

آلية الشكاوى: استمارة الشكاوى القياسي (باللغة العربية)

1. معلومات عن مُقدِّم الشكاوى

أنت تقدِّم الشكاوى بصفتك:

☐ مُقدِّم الشكاوى.

☐ ممثل مُقدِّم الشكاوى (يمكن أن يُمثِّل مُقدِّم الشكاوى من قبل أي شخص آخر، أو محامٍ، أو منظمة، أو جهة أخرى يمكنها تقديم الشكاوى نيابة عنه. إذا اخترت هذا الخيار، يجب عليك تقديم ما يُثبت حصولك على تفويض لتقديم هذه الشكاوى نيابة عن مُقدِّم الشكاوى، وذلك من خلال تعبئة وتقديم استمارة [استمارة التفويض](#)).

ممثل مُقدِّم الشكاوى (يُملأ فقط إذا تم اختيار الخيار الثاني أعلاه)		مُقدِّم الشكاوى	
اسم العائلة*		اسم العائلة*	
الاسم الأول*		الاسم الأول*	
السن*		الجنسية*	
الجنس*		الجنس*	
الاسم المنظمة (إن وُجدت)		ذكر ☐	
صلة القرابة بمُقدِّم الشكاوى		أنثى ☐	
		آخر ☐	
		لا أريد المشاركة ☐	
عنوان البريد الإلكتروني*		عنوان البريد الإلكتروني*	
رقم التليفون		رقم التليفون	
العنوان البريدي		العنوان البريدي	

كل الحقول ذات العلامة * إلزامية

2. معلومات عن الانتهاك (الانتهاكات) المزعم للحقوق الأساسية والتفاصيل ذات الصلة بالشكاوى

- يُرجى تقديم وصف تفصيلي للأحداث وكيف أثَّرت عليك شخصياً أو على الشخص الذي تمثَّله. ماذا حدث؟ من شارك؟ هل يوجد شهود؟



- يُرجى تقديم وصف تفصيلي للشخص (الأشخاص) الذي قُدِّمت الشكوى ضده. زودنا بمعلومات عن الشخص (الأشخاص) المعني (مثل: الاسم، أو وصف الملابس)*، أو اللغة التي تحدث بها، أو المظهر الجسدي، أو الوظيفة أو الدور الذي كان/كانت يقوم/تقوم به، إلخ).



يمكن التعرف على الخبراء التابعين لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA) من خلال ملابس مميزة أو شارات تحمل الشعار الموضح أدناه.



- ما هو التاريخ التقريبي لأحدث حدث أدى إلى الانتهاك (الانتهاكات) المزعوم للحقوق الأساسية؟

_____ (يوم) / _____ (شهر) / _____ (عام)

- متى وأين وقعت هذه الأحداث (مثل: التواريخ التقريبية، أو وصف المكان، أو الموقع الدقيق، أو اسم مركز الاستقبال، أو المدينة، أو الدولة)؟

- هل قدمت شكواك إلى أي مؤسسة أخرى (مثل أمين المظالم الوطني، مؤسسة وطنية لحقوق الإنسان، الشرطة، وما إلى ذلك)؟
يُرجى تحديد اسم المؤسسة، حالة الإجراء، والنتيجة إن وجدت.

3. السرية والبيانات الشخصية

من خلال تقديمك لهذه الشكوى، فإنك تُقر بموافقتك على معالجة بياناتك الشخصية من قبل مسؤول الحقوق الأساسية ووكالة EUAA. يتعامل مسؤول الحقوق الأساسية مع الشكاوى بسرية تامة. إذا تم قبول شكواك، فستُحال للمتابعة إلى السلطات المختصة (المدير التنفيذي لوكالة EUAA و/أو السلطات الوطنية للدول الأعضاء المعنية)، كما ستُرسل إلى السلطات الوطنية المعنية بالحقوق الأساسية.

لا يجوز لمسؤول الحقوق الأساسية ووكالة EUAA الكشف عن بياناتك للسلطات الوطنية المختصة أو السلطات الوطنية المعنية بالحقوق الأساسية إلا بموافقتك الصريحة. وستتمكن هذه السلطات من متابعة شكواك بشكل أفضل إذا وافقت على مشاركة بياناتك الشخصية معها.

