



الديوان الوطني للتطهير
المديرية المركزية للتصرف
إدارة الجودة

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

جوان 2017

- أهم محاور سياسة أنظمة الجودة و التصرف البيئي
لليوان الوطني للتطهير،
- نظام التصرف البيئي إيزو 14001 بمحطات التطهير،
- نظام الجودة إيزو 9001 بمصالح الليوان الوطني
للتطهير،
- علامة جودة الاستقبال "مرحبا" بمكتب العلاقات
مع المواطن و المصالح الجهوية،
- البرامج المستقبلية لليوان الوطني للتطهير

المحتوى

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 بمحطات تطهير نموذجية و الإنطلاق في تعميم هذا النظام على عشرين محطة تطهير إلى موفى سنة 2020 بمختلف مناطق الجمهورية مع مواكبة التطورات في صيغة هذا النظام بإعتماد الصيغة 2015 في المشاريع الجديدة .

الإطار العام

إضافة إلى ذلك، يسعى الديوان إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية وتقريبها من المواطنين من خلال إرساء نظام جودة الخدمات إيزو 9001 بمختلف مصالحه و تعميم علامة الإستقبال "مرحبا" بكافة مصالحه الخاصة بالإستقبال بجميع فروع المركزية و الجهوية

الإطار العام

أهم محاور سياسة أنظمة الجودة و التصرف البيئي للديوان الوطني للتطهير

❖ التقيد بالنصوص القانونية المتعلقة بمجال التطهير وكذلك
تراتب و نصوص أخرى إختارت المؤسسة أن تخضع إليها
❖ 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

محاور سياسة نظام
التصرف البيئي
للديوان الوطني
للتطهير

أهم محاور سياسة أنظمة الجودة و التصرف البيئي للديوان الوطني للتطهير

- ❖ ترشيد استهلاك الماء و الطاقة و ترشيد استعمال الموارد الطبيعية بصفة عامة
- ❖ التقييم المستمر للمخاطر و الوقاية من حوادث التلوث المفاجئ
- ❖ تكوين جميع الأعوان الديوان في مختلف الإختصاصات

محاور سياسة نظام
التصرف البيئي
للديوان الوطني
للتطهير

أهم محاور سياسة أنظمة الجودة و التصرف البيئي للديوان الوطني للتطهير

❖ تحسين جودة الخدمات الموجهة للحرفاء عبر احترام
الآجال والإجراءات.

❖ العمل على تقديم أفضل الخدمات للحريف من
خلال ضمان جودة هذه الخدمات في أحسن
الظروف.

❖ التفاعل الفوري مع شكاوي الحرفاء و معالجتها في
المواعيد المنصوص عليها حسب التراتيب الجاري بها
العمل.

محاور سياسة نظام
جودة الخدمات
للديوان الوطني
للتطهير

نظام التصرف البيئي ايزو 14001

الآيزو 14001 هي مجموعة من المعايير القياسية التي وضعت من قبل المنظمة الدولية للتقييس ISO بجنيف و بمعنى 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 التوازن مع احتياجات البيئة.

