

ما تتمتع به من حقوق

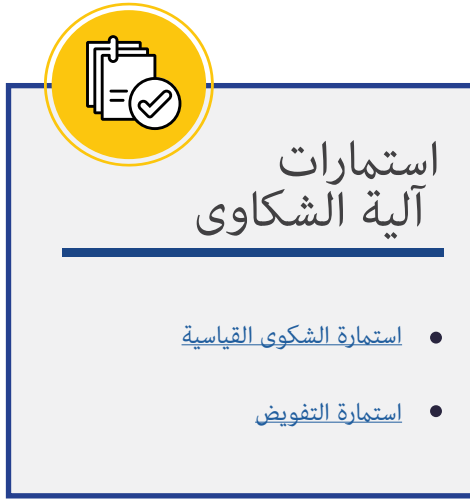
وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA)

آلية الشكاوى



مرحبًا بك في صفحة ويب آلية الشكاوى التابعة لوكالة EUAA

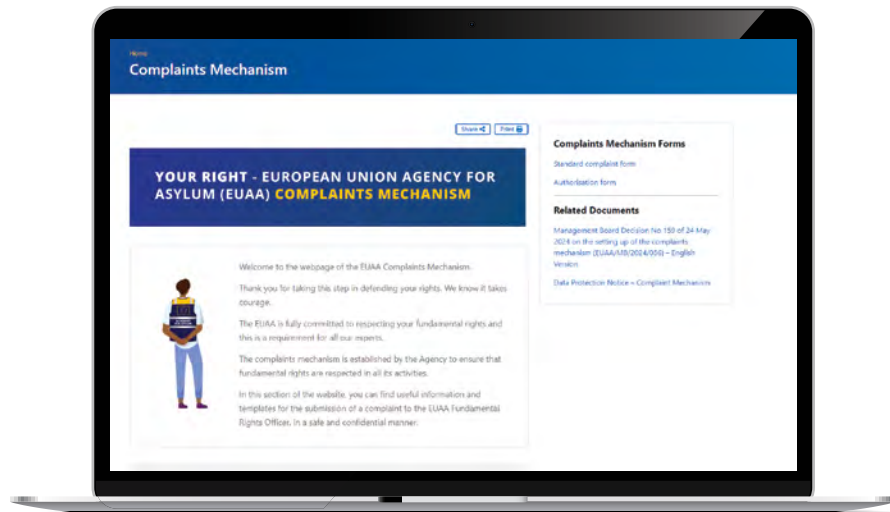
شكرًا لك على اتخاذ هذه الخطوة في الدفاع عن حقوقك.
نحن نُدرك أن ذلك يتطلب شجاعة.



وكالة EUAA ملتزمة تمامًا باحترام حقوقك الأساسية، وهذا التزام مطلوب من جميع الخبراء لدينا.

تم إنشاء آلية الشكاوى من قبل الوكالة لضمان احترام الحقوق الأساسية في جميع أنشطتها.

في هذا القسم من الموقع الإلكتروني، يمكنك العثور على معلومات مفيدة ونماذج جاهزة لتقديم شكوى إلى مسؤول الحقوق الأساسية في وكالة EUAA، بطريقة آمنة وسرية.



يمكنك العثور على معلومات إضافية حول إجراءات آلية الشكاوى في قسم الأسئلة الشائعة (FAQ) على الصفحات المخصصة لذلك في الموقع الإلكتروني لوكالة EUAA. المعلومات متوفرة باللغة الإنجليزية؛ ومع ذلك، يمكن ترجمة قسم الأسئلة الشائعة (FAQ) إلى عدة لغات باستخدام زر إمكانية الوصول الموجود في الزاوية العلوية اليمنى من الموقع الإلكتروني.



من يمكنه تقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى إلى مسؤول الحقوق الأساسية إذا كنت تعتقد أن أحد أعضاء فريق دعم اللجوء التشغيلي التابع لوكالة EUAA قد انتهك حقوقك الأساسية.

