



An Roinn Leanaí, Comhionannais,  
Míchumais, Lánpháirtíochta agus Óige  
Department of Children, Equality,  
Disability, Integration and Youth

خدمات الإقامة للحماية الدولية (IPAS)

القوانين والإجراءات الداخلية لمراكز الاستقبال  
والإيواء





## خدمات الإقامة للحماية الدولية

# قواعد وإجراءات المنزل ومراكز الإقامة التابعة لخدمات الإقامة للحماية الدولية

تمت المراجعة في ديسمبر 2022

## المحتويات

|      |   |                            |
|------|---|----------------------------|
| صفحة |   |                            |
| 4    |   | تمهيد                      |
| 7    |   | مقدمة عامة                 |
|      |   | قواعد وإجراءات المنزل، أي: |
| 13   | الخدمات   | الجزء 1:                   |
| 17   | قواعد السكن   | الجزء 2:                   |
| 30   | السلامة من الحرائق  | الجزء 3:                   |
| 33   | إجراءات الشكاوى والمراجعات / الطعون   | الجزء 4:                   |
| 44   | نموذج شكوى رسمي<br>(من مقيم إلى مدير المركز)  | الملحق 1:                  |
| 46   | نموذج شكوى رسمي<br>(من المقيم إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية)                      | الملحق 2:                  |
| 48   | الجدول 7 إشعار الاستئناف بموجب<br>المجتمعات الأوروبية (شروط الاستقبال<br>( لوائح 2018 | الملحق 3:                  |

## مقدمة

لقد تم وضع قواعد المنزل المنصوص عليها في هذا الكتيب وفقا للائحة 25 من لوائح الجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال) لعام 2018. دخلت هذه اللوائح حيز التنفيذ في 30 يونيو 2018 وتضع معايير استقبال طالبي الحماية أثناء البت في طلباتهم.

### لمن هذا الكتيب؟

هذا الكتيب مخصص لمقدمي طلبات الحماية الدولية<sup>1</sup> المقيمين في مراكز الاستقبال أو الإقامة التي تقدمها خدمات الإقامة للحماية الدولية ولأغراض المعلومات للموظفين الذين يديرون هذه المراكز.

وتشرح لك ما تحتاجه انت كمقدم طلب إلى معرفته عن إقامتك في هذا المركز. ويغطي:

- الخدمات التي يقدمها مركزك؛
- القوانين التي يجب عليك اتباعها؛
- السلامة من الحرائق؛ و
- كيفية تقديم شكوى بحيث يمكن التعامل مع القضايا بشكل عادل وسريع.

---

<sup>1</sup> يستخدم مصطلح "طالب الحماية الدولية" في هذا الكتيب وقواعد المنزل ليعني المستلم بالمعنى المقصود في لوائح الجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال) لعام 2018.

## ما هي خدمات الإقامة للحماية الدولية (خدمات الإقامة للحماية الدولية)؟

تحدد لوائح الجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال) لعام 2018 (المشار إليها فيما يلي باسم "اللوائح") شروط الاستقبال المادية (السكن والطعام والملبس والنفقات اليومية المسموح بها) المتاحة لمقدمي الطلبات الحصول على الحماية الدولية. ووفقا لهذه اللوائح، لا تقدم الإقامة إلا للأشخاص الذين ليس لديهم ما يكفي من المال لتوفير مستوى معيشي لائق بشكل مستقل. خدمات الإقامة للحماية الدولية مسؤولة عن توفير الإقامة والخدمات المرتبطة بها لمقدمي طلبات الحماية الدولية في مراكز مثل المركز الذي تقيم فيه.

## ما هو الفرق بين خدمات الإقامة للحماية الدولية وإدارة المركز؟

- خدمات الإقامة للحماية الدولية هي جزء من وزارة الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب.
- وتدير هذه المراكز شركات خاصة متعاقدة مع خدمات الإقامة للحماية الدولية.

## هل هذه القوانين الداخلية هي الوسيلة الوحيدة للحصول على حقوقك وحمايتك؟

لا. تحكم اللوائح مجموعة واسعة من القضايا المتعلقة بتوفير الإقامة والخدمات ذات الصلة. تشير اللوائح إلى قواعد المنزل، والتي يجب عليك مراعاتها عندما تكون مقيما في سكن تابع لخدمات الإقامة للحماية الدولية. هذه اللوائح متاحة من خلال النقر على الرابط التالي:

أو [/https://www.irishstatutebook.ie](https://www.irishstatutebook.ie)

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

تكمل هذه القوانين الداخلية أيضا سياسات وإجراءات خدمات الإقامة للحماية الدولية الأخرى لحماية السكان ومراقبة المتعاقدين معها، أي؛

- سياسة التحرش الجنسي والعنف المنزلي
- سياسة حماية الطفل ورفاهيته
- سياسة فحص الشرطة الإيرلندية؛Garda؛
- عيادات خدمات الإقامة للحماية الدولية "المخصصة لشخص واحد لواحد" حيث يمكن للمقيمين التواصل مع موظفي خدمات الإقامة للحماية الدولية مباشرة دون وجود الإدارة؛ و
- مدونة ممارسات خدمات الإقامة للحماية الدولية للأشخاص العاملين في المراكز
- لدى خدمات الإقامة للحماية الدولية أيضا عملية تفتيش لضمان الوفاء بالالتزامات التعاقدية

تفاصيل هذه السياسات والإجراءات موجودة على الموقع التالي لـ خدمات الإقامة للحماية الدولية- [www.gov.ie/ipas](http://www.gov.ie/ipas)



**كيف يمكنني الاتصال ب خدمات الإقامة للحماية الدولية؟**

يمكنك إرسال بريد إلكتروني الى خدمات الإقامة للحماية الدولية على: [ipasinbox@equality.gov.ie](mailto:ipasinbox@equality.gov.ie)

يمكنك الكتابة إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية على العنوان التالي:

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

## مقدمة عامة لنظام الاستقبال

تود خدمات الإقامة للحماية الدولية الترحيب بكم في مركز الاستقبال أو الإقامة هذا. يوفر لك هذا المركز الإقامة نيابة عن وزير الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب. إنه سيكون سكنك أثناء معالجة طلبك للحصول على الحماية الدولية.

نحن نقدر مدى صعوبة هذه الفترة وإرهاقها. سوف نكون نحن وموظفو مركز الاستقبال أو الإقامة متعاونين قدر الإمكان أثناء إقامتك.

### تفاصيل المركز السكني الخاص بك هي كما يلي: -

اسم المركز: \_\_\_\_\_

عنوان المركز: \_\_\_\_\_

رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

مدير المركز هو: \_\_\_\_\_

### هل يتناول هذا الكتيب خدمات الدولة الأخرى؟

لا. لا تقدم هذه الوثيقة معلومات عن بدل النفقات اليومية أو مدفوعات الاحتياجات الاستثنائية أو كيفية الوصول إلى الخدمات الصحية والتعليمية. يتم تقديم هذه الخدمات من قبل الوزارات والخدمات الحكومية الأخرى. يمكن لإدارة المركز أن تعطيك معلومات حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات.



## ما نوع الإقامة التي توفرها خدمات الإقامة للحماية الدولية؟

تماشياً مع اللوائح، توفر الإقامة لمقدمي طلبات الحماية الدولية في مركز معين أثناء انتظارهم لنتيجة طلب الحماية الخاص بهم. نحن نقدم جميع احتياجات الإقامة الخاصة بك بما في ذلك الإقامة الكاملة (جميع وجبات الطعام)، وفي بعض المراكز توجد ترتيبات معيشة مستقلة.

نحن ملتزمون بتوفير سكن آمن وعالي الجودة يعزز رفاهيتك. نتوقع من السكان والموظفين والإدارة معاملة بعضهم البعض باحترام.

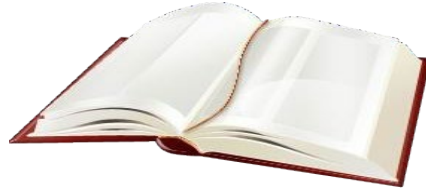
أثناء إقامتك هنا، يجب عليك مراعاة القوانين والإجراءات على النحو المنصوص عليه في هذه الوثيقة وبموجب اللوائح.

## هل يمكن لنظام خدمات الإقامة للحماية الدولية أو إدارة المركز مساعدتي في طلب الحماية الخاص بي؟

لا، لا لدى خدمات الإقامة للحماية الدولية ولا لإدارة المركز أي مساهمة أو مشاركة في عملية الحماية الدولية. هذه هي مسؤولية مكتب الحماية الدولية (IPO). كما أنه ليس لدينا أي مدخلات حول المدة التي سوف تقضيها في مكان إقامتك أثناء انتظار القرار النهائي بشأن طلبك.

