

التسمية: الخلافات التي يكون فيها احد افراد الجالية طرفا	الاجراء رمز ز: 005-12G-MINAS	وزارة الشؤون الاجتماعية ديوان التونسيين بالخارج
---	---------------------------------	--

تعريفات/ مصطلحات فنية هامة خاصة بالإجراء

- 1- التسمية القانونية باللغة العربية
الخلافات التي يكون فيها احد افراد الجالية طرفا
- 2- التسمية القانونية باللغة الفرنسية
conflits dont un des ressortissants tunisiens est membre
- 3- التسمية المتداولة الجاري بها العمل
الخلافات والمشاكل التي يكون فيها احد افراد الجالية طرفا
- 4-أ المراجع القانونية للإجراء:
نوع الخلاف وسببه
- 4-ب المراجع القانونية للإجراء:
لا شئ
- 5-أ المراجع الأخرى للإجراء
المراجع القانونية حسب نوع الخلاف وسببه
- 5-ب قائمة المراجع الأخرى للإجراء
لا شئ
- 6- الغاية من الإجراء
استشارة قانونية لمعرفة حقوقه وواجباته ان امكن
القيام بوساطة ان امكن ذلك
متابعة ومراقبة و الإحاطة بالتونسي المقيم بالخارج
- 7- رقم/ رمز التعريف الداخلي للإجراء
المشاكل الاجتماعية
- 8- تصنيف الإجراء وفق القطاع **secteur**
المشاكل الاجتماعية
- 9- تصنيف الإجراء ضمن المجال **domaine**
وتقديم الخدمة لفائدته
- 10- سند طلب إنجاز الإجراء
سند غير مادي
- 11- في صورة اعتماد نموذج (**formulaire**) لطلب الإجراء يرجى التنصيص على شكله
الإجراء لا يعتمد نمودجا
- 12- سند اتمام الإجراء والحصول على الخدمة
سند غير مادي
- 13- الشكايات المستوجبة للقيام بالإجراء تتضمن:
للمواطن طالب الخدمة
- 14- الأشخاص المعنيون بالإجراء
أفراد
- 15- توضيحات حول الأشخاص المعنيين بالإجراء

مواطن تونسي مقيم بالخارج

16- يرجى تصنيف الإجراء ضمن مراحل أو أحداث حياة كبرى يقوم طالب الخدمة بالاتصال بالمصلحة الاجتماعية بتمثيلات الدولة التونسية بالخارج ويشرح الوضعية والخلاف ورغبته للتدخل لفائدته ثم يقوم الملحق الاجتماعي بكل المساعي من أجل فض الخلاف تختلف الاجراءات المعتمدة باختلاف سبب الاختلاف واختلاف البلدان وقوانينها

17-أ- الأجال القانونية لإنجاز الإجراء

تختلف الاجال حسب نوعية الاشكال وطور الخلاف

17-ب- الأجال الفعلية لإنجاز الإجراء

غير محددة

17-ج- مراحل إنجاز الإجراء

ايداع مطلب عند الملحق الاجتماعي

17-د- مكان السحب/ الإيداع

البعثات الدبلوماسية بالخارج

17-هـ- مكان الإيداع لكل مرحلة (في صورة اختلافه عن مكان السحب)

18- أ الجهة المتعهدة بقبول المطالب المتعلقة بالإجراء

الوجهة الاولى الملحق الاجتماعي الذي يتدخل بدوره لفائدة طالب الخدمة مع كل الهياكل التي من شأنها فضل الاشكال او الخلاف

18-ب الهياكل الإدارية و/أو غير الإدارية الواجب الاتصال بها لتوفير الوثائق اللازمة للإجراء

هياكل إدارية داخلية

19-أ الجهات المتدخلة في دراسة الملف المتعلق بالإجراء

كل الهياكل الداخلية والخارجية ذات صلة بالخلاف

19-ب عدد الهياكل الإدارية الداخلية المتدخلة في مسار دراسة الملف

19-ج عدد الهياكل الإدارية الخارجية المتدخلة في دراسة الملف؟

19-د الهياكل غير الإدارية المتدخلة في دراسة الملف

20- الجهة المكلفة بإنجاز المرحلة النهائية للإجراء والإعلام بمآله

الملحق الاجتماعي بالبعثات الدبلوماسية او الادارة المركزية للديوان او احدى مندوبياته

