



Oifig an Ombudsman

مكتب أمين المظالم

# أمين المظالم والشكاوى حول نظام التوزيع المباشر

تخبرك صحيفة المعلومات هذه بما يمكنك القيام به إذا كنت تعيش ضمن نظام

التوزيع المباشر وكان لديك شكوى أو تظلم.

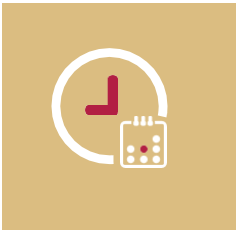


ماذا يمكن  
لأمين المظالم  
القيام به؟

بالنسبة لأولئك الذين يعيشون في نظام التوزيع المباشر، يمكن لأمين المظالم فحص الشكاوى المتعلقة ببعض الإجراءات التالية:

- مراكز الإقامة
- وكالة الاستقبال و الإدماج (RIA)

قبل تقديم شكوى إلى أمين المظالم، يجب عليك أولاً تقديم شكوى إلى مدير مركز الإقامة.



متى يمكن أن  
أقدم شكوى إلى  
أمين المظالم؟

إذا كنت غير راض عن الطريقة التي تم التعامل بها مع شكاوك من قبل مدير مركز الإقامة، يمكنك أن ترفع شكاوك إلى وكالة الاستقبال و الإدماج (RIA). إذا لم تكن راض عما قامت به هذه الوكالة RIA، يمكنك بعد ذلك الاتصال بأمين المظالم. عند تقديم شكوى إلى أمين المظالم، يجب عليك أن تحدد السبب (الأسباب) التي تجعلك غير راض و رأيك عما كان يجب القيام به لوضع الأمور بشكل صحيح.

يجب عليك تقديم شكاوك خلال 12 شهراً من الإجراء أو القرار الذي أثر عليك سلباً. ومع ذلك، حتى بعد مرور أكثر من 12 شهراً، قد تتمكن من المساعدة إذا كان هناك سبب وجيه للتأخير.



ما الذي يمكنني  
تقديم شكوى لأمين  
المظالم عنه؟

يمكن لأمين المظالم النظر في الشكاوى المتعلقة بما يلي:

- القرارات التي تعتبرها غير عادلة والتي تؤثر عليك بطريقة سلبية.
- عدم إعطائك أسباب واضحة للقرارات.
- عدم الرد، أو التأخر في الرد على مراسلاتك.
- تزويدك بمعلومات غير صحيحة أو غير دقيقة أو مضللة.
- عدم التعامل بشكل صحيح مع الشكاوى الخاصة

يمكن لأمين المظالم أن ينظر أيضا في الشكاوى المتعلقة بالخدمات المنصوص عليها في  
مثل RIA قواعد الإسكان الخاصة بوكالة الاستقبال و الاندماج

- مستوى الإقامة
- الوجبات
- النظافة
- المرافق

ولا يمكن لأمين المظالم أن ينظر في القرارات المتعلقة بما يلي:

- اللجوء
- المواطنة
- لم شمل الأسرة
- الإقامة
- التأشيرات

أيضا، ما لم تكن الظروف استثنائية، لا يمكن لأمين المظالم النظر في شكاوى إذا كنت قد بدأت إجراءات  
قانونية ضد مركز الإقامة أو RIA حول نفس الشكوى.

يمكنك الحصول على استشارة قانونية بشأن شكاوىك وتواصل تقديمها إلى أمين المظالم طالما  
لم تبدأ فعليا الإجراءات القانونية. قم بالاتصال بنا أو مراسلتنا إذا كنت غير متأكد من ذلك.

**يجب أن لا تخافوا من تقديم شكوى. إن تقديم شكوى لن يؤثر  
على طلب لجوئك، أو طلب الحماية أو طلب الترخيص بالبقاء.**

إذا استطعنا البحث في شكاؤك، فسوف نطلب منك تزويدنا بكافة المعلومات المتعلقة بها. نطلب عادة من مركز الإقامة و وكالة RIA أن ترسل لنا معلومات حول القضايا المعنية. قد يستغرق الأمر بعض الوقت لجمع المعلومات التي نحتاجها قبل أن نتمكن من اتخاذ قرار بشأن شكاؤك.