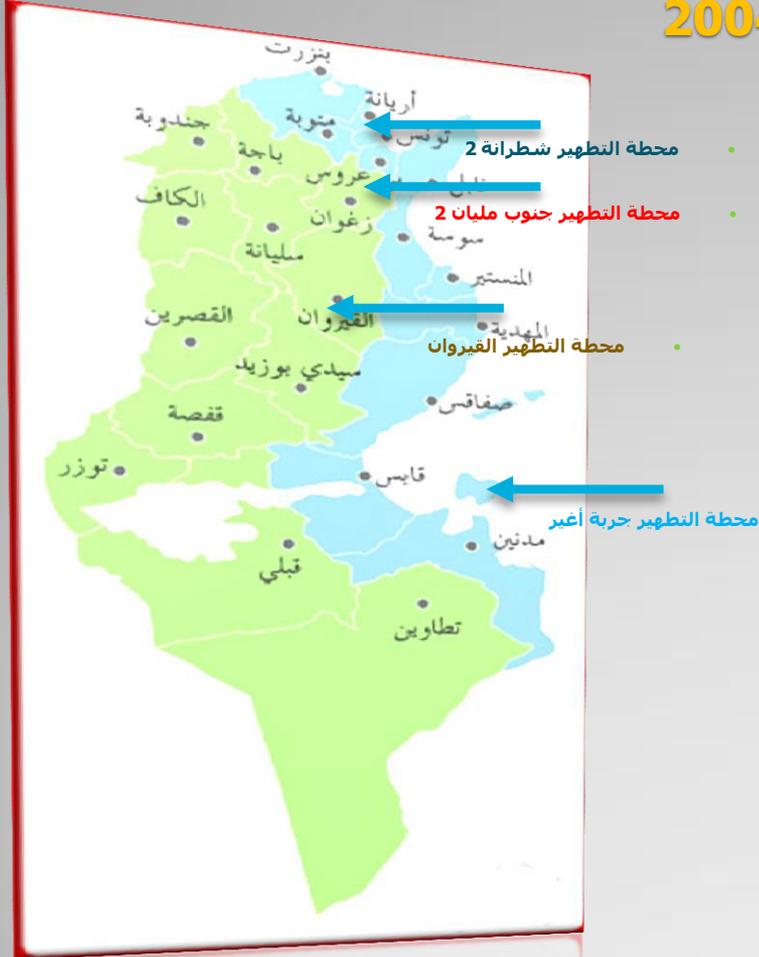
ما هو الإيزو 14001

نظام التصرف البيئي ايزو 1400

- ❖ 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
 - ✓ تقليص 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.

أهداف إرساء نظام
التصرف البيئي ايزو
14001

المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004



- ☐ محطة التطهير شطرانة 2
- ☐ محطة التطهير جنوب مليون 2
- ☐ محطة التطهير القيروان
- ☐ محطة التطهير جربة أغير

المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة شطرانة 2 - ولاية أريانة



ميدان تطبيق نظام التصرف البيئي :

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

المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة شطرانة 2 - ولاية أريانة



خصائص المحطة :

- طريقة المعالجة : الحمأة المنشطة ذات التحميل الضعيف ✓
- طاقة الاستيعاب : 333000 معادل ساكن ✓
- معدل التدفق اليومي : 40000 م³/اليوم ✓
- الطلب البيولوجي للأكسجين : 20000 كغ/اليوم ✓

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

محطة المعالجة شطرانة 2 - ولاية أريانة

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" و التي يقع مراقبتها
و تأكيدها صلاحيتها سنويا



المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام
التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة جنوب مليون 2 - ولاية بن عروس



ميدان تطبيق نظام التصرف

البيئي :

يشمل نظام التصرف البيئي الذي تم

إرساؤه بمحطة التطهير جنوب مليون 2

معالجة المياه المستعملة باعتماد طريقة الحمأة

المنشطة ذات التحميل الضعيف.

المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام
التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة جنوب ملين 2 - ولاية بن عروس



خصيات المحطة :

طريقة المعالجة : الحمأة المنشطة ذات التحميل ✓

الضعيف

طاقة الاستيعاب : 400 000 معادل ساكن ✓

معدل التدفق اليومي : 40000 م³/اليوم ✓

الطلب البيولوجي للاكسجين : 20000 كغ/اليوم ✓

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

محطة المعالجة جنوب مليون 2 - ولاية بن عروس

شهادة المطابقة للمواصفة العالمية ايزو 14001:

تحصلت محطة التطهير جنوب مليون 2 على شهادة
المطابقة لنظام التصرف البيئي ايزو 14001 صيغة 2004
بتاريخ 23 جوان 2014 من قبل مكتب التدقيق الخارجي
«AFAQ / AFNOR» و التي يقع مراقبتها و تأكيد

صلاحيتها سنويا



المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة بالقيروان - ولاية القيروان

ميدان تطبيق نظام التصرف البيئي :

يشمل نظام التصرف البيئي الذي تم إرساؤه بمحطة
التطهير بالقيروان معالجة المياه المستعملة باعتماد
طريقة الحمأة المنشطة ذات التهوية الممتدة.



المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة بالقيروان - ولاية القيروان

خصيات المحطة :

طريقة المعالجة : الحمأة المنشطة ذات التهوية

الممتدة

طاقة الاستيعاب : 236 000 معادل ساكن

معدل التدفق اليومي : 20000 م³/اليوم

الطلب البيولوجي للأكسجين : 9000 كغ/اليوم



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

محطة المعالجة بالقيروان - ولاية القيروان

شهادة المطابقة للمواصفة العالمية ايزو :14001

تحصلت محطة التطهير بالقيروان على شهادة المطابقة
لنظام التصرف البيئي ايزو 14001 صيغة 2004 بتاريخ
9 مارس 2016 من قبل مكتب التدقيق
الخارجي "TUV" و التي يقع مراقبتها و تأييد صلاحيتها
سنويا



المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة بجرية أغير - ولاية مدنين



ميدان تطبيق نظام التصرف البيئي :

يشمل نظام التصرف البيئي الذي تم إرساؤه بمحطة
التطهير بجرية أغير معالجة المياه المستعملة باعتماد
طريقة الحمأة المنشطة ذات التهوية الممتدة.

المحطات المتحصلة على شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004

محطة المعالجة بجرية أغير - ولاية مدين

خصيات المحطة :

طريقة المعالجة : الحمأة المنشطة ذات التهوية

الممتدة

طاقة الاستيعاب : 35 000 معادل ساكن

معدل التدفق اليومي : 15750 م³/اليوم

الطلب البيولوجي للأكسجين : 3325 كغ/اليوم



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

محطة المعالجة بحربة أغير - ولاية مدين

شهادة المطابقة للمواصفة
العالمية ايزو 14001:

تحصلت محطة التطهير بجرية أغير على
شهادة المطابقة لنظام التصرف البيئي
ايزو 14001 صيغة 2004 بتاريخ
25 أبريل 2016 من قبل مكتب
التدقيق الخارجي "TUV" و التي
يقع مراقبتها و تأكيد صلاحيتها سنويا



المحطات التي في طور إرساء نظام التصريف البيئي إيزو 14001 صيغة 2004



- مخمة التطهير المرناقية
- مخمة التطهير الساحلين
- مخمة التطهير قعفرور
- مخمة التطهير صفاقس الشمالية

المحطات التي في طور إرساء نظام التصرف البيئي ايزو 14001 صيغة 2004

تم انهاء المرحلتين الأولى و الثانية المتعلقة بتركيز نظام
التصرف البيئي ايزو 14001 صيغة 2004 بمحطات التطهير
المرناقية، الساحلين، قعفرور و صفاقس الشمالية حيث وقع
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

تقدم مراحل ارساء
نظام التصرف
البيئي في الأربع
محطات

المحطات التي في طور إرساء
نظام التصرف البيئي إيزو
14001 صيغة 2004

أما عن المرحلة المتبقية فهي تتمثل فيما يلي:

- ❖ مراقبة سير نظام التصرف البيئي
- ❖ مراجعة الإدارة لنظام التصرف البيئي
- ❖ تقييم مرحلي و نهائي لإعداد المحطتين قصد الحصول على الشهادة المبرمجة خلال شهر سبتمبر 2017

تقدم مراحل إرساء
نظام التصرف البيئي
في الأربع محطات

المحطات المبرمجة لإرساء نظام التصريف البيئي إيزو 14001 صيغة 2015



- محطة التطهير منزل تميم
- محطة التطهير نقيضة - هرقله
- محطة التطهير الجريضة
- محطة التطهير مارث - الزارات

نظام جودة الخدمات ايزو 9001 صيغة 2008

الأيزو 9001 صيغة 2008 مواصفة عالمية عامة لنظام إدارة الجودة تحتوي على معايير للقيام بأنشطة منسقة من أجل توجيه وضبط المؤسسة فيما يتعلق بالجودة.

