

# الدليل العملي بشأن توفير المعلومات الانتفاع بإجراءات اللجوء









# **الدليل العملي بشأن توفير المعلومات**

**الانتفاع بإجراءات اللجوء**

**شباط/فبراير 2023**



اعتبارًا من 19 كانون الثاني/يناير 2022، أصبح المكتب الأوروبي لدعم اللجوء (EASO) وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA). ومن ثمّ، يجب فهم جميع الإشارات إلى المكتب الأوروبي لدعم اللجوء (EASO) ومنتجاته وهيئاته أنها إشارات إلى وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA).



تم الانتهاء من هذه المخطوطة في تشرين الثاني/نوفمبر 2022

تُخلي وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA) أو أي شخص ينوب عنها مسؤوليتها عن الاستخدام المحتمل للمعلومات الواردة في هذا المنشور.

لوكسمبورغ: مكتب مطبوعات الاتحاد الأوروبي، 2023

BZ-09-22-072-EN-C

doi:10.2847/56756

ISBN 978-92-9465-824-1

Print

BZ-09-22-072-EN-N

doi:10.2847/41761

ISBN 978-92-9465-825-8

PDF

© حقوق الطبع والنشر محفوظة لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA) لعام 2023

صورة صفحة الغلاف معدّلة من iStock © SiberianArt، عام 2021

يجوز النسخ بشرط الإشارة إلى المصدر. في حالة استخدام أو إعادة نسخ الصور أو غيرها من المواد التي لا تخضع لحقوق النشر الخاصة بوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء، يتعين الحصول على إذن مباشر من أصحاب حقوق النشر.



## نبذة عن الدليل

**الغرض من إعداد هذا الدليل** تكمن مهمة وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA) في تيسير أنشطة الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة (بلدان الاتحاد الأوروبي الموسَّعة<sup>(1)</sup>) ودعمها في تنفيذ نظام اللجوء الأوروبي المشترك (CEAS)، ووفقاً لهدفها الشامل المتمثل في تعزيز التنفيذ الصحيح والفعال لنظام اللجوء الأوروبي المشترك وتمكين تضافر الجهود، تضع الوكالة معايير ومؤشرات تشغيلية مشتركة ومبادئ توجيهية وأدوات عملية.

**كيف جرى إعداد هذا الدليل؟** هذا الدليل هو نتاج جهد مشترك بين خبراء من دول الاتحاد الأوروبي الموسَّع ووكالة الاتحاد الأوروبي للجوء ووكالة حرس الحدود وخفر السواحل الأوروبية (فرونتكس)، وأثرته المدخلات القيِّمة من المفوضية الأوروبية ووكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية ووكالة الاتحاد الأوروبي للتدريب على إنفاذ القانون والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والمجلس الأوروبي المعني باللاجئين والمنفيين<sup>(2)</sup>. وقبل وضعه في صيغته النهائية، أجريت مشاورات بشأن الدليل مع جميع بلدان الاتحاد الأوروبي الموسَّع من خلال شبكة عمليات اللجوء التابعة لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء. ونودُّ أن نتقدم بالشكر إلى أعضاء الفريق العامل الذي قام بإعداد صياغة هذا الدليل: بافول سينتش وكريستينا كاليرجي وكونستانتينوس كولاكسيديس وأوبوميرا ميريسوفا ونادين سانتوس دي بريتي ودانيلا ستروس وجيرفريد تشيغل.

**من ينبغي له استخدام هذا الدليل؟** هذا الدليل موجّه في المقام الأول إلى مسؤولي الاتصال الأول وموظفي التسجيل وواضعي السياسات في السلطات الوطنية. بالإضافة إلى ذلك، هذا الدليل مفيد لأي شخص أو منظمة أخرى تعمل أو تشارك في مجال توفير المعلومات في سياق الانتفاع بإجراءات اللجوء في الاتحاد الأوروبي.

**كيفية استخدام هذا الدليل.** يقع هذا الدليل في ثلاثة أجزاء، يقابلها ثلاثة فصول. يقدم الفصل الأول إرشادات بشأن المبادئ الأساسية لتوفير المعلومات وتقنيات الاتصال وقنواته. ويقدم الفصل الثاني إرشادات بشأن الهيكل التنظيمي لتوفير المعلومات أثناء الانتفاع بإجراءات اللجوء، ويقدم الفصل الثالث إرشادات بشأن المعلومات التي يتعين توفيرها لطالب الحصول على الحماية الدولية أثناء الانتفاع بإجراءات اللجوء.

يستند هذا الدليل العملي بشأن توفير المعلومات في سياق الانتفاع بإجراءات اللجوء إلى معايير نظام اللجوء الأوروبي المشترك. وينبغي النظر إليه على أنها مكملٌ لأدوات الوكالة الأخرى المتاحة، ولا سيما الأدوات العملية للانتفاع بإجراءات اللجوء<sup>(3)</sup> والدليل العملي للتسجيل: تقديم طلبات الحصول على الحماية الدولية<sup>(4)</sup>. وفي الوقت ذاته، حظي اتساقه مع الأدوات الأخرى بالاعتبار الرئيسي، لا سيما فيما يتعلق بالوحدة التدريبية لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA) بعنوان "الاتصالات وتوفير المعلومات لطالبي اللجوء"<sup>(5)</sup>.

**ما مدى ارتباط هذا الدليل العملي بالتشريعات والممارسات الوطنية؟** هذه أداة لتضافر الجهود المرن. وتعكس المعايير التشغيلية المتفق عليها بشكل مشترك بين بلدان الاتحاد الأوروبي الموسَّع. وهي ليست ملزمة قانوناً.

### إخلاء المسؤولية

جرى إعداد هذا الدليل دون المساس بالمبدأ القائل بأن محكمة العدل التابعة للاتحاد الأوروبي هي وحدها التي يمكن أن تعطي تفسيراً ذا حجية لقانون الاتحاد الأوروبي.

(1) الدول الأعضاء السبع والعشرون في الاتحاد الأوروبي، وتكملها آيسلندا وسويسرا وليختنشتاين والنرويج.  
(2) لاحظ أن الدليل النهائي لا يعكس بالضرورة مواقف وكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية أو وكالة الاتحاد الأوروبي للتدريب على إنفاذ القانون أو المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو المجلس الأوروبي المعني باللاجئين والمنفيين.  
(3) المكتب الأوروبي لدعم اللجوء ووكالة فرونتكس، *الانتفاع بإجراءات اللجوء - أدوات عملية لمسؤولي الاتصال الأول*، 2016.  
(4) المكتب الأوروبي لدعم اللجوء، *الدليل العملي للتسجيل - تقديم طلبات الحصول على الحماية الدولية*، كانون الأول/ديسمبر 2021.  
(5) راجع دليل تدريب المكتب الأوروبي لدعم اللجوء، مركز التدريب والتطوير المهني، ص 14.





## المحتويات

<b>6</b>	<b>قائمة المختصرات</b>
<b>7</b>	<b>مقدمة</b>
<b>8</b>	<b>1. المبادئ والمهارات الأساسية لتوفير المعلومات</b>
8	1.1 المتطلبات القانونية
10	1.2 كيفية تقديم المعلومات
10	1.2.1 تقنيات الاتصال الأساسية
14	1.2.2 التواصل الشفهي
18	1.2.3 تكييف تقنيات الاتصال مع الظروف الشخصية لمقدم الطلب
24	1.3 كيفية نقل المعلومات
24	1.3.1 النظر في قنوات الاتصال المستخدمة
28	1.3.2 استخدام عدة قنوات في الوقت نفسه
29	1.3.3 دعم توفير المعلومات بمواد إعلامية مختلفة
<b>34</b>	<b>2. الهيكل التنظيمي لتوفير المعلومات</b>
35	2.1 وقت تقديم المعلومات
35	2.1.1 تحديد الفرص لتقديم المعلومات
38	2.1.2 تحديد وقت تقديم معلومات حول مواضيع معينة
38	2.2 مكان تقديم المعلومات
40	2.2.1 تقديم المعلومات في الاتصال الأول
41	2.2.2 تقديم المعلومات أثناء تسجيل الطلبات وتقديمها
42	2.3 جهة تقديم المعلومات
42	2.3.1 تحديد المنظمات المنوطة بتقديم المعلومات
43	2.3.2 التنسيق بين المنظمات التي تقدم المعلومات
<b>45</b>	<b>3. مواضيع تقديم المعلومات</b>
48	3.1 المفاهيم والمبادئ الأساسية لإجراءات اللجوء
48	3.1.1 ما المقصود بالحماية الدولية؟
49	3.1.2 ما إجراءات اللجوء؟
51	3.1.3 السرية
52	3.1.4 مبدأ مصالح الطفل الفضلى
53	3.1.5 آلية الشكاوى
54	3.2 الإجراءات الواجب اتباعها
54	3.2.1 إجراءات التسجيل
56	3.2.2 تسجيل البالغين المعالين
57	3.2.3 تسجيل الأطفال
59	3.2.5 المقابلة الشخصية





- 3.2.7. الاحتجاز ..... 62
- 3.2.8. الخطوات التالية إذا تم توجيه الطلب إلى إجراء فحص خاص ..... 63
- 3.3. حقوق طالبي الحماية الدولية ..... 68
- 3.3.1. البقاء في البلد بانتظار إجراء دراسة الطلب ..... 68
- 3.3.2. الاستعانة بخدمات مترجم شفوي ..... 69
- 3.3.3. المساعدة والتمثيل القانونيان ..... 69
- 3.3.4. الحق في التواصل مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وغيرها من المنظمات التي تقدم الاستشارات القانونية ..... 70
- 3.3.5. الحق في ظروف الاستقبال المادية ..... 71
- 3.3.6. سحب طلب الحماية الدولية ..... 71
- 3.3.7. الحقوق المتعلقة بالأطفال (غير المصحوبين بذويهم) ..... 71
- 3.3.8. الحقوق المتعلقة بمقدمي الطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة ..... 74
- 3.4. التزامات طالب الحماية الدولية ..... 75
- 3.4.1. التعاون مع السلطات ..... 75
- 3.4.2. الخضوع للتفتيش الشخصي لأسباب أمنية ..... 76
- 3.4.4. إبلاغ السلطات بعنوان الاتصال وأي تغييرات في العنوان ..... 77
- 3.4.5. تقديم العناصر الداعمة للطلب ..... 77
- 3.5. العواقب المحتملة لعدم الامتثال للالتزامات وعدم التعاون مع السلطات ..... 80
- 3.5.1. يمكن اعتبار الطلب مسحوبًا أو متخلى عنه ضمنيًا ..... 80
- 3.5.2. قد يتأثر تقييم العناصر ذات الصلة في طلب اللجوء ..... 81
- 3.5.3. إمكانية تسريع إجراءات اللجوء ..... 82
- 3.5.4. إمكانية خفض ظروف الاستقبال المادية أو سحبها ..... 82
- 3.6. العودة الطوعية: ..... 82



## قائمة المختصرات

الاختصار	التعريف
APD (recast)	توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) - توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس رقم 2013/32/EU المؤرخ 26 حزيران/يونيو 2013 بشأن الإجراءات المشتركة لمنح وسحب الحماية الدولية
CEAS	نظام اللجوء الأوروبي المشترك
CJEU	محكمة العدل التابعة للاتحاد الأوروبي
EASO	المكتب الأوروبي لدعم اللجوء
EUAA	وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء
FAQs	الأسئلة الشائعة
LGBTIQ	المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسية وأحرار الهوية الجنسية وحاملو صفات الجنسين (مجتمع "الميم")
QD (recast)	توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته) - توجيه الاتحاد الأوروبي والمجلس رقم 2011/95/EU بتاريخ 13 كانون الأول/ديسمبر 2011 بشأن معايير تأهيل مواطني البلدان الثالثة أو الأشخاص عديمي الجنسية بوصفهم مستفيدين من الحماية الدولية، وذلك من أجل إقرار صفة موحدة للاجئين أو للأشخاص المؤهلين للحصول على الحماية الثانوية، ولمضمون الحماية الممنوحة
RCD (recast)	توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) - التوجيه 2013/33/EU للبرلمان الأوروبي والمجلس المؤرخ 26 حزيران/يونيو 2013 الذي ينص على معايير استقبال طالبي الحصول على الحماية الدولية
UNHCR	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
اتفاقية اللاجئين	اتفاقية عام 1951 الخاصة بوضع اللاجئين وبروتوكولها لعام 1967 (يُشار إليها في تشريعات اللجوء للاتحاد الأوروبي ومن قبل محكمة العدل التابعة للاتحاد الأوروبي باسم "اتفاقية جنيف")
دول الاتحاد الأوروبي المُوَسَّع	الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة
الدول الأعضاء	الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي



## مقدمة

تم إعداد هذا الدليل العملي في سياق مشروع وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء "Let's Speak Asylum"، الذي يهدف إلى توفير مجموعة موحدة من الأدوات العملية لتنفيذ أنشطة توفير المعلومات أثناء إجراءات اللجوء وإجراءات دبلن والاستقبال وإعادة التوطين. يستهدف هذا الدليل العملي أي شخص يشارك في توفير المعلومات لطالبي الحصول على الحماية الدولية، وواضعي السياسات الذين ينسقون أنشطة توفير المعلومات أثناء الانتفاع بإجراءات اللجوء.

وفقاً للتوجيه رقم 2013/32/EU (توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته))<sup>(6)</sup>، يحق لطالب الحماية الدولية الاطلاع على إجراءات اللجوء في حينه. ويتيح توفير المعلومات لمقدمي الطلبات التمتع بحقوقهم والامتنثال للالتزاماتهم. والحق في الحصول على المعلومات هو أحد الضمانات الأساسية المنصوص عليها في توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته)، التي تهدف إلى ضمان إجراءات لجوء منصفة وفعّالة. إذ يصبُّ تقديم المعلومات إلى مقدم الطلب في مصلحة مقدم الطلب والسلطات على حدٍ سواء.

لضمان فعّالية توفير المعلومات، على مقدم الطلب أن يفهم ما تعنيه هذه المعلومات في الممارسة العملية. ويهدف هذا الدليل العملي إلى دعم مقدمي المعلومات في تحقيق هذا الهدف.

**الفصل الأول: المبادئ والمهارات الأساسية لتوفير المعلومات** يحدّد المبادئ الأساسية لتوفير المعلومات. وتعرض تقنيات الاتصال لتقديم المعلومات وتكييف طريقة الاتصال وفقاً لمقدم الطلب، بغية ضمان فهمه. كما تعرض كيف يمكن نقل المعلومات من خلال قنوات الاتصال الشفوية والمطبوعة والرقمية والسمعية المرئية.

**الفصل الثاني: الهيكل التنظيمي لتوفير المعلومات** يناقش متى يحتاج مقدم الطلب إلى الحصول على معلومات معينة للمشاركة الكاملة في الإجراء وكيف يمكن تكييف ذلك مع السياق الوطني. كما يعرض مدى تأثير أنشطة توفير المعلومات بالظروف المحيطة. وفضلاً عن ذلك، يعرض هذا الفصل كيفية تنسيق توفير المعلومات بين منظمات عديدة.

**الفصل الثالث: مواضيع توفير المعلومات** يصف بالتفصيل مواضيع المعلومات المختلفة التي يجب تغطيتها في سياق الاستفادة من الإجراءات. ويقدم هذا الفصل معلومات أساسية عن كل من هذه المواضيع، مع التركيز على ما يحتاج مقدّم المعلومات إلى معرفته حول الموضوع وعلى الرسالة التي تحتاج إلى إيصالها إلى مقدم الطلب. ويُستكمل وصف مواضيع المعلومات بنصائح عملية حول كيفية تقديم هذه المعلومات. ولا يهدف الدليل العملي إلى تقديم صيغ محددة ينبغي نقلها مباشرة إلى مقدم الطلب. وإنما يحدّد الرسائل التي تحتاج إلى إيصالها.

هذا الدليل العملي هو جزء من مجموعة أدوات خاصة بالانتفاع بإجراءات اللجوء، تدعم توفير المعلومات الفعّال عبر دول الاتحاد الأوروبي الموسّعة. وإلى جانب الدليل العملي، تشمل مجموعة الأدوات أيضاً مواد إعلامية ونماذج لتوفير المعلومات مباشرة لمقدمي طلبات الحماية الدولية في المراحل الأولى من إجراءات اللجوء، أثناء إعداد طلب اللجوء وتسجيله وتقديمه. ويُقدّم المزيد من الدعم والمعلومات على منصة Let's Speak Asylum، التي تستضيف جميع المنتجات التي وضعت في إطار مشروع "Let's Speak Asylum". ويمكن الوصول إلى المنصة من خلال موقع وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA).

<sup>(6)</sup> **التوجيه رقم 2013/32/EU الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس المؤرّخ 26 حزيران/يونيو 2013 بشأن الإجراءات المشتركة لمنح وسحب الحماية الدولية (مُعَاد صياغته)**، (الجريدة الرسمية، التشريع 60/180، بتاريخ 29.6.2013).





# 1. المبادئ والمهارات الأساسية لتوفير المعلومات

يهدف توفير المعلومات في المقام الأول إلى تمكين مقدمي الطلبات من الوصول الكامل إلى إجراءات اللجوء وفهمها. حيث إنه غالبًا ما يكون لمقدمي طلبات الحماية الدولية معرفة محدودة باللجوء عندما يصلون إلى الإجراءات للمرة الأولى. وفي الوقت ذاته، يُتوقع منهم استيعاب كميات كبيرة من المعلومات الجديدة التي تشمل معلومات قانونية عن الإجراءات الإدارية. ولا تقتصر مهمتك كمقدم للمعلومات على تزويد المعلومات فحسب بل عليك التأكد أيضًا من أن مقدم الطلب يفهم ما تعنيه هذه المعلومات في الممارسة العملية.

من مصلحة إدارة اللجوء أيضًا أن يفهم مقدم الطلب تمامًا المعلومات المقدمة إليه منذ بداية الإجراءات. ذلك أن هذه المعلومات تمكنه من فهم ما يتوقع منه في مختلف مراحل الإجراءات، الأمر الذي من شأنه تحسين جودة وكفاءة إجراءات اللجوء بوجه عام. ومن الضروري ضمان حصول مقدم الطلب على معلومات صحيحة ومتسقة حول إجراءات اللجوء، لأنه ربما يكون تلقى معلومات مضللة من أشخاص آخرين، مثل المهربين.

يقدم هذا الفصل المتطلبات القانونية المتعلقة بتوفير المعلومات وتقنيات الاتصال الأساسية التي تمكنك من تكييف رسالتك وفقًا للظروف الشخصية لمقدم الطلب والتحقق من فهمه لها. كما يعرض كيف يمكن نقل المعلومات إلى مقدمي الطلبات شفويًا وفي مواد مطبوعة وعلى المنصات الرقمية وعبر وسائل الإعلام الإذاعية.

## 1.1 المتطلبات القانونية

الحق في الحصول على المعلومات هو أحد الضمانات الأساسية المنصوص عليها في توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته)، وذلك لضمان إجراءات لجوء منصفة وفعّالة. من الشروط المسبقة أيضًا للاستفادة الفعّالة من الإجراءات: لا بُدّ لمقدم الطلب أن يفهم إجراءات الحماية الدولية وإجراءات اللجوء، حتى يتسنى له المشاركة الكاملة في الإجراءات (7). وينبغي إيلاء اهتمام خاص لأوضاع الأشخاص المحتجزين لضمان حصولهم على المعلومات اللازمة (8).

يحق لمقدم الطلب الإطلاع على إجراءات اللجوء في حينه (9). ونتيجة لذلك، يجب أن يكون مقدم الطلب على اطلاع دائم في اللحظات الحاسمة في سياق الإجراءات. وفي سياق الانتفاع بإجراءات اللجوء، يستتبع ذلك تقديم معلومات عن اللجوء في نفس وقت الوصول إلى إجراءات اللجوء، وعن خدمات الاستقبال، في غضون 15 يومًا بعد تقديم الطلب.

يحدّد توجيه إجراءات اللجوء المعلومات الواجب تقديمها إلى مقدم الطلب فيما يتعلق بإجراءات اللجوء، بلغة يفهمها، في اللحظات الحاسمة خلال الإجراءات.

(7) لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على، judgment of 20 July 2021 ECtHR، *D. v. Bulgarie*, No 29447/17, ECLI:CE:ECHR:2021:0720JUD002944717, paragraph 116 (متاح باللغة الفرنسية فقط). يتوفر ملخص في قاعدة بيانات السوابق القضائية للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء؛ judgment of 23 February 2012 ECtHR، *Hirsi Jamaa and Others v. Italy*, No 27765/09, ECLI:CE:ECHR:2012:0223JUD002776509, paragraph 204. يتوفر ملخص في قاعدة بيانات السوابق القضائية للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء.

(8) انظر المادة 18(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): "حيثما تبيّن وجود مؤشرات دالة على أن رعايا البلدان الثالثة أو الأشخاص عديمي الجنسية المحتجزين في مرافق الاحتجاز أو الموجودين عند المعابر الحدودية، ومنها مناطق العبور، وعلى الحدود الخارجية، قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية، يجب على الدول الأعضاء تزويدهم بالمعلومات حول إمكانية فعل ذلك".

(9) لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على: judgment of 21 January 2011, M.S.S. v Belgium and Greece, No 30696/09, ECtHR، paragraph 304. ECLI:CE:ECHR:2011:0121JUD003069609. يتوفر ملخص في قاعدة بيانات السوابق القضائية للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء.





## المادة 12(1)(أ) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) - الضمانات لمقدمي الطلبات

1. فيما يتعلق بالإجراءات المنصوص عليها في الفصل الثالث، تكفل الدول الأعضاء تمتع جميع مقدمي الطلبات بالضمانات التالية:

(أ) إبلاغهم بلغة يفهمونها أو يفترض أن يفهموها على نحو معقول بالإجراءات الواجب اتباعها وحقوقهم والتزاماتهم أثناء الإجراءات وبالعواقب المحتملة لعدم الامتثال لالتزاماتهم وعدم التعاون مع السلطات. ويجب إبلاغهم بالإطار الزمني والوسائل المتاحة لهم للوفاء بالالتزام بتقديم العناصر المشار إليها في المادة 4 من التوجيه رقم 2011/95/EU، وكذلك بالنتائج المترتبة على السحب الصريح أو الضمني للطلب. يجب تقديم هذه المعلومات في الوقت المناسب لتمكينهم من ممارسة الحقوق المكفولة لهم في هذا التوجيه والامتثال للالتزامات المنصوص عليها في المادة 13.

كما ينص على أن هذه المعلومات ينبغي أن تقدم مجانًا ووفقًا للظروف الخاصة لمقدم الطلب.

## المادة 19(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) - توفير المعلومات القانونية والإجرائية مجانًا في إجراءات الدرجة الأولى

1. في إجراءات الدرجة الأولى الواردة في الفصل الثالث، تكفل الدول الأعضاء تزويد مقدمي الطلبات، عند طلبها، بالمعلومات القانونية والإجرائية مجانًا، بما فيها، على الأقل، معلومات عن الإجراءات في ضوء الظروف الخاصة لمقدم الطلب. وفي حالة اتخاذ قرار سلبي بشأن طلب في الدرجة الأولى، تقوم الدول الأعضاء أيضًا، بناءً على طلبهم، بتزويد مقدمي الطلبات بمعلومات - بالإضافة إلى المعلومات المقدمة وفقًا للمادة 11(2) والمادة 12(1)(و) - في سبيل توضيح أسباب هذا القرار وشرح كيفية الطعن عليه.

يحدّد التوجيه رقم 2013/33/EU (توجيه شروط الاستقبال المُعَاد صياغته) <sup>(10)</sup> المعلومات الواجب تزويد مقدّم الطلب بها فيما يتعلق بالاستقبال في غضون 15 يومًا بعد وصوله إلى البلاد.

## المادة 5 من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) - المعلومات

1. على الدول الأعضاء إحاطة مقدمي الطلبات علمًا، في غضون مدة زمنية معقولة لا تتجاوز 15 يومًا بعد تقديمهم طلب الحماية الدولية، بأي استحقاقات مثبتة على الأقل وبالاتزامات الواجب عليهم الامتثال لها فيما يتعلق بظروف الاستقبال.

تكفل الدول الأعضاء تزويد مقدمي الطلبات بمعلومات عن المنظمات أو مجموعات الأشخاص الذين يقدمون مساعدة قانونية محددة والمنظمات التي ربما يتسنى لها مساعدتهم أو إطلاعهم على ظروف الاستقبال المتاحة، بما فيها الرعاية الصحية.

2. تكفل الدول الأعضاء توفير المعلومات المشار إليها في الفقرة 1 كتابةً وبلغة يفهمها مقدم الطلب أو يفترض أن يفهمها على نحو معقول. ويمكن تقديم هذه المعلومات شفويًا أيضًا، عند الاقتضاء.

في سياق الانتفاع بإجراءات اللجوء، يعني هذا أنه من الأهمية بمكان أن يفهم مقدم الطلب ماهية الحماية الدولية وما يُتوقع منه أثناء إعداد طلب الحماية الدولية وتسجيله وتقديمه. ويشمل ذلك الإجراءات الواجب اتباعها، وحقوق مقدم الطلب والتزاماته، وعواقب عدم الامتثال لهذه الالتزامات، والنتائج المترتبة على سحب الطلب.

<sup>(10)</sup> توجيه البرلمان الأوروبي والمجلس 2013/33/EU المؤرخ 26 حزيران/يونيو 2013 الذي ينص على معايير استقبال طالبي الحصول على الحماية الدولية (مُعَاد صياغته)، (الجريدة الرسمية، التشريع 180، 29.6.2013).





عند التحضير للمقابلة الشخصية، يجب على مقدمي الطلبات فهم ما يُتوقع منهم، بما في ذلك كيفية تقديم الأدلة لدعم طلبهم والإطار الزمني المعمول به للخطوات التالية من إجراءات اللجوء. كما ينبغي إطلاع مقدم الطلب على استحقاقات وشروط استقباله، من قبل الأشخاص العاملين إما في سياق إجراءات اللجوء أو الاستقبال. وبالمثل، ينبغي تقديم معلومات عن معالجة بصمات الأصابع في قاعدة بيانات "يوروداك" عند أخذ بصمات أصابع مقدم الطلب (11).

بحسب الحالة الفردية لمقدم الطلب، قد تقتضي الحاجة توفير معلومات إضافية. فعلى سبيل المثال، يحتاج الأطفال غير المصحوبين بذويهم إلى الحصول على معلومات محددة عن المسائل المتصلة بالإجراءات وعن حقوقهم، مثل حقهم في تعيين ممثل عنهم ودور هذا الممثل أثناء الإجراءات. ومن الأمثلة الأخرى، مقدمو الطلبات ذوو الاحتياجات الإجرائية الخاصة الذين يحتاجون بالإضافة إلى ذلك إلى الحصول على معلومات عن الدعم المتاح لهم.

ينبغي تقديم المعلومات بطريقة تضمن فهمها وتراعي الظروف الخاصة لمقدم الطلب، مثل سنّه ونوع جنسه ومستوى تعليمه، أحدها أو جميعها، لضمان الحصول الفعّال على الحقوق والقدرة على الامتثال للالتزامات (12). فعلى سبيل المثال، تراعي المعلومات الملائمة للطفل عمر الطفل ومستوى نضجه من أجل إيصال المعلومات للطفل بطريقة مفهومة قدر الإمكان.

لإتاحة فرص الوصول الفعّال إلى المعلومات، يلزم توفير هذه المعلومات مجانًا وبلغة يفترض أن يفهمها مقدم الطلب على نحو معقول.

## 1.2. كيفية تقديم المعلومات

يمكن تناول قائمة طويلة من المواضيع المحتملة في بداية إجراءات اللجوء لشرحها باستفاضة. وغالبًا لا يكون مقدم الطلب متقبلًا لهذه المعلومات بوجه خاص، حيث ربما يكون قد وصل مؤخرًا ولديه احتياجات أخرى أكثر إلحاحًا، مثل أفراد الأسرة المفقودين والاحتياجات الأساسية غير المُلبّاة، أو التحديات في معالجة المعلومات الجديدة بسبب الصدمة. إذا قُدِّمت جميع المعلومات إلى مقدم الطلب في وقتٍ واحد، فإنك بذلك تخاطر بإرباكه بالمعلومات. غير أنك إذا قلّلت كمية المعلومات أكثر من اللازم، فقد لا تتمكن من تزويد مقدمي الطلبات بمعلومات كافية للمشاركة بفعالية في الإجراءات.

يمكنك الاطلاع في هذا القسم على تقنيات الاتصال الأساسية التي يمكنك استخدامها للتخفيف من هذه المخاطرة.

### 1.2.1. تقنيات الاتصال الأساسية

#### (أ) تقليل التعقيد

يُشير الحدّ من التعقيد إلى توصيل رسالتك الأساسية بوضوح باستخدام لغة يمكن فهمها. ويعني هذا أنه ينبغي شرح جميع المفاهيم القانونية والمجردة بلغة مبسّطة غير متخصصة. يمكن أيضًا جعل المعلومات ذات صلة بمقدم الطلب باستخدام أمثلة عملية من مجال حياته، لتوضيح ما تعنيه معلومة معينة في الممارسة العملية. غير أن تقليل التعقيد يجب ألا يجعل الرسالة منقوصة أو غير صحيحة.

#### اعتبارات عملية

- اكتب في أثناء حديثك أو تحدثك عن المفاهيم المجردة بلغة مبسّطة.
- اجعل المعلومات ملموسة باستخدام الأمثلة والوسائل المرئية.
- ابدأ بالأكثر أهمية؛ تغاض عن التفاصيل غير المهمة.
- استخدم جملًا قصيرة وواضحة نسبيًا تتضمن في الأساس فكرة واحدة فقط.

(11) انظر المادة 29 من لائحة يوروداك لمزيد من المعلومات عن الحق في الحصول على المعلومات فيما يتعلق بأخذ البصمات.

(12) انظر الحثية 22 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) بشأن أسباب تقديم المعلومات إلى مقدمي طلبات الحماية الدولية





- استخدم لغة مباشرة وأفعال نشطة.
- تجنب الاختصارات.
- اشرح الاختلافات الثقافية عند الضرورة.
- احرص على تلخيص المعلومات الأساسية.

### (ب) مراعاة عدد مواضيع المعلومات

عن طريق الحدّ من عدد الموضوعات المختلفة التي يتمّ تغطيتها في نفس الوقت، فإنك تمكّن مقدم الطلب من التركيز على المعلومات ذات الصلة مباشرة به في تلك المرحلة الزمنية المحددة. على سبيل المثال، في بداية الإجراءات، من الضروري أن يفهم مقدم الطلب ما تعنيه الحماية الدولية وماذا يحدث أثناء إجراءات اللجوء. وبمجرد فهم ذلك، يمكن إضافة المزيد من مواضيع المعلومات ضمن هذا الإطار الأساسي.

#### اعتبارات عملية

- أولاً، احرص على تقديم معلومات ذات صلة مباشرة بمقدمي الطلبات في تلك اللحظة، بما فيها معلومات عن الخطوة الحالية من إجراءات اللجوء وكيفية التحضير للخطوة التالية.
- قم بتجميع مواضيع المعلومات حول الموضوعات التي تتعلق ببعضها بعضاً، على سبيل المثال عند التحدث عن التزامات مقدم الطلب، بوسعك تقديم معلومات حول العديد من الموضوعات في الوقت ذاته.
- أخير، مقدم الطلب بأنه سيتلقى المزيد من المعلومات. أرشده لكيفية الحصول على مزيد من المعلومات بنفسه. أبلغ مقدم الطلب بموعد انعقاد جلسة تقديم المعلومات الشفوية القادمة.

### (ج) مراعاة مستوى التفاصيل

مستوى التفاصيل المقدمة يتوافق مع ما هو ضروري لمقدم الطلب للمشاركة في الإجراءات مشاركة هادفة وفعّالة. في بداية الإجراءات، من شأن تقديم مستوى أقل فقط من التفاصيل حول الخطوات اللاحقة في الإجراءات أن ييسّر على مقدم الطلب استيعاب المعلومات. وسُتستكمل هذه المعلومات الأساسية بمزيد من التفاصيل بعد ذلك، عندما يكون مقدم الطلب ملماً بالمعلومات الأساسية.

#### اعتبارات عملية

- قدّم معلومات مفصّلة عن الموضوعات ذات الصلة مباشرة بمقدم الطلب فقط، مع أخذ المرحلة الحالية من الإجراءات وظروفه الشخصية بعين الاعتبار.
- قدّم معلومات مفصّلة إضافية حول مواضيع أخرى بعد التأكد من أن مقدم الطلب قد تلقى بالفعل المعلومات الأساسية في مرحلة مبكرة.

### (د) تكرار المعلومات

يساعد تكرار المعلومات مقدم الطلب على تذكر المحتوى الأساسي أثناء الوصول إلى الإجراءات. احرص على تحديد الرسائل الرئيسية لكل موضوع معلومات وكرّرها عدة مرات، على سبيل المثال من خلال قنوات توفير المعلومات المختلفة.

#### اعتبارات عملية

- استخدم مصطلحات متسقة عند توفير المعلومات المحورية.
- توسّع في الرسالة الرئيسية من خلال توفير معلومات إضافية في مرحلة لاحقة.







