



الجمهورية التونسية
وزارة التجهيز والبيئة و التنمية المستدامة
الديوان الوطني للتطهير

واقع و آفاق مجالات الجودة و التصرف البيئي
في الديوان الوطني للتطهير

إدارة الجودة

المحتوى

الإطار العام

أهم محاور سياسة أنظمة الجودة و التصرف البيئي للديوان الوطني للتطهير،

نظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004 بمحطات التطهير،

نظام الجودة إيزو 9001 صيغة 2008 بمصالح الديوان الوطني للتطهير،

علامة جودة الاستقبال ”مرحبا“ بمكتب العلاقات مع المواطن ،

البرامج المستقبلية للديوان الوطني للتطهير.

الإطار العام

تعد المحافظة على البيئة و حمايتها واحترامها من بين الإهتمامات الرئيسية للديوان الوطني للتطهير حرصا منه على توفير الإطار الملائم لحياة أفضل لأجيال الحاضر والمستقبل.

وفي هذا التوجه، قرر الديوان الوطني للتطهير أن يكون رائدا في هذا المجال و ذلك بتركيز نظام التصرف البيئي حسب المواصفة العالمية إيزو 14001 صيغة 2004 بمحطات تطهير نموذجية .

إضافة إلى ذلك، يسعى الديوان إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية وتقريبها من المواطنين من خلال إرساء نظام جودة الخدمات إيزو 9001 بمختلف مصالحه.

أهم محاور سياسة أنظمة الجودة و التصرف البيئي لليوان الوطني للتطهير

محاور سياسة نظام التصرف البيئي لليوان :

- التقيد بالفروضات القانونية المتعلقة بمجال التطهير وكذلك الفروضات الأخرى
- الحرص على حماية صحة الإنسان و سلامة الجوار و حماية المحيط من خلال:
 - ✓ تحسين نوعية المياه المعالجة و إعادة استعمالها
 - ✓ التصرف السليم في النفايات المتأتية من نشاط المحطة.
 - ✓ معالجة الروائح و الحشرات.
- التقليل من استهلاك الماء و الطاقة و ترشيد استعمال الموارد الطبيعية بصفة عامة
- التقييم المستمر للمخاطر و الوقاية من حوادث التلوث المفاجئ
- تكوين جميع الأعوان بما في ذلك أعوان المناولة

أهم محاور سياسة أنظمة الجودة و التصرف البيئي للدیوان الوطني للتطهير

محاور سياسة نظام جودة الخدمات للديوان :

- تحسين جودة الخدمات الموجهة للحرفاء عبر احترام الآجال والإجراءات.
- العمل على إرضاء الحرفاء من خلال تلبية طلباتهم و ضمان خدماتهم في أحسن الظروف.
- التفاعل الفوري مع شكاوي الحرفاء و معالجتها في المواعيد المنصوص عليها في الترتيب الجاري بها العمل.

نظام التصرف البيئي ايزو 14001

نظام التصرف البيئي ايزو 14001

ما هو الإيزو 14001:

الأيزو 14001 هي مجموعة من المعايير القياسية التي وضعت من قبل المنظمة الدولية للتقييس بجنيف ISO وبمعنى آخر أن سلسلة الايزو 14001 هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجات البيئة.

أهداف إرساء نظام التصرف البيئي ايزو 14001 :

← ضمان المطابقة مع التشريعات البيئية الجاري بها العمل

← تدعيم قدرة الديوان في حسن استغلال منشآت التطهير في تجاه الوقاية من التلوث البيئي وفقا للمتطلبات الاجتماعية و الاقتصادية من خلال :

ترشيد استهلاك المواد الأولية و الماء والطاقة والموارد الطبيعية
تقليل التلوث الناتج عن أنشطة و منتجات و خدمات المحطات
إدماج ونشر المعلومة البيئية داخل نظام التصرف الخاص بالمحطات

← استخدام أفضل التكنولوجيات المتاحة مع مراعاة الإمكانيات الفنية و الاقتصادية.

