

حقوق شما

اداره اتحادیه اروپا برای پناهندگی (EUAA)

میکانیزم شکایت



به صفحه اینترنتی میکانیزم شکایات EUAA خوش آمدید

بخاطر برداشتن این گام در جهت دفاع از حقوق تان تشکر می کنیم.
می دانیم که این کار جرئت می خواهد.



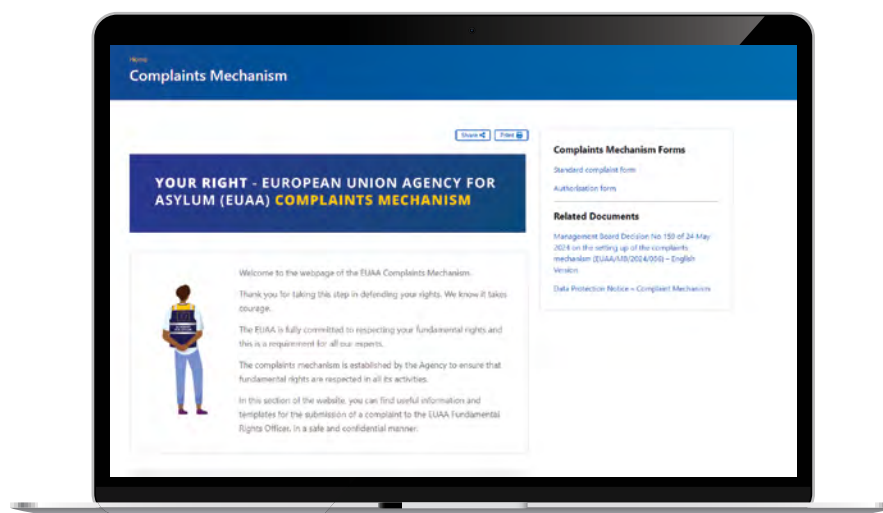
فرم های میکانیزم شکایات

- [فرم استاندارد شکایت](#)
- [فرم مجوز](#)

EUAA کاملاً متعهد به رعایت حقوق اساسی
شماست و این الزام برای تمامی متخصصان ما است.

میکانیزم شکایات توسط این اداره بخاطر تضمین
رعایت حقوق اساسی در تمامی فعالیت ها ایجاد شده
است.

در این بخش از صفحه اینترنتی، شما می توانید
معلومات و تیمپلیت های مفید را برای ثبت شکایت
به افسر حقوق اساسی EUAA به شیوه مصوون و
محرمانه دریابید.



معلومات اضافی راجع به روندهای میکانیزم شکایات در زیر بخش سوالات متداول (FAQ) در صفحات اینترنتی اختصاصی وبسایت EUAA قابل دسترس است. این معلومات به زبان انگلیسی قابل دسترس است؛ هرچند، بخش سوالات متداول را می توان با استفاده از دکمه که در کنج راست بالای صفحه اینترنتی وجود دارد را به زبان های مختلف ترجمه کرد.



چه کسی می تواند شکایت را ثبت کند؟

اگر شما به این باور هستید که یکی از اعضای تیم عملیاتی حمایت از پناهندگی EUAA (EUAA Operational Asylum Support Team) حقوق اساسی شما را نقض کرده است، پس شما می توانید شکایت تان را با افسر حقوق اساسی (Fundamental Rights Officer) ثبت کنید.

هر فرد دیگری، وکیل یا موسسه می تواند با شما در ثبت یک شکایت کمک کند یا از شما نمایندگی کند و شکایت را به نمایندگی از شما ثبت کند. اگر شما این گزینه را انتخاب نمایید، در آنصورت نماینده شما باید یک ثبوت را تسلیم کند که شما به آن فرد یا موسسه بخاطر نمایندگی کردن از شما صلاحیت داده اید.



