



## تقرير معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الرابعة لسنة 2022.

- تلقى مكتب العلاقات مع المواطن **567** شكاوي مفصلة كالاتي :
- **075** شكاوي تم معالجتها عن طريق طلب مقابلة السيدة رئيسة بلدية
  - **071** شكاوي (مباشرة و عبر الهاتف).
  - **182** شكاوي عن طريق مكتب الضبط المركزي .
  - **227** شكاوي حينية عبر الهاتف أو مباشرة.
  - **12** شكاوي عن طريق منظومة ء-مواطن.

### \* مطالب مقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الرابعة لسنة 2022

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **075** شكاوي عبر مكتب الضبط المركزي ، مباشرة، و عبر البريد الالكتروني تم معالجتها عن طريق تنظيم مقابلة للسيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة حيث:

نتج عنها تنظيم **054** مقابلة مع:

- ✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **011**
  - ✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **009**
  - ✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **034**
- \* 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 |                             |                                  |
| 07                | ---            | 05            | 12                          | البناءات                         |
| 04                | ---            | 05            | 09                          | الأماكن البلدية                  |
| 04                | 09             | ---           | 14                          | تراخيص الأكشاك والأسواق البلدية  |
| 01                | ---            | ---           | 01                          | تهنية عمرانية                    |
| 03                | ---            | ---           | 03                          | الطرق                            |
| 03                | ---            | 01            | 04                          | حفظ الصحة                        |
| 02                | ---            | ---           | 02                          | النظافة                          |
| 01                | ---            | ---           | 01                          | استغلال الطريق العام             |
| 01                | ---            | ---           |                             | الانتصاب الفوضوي                 |
| 07                | 00             | 00            | 07                          | مخالفات ( امتنع عن طرح الموضوع ) |
| <b>034</b>        | <b>09</b>      | <b>011</b>    | <b>054</b>                  | <b>المجموع</b>                   |

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **071** شكوى

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

| الموضوع              | العدد     | تم التدخل قبل 21 يوم | تم التدخل بعد 21 يوم |
|----------------------|-----------|----------------------|----------------------|
| التنوير العمومي      | 17        | 17                   |                      |
| الطرق                | 02        | 02                   |                      |
| النظافة              | 05        | 05                   |                      |
| حفظ الصحة            | 06        | 06                   |                      |
| الانتصاب الفوضوي     | 01        | 01                   |                      |
| البناءات             | 01        | 01                   |                      |
| الضجيج               | 01        | 01                   |                      |
| إستغلال الطريق العام | 04        | 04                   |                      |
| حالة مدنية           | 03        | 03                   |                      |
| أملاك بلدية          | 01        | 01                   |                      |
| شؤون إدارية          | 01        | 01                   |                      |
| <b>المجموع</b>       | <b>42</b> | <b>42</b>            |                      |

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **182** شكوى:

| الموضوع                                     | العدد      | مال الشكوى            |
|---|------------|-----------------------|
| التراتب و استغلال الطريق العام              | 21         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| الطرق و الأرصفة ، المرور و الوقوف و التنوير | 08         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| عقارات                                      | 12         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| مخالفات عمرانية                             | 53         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| التفاد إلى المعلومة                         | 03         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| الأماك البلدية                              | 22         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| حفظ الصحة                                   | 15         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| شؤون قانونية                                | 04         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| المناطق الخضراء                             | 03         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| شؤون إدارية                                 | 02         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| الحجز البلدي                                | 02         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| النظافة                                     | 06         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| الأسواق البلدية                             | 13         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| صيانة المباني                               | 03         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| رخص البناء                                  | 03         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز         | 03         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| شؤون اجتماعية                               | 01         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| المعاليم البلدية                            | 02         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| مختلفات                                     | 06         | تم التدخل قبل 21 يوما |
| <b>المجموع</b>                              | <b>182</b> |                       |

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

• ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 227 شكوى

تمت معالجتها في المجالات التالية :

| المجال                              | العدد الجملي للشكاوي | طريقة المعالجة     |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------|
| الأماك البلدية                      | 49                   | تمت المعالجة حينيا |
| حفظ الصحة                           | 01                   | تمت المعالجة حينيا |
| البناء (مخالفات بناء , رخص بناء)    | 50                   | تمت المعالجة حينيا |
| استغلال الطريق العام                | 07                   | تمت المعالجة حينيا |
| الضجيج                              | 01                   | تمت المعالجة حينيا |
| المعاليم                            | 09                   | تمت المعالجة حينيا |
| النظافة                             | 05                   | تمت المعالجة حينيا |
| شؤون اجتماعية                       | 05                   | تمت المعالجة حينيا |
| شؤون إدارية                         | 09                   | تمت المعالجة حينيا |
| الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز | 10                   | تمت المعالجة حينيا |
| الأسواق البلدية                     | 25                   | تمت المعالجة حينيا |
| أكشاك                               | 34                   | تمت المعالجة حينيا |
| توجيه و إرشاد                       | 15                   | تمت المعالجة حينيا |
| مناطق خضراء                         | 04                   | تمت المعالجة حينيا |
| عدم الاختصاص                        | 03                   | تمت المعالجة حينيا |
| المجموع                             | 227                  |                    |

\* جدول الشكاوي الواردة عبر منظومة ء- مواطن بالنسبة للثلاثية الرابعة لسنة 2022

| مال الشكوى                               | العدد الجملي للشكاوي | المجال                              |
|--|----------------------|-------------------------------------|
|  | 03                   | الأماك البلدية                      |
| تمت الإجابة                              | 01                   | حفظ الصحة                           |
|  | 01                   | تغيير صبغة سكنية                    |
|  | 01                   | استغلال الطريق العام                |
| تمت الإجابة من إدارة الموارد البشرية     | 02                   | شؤون إدارية                         |
| تمت الإفادة من الدائرة البلدية بالكباريه | 02                   | الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز |
|  | 01                   | النفاذ إلى المعلومة                 |
| من مشمولات رئاسة الحكومة                 | 01                   | عد الاختصاص                         |
| 04                                       | 12                   | المجموع                             |