## هل هناك قواعد يجب أن أحيط علماً بها بشكل خاص؟

نعم. يجب أن تولي اهتماماً خاصاً لمتطلبات "الإبلاغ والإقامة" الموضحة أدناه مباشرة.



## متطلبات "التقرير والإقامة"

إذا كنت طالب حماية يخضع لمتطلبات "الإبلاغ والإقامة" الواردة في القسم 16 (3) (د) (ط) من قانون الحماية الدولية لعام 2015، فيجب أن تعيش في المكان الذي حدده الوزير في إشعار بموجب هذا الحكم. إذا كان المكان المحدد هو السكن المقدم لك بينما تبت الدولة في طلبك للحصول على الحماية، فيجب عليك البقاء هناك ما لم يتم تغيير المتطلبات أو سحبها من قبل موظف الهجرة. يجب عليك إبلاغ خدمات الإقامة للحماية الدولية إذا كنت تخضع لأمر قضائي بموجب القسم 16 (3) (د) من قانون الحماية الدولية.

أي متطلبات إبلاغ محددة وعقوبات عدم الامتثال لها هي كما هو مذكور في الرسالة المقدمة لك عند اسكانك في مكان إقامتك.

إذا فشلت في الالتزام بهذه المتطلبات، فسوف تكون قد ارتكبت جريمة وقد تتم معاقبتك على النحو المحدد في القسم 16 (5) من قانون الحماية الدولية لعام 2015. قد يؤدي ذلك إلى اعتبار طلبك للحماية مسحوبا ومرفوضا.

## هل يمكنني أن أتوقع أن يتم التعامل معي باحترام؟

نعم. يجب أن نعامل بعضنا البعض دائما باحترام. وهذا يشمل أنت والمقيمين الآخرين وإدارة المركز والموظفين والزوار.

## كيف يؤثر القانون الأيرلندي على هذه القوانين؟

يتم وضع قواعد المنزل هذه وفقا للوائح المنصوص عليها في بداية الوثيقة. تم تصميم القوانين والإجراءات لجعل مراكز الاستقبال والإقامة فعالة ومؤثرة. لا تتداخل بأي شكل من الأشكال مع حقوقك القانونية بموجب القانون الأيرلندي.

مثل أي شخص آخر في أيرلندا، يجب أن تطيع القانون. بعض انتهاكات القوانين (على سبيل المثال، السلوك المسيء أو العنيف) هي أيضا انتهاكات للقانون. يمكن أن تؤدي إلى محاكمة شخص يتصرف بطريقة عنيفة و / أو طرده من المركز.

لضمان وجود نظام جيد في الاستقبال والإقامة وأنها آمنة وفعالة، بما يتماشى مع المادة 7 من اللوائح، يمكن لوزير الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب تعيين مركز استقبال أو إيواء آخر، أو في ظروف استثنائية، مع سحب أو تقليل الخدمات.

### هل يمكنني التواصل مع الإدارة والموظفين؟

نعم. يمكن لأي مقيم الاتصال بأي عضو من الإدارة أو الموظفين بشأن أي مشكلة قد تنشأ فيما يتعلق بإقامتهم في مركز الاستقبال أو الإقامة.

سيعقد المركز اجتماعات مشتركة "للإدارة والمقيمين" بانتظام أو حسب الاقتضاء، للتعامل مع القضايا. وسوف يعرض المركز إشعارات عن هذه الاجتماعات في مكتب الاستقبال. كما سوف تدعوك إدارة المركز للذهاب إلى هذه الاجتماعات وإبداء وجهة نظرك.

### كيف أشتكي؟

هناك إجراء رسمي للشكاوى (انظر هذا الكتيب: الجزء 4: إجراءات الشكاوى). يمكن للمقيمين والإدارة اتباع هذا الإجراء إذا لم يتمكنوا من حل المشكلات التي تغطيها القوانين والإجراءات بشكل غير رسمي، أو إذا نشأت أمور خطيرة. هناك نماذج شكاوى متاحة في كل مركز.

## هل يمكنني اختيار المركز الذي أعيش فيه؟

لا. وبموجب المادة 7 من اللوائح، يقوم وزير شؤون الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والمساواة بتعيين المركز الذي توفر لك فيه وكالة IPAS (خدمات الإقامة للحماية الدولية) الإقامة. لا يحق لأحد أن يعيش في مركز معين.

## هل يمكنني طلب التحويل إلى مركز آخر؟

إذا كنت بحاجة إلى سكن، فليس لديك الحق في الانتقال إلى مركز آخر من اختيارك. النقل ممكن، ولكن فقط عندما يقرر الوزير أن السبب هو أولوية. يحدث هذا فقط في حالات السيرك النادرة والاستثنائية.

إذا طلبت النقل لأسباب طبية، فقد يطلب من مستشار طبي مستقل تقييم طلبك. إذا قررت طلب النقل إلى مركز آخر، فيمكنك القيام بذلك عن طريق البريد الإلكتروني.

## البريد الإلكتروني: [ipasinbox@equality.gov.ie](mailto:ipasinbox@equality.gov.ie)

سوف تتلقى ردا من خدمات الإقامة للحماية الدولية في غضون 14 يوما من استلامنا لبريدك الإلكتروني. قرارنا نهائي.

إذا رفضنا طلبك، فلا يمكنك المشاركة في إجراءات الشكاوى، كما هو موضح في "الجزء 4: إجراءات الشكاوى" من هذا المستند.

إذا اعتقدنا أنك طلبت التحويل لأن مركزك فشل في تقديم الخدمات الموضحة في "الجزء 1: الخدمات" من هذا المستند، فسنحيل طلبك إلى مدير المركز وسننظر في ملاحظاتهم قبل أن نرد عليك. عند الاقتضاء، سيتم الاحتفاظ بالتفاصيل الخاصة بك مجهولة.

س: هل يجب على دفع تكلفة الحصول على السكن؟

A. كما هو منصوص عليه في اللائحة 5 من لوائح الجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال) لعام 2018، إذا كان لديك إذن للوصول إلى سوق العمل وكنت تعمل لمدة 12 أسبوعاً، فسوف تتم مطالبتك بدفع تعويض عن تكلفة توفير شروط استلام المواد الخاصة بك إذا تم سحب بدل النفقات اليومية الخاص بك. يعتمد المبلغ الذي سوف يطلب منك دفعه بناءً على مستوى دخلك. يمكن العثور على التفاصيل الكاملة من خلال النقر على الرابط التالي والوصول إلى

[IrishStatuteBook](http://IrishStatuteBook)

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

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول الوصول إلى سوق العمل من خلال النقر على الرابط التالي الوصول [إلى سوق العمل](#)

نتمنى لك التوفيق أثناء إقامتك في هذا السكن أو مركز الإقامة

**فريق خدمات الإقامة للحماية الدولية**

## الجزء 1

### الخدمات التي يجب أن يقدمها مركزك

ما هي الخدمات التي تقدمها مراكز الاستقبال أو السكن التي تتعاقد معها خدمات الإقامة للحماية الدولية؟

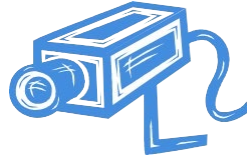
نتعاقد مع مراكز الاستقبال أو الإقامة لتقديم الخدمات وفقا لسياستنا العامة. نقوم بترتيب عمليات تفتيش منتظمة لكل مركز للتأكد من أن الخدمات مرضية. ويقوم بعمليات التفتيش غير المعلنة هذه موظفو خدمات الإقامة للحماية الدولية وشركة خاصة يتم التعاقد معها بصورة مستقلة. فيما يلي تفاصيل الخدمات التي يجب أن يقدمها لك المركز.

#### الاحترام

1.1 يجب أن يعاملك المركز باحترام. لن نقبل السلوك غير اللائق مثل التحرش الجنسي أو العنصرية أو التخويف من أي نوع.

#### مستوى الإقامة

1.2 يجب أن يكون مكان إقامتك آمنا وقابل للسكن ونظيفا. من أجل التأكد على سلامتك، قد تتم مراقبة مراكزنا بواسطة كاميرات أمنية.



## تغذية الرضع والأطفال

1.3 سوف يوفر المركز حليب الأطفال وأغذية الأطفال بما يتماشى مع "إرشادات تغذية الرضع". قام مسؤول الخدمات الصحية (HSE) بوضع هذه الإرشادات ولدى المركز نسخة، والتي يمكنهم عرضها عليك. إذا كنت تقيم في مركز سكن مستقل، تزويدك بنقاط يمكنك استخدامها لشراء حليب الأطفال وأغذية الأطفال.

