

Arabic

استمارة شكوى

إرشادات عامة

من يحق لهم التقدم بشكوى؟

1. يجوز لك، أو للشخص أو للجهة التي تتصرف نيابة عنك، التقدم بشكوى إلى وكالة حرس الحدود وخفر السواحل الأوروبية، Frontex، إذا كنت تعتقد أنك متضرر مباشرة نتيجة إجراءات اتخذها موظفون متلبسون بأحد أنشطة Frontex أو لعدم اتخاذها، وترى أن أحد حقوقك الأساسية أو أكثر قد تعرضت للانتهاك نتيجة لتلك الإجراءات أو لعدم اتخاذها. للاطلاع على قائمة بالانتهاكات المحتملة للحقوق الأساسية خلال العمليات، راجع قسم المعلومات الإضافية من آلية الشكاوى على موقع الوكالة على الإنترنت.
2. يجوز لأي طرف أن يمتلك (على سبيل المثال، شخص آخر أو محامٍ أو مؤسسات أو أحد أفراد الأسرة أو وصي قانوني، إلخ). ويجوز لأي من هذه الأطراف التقدم بالشكوى نيابة عنك.
3. في حالة الاشتباه في وقوع انتهاكات لقواعد استخدام القوة² على أيدي موظفي Frontex الذين تنشرهم الوكالة بصفتهم أعضاء في فرقها، يجوز لأي شخص الإبلاغ عن هذه الانتهاكات المزعومة.
4. يجوز التقدم بشكوى جماعية أيضًا في الحالات التي تنطوي على أكثر من متضرر.

كيف يمكنني التقدم بشكوى؟

5. ينبغي تقديم شكاوك **كتابية**. سيتولى مسؤول الحقوق الأساسية (FRO) في Frontex النظر في شكاوك، وهو خبير مستقل منوط بمراقبة الحقوق الأساسية داخل Frontex وتعزيزها. ويساعد استخدام استمارة الشكوى هذه مسؤول الحقوق الأساسية على النظر في الشكوى بفاعلية أكبر، غير أنه يجوز لك أيضًا إرسال الشكوى باستخدام وسائل كتابية أخرى من اختيارك. وخلال أي مرحلة من مراحل الإجراء، قد يطلب منك مسؤول الحقوق الأساسية تقديم معلومات إضافية أو مستندات أو توضيح لشكاوك. ولهذا السبب، فإن من الضروري أن تضيف بيانات الاتصال الخاصة بك.
6. يجوز تقديم الشكاوى بأي لغة. وتتوفر استمارات الشكوى بعدة لغات.
7. لا يوجد حد أقصى لطول الشكوى، غير أنه يفضل تضمين كل المعلومات **في ما لا يزيد عن 15 صفحة**.
8. ينبغي لك التقدم بالشكوى خلال عام واحد من تاريخ حدوث الانتهاك المزعوم لحقوقك الأساسية أو من تاريخ إحاطتك علمًا به أو عمك به أو عندما تكون قادرًا على التقدم بالشكوى.

1 يعني نشاط Frontex أي مما يلي: عملية مشتركة أو مشروع تجريبي أو تدخل سريع على الحدود أو نشر فريق دعم إدارة الهجرة أو عملية إعادة أو تدخل لإعادة أو نشاط عمليات للوكالة في بلد ثالث. وللإطلاع على تعريفات بخصوص هذه الأنشطة، يُرجى مراجعة اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2019/1896 المؤرخة في 13 تشرين الثاني/نوفمبر 2019 بشأن وكالة حرس الحدود وخفر السواحل الأوروبية (الجريدة الرسمية، العدد 295، بتاريخ 14/11/2019، ص 1).

2 يُرجى الاطلاع على اللائحة 2019/1896، في الملحق (5) حول قواعد استخدام القوة، التي تشمل التدريب والإمداد، فرض السيطرة واستخدام أسلحة الخدمة والمعدات غير الفتاكة، المنطبقة على موظفي Frontex الذين يتم نشرهم بصفتهم أعضاء فرقة.