21-أ طريقة التبليغ في صورة وجود وثائق منقوصة

بصفة حينية، عبر الهاتف، عبر الرسائل القصيرة، عبر البريد، عبر البريد الإلكتروني

21-ب الهياكل الإدارية المعنية بالإعلام في صورة وجود تغيير طارئ أو حدث فجئي يخص الإجراء

الجهة المكلفة بالإبلاغ بمآل الإجراء

22-أ هل أن الإجراء يعتبر مشتركا؟ (على معنى الفصل 3 من الأمر الحكومي عدد 605 لسنة 2020)

نعم

22-ب هل أن الإجراء يعتبر معقدا؟

نعم

22-ج مستوى طلب الإجراء من قبل المتعاملين مع الإدارة

طلب هام

22-د في صورة الإجابة بـ"ظرفي" على السؤال السابق، يرجى تقديم توضيحات:

تختلف الاحصائيات حسب البلدان وطبيعة الخلافات بكل بلد

23- الشروط الضرورية للقيام بالإجراء

ان يكون طالب الخدمة تونسي الجنسية وان يعبر عن رغبته في التدخل لفائدته

24-أ الوثائق المطلوبة:

كل الوثائق التي تدعم الملف

24-ب هل أن كافة المعلومات الضرورية حول كامل مسار إنجاز الإجراء متوفرة وقابلة للنفاذ من قبل المتعاملين مع الإدارة؟

يخصى الملحقون الاجتماعيون بتكوين مميز يمكنهم من دراسة الأشكال وفهم القوانين ليقوموا باعطاء الايضاحات اللازمة لطالب الخدمة او على الأقل لحسن توجيههم وارشادهم بالاجراءات المعتمدة حسب الوثائق المتحصل عليها وطبيعة الخلاف والقانون الجاري به العمل

25- كيفية الحصول على المعلومات الضرورية حول الإجراء بصفة حضورية, عبر الهاتف, مركز نداء, موقع واب

26- كيف تصفون مستوى رقمنة الإجراء؟
إجراء غير قابل للرقمنة

27- اعتماد التبادل البيني للمعطيات والوثائق بين الهياكل العمومية بخصوص اسناد الإجراء
بصدد إرساء آلية التبادل البيني

28- طريقة إيداع المطلب المتعلق بالإجراء
بصفة حضورية, عبر الهاتف

29- طريقة المتابعة/ التبليغ بمآل المطلب المتعلق بالإجراء

بصفة حضورية, عبر الهاتف, عبر الإرساليات القصيرة, عبر البريد الإلكتروني, عبر البريد العادي, عبر البريد مضمون الوصول, عبر البريد مضمون الوصول مع الإبلاغ بالتسليم

30- مدة صلوحية الإجراء

هي دائمة باعتبارها من مهام الملحق الاجتماعي

31- دورية إلزامية القيام بالإجراء
دائمة

32-أ المقابل المالي للإجراء ؟

لا

32-ب الحالات التي يتكفل فيها الهيكل المعني بالمصاريف

32-ج وسيلة إثبات الدفع

خدمات مجانية

33-أ هل تمارس المصالح الإدارية رقابة مسبقة

قبل القيام بالمرافقة والتوجيه والارشاد يقوم الملحق الاجتماعي بجمع اكبر عدد ممكن من المعطيات حول المواطن وسبب الاشكال لفهم الوضعية عامة وهي تعتبر اجراءات رقابة مسبقة

33-ب في صورة الإجابة بنعم, يرجى وصف آلية الرقابة المسبقة المعتمدة والجدوى منها

قبل القيام بالمرافقة والتوجيه والارشاد يقوم الملحق الاجتماعي بجمع اكبر عدد ممكن من المعطيات حول المواطن وسبب الاشكال لفهم الوضعية عامة وهي تعتبر اجراءات رقابة مسبقة

