

### فرم شکایت

#### راهنمای کلی

#### چه کسانی میتوانند شکایت مطرح کنند؟

1. در صورتی که تصور می کنید اقدامات یا عدم اقدام کارکنان دخیل در فعالیتهای<sup>1</sup> Frontex به صورت مستقیم به شما آسیب رسانده و ناقض یک یا چند مورد از حقوق بنیادینتان بوده اند، می توانید شخصا یا به واسطه شخص یا طرفی که نماینده تان است شکایتتان را به European Border and Coast Guard Agency، Frontex ارائه کنید. برای مطالعه فهرست موارد نقض بالقوه حقوق بنیادین در حین فعالیت، بخش اطلاعات بیشتر مکانیسم شکایات در وبسایت موسسه را ببینید.
2. می توانید برای خودتان نماینده (سایر اشخاص، وکیل، سازمانها، عضو خانواده، سرپرست قانونی و غیره) انتخاب کنید. هر يك از این افراد می تواند شکایت مد نظر را از جانب شما ارائه کند.
3. در صورتی که موارد مشکوک به نقض قوانین در استفاده از زور<sup>2</sup> توسط کارکنان Frontex به عنوان اعضای تیم باشد، هر شخصی می تواند این موارد نقض مورد ادعا را گزارش کند.
4. ارائه شکایتی با چندین شاکی نیز ممکن است.

#### چگونه میتوانم شکایتم را ارائه کنم؟

5. شکایتتان را باید **به صورت مکتوب** ارائه کنید. مأمور حقوق بنیادین Frontex (FRO) به شکایتتان رسیدگی خواهد کرد. این مأمور کارشناسی مستقل است که بر رعایت حقوق بنیادین در فعالیتهای Frontex نظارت دارد و در این زمینه به آژانس کمک میکند. استفاده از فرم شکایت به FRO در رسیدگی مؤثرتر به شکایتان کمک خواهد کرد. البته، می توانید از هر کدام از روشهای دلخواهتان، برای ثبت شکایت به صورت کتبی، استفاده کنید. در هر يك از مراحل رسیدگی به شکایت، FRO ممکن است از شما بخواهد اطلاعات یا اسنادی را در اختیارش قرار دهید یا توضیحاتی را جهت شفاف سازی پرونده شکایتان ارائه کنید. به همین دلیل، ارائه اطلاعات تماستان مهم است.
6. شکایت هایتان را می توانید به هر زبانی ارائه کنید. فرمهای شکایت به چندین زبان در دسترس هستند.
7. محدودیت حداکثری برای تعداد کلمات متن شکایت تان تعیین نشده است. با وجود این، بهتر است حجم اطلاعات ارائه شده **بیشتر از ۱۵ صفحه** نباشد.
8. شکایتتان را باید حداکثر تا يك سال بعد از زمان وقوع رخداد منجر به نقض حقوق بنیادینتان، اطلاع یا آگاهی تان از مورد نقض یا فراهم آمدن امکان طرح شکایت ارائه کنید.

1 فعالیت Frontex یعنی: فعالیت مشترک، پروژه آزمایشی، مداخله مرزی سریع، استقرار تیم پشتیبانی مدیریت مهاجرت، عملیات بازگشت، مداخله بازگشت یا فعالیت عملیاتی آژانس در کشوری ثالث است. لطفاً، برای آشنایی با تعریف هر يك از این فعالیتهای، به مقرره (EU) 2019/1896 مورخ 13 سپتامبر 2019 European Border and Coast Guard Agency مراجعه کنید. (1) (OJ L 295, 14.11.2019, p. 1).

2 لطفاً مقرره 2019/1896، ضمیمه V در رابطه با قوانین استفاده از زور، شامل آموزش و تدارکات، کنترل استفاده از سلاح های سازمانی و تجهیزات غیرکشنده، قابل اعمال بر کارکنان Frontex مورد استفاده به عنوان اعضای تیم ها را ببینید.

