

sizin HAKKINIZ

AVRUPA BİRLİĞİ SIĞINMA AJANSI (EUAA)

ŞİKÂyet MEKANİZMASI



EUAA ŞİKÂyet MEKANİZMASI WEB SAYFASINA HOŞ GELDİNİZ

Haklarınızı savunmak üzere bu adımı attığınız için teşekkürler.
Bunun cesaret gerektirdiğini biliyoruz.

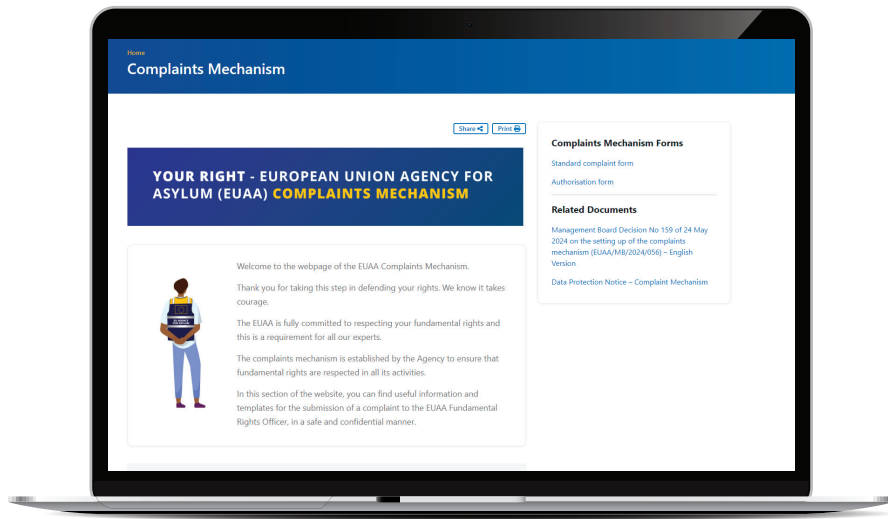
EUAA, temel haklarınıza tamamen saygı göstermeye karardır ve bu tüm uzmanlarımız için bir zorunluluktur.

Şikâyet mekanizması, Ajans tarafından tüm faaliyetlerinde temel haklara saygı gösterilmesini sağlamak amacıyla kurulmuştur.

Web sitesinin bu bölümünde, EUAA Temel Haklar Sorumlusuna güvenli ve gizli bir şekilde şikâyetle bulunmak için yararlı bilgiler ve şablonlar bulabilirsiniz.

Şikâyet Mekanizması Formları

- [Standart Şikâyet Formu](#)
- [Yetki formu](#)



Şikâyet mekanizması prosedürleri hakkında ek bilgi, EUAA web sitesindeki özel web sayfalarının SSS bölümünde mevcuttur. Bilgiler İngilizce olarak mevcuttur; ancak SSS bölümü, web sitesinin sağ üst köşesindeki erişilebilirlik düğmesi kullanılarak birden fazla dile çevrilebilir.



KİMLER ŞİKÂyetTE BULUNABİLİR?

EUAA Operasyonel Sığınma Destek Ekibinin bir üyesinin temel haklarınızı ihlal ettiğini düşünüyorsanız Temel Haklar Sorumlusuna şikâyette bulunabilirsiniz.

Başka herhangi bir kişi, avukat veya kuruluş, şikâyette bulunmanıza yardımcı olabilir veya sizi temsilen adınıza şikâyette bulunabilir. Bu seçeneği tercih ederseniz, temsilciniz, bu kişiye veya kuruluşa sizi temsil etme yetkisi verdiğinizde dair bir belge sunmalıdır.



İNSAN HAKLARINIZ VE TEMEL ÖZGÜRLÜKLERİNİZ

EUAA Operasyonel Sığınma Destek Ekibi üyeleri; sığınma başvurularının kaydedilmesi, sığınma veya güvenlik açığı mülakatlarının gerçekleştirilmesi, bilgilendirme, tercüme veya kültürel arabuluculuk hizmetlerinin sağlanması gibi çeşitli faaliyetlerde yer almaktadır.

Bu görevleri yerine getirirken **temel haklarınıza** saygı göstermek zorundadırlar. Böyle olmadığını düşünüyorsanız EUAA'ya şikâyette bulunabilirsiniz.



EUAA Operasyonel Sığınma Destek Ekibi üyeleri şunları yapmalıdır:

- size **onurlu** bir şekilde davranmalıdır
- fiziksel ve zihinsel **bütünlüğünüze** saygı göstermelidir
- **özel ve aile hayatınıza** saygı göstermelidir
- **sığınma** başvurusunda bulunma hakkınıza saygı göstermelidir.



Örneğin bir EUAA Operasyonel Sığınma Destek Ekibinin üyeleri şunları yapmamalıdır:

- canınızı yakmamalıdır
- sizi tehdit etmemelidir
- etnik kökeniniz, dininiz veya inancınız, engelliliğiniz, cinsiyet kimliğiniz ve cinsel yöneliminiz nedeniyle size farklı davranmamalıdır
- sizi taciz etmemelidir
- sizi istemediğiniz bir şeyi yapmaya zorlamamalıdır
- sığınma hakkınızı engellememelidir.



ŞİKÂyetLER NASIL GÖNDERİLİR?



Şikâyetler yazılı olarak iletilmelidir.

Şikâyetinizin değerlendirilmesini hızlandırmak için **standart şikâyet formunu** doldurmanızı ve complaints@euaa.europa.eu adresine e-posta ile göndermenizi öneririz.