## (هـ) استخدام وسائل مرئية للاتصالات الكتابية

تساعد تقنيات الاتصال المرئية في تنظيم محتوى المعلومات، وبالتالي تيسير فهمها والاحتفاظ بها. وتتيح التنسيقات الواضحة بصرياً لمقدمي الطلبات الوصول إلى الرسائل الرئيسية ذات الصلة بهم وفهمها.

### اعتبارات عملية

قسّم النصوص الطويلة إلى فقرات قصيرة.

- استخدم العناوين والعناوين الفرعية.
- استخدم تنسيقات تمييز النصوص لإبراز الرسائل الرئيسية عن غيرها.
- لخص المعلومات الرئيسية في نقاط التعداد النقطي في البداية.
- أضف وسائل مرئية شارحه لذاتها، مثل الصور والرسومات والرسومات التوضيحية والمخططات البيانية.
- استخدم الألوان والأنماط، كلما أمكن ذلك، مثل التسطير أو النقاط في وسائلك المرئية ومخططاتك البيانية وصورك.

### نصيحة عملية بشأن المخططات البصرية



استخدم الوسائل المرئية والألوان والأنماط المتوافقة مع المعلومات المحورية التي يتم تكرارها لمقدم الطلب. أعد استخدام الوسائل المرئية ذاتها في مواد مختلفة للإشارة إلى نفس موضوع المعلومات. حيث سيساعد ذلك مقدم الطلب على تذكر المحتوى المحوري.

تجنب استخدام الحروف أو التواريخ أو أي عناصر زمنية أخرى في الوسائل المرئية. بذلك، لن تحتاج صورك التوضيحية إلى تعديل لإصدارات المواد واللغات الأخرى.

تأكد من أن وسائلك المرئية شارحة ومفسّرة لذاتها قدر الإمكان. فهذا من شأنه تيسير فهم الرسالة.





## نصيحة عملية حول التنسيقات السهلة القراءة (13)



استخدم تنسيقات **سهلة القراءة** لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات من الأشخاص الذين يجدون صعوبة في قراءة وفهم المعلومات المكتوبة، بمن فيهم الأشخاص الذين يعانون من ضعف مهارات القراءة والكتابة، وضعف النظر، وصعوبات معرفية وصعوبات التعلم، والمعرفة المحدودة بلغة معينة.

تيسّر التنسيقات السهلة القراءة فهم المعلومات باستخدام لغة مبسّطة وإتاحة الوصول إلى المعلومات باستخدام الصور والتخطيطات المرئية.

يمكن توفير المواد الإعلامية بتنسيق سهل القراءة عن طريق تبسيط المحتوى واستخدام النمط المرئي المناسب، للحصول على نص **سهل الفهم**، اتبع هذه الإرشادات.

- استخدم عبارات بسيطة.
  - استخدم أسماء الأعلام بدلاً من الضمائر مثل "هو" أو "هي" أو "هم".
  - ابدأ جملة جديدة على سطر جديد.
  - قم بتضمين فكرة واحدة فقط في كل صفحة.
  - أرفق بالنص صورًا توضيحية حيثما أمكن ذلك.
  - للحصول على نص **أسهل للفهم**، استخدم تخطيطًا مرئيًا محددًا.
  - احرص على محاذاة كامل النص إلى اليمين واحتفظ بجميع الصور على يسار الكتابة.
  - استخدم خط sans-serif العادي، مثل Arial أو Calibri.
  - استخدم حجم خط كبير: 14 نقطة، على الأقل.
  - استخدم تباعد واسع: 1.5 على الأقل بين السطور.
  - تجنب التسطير، إمالة النص، الكتابة بالألوان وتصاميم كتابة خاصة.
  - استخدم هوامش واسعة.
  - استخدم مقاس صفحة كبير: A4 على الأقل حيثما أمكن ذلك.
  - اترك مسافات واسعة فارغة من خلال تضمين كمية محدودة فقط من المحتوى في كل صفحة.
- نظرًا لأن المواد السهلة القراءة غالبًا ما تكون أطول بكثير من المواد الأخرى بسبب طريقة تنسيقها، فقد يكون من المفيد تقصير نص الرسائل الرئيسية التي يحتاج مقدم الطلب إلى معرفتها.

(13) لمزيد من المعلومات عن التنسيقات السهلة القراءة، انظر على سبيل المثال: Inclusion Europe, *Information To All: European standards for making information easy to read and understand*. 2010 and Inclusion Europe, *Easy-to-read Checklist: Checklist to make sure your document is easy to read*, 2010.







## نصيحة عملية بشأن ترجمة المواد الإعلامية



تيسّر تقنيات الاتصال الأساسية ترجمة المعلومات إلى لغات مختلفة. على سبيل المثال، كلما تم تقديم معلومات أقل تعقيدًا وكلما شُرحت المصطلحات المجردة شرحًا وافيًا، كان من الأسير ترجمتها بدقة.

عند ترجمة المواد الإعلامية، يوصى بتقديم تفاصيل إلى المترجم حول الغرض من استخدام هذه المواد. وعلى سبيل المثال، من المستحسن إطلاع المترجم على الجمهور المستهدف، مثلاً عندما تكون المادة مخصصة للأطفال أو الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، لضمان ترجمة اللغة وفقاً لهذه الفئة المستهدفة. من الجيد أيضاً إطلاع المترجم على الأسلوب اللغوي المستهدف للمادة، مثل استخدام الأسلوب غير الرسمي، لضمان أن تعكس الترجمة نفس الأسلوب.

يساعد تدقيق المواد المترجمة من قبل متحدثين أصليين على دراية بسياق اللجوء في التأكد من دقة الترجمات وفهمها فهماً صحيحاً.

## 1.2.2. التواصل الشفهي

التواصل الشفهي هو أقدم شكل من أشكال تبادل المعلومات بين البشر وأكثرها موثوقية. وهذا يجعله أيضاً الخيار المفضل، حتى الآن، لتوفير المعلومات لمقدم الطلب.

ربما يكون تقديم المعلومات شفويًا الطريقة الأكثر استخدامًا، ولكن يمكن أن يشكل تحديًا على الرغم من ذلك. فقد تجد نفسك تقدم معلومات شفويًا لمقدم طلب فردي أو لمجموعة أكبر في جلسة معلومات مخصصة. وقد تجد أيضاً أن تقديم المعلومات الشفوية غير مناسب لمجموعات معينة، مثل مقدمي الطلبات الذين يعانون من ضعف السمع. في مثل هذه الحالات، يجب إعطاء الأولوية لوسائل اتصال أخرى.

من شأن بناء الثقة وضمان إفصاح المجال سراً لتوفير المعلومات أن ييسّر توفير المعلومات الفعّال. ويتيح لمقدم الطلب الفرصة لطرح أسئلة ذات صلة به، ويمكن أن تكون حسّاسة أو شخصية في بعض الأحيان. كما يُسهم إطلاع مقدم الطلب على آلية توفير المعلومات وكيفية ضمان السرية في بناء هذه الثقة.

يعرض هذا القسم تقنيات وأساليب الاتصال الشفوي التي يمكن استخدامها للتحقق من أن مقدم الطلب يفهم المعلومات المقدّمة له فهماً صحيحاً.

### (أ) تقنيات الاتصال الشفوي

تنطبق تقنيات الاتصال الأساسية المعروضة فيما سيق أيضاً على الاتصال الشفوي. غير أن ثمة تقنيات إضافية تساعد على تقديم المعلومات شفويًا بطريقة تجعل الرسالة أسير في الفهم.

#### البدء بمناقشة غير رسمية

يساعد بدء جلسة تقديم المعلومات بمناقشة غير رسمية على بناء الثقة وييسّر على مقدم الطلب طرح الأسئلة أثناء الجلسة.

#### التحدث بوتيرة بطيئة وثابتة

عند التحدث إلى فرد أو مجموعة، لا تتحدث بسرعة كبيرة.

ربما تكون قد شاركت معلوماتك عدة مرات من قبل، ولكن مقدم الطلب سيسمعه للمرة الأولى. كما يساعد التحدث بوتيرة أبطأ المترجمين الشفويين على فهم ما تقوله، ما يؤدي بدوره إلى تحسين جودة الرسالة. كما أن التوقف أثناء التحدث يسمح لمقدم الطلب بطرح الأسئلة.





## استخدام مستوى صوت مناسب

من المهم أن يتمكن مقدم الطلب من سماعك تمامًا عند التحدث.

هذه أيضًا قاعدة أساسية: استخدم مستوى الصوت المطلوب لتكون مسموعًا، ولكن ليس أعلى من ذلك. ويمكن النظر إلى التحدث بصوت عالٍ أو الصراخ على أنه عدواني، خاصة عند مخاطبة شخص ما. ويمكن أن يساعدك طرح السؤال "هل تسمعني جيدًا؟" قبل البدء في تقديم المعلومات، على ضبط مستوى صوتك.

## استخدام نبرة الصوت بشكلٍ فعال

نبرة صوتك مهمة. إذ يمكن أن تساعدك على تأكيد رسالة أو التواصل مع مقدم الطلب. على سبيل المثال، تشير إلى أن الرسالة مهمة باستخدام نبرة صوت جادة. أما النبرة الودية تُبث التعاطف والاحترام، ما قد يساعد مقدم الطلب على الشعور بمزيد من الراحة والأمان معك.

## تخطيط مزيد من الوقت أو أخذ استراحة

ربما يجد مقدم الطلب صعوبة في فهمك أو يجد صعوبة في مواصلة التركيز لفترة طويلة. خصّص وقتًا للأسئلة وخذ استراحة واحدة أو أكثر. فمن شأن ذلك أن يساعد مقدم الطلب على استيعاب ما قلته وزيادة الفهم.

## العمل مع المترجمين الشفويين

يجب أن تأخذ تقنيات اتصالك العمل مع المترجمين في الاعتبار. فقد تحتاج إلى شرح المصطلحات التي تستخدمها للمترجم لضمان الترجمة الصحيحة إلى لغة أخرى. وقد تحتاج أيضًا إلى تخصيص مزيد من الوقت لتوفير المعلومات حتى ينسني للمترجم ترجمة ما يقال.

يجب أن تشرح دورك ودور المترجم بوضوح لمقدم الطلب في بداية جلسة الإحاطة بالمعلومات. دورك هو توفير المعلومات، ويقتصر دور المترجم على ترجمة ما تقوله أنت ومقدم الطلب. من المهم أيضًا ملاحظة أن المترجم الشفوي ملزم بالسرية وعدم الانحياز والحياد والنزاهة والسلوك المهني، على نحو مماثل لك.

عند العمل مع مترجم شفوي، فأنت مسؤول عن سياق الاتصال. على سبيل المثال، يجب ألا تسمح للمترجم بالتفاعل مع مقدم الطلب نيابة عنه؛ لأن هذا سيؤدي إلى فقدان السيطرة على المعلومات التي يتم نقلها إلى مقدم الطلب. إذا حدث ذلك، فمن المستحسن تذكير المترجم بدوره على الفور.

## نصائح عملية حول العمل مع المترجمين الشفويين



- انتبه لكيفية فهم بعض المصطلحات بلغة معينة وشرح بوضوح ما تعنيه. على سبيل المثال، يجب فهم مصطلح "الصحة" على أنه يشمل الصحة البدنية والعقلية، ويجب فهم مصطلح "الأسرة" على أنه الأسرة المصغرة وليس الأسرة الممتدة، ويشير مصطلح "الإخوة والأخوات" إلى الأشقاء فقط.
- تحقق شفهيًا من أن مقدم الطلب والمترجم يفهمان بعضهما بعضًا.
- انتبه للعلامات التي تشير إلى أن مقدم الطلب والمترجم لا يفهمان أو يثقان ببعضهما بعضًا تمامًا، على سبيل المثال، يتردد مقدم الطلب في الإجابة عن الأسئلة أو يقدم إجابات أطول مما يترجمه المترجم.
- خاطب مقدم الطلب مباشرة عند التحدث، من خلال النظر إليه واستخدام الضمير المخاطب ("أنت")، حتى عندما لا يستطيع فهم لغتك.
- توقف بعد كل جملة أو ثلاث جمل للسماح بترجمة دقيقة.





## الممارسة الجيدة بشأن ضمان استخدام المصطلحات المناسبة



من المهم التأكد من معرفة المترجم بالمصطلحات الصحيحة والمناسبة لاستخدامها أثناء تقديم المعلومات. ومن شأن الاستعانة بمسرد مصطلحات متعدد اللغات تيسير الترجمة الصحيحة. ويجب أن يتضمن هذا المسرد المصطلحات المتعلقة بإجراءات اللجوء التي يشيع استخدامها أثناء جلسات تقديم المعلومات أو المصطلحات المتخصصة المستخدمة عند تقديم المعلومات إلى فئات معينة من مقدمي الطلبات، مثل مقدمي طلبات من مجتمع "الميم".

يهدف مشروع مصطلحات وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء إلى إنشاء مسرد متعدد اللغات للمصطلحات وتعريفاتها ذات الصلة بسياق اللجوء. يمكن الاطلاع على المسرد هنا:

<https://iate.europa.eu/search/collection/FC1BBC4EE1BB4CB4BA96C7146607554F>.

## التدريب ذو الصلة لدى الوكالة



تقدّم وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء وحدة تدريبية حول **الترجمة في سياق اللجوء**، تشرح دور المترجم في إجراءات اللجوء ومبادئ الترجمة الشفوية في سياق اللجوء.

إذا كنت مهتمًا بحضور الدورات التدريبية للوكالة، فيرجى الاتصال بالشخص المسؤول عن التدريب داخل سلطتك للحصول على معلومات إضافية.

## (ب) طرق التحقق لضمان الفهم

يجب تشجيع مقدم الطلب على طرح الأسئلة أثناء تقديم المعلومات. ولهذا أهمية خاصة لتوضيح أي شكوك وتبديد أي شائعات أو معلومات مغلوطة قد يكون مقدم الطلب سمعها أو تلقاها.

للتأكد من فهم جمهورك للمعلومات التي شاركها معهم، تحتاج إلى التحقق مرارًا وتكرارًا من فهمهم رسالتك فهمًا صحيحًا.

## التعليقات اللفظية من جمهورك

على الرغم من أن مقدم الطلب قد يُجيب بصدق "نعم" عندما تسأله عما إذا كان يفهم ما شرحته، إلا أن ثمة العديد من الأسباب التي تجعله يجيب بـ "نعم" على الرغم من أنه لم يفهم بالفعل. يمكنك معالجة ذلك من خلال استخدام أساليب التحقق المختلفة.

## التلخيص بعبارتك الخاصة

بعد قسط من المعلومات، بوسعك تلخيص ما قلته من خلال تسليط الضوء على النقاط الرئيسية مرة أخرى وتقسيم المعلومات إلى وحدات صغيرة. ويتيح هذا الفرصة لمناقشات/ أسئلة موجزة قبل المتابعة.

## تشجيع مقدم الطلب على التكرار بعباراته الخاصة

بوسعك أن تطلب من مقدمي الطلبات تكرار ما قلته للتو بعباراتهم الخاصة. وبهذه الطريقة ستمكن من تحديد ما إذا كان ثمة أي سوء فهم أو إذا كان مقدم الطلب قد فوّت معلومات مهمة. كما سيساعد مقدم الطلب على تذكر ما قلته على نحو أفضل.





## طرح سؤال اختباري

بدون "استجواب" مقدم الطلب بشأن معرفته، يمكنك طرح سؤال أكثر تفصيلاً لمعرفة ما إذا كنت قد تطرقت لنقطة معينة. على سبيل المثال، بعد توضيح موعد قادم، بوسعك أن تسأل "هلا أخبرتني أين يجب عليك الحضور؟"

## إفساح المجال لمزيد من الأسئلة

يمكنك أن تُبادر بسؤال مقدم الطلب إن كان لديه أي أسئلة. فهذه طريقة جيدة لإظهار اهتمامك منذ الوهلة الأولى بملاحظاته وأسئلته، ويمكن أن تعطيك فكرة أيضاً عن الشواغل الرئيسية لدى مقدم الطلب.

## تقسيم المعلومات إلى أجزاء

كرر أساليب التحقق المقترحة أثناء سير جلسة توفير المعلومات. لا تسأل جميع الأسئلة في نهاية جلسة الإحاطة بالمعلومات. قد يُحجم مقدم الطلب عن إخبارك أنه لم يفهم كل شيء بعد أن قدمت شرحاً مطوّلاً. لذلك، اشرح في بداية الجلسة أنه يمكن طرح الأسئلة في أي وقت أثناء تقديم المعلومات، وقسّم رسالتك إلى أجزاء تليها جلسة أسئلة وأجوبة.

### نصيحة عملية حول مجابهة المفاهيم الخاطئة



قد تصادف العديد من الأكاذيب المتعلقة بإجراءات اللجوء. من المهم أن تتصدى لهذه المفاهيم الخاطئة، ولكن ذلك لا يقل أهمية عن ضرورة فعل ذلك ببراعة.

لا تقل صراحة لمقدم الطلب إنه مخطئ؛ لأن هذا قد يعزز بالفعل أي شعور بعدم الثقة لدى مقدم الطلب. بدلاً من ذلك، ادعه إلى شرح ما سمعه عن (جانب من) الإجراءات وحاول معالجة سبب الكذبة. ثم، يمكنك قول إن المعلومات التي سمعها خاطئة **ودحض الأكاذيب من خلال شرح الوضع أو الإجراء الحقيقي**. ويمكنك تدعيم أقوالك بالمواد الإعلامية، مثل منشور أو خريطة أو أشكال أخرى من المواد الداعمة.

## ردود الفعل غير اللفظية

عند التواصل مع مقدم الطلب، تستخدم مزيّجاً من الإشارات اللفظية وغير اللفظية. ويمكنك الانتباه للعلامات غير اللفظية التي يتيح لك مقدم الطلب بها (من دون قصد) معرفة أنه لم يفهم ما قلته. ابحث عن الإشارات التالية:

- تعبيرات الوجه مثل العيوس أو التثاؤب؛
- النظر في جميع أنحاء الغرفة أو التحديق؛
- تغير المزاج أو تغير نبرة الصوت؛
- عقد الذراعين؛
- هز الرأس.

يمكنك مجابهة ردود الفعل هذه باستخدام تقنيات الاتصال الأساسية غير اللفظية، بما فيها ما يلي.

## الترحيب بابتسامة

عند تحية مقدم الطلب، تحلّ بمظهر إيجابي ومتعاطف.







## محاولة الحفاظ على تعبيرات وجه محايدة

استخدم تعابير الوجه المنفتحة والمحايدة. حيث يساعدك هذا على نقل الرسالة دون أي التباس، وإفساح المجال لمقدم الطلب للرد. ويمكنك تكييف تعبيرات وجهك مع الرد الذي تتلقاه ولكن احتفظ بموقف مهني.

## إبداء ردود فعل غير لفظية لمقدم الطلب

عند الاستماع إلى مقدم الطلب، يمكنك الإشارة إلى أنك تسمع وتفهم ما يقوله عن طريق الإيماء.

## الإشارة بلغة جسدك أنك تولي اهتمامًا لمقدم الطلب

عند التواصل مع مقدم الطلب، تأكد من أخذ وضعية جسم منفتحة بمواجهة مقدم الطلب مباشرة والاتصال بالعين معه على نحو ملائم. عندما يمكن ذلك، حاول ألا يحول بينك وبين مقدم الطلب أي أشياء (مثل الطاولة).

## استخدام يديك

يمكن أن تساعد إيماءات اليد المحايدة في شرح ما تعنيه. نظرًا للاختلافات الثقافية المحتملة، يوصى أيضًا بشرح ما تعنيه إيماءات اليد شفهيًا.

### نصيحة عملية حول الوعي بالاختلافات الثقافية



يمكن أن تُشير ردود الفعل غير اللفظية من مقدم الطلب إلى أنه فهم ما قلته، على سبيل المثال لأنه كان يومئ عندما كنت تتحدث. غير أنه قد يقوم بذلك أيضًا بدافع الاحترام في حين أنه قوّت الرسالة نفسها. إشاراتك غير اللفظية مهمة كذلك. قد تبدو رسالتك مثل أخبار سارة لك، ولكن قد يتلقاها مقدم الطلب على أنها أمرٌ سلبي. أفسح المجال للردود العاطفية من خلال التحلي بموقف مهني ومحايد. ضع في اعتبارك أن الابتسام أو الحفاظ على التواصل بالعين أو المصافحة لها دلالات مختلفة في المجتمعات المختلفة. إذا لم يكن مقدم الطلب يبادلك الابتسام أو يتجنب النظر إليك، فربما يكون ذلك علامة على الاحترام أو التواضع وليس سلوكًا غير متعاون. فضلًا عن ذلك، وكما هو معروف على نطاق واسع، هز الرأس في بعض الثقافات يعني "نعم".

## 1.2.3. تكييف تقنيات التواصل مع الظروف الشخصية لمقدم الطلب

من شأن تكييف تقنيات التواصل مع الظروف الشخصية لمقدم الطلب أن يسمح لمقدم الطلب بفهم الرسالة على نحو أفضل. وبالتالي، تمكن تقنيات التواصل المصممة خصيصًا مقدم الطلب من التمتع الكامل بحقوقه والامتثال لالتزاماته.

عند تكييف تقنيات تواصلك، فكر في نوع التواصل الذي يضمن الفهم في ضوء الظروف الشخصية لمقدم الطلب. وفي سياق إجراءات اللجوء، من بين الظروف الأكثر شيوعًا التي ينبغي أخذها في الاعتبار ما يلي:

- الثقافة.
- التعليم ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة.
- نوع الجنس.
- السن.
- الصعوبات المعرفية وصعوبات التعلم.
- ضعف الرؤية والسمع.





## (أ) الثقافة

تؤثر الثقافة على أسلوب التواصل لدى الشخص - من حيث طريقة فهمه للمعلومات وتفسيرها وإعادة سردها. ومع ذلك، لا ينبغي للمرء أن يفترض أن يتصرف جميع الأشخاص من ثقافة معينة أو يتفاعلون بطريقة معينة. ولعوامل مثل السن أو نوع الجنس أو الوضع الاجتماعي تأثير أيضاً.

قد تؤثر الثقافة على أسلوب التواصل بعدة طرق.

- قد يكون لبعض المفاهيم معاني مختلفة: تختلف التواريخ والمواسم والمسافات ومفاهيم الأسرة المقرّبة أو العمر باختلاف الثقافة. كما قد تكون العديد من المفاهيم المجردة جديدة بالنسبة لمقدم الطلب، مثل الحقوق الأساسية أو المساعدة القانونية.
- قد تعبر لغة الجسد والإيماءات عن معاني مختلفة بحسب الثقافة.
- يمكن أن تختلف المفاهيم المتعلقة بالسلوك اللائق أو العادات أو المشاركة في الحياة العامة باختلاف الثقافة.
- غالباً ما يركز التواصل في الثقافات الجماعية، كما هو الحال في إفريقيا، على الأنشطة الروتينية المشتركة والعلاقات الاجتماعية والتفاعل، بينما في الثقافات الفردية، كما هو الحال في أوروبا، يركز التواصل عادة على التجارب الفردية والأدوار والعواطف.

## اعتبارات عملية

- اشرح بطريقة عملية أي مفاهيم مجردة تستخدم في توفير المعلومات.
- تعرّف على أساليب التواصل المختلفة في ثقافة مقدم الطلب، بما في ذلك مستوى الصراحة، وأساليب التحية، ولغة الجسد، وغيرها.

## الممارسة الجيدة في العمل مع الوسطاء الثقافيين



يمكن للوسطاء الثقافيين تيسير فهم السياقات الثقافية المتعلقة بكلّ من بلدك والبلد الأصلي لمقدم الطلب. ويمكنهم المساعدة في شرح المصطلحات وإعطاء أمثلة يمكن لمقدم الطلب القياس عليها. كما يمكنهم تقديم المشورة بشأن لغة الجسد والإيماءات التي قد يكون لها معاني مختلفة عبر الثقافات. يُستعان بالوسطاء الثقافيين في الأساس بالإضافة إلى المترجمين الرسميين في السياقات التي لا تستدعي ترجمة دقيقة، مثل أثناء الأنشطة المجتمعية. ولا ينبغي الخلط بين الوسطاء الثقافيين والمترجمين الشفويين الذين يطلب منهم حصيلة كافية من المعرفة باللغة لاعتمادهم والالتزام بالسلوك المهني المتعلق بدورهم في إجراءات اللجوء.

## (ب) التعليم ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة

قد يؤثر مستوى التعليم في فرص الحصول على المعلومات والقدرة على فهم المعلومات المتعلقة بجوانب معينة خارج نطاق حياتهم الشخصية. قد تؤثر محدودية مستوى التعليم (الرسمي) أو انعدامه في أسلوب تواصلهم بعدة طرق، على النحو الموضح في النقاط التالية.

- ما دام معظم الناس يتعلمون القراءة والكتابة في المدرسة، فإن انعدام التعليم الرسمي قد يؤدي إلى محدودية أو، بالأحرى، انعدام المعرفة بالقراءة والكتابة والمهارات الرقمية. وهذا يحث من فرص الحصول على المعلومات المقدمة كتابة أو من خلال المنصات الرقمية.
- التعليم الرسمي يطور قدرتنا على التفكير المجرد بتسلسل منطقي وفهمنا لمفاهيم مثل الحجم والمسافات والنسب والوقت والسببية. قد لا يستطيع مقدمو الطلبات الحاصلون على تعليم محدود فهم المصطلحات المجردة.
- التعليم الرسمي يزودنا بالمعرفة العامة عن العالم، مثل المعرفة التاريخية والجغرافية والعلمية. وقد تؤثر محدودية







أو انعدام التعليم (الرسمي) في معرفة مقدم الطلب بأمور خارج نطاق مجال حياته الشخصية، مثل كيفية سير الإجراءات الإدارية.

### اعتبارات عملية

- قدّم شروحات لأي مصطلحات مجردة.
- قدّم المعلومات بطريقة تتصل بالبيئة المعيشية الشخصية لمقدم الطلب أو تجاربه بدلاً من المعرفة العامة.
- استخدم المواد المرئية لتوضيح رسالتك وتأكد من أن الوسائل المرئية المستخدمة شارحة لذاتها ومفهومة قدر الإمكان دون إرفاق نص.
- تأكد من حصول مقدمي الطلبات الأُميين ومن ذوي المستوى العلمي المتدني على المعلومات الشفهية والمواد الإعلامية المرئية والسمعية.
- تأكد من سهولة العثور على مواد المعلومات المرئية والصوتية في المنصات الرقمية حتى بالنسبة للأشخاص ذوي المهارات الرقمية المحدودة. وضح لمقدم الطلب كيف يمكنه العثور على هذه المواد باستخدام جهاز كمبيوتر.

### (ج) نوع الجنس

يشير نوع الجنس إلى الأدوار المتكونة اجتماعياً للإناث والذكور. وقد تستبعد هذه الأدوار الاجتماعية الأشخاص الذين يفترض أنهم نساء وفتيات من صنع القرار داخل أسرهم ومجتمعهم. وبالتالي، فإن هذه الأدوار تؤثر أيضاً في توفير المعلومات لمقدمي الطلبات من الإناث؛ لأنهن قد لا يبدن بطرح الأسئلة أمام أسرتهن أو أفراد مجتمعهن، وخاصة إذا كانت هذه الأسئلة تتعلق بوضعهن الشخصي.

قد تقوّض فرص وصول النساء والفتيات إلى قنوات الاتصال أكثر من الرجال والفتيان. حيث يمكن لمقدمي الطلبات الذكور الحصول على المعلومات الرقمية على نحو أفضل من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف المحمولة، إذا كان لديهم مستوى أعلى من التعليم والمعرفة الرقمية من النساء. وبالتالي، فإن توفير المعلومات الشفهية له أهمية خاصة عند التواصل مع مقدمي الطلبات من النساء.

قد تكون النساء والأشخاص الذين لا تتوافق هويتهم الجنسانية (و/أو الجنسية) مع الأعراف بحاجة خاصة إلى مساحات آمنة لأنشطة توفير المعلومات. وقد تكون أسئلتهم وشواغلهم المتعلقة بإجراءات اللجوء حساسة وشخصية بوجه خاص، ما يتطلب السرية.

### اعتبارات عملية

- قدّم المعلومات لمقدمي الطلبات من الإناث مباشرة، سواءً بصورة فردية أو في جلسة جماعية تضم جميع النساء.
- نظّم جلسات إعلامية وقدّم مواد إعلامية في الأماكن التي تقضي فيها النساء حياتهن اليومية، مثل الأماكن المخصصة للنساء فقط في مراكز الاستقبال.
- أول اهتماماً خاصاً لضمان السرية أثناء توفير المعلومات، على سبيل المثال من خلال شرح معنى السرية، وتقديم المعلومات في مجموعات صغيرة فقط، وإتاحة الفرصة لتقديم المعلومات الفردية، وما إلى ذلك.
- احرص على توفير مترجمات شفويات لجلسات تقديم المعلومات.





## (د) العمر

تشير المعلومات الملائمة للطفل إلى المعلومات التي يجري تكييفها مع سنّ الطفل ومستوى نضجه ونوع جنسه وثقافته<sup>(14)</sup>. يجب عليك تعديل مستوى تعقيد المعلومات وفقاً لحالة الطفل: استخدم عبارات مبسّطة وملموسة بدلاً من المفاهيم المجردة. كما يجب عليك تعديل تواصلك وفقاً لمدى انتباه الطفل: سلسلة من الجلسات القصيرة بها العديد من فترات الراحة أفضل من جلسة واحدة طويلة. يجب أن يأخذ التواصل أيضاً خلفية الطفل في الاعتبار، بما في ذلك نوع الجنس والثقافة، لتجعل لغتك مفهومة قدر الإمكان. كلما كان الطفل أصغر سنّاً وأقل نضجاً، زادت الحاجة إلى تغيير طريقة تواصلك<sup>(15)</sup>.

كما يؤثر عمر الطفل ومستوى نضجه في فرص حصوله على المعلومات. قد لا يستطيع الطفل القراءة أو لا يتحلّى بالصبر للتركيز على النص المكتوب. بالنسبة للأطفال المصحوبين بذويهم، من الضروري تقديم المعلومات إلى جميع أفراد الأسرة، بمن فيهم الأطفال الذين قد تكون لهم طلبات لجوء خاصة منفصلة عن أفراد أسرهم. أمّا بالنسبة للأطفال غير المصحوبين بذويهم، فمن المهم ملاحظة أنهم بحاجة إلى تلقي معلومات محددة ذات صلة بهم، كما أنهم بحاجة إلى مزيد من الدعم في الوصول إلى المواد المعلوماتية ذات الصلة، حيث لا يكون لديهم آباء (أو أوصياء آخرون) متاحين لهم بشكل مستمر لمساعدتهم في الإجراءات أو شرح المعلومات.

في بعض الثقافات يُنظر إلى الأفراد في سنّ أقل من 18 عاماً على أنهم بالغين ويرون أنفسهم كذلك. فضلاً عن ذلك، بعد تجربة رحلة الهجرة، قد يشعرون بأنهم أكثر نضجاً من عمرهم الفعلي. ولذلك، من الضروري تقديم المعلومات للطفل باستخدام لغة يتم تعديلها حسب مستوى نضجه، مع شرح المعلومات بدقة كافية لضمان فهمه.

## اعتبارات عملية

- احرص على تبسيط المعلومات واستخدم مصطلحات أيسر مما كنت تستخدم عادة.
- اشرح الكلمات الصعبة وأعط أمثلة.
- كرر المعلومات المحورية وتحقق من فهمها وامنح مزيداً من الوقت وفترات الراحة أكثر مما كنت تفعل عادة.
- استخدم المواد الإعلامية التي تُبقي الطفل منتبهاً وتقدّم المعلومات في صورة لعبة، مثل كتاب أنشطة، لجعل المعلومات شائعة.
- شارك المعلومات بالتنسيقات التي يستخدمها الأطفال عادة، بما في ذلك الأدوات الرقمية والوسائل المرئية والألعاب.
- اخلق مساحة آمنة لتوفير المعلومات دون أي تشتيت.
- اجعل الطفل يشعر بالراحة معك، على سبيل المثال من خلال البدء بموضوع يشعر الطفل بارتياح في الحديث عنه.
- انظر في توفير المعلومات بشكل فردي بدلاً من توفيرها وسط مجموعة.
- امنح الوقت الكافي لتوفير المعلومات وفترات الراحة المخططة.

قد تحتاج إلى تعديل تقنيات اتصالك ليس فقط عند التحدث إلى الأطفال ولكن مع كبار السن أيضاً. في هذه الحالة، قد

See Council of Europe Committee of Ministers, *Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly justice*, 2010, p.21

<sup>(15)</sup> لمزيد من المعلومات عن المبادئ والنصائح العملية المتعلقة بتوفير المعلومات الملائمة للطفل، انظر المفوضية الأوروبية، [Creating Child-friendly Versions of Written Documents: A guide](#), 2021; Council of Europe, [How to convey child-friendly information to children in migration: A handbook for frontline professionals](#), 2018, pp. 15–30; United Nations High Commissioner for Refugees, [Technical Guidance: Child-friendly procedures](#), 2021, pp. 13–16.





