



التقرير الثلاثي الأول لمعالجة الشكاوي لسنة 2021 من 01 جانفي 2021 إلى غاية 31 مارس 2021

ترد على مكتب العلاقة مع المواطن شكاوي عن طريق :

- الهاتف
- مباشرة
- عبر منظومة الشكاوي بالموقع الرسمي لبلدية صفاقس
- مراسلات عن طريق مكتب الضبط المركزي
- بالتنسيق مع الدوائر البلدية

بلغت عدد الشكاوي الواردة خلال الثلاثي الأول لسنة 2021 عدد 140 شكاوي مفصلة كالآتي

27 شكاوي وردت عن طريق الهاتف و مباشرة مفصلة كالآتي:

ع/ر	الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم
1	البناءات	11	11
2	الطرق	02	02
3	النظافة	05	05
4	التنوير العمومي	02	02
5	مختلفات	07	07
	المجموع	27	27

✓ 11 شكاوي وردت عن طريق منظومة الشكاوي بالموقع الرسمي لبلدية صفاقس مفصلة كالآتي :

ع/ر	الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم
1	إنتصاب فوضوي	02	02
2	بناء فوضوي	04	04
3	تنوير	01	01
4	حالة طريق	02	02
5	نظافة	01	01
6	تجاوزات محلات مفتوحة	01	01
	المجموع	11	11

✓ 24 عريضة شكوى وردت عن طريق مكتب الضبط المركزي مفصلة كالآتي:

ع/ر	الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم
1	بناء فوضوي	05	05
2	حالة طريق	02	02
3	نظافة	01	01
4	تجاوزات محلات مفتوحة	09	08
5	إشهار بالطريق العام	01	01
6	مختلفات	06	05
	المجموع	24	22

✓ 78 عريضة شكوى وردت عن طريق الدوائر البلدية بالتنسيق مع مصلحة النفاذ إلى المعلومة والعلاقة مع المواطن مفصلة كالآتي :

ع/ر	الموضوع	العدد	تم التدخل قبل 21 يوم
1	بناء فوضوي	63	63
2	إنتصاب فوضوي	03	03
3	مناطق خضراء	01	01
4	حالة طريق	01	01
5	تجاوزات محلات مفتوحة	06	06
6	إشهار بالطريق العام	02	02
7	مختلفات	02	02
	المجموع	78	78

❖ العدد الجملي للشكاوي الواردة = 140 شكوى

❖ عدد المطالب المنجزة في الآجال القانونية = 138 مطلب

النسبة المئوية للإنجاز = 98 %

العدد الجملي للشكاوى 140 شكاوى مقسمة حسب نوعية الخدمة

