



تقرير حول معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الأولى لسنة 2022

- تلقى مكتب العلاقات مع المواطن 465 شكوى مفصلة كآآتي :
- 95 شكوى تم معالجتها عن طريق طلب مقابلة السيدة رئيسة بلدية شيخه المدينة.
 - 23 شكوى تم معالجتها مباشرة أو عبر الهاتف أو مراسلة المصالح المعنية.
 - 28 شكوى تم معالجتها عن طريق مكتب الضبط المركزي .
 - 319 شكوي تم معالجتها حينيا عبر الهاتف أو مباشرة .

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 023 شكوى

• 023 شكوى تمت معالجتها في المجالات التالية :

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	06	06	
الطرق	05	05	
النظافة	03	03	
حفظ الصحة	10	10	
المحيط الحضري	05	05	
البناءات	02	02	
استغلال الطريق العام	01	01	
المجموع	23	23	

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **095** شكوى تم معالجتها عن طريق إجراء مقابلة مع السيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة أو من ينوبها:

نتج عنها تنظيم **76** مقابلة مع:

✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **26**

✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **16**

✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **34**

* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها العديد من المراسلات وجهت للمصالح المعنية لإفادة المواطن.

تمت المقابلة مع :			عدد طلبات المقابلة التي تمت	المجال
مكتب العلاقات	المساعد الثالث	المساعد الأول		
02	--	09	11	البنائات
10	01	06	17	الأماك البلدية
04	14	02	20	تراخيص الأكشاك والأسواق البلدية
01	--	--	01	النظافة
01	--	01	02	الانتصاب الفوضوي
03	01	03	07	الطرق
01	--	--	01	استغلال الطريق العام
02	--	02	04	حفظ الصحة
02	--	--	02	التهيئة العمرانية
--	--	01	01	عقارات
02	--	--	02	الموارد البشرية
06	--	02	08	مختلفات
34	16	26	76	المجموع

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **28** شكوى:

الموضوع	العدد	مال الشكوى
التراخيص	01	تم التدخل قبل 21 يوما
استغلال الطريق العام	02	تم التدخل قبل 21 يوما
ثقافة	01	تم التدخل قبل 21 يوما
مخالفات عمرانية	09	تم التدخل قبل 21 يوما
الأسواق البلدية	02	تم التدخل قبل 21 يوما
الأماكن البلدية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
حفظ الصحة	08	تم التدخل قبل 21 يوما
الأكشاك	02	تم التدخل قبل 21 يوما
شؤون قانونية	01	تم التدخل قبل 21 يوما
مختلفات	01	تم التدخل قبل 21 يوما
المجموع	28	%100

***جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة أو عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الأولى لسنة 2022 :**

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **319 شكوى** تمت معالجتها في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
الأشراك	66	تمت المعالجة حينيا
الطرق	01	تمت المعالجة حينيا
الأملاك البلدية	51	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	01	تمت المعالجة حينيا
حماية المحيط الحضري	01	تمت المعالجة حينيا
البنائات	76	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	04	تمت المعالجة حينيا
الضجيج	02	تمت المعالجة حينيا
المعاليم	11	تمت المعالجة حينيا
النظافة	10	تمت المعالجة حينيا
شؤون اجتماعية	05	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	13	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز	22	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	23	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	13	تمت المعالجة حينيا
ثقافة	02	تمت المعالجة حينيا
نقيب عقاري	03	تمت المعالجة حينيا
حالة مدنية	07	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	05	تمت المعالجة حينيا
المجموع	319	%100