تكون ظروفهم الشخصية مرتبطة بمحدودية المهارات الرقمية أو انخفاض السمع أو البصر أو صعوبات معرفية. لمزيد من المعلومات، انظر القسم 1.2.3 (هـ) "الصعوبات المعرفية وصعوبات التعلم" والقسم 1.2.3 (و) "ضعف الرؤية والسمع".

### (هـ) الصعوبات المعرفية وصعوبات التعلم

قد لا تكون الصعوبات المعرفية وصعوبات التعلم ظاهرة للوهلة الأولى. ومع ذلك، قد تلاحظ أن مقدم الطلب يواجه صعوبة في الإدلاء بأقوال واضحة ومتسقة أو حفظ المعلومات أو التركيز على توفير المعلومات. قد تنجم الصعوبات المعرفية وصعوبات التعلم عن مشاكل طبية مثل الإعاقات الذهنية أو الاكتئاب أو إصابات الدماغ أو الإدمان على المخدرات أو الكحول، أو قد تكون إحدى الآثار الجانبية للأدوية الشديدة التأثير.

اعتمادًا على شدة الصعوبات المعرفية وصعوبات التعلم، قد يكون من الضروري تقديم معلومات شفوية لضمان نقل الرسالة. نظرًا لأن تقديم المعلومات للأشخاص الذين يعانون من صعوبات معرفية وصعوبات تعلم يمكن أن يشكل تحديًا، يمكن النظر أيضًا في الدعم المقدم من الخدمات المتخصصة، كما يوصى بتقديم معلومات فردية.

من المهم ملاحظة أن التعرض للأحداث المؤلمة يمكن أن يسبب إجهاد ما بعد الصدمة الذي قد يؤثر أيضًا على ذاكرة مقدم الطلب وسلوكه. وغالبًا ما يعاني مقدمو الطلبات المصابون بصدمات نفسية من ضعف الذاكرة. وقد يكونون في حالة يقظة مستمرة - ما يقلل من قدرتهم على التركيز - وقد يتجنبون المعلومات المتعلقة بصدمتهم النفسية - التي يمكن أن تشمل مسائل اللجوء. وقد يشعرون بالخدر أيضًا، ما قد يجعلهم يبدو غير متجاوبين. وبالتالي، قد يحتاج مقدمو الطلبات المصابون بصدمات نفسية شديدة إلى تقنيات تواصل مماثلة للأشخاص الذين يعانون من صعوبات معرفية وصعوبات في التعلم، وفقًا لسلوك وردود فعل مقدم الطلب.

### اعتبارات عملية

- ركز على الرسائل المحورية باستخدام جمل قصيرة ولغة مبسطة.
- كرر المعلومات أكثر مما تفعل عادة.
- استخدم تنسيقات سهلة القراءة للمواد الإعلامية.
- لا تقدم الكثير من المعلومات جملة واحدة.
- استخدم التقنيات للتحقق من الفهم.
- أنصت باهتمام وأشرك مقدم الطلب في المناقشة لتعزيز تركيزه.
- استخدم نبرة محايدة وموقفًا خاليًا من الأحكام المسبقة.
- أولي اهتمامًا خاصًا لتوفير المعلومات على أجزاء وتوقف مرارًا وتكرارًا لإتاحة الوقت لاستيعاب المعلومات وطرح الأسئلة.
- خطط المزيد من الوقت وفترات الراحة مما كنت تفعل عادة.
- اسمح بوجود شخص داعم موثوق، إذا رغب مقدم الطلب في ذلك.

### (و) ضعف الرؤية والسمع

تتفاوت الإعاقات البصرية والسمعية بدرجات تتراوح بين ضعف بسيط إلى عمى كامل أو صمم تام. قد يعاني أي مقدم طلب من هذه الإعاقات، إلا أنها أكثر شيوعًا بين كبار السن. ومن ثم، يجب تكييف تقنيات تواصلك وفقًا لشدة هذه الإعاقات.

قد يتطلب توفير المعلومات لمقدمي الطلبات ذوي الإعاقات مهارات ومعارف متخصصة. واعتمادًا على شدة الإعاقة، قد ترغب في النظر في الاستعانة بالخدمات المتخصصة، مثل مترجمي لغة الإشارة، لدعم توفير المعلومات. وقد يلزم توفير المعلومات بصورة فردية.





قد لا يتمكّن مقدم الطلب من الحصول على المعلومات بتنسيقات مختلفة، على سبيل المثال شفويًا وكتابيًا وتنسيقات مرئية أو صوتية، أو كلاهما معًا. وبالتالي، من الضروري إتاحة المعلومات بأشكال مختلفة لضمان إتاحة الرسائل ذات الصلة لمقدمي الطلبات الذين يعانون من أنواع مختلفة من العاهات.

قد تؤثر إعاقات النطق أيضًا على طريقة تواصلك إذا لم يستطع مقدم الطلب طرح الأسئلة شفويًا والتعبير عن الأمور ذات الصلة بتقديم المعلومات. وينبغي أن تستند أساليب الاتصال البديلة إلى الشكل المعتاد للتعبير الذي يستخدمه مقدم الطلب.

### اعتبارات عملية في التواصل مع مقدمي الطلبات الذين يعانون من إعاقة بصرية

اعتمادًا على درجة ضعف البصر، يمكن تطبيق النصائح التالية.

- انظر في تسجيل جلسة تقديم المعلومات حتى يتمكن مقدم الطلب من الوصول إلى المعلومات مرة أخرى.
- احرص على إعداد مواد إعلامية سهلة القراءة ومتاحة بحجم خط كبير على نحو كافٍ واستخدم الوسائل المرئية.
- استخدم قنوات أخرى إلى جانب التواصل شخصيًا لتوفير المعلومات، بما في ذلك المواد السمعية.

### اعتبارات عملية عند التواصل مع مقدمي الطلبات الذين يعانون من ضعف السمع

اعتمادًا على درجة ضعف السمع، يمكن تطبيق النصائح التالية.

- تحدث ببطء وبوضوح.
- تجنب استخدام صوت عالي النبرة؛ لأنه من الصعب سماعه.
- اجلس بمواجهة مقدم الطلب مباشرة على مستوى العين حتى يتمكّن من قراءة الشفاه والتقاط الإشارات البصرية.
- ابتعد يديك عن وجهك أثناء التحدث.
- انتبه لأن تقلل الضوضاء في الخلفية لزيادة القدرة على السمع.
- استخدم مفكرة لكتابة ما تقوله. دوّن المصطلحات المهمة/ الرئيسية.
- أخط مقدم الطلب علمًا عندما تقوم بتغيير الموضوع، على سبيل المثال عن طريق التوقف لفترة وجيزة.
- استعن بمرجم لغة الإشارة عند الاقتضاء.
- استخدم المواد المكتوبة والمرئية إلى جانب القنوات الأخرى، بدلًا من الاتصال الشفهي.

### تأكد من تكييف رسائلك بالإضافة إلى تقنيات الاتصال

بالإضافة إلى تكييف تقنيات الاتصال مع الظروف الشخصية لمقدم الطلب، تحتاج أيضًا إلى تكييف محتوى المعلومات مع الرسائل التي يحتاج مقدم الطلب إلى تلقيها.

عند توفير معلومات حول الانتفاع بالإجراءات، تحتاج إلى تكييف رسائلك، على الأقل، لفئات مقدمي الطلبات التاليين:

- الأطفال غير المصحوبين بذويهم؛
- الأطفال المصحوبين بذويهم؛
- البالغين المعالين؛
- مقدمي الطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة؛





- مقدمي الطلبات المحالين إلى إجراءات معينة، مثل إجراءات دبلن أو الإجراءات المعجلة أو إجراء السماح بالدخول أو الإجراء الحدودي؛
- مقدمي الطلبات المحتجزين.

### نصيحة عملية حول توفير المعلومات للأسرة من خلال تكييف الرسائل وتقنيات الاتصال



- تأكد من تزويد جميع أفراد الأسرة، كلٍّ على حدة، بالمعلومات ذات الصلة بهم على وجه التحديد.
- احرص على تكييف تقنيات اتصالك مع الأطفال والنساء على الأقل. فعلى سبيل المثال، يلزم إيصال المعلومات إلى الأطفال بطريقة تراعي سنهم ومستوى نضجهم لضمان فهمها، في حين قد تحتاج النساء إلى مساحة لتوفير المعلومات تكفل السرية، لضمان إمكانية طرح جميع الأسئلة ذات الصلة بطلبهن.
- بادر بمراعاة الظروف المحتملة الأخرى التي تحتاج إلى تكييف الاتصال فيها.

### نصيحة عملية بشأن المواد والجلسات الإعلامية المستهدفة



- صمّم مواد وجلسات إعلامية موجهة للأطفال غير المصحوبين بذويهم وغيرها من فئات مقدمي الطلبات، مع بعض فئات مقدمي الطلبات، لن تحتاج فقط إلى تكييف تقنيات الاتصال وفقًا للظروف الشخصية، وإنما تقديم معلومات محددة أيضًا فيما يتعلق بإجراءات اللجوء. على سبيل المثال، يحتاج الأطفال غير المصحوبين بذويهم إلى تقنيات اتصال محددة ويحتاجون أيضًا إلى تلقي معلومات محددة حول الإجراءات.

يرد محتوى الرسائل التي تحتاج إلى إيصالها إلى مقدمي الطلبات تفصيلًا في [الفصل الثالث](#).

## 1.3. كيفية نقل المعلومات

يمكن نقل المعلومات إلى مقدمي الطلبات عبر مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك الاتصالات الشفهية والمواد الإعلامية المطبوعة والمواد الرقمية والمواد السمعية والمرئية. ونظرًا لأن كل قناة اتصال تصل إلى مقدمي الطلبات بصورة مختلفة وتنقل أنواع معينة من المعلومات بشكل أكثر فعالية، فمن المستحسن نقل المعلومات من خلال عدة قنوات اتصال في نفس الوقت. كما أنه من الضروري في كثير من الأحيان دعم نقل المعلومات باستخدام مواد المعلومات.

يحدّد هذا القسم قنوات الاتصال المختلفة لنقل المعلومات، وفوائد استخدام العديد من قنوات الاتصال في الوقت ذاته وكيف يمكن أن تدعم المواد الإعلامية إيصال المعلومات.

### 1.3.1. النظر في قنوات الاتصال المستخدمة

ليست جميع قنوات الاتصال مماثلة. إذ يمكن أن تكون قناة معينة مناسبة تمامًا لفئة معينة من مقدمي الطلبات، وبالمثل، يمكن أن تكون قنوات أخرى مناسبة تمامًا للرسالة المحددة التي تسعى إلى نقلها في وقت معين. لذلك من المهم اختيار أنسب قناة (قنوات) اتصال لتقديم المعلومات.

عند اختيار قناة (قنوات) الاتصال، تأكد من أنها مناسبة للغرض (على سبيل المثال، بالنظر إلى مدى تفصيل أو تعقيد رسالتك) وأنها مناسبة لمقدم الطلب (تراعي ظروفه الشخصية).



## (أ) الاتصال الشفهي

يسمح لك الاتصال الشفهي بالتحقق مجددًا من فهم المعلومات. ولهذا السبب، ينبغي إحاطة مقدمي الطلبات بالمعلومات المعقدة شفويًا، مصحوبة بشرح ملائم.

يجب عليك تكييف تقنيات اتصالك مع الظروف الشخصية لمقدم الطلب وتقديم معلومات ذات صلة مباشرة به. يمكنك أيضًا استخدام تقنيات للتحقق على الفور من فهم مقدم الطلب لرسالتك فهمًا صحيحًا. ولهذه الأسباب، يوصى بتقديم المعلومات شفويًا إلى كل مقدم طلب مرة واحدة على الأقل أثناء الوصول إلى الإجراءات.

لمزيد من المعلومات حول تقنيات الاتصال الشفوي، انظر القسم 1.2.2 (أ) "تقنيات الاتصال الشفوي".

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> <li>تصل إلى جميع مقدمي الطلبات</li> <li>تنقل المعلومات المعقدة</li> <li>تنقل المعلومات الشخصية</li> <li>تكييف تقنيات الاتصال مع الظروف الشخصية لمقدم الطلب</li> <li>إمكانية ضمان المناقشات السرية</li> <li>إمكانية ضمان الفهم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تستغرق وقتًا طويلًا</li> <li>يمكن أن توجه للأفراد أو المجموعات الصغيرة فقط</li> <li>قد لا تكون متاحة لمقدمي الطلبات في جميع الأوقات</li> <li>تحتاج إلى تفسير</li> </ul>

## نصيحة عملية حول إنشاء مجموعات من مقدمي الطلبات لتقديم المعلومات



- شكّل مجموعات من مقدمي الطلبات لجلسات تقديم المعلومات الشفهية عن طريق النظر إلى ظروفهم الشخصية. في بعض الأحيان يمكن تشكيل مجموعات أكبر، على سبيل المثال عندما يتم توفير المعلومات العامة إلى مقدمي الطلبات الذين لديهم خلفيات مماثلة من حيث اللغة والجنسية والثقافة. وفي أحيان أخرى، يجب النظر في مجموعات أصغر أو حتى توفير معلومات فردية، على سبيل المثال عندما يحتاج مقدمو الطلبات إلى تلقي معلومات محددة أو ضرورة نقل المعلومات لهم بطريقة محددة لضمان فهمهم، على سبيل المثال للأطفال أو الأشخاص الذين يعانون من صعوبات معرفية وصعوبات التعلم.
- ضع حجم المجموعة وتكوينها في الاعتبار لضمان توفير معلومات على نحو فعال. يجب ألا يكون حجم المجموعة كبيرًا لدرجة تجعل من الصعب على مقدم الطلب طرح الأسئلة أو تطبيق طرق التحقق لضمان الفهم. يجب أن يؤخذ ما يحتاجه مقدم الطلب في الاعتبار عند تكوين المجموعة ليشعر بالأمان لطرح الأسئلة. على سبيل المثال، قد لا تتحدث المرأة أو تطرح أسئلة ذات صلة شخصية بها في حضرة الرجال. أثناء تقديم المعلومات في إطار مجموعة، من المستحسن إبلاغ مقدمي الطلبات صراحة بأن بوسعهم أيضًا طرح الأسئلة على أفراد وبطريقة سرّية.

## نصيحة عملية حول تدعيم المعلومات الشفوية بالمواد الإعلامية



- ادمج جلسات الإحاطة بالمعلومات الشفوية بالمواد المطبوعة أو روابط إلى المصادر الرقمية بحيث يمكن لمقدم الطلب مراجعة المعلومات حسب سرعته الخاصة.
- لتوفير المعلومات شفويًا العديد من المزايا، ولكنه عابر بطبيعته. وقد يكون من الصعب على مقدم الطلب استيعاب كميات







كبيرة من المحتوى الجديد والاحتفاظ به في الفترة الزمنية المحددة. ولهذا السبب تحتاج إلى دعم جلسات الإحاطة بالمعلومات شفويًا بالمواد المكتوبة.

## (ب) المواد المطبوعة

تحتوي المواد المطبوعة في الأساس على معلومات مكتوبة، بما فيها المنشورات أو النشرات أو الكتيبات التي يمكن دعمها بوسائل مرئية، مثل الرسوم البيانية أو الرسوم المتحركة أو المخططات البيانية. ولهذا السبب، يمكن أن تنقل المواد المطبوعة رسائل مفصلة وكمية كبيرة من المعلومات.

المطبوعات هي قناة اتصال أحادية الاتجاه موجهة في المقام الأول لمقدمي الطلبات الملمين بمهارات القراءة والكتابة عمليًا. في الوقت ذاته، يمكن توضيح بعض الرسائل الأساسية بالوسائل المرئية لإيصال محتوى محدود لمقدمي الطلبات الأميين أو الذين لديهم مهارات قراءة ضعيفة. يمكن إتاحة مواد الاتصال المطبوعة لمقدم الطلب في جميع الأوقات.

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> <li>الوصول إلى جمهور كبير</li> <li>متاحة لمقدمي الطلبات في جميع الأوقات</li> <li>يمكن أن تتوفر بعدة لغات</li> <li>توفير الوقت في عملية تقديم المعلومات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قلة الاستخدام جدًّا من الأشخاص الأميين/أصحاب المستوى المتدني من مهارات القراءة والكتابة</li> <li>من الصعب إتاحتها للوصول بالكامل وفقًا للظروف الشخصية لمقدم الطلب</li> <li>تحتاج إلى تخصيص لإيصال معلومات مختلفة لمقدمي الطلبات المختلفين</li> <li>لا يمكن التحقق من الفهم</li> <li>مكلفة من حيث الطباعة والحفاظ على تحديث المعلومات</li> </ul>

## نصائح عملية لاستخدامها مع الأشخاص الأميين/أصحاب المستوى المتدني من مهارات القراءة والكتابة



- استخدم ملخصات بسيطة ورسوم موضحة ذاتيًا
- يفهم الأشخاص أصحاب مهارات القراءة المنخفضة أهمية المعلومات المكتوبة وغالبًا ما يطورون تقنيات لاستخدامها. حيث يمكنهم في كثير من الأحيان الاطلاع على محتوى المواد المكتوبة إذا كان يحتوي على ملخصات بسيطة، مثل مربع يتضمن ملخصات موجزة في بداية كل فصل.
- سيأخذ الشخص الأمي المواد المطبوعة ويحتفظ بها إذا أدرك أن المعلومات ذات صلة به. ويمكن تحقيق ذلك باستخدام الرسوم التوضيحية الشارحة لذاتها.
- كثيرًا ما يطلب الأشخاص أصحاب المستوى المتدني من مهارات القراءة والكتابة والأميون من الآخرين في مجتمعاتهم قراءة نصوص مستفيضة أكثر بصوت عالٍ.

## (ج) الاتصال الرقمي

يمكن نشر المعلومات عبر المنصات الرقمية بحيث تكون متاحة لمقدم الطلب في جميع الأوقات، غير أن هذا يقتضي أن يكون لدى مقدم الطلب المهارات الرقمية اللازمة لاستخدام منصات المعلومات والوصول إلى المعدات ذات الصلة (أي اتصال بالإنترنت وجهاز كمبيوتر أو هاتف محمول). فضلًا عن ذلك، يجب أن تكون منصات المعلومات متاحة بلغة يمكن لمقدم الطلب فهمها.





يمكن استخدام المنصات الرقمية لتخزين أنواع مختلفة من المواد الإعلامية، بما فيها المواد التي تتضمن مستوى عالٍ من التفاصيل حول عدد من مواضيع المعلومات. وبهذه الطريقة، يمكن لمقدم الطلب العثور على معلومات مفصلة حول جميع الموضوعات ذات الصلة به.

يمكن توزيع المعلومات عبر مجموعة متنوعة من المنصات الرقمية، التي يسمح بعضها بالتفاعل مع مقدم الطلب.

### الاتصال الرقمي أحادي الجانب

غالبًا ما تكون المواد الإعلامية التي يتم نشرها عبر المنصات الرقمية مخصصة للاتصال أحادي الجانب. ومع ذلك، يمكن تكييفها مع الظروف الشخصية لمقدمي الطلبات وتضمين نص مكتوب وعناصر اتصال مرئية وصوتية بها.

#### نصيحة عملية حول استخدام الأدوات الرقمية لإتاحة المعلومات بتنسيقات مختلفة



- استخدم أنظمة تحويل النصوص إلى كلام لإتاحة معلوماتك المكتوبة بتنسيق صوتي. فهذا مفيد للأشخاص الذين لديهم مهارات قراءة محدودة والأشخاص الذين لديهم طلاقة محدودة في اللغة المستخدمة.

### الاتصال الرقمي ثنائي الجانب

يمكن أن يتطلب الاتصال الرقمي وجود منصات تفاعلية، مثل تطبيقات الهاتف المحمول المخصصة لتوفير المعلومات ووسائل التواصل الاجتماعي والردشات المضمنة في موقع ويب. حيث تتيح هذه المنصات لمقدم الطلب الاتصال بمزود المعلومات في سبيل الحصول على مزيد من المعلومات أو التوضيحات.

كما يمكن استخدام خدمات الاتصال والرسائل للتواصل مباشرة مع مقدم الطلب. وتشمل خطوط الاتصال المباشر ورسائل البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية وتطبيقات الهاتف مثل WhatsApp. ويمكن استخدام هذه القنوات لنشر معلومات أو إعلانات محددة. ويجب إتاحة خدمات الترجمة الشفوية أو التحريرية لضمان التواصل الفعال.

على الرغم من أن التفاعل الرقمي لا يمكن أن يحل محل توفير المعلومات الشفهي وجهاً لوجه، فإن الوسائل المذكورة أعلاه يمكن استخدامها للإجابة عن الأسئلة أو الشواغل الأكثر إلحاحًا التي قد تكون لدى مقدم الطلب بين جلسات تقديم المعلومات وجهاً لوجه.

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الوصول إلى جمهور كبير</li> <li>• يمكن تخصيص تنسيق توفير المعلومات وفقًا لاحتياجات مقدمي الطلبات، بما فيها الوسائل النصية والمرئية والصوتية</li> <li>• تمكين التفاعل بين مقدم الطلب ومزود المعلومات</li> <li>• متاحة في جميع الأوقات</li> <li>• يمكن إتاحتها بعدة لغات</li> <li>• يمكن أن توفر معلومات محددة ومحدّثة</li> <li>• لا يستغرق توفير المعلومات من خلالها وقتًا طويلاً أو تكلفة باهظة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• موجّهة فقط لمقدمي الطلبات أصحاب المهارات الرقمية المناسبة</li> <li>• موجّهة فقط لمقدمي الطلبات الذين لديهم اتصال بالإنترنت والمعدات ذات الصلة</li> <li>• يجب تطوير مواد متخصصة لنقل المعلومات وفقًا للظروف الشخصية لمقدمي الطلبات</li> <li>• فرصة محدودة لضمان الفهم</li> </ul>







## نصيحة عملية حول الأسئلة الشائعة



- احرص على إعداد الأسئلة الشائعة (FAQs) والأجوبة عنها لكل موضوع معلومات. حيث سييسّر ذلك توفير المعلومات لكل من مزود المعلومات ومقدم الطلب.
- يمكن أتمتة الأسئلة الشائعة في المنصات الرقمية باستخدام روبوتات المحادثة التي "تتحدث" إلى مقدم الطلب عن أسئلته الأكثر شيوعًا حول إجراءات اللجوء وتوجهه إلى مواد المعلومات ذات الصلة. ويمكن برمجة روبوتات المحادثة للتواصل بلغات مختلفة. والوظيفة تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع 7/24، ويمكن أن تكون متاحة أيضًا في الأماكن العامة في مراكز الاستقبال، أو في منطقة الانتظار في دائرة اللجوء.

### (د) الاتصال السمعي البصري

يُشير الاتصال السمعي البصري إلى وسائل البث الإعلامي، بما فيها مكبرات الصوت أو شاشات الفيديو أو التلفزيون أو الراديو. وتهدف قناة الاتصال أحادية الجانب هذه إلى توصيل الرسائل المبسّطة أو الإعلانات التي يجب أن تصل إلى مقدمي الطلبات ضمن حدود زمنية قصيرة. وكثيرًا ما تُنقل المعلومات المذاعة في بيئة بها تشتيت، ما يجعل البث أقل ملاءمة للرسائل التفصيلية أو المعقدة أو الشخصية.

على الرغم من أن وسائل البث الإعلامي يمكن أن تصل إلى جمهور كبير، فإن هذه القناة تكون أكثر فعالية عندما تستهدف جمهورًا محددًا تمامًا. على سبيل المثال، مكبرات الصوت هي قناة مفيدة لإذاعة الإعلانات ويمكن استخدام شاشات الفيديو لبث مقاطع الفيديو وأفلام الرسوم المتحركة في مرافق الاستقبال.

المزايا	العيوب
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الوصول إلى جمهور كبير</li> <li>• يمكن إتاحتها لمقدمي الطلبات بصرف النظر عن ظروفهم الشخصية.</li> <li>• لا يستغرق توفير المعلومات من خلالها وقتًا طويلًا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مخصّصة للرسائل أو الإعلانات الموجهة للجمهور فقط، وليس للمعلومات المعقدة أو التفصيلية أو الشخصية</li> <li>• لا يمكن الوصول إلى الجمهور المستهدف إلا في سياقات معينة، مثل العمليات ومخيمات اللاجئين ومراكز الاستقبال</li> <li>• من الصعب إتاحتها بعدة لغات</li> <li>• لا يمكن التحقق من الفهم</li> </ul>

### 1.3.2 استخدام عدة قنوات في الوقت نفسه

من المستحسن نشر المعلومات ذاتها عبر قنوات اتصال مختلفة لأسباب مختلفة.

- يكون الحصول على المعلومات أيسر عندما تتاح في عدة قنوات يمكن أن تتناسب مع الظروف الشخصية لكل مقدم طلب، بمن فيهم ذوو الدرجات المختلفة من الأمية والتعليم والقدرة المعرفية ومستوى النضج، وغيرها.
- من خلال استخدام المزيد من الحواس (الاستماع، المشاهدة، التحدث)، يكون فهم المعلومات الجديدة والاحتفاظ بها أيسر.
- تكرار المحتوى يزيد من فهم المعلومات المقدّمة والثقة بها.
- باستخدام قنوات إضافية، تزيد من فرصة وصول المعلومات إلى مقدم الطلب فعليًا.

لذلك، فإن استخدام قنوات مختلفة لتوزيع المعلومات يساعدك على الوصول إلى مقدم الطلب وتعزيز الرسالة.

يجب إعطاء مقدمي الطلبات الفرصة لتلقي معلومات شخصية. يمكن القيام بذلك بسبيل الاتصال الشفهي الذي يكيّف





تقنيات الاتصال وفقاً للظروف الشخصية لمقدم الطلب ويسمح لك بتوصيل رسائل ذات صلة مباشرة به. ويمكن الجمع بين الاتصال الشفهي وقنوات الاتصال الأخرى لضمان إتاحة المعلومات لمقدم الطلب في جميع الأوقات.

عند إتاحة المعلومات في عدة قنوات، من الضروري التأكد من اتساقها.

### نصيحة عملية حول إنشاء رابط بين القنوات المطبوعة والرقمية



- استخدم المواد المطبوعة لتوجيه مقدم الطلب إلى المعلومات عبر الإنترنت. للقيام بذلك:
  - احرص على إتاحة جميع موادك المطبوعة على المنصات الرقمية؛
  - قم بتضمين رابط أو رمز الاستجابة السريعة على موادك المطبوعة.

### 1.3.3 دعم توفير المعلومات بـ مواد إعلامية مختلفة

في سبيل نشر المعلومات من خلال قنوات الاتصال المختلفة، تحتاج إلى توفير المواد الإعلامية. وبوسعك الاختيار من بين أنواع عديدة من المواد الإعلامية لاستضافة المعلومات بتنسيق مكتوب أو مرئي أو مسموع، أو جميعها معاً. حيث تُتيح لك معظم أنواع المواد الجمع بين تنسيقات مختلفة، ما يزيد من فرص مقدمي الطلبات في الحصول على المعلومات.

يورد الجدول 1 أكثر أنواع المواد الإعلامية شيوعاً، مصنّفة ضمن فئات حسب تنسيقها ومشفوعة بمزايا وعيوب كل منها.

الجدول 1. مزايا وعيوب أنواع المواد المختلفة

نوع المواد	المزايا	العيوب
الاتصالات المكتوبة التي يمكن دعمها بالوسائل المرئية		
منشور/نشرة/نشرة إخبارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يسمح بالرسائل الموجّهة</li> <li>• إمكانية نقل معلومات عامة ومفصلة</li> <li>• إمكانية توصيل عدد من موضوعات المعلومات المختلفة</li> <li>• إمكانية توزيعها من خلال جلسات تقديم المعلومات الشفهية والمواد المطبوعة والمنصات الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسبة للرسائل المعقدة فقط إذا أمكن تبسيطها</li> <li>• غير مناسبة لتقديم شروحات مستفيضة أو الكثير من التفاصيل</li> </ul>
كتيب/دليل	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسب للرسائل والمعلومات المعقدة حول موضوع معين</li> <li>• إمكانية نقل تفاصيل شاملة</li> <li>• إمكانية توصيل العديد من موضوعات المعلومات المختلفة</li> <li>• إمكانية توزيعها من خلال جلسات تقديم المعلومات الشفهية والمواد المطبوعة والمنصات الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• هدفها الرئيسي ليس مقدمو الطلبات بل الممارسون في مجال اللجوء</li> <li>• قد يكون من الصعب على مقدم الطلب استيعاب معلومات مستفيضة ومفصلة</li> <li>• تستغرق قراءتها وقتاً طويلاً</li> </ul>







نوع المواد	المزايا	العيوب
الاتصال المرئي الذي يمكن دعمه بمعلومات مكتوبة		
ملصق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسب للرسائل أو الإعلانات المبسّطة</li> <li>• يمكن استخدامه لتسليط الضوء على موضوع معلومات أو إبرازه</li> <li>• إمكانية توزيعه من خلال المواد المطبوعة والمنصات الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسب للرسائل الأساسية المبسّطة فقط</li> <li>• مساحة محدودة للمعلومات؛ غير مناسب للمعلومات المفصّلة</li> <li>• لموضوعي معلومات فقط بحجّ أقصى</li> <li>• تتطلب الملصقات المطبوعة مساحة جدارية كبيرة</li> </ul>
مخطط بياني	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسب للرسائل التي يمكن تصويرها في جدول زمني أو عملية ذات تسلسل زمني</li> <li>• يمكن استخدامه لشرح المعلومات المعقدة أو تبسيطها</li> <li>• إمكانية توصيل معلومات مفصّلة</li> <li>• إمكانية توزيعها من خلال جلسات تقديم المعلومات الشفهية والمواد المطبوعة والمنصات الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكن أن يتناول موضوع معلومات واحد فقط أو عدد محدود من المواضيع</li> <li>• مخصص للمعلومات التي يمكن تقديمها كعملية ذات تسلسل زمني فقط</li> </ul>
رسوم كرتونية/ كتاب مصور/ كتاب تلوين/ كتاب أنشطة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسبة للرسائل الأساسية</li> <li>• إمكانية توصيل الرسائل المشحونة بالعواطف</li> <li>• إمكانية توصيل العديد من موضوعات المعلومات</li> <li>• تنسيق ملائم للطفل</li> <li>• إمكانية توزيعها من خلال جلسات تقديم المعلومات الشفهية والمواد المطبوعة والمنصات الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• للرسائل المبسّطة في الأساس؛ لا مساحة للتفسيرات</li> <li>• مخصّصة فقط للرسائل التي يمكن إيصالها من خلال عدد محدود من إطارات الصور</li> <li>• غير مخصّصة للحصول على معلومات مفصّلة</li> </ul>







نوع المواد	المزايا	العيوب
الاتصال المسموع الذي يمكن دعمه بمعلومات مكتوبة		
ملف صوتي/ بودكاست	<ul style="list-style-type: none"><li>• إمكانية إيصال الرسائل المعقدة</li><li>• مناسب في الغالب للمعلومات حول موضوع معين</li><li>• إمكانية نقل معلومات عامة ومفصلة</li><li>• إمكانية تناولها عدة مواضيع معلومات</li><li>• إمكانية تحويلها من صيغة مكتوبة</li><li>• يمكن توزيعها عبر قنوات اتصال مختلفة، مثل جلسات تقديم المعلومات الشفهية، والشاشات في أماكن الانتظار، والمنصات الرقمية</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• قد يكون من الصعب التركيز في الملفات الصوتية الطويلة</li><li>• قد يكون من الصعب متابعة الشروحات المفصلة دون تصور أو نص</li><li>• لا يمكن توزيع الصوت كمادة مطبوعة (يمكن طباعة نصوص الملفات الصوتية)</li></ul>







نوع المواد	المزايا	العيوب
<b>الجمع بين الاتصالات المكتوبة والمسموعة والمرئية والصوتية</b>		
عرض تقديمي PowerPoint	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسب للرسائل الموجهة</li> <li>• إمكانية نقل معلومات عامة ومفصلة</li> <li>• إمكانية توصيل عدد من موضوعات المعلومات المختلفة</li> <li>• متاح الوصول إليها من جميع مقدمي الطلبات عند الجمع بين النص المكتوب والوسائل المرئية والصوتية وحتى الفيديو</li> <li>• يجذب الانتباه بسهولة</li> <li>• يمكن تعديل المعلومات وتحديثها دون تكاليف باهظة</li> <li>• الإنتاج أقل تكلفة من الفيديو/ الرسوم المتحركة</li> <li>• إمكانية توزيعها من خلال جلسات تقديم المعلومات الشفهية والمواد المطبوعة والمنصات الرقمية</li> <li>• يمكن دبلجتها للعديد من اللغات بتكلفة إضافية قليلة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مخصصة للرسائل الأساسية في الأساس مع مستوى محدود من التفاصيل</li> <li>• غير مخصصة للشروحات أو التفاصيل المستفيضة</li> <li>• فقط للمعلومات التي يمكن إيصالها من خلال عدد محدود من الشرائح</li> </ul>
مقاطع الفيديو/ أفلام الرسوم المتحركة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مناسبة للرسائل الأساسية المبسطة</li> <li>• إمكانية توصيل الرسائل المشحونة بالعواطف</li> <li>• إمكانية نقل معلومات عامة ومفصلة</li> <li>• متاحة للوصول إليها من جميع مقدمي الطلبات عند الجمع بين النص المكتوب والصوت والصور</li> <li>• تجذب الانتباه بسهولة</li> <li>• إمكانية توزيعها من خلال جلسات تقديم المعلومات والمنصات الرقمية</li> <li>• يمكن دبلجتها للعديد من اللغات بتكلفة إضافية قليلة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تتناول موضوع معلومات واحد فقط في الأساس أو عددًا محدودًا من المواضيع</li> <li>• مخصصة للرسائل الأساسية في الأساس مع مستوى محدود من التفاصيل</li> <li>• لا يمكن توزيعها كمواد مطبوعة</li> <li>• تتطلب الاستعداد التكنولوجي، بما في ذلك النطاق الترددي الكافي</li> <li>• ارتفاع تكاليف الإنتاج؛ يصعب تحديث المحتوى</li> </ul>



## مزيد من التدريب على توفير المعلومات

يُكسب توفير المعلومات لمقدمي الطلبات عمومًا خبرة خاصة. حيث تجد في هذا الفصل شرحًا موجزًا لمنهجيات توفير المعلومات، ولكن لفهم التعقيد الكامل للموضوع وللتمكن من الاستفادة من تلك المعرفة في الممارسة العملية، توصي الوكالة بحضور وحدة تدريبية مخصصة لهذا الموضوع.

