



تقرير الثلاثية الأولى لمعالجة الشكاوي بالنسبة لسنة 2021

تلقى مكتب العلاقات مع المواطن خلال الثلاثية الأولى لسنة 2021

178 شكاوى شملت :

- **113** طلب مقابلة للسيدة لرئيسة بلدية شيخه المدينة.
- **035** شكاوى (مباشرة و عبر الهاتف).
- **030** شكاوى عن طريق مكتب الضبط المركزي .

*مطالب مقابلة السيدة لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة الواردة على مكتب العلاقات مع

المواطن بالنسبة للثلاثية الأولى لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **113** مطلب مقابلة للسيدة لرئيسة بلدية تونس

شيخة المدينة و ذلك عبر مكتب الضبط المركزي، عبر الصفحة الرسمية لبلدية تونس، عبر الفاكس، مباشرة، و عبر البريد الالكتروني.

نتج عنها تنظيم 103 مقابلة مع:

✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخة المدينة و عددها **23**

✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخة المدينة و عددها **33**

✓ السيدة لرئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **47**

* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها مراسلات للمصالح

المعنية بالرد، لإفادة المواطن كتابيا:

تمت المقابلة مع :			عدد طلبات المقابلة التي تمت	المجال
مكتب العلاقات	المساعد الثالث	المساعد الأول		
04	01	05	10	البنائات
02	00	00	02	التهيئة العمرانية
06	04	03	13	الأماك البلدية
18	23	02	43	الأسواق البلدية وتراخيص الأكشاك
02	00	06	08	قرارات زجر
01	00	00	01	شؤون اجتماعية
02	00	03	05	تسوية وضعية عقارية
01	00	01	02	المعاليم
08	00	00	08	الموارد البشرية
03	05	03	11	مختافات
47	33	23	103	المجموع

كما لم يتم الرد على :

10 : مطالب من جملة 113 مطلب بسبب:

05 : عدم توفير المعلومات الضرورية للاتصال بالمواطن (مثل رقم الهاتف ، العنوان أو البريد الالكتروني)

05 : سبق أن تقدّم المواطن بمطلب في نفس الموضوع (تم إدماج المطلب بملفاتهم الموجودة في المكتب)

*جدول حول مدى تقدم معالجة الشكاوي الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الأولى لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **35 شكوى**

• **25 شكوى** تمت معالجتها في المجالات التالية :

تمت المعالجة		العدد الجملي للشكاوي	المجال
بعد 21 يوم	قبل 21 يوم		
02	01	03	التنوير العمومي
01	04	05	الطرق
01	00	01	الأملاك البلدية
00	06	06	حفظ الصحة
01	00	01	المحيط الحضري
01	01	02	البنائات
01	00	01	استغلال الطريق العام
01	01	02	المرور و الوقوف
00	01	01	الضجيج
01	00	01	السيارات المهملة
00	01	01	المعاليم
00	01	01	مختلفات
9	16	25	المجموع

➤ **10 شكاوي** : لم ترد فيها الإجابة من الدوائر و المصالح المعنية رغم توجيه تذكير أول و تذكير ثان.

شكايات بدون إجابة	المجال
04	البناءات
01	الطرقات
02	النظافة
01	التنوير
01	استغلال الطريق العام
01	سيارات مهمة
10	المجموع

*جدول الشكاوي الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن عن طريق مكتب الضبط المركزي

بالنسبة للثلاثية الأولى لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 30 شكوى:

الموضوع	العدد	مال الشكوى
رخص البناء	01	تمت الإجابة قبل 20 يوما
استغلال الطريق العام	02	تمت الإجابة قبل 20 يوما
قرارات زجر	04	تمت الإجابة قبل 20 يوما
مخالفات عمرانية	14	تمت الإجابة قبل 20 يوما
الأسواق البلدية	02	تمت الإجابة قبل 20 يوما
حفظ الصحة	02	تمت الإجابة قبل 20 يوما
شؤون قانونية	01	تمت الإجابة قبل 20 يوما
شؤون إدارية	03	تمت الإجابة قبل 20 يوما
حالة مدنية	01	تمت الإجابة قبل 20 يوما
المجموع	30	