

## مركز حقوق اللاجئين مبادئنا في الأخلاق والمهنية - أسئلة وأجوبة

### 1) من هو مركز حقوق اللاجئين؟

مركز حقوق اللاجئين هو منظمة غير حكومية مستقلة لها صفة جمعية ، تعمل على تعزيز وصول اللاجئين وغيرهم من المهاجرين المستضعفين الذين لجأوا إلى تركيا بسبب الحرب أو الاضطهاد إلى حقوقهم الناشئة عن التشريعات المحلية والدولية ؛ مقرها الرئيسي في اسطنبول. بالإضافة إلى خدمات الدعم القانوني التي تقدمها لطالبي اللجوء ، تقوم الجمعية بتنفيذ أنشطة التدريب وبناء القدرات للمحامين والمنظمات غير الحكومية ، وتعد المعلومات والموارد المرجعية حول مختلف القضايا المتعلقة بقانون اللاجئين ، وتضمن أن التشريعات والسياسات والممارسات في مجال اللجوء في تركيا تنسجم مع المعايير الدولية وتنفذ الأنشطة التي تعزز ترميتها.

### 2) لماذا نحتاج مبادئ الأخلاق والمهنية؟

يلتزم مركز حقوق اللاجئين (MHM) بالحفاظ على خدمات الدعم التي يقدمها لطالبي اللجوء واللاجئين والمهاجرين في المواقف الحرجة وغيرهم من الأشخاص ذوي الصلة بأعلى مستوى من الامتثال لمبادئ السلوك الأخلاقي والمهني.

أيضاً ، ندرك أن تقديم خدمات مركز حقوق اللاجئين يحتوي على علاقة قوة غير متكافئة بين المستفيدين لدينا وموظفينا ؛ نعتقد أنه من أجل تقديم خدمة فعالة للمستفيدين ، نحتاج إلى معايير محددة جيداً لسلوك الشركة.

هذه المبادئ هي مجموعة من القيم والقواعد التي تم وضعها لضمان أن مركز حقوق اللاجئين وموظفيه يحافظون على معايير السلوك اللازمة لتجنب أي إساءة. الأخلاق والمهنية ضرورية لضمان خدمة فعالة ومسؤولة للمستفيدين الذين يخدمهم مركز حقوق اللاجئين. كما أنها ضرورية للحفاظ على سمعة المنظمة فيما يتعلق بالنزاهة والكفاءة.

تنطبق مدونة الأخلاق والمهنية على مركز حقوق اللاجئين وجميع موظفيها (بما في ذلك موظفي المركز والمتطوعين والمتعهدين وموظفي المنظمات الشريكة لمركز حقوق اللاجئين). موظفو جمعيتنا على جميع المستويات ؛ يتصرفون بمسؤولية خاصة لدعم هذه المعايير ، لتكوين قدوة حسنة وخلق بيئة عمل تدعم موظفينا في هذا الصدد.

### 3) ما هي المبادئ الأخلاقية والمهنية التي نلتزم بها في تقديم خدمات الدعم القانوني؟

يقدم مركز حقوق اللاجئين خدمات الدعم القانوني المجانية لطالبي اللجوء والأجانب ذوي الحالات الحساسة بما يتماشى مع المبادئ الأخلاقية والمهنية المدرجة أدناه ؛

➤ **يعامل المراجعون على قدم المساواة بغض النظر عن العرق واللغة ولون البشرة والانتماء العرقي والديني والرأي السياسي والجنس والتوجه الجنسي والهوية الجنسية والاختلافات الفردية الأخرى ؛**

➤ **تقديم معلومات واضحة ودقيقة وواقعية للمراجعين حول الإمكانيات والخيارات الإيجابية والسلبية التي قد يواجهونها في عمليات الهجرة واللجوء ذات الصلة ، وتجنب خلق توقعات غير واقعية ؛**

➤ **يتمتع عن اتخاذ قرارات نيابة عن الأفراد فيما يتعلق بالخيارات القانونية ، ويدعم المراجعين في اتخاذ قراراتهم بأنفسهم في ضوء المعلومات والخدمات الاستشارية الدقيقة والموثوقة ؛**