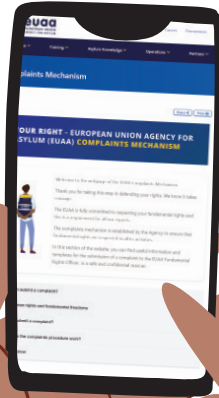
Alternatif olarak standart şikâyet formunu posta yoluyla aşağıdaki adrese gönderebilirsiniz:

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

Posta ile gönderiyorsanız, lütfen zarfı "PRIVATE AND CONFIDENTIAL" olarak işaretleyin.

Standart şikâyet formunu kullanmamaya karar verirsiniz şikâyetinizin, iletişim bilgilerinizi ve temel haklarınızın nasıl ihlal edildiğine, ihlalin nerede gerçekleştiğine ve ihlale tanık olmuş olabilecek diğer kişilere ilişkin ayrıntılı bilgileri içerdiğinden emin olun. Şikâyetinizle ilgili ek bilgi veya belgeleri istediğiniz zaman gönderebilirsiniz.

Şikâyetlerinizi tercih ettiğiniz dilde iletebilirsiniz.



ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ NASIL İŞLER?



KABUL EDİLEBİLİR ŞİKÂYETLER İÇİN BELİRLİ KRİTERLER



- Şikâyet in potansiyel mağdur olarak **sizin** tarafınızdan, **veya temsilciniz tarafından** sunulması.
- Potansiyel mağdur olarak sizin veya temsilcinizin, **kimlik tespiti** için iletişim bilgilerinizi sunması.
- Şikâyeti desteklemek için **yeterli bilgileri** sağlamanız.
- Şikâyetinizin **yazılı** olarak sunulması.
- Şikâyetinizin, **EUAA sığınma destek ekibinin bir üyesinin eylemleri** ile ilgili olması.
- Bir EUAA sığınma destek ekibi üyesinin eylemleriyle ilgili olarak iddia edilen hususların, **şikâyetçinin temel haklarının ihlali** olarak değerlendirilebilecek nitelikte olması.
- Şikâyetin olayların gerçekleştiği andan itibaren **bir yıl içinde** gönderilmiş olması.
- Şikâyetinizin küfürlü, kötü niyetli, anlamsız, zarar verme amaçlı, varsayımsal veya yanlış **olmaması**.



DEĞERLENDİRME



EUAA Temel Haklar Sorumlusu şikâyetinizi alacak ve belirli kriterlere göre değerlendirecektir. Temel Haklar Sorumlusu daha fazla bilgi için sizinle irtibata da geçebilir.



BİLGİLENDİRME



Temel Haklar Sorumlusu sizi **sonraki adımlar hakkında** bilgilendirecektir.

Şikâyetinizin işleme alınamaması hâlinde Temel Haklar Sorumlusu, endişelerinizin ele alınmasına yönelik **diğer seçenekler hakkında sizi bilgilendirecektir.**

Soruşturma: Şikâyetiniz işleme alınabilirse Temel Haklar Sorumlusu, şikâyetinizi EUAA İcra Direktörüne ve ilgili olması hâlinde, şikâyetinizi soruşturmak ve uygun önlemleri almak üzere ilgili Üye Devletlerin yetkililerine gönderecektir.



BİLGİLENDİRME



Temel Haklar Sorumlusu davanızın **sonucu hakkında** sizi bilgilendirecektir.

EUAA Operasyonel Sığınma Destek Ekibi üyelerinin temel haklarınızı ihlal ettiği tespit edilirse bu kişiler, **EUAA'nın operasyonel faaliyetlerinden çıkarılacaktır.**

Ayrıca idari, medeni veya ceza hukukuna uygun olarak **başka yaptırımlara** da tabi olabilirler.



BİLİNMESİ GEREKENLER

Bir şikâyeti işleme almak için gereken **süre**, duruma bağlı olarak değişebilir. Ancak Temel Haklar Sorumlusu ve EUAA, şikâyetinizi etkin bir şekilde yönetmeye ve takip etmeye kararlıdır. Tüm şikâyetlere, Temel Haklar Sorumlusunun şikâyetinizi aldığı ve kaydettiği tarihten itibaren beş iş günü içinde bir onay yanıtı verilecektir.

Bu bir acil yardım hattı değildir: Şikâyet mekanizması, tamamlanması birkaç hafta veya ay sürebilecek idari bir süreçtir. Acil bir durumdaysanız ya da hayatınız, fiziksel veya zihinsel bütünlüğünüz için yakın bir riskle karşı karşıyaysanız lütfen ulusal makamlarla iletişime geçin.

Şikâyetiniz polise yapılacak bir ihbarın yerine geçmez: Temel hak ihlallerini polise de bildirmenizi tavsiye ederiz. Davanızı aynı zamanda haklarınızın korunmasına yardımcı olabilecek ulusal mahkemeler veya ombudsmanlar gibi diğer kurumlara da iletebilirsiniz.

Sığınma başvurunuzla ilgili bir karara itiraz etmek için şikâyet gönderilmemelidir: Sığınma hakkınızla ilgili bir karara katılmıyorsanız yetkili ulusal makama itirazda bulunabilirsiniz.

Gizlilik: Kişisel bilgiler yalnızca önceden onay vermeniz hâlinde ilgili Üye Devletlerin yetkilileriyle paylaşılacaktır. Kişisel bilgileriniz (ad, iletişim bilgileri vb.) EUAA tarafından şikâyetinizin yönetilmesi dışında herhangi bir amaçla işlenmeyecektir.



Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin daha fazla bilgiyi [veri koruma bildiriminde](#) bulabilirsiniz.



✱ Şikâyet Mekanizması [Yönetim Kurulu Kararıyla](#) kurulmuştur
[Şikâyet mekanizmasının kurulmasına ilişkin 24 Mayıs 2024 tarihli ve 159 sayılı karar \(EUAA/ MB/2024/056\)](#)

