



## تقرير نشاط

الثلاثي الرابع  
2019



المعروض على سيادتكم كشف تقييمي لمختلف الشكاوي الواردة علينا في الثلاثي الرابع من سنة 2019 أي بداية من شهر أكتوبر إلى غاية شهر ديسمبر 46 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 34 شكوي تخص الشرطة البلدية
- عدد 05 شكوي تخص الشرطة البيئية
- عدد 03 شكوي تخص مصلحة التنوير العمومي
- عدد 03 شكوي تخص المصلحة الفنية
- عدد 01 شكوي تخص مصلحة الصحة

نذكر منها على سبيل المثال :

### البناء الفوضوي

- شكوى عدد 8162 بتاريخ 2019/11/14 من طرف مواطن حول تعمد الجار إستغلال الرصيف بتركيز ستارة كماوى لسيارته وقد تم إفادة أعوان الشرطة البلدية في الغرض للتدخل العاجل لرفع الضرر بتاريخ 2019/11/20 ليتم التحري و التنبيه على المخالف ثم تمت إزالة الستارة .

### التنوير العمومي

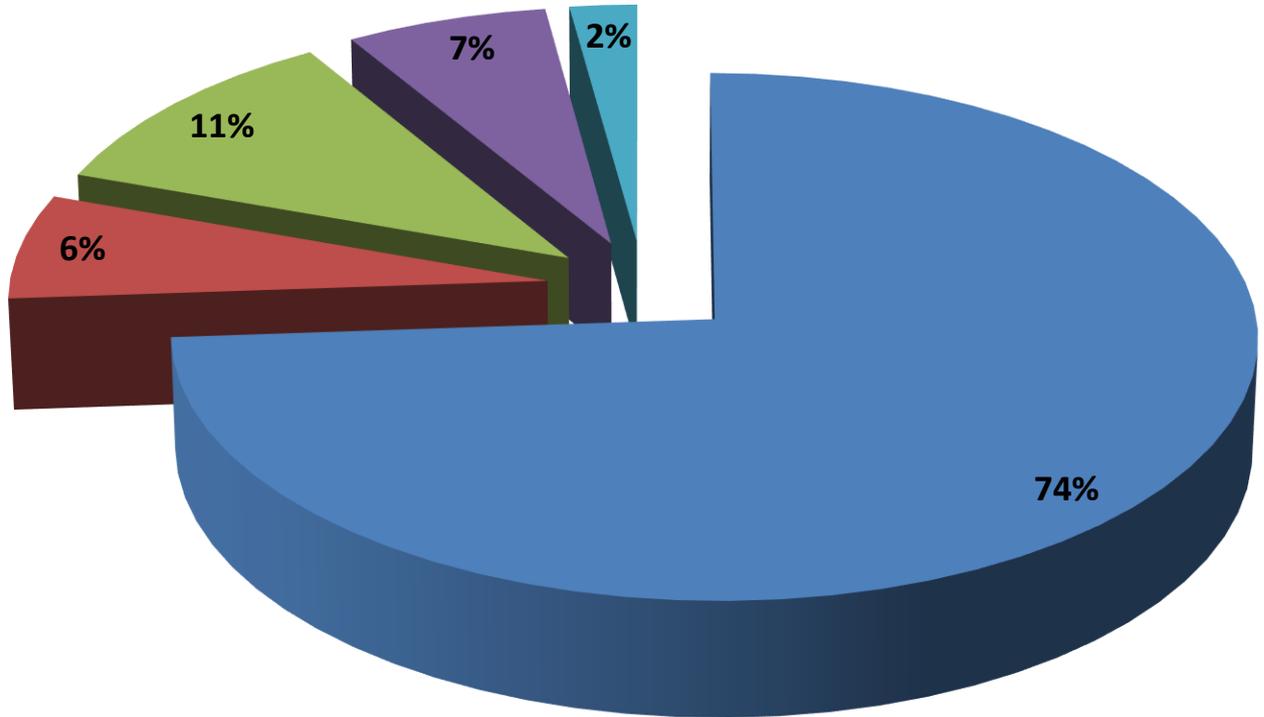
شكوى عدد 209 بتاريخ 2019/12/12 من طرف مواطن حول انقطاع التنوير العمومي بنهج اضباط الصف خزندار منذ فترة و عليه تمت إفادة أعوان التنوير العمومي للتدخل السريع لإعادة التنوير بالجهة المذكورة وإفادة صاحب الشكوى في الغرض.

### المصلحة الفنية

شكوى عدد 203 بتاريخ 2019/11/21 من طرف مواطن حول تدمره من تجاوز في حدود رخصة البناء وقد تم إعلام المصلحة الفنية في الغرض للتدخل السريع وإفادتنا بذلك حتى يتسنى لنا إجابة المواطن في الغرض.



## نسبة توزيع الشكاوي



- الشرطة البلدية
- مصلحة التنوير
- الشرطة البيئية
- المصلحة الفنية
- مصلحة الصحة



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 ويوظّر 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.