➤ يوفر معلومات واضحة ودقيقة حول محتوى وحدود خدمات الدعم القانوني المقدمة للمراجعين ، ويتجنب تقديم التزامات غير واقعية أو غير قابلة للتحقق ؛

➤ يتواصل مع المراجعين على أساس الاحترام المتبادل والمسافة المهنية والمجاملة الشخصية ؛

➤ جميع المواد الإعلامية القانونية وخدمات الدعم القانوني الخاصة بمركز حقوق اللاجئين مجانية تماماً. وهذا يشمل منشورات المعلومات القانونية المطبوعة والمرئية ، وجميع أنواع المعلومات القانونية ، والاستشارات وعمليات التوكيل ، والطلبات القضائية المقدمة نيابة عن الأفراد. لا يجوز لموظفي مركز حقوق اللاجئين قبول أي هدايا ، أو مزايا مادية وشخصية مماثلة من المراجعين بأي شكل من الأشكال ، من أجل تجنب أي فرصة لخلق أي تصور خاطئ أو سوء فهم ؛

➤ جميع المواد التعريفية القانونية وخدمات الدعم القانوني الخاصة بمركز حقوق اللاجئين مجانية تماماً؛ وهذا يشمل منشورات المعلومات القانونية المطبوعة والمرئية، وكذلك يشمل الندوات المعقودة عبر الانترنت أو وجهاً لوجه وندوات تطوير القدرات؛ من أجل تجنب فرصة لتصور مخالف أو سوء فهم، لا يجوز لموظفي مركز حقوق اللاجئين قبول أي هدايا، ومزايا مادية وشخصية مماثلة من المراجعين بأي شكل من الأشكال.

➤ يراعي بدقة مبدأ العمل بجد في تنفيذ خدمات الدعم القانوني وفيما يتعلق بالأعمال والمعاملات التي يلتزم بها الأفراد فيما يتعلق بمتابعة امورهم الإدارية والقانونية ؛ يفترض مسؤولية المنظمة عن أي إهمال أو خطأ قد يحدث في خدمة الدعم القانوني المقدمة ؛

➤ بصفتها جهة فاعلة مستقلة للدعم القانوني ؛ تراقب بعناية سرية المعلومات الشخصية ولا تشارك المعلومات الشخصية للمراجعين - دون موافقتهم الصريحة - مع أطراف أو مؤسسات أو سلطات خارجية ؛

➤ يفي بجميع الالتزامات الناشئة عن التشريعات المتعلقة بحماية البيانات الشخصية ؛ يزود المراجعين بالمعلومات اللازمة حول القضايا التي قد تنشأ فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية أثناء علاقة الدعم القانوني والتفاعلات ، ويلفت انتباه المستفيدين إلى القضايا التي تتطلب الموافقة ؛

➤ بصفتها منظمة دعم قانوني تعمل في مجال حقوق اللاجئين ، فهي تحترم وحدة نظام حماية اللاجئين الدولي ونظام اللجوء في تركيا ؛

➤ بصفته مقدم دعم قانوني ، فإنه لا يشجع بأي حال من الأحوال المراجعين على تقديم معلومات وبيانات غير دقيقة أو مستندات مزيفة ؛ بصفته ممثلاً قانونياً ، فإنه لا يتوسط في تقديم معلومات وبيانات كاذبة أو مستندات مزورة نيابة عن الأفراد بأي شكل من الأشكال ؛

➤ لا يشارك في الأعمال التي تحمل صفة إجرامية أو يتوسط فيها بأي شكل من الأشكال ؛

➤ يراعى مبدأ " المنفعة العليا للطفل" فيما يتعلق بالمراجعين من الأطفال ؛

➤ يتعهد بتأمين بيئة عمل وخدمة آمنة لجميع المراجعين والموظفين ؛ لا يتسامح مع أي موقف أو سلوك ينم عن عدم الاحترام أو العنف أو المضايقة أو الاستغلال على أساس أي هوية أو عنصر اختلاف ، لا سيما الجنس والتوجه الجنسي والهوية الجنسية.

