

نموذج شكوى

بخصوص الانتهاك المحتمل للحقوق الأساسية

إرشاد عام

من يمكنه إرسال شكوى؟

1. يمكنك أنت، أو الشخص أو الجهة التي تتصرف نيابة عنك، إرسال شكوى إلى Frontex إذا كنت تعتقد أنك قد تأثرت بشكل مباشر بإجراءات الموظفين الذين يؤدون نشاط Frontex¹، وتعتقد أن أحد حقوقك الأساسية أو أكثر قد تعرضت للانتهاك نتيجة لتلك الإجراءات. للحصول على قائمة بالحقوق الأساسية وفقًا لميثاق الاتحاد الأوروبي، راجع الملحق 1.
2. يمكن لأي طرف أن يمثلك (على سبيل المثال، شخص آخر أو محامي أو مؤسسات أو أحد أفراد الأسرة أو وصي قانوني، إلخ). يمكن لأي من هذه الأطراف إرسال شكوى نيابة عنك.
3. كما يمكن أيضًا إرسال عدة شكاوى.

كيف يمكنني إرسال شكوى؟

4. ينبغي إرسال شكاوك كتابةً. سيتولى مسؤول الحقوق الأساسية (FRO) في Frontex أمر شكاوك، وهو خبير مستقل يراقب الحقوق الأساسية في Frontex ويروج لها. يعمل استخدام نموذج الشكوى هذا على مساعدة مسؤول الحقوق الأساسية في تولى أمر الشكوى بفاعلية أكبر، ولكن بإمكانك أيضًا إرسال الشكوى باستخدام وسائل أخرى كتابية من اختيارك. وخلال أي مرحلة من مراحل الإجراء، قد يطلب منك مسؤول الحقوق الأساسية إرسال معلومات إضافية أو مستندات أو توضيح لشكاوك. وهذا السبب، فإن من الضروري أن تضيف بيانات الاتصال الخاصة بك.
5. يمكن إرسال الشكاوى بأي لغة من اللغات المستخدمة داخل الاتحاد الأوروبي، وأيضًا باللغات العربية والبشتونية والأوردية والتبغرينية. تتوفر نماذج الشكاوى بهذه اللغات.
6. لا يوجد حد أقصى لطول الشكوى، ولكن يفضل أن يتم تضمين كل المعلومات في ما لا يزيد عن 15 صفحة.
7. ينبغي لك إرسال شكاوك خلال عام واحد من تاريخ حدوث الانتهاك المزعوم لحقوقك الأساسية أو من تاريخ إعلامك به أو عندما تكون قادرًا على إرسال الشكوى.
8. يمكن لشكاوك أن تشير فقط إلى الحقائق التي حدثت أو التي استمر تأثيرها إلى ما بعد 6 أكتوبر 2016²، وإلا سيتم رفض الشكوى.
9. لست بحاجة للمرور عبر الإجراءات المحلية قبل إرسال الشكوى.
10. إذا أرسلت شكوى إلى Frontex، فهذا لن يمنعك من استخدام النماذج الأخرى للشكوى، مثل المحاكم المحلية أو الأوروبية.

¹ نشاط Frontex يعني ما يلي: (1) عملية مشتركة؛ (2) مشروع تجريبي؛ (3) دخول سريع عبر الحدود، (4) توزيع فريق دعم إدارة الهجرة؛ (5) عملية إعادة أو إعادة دخول. للحصول على تعريفات بخصوص هذه الأنشطة، يُرجى مراجعة اللوائح (الاتحاد الأوروبي) 1624/2016 الصادرة بتاريخ 14 سبتمبر 2016 بخصوص وكالة خفر السواحل وحرس الحدود الأوروبية.

² تاريخ سريان اللوائح (الاتحاد الأوروبي) 1624/2016 على وكالة خفر السواحل وحرس الحدود الأوروبية.

11. ينبغي لك شرح الحقائق المفصلة الخاصة بشكواك، مع تحديد تأثير هذه الإجراءات على حقوقك الأساسية (راجع الملحق 1)، وذلك إلى أقصى درجة ممكنة.
12. يتم إرسال الشكوى مجاًناً.