9. در شکایتان فقط می توانید به رخدادهایی واقعی اشاره کنید که پس از 6 اکتبر 2016<sup>3</sup> غیر این صورت قابل پذیرش نیست.
10. انجام دستورالعملهای داخلی مربوط به کشور محل وقوع رخداد، قبل از ارائه شکایت، الزامی نیست.
11. ارائه شکایت به Frontex به معنای آن نیست که نمی توانید از سایر اشکال طرح شکایت، از جمله طرح دعوی در دادگاه های ملی و اروپایی، بهره ببرید.
12. باید، تا حد امکان، **مشروح رخدادهای** مربوط به شکایتان را ارائه کنید و **تأثیر این اقدامات یا عدم اقدام بر حقوق** بنیادینتان را مشخص کنید.
13. ثبت شکایت **رایگان** است.

## بعد از ارائه شکایت، چه روالی طی میشود؟

14. Frontex و FRO همه شکایات را **محرمانه** در نظر میگیرند؛ مگر آنکه، در قالب این فرم یا سایر اسناد مکتوب، به صراحت از حق خود برای حفظ محرمانگی شکایتان صرفنظر کرده باشید.
15. اگر شکایتان مربوط به اقدام یا عدم اقدام یکی از گاردهای مرزی دخیل در فعالیتهای Frontex یا اعزامی از طرف این آژانس باشد، شکایت از سوی FRO به مراجع داخلی ذیصلاح و مسئول رسیدگی به شکایات شخصی و نهادهای حقوق بنیادین کشور مد نظر ارجاع داده میشود. FRO شما را از مرجع (مراجع) دریافت کننده شکایتان و اطلاعات تماس مربوطه مطلع میکند. شما نیز باید به صورت مشخص رضایت شخصیتان را با ارسال دادههای شخصیتان توسط FRO به مراجع مربوطه اعلام کنید (به بخش 5 فرم شکایت مراجعه کنید).
16. در صورتی که شکایتان پذیرفتنی نباشد، FRO مراتب را به صورت کتبی و همراه با دلایل رد آن به اطلاعتان میرساند و، در صورت امکان، گزینه های دیگری را برای رفع نگرانیهای مد نظر پیش رویتان قرار میدهد.
17. هر گونه تغییر در آدرس، ایمیل یا سایر اطلاعات تماس شاکی باید، در سریعترین زمان ممکن، به اطلاع FRO برسد.

برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره قوانین مکانسیم شکایت Frontex، به وبسایت آژانس مراجعه کنید:  
[www.frontex.europa.eu/complaints](http://www.frontex.europa.eu/complaints)

## 1. اطلاعات شاکی (شاکی ها)

شما در حال ارائه شکایت در جایگاه زیر هستید:  
(لطفا، گزینه مناسب را انتخاب کنید)

شخصی (اشخاصی) که به صورت مستقیم آسیب دیده است:

نماینده شخص (اشخاص) آسیب دیده

هر شخص (اشخاص) مشکوک به نقض قوانین که توسط کارکنان Frontex به عنوان اعضای تیم ها مجبور به این کار شده باشد

لطفا حداقل یک راه تماس با شاکی یا نماینده او ارائه کنید.

**نماینده:**

3 تاریخ آغاز اجرای مقرر 2016/1624 (EU) در European Border and Coast Guard Agency.

شخصی (اشخاصی) که به صورت مستقیم آسیب دیده است:

نام(ها):

نام(های) خانوادگی:

بیشتر از ۱۸ سال سن دارم: بله خیر

تابعیت(ها) (در صورت مشخص بودن):

در صورتی که تبعه کشوری خاص نیستید، آخرین محل اقامتتان را ذکر کنید:

نشانی مکاتبات:

کد پستی:

شهر:

کشور:

ایمیل:

تلفن (لطفا کد کشور و ناحیه را ذکر کنید):

فکس:

دیگر اطلاعات مرتبط:

در مواردی که شکایت بیش از يك شاکی دارد، لطفا، اطلاعات شخصی هر يك از شاکی ها را به صورت جداگانه وارد کنید.