#### (4) ما هو الاستغلال والاعتداء الجنسيين؟

الاستغلال الجنسي: الاستغلال الجنسي هو الإساءة الفعلية أو محاولة استغلال موقف حساس أو علاقة قوة أو ثقة لأغراض جنسية.

**الاعتداء الجنسي:** أي نشاط جنسي يُمارس فعلاً أو يُهدد بممارسته ، باستخدام القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

يُعد الاستغلال و الاعتداء الجنسيين انتهاكاً لحقوق الإنسان ويشكل فعلاً من أعمال سوء السلوك الجسيم لموظفي مركز حقوق اللاجئين. يتبع مركز حقوق اللاجئين سياسة عدم التسامح مطلقاً مع جميع أنواع العنف الجنسي ، مع العلم أنه حتى حالة واحدة من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تعد أمراً مفرطاً.

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي من قبل موظفي MHM ، أو إذا كنت على علم أو لديك أي شكوك حول تورط موظفي مركز حقوق اللاجئين في حادثة محتملة من الاستغلال أو الانتهاك الجنسي ، يرجى الإبلاغ عن الموقف مباشرة إلى آلية التعليقات والشكاوى الخاصة بنا الموضحة بالتفصيل أدناه. في هذه العملية ، تذكر أن الشكاوى الخاصة بك تظل سرية ولن يتم مشاركة المعلومات التي تبلغ عنها مع الآخرين دون موافقتك.

## 5) ما هي مبادئنا الأساسية لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟

لدى مركز حقوق اللاجئين سياسة عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين. نتخذ تدابير لحماية المستفيدين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ولضمان الاستجابة المناسبة عند حدوث مثل هذه الانتهاكات. في هذا السياق؛ نعتمد المبادئ التالية ونطبقها بدقة:

1. يعتبر الاستغلال والاعتداء الجنسيين (CSI) سوء استعمال خطير للوظيفة من قبل العاملين في مركز حقوق اللاجئين ويؤدي إلى إنهاء عملهم.
2. يحظر التفاعل الجنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً). علماً بأن الادلاء بمعلومات خاطئة عن عمر الطفل لا يعتبر وسيلة دفاعية.
3. توفير تدفق الأموال أو التوظيف أو شراء السلع أو الخدمات بغرض الاتصال الجنسي ؛ بما في ذلك الخدمات الجنسية أو أي شكل آخر من أشكال السلوك المهين أو المهين أو المسيء **جميعها محظور**. وهذا يشمل أيضاً خدمات المساعدة للمراجعين.
4. تعارض بشدة العلاقات الجنسية بين موظفي المؤسسة والشركاء والمتطوعين وبين المراجعين لأنها تستند إلى ديناميكيات قوة غير عادلة. مثل هذه العلاقات تضر موثوقية ونزاهة المنظمات.
5. إذا كان لدى أي الموظف أي شكوك أو تحفظات حول أي استغلال أو اعتداء جنسي داخل المنظمة ، فيجب عليه إبلاغ المدير فوراً عن هذه التحفظات
6. مركز حقوق اللاجئين مسؤول عن إنشاء والمحافظة على بيئة وقائية تمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين وهي مسؤولة عن تحفيز جميع العاملين لتنفيذ هذه السياسة. يجب على مديري المنظمة توفير البيئة المناسبة لتنفيذ ودعم وتطوير سياسة منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

## 6) ما هو الاحتيال والفساد؟

**الاحتيال:** أي إجراء يتم تنفيذه بقصد خداع الطرف الآخر عمدًا من أجل الحصول على منفعة يعتبر احتيالاً.

**بينما الفساد:** عرض أو منح أو تلقي أو التماس أي منفعة ، بشكل مباشر أو غير مباشر ، من أجل تحريض شخص بشكل غير لائق على القيام بعمل ما.

