



تقرير الثلاثية الثانية لمعالجة الشكاوي بالنسبة لسنة 2021

تلقى مكتب العلاقات مع المواطن 404 شكوى مفصلة كالاتي :

- 099 طلب مقابلة السيدة رئيسة بلدية شيخه المدينة.

- 058 شكوى (مباشرة و عبر الهاتف).

- 034 شكوى عن طريق مكتب الضبط المركزي .

- 213 شكوى حينية عبر الهاتف أو مباشرة.

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

المواطن بالنسبة للثلاثية الثانية لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 099 مطلب لمقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة

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

نتج عنها تنظيم 082 مقابلة مع:

✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها 34

✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها 19

✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها 29

* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها مراسلات للمصالح المعنية بالزّد، لإفادة المواطن كتابيا.

تمت المقابلة مع :			عدد طلبات المقابلة التي تمت	المجال
مكتب العلاقات	المساعد الثالث	المساعد الأول		
04	02	06	12	البنائات
04	00	08	12	الأماك البلدية
12	14	02	28	الأسواق البلدية و تراخيص الأكشاك
01	02	03	06	استغلال الطريق العام
01	00	02	03	شؤون اجتماعية

01	00	07	08	تسوية وضعية عقارية
00	00	02	02	حفظ الصحة
00	00	01	01	الطرق
00	00	02	02	صيانة المباني
04	01	01	06	الشؤون الإدارية
02	00	00	02	مختلفات
29	19	34	82	المجموع

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

بالنسبة للثلاثية الثانية لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 034 شكاوي تم معالجتها في المجالات التالية:

موضوع	العدد	مال الشكاوي
نزاع مدني	01	تم التدخل قبل 21 يوم
استغلال الطريق العام	01	تم التدخل قبل 21 يوم
المناطق الخضراء	02	تم التدخل قبل 21 يوم
مخالفات عمرانية	17	تم التدخل قبل 21 يوم
الأسواق البلدية	01	تم التدخل قبل 21 يوم
حفظ الصحة	08	تم التدخل قبل 21 يوم
تهيئة عمرانية	01	تم التدخل قبل 21 يوم
شؤون إدارية	01	تم التدخل قبل 21 يوم
أملاك بلدية	01	تم التدخل قبل 21 يوم
مختلفات	01	تم التدخل قبل 21 يوم
المجموع	34	

***جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن
بالنسبة للثلاثية الثانية لسنة 2021**

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **213 شكوى** تمت معالجتها في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
التنوير العمومي	02	تمت المعالجة حيندا
الطرق	02	تمت المعالجة حيندا
الأماكن البلدية	29	تمت المعالجة حيندا
حفظ الصحة	10	تمت المعالجة حيندا
المحيط الحضري	04	تمت المعالجة حيندا
البنائات	37	تمت المعالجة حيندا
استغلال الطريق العام	07	تمت المعالجة حيندا
المرور و الوقوف	02	تمت المعالجة حيندا
الضجيج	03	تمت المعالجة حيندا
السيارات المهمة	01	تمت المعالجة حيندا
المعاليم	02	تمت المعالجة حيندا
النظافة	05	تمت المعالجة حيندا
شؤون اجتماعية	08	تمت المعالجة حيندا
شؤون إدارية	14	تمت المعالجة حيندا
الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز	03	تمت المعالجة حيندا
الأسواق البلدية	67	تمت المعالجة حيندا
توجيه و إرشاد	16	تمت المعالجة حيندا
مختلفات	01	تمت المعالجة حيندا
المجموع	213	

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **58 شكوى**

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

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	05	04	01
الطرق	05	04	01
النظافة	05	04	01
حفظ الصحة	06	06	00
المحيط الحضري	09	09	00
البناءات	05	02	03
المناطق خضراء	00	00	00
استغلال الطريق العام	06	03	03
المجموع	41	32	09