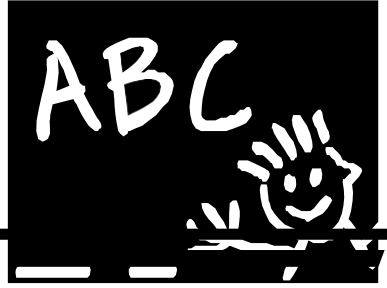


## أسرة الأطفال والفراش

1.4 سيلبي المركز احتياجات الرضع ويوفر أسرة الأطفال.

## المدارس

1.5 سوف يقدم لك المركز معلومات عن المدارس المحلية ويساعدك في الحصول على أماكن لأطفالك فيها.



## وجبات الغداء المدرسية

1.6 يجب أن يوفر المركز وجبة غداء معلبة صحية ومتنوعة وكافية للأطفال الملتحقين بالمدارس عند الضرورة.

## وجبات الطعام

1.7 سوف يوفر لك المركز وجبات إفطار وغداء ووجبات إفطار متنوعة ومغذية. في مكان الإقامة مع المعيشة المستقلة، سيكون لديك الوصول إلى مرافق الطهي لإعداد وجبات الطعام الخاصة بك.



## الاحتياجات الغذائية الطبية

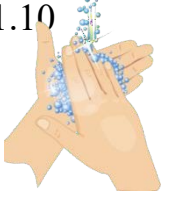
1.8 سوف يلبي المركز أي احتياجات غذائية لديك أو لدى طفلك لأسباب طبية. سوف يحصلون على مساعدة من أخصائي طبي عند الحاجة.

**التفضيلات الغذائية العرقية، ووجبات الشراب الخفيفة على مدار 24 ساعة.**

1.9 وحيثما كان ذلك ممكنا وعمليا، سوف يلبي المركز التفضيلات الغذائية العرقية. سيوفر لك المركز مرافق صنع الشاي والقهوة ومياه الشرب خارج أوقات الوجبات العادية.

## الصابون، الشامبو، معجون أسنان

1.10 سيوفر لك المركز الصابون والشامبو ومعجون الأسنان عند وصولك. كما سيعطونك كمية جديدة عندما تحتاج إليها، إذا كنت تعيش في مركز سكن مستقل، فيمكنك استخدام النقاط المخصصة لك لشراء ما تحتاجه.

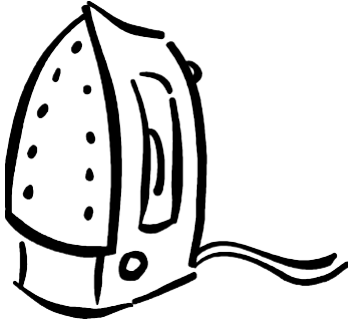


## الغسيل والاستحمام

1.11 سوف يوفر لك المركز مرافق الغسيل والاستحمام.

## الغسيل والكي

1.12 سوف يوفر المركز مرافق غسيل وكي الملابس.



## تنظيف

1.13 سيقوم موظفو التنظيف في المركز بتنظيف غرفتك إذا لزم الأمر. ومع ذلك، من المتوقع أن يقوم جميع السكان بالترتيب بعد أنفسهم والحفاظ على غرفهم نظيفة ومرتببة بشكل معقول.

## تدفئه

1.14 سوف تتأكد إدارة المركز من تدفئة غرفتك وأي غرف ترفيهية مشتركة إلى مستوى مريح.

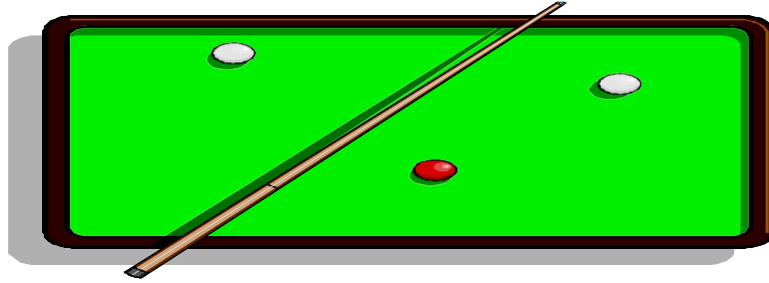


## الفرش والمناشف

1.15 سيوفر لك المركز اغطية الأسرة و اغطية أسرة كافية. سوف يتم تغيير اغطية السرير والمناشف عند الحاجة، ولكن مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.

## المرافق الترفيهية

1.16 ستكون المعلومات حول المرافق الترفيهية في مكتب الاستقبال في مركزك وحيث يتم توفيرها من قبل المركز، يمكنك استخدامها مجاناً. قد ينظم المركز أنشطة أخرى مجانية أو قد يكون مقابل رسوم رمزية.



## الجزء 2 قواعد

### المنزل

فيما يلي قواعد المنزل الأساسية الموضوعية بما يتماشى مع لوائح الجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال) لعام 2018. يجب على المقيمين في سكن خدمات الإقامة للحماية الدولية الامتثال لقواعد المركز على النحو المنصوص عليه في هذه الوثيقة وفي اللوائح.

#### الاحترام

2.1 يجب أن تعامل كل شخص تقابله باحترام. يجب عليك أيضا احترام الممتلكات في المركز وتلك التي تخص السكان الآخرين. يجب ألا تفعل أي شيء من شأنه أن يضر بسلامة مسكنك أو نظامه الجيد.

#### القانون

2.2 يجب أن تقوم بالامتثال الى القانون الأيرلندي. يجب ألا تشارك في أي نشاط إجرامي أو تفعل أي شيء من شأنه أن يضر أو يعرض للخطر المقيمين الآخرين أو الإدارة أو موظفي المركز.

2.3 وبموجب المادة 6 من اللوائح، يمكن لوزير العدل والمساواة أن يطلب سحب السكن والخدمات ذات الصلة إذا ارتكب أحد المقيمين أو يرتكب انتهاكا خطيرا لقواعد مجلس النواب أو إذا كان المقيم عنيفا بشكل خطير. يشمل الانتهاك الخطير لقواعد المنزل ما يلي:

#### • العنف

- استخدام المخدرات بطريقة غير مشروعة
- تخزين المخدرات بطريقة غير مشروعة
- أن تكون في حالة سكر وغير مسيطر على نفسك



- التحرش الجنسي
- العنصرية، أو
- الترهيب من أي نوع
- الإدلاء عمداً ببيانات كاذبة أو خبيثة أو تشهيرية، أو
- تعريض صحة وسلامة المقيمين الآخرين أو موظفي المركز للخطر أو الإضرار بها

ويشكل هذا السلوك أيضاً جرائم بموجب القانون الأيرلندي.

إذا خالف أي شخص القانون الجنائي، سيتم إبلاغ الغاردا شيخونا (الشرطة الأيرلندية).

## غرفتك

2.4

### (a) تعليمات مدير المركز

يجب عليك الامتثال لتوجيهات مدير المركز فيما يتعلق بشغل غرفتك وإخلائها.

### (b) قد تضطر إلى الانتقال

وبموجب المادة 7 من اللائحة، يعين الوزير مركزاً للإقامة. يتطلب خدمات الإقامة للحماية الدولية من كل مركز الاستفادة الكاملة من مساحات الأسرة المتاحة لديه لاستيعاب طالبي الحماية. قد يعني هذا أن المركز سوف يحتاج منك الانتقال من غرفة إلى أخرى في وقت ما.

في بعض الأحيان، قد تحتاج خدمات الإقامة للحماية الدولية إلى مقيم للانتقال إلى مركز آخر.

إذا احتاجت إدارة المركز أو خدمات الإقامة للحماية الدولية إلى الانتقال إلى غرفة أخرى، أو إلى مركز آخر، إخبارك بالسبب.



### (c) التنظيف

يجب أن تحافظ على غرفة نومك نظيفة ومرتببة وجيدة التهوية.

### (d) معاينة الغرف

من المهم أن يكون مستوى الإقامة جيدا قدر الإمكان لكل من يعيش في المركز. مدير المركز مسؤول عن التأكد من الحفاظ على هذه المعايير، وأن جميع المرافق تعمل بشكل صحيح وترتيب أي صيانة مطلوبة. هذا يعني أنه في بعض الأحيان سوف يحتاج مدير المركز إلى معاينة غرفتك.

#### عمليات المعاينة من قبل مدير المركز:

سوف يقوم المدير أو الموظفون المعينون من قبل المدير بإخطارك عندما يريدون معاينة غرفتك. نطلب منك التعاون مع المدير. بعد ثلاث طلبات لمعاينة غرفتك دون تجاوب أو نجاح، قد يعطيك المدير إشعارا رسميا بأنه سيقوم بمعاينة الغرفة في تاريخ ووقت محددين. يجوز للمدير دخول الغرف دون سابق إنذار إذا كان يعتقد أن هناك خطرا فوريا على الصحة والسلامة.

يمكن أيضا معاينة غرفتك من خلال:

- موظفون من خدمات الإقامة للحماية الدولية، أو
  - مفتشون آخرون عينتهم خدمات الإقامة للحماية الدولية
- سوف يحترم كل هؤلاء الأشخاص خصوصيتك قدر الإمكان.

## عمليات التفتيش التي تقوم بها خدمات الإقامة للحماية الدولية أو نيابة عن خدمات الإقامة للحماية الدولية

الغرض من عمليات التفتيش هذه هو التأكد من استيفاء جميع متطلبات الصحة والسلامة؛ أن الشركة التي توفر مكان إقامتك تفي بالتزاماتها على النحو المنصوص عليه في العقد المبرم مع خدمات الإقامة للحماية الدولية؛ وأنك تتلقى جميع الخدمات المستحقة لك بموجب اللوائح.

عمليات التفتيش هذه من قبل خدمات الإقامة للحماية الدولية أو نيابة عنها غير معلنة. لن يتم إخبار مدير المركز ولا أنت بموعد إجراء عمليات التفتيش هذه. في يوم الفحص، سيتم إخطارك بأنه سيتم معاينة غرفتك لاحقاً. إذا لم تكن هناك، فقد يتم المعاينة في غيابك.

### (e) الأجهزة الكهربائية

يمكن أن تكون بعض الأجهزة الكهربائية والمحولات خطر نشوب حريق. إذا كنت ترغب في استخدام أي جهاز كهربائي في غرفتك، فيجب عليك أولاً طلب إذن من مدير المركز. (يرجى الاطلاع على الجزء 3: السلامة من الحرائق).

### (f) التزيين

لا يجوز لك إعادة تزيين غرفتك إلا إذا حصلت على إذن من مدير المركز. يمكن أن يؤدي التزيين إلى خطر نشوب حريق.

### الطعام والطبخ

2.5 يجب عدم تخزين الطعام في غرفة نومك. يجب ألا تطبخ الطعام في غرفتك.

### الكحول والمخدرات غير المشروعة

2.6 يجب ألا تستهلك أو تخزن الكحول أو المخدرات غير المشروعة في المركز.



## الضوضاء

2.7 يجب ألا تخلق ضوضاء مفرطة، خاصة بين الساعة 10 ليلا و8 صباحا. من الضروري أن تفكر في السكان والجيران الآخرين وأن تتذكر أن جميع السكان لهم الحق في الاستمتاع الهادئ بالمركز.



## التدخين

2.8 يجب ألا تدخن في أي مكان داخل هذا المركز. يجب ألا تغطي أي كاشفات دخان لأن هذا قد يكون خطرا جديا لحصول الحريق.



## الحيوانات الأليفة

2.9 لا يمكنك الاحتفاظ بالحيوانات الأليفة في المركز. يسمح بكلاب المساعدة عند الضرورة.

## مُخَلَّفَات



2.10 يرجى وضع جميع القمامة في الصناديق المتوفرة.

## تدريبات الحريق

2.11 يجب عليك المشاركة في جميع تدريبات الحريق والامتنال للوائح الحريق على النحو المنصوص عليه في هذه الوثيقة. يتم إجراء تدريبات الحريق من أجل سلامتك. (يرجى

الاطلاع على الجزء 3: السلامة من الحرائق)

## الزوار

2.12 تعد القدرة على مقابلة الأصدقاء أو الأقارب جانبا مهما من جوانب الحياة وترغب الإدارة في تسهيل ذلك قدر الإمكان. تريد خدمات الإقامة للحماية الدولية أن يتمتع كل من يعيش في مركز بسكن آمن ومأمون وأن تحترم حقوق كل من يعيش هناك.



لهذا السبب، يسمح بالزيارة بشكل عام بين الساعة 10 صباحا و10 مساء (8 مساء للأطفال ما لم يكونوا مع أحد الوالدين / الوصي). يجوز لمدير المركز تقييد عدد الزوار في أي وقت إذا كان يعتقد أنه قد يكون هناك خطر على الصحة والسلامة. يجوز لمدير المركز أيضا رفض الدخول أو مطالبة الزوار بالمغادرة إذا كان لديه سبب للاعتقاد بأنه قد يتسبب في تهديد للمقيمين أو ممتلكات المركز. وفي هذه الحالة، يقوم مدير المركز بإخطار خدمات الإقامة للحماية الدولية بأسباب هذا الرفض.

نظرا للحاجة إلى احترام حقوق المقيمين الآخرين ومراعاة معايير حماية الطفل، فإن الطريقة التي يمكن بها تسهيل الزيارات سوف تعتمد على نوع المركز الذي تعيش فيه. هناك ثلاثة أنواع واسعة من أماكن الإقامة ضمن خيارات الإقامة في خدمات الإقامة للحماية الدولية.

## النوع أ:

وتتألف هذه المراكز من وحدات إقامة فردية وتشمل منازل متنقلة ومنازل وشققا ذاتية الخدمة. لهذا السبب، يمكن تسهيل الزيارات إلى وحدة الإقامة بناء على دعوة المقيم.

## النوع ب:

هذه هي المراكز التي توجد فيها وحدات الإقامة في المناطق المشتركة، على سبيل المثال حيث تقع الغرف الفردية خارج الممرات المشتركة. وتتألف مراكز النوع ب من الفنادق السابقة وبيوت الشباب وما إلى ذلك. سيتم تسهيل الزيارات إلى هذه المراكز في زيارات مخصصة يمكن حجزها مسبقا. لا يسمح بزيارات غرف المقيمين لأنه ليس من المناسب السماح لغير المقيمين بالوصول إلى الممرات المشتركة والممرات الجماعية.

## النوع ج:

وتتألف هذه المراكز إلى حد كبير من غرف يتقاسمها الأفراد مع بعضهم البعض. لا يسمح بزيارات الغرف حيث يشارك الأشخاص الغرف مع غير الأقارب من أجل احترام خصوصية الشخص الذي يشاركها الغرفة. كما هو الحال مع النوع ب أعلاه، سوف يتم تسهيل الزيارات إلى هذه المراكز في غرف الزيارة المخصصة التي يمكن حجزها مسبقا.

بغض النظر عن نوع المركز المعني، يجب مراعاة ما يلي:

- يطلب من الزوار إخبار موظفي الاستقبال بمن يرغبون في زيارته وملء سجل الزوار.



- يطلب منك الحضور إلى مكتب الاستقبال لمقابلة ضيفك. يرجى التأكد من أن ضيفك يحترم حقوق المقيمين الآخرين.
- يطلب من الزوار التوقيع على نموذج يفيد بأنهم سوف يتبعون قواعد وسياسات المنزل.
- يطلب من الزوار التوقيع على تنازل فيما يتعلق بأي خسارة أو إصابة تحدث أثناء الزيارة.

### البقاء خارج السكن وقت الليل

2.13 تماشيا مع اللائحة 4 من اللوائح، يتم تقديم الإقامة لك على أساس أنك ستعيش هناك في المسار العادي. تقع على عاتق خدمات الإقامة للحماية الدولية مسؤولية ضمان إتاحة أماكن الإقامة لجميع طالبي الحماية دون وسائل كافية واستخدام جميع الأسرة المخصصة.

يرجى إبلاغ مدير المركز إذا كنت أنت أو أطفالك بعيدين كل الليل. إذا كنت بعيدا لأكثر من ثلاث ليال دون تفسير، فسوف يقوم مدير المركز بالكتابة إليك يسألك عن السبب. إذا بقيت بعيدا عن مكان إقامتك دون أي تفسير، اعتبار ذلك بمثابة إشارة إلى أنك لم تعد بحاجة إلى سكن.

قد يؤثر الغياب على دفع بدل النفقات اليومية الخاص بك.

2.14 مدير المركز ملزم بإخطار خدمة رعاية المجتمع بأنك كنت بعيدا دون إبلاغ الإدارة. قد يؤثر ذلك على ما إذا كان يحق لك الحصول على بدل النفقات اليومية أم لا. ويرجى أيضا الاطلاع على القاعدتين 20-2 و 21-2 المتعلقة بغياب الأطفال عن المراكز.

## إذا كنت ستغادر بشكل دائم

2.15 يجب عليك إخبار مدير المركز إذا كنت ستغادر المركز بشكل دائم.

## تغيير العنوان

2.16 إذا كنت مقيماً في أحد مراكز خدمات الإقامة للحماية الدولية وقمت بتغيير عنوانك، فيجب عليك الكتابة إلى السلطات المختصة بما في ذلك مكتب الحماية الدولية لإعلامهم بذلك. يمكن لمدير المركز أن يعطيك نماذج تغيير العنوان ذات الصلة.

إذا لم تقوم بإبلاغ السلطات بأنك قد قمت بتغيير عنوانك، فقد تفشل في تلقي إشعارات مهمة حول طلبك. هذا يعني أنك فشلت في تلبية الحدود الزمنية لتقديم الوثائق والطعون وما إلى ذلك.

## إلى من أكتب عن تغيير عنواني؟

2.17

(a) إذا كنت في مرحلة التقديم في عملية الحماية، فاكتب إلى:

The International Protection Office  
79 - 83 Lower Mount Street,  
Dublin 2.

(b) إذا كنت في مرحلة الاستئناف في عملية الحماية، فاكتب إلى:

The International Protection Appeals Tribunal  
6/7 Hanover Street,  
Dublin 2.

(c) إذا كنت من الباحثين عن إذن بالبقاء ("تسعى للحصول على إذن بالبقاء") فاكاتب إلى:



The Repatriation Division

Irish Naturalisation and Immigration Service (INIS)

Department of Children, Equality, Disability and Integration and

Equality

13 - 14 Burgh Quay

Dublin 2.

**المركبات (بما في ذلك السيارات والدراجات النارية وغيرها)**

2.18 لا يمكن ركن المركبات في أراضي المركز إلا بإذن من الإدارة.

إذا كانت لديك سيارة متوقفة على أرض المركز، فيجب أن تكون قادرا على إثبات ما يلي:

• أنت تملكها؛

• أنت قد دفعت عنها ضرائب طريق كاملة؛ و

• إنها مؤمنة بالكامل.



يعد امتلاك سيارة بدون ضريبة و / أو تأمين انتهاكا خطيرا للقانون.



## الأطفال

### المدرسة

2.19 يجب عليك التأكد من أن طفلك يذهب إلى المدرسة.

يجب على كل طفل يتراوح عمره بين 6 و16 عاما الذهاب إلى المدرسة أو تلقي التعليم بطريقة أخرى وفقا لقانون التعليم (الرعاية) لعام 2000. يبدأ معظم الأطفال المدرسة في سبتمبر بعد عيد ميلادهم الرابع أو الخامس.



بمجرد تسجيل طفلك في المدرسة، يجب أن يحضر كل يوم. يجب عليك إخبار المدرسة إذا كان طفلك يتغيب عن المدرسة بسبب المرض أو لأسباب أخرى.

### العناية والسلامة

2.20 بصفتك أحد الوالدين أو الوصي القانوني، فأنت مسؤول عن رعاية أطفالك وسلامتهم.

في أيرلندا، حتى سن 18 عاما، يكون الشخص طفلا من الناحية القانونية. يرجى التأكد من أن جميع الأطفال يتلقون الرعاية من قبل شخص بالغ مناسب عندما لا تكون في المركز.

### سياسة حماية الطفل

2.21 ولدى خدمات الإقامة للحماية الدولية سياسة لحماية الطفل في كل مركز من مراكزها. ولدى كل مركز نسخة من



خدمات الإقامة للحماية الدولية "سياسة حماية الطفل" ويمكنك الحصول على نسخة منها من موظفي المركز. بموجب شروط هذه السياسة، يجب عليك التأكد من معاملة الأطفال والشباب باحترام. يجب عليك دائما التأكد من الحفاظ على سلامتهم ورعاية رفايتهم العامة.

## الإشراف على الأطفال في السكن

2.22 ينصح الآباء والأوصياء بضمان حصول أطفالهم على الإشراف الكافي أثناء إقامتهم في سكن خدمات الإقامة للحماية الدولية. تتوفر المشورة بشأن الأبوة والأمومة في أيرلندا، وخيارات رعاية الأطفال المحلية، وكيفية الاتصال بمراكز موارد الأسرة في منطقتك من [www.tusla.ie](http://www.tusla.ie) أو [www.newcommunities.ie](http://www.newcommunities.ie). يمكن لمدير المركز الخاص بك أيضا تقديم المشورة لك بشأن الخدمات المحلية للعائلات.

تقع على عاتق الآباء والأوصياء مسؤولية ضمان سلامة أطفالهم ورعايتهم. إذا كان يعتقد أن الطفل معرض للخطر، فمن واجب موظفي المركز اتباع سياسة حماية الطفل الخاصة بخدمات الإقامة للحماية الدولية، وإرشادات الأطفال أو لا لحماية الأطفال، ورفايتهم. تتوفر نسخة من كل قرار من مدير المركز، أو من [www.tusla.ie](http://www.tusla.ie) خدمات الإقامة للحماية الدولية

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

لا يمكن لموظفي المركز رعاية أطفالك. يرجى اتخاذ الترتيبات المناسبة لرعاية الأطفال ومجالسة الأطفال خلال ساعات العمل، أو في المساء إذا لم تكن في المركز

## المبيت في مكان آخر

2.1 كجزء من سياسة حماية الطفل، يرجى إخبار مدير المركز مسبقا إذا كان طفلك سيقضي الليل في مكان آخر غير المركز.

يجب أن تعطي المدير اسم وعنوان الشخص الذي يقيم معه طفلك، والتاريخ الذي تتوقع عودته. إذا لم تقم بذلك، فقد يتم الإبلاغ عن طفلك كشخص مفقود إلى الغاردا شيخونا (الشرطة الأيرلندية).



## الجزء 3 السلامة من



### الحرائق

من أجل سلامتك وسلامة جميع السكان، يجب أن تعرف وتلتزم بقواعد السلامة من الحرائق التالية:

#### تدريبات الحريق

3.1 سوف يقوم المركز بإجراء تدريبات على الحرائق بشكل معقول في كثير من الأحيان، للتأكد من أنك تعرف طرق الهروب التي يمكنك استخدامها وأين يجب أن تتجمع إذا كان هناك حريق.

#### إنذار الحريق

3.2 إذا كان هناك حريق أو كان المركز يجري تدريبات على الحريق، فسيصدر صوت الإنذار باستمرار. عندما تسمع هذا الإنذار، يرجى مغادرة المبنى على الفور عن طريق أقرب مخرج والذهاب إلى نقطة التجمع.

يجب عرض تفاصيل طرق الإخلاء الخاص بك في غرفة نومك. إذا لم تكن متوفرة في غرفة نومك، يرجى الاتصال بمدير المركز الخاص بك.

يجب على الآباء والأوصياء (حيث يكون ذلك آمناً) التأكد من أنهم يأخذون أطفالهم معهم عند إخلاء المركز. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الآباء والأوصياء إخبار إدارة المركز إذا لم يكن أي من أطفالهم في المبنى في ذلك الوقت، على سبيل المثال إذا كانوا في المدرسة.

## يجب عليك التعاون مع تدريبات الحريق

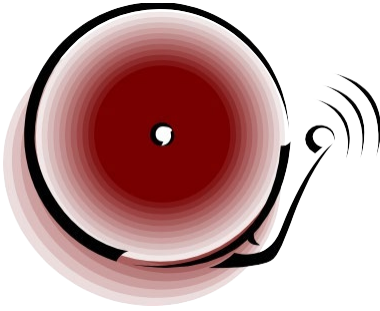
3.3 يجب عليك التعاون مع الموظفين في مركزك إذا كانوا يقومون بإخلاء المركز بسبب حريق أو تدريبات على الحريق. وأن أي شخص يفشل في التعاون سوف يكون قد انتهك قواعد المنزل وسوف يقوم المركز بإخطار خدمات الإقامة للحماية الدولية. تأخذ خدمات الإقامة للحماية الدولية على محمل الجد أي خرق للقواعد، خاصة تلك المتعلقة بالسلامة من الحرائق.

## إشعارات الحريق

3.4 توجد إشعارات حريق على الجدران في جميع أنحاء المركز لمساعدتك على فهم ما يجب فعله إذا كان هناك حريق أو تدريبات على الحريق. لا تقم بإزالة هذه الإشعارات أو تشويهها.

## أقرب طريق للهروب

3.5 يرجى إبقاء ملاحظة عن أقرب مهرب من الحريق في غرفة نومك.



## حافظ على المخارج سالكة

3.6 يرجى إبقاء مخارج الحريق سالكة في جميع الأوقات.

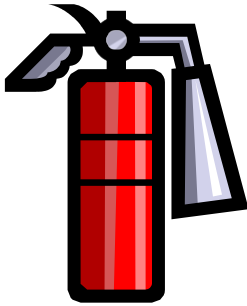
## أبق أبواب الحريق مغلقة

3.7 يرجى إبقاء أبواب الحريق مغلقة في جميع الأوقات.

## اترك المعدات بدون عبث

3.8 لا تعبت بمعدات السلامة من الحرائق، على سبيل المثال:

- طفايات الحريق
- خراطيم الحريق؛ أو
- معدات إنذار الحريق.





### **لا تحاول اطفاء الحريق بنفسك**

3.9 إذا اكتشفت حريقاً، يرجى منك تنشيط أقرب نقطة اتصال إنذار حريق ثم قم بمغادرة المبنى على الفور.

**لا تحاول اطفاء الحريق بنفسك.**



## الجزء 4

### إجراءات الشكاوى

4.1 لدى خدمات الإقامة للحماية الدولية إجراء للشكاوى. يهدف إلى التعامل مع المشاكل بسرعة وكفاءة.

#### من يمكنه استخدام إجراء الشكاوى هذا؟

4.2 إجراءات الشكاوى هذه مفتوحة لك ولمدير المركز. هذا يعني:

(a) يمكنك تقديم شكوى إذا كنت تعتقد أن المركز لا يفي بالتزاماته تجاهك على النحو المبين في "الجزء 1: الخدمات" من هذا الكتيب؛ و

(b) يمكن لمدير المركز الذي تقيم فيه تقديم شكوى إذا اعتقد أنك لا تفي بالتزاماتك تجاه المركز كما هو موضح في "الجزء 2: قواعد المنزل" من هذا الكتيب.

4.3 يتم تشجيعك، كمقيم، على استخدام إجراء الشكاوى لمعالجة القضايا والمشاكل التي تنشأ في مراكز الإقامة لخدمات الإقامة للحماية الدولية. على سبيل المثال، إذا كنت تعتقد أن المركز لا يفي بالتزاماته تجاهك كما هو موضح في "الجزء 1: الخدمات" من كتيب قواعد المنزل، فيجب عليك استخدام إجراء الشكاوى. في الحالات التي تعتقد فيها خدمات الإقامة للحماية الدولية أن هناك تهديدا وشيكا لسلامة وأمن المركز، سوف يظل مسموحا بالاستئناف بموجب الجزء 4 ولكن قد يتعين على خدمات الإقامة للحماية الدولية اتخاذ قرارات واتخاذ إجراءات على الفور في انتظار نتيجة الاستئناف.

4.4 يجب ألا تخاف من تقديم الشكوى عندما تحتاج لذلك. لن يؤثر تقديم شكوى على طلب الحماية الدولية الخاص بك.

### من سيتعامل مع الشكوى؟

4.5 حيثما أمكن وعند الضرورة، يجب التعامل مع شكاك من قبل شخص من نفس جنسك.

### هل شكواي سرية؟

4.6 سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بحساسية وسرية من قبل موظفي المركز وخدمات الإقامة للحماية الدولية، ولكن في بعض الأحيان قد يحتاجون إلى استشارة أشخاص آخرين معينين.

### هل يجب أن تكون شكواي باللغة الإنجليزية؟

4.7 لا، يمكنك تقديم شكاك بأي لغة. إذا احتاجت خدمات الإقامة للحماية الدولية إلى ترجمة شكاك، فقد يستغرق الأمر بضعة أيام أطول للتعامل معها.

### هل يمكنني أن أطلب من شخص ما مساعدتي في تقديم شكوى؟

4.8 يمكن للمقيمين طلب المساعدة في تقديم شكوى. على سبيل المثال، قد يطلبون المساعدة من صديق أو قريب أو عضو في مجموعة دعم وما إلى ذلك. ومع ذلك، تحتفظ خدمات الإقامة للحماية الدولية وإدارة المركز بالحق في الاتصال مباشرة مع المقيم في الشكوى.

## كيف يشتكي السكان؟

4.9 من المتوقع أن يتم حل معظم الشكاوى بسرعة وبشكل غير رسمي. ومع ذلك، في بعض الأحيان لا يمكن أن يحدث هذا ويجب أن تمر مراحل أخرى. يمكن تقديم الشكاوى على أربع مراحل: -

بشكل غير رسمي - شفهيًا (الخطوة 1)

رسميًا - كتابيًا (الخطوة 2)

الاستئناف إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية -

كتابيًا (الخطوة 3)

الاستئناف إلى أمين المظالم أو أمين المظالم المعني بالأطفال (الخطوة 4)

## الخطوة 1

### هل يمكن التعامل مع شكواي بشكل غير رسمي في مركز السكن؟

4.10 نعم. يجب على مدير المركز أن يبذل قصارى جهده لحل مشكلتك بسرعة وبشكل غير رسمي. إذا كنت ترغب في تقديم شكوى غير رسمية لأنك تعتقد أن المركز لا يفي بالتزاماته تجاهك، كما هو موضح في "الجزء 1: الخدمات"، يجب عليك إخبار مدير المركز على الفور إذا أصبحت غير راض عن الخدمات التي يقومون بتقديمها.



## الخطوة 2

ماذا يحدث إذا لم أكن راضيا عن كيفية تعامل المركز مع شكواي؟

4.11 إذا لم تكن راضيا عن كيفية تعامل مدير المركز مع شكواك بشكل غير رسمي، فيمكنك تقديم شكوى رسمية كتابيا إليهم. سوف يردون عليك في غضون 14 يوما. يوجد نموذج شكوى يمكنك استخدامه في هذه الحالة موجود في الملحق 1 من هذا الكتيب.



## الخطوة 3

كيف يمكنني تقديم شكوى إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية؟

4.12 إذا كنت تعتقد، بعد أن مررت بالعملية المذكورة أعلاه، أن مركزك لم يتعامل مع شكواك بشكل مرض، فيمكنك الكتابة إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية لإخبارهم بشكواك الأصلية. يوجد نموذج الشكوى الذي يمكنك استخدامه لتقديم شكوى إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية متوفر في الملحق 2 من هذا الكتيب.

يرجى إرساله بالبريد الإلكتروني الى: [ipasinbox@equality.gov.ie](mailto:ipasinbox@equality.gov.ie)

أو

أرسل هذه الاستمارة إلى:

**Operations Manager of IPAS, PO Box 11487, Dublin 2.**

يمكنك أيضا إرفاق نسخة من الشكوى الأصلية واجابة مدير المركز إذا كنت ترغب في ذلك.

سيطلب مدير العمليات من موظف مناسب في خدمات الإقامة للحماية الدولية التعامل مع شكواك. سوف يطلب منك هذا الموظف ومن أي شخص آخر معني تقديم ملاحظات حول الشكوى.

## هل يمكنني تقديم شكوى مباشرة إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية؟

4.13 في ظروف استثنائية وخطيرة للغاية، يمكنك تقديم شكواك مباشرة إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية، بدون المرور بمدير المركز. على سبيل المثال، يمكن أن يحدث هذا عندما يجعل من الصعب معالجة شكواك بشكل عادل إذا تم التعامل معها أولاً من قبل مدير المركز. ومع ذلك، قد ترسل خدمات الإقامة للحماية الدولية الشكوى إلى مدير مركز الإقامة إذا اعتقدوا أنه كان ينبغي التعامل معها محلياً أولاً.

## الخطوة 4: الشكاوى المقدمة إلى مكتب أمين المظالم أو مكتب أمين المظالم المعني بالأطفال

4.14 إذا لم تكن راضياً عن نتيجة شكواك إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية، فيمكنك بعد ذلك تقديم شكوى إلى مكتب أمين المظالم أو مكتب أمين المظالم المعني بالأطفال حسب الاقتضاء. لن يتم التعامل مع الشكاوى من قبل هذه المكاتب إلا إذا كنت قد اتبعت بالفعل إجراء الشكاوى الرسمي الذي يتطلب منك تقديم شكوى إلى إدارة مركزك في المقام الأول، وبعد ذلك، إذا لم تكن راضياً عن النتيجة، لتقديم شكوى رسمية إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية. يتعامل مكتب أمين المظالم أو مكتب أمين المظالم المعني بالأطفال مع الشكاوى المتعلقة بمكان إقامتك والخدمات الأخرى المقدمة لك أثناء إقامتك في السكن الذي توفره الدولة. لن تتعامل هذه المكاتب مع الأمور المتعلقة بطبلك للحصول على الحماية الدولية.

4.15 كيفية تقديم شكوى:

قم بزيارة [www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie) أو انقر فوق هذا الرابط

[Ombudsman Make a Complaint](http://www.ombudsman.ie)

أو الشكاوى المتعلقة بنظام الاستقبال يرجى زيارة:

[Ombudsman and direct Provision](http://www.ombudsman.ie)

## كيف يشتكي مدير المركز من أحد المقيمين؟

4.16 من المتوقع أن يتم حل شكاوى المديرين بسرعة وبشكل غير رسمي. في بعض الأحيان لا يمكن أن يحدث ذلك وقد يتعين المرور بمراحل أخرى. يمكن تقديم الشكاوى على ثلاث مراحل:

- بشكل غير رسمي – شفهيًا (الخطوة 1)
- رسميًا – كتابيًا (الخطوة 2)
- احالة الطلاب إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية (الخطوة 3)

### الخطوة 1

هل يمكن لمدير المركز التعامل مع شكوى ضد مقيم بشكل غير رسمي؟  
4.17 نعم، عندما يتم تقديم شكوى تفيد بحدوث خرق لقواعد المنزل من قبل أحد المقيمين ويعتبر الخرق ذا طبيعة بسيطة، سيقوم المدير بلفت انتباه المقيم إلى المشكلة ومحاولة حل المشكلة بسرعة وبشكل غير رسمي.

### الخطوة 2

#### متى يقدم المركز شكوى رسمية؟

4.18 إذا تم تقديم شكوى بأن أحد المقيمين قد ارتكب انتهاكا خطيرا لقواعد المنزل، فسيقوم مدير المركز بما يلي:  
• تقييم هذه الشكوى؛ و



- اخذ آراء المقيم / المقيمين المعنيين.

إذا اعتبر المدير أن أحد المقيمين قد ارتكب انتهاكا خطيرا للقواعد، فسوف يقدم تحذيرا كتابيا يوضح كيفية انتهاك القاعدة ومتى سيتخذون الإجراء. يجب أيضا إبلاغ المقيم بالإجراءات التي قد يتخذها المدير أو خدمات الإقامة للحماية الدولية، في حالة حدوث خرق آخر.

### ماذا يحدث إذا كانت الشكوى تتعلق بالأطفال؟

4.19 إذا كانت هناك أي مخاوف أو مشكلات تتعلق بالأطفال (أي شخص يقل عمره عن 18 عاما)، فسوف يقوم المركز بإخطار منظمة حماية ورعاية الاطفال TUSLA وخدمات الإقامة للحماية الدولية.

### الخطوة 3

#### ماذا يحدث عندما يخالف شخص تم تحذيره بالفعل القوانين مرة أخرى؟

4.20 إذا تم بالفعل تحذير شخص ما من خرق قواعد المنزل وتم تقديم شكوى بأنه انتهك القوانين مرة أخرى، فسيقوم المدير بالكتابة لإعلام خدمات الإقامة للحماية الدولية. في معظم الحالات، سوف يتم تسليم نسخة من الرسالة إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية إلى المقيم ما لم تحتوي الرسالة على معلومات يجب أن تظل سرية لحماية هوية شخص آخر. سوف تسعى خدمات الإقامة للحماية الدولية إلى الحصول على آراء المقيم حول محتويات خطاب المدير وستقرر بعد ذلك الإجراء الذي يتعين اتخاذه. سوف تكتب خدمات الإقامة للحماية الدولية إلى المقيم مع رده على الشكوى.

بموجب اللوائح، يجب على المقيم الامتثال لقواعد المنزل. في حالة حدوث خرق خطير لقواعد المنزل، يمكن للوزير تقليل أو سحب أو إعادة تعيين (نقل) شروط الاستقبال (الإقامة والخدمات الملحقة) إلى مركز آخر.



إذا خالف المقيم قواعد المنزل مرة أخرى، فسوف تحذرهم خدمات الإقامة للحماية الدولية من أن أي خرق آخر قد يعني تخفيض أو سحب الإقامة أو الانتقال إلى سكن بديل. وإذا حدث ذلك، يحدد وزير شؤون الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب السكن البديل الذي ستتاح فيه ظروف الاستقبال المادية.

وسوف ترسل الجمعية نسخة من النتائج التي تتوصل إليها إلى مدير المركز.

## ماذا يحدث إذا قرر وزير الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب إعادة تعيين (نقل) المقيم الى مكان اخر؟

4.21 يقوم الوزير وفقا للمادة 7 من اللائحة بتعيين مكان الإقامة. يمكن نقل سكن الذي تم توفيره لك لأسباب عديدة بما في ذلك دعم الأداء الفعال لنظام الاستقبال. ستكتب خدمات الإقامة للحماية الدولية إلى المقيم لإعلامهم وإرسال نسخة من هذه الرسالة إلى مدير المركز. سيتم إصدار هذه الرسائل عن طريق البريد الإلكتروني والبريد.

4.22 ستتخذ خدمات الإقامة للحماية الدولية الترتيبات التالية:

- العثور على موقع بديل مناسب ينتقل إليه المقيم
- الاتصال بالمسؤول المختص في دائرة الرعاية المجتمعية لتنظيم قسيمة سفر ونقل استحقاقات الرعاية الاجتماعية؛ و
- إرسال بريدا إلكترونيا إلى مدير مركز الإقامة الذي يتم نقل المقيم إليه مع تقديم معلومات حول وصول المقيم وسبب نقله

## تغيير العنوان

4.23 تمشيا مع المادة 7 من اللوائح، يمكن لوزير الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب من خلال خدمات الإقامة للحماية الدولية تعيين مركز جديد لك. إذا تم نقلك، فيجب عليك إخطار السلطات المختصة بتغيير عنوانك (انظر القسم 2.18). نماذج تغيير العنوان متوفرة في مركزك.



**هل يمكن لخدمات الإقامة للحماية الدولية سحب مكان الإقامة بالكامل من المقيم؟**  
4.24 تماشيا مع اللائحة 6 للجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال) في ظروف خطيرة واستثنائية للغاية، وزير الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب من أجل الحفاظ على نظام جيد ويمكن للإدارة الأمانة والفعالة لمراكز الإقامة على الفور ودون سابق إنذار:

- سحب الخدمات من أحد المقيمين، مما قد يعني الطرد من نظام الاستقبال بالكامل.

4.25 وعموما، لا يمكن القيام بهذه الإجراءات إلا في حالات استثنائية لا يمكن فيها للوزير اتخاذ أي إجراء آخر وتوجيهه من خلال مسؤول في خدمات الإقامة للحماية الدولية على مستوى رفيع.

4.26 إذا تم اتخاذ قرار بسحب أو تقليل الإقامة والخدمات ذات الصلة، يتم ذلك بما يتماشى مع المادة 6 من اللوائح. يكتب الوزير إلى الشخص مع أسباب القرار. إذا كنت غير راض عن قرار سحب أو تقليل خدمات الإقامة، فيمكنك طلب مراجعة القرار. توجد معلومات حول كيفية طلب المراجعة في الصفحة 44.



سوف تقوم خدمات الإقامة للحماية الدولية بإبلاغ الشرطة الأيرلندية.

4.27 وفي حالة ارتكاب جريمة أدت إلى سحب مكان الإقامة والخدمات ذات الصلة، تكتب خدمات الإقامة للحماية الدولية على الفور إلى الشرطة الأيرلندية والخدمات الاجتماعية ذات الصلة لإبلاغهم بذلك.

مراجعة بعض القرارات المتخذة بموجب:

### لوائح الجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال)

2018.

4.28 هناك بعض الحالات التي يمكن لمقدم الطلب أن يطلب فيها مراجعة قرار غير راض عنه. وترد هذه الحالات في المادة 20 من اللوائح المذكورة أعلاه.

- بموجب المادة 4، لا يحق للشخص الحصول على سكن والخدمات ذات الصلة
- بموجب المادة 5 (2)، المساهمة في تكلفة إقامتهم
- بموجب المادة 5 (3)، عندما يطلب وزير شؤون الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب من خلال (خدمات الإقامة للحماية الدولية) إعادة دفع تكاليف الإقامة
- بموجب المادة 6 (1)، عندما يسحب وزير شؤون الأطفال والمساواة والإعاقة والإدماج والشباب من خلال نظام خدمات الإقامة للحماية الدولية حق الإقامة.
- بموجب المادة 11، رفض منح أو تجديد إذن الوصول إلى سوق العمل أو
- بموجب اللائحة 12 (1)، سحب إذن الوصول إلى سوق العمل،

يجب على مقدم الطلب طلب المراجعة في غضون 10 أيام عمل من تاريخ إصدار خطاب القرار. إذا كان طلب الاستعراض يتعلق بالمواد 4 أو 5 أو 6 أعلاه، فيرجى الكتابة الى البريد الإلكتروني: [Ipasinbox@equality.gov.ie](mailto:Ipasinbox@equality.gov.ie) مع مسؤول الملفات المسؤول عن الامر، أو الكتابة إلى

The Review Officer, IPAS, PO Box 11487, Dublin 2.

إذا كان طلب الاستعراض يتعلق بالوصول إلى سوق العمل، اللائحة 11 أو 12، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى [Imaqueries@justice.ie](mailto:Imaqueries@justice.ie) الى مسؤول الملفات المسؤول عن الامر أو اكتب إلى:

The Review Officer, Access Unit, PO Box 12931, Freepost FDN5264, Dublin 2.

#### ماذا سيحدث بعد ذلك؟

بمجرد أن يتخذ مسؤول المراجعة قراره، سيتم إبلاغك كتابة. إذا كنت لا تزال غير راض عن هذا القرار، فيمكنك طلب استئناف قرار المراجعة أمام محكمة استئناف الحماية الدولية (IPAT). وهذا مطلوب بموجب المادة 21 من اللائحة ويجب أن يتم كتابة بالشكل المحدد في الجدول 7 من اللائحة (الملحق رقم 3).

تتوفر نسخة كاملة من اللوائح والجدول عن طريق الضغط على هذا الرابط:

أو الذهاب إلى الرابط ادناه: [IrishStatuteBook](http://www.irishstatutebook.ie)

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

## الملحق 1

نموذج شكوى

نموذج شكوى رسمي من مقيم إلى مدير المركز

مركزك:

---

اسمك:

---

رقم هويتك:

---

تفاصيل الشكوى:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

هل قمت بالفعل بذكر هذا الامر الى إدارة المركز وذكرت لهم شكواك بشكل غير رسمي: نعم / لا

إذا كانت الإجابة بالنفي، فلماذا لم تقم بذلك؟

---

---

---

---

---

---

---

---

إذا كانت الإجابة بنعم، فماذا كانت النتيجة؟

---

---

---

---

---

---

---

التوقيع:

---

التاريخ:

---

## الملحق 2

### نموذج شكوى

نموذج شكوى رسمي من مقيم إلى خدمات الإقامة للحماية الدولية

مركزك: \_\_\_\_\_

اسمك: \_\_\_\_\_

رقم هويتك: \_\_\_\_\_

تفاصيل الشكوى: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

هل سبق لك تقديم شكوى رسمية إلى إدارة المركز: نعم / لا \_\_\_\_\_

إذا كانت الإجابة بالنفي، فلماذا لم تقم بذلك؟

---

---

---

---

---

---

---

---

إذا كانت الإجابة بنعم، فماذا كانت النتيجة؟

---

---

---

---

---

---

---

لماذا تريدون ان تستأنفون قرار مدير المركز أمام خدمات الإقامة للحماية الدولية؟

---

---

---

---

---

التوقيع:

\_\_\_\_\_

التاريخ:

\_\_\_\_\_



### الملحق 3

#### الجدول 7

لوائح الجماعات الأوروبية (شروط الاستقبال) لعام 2018 محكمة  
استئناف الحماية الدولية

اشعار بالقيام بالاستئناف

ضد قرار رفض منح أو سحب أو تقليل بعض شروط الاستقبال

#### الجزء 1: نوع الاستئناف

1.1 يرجى وضع علامة حسب الحاجة:

- استئناف قرار بموجب اللائحة 11 برفض منح أو تجديد تصريح الوصول إلى سوق العمل.
- استئناف قرار بموجب اللائحة 12 بسحب إذن الوصول إلى سوق العمل.
- استئناف قرار لا يحق لك بموجب اللائحة 4 (1) الحصول على شروط الاستقبال ذات الصلة.
- استئناف قرار لا يحق لك بموجب اللائحة 4 (1) الحصول على بدل النفقات اليومية.
- استئناف القرار بموجب المادة 5 (1) بتخفيض مبلغ بدل النفقات اليومية.
- استئناف قرار بموجب اللائحة 5 (2) بأنه يجب عليك المساهمة في تكلفة توفير ظروف الاستقبال ذات الصلة.
- استئناف قرار بموجب اللائحة 5 (3) بالتماس استرداد كل أو جزء من تكلفة توفير ظروف الاستقبال ذات الصلة.
- الطعن في قرار بموجب اللائحة 5 (6) بطلب استرداد أو زيادة دفعة زائدة عن كل أو جزء من بدل النفقات اليومية.
- استئناف قرار بموجب اللائحة 6 (1) بتخفيض أو سحب شروط الاستقبال ذات الصلة.
- استئناف قرار بموجب المادة 6 (2) بتخفيض أو سحب بدل النفقات اليومية.

ملاحظة: لا يجوز لك تقديم استئناف إلى محكمة استئناف الحماية الدولية إلا بعد استنفاد جميع مراجعات المستوى الأول الأخرى المتاحة.

## الجزء 2: تفاصيل مقدم الطلب

2.1 رقم الهوية الشخصية.....

2.2 الاسم الكامل: .....

2.3 أي أسماء أخرى مستخدمة: .....

2.4 تاريخ الميلاد: .....

2.5 العنوان:

.....

.....

2.6 رقم الهاتف (إن وجد): .....

2.7 الجنسية: .....

2.8 تفاصيل أي معالين

| رقم الهوية الشخصية | العلاقة بمقدم الطلب | ذكر أو أنثى | تاريخ الميلاد | الاسم |
|--------------------|---------------------|-------------|---------------|-------|
|                    |                     |             |               |       |
|                    |                     |             |               |       |
|                    |                     |             |               |       |
|                    |                     |             |               |       |
|                    |                     |             |               |       |

الجزء 3. التمثيل القانوني:

3.1 هل لديك تمثيل قانوني؟ نعم / لا (اختر حسب الحاجة)

3.2 اسم ممثلك القانوني: .....

### 3.3 عنوانه / عنوانها:

.....

.....

3.4 رقم هاتفه: .....

3.5 عنوان بريده الإلكتروني: .....

ملاحظة: إذا طلبت تمثيلك من قبل ممثل قانوني في مرحلة لاحقة من استئنافك، يجب عليك إبلاغ المحكمة بذلك على الفور وتزويد المحكمة بالتفاصيل ذات الصلة.

### الجزء 4. أسباب الاستئناف:

4.1 لقد استنفدت جميع مراجعات المستوى الأول أو الطعون المتاحة نعم / لا (اختر حسب الحاجة)

4.2 يرجى ذكر أسباب الاستئناف بوضوح ودقة. يمكنك استخدام صفحات إضافية، إذا لزم الأمر.

السبب 1.....

.....

.....

السبب 2.....

.....

.....

السبب 3.....

.....

### الجزء 5: المستندات

5.1 يرجى إدراج جميع المستندات التي قدمتها أدناه فيما يتعلق بمراجعة المستوى الأول.

الوثيقة 1: .....

الوثيقة 2: .....

الوثيقة 3: .....

5.2 وثائق إضافية يجب النظر فيها في استئنافك

الوثيقة 1: .....

الوثيقة 2: .....

الوثيقة 3: .....

ملاحظة: (1) إذا كنت بحاجة إلى مساحة أكبر، فيجب إدراج الوثائق في ورقة (أوراق) منفصلة.

(2) يجب أن ترفق المستندات المذكورة أعلاه هذا النموذج. ويرجى أيضا إدراج نسخة من قرار مراجعة (مراجعات) المستوى الأول.

### الجزء 6: الرسائل الموجهة إلى المحكمة:

1-6 ترسل جميع الرسائل الموجهة إلى المحكمة بالبريد المسجل إلى محكمة استئناف الحماية على العنوان التالي:

International Protection Appeals Tribunal, 6/7 Hanover Street East,  
Dublin 2. وسوف تصدر لك المحكمة إيصالا، والذي يجب عليك الاحتفاظ به كدليل على استلام هذا البريد.

### الجزء 7: تفويض وتأكيـد مقدم الطلب

7.1 أؤكد أن الإجابات الواردة في هذا النموذج حقيقية وصحيحة.

7.2 أفوض ممثلي القانوني، عند الاقتضاء، بالتصرف نيابة عني فيما يتعلق بجميع المسائل مع المحكمة وتلقي جميع المراسلات والوثائق المتعلقة باستئنافي.

توقيع .....مقدم الطلب

التاريخ: ..... / ..... / .....

## ملكية المستندات والموافقة

مرجع المستندات الالكترونية

| التاريخ | الرتبة والوحدة                    | الاسم          | من إعداد                 |
|---------|-----------------------------------|----------------|--------------------------|
| 23/1/30 | هيو خدمات الإقامة للحماية الدولية | أنطوانيت كيرلي | تمت المراجعة من قبل      |
|         |                                   |                | تمت المراجعة من قبل      |
|         |                                   |                | استعراض                  |
|         |                                   |                | تمت الموافقة عليه من قبل |

| تاريخ الإصدار | تاريخ المراجعة التالي |
|---------------|-----------------------|
|               |                       |

## جدول سجل تغيير المستند

| رقم الإصدار | رقم الصفحة | وصف التعديل | تمت الموافقة عليه من قبل | تاريخ السريان |
|-------------|------------|-------------|--------------------------|---------------|
|             |            |             |                          |               |
|             |            |             |                          |               |
|             |            |             |                          |               |

## وثائق ذات صلة

| عنوان الوثيقة | مرجع المستندات الالكترونية |
|---------------|----------------------------|
|               |                            |
|               |                            |
|               |                            |

## جدول المحتويات

لم يتم العثور على إشارات جدول المحتويات.