نماینده هر طرف:

نام (ها):

نام (های) خانوادگی:

نسبت با شاکی:

نام سازمان، در صورت وجود:

نشانی مکاتبات:

کد پستی:

شهر:

کشور:

ایمیل:

تلفن (لطفا کد کشور و ناحیه را ذکر کنید):

فکس:

دیگر اطلاعات مرتبط:

توجه: شخص آسیب‌دیده باید انتهای فرم شکایت را امضا کند و، از این طریق، رضایتش را با تعیین شما به مقام نماینده‌اش اعلام دارد. در صورتی که شاکی نتواند به دایل موجه (مرگ، مفقود شدن، بازداشت بدون ماقات، دایل پزشکی، بیسودی و . . .) فرم را امضا کند یا دایل قانع‌کننده دیگری برای ناتوانیش در ارائه مجوز کتبی نمایندگی به شما داشته باشد، لطفاً، دلایل مربوطه را برایمان توضیح دهید:

## 2. اطلاعات مربوط به مورد (موارد) نقض احتمالی حقوق بنیادین

لطفاً، اطلاعات مربوط به مورد (موارد) نقض حقوق بنیادین را، شامل تاریخها، مکانها، شرح اقدام (اقدامات) یا قصور مد نظر و کارکنان دخیل، ارائه دهید. لطفاً، توضیح دهید چرا تصور میکنید اقدامات مد نظر حقوق بنیادینتان یا حقوق بنیادین شخصی (اشخاصی) که نماینده شان (نماینده شان) هستید را نقض کرده‌اند:

(a) تاریخ و زمان تقریبی رخداد(ها):

(b) مکان/کشور:

در صورتی که مکان دقیق رخداد مشخص نیست، مکان وقوع رخداد را با جزئیات تشریح کنید:

(c) توصیف جزئیات مربوط به شخصی (اشخاصی) که شکایت علیه او (آن‌ها) مطرح شده است. بر اساس اطلاعاتی که در اختیار دارید، مشخص کنید شکایت مربوط به اقدامات کدام شخص (اشخاص) زیر است (همه گزینه‌های درست را علامت بزنید):

- I. شخص (اشخاصی) با یونیفرم آبی Frontex که با نوار دور سینه به رنگ ارغوانی قابل شناسایی است
- II. شخصی (اشخاصی) با بازوبند آبی Frontex
- III. شخص (اشخاصی) با کارت شناسایی Frontex
- IV. شخص (اشخاصی) با یونیفرم ملی کشوری که اقدام مد نظر در آن صورت گرفته است
- V. سایر اشخاص، از جمله مترجمان شفاهی و راننده‌ها

اطلاعات مربوط به شخص ( اشخاص ) دخیل در تخلف را ارائه دهید (مانند نام، پوشش، زبان، ظاهر فیزیکی، شغل یا فعالیتی که در حال انجام دادنش بوده اند و غیره):

**(d)** توصیف جزئیات رخداد (در صورت امکان، به ترتیب زمانی) (در صورت نیاز، صفحات بیشتری را به فرم پیوست کنید). در صورتی که تخلف احتمالی همچنان در جریان است، لطفاً، موارد زیر را نیز مشخص کنید:

**(e)** اگر شکایت در رابطه با دعوی موارد نقض حقوق بنیادین است، لطفاً توصیف کامل در رابطه نحوه تاثیر رخداد فوق بر شما و این که چگونه فکر می کنید که حقوقتان را نقض کرده است، ارائه کنید (برای مطالعه فهرست موارد نقض بالقوه حقوق بنیادین در حین فعالیت، بخش اطلاعات بیشتر مکانیسم شکایات در وبسایت موسسه را ببینید):

### 3. ارائه شکایت به سایر مراجع توجه:

انجام دستورالعملهای داخلی مربوط به کشور محل وقوع رخداد، قبل از ارائه شکایت، الزامی نیست.

