

شکایت فارم

عام ہدایات

شکایت کون جمع کرا سکتا ہے؟

1. اگر آپ مانتے ہیں کہ آپ Frontex کی سرگرمی¹ میں شامل اسٹاف کے عمل سے یا (مطلوبہ) عمل نہ کرنے سے براہ راست طور پر متاثر ہوئے ہیں اور جس کی وجہ سے آپ کے ایک یا اس سے زیادہ بنیادی حقوق کی خلاف ورزی ہوئی ہے تو آپ یا آپ کی طرف سے کوئی اور شخص یا فریق، European Border and Coast Guard Agency، Frontex کے یہاں شکایت جمع کرا سکتا ہے۔ آپریشنز کے دوران بنیادی حقوق کی ممکنہ خلاف ورزیوں کی فہرست کے لئے ایجنسی کی ویب سائٹ پر شکایات کے طریقے کے اضافی معلومات کا حصہ ملاحظہ فرمائیں۔
2. کوئی بھی فریق آپ کی نمائندگی کر سکتا ہے (مثال کے طور پر دیگر شخص، وکیل، تنظیمیں، گھر کا فرد، قانونی سرپرست وغیرہ)۔ ان میں سے کوئی بھی فریق آپ کی طرف سے شکایت درج کرا سکتا ہے۔
3. ٹیمز کے ممبران کے طور پر کام کرنے والے Frontex کے عملے کی طرف سے جبر² کے استعمال کی قواعد کی مشتبہ خلاف ورزیوں کی صورت میں کوئی بھی شخص ان مبینہ خلاف ورزیوں کی شکایت درج کرا سکتا ہے۔
4. متعدد شکایت کنندگان پر مشتمل عرضیاں بھی جمع کرائی جا سکتی ہیں۔

میں شکایت کس طرح جمع کراؤں؟

5. آپ کی شکایت لازماً **تحریری شکل میں** ہونی چاہئے۔ آپ کی شکایت پر بنیادی حقوق سے متعلق Frontex کے اندر بنیادی حقوق کی نگرانی کرتا ہے اور انہیں فروغ دیتا ہے۔ اس شکایت فارم کا استعمال FRO کی آپ کی شکایت کو زیادہ مؤثر انداز میں پراسیس کرنے میں مدد کرے گا، لیکن آپ کوئی شکایت اپنی پسند کے دیگر تحریری ذرائع سے بھی جمع کرا سکتے ہیں۔ کارروائی کے کسی بھی مرحلہ میں، FRO آپ سے اضافی معلومات، دستاویزات یا اپنی شکایت کی وضاحت پیش کرنے کی درخواست کر سکتا ہے۔ لہذا ضروری ہے کہ آپ اس میں اپنے رابطے کی تفصیلات درج کریں۔
6. شکایات کسی بھی زبان میں جمع کرائی جا سکتی ہیں۔ شکایت فارمز کئی زبانوں میں دستیاب ہیں۔
7. آپ کی شکایت کتنی لمبی ہو اس کی کوئی حد نہیں ہے لیکن تمام تر معلومات **زیادہ سے زیادہ 15 صفحات** میں آجائیں تو بہتر ہے۔
8. جس دن آپ کے بنیادی حقوق کی مبینہ خلاف ورزی کا ارتکاب کیا گیا یا جب آپ کو اس بارے میں بتایا گیا یا آپ نے جانا تب سے ایک سال کے اندر آپ کو اپنی شکایت جمع کرا دینی چاہئے یا بصورت دیگر جب آپ شکایت درج کرانے کے قابل ہوں۔

1 Frontex سرگرمی کا مطلب یہ ہے: مشترکہ آپریشن؛ پائلٹ پروجیکٹ؛ ریپڈ بارٹر انٹروینشن، مائگریشن کے انتظام کے لیے اعانتی ٹیم کی تعیناتی؛ واپسی سے متعلق آپریشن یا مداخلت۔ ان سرگرمیوں کی تعریفات کے لیے برائے مہربانی یورپین اور کوسٹ گارڈ ایجنسی سے متعلق ضابطہ 1896 / 2019 (EU) مورخہ 13 نومبر 2019 ملاحظہ فرمائیں۔