حقوق بشری و آزادی های اساسی شما

اعضای یک تیم عملیاتی حمایت از پناهندگی EUAA در فعالیت های مختلف درگیر هستند، همچون ثبت کردن درخواست های پناهندگی، انجام دادن مصاحبه های پناهندگی یا آسیب پذیری، ارائه کردن معلومات، خدمات ترجمه یا وساطت فرهنگی.

در انجام این وظایف، آنها باید به **حقوق اساسی** شما احترام بگذارند. اگر فکر می کنید که موضوع طوری دیگری است، در آنصورت می توانید یک شکایت را با EUAA ثبت کنید.

اعضای یک تیم عملیاتی حمایت از پناهندگی EUAA، بطور مثال، نه باید:



- به شما آسیب برساند
- شما را تهدید کند
- بخاطر نژاد، مذهب یا عقیده، معلولیت، هویت جنسی و گرایش جنسی شما به شکلی متفاوت برخورد کند
- شما را آزار دهد
- شما را مجبور به انجام کاری کند که نمی خواهید
- مانع حق پناهندگی شما شود.

اعضای یک تیم عملیاتی حمایت از پناهندگی EUAA باید:



- برخورد با عزت با شما داشته باشد
- به سلامت فیزیکی و روانی شما احترام داشته باشد
- به زندگی خصوصی و خانوادگی شما احترام داشته باشد
- به حق شما جهت درخواست برای پناهندگی احترام داشته باشد.



چگونگی ثبت شکایت را ثبت کند؟



اگر از طریق پست ارسال می کنید، لطف نموده پاکت خط را (خصوصی و محرمانه) **'PRIVATE AND CONFIDENTIAL'** نشانی کنید.

اگر تصمیم گرفتید که از فرم استاندارد شکایت استفاده نه کنید، مطمئن شوید که شکایت شما شامل جزئیات تماس شما و معلومات دقیق در مورد نقض حقوق اساسی تان، محل وقوع نقض و سایر افرادی که ممکن است شاهد این نقض بوده باشند، باشد. شما هر زمانی می توانید جزئیات یا اسناد اضافی راجع به شکایت خود تان بفرستید.

شکایت ها را می توانید به زبان ترجیحی خود ثبت کنید.

یک شکایت باید به شکل کتبی تسلیم شود. ما شما را تشویق می کنیم تا فرم استاندارد شکایت را خانه پری کنید و آن را از طریق ایمیل به این آدرس complaints@euaa.europa.eu بفرستید، تا ارزیابی شکایت شما تسریع یابد.



بطور متبادل، شما می توانید فرم استاندارد شکایت را از طریق پست به آدرس ذیل بفرستید:

برای: اداره اتحادیه اروپا برای پناهندگی
(European Union Agency for Asylum)

قابل توجه: افسر حقوق اساسی
(Fundamental Rights Officer)

Winemakers Wharf
Valletta, MRS 1917
مالتا



روند رسیدگی به شکایات چه گونه است؟



معیار مشخص برای شکایات قابل قبول

- شکایت توسط شما به عنوان قربان احتمالی یا توسط نماینده شما ثبت شده باشد.
- به عنوان قربانی احتمالی شما یا نماینده شما جزئیات تماس را ارائه می دهد تا شناسایی شما امکان پذیر گردد.
- شما معلومات کافی را بخاطر دفاع از شکایت تان ارائه می دهید.
- شکایت شما به شکل کتبی تسلیم داده می شود.
- شکایت شما مربوط به اقدامات یک عضو از تیم عملیاتی حمایت از پناهندگی EUAA می باشد.
- حقایق ادعا شده راجع به اقدامات یک عضو از تیم عملیاتی حمایت از پناهندگی EUAA ممکن است به عنوان نقض حقوق اساسی شکایت کننده در نظر گرفته شود.
- شما باید شکایت را از لحظه وقوع آن طی یک سال ثبت نموده باشید.
- شکایت شما توهین آمیز، بدخواهانه، بیهوده، آزاردهنده و فرضی نیست یا نادرست است.