المحطات المعنية بنظام التصرف البيئي

محطة التطهير شطرانة 2



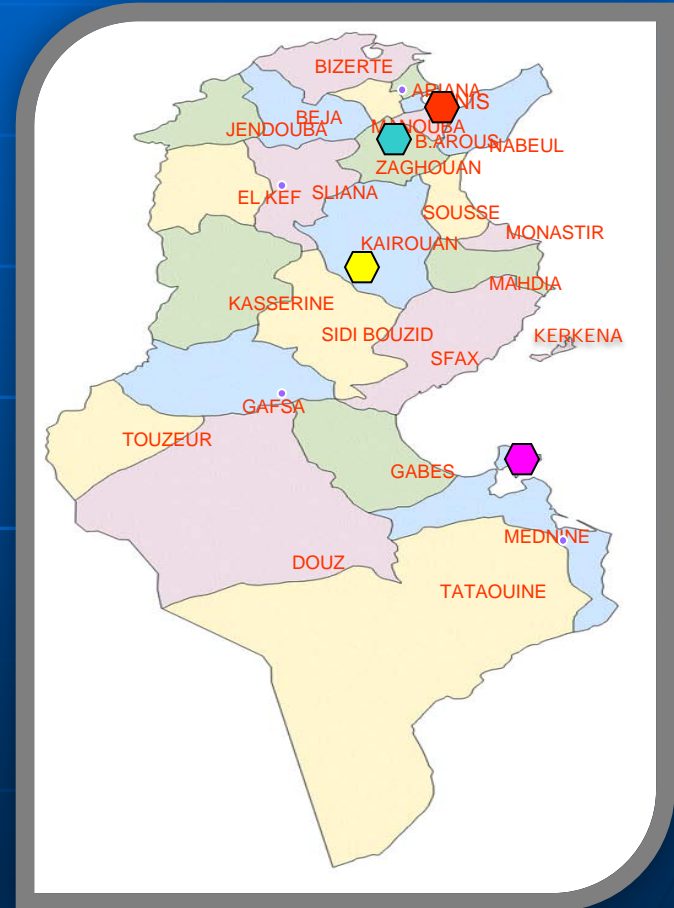
محطة التطهير جنوب ميان 2



محطة التطهير القيروان



محطة التطهير جربة أغير





المحطات المتصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي
ايزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة شطرانة 2

ميدان تطبيق نظام التصريف البيئي:

يشمل نظام التصريف البيئي الذي تم إرساؤه
بمحطة التطهير شطرانة 2 معالجة المياه
المستعملة باعتماد طريقة الحمأة المنشطة
ذات التحميل الضعيف.



محطة التطهير شطرانة 2

خاصيات المحطة :

طريقة المعالجة : الحماة المنشطة ذات التحميل الضعيف

طاقة الاستيعاب : 333 000 معادل ساكن

معدل التدفق اليومي : 40 000 م³/اليوم

الطلب البيولوجي للأكسجين : 20 000 كغ/اليوم

الطلب الكيميائي للأكسجين : 40 000 كغ/اليوم



محطة التطهير شطرانة 2

شهادة المطابقة للمواصفة العالمية إيزو
:14001

تحصلت محطة التطهير شطرانة 2 على
شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي ايزو
14001 صيغة 2004 بتاريخ 11 أفريل
2013 من قبل مكتب التدقيق الخارجي
.TUV Cert

Certificate

Standard **ISO 14001:2004**

Certificate Registr. No. 01 104 12707

TÜV Rheinland Cert GmbH certifies:

Certificate Holder: **National Agency for Waste Water Management
Chotrana 2 Wastewater treatment plant
Route Sidi Saleh, Km 5
2036 Ariana
Tunisia**

Scope: Urban wastewater treatment by activated sludge process type fine bubble aeration with laboratory of physic-chemical analysis of wastewater

An audit was performed, Report No. 12707.
Proof has been furnished that the requirements according to ISO 14001:2004 are fulfilled.
The due date for all future audits is 31-05 (dd.mm).

