euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

আপনার অধিকার

আশ্রয়ের জন্য ইউরোপীয় ইউনিয়ন এজেন্সি (EUAA)

অভিযোগ প্রক্রিয়া

euaa.europa.eu

EUAA অভিযোগ প্রক্রিয়ার ওয়েবপেজে আপনাকে স্বাগতম

আপনার অধিকার রক্ষায় এই পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ। আমরা জানি এর জন্য সাহস লাগে।

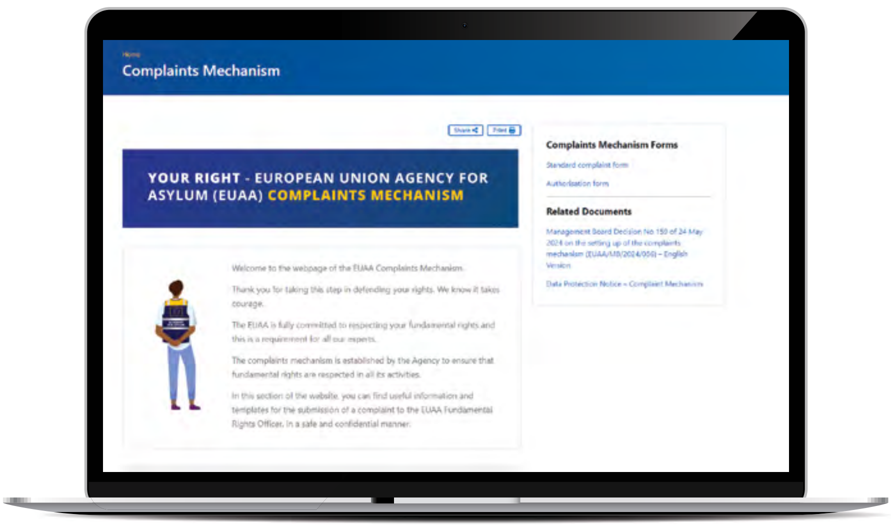
EUAA আপনার মৌলিক অধিকারগুলিকে সম্মান করতে সম্পূর্ণরূপে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং এটি আমাদের সকল বিশেষজ্ঞের জন্য একটি আবশ্যকতা।

সংস্থাটি তার সকল কার্যকলাপে মৌলিক অধিকারের প্রতি সম্মান নিশ্চিত করার জন্য অভিযোগ প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা করেছে।

আপনি নিরাপদ এবং গোপনীয় উপায়ে EUAA-এর মৌলিক অধিকার কর্মকর্তার (Fundamental Rights Officer) কাছে অভিযোগ জমা দেওয়ার জন্য দরকারী তথ্য এবং টেমপ্লেটগুলি ওয়েবসাইটের এই অংশে পেতে পারেন।

অভিযোগ প্রক্রিয়ার ফর্ম

- অভিযোগ জানানোর স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম
- অনুমোদন ফর্ম



EUAA ওয়েবসাইটের নিবেদিত ওয়েবপেজগুলিতে FAQ বিভাগের অধীনে অভিযোগ প্রক্রিয়ার পদ্ধতিগুলি সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্য পাওয়া যায়। তথ্যটি ইংরেজিতে পাওয়া যায়; তবে, ওয়েবসাইটের উপরের ডানদিকে কোণায় অ্যাক্সেসিবিলিটি বোতামটি ব্যবহার করে FAQ বিভাগটি একাধিক ভাষায় অনুবাদ করা যেতে পারে।

কে অভিযোগ জমা দিতে পারেন?

