

تقديم عام لنظام التصرف في الشكاوى

مفهومها :

هو نظام لتلقي وفرز ومعالجة مطالب وشكاوى المواطنين والرد عليها ومتابعتها

تعريفها :

- التصرف في الشكاوى هي آلية أساسية لتكريس علاقة جيدة بين البلدية والمواطنين.
- آلية التصرف في الشكاوى تخول متساكني البلدية من التعبير عن مستوى رضاهم بخصوص مختلف أوجه العمل البلدي.
- تسمح الشكايات الإستجابة لإنتظارات المتساكنين وتلبية إحتياجاتهم وتدارك الإخلالات على مستوى الخدمات المقدمة.
- التصرف في الشكاوى يعتبر عنصر جوهري لتكريس الحوكمة الرشيدة في المستوى المحلي .
- تلبية إحتياجات المواطنين ومعالجة مطالبهم؛
- توفير فضاء يستوعب مشاغل المواطنين ويوظف مطالبهم ويمكنهم من المشاركة الفعلية في العمل البلدي؛
- تطوير قدرات التصرف البلدي من خلال معالجة المعلومات المضمنة بالعرائض والمطالب والشكاوى؛
- تطوير آليات ونظم الحوار بين الجماعة المحلية ومنظورها؛
- تعزيز الشفافية والمساءلة.
- تخفيف حدة المخاطر المحتملة المرتبطة بالعمل البلدي.



عدد

استمارة شكوى

موجهة إلى السيد(ة) :

- التاريخ :
- اسم ولقب صاحب الشكوى :
- رقم ب.ت. وطنية :
- العنوان - الهاتف :
- المشروع وموقعه (في صورة تعلق الشكوى بمشروع) :
- مرحلة تقدم إنجاز المشروع المعنية بالشكوى :
 - الدراسات : ☐
 - الأشغال : ☐
 - الاستغلال : ☐

- موضوع الشكوى (ملخص) : (صور أو وثائق أخرى للدعم... في صورة توفر ذلك)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

إمضاء الشاكي

ركن خاص بالمسؤول المكلف بـ O الشكاوى

- العدد الرتبي بدفتر الشكاوي :
- تاريخ قبول الشكوى :
- التاريخ الأقصى لمعالجة الشكوى :
- طابع الإدارة :

الكاتب العام



تقرير نشاط الثلاثي الأول 2019



المعروض على سيادتكم كشف تقييمي لمختلف الشكاوي الواردة علينا في الثلاثي الأول من سنة 2019 أي بداية من شهر جانفي إلى غاية شهر مارس 49 شكوى والتي تخص عديد المجالات (نظافة، تنوير عمومي، بناء فوضوي وتجاوزات أصحاب المحلات التجارية كالمقاهي والمطاعم....) وكيفية معالجتها تولى السيد مهدي الميزوري المكلف بمصلحة الشكاوي و العرائض بالتنسيق مع مختلف المصالح المعنية وإفادة المواطن في مآل الشكاوي في ظرف زمني لا يتجاوز 21 يوما بداية من تاريخ إيداعها بمكتب الضبط موزعة كالآتي :

- عدد 31 شكاوي تخص الشرطة البلدية
- عدد 08 شكاوي تخص مصلحة النظافة
- عدد 05 شكاوي تخص مصلحة التنوير العمومي
- عدد 04 شكاوي تخص الشرطة البيئية
- عدد 01 شكاوي تخص المصلحة الفنية

نذكر منها على سبيل المثال :

البناء الفوضوي

- شكوى عدد 05 بتاريخ 2019/01/21 من طرف مواطنة حول تعمد الجارة القاطنة بنفس العنوان بناء مدرج مخالف فوق الممر وقد تم إفادة أعوان الشرطة البلدية في الغرض للتدخل العاجل لرفع الضرر بتاريخ 2019/01/25 ليتم هدم جزء من المدرج و أصبح غير صالح للإستعمال.