جميع المواد التعريفية القانونية وخدمات الدعم القانوني الخاصة بمركز حقوق اللاجئين مجانية تماماً؛ وهذا يشمل منشورات المعلومات القانونية المطبوعة والمرئية، وكذلك يشمل الندوات المعقودة عبر الانترنت أو وجهاً لوجه وندوات تطوير القدرات؛ من أجل تجنب فرصة لتصور مخالف أو سوء فهم، لا يجوز لموظفي مركز حقوق اللاجئين قبول أي هدايا، ومزايا مادية وشخصية مماثلة من المراجعين بأي شكل من الأشكال.

من أجل الاستفادة من المعلومات القانونية وخدمات الدعم الخاصة بمركز حقوق اللاجئين ، يمكن للمراجعين إرسال أسئلتهم وطلباتهم إلينا مباشرة دون الحاجة إلى وسيط من أي طرف ثالث أو منظمة ؛ ليس لدينا أي ارتباط بأي طرف ثالث أو مؤسسة تدعي تزويد طالبي اللجوء والمهاجرين بخدمات "الإحالة" أو "المتابعة" فيما يتعلق بخدماتنا مقابل رسوم أو منفعة شخصية أخرى ؛ يجب على المراجعين ألا يمنحوا مصداقية للأشخاص والمؤسسات أصحاب النية السيئة التي قد تهدف إلى الحصول على منافع من خلال تقديم مثل هذه الوعود المضللة.

تذكر أن أي خدمة من مركز حقوق اللاجئين تقدم لك مقابل المال هي مجرد احتيال. للحصول على المعلومات الصحيحة حول أنشطة وخدمات مركز حقوق اللاجئين ، يرجى الاتصال بنا.

إذا كان لديك أي معلومات حول موظفي مركز حقوق اللاجئين أو الموظفين العاملين مع شركاء مركز حقوق اللاجئين أو المتعهدين المتورطين في الفساد أو الاحتيال ، فيرجى الإبلاغ عن الموقف فوراً إلى آلية التعليقات والشكاوى الخاصة بنا.

## 7) أعتقد أنني تعرضت لمواقف وسلوكيات مخالفة لمبادئ الأخلاق والمهنية. ماذا علي أن أفعل؟

يتعهد مركز حقوق اللاجئين بالتصرف وفقاً لمبادئ الأخلاق والمهنية المذكورة أعلاه في تسيير جميع أنشطته ، وخاصة خدمات الدعم القانوني. إذا انتهك موظفو مركز حقوق اللاجئين أو ممثلوهم هذه المبادئ ، فيمكنك التقدم إلى آلية الملاحظات والشكاوى الخاصة بمركزنا.

## 8) ما هي آلية الملاحظات والشكاوى ؟

يلتزم مركز حقوق اللاجئين ("MHM") بتلقي ردود الفعل المناسبة في الوقت المناسب والرد على الشكاوى من جميع أصحاب المصالح فيما يتعلق بعمله ومدونة قواعد السلوك الخاصة به. يتم التعامل مع الملاحظات والشكاوى بشكل احترافي وبطريقة تعزز العدالة والشفافية والمساءلة. آلية الملاحظات والشكاوى هي هيكل مؤسسي يوضح أن تأخذ في الاعتبار القضايا التالية أثناء تنفيذ أنشطتها:

- تأكيد سمعة وقيمة أصحاب المصلحة لدينا وحققهم في الاستماع إليهم والاعتراف بهم ،
- فهم احتياجات أصحاب المصلحة لدينا وزيادة الجودة والتأثير من خلال ترتيب برامج لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل ،
- لزيادة وعي الشركة بسوء السلوك ولطمأنة أصحاب المصلحة أن مركز حقوق اللاجئين لا تتسامح مع أي سوء سلوك.