**كيف سيتعامل أمين المظالم مع الشكوى التي قُدمتها؟**

**يقدم أمين المظالم خدمة مجانية ويتناول جميع الشكاوى بشكل مستقل ونزيه.**

إذا استطعنا البحث في شكاؤك، فسوف نطلب منك تزويدنا بكافة المعلومات المتعلقة بها. نطلب عادة من مركز الإقامة و وكالة RIA أن ترسل لنا معلومات حول القضايا المعنية. قد يستغرق الأمر بعض الوقت لجمع المعلومات التي نحتاجها قبل أن نتمكن من اتخاذ قرار بشأن شكاؤك.

**ما هي المدة التي يستغرقها أمين المظالم للتعامل مع شكواي؟**

نعم، ولكن فقط إذا منحتهم الإذن للقيام بذلك. وبالمثل، إذا كنت ترغب في تقديم شكوى نيابة عن شخص آخر، يجب عليك أولاً الحصول على إذن منه.

**هل يمكن لشخص آخر أن يقوم بالشكوى نيابة عني لأمين المظالم؟**

**يجب عليك أولاً محاولة حل مشكلتك من خلال عملية الشكاوى المحلية. إذا كنت لا تزال غير راض عن النتيجة، يمكنك حينها أن تأتي إلى أمين المظالم**

نعم. يجب عليك تضمين أو إرفاق نسخ من أي رسائل، رسائل البريد الإلكتروني، التقارير ونفاصيل الاتصالات الأخرى بينك وبين مركز الإقامة أو وكالة RIA.

**هل أحتاج إلى تضمين أي شيء في بيان شكواي؟**



هل أمين  
المظالم مستقل؟

نعم . يتعامل أمين المظالم مع جميع الشكاوى بشكل مستقل و نزيه عند البت فيما إذا كانت إجراءات أو قرارات أي من مراكز الإيواء أو وكالة RIA عادلة أو معقولة.



كم سيكلفني تقديم  
شكوى إلى أمين  
المظالم؟

لا شيء - لا توجد رسوم لخدمات أمين المظالم.

## ماذا لو كانت الشكوى تتعلق بطفل أو شخص دون سن 18 سنة؟

إذا كانت الشكوى تتعلق بطفل أو شخص دون سن 18 عاما قد تأثر سلبا بفعل إجراء، أو عدم اتخاذ أي إجراء، من قبل مركز الإيواء أو وكالة RIA، يجب عليك تقديم شكوى إلى مكتب أمين المظالم لشؤون الأطفال (OCO).

إذا كنت غير متأكد - على سبيل المثال، قد تتعلق الشكوى بشخص يزيد عمره عن 18 عاما ولكن كان عمره أقل من 18 عاما وقت ظهور المشكلة - اتصل إما بمكتب أمين المظالم أو مكتب OCO للحصول على الاستشارة اللازمة.

## كيف يمكنني تقديم شكوى إلى أمين المظالم؟



اكتب أو اتصل بـ:  
مكتب أمين المظالم  
18 Lower Leeson Street Dublin  
2



الهاتف:  
1890 22 30 30  
(قد تختلف الرسوم)  
أو 01 639 5600



عبر الانترنت:  
ombudsman@ombudsman.ie



البريد الإلكتروني:  
www.ombudsman.ie



## الخدمات التي يمكن الحصول عليها

إذا كان لديك إعاقة وتحتاج إلى مساعدة لاستخدام

خدمات أمين المظالم، اتصل بنا لترتيب لقاء للحديث مع

مسؤول الوصول لدينا.

## تفاصيل الاتصال لأمين المظالم للأطفال

(بالنسبة للشكاوى حول أولئك الذين تقل أعمارهم عن 18 عاما)



أمين المظالم للأطفال  
Millenium House  
52-56 Great Strand Street  
Dublin 1

الهاتف المجاني:  
1800 20 20 40  
Ou (01) 865 6800

البريد الإلكتروني:  
ococomplaint@oco.ie