



## خدمات اسكان حفاظت بين المللى (IPAS)

قوانین خانه و پروسیجرها برای مراکز پذیرش و اسكان





# خدمات اسکان حفاظت بین المللی

## قوانین و پروسیجرهای خانه برای مراکز اسکان IPAS

بازبینی شده در دسامبر 2022

## مندرجات

| صفحه |   |                                 |
|------|---|---------------------------------|
| 4    |   | مقدمه                           |
| 7    |   | مقدمه عمومي                     |
|      |   | قوانین و پروسیجرهای خانه، یعنی: |
| 13   | خدمات   | بخش 1:                          |
| 17   | قوانین خانه   | بخش 2:                          |
| 30   | ایمنی در برابر آتش سوزی   | بخش 3:                          |
| 33   | روش شکایات و بازبینی / تجدید نظر  | بخش 4:                          |
| 44   | فرم شکایت رسمی<br>(از مقیم به مدیر مرکز)                                    | ضمیمه 1:                        |
| 46   | فرم شکایت رسمی<br>(از ساکن به IPAS)   | ضمیمه 2:                        |
| 48   | برنامه ریزی 7 اطلاعیه تجدید نظر تحت قوانین<br>جوامع اروپایی (شرایط پذیرایی) | ضمیمه 3:                        |

## مقدمه

قوانین خانه مندرج در این کتاب کوچک مطابق با قانون 25 مقررات 2018 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش) تنظیم شده است. این مقررات در 30 جون 2018 به اجرا درآمد و استانداردهای پذیرش متقاضیان حمایت را در زمانی که درخواست آنها در حال تعیین است، تعیین کرد.

این کتاب کوچک برای چه کسی است؟

این کتاب کوچک برای متقاضیان حفاظت بین المللی<sup>1</sup> ساکن در مراکز پذیرش یا اقامت ارائه شده توسط IPAS و برای اهداف اطلاعاتی برای کارکنان اداره کننده این مراکز است.

این توضیح می دهد که شما به عنوان یک متقاضی باید در مورد اقامت خود در این مرکز بدانید. این پوشش می دهد:

- خدماتی که مرکز شما ارائه می دهد.
- قوانینی را که باید رعایت کنید.
- ایمنی در برابر آتش سوزی؛ و
- چگونه می توان شکایت کرد تا بتوانیم به طور عادلانه و سریع به مسائل رسیدگی کرد.

---

<sup>1</sup> اصطلاح «متقاضی حمایت بین المللی» در این کتابچه و قوانین خانه به معنای ریافت کننده در مفهوم مقررات 2018 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش) استفاده شده است.

## خدمات اسکان حفاظت بین المللی (IPAS) چیست؟

مقررات 2018 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش)، (از این پس "مقررات") شرایط پذیرش مادی (مسکن، غذا، پوشاک و کمک هزینه روزانه) را که برای متقاضیان حمایت بین المللی موجود است، تعیین می کند. طبق مقررات، اسکان فقط به افرادی ارائه می شود که پول کافی برای تأمین استانداردهای زندگی مناسب به طور مستقل را ندارند. IPAS مسئول ارائه اسکان و خدمات مرتبط برای متقاضیان حفاظت بین المللی در مراکزی مانند جایی که شما در آن اقامت دارید است.

### تفاوت بین IPAS و مدیریت مرکز چیست؟

- IPAS بخشی از دپارتمان کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان است.
- مراکز تحت قرارداد با IPAS توسط شرکت های خصوصی مدیریت می شوند..

آیا این قوانین خانه تنها وسیله است که از حقوق شما محافظت می کند؟

نه خیر. مقررات بخش وسیعی از مسائل مرتبط به ارائه مکن و خدمات مربوطه را کنترل می کند. این مقررات مربوط به قوانین خانه است، که شما باید هنگام اقامت در اقامتگاه IPAS آن را رعایت کنید. این مقررات با کلیک بر روی لینک ذیل قابل دسترسی است: <https://www.irishstatutebook.ie> یا

<http://www.irishstatutebook.ie/eli/2018/si/230/made/fa/pdf>

این قوانین خانه همچنین سایر پالیسی ها و پروسیجر های IPAS را برای محافظت از ساکنان و نظارت بر پیمانکاران را تعریف می کند، به عنوان مثال:

- پالیسی آزار و اذیت جنسی و خشونت خانگی
- پالیسی حمایت از کودکان و رفاه
- پالیسی بررسی گاردا.
- ملاقات های «یک به یک» IPAS که در آن بدون حضورداشت منجمنت مرکز، ساکنین می توانند با کارکنان IPAS مستقم ارتباط برقرار کنند؛ و
- آیین نامه عمل IPAS برای افراد که در مراکز کار می کنند.
- IPAS همچنین دارای یک پروسه بازرسی است تا اطمینان حاصل کند که تعهدات قرارداد شده انجام شده است
- جزئیات این پالیسی ها و پروسیجر ها در وب سایت [www.gov.ie/ipas](http://www.gov.ie/ipas) - IPAS موجود است



چگونه می توانم با IPAS تماس بگیرم؟

می توانید به IPAS به این آدرس ایمیل کنید: [ipasinbox@equality.gov.ie](mailto:ipasinbox@equality.gov.ie)

می توانید به IPAS به آدرس ذیل بنویسید:

International Protection Accommodation Services, Department of Children, Equality, Disability, Integration and Youth, Miesian Plaza, Lower Baggot Street, Dublin 2.

### معرفی عمومی به سیستم پذیرش

IPAS می خواهد به شما در این مرکز پذیرش یا اقامت خوش آمد بگوید. این مرکز از طرف وزیر اطفال، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان برای شما اسکان فراهم می کند. تازمانی که درخواست شما برای حمایت بین المللی در حال بررسی است این خانه شما هست.

ما از شما قدردانی می کنیم و مدونیم که این دوره چقدر می تواند سخت و پراز استرس باشد. ما و کارمندان مرکز پذیرش یا اقامت تا حد امکان در طول اقامت شما کمک کننده خواهیم بود.

### جزئیات مرکز شما به شرح ذیل است:

نام مرکز: \_\_\_\_\_

آدرس مرکز: \_\_\_\_\_

شماره تلفن: \_\_\_\_\_

مدیر مرکز: \_\_\_\_\_

### آیا این کتاب کوچک به سایر خدمات دولتی می پردازد؟

نه خیر. این سند اطلاعاتی در مورد کمک هزینه روزانه یا پرداخت نیازهای استثنایی یا نحوه دسترسی به خدمات بهداشتی و آموزشی ارائه نمی دهد. این خدمات توسط سایر ادارات و خدمات دولتی ارائه می شود. مدیر مرکز شما می تواند اطلاعاتی در مورد نحوه دسترسی به این خدمات را به شما بدهد.

## IPAS چه نوع اقامتی را ارائه می کند؟

مطابق با قوانین، ما برای متقاضیان حفاظت بین المللی در یک مرکز تعیین شده در حالی که منتظر نتیجه درخواست حمایت خود هستند، محل اقامت می دهیم. ما تمام نیازهای اقامتی شما از جمله غذای کامل (تمام غذا ها) را فراهم می کنیم، در برخی از مراکز، ترتیبات زندگی مستقل وجود دارد.

ما متعهد به ارائه مسکن ایمن و با کیفیت هستیم که بهزیستی شما را ارتقا می دهد. ما از ساکنان، کارمندان و مدیریت انتظار داریم که با احترام با یکدیگر رفتار کنند.

تازمان که شما ساکن اینجا هستید، باید قوانین و پروسیجر های مندرج در این سند که طبق مقررات هستند را رعایت کنید.

### آیا IPAS یا مدیریت مرکز می تواند به من در مورد درخواست حفاظتی من کمک کند؟

نه خیر. نه IPAS و نه مدیریت مرکز هیچ رول یا دخالتی در پروسه حفاظت بین المللی را ندارند. این مسئولیت بر عهده دفتر حفاظت بین المللی (IPO) است. و ما هیچ تاثیر مبنی بر اینکه تا چه مدت در محل اقامت ما در انتظار تصمیم نهایی در مورد درخواست خود خواهید بود را نداریم.

### آیا قوانینی وجود دارد که باید به آنها توجه ویژه ای داشته باشم؟

بلی. شما باید به گزارش و شرایط اقامت که بلافاصله در ذیل توضیح داده شده است توجه خاص داشته باشید.