Validity: The certificate is valid from 2013-06-10 until 2016-06-09.

2013-06-13


TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln


DGA-ZM-58-95-60

www.tuv.com

 **TÜVRheinland®** 12
Precisely Right.

محطة التطهير جنوب مليونان 2

ميدان تطبيق نظام التصرف البيئي:

يشمل نظام التصرف البيئي الذي تم إرساؤه
بمحطة التطهير جنوب مليونان 2 معالجة
المياه المستعملة باعتماد طريقة الحمأة
المنشطة ذات التحميل الضعيف.



محطة المعالجة بجنوب مليونان 2

محطة المعالجة بجنوب مليون 2

خاصيات المحطة :

طريقة المعالجة : الحمأة المنشطة ذات التحميل الضعيف

طاقة الإستيعاب : 400 000 معادل ساكن

معدل التدفق اليومي : 40 000 م³/اليوم

الطلب البيولوجي للأكسجين : 20 000 كغ/اليوم

الطلب الكيميائي للأكسجين : 40 000 كغ/اليوم



محطة التطهير جنوب مليان 2

شهادة المطابقة للمواصفة العالمية إيزو
:14001

تحصلت محطة التطهير جنوب مليان 2
على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي
بتاريخ 23 جوان 2013 من قبل مكتب
التدقيق الخارجي AFAQ/Afnor.



المحطات التي في طور إرساء نظام التصرف البيئي

محطة المعالجة بالقيروان

خاصيات المحطة :

طريقة المعالجة : الحمأة المنشطة ذات التحميل الضعيف

طاقة الاستيعاب : 236 000 معادل ساكن

معدل التدفق اليومي : 20 000 م³/اليوم

الطلب البيولوجي للأكسجين : 9 900 كغ/اليوم

الطلب الكيميائي للأكسجين : 28 792 كغ/اليوم



محطة المعالجة بالقيروان

ميدان تطبيق نظام التصرف البيئي:

يشمل نظام التصرف البيئي الذي تم إرساؤه
بمحطة المعالجة بالقيروان معالجة المياه
المستعملة باعتماد طريقة الحمأة المنشطة ذات
التحميل الضعيف.



محطة المعالجة بـجربة أغير

خاصيات المحطة :

■ طريقة المعالجة : الحمأة المنشطة ذات التحميل الضعيف

■ طاقة الاستيعاب : 35 000 معادل ساكن

■ معدل التدفق اليومي : 15 750 م³/اليوم

■ الطلب البيولوجي للأكسجين : 3 325 كغ/اليوم

■ الطلب الكيميائي للأكسجين : 6 700 كغ/اليوم



محطة المعالجة بجربة أغير

ميدان تطبيق نظام التصرف البيئي:

يشمل نظام التصرف البيئي الذي تم إرساؤه
بمحطة المعالجة بجربة أغير معالجة المياه
المستعملة باعتماد طريقة الحماية المنشطة ذات
التحميل الضعيف.



تقدم مراحل ارساء نظام التصرف البيئي بمحطتي القيروان و جربة أغير

تم انهاء المرحلتين الأولى و الثانية المتعلقة بتكيز نظام التصرف البيئي ايزو 14001 صيغة 2004
بمحطتي القيروان و جربة أغير حيث نم القيام بمايلي :

- تحديد المقتضيات العامة (التوجهات البيئية للديوان)
- إعداد السياسة البيئية (أهداف الديوان)
- القيام بالتخطيط (القيام بالتشخيص البيئي الأولي وفق المواصفة ايزو 14001 و إعداد برنامج عمل حسب
الوضعية البيئية للمحطتين)
- تنفيذ الأعمال المبرمجة لتحقيق السياسة البيئية

