



تقرير نشاط الثلاثي الثالث 2019



المعروض على سيادتكم كشف تقييمي لمختلف الشكاوي الواردة علينا في الثلاثي الثالث من سنة 2019 أي بداية من شهر جويلية إلى غاية شهر سبتمبر **77 شكاوي** 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 المصلحة الفنية
- عدد 05 شكاوي تخص الشرطة البيئية
- عدد 01 شكاوي تخص الشؤون الإدارية

نذكر منها على سبيل المثال :

البناء الفوضوي

- شكاوي عدد 123 بتاريخ 2019/08/01 من طرف مواطن حول تعمد الجار إدخال عدة تحويرات 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

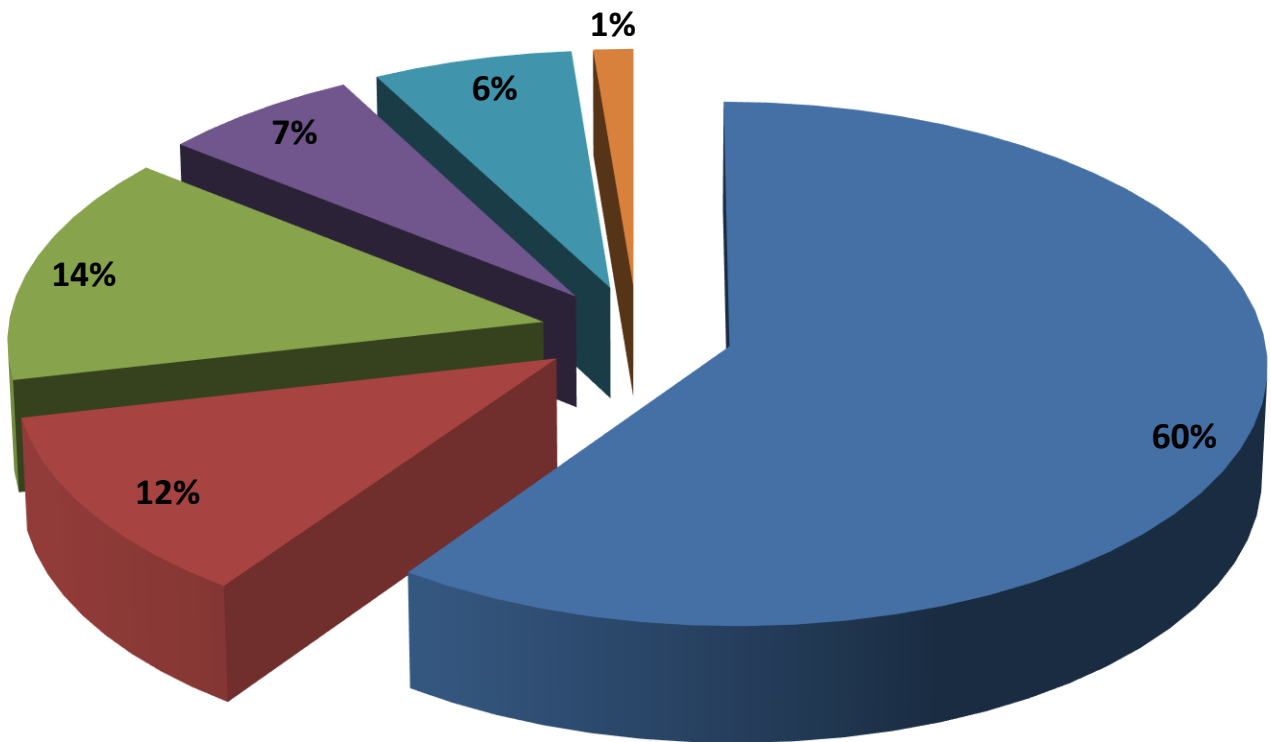
شكاوي عدد 133 بتاريخ 2019/08/28 من طرف مواطن حول انقطاع التنوير العمومي بنهج الكاف منذ فترة و عليه تمت إفادة أعوان التنوير العمومي للتدخل السريع لإعادة التنوير بالجهة المذكورة وإفادة صاحب الشكاوي في الغرض.

النظافة

شكاوي 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 التنوير
- الشرطة البيئية
- المصلحة الفنية
- الشؤون الإدارية



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 لانتظارات 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 ومنظوريها؛
- تعزيز الشفافية والمساءلة.
- تخفيف حدة المخاطر المحتملة المرتبطة بالعمل البلدي.