## الزامات «گزارش و اقامت»

اگر متقاضی حمایت هستید که مشمول الزامات «گزارش و اقامت» بخش 16 (3) (i) (d) قانون حفاظت بین‌المللی 2015 هستید، شما باید در مکانی که توسط وزیر در یک اطاعیه تحت همان مقررہ مشخص شده است زندگی کنید. اگر مکان مشخص شده محل اقامتی است که به شما پیشنهاد می‌شود در حالی که حکومت در مورد درخواست شما برای حمایت تصمیم می‌گیرد، پس شما باید در همانجا بمانید مگر اینکه این الزام توسط یک افسر مهاجرت تغییر کند یا لغو شود. اگر مشمول الزامات بخش 16 (3) (d) قانون بین‌المللی حفاظت هستید، شما باید IPAS را مطلع کنید. هر گونه الزامات گزارش دهی خاص و جریمه های عدم رعایت آنها همانطور که در نامه ارائه شده به شما هنگام تعیین محل اقامت شما ذکر شده است.

اگر این الزامات را رعایت نکنید، مرتکب تخطی شده اید و ممکن است مطابق با بخش 16 (5) قانون بین‌المللی حفاظت 2015 مجازات شوید. این ممکن است منجر به لغو و رد درخواست شما برای حمایت شود.

### آیا می‌توانم انتظار داشته باشم که با من با احترام رفتار شود؟

بله. همیشه باید با احترام با هم رفتار کنیم. این شامل شما، دیگر ساکنین و منجمن مرکز، کارکنان و بازدیدکنندگان مرکز می‌شود.

### قوانین ایرلند چگونه بر مقررات تأثیر می‌گذارد؟

این قوانین خانه در مطابقت با مقررات مندرج در ابتدای سند تنظیم شده است. قوانین و پروسیجرها به گونه ای طراحی شده اند که مراکز پذیرش و اسکان را ایمن و مؤثر کنند. آنها به هیچ وجه با حقوق قانونی شما تحت قوانین ایرلند تداخلی ندارند.

مثل بقیه افراد در ایرلند، شما باید از قانون پیروی کنید. برخی از نقض قوانین (به عنوان مثال، رفتار توهین آمیز یا خشونت آمیز) نیز نقض قانون است. آنها می‌توانند منجر به این شوند که فردی که به شیوه ای خشونت آمیز عمل می‌کند تحت پیگرد قانونی قرار گیرد و/یا از مرکز اخراج شود.

برای اطمینان از نظم مناسب در مراکز پذیرش و اسکان و ایمن و مؤثر بودن آنها، مطابق با مقررہ 7 مقررات، وزیر کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان می‌تواند مرکز پذیرش یا اقامت دیگری را تعیین کند، یا، در شرایط استثنایی، خدمات را لغو یا کاهش دهید.

### آیا می‌توانم به مدیریت ویا کارمندان مراجعه کنم؟

بله. هر ساکن می‌تواند در مورد هر موضوعی که ممکن است در رابطه با اقامت او در مرکز پذیرش یا اقامت پیش بیاید با هر یک از اعضای مدیریت یا کارکنان تماس بگیرد.

مرکز جلسات مشترک «مدیریت و ساکنین» را به طور منظم یا در صورت لزوم برای رسیدگی به مسائل برگزار خواهد کرد. مرکز در مورد چنین جلساتی اطلاعاتی هایی را در پذیرش نمایش می‌دهد. مدیریت مرکز از شما دعوت می‌کند که به این جلسات بروید و نظریات خود را بیان کنید.

## چطور شکایت کنم؟

یک روش رسمی شکایت وجود دارد ( به قسمت 4: پروسیجر شکایات، این کتاب کوچک مراجعه کنید). اگر ساکنان ویا مدیریت نتوانند به طور غیررسمی مسائل تحت پوشش قوانین و پروسیجرها را حل و فصل کنند یا در صورت بروز مسائل جدی، می توانند به این پروسیجرها عمل کنند. فرم های شکایت در هر مرکز موجود است.

### آیا می توانم انتخاب کنم که در کدام مرکزی زندگی کنم؟

نه خیر. طبق فقرة 7 مقررات، وزیر کودکان، برابری، ناتوانی، ادغام و برابری، به شما مرکز را تعیین خواهد کرد جایی که IPAS به شما اقامت ارائه می دهد. هیچ کس حق ندارد در یک مرکز خاص زندگی کند.

### آیا می توانم به مرکز دیگر درخواست انتقال کنم؟

اگر به اقامتگاه نیاز دارید، شما حق ندارید به مرکز دیگری مورد انتخاب خود منتقل شوید، انتقال امکان پذیر است، اما تنها زمانی که وزیر تصمیم گیرد که دلیل تان دارای اولویت است. این فقط در شرایط نادر و استثنایی اتفاق می افتد. اگر به دلایل پزشکی درخواست انتقال دهید، ممکن است از یک داور مستقل پزشکی خواسته شود تا درخواست شما را ارزیابی کند. اگر تصمیم به درخواست انتقال به مرکز دیگری دارید، می توانید این کار را از طریق ایمیل انجام دهید.

ایمیل: [ipasinbox@equality.gov.ie](mailto:ipasinbox@equality.gov.ie)

در ظرف 14 روز پس از دریافت ایمیل شما، پاسخی از IPAS دریافت خواهید کرد. تصمیم ما قطعی است.

اگر ما درخواست شما را رد کردیم، نمی توانید تحت پروسیجر شکایات، شکایت کنید، همانطور که در ' قسمت 4: پروسیجر شکایات' این سند ذکر شده است.

اگر معتقد شویم که شما به دلیل درخواست داده اید که مرکز نتوانسته است که خدمات را که در ' قسمت 1: خدمات' این سند ذکر شده است ارائه کند، قبل از اینکه به شما پاسخ دهیم ما درخواست شما را به مدیر مرکز راجع خواهیم کرد و مشاهدات آنها را بررسی می کنیم. در صورت لزوم، اطلاعات در مورد شما ناشناس نگه داشته خواهد شد.

سوال. آیا من باید هزینه تهیه مسکن را پرداخت کنم؟

الف. همانطور که در فقره 5 مقررات 2018 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش) گفته شده است، اگر اجازه دسترسی به بازار کار را داشته باشید و به مدت 12 هفته کار کرده باشید، ملزم به پرداخت سهمی برای هزینه شرایط پذیرش مادی خودخواهید بود. اگر کمک هزینه روزانه شما برداشته شده باشد، مبلغی که باید پرداخت کنید به سطح درآمد شما بستگی دارد. اطلاعات کامل را می توانید با کلیک بر روی لینک ذیل به دسترسی به [کتاب قانون ایرلند](#) پیدا کنید.

<https://www.irishstatutebook.ie/eli/2018/si/230/made/fa/print>

اطلاعات بیشتر در مورد دسترسی به بازار کار را می توانید با کلیک بر روی لینک [دسترسی به بازار کار](#) پیدا کنید

برای شما در طول اقامت در این مرکز پذیرش یا اقامت آرزوی سلامتی داریم

**تیم IPAS**

## بخش 1

### خدماتی که مرکز شما باید ارائه دهد

#### مراکز پذیرش یا اقامتی منصوب از سوی IPAS چه خدماتی ارائه می دهند؟

ما با مراکز پذیرش یا اقامت برای ارائه خدمات مطابق با پالیسی عمومی خود قرارداد می بندیم. ما بازرسی های منظم را از هر مرکز ترتیب می دهیم تا از رضایت بخش بودن خدمات مطمئن شویم. این بازرسی های اعلام نشده توسط کارکنان IPAS و توسط یک شرکت خصوصی قراردادی مستقل انجام می شود. جزئیات خدماتی را که مرکز باید به شما ارائه دهد در ذیل است.

#### احترام

1.1 مرکز باید با شما محترمانه رفتار کند. ما رفتارهای نادرست مانند آزار جنسی، نژادپرستی یا هر نوع ترساندن را نمی پذیریم.

#### استاندارد محل اقامت

1.2 محل اقامت شما باید امن، مهمان نواز و تمیز باشد. به منظور اطمینان از ایمن بودن شما، ممکن است مراکز ما توسط دوربین های امنیتی نظارت شوند.



## تغذیه شیرخوار و نوزاد

1.3 مرکز شیر خشک نوزاد و غذاهای کودک را مطابق با "دستورالعمل های تغذیه نوزاد" ارائه می دهد. اداره خدمات بهداشتی درمانی (HSE) این دستورالعمل ها را تهیه کرده است و مرکز یک نسخه آن را دارد که می تواند به شما نشان دهد. اگر در یک مرکز زندگی مستقل ساکن هستید، امتیازاتی به شما داده می شود که می توانید از آنها برای خرید شیر خشک و غذای کودک استفاده کنید.



## تخت و رختخواب نوزاد

1.4 مرکز نیازهای نوزادان را تامین می کند و تخت نوزاد را فراهم می کند.

