# سياسة شباك الخدمات

يقدّم شباك خدمات المعهد للبالغين معلومات واضحة ودعمًا تنظيميًا، ويدرس كل طلب بإنصاف، ولا يعد أبدًا بتأشيرة أو قبول أو عمل أو شهادة أو اعتراف.

TIPCS-POL-DRAFT-14 · Draft 1.0 for Board ratification, 8 Nov 2026 (not yet ratified; not legally reviewed)

## 1. الغرض ونطاق التطبيق

تنظّم هذه السياسة شباك خدمات المعهد، وهو القناة التي يطلب عبرها البالغون من المعهد معلومات وتوجيهًا ودعمًا في الوثائق ومساعدة تنظيمية مرتبطة برسالته، بما في ذلك الراغبون في الدراسة في إيطاليا.

وتشمل كل طلب يُقدَّم عبر حساب في موقع www.tipcs.org وكل من يعالج الطلبات في المعهد. وهي تتكامل مع السياسات المصادق عليها حول الحماية والإبلاغ والشكاوى ومكافحة الاحتيال والنزاهة.

## 2. التعريفات

- الطلب: طلب مكتوب لخدمة يُقدَّم عبر حساب في المعهد.
- الطالب للخدمة: شخص بالغ عمره 18 سنة فأكثر يملك حساب زائر أو عضوية.
- كلفة الخدمة: يُبيَّن للطالب في حسابه الخاص، قبل أي التزام، ما إذا كانت الخدمة مقابل مالي أم لا؛ ولا يظهر أي مبلغ في الصفحات العمومية.
- دعم الدراسة في إيطاليا: خدمات إعلام وتنظيم (مثل شرح المراحل وقوائم التحقق وإرشادات إعداد الوثائق والجدولة)، دون تمثيل لدى السلط أو المؤسسات.
- موظف الشباك: عضو في الإدارة التنفيذية أو متطوع مكوَّن يُسند إليه طلب.

## 3. المبادئ

- البالغون فقط: يجب أن يكون عمر الطالب 18 سنة فأكثر، ولا يقبل المعهد طلبات القصّر.
- لا وعد بنتيجة: لا يعد المعهد بتأشيرة ولا بقبول في أي مؤسسة ولا بعمل ولا بشهادة ولا بمؤهل معترف به ولا بمستوى لغوي.
- الإعلام والتنظيم فقط: لا استشارة قانونية ولا تمثيل.
- الإنصاف: تُدرس الطلبات وفق المعايير نفسها للجميع دون تمييز.
- الصدق بشأن الكلفة: يُبيَّن للطالب في حسابه الخاص، قبل أي التزام، ما إذا كانت الخدمة مقابل مالي أم لا؛ ولا يظهر أي مبلغ في الصفحات العمومية.

## 4. القواعد والإجراءات

يشرف المجلس وتدير الإدارة التنفيذية وتوقّع. المراحل:

- الحساب: ينشئ الطالب حسابًا في المعهد أو يفتحه ويؤكد أن عمره 18 سنة فأكثر.
- التقديم: يختار الطالب خدمة ويصف حاجته كتابيًا.
- التحقق من الأهلية: يتحقق الشباك من ملاءمة نوع الحساب للخدمة (انظر الجدول).
- الدراسة: يدرس موظف الطلب، ويجوز له طلب معلومات إضافية، ثم يقبله أو يحيله أو يرفضه مع سبب موجز.
- الكلفة والدفع: يُبيَّن للطالب في حسابه الخاص، قبل أي التزام، ما إذا كانت الخدمة مقابل مالي أم لا؛ ولا يظهر أي مبلغ في الصفحات العمومية. ولا تذكر هذه السياسة أي مبالغ. ولا يُحتسب شيء قبل تأكيد الطالب.
- التنفيذ والإغلاق: تُنجز الخدمة وتُسجَّل وتُغلق، ويجوز للطالب إبداء ملاحظاته.

- يتطلب أي إنفاق أو استرجاع ثلاثة توقيعات مختلفة: طالب الإنفاق وصاحب الميزانية والموقّع المعيَّن من المجلس.

| نوع الحساب | الخدمات المتاحة |
|---|---|
| زائر لديه حساب | خدمات الإعلام العامة، وبعض الخدمات إن أذن المجلس |
| عضو فرد، عضو طالب، صديق المعهد | خدمات الإعلام وخدمات الأعضاء حسب دليل العضوية |
| جمعية تونسية، منظمة مجتمع مدني دولية، عضو مؤسسي، شريك، متبرع | خدمات المنظمات حسب دليل العضوية، عبر ممثل مخوَّل بالغ |

## 5. آجال الرد المستهدفة

أجل الإشعار بالاستلام: [أهداف تحددها الإدارة التنفيذية]. أجل الدراسة: [أهداف تحددها الإدارة التنفيذية]. أجل التنفيذ: [أهداف تحددها الإدارة التنفيذية]. هذه الأهداف مقاصد لا ضمانات، وقد تطول في فترات الضغط.

