



## تقرير معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الثالثة لسنة 2022

تلقى مكتب العلاقات مع المواطن 401 شكوى مفصلة كالاتي :

- 061 طلب مقابلة السيدة رئيسة بلدية شيخه المدينة.
- 048 شكوى (مباشرة و عبر الهاتف).
- 066 شكوى عن طريق مكتب الضبط المركزي .
- 226 شكاوي حينية عبر الهاتف أو مباشرة.

### \*جدول حول مدى تقدم معالجة الشكاوي الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2022

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 048 شكوى

- تمت معالجتها في المجالات التالية :

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	03	03	
الطرق	10	10	
النظافة	08	08	
حفظ الصحة	04	04	
المحيط الحضري	04	04	
البناءات	02	02	
التهيئة العمرانية	01	01	
صيانة المباني	01	01	
حالة مدنية	03	03	
شؤون إدارية	01	01	
المجموع	38	38	

## \*جدول الشكاوي الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن والتي تم معالجتها عن طريق مقابلة بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2022

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **061** شكاية عبر مكتب الضبط المركزي، عبر الصفحة الرسمية لبلدية تونس، عبر الفاكس، مباشرة، و عبر البريد الالكتروني. يطلب فيها المواطن لمقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخة المدينة نتج عنها تنظيم **55** مقابلة مع:

- ✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخة المدينة و عددها **026**
  - ✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخة المدينة و عددها **08** (المتعلقة بالأسواق البلدية فقط)
  - ✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **021**
- \* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها مراسلة المصالح المعنية ، لإفادة المواطن .

تمت المقابلة مع :			عدد طلبات المقابلة التي تمت	المجال
مكتب العلاقات	المساعد الثالث	المساعد الأول		
03	---	10	13	البنائات
05	---	06	11	الأملاك البلدية
09	08	05	22	تراخيص الأكشاك والأسواق البلدية
01	---	01	02	تهينة عمرانية
---	---	01	01	الطرق
01	---	02	03	حفظ الصحة
02	---	01	03	مخلفات
<b>21</b>	<b>08</b>	<b>26</b>	<b>55</b>	المجموع

**\*جدول الشكاوي الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن عن طريق مكتب الضبط المركزي بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2022**

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **066** شكوى:

الموضوع	العدد	مال الشكوى
التراخيص	01	تم التدخل قبل 21 يوما
استغلال الطريق العام	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الطرق	01	تم التدخل قبل 21 يوما
مخالفات عمرانية	21	تم التدخل قبل 21 يوما
رخص البناء	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الأماكن البلدية	04	تم التدخل قبل 21 يوما
حفظ الصحة	16	تم التدخل قبل 21 يوما
شؤون قانونية	02	تم التدخل قبل 21 يوما
تفقدية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
شؤون إدارية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
الحجز البلدي	01	تم التدخل قبل 21 يوما
تهينة عمرانية	04	تم التدخل قبل 21 يوما
مناطق خضراء	03	تم التدخل قبل 21 يوما
النظافة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
مختلفات	02	تم التدخل قبل 21 يوما
المجموع	<b>66</b>	

## \*جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2022

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **226 شكوى** تمت معالجتها في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
الأكشاك	39	تمت المعالجة حينيا
الطرق	03	تمت المعالجة حينيا
الأماك البلدية	45	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	02	تمت المعالجة حينيا
البنائات	49	تمت المعالجة حينيا
استغلال الطريق العام	05	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	01	تمت المعالجة حينيا
المعاليم	08	تمت المعالجة حينيا
النظافة	03	تمت المعالجة حينيا
شؤون اجتماعية	02	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	09	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز	10	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	25	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	06	تمت المعالجة حينيا
الضجيج	03	تمت المعالجة حينيا
حالة مدنية	10	تمت المعالجة حينيا
شؤون ثقافية	01	تمت المعالجة حينيا
صيانة المباني	03	تمت المعالجة حينيا
المناطق الخضراء	01	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	01	تمت المعالجة حينيا
المجموع	226	