9. يجوز ألا تشير شكاوك إلا إلى الوقائع التي حدثت أو التي استمر تأثيرها إلى ما بعد 6 تشرين الأول/أكتوبر 2016³ وإلا لن تقبل شكاوك.
10. لا تحتاج إلى استيفاء إجراءات وطنية قبل تقديم شكاوك.
11. إذا تقدمت بشكاوى إلى Frontex، فلن يمنعك ذلك من اللجوء إلى أشكال التظلم الأخرى.
12. ينبغي لك بيان الحقائق المفصلة الخاصة بشكاوك، مع تحديد تأثير هذه الإجراءات أو عدم اتخاذها على حقوقك الأساسية، إلى أقصى درجة ممكنة.
13. تقدم الشكاوى مجانيًا.

ماذا يحدث بعد تقديم شكاوى؟

14. ستتعامل Frontex ومسؤول الحقوق الأساسية مع جميع الشكاوى باعتبارها سريّة إلا إذا أعلنت صراحةً تخليك عن حقك في السرية باستخدام هذا النموذج أو بأي وسيلة أخرى مكتوبة.
15. إذا كانت شكاوك تشير إلى إجراءات اتخذها أو لم يتخذها أحد أعضاء الفرق من إحدى الدول الأعضاء المشاركة المنتشرة في أحد أنشطة Frontex، فسيقوم مسؤول الحقوق الأساسية بإحالة شكاوك إلى السلطات المحلية المعنية بالنظر في الشكاوى الفردية وإلى المؤسسات الوطنية المعنية بحماية الحقوق الأساسية. كما سيعلمك مسؤول الحقوق الأساسية بشأن السلطة (السلطات) التي تلقت شكاوك. ويجب عليك إبداء الموافقة تحديدًا حتى يتسنى لمسؤول الحقوق الأساسية إرسال بياناتك الشخصية إلى السلطات المعنية (راجع القسم الخامس في استمارة الشكاوى).
16. إذا تم الإعلان عن رفض شكاوك، فسيعلمك مسؤول الحقوق الأساسية كتابةً بأسباب الرفض، وإن أمكن، سيوفر لك خيارات إضافية لتقديم شكاوك.
17. ينبغي لك إبلاغ مسؤول الحقوق الأساسية بأي تغيير في العنوان أو البريد الإلكتروني أو أي بيانات اتصال أخرى تخص مقدم الشكاوى في أسرع وقت ممكن.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات المتعلقة بآلية الشكاوى في Frontex على الموقع الإلكتروني للوكالة:
www.frontex.europa.eu/complaints

1. معلومات عن مقدم (مقدمي) الشكاوى

إنك تتقدم بهذه الشكاوى باعتبارك:
(يرجى تحديد الخيار المناسب)

الشخص المتضرر مباشرة

طرف ممثل عن الشخص المتضرر مباشرة

أي شخص (أشخاص) يشتبه في حدوث انتهاك لقواعد استخدام القوة من قبل أحد موظفي Frontex الذين يتم نشرهم بصفقتهم أعضاء في الفرق

يرجى تقديم أحد بيانات الاتصال على الأقل من مقدم الشكاوى أو الممثل عنه.
الممثل:

3 تاريخ دخول اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2016/1624 بشأن وكالة حرس الحدود وخفر السواحل الأوروبية حيز النفاذ.

مقدم (مقدمو) الشكوى:

الاسم الأول:

اسم العائلة:

السن فوق 18 عامًا: نعم لا

الجنسية (إذا كانت معروفة):

في حالة انعدام الجنسية، يُرجى تحديد آخر محل إقامة:

عنوان المراسلة:

الرمز البريدي:

المدينة:

البلد:

البريد الإلكتروني:

الهاتف (يُرجى تحديد البلد ورمز المنطقة):

الفاكس:

معلومات أخرى ذات صلة:

بالنسبة للحالات التي تنطوي على أكثر من متقدم بالشكوى، يرجى إضافة البيانات الشخصية لكل فرد.