أُقر بموافقتي على مشاركة بياناتي الشخصية مع السلطات الوطنية المختصة في الدولة العضو (أو الدول الأعضاء) المعنية، ومع المؤسسات الوطنية المعنية بالحقوق الأساسية، حسب الاقتضاء.

☐ نعم، أوافق

☐ لا، أنا غير موافق

يمكنك الرجوع إلى إخطار حماية البيانات من خلال هذا الرابط [هنا](#).

4. توقيع مُقدّم الشكوى

☐ من خلال وضع علامة في هذا المربع، فإنك تقوم بتوقيع هذه الاستمارة بصفتك مُقدّم الشكوى.

☐ من خلال وضع علامة في هذا المربع، فإنك تقوم بتوقيع هذه الاستمارة نيابةً عن مُقدّم الشكوى.

يجب أن توقع هذه الاستمارة القياسية لتقديم الشكاوى من قبل مُقدّم الشكوى أو ممثله. إذا وُقعت الاستمارة من قبل المُمثل، يجب تقديم دليل التفويض، مثل تفويض كتابي ساري المفعول. إذا كان مُقدّم الشكوى غير قادر على توقيع استمارة الشكوى أو استمارة التفويض لأسباب مبررة (مثل الوفاة، الاختفاء، الاحتجاز دون إمكانية تواصل، أسباب صحية، الأمية، وما إلى ذلك)، أو إذا كانت هناك أسباب قهرية أخرى تمنعه من تقديم تفويض كتابي للتمثيل، فيُرجى تقديم وسائل أخرى للتحقق من صحة التفويض كوثيقة داعمة (انظر القسم 5 أدناه).

قبل توقيع هذه الشكوى، يُرجى التأكد من استيفاء جميع معايير القبول.

- تُقدّم الشكوى من قبلك، بصفتك الضحية المحتملة، أو من قبل من يملكك.

- أنت، بصفتك الضحية المحتملة، أو ممثلك، قد قدمتم بيانات التواصل اللازمة لتحديد هويتك.
- لقد قدمت معلومات كافية لدعم الشكوى.
- تُقدّم شكواك كتابيًا.
- تتعلق شكواك بتصرفات أحد أعضاء فريق دعم اللجوء التابع لوكالة EUAA.
- يُمكن اعتبار الوقائع المذكورة في الشكوى بشأن تصرفات أحد أعضاء فريق دعم اللجوء التابع لوكالة EUAA انتهاكًا للحقوق الأساسية لمُقدّم الشكوى.
- تُقدّم الشكوى خلال عام واحد من وقوع الحادثة.
- لا تكون الشكوى مسببة، أو خبيثة، أو عبثية، أو متعسفة، أو افتراضية، أو غير دقيقة.

التوقيع (يُرجى كتابة اسمك إذا كنت تعبئ الاستمارة إلكترونياً)

تاريخ التوقيع

(يوم) / (شهر) / (عام)

5. المرفقات: نسخ من الوثائق الداعمة

من أجل تقييم شكواك، من المفيد الحصول على نسخ من الوثائق الداعمة المتوفرة والمتعلقة بهويتك وبمضمون الشكوى. أمثلة على هذه الوثائق:

- المتعلقة بهويتك: صورة أو نسخة من بطاقة هويتك، أو جواز السفر، أو أي شكل آخر من أشكال تحديد الهوية (مثل الوثائق الصادرة من البلد الذي تقدمت فيه بطلب اللجوء)؛
- المتعلقة بشكواك: نسخ من أي وثائق، أو تقارير، أو شهادات، أو شهادات الشهود، أو وثائق داعمة أخرى ذات صلة بشكواك، بما في ذلك الصور أو مقاطع الفيديو إذا كانت متوفرة؛
- في حال كنت تقدم الشكوى كممثل نيابة عن مُقدّم الشكوى، يُرجى أيضًا تقديم [استمارة التفويض](#).

يمكنك تقديم استمارة الشكوى القياسية هذه والمرفقات الخاصة بها إما عبر إرسال بريد إلكتروني إلى complaints@euaa.europa.eu أو عن طريق البريد إلى العنوان:

وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء
تنبيه: مسؤول الحقوق الأساسية
Winemakers Wharf
Valletta MRS 1917
Malta



إذا تم الإرسال عن طريق البريد العادي، فيُرجى وضع عبارة "سري وخاص" على الظرف.