



تقرير حول معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الثانية لسنة 2023.

- تلقى مكتب العلاقات مع المواطن **398** شكاوي مفصلة كالآتي :
- **60** طلب مقابلة السيد الكاتب العام المكلف بتسيير بلدية تونس.
 - **41** شكاوي (مباشرة و عبر الهاتف)،
 - **70** شكاوي عن طريق مكتب الضبط المركزي ،
 - **222** شكاوي حينية عبر الهاتف أو مباشرة،
 - **05** شكاوي واردة عبر منظومة ء - مواطن.

*جدول حول مدى تقدم معالجة الشكاوي الواردة مباشرة و عبر الهاتف:

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **41** شكاوي

36 شكاوي تمت معالجتها في المجالات التالية :

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	04	04	
الطرق	03	03	
النظافة	04	04	
حفظ الصحة	06	06	
حماية المحيط الحضري	07	07	
المخالفات العمرانية	01	01	
الترتيب والتراخيص واستغلال الطريق العام	02	02	
الحالة المدنية	06	06	
الموارد البشرية	01	01	
المرور والوقوف	01	01	
المجموع	36	36	

*مطالب مقابلة للسيد الكاتب العام المكلف بتسيير شؤون بلدية تونس

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **60** مطلب مقابلة للسيد الكاتب العام المكلف بتسيير شؤون بلدية تونس و ذلك عبر مكتب الضبط المركزي :

نتج عنها تنظيم مقابلات مع:

✓ السيد الكاتب العام المكلف بتسيير شؤون بلدية تونس و عددها **10**،

✓ السيد(ة) رئيس المصلحة أو الإدارة المعنية وعددها **32**،

✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **18**.

* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها مراسلة المصالح و الإدارات المعنية، للإفادة و المتابعة.

تمت المقابلة مع السيد(ة) :			عدد طلبات المقابلة	المجال
رئيسة مكتب العلاقات	رئيس المصلحة المعنية	الكاتب العام		
02	09	04	15	المخالفات العمرانية
06	08	02	16	تراخيص الأكشاك
	02		02	تراخيص اللافتات الإشهارية
03	05	02	10	الأسواق البلدية
		01	01	عقارات آيلة للسقوط
06	06	01	13	الأملاك البلدية
01			01	النظافة
	02		02	مختلفات
18	32	10	60	المجموع

*جدول الشكاوي الواردة عن طريق مكتب الضبط المركزي :

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 70 شكاوى تم معالجتها في المجالات التالية:

الموضوع	العدد	مال الشكاوى
الأكشاك	08	تم التدخل قبل 21 يوما
الترتيب و التراخيص و استغلال الطريق العام	01	تم التدخل قبل 21 يوما
مخالفات عمرانية	19	تم التدخل قبل 21 يوما
النفاذ إلى المعلومة	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الأماك البلدية و استغلال الطريق العام	07	تم التدخل قبل 21 يوما
حفظ الصحة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الشؤون القانونية و النزاعات	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الموارد الاقتصادية	05	تم التدخل قبل 21 يوما
الحجز البلدي	04	تم التدخل قبل 21 يوما
النظافة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الأسواق البلدية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
البناءات	07	تم التدخل قبل 21 يوما
الشباب و الطفولة	01	تم التدخل قبل 21 يوما
التهيئة العمرانية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
المقابر	01	تم التدخل قبل 21 يوما
الموارد البشرية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
شؤون إدارية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
المجموع	70	

*جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة و عبر الهاتف:

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **222 شكوى** تمت معالجتها حينيا في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
التنوير العمومي	03	تمت المعالجة حينيا
الطرق	02	تمت المعالجة حينيا
الأماكن البلدية	43	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	01	تمت المعالجة حينيا
المحيط الحضري (مداواة)	02	تمت المعالجة حينيا
مخالفات عمرانية	46	تمت المعالجة حينيا
استغلال الطريق العام	05	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	02	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	16	تمت المعالجة حينيا
الأكشاك	41	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء و الكهرباء و الغاز	11	تمت المعالجة حينيا
عقارات آيلة للسقوط	03	تمت المعالجة حينيا
المعاليم (حجز)	03	تمت المعالجة حينيا
تنفيذ برامج	06	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	08	تمت المعالجة حينيا
الحالة المدنية	11	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	17	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	02	تمت المعالجة حينيا
المجموع	222	%100

* جدول الشكاوي الواردة عبر منظومة ء . مواطن

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 05 شكاوي تم معالجتها في المجالات التالية:

مآل الشكوى	عدد الشكاوي	المجال
بدون إجابة	02	الأملك البلدية
بدون إجابة	01	شؤون إدارية
تمت الإجابة	01	نقيب عقاري
بدون إجابة	01	مخالفات عمرانية
تم الولوج إلى المنظومة و الإعلام بتوجيه الشكاية إلى الإدارة المعنية	05	المجموع