## مدارس

1.5 مرکز در مورد مدارس محلی به شما اطلاعات می دهد و به شما کمک می کند تا برای فرزندان خود در آنها جای پیدا کنید.



## ناهار مدرسه

1.6 مرکز باید یک ناهار بسته بندی شده سالم، متنوع و مغذی ارائه دهد برای بچه های مدرسه رو در صورت لزوم

## غذاها

1.7 مرکز صبحانه، ناهار و شام متنوع و مغذی را در اختیار شما قرار می دهد. در اقامتگاه هایی که زندگی مستقل دارند، به امکانات آشپزی برای تهیه غذاهای خود دسترسی خواهید داشت.



## نیازهای غذایی پزشکی

1.8 مرکز به دلایل طبیی نیازهای غذایی شما یا فرزندتان را برآورده می کند. آنها در صورت نیاز از یک متخصص پزشکی کمک خواهند گرفت.

## ترجیحات غذایی نژادی، و نوشیدنی های 24 ساعته.

1.9 در صورت امکان مرکز ترجیحات غذایی قومیتی را تامین خواهد کرد. مرکز امکانات تهیه چای و قهوه و آب آشامیدنی را در خارج از ساعات های معمولی غذا برای شما فراهم می کند.

## صابون، شامپو، کریم دندان

1.10 مرکز هنگام ورود شما صابون، شامپو و کریم دندان را در اختیار شما قرار می دهد. آنها در صورت نیاز به شما لوازم جدید می دهند، اگر در یک مرکز زندگی کردن مستقل زندگی می کنید، می توانید از تخصیص امتیاز خود برای خرید آنچه نیاز دارید استفاده کنید.



## شستن و شاور گرفتن

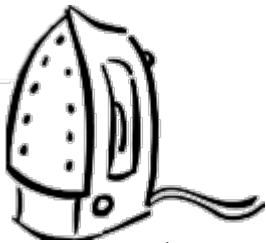
1.11 مرکز امکانات شستشو و حمام را در اختیار شما قرار می دهد.

## لباسشویی و اتوکشی

1.12 مرکز امکانات خشکشویی و اتو را فراهم می کند.

## تمیز کردن

1.13 کارکنان پاکاری مرکز در صورت نیاز اتاق شما را تمیز خواهند کرد. با این حال، از همه ساکنان انتظار می رود که پاکاری شان را خودشان کنند و اتاق های خود را تا حد معقولی تمیز و مرتب نگه دارند.



## گرمایش

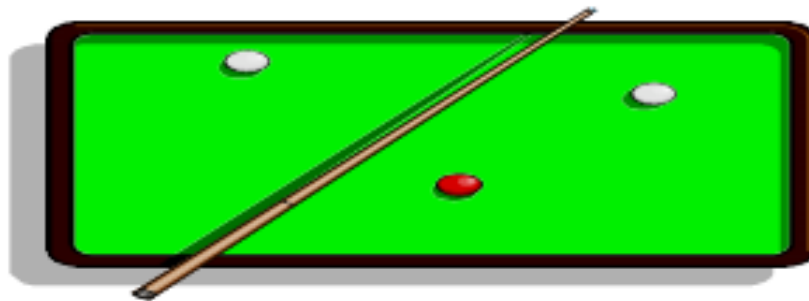
1.14 مدیریت مرکز اطمینان حاصل می کند که اتاق شما و هر اتاق تفریحی معمول با استاندارد راحت گرم می شود.

## رختخواب و حوله ( جان پاک )

1.15 مرکز به شما ملافه و ملحفه (بستر و روجایی) کافی می دهد. ملحفه‌ها و حوله‌های شما را در صورت نیاز عوض می کنند، اما حداقل یک بار در هفته.

### امکانات اوقات فراغت

1.16 اطلاعات مربوط به امکانات تفریحی در پذیرش مرکز شما خواهد بود و در جایی که این امکانات توسط مرکز ارائه می شود، می توانید به صورت رایگان از آنها استفاده کنید. این مرکز ممکن است فعالیت های دیگری را که رایگان هستند یا ممکن است هزینه کمی داشته باشند، تشکیل دهد.



## بخش 2

### قوانین خانه

موارد زیر قوانین اساسی خانه است که مطابق با مقررات 2018 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش) تنظیم شده است. ساکنان در محل اقامت IPAS باید قوانین مرکز را مطابق با این سند و مقررات رعایت کنند.

### احترام گذاشتن

2.1 باید با هر کسی که ملاقات می کنید با احترام رفتار کنید. شما همچنین باید به ملکیت موجود در مرکز و متعلق به سایر ساکنان احترام بگذارید. شما نباید کاری انجام دهید که امنیت یا نظم مرکز شما را به خطر بیندازد.

### قانون

2.2 شما باید قوانین ایرلند را رعایت کنید. شما نباید در هیچ گونه فعالیت جرمی شرکت کنید یا کاری انجام دهید که به سایر ساکنان آسیب برساند یا مدیریت یا کارکنان مرکز را به خطر بیندازد.

2.3 بر اساس فقره 6 قانون، وزیر دادگستری و برابری می تواند تصمیم بگیرد که مسکن و خدمات مربوطه را لغو کند. اگر یکی از ساکنین مرتکب نقض جدی قوانین خانه شده یا در حال انجام است یا اگر ساکنین به شدت خشونت آمیز بوده است. نقض جدی قوانین مجلس شامل موارد ذیل است:



- خشونت
- مصرف مواد مخدر غیرقانونی
- نگهداری مواد مخدر غیرقانونی
- نشئه بودن و بی نظم بودن
- آزار جنسی
- نژادپرستی، یا
- هر نوع ترساندن
- اظهارات نادرست، بدخواهانه و افتراآمیز عمدی، یا
- به خطر انداختن یا آسیب رساندن به سلامت و ایمنی سایر ساکنان یا کارکنان مرکز
- چنین رفتاری نیز طبق قوانین ایرلند جرم محسوب می شود.
- اگر کسی قانون جرمی را زیر پا بگذارد، به An Garda Síochána (پلیس ایرلند) گزارش می شود.



### (a) دستورالعمل های مدیر مرکز

شما باید از دستورالعمل های مدیر مرکز در رابطه با اشغال و تخلیه اتاق خود پیروی کنید.

### (b) ممکن از یک اتاق به اتاق دیگر تبدیل شوید

بر اساس فقره 7 مقررات، وزیر یک مرکز اقامتی را تعیین می کند. IPAS هر مرکز را ملزم می کند تا حد اعظم از گنجایش برای جابجا کردن متقاضیان حفاظت استفاده کند. این به این معنی که مرکز ممکن نیاز خواهد داشت که شما گاهی از یک اتاق به اتاق دیگر بروید. گاهی اوقات، IPAS ممکن است نیاز خواهد داشت که یک ساکن مرکز را به مرکز دیگری تبدیل کند. اگر مدیریت مرکز یا IPAS نیاز داشت که شما به اتاق دیگری یا به مرکز دیگری بروید، دلیل آن به شما گفته خواهد شد.

### (c) پاک کردن

شما باید اتاق خواب خود را تمیز، مرتب و تهویه نگه دارید.

### (d) معاینه های اتاق

این مهم است که استاندارد محل اقامت برای همه ساکنان مرکز تا حدی که می توان خوب باشد. مدیر مرکز مسئولیت دارد که اطمینان حاصل کند که استانداردها رعایت شده است، تمام امکانات به درستی کار می کند و هرگونه تعمیر و نگهداری مورد نیاز را ترتیب دهد. این بدان معنی است که گاهی اوقات مدیر مرکز باید اتاق شما را ببیند.

#### معاینه توسط مدیر مرکز:

مدیر یا کارکنانی که توسط مدیر منصوب شده اند، زمانی که بخواهند اتاق شما را بررسی کنند، به شما اطلاع می دهند. از شما تقاضا داریم با مدیر همکاری کنید. پس از سه درخواست ناموفق برای دیدن اتاق شما، مدیر ممکن است به شما اخطار رسمی بدهد که اتاق را در تاریخ و زمان مشخصی بازرسی خواهد کرد. مدیر ممکن است بدون اطلاع قبلی وارد اتاق شود اگر فکر کند خطر سلامت و ایمنی فوری وجود دارد. اتاق شما نیز ممکن است مورد معاینه قرار گیرد توسط:

- کارکنان IPAS، یا
  - سایر بازرسان منصوب شده توسط IPAS
- همه این افراد تا جایی که می توانند به حریم خصوصی شما احترام می گذارند.