34-أ هل تمارس المصالح الإدارية رقابة لاحقة

لا

34-ب في صورة الإجابة بنعم, يرجى وصف آلية الرقابة اللاحقة المعتمدة والجدوى منها

يكتفي الملحق الاجتماعي بالمرافقة والمتابعة والتوجيه دون رقابة لاحقة

35- يرجى إضافة معطيات إحصائية حول الإجراء

36- هل لديكم ملاحظات أو مقترحات عامة بخصوص الإجراء قبل المرور إلى مرحلة التقييم

<p>التسمية: إسناد تذاكر سفر مجانية ذهابا وإيابا من وإلى بلد الإقامة</p>	<p>رمز الاجراء: 006-12G-MINAS</p>	<p>الوزارة وزارة الشؤون الاجتماعية</p>
---	---------------------------------------	--

تعريفات/ مصطلحات فنية هامة خاصة بالإجراء

- 1- التسمية القانونية باللغة العربية
إسناد تذاكر سفر مجانية ذهابا وإيابا من وإلى بلد الإقامة
- 2- التسمية القانونية باللغة الفرنسية

Attribution de billets aller retour gratuits

- 3- التسمية المتداولة الجاري بها العمل
إسناد تذاكر سفر مجانية ذهابا وإيابا من وإلى بلد الإقامة
- 4-أ المراجع القانونية للإجراء:
أمر حكومي, تبعا لإصدار أمر حكومي
- 4-ب المراجع القانونية للإجراء:
تبعا لإصدار أمر حكومي
- 5-أ المراجع الأخرى للإجراء

لا شيء

- 5-ب قائمة المراجع الأخرى للإجراء

"لا شيء"

- 6- الغاية من الإجراء

ربط الصلة بين التونسيين المقيمين بالخارج والبلد الأم

- 7- رقم/ رمز التعريف الداخلي للإجراء

- 8- تصنيف الإجراء وفق القطاع **secteur**

خدمات

- 9- تصنيف الإجراء ضمن المجال **domaine**

خدمات اجتماعية

- 10- سند طلب إنجاز الإجراء

مطبوعة

- 11- في صورة اعتماد نموذج (**formulaire**) لطلب الإجراء يرجى التنصيص على شكله

صيغة ورقية مقيسة من قبل جهة إدارية أخرى

- 12- سند اتمام الإجراء والحصول على الخدمة

مراسلة الإدارة المركزية للملحق حول قائمة العائلات التي سيتم تمتيعها بالإمتياز

- 13- الشكليات المستوجبة للقيام بالإجراء تتضمن:

استخراج وثائق من الحالة المدنية, تقديم نسخ من وثائق تعريف رسمية

- 14- الأشخاص المعنيون بالإجراء

أفراد, شخص طبيعي

- 15- توضيحات حول الأشخاص المعنيين بالإجراء

العائلات المعوزة ووفرة العدد المقيمة بالخارج

- 16- يرجى تصنيف الإجراء ضمن مراحل أو أحداث حياة كبرى

- صدور أمر حكومي • مراسلة السيد وزير للشؤون الاجتماعية • مراسلة السفرات والقنصليات للإعلام وتجميع الملفات • إرسال الملفات للديوان • القيام بعملية الفرز وإعلام المنتفعين
- 17-أ- الأجل القانونية لإنجاز الإجراء
الموسم الصيفي
- 17-ب- الأجل الفعلية لإنجاز الإجراء
الموسم الصيفي
- 17-ج- مراحل إنجاز الإجراء
 - مراسلة السفرات والقنصليات للإعلام وتجميع الملفات
 - تلقي الملفات على مستوى الإدارة المركزية للديوان
 - القيام بعملية الفرز وإعلام المنتفعين
 - القيام بالحجوزات مع شركات النقل الوطنية (الخطوط الجوية التونسية و الشركة التونسية للملاحة) بالتنسيق مع المنتفعين
 - إرسال التذاكر للملحق ليتولى تسليمهم للمعنيين
- 17-د- مكان السحب/ الإيداع
السفارة او القنصلية
- 17-هـ- مكان الإيداع لكل مرحلة (في صورة اختلافه عن مكان السحب)
- 18- أ الجهة المتعده بقبول المطالب المتعلقة بالإجراء
إدارة مركزية تابعة لمؤسسة/ منشأة تحت الإشراف
- 18-ب الهياكل الإدارية و/أو غير الإدارية الواجب الاتصال بها لتوفير الوثائق اللازمة للإجراء
هياكل إدارية خارجية، كل الهياكل بالخارج التي تمكن من إثبات الوضعية الإجتماعية الهشة
- 19-أ الجهات المتدخلة في دراسة الملف المتعلق بالإجراء
إدارة مركزية تابعة لمؤسسة/ منشأة تحت الإشراف
- 19-ب عدد الهياكل الإدارية الداخلية المتدخلة في مسار دراسة الملف
- 19-ج عدد الهياكل الإدارية الخارجية المتدخلة في دراسة الملف؟
- 19-د الهياكل غير الإدارية المتدخلة في دراسة الملف
- 20- الجهة المكلفة بإنجاز المرحلة النهائية للإجراء والإعلام بمآله
إدارة جهوية تابعة لمؤسسة/ منشأة تحت الإشراف
- 21-أ طريقة التبليغ في صورة وجود وثائق منقوصة
عبر الهاتف، عبر البريد الإلكتروني
- 21-ب الهياكل الإدارية المعنية بالإعلام في صورة وجود تغيير طارئ أو حدث فجئي يخص الإجراء
الجهة المكلفة بتقبل المطالب المتعلقة بالإجراء
- 22-أ هل أن الإجراء يعتبر مشتركا ؟ (على معنى الفصل 3 من الأمر الحكومي عدد 605 لسنة 2020)
نعم
- 22-ب هل أن الإجراء يعتبر معقدا ؟
نعم
- 22-ج مستوى طلب الإجراء من قبل المتعاملين مع الإدارة
طلب هام جدا
- 22-د في صور الإجابة بـ"ظرفي" على السؤال السابق، يرجى تقديم توضيحات:
- 23- الشروط الضرورية للقيام بالإجراء
صدور أمر حكومي
- 24-أ الوثائق المطلوبة:
كل الوثائق التي تثبت هشاشة الوضعية الإجتماعية على غرار الحالة الإجتماعية والصحية.

24-ب هل أن كافة المعلومات الضرورية حول كامل مسار إنجاز الإجراء متوفرة وقابلة للنفاذ من قبل المتعاملين مع الإدارة؟

نعم

25- كيفية الحصول على المعلومات الضرورية حول الإجراء

بصفة حضورية, عبر الهاتف, توفر المعلومة في البعثات الدبلوماسية وعن طريق المجتمع المدني في الجهة

26- كيف تصفون مستوى رقمنة الإجراء؟

غير مرقمن

27- اعتماد التبادل البيني للمعطيات والوثائق بين الهياكل العمومية بخصوص اسناد الإجراء

نعم

28- طريقة إيداع المطلب المتعلق بالإجراء

بصفة حضورية

29- طريقة المتابعة/ التبليغ بمآل المطلب المتعلق بالإجراء

بصفة حضورية, عبر الهاتف, عبر البريد الإلكتروني

30- مدة صلوحية الإجراء

الموسم الصيفي

31- دورية إلزامية القيام بالإجراء

تبعاً لصدور أمر حكومي

32-أ المقابل المالي للإجراء ؟

لا

32-ب الحالات التي يتكفل فيها الهيكل المعني بالمصاريف

لا يتم التكفل بالمصاريف (الشركات الناقلة هي التي تتكفل بالمصاريف)

32-ج وسيلة إثبات الدفع

33-أ هل تمارس المصالح الإدارية رقابة مسبقة

لا

33-ب في صورة الإجابة بنعم، يرجى وصف آلية الرقابة المسبقة المعتمدة والجدوى منها

34-أ هل تمارس المصالح الإدارية رقابة لاحقة

لا

34-ب في صورة الإجابة بنعم، يرجى وصف آلية الرقابة اللاحقة المعتمدة والجدوى منها

35- يرجى إضافة معطيات إحصائية حول الإجراء

347 منتفع سنة 2018 و حوالي 600 منتفع سنة 2019

36- هل لديكم ملاحظات أو مقترحات عامة بخصوص الإجراء قبل المرور إلى مرحلة التقييم