يمكن لأي شخص آخر، أو محام، أو منظمة مساعدتك على تقديم شكوى أو تمثيلك من خلال تقديم الشكوى نيابةً عنك. إذا اخترت هذا الخيار، يجب على ممثلك تقديم دليل يُثبت أنك منحت هذا الشخص أو المنظمة تفويضًا لتمثيلك.



حقوق الإنسان الخاصة بك والحريات الأساسية

يشارك أعضاء فريق دعم اللجوء التشغيلي التابع لوكالة EUAA في مجموعة متنوعة من الأنشطة، مثل تسجيل طلبات اللجوء، وإجراء مقابلات اللجوء أو الضعف، وتقديم المعلومات، وخدمات الترجمة الفورية أو الوساطة الثقافية.

أثناء أداء هذه المهام، يتعين عليهم احترام حقوقك الأساسية. إذا كنت تعتقد أنه لم يتم احترامها، يمكنك تقديم شكوى إلى وكالة EUAA.

يجب ألا يقوم أعضاء فريق دعم اللجوء التشغيلي التابع لوكالة EUAA، على سبيل المثال، بـ:



- إيذائك
- تهديدك
- معاملتك بشكل مختلف بسبب عرقك، أو دينك أو معتقدك، أو إعاقتك، أو هويتك الجنسية أو ميولك الجنسية
- مضايقتك
- إجبارك على القيام بشيء لا ترغب فيه
- إعاقة حقك في طلب اللجوء.

يجب على أعضاء فريق دعم اللجوء التشغيلي التابع لوكالة EUAA أن:



- معاملتك باحترام لكرامتك
- احترام سلامتك البدنية والعقلية
- احترام حياتك الخاصة والعائلية
- احترام حقك في تقديم طلب اللجوء.



كيفية تقديم شكوى؟



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

إذا قرّرت عدم استخدام استمارة الشكوى القياسية، يُرجى التأكد من أن تتضمن الشكوى بيانات التواصل الخاصة بك، ومعلومات تفصيلية توضح كيف تعرّضت حقوقك الأساسية للانتهاك، ومكان حدوث الانتهاك، وأي أشخاص قد يكونون شهوداً على الواقعة. يمكنك إرسال أي معلومات أو مستندات إضافية تتعلق بشكواك في أي وقت.

يُسمح بتقديم الشكوى باللغة التي تفضلها.

يلزم تقديم الشكوى كتابياً. ونشجّعك على تعبئة استمارة الشكوى القياسية وإرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان complaints@euaa.europa.eu، وذلك لتسريع عملية النظر في الشكوى.

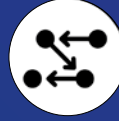


كما يمكنك إرسال استمارة الشكوى القياسية عبر البريد إلى العنوان التالي:

إلى: وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء
عناية: مسؤول الحقوق الأساسية
Winemakers Wharf
MRS، فاليتا ١٩١٧
مالطا



كيف تسير إجراءات الشكاوى؟



المعايير الخاصة لقبول الشكاوى

- تُقدّم الشكاوى من قبلك، بصفتك الضحية المحتملة، أو من قبل من يمثلك.
- تقوم أنت، بصفتك الضحية المحتملة، أو ممثلك، بتوفير بيانات تواصل تتيح التعرف عليك.
- تُقدّم معلومات كافية تدعم مضمون الشكاوى.
- تُقدّم شكاواك كتابيًا.
- تتعلق شكاواك بتصرفات أحد أعضاء فريق دعم اللجوء التابع لوكالة EUAA.
- يُمكن اعتبار الوقائع المذكورة في الشكاوى بشأن تصرفات أحد أعضاء فريق دعم اللجوء التابع لوكالة EUAA انتهاكًا للحقوق الأساسية المُقدّم الشكاوى.
- تُقدّم الشكاوى خلال عام واحد من وقوع الحادثة.
- لا تكون الشكاوى مسيئة، أو خبيثة، أو عبثية، أو تعسّفية، أو افتراضية، أو غير دقيقة.





