



تقرير حول معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الثالثة لسنة 2021

* مطالب مقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخة المدينة الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **070** مطلب لمقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخة المدينة و ذلك عبر مكتب الضبط المركزي، الصفحة الرسمية لبلدية تونس، الفاكس، مباشرة، و عبر البريد الالكتروني.

نتج عنها تنظيم **59** مقابلة مع:

- ✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخة المدينة و عددها **24**
- ✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخة المدينة و عددها **11**
- ✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **24**

* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها العديد من المراسلات تم توجيهها إلى المصالح والدوائر المعنية ساهمت في إفادة المواطن وإيجاد حلول لطلبه.

تمت المقابلة مع :			عدد طلبات المقابلة التي تمت	المجال
مكتب العلاقات	المساعد الثالث	المساعد الأول		
01	00	08	09	البنائات
03	02	05	10	الأماك البلدية
03	07	03	13	تراخيص الأكشاك والأسواق البلدية
01	00	01	02	النظافة
03	01	04	08	الطرقات
01	00	01	02	المعاليم
01	01	01	03	عقارات
01	00	01	02	الموارد البشرية
10	00	00	10	مختلفات
24	11	24	59	المجموع

✓ **11** مطلب مقابلة سبق أن تقدّم المواطن بمطلب في نفس الموضوع (تم إدماج المطلب بملفاتهم المتعلقة بذات الموضوع)

***جدول الشكاوي الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن عن طريق مكتب الضبط المركزي
بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2021**

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **024** شكوى:

الموضوع	العدد	مال الشكوى
الطرق	01	تم التدخل قبل 21 يوم
استغلال الطريق العام	01	تم التدخل قبل 21 يوم
المعاليم البلدية	01	تم التدخل قبل 21 يوم
مخالفات عمرانية	10	تم التدخل قبل 21 يوم
حماية المحيط الحضري	01	تم التدخل قبل 21 يوم
حفظ الصحة	02	تم التدخل قبل 21 يوم
شؤون إدارية	07	تم التدخل قبل 21 يوم
مختلفات	01	تم التدخل قبل 21 يوم
المجموع	24	

*** جدول حول مدى تقدم معالجة الشكاوي الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2021**

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **044 شكوى**

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

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	08	06	02
الطرق	03	02	01
النظافة	07	04	03
حفظ الصحة	06	05	01
المحيط الحضري	04	04	00
البنائات	01	00	01
استغلال الطريق العام	01	01	00
المناطق الخضراء	01	01	00
المجموع	31	23	08

جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة أو عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن
بأنسبة للثلاثية الثالثة لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **216 شكوى** تمت معالجتها في المجالات التالية :

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
الأكتشاك	21	تمت المعالجة حينيا
الطـرقات	02	تمت المعالجة حينيا
الأملك البلدية	32	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	10	تمت المعالجة حينيا
البنـاءات	38	تمت المعالجة حينيا
استغلال الطريق العام	04	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	02	تمت المعالجة حينيا
المعاليم	04	تمت المعالجة حينيا
النظافة	04	تمت المعالجة حينيا
شؤون اجتماعية	10	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	09	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز	12	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	40	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	22	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	06	تمت المعالجة حينيا
المجموع	216	