



تقرير حول معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الأولى لسنة 2023

تلقى مكتب العلاقات مع المواطن 564 شكوى مفصلة كالاتي :

- 47 طلب مقابلة السيدة رئيسة بلدية شيخه المدينة.
- 73 شكوى (مباشرة و عبر الهاتف).
- 163 شكوى عن طريق مكتب الضبط المركزي .
- 278 شكواي حينية عبر الهاتف أو مباشرة.
- 03 شكواي عن طريق منظومة ء-مواطن.

*جدول حول مدى تقدم معالجة الشكاوي الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الأولى لسنة 2023

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 73 شكوى 56 شكوى تمت معالجتها في
المجالات التالية :

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	18	17	01
الطرق	03	03	
النظافة	03	02	01
حفظ الصحة	07	06	01
المحيط الحضري	07	06	01
البناءات	02	02	
استغلال الطريق العام	04	03	01
مخالفات عمرانية	03	03	
الحالة المدنية	02	02	
الموارد البشرية	01	01	
المرور والوقوف	01	01	
المقابر الإسلامية	01	01	
المناطق الخضراء	03	01	02
مختلفات	01	01	
المجموع	56	49	07

*مطالب مقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة الواردة على

مكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الأولى لسنة 2023:

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **45** مطلب مقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة ، مباشرة ، عبر مكتب الضبط المركزي و عبر البريد الالكتروني.

نتج عنها تنظيم **35** مقابلة مع:

✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **03**

✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **01**

✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **31**

* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها مراسلة المصالح المعنية بالرد، لإفادة المواطن.

تمت المقابلة مع :			عدد طلبات المقابلة التي تمت	المجال
مكتب العلاقات	المساعد الثالث	المساعد الأول		
03	--	01	04	البناءات
06	--	--	06	الأماك البلدية
07	01	02	10	تراخيص الأكشاك والأسواق البلدية
01	--	--	01	شؤون اجتماعية
02	--	--	02	شؤون إدارية
01	--	--	01	الطرق
01	--	--	01	استغلال الطريق العام
01	--	--	01	حفظ الصحة
01	--	--	01	بعث مشروع اقتصادي
05	--	--	05	شؤون عقارية
03	--	--	03	شؤون إدارية
31	01	03	35	المجموع

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 163 شكوى تم معالجتها في المجالات التالية:

الموضوع	العدد	مال الشكوى
الثقافة	02	تم التدخل قبل 21 يوما
التراخيص و التراخيص و استغلال الطريق العام	25	تم التدخل قبل 21 يوما
الخدمات البيئية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الطرق و الأرصفة ، المرور و الوقوف و التنوير	08	تم التدخل قبل 21 يوما
مخالفات عمرانية وقرارات ترتيبية	31	تم التدخل قبل 21 يوما
النفاذ إلى المعلومة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الأملاك البلدية و استغلال الطريق العام	14	تم التدخل قبل 21 يوما
حفظ الصحة	08	تم التدخل قبل 21 يوما
الشؤون القانونية و النزاعات	03	تم التدخل قبل 21 يوما
المناطق الخضراء و المنتزهات	03	تم التدخل قبل 21 يوما
شؤون إدارية	05	تم التدخل قبل 21 يوما
الحجز البلدي	02	تم التدخل قبل 21 يوما
النظافة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الأسواق البلدية	13	تم التدخل قبل 21 يوما
صيانة المباني البلدية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
رخص البناء	17	تم التدخل قبل 21 يوما
الوكالة البلدية للتصرف	02	تم التدخل قبل 21 يوما
المعاليم البلدية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
تغيير صبغة محل	05	تم التدخل قبل 21 يوما
شؤون المجلس	02	تم التدخل قبل 21 يوما
المقابر الإسلامية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الصفقات	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الحالة المدنية	02	تم التدخل قبل 21 يوما
مختلفات	01	تم التدخل قبل 21 يوما
المجموع	163	

***جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن
بالنسبة للثلاثية الأولى لسنة 2023:**

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **278 شكوى** تمت معالجتها في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
الأماك البلدية	53	تمت المعالجة حينيا
تراخيص الأكشاك	54	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	26	تمت المعالجة حينيا
مخالفات بناء ورخص/ تنفيذ قرارات (هدم, إزالة, سد, غلق..)	53	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	08	تمت المعالجة حينيا
استغلال الطريق العام	08	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	01	تمت المعالجة حينيا
المعاليم	03	تمت المعالجة حينيا
النظافة	03	تمت المعالجة حينيا
شؤون اجتماعية	09	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	16	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز	07	تمت المعالجة حينيا
الطرق	02	تمت المعالجة حينيا
التنوير العمومي	05	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	14	تمت المعالجة حينيا
حالة مدنية	06	تمت المعالجة حينيا
الضجيج	05	تمت المعالجة حينيا
مختلفات	04	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	01	تمت المعالجة حينيا
المجموع	278	

* جدول الشكاوي الواردة عبر منظومة ء- مواطن بالنسبة للثلاثية
الأولي لسنة 2023:

مال الشكوى	العدد الجملي للشكاوي	المجال
لم تتم الإجابة	02	الأملك البلدية
لم تتم الإجابة	01	مخالفة بناء
تم الولوج إلى المنظومة والإعلام بتوجيه الشكاية إلى الإدارة المعنية.	03	المجموع