



مكتب المفوض المسؤول عن طلبات اللاجئين شرعة المراجع



شرعة المراجع

لتززم في مكتب المسؤول عن طلبات اللاجئين بتوفير أفضل لخدمات لمراجعينا. وتحدد هذه الشرعة المعايير القياسية لخدمات التي تتوقعونها من هذا المكتب.

لتزاماتنا

1 الخدمة الممتازة للجميع

نحرص على التأكد من أن خدماتنا تأخذ بعين الاعتبار احتياجات جميع مراجعينا بغض النظر عن خلفياتهم، وبالأخص احتياجات المجموعات المتعرف عليها في قوانين المساواة.

2 المراجعة الشخصية لمكتبنا

تفتح مكاتبنا من 8.45 ق.ظ إلى 4 ب.ظ من الاثنين إلى الجمعة (ما عدا أيام الأعياد أو العطل الرسمية). نحرص على جعل فترات الانتظار في غرف الاستقبال عند الحد الأدنى.

إذا كان لديك موعد فأننا نحرص على مقابلتك مباشرة عند وصولك.

سوف نتعامل معك بكل احترام وبأسرع وقت ممكن. سوف نعمل على الاحتفاظ بغرف الاستقبال والانتظار بصورة نظيفة ومرتبّة، وعلى تحسين وتطوير وسائلنا أينما يتطلب الأمر.

إذا كنت بحاجة لمترجم، فسوف نعمل على توفيره. سوف نواصل معاينة وتحسين مداخلنا للمراجعين ذوي الإعاقة.

3 المستندات

سوف نعمل على توفير كل المستندات (مثل الاستثمارات ونشرات المعلومات) بالشكل الأكثر سهولة للاستعمال، وبالقدر المناسب من اللغات المختلفة.

4 استفسارات هاتفية

سوف نجيب على المكالمات الهاتفية من الساعة 15, 9 ق.ظ إلى 30, 5 من الاثنين إلى الخميس ومن الساعة 15, 9 ق.ظ. إلى 15, 5 ب.ظ. يوم الجمعة (ما عدا أيام الأعياد أو العطل الرسمية).

سوف نتعامل معك بكل احترام وبأسرع وقت ممكن.
سوف نعلمك باسم الشخص الذي يتكلم معك، واسم الوحدة التي يعمل بها.

إذا لم نتمكن من التعامل مع طلبك مباشرة، سوف نشرح هذا الأمر ونحاول الاتفاق على موعد لاحق للاتصال بك أو الكتابة بأقرب وقت ممكن.

إذا كان من الضروري تحويل المكالمة إلى شخص آخر، سوف نبغفك باسم الشخص الذي سيتم التحويل إليه وسبب ذلك.

5 المراسلات

سوف نؤكد استلام كل المراسلات (الرسائل أو البريد الإلكتروني (e-mails) أو الفاكسات) خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلامها.

سوف نرسل إجابة كاملة خلال 20 يوم عمل، وفي حالة عدم التمكن من ذلك، سوف نرسل شرحاً للوضع الحالي والخطوات التالية.

سوف تتضمن كل رسائلنا اسم شخص ورقم هاتف لغرض الاتصال.

سوف تكتب كل رسائلنا بلغة إنكليزية بسيطة ولن يتم استعمال المصطلحات التقنية والقانونية إلا عند الحاجة.

6 المقابلات والقرارات المتعلقة بطلبات اللجوء

إذا تمت مقابلتك بخصوص طلبك للجوء، فسوف نقوم بالخطوات التالية:

سوف نعطيك بلاغ مكتوب يحدد وقت وتاريخ المقابلة.

سوف نحاول تلبية كل الحاجات الخاصة الطبية أو المتعلقة بإعاقة معينة، قمت بإبلاغنا عنها مسبقاً.

خلال المقابلة سوف نتيح لك الفرصة للشرح الكامل لحالتك وكل المخاوف التي تمنعك من العودة إلى بلادك.

خلال المقابلة، سوف نأخذ بعين الاعتبار العمر والجنس وأية تجربة مؤذية قد تكون تعرضت لها.

إذا كنت بحاجة مترجم في المقابلة ، فسوف نعمل على توفير ذلك، إذا أمكن ذلك.

سوف نعمل على تقييم قضيتك بعدل وبدون تحيز. سوف نتخذ قراراً بقضيتك بأسرع وقت ممكن بعد مقابلتك.

سوف نبغك بقرارنا خطياً وبالخطوات التالية لعملية اللجوء. مثلاً، إذا تم رفض الطلب فسوف نبغك عن خيارات الاستئناف المتاحة.

ستجد المزيد من المعلومات عن عملية المقابلة في نشرتنا للمعلومات لطالبي اللجوء.