أما عن المرحلة المتبقية فهي تتمثل فيما يلي:

- مراقبة سير نظام التصرف البيئي
- مراجعة الإدارة لنظام التصرف البيئي
- تقييم²¹ مرحلي و نهائي لإعداد المحطتين قصد الحصول على الشهادة المبرمجة خلال شهر مارس 2015

نظام الجودة ايزو 9001

نظام الجودة حسب المواصفة القياسية ايزو 9001

تعريف الإيزو 9001:

الإيزو 9001:2008 مواصفة عالمية عامة لنظام إدارة الجودة تحتوي على معايير للقيام بأنشطة منسقة من أجل توجيه وضبط المؤسسة فيما يتعلق بالجودة. وترتكز معايير المواصفة على ثمانية مفاهيم أساسية يتم من خلالها التأكد من أن المؤسسة تقوم بإدارة جودة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها بشكل فعال.

أهداف إرساء نظام جودة الخدمات ايزو 9001 :

- ← تحسين الأداء الإداري
- ← الرفع من جودة الخدمات المسداة
- ← تبسيط الإجراءات الإدارية
- ← ارضاء وطمأنة الحريف

مصلحة الحرفاء بالإدارة الجهوية بأريانة

ميدان تطبيق نظام الجودة:

يشمل نظام الجودة الذي تم إرساؤه بمصلحة الحرفاء بأريانة كل الخدمات المتمثلة في:

- متابعة الربط بجميع أنواعه
- متابعة الأشغال و الخدمات الأخرى
- إرجاع معاليم التطهير
- فوترة و متابعة الخلاص
- متابعة التصرف في الإتفاقيات



مصلحة الحرفاء بالإدارة الجهوية بأريانة

شهادة المطابقة للمواصفة العالمية إيزو 9001:

تحصل الديوان الوطني للتطهير على شهادة المطابقة لنظام الجودة حسب المواصفة العالمية ايزو 9001 صيغة 2008 من قبل المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بأريانة بتاريخ 15 جويلية 2011.



مصلحة الحرفاء بالإدارة الجهوية بأريانة

■ أهم المؤشرات المسجلة :

في إطار متابعة أنشطة مصلحة الحرفاء بأريانة تم إجراء استقصاء قيس درجة الحريف خلال شهري جوان و جويلية لسنة 2013 يهدف أساسا إلى الإطلاع على مدى تحسين الخدمات المسداة من قبل هذه المصلحة وبالتالي مدى استجابتها لتطلعات الحريف.

وقد كانت نتائج هذا الإستقصاء كما يلي:

فضاء الإستقبال : ممتاز 100%

التعريف بالإجراءات من خلال المعلقات : 98%

معاملة الموظفين : مرضية 92%

مدة معالجة الطلب : وجيزة 62%

رأي الحرفاء في جودة الخدمات المسداة من قبل مصلحة الحرفاء : 93%.

نظام جودة الإستقبال " علامة مرحبا"

تعريف علامة مرحبا:

هي شهادة تونسية مسندة من المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية لكل مؤسسة عمومية لها نشاط استقبال وتسدي خدمات للمواطنين (الحرفاء).
وتم إعدادها بالتنسيق بين وحدة جودة الخدمات بالوزارة الأولى ومعهد المواصفات والملكية الصناعية لضمان جودة خدمات الاستقبال صلب المصالح العمومية وفق جملة من المعايير المضبوطة (متطلبات وعددها 17).

