

## إجراءات إيداع، تجميع وتسجيل الشكاوى

يمكن تحرير الشكاوي بإحدى اللغتين المعمول بهما بالبلاد التونسية، يعني العربية أو الفرنسية.

### إجراءات إيداع الشكاوي

يمكن للشخص أو المجموعة المتضررة من المشروع، إيداع مطالبهم) وفق الأنموذج المبين أسفله) بإحدى الطرق التالية:

- إرسال مكتوب مضمون الوصول عبر مركز البريد أو عبر البريد الإلكتروني يكون تحت إشراف السيد مدير وحدة إنجاز المشاريع الممولة من قبل البنك الأوروبي للإستثمار بالإدارة العامة للجسور والطرق بوزارة التجهيز والإسكان عبر:
- مكتب العلاقات مع المواطن، وزارة التجهيز والإسكان، الإدارة العامة للجسور والطرق، شارع الحبيب شريطة، حي الحدائق 1002 تونس  
الهاتف : +216 71783796/71287779  
الفاكس : +216 71787062  
البريد الإلكتروني : [dgpc@mehat.gov.tn](mailto:dgpc@mehat.gov.tn)
- أو إيداع إستمارة الشكاوى على مستوى خلية التصرف في الشكاوى الخاصة بالمشروع.

ولتبسيط عملية لجوء المتضررين إلى آليات التصرف في الشكاوي، يمكنهم طرح أسئلتهم أو تعليقاتهم أو شكاياتهم عند أقرب جهة مسؤولة، مثل :

- الجهات المحلية : معتمدية، بلدية، ولاية، إلخ.
- الإدارات الجهوية أو التواصل مباشرة مع المكلف عن الجانبين البيئي والاجتماعي بوحدة المتابعة بالإدارة العامة للجسور والطرق بوزارة التجهيز والإسكان.
- في حال إيداع شكوى مضمونها عقاري يمكن للمتضرر التواصل مع خلية التصرف في الشكاوي بالمشروع أو مصلحة الشؤون العقارية بالإدارة الجهوية ذات صلة.
- في حال إيداع شكوى مضمونها بيئي أو اجتماعي يمكن للمتضرر التواصل مع خلية التصرف في الشكاوي بالمشروع أو بالإدارة الجهوية ذات صلة.

في هذا الإطار، يجب على المتضرر تقديم ما يلي رفقة الإستمارة :

- هوية المتضرر: الاسم، اللقب، رقم ب ت و، العنوان كامل، رقم الهاتف
- موضوع الشكاوى مفصل
- وثائق لها صلة بالشكاوى عند اللزوم
- توقعات المتضرر

ولحسن ضمان تمشي آليات التصرف في الشكاوى، فعلى المتضررين إيداع شكاويهم في آجال لا تتجاوز 3 أشهر من تاريخ وقوع الضرر، إلا في حال طلب اللجوء لمعلومة يكون ذلك في آجال لا تتجاوز 5 أيام.

وزارة التجهيز والإسكان  
الإدارة العامة للجسور والطرق  
مشروع تعصير الطرقات 2 (PMRII)

استمارة شكوى

يمكن تعميم هذه الاستمارة عن طريق النقر ثم الكتابة في المكان المخصص. عند الانتهاء من تعميدها، يمكن طباعتها وتوقيعها كما يمكن تحميل صورة من توقيعك وإرسال النموذج عبر البريد الإلكتروني.

معلومات تخص الشاكي	
التاريخ	.....
الاسم واللقب	.....
رقم بطاقة التعريف	.....
بالنيابة عن	.....
رقم الهاتف	.....
البريد الإلكتروني	.....
هل تطلب الحفاظ على سرية هويتك؟ أجب بـ : <input type="checkbox"/> لا      أو <input type="checkbox"/> نعم	
الشكوى	
الموضوع	..... اسم المشروع: ..... موقع المشروع (الولاية، المعتمدية، العمادة، إلخ). .....
تفاصيل الشكوى (تشمل طبيعة التجاوز)	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

..... ..... ..... .....	الوثائق المدعمة (إن وجدت)
..... ..... .....	ما هي النتائج التي تريد تحقيقها (اختياري)
<b>مخصص لخدمة التصرف في الشكاوى</b>	
	رقم التسجيل
..... ..... التاريخ: .....	استلمت من طرف
..... ..... .....	طبيعة/نوعية الشكاوى
<input type="checkbox"/> غير مقبول <input type="checkbox"/> مقبول	شروط القبول
<b>مخصصة للجهة المختصة/المعنية</b>	
..... ..... ..... ..... ..... .....	إبداء الرأي مع التعليل
<b>ملاحظات</b>	
<p>1. هذه الاستمارة هي التأكد من استلام الشكاوى وتقديم المعلومات الأساسية وبدء الإجراءات للتحقيق.</p> <p>2. يمكن تقديم الشكاوى عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو التسليم اليدوي إلى مكتب الضبط بوزارة التجهيز على المستوى المركزي أو الجهوي.</p> <p>3. يجب أن تحتوي "التفاصيل" على وصف موجز ويمكن أن تشير إلى خطاب أو أي مستند تفصيلي آخر. قد تتضمن الشكاوى أي معلومات أخرى يعتبرها ذات صلة.</p> <p>4. إذا تم تقديم المستندات الداعمة، فمن المهم أن يتم تسجيلها لفحصها أثناء الاستبيان وتجنب أي شكاوى لاحقة تدعي إخفاء مستندات ذات صلة، حتى لو لم تكن مقصودة.</p> <p>5. في إطار "النتيجة المتوقعة": يجب على صاحب الشكاوى أن يحدد النتيجة المتوقعة بعد تقديم شكاوى مثل الإجراءات التأديبية، قرار الإلغاء، إلخ.</p> <p>6. من المفروض أن يحتفظ بسجل لجميع الشكاوى الواردة (نسخ من الإفادة بالاستلام من قبل مكتب الضبط).</p> <p>7. يجب على الشخص الذي يتلقى الشكاوى توقيع الاستمارة والتنصيص على تاريخها.</p> <p>8. عند تقديم طلب الاستبيان، يتم تسجيل اسم الشخص المكلف وتاريخ استلام الشكاوى.</p>	

إمضاء وختم المسؤول على خدمة التصرف في الشكاوى

اسم ولقب المتضرر

الإمضاء