7 الشكاوى

لديك كل الحق لتقديم الشكوى إذا كانت الخدمة التي وفرت لك لا تتفق مع المعايير القياسية المحددة في هذه الشرعة، أو إذا كنت تعتقد أن أي عمل أو قرار اتخذناه لا يتوافق مع هذه القوانين أو الممارسات أو السياسة المحددة في هذه الشرعة. إذا كنت تريد تقديم شكوى، الرجاء الكتابة لمسؤول التنسيق مع الزبائن (راجع البند 12 للحصول على التفاصيل).

سوف نقوم بالخطوات التالية عند استلام الشكاوى: تأكيد استلامها برسالة ترسل خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها.

التحقيق فيها بشكل كامل.

إرسال إجابة كاملة خلال 20 يوم عمل، وفي حالة عدم التمكن من ذلك، سوف نرسل شرحاً للوضع الحالي والخطوات التالية.

يمكنك الحصول على نسخة لاستمارة إجراءات الشكاوى من موقعنا على الانترنت (www.orac.ie) أو يمكنك الاتصال بمركز خدمة الزبائن هاتفياً أو عبر البريد الإلكتروني (راجع القسم 12 للحصول على التفاصيل).

يرجى الانتباه إلى أن إجراءات الشكاوى لا تغطي قراراتنا المتعلقة بطلبات اللجوء أو كيفية التوصل إلى هذه القرارات. إذا تم رفض الطلب بعد المقابلة، يمكنك التقدم بطلب استئناف إلى محكمة الاستئناف للاجئين.

8 المشاورة

نؤكد التزامنا للمشاورة المتواصلة مع مختلف المنظمات غير الحكومية (NGO) الذين يمثلون مصالح مراجعينا. وتشتمل عملية المشاورة الرسمية هذه لجنة التنسيق مع الزبائن الخاصة بالمنظمات غير الحكومية (NGO). تجتمع هذه اللجنة كل ستة أشهر أو أكثر عند الضرورة. وكجزء من التزامنا المتواصل لهذه العملية، سوف نواصل مشاورة أعضاء اللجنة بخصوص الأمور التالية:

مصالح واحتياجات مراجعينا.

نوعية ومدى الخدمات.

دقة المعلومات التي نقدمها.

مستوى المستندات التي نوفرها.

ملائمة طرق توفير الخدمات.

كيفية تأثير التغييرات في القوانين والأنظمة على خدماتنا.

الخدمات الجديدة التي سوف تطبق.

كما سوف نواصل عقد اجتماعات منتظمة مع مختلف المنظمات الحكومية المرتبطة بعملية اللجوء من أجل توفير خدمات عالية النوعية للزبائن.

9 الاستماع لك (لمراجعينا)

إضافة إلى استشارة المنظمات غير الحكومية (NGO)، سوف نقوم باستطلاع الرأي لمراجعينا مرتين في السنة على الأقل للحصول على تعليقاتكم ووجهات نظركم. وسوف تشكل هذه الاستطلاعات جزءاً من العملية التي نتوخى من وراءها تطوير طريقة توفير الخدمة وعند الضرورة تغييرها بحيث نواصل تلبية احتياجات مراجعينا.

إذا كنت تريد المشاركة في استطلاعاتنا للرأي، الرجاء الكتابة للمسؤول عن التنسيق مع المراجعين (راجع القسم 12 للحصول على التفاصيل).

10 السرية

سوف نحافظ على سرية كل المعلومات الشخصية التي توفرها لنا.

قد نعطي المعلومات التي تزودنا بها إلى الوكالات الحكومية وفقاً لقانون الهجرة 2003 لتتمكن تلك الوكالات من القيام بمهامها القانونية. وقد نعطي المعلومات إلى المفوض الأعلى للاجئين التابع للأمم المتحدة وفق شروط قانون اللجوء 1996 (المعدل) وإلى غيرها من البلدان وفقاً لقانون دبلن II أو ميثاق دبلن. إن قانون دبلن II و ميثاق دبلن يوفران الأساس القانوني المعتمد لتحديد الدولة العضو في الاتحاد الأوروبي المسؤولة عن معاناة طلب لجوء قدم في بلد عضو آخر (بما في ذلك أيسلندا والنرويج).

11 موقعنا على الانترنت

بالنسبة لموقعنا على الانترنت سوف نحرص على:

تحديث الموقع بانتظام

توفر المعلومات على الموقع بشكل سهل للأشخاص ذوي الإعاقة؛

و

تضمينه معلومات مفيدة لمراجعينا وللمنظمات الأخرى التي نعمل معها.

نحن نرحب بتعليقاتكم عن موقع الشبكة التي بإمكانكم إرسالها عند الموقع التالي:

موقع الانترنت: www.orac.ie

12 كيفية الاتصال بنا

**The Office of the Refugee
Applications Commissioner**

Timberlay House

79/83 Lower Mount Street

Dublin 2

الهاتف : 01 602 8000

هاتف مخفض: 1890 202 418

فاكس: 01 602 8122

البريد الالكتروني: oracmail@orac.ie