



المكتب المفوض لطلبات اللاجئين

إجراءات شكاوى المراجعين

## التزامنا

يلتزم مكتب المفوض لطلبات اللاجئين بالعمل على تعزيز النوعية والانفتاح والشفافية في تأدية الخدمات للمراجعين. ويهدف المكتب بتحقيق هذه المعايير في جميع الأوقات. ومع ذلك، إذا لم تكن راضياً عن معيار خدمة تلقيتها، يمكنك كتابة شكوى خطية ونتعهد بمعالجة كل الشكاوى المستلمة فوراً بتمعن وإنصاف.

ويتم إصدار إشعار بالاستلام خلال 5 أيام عمل، ورسالة رد كامل خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى. عند استحالة القيام بهذا الأمر، سيتم إعلامك بهذا الأمر ويجري إبلاغك بشكل منتظم فيما يختص بتقديم مسار شكاوك.

كما نعمل أيضاً وعند اللزوم، على ضمان إزالة مسببات الشكوى والتأكد من عدم تكرارها في المستقبل.

## ما هي الأمور المغطاة؟

تختص إجراءات الشكاوى هذه بالشكاوى المتعلقة بمستوى ومعيار الخدمة التي يقدمها هذا المكتب فيما يختص بالأمور التالية:

- التأخيرات
- الأخطاء
- الخدمة الرديئة للمراجعين – الحالات التي لم تتلق فيها مستوى الخدمة الذي يلتزم هذا المكتب بتقديمه في خطة عمل خدمة المراجعين.

## ما هي الأمور غير المغطاة؟

تشتمل الأمور غير المغطاة في هذه الإجراءات على:

- الشكاوى التي يتم العمل عليها في التاريخ التي دخلت فيه هذه الإجراءات حيز التنفيذ.
- الشكاوى ضد عملية الحكم التي تؤدي إلى القرارات التي يتخذها هذا المكتب فيما يتعلق بطلبات الإعلان عن حالة اللجوء التي تتعلق بسلطة استئناف تشريعية مستقلة ( محكمة الاستئناف للاجئين )
- الشكاوى ضد المسائل التي سبق أن تم التقدم بها أو مازالت أمام المحاكم.

## كيف أتقدم بالشكوى؟

الخطوة الأولى هي الاتصال بمسؤول العلاقات مع المراجعين من خلال أي من الوسائل التالية للحصول على استمارة الشكاوي:

- عبر الفاكس  
- خطياً  
- عبر البريد الإلكتروني:-  
- عبر ملئ طلب استمارة الشكاوى على موقعنا على شبكة الإنترنت - [www.orac.ie](http://www.orac.ie)

**(01) 6388385 -  
Customer Liaison Officer, Office -  
of the Refugee Applications  
Commissioner,  
79/83 Lr. Mount Street, Dublin 2  
Oracmail@orac.ie**

الخطوة الثانية هي التأكد من أن الاستمارة التي استلمتها قد تم ملؤها وتوقيعها بشكل صحيح و كامل قبل إعادتها إلى هذا المكتب داخل مغلف البريد المجاني المرفق **FREEPOST**. من المهم الانتباه إلى أنه (i) ستم إعادة أي استمارات غير كاملة أو غير موقعة لإعادة ملئها وتوقيعها و(ii) سيتم منح الأشخاص المتصلين شخصياً لتقديم الشكاوى استمارة شكوى لمأها وإعادتها.

إذا تم إرسال الشكاوى خطياً بدون استعمال الاستمارة الرسمية المخصصة لذلك، ستم معالجة الشكاوى على شرط توقيعها من قبل الشاكي واحتوائها على كافة المعلومات الضرورية لمعالجة الشكاوى. يحث المكتب على استعمال استمارة الشكاوى الرسمية للتأكد من وجود كل المعلومات اللازمة.

تقبل الشكاوى المقدمة عبر الممثلين القانونيين نيابة عن المراجعين أو من قبل الأوصياء الشرعيين للقاصرين.

بشكل عام، لا يمكن التحقيق بالشكاوى التي تتعلق بأحداث حصلت قبل أكثر من ستة أشهر من تاريخ تقديم الشكاوى.

## الشكاوى المقدمة باللغة الايرلندية أو غيرها

يتعهد مكتب مفوض الطلبات للاجئين ببذل كل جهد ممكن لدراسة أي شكوى باللغة الايرلندية إذا تم طلب ذلك. نظراً للاختلاف في جنسية المراجعين، يستطيع مقدمو الشكاوى تعبئتها باللغة التي تناسبهم.

## ما الذي نقوم به فور استلام شكواكم؟

حالما نتسلم الشكاوى نتعهد :

- إرسال إشعار باستلام الشكاوى خلال 5 أيام عمل وتزويدكم بنسخة عن إجراءات الشكاوى.
- التحقق من الشكاوى كلياً.
- إصدار رد كامل خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى، وعند استحالة هذا الأمر، سنرسل معلومات منتظمة بكل ما يستجد فيما يختص بتقدم مسار معالجة الشكاوى.
- عند اللزوم، يتم توفير شرح وافٍ و/أو التعهد على التعامل مع موضوع الشكاوى.

### ماذا لو لم أكن راضياً عن الرد الذي استلمته؟

إذا لم تكن راضياً عن الرد الذي استلمته، فيمكنك طلب مراجعة الأمر خلال 10 أيام عمل من تاريخ الرد. لن تتم الأخذ بعين الاعتبار مراجعة الطلبات المستلمة بعد فترة العشرة أيام.

### كيف أطلب المراجعة؟

يمكنك طلب المراجعة بإرسالها خطياً إلى مسؤول علاقات المراجعين ذكراً رقم الشكوى وملخصاً أسباب عدم رضاك عن القرار الذي استلمته.

### كيف سيتم معالجة مراجعة طلبي؟

عند استلام طلبك للمراجعة سيتم :

- إرسال إشعار باستلامه خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلامه.
- معالجته وتحقيقه من قبل مسؤول آخر غير المسؤول الذي عالج الشكوى بداية.
- الرد عليه خلال 20 يوم عمل من تاريخ الاستلام، وعند استحالة هذا الأمر، سنرسل معلومات منتظمة بكل ما يستجد فيما يختص بتقدم مسار معالجة الشكوى.