## 6. الأدوار والمسؤوليات

- مجلس الإدارة: يصادق على السياسة ويقرر أي الخدمات مقابل مالي وبأي مبلغ.
- الإدارة التنفيذية: تدير الشباك وتعيّن الموظفين وتوقّع وتقدّم تقريرًا سنويًا للمجلس.
- موظفو الشباك: يدرسون الطلبات ويمسكون سجلات صادقة ولا يعدون بنتيجة.
- المستشار القانوني: ينصح المعهد بشأن السياسة لا الطالبين فرادى.
- الطالبون: يقدمون معلومات دقيقة ووثائق أصلية ومشروعة.

## 7. حقوق الطالب والتزاماته

للطالب الحق في معرفة كيفية معالجة طلبه، وفي أن يُعلَم بما إذا كانت الخدمة مقابل مالي قبل أي التزام، وفي تصحيح معطياته وسحب طلبه والتظلم. وعليه أن يكون بالغًا، وألا يقدم وثائق مزوّرة، وألا يشارك الدخول إلى حسابه، وأن يفهم أن المعهد لا يقدم سوى دعم إعلامي وتنظيمي. ويجوز للمعهد رفض الخدمة أو إيقافها عند مخالفة القواعد أو عندما يكون الطلب غير مشروع. وفي المسائل القانونية لا يقدّم المعهد استشارة قانونية ويحيل الطالب إلى محامٍ مرسَّم في تونس أو في البلد المعني.

## 8. الإطار القانوني

- القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية: تتضمن الطلبات معطيات شخصية تُعالج بالموافقة وبحصر الغرض مع حقي النفاذ والاعتراض.
- مجلة الالتزامات والعقود: الخدمة المقدَّمة مقابل مالي عقد يجب أن تكون شروطه واضحة (ويُبيَّن ذلك قبل أي التزام).
- القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الإلكترونية: الطلبات عبر الإنترنت والمحررات والإمضاءات الإلكترونية.
- المرسوم عدد 88 لسنة 2011 المؤرخ في 24 سبتمبر 2011 المتعلق بتنظيم الجمعيات: تُسجَّل كل المداخيل محاسبيًا بشفافية.
- دستور الجمهورية التونسية المؤرخ في 27 جانفي 2014: حماية الحياة الخاصة والمعطيات الشخصية والحق في التعليم.
- القانون عدد 10 لسنة 2017 المؤرخ في 7 مارس 2017 المتعلق بالإبلاغ عن الفساد وحماية المبلّغين.

## 9. حماية المعطيات الشخصية

لا يجمع المعهد إلا المعطيات اللازمة لمعالجة الطلب ويستعملها لهذا الغرض، ولا يحيلها إلى الغير إلا بموافقة الطالب أو لحاجة مشروعة، ويحترم القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004. وتصريح المعهد لدى الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية قيد الإنجاز. مدة الحفظ: [مدة يحددها المجلس بعد التصريح لدى الهيئة]. ويمكن للطالبين طلب النفاذ أو التصحيح أو الحذف عبر Contact@tipcs.org.

المسؤول عن المعالجة: الإنشاء التونسي لدراسات السلام والصراع (TIPCS)، مقرّه الاجتماعي نهج محمود بورقيبة، المنستير 5000، تونس؛ للاتصال: Contact@tipcs.org. وفق القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004، يمكنكم طلب إعلامكم بكيفية استعمال بياناتكم والاطلاع عليها وتصحيحها والاعتراض على معالجتها وطلب حذفها، في حدود ما يقرّه هذا القانون، بالكتابة إلى Contact@tipcs.org. وإن لم يُرضِكم ردّنا فلكم التظلّم لدى الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية (INPDP): www.inpdp.nat.tn.

## 10. الحماية وعدم التمييز وتضارب المصالح والشكاوى

يعامل الموظفون كل طالب باحترام ودون تمييز، ويبلّغون عن أي مؤشر استغلال أو إكراه أو اتجار بالبشر وفق سياسة الحماية. وعلى الموظف الذي له مصلحة شخصية في طلب أن يصرّح بها ويحيله لغيره. وتُوجَّه الشكاوى حول قرار أو سلوك إلى Contact@tipcs.org، وللمخاوف السرية يُستعمل العنوان "CONFIDENTIAL – Concern". ويتمتع المبلّغون بالحماية كما ينص القانون عدد 10 لسنة 2017.

## 11. مراجعة السياسة وإدارة الإصدارات

يراجع المجلس هذه السياسة مرة في السنة على الأقل. ويحمل كل إصدار رقمًا وتاريخًا، وتُؤرشف الإصدارات القديمة.

> تبدأ كل طلبات التقدم من حساب لدى المعهد على www.tipcs.org. لا يَعِد المعهد بوظيفة ولا شهادة ولا تأشيرة ولا قبول. للبالغين فقط (18 سنة فأكثر). معلومات عامة وليست استشارة قانونية؛ يُرجى التثبت من النصوص الرسمية السارية قبل الاعتماد عليها.