



تقرير حول معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الثالثة لسنة 2023

تلقى مكتب العلاقات مع المواطن **490** شكاوي مفصلة كالآتي :

- **063** طلب مقابلة السيد الكاتب العام المكلف بتسيير شؤون بلدية تونس.
- **115** شكاوي وردت مباشرة ، عبر الهاتف، وعبر وسائل التواصل الإلكترونية.
- **081** شكاوي عن طريق مكتب الضبط المركزي .
- **236** شكاوي حينية عبر الهاتف و مباشرة.
- **05** شكاوي وارده عبر منظومة ء - مواطن

*جدول حول مدى تقدم معالجة الشكاوي الواردة مباشرة ، عبر الهاتف، وعبر وسائل التواصل الإلكترونية:

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **115** شكاوي تمت معالجتها في المجالات التالية :

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	11	09	02
الطرق	05	05	00
النظافة	33	28	05
حفظ الصحة	14	13	01
حماية المحيط الحضري	07	07	00
الترتيب والتراخيص واستغلال الطريق العام	06	04	02
الحالة المدنية	08	06	02
الموارد والشؤون الاقتصادية	01	01	00
مخالفات عمرانية	04	02	02
المناطق الخضراء	02	02	00
المرور والوقوف	03	02	01
المجموع	94	79	15

*مطالب مقابلة السيد الكاتب العام المكلف بتسيير شؤون بلدية تونس:

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **76** مطلب مقابلة السيد الكاتب العام المكلف بتسيير شؤون بلدية تونس و ذلك عبر مكتب الضبط المركزي، عبر الصفحة الرسمية لبلدية تونس، عبر الفاكس، مباشرة، و عبر البريد الالكتروني.

تمت المقابلة مع:

✓ السيد(ة) رئيس المصلحة أو الإدارة المعنية حسب تعليمات السيد الكاتب العام وعددها **40**،

✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **23**،

* 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	المسؤول		
05	15	20	المخالفات العمرانية
03	05	08	تراخيص الأكشاك
00	01	01	تراخيص- اللافتات الإشهارية
04	04	08	الأسواق البلدية
01	02	03	شؤون ثقافية
02	04	06	الأملك البلدية
01	00	01	النظافة
03	03	06	شؤون إدارية
01	02	03	طرقات
01	01	02	حالة مدنية
01	00	01	استغلال الطريق العام
01	03	04	حفظ الصحة
23	40	63	المجموع

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **81** شكاوى تم معالجتها في المجالات التالية:

موضوع	العدد	مال الشكاوى
و الإكشاك	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الترتيب و التراخيص و استغلال الطريق العام	10	تم التدخل قبل 21 يوما
مخالفات عمرانية	24	تم التدخل قبل 21 يوما
قارات زجر	13	تم التدخل قبل 21 يوما
النفاذ إلى المعلومة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
الإملاك البلدية	02	تم التدخل قبل 21 يوما
أك حفظ الصحة	07	تم التدخل قبل 21 يوما
الشؤون القانونية و النزاعات	01	تم التدخل قبل 21 يوما
الموارد و الشؤون الاقتصادية	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الحجز البلدي	02	تم التدخل قبل 21 يوما
ع التكافة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
لا الأسواق البلدية	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الطرق و الأرصفة	03	تم التدخل قبل 21 يوما
ت المناطق الخضراء و المنتزهات	01	تم التدخل قبل 21 يوما
العورشات	01	تم التدخل قبل 21 يوما
ع العلاقات الخارجية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
ل شؤون إدارية	03	تم التدخل قبل 21 يوما
المجموع	81	

***جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة و عبر الهاتف بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2023:**

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **236 شكاوي** تمت معالجتها في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
التنوير العمومي	01	تمت المعالجة حينيا
النظافة	06	تمت المعالجة حينيا
الأملاك البلدية	19	تمت المعالجة حينيا
تسوية وضعيات عقارية	14	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	06	تمت المعالجة حينيا
الضجيج	09	تمت المعالجة حينيا
مخالفات عمرانية	42	تمت المعالجة حينيا
رخص البناء	03	تمت المعالجة حينيا
استغلال الطريق العام	10	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	05	تمت المعالجة حينيا
الأكشاك	42	تمت المعالجة حينيا
عقارات آيلة للسقوط	01	تمت المعالجة حينيا
المعاليم (حجز- أكشاك- لافتة اشهارية..)	08	تمت المعالجة حينيا
سيارات مهملة	02	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	11	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء و الكهرباء و العاز	07	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	12	تمت المعالجة حينيا
حالة مدنية	14	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	20	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	03	تمت المعالجة حينيا
المجموع	236	100

***جدول الشكاوي الواردة عبر منظومة ء- مواطن :**

* ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 05 شكاوي شملت مواضيع مختلفة:

مآل الشكوى	عدد الشكاوي	المجال
الرد من المصلحة المعنية	01	النظافة
التوجيه إلى "	01	مخالفة عمرانية
" " "	01	أملاك بلدية
الرد من "	01	أسواق
" " "	01	عدم الاختصاص
	05	المجموع