التقييم

يتسَلَّم مسؤول الحقوق الأساسية في وكالة EUAA شكاوى ويقيّمها وفقاً لمعايير محددة. وقد يتواصل مسؤول الحقوق الأساسية معك لطلب معلومات إضافية.



الإبلاغ

سَيُبلِّغك مسؤول الحقوق الأساسية بالخطوات التالية.

سَيُبلِّغك مسؤول الحقوق الأساسية بالخيارات الأخرى المتاحة لمعالجة مخاوفك، وذلك إذا تعدّر النظر في شكاوىك.

التحقيق: إذا كانت الشكاوى قابلة للمعالجة، يُحيلها مسؤول الحقوق الأساسية إلى المدير التنفيذي في وكالة EUAA، ويوجهها كذلك، عند الضرورة، إلى سلطات الدول الأعضاء المعنية من أجل التحقيق في شكاوىك واتخاذ الإجراءات المناسبة.



الإبلاغ

سَيُبلِّغك مسؤول الحقوق الأساسية بنتيجة حالتك.

إذا ثبت أنّ أعضاءً في فريق دعم اللجوء التشغيلي التابع لوكالة EUAA قد انتهكوا حقوقك الأساسية، فسيجري استبعادهم من الأنشطة التشغيلية لوكالة EUAA.

كما قد يخضعوا لعقوبات أخرى وفقاً للقانون الإداري، أو المدني، أو الجنائي.



معلومات مهمّة

السريّة: لن تتم مشاركة معلوماتك الشخصية مع سلطات الدول الأعضاء المعنية إلا بعد الحصول على موافقتك المسبقة. كما لن تقوم وكالة EUAA بمعالجة بياناتك الشخصية (الاسم، ومعلومات التواصل، وغيرها) لأي غرض آخر بخلاف معالجة شكاوك.



للمزيد من المعلومات حول كيفية التعامل مع بياناتك الشخصية،
يمكنك الرجوع إلى [إخطار حماية البيانات](#).

قد تختلف المدة الزمنية اللازمة لمعالجة الشكاوى تبعاً لطبيعة كل حالة. ومع ذلك، يلتزم مسؤول الحقوق الأساسية ووكالة EUAA بالتعامل مع شكاوك بفعالية ومتابعتها على النحو الواجب. ويُرسَل إشعار باستلام الشكاوى خلال خمسة أيام عمل من التاريخ الذي استلمها فيه مسؤول الحقوق الأساسية وسجلها فيه.

آلية الشكاوى ليست خط طوارئ: يُرجى ملاحظة أن آلية الشكاوى تُعد عملية إدارية قد تستغرق عدة أسابيع أو حتى أشهر لاستكمالها. وإذا كنت تواجه حالة طارئة أو خطراً وشيكاً على حياتك أو سلامتك البدنية والعقلية، يُرجى التواصل مباشرة مع السلطات الوطنية المختصة.

شكاوك ليست بديلاً عن الإبلاغ للشرطة: نحثك أيضاً على الإبلاغ عن أي انتهاك لحقوقك الأساسية إلى الشرطة. ويمكنك التوجّه في الوقت ذاته إلى جهات أخرى، مثل المحاكم الوطنية أو أمناء المظالم، والتي قد تساهم بدورها في حماية حقوقك.

لا تُستخدم الشكاوى للطعن في قرار طلب اللجوء: إذا لم تُوافق على قرار صادر بشأن طلب اللجوء، يمكنك تقديم طعن إلى الجهة الوطنية المختصة بالنظر في مثل هذه القرارات.



* جرى إنشاء آلية الشكاوى بموجب قرار مجلس الإدارة

رقم ١٥٩ الصادر بتاريخ ٢٤ مايو ٢٠٢٤ بشأن إنشاء آلية الشكاوى (٥٦/٢٠٢٤/MB/EUAA).