## **بازرسی توسط IPAS یا به نمایندگی از IPAS**

هدف از این بازرسی ها این است که اطمینان حاصل شود که تمام الزامات بهداشتی و ایمنی رعایت شده است. اینکه شرکتی که محل اقامت شما را ارائه می دهد، به تعهدات خود مطابق قرارداد با IPAS عمل می کند. و اینکه شما تمام خدماتی را که بر اساس مقررات به شما تعلق می گیرد دریافت می کنید.

این بازرسی ها توسط IPAS یا به نمایندگی از آن اعلام نشده است. نه به مدیر مرکز و نه به شما گفته خواهد شد که این بازرسی ها چه زمانی انجام می شود. در روز بازرسی به شما اطلاع داده می شود که اتاق شما بعداً بررسی می شود. اگر شما آنجا نباشید، بازرسی ممکن است در غیاب شما انجام شود.

### **(e) وسایل برقی**

برخی از وسایل برقی و آداپتورها می توانند خطر آتش سوزی ایجاد کنند. اگر می خواهید از هر وسیله برقی در اتاق خود استفاده کنید، ابتدا باید از مدیر مرکز اجازه بگیرید. (لطفاً بخش 3: ایمنی در برابر آتش را ببینید.)



### **(f) تزئینات**

فقط در صورت کسب اجازه از مدیر مرکز، می توانید اتاق خود را دوباره تزئین کنید. تزئینات می تواند خطر آتش سوزی را ایجاد کند.

### **غذا و آشپزی**

2.5 شما نباید غذا را در اتاق خواب خود نگهداری کنید. شما نباید در اتاق خود غذا بپزید.

### **الکل و مواد مخدر غیرقانونی**

2.6 شما نباید الکل یا مواد مخدر غیرقانونی را در مرکز مصرف کنید یا نگهداری کنید.

## سر و صدا

2.7 نباید سر و صدای زیاد ایجاد کنید، به خصوص بین ساعت 10 شب تا 8 صبح. ضروری است که سایر ساکنان و همسایگان را در نظر بگیرید و به یاد داشته باشید که همه ساکنان حق دارند از لذت بی سر و صدا بودن مرکز بهره ببرند.



## سیگار کشیدن



2.8 شما نباید در هر جایی در داخل مرکز سیگار بکشید. شما نباید هیچ ردیاب دود را ببوشانید زیرا این می تواند خطر آتش سوزی جدی شود.

## حیوانات خانگی

2.9 شما نمی توانید حیوانات خانگی را در مرکز نگهداری کنید. سگ های کمکی در صورت لزوم مجاز هستند.

## زباله



2.10 لطفاً همه زباله ها را در سطل های ارائه شده قرار دهید.

## تمرین آتش نشانی

2.11 شما باید در تمام تمرینات آتش نشانی شرکت کنید و از مقررات آتش نشانی که در این سند تنظیم شده است پیروی کنید. تمرینات آتش نشانی برای ایمنی شما انجام می شود. (لطفاً بخش 3: ایمنی آتش نشانی را ببینید)

## بازدید کنندگان

2.12 امکان ملاقات با دوستان یا اقوام جنبه مهم زندگی است و مدیریت می خواهد تا حد امکان این امر را تسهیل کند. IPAS می خواهد همه افراد ساکن در یک مرکز از محل اقامت امن و مطمئن برخوردار باشند و حقوق همه ساکنان آنجا رعایت شود.



به همین دلیل، بازدید عموماً بین ساعت 10 صبح تا 10 شب مجاز است (برای کودکان 8 شب، مگر اینکه با والدین یا سرپرستشان باشند). مدیر مرکز ممکن است تعداد بازدیدکنندگان را در هر زمان محدود کند، اگر فکر کند ممکن است خطری برای سلامتی و ایمنی وجود داشته باشد. مدیر مرکز همچنین ممکن است از ورود آنها جلوگیری کند او یا از بازدیدکنندگان بخواهد تابروند اگر دلیلی برای این باور داشته باشد که ممکن است برای ساکنین یا دارایی مرکز تهدیدی ایجاد کنند، مدیر مرکز دلایل چنین امتناع را به IPAS اطلاع خواهد داد. با توجه به نیاز به احترام به حقوق سایر ساکنان و رعایت استانداردهای حمایت از کودک، نحوه تسهیل بازدیدها به نوع مرکزی که در آن زندگی می کنید بستگی دارد. سه نوع اقامت در IPAS وجود دارد.

### نوع A:

اینها مراکزی هستند که از واحدهای اقامتی فردی تشکیل شده و شامل خانه‌های متحرک، خانه‌ها و آپارتمان‌های خود پذیرایی می‌شوند. به همین دلیل بازدید از واحد اقامتی بنا به دعوت ساکنین امکان پذیر است.

### نوع B:

اینها مراکزی هستند که واحدهای اقامتی در آنها در مناطق مشترک قرار دارند، به عنوان مثال. جایی که اتاق‌های مجزا خارج از راهروهای مشترک قرار دارند. مراکز نوع B می‌توانند هتل‌ها، خوابگاه‌ها و غیره سابق باشند. بازدید از این مراکز در اتاق‌های بازدید مشخص شده که می‌توان از قبل رزرو کرد تسهیل می‌شود. بازدید از اتاق‌های ساکنان مجاز نیست زیرا اجازه دسترسی افراد غیر مقیم به ساحات و راهروهای مشترک مناسب نیست.

### نوع C:

این مراکز عمدتاً از اتاق‌هایی تشکیل شده اند که افراد مجرد با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند. باز دید از اتاق‌هایی که افراد اتاق را با افراد غیر خویشاوند شریک ساخته است، به منظور احترام به حریم خصوصی شخصی که در اتاق مشترک است، مجاز نیست.

در مراکزمانند نوع B بالا، بازدید از این مراکز در اتاق‌های ملاقات تعیین شده که می‌توان از قبل رزرو کرد تسهیل می‌شود.

بدون در نظر داشت نوع مرکز موارد ذیل باید رعایت شود:

- از بازدیدکنندگان درخواست می‌شود که به کارکنان پذیرش بگویند که مایل اند به چی کسی ببینند و فهرست بازدیدکنندگان را پر کنند.

- از شما خواسته می شود که برای ملاقات با مهمان خود به پذیرایی بیاید. لطفا مطمئن شوید که مهمان شما به حقوق ساکنین دیگر احترام می گذارد.
- از بازدیدکنندگان خواسته می شود فرمی را امضا کنند که می گوید قوانین و پالیسی های خانه را دنبال می کنند.
- از بازدیدکنندگان خواسته می شود که در رابطه با هر گونه ضرر یا جراحی که در طول بازدید متحمل شده شوند، یک معافیت امضا کنند.

### اقامت شب در جای دیگر

- 2.13 مطابق با مقررات 4 مقررات، محل اقامت به شما پیشنهاد می شود با این درک که شما در دوره عادی در آنجا زندگی خواهید کرد. این مسئولیت IPAS است که اطمینان حاصل کند که محل اقامت برای همه متقاضیان حفاظت بدون امکانات کافی در دسترس است و از همه تخت های اختصاص داده شده استفاده می شود.
- لطفاً به مدیر مرکز اطلاع دهید که اگر شما یا فرزندانتان برای یک شب بیرون هستید. اگر بیش از سه شب بدون هیچ توضیحی دور باشید، مدیر مرکز برای شما نامه می نویسد و دلیل را جویا می شود. اگر بدون هیچ توضیحی از محل اقامت خود دور بمانید، این نشان می دهد که دیگر نیازی به اقامت ندارید.
- نبودن تان ممکن است بر پرداخت کمک هزینه روزانه شما تأثیر بگذارد.

- 2.14 مدیر مرکز موظف است که به خدمات رفاهی جامعه اطلاع دهد که شما بدون اطلاع به مدیریت دور بوده اید. این ممکن است بر اینکه شما مستحق دریافت کمک هزینه روزانه هستید یا خیر، تأثیر بگذارد. لطفاً قوانین 2.20 و 2.21 در مورد غیاب کودکان از مراکز را نیز ببینید.

### اگر به طور دائم خارج می شوید

- 2.15 اگر به طور دائم از مرکز خارج می شوید، باید به مدیر مرکز اطلاع دهید.

### تغییر آدرس

- 2.16 اگر ساکن یکی از مراکز IPAS هستید و آدرس خود را تغییر دادید، باید به مقامات مربوطه از جمله اداره حفاظت بین المللی نامه بنویسید تا آنها را مطلع کنید. مدیر مرکز می تواند فرم های مربوط به تغییر آدرس را به شما بدهد.
- اگر به مقامات اطلاع ندهید که شما آدرس خود را تغییر مدهید، ممکن است آگهی های مهمی در مورد درخواست خود را دریافت نکنید. این می تواند به این معنی باشد که شما محدودیت های زمانی برای ثبت اسناد، درخواست تجدید نظر و غیره را رعایت نمی کنید.

