



# 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 الشكوى في ظرف زمني لا يتجاوز 21 يوما بداية من تاريخ إيداعها بمكتب الضبط موزعة كالآتي :

- عدد 31 شكوي تخص الشرطة البلدية
- عدد 08 شكوي تخص مصلحة النظافة
- عدد 05 شكوي تخص مصلحة التنوير العمومي
- عدد 04 شكوي تخص الشرطة البيئية
- عدد 01 شكوي تخص مصلحة 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

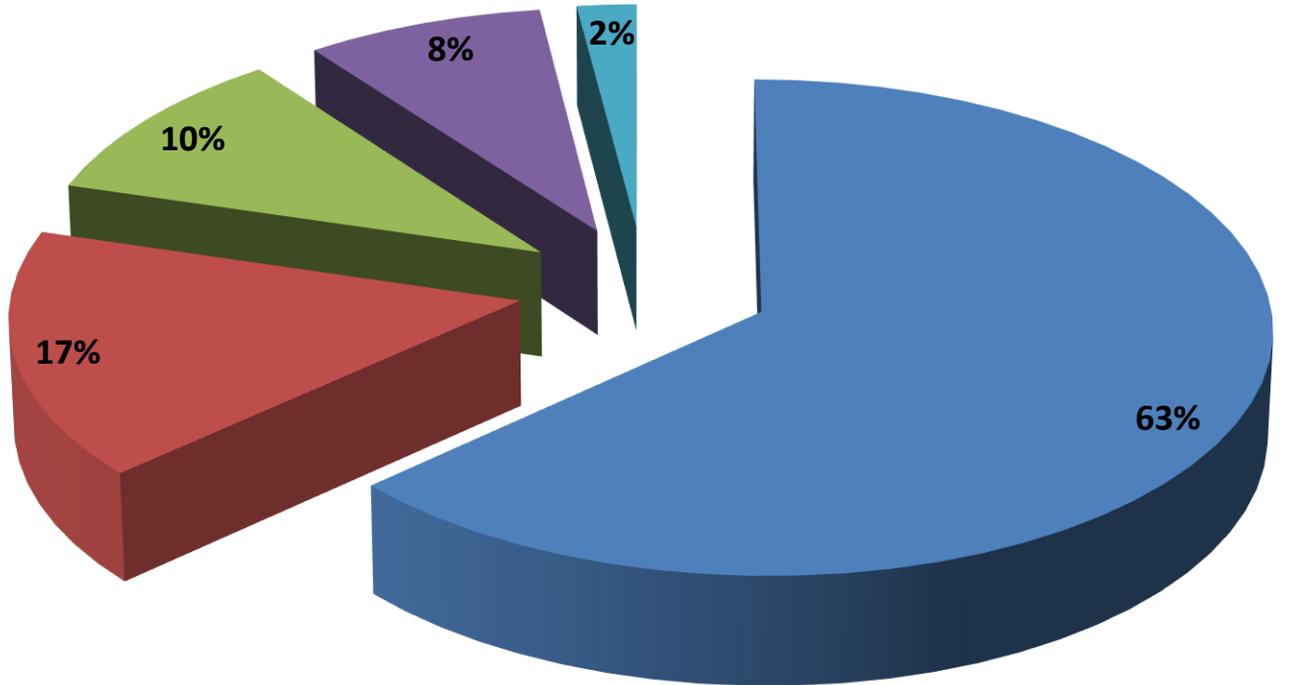
شكوى عدد 28 بتاريخ 2019/02/19 من طرف مواطن حول عدم رفع الفواضل بنهج الهادي خفشة خزندار وقد تم إعلام مصلحة النظافة في الغرض للتدخل السريع عبر استمارة ممضاة من طرف الشاكي وإفادتنا بذلك حتى يتسنى لنا إجابة المواطن في الغرض.

## 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 الشكوى في الغرض.



## نسبة توزيع الشكاوي



- الشرطة البلدية
- مصلحة النظافة
- مصلحة التنوير
- الشرطة البينية
- المصلحة الفنية



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 ب0 الشكاوي

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

الكاتب العام

# تقديم عام لنظام التصرف في الشكاوى

## مفهومها :

هو نظام لتلقي وفرز ومعالجة مطالب وشكاوى المواطنين والردّ عليها ومتابعتها

## تعريفها :

- التصرف في الشكاوى هي آلية أساسية لتكريس علاقة جيّدة بين البلدية والمواطنين.
- آلية التصرف في الشكاوى تخوّل 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 ويؤطر 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.