2 برائے مہربانی ضابطہ 2019/1896، ضمیمہ V دیکھیں جو ٹیم کے ممبران کے طور پر کام کرنے والے Frontex کے عملے پر قابل اطلاق ہے اور جو جبر کے استعمال، بشمول اسلحے اور غیر ملحق آلات کی فراہمی، کنٹرول، اور استعمال اور تربیت کے متعلق ہے۔

9. آپ کی شکایت میں صرف انہیں حقائق کا حوالہ دیا جا سکتا ہے جو کہ پیش آئے ہوں یا جن کے اثرات 6 اکتوبر 2016 کے بعد³ بھی جاری رہے ہوں، ورنہ اسے قبول نہیں کیا جائے گا۔
10. آپ کے لیے اپنی شکایت جمع کرنے سے قبل قومی کارروائیوں سے گزرنا ضروری نہیں ہے۔
11. اگر آپ Frontex میں کوئی شکایت درج کراتے ہیں تو یہ آپ کو شکایت کی دیگر شکلوں تک رسائی سے نہیں روکتا ہے، جیسے قومی یا یورپی عدالتیں۔
12. آپ کو لازماً اپنی شکایت کے **تفصیلی حقائق** کی وضاحت کرنی چاہئے اور جس حد تک ممکن ہو ان اقدامات کے کرنے یا نا کرنے کے **اثرات کی نشاندہی** کرنی چاہئے جو کہ آپ کے بنیادی حقوق پر مرتب ہوئے ہوں۔
13. شکایت درج کرانا **مفت** ہے۔

جب میں اپنی شکایت جمع کرواتا ہوں تو اس کے بعد کیا ہوتا ہے؟

14. Frontex اور FRO سبھی شکایتوں کے ساتھ **رازداری** کا معاملہ کریں گے سوائے اس کے کہ آپ اس فارم میں یا دیگر تحریری شکل میں رازداری کے اپنے حق سے صراحتاً دستبردار ہو جائیں۔
15. اگر آپ کی شکایت میں ان کارروائیوں کا تذکرہ ہے جو کہ Frontex سرگرمی میں شامل یا مقرر کسی بارڈر گارڈ نے انجام دی ہیں تو FRO آپ کی شکایت کو انفرادی شکایات پر کارروائی کرنے والی قومی اتھارٹیز اور قومی بنیادی حقوق کے اداروں کو بھیج دے گا۔ FRO آپ کو مطلع کر دے گا کہ کس اتھارٹی (اتھارٹیوں) نے آپ کی شکایت موصول کی ہے اور وہ آپ کو ان سے رابطہ کی معلومات فراہم کرے گا۔ FRO کے لیے آپ کو خاص طور پر اجازت دینی ہوگی تاکہ وہ آپ کا شخصی ڈیٹا متعلقہ اتھارٹیوں کو بھیج سکے (شکایت فارم کا حصہ 5 ملاحظہ فرمائیں)۔
16. اگر آپ کی شکایت کو نا قابل قبول قرار دیا جاتا ہے تو FRO آپ کو تحریری شکل میں عدم قبولیت کے اسباب کی اطلاع دے گا اور اگر ممکن ہو تو وہ آپ کو اپنی تشویشات کے ازالہ کے لیے مزید اختیارات فراہم کرے گا۔
17. پتہ، ای میل یا شکایت کی دیگر رابطہ تفصیلات میں کسی تبدیلی کی اطلاع جلد از جلد FRO کو دی جانی چاہئے۔

Frontex میں شکایت کے طریق کار کے ضابطوں سے متعلق مزید معلومات ایجنسی کی ویب سائٹ سے حاصل کی جا سکتی ہیں: www.frontex.europa.eu/complaints

1. شکایت کنندہ (شکایت کنندگان) سے متعلق معلومات

آپ شکایت درج ذیل حیثیت سے جمع کرا رہے ہیں:
(حسب موزوں نشان لگائیں)

براہ راست طور پر متاثر شخص (اشخاص)

متاثر شخص (اشخاص) کا نمائندہ فریق

ٹیم کے ممبر کی حیثیت سے Frontex کے عملے میں کام کرنے والے کی طرف سے جبر کے استعمال کے متعلق قواعد کی خلاف ورزی کا شبہ کرنے والا کوئی بھی شخص (اشخاص)