در مورد تغییر آدرس خود به چه کسی بنویسم؟

2.17

(a) اگر در مرحله درخواست در پروسه حفاظت هستید،

بنویسید به:

The International Protection Office 79 - 83 Lower Mount Street, Dublin

(b) اگر در مرحله تجدیدنظر در پروسه حفاظت هستید،

بنویسید به:

The International Protection Appeals

Tribunal 6/7 Hanover Street ,Dublin 2 .

(c) اگر به دنبال اجازه اقامت هستید («به دنبال مرخصی برای ماندن»)

بنویسید به:

بخش بازگشت به کشور

Irish Naturalisation and Immigration Service (INIS)

Department of Children, Equality, Disability and Integration and Equality

14 - 13Burgh Quay ,Dublin 2.

**وسایل نقلیه (از جمله خودروها، موتور سیکلت ها و غیره)**

2.18 وسایل نقلیه را فقط می توان با اجازه مدیریت در محوطه مرکز پارک کرد.

اگر وسیله نقلیه ای دارید که در محوطه مرکز پارک شده است، باید بتوانید ثابت کنید که:



- تو مالک آن هستی؛
- مالیات آن به طور کامل پرداخت شده است. و
- کاملاً بیمه شده است.

داشتن وسیله نقلیه بدون مالیات و/یا بیمه، نقض جدی قانون است.

## کودکان

### مدرسه

2.19 باید مطمئن شوید که فرزندتان به مدرسه می رود.

هر کودک بین 6 تا 16 سال باید به مدرسه برود یا طبق قانون آموزش (رفاه) 2000، آموزش ببیند. اکثر بچه ها در ماه سپتامبر پس از تولد در چهار و یا پنج سالگی مدرسه را شروع می کنند.

هنگامی که فرزند شما در مدرسه ثبت نام کرد، باید هر روز در مدرسه شرکت کند. اگر فرزندتان به دلیل بیماری یا دلایل دیگر از مدرسه غیر حاضر استند، باید به مدرسه اطلاع دهید.



### مراقبت و ایمنی

2.20 به عنوان والدین یا سرپرست قانونی، شما مسئولیت مراقبت و ایمنی فرزندتان خود را دارید.

در ایرلند، تا سن 18 سالگی، به طور قانونی یک فرد کودک است. لطفاً اطمینان حاصل کنید که وقتی شما در مرکز نیستید، از همه کودکان توسط یک بزرگسال مناسب مراقبت می شود.

### پالیسی حمایت از کودکان

2.21 IPAS در هر یک از مراکز خود یک پالیسی حمایت از کودکان را در نظر گرفته است. هر مرکز یک نسخه از



«پالیسی حمایت از کودکان» IPAS را دارد و شما می توانید یک نسخه از آن را از کارکنان مرکز دریافت کنید. طبق شرایط این پالیسی، باید مطمئن شوید که با کودکان و جوانان با احترام رفتار می شود. همیشه باید مطمئن شوید که آنها را ایمن نگه دارید و از رفاه عمومی آنها مراقبت کنید.

## نظارت بر کودکان در اقامتگاه

2.22 به والدین و سرپرستان توصیه می شود که از نظارت کافی فرزندانشان در زمانی که ساکنان اقامتگاه IPAS هستند، اطمینان حاصل کنند. مشاوره در مورد والدین در ایرلند، گزینه های محلی مراقبت از کودک، و نحوه تماس با مراکز منابع خانواده در منطقه شما در [www.tusla.ie](http://www.tusla.ie) یا [www.newcommunities.ie](http://www.newcommunities.ie) قابل دسترس است. مدیر مرکز شما نیز می تواند در مورد خدمات محلی برای خانواده ها به شما مشاوره دهد.

این مسئولیت والدین و سرپرستان است تا اطمینان حاصل کنند که فرزندانشان ایمن هستند و از آنها مراقبت می شود. اگر باور بر این باشد که کودکی در معرض خطر است، این وظیفه کارکنان مرکز است که از پالیسی حفاظت از کودکان IPAS، و راهنمای ملی اول کودکان برای حمایت و رفاه کودکان پیروی کنند. یک کپی از هر پالیسی از مدیر مرکز یا از [IPAS](http://IPAS) قابل دسترس است

[www.tusla.ie](http://www.tusla.ie) و [www.gov.ie/ipas](http://www.gov.ie/ipas)

کارکنان مرکز نمی توانند از فرزندان شما مراقبت کنند. لطفاً در ساعات کاری یا عصرها اگر در مرکز نیستید ترتیبات مناسبی را برای مراقبت از کودک و نگهداری از کودک انجام دهید.

## اقامت برای یک شب در جای دیگر

2.1 به عنوان بخشی از پالیسی حفاظت از کودک، اگر قرار است فرزندتان در جایی غیر از مرکز اقامت کند، لطفاً از قبل به مدیر مرکز اطلاع دهید. شما باید نام و آدرس فردی را که فرزندتان در آنجا می ماند و تاریخی که انتظار دارید آنها بازگردند را به مدیر بدهید. اگر این کار را انجام ندهید ممکن است فرزند شما به عنوان یک فرد گمشده به An Garda Síochána (پلیس ایرلند) گزارش شود.





### بخش 3

#### ایمنی آتش نشانی



برای ایمنی خود و همه ساکنان، باید قوانین ایمنی آتش نشانی زیر را بدانید و رعایت کنید:

#### تمرینات آتش نشانی

3.1 مرکز در اوقات معقوله تمرینات آتش نشانی را برگزار می کند تا مطمئن شود که شما بدانید که از کدام راه ها فرار استفاده کنید و باید در کجا جمع شوید.

#### زنگ خطر آتش سوزی

3.2 اگر آتش سوزی باشد یا مرکز در حال برگزاری تمرین آتش نشانی باشد، زنگ هشدار به طور مداوم به صدا در می آید. لطفاً با شنیدن این زنگ بلافاصله از نزدیکترین خروجی ساختمان را ترک کرده و به محل تجمع بروید. جزئیات مسیر تخلیه شما باید در اتاق خواب شما نشان داده شده باشد.

اگر نشان داده نشده باشد، لطفاً با مدیر مرکز خود تماس بگیرید.

والدین و سرپرستان باید (در مواردی که انجام این کار ایمن باشد) اطمینان حاصل کنند که فرزندان خود را در هنگام تخلیه مرکز با خود ببرند. علاوه بر این، والدین و سرپرستان باید به مدیریت مرکز اطلاع دهند که اگر فرزندان در آن زمان در محل نیستند، مثلاً در مدرسه هستند.

## شما باید با تمرینات آتش نشانی همکاری کنید

3.3 اگر کارکنان مرکز را به دلیل آتش سوزی یا تمرین آتش نشانی تخلیه می کنند، باید با آنها همکاری کنید. هرکسی که همکاری نکند، قوانین خانه را زیر پا گذاشته و مرکز به IPAS اطلاع خواهد داد. IPAS هر گونه نقض قوانین، به ویژه موارد مربوط به ایمنی در برابر آتش را بسیار جدی می گیرد.

### اطلاعیه های آتش سوزی

3.4 روی دیوارها در سراسر مرکز اعلانات آتش نشانی وجود دارد تا به شما کمک کند تا بفهمید در صورت وقوع آتش سوزی یا تمرین آتش نشانی چه کاری باید انجام دهید. این اطلاعیه ها را حذف یا خدشه دار نکنید.

### نزدیکترین راه فرار شما

3.5 لطفاً نزدیکترین راه به اتاق شما را برای فرار از آتش سوزی به یاد داشته باشید.

### راه های خروجی را بدون موانع نگه دارید

3.6 لطفاً راه های خروجی از آتش سوزی را همیشه صاف (بدون موانع) نگه دارید.

### درهای آتش نشانی را بسته نگه دارید

3.7 لطفاً درهای آتش نشانی را همیشه بسته نگه دارید.

### تجهیزات را به حال خود رها کنید

3.8 با تجهیزات ایمنی آتش نشانی تداخل نداشته باشید، به عنوان مثال:

- کپسول های آتش نشانی؛
- لوله اب آتش نشانی؛ یا
- تجهیزات هشدار دهنده حریق.



## **سعی نکنید خودتان آتش را مهار کنید**

3.9 اگر متوجه آتش سوزی شدید، لطفاً نزدیکترین هشدار دهنده حریق را فعال کرده و بلافاصله ساختمان را ترک کنید.