### التدريب ذو الصلة للوكالة



تقدم الوكالة الوحدة التدريبية بعنوان "**التواصل مع طالبي اللجوء وتزويدهم بالمعلومات**" التي تحدّد المهارات اللازمة لتصميم استراتيجيات التواصل بين الثقافات وتخطيطها وتنفيذها. والهدف من هذه الوحدة هو إتاحة الفرصة للممارسين لتقييم احتياجات الأشخاص الذين يحتاجون إلى الحماية الدولية وطالبي الحماية الدولية والمستفيدين المحتملين من الحماية الدولية من المعلومات. بعد حضور هذا التدريب، ستمكن من تكييف الرسائل المتاحة للوصول ونشرها عبر القنوات المناسبة.

إذا كنت مهتمًا بحضور الدورات التدريبية للوكالة، فيرجى الاتصال بالشخص المسؤول عن التدريب داخل سلطتك للحصول على معلومات إضافية.







## 2. الهيكل التنظيمي لتوفير المعلومات

تختلف الظروف المتعلقة عند تقديم المعلومات إلى مقدم الطلب بحسب ما إذا كانت الخطوات الإجرائية للانتفاع بالإجراءات - إنشاء الطلب وتسجيله وتقديمه - تحدث على نحو منفصل أو بشكل متزامن وما إذا كانت هناك فرص إضافية للتفاعل مع مقدم الطلب. تختلف السياقات التي تُقدّم فيها المعلومات بحسب ما إذا كنت في بيئة عمليات تستجيب لعدد كبير من الوافدين أو في بيئة مكتبية تُتيح فرص الاجتماعات الفردية مع عدد أقل من مقدمي الطلبات. وتختلف الجهة التي تقدم المعلومات وفقًا لما إذا كان توفير المعلومات مركزيًا مع أحد الجهات الفاعلة أو يُنفَّذ بالتعاون مع منظمات متعددة.

السلطات مسؤولة عن ضمان توفير المعلومات لطالبي الحماية الدولية (المادة 12 من توجيه إجراءات اللجوء) (المُعاد صياغته)). ومن ثمّ، فهي مسؤولة عن تنسيق إيصال المعلومات حتى تصل الرسائل ذات الصلة إلى مقدم الطلب. ويمكن ضمان توفير معلومات متسقة عن طريق تحديد المعلومات التي ينبغي تقديمها، في سياقك الوطني، ومتى وأين تُقدّم والجهة المنوطة بذلك.

غالبًا ما يشتمل الانتفاع بإجراءات اللجوء على إطارين: إطار الاتصال الأول، الذي يشير إلى سياق الوصول، بما في ذلك الخطوة الإجرائية لإنشاء طلب الحماية الدولية؛ وتسجيل / تقديم طلب الحماية الدولية.

### أداة الوكالة ذات الصلة



يدعم **الدليل العملي الخاص بالانتفاع بإجراءات اللجوء، 2016**، للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء وفرونتكس، مسؤولي الاتصال الأول في دورهم في ضمان الوصول الفعّال إلى الحماية الدولية في سياق الاتصال الأول، على سبيل المثال من خلال توفير المعلومات.

يوفر هذا الدليل العملي معلومات عن الالتزامات الرئيسية لمسؤولي الاتصال الأول وحقوق الأشخاص المحتاجين إلى الحماية الدولية ومعلومات عن الضمانات الإجرائية والدعم المقدم في سياق الاتصال الأول.

الدليل العملي وترجماته متاحان من هنا: <https://www.euaa.europa.eu/publications/practical-tools-first-contact-officials-practical-guide>

يدعم **الدليل العملي لتسجيل وتقديم طلبات الحماية الدولية، 2021** المسؤولين في عملهم اليومي لتسجيل وتقديم طلبات الحماية الدولية في إطار ما بعد الاتصال الأول، من خلال الالتزام بمعايير التسجيل الأوروبية المشتركة.

يضع هذا الدليل العملي الإطار القانوني المتعلق بالخطوات الثلاث للانتفاع بإجراءات اللجوء، بما في ذلك معلومات مفصلة عن الحقوق والالتزامات الناشئة عن مختلف خطوات التسجيل. يصف الدليل، في جملة أمور منها، السمات الرئيسية لبيئة ما بعد الاتصال الأول ويقدم معلومات لتحديد هوية مقدمي الطلبات الذين لديهم مواطن ضعف محتملة أو حالات دبلن.

الدليل العملي وترجماته متاحان من هنا: <https://www.euaa.europa.eu/publications/practical-guide-registration>

يقدم هذا الفصل الإطار المتعلق بالجهة المنوط بها تقديم المعلومات إلى مقدمي طلبات الحماية الدولية ووقتها ومكانها. كما يعرض مدى تأثير السياقات المختلفة على توفير المعلومات في الممارسة العملية.



## 2.1. وقت تقديم المعلومات

تنطبق حقوق مقدم الطلب من بداية إجراءات اللجوء. ولذلك، من الأهمية بمكان أن تُقدّم المعلومات في حينها لتمكينهم من ممارسة حقوقهم والامتثال لالتزاماتهم<sup>(16)</sup>.

من الضروري مراعاة الوقت الذي يحتاج فيه مقدمو الطلبات إلى الحصول على معلومات معينة حتى يتسنى لهم المشاركة الكاملة في إجراءات اللجوء. في الوقت ذاته، يجب أن تحرّص على ألا تُربك مقدم الطلب بالكثير من المعلومات في بداية الإجراءات.

### 2.1.1. تحديد الفرص لتقديم المعلومات

يتطلب الوصول إلى الإجراءات عدة فرص للتفاعل مع مقدم الطلب. حيث يُتيح لك النهج التدريجي تقديم المعلومات في أوقات مختلفة أثناء الاستفادة من الإجراءات، دون إثقال كاهل مقدم الطلب بالكثير من المعلومات أو المعلومات المفصلة على نحو مفرط في نفس الوقت. كما يتيح لك تكرار المعلومات الأساسية لمقدم الطلب عدة مرات والبناء على المعلومات الأساسية بمزيد من التفاصيل في كل مرة تتواصل فيها مع مقدم الطلب.

وإلى جانب توفير المعلومات على مراحل، يمكن إتاحة المعلومات لمقدمي الطلبات في جميع الأوقات من خلال المنصات الرقمية والمواد المطبوعة. لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى القسم 1.3 "كيفية نقل المعلومات".

#### (أ) الخطوات الإجرائية أثناء الوصول إلى الإجراءات

تشير الخطوات الإجرائية التي تؤخذ أثناء الوصول إلى الإجراءات إلى الأنشطة التي تقوم بها السلطات في سبيل تسجيل طلبات الحماية الدولية. وفقاً للمادة 6 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته)، ينطوي الوصول إلى الإجراءات على ثلاث خطوات: إنشاء الطلب وتسجيله وتقديمه.

**إنشاء** الطلب يُشير إلى عملية التعبير أمام السلطة عن الرغبة في التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية. بعد هذه الخطوة، يعدّ مقدم الطلب طالب لجوء ويتمتع بالحقوق والالتزامات المرتبطة بهذا الوضع.

**تسجيل الطلب** يعني إنشاء سجل لعزم مقدم الطلب على طلب الحماية، وبالتالي تدوين أن مقدم الطلب هو مقدم طلب للحصول على الحماية الدولية. في بعض السياقات الوطنية، يتم جمع البيانات الأساسية من مقدم الطلب أيضاً أثناء خطوة التسجيل.

يجب أن يتم التسجيل في غضون مهلة زمنية معينة بعد إنشاء الطلب (المادة 6 من توجيه إجراءات اللجوء المُعَاد صياغته):

- 3 أيام عمل بحدٍّ أقصى لتقديم الطلبات إلى السلطات المسؤولة عن تسجيلها؛
- 6 أيام عمل بحدٍّ أقصى لتقديم الطلبات إلى السلطات الأخرى غير المسؤولة عن تسجيلها؛
- 10 أيام عمل بحدٍّ أقصى لعدد كبير من الطلبات المتزامنة التي تجعل من الصعب للغاية الوفاء بالمهلة الزمنية 3 أو 6 أيام.

**تقديم الطلب** يُكمل إجراءات التسجيل. يبدأ إجراء دراسة الطلب في هذه المرحلة.

يُشير تقديم الطلب عادة إلى مرحلة يتم فيها جمع بيانات أكثر شمولاً من مقدمي الطلبات لإكمال عملية التسجيل. بعد ذلك، يتم تقديم الطلب إلى السلطة المختصة بالبتّ في الطلبات وتبدأ دراسته.

لا تمثل هذه الخطوات الإجرائية بالضرورة ثلاث مراحل منفصلة. فقد يحدث إنشاء الطلب قبل التسجيل أو بالتزامن معه،

<sup>(16)</sup> المادة 12(1)(أ) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته).





والعديد من دول الاتحاد الأوروبي الموسَّع تجمع بين خطوتي التسجيل والتقديم في مرحلة واحدة.

تتيح الخطوات الإجرائية فرصة لتقديم المعلومات، ولا سيما عن الإجراءات الواجب اتباعها وحقوق مقدم الطلب والتزاماته. وغالبًا ما تأخذ السلطات هذه الخطوات في أثناء تقديم المعلومات في الوقت ذاته إلى مقدم الطلب وشرح المعلومات الإجرائية له من الناحية العملية.

تتطلب الخطوات الإجرائية في كثير من الأحيان أن يحضر مقدم الطلب بشخصه وأن يتيح الفرصة لتقديم المعلومات إلى مقدم الطلب شفويًا. ولأن المعلومات الأساسية كثيرًا ما يتم جمعها من مقدمي الطلبات أثناء التسجيل، فهذا يسمح بتصميم الرسالة وفقًا للحالة الشخصية لكل مقدم طلب، على سبيل المثال حول مواضيع مثل الدعم المتاح فيما يتعلق بالاحتياجات الإجرائية أو احتياجات الاستقبال الخاصة المحتملة، أو إجراء فحص خاص يجب اتباعه إذا أُحيل الطلب إلى إجراء معين. كما تتيح هذه الخطوات فرصة للتحقق من الفهم والسماح لمقدم الطلب بطرح الأسئلة واستبانة أي شكوك لديه.

### (ب) فرص أخرى أثناء الوصول إلى الإجراءات

يُتيح الوصول إلى الإجراءات عدة فرص لإيصال المعلومات إلى مقدم الطلب بالإضافة إلى الخطوات الإجرائية للوصول إلى الإجراء نفسه. وتشمل هذه الفرص ما يلي:

- سياق الوصول، بما في ذلك الأنشطة خلال الاتصال الأول على الحدود؛
- الفحص الطبي؛
- أخذ بصمات الأصابع؛
- لقاء المستشار القانوني أو الوصي؛
- الإحالة إلى الجهات الفاعلة المتخصصة للحصول على دعم الخط الثاني؛
- الحصول على خدمات الدعم.

تتيح لك هذه الفرص تقديم معلومات مفصلة أكثر عن الخطوة قيد النظر، على سبيل المثال، ما يستلزمه الفحص الطبي أو ما يمكن توقعه من دعم الخط الثاني.

بالإضافة إلى ما سبق، يمكنك تقديم أي معلومات تتعلق بإجراءات اللجوء، بما في ذلك المعلومات الإجرائية العامة أو المعلومات التي تركز على موضوع معين في أثناء:

- القبول في مركز الاستقبال؛
- الأنشطة المجتمعية.

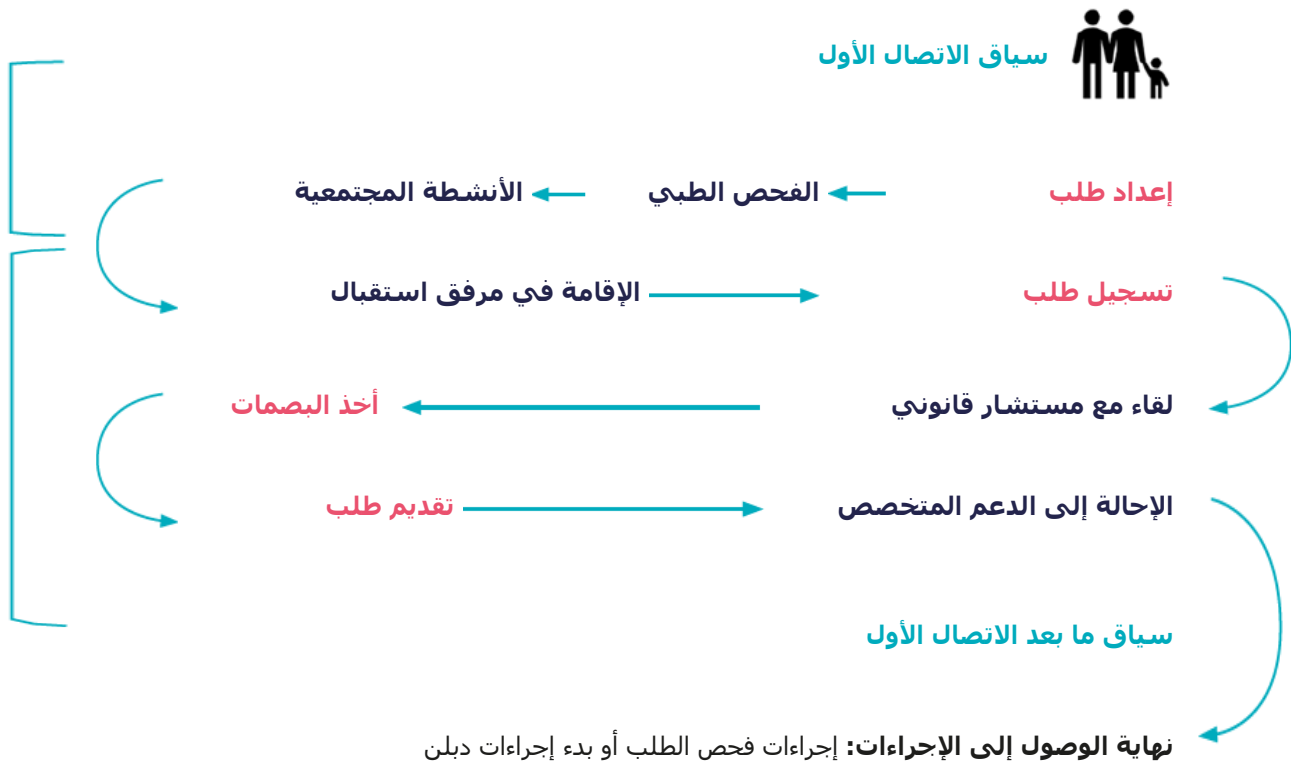
بوسعك اغتنام هذه الفرص لتكملة المعلومات المقدمة خلال الخطوات الإجرائية وتكرار المعلومات التي سبق مشاركتها واستقصاء المزيد منها.

يوضح الشكل 1 الفرص المختلفة التي قد تسمح بالتفاعل مع مقدم الطلب أثناء الوصول إلى الإجراءات. في سياقك الوطني، يمكن أن تتم الخطوات الإجرائية بالتزامن معًا، وقد تنشأ فرص أخرى لتوفير المعلومات بترتيب مختلف، أو لا تنشأ على الإطلاق، أو قد توجد فرص إضافية.





## الشكل 1. الفرص المختلفة التي قد تسمح بالتفاعل مع مقدم الطلب



- **الخطوات الإجرائية والمتطلبات الإجرائية الأخرى**
- **فرص أخرى**







## نصيحة عملية حول إتاحة المعلومات في جميع الأوقات أثناء الوصول إلى الإجراءات



إلى جانب هذه الفرص لتقديم المعلومات شخصيًا، يجب توفير المعلومات لمقدم الطلب في جميع الأوقات من خلال قنوات الاتصال المختلفة. انظر القسم 2.1. "كيفية تقديم المعلومات" لمزيد من التفاصيل.

### 2.1.2. تحديد وقت تقديم معلومات حول مواضيع معينة

في أثناء عملية تقديم المعلومات، يوصى بالتمييز بين ما يلي:

- الوقت الذي تحتاج فيه إلى توفير المعلومات الأساسية.
- الوقت الذي يمكنك فيه تقديم المزيد من المعلومات التفصيلية.

نظرًا لأنه يمكن تقديم المعلومات على مراحل، فبوسعك تقديم المعلومات الأساسية أولاً حول كل موضوع ثم إكمالها بمزيد من التفاصيل، على النحو التالي:

- تحديد الرسائل الأساسية المتعلقة بكل موضوع من مواضيع المعلومات؛
- تكرار الرسائل الأساسية أثناء الخطوات المختلفة للإجراءات؛
- في كل مرة، أرفق الرسالة (الرسائل) الأساسية بمزيد من التفاصيل.

لمزيد من المعلومات حول وقت تقديم معلومات حول مواضيع معينة، انظر [الفصل الثالث](#).

## 2.2. مكان تقديم المعلومات

ترتبط الجوانب العملية لتقديم المعلومات ارتباطًا وثيقًا بسياق العمليات الذي تحدث فيه بالفعل مراحل الوصول إلى إجراءات اللجوء.

عادة ما يكون جانب توفير المعلومات جزءًا من سير عمل أوسع ينظم أدوار ومسؤوليات جميع الجهات الفاعلة العاملة بالتزامن في تنفيذ إجراءات اللجوء. ويعتمد سير العمل هذا على سياق العمليات. على سبيل المثال، سيختلف تدفق المعلومات الذي يحدث في موقع يستقبل عددًا كبيرًا من مقدمي الطلبات عن ذلك الذي يحدث في مكتب حيث يتم النظر في طلبات اللجوء بصورة فردية.

عند التعامل مع عدد كبير من الوافدين، من المهم التمييز بين ما يلي:

- سياقات العمليات حيث من المفترض أن يتم استضافة مقدمي الطلبات في نفس موقع الوصول حتى انتهاء عملية الدرجة الأولى (كما هو الحال في سياق بؤرة توتر)؛
- الحالات التي يتم فيها نقل مقدمي الطلبات بسرعة من الميناء أو ميناء الوصول إلى مركز الاستقبال الأول.

في الحالة الأولى، يمكن للسلطات المعنية وشركاء العمليات الاستفادة من الإقامة الطويلة لمقدمي الطلبات لنقل رسائل أكثر تفصيلاً خلال مراحل إجراءات اللجوء. حيث سيُتيح ذلك فرصة لتبديد الشكوك وتفعيل مسارات الإحالة ذات الصلة.

في الحالة الأخيرة، وبسبب ضيق الوقت والمكان، يتعين على مسؤولي الاتصال الأول المسؤولين ضمان نقل الرسائل الأساسية بوضوح وكفاءة إلى مقدمي الطلبات، ولا سيما فيما يتعلق بما يحدث بعد ذلك في الإجراءات.

يعدُّ سياق العمليات جانبًا رئيسيًا آخر يجب مراعاته عندما يتعلق الأمر بتأمين بيئة سرية للتفاعل مع مقدم الطلب، خاصة فئات معينة مثل الأشخاص من "مجتمع الميم" أو ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية أو إعاقة. والسرية شرط أساسي عند التفاعل مع هؤلاء الأشخاص، لضمان حمايتهم وتعزيز التعاون مع





## نصائح عملية حول الأعداد الكبيرة من الوافدين



**النزول:** يمكن فحص مقدمي الطلبات عند الوصول ثم نقلهم إلى مراكز الاستقبال الأولية.

- **استخدام المواد المطبوعة والسمعية المرئية أو ربط رموز الاستجابة السريعة بالمواد الرقمية** عند تقديم معلومات حول إجراءات اللجوء. يمكن أن تُكمل هذه المواد المعلومات التي قدمت شفويًا في وقت النزول.
- **تجميع مقدمي الطلبات حسب اللغة**، بناءً على المعلومات المتاحة حول الجنسيات على متن الطائرة. مخاطبة المجموعات لتقديم معلومات عن إجراءات اللجوء في بلد النزول.
- **البحث عن مواطن الضعف.** إذا تم تحديد الفئات الضعيفة مسبقًا على أساس المؤشرات المتاحة، فتأكد من تزويدها بالمعلومات ذات الصلة. خذ متطلبات السرية بعين الاعتبار قدر الإمكان، على سبيل المثال عن طريق جمع هؤلاء الأشخاص في مجموعة مختلفة.
- **السياقات الشبيهة ببؤر التوتر.** نظرًا لأنه يمكن استضافة مقدمي الطلبات حتى الانتهاء من إجراءات اللجوء، يمكن تنظيم تدفق المعلومات من خلال مراعاة التوصيات المنهجية القياسية الموضحة في الوثيقة الإرشادية هذه.
- **الانتباه لمواطن الضعف.** استخدم مناطق آمنة أو أماكن ملائمة للأطفال، أو كليهما معًا، لتوفير معلومات عن إجراءات اللجوء للفئات الضعيفة والأطفال غير المصحوبين بذويهم. سيساعدك ذلك على تلبية متطلبات السرية مع السماح بتفاعل أكثر مشاركة، حيث يمكنك استخدام مواد إعلامية مصممة خصيصًا لاحتياجات الاتصال للفئات الضعيفة والأطفال.

## نصائح عملية حول التفاعل الفردي



- **ضبط سير العمل للتغلب على قيود المكان وضمان السرية**  
في بعض الأحيان تواجه الإدارات المشاركة في سياقات العمليات قيودًا مؤقتة أو دائمة قد تجعل من الصعب ضمان متطلبات السرية.
- **جدولة عملية تسجيل واحدة في وقت واحد لضمان السرية**  
يمكن النظر في إدخال تعديلات على سير العمل للحد من مخاطر استراق السمع على مقدم الطلب. على سبيل المثال، يمكنك التفكير في جدولة عملية تسجيل واحدة فقط في كل مرة للتأكد من عدم قدرة مقدمي الطلبات والمترجمين الشفويين المعنيين على التعرف أو سماع بعضهم بعضًا.
- **تسجيل مقدمي الطلبات الذين يتحدثون لغات مختلفة في نفس الوقت**  
إذا تعذر إجراء تسجيلات فردية بسبب التراكم الهائل، فيمكنك جدولة حضور مقدمي الطلبات الذين يتحدثون لغات مختلفة في نفس الموعد. فهذا من شأنه الحد من مخاطر استراق السمع. يجب على موظفي التسجيل التحقق مسبقًا من عدم قدرة مقدمي الطلبات المسجلين على فهم لغة مقدم الطلب الآخر، وبالتالي لم يتمكنوا من فهم الرواية التي يتم سردها.
- **إقامة حواجز الرؤية أو إقامة عمليات التسجيل عبر الإنترنت**  
يمكن تعزيز دعم السرية من خلال تثبيت حواجز الرؤية بحيث لا يتمكن مقدمو الطلبات من رؤية بعضهم بعضًا. كما أن المعالجة عن بُعد، مثل عمليات تسجيل اللجوء عبر الإنترنت، هي خيار أيضًا في حالة وجود مساحة مادية كافية. ومع ذلك، يجب على السلطة المعنية التأكد من وجود معدات تكنولوجيا المعلومات والمتطلبات التقنية للمعالجة عن





بُعد.

## 2.2.1 تقديم المعلومات في الاتصال الأول

غالبًا ما يتم توفير المعلومات في الاتصال الأول في حالة وصول الشخص طالب اللجوء مؤخرًا إلى البلاد ولا يعرف سوى القليل عن إجراءات اللجوء. يمكن أن تحدث حالات الاتصال الأول هذه في سياقات مختلفة، بما في ذلك:

- على **الحدود الخارجية**، كما في المعابر الحدودية والحدود الخضراء والموانئ وفي مناطق العبور في المطار؛
- داخل **أراضي** دولة الاتحاد الأوروبي الموسَّع، عند الاجتماع مع السلطات بنية التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية.

غالبًا ما يتسم الاتصال الأول على الحدود الخارجية ببيئة عملية في سياق التحركات عبر الحدود، ويمكن أن يشمل الوافدين النظاميين وغير النظاميين في وقت واحد، في حين أن الاتصال الأول داخل الأراضي يحدث عادة في بيئة مكتبية ثابتة.

أحد الأهداف الرئيسية لتقديم المعلومات في الاتصال الأول هو تحديد هوية الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى حماية دولية وتزويدهم بالمعلومات من أجل ضمان الانتفاع الفعَّال بإجراءات اللجوء.

### أداة الوكالة ذات الصلة



لمزيد من المعلومات حول الإطار المتعلق بسياقات الاتصال الأول وكيفية التعرف على طالب الحماية الدولية المحتمل، انظر *الدليل العملي الخاص بالانتفاع بإجراءات اللجوء*، 2016.

لضمان توفير المعلومات الفعَّال أثناء الاتصال الأول، تحتاج إلى أخذ التحديات الخاصة المتعلقة بتوفير المعلومات في هذا السياق في الاعتبار.

### الجدول 2 التحديات والحلول الممكنة لضمان توفير المعلومات الفعَّال خلال الاتصال الأول

التحديات	الحلول الممكنة
<p><b>بيئة مشتعلة للانتباه</b></p> <p>يمكن أن يشكِّل تدفق مقدمي الطلبات ضغطًا في الوقت وتحديات التنسيق في استقبال الوافدين الجدد. وقد تكون المناطق الحدودية الخارجية بيئات مكتظة ومشتعلة، ما يحدُّ من قنوات الاتصال المتاحة لنشر المعلومات والوقت المتاح لتوفير المعلومات.</p>	<p><b>تنسيق وإنشاء سير العمل</b></p> <p>يمكن تحديد مستويات متقدمة من التنسيق وسير العمل لتقديم المعلومات بفعالية في أوقات تدفق أعداد كبيرة من الوافدين بالتزامن معًا، على سبيل المثال بعد عمليات البحث والإنقاذ أو الوافدين بأعداد كبيرة على الحدود البرية. ويمكن التعاقد مع الشركاء المنقَّذين لتقديم المعلومات.</p>
<p><b>قدرة محدودة على استيعاب المعلومات</b></p> <p>قبل الوصول، كثيرًا ما يكون مقدمو الطلبات قد أكملوا رحلة طويلة ومحفوفة بالمخاطر، ربما تعرضوا خلالها للاستغلال والإيذاء أو غير ذلك من ضروب سوء المعاملة. وربما أثر هذا على حالتهم البدنية والعقلية. وقد تكون لديهم احتياجات ملحة لا تتعلق بالضرورة باللجوء، ويمكن أن يقوِّض الإجهاد قدرتهم على استيعاب المعلومات.</p>	<p><b>تقديم معلومات أقل تفصيلًا</b></p> <p>يمكن أن يركز توفير المعلومات على تقديم معلومات أساسية بتفاصيل أقل في البيئات المشتعلة للانتباه أو عندما يكون لدى مقدمي الطلبات قدرة محدودة على استيعاب المعلومات. ويمكن استكمال هذه المعلومات الأساسية لاحقًا بمزيد من التفاصيل ومواضيع المعلومات الإضافية.</p>
<p>ربما يكون لدى مقدمي الطلبات معرفة سابقة قليلة أو معدومة بإجراءات الحماية الدولية واللجوء، أو كيفية سير الإجراءات الإدارية في أوروبا. ويمكن أن يقوِّض انعدام المعرفة السابقة هذا قدرة مقدمي الطلبات على</p>	<p>ويمكن تسليم المواد الإعلامية المطبوعة إلى مقدمي الطلبات الذين بوسعهم الرجوع إليها لاحقًا. وتتضمن المواد تعليمات حول كيفية الحصول على</p>



التحديات	الحلول الممكنة
استيعاب كميات كبيرة من المعلومات الجديدة أو فهم المصطلحات القانونية.	مزيد من المعلومات على المنصات الرقمية أو شفهيًا.
<b>فرصة محدودة لتقديم معلومات مخصصة</b> ربما يصعب تحديد الظروف الشخصية لكل مقدم طلب على الفور، بسبب قلة فرص التفاعل وجمع البيانات من مقدمي الطلبات عند الوصول. ومن ثم فإن فرصة تقديم معلومات مصممة خصيصًا على نحو يتلاءم مع وضع مقدم الطلب محدودة.	<b>تشجيع مقدمي الطلبات على التعبير عن ظروفهم الشخصية</b> نظرًا لأنه قد يكون من الصعب تحديد الظروف الشخصية غير الظاهرة أثناء الاتصال الأول، فيمكن تشجيع مقدمي الطلبات على إبلاغ السلطات بظروفهم. وبالتالي، يجب أن تشرح بوضوح وبطريقة مفهومة ما الاحتياجات الخاصة وكيف يمكن لمقدمي الطلبات الإبلاغ بها.
<b>فرص محدودة للقاء كل مقدم طلب على حدة، بما في ذلك توفير خدمات الترجمة الشفوية</b> قد يقوِّض سياق الوصول القدرة على ترتيب المواعيد الفردية مع مقدمي الطلبات. في سياق الوافدين الجدد، لا يمكن التنبؤ بجميع اللغات التي تحتاج إلى ترجمة شفوية في وقت معين.	<b>نشر المعلومات عبر قنوات الاتصال المختلفة</b> يمكن نشر المعلومات عن طريق قنوات اتصال مختلفة لزيادة كفاءة توفير المعلومات. استخدم، على سبيل المثال، المنشورات التي تجمع بين النص المكتوب وتفاصيل مرئية موضحة ذاتيًا حول كيفية الحصول على مزيد من المعلومات على المنصات الرقمية وكيف سيحدث التفاعل مع السلطات. ويمكن ترجمة هذه المعلومات إلى عدة لغات. ويمكن الاستعانة بمجموعة من المترجمين الشفويين عن بُعد لتوفير المعلومات المخصصة باللغات النادرة.

## 2.2.2 تقديم المعلومات أثناء تسجيل الطلبات وتقديمها

أثناء تسجيل الطلبات وتقديمها، عادة ما يتم توفير المعلومات في بيئة منسقة، مثل بيئة المكاتب أو مركز الإقامة. ووفقًا لسياقك الوطني، غالبًا ما يحدث ذلك بعد أن يكون مقدم الطلب قد مكث في البلاد مدة قصيرة وتم تلبية بعض احتياجاته الأكثر إلحاحًا بالفعل، مثل احتياجات الصحة أو الغذاء أو المأوى. وبالتالي، قد يتسنى لمقدم الطلب استيعاب معلومات أكثر مما كان في سياق الاتصال الأول.

تتيح **البيئة المنسقة** أجواء هادئة محتملة لتوفير المعلومات. وغالبًا ما يتضمن هذا السياق موعدًا فرديًا مع مقدم الطلب في بيئة تضمن السرية والأمن. غير أنه يمكن أن يشمل أيضًا اجتماعات مع مجموعات من مقدمي الطلبات. ويسمح السياق في كثير من الأحيان بتوزيع المعلومات من خلال عدة قنوات اتصال، بما في ذلك الاتصال الشفوي والمواد المطبوعة والمنصات الرقمية.

عادة ما يحضر مقدمو الطلبات **المواعيد الفردية** لجمع البيانات الشخصية أثناء تسجيل الطلبات وتقديمها. وتتيح هذه المواعيد فرصة سانحة لتقديم معلومات فردية لمقدم الطلب وفقًا لظروفه الشخصية. ويمكن كذلك تحديد المواد الإعلامية التي ستكون الأكثر فعالية.

### أداة الوكالة ذات الصلة



لمزيد من المعلومات حول سياقات تسجيل/تقديم الطلبات، انظر، الدليل العملي للتسجيل - تقديم طلبات الحصول على الحماية الدولية، كانون الأول/ديسمبر 2021.







## 2.3. جهة تقديم المعلومات

قد لا تكون الشخص الوحيد الذي يقدم المعلومات لمقدم الطلب. يجوز للسلطات والمنظمات الأخرى العاملة في مجال اللجوء تقديم المعلومات بالشراكة معك. وتقع مسؤولية تدبير توفير المعلومات وتنسيقه على عاتق السلطات. وفي الوقت ذاته، تقع على عاتق جميع الجهات الفاعلة المعنية مسؤولية المشاركة في التنسيق الميداني وكفالة اتساق المعلومات المقدمة.

