



تقرير حول معالجة الشكاوي خلال الثلاثية الرابعة لسنة 2021.

تلقى مكتب العلاقات مع المواطن 530 شكوى مفصلة كالاتي :

- 153 طلب مقابلة بإسم السيدة رئيسة بلدية شيخه المدينة.
- 031 شكوى (مباشرة و عبر الهاتف).
- 027 شكوى عن طريق مكتب الضبط المركزي .
- 319 شكاوي حينية عبر الهاتف أو مباشرة.

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

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 031 شكوى

• 025 شكوى تمت معالجتها في المجالات التالية :

الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم	تم التدخل بعد 21 يوم
التنوير العمومي	07	06	01
الطرق	03	03	00
النظافة	05	05	00
حفظ الصحة	04	04	00
البناءات	02	02	00
التراخيص الإدارية	03	03	00
المناطق الخضراء	01	01	00
المجموع	25	24	01

مطالب مقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الرابعة لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن **153** مطلب لمقابلة السيدة رئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و ذلك عبر مكتب الضبط المركزي، عبر الصفحة الرسمية لبلدية تونس، عبر الفاكس، مباشرة، و عبر البريد الإلكتروني.

نتج عنها تنظيم **110** مقابلة مع:

✓ السيد المساعد الأول لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **38**

✓ السيد المساعد الثالث لرئيسة بلدية تونس شيخه المدينة و عددها **33**

✓ السيدة رئيسة مكتب العلاقات مع المواطن و عددها **39**

* حيث شملت هذه المقابلات العديد من المجالات نتج عنها مراسلات للمصالح المعنية بالرد، لإفادة المواطن كتابيا.

تمت المقابلة مع :			عدد طلبات المقابلة التي تمت	المجال
مكتب العلاقات	المساعد الثالث	المساعد الأول		
06	04	14	24	البناءات
18	03	16	37	الأملاك البلدية
02	23	01	26	تراخيص الأكشاك والأسواق البلدية
02	-	-	02	النظافة
03	01	01	05	الطرق
02	-	01	03	عقارات
03	-	01	04	الموارد البشرية
01	-	-	01	حالة مدنية
-	-	01	01	مناطق خضراء
-	-	01	01	إستغلال الطريق العام
-	-	01	01	حفظ الصحة
02	02	01	05	مختلفات
39	33	38	110	المجموع

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

بالنسبة للثلاثية الرابعة لسنة 2021

ورد على مكتب العلاقات مع المواطن 027 شكوى:

الموضوع	العدد	مال الشكوى
بناءات	16	تم التدخل قبل 21 يوم
استغلال الطريق العام	03	تم التدخل قبل 21 يوم
أملاك بلدية	01	تم التدخل قبل 21 يوم
الأسواق البلدية	01	تم التدخل قبل 21 يوم
حفظ الصحة	03	تم التدخل قبل 21 يوم
شؤون إدارية	02	تم التدخل قبل 21 يوم
مختلفات	01	تم التدخل قبل 21 يوم
المجموع	27	

جدول الشكاوي الحينية الواردة مباشرة و عبر الهاتف بمكتب العلاقات مع المواطن بالنسبة للثلاثية الرابعة لسنة 2021

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

المجال	العدد الجملي للشكاوي	طريقة التدخل
الأشراك	52	تمت المعالجة حينيا
الطرق	01	تمت المعالجة حينيا
الأماكن البلدية	66	تمت المعالجة حينيا
حفظ الصحة	09	تمت المعالجة حينيا
مخالفة بناء	48	تمت المعالجة حينيا
استغلال الطريق العام	09	تمت المعالجة حينيا
المرور و الوقوف	05	تمت المعالجة حينيا
المعاليم	02	تمت المعالجة حينيا
النظافة	06	تمت المعالجة حينيا
شؤون اجتماعية	06	تمت المعالجة حينيا
شؤون إدارية	16	تمت المعالجة حينيا
الربط بشبكات الماء والكهرباء والغاز	10	تمت المعالجة حينيا
الأسواق البلدية	33	تمت المعالجة حينيا
توجيه و إرشاد	08	تمت المعالجة حينيا
بنايات متداعية للسقوط	08	تمت المعالجة حينيا
التنوير العمومي	01	تمت المعالجة حينيا
عدم الاختصاص	12	تمت المعالجة حينيا
المجموع	319	