النظافة

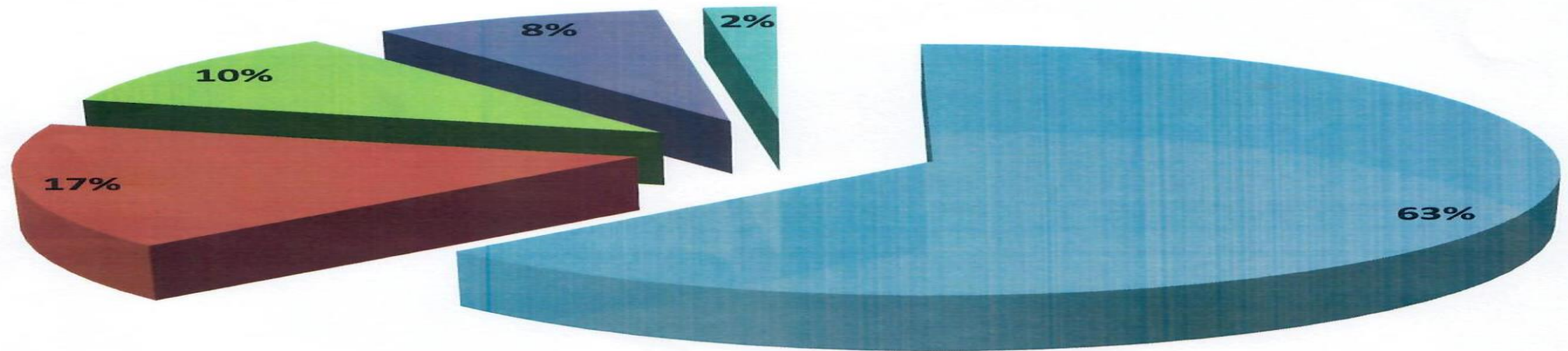
شكوى عدد 28 بتاريخ 2019/02/19 من طرف مواطن حول عدم رفع الفواضل بنهج الهادي خفشة خزندار وقد تم إعلام مصلحة النظافة في الغرض للتدخل السريع عبر استمارة ممضاة من طرف الشاكي وإفادتنا بذلك حتى يتسنى لنا إجابة المواطن في الغرض.

التنوير العمومي

شكوى عدد 47 بتاريخ 2019/03/15 من طرف مواطن حول انقطاع التنوير العمومي بنهج الصنوبر منذ فترة مما جعل المكان عرضة للمخاطر و عليه تمت إفادة أعوان التنوير العمومي للتدخل السريع لإعادة التنوير بالجهة المذكورة وإفادة صاحب الشكاوي في الغرض.



نسبة توزيع الشكاوي



- الشرطة البلدية
- مصلحة النظافة
- مصلحة التتوير
- الشرطة البيئية
- المصلحة الفنية



تقرير نشاط الثلاثي الثاني 2019



المعروض على سيادتكم كشف تقييمي لمختلف الشكاوي الواردة علينا في الثلاثي الأول من سنة 2019 أي بداية من شهر أفريل إلى غاية شهر جوان 51 شكوى والتي تخص عديد المجالات (نظافة، تنوير عمومي، بناء فوضوي وتجاوزات أصحاب المحلات التجارية كالمقاهي والمطاعم....) وكيفية معالجتها تولى السيد مهدي الميزوري المكلف بمصلحة الشكاوي و العرائض بالتنسيق مع مختلف المصالح المعنية وإفادة المواطن في مآل الشكاوي في ظرف زمني لا يتجاوز 21 يوما بداية من تاريخ إيداعها بمكتب الضبط موزعة كالآتي :

- عدد 34 شكاوي تخص الشرطة البلدية
- عدد 05 شكاوي تخص المصلحة الفنية
- عدد 04 شكاوي تخص مصلحة التنوير العمومي
- عدد 04 شكاوي تخص الشرطة البيئية
- عدد 03 شكاوي تخص الشؤون الإدارية
- عدد 01 شكاوي تخص مصلحة النظافة

نذكر منها على سبيل المثال :

البناء الفوضوي

- شكوى عدد 63 بتاريخ 2019/05/08 من طرف مواطن حول تعمد الجارة البناء و عدم إحترام مسافة الإرتداد وقد تم إفادة أعوان الشرطة البلدية في الغرض للتدخل العاجل لرفع الضرر بتاريخ 2019/05/23 ليتم تحرير محضر معينة ثم إتخاذ قرار بالهدم في الغرض .