أي طرف ممثل:

الاسم الأول:

اسم العائلة:

العلاقة بمقدم الشكوى:

اسم المنظمة، في حال توفره:

عنوان المراسلة:

الرمز البريدي:

المدينة:

البلد:

البريد الإلكتروني:

الهاتف (يُرجى تحديد البلد ورمز المنطقة):

الفاكس:

معلومات أخرى ذات صلة:

ملاحظة: ينبغي للشخص المتضرر التوقيع في نهاية استمارة الشكوى لإبداء موافقته على التمثيل. إذا لم يستطع مقدم الشكوى التوقيع على نموذج الشكوى نتيجة لأسباب مبررة (على سبيل المثال، المرض أو الاختفاء أو الحبس الانفرادي أو أسباب صحية أو الأمية، إلخ) أو كانت هناك أسباب قسرية أخرى تمنع مقدم الشكوى من تقديم تصريح مكتوب بخصوص التمثيل، يُرجى توضيح الأسباب:

2. معلومات عن الانتهاكات المحتملة للحقوق الأساسية

يُرجى تقديم معلومات حول الانتهاكات المزعومة للحقوق الأساسية أو لقواعد استخدام القوة، بما في ذلك التواريخ والأماكن ووصف للإجراءات أو عدم اتخاذ إجراءات والموظفين المتورطين. يُرجى توضيح تأثير هذه الإجراءات، حسب اعتقادك، على حقوقك الأساسية أو حقوق الشخص الذي تمثله:

(أ) التاريخ والوقت التقريبيين للواقعة:

(ب) الموقع/البلد:

في حالة عدم معرفة الموقع بدقة، يُرجى تقديم وصف مفصل للموقع الذي شهد حدوث الواقعة:

(ج) وصف مفصل للأشخاص الذين تقدم الشكوى ضدهم. صف، إلى حد علمك، الأشخاص الذين اتخذوا الإجراءات، أو لم يتخذونها، التي تشير إليها الشكوى (حدد كل ما ينطبق):

- I. أشخاص يرتدون الزي الرسمي الأزرق الخاص بوكالة Frontex، الذي يميزه شريط على الصدر باللون الأزرق اللازوردي
- II. أشخاص يرتدون شارة Frontex باللون الأزرق الفاتح
- III. أشخاص يرتدون بطاقات تعريف خاصة بوكالة Frontex
- IV. أشخاص يرتدون زي رسمي وطني خاص بالموقع الذي شهد حدوث الواقعة
- V. أشخاص آخريين، مثل المترجمين أو السائقين أو غيرهم.

قدم معلومات حول الأشخاص المتورطين (على سبيل المثال، الاسم ووصف الملابس واللغة التي يتحدثون بها والهيئة والوظيفة أو المهمة التي كانوا يؤدونها، إلخ):

(د) وصف مفصل للواقعة، بترتيب زمني، إن أمكن ذلك. إذا كان الانتهاك المزعوم لا يزال قائمًا، يُرجى تحديد ذلك:

(هـ) إذا كانت الشكوى بخصوص انتهاكات مزعومة للحقوق الأساسية، يُرجى تقديم وصف مفصل حول الأثر الناجم عن الواقعة الموضحة أعلاه عليك وكيف ترى أنه ينتهك حقوقك الأساسية (للاطلاع على قائمة بالانتهاكات المحتملة للحقوق الأساسية خلال العمليات، راجع قسم المعلومات الإضافية من آلية الشكاوى على موقع الوكالة على الإنترنت):

3. تقديم شكاوى إلى سلطات أخرى

ملاحظة: لست بحاجة إلى استكمال إجراءات وطنية من أي نوع قبل تقديم شكاوى إلى Frontex.