### 2.3.1. تحديد المنظمات المنوطة بتقديم المعلومات

تُقدّم المعلومات في المقام الأول من قبل السلطات المسؤولة عن اتخاذ الخطوات الإجرائية للوصول إلى الإجراءات في سياقك الوطني. من بين هذه السلطات ما يلي:

- السلطة المختصة بالبت في الطلبات،
- إدارات الشرطة،
- إدارات الحدود وخفر السواحل،
- مكاتب شؤون المواطنين المحلية.

يمكن تقديم المعلومات أيضًا من قبل السلطات أو المنظمات الأخرى التي تتفاعل مع مقدمي الطلبات أثناء الوصول إلى الإجراءات (المادة 21(1) من توجيه إجراءات اللجوء المُعاد صياغته<sup>(17)</sup>). من بين هذه السلطات ما يلي:

- الجهات الفاعلة التي تدير مراكز الاستقبال؛
- منظمات المجتمع المدني؛
- المستشارون القانونيون؛
- المنظمات الدولية، مثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو المنظمة الدولية للهجرة؛
- وكالات الاتحاد الأوروبي؛
- المستشارون القانونيون؛
- الجهات الفاعلة التي تدير مرافق الاحتجاز؛
- المؤسسات الإصلاحية.

القوائم السالفة الذكر عامة. في سياقائك الوطنية، قد لا تكون المنظمات المشاركة في حالة الاتصال الأول وأثناء تسجيل/تقديم الطلبات هي المنظمات ذاتها دائمًا. فضلًا عن ذلك، تجدر الإشارة إلى الإسهامات القيمة في توفير المعلومات من قبل منظمات المجتمع المدني والمتطوعين من المجتمع المحلي.

من الجيد أيضًا أن نضع في اعتبارنا أنه ليس لدى كل المنظمات بالضرورة القدرة على تقديم معلومات عن مجموعة كبيرة من المواضيع التي ربما تكون خارج تخصصها.

#### نصيحة عملية بشأن مكافحة المعلومات المضللة الواردة من مصادر غير رسمية



يمكن جذب مقدمي الطلبات من خلفيات ثقافية معينة لطلب المشورة من أفراد مجتمعهم، على سبيل المثال لأنهم غير معتادين على طلب المعلومات من السلطات، حيث ربما ينشرون معلومات غير دقيقة أو غير كاملة، دون قصد. ونتيجة

<sup>(17)</sup> المادة 21(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "يجوز للدول الأعضاء أن تشترط تقديم المعلومات القانونية والإجرائية المشار إليها في المادة 19 من قبل المنظمات غير الحكومية أو الأخصائيين من السلطات الحكومية أو من دوائر متخصصة في الدولة".





لذلك، يعتمد مقدمو الطلبات على المعلومات المصنّعة بدلاً من المعلومات المؤسسية.

يمكن أن تأتي المعلومات المصنّعة أيضاً من محاولات متعمدة للمهربين أو المتجّرين لتضليل مقدمي الطلبات بتزويدهم بمعلومات ملفقة ومتلاعب بها.

يمكنك مواجهة ذلك بالتردد المستمر واتساق المعلومات من المصادر المصرح بها، من خلال قنوات اتصال مختلفة.

## 2.3.2. التنسيق بين المنظمات التي تقدم المعلومات

لضمان ثقة مقدم الطلب في إجراءات اللجوء، من الأهمية بمكان أن تنشر جميع السلطات ومقدمي الخدمات ومنظمات المجتمع المدني المعنية رسالة متسقة.

نظراً لأن العديد من المنظمات يمكن أن تشارك في تقديم المعلومات أثناء الوصول إلى الإجراءات، فقد تكون هناك حاجة إلى التنسيق لضمان توصيل رسائل متسقة إلى جميع مقدمي الطلبات وضمان وصول المعلومات إلى جميع مقدمي الطلبات. ضع في اعتبارك أنه قد تكون هناك حاجة إلى تنسيق مختلف لحالات الاتصال الأول وأثناء تسجيل/تقديم الطلبات.

عند تنسيق توفير المعلومات، ستحتاج إلى مراعاة المحتوى وإمكانية الوصول إليه، على الأقل.

يرتبط **تنسيق المحتوى** بكيفية توصيل الرسائل المتسقة بطريقة منهجية إلى مقدمي الطلبات. يمكن النظر، على سبيل المثال، في المواد الإعلامية المستخدمة، والمواد المرجعية، ومن المنوط بصياغة هذه المواد، وكيف يمكن تدريب مقدمي المعلومات. وقد تقتضي الحاجة أيضاً التنسيق لإبقاء المعلومات محدّثة ومتسقة بمرور الوقت.

يُشير **تنسيق إمكانية الوصول** إلى كيفية تلقي جميع مقدمي الطلبات للمعلومات. يمكن النظر، على سبيل المثال، في المنظمات المسؤولة عن تقديم معلومات معينة في كل مرحلة من مراحل الوصول إلى الإجراءات، وكيف يمكن ضمان مجموعة المهارات المناسبة بحيث يمكن تكيف أسلوب الاتصال مع الجمهور.

يشمل التنسيق، على سبيل المثال، الآليات التالية:

- نظام مركزي حيث تقدّم المعلومات من قبل منظمة واحدة؛
- إجراءات التشغيل الموحّدة؛
- آليات الإحالة؛
- إقامة شراكات رسمية مع السلطات؛
- الاتفاقات الإطارية.

### الممارسات الجيدة المتعلقة بالتنسيق من خلال الأفرقة العاملة المتخصصة ومسارات الإحالة



في سياقات العمليات المعقدة، يمكن تنسيق توفير المعلومات من خلال أفرقة عاملة متخصصة. حيث سينسق كل فريق عامل مع عدة منظمات تشارك في أنشطة توفير المعلومات حول الموضوع ذاته. ويمكن تنظيم التنسيق اليومي من خلال نقاط الاتصال المخصصة لكل فريق عامل.

في السياقات المعقدة، مثل حالات النزول، تؤدي مسارات الإحالة دوراً حاسماً في تلبية احتياجات الحماية كما ينبغي تزويد مقدمي الطلبات بالاستجابة في حينها، خاصةً فيما يتعلق بالخدمة والدعم المتخصص. وتحقيقاً لهذه الغاية، يجب على مقدمي المعلومات والخدمات أن يساهموا في إبقاء مسارات الإحالة تعمل ومتاحة للوصول إليها بسهولة.

يمكن استخدام الترتيبات العملية التالية لتوصيل المعلومات إلى مواقع مختلفة، من قبل منظمة واحدة أو عدة منظمات:

- فرق متنقلة/جواله تسافر إلى مواقع مختلفة يصل إليها مقدمو الطلبات أو يقيمون فيها؛







- أكشاك تقديم المعلومات المقامة في المواقع التي يوجد فيها عدد كبير من مقدمي الطلبات؛
  - خطوط الاتصال المباشر التي تسمح لمقدمي الطلبات بالوصول إليك في مواقع متعددة - تأكد من الإعلان على نطاق واسع عن أرقام خطوط الاتصال المباشر في المواقع التي يرتادها مقدمو الطلبات.
- إذا شاركت منظمات عديدة في توفير المعلومات، فتأكد من أن مقدم الطلب يفهم دور المنظمة التي توفر له المعلومات. وإذا لم يكن مقدم المعلومات هو السلطة المسؤولة عن طلبه، فيجب على مقدم الطلب أن يتلقى على الأقل معلومات حول كيفية الاتصال بالسلطة المسؤولة في حالة كانت لديه أسئلة حول طلبه الشخصي.





### 3. مواضيع تقديم المعلومات

يقدم هذا الفصل لمحة عامة عن مواضيع توفير المعلومات في سياق الوصول إلى الإجراءات.

تستند الموضوعات إلى الأحكام القانونية لنظام اللجوء الأوروبي المشترك، التي يمكن أن تكون إلزامية ("بنود إلزامية") أو تقديرية ("بنود اختيارية"). تعتمد أهمية الموضوعات المرتبطة بـ "البنود الاختيارية" على نقل المواد ذات الصلة إلى التشريعات الوطنية والظروف الفردية لمقدم الطلب.

كما تتضمن التوجيهات الواردة في هذا الفصل نقاط معلومات تكميلية، في الحالات التي تعزز فيها فهم مقدم الطلب للعملية الإدارية بدرجة كبيرة.

يقدم الجدول 3 لمحة عامة عن مواضيع توفير المعلومات التي تعتبر الحد الأدنى الذي يتعين توفيره لمقدمي طلبات الحماية الدولية أثناء الوصول إلى الإجراءات. ويجوز لبلدان الاتحاد الأوروبي الموسَّع أن تكمل المعلومات بمواضيع ذات صلة في سياقها الوطني المحدد.

يُبيّن الجدول مراحل الوصول إلى إجراءات اللجوء ويميز بين مرحلة إنشاء الطلبات ومرحلة تسجيلها وتقديمها. ويُشير أيضاً، فيما يخص كل موضوع، إلى المرحلة التي ينبغي فيها تغطية الموضوع وما إذا كان ينبغي توفير المعلومات القياسية أو المفصلة.

تم تطبيق الرمز اللوني التالي على مواضيع المعلومات:

مواضيع توفير المعلومات التي يتعين تغطيتها في جميع الظروف؛

المعلومات الواجب تقديمها فقط إذا كانت مناسبة في الظروف الشخصية لمقدم الطلب؛

الرسائل الواردة في التوجيهات ذات الصلة بشكل خاص بالتواصل الأول (إنشاء الطلب).

**الجدول 3: لمحة عامة عن موضوعات توفير المعلومات التي تعتبر الحد الأدنى لتقديمها إلى مقدم الطلب أثناء مرحلة الوصول إلى الإجراءات**

مواضيع المعلومات	التواصل الأول (إنشاء الطلب)	التسجيل / التقديم
<u>المفاهيم والمبادئ الأساسية لإجراءات اللجوء</u>		
<u>ما المقصود بالحماية الدولية؟</u>	قياسية	مفصلة
<u>ما إجراءات اللجوء؟</u>	قياسية	مفصلة
<u>السيرة</u>	قياسية	مفصلة
<u>مبدأ مصالح الطفل الفضلى</u>	قياسية	مفصلة



مواضيع المعلومات	التواصل الأول (إنشاء الطلب)	التسجيل / التقديم
<u>آلية الشكاوى</u>		قياسية
<u>المعلومات الإجرائية</u>		
<u>إجراءات التسجيل</u>	مفصلة	مفصلة
<u>تسجيل البالغين المعالين</u>	قياسية	مفصلة
<u>تسجيل الأطفال</u>	قياسية	مفصلة
<u>تقسيم السنّ (عند الاقتضاء)</u>		مفصلة
<u>المقابلة الشخصية</u>		قياسية
<u>الإطار الزمني للفحص</u>	قياسية	قياسية
<u>الاحتجاز</u>		مفصلة
<u>الخطوات التالية إذا تم توجيه الطلب إلى إجراء فحص خاص</u>		
<u>إجراءات دبلن</u>	قياسية	مفصلة
<u>الطلب اللاحق</u>		مفصلة
<u>إجراء السماح بالدخول</u>		مفصلة
<u>الإجراء المعجل</u>		مفصلة
<u>إجراءات الحدود</u>		مفصلة
<u>حقوق طالب الحماية الدولية</u>		
<u>البقاء في البلد بانتظار إجراء دراسة الطلب</u>	قياسية	مفصلة
<u>الاستعانة بخدمات مترجم شفوي</u>	قياسية	مفصلة
<u>المساعدة والتمثيل القانونيان</u>		مفصلة
<u>الحق في التواصل مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وغيرها من المنظمات التي تقدم الاستشارات القانونية</u>	قياسية	قياسية
<u>الحق في ظروف الاستقبال المادية</u>	قياسية	مفصلة
<u>سحب طلب الحماية الدولية</u>	قياسية	مفصلة



مواضيع المعلومات	التواصل الأول (إنشاء الطلب)	التسجيل / التقديم
<u>احترام حقوق الأطفال (غير المصحوبين بذويهم)</u>		
تعين ممثل/وصي		مفصلة
<u>البحث عن الأسرة وأفراد الأسرة في بلدان الاتحاد الأوروبي الموسَّع ولم شمل الأسرة</u>	قياسية	قياسية
<u>احترام حقوق مقدمي الطلبات من ذوي الاحتياجات الخاصة</u>		
توفير الدعم الكافي للاستفادة من حقوقهم والامتنال للالتزامات أثناء إجراءات اللجوء	قياسية	مفصلة
<u>التزامات طالب الحماية الدولية</u>		
<u>التعاون مع السلطات</u>	قياسية	مفصلة
<u>الخضوع للتفتيش الشخصي لأسباب أمنية</u>	قياسية	
<u>أخذ القياسات الحيوية</u>	قياسية	مفصلة
<u>إبلاغ السلطات بعنوان الاتصال وأي تغييرات في العنوان</u>		مفصلة
<u>تقديم العناصر الداعمة للطلب</u>	قياسية	مفصلة
<u>العواقب المحتملة لعدم الامتنال للالتزامات</u>		
<u>يمكن اعتبار الطلب مسحواً أو متخلى عنه ضمناً</u>	قياسية	مفصلة
<u>قد تتأثر تقسيم العناصر ذات الصلة في طلب اللجوء</u>		مفصلة
<u>إمكانية تسريع إجراءات اللجوء</u>		مفصلة
<u>إمكانية خفض ظروف الاستقبال المادية أو سحبها في حالات استثنائية</u>		مفصلة
<u>العودة الطوعية:</u>		
<u>العودة الطوعية:</u>		قياسية



يمكنك النقر على الارتباطات التشعبية في الجدول لإعادة توجيهك إلى التوجيه التكميلي المرفق بكل موضوع معلومات. تتضمن التوجيهات لكل موضوع ما يلي:

1. **معلومات أساسية** عما يحتاج موظف التسجيل إلى معرفته عن الموضوع؛

2. رسالة **تقديم معلومات** عن المعلومات التي ستقدم إلى مقدم الطلب<sup>(18)</sup>.

ضمن رسائل توفير المعلومات، توضع علامة على الرسائل ذات الصلة بشكل خاص **بالتواصل الأول (إنشاء الطلب)** بتظليل الخلفية باللون الوردي. وبدلاً من ذلك يمكن تقديم المعلومات المتبقية خلال مرحلة تسجيل الطلب أو تقديمه.

يُستكمل التوجيه كذلك **بنصائح عملية** بشأن كيفية تقديم هذه المعلومات في الممارسة العملية: ما يجب تأكيده، وما يجب توخي الحذر منه، وكيفية شرح المعلومات وضمان فهمها، وما إلى ذلك.

تذكر تخصيص جميع مواضيع توفير المعلومات وفقاً لسياقك الوطني، بحيث تكون متوافقة مع التشريعات الوطنية والممارسة العملية المعمول بها في بلدك.

تذكر أيضاً تكييف مستوى التفاصيل من المعلومات المقدمة لكل خطوة محددة في الإجراءات وتكييف أسلوب التواصل مع الظروف الشخصية لمقدم الطلب.

### 3.1 المفاهيم والمبادئ الأساسية لإجراءات اللجوء

#### 3.1.1 ما المقصود بالحماية الدولية؟

##### (أ) معلومات أساسية

الحماية الدولية هي بديل عن الحماية الوطنية. عندما تُخفق الدولة في حماية مواطنيها من الاضطهاد أو الأذى الجسيم أو عندما تكون الدولة نفسها هي الجهة الفاعلة للاضطهاد، تنشأ الحاجة إلى الحماية الدولية. تشمل الحماية الدولية وضع اللاجئين<sup>(19)</sup> ووضع الحماية الثانوية<sup>(20)</sup>.

تنص اتفاقية جنيف<sup>(21)</sup> على خمسة أسباب للاضطهاد، يتم الاعتراف على أساسها بوضع اللاجئين: العرق والدين والجنسية والانتماء إلى فئة اجتماعية معينة والرأي السياسي.

تُمنح الحماية الثانوية عندما يواجه مقدمو الطلبات خطراً حقيقياً بالتعرض لضرر جسيم يشمل عقوبة الإعدام أو تنفيذ

<sup>(18)</sup> لا يهدف الدليل العملي إلى تقديم صيغ محددة ينبغي نقلها مباشرة إلى مقدم الطلب. وإنما يحدد رسائل توفير المعلومات. وستتاح أمثلة واقعية للصيغ التي يجب نقلها مباشرة إلى مقدم الطلب في مستودع النماذج في بوابة Let's Speak Asylum.

<sup>(19)</sup> تعريف "اللاجئ" منصوص عليه في المادة 2(د) من توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته): "يُقصد بمصطلح 'لاجئ' مواطن بلد ثالث خارج بلده الأصلي، بسبب خوف مبرر من التعرض للاضطهاد لأسباب تتعلق بالعرق أو الدين أو الجنسية أو الرأي السياسي أو الانتماء إلى فئة اجتماعية معينة، ولا يستطيع، بسبب هذا الخوف، الاستفادة من حماية ذلك البلد أو لا يرغب فيها، وغير مستبعد من وضع اللاجئ، أو شخص عديم الجنسية، خارج بلد الإقامة المعتادة السابق لنفس الأسباب المذكورة آنفاً، يعجز عن أو لا يرغب، بسبب هذا الخوف، في العودة إليه، والذي لا تنطبق عليه المادة 12".

<sup>(20)</sup> تعريف "الشخص المؤهل للحصول على الحماية الثانوية" منصوص عليه في المادة 2(و) من توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته): "يُقصد بمصطلح 'شخص مؤهل للحصول على الحماية الثانوية' مواطن بلد ثالث أو شخص عديم الجنسية لا يؤهل كلاجئ ولكن ثبتت أسباب وجيهة للاعتقاد بأن الشخص المعني، إذا أعيد إلى بلده الأصلي، أو في حالة الشخص عديم الجنسية، إلى بلد إقامته المعتادة السابق، سيواجه خطراً حقيقياً بالتعرض لضرر جسيم على النحو المحدد في المادة 15، ولا تنطبق عليه المادة 17(1) و(2)، ولا يستطيع، بسبب هذا الخطر، أن يستفيد من حماية ذلك البلد أو لا يرغب في ذلك".

<sup>(21)</sup> الجمعية العامة للأمم المتحدة، "الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين"، مجموعة معاهدات الأمم المتحدة، المجلد 189، جنيف، 28 تموز/يوليو 1951، صفحة 137؛ الجمعية العامة للأمم المتحدة، "البروتوكول المتعلق بوضع اللاجئين"، مجموعة معاهدات الأمم المتحدة، المجلد 606، 31 كانون الثاني/يناير 1967، صفحة 267 - (يُشار إليهما في تشريعات اللجوء للاتحاد الأوروبي ومن قبل محكمة العدل التابعة للاتحاد الأوروبي باسم "اتفاقية جنيف").



الإعدام أو التعذيب أو المعاملة أو العقوبة اللاإنسانية أو المهينة، أو الضرر الجسيم الناجم عن العنف العشوائي في حالات النزاع المسلح الدولي أو الداخلي.

يمكن أن تكون أسباب طلب اللجوء حساسة للغاية أو شخصية. وتنطبق هذه الحالة، على سبيل المثال، عندما يقع مقدم الطلب ضحية للعنف المنزلي أو الاتجار بالبشر أو التعذيب أو الاغتصاب أو غيره من أشكال العنف النفسي أو البدني أو الجنسي الخطيرة، أو إذا كان الاضطهاد مرتبطاً بالتعبير عن الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، وما إلى ذلك. في هذه الحالات، قد يُحجم مقدمو الطلبات عن تبادل المعلومات علناً. ومن المهم أن تكون على بينة من هذه الحالات المحتملة وأن تأخذ ذلك بعين الاعتبار عند تقديم المعلومات.

### أداة الوكالة ذات الصلة



لمزيد من التوجيه بشأن التأهيل للحماية الدولية، راجع الدليل العملي للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء حول التأهيل للحماية الدولية، أبريل 2018.

### (ب) رسالة توفير المعلومات

- للجميع الحق في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية.
- وتنشأ الحاجة إلى الحماية الدولية عندما لا يستطيع الشخص العودة إلى بلده الأصلي لأنه سيتعرض لخطر الاضطهاد أو الأذى الجسيم، ولن يكفل له بلده الحماية. ويشمل خطر الاضطهاد أو الأذى الجسيم التهديدات للحياة أو الحرية أو السلامة البدنية.
- يُقر قانون الاتحاد الأوروبي نوعين من الحماية الدولية: وضع اللاجئ أو وضع الحماية الثانوية. يُمنح وضع اللاجئ إذا تعرض مقدم الطلب للاضطهاد لأسباب تتعلق بالعرق أو الدين أو الجنسية أو الرأي السياسي أو الانتماء إلى فئة معينة عند عودته إلى بلده وإذا لم تكفل له الدولة الحماية. تُمنح الحماية الثانوية إذا كان الشخص سيواجه خطراً جسيماً بسبب نزاع في بلده أو شكل آخر من أشكال الضرر الجسيم ولن تكفل له الدولة الحماية.
- بعد تقديم طلب الحماية الدولية، ستتحقق الإدارة أولاً من إمكانية منح وضع اللاجئ، فإذا لم يمكن ذلك، فمن إمكانية منح الحماية الثانوية.
- عند الاقتضاء، قدّم معلومات عن أشكال الحماية الأخرى التي تطبقها إدارتك الوطنية.

### نصيحة عملية حول شرح المصطلحات ذات الصلة لمقدم الطلب



ربما يكون مقدمو الطلبات على علم بمصطلح "اللجوء" أو "حماية اللاجئين"، ولكن ليس "الحماية الدولية". فعند الإشارة إلى الحماية الدولية، يستحسن بالتالي توضيح أن الحماية الدولية هي مرادف لمصطلح "اللجوء". واشرح أيضاً أن الحماية الدولية يمكن أن تعني، من الناحية القانونية، إما وضع لاجئ أو الحماية الثانوية بموجب التوجيه رقم 2011/95/EU. وبمجرد تقديم هذا الشرح، من المهم أن تظل متسقاً في اختيارك للألفاظ.

## 3.1.2 ما إجراءات اللجوء؟

### (أ) معلومات أساسية

أحد الركائز الأساسية لإجراءات اللجوء هو مبدأ **عدم الإعادة القسرية**. هو أحد الحقوق الأساسية الرئيسية ويُشير إلى التزام الدول بالامتناع عن طرد أو إعادة أي شخص بأي شكل كان إلى وضع قد يتعرض فيه للاضطهاد أو التعذيب أو غيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة.

لضمان احترام مبدأ عدم الإعادة القسرية وليكون الحق في اللجوء نافذ المفعول، يجب ضمان **انتفاع** كل شخص قد يكون بحاجة إلى الحماية الدولية بإجراءات اللجوء. وعلى هذا النحو، يقع على عاتق الموظفين الوطنيين واجب توفير المعلومات عن إمكانية التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية في المراكز الحدودية الخارجية أو في مراكز الاحتجاز كلما كانت هناك مؤشرات على أن الأشخاص لديهم رغبة في ذلك. ويمكن أن تنبع المؤشرات من نية صريحة للتقدم بطلب للحصول



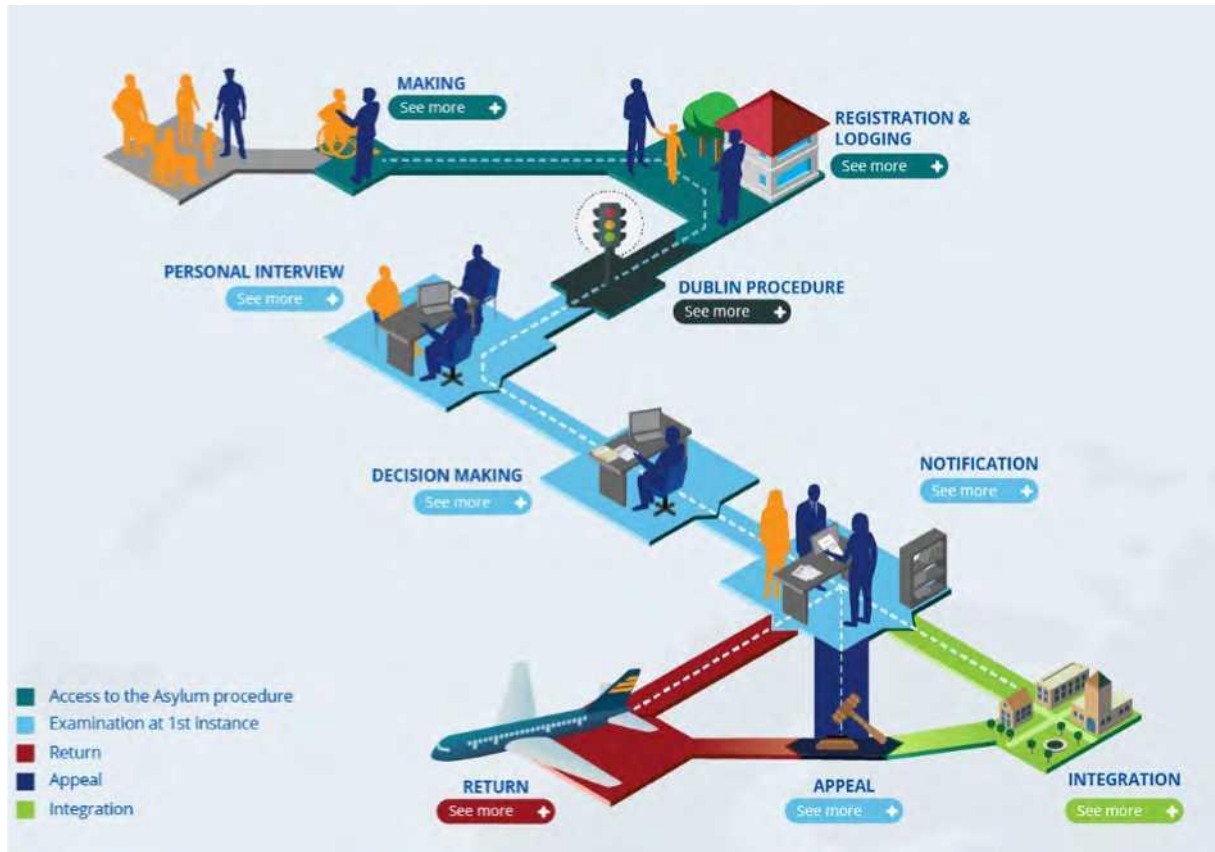


على الحماية الدولية أو أن تكون هذه المؤشرات غير مباشرة أكثر، مثل التعبير عن القلق أو حقيقة أن مقدم الطلب ينتمي إلى أقلية معينة في بلده الأصلي. ويمكن لمسؤولي التواصل الأول التعرف على هذه المؤشرات الأخيرة من خلال تبني موقف استباقي (22).

يتألف الوصول إلى إجراءات اللجوء من ثلاث مراحل مختلفة: إنشاء الطلب وتسجيله وتقديمه. يُقصد بتقديم الطلب عملية تغيير المرء بأي شكل من الأشكال ولأي سلطة كانت، عن رغبته في التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية. ويتألف تسجيل الطلب من تسجيل نية مقدم الطلب للتقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية. وأخيراً، يُقصد بتقديم الطلب أن يُقدّم مقدم الطلب المعلومات/الوثائق لاستكمال الملف الذي أنشأه عند تسجيله الطلب. وبمجرد تقديم الطلب تبدأ عملية دراسة الطلب في الدرجة الأولى. ويمكن تنفيذ هذه الخطوات الإجرائية الثلاث بالتزامن معاً أو على حدة، بحسب السياق الوطني أو الموقع الذي يقدم فيه الطلب. يُعدّ دمج هذه الخطوات ممارسة شائعة إلى حدٍّ ما في العمليات التي تُنفَّذ للاستجابة للوافدين بأعداد كبيرة من طالبي اللجوء، على سبيل المثال، أثناء النزول أو في مناطق العبور.

يكمّن جوهر إجراءات اللجوء في **المقابلة الشخصية**، حيث يمكن لمقدم الطلب أن يفسر خلالها سبب عدم استطاعته العودة إلى وطنه الأصلي، حتى عندما لا يستطيع تقديم أدلة مستندية على الاضطهاد أو الأذى الجسيم. فبعد المقابلة الشخصية، يتم تقييم الطلب. يجب أن يصدر **القرار** في الطلب كتابياً ويجب أن يوضح أسباب القرار في الواقع وفي القانون. وفي حالة صدور قرار سلبي، يحق لمقدم الطلب **سبيل انتصاف فعال** أمام محكمة أو محكمة (استئناف) والحق في الحصول على المشورة القانونية المجانية. وفي بعض البلدان، يمكن بالفعل تقديم المساعدة القانونية المجانية أثناء إجراءات الدرجة الأولى في ظل ظروف معينة. يرجى الرجوع إلى ممارساتك الوطنية لمزيد من التوجيه.

## الشكل 2. رسم بياني لإجراءات اللجوء



(22) المكتب الأوروبي لدعم اللجوء وفرونتكس، الدليل العملي الخاص بالانتفاع بإجراءات اللجوء، القسم "المؤشرات الدالة على رغبة شخص ما في التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية"، 2016، ص 12 إلى 13.



## (ب) رسائل توفير المعلومات

- إجراء اللجوء هو العملية التي تُقرر ما إذا سيُمنح مقدم الطلب الحماية الدولية أم لا.
- إجراء اللجوء مجاني.
- تشمل إجراءات اللجوء عدة خطوات. بمجرد أن يعرب مقدم الطلب عن رغبته في تقديم طلب اللجوء، يتبدد خطر إعادة مقدم الطلب إلى بلده الأصلي أو إلى بلد ثالث، قبل الانتهاء من دراسة الطلب.
- يجب أولاً تسجيل الطلب وتقديمه (انظر لمزيد من التفاصيل الموضوع "[إجراءات التسجيل](#)").
- ستقيّم السلطات ما إذا لم يكن أي بلد آخر من بلدان الاتحاد الأوروبي الموسّع مسؤولاً عن النظر في الطلب وفقاً للائحة دبلن (انظر لمزيد من التفاصيل الموضوع "[إجراء دبلن](#)").
- بعد الانتهاء من عملية التسجيل، سيتم دعوة مقدم الطلب إلى مقابلة شخصية، حيث تُتاح له الفرصة لشرح سبب مغادرته لبلده.
- ستقيّم السلطة بعد ذلك جميع المعلومات المتاحة وتقرر ما إذا كان مقدم الطلب سيُمنح الحماية الدولية أم لا.

### نصيحة عملية حول تقديم المعلومات تدريجياً، بدءاً من لمحة عامة عن الإجراءات



في المراحل الأولى من إجراءات اللجوء، لا ينبغي تزويد مقدم الطلب إلا بلمحة عامة أساسية عن إجراءات اللجوء من أجل معرفة الخطوات التي تنطوي عليها تلك الإجراءات. ولا ينبغي إرهاب مقدم الطلب بمعلومات مفصلة خلال التواصل الأول. حيث ستقدم معلومات أكثر تفصيلاً في كل مرحلة من مراحل إجراءات اللجوء. على سبيل المثال، يمكنك تكييف المعلومات حول الخطوات الإجرائية وشرح الخطوة التي بصدها مقدم الطلب حالياً، والخطوات التي تم إنجازها والخطوة التالية. تذكر تخصيص المعلومات حسب احتياجات مقدم الطلب. ومن المستحسن دعم تقديم المعلومات بوسائل مرئية تشرح إجراءات اللجوء.

## 3.1.3 السرية

### (أ) معلومات أساسية

ترتكز إجراءات اللجوء برمتها على مبدأ السرية. من المهم أن يفهم مقدم الطلب أن السرية مكفولة من السلطات: حيث لا يتم الكشف عن المعلومات المقدمة من مقدم الطلب لأي طرف خارج السلطات المختصة دون إذن من مقدم الطلب<sup>(23)</sup>. في الممارسة العملية، يعني ذلك أنه لا تتم مشاركة البيانات المقدمة من مقدم الطلب مع أي شخص ليس لديه الحق في الوصول إليها، وأن نظام إدارة الحالات يخضع لقواعد حماية البيانات الملائمة وأن المرافق التي يتم فيها الاستماع إلى مقدم الطلب تضمن الخصوصية الكافية.

### (ب) رسالة توفير المعلومات

- تتعامل السلطات مع جميع البيانات التي يقدمها مقدم الطلب بأقصى قدر من السرية. ويعني هذا أنه لا يتم مشاركة البيانات خارج السلطة دون موافقة مقدم الطلب.
- لا تتم مشاركة البيانات المقدمة من قبل مقدم الطلب تحت أي ظرف من الظروف مع السلطات في بلد

<sup>(23)</sup> المادة 48 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): "على الدول الأعضاء ضمان التزام السلطات التي تنفذ هذا التوجيه بمبدأ السرية حسبما نص عليه القانون الوطني، فيما يتعلق بأي معلومات تحصل عليها أثناء عملها".