## 9) من يمكنه التقدم إلى آلية الملاحظات والشكاوى؟

يمكن لجميع المستفيدين الذين يتلقون الدعم من مركز حقوق اللاجئين التقدم إلى آلية الملاحظات والشكاوى الخاصة بمنظمتنا. يمكن لجميع أصحاب المصلحة ، الذين يشاركون في أنشطة منظمتنا والمتواصلون معنا ، التقدم إلى آلية الملاحظات والشكاوى الخاصة بنا من أجل نقل ملاحظاتهم السلبية أو الإيجابية فيما يتعلق

بالخدمات التي يتلقونها من مركز حقوق اللاجئين أو إذا كانوا تعرضوا لها أو في حال ملاحظة حالة تتعارض مع مبادئ الأخلاق والمهنية:

- جميع المستفيدين من مركز حقوق اللاجئين ،
- الأشخاص الآخرون المتأثرون بشكل مباشر بسياسات وإجراءات مركز حقوق اللاجئين ،
- الشركاء ووكالات التمويل وموظفيهم (الشركاء في المجال الإنساني والمتعهدين والأشخاص المسؤولين).

### 10 ما هي الإخطارات التي يتم تقييمها في آلية الملاحظات والشكاوى؟

آلية التعليقات والشكاوى هي آلية يمكنك من خلالها مشاركة آرائك الإيجابية والسلبية حول خدمات الدعم القانوني والفعاليات وجميع أنشطة مركز حقوق اللاجئين ، بالإضافة إلى الهيكل المؤسسي الذي يمكن تطبيقه في حالة انتهاك الأخلاق ومبادئ المهنة. يهدف مركز حقوق اللاجئين إلى تلقي التعليقات حول الخدمات التي يقدمها وعملها ، والاستجابة للشكاوى وتحسين دعمه بما يتماشى مع هذه الآراء.

سيتم النظر في الملاحظات / الشكاوى المقدمة في الفئات التالية:

- ردود فعل إيجابية / سلبية حول الخدمات المقدمة
- شكاوى عملياتية (تأخير في الخدمات ، وما إلى ذلك)
- الفساد (الاحتيال والسرقة وما إلى ذلك)
- انتهاكات الخصوصية
- الاستغلال والاعتداء الجنسيين
- جميع أنواع التمييز
- المضايقة والتنمر والإساءة اللفظية

لن يتم النظر في فئات الملاحظات / الشكاوى التالية ضمن نطاق آلية الملاحظات والشكاوى:

- الإخطارات / الشكاوى حول أمور لا علاقة لها بمركز حقوق اللاجئين ،
- الملاحظات / الشكاوى المتعلقة بالأداء داخل المنظمة (لدينا آلية داخلية منفصلة للملاحظات والشكاوى).

### 11 كيف يتم التقديم على آلية الملاحظات والشكاوى؟

بصفقتنا مركز حقوق اللاجئين ، نود تلقي ملاحظتكم حول الخدمات التي نقدمها لكم ، للاستماع إلى أي شكاوي تريدون نقلها حول الخدمة التي تتلقونها (بما في ذلك المشكلات التي تتعارض مع مبادئ الأخلاق والمهنية المذكورة أعلاه) ، ولتحسين الدعم الذي تقدمه بما يتماشى مع آرائكم. في هذا السياق ، بصرف النظر عن خطوط الدعم الأخرى لدينا ، يمكنك استخدام أي من قنوات الاتصال أدناه ، والتي تم إنشاؤها فقط من أجلكم لإرسال الملاحظات والشكاوي

#### خط تقديم الملاحظات والشكاوى في مركز حقوق اللاجئين:

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 10:00 حتى 17:00 في أيام الأسبوع: 05433296190

- يقدم الخط المذكور خدماته باللغتين الإنجليزية والتركية. عند الطلب ، سيتم توفير الترجمة باللغتين العربية والفارسية والفرنسية ولغات أخرى.
- عدا عن ذلك؛ سيتم تقييم الرسائل النصية ورسائل تطبيق الوتس أب والتيليجرام و سيجنال و فايبر التي سيتم إرسالها بأي لغة.