যদি আপনার মনে হয় যে EUAA-এর আশ্রয় সংক্রান্ত কর্মপরিচালনাগত সহায়তা দলের (Operational Asylum Support Team) কোনও সদস্য আপনার মৌলিক অধিকার লঙ্ঘন করেছেন, তাহলে আপনি মৌলিক অধিকার কর্মকর্তার (Fundamental Rights Officer) কাছে একটি অভিযোগ জমা দিতে পারেন।

অন্য কোনো ব্যক্তি, আইনজীবী বা সংস্থা আপনাকে অভিযোগ দায়ের করতে সাহায্য করতে পারে অথবা আপনার পক্ষে অভিযোগ দায়ের করে আপনার প্রতিনিধিত্ব করতে পারে। আপনি যদি এই বিকল্পটি বেছে নেন, তাহলে আপনার প্রতিনিধিকে অবশ্যই একটি প্রমাণ জমা দিতে হবে যে আপনি এই ব্যক্তি বা সংস্থাকে আপনার প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদন দিয়েছেন।

আপনার মানবাধিকার এবং মৌলিক স্বাধীনতা

EUAA-এর আশ্রয় সংক্রান্ত কর্মপরিচালনাগত সহায়তা দলের সদস্যরা বিভিন্ন ধরণের কার্যকলাপের সাথে জড়িত, যেমন আশ্রয়ের আবেদন নিবন্ধন করা, আশ্রয় বা ঝুঁকি সংক্রান্ত সাক্ষাৎকার পরিচালনা করা, তথ্য, অনুবাদ বা সাংস্কৃতিক মধ্যস্থতা পরিষেবা প্রদান করা।

এই কাজগুলি করার সময়, তাদের আপনার **মৌলিক অধিকারগুলিকে** সম্মান করতে হবে। যদি আপনি মনে করেন এমনটা হয়নি, তাহলে আপনি EUAA-তে অভিযোগ জমা দিতে পারেন।

EUAA-এর আশ্রয় সংক্রান্ত কর্মপরিচালনাগত সহায়তা দলের সদস্যদের অবশ্যই:

- আপনার সাথে **মর্যাদাপূর্ণ** আচরণ করতে হবে
- আপনার শারীরিক এবং মানসিক **অখণ্ডতাকে** সম্মান করতে হবে
- আপনার **ব্যক্তিগত এবং পারিবারিক জীবনকে** সম্মান করতে হবে
- **আশ্রয়ের** জন্য আবেদন করার আপনার অধিকারকে সম্মান করতে হবে।

উদাহরণস্বরূপ, EUAA-এর আশ্রয় সংক্রান্ত কর্মপরিচালনাগত সহায়তা দলের সদস্যরা নিম্নলিখিতগুলি করতে **পারবেন না:**

- আপনাকে আঘাত করা
- আপনাকে হুমকি দেওয়া
- আপনার জাতি, ধর্ম বা বিশ্বাস, অক্ষমতা, লিঙ্গ পরিচয় এবং যৌন অভিমুখিতার কারণে আপনার সাথে ভিন্ন আচরণ করা
- আপনাকে হয়রানি করা
- আপনাকে এমন কিছু করতে বাধ্য করা যা আপনি করতে চান না
- আপনার আশ্রয়ের অধিকারে বাধা সৃষ্টি করা।

কিভাবে অভিযোগ জমা দিতে পারেন?

অভিযোগ অবশ্যই লিখিতভাবে জমা দিতে হবে। আপনার অভিযোগ মূল্যায়নের গতি বাড়ানোর জন্য, আমরা আপনাকে **অভিযোগ জানানোর স্ট্যান্ডার্ড ফর্মটি** পূরণ করে complaints@euaa.europa.eu এ ইমেইলের মাধ্যমে এটি পাঠাতে উৎসাহিত করছি।

বিকল্পভাবে, আপনি অভিযোগ জানানোর স্ট্যান্ডার্ড ফর্মটি নিম্নলিখিত ঠিকানায় ডাকযোগে পাঠাতে পারেন:

প্রাপক: European Union Agency for Asylum
Attention: Fundamental Rights Officer
Winemakers Wharf
Valletta, MRS 1917
Malta