## المنشأ.

- يجوز مشاركة البيانات التي يقدمها مقدم الطلب مع سلطات أخرى في ظروف معينة ينظمها تشريعك الوطني. اشرح لمقدم الطلب ما يتم مشاركته، ومع من ولماذا، وفقاً لممارستك الوطنية.
- ينطبق مبدأ السرية أيضاً على كيفية إدارة البيانات وتخزينها.
- يجوز مشاركة البيانات مع الممثل القانوني لمقدم الطلب، إذا لزم الأمر.
- عند الاقتضاء، يمكن أيضاً مشاركة بعض البيانات مع بعض الدوائر (24) التي تقدم المساعدة لمقدم الطلب، ولكن بشرط أن يمنح مقدم الطلب موافقته على مشاركة هذه البيانات.
- إذا تقدّم مقدم الطلب بطلب لجوء مع أفراد أسرته، فيجب على الدول إبلاغ مقدم الطلب بممارستها استخدام المعلومات في طلبات أفراد الأسرة وفقاً لممارسته الوطنية. ويخص ذلك جميع أفراد الأسرة، بمن فيهم الأطفال المصحوبين بذويهم. وبوجه عام، ستأخذ دراسة الطلب في الاعتبار جميع أسباب طلب اللجوء التي ذكرها مقدم الطلب وأفراد أسرته. ولذلك ينبغي لمقدم الطلب إحاطة سلطات اللجوء علماً إذا كان ثمة أسباب وجيهة لعدم إطلاع أفراد أسرته على أسباب طلب اللجوء.

## نصيحة عملية لتوضيح ما تعنيه السرية في الممارسة العملية لمقدم الطلب



على سبيل المثال، إذا كانت هناك كاميرا في الغرفة، اشرح لمقدم الطلب أن الكاميرا موجودة في الغرفة لأسباب أمنية فقط وأنه لا يمكن لأحد سوى أفراد الأمن رؤية ما تصويره الكاميرا، لكنهم لا يستطيعون سماع أي شيء يُقال. وبإمكانك أيضاً توضيح أن نص المقابلة (أو التسجيل، إن وجد) يتم أخذه لغرض اتخاذ القرار. وبالمثل، فإن السرية مكفولة بترتيبات محدّدة أثناء المقابلة، مثل استخدام غرف منفصلة للمقابلات.

## 3.1.4. مبدأ مصالح الطفل الفضلى

## (أ) معلومات أساسية

إذا كان طالب الحماية الدولية طفلاً، فإن لمصالحه الفضلى الاعتبار الأول (25). ويُقصد بمبدأ مصالح الطفل الفضلى أن تؤخذ الظروف الخاصة لكل طفل بعين الاعتبار، في كل خطوة من خطوات إجراءات اللجوء. ويشمل هذا حماية الطفل وسلامته، ورفاهه ونمائه الاجتماعي، وهويته وخلفيته، ووضع الأسرة ووحدتها، وآراء الطفل حسب سِنّه ومستوى نضجه. ويجب توفير ضمانات وضمانات إجرائية محددة لضمان تطبيق مبدأ مصالح الطفل الفضلى.

يعني هذا أن الطفل مقدم الطلب يحتاج إلى تلقي معلومات محددة تتعلق بالضمانات الخاصة المقدمة تطبيقاً لمبدأ مصالح الطفل الفضلى.

## أداة الوكالة ذات الصلة



لمزيد من المعلومات، انظر الدليل العملي بشأن المصالح الفضلى للطفل في إجراءات اللجوء، 2019، للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء.

(24) على سبيل المثال، تنص المادة 29(1)(ب) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) على أنه يتعين على الدول الأعضاء أن تتيح للمفوضية "الحصول على المعلومات المتعلقة بالطلبات الفردية للحماية الدولية، وعن سير الإجراءات والقرارات المتخذة، شريطة أن يوافق مقدم الطلب على ذلك".

(25) المادة 25(6) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته).



### (ب) رسالة توفير المعلومات

- أخط مقدمي الطلبات علمًا بأنه، في أوروبا، يعدُّ كل شخص دون سنِّ 18 عامًا طفلًا وبالتالي يحقُّ له الحصول على بعض الحماية والضمانات. إذا كان مقدم الطلب دون سنِّ 18 عامًا، أو لم يكن متأكدًا مما إذا كان أكبر سنًّا، فيجب عليه إبلاغ المسؤولين للحصول على الدعم المناسب.
- يجب على أي شخص غير مصحوب بذويه إبلاغ السلطات إذا كان دون سنِّ 18 عامًا (أو إذا لم يكن متأكدًا من سنِّه). يحقُّ للقصر غير المصحوبين بذويهم الحصول على حماية ومساعدة خاصة. وللإطلاع على مزيد من التفاصيل، انظر الموضوع "الحقوق المتعلقة بالأطفال (غير المصحوبين بذويهم)".
- تُولى مصالح الطفل الفضلى ورفاهه الاعتبار الأول خلال جميع خطوات إجراءات اللجوء من أجل ضمان سلامته ورفاهه ونمائه الاجتماعي وما إلى ذلك.
- للطفل الحق في التعبير عن وجهات نظره وآرائه (شواغله، مخاوفه، رغباته). وتؤخذ هذه بعين الاعتبار إذا كانت تصبُّ في مصالحه الفضلى ورفاهه.
- عند النظر في وجهات نظر الطفل وآرائه، سيؤخذ سنُّه ومستوى نضجه في الاعتبار.
- اشرح كيف يتسنى للطفل مشاركة وجهات النظر والآراء مع إدارة اللجوء، إما من خلال والديه أو الوصي عليه أو مباشرة، وفقًا لممارستك الوطنية.

### 3.1.5 آلية الشكاوى

#### (أ) معلومات أساسية

تضمن آليات الشكاوى احترام الحقوق الأساسية لمقدمي الطلبات. حيث يمكن لمقدم الطلب تقديم شكوى إذا تأثر سلبًا بإجراءات الاتحاد الأوروبي أو الإدارات الوطنية أو شخص يمثل الإدارة. وهذا هو الحال خاصة عندما لا تتصرف المؤسسة وفقًا للقانون أو مبادئ الإدارة السليمة أو تنتهك حقوقه الأساسية. وبحسب طبيعة الانتهاك والإدارة المعنية، يمكن لمقدم الطلب تقديم شكوى، على سبيل المثال، إلى ديوان مظالم إقليمي أو وطني<sup>(26)</sup>. وفي حال كانت الإدارة الوطنية مدعومة من إحدى وكالات الاتحاد الأوروبي، مثل وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء<sup>(27)</sup> أو وكالة فرونتكس<sup>(28)</sup>، ويتعلق سوء السلوك بفرق الدعم التي ترسلها هذه الوكالات، فمن المتوقع وجود آليات محددة للشكاوى. ولمزيد من المعلومات حول آلية الشكاوى الوطنية في بلدك، اتبع قانونك وممارستك الوطنية.

### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يمكن لمقدمي الطلبات تقديم شكوى في حالات مختلفة، مثل الحالات التالية:
  - انتهاك حقوقهم الأساسية؛
  - تعامل سلطة الدولة معهم بطريقة غير لائقة أو غير أخلاقية.
- كيفية تقديم الشكوى، ولمن تُقدَّم، وبأي شكل وبأي لغة، بما في ذلك العناوين أو الروابط ذات الصلة.
- تقديم الشكوى مجاني.
- ما المعلومات اللازم تضمينها في الشكوى (على سبيل المثال الاسم وتفاصيل الاتصال ورقم ملف الحالة). لا

<sup>(26)</sup> مكتب أمين المظالم الأوروبي، أعضاء الشبكة الأوروبية لأمناء المظالم.

<sup>(27)</sup> المادة 51 من اللائحة التأسيسية لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء: اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 2303/2021 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 15 كانون الأول/ديسمبر 2021 بشأن وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء، وتلغي اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 439/2010 (الجريدة الرسمية، التشريع رقم 468، 2021/12/30).

<sup>(28)</sup> فرونتكس، "آلية الشكاوى".



يمكن متابعة الشكاوى المجهولة.

- احرص على طمأنة مقدم الطلب بأن تقديم شكوى لن يؤثر سلبًا على نتيجة طلبه.
- الشكاوى ليست طعنًا في القرار الصادر في طلب الحماية الدولية. ويجوز تقديم شكوى قبل اتخاذ قرار في طلب لجوئك.
- قدّم معلومات حول المواعيد النهائية للشكاوى، إن وجدت.

### نصائح عملية



#### • طمأنة مقدم الطلب بأن تقديم شكوى غير مجهولة المصدر آمن

قد يُحجم مقدمو الطلبات عن تقديم تفاصيل شخصية وتفاصيل الاتصال في الشكاوى. يمكنك توضيح أن هذه المعلومات مطلوبة حتى تتمكن من إطلاعهم على نتائج الشكاوى، وفي حالة الحاجة إلى معلومات إضافية، وغير ذلك.

#### • شرح الفرق بين الشكاوى والاستئناف

لتجنب أي لبس، من المفيد توضيح أن إجراءات تقديم الشكاوى تختلف عن إجراءات الاستئناف. ولا ينبغي استخدام إجراءات تقديم الشكاوى لطلب إعادة النظر في القرار.

## 3.2. الإجراءات الواجب اتباعها

### 3.2.1. إجراءات التسجيل

#### (أ) معلومات أساسية

- يتم تسجيل الطلب بعد أن يعرب مقدم الطلب عن نيته التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية. ويحضر التسجيل أسباب دراسة الطلب ويضمن توجيه الطلبات بشكل فعال إلى إجراء الفحص الصحيح.
- يحدّد توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) ثلاث خطوات للوصول إلى الإجراءات (29): إنشاء الطلب وتسجيله وتقديمه (لمزيد من التفاصيل، انظر القسم 2.1.1 "تحديد الفرص لتقديم المعلومات").
- بحسب الآلية الوطنية المستخدمة، يجوز لسلطات مختلفة تسجيل الطلب وتقديمه في نفس الوقت أو بشكل منفصل.
- يُعتدّ بإتمام التسجيل الكامل (إنشاء الطلب وتسجيله وتقديمه) عند الانتهاء من الخطوات التالية.
- تسجيل بيانات مقدم الطلب في قواعد البيانات الوطنية.
- تلقّي السلطات الوطنية الاستمارة أو التقرير الرسمي المقدم من مقدم الطلب.

جمع القياسات الحيوية. تؤخذ بصمات أصابع كل مقدم طلب الحصول على الحماية الدولية لا يقل عمره عن 14 عامًا ويجب إرسالها إلى النظام المركزي في يوروداك (30) في أقرب وقت ممكن وفي موعد أقصاه 72 ساعة بعد تقديم طلب

(29) المادة 6 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته).

(30) (اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 603/2013 للبرلمان الأوروبي والمجلس المؤرخة 26 حزيران/يونيو 2013 بشأن إنشاء قاعدة بيانات أوروبية (يوروداك) لمضاهاة بصمات الأصابع للتطبيق الفعّال لللائحة الاتحاد الأوروبي رقم 2013/604 التي تحدد معايير وآليات تحديد الدولة العضو المسؤولة عن دراسة طلب الحماية الدولية المقدم في إحدى الدول الأعضاء من قبل مواطن بلد ثالث أو شخص عديم الجنسية، وبناءً على طلبات المضاهاة ببيانات "يوروداك" المقدمة من سلطات إنفاذ القانون في الدول الأعضاء واليوروبول لأغراض إنفاذ القانون، والمعديّة لللائحة



الحماية الدولية.

يمكن إجراء فحص أمني أيضًا.

فضلاً عن ذلك، في غضون 3 أيام من تقديم الطلب، يجب على مقدم الطلب الحصول على وثيقة تثبت وضعه كطالب لجوء<sup>(31)</sup>. تثبت هذه الوثيقة أنه يُسمح للشخص بالبقاء بصفة قانونية في أراضي الدولة أثناء النظر في طلبه.

## (ب) رسالة توفير المعلومات

- بمجرد أن يعرب الشخص عن رغبته في التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية، يتعين عليك تقديم معلومات عملية حول كيفية تسجيل الطلب، بما في ذلك ما يلي:
  - الموقع الذي ستُجرى فيه عملية التسجيل وكيف يمكن لمقدم الطلب الوصول إليه.
  - وقت الموعد وساعات العمل في المكتب المختص.
  - ما يمكن توقعه من عملية التسجيل (تقديم نموذج، مقابلة قصيرة، وغيرها).
  - الوثائق الواجب إحضارها ومن ينبغي له مرافقة مقدم الطلب في حال وجود أفراد أسرة أو معالين.
  - ستؤخذ القياسات الحيوية (لمزيد من التفاصيل عن التزام مقدم الطلب، راجع "أخذ القياسات الحيوية").
  - يجوز إجراء فحوص أمنية (لمزيد من التفاصيل عن التزام مقدم الطلب، راجع "الخضوع للتفتيش الشخصي لأسباب أمنية").
  - يجوز إجراء فحوصات طبية.

- سيحصل مقدم الطلب على وثائق تثبت وضعه كطالب لجوء. وهذه الوثيقة شخصية. ولا يجوز مشاركتها أو إعطاؤها لأي شخص آخر. قدّم المزيد من المعلومات وفقاً للممارسة الوطنية في بلدك، على سبيل المثال:
  - كيفية تسليم الوثيقة؛
  - مدة سريان الوثيقة وإجراءات تجديدها؛
  - العواقب المترتبة على إخفاق مقدم الطلب في تجديد الوثيقة؛
  - ما الخطوات التي يفترض أن يتبعها مقدم الطلب في حالة تلف الوثيقة أو فقدانها؛
  - الالتزام الذي عليه، وفقاً للتشريعات الوطنية، بأن يحمل الوثيقة معه في جميع الأوقات؛
  - يجب على مقدم الطلب التحقق من صحة البيانات الشخصية في الوثيقة؛
  - كيفية إبلاغ السلطات في حال عدم صحة البيانات الواردة في الوثيقة.

## معلومات إضافية إذا تم إجراء تسجيل الطلب وتقديمه بصورة منفصلة

- إذا حدثت مرحلتا تسجيل الطلب وتقديمه في أوقات مختلفة أو في أماكن مختلفة، فيجب على مقدم الطلب أن يفهم أن العملية لن تنتهي بعد التسجيل. ويجب تقديم معلومات واضحة لضمان أن مقدم الطلب يستطيع

الاتحاد الأوروبي رقم 2011/1077 التي تنشئ وكالة أوروبية للإدارة التشغيلية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات واسعة النطاق في مجال الحرية والأمن والعدالة (مُعَاد صياغتها) (الجريدة الرسمية، التشريع رقم 180، 2013/6/29).

<sup>(31)</sup> المادة 16(1) من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته): "تكفل الدول الأعضاء تزويد مقدم الطلب، في غضون ثلاثة أيام من تقديم طلب الحماية الدولية، بوثيقة صادرة باسمه تثبت وضعه كطالب للحماية الدولية أو تُفيد بأنه مسموح له بالبقاء في أراضي الدولة العضو ما دام طلبه قيد النظر أو يجري دراسته. وإذا لم يكن لحامل الوثيقة حرية التنقل داخل إقليم الدولة العضو كلياً أو جزء منه، فالوثيقة تُقرأ أيضاً بذلك.



في الواقع تقديم الطلب في أقرب وقت ممكن.

- قدّم معلومات عملية حول موعد تقديم الطلب، بما في ذلك مكان ووقت تقديم الطلب. ويمكن إكمال هذا بمعلومات عن إمكانية تغيير الموعد وكيفية القيام بذلك.

#### نصائح عملية



- **طرح أسئلة اختبارية للتأكد من فهم مقدم الطلب الرسالة**  
على سبيل المثال، يمكنك أن تطلب من مقدم الطلب تكرار الوقت والمكان الذي يجب عليه الحضور إليه لتسجيل الطلب أو تقديمه.
- **جمع جميع معلومات الاتصال ذات الصلة بمقدم الطلب**  
يمكن استخدام معلومات الاتصال الخاصة بمقدم الطلب (مثل عنوان الإقامة ورقم الهاتف) للتواصل مع مقدم الطلب عند الحاجة، لإكمال الخطوة التالية من الإجراءات في حينه.
- **استدعاء الأشخاص دون سن 18 عامًا عند تقديم المعلومات إلى مجموعة أكبر من مقدمي الطلبات بعد الوصول**  
خلال جلسات تقديم المعلومات الجماعية، يُنصح بالتنبيه بأن أي شخص دون سن 18 عامًا يكون طفلًا. ولهذا السبب، ينبغي أن يبلغ الأشخاص دون سن 18 عامًا غير المصحوبين بوالديهم أو وصيهم السلطات لضمان حصولهم على الدعم المناسب.

### 3.2.2 تسجيل البالغين المعالين

#### (أ) معلومات أساسية

لكل مقدم طلب الحق في تقديم طلب الحماية الدولية نيابة عن نفسه.

إذا تم تقديم الطلب من خلال قريب مقدم الطلب نيابة عنه، فيجب إبلاغ البالغ المعال، على انفراد، بحقه في تقديم طلب منفصل. وذلك لضمان أن تتاح لكل بالغ (معال) فرصة فعّالة لتقديم طلب منفصل للحماية الدولية.

إذا تم تقديم الطلب من خلال قريب مقدم الطلب، فيجب إبلاغ البالغ المعال، على انفراد، بالعواقب الإجرائية المترتبة على تقديم طلب بنفسه. وقد تشمل هذه العواقب إصدار قرار واحد. وينبغي طلب الموافقة من البالغ المعال في وقت تقديم الطلب أو، على أقصى تقدير، عند إجراء المقابلة الشخصية مع البالغ المُعال<sup>(32)</sup>.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- في حين أنه من الممكن (حسب التشريعات الوطنية) أن يُقدّم مقدم الطلب طلبًا نيابة عن البالغين المعالين، يمكن لأي مقدم طلب بالغ التقدّم دائمًا بطلب الحماية الدولية نيابة عن نفسه.
- ولا يلزم تقديم طلب واحد لجميع أفراد الأسرة. ويجب إتاحة الفرصة لجميع البالغين المعالين لتقديم طلبات منفصلة للحصول على الحماية الدولية.
- أحط مقدم الطلب علمًا بكيفية تقديم طلب منفصل.

- إذا تقدّم مقدم الطلب بطلب نيابة عن البالغين المعالين، فيجب الحصول على الموافقة من البالغين المعالين

(32) المادة 7(2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): "الطلبات المقدّمة نيابة عن المُعالين أو القصر".



على تقديم الطلب نيابة عنهم، ويجب تقديم معلومات حول كيفية منح الموافقة.

- بصرف النظر عما إذا كان مقدم الطلب يتقدم بطلب عن نفسه أو شخص ما يتقدم بطلب نيابة عنه، ستتاح لمقدم الطلب الفرصة لإجراء مقابلة شخصية، ويجب أن يحدث ذلك عادة دون وجود أفراد الأسرة لضمان السرية.
- إذا تم تقديم الطلب نيابة عن البالغين المعالين، فسيصدر قرار عادة يأخذ بعين الاعتبار سبب خوف أفراد الأسرة من العودة إلى وطنهم.
- ستأخذ دراسة الطلب بعين الاعتبار جميع أسباب طلب اللجوء التي ذكرها مقدم الطلب وأفراد أسرته. وينبغي لمقدم الطلب إحاطة سلطات اللجوء علمًا إذا كان ثمة أسباب وجيهة لعدم إطلاع أفراد أسرته على أسباب طلب اللجوء.

### نصائح عملية حول توفير المعلومات لمقدمي الطلبات التابعين بشكل فردي



- اتخذ الترتيبات الملائمة ليتسنى لك توفير المعلومات لمقدم الطلب التابع بشكل فردي وفي مكان يضمن خصوصية كافية.
- أول اهتمامًا خاصًا لتحديد هوية مقدمي الطلبات الذين تُعنيهم هذه المعلومات، مثل النساء وكبار السن. وفي هذه الحالات، تأكد من إتاحة الفرصة لمقدم الطلب التابع (المحتمل) لاتخاذ قرار مستقل دون تدخل أي شخص أو التحدث نيابة عنه.

## 3.2.3 تسجيل الأطفال

### (a) معلومات أساسية

إذا كان طالب الحماية الدولية طفلًا، فيجوز تقديم طلب الحماية الدولية بإحدى الطرق التالية على الأقل:

- بالأصالة عن نفسه (إذا كان يتمتع بالأهلية القانونية)؛
- من خلال والديه؛
- عن طريق أحد أفراد الأسرة البالغين أو شخص بالغ مسؤول عنه، إذا كان ذلك وفقًا للقانون أو الممارسة الوطنية؛
- من خلال وصي قانوني.

سيحدد القانون الوطني كذلك شروط تقديم الطلب بكل طريقة من الطرق المذكورة أعلاه. وفي الوقت ذاته، ينبغي مراعاة مصالح الطفل الفضلى عند النظر في إمكانية تقديم الطلب بالأصالة عن نفسه أو عن طريق والديه<sup>(33)</sup>.

### (b) رسالة توفير المعلومات

#### للأطفال المصحوبين بذويهم

- يجوز للأطفال التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية من خلال والديهم أو أحد أفراد الأسرة البالغين أو شخص بالغ مسؤول عنهم أو بالأصالة عن أنفسهم، إذا كان الطفل يتمتع بالأهلية القانونية للقيام بذلك. وضح أي شروط أخرى على النحو المنصوص عليه في التشريعات الوطنية.

<sup>(33)</sup> المادة 7 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "الطلبات المقدمة نيابة عن المُعالين أو القصر".





## للأطفال غير المصحوبين بذويهم

- إذا كان الشخص دون سنّ الثامنة عشرة قد وصل بمفرده، دون أحد الوالدين أو شخص بالغ آخر مسؤول عنه، فإنه يعدّ طفلًا غير مصحوب بذويه.
- بإمكانه تقديم الطلب بالأصالة عن نفسه إذا كان الطفل يتمتع بالأهلية القانونية للقيام بذلك أو عن طريق وصي قانوني. وللإطلاع على مزيد من التفاصيل عن هذا الموضوع، انظر "تعيين ممثل/وصي".

## 3.2.4. تقييم السنّ

## (أ) معلومات أساسية

إذا وجدت شكوكًا قوية، بعد أخذ المعلومات المتاحة بعين الاعتبار، بشأن عمر الطفل غير المصحوب بذويه، يجوز للسلطات إجراء تقييم للسنّ لتحديد ما إذا كان الشخص بالغًا أو طفلًا. ويمكن أن يشمل تقييم السنّ طرقًا مختلفة للفحص. ويجب استخدام الطريقة الأقل تطفلًا دائمًا. إذا لم تكن الطرق الأقل تطفلًا إرشادية على نحو معقول، فيمكن أن يشمل تقييم السنّ فحصًا طبيًا. وفي هذه الحالة، يُطلب من مقدم الطلب أو الوصي عليه، أو منهما معًا، إبداء الموافقة على الفحص<sup>(34)</sup>.

## أداة الوكالة ذات الصلة

لمزيد من المعلومات، راجع الدليل العملي لتقييم السنّ للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء، الطبعة الثانية، 2018.

## (ب) رسالة توفير المعلومات

- قد يُطلب من مقدم الطلب الخضوع لتقييم السنّ لتحديد سنّه، في حالة وجود شكوك حول السنّ.
  - ولا يحدد تقييم السنّ ما إذا كان يجب قبول الطلب أو رفضه، وإنما يساعد في تحديد الضمانات التي يتعين على الإدارة توفيرها.
  - يتم تقييم السنّ من قبل المهنيين المؤهلين احترامًا لكرامة مقدم الطلب. والإجراء لا يسبب أي ضرر أو ألم.
- إذا كان ذلك مناسبًا، فاحرص على ما يلي.
- قدّم مزيدًا من المعلومات حول طريقة الفحص والإجراء.
  - قدّم المعلومات العملية المتعلقة بالموعد (العنوان، والوقت).
  - بالنسبة لتقييم السنّ الذي ينطوي على الفحص الطبي، أبلغ مقدم الطلب أو الوصي، أو كليهما معًا، بمتطلب إبداء الموافقة على الفحص والعواقب المحتملة للرفض، التي لا تؤدي بأي حال من الأحوال إلى قرار الرفض.
  - اشرح العواقب المحتملة التي يمكن أن تحدث إذا اعتُبر مقدم الطلب بالغًا نتيجة لإجراء تقييم السنّ. حيث تُرفع الضمانات عن الأطفال غير المصحوبين بذويهم ويمكن تطبيق إجراءات خاصة. انظر القسم 3-2-8 "الخطوات التالية إذا تم توجيه الطلب إلى إجراء فحص خاص".

(34) المادة 25(5) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "ضمانات للقصر غير المصحوبين بذويهم".



### 3.2.5. المقابلة الشخصية

المقابلة الشخصية هي الخطوة الإجرائية التالية بعد الانتهاء من تسجيل الطلب. خلال المقابلة الشخصية، يُمنح مقدم الطلب فرصة لتقديم جميع العناصر اللازمة لإثبات طلبه<sup>(35)</sup>. يمكن لمقدم الطلب التعبير عن طلبات محددة تتعلق بالمقابلة، بما فيها الرغبة في إجراء المقابلة من قبل مسؤول حالة أو مترجم شفوي من نفس الجنس، ولحضور أطراف ثالثة معينة (محامون، أخصائيون اجتماعيون، أطباء، الوصي، شخص داعم موثوق به، وغيرهم) المقابلة الشخصية، وفقاً للشروط المنصوص عليها في ممارستك الوطنية.

في ظروف استثنائية، يمكن للسلطات الوطنية أن تقرر عدم إجراء مقابلة شخصية. يمكن أن يحدث ذلك عندما تعتبر المعلومات المتاحة كافية لتمنح السلطة مقدم الطلب وضع اللاجئ. ويمكن أن يحدث أيضاً عندما ترى السلطة عدم قدرة مقدم الطلب على حضور المقابلة لأسباب طبية مستدامة<sup>(36)</sup>. في حالة الشك، يجب استشارة الطبيب لتحديد ما إذا كان من المتوقع أن يتعافى مقدم الطلب أو ما إذا كانت هذه الحالة الطبية ذات طبيعة دائمة.

#### (أ) رسالة توفير المعلومات

- عند الانتهاء من إجراءات التسجيل، سيتلقى مقدم الطلب دعوة لإجراء مقابلة شخصية. وينبغي تحديد وسيلة إبلاغ مقدم الطلب وفقاً للممارسة الوطنية.
- في حالة إغفال المقابلة، يجب تقديم معلومات لمقدمي الطلبات فيما يتعلق بأسباب الإغفال.
- ستُجرى المقابلة باللغة التي يفضلها مقدم الطلب أو بلغة يمكن لمقدم الطلب فهمها ويستطيع التواصل بها بوضوح. سيُحضر مترجم شفوي أثناء المقابلة.
- المقابلة الشخصية هي فرصة لمقدم الطلب لإخبار السلطة بالتفصيل بالأسباب التي دفعته إلى مغادرة بلده الأصلي وأسباب عدم قدرته على العودة إليه. وأي نوع من أشكال العنف أو الأذى أو التهديد، الجسدي أو النفسي، أو القيود المفروضة على حريته وحقوقه، من جانب السلطات أو مجموعات معينة في المجتمع أو الأفراد أو حتى أفراد الأسرة، قد يكون ذا صلة بطلبه.
- يلتزم مقدم الطلب بتحرّي الصدق أثناء المقابلة الشخصية.
- يجب على مقدم الطلب أيضاً إحضار وتقديم الوثائق ذات الصلة وأي دليل آخر يمكن أن يدعم الطلب، بما في ذلك الوثائق المتعلقة بهوية مقدم الطلب وخلفيته. وللإطلاع على مزيد من المعلومات، انظر الموضوع "تقديم العناصر الداعمة للطلب".
- إذا كانت المعلومات متاحة، فأبلغ مقدم الطلب بوقت ومكان المقابلة الشخصية. ويجوز تضمين معلومات عملية أخرى، مثل كيفية الوصول إلى مكان المقابلة ومدة المقابلة تقريباً. إذا تعذر توفير تاريخ أو إطار زمني محدد في سياقك الوطني، فاحرص على توفير إطار زمني تقريبي على الأقل لإتاحة الفرصة لمقدم الطلب بالتحضير للمقابلة وجمع الوثائق ذات الصلة.
- عواقب عدم حضور المقابلة دون تقديم تفسير وجيه للسلطة، وفقاً للقانون أو الممارسة الوطنية.
- سيُكفل الدعم الكافي لمقدمي الطلبات الذين يحتاجون إلى ضمانات إجرائية خاصة. يجب على مقدم الطلب تسليط الضوء على ما إذا كان لديه احتياجات خاصة إضافية غير معروفة حتى الآن من السلطة. بحسب الاحتياجات الخاصة لمقدم الطلب، يمكن اتخاذ مجموعة واسعة من تدابير الدعم، مثل المساعدة الطبية

<sup>(35)</sup> المادة 24(2) من توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته): "تتألف العناصر من أقوال مقدم الطلب وجميع الوثائق المتاحة تحت تصرف مقدم الطلب فيما يتعلق بعمر مقدم الطلب وخلفيته، بما في ذلك أعمار وخلفيات الأقارب ذوي الصلة، والهوية والجنسية وبلد (بلدان) ومكان (أماكن) الإقامة السابقة وطلبات اللجوء السابقة وطرق السفر ووثائق السفر وأسباب التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية".

<sup>(36)</sup> المادة 14(2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته): "يجوز إغفال إجراء المقابلة الشخصية المتعلقة بموضوع الطلب في الحالات التالية: (أ) قدرة السلطة المختصة بالبت في الطلبات على اتخاذ قرار إيجابي فيما يتعلق بوضع اللاجئ على أساس الأدلة المتاحة؛ أو (ب) ارتأت السلطة المختصة بالبت في الطلبات أن مقدم الطلب غير لائق أو غير قادر على إجراء مقابلة معه بسبب ظروف دائمة خارجة عن إرادته. في حالة الشك، يجب على السلطة المختصة استشارة أخصائي طبي لتحديد طبيعة الحالة التي تجعل مقدم الطلب غير لائق أو غير قادر على إجراء المقابلة من حيث كونها مؤقتة أو دائمة".





الخاصة والترتيبات الخاصة للمقابلة وتمديد مدة المقابلة.

- يُنظَّم إجراء المقابلة في ظروف تضمن السريّة ودون وجود أفراد الأسرة، ما لم يكن حضورهم ضروريًا<sup>(37)</sup>. أخير مقدم الطلب، عند الاقتضاء، ما إذا كان سيحتاج إلى ترتيب رعاية لأطفاله أو ما إذا كانت ستُوفّر الرعاية أثناء المقابلة وفقًا للممارسة الوطنية.
- إمكانية حضور مستشار قانوني أثناء المقابلة ودور المستشار القانوني.
- إمكانية طلب ترتيبات خاصة، بما في ذلك الرغبة في إجراء المقابلة من قبل مسؤول حالة أو مترجم شفوي من نفس الجنس.
- معلومات أساسية حول الخطوات التالية، على سبيل المثال، الوقت اللازم لتقيّم السلطة أقوال مقدمي الطلبات وأي معلومات أخرى مناحة وتُصدر قرارها. سيتلقى مقدم الطلب قرارًا كتابيًا يوضح أسباب القرار. في حالة صدور قرار سلبي، ستوضّح طريقة الطعن على هذا القرار (بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالأثر الإيقافي).

### نصيحة عملية حول التركيز فقط على المواضيع ذات الصلة بمرحلة التسجيل



من المستحسن مشاركة المعلومات الأساسية فقط والتركيز على الموضوعات ذات الصلة في مرحلة التسجيل، على سبيل المثال، كيف يستعدُّ مقدم الطلب للمقابلة. في الوقت ذاته، تجنب تقديم تفاصيل ليست ذات صلة في هذه المرحلة وستفصل المعلومات بمجرد إجراء موعد المقابلة، مثل المعلومات المفصلة عن الخطوة التالية للانتهاء من المقابلة الشخصية.

## 3.2.6 الإطار الزمني للفحص

### (أ) معلومات أساسية

المبدأ العام هو أن إجراء النظر من الدرجة الأولى (أي غير شامل الطعن) ينتهي في غضون 6 أشهر من تقديم الطلب<sup>(38)</sup>. يمكن تمديد المهلة الزمنية في ظل ظروف معينة، نوضحها في القسم التالي. ومع ذلك، لا يمكن انتهاء الإجراء في موعد أقصاه 21 شهرًا من تقديم الطلب<sup>(39)</sup>.

يمكن تمديد المهلة الزمنية البالغة 6 أشهر لمدة 9 أشهر إضافية، أي الوصول إلى حد زمني إجمالي 15 شهرًا، في الحالات التالية:

- عند وجود مسائل معقدة متعلقة بالوقائع أو القانون، أو كلاهما معًا؛
- عند تقديم عدد كبير من الطلبات إلى دولة عضو في وقت واحد؛
- إذا كان يمكن إرجاع سبب التأخير بوضوح إلى عدم تعاون مقدم الطلب مع السلطة.

يجوز تمديد المهلة الزمنية البالغة 15 شهرًا بصورة استثنائية لثلاثة أشهر أخرى، أي أن يبلغ مجموع المهلة الزمنية 18 شهرًا، عند الاقتضاء، وفي حال وجود أسباب وجيهة لذلك، من أجل ضمان نظر الطلب بصورة كافية وكاملة.