**سعی نکنید خودتان آتش را مهار کنید.**

## بخش 4

### روش شکایات

- 4.1 IPAS دارنده یک روش شکایت است. هدف آن مقابله سریع و کارآمد با مشکلات است. چه کسانی می توانند از این روش شکایت استفاده کنند؟
- 4.2 این پروسیجر شکایات هم برای شما و هم برای مدیر مرکز باز است. این به این معنی است: (a) شما می‌توانید شکایت کنید اگر فکر می‌کنید مرکز به تعهدات خود در قبال شما که در بخش 1: خدمات این کتاب کوچک ذکر شده است عمل نمی‌کند: و
- (b) مدیر مرکزی که در آن اقامت دارید می‌تواند شکایت کند اگر فکر می‌کند شما به تعهدات خود در قبال مرکز همانطور که در بخش 2: قوانین خانه این کتاب کوچک آمده است، عمل نمی‌کنید.
- 4.3 از شما، ساکن، می‌خواهم که از پروسیجر شکایت برای رسیدگی به مسائل و مشکلاتی که در مراکز اقامتی IPAS ایجاد می‌شود، استفاده کنید. به عنوان مثال، اگر فکر می‌کنید که مرکز به تعهدات خود در قبال شما مطابق با 'بخش 1: خدمات' کتاب قوانین خانه عمل نمی‌کند، شما باید از پروسیجر شکایت استفاده کنید. در مواردی که IPAS معتقد شود که تهدیدی قریب‌الوقوع برای ایمنی و امنیت یک مرکز وجود دارد، درخواست تجدیدنظر در مرحله 4 همچنان مجاز خواهد بود، با این حال، IPAS ممکن است مجبور به تصمیم‌گیری و اقداماتی را بلافاصله در انتظار نتیجه درخواست تجدید نظر انجام دهید.
- 4.4 در مواقع لزوم نباید از شکایت بترسید. شکایت بر درخواست حمایت بین‌المللی شما تأثیری نخواهد داشت.

چه کسی به شکایت رسیدگی خواهد کرد؟

4.5 تا جای که امکان داشته باشد و در صورت لزوم، به شکایت شما

توسط یک فردی همجنس با شما رسیدگی می شود.

آیا شکایت من محرمانه است؟

4.6 به همه شکایات توسط کارکنان مرکز و IPAS با حساسیت و محرمانه رسیدگی می شود، اما گاهی اوقات ممکن

است نیاز به مشورت با سایر افراد درگیر داشته باشند.

آیا شکایت من باید به زبان انگلیسی باشد؟

4.7 نه خیر، شما می توانید شکایت خود را به هر زبانی ارسال کنید. اگر IPAS نیاز به ترجمه شکایت شما داشته

باشد، رسیدگی به آن ممکن است چند روز بیشتر طول بکشد.

آیا می توانم از کسی بخواهم که در شکایت به من کمک کند؟

4.8 ساکنین می توانند برای شکایت کمک بخواهند. به عنوان مثال، آنها ممکن است از یک دوست، خویشاوند، یا

عضوی از یک گروه پشتیبانی و غیره کمک بگیرند. با این حال، IPAS و مدیریت مرکز این حق را برای خود

محفوظ می دارند که مستقیماً با ساکنین در مورد شکایت ارتباط برقرار کنند.

## ساکنان چگونه شکایت می کنند؟

4.9 انتظار می رود که اکثر شکایات را می توان به سرعت و به صورت غیر رسمی حل و فصل کرد. با این حال، گاهی اوقات این اتفاق نمی افتد و باید مراحل بعدی را طی کرد. شکایات را می توان در چهار مرحله مطرح کرد:-

غیر رسمی - شفاهی (مرحله 1)

به طور رسمی - به صورت کتبی (مرحله 2)

درخواست تجدید نظر به IPAS - به صورت کتبی (مرحله 3)

درخواست تجدید نظر به مدافع یا مدافع کودکان (مرحله 4)

## مرحله 1

آیا می توان به شکایت من به صورت غیر رسمی در مرکز اقامت رسیدگی کرد؟

4.10 بلی. مدیر مرکز باید تمام تلاش خود را بکند تا مشکل شما را سریع و غیررسمی حل کند. اگر می خواهید شکایتی غیررسمی داشته باشید، زیرا فکر می کنید مرکز به تعهدات خود در قبال شما، همانطور که در «قسمت 1: خدمات» آمده است، عمل نمی کند، اگر از خدماتی که ارائه می دهند ناراضی شدید، باید فوراً به مدیر مرکز اطلاع دهید.



## مرحله 2

اگر از نحوه رسیدگی مرکز به شکایت من راضی نباشم چه اتفاقی می افتد؟

4.11 اگر از نحوه رسیدگی غیر رسمی مدیر مرکز به شکایت خود راضی نیستید، می توانید به صورت کتبی به آنها شکایت کنید. آنها ظرف 14 روز به شما پاسخ خواهند داد. نمونه ای از فرم شکایت که می توانید در این مورد از آن استفاده کنید در ضمیمه 1 این کتاب کوچک است.

## مرحله 3

چگونه به IPAS شکایت کنم؟



4.12 اگر پس از طی مراحل فوق، فکر می کنید که مرکز شما به شکایت شما به طور رضایت بخشی رسیدگی نکرده است، می توانید به IPAS بنویسد و به آنها بگویید که شکایت اصلی شما چی بوده. نمونه ای از فرم شکایت که می توانید برای شکایت به IPAS استفاده کنید، در ضمیمه 2 این کتاب کوچک موجود است.

لطفاً کنید به: [ipasinbox@equality.gov.ie](mailto:ipasinbox@equality.gov.ie)

یا

این فرم را به مدیر عملیات IPAS به **PO Box 11487, Dublin 2** ارسال کنید.

همچنین اگر می خواهید می توانید یک کپی از شکایت اصلی و پاسخ مدیر مرکز را نیز پیوست کنید.

مدیر عملیات از یک کارمند مناسب در IPAS می خواهد که به شکایت شما رسیدگی کند. این کارمند از شما و هر کس دیگری که درگیر شکایت است، می خواهد که در مورد شکایت مشاهداتی داشته باشید.

## آیا می توانم مستقیماً به IPAS شکایت کنم؟

4.13 در شرایط بسیار استثنایی و جدی می توانید شکایت خود را مستقیماً با دور زدن مدیر مرکز به IPAS ارسال کنید. به عنوان مثال، این ممکن است زمانی صورت گیرد که اگر ابتدا توسط مدیر مرکز به آن رسیدگی شود، رسیدگی عادلانه به شکایت شما دشوار می شود. با این حال، IPAS ممکن است شکایت را برای مدیر مرکز اسکان ارسال کند، اگر فکر کند که باید ابتدا به صورت محلی به آن رسیدگی می شد.

### مرحله 4 شکایات به دفتر بازرس یا دفتر بازرس برای کودکان

4.14 اگر از نتیجه شکایت خود به IPAS راضی نیستید، می توانید شکایتی را به دفتر بازرس یا به دفتر بازرس برای کودکان ارسال کنید، هر قسمی که لازم باشد. این دفاتر فقط در صورتی به شکایات رسیدگی می کنند که قبلاً پروسیجر رسمی شکایات را تعقیب کرده باشید که در اول از شما می خواهد شکایات خود را به مدیریت مرکز خود ارسال کنید و سپس، اگر از نتیجه راضی نبودید، شکایت رسمی را به IPAS ارسال کنید. دفتر بازرس یا دفتر بازرس کودکان به شکایات مربوط به محل اقامت و سایر خدمات ارائه شده به شما در حال شما مقیم در محل اقامت ارائه شده توسط دولت هستید رسیدگی خواهد کرد. این دفاتر به مسائل مربوط به درخواست شما برای حمایت بین المللی رسیدگی نمی کنند.

4.15 چگونه شکایت کنیم:

<http://www.ombudsman.ie/> را ببینید یا روی این لینک کلیک کنید

بازرس شکایت کنید ([Ombudsman Make a Complaint](#))

یا

شکایات مربوط به سیستم پذیرش:

بازرس و ارائه مستقیم ([Ombudsman and direct Provision](#))



مدیر مرکز چگونه درباره یک ساکن شکایت می کند؟

4.16 انتظار می رود که شکایات مدیران به سرعت و غیررسمی حل و فصل شود. گاهی اوقات این اتفاق نمی افتد و ممکن است مراحل بعدی طی شود. شکایت در سه مرحله قابل طرح است:

غیر رسمی - شفاهی (مرحله 1)

رسمی - کتبی (مرحله 2)

راجع شده به IPAS (مرحله 3)

## مرحله 1

آیا مدیر مرکز می تواند به شکایت یک ساکن به طور غیر رسمی رسیدگی کند؟

4.17 بلی، در مواردی که شکایتی مبنی بر نقض مقررات خانه توسط یکی از ساکنین صورت گرفته و تخلف جزئی باشد، مدیر موضوع را به توجه ساکن جلب می کند و سعی می کند موضوع را به سرعت و بگونه غیر رسمی حل و فصل کند.