ডাকযোগে পাঠালে, খামটিকে 'ব্যক্তিগত এবং গোপনীয়' হিসাবে চিহ্নিত করুন।

যদি আপনি অভিযোগ জানানোর স্ট্যান্ডার্ড ফর্মটি ব্যবহার না করার সিদ্ধান্ত নেন, তাহলে নিশ্চিত করুন যে আপনার যোগাযোগের বিবরণ এবং আপনার মৌলিক অধিকার কীভাবে লঙ্ঘিত হয়েছে, লঙ্ঘনটি কোথায় ঘটেছে এবং অন্য যে ব্যক্তিরা লঙ্ঘনের সাক্ষী হয়ে থাকতে পারেন তাদের সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য আপনার অভিযোগে দেওয়া হয়েছে। আপনি আপনার অভিযোগ সম্পর্কিত অতিরিক্ত বিবরণ বা নথিগুলি যেকোনো সময় পাঠাতে পারেন।

আপনার পছন্দের ভাষায় অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে।

অভিযোগ পদ্ধতিটি কীভাবে কাজ করে?

গ্রহণযোগ্য অভিযোগের জন্য নির্দিষ্ট মানদণ্ড

- সম্ভাব্য ভুক্তভোগী হিসাবে **আপনি**, **অথবা আপনার প্রতিনিধি** অভিযোগটি জমা দেন।
- সম্ভাব্য ভুক্তভোগী হিসাবে আপনি, অথবা আপনার প্রতিনিধি **আপনাকে শনাক্ত করার** জন্য যোগাযোগের বিবরণ প্রদান করেন।
- আপনি অভিযোগটির সমর্থনে **পর্যাপ্ত তথ্য** প্রদান করেন।
- আপনার অভিযোগ **লিখিতভাবে** জমা দেওয়া হয়।
- আপনার অভিযোগটি **EUAA-এর আশ্রয় সংক্রান্ত কর্মপরিচালনাগত সহায়তা দলের কোনো সদস্যের কার্যকলাপের** সাথে সম্পর্কিত।
- EUAA-এর আশ্রয় সহায়তা দলের কোনো সদস্যের কার্যকলাপের সাথে সম্পর্কিত অভিযুক্ত ঘটনাগুলিকে **অভিযোগকারীর মৌলিক অধিকারের লঙ্ঘন** হিসাবে বিবেচনা করা যায়।
- ঘটনাটি ঘটার **এক বছরের মধ্যে** আপনি অভিযোগটি জমা দিয়েছেন।
- আপনার অভিযোগটি অবমাননাকর, বিদ্বেষপূর্ণ, তুচ্ছ, বিরক্তিকর, কাল্পনিক বা ভুল **নয়**।

মূল্যায়ন

EUAA-এর মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা আপনার অভিযোগ গ্রহণ করবেন এবং নির্দিষ্ট মানদণ্ডের ভিত্তিতে তা মূল্যায়ন করবেন। মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা আরও তথ্যের জন্য আপনার সাথে যোগাযোগ করতেও পারেন।

↓

অবহিত করা

মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা আপনাকে **পরবর্তী পদক্ষেপগুলি সম্পর্কে** জানাবেন।

যদি আপনার অভিযোগ প্রক্রিয়া করা না যায়, তাহলে মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা আপনার উদ্বেগ সমাধানের **অন্যান্য বিকল্পগুলি সম্পর্কে আপনাকে জানাবেন**।

তদন্ত: যদি আপনার অভিযোগটি প্রক্রিয়া করা যায়, তাহলে মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা আপনার অভিযোগটি EUAA-এর নির্বাহী পরিচালকের (Executive Director) কাছে পাঠাবেন এবং প্রাসঙ্গিক হলে, সংশ্লিষ্ট সদস্য রাষ্ট্রগুলির কর্তৃপক্ষের কাছে পাঠাবেন, যাতে তারা আপনার অভিযোগের তদন্ত করতে এবং যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারেন।