برائے مہربانی شکایت کنندہ یا نمائندے سے کم از کم ایک رابطہ کی تفصیل فراہم کریں۔
نمائندہ فریق:

3 یورپین بارڈر اور کوسٹ گارڈ سے متعلق ضابطہ 1624 / 2016 (EU) کے نافذ ہونے کی تاریخ۔

شکایت کنندہ (شکایت کنندگان):

آخری نام:

پہلا نام:

عمر 18 سال سے زیادہ: ہاں نہیں

قومیت (قومیتیں) (اگر معلوم ہو):

اگر شہریت حاصل نہ ہو تو برائے مہربانی آخری رہائشی جگہ کی وضاحت کریں:

مراسلات کا پتہ:

پوسٹ کوڈ:

شہر:

ملک:

ای میل:

ٹیلی فون (برائے مہربانی ملک اور علاقے کا کوڈ درج کریں):

فیکس:

دیگر متعلقہ معلومات:

ایسی حالتوں کے لیے جو ایک سے زیادہ شکایتوں پر مشتمل ہوں برائے مہربانی ہر ایک فرد کے لیے شخصی معلومات شامل کریں۔

کوئی نمائندہ فریق:

آخری نام:

پہلا نام:

شکایت کنندہ کے ساتھ رشتہ:

تنظیم کا نام، اگر قابل اطلاق ہو:

مراسلات کا پتہ:

پوسٹ کوڈ:

شہر:

ملک:

ای میل:

ٹیلی فون (برائے مہربانی ملک اور علاقے کا کوڈ درج کریں):

فیکس:

دیگر متعلقہ معلومات:

نوٹ: شکایت کنندہ کو اپنی نمائندگی کے لئے رضامندی ظاہر کرنے کے لئے شکایت فارم کے آخر میں دستخط کرنا ضروری ہے۔ اگر معقول وجوہات کی بناء پر شکایت کنندہ شکایت فارم پر دستخط کرنے کے قابل نہ ہو (مثال کے طور پر، موت ہوگئی، لا پتہ ہوگیا، نظر بند حراست میں ہو، صحت سے متعلق اسباب، نا خواندگی، وغیرہ) یا شکایت کنندہ کے پاس آپ کی نمائندگی کے لئے کوئی تحریری رضامندی نہ دینے کے دیگر مجبور کن اسباب موجود ہوں تو برائے مہربانی ان کی وضاحت کریں:

2. بنیادی حقوق کی مبینہ خلاف ورزی (ورزیوں) یا جبر کے استعمال سے متعلق قواعد کے بارے میں معلومات

برائے مہربانی بنیادی حقوق کی ان مبینہ خلاف ورزی (ورزیوں) سے متعلق معلومات فراہم کریں جن میں تاریخوں، جگہوں، کارروائی (کارروائیوں) کی یا عدم کارروائی اور شامل اسٹاف کی ایک وضاحت شامل ہو۔ برائے مہربانی وضاحت کریں کہ آپ یہ کیسے مانتے ہیں کہ یہ کارروائیاں آپ کے بنیادی حقوق کو یا اس شخص (ان اشخاص) کے بنیادی حقوق کو متاثر کرتی ہیں جن کی آپ نمائندگی کر رہے ہیں:

(a) اندازاً واقعہ (واقعات) کی تاریخ اور وقت:

(b) مقام/ملک:

اگر صحیح جگہ معلوم نہیں ہو، تو براہ کرم اس واقعہ کی تفصیل فراہم کریں جہاں واقعہ پیش آیا:

(c) اس شخص (اشخاص) کی تفصیلی وضاحت جن کے خلاف آپ شکایت کر رہے ہیں۔ اپنی بہترین معلومات کے مطابق وضاحت کریں کہ آیا شکایت کا تعلق ان کارروائیوں یا عدم کارروائیوں سے ہے جو کہ درج ذیل کے ذریعہ انجام دی گئی ہیں (ان تمام پر نشان لگائیں جن کا اطلاق ہوتا ہو):