و تركز معايير المواصفة على ثمانية مفاهيم أساسية يتم من خلالها التأكد من أن المؤسسة تقوم بإدارة جودة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها بشكل فعال.



نظام جودة الخدمات ايزو 9001 صيغة 2008

- تحسين الأداء الإداري
- الرفع من جودة الخدمات المسداة
- تبسيط الإجراءات الإدارية
- تقديم أفضل الخدمات للحريرف



ISO 9001
نظم إدارة الجودة



**أهداف إرساء نظام جودة
الخدمات ايزو 9001**

نظام جودة الخدمات ايزو 9001 صيغة 2008

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

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



ISO 9001

نظم إدارة الجودة



ONAS

**ايزو 9001 بكتب
الحرفاء بأريانة**

ميدان التطبيق

علامة جودة الإستقبال "مرحبا"

هي شهادة تونسية مسندة من المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية لكل مؤسسة عمومية لها نشاط استقبال و تسدي خدمات للمواطنين.

هذا و قد تم إعدادها بالتنسيق بين وحدة جودة الخدمات بالوزارة الأولى و معهد المواصفات و الملكية الصناعية لضمان جودة خدمات الإستقبال صلب المصالح العمومية وفق جملة من المعايير المضبوطة و عددها 17



ما هي علامة "مرحبا"

علامة جودة الإستقبال "مرحبا"

- إرضاء الحريف و حصوله على جودة خدمة الإستقبال
- التحكم في الآجال لخدمة الحريف
- تسهيل وصول الحريف و حصوله على الخدمة
- تحسين ظروف إنتظار الحريف بحرفية



ما هي أهداف علامة
"مرحبا"

علامة جودة الإستقبال "مرحبا"

سعيًا للإرتقاء بأداء فضاءات الإستقبال
لمصالح الديوان الوطني للتطهير إلى
مستوى أفضل و تقديم خدمات أنجع إلى
المتعاملين معه، تم إرساء علامة "مرحبا"
بمكتب العلاقات مع المواطن بالمقر
الإجتماعي للديوان الوطني للتطهير



علامة "مرحبا" بمكتب
العلاقات مع المواطن

علامة جودة الإستقبال "مرحبا"

تحصل الديوان الوطني للتطهير على علامة "مرحبا" بمكتب العلاقات مع المواطن من قبل المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية بتاريخ 24 مارس 2011 و قد تم تجديدها خلال شهر نوفمبر 2016.

يتولى الديوان الوطني للتطهير سنويا بإعداد برنامج للمتابعة و التقييم للوقوف على مطابقة نظام جودة الإستقبال لمتطلبات علامة "مرحبا" و ذلك قصد ضمان التحسين المستمر في خدمات الإستقبال في خدمات الإستقبال بمكتب العلاقات مع المواطن.



علامة "مرحبا" بمكتب العلاقات مع المواطن





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) مع الإنطلاق في إرسائها سنة 2017 بثلاث فضاءات إستقبال جهوية وهي أريانة و سوسة و صفاقس

□ تعميم إرساء نظام جودة الخدمات إيزو 9001 في صيغته 2015 ليشمل في مرحلة أولى سنة 2017 الإنطلاق في إرسائه بكل من مديريةية التدقيق و التفقد و مركز النداء " الجسر " و التحول إلى الصيغة 2015 بمصلحة الحرفاء بأريانة

البرامج المستقبلية



□ تعميم ارساء نظام التصرف البيئي ليشمل 20 محطات تطهير أخرى موفى سنة 2020

□ التحول من الصيغة 2004 إلى الصيغة 2015 لأنظمة التصرف البيئي المرصاة بمحطات التطهير: شطرانة 2 - ولاية أريانة; جنوب مليون 2 - ولاية بن عروس; القيروان وولاية القيروان و جربة أغير- ولاية مدين

البرامج
المستقبلية