ارزیابی

افسر حقوق اساسی EUAA شکایت شما را دریافت خواهد کرد و آن را بر اساس معیار مشخص ارزیابی خواهد کرد. افسر حقوق اساسی نیز می تواند با شما برای معلومات بیشتر تماس بگیرد.



اطلاع دهی

افسر حقوق اساسی راجع به اقدامات بعدی به شما اطلاع خواهد داد.

اگر شکایت شما قابل رسیدگی نه باشد، افسر حقوق اساسی بخاطر رسیدگی به نگرانی های شما راجع به گزینه های دیگر به شما اطلاع خواهد داد.

تحقیق: اگر شکایت شما قابل رسیدگی باشد، افسر حقوق اساسی شکایت شما را به رئیس اجرائیوی EUAA ارسال خواهد کرد و در صورت لزوم به مقامات کشورهای عضو ذیربط جهت بررسی شکایت و اتخاذ اقدامات مناسب ارجاع خواهد داد.



اطلاع دهی

افسر حقوق اساسی راجع به نتیجه قضیه تان به شما اطلاع خواهد داد.

اگر معلوم گردید که اعضای تیم عملیاتی حمایت از پناهندگی EUAA حقوق اساسی شما را نقض کرده است، آنها از فعالیت های عملیاتی EUAA حذف خواهند شد.

ممکن است آنها مطابق با قوانین اداری، ملکی یا جنایی شامل تحریم های دیگر شوند.



خوب است بدانید

محرمیت: معلومات شخصی تنها در صورتی که شما از قبل رضایت داده باشید، با مقامات مربوطه دولت های عضو شریک ساخته خواهد شد. معلومات شخصی شما (نام، جزئیات تماس و غیره) توسط EUAA برای هیچ مقصدی به غیر از رسیدگی به شکایت شما استفاده نه خواهد شد.



معلومات بیشتر راجع به استفاده از معلومات شخصی تان را می توانید در [اطلاعیه محافظت اطلاعات](#) دریابید.

زمان مورد نیاز برای پروسس یک شکایت ممکن است نظر به قضیه متفاوت باشد. هرچند، افسر حقوق اساسی و EUAA متعهد به مدیریت موثرانه و تعقیب شکایت شما هستند. تمامی شکایات پس از تاریخ دریافت و ثبت شکایت شما توسط افسر حقوق اساسی ظرف پنج روز کاری یک جواب تاییدی دریافت خواهد کرد.

این کدام خط ارتباطی اضطراری نیست: میکانیزم شکایات یک روند اداری است که ممکن است تکمیل شدن آن چندین هفته یا ماه را در بر بگیرد. اگر در وضعیت اضطراری قرار دارید یا با خطر قریب الوقوع برای جان، سلامت جسمانی یا روانی خود مواجه هستید، لطفاً با مقامات ملی تماس بگیرید.

شکایت شما جایگزین گزارش به پولیس نمی شود: ما شما را تشویق می کنیم که نقض های حقوق اساسی را نیز به پولیس گزارش دهید. شما همچنان می توانید قضیه خود را در عین وقت به سایر نهادها، مانند محاکم ملی یا دادرسانان، ارجاع دهید که ممکن است به حفاظت از حقوق شما کمک کنند.

نه باید از شکایت برای اعتراض به تصمیم مربوط به درخواست پناهندگی خود استفاده کنید: اگر با تصمیمی درباره حق پناهندگی خود مخالف هستید، می توانید درخواست تجدید نظر را به مقام ملی صلاحیت دار ارایه دهید.



* میکانیزم شکایات توسط [تصمیم هیئت مدیره](#) ایجاد شده است

شماره 159 از تاریخ 24 می 2024 راجع به تنظیم میکانیزم شکایات (EUAA/MB/2024/056)