## مرحله 2

مرکز چه زمانی شکایت رسمی می کند؟

4.18 اگر شکایتی مبنی بر اینکه یکی از ساکنان مرتکب نقض جدی قوانین خانه شده است، مدیر مرکز:



- شکایت را بررسی می کند. و
- نظر ساکن/ساکنان درخیل را جویا می شود.

اگر مدیر تشخیص دهد که یکی از ساکنان قوانین را جداً نقض کرده است، به ان اخطار کتبی می دهد که در آن توضیح می دهد که چگونه این قانون نقض شده است و آنها چه اقداماتی را انجام خواهند داد. ساکن باید همچنان مطلع شود که اگر تخلف دیگری انجام دهد مدیر مرکز یا IPAS چه اقداماتی را ممکن خواهد داد.

چه اتفاقی می افتد اگر شکایتی مربوط به کودکان باشد؟

4.19 اگر هر گونه نگرانی یا مشکلی در رابطه با کودکان (هر فردی زیر 18 سال) وجود داشته باشد، مرکز به TUSLA و IPAS اطلاع خواهد داد.

### مرحله 3

چه اتفاقی می افتد وقتی به شخصی که قبلاً اخطار داده شده دوباره قوانین را زیر پا بگذارد؟

4.20 اگر قبلاً به شخصی در مورد نقض قوانین خانه اخطار داده شده باشد و شکایتی مبنی بر نقض مجدد قوانین ارائه شده باشد، مدیر برای اطلاع IPAS نامه خواهد نوشت. در بیشتر موارد، یک کپی از نامه IPAS به مقیم داده می شود، مگر نه اینکه نامه حاوی اطلاعاتی باشد که برای محافظت از هویت شخص دیگری باید محرمانه بماند. IPAS نظرات ساکنین را در مورد محتوای نامه مدیر جویا می شود و سپس در مورد اقدامی که باید انجام شود تصمیم می گیرد. IPAS درباره پاسخ آنها به شکایت به ساکن نامه خواهد نوشت.

طبق مقررات، یک ساکن باید قوانین خانه را رعایت کند. در صورتی که تخلف جدی از قوانین خانه صورت گرفته باشد، وزیر می تواند شرایط پذیرش (اسکان و خدمات مربوطه) را کاهش یا قطع و یا تعیین مجدد (انتقال) به مرکز دیگری بدهد.

اگر ساکنین دوباره قوانین خانه را زیر پا بگذارند، IPAS به آنها هشدار می دهد که نقض بیشتر ممکن است به معنای کاهش یا انصراف مسکن یا انتقال به مسکن جایگزین باشد. اگر این اتفاق بیفتد، وزیر کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان محل اقامت جایگزینی را که شرایط پذیرش مادی در آن فراهم می شود، تعیین خواهد کرد.

IPAS یک کپی از یافته های خود را برای مدیر مرکز ارسال خواهد کرد.

اگر وزیر کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان تصمیم به انتخاب مجدد بگیرد، چه اتفاقی می افتد؟

(انتقال) یک ساکن؟

4.21 وزیر باید طبق فقره 7 مقررات مسکن را تعیین کند. انتقال محل اقامت ممکن است به دلایل زیادی از جمله حمایت از عملکرد موثر سیستم پذیرش انجام شود IPAS. به ساکن نامه می نویسد تا آنها را مطلع کند و یک نسخه از این نامه را برای مدیر مرکز ارسال می کند. این نامه ها از طریق ایمیل و از طریق پست صادر خواهد شد.

4.22 IPAS اترتییات ذیل را انجام خواهد داد:

- مکان جایگزین و مناسبی را پیدا می کند که ساکن به آن نقل مکان خواهد کرد
- برای تنظیم کوپن سفر و انتقال حقوق رفاه اجتماعی با مسئول مربوطه در خدمات رفاه اجتماعی تماس می گیرید.
- و
- به مدیر مرکز اقامتی که ساکن به آن منتقل می شوند ایمیل می کند و اطلاعات مربوط به آمدن و دلیل انتقال آنها را ارائه دهید.

4.23 نظر به فقره 7 مقررات، وزیر کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان از طریق IPAS می تواند برای شما یک مرکز جدید تعیین کند. در صورت انتقال، باید به مقامات مربوطه اطلاع دهید که آدرس شما تغییر کرده است (به بخش 2.18 مراجعه کنید). فرم های تغییر آدرس در مرکز شما موجود است.



آیا IPAS میتواند خدمت محل اقامت را به طور کامل از یک مقیم بگیرد؟

4.24 نظر به مقرره 6 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش) در شرایط بسیار جدی و استثنایی، وزیر کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان به منظور حفظ نظم و مدیریت ایمن و مؤثر مراکز اقامتی، می تواند بلافاصله و بدون اطلاع قبلی متواند:

- از یک مقیم خدمات را بردارد، که ممکن است به معنای اخراج کامل از سیستم پذیرش باشد.

4.25 به طور عموم، این اقدامات فقط در موارد استثنایی قابل انجام است که هیچ اقدام دیگری نمی تواند توسط وزیر از طریق یک مقام IPAS در سطح ارشد انجام و هدایت شود.

4.26 اگر تصمیمی مبنی بر انصراف یا کاهش اقامت و خدمات مرتبط گرفته شود، این امر مطابق به مقرره 6 مقررات انجام می شود. وزیر درباره دلایل این تصمیم به شخص نامه می نویسد. اگر از تصمیمی مبنی بر انصراف یا کاهش خدمات اقامتی ناراضی هستید، می توانید درخواست تجدید نظر این تصمیم را داشته باشید. جزئیات در مورد نحوه درخواست تجدید در صفحه 44 موجود است.

## IPAS گاردا سوچانا (پولیس) را مطلع خواهد کرد

4.27 اگر تخلفی صورت گرفته باشد که منجر به لغو اقامتگاه و خدمات مرتبط شود، IPAS فوراً به گاردا سوچانا (پلیس ایرلند) و خدمات اجتماعی مربوطه نامه می نویسد تا آنها را مطلع کند.

بررسی برخی تصمیمات اتخاذ شده در موارد:

### مقررات 2018 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش).

4.28 موارد خاصی وجود دارد که متقاضی می تواند از تصمیمی که از آن راضی نیست، درخواست بررسی کند. این موارد در فقره 20 مقررات فوق ذکر شده است.

- بر اساس مقراره 4، که شخص حق دریافت مسکن و خدمات مربوطه را ندارد
- بر اساس مقراره 5 (2)، برای کمک به هزینه های اقامت آنها
- بر اساس مقراره 5 (3)، هنگامی که وزیر کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان از طریق IPAS درخواست بازپرداخت هزینه اقامت را کند.
- بر اساس مقراره 6 (1)، زمانی که وزیر کودکان، برابری، معلولیت، ادغام و جوانان از طریق IPAS مسکن را لغو کند.
- طبق مقراره 11، امتناع از اعطای یا تمدید مجوز دسترسی به بازار کار یا
- بر اساس مقراره 12 (1)، برای لغو دسترسی به بازار کار

متقاضی باید در ظرف 10 روز کاری پس از تاریخ صدورنامه تصمیم درخواست بازبینی (بررسی دوباره) کند. اگر درخواست بازبینی مربوط به مقررات 4، 5، یا 6 در بالا است، لطفاً این ایمیل ادرس ایمیل کنید: <mailto:lpasinbox@equality.gov.ie> و در قسمت سب جکت لاین **FAO Review officer** نوشته کنید، یا به افسر بازبینی بنویسد به ، IPAS، صندوق پستی 11487، دوبلین 2 .

اگر درخواست بررسی مربوط به دسترسی به بازار کار باشد، طبق مقررات 11 یا 12،

لطفاً به <mailto:Imaqueries@justice.ie> ایمیل بزنید و در سب جکت لاین **FAO Review officer** نوشته کنید.

یا به افسر بازبینی بنویسد به، واحد دسترسی، Access Unit, PO Box 12931،

.Freepost FDN5264, Dublin 2

#### بعد چه اتفاقی می افتد؟

هنگامی که یک افسر بررسی تصمیم خود را گرفت، به صورت کتبی به شما اطلاع داده می شود. اگر هنوز از این تصمیم ناراضی هستید، می توانید درخواست تجدید نظر در مورد تصمیم بازبینی به دادگاه تجدید نظر حفاظت بین المللی (IPAT) کنید. این امر طبق مقراره 21 مقررات درخواست شده است و باید به صورت کتبی در فرم مشخص شده در جدول 7 مقررات (پیوست در ضمیمه 3) انجام شود.