أهداف علامة مرحبا :

- إرضاء الحريف وحصولة على جودة خدمة الاستقبال
- التحكم في الآجال لخدمة الحريف
- تسهيل وصول الحريف للإدارة وحصولة على خدمة
- تحسين ظروف انتظار الحريف
- التعامل مع الحريف بحرفية

نظام جودة الإستقبال "علامة مرحبا"

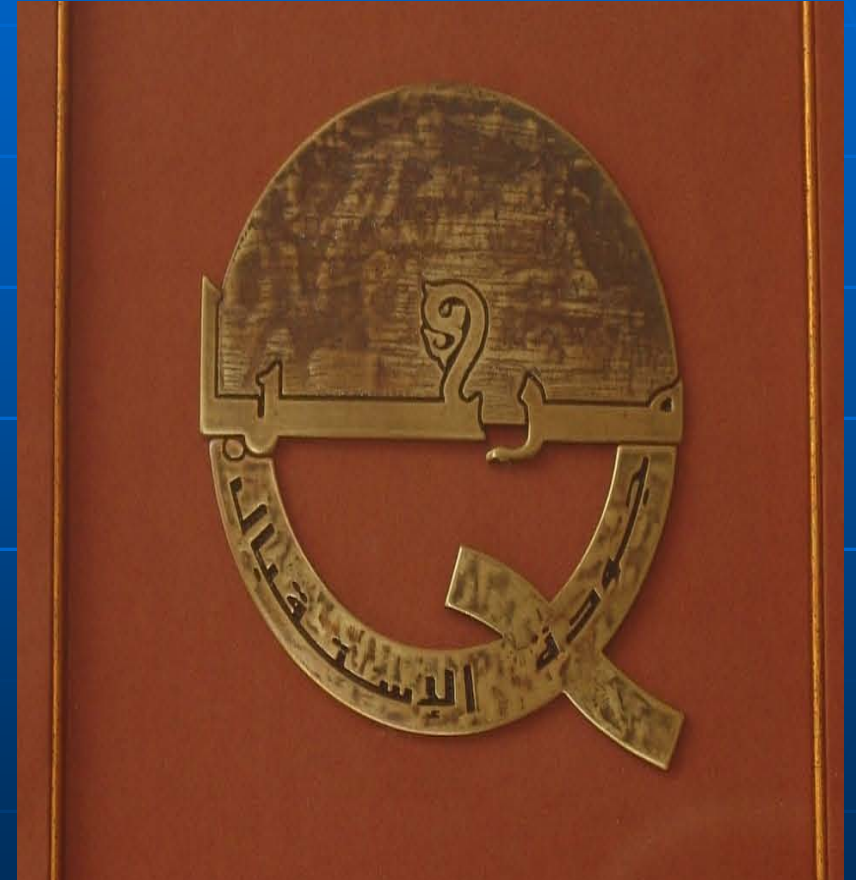
سعيًا للارتقاء بأداء فضاءات الاستقبال لمصالح الديوان إلى مستوى أفضل و تقديم خدمات أنجع إلى المتعاملين معه، تم إرساء علامة جودة الاستقبال "مرحبا" بمكتب العلاقات مع المواطن وذلك على المستوى المركزي.



شهادة المطابقة للمواصفة التونسية "علامة مرحبا"

تحصل الديوان الوطني للتطهير على علامة "مرحبا" من قبل المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية بمكتب العلاقات مع المواطن بتاريخ 24 مارس 2011.

يتولى الديوان الوطني للتطهير سنويا اعداد برنامج للمتابعة و التقييم للوقوف على مدى مطابقة نظام جودة الاستقبال لمتطلبات العلامة قصد ضمان التحسين المستمر في خدمات الاستقبال بمكتب العلاقات مع المواطن.



البرامج و المشاريع المستقبلية

تتركز توجهات الديوان في مجال الجودة خلال السنوات الخمسة القادمة على ما يلي:

← **تعميم إرساء علامة مرحبا لتشمل فضاءات الاستقبال المتواجدة بالإدارات الجهوية للديوان (24 ادارة جهوية)**

← **تعميم إرساء نظام جودة الخدمات ليشمل دوائر الاستغلال و الادرات الجهوية.**

← **تعميم ارساء نظام التصرف البيئي ليشمل محطات تطهير أخرى**