

" مكتب المواطن " في بلدية جونية

تركيز على الإنسان كقيمة أساسية .

علاقة مميزة مع المواطنين... لا تفريق لنا محسوبيات

يسعى المكتب الى التواصل المتام مع المواطنين بطرق عديدة ومختلفة مع قاعدة اساسية وهي تلبية كافة احتياجات المواطنين ضمن الأطر القانونية وضمن الصلاحيات المخولة للبلدية المبت بها مع حرص رئيس المجلس البلدي الحالي المهندس انطوان افرام على إرشاد المواطنين والعمل على مساعدتهم في كافة مراجعاتهم وطلباتهم لتلقى آذاناً صاغية بعيداً عن المحسوبيات ودون تفريق بين مواطن وآخر.

مبادئ أساسية توجّه عمل المكتب

يستمدّ مكتب المواطن قوّته المعنوية من دعم لافضت من قبل المجلس البلدي الذي يصبّ إهتماماً بالغاً على عمل هذا المكتب مع متابعة يومية لنشاطه وحثّ فريق العمل على الإهتمام بكافة المواطنين الذين يتوافدون الى المبنى البلدي للمراجعة بمعاملاتهم أو لتقديم الشكاوى .

يتركز عمل مكتب المواطن على التواصل المباشر مع المواطنين شخصياً أو عبر الهاتف . فإما أن ترد الشكاوى عبر حضور المواطنين الى البلدية للإبلاغ عن المطلوب حيث تتم المعالجة الفورية. في التواصل الهاتفي مع المكتب فقد باتت الوسيلة الأسهل لكثير من المواطنين للإبلاغ عن أي اعتراض أو شكوى أو حتى مراجعة، والإتصالات على كافة أنواعها تلقى الإهتمام الواجب، وفي كثير من الحالات يعاود أفراد المكتب الإتصال بصاحب العلاقة للإبلاغه بالمعالجة وهنا لا بد من التذكير بأن الخطّ الداخلي لمكتب المواطن يتلقى الإتصالات على مدى 24/24 ساعة من خلال المجاوب الآلي والمقسم 222 الخاص بالمكتب .

وفي مجال متعلق أيضاً بعمل مكتب المواطن فإن كافة المعاملات المنتهية والتي قد جرى تسجيلها في قلم البلدية، يجري الإتصال بالأشخاص المعنيين للإبلاغهم بإنهاء المعاملة وبضرورة التوجه الى البلدية لإستلامها .

## الأمانة والسرية توجّهان عمل المكتب

قد يتردد الناس في كثير من الأحيان بالتعريف عن هويتهم خلال الإتصال بالمكتب وذلك مخافة ان يتم الإفصاح عنها لأحد مما قد يورطهم في المشاكل، لكن عمل المكتب بات يشهد ان كل الأمانة والسرية تحيط بأداء أفرادها حيث لا يمكن لأحد الولوج الى المعلومات الخاصة بالمستدعي.

## تعاون وتواصل...فتكامل

لتحقيق التكامل في الأداء المهني للمكتب يتم التعاون بين كافة الأقسام في البلدية وذلك بهدف التوصل الى حل المشكلة بالطريقة الفضلى فمكتب المواطن يتعاون مع قسم الزراعة، الأشغال، صيانة الكهرباء، مجاري الصرف الصحي، شرطة البلدية، وعدد كبير من الأجهزة المختصة في البلدية للإبلاغ عن الأعطال أو حتى المراجعة بها في حال تأخر التنفيذ.

## "مكتب المواطن"... تجربة رائدة في بلدية نموذجية

إن مكتب المواطن اليوم، وبعد تجديده مع إستلام المجلس البلدي الحالي لمهامه، هو في حركة مكوكية، ليساهم في تحقيق الخطة المراددة التي يرتكز عمل المجلس البلدي عليها. وكلمة حق تقال أنه لولا دعم المجلس البلدي لمدينة جونية الكامل للمكتب، وتوجيهاته بضرورة تلبية كافة احتياجات المواطنين، لما تمكنت مكتب المواطن من تحقيق هذا النجاح والإستحواذ على ثقة المواطنين.

## مكتب المواطن