الطرق

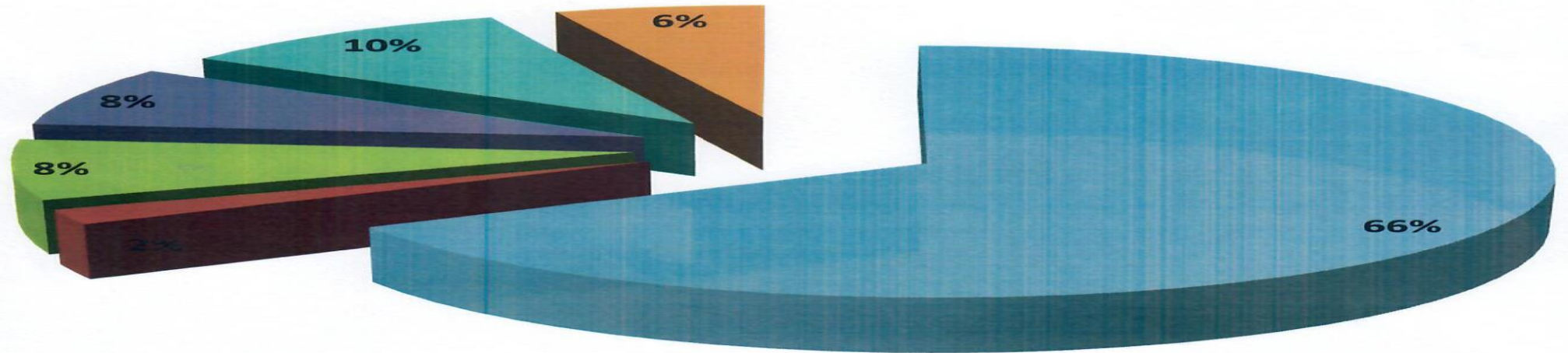
شكوى عدد 52 بتاريخ 2019/04/29 من طرف مواطن حول تدمره من حالة الطريق السيئة أمام عقاره وقد تم إعلام المصلحة الفنية في الغرض للتدخل السريع عبر استمارة ممضاة من طرف الشاكي وإفادتنا بذلك حتى يتسنى لنا إجابة المواطن في الغرض.

التلوث البيئي

شكوى عدد 77 بتاريخ 2019/05/31 من طرف مواطن حول تعمد صاحب مطعم وضع الفضلات عبر قناة ممتدة من محله و عليه تمت إفادة أعوان الشرطة البيئية للتدخل السريع بالمحل المذكور وإفادة صاحب الشكاوي في الغرض.



نسبة توزيع الشكاوي



- الشرطة البلدية
- مصلحة النظافة
- مصلحة التنوير
- الشرطة البيئية
- المصلحة القنية
- الشؤون الإدارية



تقرير نشاط الثلاثي الثالث 2019



المعروض على سيادتكم كشف تقييمي لمختلف الشكاوي الواردة علينا في الثلاثي الأول من سنة 2019 أي بداية من شهر جويلية إلى غاية شهر سبتمبر 77 شكوى والتي تخص عديد المجالات (نظافة، تنوير عمومي، بناء فوضوي وتجاوزات أصحاب المحلات التجارية كالمقاهي والمطاعم....) وكيفية معالجتها تولى السيد مهدي الميزوري المكلف بمصلحة الشكاوي و العرائض بالتنسيق مع مختلف المصالح المعنية وإفادة المواطن في مآل الشكاوي في ظرف زمني لا يتجاوز 21 يوما بداية من تاريخ إيداعها بمكتب الضبط موزعة كالآتي :

