

ВАШЕ ПРАВО

АГЕНТСТВО ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ З
ПИТАНЬ НАДАННЯ ПРИТУЛКУ (EUAА).

МЕХАНІЗМ ПОДАННЯ СКАРГ



Ласкаво просимо на вебсторінку МЕХАНІЗМУ ПОДАННЯ СКАРГ EUAА

Дякуємо, що зважилися на цей крок у захисті своїх прав.
Ми знаємо, що для цього потрібна сміливість.

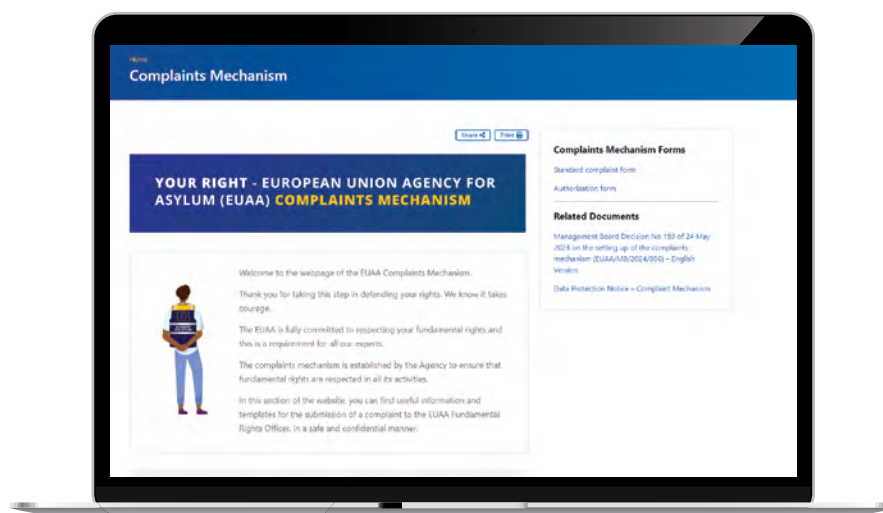
EUAА повністю зобов'язується поважати ваші фундаментальні права, і це є вимогою до всіх наших експертів.

Механізм подання скарг створений Агентством для забезпечення дотримання фундаментальних прав у всій його діяльності.

У цьому розділі вебсайту ви можете знайти корисну інформацію та шаблони для подання скарги до Уповноваженого з фундаментальних прав EUAА в безпечному та конфіденційному порядку.

Форми механізму подання скарг

- [Стандартна форма скарги](#)
- [Форма уповноваження](#)



Додаткову інформацію про процедури механізму подання скарг можна знайти в розділі поширених запитань на спеціальних вебсторінках на вебсайті EUAА. Інформація доступна англійською мовою; однак розділ FAQ (Поширені запитання) можна перекласти кількома мовами за допомогою кнопки доступності у правому верхньому куті вебсайту.



ХТО МОЖЕ ПОДАТИ СКАРГУ?

Ви можете подати скаргу до Уповноваженого з фундаментальних прав, якщо вважаєте, що член Оперативної групи підтримки з надання притулку EUAА порушив ваші фундаментальні права.

Будь-яка інша особа, юрист або організація може допомогти вам подати скаргу або представляти вас, подавши скаргу від вашого імені. Якщо ви обираєте цей варіант, ваш представник повинен надати підтвердження того, що ви уповноважили цю особу або організацію представляти ваші інтереси.



ВАШІ ПРАВА ЛЮДИНИ ТА ФУНДАМЕНТАЛЬНІ СВОБОДИ

Члени Оперативної групи підтримки з надання притулку EUAА беруть участь у різних видах діяльності, як-от реєстрація заяв про надання притулку, проведення співбесіди з питань притулку або вразливості, надання інформації, перекладів або послуг культурного посередництва.

Виконуючи ці завдання, вони повинні поважати ваші **фундаментальні права**. Якщо ви вважаєте, що це не так, ви можете подати скаргу до EUAА.



Члени Оперативної групи підтримки з надання притулку EUAА повинні:

- ставитися до вас з **гідністю**;
- поважати вашу фізичну та психічну **недоторканість**;
- поважати ваше **приватне й сімейне життя**;
- поважати ваше право подати заяву про надання **притулку**.



Члени Оперативної групи підтримки з надання притулку EUAА, наприклад, не повинні:

- завдавати вам болю;
- погрожувати вам;
- ставитися до вас по-різному через вашу етнічну приналежність, релігію чи переконання, інвалідність, гендерну ідентичність та сексуальну орієнтацію;
- дошкуляти вам;
- змушувати вас робити те, чого ви не хочете;
- перешкоджати вашому праву на притулок.



ЯК ПОДАТИ СКАРГУ?

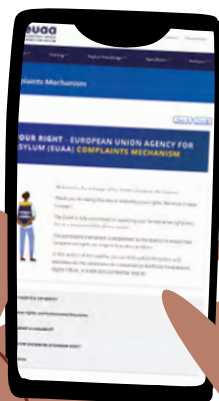


Скарга повинна бути подана в **письмовій формі**. Ми рекомендуємо вам заповнити **стандартну форму скарги** та надіслати її електронною поштою на адресу: complaints@euaa.europa.eu, щоб прискорити розгляд вашої скарги.