أخيرًا، بسبب أوضاع غير مؤكدة في بلد المنشأ ولكنها مؤقتة، يجوز تأجيل الانتهاء من إجراءات الفحص عندما لا تستطيع السلطة المختصة البت في الطلب في غضون المهلة الزمنية المذكورة آنفًا. ومع ذلك، وعلى أي حال، حتى لو تم تأجيل

<sup>(37)</sup> المادة 15(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته): "تُجرى المقابلة الشخصية عادةً دون حضور أفراد الأسرة إلا إذا رأت السلطة المختصة أنه من الضروري حضور أفراد الأسرة الآخرين لإجراء فحص مناسب.

<sup>(38)</sup> المادة 6(4) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته): "... يُعدُّ طلب الحماية الدولية تم تقديمه بمجرد تقديم نموذج من مقدم الطلب أو وصول تقرير رسمي إلى السلطات المختصة في الدولة العضو المعنية، حيثما نُصَّ على ذلك في القانون الوطني".

<sup>(39)</sup> المواد 31(3) و(4) و(5) و(9) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته)، "إجراء الفحص".





الانتهاء من دراسة الطلب، يجب الانتهاء من نظر الطلب في غضون 21 شهرًا.

عادة ما يُطبق إطار زمني مختلف على الإجراءات المعجلة أو غيرها من الإجراءات الخاصة. لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى القسم 3.2.8 "الخطوات التالية إذا تم توجيه الطلب إلى إجراء فحص خاص".

في حالات محددة، يجوز إعطاء الأولوية لدراسة الطلب وبصدر القرار في غضون مهلة زمنية أقصر (40). ومن بين هذه الحالات عندما يرجّح أن يكون الطلب مرتبطًا على أسس سليمة وسيتم منح وضع اللاجئ أو الحماية الثانوية، أو عندما يكون مقدم الطلب مستضعفًا ويحتاج إلى ضمانات إجرائية خاصة، ولا سيما الأطفال غير المصحوبين بذويهم.

### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يمكن أن يستمر إجراء دراسة الطلب عدة أشهر (ينبغي بيان الإطار الزمني التقريبي وفقًا للممارسة الوطنية).
- ينبغي عادة انتهاء إجراء دراسة الطلب في أقرب وقتٍ ممكن، ويجب أن يتلقى مقدم الطلب قرارًا في غضون 6 أشهر من تقديم الطلب. ولا يشمل ذلك إجراءات الطعن.
- ويجوز تمديد هذا الإطار الزمني لإصدار القرار في ظروف معينة. غير أن الإطار الزمني الإجمالي لن يتجاوز 21 شهرًا. وفي حالة تمديد مدة إجراء دراسة الطلب، يتعين إبلاغ مقدم الطلب في غضون مدة زمنية معقولة بأسباب التأجيل. وقد تكون هناك أسباب مختلفة لتمديد الحدود الزمنية التي يمكن أن تشمل عوامل خارجية، على سبيل المثال، في الحالات التي تُقدّم فيها أعداد كبيرة من الطلبات في وقتٍ واحد. ويمكن أن ترتبط التأخيرات ارتباطًا مباشرًا أيضًا بتقييم الطلب إذا كان معقدًا على نحوٍ خاص.
- في حالة تمديد الإطار الزمني لإصدار القرار (أي ما بعد 6 أشهر)، ستُخطر السلطات مقدم الطلب بهذا. أحط مقدم الطلب علمًا بوسيلة إخطاره وفقًا للممارسة الوطنية.
- يجوز لمقدم الطلب الاستفسار عن أسباب هذا التأخير وطلب تقدير موعد لاتخاذ القرار. قدّم معلومات إضافية عن إجراء الاستفسار عن هذه المعلومات استنادًا إلى ممارساتك الوطنية.
- قد تختلف الإجراءات والحدود الزمنية إذا قُيّم الطلب في إطار إجراء خاص، مثل الإجراء المعجل أو الإجراء الحدودي أو إجراء السماح بالدخول. وقد يُعطى الطلب الأولوية أيضًا. وفي هذه الحالات، ستزودك سلطات اللجوء الوطنية بمعلومات محددة.

### نصيحة عملية حول تقديم تفسير إضافي وطمأنة بشأن طول الإجراء



ربما يختلف زمن الانتظار للحصول على قرار، بحسب مجموعة كبيرة من العوامل. فربما يتلقى مقدم الطلب الذي وصل في وقت لاحق قرارًا في وقتٍ أسبق. ويجب أن تطمئن مقدم الطلب إلى أن هذا ليس سببًا يدعو للقلق، فكل طلب مختلف ويتم دراسته على حدة. يجب على مقدم الطلب عدم مغادرة البلاد؛ لأن مغادرة البلاد والعودة سيترتب عليها عواقب وخيمة. لمزيد من المعلومات، انظر الموضوع "العواقب المحتملة لعدم الامتثال للالتزامات وعدم التعاون مع السلطات".

(40) المادة 31(7) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "إجراء دراسة الطلب".



### 3.2.7. الاحتجاز

#### (أ) معلومات أساسية

الاحتجاز هو حبس مقدم الطلب في مكان معين، حيث يُحرم من حريته في التنقل (41).

يجوز احتجاز مقدم الطلب للأغراض التالية، عندما لا يمكن تحقيقها دون احتجاز (بما في ذلك عندما يوجد خطر الفرار (42):

- تحديد هوية مقدم الطلب أو جنسيته أو التحقق منها؛
- تحديد عناصر الطلب التي يتعذر الحصول عليها دون احتجاز، ولا سيما عندما يكون هناك خطر من أن يلوذ مقدم الطلب بالفرار؛
- البت في حق مقدم الطلب في دخول الإقليم؛
- إعداد أو تنفيذ عودة بموجب التوجيه المتعلق بالعودة 2008 (43)؛
- للأمن القومي أو النظام العام؛
- وفقًا للمادة 8(3) من لائحة دبلن الثالثة (44).

لا يجوز احتجاز مقدم الطلب إلا إذا وجدت أسباب لذلك ولأقصر فترة ممكنة (45). وللحصول على معلومات كاملة عن أسباب الاحتجاز وحدوده الزمنية، يرجى الرجوع إلى قانونك الوطني.

الاحتجاز تدبيرٌ يُلجأ إليه كملاذ أخير في ظل غياب بدائل فعّالة ولكنها أقل قسراً. يُلجأ إليه بناءً على تقييم فردي. وفي الوقت ذاته، يلزم استيفاء بعض القواعد والشروط.

- يتعين إبلاغ مقدم الطلب كتابةً بأسباب احتجازه وسبل الانتصاف.
- ويجب إعادة النظر في مشروعية الاحتجاز على فترات منتظمة أو بناءً على طلب مقدم الطلب.
- يجب أن تتاح لمقدم الطلب فرص الحصول على المساعدة القانونية المجانية والتمثيل من أجل المراجعة القضائية لأمر الاحتجاز.
- ينبغي احتجاز مقدمي الطلبات، كقاعدة عامة، في مرافق احتجاز متخصصة، مع فصلهم عن السجناء العاديين.
- يجب أن تتاح لمقدمي الطلبات إمكانية الوصول إلى المساحات المفتوحة في الهواء الطلق.
- يجب إتاحة إمكانية الالتقاء بأفراد الأسرة والمستشارين أو المرشدين، في ظروف تحترم الخصوصية (باستثناءات محدودة).
- يجب إطلاع مقدمي الطلبات على حقوقهم والتزاماتهم والقواعد المطبقة في مرفق الاحتجاز، بلغة يفهمونها أو يفترض أن يفهموها على نحو معقول.
- تنطبق بعض القواعد وشروط الاحتجاز على فئات محددة، مثل الأشخاص المستضعفين (غير المصحوبين

(41) المادة 2(ج) من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) "التعريفات"

(42) المادة 2(8) والمادتان 3(8)(أ) و(ب) من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) "الاحتجاز".

(43) التوجيه 2008/115/EC الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس المؤرخ 16 ديسمبر 2008 بشأن المعايير والإجراءات المشتركة في الدول الأعضاء لإعادة مواطني البلدان الثالثة المقيمين بصورة غير شرعية (الجريدة الرسمية، التشريع رقم 348، 2008/12/24، ص 98).

(44) اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 604/2013 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس المؤرخة في 26 يونيو/حزيران 2013 التي أرست المعايير والليات لتحديد الدولة العضو المسؤولة عن دراسة طلب الحماية الدولية المقدم في إحدى الدول الأعضاء من مواطني بلد ثالث أو شخص عديم الجنسية (مُعَاد صياغتها) (الجريدة الرسمية، التشريع رقم 180، 2013/6/29).

(45) المادة 9(1) من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) "ضمانات لمقدمي الطلبات المحتجزين".



بذويهم) والقُصّر والأسر، وفقًا للمادة 11 من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته).

### (ب) رسالة توفير المعلومات

- سبب (أسباب) احتجاز مقدم الطلب وأقصى مدة منصوص عليها في القانون الوطني (يجب أن تقدّم السلطات المعلومات كتابةً).
- كيفية الطعن في أمر الاحتجاز وكيفية طلب المساعدة القانونية والتمثيل المجانيين (يجب أن تقدّم السلطات المعلومات كتابةً).
- جهات الاتصال بالمنظمات أو مجموعات الأشخاص الذين يقدمون المساعدة القانونية.
- إمكانية التواصل مع العائلة.
- إمكانية التواصل مع ممثل المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وكيفية الوصول إليه.
- حقوق وواجبات مقدم الطلب في مرفق الاحتجاز<sup>(46)</sup>.
- تنطبق نفس الضمانات والمعايير على دراسة الطلب المقدم كما لو كان مقدم طلب غير محتجز.

### نصيحة عملية حول شرح بوضوح أن الاحتجاز ليس سجنًا



اشرح مفهوم الاحتجاز برمته والفرق بين السجن والاحتجاز لأن هذا ربما يكون مفهومًا جديدًا لبعض مقدمي الطلبات وربما يُثير ذكريات مؤلمة.

## 3.2.8 الخطوات التالية إذا تم توجيه الطلب إلى إجراء فحص خاص

### 1. إجراءات دبلن

#### (أ) معلومات أساسية

بمجرد تقديم شخص من غير مواطني الاتحاد الأوروبي أو شخص عديم الجنسية طلبًا للحماية الدولية في أحد بلدان الاتحاد الأوروبي الموسّع، يتعين على هذا البلد تقييم أي من بلدان الاتحاد الأوروبي الموسّع مسؤول عن فحص الطلب وفقًا للائحة الثالثة<sup>(47)</sup>.

إذا تم تسجيل "دواعي دبلن" خلال مرحلة تقديم الطلب، فسيتم توجيه مقدم الطلب إلى إجراءات دبلن، حيث يتم التعامل مع ملفه من قبل وحدة دبلن في بلدك.

ولذلك يوصى بتقديم معلومات أساسية عن إجراءات دبلن في أقرب وقتٍ ممكن. فإذا كان مقدم الطلب طفلًا غير مصحوب بذويه، فيجب تعيين ممثل قانوني عنه في أقرب وقتٍ ممكن. وسيتم إجراء تقييم لمصالح الطفل الفضلى كجزء من الإجراءات لتحديد بلد الاتحاد الأوروبي الموسّع المسؤول عن دراسة طلب الحماية الدولية.

ترد الأحكام التفصيلية المتعلقة بتنفيذ لائحة دبلن الثالثة في لائحة المفوضية الأوروبية رقم 1560/2003، بصيغتها المعدلة بموجب اللائحة التنفيذية للمفوضية (الاتحاد الأوروبي) رقم 118/2014<sup>(48)</sup>. كما تتضمن النص الكامل لنشرات المعلومات

<sup>(46)</sup> المادة 9 من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) "الضمانات عند الاحتجاز".

<sup>(47)</sup> اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 604/2013 الصادرة عن البرلمان الأوروبي والمجلس المؤرخة في 26 يونيو/حزيران 2013 التي أرسيت المعايير والأكليات لتحديد الدولة العضو المسؤولة عن دراسة طلب الحماية الدولية المقدم في إحدى الدول الأعضاء من مواطني بلد ثالث أو شخص عديم الجنسية (مُعَاد صياغتها) (الجريدة الرسمية، التشريع رقم 180، 2013/6/29).

<sup>(48)</sup> لائحة المفوضية الأوروبية رقم 1560/2003 المؤرخة 2 أيلول/سبتمبر 2003 التي تضع قواعد مفصلة لتطبيق لائحة المجلس رقم 343/2003



المشتركة، بما في ذلك نشرة خاصة بالقصر غير المصحوبين بذويهم، مصممة لشرح إجراءات دبلن لمقدمي الطلبات ويجب تقديمها لهم.

## أداة الوكالة ذات الصلة

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الدليل العملي للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء بشأن توفير المعلومات في إجراءات دبلن، كانون الثاني/ديسمبر 2021. تتوفر معلومات حول معايير دبلن في القسم 1.7. "المعايير المستخدمة لتحديد المسؤولية وتسلسلها".

راجع أيضًا الوحدة التدريبية لوكالة الاتحاد الأوروبي لدعم اللجوء حول تحديد حالات دبلن.

## (ب) رسالة توفير المعلومات

- أبلغ مقدم الطلب بأن إجراء دبلن هو نظام الاتحاد الأوروبي لتحديد بلد الاتحاد الأوروبي الموسّع المسؤول عن دراسة طلب الحماية الدولية، وهذا يعني أنه لا يمكن لمقدمي الطلبات اختيار البلد الذي يتقدمون فيه بطلب للحصول على الحماية الدولية، وستحدّد السلطات البلد الذي سيكون مسؤولاً عن دراسة طلباتهم.
- يجب على مقدم الطلب عدم مغادرة البلد المسؤول عن دراسة طلبه والانتقال إلى بلد آخر بمحض إرادته قبل انتهاء الإجراءات، فإذا فعل ذلك، فسيُعاد إلى البلد المسؤول عن طلبه.
- اشرح لمقدم الطلب أنه من المهم التعاون مع السلطات وتقديم المعلومات ذات الصلة، لا سيما إذا كان لديه أحد أفراد الأسرة في بلد أوروبي آخر، حيث يمكن جمع شمله بهم من خلال إجراءات دبلن.
- إذا تم الكشف عن دواعي إجراءات دبلن، فقدّم معلومات إضافية حول إجراءات دبلن وشارك نشرة المعلومات التي تم إعدادها لهذا الغرض (49).

## نصيحة عملية حول الإقرار بحساسية الموضوع وتشجيع مقدم الطلب على طرح الأسئلة

يمكن أن يكون موضوع توفير المعلومات هذا حساساً؛ لأنه يضمن احتمال جمع شمله بأقاربه. ولهذا السبب، شجّع مقدم الطلب على طرح الأسئلة. إذ سيساعد ذلك على توضيح أي سوء فهم وتقليص التوقعات المحتملة التي لا تتفق مع إجراء دبلن.

## 2. الطلب اللاحق

### (أ) معلومات أساسية

إذا تم اتخاذ القرار النهائي في الطلب السابق (إما قرار سلبي أو قرار يمنح حماية ثانوية)، فسيُسجّل الطلب الجديد كطلب لاحق وسيتم إجراء فحص أولي لتقييم العناصر الجديدة.

وسيُقبل الطلب الجديد إذا كانت العناصر الجديدة تُضيف بدرجة كبيرة من احتمال استحقاقه كمستفيد من الحماية

التي تحدد معايير وآليات تحديد الدولة العضو المسؤولة عن النظر في طلب اللجوء المقدم إلى إحدى الدول الأعضاء من مواطني بلد ثالث (الجريدة الرسمية، التشريع رقم 222، 2003/09/05)، بصيغتها المعدلة بموجب اللائحة التنفيذية للمفوضية الأوروبية رقم 118/2014 المؤرخة 30 كانون الثاني/يناير 2014.

(49) الملحق العاشر من لائحة المفوضية الأوروبية رقم 1560/2003 المؤرخة 2 أيلول/سبتمبر 2003 التي تضع قواعد مفصلة لتطبيق لائحة المجلس رقم 343/2003 التي تحدد معايير وآليات تحديد الدولة العضو المسؤولة عن النظر في طلب اللجوء المقدم إلى إحدى الدول الأعضاء من مواطني بلد ثالث (الجريدة الرسمية، التشريع رقم 222، 2003/09/05)، بصيغتها المعدلة بموجب اللائحة التنفيذية للمفوضية الأوروبية رقم 118/2014 المؤرخة 30 كانون الثاني/يناير 2014.



الدولية. وفي مثل هذه الحالة، سيُقبل الطلب اللاحق وسيستمر النظر في المطالبة.

ولن يُقبل إذا لم يقدم مقدم الطلب عناصر جديدة أو إذا لم تنشأ نتائج جديدة. وفي هذه الحالة، لن تنظر السلطة المختصة في مطالبة مقدم الطلب بناءً على الأسس الموضوعية (50).

يجوز تقييد الحق في البقاء في البلد المضيف أثناء دراسة الطلب إذا كان مقدم الطلب قد استفاد بالفعل من دراسة شاملة لطلبين أو أكثر من طلبات الحماية الدولية التي رُفضت (51).

### أداة الوكالة ذات الصلة



لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الدليل العملي للطلبات اللاحقة للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء، كانون الأول/ديسمبر 2021.

### (ب) رسالة توفير المعلومات

- أخط مقدم الطلب علمًا بأنه تم الانتهاء من طلبه السابق وسيتم تقييم طلبه الجديد كطلب لاحق. والطلب اللاحق ليس فرصة أخرى للطعن في القرار السابق، بل فرصة لتقديم عناصر جديدة، إما أحداث جديدة وقعت بعد رفض الطلب السابق أو أدلة جديدة أو مستندات ذات صلة.
- أبلغ مقدم الطلب كيف يمكن تقديم العناصر والتفسيرات الجديدة وفقًا للممارسة الوطنية. ويمكن أن يُطلب من مقدم الطلب أيضًا توضيح سبب عدم تقديم العناصر الجديدة في وقت سابق وكيف تتصل العناصر الجديدة، إن وجدت، بما يلي: (أ) الطلب السابق (الطلبات السابقة).
- أبلغ مقدم الطلب أنه في الخطوة التالية ستقوم السلطة بتقييم العناصر الجديدة. ويسمى هذا التقييم فحص أولي. ويمكن أن تتوصل إلى استنتاج مفاده أن الطلب اللاحق مقبول أو غير مقبول. يمكنك أيضًا إبلاغ مقدم الطلب بالإطار الزمني للفحص الأولي.
- أبلغ مقدم الطلب، إذا كان ذلك وفقًا للممارسة الوطنية، بأن الفحص قد يتم فقط على أساس المستندات الكتابية المقدمة، دون مقابلة شخصية (52).
- أبلغ مقدم الطلب، إن كان ذلك مناسبًا، بأن الحق في البقاء في البلد المضيف قد يكون مقيدًا وأنه يجوز خفض ظروف الاستقبال أو سحبها.

### 3. إجراء السماح بالدخول

#### (أ) معلومات أساسية

يجوز لكل بلد من بلدان الاتحاد الأوروبي الموسَّع وضع إجراءات المقبولة في إطار تشريعاتها الوطنية الخاصة باللجوء من

(50) المادة 40(2) و(3) و(5) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): "2. ... يخضع طلب الحماية الدولية اللاحق أولاً لفحص أولي فيما إذا تبين وجود عناصر أو نشأت استنتاجات جديدة أو قدمها مقدم الطلب متصلة بالنظر فيما إذا كان مقدم الطلب مؤهلاً كمستفيد من الحماية الدولية. 3. إذا خُصص الفحص الأولي إلى أن عناصر أو استنتاجات جديدة قد نشأت أو قُدمت، فإنه سيُعاد النظر في الطلب وفقًا للفصل الثاني. 5. عندما لا يتم النظر في طلب لاحق عملاً بهذه المادة، فيكون غير مقبول، وفقًا للمادة 33(2)(د).

(51) المادة 41(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): "1. يجوز للدول الأعضاء أن تستثني من الحق في البقاء في الإقليم الشخص الذي: (أ) قدّم طلبًا لاحقًا للمرة الأولى، حيث لا يتم النظر فيه بعد ذلك عملاً بالمادة 40(5)، لمجرد تأخير أو إحباط إنفاذ قرار من شأنه أن يؤدي إلى ترحيله الوشيك من تلك الدولة العضو؛ أو (ب) قدّم طلبًا لاحقًا آخر في نفس الدولة العضو، بعد صدور قرار نهائي باعتبار الطلب اللاحق الأول غير مقبول عملاً بالمادة 40(5) أو بعد قرار نهائي برفض ذلك الطلب باعتباره لا أساس له. لا يجوز للدول الأعضاء إجراء هذا الاستثناء إلا عندما ترى السلطة المختصة بالبت في الطلبات، أن قرار العودة لن يؤدي إلى الإعادة القسرية المباشرة أو غير المباشرة بما ينتهك الالتزامات الدولية أو الإقليمية لتلك الدولة العضو.

(52) المادة 42(2)(ب) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): ويجوز للدول الأعضاء أن تضع في القانون الوطني قواعد بشأن الفحص الأولي عملاً بالمادة 40. ويجوز أن تسمح هذه القواعد، في جملة أمور، بإجراء الفحص الأولي على أساس المستندات الكتابية المقدمة دون مقابلة شخصية، باستثناء الحالات المشار إليها في المادة 40(6).





أجل البت فيما إذا كان الطلب غير مقبول ولن يخضع لمزيد من التقييم بناءً على الأسس الموضوعية.

وتتعلق أسباب توجيه طلب اللجوء إلى إجراء القبول بالظروف التالية.

- دولة عضو أخرى منحت مقدم الطلب الحماية الدولية (53).
- الاعتراف بمقدم الطلب كلاجئ من قبل بلد آخر من خارج الاتحاد الأوروبي أو يمكن أن يتمتع بحماية كافية في ذلك البلد، بما في ذلك الاستفادة من مبدأ **عدم الإعادة القسرية** (54).
- لمقدم الطلب صلة ببلد ثالث يراه البلد المضيف بلدًا ثالثًا آمنًا (55)، حيث يمكن لمقدم الطلب طلب الحماية الدولية فيه (56).
- رغبة مقدم الطلب التابع في تقديم طلب منفصل ولكن السلطات ترى أنه لا توجد وقائع تُبرر مثل هذا الطلب بعد موافقة مقدم الطلب على تقديم طلب نيابة عنه (57).

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- أبلغ مقدم الطلب بأنه سيُجرى تقييم طلبه في إجراء المقبولة ووضّح السبب (الأسباب المحددة). ولن يُقيم السلطة سوى السبب (الأسباب) التي دفعتها إلى توجيه الطلب إلى إجراء المقبولة، ولكن ليس الأسباب التي دفعت مقدم الطلب إلى مغادرة بلده وعدم قدرته على العودة إليه، وهو ما لن يتم تقييمه إلا إذا اعتُبر الطلب مقبولاً.
- يحق لمقدمي الطلبات تقديم آرائهم فيما يتعلق بسبب (أسباب) توجيه طلبهم إلى إجراء المقبولة خلال مقابلة شخصية (58).
- متى اعتُبر الطلب غير مقبول، لن تتم مواصلة النظر في استحقاق مقدم الطلب للحصول على الحماية الدولية، وبالتالي فإن الإجراءات الإدارية ستنتهي.
- لمقدم الطلب الحق في الطعن على قرار المقبولة.

#### 4. الإجراء المعجل

##### (أ) معلومات أساسية

استنادًا إلى توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) (59) والتشريعات الوطنية، يمكن لبلدك إجراء دراسة للطلب في إطار الإجراء المعجل للأسباب التالية.

- تقديم مقدم الطلب وقائع غير ذات صلة بالنظر في استحقاقه الحصول على الحماية الدولية أم لا.
- قدوم مقدم الطلب من بلد منشأ آمن.
- ضلّل مقدم الطلب السلطات من خلال تقديم معلومات أو وثائق زائفة أو عن طريق حجب المعلومات أو المستندات التي تتعلق بهويته أو جنسيته، أو بهما معًا، الأمر الذي قد يكون له تأثير سلبي على القرار.
- يُرجّح أن مقدم الطلب قد أتلف، بسوء نية، أو تخلص من وثيقة هوية أو وثيقة سفر من شأنها أن تساعد في

(53) المادة 33(أ2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته).

(54) المادة 33(أ2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته).

(55) المادة 38 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "مفهوم البلد الثالث الآمن".

(56) المادة 33(ج2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته).

(57) المادة 33(هـ2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته).

(58) المادة 34(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): "القواعد الخاصة لمقابلة المقبولة".

(59) المادة 31(8) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الإجراء المعجل لدراسة الطلب".



تحديد هويته أو جنسيته.

- قدّم مقدم الطلب إقرارات من الواضح أنها غير متسقة ومتناقضة، أو فيما تبدو زائفة أو غير ممكنة وتتعارض مع معلومات بلد المنشأ، والتي جرى التحقق من صحتها بما يكفي، ما يجعل طلبه غير مقنع بشكل واضح.
- قدّم مقدم الطلب طلبًا لاحقًا غير مقبول، وبالتالي لن يُنظر فيه من حيث الجوهر.
- تقديم مقدم الطلب طلبًا لمجرد تأجيل أو تعطيل أمر بإبعاده من البلاد.
- دخول مقدم الطلب أراضي الدولة العضو أو تمديد إقامته بها بصورة غير قانونية، ودون سبب وجيه، وإما لم يسلم نفسه إلى السلطات أو لم يقدم طلبًا للحماية الدولية في أقرب وقت ممكن، بالنظر إلى ظروف دخوله.
- رفض مقدم الطلب الامتثال للالتزام أخذ بصمات أصابعه.
- اعتُبر مقدم الطلب، لأسباب خطيرة، خطرًا على الأمن القومي أو النظام العام، أو تم طرده قسرًا لأسباب خطيرة تتعلق بالأمن العام أو النظام العام بموجب القانون الوطني.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- أبلغ مقدم الطلب بأنه سيُجرى تقييم طلبه ضمن إجراء معجل ووضّح السبب (الأسباب) المحدد لذلك.
- ويعني أن الإطار الزمني لاتخاذ قرار بشأن الطلب أقصر. أخير مقدم الطلب، إذا أمكن ذلك، بالإطار الزمني المحدد وفقًا لممارستك الوطنية.
- يُقلّل الإطار الزمني لتقديم طعن ضد قرار سلبي. أبلغ مقدم الطلب بالموعد النهائي المحدد لتقديم الطعن وفقًا لممارستك الوطنية.
- باستثناء الأطر الزمنية الأقصر، سيتم تقييم طلبه بنفس المعايير والحقوق والالتزامات المنطبقة في الإجراءات العادية.

### 5. إجراءات الحدود

#### (أ) معلومات أساسية

يجوز أن يعتمد بلدك إجراءً خاصًا فيما يتعلق بالطلبات المقدمة على الحدود أو في منطقة العبور، حيث تتم دراسة الطلب في المناطق الحدودية أو مناطق العبور قبل السماح بالدخول إلى الإقليم. وفيما يلي الأسباب التي يمكن على أساسها تقييم طلب اللجوء في المناطق الحدودية أو مناطق العبور:

- مقبولة الطلب؛
- مضمون الطلب الذي يمكن تقييمه في إطار الإجراء المعجل.

في كلتا الحالتين، يتعين اتخاذ القرار في إطار زمني معقول. وعندما يتعذر اتخاذ قرار في غضون 4 أسابيع، يجب أن يُصرّح للمقدم الطلب بدخول أراضي الدولة العضو، حيث يتم تقييم طلبه ضمن الإجراء العادي<sup>(60)</sup>.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- لا يمكن لمقدم الطلب دخول أراضي البلد؛ لأن البلد قد اعتمد إجراءً خاصًا يسمى إجراء الحدود الذي يتم على الحدود أو منطقة العبور. أبلغ مقدم الطلب بالسبب الذي اعتمد من أجله الإجراء الحدودي وما إذا كان الطلب سيخضع للتقييم في إجراءات المقبولة.
- إذا اعتُبر الطلب مقبولًا، فسيتم فحص مضمونه في إطار زمني أقل. أخير مقدم الطلب، إذا أمكن ذلك، بالإطار الزمني المحدد وفقًا لممارستك الوطنية.

(60) المادة 43 (2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "إجراءات الحدود".



- إذا تم رفض الطلب، فسيكون أمام مقدم الطلب إطار زمني مخفض لتقديم طعن، وفقًا للطرائق المنصوص عليها في تشريعك الوطني. أبلغ مقدم الطلب بالموعد النهائي المحدد لتقديم الطعن وفقًا لممارستك الوطنية.
- على أي حال، إذا لم يتم اتخاذ قرار أو قرار نهائي في غضون 4 أسابيع، فسيتمكّن مقدم الطلب من دخول الإقليم.

### 3.3. حقوق طالبي الحماية الدولية

تطبق حقوق مقدم الطلب من لحظة إنشاء الطلب<sup>(61)</sup>. ولذلك، من المهم تقديم معلومات عن هذه الحقوق في أقرب وقتٍ ممكن<sup>(62)</sup>.

#### 3.3.1. البقاء في البلد بانتظار إجراء دراسة الطلب

##### (أ) معلومات أساسية

يحق لمقدمي طلبات الحماية الدولية البقاء في البلد أثناء دراسة طلباتهم. والحق في البقاء مبدأً أساسيًا من مبادئ إجراءات اللجوء. وينطبق كقاعدة عامة أثناء دراسة الطلب<sup>(63)</sup>.

ثمة استثناءات محدودة لهذا الحق (في ظل ظروف صارمة للغاية) تختلف خلال إجراءات الدرجة الأولى وإجراءات الطعن. في إجراءات الدرجة الأولى، لا يجوز تطبيق الاستثناءات إلا في سياق طلب لاحق<sup>(64)</sup> أو في سياق تسليم المجرمين<sup>(65)</sup>.

تطبق استثناءات الحق في البقاء في سياق طلب لاحق عندما يتم تقديم طلب إضافي لاحق (عندما يكون مقدم الطلب قد قدم ثلاثة طلبات أو أكثر وبصورة استثنائية عندما يكون مقدم الطلب قد قدم طلبًا ثانيًا)، بعد أن تبيّن أن الطلب السابق غير مقبول أو مرفوض لأنه لا أساس له.

ينطبق الاستثناء في سياق تسليم المجرمين عندما تقوم الدولة العضو بتسليم مقدم الطلب أو ترحيله بناءً على أمر اعتقال أوروبي أو لأسباب أخرى إلى دولة عضو أخرى أو إلى بلد ثالث أو إلى محكمة أو هيئة تحكيم دولية. ولا يمكن إنفاذ التسليم إلا إذا اقتنعت السلطات بأن الشخص لن يتعرض لخطر الإعادة القسرية المباشرة أو غير المباشرة (المادة 9(3) من توجيه إجراءات اللجوء).

##### (ب) رسالة توفير المعلومات

- لمقدم الطلب الحق في البقاء في البلاد ما دام يجري دراسة طلبه. وبدلاً من ذلك، ينبغي تقديم معلومات عن الاستثناء، إذا كان ذلك مناسباً. يرجى الرجوع إلى النصيحة العملية التالية حول "عدم تقديم تفاصيل عن الاستثناءات إلا إذا كانت ذات صلة بمقدم الطلب".
- ينتهي الحق في البقاء عند اتخاذ قرار نهائي برفض الطلب. "القرار النهائي" يعني قرارًا لم يعد خاضعًا لسُبل الانتصاف.

<sup>(61)</sup> CJEU, judgment of 25 June 2020, *VL v. Ministerio Fiscal*, C-36/20 PPU, EU:C:2020:495, paragraphs 90-92.

<sup>(62)</sup> المكتب الأوروبي لدعم اللجوء، الدليل العملي للتسجيل - تقديم طلبات الحصول على الحماية الدولية، كانون الأول/ديسمبر 2021، ص 19.

<sup>(63)</sup> المادة 19(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "الحق في البقاء في الدولة العضو بانتظار دراسة الطلب".

<sup>(64)</sup> المادة 41(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "استثناءات الحق في البقاء في حالة الطلبات اللاحقة".

<sup>(65)</sup> المادة 9(2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "الحق في البقاء في الدولة العضو بانتظار دراسة الطلب".





### نصيحة عملية حول عدم تقديم تفاصيل عن الاستثناءات إلا إذا كانت ذات صلة بمقدم الطلب

لا تقتضي الحاجة إبلاغ جميع مقدمي الطلبات بمضمون الاستثناءات. ولا ينبغي تقديم المعلومات المفصلة عن الاستثناءات إلا لمقدمي الطلبات الذين تنطبق عليهم هذه الاستثناءات، أي مقدمي الطلبات الذين يتقدمون بطلب لاحق أو مقدمي الطلبات المعنيين بتسليمهم.

## 3.3.2. الاستعانة بخدمات مترجم شفوي

### (أ) معلومات أساسية

إذا تعذر ضمان الاتصال السليم دون ترجمة شفوية، يحق لمقدم الطلب الاستعانة بخدمات مترجم شفوي مجانًا، على الأقل خلال المقابلة الشخصية<sup>(66)</sup>.