البريد الإلكتروني: [geribildirim-sikayet@mhd.org.tr](mailto:geribildirim-sikayet@mhd.org.tr) أو [feedback-complaints@mhd.org.tr](mailto:feedback-complaints@mhd.org.tr)

سيتم النظر في رسائل البريد الإلكتروني التي سيتم إرسالها بأي لغة.

**نموذج عبر الإنترنت:** يمكنك أيضاً إرسال ملاحظاتهم أو شكاواكم إلينا عن طريق ملء النموذج عبر الإنترنت المُعد باللغة التركية أو الإنجليزية أو الفرنسية أو العربية أو الفارسية.



## 12) كيف تعمل آلية الملاحظات والشكاوى؟

سيتم تقييم المعلومات الخاصة بكل شخص ومؤسسة التي تصل إلينا بدقة ، مع الالتزام بمبادئ السرية. لن يتم مشاركة هذه المعلومات مع جهات خارجية لأي سبب بخلاف الالتزامات القانونية. أثناء التقييم والتحقيق في الطلب ، يتم الاهتمام بخصوصية مقدم الطلب والأطراف المعنية الأخرى. بالإضافة إلى ذلك ، تذكر منظمنا أن الإخطارات المقدمة لن تؤثر على حالة المستفيدين في تلقي أو استمرار تلقي الخدمات من منظمنا.

ان مركز حقوق اللاجئين هو منظمة ملتزمة بتوفير بيئة خدمة لا تقدم أي تنازلات للتمييز والتحرش من أي نوع ولا تتجاهل مثل هذه المواقف التي قد تحدث.

عند تقديم شكوى ، اكتب بيانك وما حدث وما تعرفه عن الحدث و / أو الأحداث بالتفصيل ؛ قم بتضمين الشخص الذي يحاول القيام بالسلوك السيئ ، وإذا أمكن ، الأشخاص الآخرين المتورطين في هذا الحادث ، من خلال تحديد الاسم والكنية والوظيفة إن أمكن وإضافة اليوم والوقت إن أمكن. يمكن تقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتك ، ولكن إذا اخترت تقديم شكوى بشكل مجهول ، فيرجى التأكد من تضمين جميع التفاصيل حول الحادث.

قد نحتاج إلى الاتصال بك من أجل فهم نطاق الشكاوى والملاحظات الخاصة بك والحصول على معلومات أكثر تفصيلاً حول الموضوع الذي قدمته إلينا. يتم الرد على الطلبات المقدمة إلى آلية الملاحظات والشكاوى في غضون 3 أيام عمل. في الرد المذكور أعلاه ، يتم إبلاغ الشخص المعني باستلام الطلب من قبلنا وكيفية المتابعة وفقاً لمحتوى الطلب.

## 13) هل يمكنني الاستمرار في تلقي الدعم إذا قمت بمشاركة الشكاوى والملاحظات؟

أجل. يتعهد مركز حقوق اللاجئين بأن الملاحظات والشكاوى لن تؤثر على حالة المستفيدين في تلقي أو استمرار تلقي الخدمات من مؤسستنا.

## 14) هل يمكنني التحدث وجهاً لوجه مع مسؤول بشأن شكواي وملاحظاتي؟

بالتأكيد. يمكنك أيضاً تقديم شكاواك أو ملاحظاتك وجهاً لوجه خلال ساعات العمل (9.30-17.30). ننصح بتحديد موعد بالاتصال بالرقم 05433296190 قبل القدوم إلى المكتب. يمكنك أيضاً استخدام صناديق الشكاوى في مكتبنا لنقل شكاواك وملاحظاتك.

## 15) هل يمكنني تقديم شكوى بخصوص شخص ليس عضواً في مركز حقوق اللاجئين؟

مركز حقوق اللاجئين هي الجهة الوحيدة المسؤولة عن موظفيها وأنشطتها. اعتمادًا على طبيعة الشكوى ، قد تحتاج إلى تقديم طلب إلى مؤسسة أخرى أو إلى قسم الشرطة. إذا كانت لديك أسئلة حول هذه الأمور ، يمكنك الاتصال بخط الاستشارة القانونية العامة في مركز حقوق اللاجئين 08502184830 .