ما الذي يحدث بعدما أرسل شكواي؟

13. ستتعامل Frontex ومسؤول الحقوق الأساسية مع جميع الشكاوى باعتبارها سرية إلا إذا أعلنت صراحةً تخليك عن حقاك في السرية باستخدام هذا النموذج أو بأي وسيلة أخرى مكتوبة.
14. إذا كانت شكواك تشير إلى إجراءات تم تنفيذها بواسطة أحد حرس الحدود المشاركين في نشاط Frontex أو الموزعين بها، فسيقوم مسؤول الحقوق الأساسية بإحالة شكواك إلى السلطات المحلية التي تتولى أمر الشكاوى الفردية وإلى المعاهد المحلية للحقوق الأساسية. كما سيعلمك مسؤول الحقوق الأساسية بشأن السلطات التي تلقت شكواك وسيوفر لك بيانات الاتصال الخاصة بها. وينبغي لك أيضاً تقديم موافقة خاصة حتى يتسنى لمسؤول الحقوق الأساسية إعادة توجيه بياناتك الشخصية إلى السلطات المعنية (راجع القسم الخامس في نموذج الشكوى).
15. إذا تم الإعلان عن رفض شكواك، فسيعلمك مسؤول الحقوق الأساسية كتابياً بأسباب الرفض، وإن أمكن، سيوفر لك خيارات إضافية لتقديم شكواك.
16. ينبغي الإعلام بشأن أي تغيير في العنوان أو البريد الإلكتروني أو أي بيانات اتصال أخرى تخص مقدم الشكوى في أسرع وقت ممكن إلى مسؤول الحقوق الأساسية.

يمكن العثور على معلومات إضافية تتعلق بقواعد أليات الشكوى في Frontex على الموقع الإلكتروني للوكالة:
www.frontex.europa.eu/complaints

1. معلومات حول الشكاوى

أنت تقوم بإرسال الشكوى باعتبارك:
(يرجى تحديد الخيار المناسب)

الشخص المتأثر مباشرة

طرف يمثل الشخص المتأثر مباشرة

الشخص المتأثر مباشرة:

اسم العائلة:

الاسم الأول:

لا

نعم

السن يزيد عن 18 عاماً:

الجنسية (إذا كانت معروفة):

في حالة عدم وجود جنسية، يُرجى تحديد آخر مكان إقامة:

عنوان المراسلة:

الرمز البريدي:

المدينة:

البلد:

البريد الإلكتروني:

الهاتف (يرجى تحديد البلد ورمز المنطقة):

الفاكس:

معلومات أخرى ذات صلة:

ملاحظة: ينبغي لك التوقيع في نهاية نموذج الشكوى.

بالنسبة للحالات التي تتضمن أكثر من شكوى واحدة، يُرجى إضافة البيانات الشخصية لكل فرد.

أي طرف ممثل:

اسم العائلة:

الاسم الأول:

العلاقة بمقدم الشكوى

اسم المؤسسة، في حال توفره:

عنوان المراسلة:

الرمز البريدي:

المدينة:

البلد:

البريد الإلكتروني:

الهاتف (يرجى تحديد البلد ورمز المنطقة):

الفاكس:

معلومات أخرى ذات صلة:

ملاحظة: ينبغي للشخص المتأثر التوقيع في نهاية نموذج الشكوى لإبداء موافقته على التمثيل.

إذا كان مقدم الشكوى غير قادر على التوقيع على نموذج الشكوى نتيجة لأسباب مبررة (على سبيل المثال، المرض أو الاختفاء أو الاحتجاز في السجن الانفرادي أو أسباب صحية أو الأمية، إلخ) أو كانت هناك أسباب قصيرة أخرى تمنع مقدم الشكوى من تقديم تصريح مكتوب بخصوص التمثيل، فيُرجى توضيح الأسباب:

.....

.....

2. معلومات بخصوص الانتهاك المحتمل للحقوق الأساسية

يُرجى تقديم معلومات حول الانتهاك المحتمل للحقوق الأساسية، بما في ذلك التواريخ والأماكن ووصف للإجراءات أو فشل الإجراءات والموظفين المعنيين. يُرجى توضيح تأثير هذه الإجراءات على حقوقك الأساسية أو حقوق الشخص الذي تمثله:

(a) التاريخ والوقت التقريبيين للأحداث:

(b) الموقع/البلد:

في حالة عدم معرفة الموقع بدقة، يُرجى تقديم وصف مفصل للموقع الذي شهد وقوع الأحداث:

.....
.....

(c) وصف مفصل للأشخاص الذين تقدم الشكوى ضدهم. صف، بأفضل طريقة ممكنة، الأشخاص الذين نفذوا الإجراءات التي تشير إليها الشكوى (حدد كل ما ينطبق):

- a. أشخاص يرتدون شارة Frontex باللون الأزرق الفاتح
- b. أشخاص يرتدون بطاقات تعريف Frontex
- c. أشخاص يرتدون زي رسمي محلي للموقع الذي شهد وقوع الأحداث
- d. أشخاص آخريين، مثل المترجمين أو السائقين، إلخ

قدم معلومات حول الأشخاص المتورطين (على سبيل المثال، الاسم ووصف الثياب واللغة التي يتحدثون بها والشكل والمهنة أو الوظيفة التي كانوا يؤدونها، إلخ):

.....
.....
.....
.....