↓

অবহিত করা

মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা আপনার কেসের **ফলাফল সম্পর্কে** আপনাকে জানাবেন।

যদি দেখা যায় যে EUAA-এর আশ্রয় সংক্রান্ত কর্মপরিচালনাগত সহায়তা দলের সদস্যরা আপনার মৌলিক অধিকার লঙ্ঘন করেছে, তাহলে **EUAA-এর কর্মপরিচালনামূলক কার্যকলাপ থেকে তাদের সরিয়ে দেওয়া হবে**।

এছাড়াও তারা প্রশাসনিক, দেওয়ানি বা ফৌজদারি আইন অনুসারে **অন্যান্য শাস্তির** আওতায় আসতে পারেন।

জেনে রাখা ভাল

একটি অভিযোগ প্রক্রিয়া করার জন্য প্রয়োজনীয় **সময়** কেসটির উপর নির্ভর করে ভিন্ন হতে পারে। তবে, মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা এবং EUAA আপনার অভিযোগ কার্যকরভাবে পরিচালনা এবং অনুসরণ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। মৌলিক অধিকার কর্মকর্তা আপনার অভিযোগ পাওয়া এবং রেকর্ড করার তারিখ থেকে পাঁচ কার্যদিবসের মধ্যে সমস্ত অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করে একটি উত্তর দেওয়া হবে।

এটি কোনও জরুরি হটলাইন নয়: অভিযোগ প্রক্রিয়াটি একটি প্রশাসনিক প্রক্রিয়া যা সম্পূর্ণ হতে কয়েক সপ্তাহ বা কয়েক মাস সময় লাগতে পারে। যদি আপনি কোনও জরুরি পরিস্থিতিতে থাকেন অথবা আপনার জীবনের, শারীরিক বা মানসিক নিরাপত্তার আসন্ন ঝুঁকির মুখে পড়েন, তাহলে অনুগ্রহ করে জাতীয় কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করুন।

আপনার অভিযোগ পুলিশের কাছে রিপোর্ট করার বিকল্প নয়: আমরা আপনাকে মৌলিক অধিকার লঙ্ঘনের বিষয়ে পুলিশের কাছে রিপোর্ট করতেও উৎসাহিত করি। আপনি একই সময়ে আপনার কেসটি জাতীয় আদালত বা অম্বাড্সপার্সনের মতো অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের কাছেও পাঠাতে পারেন, যারা আপনার অধিকার রক্ষা করতে সাহায্য করতে পারে।

আপনার আশ্রয়ের আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল করার জন্য কোনও অভিযোগ পাঠানো উচিত নয়: আপনি যদি আপনার আশ্রয়ের অধিকার বিষয়ক সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন, তাহলে আপনি উপযুক্ত জাতীয় কর্তৃপক্ষের কাছে একটি আপিল জমা দিতে পারেন।

গোপনীয়তা: ব্যক্তিগত তথ্য শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট সদস্য রাষ্ট্রের কর্তৃপক্ষগুলির সাথেই ভাগ করে নেওয়া হবে, যদি আপনি আগে থেকে আপনার সম্মতি দেন। EUAA আপনার অভিযোগ পরিচালনা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে আপনার ব্যক্তিগত তথ্য (নাম, যোগাযোগের বিবরণ ইত্যাদি) প্রক্রিয়া করবে না।

আপনার ব্যক্তিগত তথ্য প্রক্রিয়াকরণ সম্পর্কে আরও তথ্য তথ্য সুরক্ষা বিষয়ক বিজ্ঞপ্তিতে পাওয়া যাবে।

* অভিযোগ প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা করার বিষয়ে 24 মে 2024 তারিখের ম্যানেজমেন্ট বোর্ডের সিদ্ধান্ত **নং 159 (EUAA/MB/2024/056) অনুযায়ী অভিযোগ প্রক্রিয়াটি প্রতিষ্ঠিত হয়েছিল**

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM