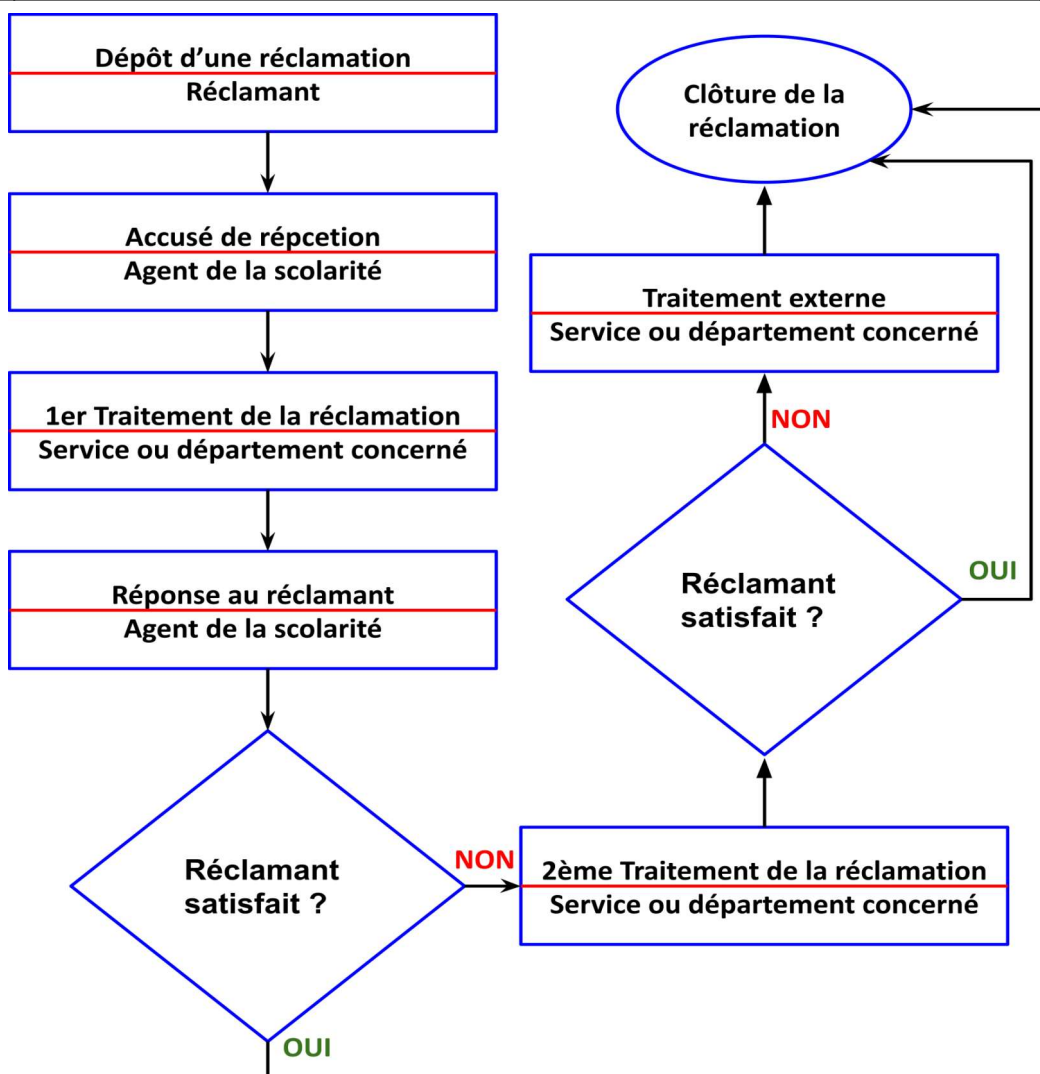




Procédure de traitement des réclamations

Réf : ID.075

Version :01



- Vous pouvez déposer une réclamation par l'une des 3 moyens suivants

E-mail à : reclamation@uas.ens.tn

utilisation du [Qrcode](#)



- Le réclamant reçoit **un accusé de réception** et un identifiant unique est assigné à la réclamation reçue

- L'évaluation de la réclamation se fait selon les 3 critères suivants : gravité, sécurité et complexité. La nécessité et la possibilité d'une action immédiate en fonction de l'urgence de la situation sont également évaluées.

- Une réponse est proposée au réclamant afin de résoudre le problème soulevé. Lorsque la réclamation ne peut pas être résolue immédiatement, l'établissement met en œuvre les mesures nécessaires pour la résoudre efficacement le plus rapidement possible et en informe le réclamant.

- Toute action ou décision prise au sujet de la réclamation, qui intéresse le réclamant ou le personnel concerné, est communiquée à ces derniers par **E-mail ou par tout autre moyen laissant une trace écrite**

- Les formes de recours internes et externes : Le réclamant a le droit de demander un deuxième traitement en interne de sa réclamation s'il juge la réponse reçue non satisfaisante. Il est aussi possible d'aller vers un traitement externe de la réclamation en cas de non résolution en interne. **Le bureau de relation avec le citoyen au sein du ministère chargé de l'enseignement supérieur** est désigné comme point de contact externe pour l'arbitrage quand une solution interne n'a pas pu être trouvée