(d) وصف مفصل للحدث بترتيب زمني إن أمكن (أرفق صفحات إضافية عند الضرورة). إذا كان الانتهاك المحتمل لا يزال قائماً، فُرجى التحديد:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

(e) وصف مفصل حول كيفية تأثير الحدث الموضح أعلاه عليك وكيف ترى أنه ينتهك حقوقك الأساسية (للحصول على قائمة بالحقوق الأساسية، راجع الملحق 1):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. إرسال الشكاوى إلى سلطات أخرى

ملاحظة: لست بحاجة إلى إكمال إجراءات محلية من أي نوع قبل إرسال شكاوك إلى Frontex.

1) هل قمت من قبل بإرسال شكاوك إلى أي محكمة (على سبيل المثال، محلية أو أوروبية، إلخ)؟ يُرجى تحديد أي محكمة والوضع الحالي ونتيجة الإجراء، إذا كان معلومًا:

2) هل أرسلت شكاوك إلى أي معهد آخر (على سبيل المثال، وسيط محلي أو معهد محلي لحقوق الإنسان، إلخ)؟ يُرجى تحديد أي معهد والوضع الحالي ونتيجة الإجراء، إذا كان معلومًا:

4. نُسخ من المستندات الداعمة

1) يُرجى تقديم نُسخ من كل المستندات الداعمة المتوفرة والمتعلقة بشكاوك. قد تتضمن أمثلة هذه المستندات ما يلي:

- نسخة من بطاقة الهوية أو جواز السفر أو أي تعريف آخر للهوية؛
- نُسخ من أي مستندات أو صور أو فيديوهات أو تقارير أو شهادات أو إفادات شهود أو أي مستندات داعمة أخرى تتعلق بشكاوك؛
- إذا كنت قد أرسلت شكاوك إلى محاكم أو معاهد أخرى (راجع القسم 3)، أو نُسخ من نماذج الشكاوى أو ادعاءات أو قرارات متعلقة بهذه الإجراءات.

2) إذا لم يكن بإمكانك تقديم مستندات داعمة، يرجى التوضيح:

ملاحظة: يُرجى عدم إرسال النسخ الأصلية لأنه لن تتم إعادتها لك مرة أخرى

5. السرية والبيانات الشخصية

عند قيامك بإرسال هذه الشكاوى، فأنت تعلن موافقتك على التعامل مع بياناتك الشخصية بواسطة Frontex ومسؤول الحقوق الأساسية³. تتم الإشارة إلى معلومات إضافية حول التعامل مع البيانات الشخصية في بيان الخصوصية ذي الصلة.

يتم التعامل مع الشكاوى بسرية بواسطة Frontex ومسؤول الحقوق الأساسية. في حالة الإعلان عن رفض شكاوك، فستتم إحالتها إلى السلطات المحلية للمتابعة، بما في ذلك تلك الشكاوى المتعلقة بانتهاكات الحقوق الأساسية. يُرجى التأكيد على أنك تفوض مسؤول الحقوق الأساسية صراحةً لأن يكشف هويتك وبياناتك الشخصية المتضمنة في القسم **1 إلى السلطات المحلية المعنية ومعاهد الحقوق الأساسية**. إذا قررت عدم مشاركة بياناتك الشخصية، فقد يتم رفض الشكاوى بواسطة السلطات المحلية المختصة ومعاهد حقوق الإنسان.

إنني هنا أقر بموافقتي على إرسال بياناتي الشخصية إلى السلطات المحلية، بما في ذلك تلك الخاصة بالحقوق الأساسية في السلطات المعنية بالولاية ذات الصلة (يُرجى التحديد):

لا

نعم

6. التعويض

في حالة إثبات صحة شكاوك، كيف يمكن في رأيك أن تقوم Frontex أو المعاهد الأخرى بالتعامل مع الضرر الناتج؟

.....
.....
.....

³ ضمن معنى النقطة (د) من المادة 5 من اللائحة (EC) No 45/2001

7. إرسال شكاواك

يمكنك إرسال شكاواك والمرفقات الضرورية بالبريد الإلكتروني (complaints@frontex.europa.eu) أو على موقع Frontex الإلكتروني أو مباشرةً إلى موظف Frontex حيث حدث النشاط أو بالبريد:

Frontex Fundamental Rights Officer, Complaints

Frontex
Plac Europejski 6
Warsaw 844-00
Poland

توقيع مقدم الشكوى

التاريخ:

توقيع أي طرف ممثل، إذا كان ممكناً

التاريخ:

آلية إرسال الشكاوى في Frontex بيان الخصوصية

تحتوي شكاوى على بيانات شخصية مثل اسمك وبيانات الاتصال الخاصة بك ، كما قد تحتوي على نسخ من مستندات داعمة متعلقة بشكاوى (على سبيل المثال، الصور التي توثق الإصابات الجسدية وتقارير الشرطة، إلخ). يُعد مسؤول الحقوق الأساسية في Frontex مسؤولاً عن البيانات في آلية إرسال الشكاوى في Frontex.