(1) هل قدمت شكاوى بالفعل إلى أي محكمة (على سبيل المثال، وطنية أو أوروبية، إلخ)؟ يُرجى تحديد أي محكمة والوضع الحالي ونتيجة الإجراء، إذا كان معلومًا:

(2) هل قدمت شكاوى إلى أي مؤسسة أخرى (على سبيل المثال، أمين مظالم وطني أو مؤسسة وطنية معنية بحقوق الإنسان، إلخ)؟ يُرجى تحديد أي مؤسسة والوضع الحالي ونتيجة الإجراء، إذا كان معلومًا:

4. نُسخ من المستندات الداعمة

(1) يُرجى تقديم نُسخ من جميع المستندات الداعمة المتوفرة والمتعلقة بشكاوىك. قد تتضمن أمثلة هذه المستندات ما يلي:

- نسخة من بطاقة الهوية أو جواز السفر أو أي شكل آخر من أشكال تعريف للهوية;
- نُسخ من أي مستندات أو صور أو فيديو هات أو تقارير أو شهادات أو إفادات شهود أو أي مستندات داعمة أخرى تتعلق بشكاوىك؛
- نُسخ من استمارات الشكاوى أو مذكرات المرافعة أو القرارات المتعلقة بهذه الإجراءات، إذا كنت قد قدمت شكاوىك إلى محاكم أو مؤسسات أخرى.

(2) إذا لم تستطع تقديم مستندات داعمة، يُرجى توضيح ذلك:

ملاحظة: يُرجى عدم إرسال أصول المستندات لأنه لن نعاد إليك مرة أخرى

5. السرية والبيانات الشخصية

بإرسال هذه الشكوى، فإنك توافق على معالجة بياناتك الشخصية بواسطة مسؤول الحقوق الأساسية. يرجى الاطلاع على مزيد من المعلومات حول معالجة بياناتك الشخصية في بيان الخصوصية التالي.

سيتعامل مسؤول الحقوق الأساسية مع الشكاوى بسرية تامة. وفي حالة الإعلان عن عدم قبول شكواك، فستتم إحالتها إلى السلطات المختصة للمتابعة بشأنها (المدير التنفيذي لوكالة Frontex والسلطات الوطنية في الدول الأعضاء ذات الصلة) وإرسالها إلى المؤسسات الوطنية المعنية بالحقوق الأساسية.

يُرجى تأكيد تفويضك مسؤول الحقوق الأساسية صراحة للكشف عن هويتك وبياناتك الشخصية إلى السلطات المحلية المعنية والمؤسسات المعنية بالحقوق الأساسية. فإذا قررت عدم مشاركة بياناتك الشخصية، فقد تقابل هذه السلطات شكواك بالرفض.

أوافق بموجبه على إرسال بياناتي الشخصية إلى المدير التنفيذي لوكالة Frontex والسلطات الوطنية المختصة من الدول الأعضاء ذات الصلة والمؤسسات الوطنية المعنية بالحقوق الأساسية، حسبما ينطبق (يُرجى التحديد):

لا نعم

6. التعويض عن الضرر

في حالة إثبات صحة شكواك، في رأيك، ما الذي يمكن أن تقوم به Frontex أو المؤسسات الأخرى لجبر الضرر الناتج؟

7. تقديم شكواك

يمكنك إرسال شكواك والمرفقات اللازمة عبر:

- البريد الإلكتروني: complaints@frontex.europa.eu
- موقع Frontex على الإنترنت: www.frontex.europa.eu/complaints
- مباشرة إلى موظفي Frontex في مكان تنفيذ النشاط.
- البريد: وكالة Frontex - مسؤول الحقوق الأساسية، الشكاوى
Plac Europejski 6
Warsaw 00-844
Poland

في حالة إرسال هذه الاستمارة الإلكترونية، يُرجى كتابة الاسم الكامل بالأسفل:

التاريخ: مقدم الشكوى:

التاريخ: الطرف الممثل:

آلية الشكاوى في Frontex بيان الخصوصية

1. ما البيانات الشخصية التي نقوم بجمعها؟
البيانات الشخصية التي تقدمها خلال شكواك، بما فيها اسمك أو بيانات الاتصال الخاصة بك أو المستندات الداعمة (مثل التقارير الطبية أو محاضر الشرطة أو الصور).

2. لماذا نقوم بجمع بياناتك؟
ستتم معالجة بياناتك بحيث يمكن لمسؤول الحقوق الأساسية وموظفي مكتب الحقوق الأساسية، الذين سينظرون في شكواك، التعامل مع الشكاوى ومعالجتها.

