EUROPEAN UNION AGENCY FOR ASYLUM

آپ کا حق

یورپی یونین ایجنسی برائے پناہ (EUAA)

شکایات کا طریقہ کار

euaa.europa.eu

EUAA شکایات کے طریقہ کار کے ویب پیج پر آپ کا خیر مقدم ہے

اپنے حقوق کے دفاع میں یہ قدم اٹھانے کے لیے آپ کا شکریہ۔
ہمیں پتہ ہے اس میں حوصلہ کی ضرورت ہے۔

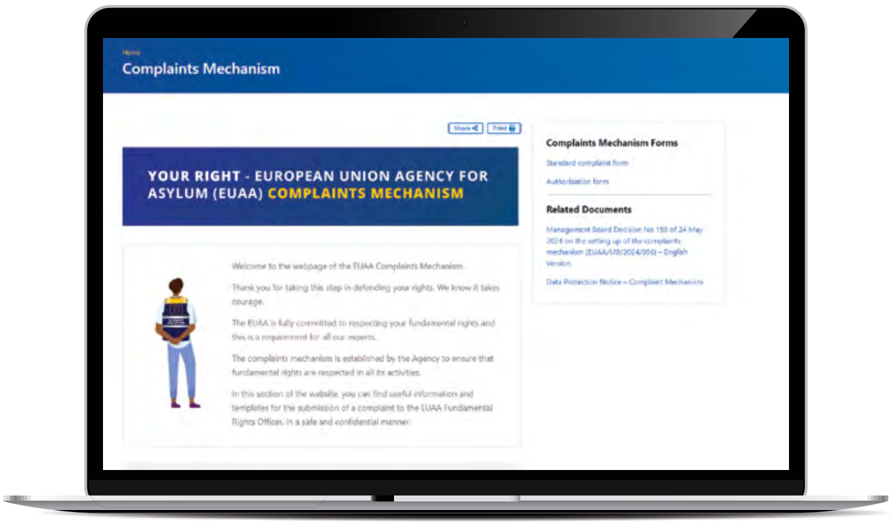
EUAA آپ کے بنیادی حقوق کے احترام کے لیے پابند عہد ہے اور یہ ہمارے تمام ماہرین کے لیے ایک ضروری شرط ہے۔

ایجنسی کے ذریعہ شکایات کا طریقہ کار اس بات کو یقینی بنانے کے لیے قائم کیا گیا ہے کہ اس کی تمامتر سرگرمیوں میں بنیادی حقوق کا احترام ملحوظ رہے۔

ویب سائٹ کے اس سیکشن میں، آپ EUAA کے بنیادی حقوق سے متعلق افسر کے یہاں ایک محفوظ اور راز دارانہ انداز میں کوئی شکایت جمع کرانے کے لیے معاون معلومات اور ٹیمپلیٹس حاصل کر سکتے ہیں۔

شکایات کے طریقہ کار کے فارمز

- معیاری شکایت فارم
- مختار نامہ



شکایات کے طریقہ کار کی کارروائیوں سے متعلق اضافی معلومات بکثرت پوچھے گئے سوالات (FAQ) کے سیکشن کے تحت EUAA کی ویب سائٹ پر مخصوص ویب پیجز میں دستیاب ہیں۔ یہ معلومات انگریزی میں دستیاب ہیں؛ تاہم، ویب سائٹ کے اوپری دائیں زاویے میں موجود ایکسس ایبلٹی بٹن کا استعمال کرتے ہوئے FAQ سیکشن کا ترجمہ متعدد زبانوں میں کیا جا سکتا ہے۔

کوئی شکایت کون جمع کرا سکتا ہے؟

آپ کسی بنیادی حقوق سے متعلق افسر (Fundamental Rights Officer) کے یہاں کوئی شکایت جمع کرا سکتے ہیں اگر آپ کو یقین ہو کہ EUAA آپریشنل اسائلم سپورٹ ٹیم (Operational Asylum Support Team) نے آپ کے بنیادی حقوق کی خلاف ورزی کی ہے۔

کوئی بھی دیگر شخص، وکیل یا تنظیم کوئی شکایت درج کرانے یا آپ کی نمائندگی کرنے، آپ کی طرف سے کوئی شکایت درج کرانے میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔ اگر آپ اس آپشن کو اختیار کرتے ہیں تو آپ کے نمائندہ کو لازمی طور پر ایک ثبوت فراہم کرنا چاہیے کہ آپ نے اس شخص یا تنظیم کو اپنی نمائندگی کا اختیار دیا ہے۔

آپ کے انسانی حقوق اور بنیادی آزادیاں

کسی EUAA آپریشنل اسائلم سپورٹ ٹیم کے اراکین مختلف طرح کی سرگرمیوں میں شامل رہتے ہیں، جیسے پناہ کی درخواستوں کا اندراج کرنا، پناہ یا خطرات کی زد میں ہونے کی حالت کی جانچ کے لیے انٹرویوز انجام دینا، معلومات فراہم کرنا، ترجمانی یا ثقافتی مصالحت کی خدمات فراہم کرنا۔

ان ذمہ داریوں کو ادا کرنے کے دوران وہ لازماً آپ کے **بنیادی حقوق** کا احترام کرتے ہیں۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ معاملہ ایسا نہیں ہے تو آپ EUAA میں ایک شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔

EUAA آپریشنل اسائلم سپورٹ ٹیم کو لازمی طور پر یہ کرنا چاہیے:

- آپ کے ساتھ **عزت** سے پیش آنا چاہیے
- آپ کی جسمانی اور ذہنی **صحت** کا احترام کرنا چاہیے
- آپ کی **نجی اور خاندانی زندگی** کا احترام کرنا چاہیے
- **پناہ** کے لیے درخواست دینے کے آپ کے حق کا احترام کرنا چاہیے۔

EUAA آپریشنل اسائلم سپورٹ ٹیم کو **لازمی طور پر**، بطور مثال:

- آپ کو نقصان نہیں پہنچانا چاہیے
- آپ کو دھمکی نہیں دینا چاہیے
- آپ کی نسلیت، مذہب یا عقائد، معذوری، صنفی شناخت اور جنسی میلان کی وجہ سے مختلف انداز میں سلوک نہیں کرنا چاہیے۔
- آپ کو ہراساں نہیں کرنا چاہیے
- آپ کو کوئی ایسا کام کرنے کے لیے مجبور نہیں کرنا چاہیے جو آپ کرنا نہیں چاہتے/ چاہتی ہیں
- پناہ کے آپ کے حق میں رخنہ نہیں ڈالنا چاہیے

کوئی شکایت کون جمع کرا سکتا ہے؟

کوئی بھی شکایت تحریری صورت میں جمع کرائی جانی چاہیے۔ ہم **معیاری شکایت فارم** بھرنے اور اسے بذریعہ ای میل complaints@euaa.europa.eu پر بھیجنے کے لیے آپ کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں تاکہ آپ کی شکایت کی جانچ میں تیزی لائی جا سکے۔

متبادل طور پر، آپ درج ذیل پتے پر معیاری شکایت فارم بھیج سکتے ہیں:

برائے: یورپی یونین ایجنسی برائے پناہ
(European Union Agency for Asylum)
بملاحظہ: *Fundamental Rights Officer*
Winemakers Wharf
Valletta, MRS 1917
Malta

اگر بذریعہ ڈاک بھیج رہے ہوں تو براہ کرم لفافے پر 'نجی اور خفیہ' تحریر کریں۔

اگر آپ معیاری شکایت فارم استعمال نہ کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو یقینی بنائیں کہ آپ کی شکایت میں آپ کے رابطے کی تفصیلات اور اس بابت تفصیلی معلومات درج ہوں کہ کس طرح آپ کے بنیادی حقوق کی خلاف ورزی ہوئی ہے، خلاف ورزی کہاں واقع ہوئی اور دیگر ان لوگوں کے بارے میں معلومات جنہوں نے ہو سکتا ہے خلاف ورزی کا مشاہدہ کیا ہو۔ آپ کبھی بھی اپنی شکایت سے متعلق اضافی تفصیلات یا دستاویزات بھیج سکتے ہیں۔

شکایات آپ کی پسندیدہ زبان میں جمع کرائی جا سکتی ہیں۔

شکایات کی کارروائی کس طرح کام کرتی ہے؟

قابل قبول شکایات کے لیے مخصوص ضابطے

- شکایت**آپ** کے ذریعہ ممکنہ متاثرہ فرد کے طور پر**یا آپ کے نمائندہ** کے ذریعہ جمع کرائی جا سکتی ہے۔
- آپ، ممکنہ متاثرہ فرد کی حیثیت سے، یا آپ کا نمائندہ، رابطے کی تفصیلات فراہم کرتے ہیں جس سے **آپ کی شناخت** ممکن ہو پاتی ہے۔
- شکایت کی تائید میں آپ **کافی معلومات** فراہم کرتے ہیں۔
- آپ کی شکایت **تحریری شکل**.میں جمع کی جاتی ہے۔
- آپ کی شکایت **EUAA اسائیلم سپورٹ ٹیم کے کسی رکن کے کام** سے متعلق ہوتی ہے۔
- EUAA اسائیلم سپورٹ ٹیم کے کسی رکن کے عمل کے تعلق سے دعوی کیے گئے حقائق کو **شکایت کنندہ کے بنیادی حقوق کی خلاف ورزی** سمجھا جا سکتا ہے۔
- آپ نے حقائق پیش آنے کے وقت سے**ایک سال کے اندر** شکایت جمع کرائی ہو۔
- آپ کی شکایت نا شائستہ، بد نیتی پر مبنی، گھٹیا، پریشان کن، خیالی یا غلط **نہ ہو**۔

جائزہ

EUAA کا بنیادی حقوق سے متعلق افسر آپ کی شکایت موصول کرے گا اور مخصوص ضابطہ کی بنیاد پر اس کا جائزہ لے گا۔ بنیادی حقوق سے متعلق افسر مزید معلومات کے لیے آپ سے رابطہ بھی کر سکتا ہے۔

اطلاع

بنیادی حقوق سے متعلق افسر آپ کو **اگلے اقدامات کے بارے میں** مطلع کرے گا۔

اگر آپ کی شکایت پر کارروائی نہیں کی جا سکتی ہے تو بنیادی حقوق سے متعلق افسر آپ کو اپنی تشویشات دور کرنے کے لیے **دیگر اختیارات کے بارے میں بتائے** گا۔

تفتیش کریں: اگر آپ کی شکایت پراسس کی جا سکتی ہے تو بنیادی حقوق سے متعلق افسر آپ کی شکایت کی تفتیش اور درست کارروائیاں کرنے کے لیے آپ کی شکایت EUAA کے ایگزیکٹو ڈائریکٹر کو اور ضروری ہونے کی صورت میں، شامل رکن ریاستوں کے حکام کو ارسال کرے گا۔

اطلاع

بنیادی حقوق سے متعلق افسر آپ کو آپ کے کیس کے **نتیجہ کے بارے میں** مطلع کرے گا۔

اگر EUAA آپریشنل اسائیلم سپورٹ ٹیم کے اراکین کو بنیادی حقوق کی خلاف ورزی کا مرتکب پایا جاتا ہے تو انہیں **EUAA کی آپریشنل سرگرمیوں سے باہر کر دیا جائے گا۔**

وہ لوگ انتظامی، دیوانی اور فوجداری قانون کے مطابق **دیگر سزاؤں** کے مستحق بھی ہو سکتے ہیں۔

جاننا اچھا ہے

کسی شکایت کو پراسس کرنے کے لیے ضروری **وقت** میں فرق ہو سکتا ہے، جس کا انحصار کیس پر رہتا ہے۔ تاہم، بنیادی حقوق سے متعلق افسر اور EUAA مؤثر انداز میں آپ کی شکایت پر کارروائی اور فالو اپ کرنے کے لیے پابند عہد ہیں۔ جملہ شکایتیں جس دن بنیادی حقوق سے متعلق افسر آپ کی شکایت موصول اور ریکارڈ کرتا ہے اس سے پانچ کام کاج کے دنوں کے اندر وصولیابی کا ایک جواب موصول کریں گی۔

یہ کوئی ایمرجنسی ہاٹ لائن نہیں ہے: شکایات کا طریقہ کار ایک انتظامی عمل ہے جس کے مکمل ہونے میں کئی کئی ہفتے اور مہینے لگتے ہیں۔ اگر آپ کسی ایمرجنسی میں ہیں یا آپ کی زندگی، جسمانی یا ذہنی صحت کو کوئی فوری خطرہ لاحق ہے تو براہ کرم قومی حکام سے رابطہ کریں۔

آپ کی شکایت پولیس کو رپورٹ کرنے کا کوئی بدل نہیں ہے: ہم آپ کی پولیس کو بھی بنیادی حقوق کی خلاف ورزیوں کی اطلاع دینے کے لیے حوصلہ افزائی کرتے ہیں۔ آپ ایک ہی وقت میں اپنا کیس دیگر اداروں، جیسے قومی عدالتوں یا امبڈس پرسن کو بھی بھیج سکتے ہیں جو کہ آپ کے حقوق کے تحفظ میں معاون ہو سکتے ہیں۔

کوئی شکایت آپ کی پناہ کی درخواست پر کسی فیصلہ کے خلاف اپیل کرنے کے لیے نہیں بھیجی جانی چاہیے: اگر آپ پناہ کے اپنے حق سے متعلق کسی فیصلہ سے متفق نہیں ہیں تو آپ متعلقہ قومی حکام کے یہاں کوئی اپیل جمع کرا سکتے ہیں۔

رازداری: شخصی معلومات صرف شامل رکن ریاستوں کے حکام کے ساتھ شیئر کی جائیں گی اگر آپ اپنی پیشگی رضامندی فراہم کرتے ہیں۔ آپ کی شخصی معلومات (نام، رابطے کی تفصیلات، وغیرہ) EUAA کے ذریعہ آپ کی شکایت پر کارروائی کے علاوہ کسی دیگر مقصد کے لیے پراسس نہیں کی جائیں گی۔

آپ کے شخصی ڈیٹا پر کارروائی سے متعلق مزید معلومات ڈیٹا تحفظ کے نوٹس سے حاصل کی جا سکتی ہیں۔

* شکایات کا طریقہ کار، شکایات کا طریقہ کار قائم کرنے سے متعلق انتظامی بورڈ کے فیصلہ **نمبر 159 مورخہ 24 مئی 2024 کے تحت قائم کیا گیا تھا (EUAA/ MB/2024/056)**

EUROPEAN UNION AGENCY FOR ASYLUM