- عدد 46 شكاوي تخص الشرطة البلدية
- عدد 11 شكاوي تخص مصلحة التنوير العمومي
- عدد 09 شكاوي تخص مصلحة النظافة
- عدد 05 شكاوي تخص مصلحة الفنية
- عدد 05 شكاوي تخص الشرطة البيئية
- عدد 01 شكاوي تخص الشؤون الإدارية

نذكر منها على سبيل المثال :

البناء الفوضوي

- شكوى عدد 123 بتاريخ 2019/08/01 من طرف مواطن حول تعمد الجار إدخال عدة تحويلات في عقاره وقد تم إفادة أعوان الشرطة البلدية في الغرض للتدخل العاجل لرفع الضرر بتاريخ 2019/08/07 ليتم التحري و إفادة أن المشتكى به متحصل على رخصة بناء .

التنوير العمومي

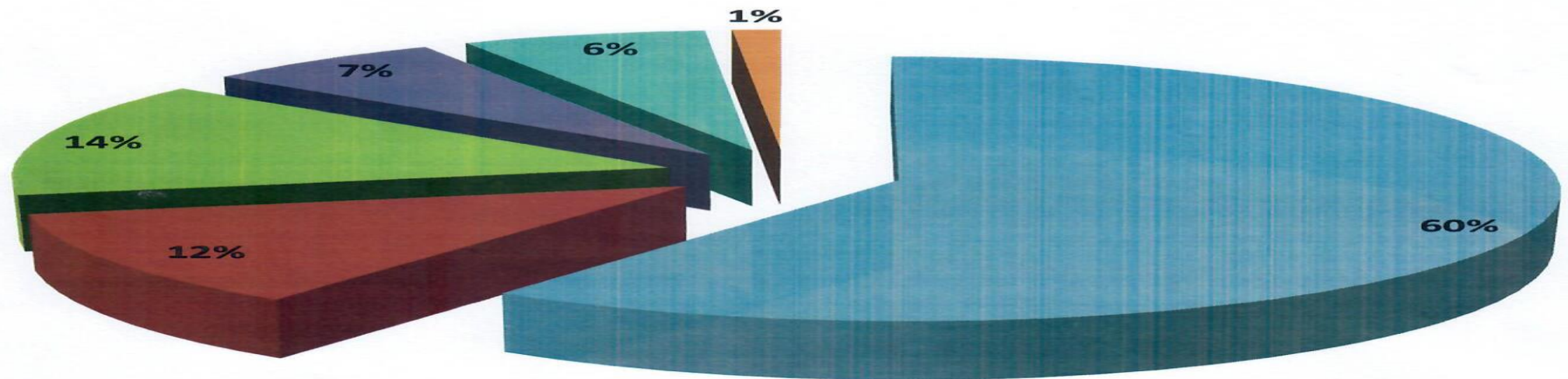
شكوى عدد 133 بتاريخ 2019/08/28 من طرف مواطن حول انقطاع التنوير العمومي بنهج الكاف منذ فترة و عليه تمت إفادة أعوان التنوير العمومي للتدخل السريع لإعادة التنوير بالجهة المذكورة وإفادة صاحب الشكاوي في الغرض.

النظافة

شكوى عدد 137 بتاريخ 2019/09/10 من طرف مواطن حول تراكم الفضلات على مستوى نهج المنفلوطي وقد تم إعلام مصلحة النظافة في الغرض للتدخل السريع عبر استمارة ممضاة من طرف الشاكي وإفادتنا بذلك حتى يتسنى لنا إجابة المواطن في الغرض.



نسبة توزيع الشكاوي



- الشرطة البلدية
- مصلحة النظافة
- مصلحة التوريد
- الشرطة البيئية
- المصلحة الفنية
- الشؤون الإدارية