(1) آیا، پیش از این، شکایتان را به سایر دادگاهها ارائه داده اید (دادگاههای داخلی، دادگاه اروپایی و . . .)؟ لطفاً، وضعیت فعلی و نتیجه دادرسی را، در صورت اطلاع، اعلام کنید:

(2) آیا شکایتان را به سایر نهادها ارائه کرده اند (دادآورها یا آمبودزمنهای داخلی، نهادهای حقوق بشری داخلی و . . .)؟ لطفاً، نام نهاد، وضعیت فعلی شکایت و نتیجه اقدامات را، در صورت اطلاع، اعلام کنید:

### 4. کپی اسناد کمکی

(1) لطفاً، **کپی** همه اسناد کمکی موجود و مرتبط با شکایت تان را ارائه کنید. برخی از **نمونه های** این اسناد عبارتند از:

- کپی مدرک شناسایی، گذرنامه یا هر گونه سند هویتی؛
- کپی اسناد، عکسها، ویدئوها، گزارشها، گواهینامه ها، شهادتنامه ها یا سایر مدارک کمکی مرتبط با شکایت؛
- چنانچه، پیش از این، شکایتان را در سایر دادگاه ها یا نهادها مطرح کرده اید، کپی فرمهای شکایت، دفاعیات یا آرای دادرسی مربوطه را ارائه دهید.

(2) در صورتی که قادر به ارائه اسناد کمکی نیستید، دلیل خود را توضیح دهید:

توجه: لطفاً، از ارائه اصل مدارک خودداری کنید زیرا مدارک دریافتی به هیچ وجه بازگردانده نخواهند شد.

## 5. محرمانگی و اطلاعات شخصی

با ثبت این شکایت، شما برای پردازش اطلاعاتتان توسط مامور حقوق بنیادین (FRO) اجازه صادر کرده اید. لطفا اطلاعات بیشتر درباره پردازش اطلاعاتتان را در بیانیه حریم شخصی زیر بیابید.

FRO با شکایات به صورت محرمانه برخورد می کند. اگر شکایت شما مورد پذیرش قرار گیرد، برای پیگیری به مسئولین ذی الصلاح ارجاع می شود (مدیر اجرایی Frontex و مسئولین ملی کشور(های) عضو مرتبط) و به موسسات حقوق بنیادین ملی مرتبط ارسال می گردد.

لطفا تایید کنید که شما صریحا به FRO اجازه می دهید اطلاعات شما را برای مسئولین ذی الصلاح و موسسات حقوق بنیادین افشا کند. در صورتی که تصمیم بگیرید اطلاعات خود را به اشتراک نگذارید، ممکن است شکایت شما توسط آن مسئولین رد شود.

**پدینوسیله اینجانب اجازه ارسال اطلاعات شخصی ام به مدیر اجرایی Frontex، مسئولین ملی ذی الصلاح کشور(های) عضو و موسسات حقوق بنیادین ملی مربوط را می دهم (لطفا علامت بزنید):**

خیر

بله

## 6. جبران خسارت

در صورتی که شکایتتان وارد دانسته شود، به نظرتان Frontex یا سایر نهادها چگونه میتوانند خسارات وارده به شما را جبران کنند؟

## 7. ارائه شکایت

می توانید، شکایت و اسناد پیوست لازم را از طرق زیر ثبت کنید:

— ایمیل [complaints@frontex.europa.eu](mailto:complaints@frontex.europa.eu)

— وبسایت Frontex: [www.frontex.europa.eu/complaints](http://www.frontex.europa.eu/complaints)

— مدارک مربوطه را، در محل وقوع رخداد منجر به شکایت، به صورت مستقیم در اختیار کارکنان Frontex قرار دهید:

— پست: Frontex - Fundamental Rights Officer, Complaints

Plac Europejski 6

00-844 Warsaw

Poland

در صورت ارائه شکایت از طریق این فرم الکترونیک، لطفا، نام کاملتان را در قسمت زیر وارد کنید:

شاکي:

تاریخ:

نماینده:

تاریخ:

## مکانیسم شکایت شخصی Frontex اطلاعیه حریم خصوصی

- 1. ما چه اطلاعات شخصی را جمع آوری می کنیم؟**  
داده های شخصی که از طریق شکایتان ارائه می کنید، شامل نام، اطلاعات تماس یا اسناد کمکی (مانند گزارش ها یا عکس های پزشکی یا پلیس).
- 2. چرا ما اطلاعات شما را جمع آوری می کنیم؟**  
اطلاعات شما پردازش می شوند تا مأمور حقوق بنیادین (FRO) و کارکنان دفتر حقوق بنیادین که شکایت شما را در دست دارند، بتوانند آن را بررسی کرده و پردازش نمایند.
- 3. پایه حقوقی برای پردازش**  
پایه حقوقی پردازش اطلاعات شما ماده 111 بند 11 مقرر (EU) 2019/1896 است. FRO اطلاعات شما را بر اساس ماده 5 بند 1 (d) مقرر (EU) 2018/1725<sup>4</sup> پردازش می کند. با ثبت شکایت، شما اجازه خود برای پردازش را می دهید. شما حق لغو این اجازه در هر زمانی را دارید.
- 4. چه کسی داده های شما را جمع آوری می کند؟**  
داده های شما توسط FRO جمع آوری می شود که کنترل کننده اطلاعات است. شما می توانید با ایمیل زیر به FRO دسترسی داشته باشید: [complaints@frontex.europa.eu](mailto:complaints@frontex.europa.eu)
- 5. چه افراد دیگری به اطلاعات شما دسترسی دارند؟**  
تنها اگر شما اجازه دهید، FRO و کارکنان دفتر حقوق بنیادین که پرونده شما را در دست دارند، می توانند داده های شما را به این موارد ارسال کنند: مدیر اجرایی Frontex، مسئول(مسئولین) کشور(های) عضو و موسسات حقوق بنیادین ملی مربوط؛ افشای اطلاعات شما برای این طرف ها بستگی به شخصی دارد که دعوی نقض حقوق شما درباره وی شده است و حقوقی که بر اساس این دعوی نقض شده اند.  
اگر شما اجازه ندهید، اطلاعات شما افشا نخواهد شد. مهم است بدانید که بدون اجازه شما، در صورتی که این مسئولین شکایت های بی نام را نپذیرند، ممکن است شکایتان توسط ایشان رد شود.  
اطلاعات شما در اختیار کشور ثالث یا سازمان بین المللی قرار نخواهد گرفت.

<sup>4</sup> مقرر (EU) 2018/1725 مصوب 23 اکتبر 2018، در باب حمایت از اشخاص حقیقی در ارتباط با پردازش داده های شخصی توسط موسسات اتحادیه، نهادها، دفاتر و آژانس ها و در ارتباط با گردش آزاد این اطلاعات می باشد. (OJ L 295, 21.11.2018, p. 39-98).



## **6. ما اطلاعات شما را برای چه مدت نگه می‌داریم؟**

داده‌های شما برای مدت سه (3) سال نگهداری می‌شوند. اگر همین شکایت را به دادگاه‌های ملی یا بین‌المللی نیز ارائه کرده باشید، داده‌های شما برای مدت پنج (5) سال نگه‌داری می‌شوند که به دلیل دادرسی‌های محتمل دادگاه باشد. دوره نگهداری از لحظه مختومه شدن پرونده احتساب می‌گردد. بعد از این دوره، اطلاعات پاک می‌شوند.

## **7. شما چه حقوقی دارید؟**

شما حق دسترسی به اطلاعاتتان و حق درخواست از FRO برای تصحیح یا پاک کردن اطلاعاتتان یا محدودیت پردازش آن را دارید. شما می‌توانید شکایتی را به European Data Protection Supervisor در وبسایت [www.edps.europa.eu](http://www.edps.europa.eu) ارائه کنید. در صورتی که نیاز به شفاف‌سازی داشته باشید، همچنین می‌توانید با مأمور حفاظت داده‌های فارتکس با ایمیل [dataprotectionoffice@frontex.europa.eu](mailto:dataprotectionoffice@frontex.europa.eu) در تماس باشید. هیچ تصمیم خودکاری بر اساس اطلاعات شما گرفته نخواهد شد.

## **8. افراد دیگر ذکر شده در شکایت شما**

اگر در شکایاتتان اطلاعات درباره هر کدام از شاهدان، افرادی که شما ادعا کرده‌اید حقوقتان را نقض کرده‌اند یا افراد دیگر، کارکنان FRO و دفتر حقوق بنیادین که شکایت شما را در دست دارند، این داده‌ها را نیز پردازش خواهند کرد. این افراد هر کجا که امکان داشته باشد، از پردازش داده‌هایشان مطلع خواهند شد.