- I. ایسا شخص (اشخاص) جس نے ایک نیلا Frontex کا یونیفارم پہنا لوہ تھا جس کی شناخت چھاتی پر لگے ہلکے نیلے رنگ کے سینے کے بینڈ سے کی جاتی ہے
- II. ایسا شخص (اشخاص) جس نے ایک نیلا Frontex آرم بینڈ پہنا ہوا تھا
- III. ایسا شخص (اشخاص) جس نے Frontex کا شناختی کارڈ پہنا ہوا تھا
- IV. ایسا شخص (اشخاص) جس نے اس مقام کا قومی لباس پہنا ہوا تھا جہاں پر سرگرمی انجام پاتی ہے
- V. دیگر اشخاص جیسے مترجمین، ڈرائیور، وغیرہ

ملوث شخص (اشخاص) کے بارے میں معلومات فراہم کریں (مثال کے طور پر نام، کپڑوں کی وضاحت، زبان، جسمانی قد و قامت، وہ کیا کام یا کون سی کارروائیاں انجام دے رہا تھا / رہی تھی، وغیرہ):

(d) اگر ممکن تو زمانی تسلسل میں واقعہ کی تفصیلی وضاحت (اگر ضروری ہو تو اضافی صفحات منسلک کریں)۔ اگر مبینہ خلاف ورزی اب بھی جاری ہو تو برائے مہربانی ذکر کریں:

(e) اگر شکایت، بنیادی حقوق کی مبینہ خلاف ورزیوں کے بارے میں ہو تو اس بات کی تفصیلی وضاحت کریں کہ مذکورہ بالا واقعہ نے کس طرح آپ کو متاثر کیا ہے اور آپ یہ کس طرح سمجھتے ہیں کہ اس سے آپ کے بنیادی حقوق کی خلاف ورزی ہوئی (اپریشنز کے دوران بنیادی حقوق کی مبینہ خلاف ورزیوں کی فہرست کے لئے ایجنسی کی ویب سائٹ پر شکایات کے طریقے کے اضافی معلومات کا حصہ ملاحظہ فرمائیں):

3. اپنی شکایت دیگر اتھارٹیوں کو پیش کرنا

نوٹ: Frontex کے یہاں اپنی شکایت جمع کرانے سے پہلے آپ کو کسی طرح کی قومی کارروائیاں مکمل کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

(1) کیا آپ نے کسی عدالت کے سامنے اپنی شکایت پہلے ہی جمع کروا دی ہے (مثال کے طور پر قومی، یورپی، وغیرہ)؟ برائے مہربانی عدالت، موجودہ حالت اور کارروائی کے نتیجہ کی تفصیلات فراہم کریں، اگر معلوم ہوں:

(2) کیا آپ نے اپنی شکایت کسی اور ادارے میں جمع کرائی ہے (مثال کے طور پر قومی احتساب کار، قومی انسانی حقوق کا ادارہ، وغیرہ)؟ برائے مہربانی ادارے، موجودہ حالت اور کارروائی کے نتیجہ کی تفصیلات فراہم کریں، اگر معلوم ہوں:

4. تائیدی دستاویزات کی نقول

(1) برائے مہربانی اپنی شکایت سے متعلق تمام دستیاب تائیدی دستاویزات کی **نقول** فراہم کریں۔ ان دستاویزات کی مثالوں میں درج ذیل شامل ہو سکتی ہیں:

- آپ کی شناخت، پاسپورٹ یا شناخت کی دوسری شکل کی ایک نقل؛
- آپ کی شکایت سے متعلق کسی بھی دستاویزات، تصاویر، ویڈیوز، رپورٹس، سندیں، شہادتیں یا دیگر تائیدی دستاویزات کی نقول؛
- اگر آپ نے اپنی شکایت دیگر عدالتوں یا اداروں میں جمع کروائی ہو تو شکایت کے فارم، درخواستوں، یا ان طریقہ کار سے متعلق فیصلوں کی نقول۔

(2) اگر آپ تائیدی دستاویز فراہم نہیں کر سکتے ہیں تو برائے مہربانی وضاحت کریں:

نوٹ: برائے مہربانی اصل دستاویزات جمع نہ کرانیں کیوں کہ وہ آپ کو واپس نہیں کی جائیں گی