Крім того, ви можете надіслати стандартну форму скарги поштою на адресу:

Кому: Агентство Європейського Союзу з питань надання притулку
До уваги: Уповноважений із фундаментальних прав
Вайнмейкерс Уорф,
Валетта, MRS 1917,
Мальта



Якщо ви надсилаєте запит поштою, позначте конверт «ОСОБИСТО ТА КОНФІДЕНЦІЙНО».

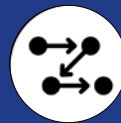
Якщо ви вирішили не використовувати стандартну форму скарги, переконайтеся, що ваша скарга містить ваші контактні дані та докладну інформацію про те, як були порушені ваші фундаментальні права, де відбулося порушення, а також про інших осіб, які могли бути свідками порушення. Ви можете надіслати додаткову інформацію або документи, що стосуються вашої скарги, у будь-який час.

Скарги можна подавати мовою, якій ви надаєте перевагу.

ЯК ПРАЦЮЄ ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ?



КОНКРЕТНІ КРИТЕРІЇ ПРИЙНЯТНОСТІ СКАРГ



- Скарга подається **вами** як потенційною жертвою **або** **вашим представником**.
- Ви як потенційна жертва або ваш представник надаєте контактні дані, що дають змогу **ідентифікувати вашу особу**.
- Ви надаєте **достатню інформацію** на підтримку скарги.
- Ваша скарга подається **в письмовій формі**.
- Ваша скарга стосується **дій члена команди підтримки з надання притулку EUAА**.
- Факти, наведені щодо дій члена групи підтримки з надання притулку EUAА, можуть розглядатися як **порушення фундаментальних прав скаржника**.
- Ви подали скаргу **протягом одного року** з моменту виникнення фактів.
- Ваша скарга **не є** образливою, зловмисною, легковажною, настирливою, гіпотетичною або неточною.



ОЦІНЮВАННЯ



Уповноважений із фундаментальних прав ЕУАА отримає вашу скаргу та оцінить її на основі конкретних критеріїв. Уповноважений із фундаментальних прав також може зв'язатися з вами для отримання додаткової інформації.



ІНФОРМУВАННЯ



Уповноважений із фундаментальних прав поінформує вас **про подальші кроки**.

Якщо ваша скарга не може бути розглянута, Уповноважений із фундаментальних прав **поінформує вас про інші варіанти** розв'язання ваших проблем.

Розслідування: якщо ваша скарга може бути розглянута, Уповноважений із фундаментальних прав надішле її Виконавчому директору ЕУАА та, за необхідності, органам влади відповідних держав-членів для розслідування вашої скарги та вжиття відповідних заходів.



ІНФОРМУВАННЯ



Уповноважений із фундаментальних прав поінформує вас **про результат** вашої справи.

Якщо члени Оперативної групи підтримки з надання притулку ЕУАА будуть визнані винними в порушенні ваших фундаментальних прав, то вони будуть **відсторонені від оперативної діяльності ЕУАА**.

До них також можуть бути застосовані **інші санкції** відповідно до адміністративного, цивільного або кримінального законодавства.



КОРИСНО ЗНАТИ

Час, необхідний для розгляду скарги, може змінюватися залежно від конкретного випадку. Однак, Уповноважений із фундаментальних прав та EUAА зобов'язуються ефективно розглядати ваші скарги та вживати подальших заходів у зв'язку з ними. На всі скарги ви отримаєте відповідь з підтвердженням протягом п'яти робочих днів із дати отримання та реєстрації вашої скарги Уповноваженим із фундаментальних прав.

Це не екстрена гаряча лінія: механізм розгляду скарг — це адміністративний процес, який може тривати кілька тижнів або місяців. Якщо ви перебуваєте в надзвичайній ситуації або стикаєтеся з неминучим ризиком для вашого життя, фізичної або психічної недоторканності, зверніться до національних органів влади.

Ваша скарга не замінює звернення до поліції: ми закликаємо вас також повідомляти про порушення основоположних прав до поліції. Ви також можете одночасно звернутися зі своєю справою до інших установ, як-от національні суди або омбудсмени, які також можуть допомогти захистити ваші права.

Скарга не повинна бути надіслана для оскарження рішення щодо вашої заяви про надання притулку: якщо ви не згодні з рішенням про ваше право на притулок, ви можете подати апеляцію до компетентного національного органу.

Конфіденційність: персональна інформація буде передана органам влади залучених держав-членів лише за умови попередньої згоди з вашого боку. Ваша персональна інформація (ім'я, контактні дані тощо) не буде оброблятися EUAА з будь-якою іншою метою, окрім як для розгляду вашої скарги.



З додатковою інформацією про обробку ваших персональних даних можна ознайомитися в [повідомленні про захист даних](#).



✱ Механізм подання скарг був створений [Рішенням Правління № 159 від 24 травня 2024 року про створення механізму подання скарг \(EUAА/ MB/2024/056\)](#)