یک نسخه کامل از مقررات و برنامه ها با کلیک کردن بر این لینک قابل دسترس است: [IrishStatuteBook](http://IrishStatuteBook) یا به وبسایت ذیل بروید

<https://www.irishstatutebook.ie/eli/2018/si/230/made/en/pdf>

## ضمیمه ۱

نمونه فرم شکایت

فرم شکایت رسمی از مقیم به مدیر مرکز

مرکز شما:

---

نام شما:

---

شماره ID شما:

---

جزئیات شکایت:

---

---

---

---

---

---

آیا قبلاً به طور غیررسمی شکایت خود را به مدیریت مرکز رسانده اید: بله/خیر

اگر نه، چرا نه؟

---

---

---

---

---

---

---

اگر بله، نتیجه چه بوده است؟

---

---

---

---

---

---

---

---

امضاء شده \_\_\_\_\_

تاریخ: \_\_\_\_\_



## ضمیمه 2

نمونه فرم شکایت

فرم شکایت رسمی از مقیم به IPAS

مرکز شما: \_\_\_\_\_

اسم شما: \_\_\_\_\_

شماره شناسایی شما: \_\_\_\_\_

جزئیات شکایت: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

آیا قبلاً به طور رسمی به مدیریت مرکز شکایت کرده اید: بله/خیر \_\_\_\_\_

اگر نه، چرا که نه؟

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

اگر بله، نتیجه چه بوده است؟

---

---

---

---

امضاء شده \_\_\_\_\_

تاریخ: \_\_\_\_\_

### ضمیمه 3

برنامه 7

مقررات 2018 جوامع اروپایی (شرایط پذیرش) دادگاه تجدید نظر حفاظت بین المللی

#### اطلاعیه تجدید نظر

در مقابل تصمیمی مبنی بر امتناع از اعطای، انصراف یا کاهش

برخی از شرایط پذیرش

#### قسمت 1: نوع درخواست تجدیدنظر

1.1 لطفاً به صورت مناسب علامت بزنید:

- درخواست تجدید نظر در مورد تصمیم تحت مقرراره 11 مبنی بر امتناع از اعطای یا تمدید مجوز دسترسی به بازار کار.
- درخواست تجدید نظر طبق مقررات 12 در مورد تصمیم مبنی بر لغو مجوز دسترسی به بازار کار.
- درخواست تجدید نظر در مورد تصمیمی که طبق مقررات 4(1) حق دریافت شرایط پذیرش مربوطه را ندارد.
- درخواست تجدید نظر در مورد تصمیمی که طبق مقررات 4(1) حق دریافت کمک هزینه روزانه را ندارد.
- درخواست تجدیدنظر طبق مقررات 5(1) در مورد تصمیم برای کاهش مبلغ کمک هزینه روزانه.
- درخواست تجدید نظر در مورد تصمیمی که طبق مقررات 5(2) مبنی بر اینکه شما باید در هزینه فراهم کردن شرایط پذیرش مربوطه مشارکت داشته باشید.
- درخواست تجدید نظر در مورد تصمیمی که بر اساس مقررات 5(3) برای درخواست بازپرداخت تمام یا بخشی از هزینه ارائه شرایط پذیرش مربوطه.
- اعتراض علیه تصمیمی که طبق مقررات 5(6) مبنی بر درخواست بازپرداخت یا افزایش اضافه پرداخت برای تمام یا بخشی از کمک هزینه روزانه.
- درخواست تجدید نظر در مورد تصمیم طبق مقررات 6(1) برای کاهش یا لغو شرایط پذیرش مربوطه.
- درخواست تجدید نظر در مورد تصمیم طبق مقررات 6(2) برای کاهش یا برداشت کمک هزینه های روزانه.

توجه: تنها زمانی می‌توانید به دادگاه تجدیدنظر حفاظت بین‌المللی اعتراض کنید که سایر بررسی‌های سطح اول موجود را به پایان رسانده باشید.

## بخش 2: مشخصات متقاضی

2.1 شماره شناسه شخصی (ID نمبر شخصی) .....

2.2 نام کامل: .....

2.3 هر نام دیگری که استفاده می‌شود: .....

2.4 تاریخ تولد: .....

2.5 آدرس:

.....

.....

2.6 شماره تلفن (در صورت وجود): .....

2.7 ملیت: .....

2.8 جزئیات مربوط به افراد وابسته

| نام | تاریخ تولد | مرد یا زن | رابطه با متقاضی | ID نمبر شخصی |
|-----|------------|-----------|-----------------|--------------|
|     |            |           |                 |              |
|     |            |           |                 |              |
|     |            |           |                 |              |
|     |            |           |                 |              |
|     |            |           |                 |              |

## بخش 3. نمایندگی قانونی:

3.1 آیا وکالت حقوقی دارید؟ بله / خیر (در صورت لزوم حذف کنید)

3.2 نام نماینده یا وکیل قانونی شما: .....

### 3.3 آدرس نماینده:

.....  
.....

### 3.4 شماره تلفن نماینده: .....

### 3.5 ایمیل آدرس ایمیل نماینده: .....

نوت: اگر در مرحله بعدی تجدینظر خود به نماینده قانونی را بگیرید، باید فوراً این موضوع را به دادگاه اطلاع دهید و جزئیات مربوطه را به دادگاه ارائه دهید.

### قسمت 4. دلایل تجدید نظر(استیناف):

4.1 من تمام نظرات سطح اول یا درخواست های تجدید نظر موجود را تمام کرده ام/بله/خیر (در صورت لزوم حذف کنید)

4.2 لطفاً دلایل اعتراض خود را به طور واضح و مختصر بیان کنید. در صورت لزوم می توانید از صفحات اضافی استفاده کنید.

..... 1 دلیل

.....  
.....

..... 1 دلیل

.....  
.....

..... 1 دلیل

.....  
.....

### بخش 5: ارائه اسناد و مدارک

5.1 لطفاً در ذیل تمام اسناد ارائه شده شما در رابطه با بازبینی سطح اول خود را فهرست کنید.

..... سند 1:

..... سند 2:

..... سند 3:

5.2 اسناد اضافی که باید در درخواست تجدیدنظر شما در نظر گرفته شود

..... سند 1:

..... سند 2:

..... سند 3:

نوت: (1) اگر به جا بیشتری نیاز دارید، اسناد باید در برگه(های) جداگانه فهرست شوند.

(2) مدارک ذکر شده در بالا باید همراه با این فرم باشد. لطفاً یک کپی از تصمیم بررسی (های) سطح اول را نیز درج کنید.

### **بخش 6: ارتباطات با دادگاه:**

**6.1** کلیه ارتباطات به دادگاه باید از طریق پست ثبت شده به International Protection Appeals Tribunal, 6/7 Hanover Street East, Dublin ارسال شود.

2. دادگاه یک رسید برای شما صادر می کند که باید آن را به عنوان مدرکی برای چنین تحویلی نگه دارید.

### **قسمت 7: اجازه و تاییدی متقاضی**

**7.1** من تأیید می کنم که پاسخ های ارائه شده در این فرم درست و صحیح هستند.

**7.2** من به نماینده قانونی خود، در صورت لزوم، اجازه می دهم که به نمایندگی من در رابطه با تمام موضوعات مربوط به دادگاه عمل کند و تمام مکاتبات و اسناد مربوط به درخواست تجدیدنظر من را دریافت کند.

امضاء شده ..... درخواست کننده

تاریخ: ..... / ..... / .....

## مالکیت و تایید سند

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| ارجاع یا رفرنس سند های الکترونیکی |  |
|                                   |  |

| نام          | رتبه و واحد | تاریخ      |
|--------------|-------------|------------|
| آنتوانت کرلی | HED IPAS    | 2023/01/30 |
|              |             |            |
|              |             |            |
|              |             |            |
|              |             |            |
|              |             |            |

|            |                  |
|------------|------------------|
| تاریخ صدور | تاریخ بررسی بعدی |
|            |                  |

## جدول ثبت تغییرات سند

| شماره نسخه | شماره صفحه | شرح اصلاحیه | تایید شده توسط | تاریخ اجرا |
|------------|------------|-------------|----------------|------------|
|            |            |             |                |            |
|            |            |             |                |            |
|            |            |             |                |            |

## مدارک مربوطه

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| ارجاع یا رفرنس سند های الکترونیکی |  |
|                                   |  |
|                                   |  |
|                                   |  |