5. رازداری اور شخصی ڈیٹا

اس شکایت کو جمع کر کے آپ Frontex اور بنیادی حقوق کے افسر (FRO) کے ذریعہ اپنے شخصی ڈیٹا پر کارروائی کیے جانے کے لیے رضامندی دیتے ہیں۔ شخصی ڈیٹا پر کارروائی سے متعلق مزید معلومات کی وضاحت رازداری سے متعلق بیان میں موجود ہے۔

FRO شکایات کو بصیغہ راز رکھتا ہے۔ اگر آپ کی شکایت کو قابل قبول قرار دیا جاتا ہے تو فالو اپ کے لیے اسے مجاز اتھارٹیوں (Frontex ایگزیکٹو ڈائریکٹر اور متعلقہ رکن ریاست (ریاستیں)) اور متعلقہ قومی بنیادی حقوق کے اداروں کو بھیجا جائے گا۔

برائے مہربانی تصدیق کریں کہ آپ اپنے ڈیٹا کو مجاز اتھارٹیوں اور بنیادی حقوق کے اداروں کو بتانے کی FRO کو صراحتاً اجازت دیتے ہیں۔ اگر آپ اپنی شخصی معلومات کا اشتراک نہ کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو شکایت مجاز قومی اتھارٹیوں اور انسانی حقوق کے اداروں کے ذریعہ مسترد کی جا سکتی ہے۔

میں بذریعہ **Frontex** کے ایگزیکٹو ڈائریکٹر، متعلقہ ممبر ریاست (ریاستوں) کے مجاز قومی حکام، اور متعلقہ قومی بنیادی حقوق کے اداروں کو اپنے شخصی ڈیٹا بھیجنے کی اجازت دیتا/دیتی ہوں (برائے مہربانی نشان لگائیں):

نہیں

ہاں

6. تلافی

اگر آپ کی شکایت درست قرار پاتی ہے تو آپ کے خیال میں اس ضرر کے ازالے کے لیے Frontex یا دیگر ادارے کیا کر سکتے ہیں؟

7. اپنی شکایت جمع کرانا

آپ اپنی شکایت اور ضروری منسلکات مندرجہ ذیل کے ذریعہ جمع کرا سکتے ہیں:

— ای میل: complaints@frontex.europa.eu

— Frontex ویب سائٹ: www.frontex.europa.eu/complaints

— براہ راست Frontex اسٹاف کو جہاں سرگرمی ہوتی ہے۔

— ڈاک: Frontex - Fundamental Rights Officer, Complaints

Plac Europejski 6

00-844 Warsaw

Poland

یہ الیکٹرانک فارم جمع کرانے کی صورت میں برائے مہربانی نیچے اپنا پورا نام لکھیں:

شکایت کنندہ:

تاریخ:

نمائندہ فریق:

تاریخ:

Frontex کی شکایات کا نظام

رازداری کا بیان

- 1. ہم کونسا شخصی ڈیٹا جمع کرتے ہیں؟**
آپ کی شکایت کے ذریعہ فراہم کردہ ذاتی معلومات جیسے آپ کے نام، رابطہ کی تفصیلات، یا تائیدی دستاویزات (مثال کے طور پر طبی یا پولیس رپورٹ یا تصویریں)۔
- 2. ہم آپ کا ڈیٹا کیوں جمع کرتے ہیں؟**
آپ کے ڈیٹا پر کارروائی کی جائے گی تاکہ Fundamental Rights Officer (FRO) اور Fundamental Rights Office کا عملہ، جو آپ کی شکایت سے نمٹیں گے، وہ اس پر کام اور کارروائی کر سکیں۔
- 3. کارروائی کی قانونی بنیاد**
آپ کے ڈیٹا پر کارروائی کی قانونی بنیاد ضابطہ 2019/1896 (EU) کی شق نمبر 111 پیراگراف نمبر 11 ہے۔ FRO آپ کے ڈیٹا پر ضابطہ 2018/1725 (EU) کی شق نمبر 5 پیراگراف 1 (d) کے مطابق کام کرے گا۔ شکایت جمع کروا کر آپ کارروائی کی اجازت دیتے ہیں۔ آپ کسی بھی وقت یہ اجازت منسوخ کر سکتے ہیں۔
- 4. آپ کا ڈیٹا کون جمع کرتا ہے؟**
آپ کا ڈیٹا FRO کے ذریعہ جمع کیا جائے گا، جو ڈیٹا کنٹرولر ہے۔ آپ FRO سے complaints@frontex.europa.eu پر رابطہ کر سکتے ہیں۔
- 5. آپ کا ڈیٹا اور کون دیکھ سکتا ہے؟**
صرف اگر آپ اجازت دیں تو FRO اور بنیادی حقوق کے افسر کا عملہ جو آپ کی شکایت سے نمٹے گا، آپ کے ڈیٹا کو مندرجہ ذیل کو بھیج سکتے ہیں: Frontex ایگزیکٹو ڈائریکٹر، متعلقہ ممبر ریاست (ریاستوں) اور متعلقہ قومی بنیادی حقوق کے اداروں سے مجاز قومی حکام؛ ان فریقین کو آپ کے ڈیٹا دینے کا انحصار اس شخص پر ہوگا جس نے آپ کے حقوق کی مبنیہ طور پر خلاف ورزی کی ہے اور ان حقوق پر ہوگا جن کی مبینہ طور پر خلاف ورزی ہوئی ہے۔
اگر آپ اجازت نہیں دیں گے تو آپ کے ڈیٹا کا انکشاف نہیں کیا جائے گا۔ آپ کے لیے یہ جاننا ضروری ہے کہ آپ کی اجازت کے بغیر ممکن ہے کہ یہ حکام آپ کی شکایت مسترد کر دیں، اگر وہ گمنام شکایات قبول نہ کرتے ہوں۔
آپ کا ڈیٹا کسی تیسرے ملک یا بین الاقوامی ادارے کو نہیں دیا جائے گا۔

4 یونین کے اداروں، ہستیاں، دفاتر اور ایجنسیوں کے ذریعہ ذاتی اعداد و شمار پر کارروائی کرنے اور اس طرح کے اعداد و شمار کی آزادانہ نقل و حرکت پر قدرتی افراد کے تحفظ کے حوالے سے، 23 اکتوبر 2018 کا ضابطہ (EU) 2018/1725 (OJ L 295, 21.11.2018)، صفحہ 98-39)

6. ہم آپ کے ڈیٹا کو کتنے عرصے تک رکھیں گے؟

آپ کے ڈیٹا کو تین (3) سال کے عرصہ تک رکھا جائے گا۔ اگر نے قومی یا بین الاقوامی عدالتوں کے پاس یہی شکایت جمع کروائی ہو تو ممکنہ عدالتی کارروائی کے باعث آپ کے ڈیٹا کو پانچ (5) سال تک رکھا جائے۔ برقراری کی میعاد کیس بند ہونے کے بعد سے گنی جائے گی۔ اس عرصے کے بعد ڈیٹا حذف کر دیا جائے گا۔

7. آپ کے حقوق کیا ہیں؟

آپ اپنے ڈیٹا تک رسائی اور FRO کو اس کی اصلاح یا حذف کرنے یا اس کی کارروائی محدود کرنے کی درخواست کرنے کا حق رکھتے ہیں۔ آپ European Data Protection Supervisor کو www.edps.europa.eu پر شکایت درج کرسکتے ہیں۔ اگر آپ کو وضاحت کی ضرورت ہو تو آپ Frontex Data Protection Officer سے dataprotectionoffice@frontex.europa.eu پر بھی رابطہ کرسکتے ہیں۔ آپ کے ڈیٹا کی بنیاد پر خودکار طور پر کوئی بھی فیصلے نہیں کیے جائیں گے۔

8. آپ کی شکایت میں مذکورہ دیگر افراد

شکایت سے نمٹنے وقت، FRO اور Fundamental Rights Office کا عملہ گواہان، آپ کے حقوق کی مبینہ خلاف ورزی کرنے والے افراد یا دیگر افراد کے ذاتی ڈیٹا پر بھی کارروائی کرے گا جو شکایت میں شامل کئے گئے ہیں۔ جہاں قابل عمل ہوگا وہاں انہیں ان کے ذاتی ڈیٹا پر کارروائی کرنے کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