3. الأساس القانوني للإجراءات
الأساس القانوني لمعالجة بياناتك هو المادة 111 الفقرة 11 من اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2019/1896. وسيقوم مسؤول الحقوق الأساسية بمعالجة بياناتك بناءً على المادة 5 الفقرة 1 (د) من اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2018/1725⁴. بتقديم الشكاوى، فإنك تمنح موافقتك على المعالجة. ولديك الحق في إلغاء هذه الموافقة في أي وقت.

4. من المنوط بجمع بياناتك؟
سيتولى مسؤول الحقوق الأساسية جمع بياناتك، وهو المراقب للبيانات. يمكنك التواصل مع مسؤول الحقوق الأساسية عبر البريد الإلكتروني: complaints@frontex.europa.eu

5. ما الأطراف الأخرى التي يجوز لها رؤية بياناتك؟
لن يتم إرسال بياناتك من جانب مسؤول الحقوق الأساسية وموظفي مكتب الحقوق الأساسية، الذين سيتعاملون مع شكواك، إلا إذا أديت الموافقة، إلى: المدير التنفيذي لوكالة Frontex، والسلطة (السلطات) الوطنية المختصة من الدول الأعضاء ذات الصلة والمؤسسات الوطنية المعنية بالحقوق الأساسية؛ سيعتمد الكشف عن بياناتك لهذه الأطراف على الشخص الذي يُدعى انتهاكه لحقوقك وعلى الحقوق المزعوم انتهاكها.
إذا لم تبيد الموافقة، فلن يتم الكشف عن بياناتك. لكن من المهم بالنسبة لك معرفة أنه بدون موافقتك قد تقابل شكواك بالرفض من قبل تلك السلطات، في حالة عدم قبولها لشكاوى مجهولة المصدر.
لن يتم تقديم بياناتك إلى بلد ثالث أو منظمة دولية.

⁴ اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2018/1725 المؤرخة 23 تشرين الأول/أكتوبر 2018، بشأن حماية الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية من قبل مؤسسات الاتحاد الأوروبي وهيئاته ومكاتبه ووكالاته وحول حرية تنقل هذه البيانات. (الجريدة الرسمية، العدد 295، بتاريخ 21/11/2018، ص 39-98).

6. كم مدة الاحتفاظ ببياناتك؟

يتم الاحتفاظ ببياناتك لمدة ثلاث (3) سنوات. فإذا كنت قد قدمت نفس الشكوى إلى المحاكم الوطنية أو الدولية، فسيتم الاحتفاظ ببياناتك لمدة خمس (5) سنوات، بسبب الإجراءات القضائية المحتملة. تحتسب فترة الاحتفاظ بالبيانات من لحظة إغلاق القضية. وتحذف البيانات بعد هذه الفترة.

7. ما الحقوق المخول بها؟

لك الحق في الاطلاع على بياناتك والحق في مطالبة مسؤول الحقوق الأساسية بتصحيح أو حذف بياناتك، أو تقييد معالجتها. ويمكنك تقديم شكوى إلى مشرف حماية البيانات الأوروبية على عنوان البريد الإلكتروني: www.edps.europa.eu. في حال احتجت إلى أي توضيح، يمكنك أيضًا الاتصال بمسؤول حماية البيانات في Frontex على عنوان البريد الإلكتروني: dataprotectionof@frontex.europa.eu. ولن يتم اتخاذ أي قرار تلقائي بناءً على بياناتك.

8. الأشخاص الآخريين الذين يرد ذكرهم في شكاوك

إذا قدمت لنا في شكاوك بيانات أي شهود أو الأشخاص الذين تزعم أنهم انتهكوا حقوقك أو غيرهم، فسيقوم مسؤول الحقوق الأساسية وموظفو مكتب الحقوق الأساسية، الذين سينظرون في شكاوك، بمعالجة هذه البيانات أيضًا. وسيتم إبلاغ هؤلاء الأشخاص بمعالجة بياناتهم، إن أمكن ذلك.