

ملخص
1. هدف الإجراء
2. نطاق التطبيق
3. المسؤوليات
4. ترتيبات استقبال الأشخاص محدودي الحركة و ذوي الاحتياجات الخصوصية

طبيعة التعديل	تاريخ	إصدار
النسخة الأولى	17 جويلية 2026	01

الاسم واللقب	تمت الموافقة عليه من قبل	كاتب الإجراء
روضة الاندلسي		
الصفة	المكلفة بتسيير شؤون البلدية	
الإمضاء		

	إجراء	الرمز: إجر 01 الإصدار: 01 التاريخ: 23 جويلية 2025
	الاستقبال الأشخاص محدودي الحركة و ذوي الاحتياجات الخصوصية	

1 هدف الإجراء

تحديد الطرق المثلى لإستقبال والتعامل مع الأشخاص محدودي الحركة و ذوي الاحتياجات الخصوصية بمقر بلدية قلعة الأندلس

2 نطاق التطبيق

ينطبق هذا الإجراء على الحالات التالية:

- الأشخاص ذوي الإعاقة (حركية بصرية سمعية ذهنية)
- كبار السن الذين يجدون صعوبة في التحرك
- المرأة الحامل
- الأشخاص الأميون
- الأشخاص المرافقون لأطفال دون سن الثالثة
- الأشخاص الذين لا يجيدون العربية أو الفرنسية

3 المسؤولية

عون الإستقبال و مكتب العلاقات مع المواطن و قسم الحالة المدنية و قسم الرخص والجباية المحلية مكلفون بتطبيق هذا الإجراء

4 ترتيبات استقبال الأشخاص محدودي الحركة و ذوي الاحتياجات الخصوصية

الحالة	كيفية الإستقبال	كيفية إسداء الخدمة
أشخاص ذوي الإعاقة الحركية	يمكث أمام الباب الرئيسي الخارجي أو مريض السيارات دون الحاجة إلى دخول مقر البلدية يتم إعلام عون البلدية المعني بإسداء الخدمة بخصوصية طالب الخدمة عن طريق المرافق للشخص ذو الإعاقة الحركية	تنقل عون البلدية المعني بإسداء الخدمة الى مكان تواجد طالب الخدمة أمام الباب الرئيسي الخارجي أو مريض السيارات
أشخاص ذوي الإعاقة السمعية	يجب ان يكون الشخص مصحوبا بمرافق قادر على التواصل مع المعني وعون البلدية يقوم عون الإستقبال بتوجيه طالب الخدمة إلى المصلحة المعنية	يجب على العون التأكد من صحة البيانات المقدمة ومن رغبة الشخص ذو الإعاقة السمعية في الحصول على الخدمة المطلوبة كما يجب على العون شرح وتوضيح الإجراءات لطالب الخدمة
أشخاص ذوي الإعاقة الذهنية	يجب ان يكون الشخص مصحوبا بمرافق موكل من طرف المحكمة لمساعدته للحصول على الخدمة المرجوة يقوم عون الإستقبال بتوجيه طالب الخدمة إلى المصلحة المعنية	يجب على العون (مسدي الخدمة) شرح وتوضيح الإجراءات لطالب الخدمة وما ينجر عنها من حقوق وواجبات قبل إسداءها
أشخاص ذوي الإعاقة البصرية	يجب ان يكون الشخص مصحوبا بشاهد يقوم بتعمير (مجزر تلاوة) بالنسبة لخدمة التعريف بالإمضاء طبقا للإجراءات الجاري بها العمل يقوم عون الإستقبال بتوجيه طالب الخدمة إلى المصلحة المعنية	يجب على العون (مسدي الخدمة) شرح وتوضيح الإجراءات لطالب الخدمة وما ينجر عنها من حقوق وواجبات قبل إسداءها



إجراء

الاستقبال الأشخاص محدودي الحركة و ذوي الاحتياجات الخصوصية

الرمز: إجر 01
الإصدار: 01
التاريخ: 23 جويلية 2025

الحالة	كيفية الإستقبال	كيفية إسداء الخدمة
كبار السن الذين يجدون صعوبة في التحرك	إذا كان غير قادر على دخول مقر البلدية يمكث أمام الباب الرئيسي الخارجي أو مريض السيارات في حالة القدرة تتم مساعدته من قبل عون الإستقبال وتوفير سبل الراحة وتوجيهه الى المصلحة المعنية	تنقل عون البلدية المعني بإسداء الخدمة الى مكان تواجد طالب الخدمة أمام الباب الرئيسي الخارجي أو مريض السيارات
المرأة الحامل	تعطى الأولوية في الحصول على الخدمة المرجوة وتوفير سبل الراحة لها	
الأشخاص الأميون	يجب ان يكون الشخص مصحوبا بشاهد غير أمي يقوم بتعمير (مجزر تلاوة) بالنسبة لخدمة التعريف بالإمضاء طبقا للإجراءات الجاري بها العمل يقوم عون الإستقبال بتوجيه طالب الخدمة إلى المصلحة المعنية	يجب على العون (مسدي الخدمة) شرح وتوضيح الإجراءات لطالب الخدمة وما ينجر عنها من حقوق وواجبات قبل إسداءها
الأشخاص الذين لا يجيدون العربية أو الفرنسية	يجب ان يكون الشخص مصحوبا بمرافق لمساعدته على الترجمة أو الإستعانة بعون بلدي يتقن اللغة المعنية	يجب على العون (مسدي الخدمة) عن طريق القائم بالترجمة شرح وتوضيح الإجراءات لطالب الخدمة وما ينجر عنها من حقوق وواجبات قبل إسداءها

ملاحظة : تم تحديد القائمة الإرشادية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (إضافة إلى ذوي الإعاقة وذوي الحركة المحدودة) بموجب المرسوم رقم 18 المؤرخ في 5 أوت 2019 كما يلي:

- الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 60 سنة؛
- النساء الحوامل؛
- الأشخاص الأميون؛
- الأشخاص المرافقون لأطفال دون سن الثالثة؛
- الأشخاص غير المتقنين للغة الرسمية.