



تقرير حول معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الرابعة لسنة 2023.

تلقى مكتب العلاقات مع المواطن **494** شكاوي مفصلة كالاتي :

- **096** طلب مقابلة السيد الكاتب العام المكلف بتسيير بلدية تونس،
- **096** شكاوي (مباشرة، عبر الهاتف، عبر صفحة التواصل الاجتماعي فايسبوك وعبر البريد الإلكتروني)
- **042** شكاوي عن طريق مكتب الضبط المركزي ،
- **250** شكاوي حينية عبر الهاتف أو مباشرة،
- **10** شكاوي واردة عبر منظومة ء - مواطن.

*جدول معالجة الشكاوي الواردة مباشرة ، عبر الهاتف ، عبر صفحة التواصل الاجتماعي فايسبوك وعبر البريد الإلكتروني

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **096** شكاوي

• **074** شكاوي تمت معالجتها في المجالات التالية :

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	16	16	
النظافة	11	09	02
حفظ الصحة	10	09	01
حماية المحيط الحضري	08	08	
البناءات	01	01	
الترتيب والتراخيص واستغلال الطريق العام	06	06	
الحالة المدنية	11	10	01
صيانة المدينة	02	02	
مخالفات عمرانية	03	03	
المناطق الخضراء	04	02	02
إرشادات	02	02	
المجموع	74	68	06

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **96** مطلب مقابلة للسيد الكاتب العام المكلف بتسيير شؤون بلدية تونس عبر مكتب الضبط المركزي و عبر الصفحة الرسمية لبلدية تونس.

تمت المقابلة مع:

✓ السيد الكاتب العام وعددها **42**

✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **33**

* 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
السيد الكاتب العام	رئيسة مكتب العلاقات		
05	10	15	المخالفات العمرانية
05	05	10	تراخيص الأكشاك
01	00	01	تراخيص اللافتات الإشهارية
07	07	14	الأسواق البلدية
06	09	15	الأملاك البلدية
01	00	01	النظافة
02	01	03	شؤون إدارية
00	02	02	طرقات
00	01	01	شؤون قانونية
00	03	03	بنايات
05	02	07	إستغلال الطريق العام
01	02	03	حفظ الصحة
33	42	75	المجموع

* جدول الشكاوي الواردة عن طريق مكتب الضبط المركزي:

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 42 شكوى

الموضوع	العدد	مال الشكوى
الأكشاك	02	تم التدخل قبل 21 يوما
التراخيص و التراخيص و استغلال الطريق العام	08	تم التدخل قبل 21 يوما
مخالفات عمرانية	14	تم التدخل قبل 21 يوما
قرارات زجر	03	تم التدخل قبل 21 يوما
النفاذ إلى المعلومة	01	تم التدخل قبل 21 يوما
الأماكن البلدية و استغلال الطريق العام	02	تم التدخل قبل 21 يوما
حفظ الصحة	06	تم التدخل قبل 21 يوما
تغيير صبغة محل	01	تم التدخل قبل 21 يوما
التهيئة العمرانية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
الأسواق البلدية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
مخالفات عمرانية	02	تم التدخل قبل 21 يوما
شؤون إدارية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
المجموع	42	

*جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة و عبر الهاتف :

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **250 شكاوي** تمت معالجتها في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
التنوير العمومي	01	تمت المعالجة حينيا
الطرق	01	تمت المعالجة حينيا
الأماك البلدية	34	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	07	تمت المعالجة حينيا
ضجيج	10	تمت المعالجة حينيا
النظافة	06	تمت المعالجة حينيا
مخالفات عمرانية	54	تمت المعالجة حينيا
رخص البناء	03	تمت المعالجة حينيا
استغلال الطريق العام (تظاهرات ثقافية (شهار)	11	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	01	تمت المعالجة حينيا
الحالة المدنية	07	تمت المعالجة حينيا
عقارات آيلة للسقوط	03	تمت المعالجة حينيا
المعاليم (حجز)	06	تمت المعالجة حينيا
تنفيذ برامج	03	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	07	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء و الكهرباء و الغاز	05	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	25	تمت المعالجة حينيا
الأكشاك	42	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	16	تمت المعالجة حينيا
تشذيب أشجار	01	تمت المعالجة حينيا
حالة اجتماعية	01	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	01	تمت المعالجة حينيا
المجموع	250	

*جدول الشكاوي الواردة عبر منظومة ء . مواطن :

* ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 10 شكاوي

مآل الشكوى	عدد الشكاوي	المجال
	03	أملاك بلدية
	02	مخالفات عمرانية
	02	شؤون إدارية
	02	أكشاك
	01	أسواق
تم الولوج إلى المنظومة و الإعلام بتوجيه الشكاية إلى الإدارة المعنية	10	المجموع