



وزارة الإسكان والتعمير
والتنمية المحلية

الوزير

5993

السيدات والسادة:

- المفتشة العامة؛
- المدير العام للتعمير والهندسة المعمارية وإعداد التراب؛
- الكاتب العام للمجلس الوطني للإسكان والتعمير؛
- رئيس الإدارة الجماعية لمجموعة التهيئة العمران؛
- المديرين المركزيين؛
- المفتشين الجهويين للإسكان والتعمير والتنمية المحلية؛
- مديري الوكالات الحضرية؛
- المديرين العاملين للشركات الفرعية لمجموعة التهيئة العمران؛
- المندوبين الإقليميين للإسكان والتعمير والتنمية المحلية.

الموضوع : تدبير شكايات المواطنين.

سلام تام بوجود مولانا الإمام،

وبعد، وعيا من هذه الوزارة بضرورة إرساء ضوابط واضحة لتدبير ومعالج شكايات وتظلمات المواطنين ضمن مقاربة تهدف الرفع من مردودية القطاع وتقييم أداء والوقوف على نتائجه، تقرر إحداث خلية على صعيد المفتشية العامة لوزارة الإسكان والتعمير والتنمية المحلية تضطلع بالمهام التالية :

- استقبال شكايات وتظلمات ومراسلات المواطنين وإحالتها على المصالح المختصة؛
- ضبط وتتبع مآل الشكايات والتظلمات الواردة على الوزارة والحرص على جواب المعنيين بها في آجال معقولة؛
- إحالة الشكايات الواردة خطأ على هذه الوزارة على وجه السرعة إلى الإدارات المعنية؛
- إحداث بنك للمعلومات لمعالجة الشكايات والتظلمات واستغلالها وتقديم الاقتراحات اللازمة لتجاوز أسبابها.

هذا، وأطلب منكم إيلاء الأهمية القصوى لهذا الموضوع وحث المصالح التابعة لكم والمكلفة بمعالجة شكايات المواطنين على التحلي بروح المسؤولية في تدبيرها مساهمة من الجميع في دعم أسس الإدارة المواطنة المنفتحة على المتعاملين معها.

وزير الإسكان والتعمير
والتنمية المحلية

أحمد توفيق الجبيرة

1877

Le: 15 AVR 2018