عند معالجة شكاوى، ستتم معالجة بياناتك. وقد تتضمن معالجة البيانات تسجيلها وتنظيمها وتخزينها بواسطة مسؤول الحقوق الأساسية في Frontex والموظفين التابعين له المتخصصين في معالجة الشكاوى. وقد تتضمن معالجة البيانات أيضاً، حيثما يكون ذلك مطبقاً، كشفها إلى المدير التنفيذي في Frontex أو مسؤول حماية البيانات في Frontex أو سلطات البلدان الأعضاء المسؤولة عن التعامل مع مثل هذه الشكاوى والمعاهد المحلية للحقوق الأساسية في البلدان الأعضاء المعنية. سيختلف الأشخاص الذين يتلقون بياناتك حسب الأشخاص الذين تعتقد أنهم انتهكوا حقوقك الأساسية وحسب الحقوق التي تم انتهاكها.

حتى يتمكن مسؤول الحقوق الأساسية والموظفون التابعون له من كشف بياناتك الشخصية إلى السلطات المحلية المعنية المسؤولة عن التعامل مع مثل هذه الشكاوى والمعاهد المحلية للحقوق الأساسية، ينبغي لك التصريح بالتخلي عن حقك في السرية في نموذج الشكاوى أو في أي نموذج آخر مكتوب. وإذا لم تتخل عن حقك في السرية، فسيقوم مسؤول الحقوق الأساسية بإرسال الحقائق فقط وليس بياناتك الشخصية إلى السلطات المحلية المعنية والمعاهد المحلية للحقوق الأساسية. من المهم أن تعرف أنك إذا لم تتخل عن حقك في السرية، فقد يتم رفض شكاوى من قبل السلطات المحلية المسؤولة عن التعامل مع الشكاوى أو المعاهد المحلية للحقوق الأساسية إذا لم تكن تقبل الشكاوى مجهولة المصدر.

يُعد الغرض من معالجة بياناتك الشخصية هو تمكين كل السلطات المعنية من الوصول إلى شكاوى والتحقيق فيها بأكثر الطرق الهادفة، حيث سيكون بإمكانها تأكيد الحقائق والاتصال بك عند الضرورة. يمكنك القراءة عن المراحل المختلفة لآلية إرسال الشكاوى في المادة 72 من اللائحة 1624/2016 بخصوص خفر السواحل وحرس الحدود الأوروبية بالإضافة إلى قواعد الوكالة بخصوص آلية إرسال الشكاوى والمقررة بواسطة قرار المدير التنفيذي رقم R-ED-2016-106 بخصوص آلية إرسال الشكاوى بتاريخ 6 أكتوبر 2016 ونُشرت على موقع Frontex الإلكتروني.

سيتم الاحتفاظ ببياناتك لفترة لا تزيد عن ثلاث (3) سنوات من الإقرار بتلقي شكاوى بواسطة مسؤول الحقوق الأساسية. وعند هذه اللحظة، سيتم إعلامك بشأن فترة الاحتفاظ بالبيانات. وبعد مرور ثلاث (3) سنوات، سيتم حذف بياناتك. وقد يتم مد فترة الاحتفاظ بالبيانات لمدة ستة (6) أشهر فقط في القضايا المبررة. وفي هذه الحالة، سيقوم مسؤول الحقوق الأساسية بالتواصل معك لطلب الإذن منك من أجل مد فترة الاحتفاظ بالبيانات لمدة ستة (6) أشهر.

وفقاً لميثاق الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية، اللائحة 2001/45 والأمر EC/46/95، فإن لديك الحق في الوصول إلى بياناتك الخاصة والحق في تصحيح هذه البيانات والحق في سحب موافقتك على معالجة بياناتك والحق في حظر الوصول إلى بياناتك والحق في الحذف، بالإضافة إلى الحق في الاستعانة بمشرف حماية البيانات الأوروبي (www.edps.europa.eu).

عند معالجة الشكاوى، سيقوم مسؤول الحقوق الأساسية أو الموظفون التابعون له أيضاً بمعالجة البيانات الشخصية الخاصة بالشهود والأشخاص المتهمين وأي أطراف ثالثة متضمنة في الشكاوى. وسيتم إعلامهم بمعالجة بياناتهم الشخصية حيثما وجب وأمكن.