### (ب) رسالة توفير المعلومات

- سيعاون مقدم الطلب، عند الحاجة، خلال المقابلة الشخصية مترجم للغة التي يفضلها أو، على الأقل، اللغة التي يفهمها ويمكنه التواصل بها بوضوح.
- يتم توفير الترجمة الشفوية مجانًا.
- يجب على مقدم الطلب دائمًا عندما يواجه صعوبات في فهم المترجم، أو عندما لا يتصرف المترجم الفوري بطريقة محايدة، أن يذكر ذلك.
- يلتزم المترجم بمبادئ السرية والحياد. ولا يجوز له التحدث عن أي شيء قيل خلال المقابلة خارج سياق الترجمة الشفوية. وليس للمترجم الشفوي أي تأثير على نتيجة القرار.
- يقتصر دور المترجم على ترجمة ما يقال، دون إضافة أو حذف للمعلومات.
- يمكن طلب مترجم شفوي ذكرًا أو أنثى إذا كان ذلك يساعد مقدم الطلب على عرض طلبه. وسيتم تلبية الطلب إن أمكن ذلك.



### نصيحة عملية بشأن توضيح أن الحق في الترجمة الشفوية ينطبق على إجراءات اللجوء فقط

إذا طلب مقدم الطلب الترجمة الشفوية لأغراض شخصية، فاشرح لمقدم الطلب أن المترجم لا يُتاح إلا للمسائل المتعلقة بطلبه الحصول على الحماية الدولية عند التعامل مع السلطات. وهذا يعني أن الدعم الذي يقدمه المترجم الشفوي لا يشمل، على سبيل المثال، المساعدة في تحديد موعد طبي. ولمثل هذه الاستفسارات، قدم المشورة بشأن المكان الذي يستطيع فيه مقدم الطلب الحصول على الدعم، وفقًا لممارستك الوطنية.

## 3.3.3. المساعدة والتمثيل القانونيان

### (أ) معلومات أساسية

لمقدم الطلب الحق في الحصول على المساعدة القانونية والتمثيل في جميع مراحل إجراءات اللجوء. وينبغي تقديم المساعدة والتمثيل القانونيين مجانًا على الأقل في مرحلة الاستئناف. أما بالنسبة للمراحل الأخرى (التسجيل والدرجة الأولى)، فقد تكون مجانية أو لا تكون كذلك، بحسب القوانين والسياسات الوطنية<sup>(67)</sup>.

<sup>(66)</sup> المادة 12(1)(ب) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الضمانات لمقدم الطلب".

<sup>(67)</sup> المادة 22 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الحق في المساعدة القانونية والتمثيل في جميع مراحل الإجراءات".





**(ب) رسالة توفير المعلومات**

- لمقدم الطلب الحق في الحصول على المساعدة والتمثيل القانونيين في أي مرحلة خلال الإجراءات، بما فيها التسجيل.
- أحط مقدم الطلب علمًا بأشكال المساعدة والتمثيل القانوني المتاحة في بلدك، على سبيل المثال، المحامون الخاصون والمحامون المكرسون المتعاونون مع دائرة اللجوء والمساعدة القانونية التي تقدمها منظمات المجتمع المدني.
- أطلع مقدم الطلب على كيفية الحصول على المساعدة والتمثيل القانونيين.
- أبلغ مقدم الطلب بالحالات التي تكون فيها المساعدة القانونية على نفقته الخاصة والتي تقدّم فيها مجانًا.

**نصائح عملية****• شرح مفهوم التمثيل القانوني**

اشرح مفهوم التمثيل القانوني برمته؛ لأن هذا قد يكون مفهومًا جديدًا لبعض مقدمي الطلبات. أورد شرحًا حول دور الممثل القانوني ونوع الخدمات/ الدعم الذي يمكن أن يقدمه الممثل القانوني، على سبيل المثال، المشورة القانونية حول حالة مقدم الطلب والإجراءات، وإعداد مقدم الطلب للمقابلة، والمساعدة في إعداد الطعن والوثائق الرسمية الأخرى.

**• التأكيد على حق مقدم الطلب في الحصول على المعلومات**

يمكن التأكيد على أن لمقدم الطلب، بوجه عام، الحق في طرح الأسئلة ويجوز له أن يطلب من السلطات معلومات تتعلق بالإجراءات أو المعلومات القانونية أو طلبه. والحصول على المعلومات مجاني.

### 3.3.4. الحق في التواصل مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وغيرها من المنظمات التي تقدم الاستشارات القانونية

**(أ) معلومات أساسية**

يحق لمقدم الطلب التواصل مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في جميع مراحل إجراءات اللجوء، بما في ذلك إذا كان مقدم الطلب رهن الاحتجاز أو في مناطق العبور بالمطار أو الميناء<sup>(68)</sup>. يُغطي تمثيل المفوضية كل البلدان تقريبًا، وعادة ما يوجد موقع على شبكة الإنترنت للمفوضية يغطي بلدك بعينه، ويقدم تفاصيل الاتصال والمعلومات للأشخاص الذين تعنى بهم المفوضية.

**(ب) رسالة توفير المعلومات**

- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي وكالة تابعة للأمم المتحدة مكلفة بمهمة حماية طالبي اللجوء واللاجئين والنازحين داخليًا وعديمي الجنسية في جميع أنحاء العالم.
- يحق لمقدم الطلب التواصل مع المفوضية وطلب المشورة القانونية أو المشورة من المفوضية (والمنظمات العاملة نيابة عنها) في أي مرحلة من مراحل إجراءات اللجوء.
- اشرح كيفية الوصول إلى المفوضية، بما في ذلك تفاصيل الاتصال المطبقة.

(68) المادة 29 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "دور المفوضية".





### نصيحة عملية بشأن شرح ماهية المفوضية ومهام عملها

ربما يكون دور المفوضية غير واضح بالنسبة لمقدمي الطلبات وربما لا يفهمون مدى صلة المفوضية بوضعهم وما يمكن توقعه/عدم توقعه. ولهذا السبب، اشرح موقف المفوضية، ونوع الدعم الذي يمكن أن تقدمه المفوضية، على سبيل المثال، المشورة القانونية بشأن حالة مقدم الطلب والإجراءات، وإعداد مقدم الطلب للمقابلة، والمساعدة في إعداد الوثائق الرسمية.

### 3.3.5. الحق في ظروف الاستقبال المادية

بحسب وضع مقدم الطلب، سيحصل على الإقامة والغذاء أو المال لشراء الغذاء والرعاية الطبية الأساسية والضرورية والمساعدة الاجتماعية والتعليم للأطفال.

يتوفر مزيد من المعلومات حول الحق في ظروف الاستقبال المادية على منصة Let's Speak Asylum، التي تستضيف جميع المنتجات التي طورت في إطار مشروع Let's Speak Asylum. ويمكن الوصول إلى المنصة من خلال موقع وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء (EUAA).

### 3.3.6. سحب طلب الحماية الدولية

#### (أ) معلومات أساسية

يمكن أن يكون السحب ضمنيًا أو صريحًا. يحدث السحب الصريح عندما يقوم مقدم الطلب بإبلاغ الإدارة صراحة برغبته في سحب طلبه. ويجب تسجيل طلب مقدم الطلب بوجه عام، كتابةً (69). أمّا السحب الضمني فهو عندما يتخلى مقدمو الطلبات عن إجراءات اللجوء دون إبلاغ السلطات. لمعلومات عن السحب الضمني للطلب، راجع القسم 3.7.1 "إمكانية اعتبار الطلب مسحوقًا أو متخلى عنه ضمنيًا".

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يجوز لمقدم الطلب إنهاء طلبه للحصول على الحماية الدولية في أي وقت، مثلاً إذا قرر العودة إلى بلده الأصلي. ويسمى هذا السحب الصريح للطلب.
- بعد سحب الطلب صراحة، ينتهي إجراء النظر فيه. وبالتالي، ينتهي التمتع بالحقوق الممنوحة لمقدمي الطلبات، بما فيها الحق في البقاء في الدولة العضو (ما لم تكن هناك أسباب أخرى للبقاء في البلاد).
- لسحب الطلب، يتعين على مقدم الطلب التعبير عن نيته لسحب طلبه. اشرح كيف يمكن فعل ذلك.
- أبلغ مقدم الطلب بإمكانية تلقي المساعدة في العودة الطوعية (للاطلاع على مزيد من المعلومات، انظر موضوع "العودة الطوعية").

### 3.3.7. الحقوق المتعلقة بالأطفال (غير المصحوبين بذويهم)

#### 1. تعيين ممثل/وصي

#### (أ) معلومات أساسية

يُعيّن وصي قانوني للأطفال غير المصحوبين بذويهم في أقرب وقت ممكن ويجب إبلاغ الطفل على الفور بهذا التعيين. للاطلاع على التفاصيل المتعلقة بتعيين وصي قانوني والإجراءات والمواعيد النهائية، يرجى

(69) المادة 27 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الإجراء المتّبع في حالة سحب الطلب".





الرجوع إلى قانونك الوطني. وتنطبق أحكام محددة تتعلق باستقبال الأطفال غير المصحوبين بذويهم (70).

يتصرف الوصي نيابة عن الطفل بما يتسق مع مصالحه الفضلى ويساعد الطفل طوال إجراءات اللجوء، بما يضمن قدرة الطفل على الاستفادة من حقوقه والامتثال لالتزاماته (71). ويكفل الوصي مصالح الطفل الفضلى، بما فيها تلبية احتياجاته القانونية والطبية وغيرها على نحو ملائم في جميع مراحل إجراءات اللجوء (72).

(70) المادة 24 من توجيه شروط الاستقبال

(71) انظر القسم 3.6 "التزامات طالب الحماية الدولية".

(72) المادة 25(1)(أ) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "الضمانات للقصر غير المصحوبين بذويهم"؛ والمادتان 31(1) و(2) من توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته) "القصر غير المصحوبين بذويهم".



ويجب أن يتمتع الوصي بالخبرة اللازمة لأداء واجباته ولن يتم استبداله إلا عند الضرورة. للحصول على معلومات تتعلق بتعيين الوصي أو إمكانية استبداله، يرجى الرجوع إلى ممارستك الوطنية.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- سيتم تعيين وصي قانوني لمساعدة الطفل غير المصحوب بذويه والتصرف نيابة عنه طوال إجراءات اللجوء.
  - يكمن دور الوصي القانوني في البقاء على اتصال بالسلطات ومرافقة الطفل غير المصحوب بذويه خلال مواعيده، بما فيها المقابلة الشخصية، وإطلاع الطفل على الإجراءات وضمان تلبية احتياجات الطفل وضمان أخذ آراء الطفل غير المصحوب بذويه بعين الاعتبار.
  - يجوز للطفل غير المصحوب بذويه الرجوع إلى الوصي بشأن أي شواغل أو سؤال قد يكون لديه في أي وقت أثناء إجراءات اللجوء.
  - قدّم شروحات إضافية بشأن إجراءات تعيين وصي قانوني، مع مراعاة سنّ الطفل.
  - يجب على الطفل غير المصحوب بذويه إبلاغ السلطات إذا كان لديه أي مخاوف أو شكاوى تتعلق بالتعاون مع الوصي القانوني، وينبغي تقديم معلومات عن كيفية التواصل مع السلطات وتقديم شكاوى رسمية، وعن إمكانية تغيير الوصي القانوني.
- مصادر مفيدة: كتيب وكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية، الوصاية على الأطفال المحرومين من الرعاية الأبوية (73).

#### نصيحة عملية حول تحرّي الوضوح التام بشأن دور الوصي القانوني



تأكد من أن الطفل فهم أن دور الوصي القانوني هو دعمه وضمان رفاقه. يجب ألا يتردد في إخبار الوصي بآرائه واحتياجاته وشواغله ورغباته، وما إلى ذلك، وفي الوقت ذاته، اشرح ما لا يدخل ضمن اختصاصات الوصي. على سبيل المثال، لا يعيش الوصي القانوني مع الطفل أو يقدم له المال. يجوز لك إطلاع الطفل على إقامته والمزايا التي سيحصل عليها.

### 2. البحث عن الأسر وأفراد الأسرة في بلدان الاتحاد الأوروبي الموسّع ولم شمل الأسرة

#### (أ) معلومات أساسية

يُسلّط توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته) الضوء على مبدأ وحدة الأسرة. فإذا كان مقدم الطلب لا يعرف مكان والديه أو الأوصياء عليه، أو لا يستطيع الاتصال بهم، فستشرع الإدارة في إجراء لمعرفة مكان الأسرة والاتصال بهم. حيث يجب البدء في البحث عن أفراد الأسرة في أقرب وقتٍ ممكن بعد تقديم الطلب (74). ويجب جمع المعلومات عن أقارب الطفل بما يتوافق مع مبدأ السريّة. وينبغي أن يخدم البحث عن الأسرة مصلحة الطفل الفضلى (75).

#### أداة الوكالة ذات الصلة



لمزيد من المعلومات، راجع الدليل العملي للبحث عن الأسر للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء، مارس 2016.

(73) وكالة الحقوق الأساسية، الوصاية على الأطفال المحرومين من الرعاية الأبوية - كتيب لتعزيز نظم الوصاية لمراعاة الاحتياجات الخاصة للأطفال ضحايا الاتجار، 2015.

(74) المادة 24(3) من توجيه شروط الاستقبال وثيقة الصلة بالموضوع أيضاً؛ لأن الالتزام ببدء البحث عن الأسر في أقرب وقتٍ ممكن بعد تقديم الطلب مستثنى منها.

(75) المادة 31(5) من توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته) "القصر غير المصحوبين بذويهم".





## (ب) رسالة توفير المعلومات

- من المهم أن يقدّم مقدم الطلب أي معلومات حول مكان وجود والديه أو الأوصياء عليه وتفاصيل الاتصال بهم وأي معلومات أخرى ذات صلة.
- من المهم أن يشارك مقدم الطلب أي شواغل وأسباب لعدم رغبته في الاتصال بالوالدين أو الأوصياء.
- احرص على طمأنة مقدم الطلب بشأن السريّة. وأنه لن يتم تبادل المعلومات التي يقدمها عن أفراد الأسرة مع أشخاص لا يحق لهم معرفتها، في البلد الأصلي، على سبيل المثال. وأنه لن يتعرض أفراد الأسرة للخطر.

### 3.3.8 الحقوق المتعلقة بمقدمي الطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة

#### 1. الدعم الكافي للاستفادة من حقوقهم والامتثال للالتزامات أثناء إجراءات اللجوء

##### (أ) معلومات أساسية

قد يحتاج بعض مقدمي الطلبات ل ضمانات إجرائية خاصة لأسباب عدة من بينها السن أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الإعاقة أو المرض الخطير أو الاضطرابات النفسية أو نتيجة للتعذيب أو الاغتصاب أو غيره من أشكال العنف النفسي أو البدني أو الجنسي الخطيرة (76).

تلتزم السلطات بتقييم ما إذا كان مقدم الطلب يحتاج إلى ضمانات إجرائية خاصة. فإذا كان يحتاج، فينبغي تزويد مقدمي الطلبات بالدعم الكافي والوقت والظروف المناسبة لضمان انتفاعه الفعّال بإجراءات اللجوء وضمان تمتعه بالحقوق والامتثال للالتزامات (77).

ستتوقف الإجراءات المتعلقة بتحديد الاحتياجات الخاصة وطبيعة الدعم على الاحتياجات الإجرائية الفردية لمقدم الطلب، وعلى الممارسة الوطنية. وقد يشمل ذلك، على سبيل المثال، خدمات خاصة لفئات محددة، مثل:

- المساعدة الطبية والنفسية لمقدمي الطلبات المعوّقين أو مقدمي الطلبات الذين يعانون من مشاكل صحية؛
- دعم ضحايا الاتجار بالبشر، مثل الآلية الوطنية لإحالة ضحايا الاتجار بالبشر؛
- الخدمات الاجتماعية المتخصصة للأطفال، مثل رعاية الأطفال؛
- تعيين ممثل/وصي، يقدم مساعدة إضافية في الإجراءات والشكليات الرسمية أو المعلومات ذات الصلة بشأن إمكانية تعيين ممثل لمقدمي الطلبات ذوي الإعاقة الذهنية أو الذين يعانون من اضطرابات الصحة العقلية الشديدة.

## (ب) رسالة توفير المعلومات

- ينبغي لمقدمي الطلبات إبلاغ السلطات إذا لم يكونوا بصحة جيدة أو إذا كانوا بحاجة إلى دعم نفسي أو طبي أو إذا كنّ ذوات حمل أو إذا تعرضوا لتجارب مؤلمة خطيرة، مثل التعذيب والاغتصاب وأشكال خطيرة من العنف النفسي أو البدني أو الجنسي، من أجل الحصول على الدعم الكافي. وينبغي أن يشمل ذلك أيضاً إبلاغ السلطات بأي شواغل تتعلق بالحماية في البلد المضيف.
- إذا كان لمقدم الطلب احتياجات خاصة، فاشرح كيفية تلبية الاحتياجات والدعم المتاح والضمانات الإجرائية ذات الصلة وفقاً للممارسة الوطنية. وقد يشمل ذلك إتاحة وقت إضافي وتعيين موظفين متخصصين للحالة وإمكانية طلب مسؤول حالة ومترجم شفوي ذكر أو أنثى.

(76) الحيثية 29 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته).

(77) المادة 24(1) و(3) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "مقدمو الطلبات الذين يحتاجون إلى ضمانات إجرائية خاصة".





### نصيحة عملية حول مراعاة الحاجة إلى ترتيبات خاصة للمقابلة الشخصية

قد تحتاج فئات محددة (مثل مقدمي الطلبات ذوي الإعاقة، والوالد الوحيد الذي لديه أطفال) إلى معلومات إضافية بشأن الترتيبات المحددة للمقابلة الشخصية.

## 3.4. التزامات طالب الحماية الدولية

تنطبق التزامات مقدم الطلب من بداية إجراءات اللجوء، ولذلك، من المهم تقديم معلومات عن هذه الالتزامات في أقرب وقت ممكن.

من المهم إبلاغ مقدم الطلب بأنه إذا لم يتمكّن من الامتثال لالتزام واحد أو أكثر، فيجب عليه مخاطبة السلطات وشرح أسباب ذلك.

### 3.4.1. التعاون مع السلطات

#### (أ) معلومات أساسية

يلتزم مقدم الطلب بالتعاون مع السلطات لإثبات هويته وعناصر أخرى مثل أقواله والوثائق المتاحة لديه فيما يتعلق بعمره وخلفيته (بما في ذلك خلفية أقاربه ذوي الصلة)، وهويته وجنسيته (جنسياته) وبلد (بلدان) ومكان (أماكن) إقامته السابقة وطلباته السابقة للحماية الدولية وطرق السفر ووثائق السفر وأسباب التقدّم بطلب الحماية الدولية.

علاوة على ذلك، ووفقًا لقوانينك وسياساتك الوطنية، قد يكون على مقدم الطلب التزام بالإبلاغ أو المثل شخصيًا أمام السلطات المختصة<sup>(78)</sup> إما في أقرب وقت ممكن أو بناءً على موعد.

قد ينطبق أيضًا في سياقك الوطني تسجيل الأقوال الشفوية أثناء المقابلة الشخصية<sup>(79)</sup>.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يتعين على مقدم الطلب أن يتعاون مع السلطات للسماح لهم بالنظر في حالته.
- يجب أن يمثل مقدم الطلب شخصيًا أمام السلطة إذا كان لديه موعد. اشرح ما يجب القيام به والخطوات الواجب اتخاذها إذا لم يستطع مقدم الطلب حضور الموعد.
- يجب على مقدم الطلب تزويد السلطات بجميع المعلومات والوثائق المتاحة لإثبات هويته وجنسيته.
- يجب على مقدم الطلب تزويد السلطات بجميع المعلومات ذات الصلة بطلبه، بما فيها الأدلة المستندية وغيرها من الأدلة الموجودة تحت تصرفه.
- يجب على مقدم الطلب عدم تقديم معلومات مغلوطة إلى السلطات.
- يجب على مقدم الطلب الاستجابة لطلبات المعلومات (إذا تطلب قانونك الوطني ذلك).
- اشرح كيف يتسنى لمقدمي الطلبات تقديم معلومات وأدلة مستندية إلى السلطات بطريقة عملية. ويشمل ذلك المكتب الواجب تقديم المعلومات له ووسيلة تقديمها (على سبيل المثال عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو بالحضور شخصيًا).

<sup>(78)</sup> المادة 13(2)(أ) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الالتزامات مقدمي الطلبات".

<sup>(79)</sup> المادة 13(2)(هـ) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الالتزامات مقدمي الطلبات".





- يجب أن يظل مقدم الطلب متاحًا للسلطات طوال إجراءات اللجوء.
- ستسجّل السلطة الأقوال الشفوية لمقدم الطلب، عند الاقتضاء، وسيتم تخزين التسجيل واستخدامه مع الاحترام الكامل لمبدأ السريّة.
- الالتزامات الأخرى التي قد تنطبق في سياقك الوطني.

### 3.4.2. الخضوع للتفتيش الشخصي لأسباب أمنية

#### (أ) معلومات أساسية

وفقًا لقوانينك وسياساتك الوطنية، يجوز للسلطات المختصة تفتيش مقدم الطلب والأغراض التي يحملها<sup>(80)</sup>.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يجوز أن يخضع مقدم الطلب للتفتيش الشخصي، بما في ذلك تفتيش الأغراض التي يحملها.
- يجب أن يقوم بالتفتيش شخص من نفس جنسه، دون المساس بأي تفتيش يُجرى لأسباب أمنية.
- سيُنقذ التفتيش مع الاحترام الكامل لمبادئ الكرامة الإنسانية والسلامة البدنية والنفسية. وستُعاد متعلقاته الشخصية له بعد التفتيش.

### 3.4.3. أخذ القياسات الحيوية

#### (أ) معلومات أساسية

يلتزم مقدم الطلب بأن تؤخذ بصمات أصابعه في غضون 72 ساعة بعد تقديم طلبه، إذا كان عمره أكبر من 14 عامًا<sup>(81)</sup>.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- ستؤخذ بصمات أصابع مقدم الطلب. ويلتزم مقدم الطلب بالسماح بأخذ بصمات أصابعه<sup>(82)</sup>.
- ستؤخذ بصمات الأصابع العشرة جميعها.
- في الوقت الذي تؤخذ فيه بصمات الأصابع، اشرح مكان ووقت وأسباب أخذ بصمات الأصابع.
  - لتجعل المعلومات أقل غموضًا، عند شرح سبب أخذ بصمات الأصابع، يمكن إخبار مقدم الطلب، على سبيل المثال، أن بصمات الأصابع تؤخذ لمعرفة ما إذا كان أي شخص معروفًا بالفعل للسلطات وللمساعدة في تحديد بلد الاتحاد الأوروبي المسؤول عن دراسة طلبه.
- إذا رفض مقدم الطلب أخذ بصماته، فقد يُطبّق الإجراء المعجّل إلى جانب العواقب المحتملة الأخرى، وفقًا لسياقك الوطني.
- ستلتقط السلطة صورة لمقدم الطلب. ويلتزم مقدم الطلب بالسماح بالتقاط صورته<sup>(83)</sup>.

<sup>(80)</sup> المادة 13(2)(أ) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "التزامات مقدمي الطلبات".

<sup>(81)</sup> المادة 9(1) من اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 603/2013 "أخذ ونقل ومضاهاة بصمات الأصابع (خلاصة)".

<sup>(82)</sup> المادة 9(1) من اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 603/2013 "أخذ ونقل ومضاهاة بصمات الأصابع (خلاصة)".

<sup>(83)</sup> المادة 13(2)(هـ) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "التزامات مقدمي الطلبات".



- سيتم تخزين الصور وبيانات القياسات الحيوية واستخدامها مع الاحترام الكامل لمبدأ السرية.

مصادر مفيدة: 'Right to information - Guide for authorities when taking fingerprints for Eurodac' FRA leaflet (84). نشرة أعدتها وكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية لمساعدة المسؤولين والسلطات في إبلاغ طالبي الحصول على الحماية الدولية بطريقة مفهومة وميسورة حول معالجة بصمات أصابعهم في قاعدة بيانات يوروداك.

### 3.4.4 إبلاغ السلطات بعنوان الاتصال وأي تغييرات في العنوان

#### (أ) معلومات أساسية

وفقاً لقوانينك وسياساتك الوطنية، قد يلزم على مقدم الطلب إبلاغ السلطات المختصة بعنوانه الحالي وأي تغييرات عليه، بحيث يمكن للسلطات الاتصال به (85).

علاوة على ذلك، ووفقاً لسياقك الوطني، يجوز للسلطات أيضاً أن تقرر مكان إقامة مقدم الطلب (86).

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يجب على مقدم الطلب إبلاغ الجهات المختصة بعنوانه الحالي وأي تغييرات عليه في أقرب وقت ممكن، بحيث يمكن الوصول إليه.
- يجب أن يظل مقدم الطلب متاحاً في آخر عنوان قُدِّمه للسلطات؛ اشرح الإجراء الواجب اتباعه إذا تم الوصول إلى الشخص في منزله ولكنه غير موجود.
- يجوز للسلطات أن تقرر إقامة مقدم الطلب أو تضع قيوداً على الأماكن التي يمكن لمقدم الطلب الانتقال إليها.

### 3.4.5 تقديم العناصر الداعمة للطلب

#### (أ) معلومات أساسية

على مقدم الطلب واجب تدعيم طلبه للحصول على الحماية الدولية وتقديم جميع العناصر ذات الصلة (87). بحسب سياقك الوطني، قد يكون على مقدم الطلب التزام بتقديم هذه العناصر في أقرب وقت ممكن، أو في غضون المهلة الزمنية المحددة في قانونك الوطني إن وجدت هذه المهلة الزمنية (88). وفقاً للتشريعات الوطنية، إذا طُلب من مقدم الطلب تقديم الأدلة في أقرب وقت ممكن، فيجب تزويد مقدم الطلب بهذه المعلومات في مستهل الإجراءات. اعتماداً على الظروف، يُقصد بعبارة "في أقرب وقت ممكن" مجرد **توافر** العناصر ومجرد **علم** مقدم الطلب بهذه العناصر.

تتألف هذه العناصر من أقوال مقدم الطلب وجميع الوثائق المتاحة لدى مقدم الطلب فيما يتعلق به، بما فيها ما يلي:

- السن؛
- المعلومات الأساسية، بما فيها معلومات الأقارب ذوي الصلة؛
- الهوية؛
- الجنسية (الجنسيات)؛
- بلد (بلدان) ومكان (أماكن) الإقامة السابقة؛
- الطلبات السابقة للحصول على الحماية الدولية؛

(84) FRA, *Right to information - Guide for authorities when taking fingerprints for Eurodac*, 2019.

(85) المادة 13(2)(ج) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "التزامات مقدمي الطلبات".

(86) المادة 27(2) من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) "الإقامة وحرية التنقل".

(87) المادة 24(2) من توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته) "تقييم الوقائع والظروف".

(88) المادة 4(1) من توجيه التأهيل (المُعَاد صياغته) "تقييم الوقائع والظروف".





- طرق السفر؛
- وثائق السفر؛
- أسباب طلب الحماية الدولية.

ومن الأمثلة على أنواع الوثائق ما يلي:

- الوثائق الشخصية/الهوية:

- جواز السفر،
- بطاقة الهوية،
- بطاقة الهوية المدرسية،
- شهادة الميلاد،
- رخصة القيادة،
- القيد العائلي،
- شهادة الزفاف،
- بطاقة الهوية العسكرية،
- دليل العمل،
- الشهادات، وغيرها،
- بطاقة تُثبت العضوية في حزب سياسي؛

- الوثائق الداعمة لطلب الحماية الدولية:

- الصور الفوتوغرافية،
- الأحكام/الأوامر الصادرة عن المحاكم،
- أوامر الاعتقال،
- تقارير تحقيقات الشرطة والوثائق الأخرى من الشرطة،
- رسائل تهديد/تحذير،
- مقالات صحفية (تتضمن الإشارة إلى أسماء محددة)،
- شهادة التعميد،
- منشورات وسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها؛

- التقارير والشهادات الطبية والنفسية:

- تقرير طبي/رسالة من طبيب،
- تقرير الطبيب النفسي،
- شهادة إثبات التعرض لأعمال العنف/التعذيب، وغيرها؛





- الوثائق بما فيها المواد الرقمية:

- المواقع الإلكترونية،
- المدونات أو وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى،
- مقاطع الفيديو، وغيرها.

وفقًا لقوانينك وسياساتك الوطنية، قد يلتزم مقدم الطلب أيضًا بتسليم جميع الوثائق التي بحوزته ذات الصلة بدراسة طلبه، مثل جوازات سفره (89).

## (ب) رسالة توفير المعلومات

- يشمل واجب مقدم الطلب في التعاون التزامًا بتقديم شواهد لإثبات طلبه للحصول على الحماية الدولية (في أقرب وقت ممكن).
- وتشمل العناصر ما يلي:
  - أقوال مقدم الطلب، بما فيها أسباب طلب الحماية الدولية؛
  - جميع الوثائق المتاحة لديه، بما فيها الوثائق الشخصية/الهوية والوثائق المتعلقة بطلبه والتفارير والشهادات الطبية/النفسية؛
  - أدلة أخرى مثل محتوى وسائل التواصل الاجتماعي أو مقاطع الفيديو أو غيرها من المواد الرقمية.
- أبلغ مقدم الطلب بالوسيلة التي يمكن لمقدم الطلب تقديم الأدلة بها، والمكان (عناوين) الذي يمكنه تقديم الأدلة فيه، والمستلم منه والوقت المناسب لذلك وفقًا للقوانين والسياسات الوطنية في سياقك.
- احرص على تغطية النقاط التالية فيما يتعلق بالوثائق.
  - يجب على مقدم الطلب **عدم تقديم** مستندات زائفة أو مزورة؛ لأن ذلك قد يؤثر سلبيًا على طلبه.
  - قد يؤثر إتلاف وثائق الهوية سلبيًا على طلبه.
  - يجب على مقدم الطلب تقديم أصل مستنداته إذا كان ذلك متاحًا.
  - يجب تقديم الوثائق ذات الصلة في أقرب وقت ممكن إلى السلطات المختصة.
  - أبلغ مقدم الطلب، عند الاقتضاء، بالأطر الزمنية لتقديم الوثائق لإكمال عملية التسجيل.
  - اشرح أنه ليست هناك حاجة إلى تقديم وثائق تحتوي فقط على معلومات عامة عن بلده الأصلي.
  - اشرح كيف يتسنى تقديم معلومات وأدلة مستندية إلى السلطات بطريقة عملية. ويشمل ذلك المكتب الواجب تقديم المعلومات له ووسيلة تقديمها (على سبيل المثال عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو بالحضور شخصيًا).
  - شجّع مقدم الطلب على الحصول على أي وثائق مفقودة قدر الإمكان. ومع ذلك، يجب أن توضح أنه لا يُتوقع من مقدم الطلب أن يعرض نفسه أو أي شخص آخر للخطر من خلال محاولة الحصول على مستندات، بما في ذلك عن طريق الاتصال بسلطات بلد المنشأ إذا كان ذلك ينطوي على مخاطر.
  - اشرح كيفية التعامل مع الوثائق الأصلية (على سبيل المثال، إذا كانت السلطة ستحتفظ بها وإذا كان سيتم نسخها وطريقة ووقت إعادتها).

(89) المادة 13(2)(ب) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "التزامات مقدمي الطلبات".



- حدّد أنه ليس ثمة مشكلة إذا كانت الوثائق الأصلية بلغة أجنبية.

### نصائح عملية



- **نصح مقدم الطلب بأخذ نسخة من الوثائق الأصلية**  
إذا كان مقدم الطلب يقدم وثائق أصلية، فيجب إعلامه بضرورة عمل نسخة منها للاحتفاظ بها.
- **استخدام تقنيات الاتصال لتغطية هذا الموضوع المعقد**  
نظرًا لأن المعلومات المتعلقة بالالتزامات معقدة إلى حدٍّ ما، بوسعك، بعد تقديم المعلومات، تلخيص المعلومات وتبسيط الضوء على النقاط الرئيسية مرة أخرى. ومن العملي أيضًا تقسيم المعلومات، ما يسمح بإجراء مناقشات قصيرة/ أسئلة قبل المتابعة.

## 3.5. العواقب المحتملة لعدم الامتثال للالتزامات وعدم التعاون مع السلطات

قد تحدث العواقب المحتملة لعدم الامتثال للالتزامات أثناء عملية التسجيل وأثناء دراسة الطلب. وبما أن هذه العواقب يمكن أن تنطبق في بداية إجراءات اللجوء، فمن المهم تقديم معلومات عن هذه العواقب في أقرب وقتٍ ممكن.

### 3.5.1 يمكن اعتبار الطلب مسحوبًا أو متخلي عنه ضمنيًا

#### (أ) معلومات أساسية

يجوز للسلطة أن تفترض أن مقدم الطلب قد تخلى ضمنيًا عن طلبه في إحدى الحالات التالية<sup>(90)</sup>.

- عدم تقديم مقدم الطلب طلبه بعد إنشائه<sup>(91)</sup>.
- عدم استجابة مقدم الطلب لطلبات تقديم المعلومات اللازمة لطلبه.
- أسباب أخرى. للاطلاع على قائمة كاملة، يرجى الرجوع إلى النقطة التالية (ب) "رسالة توفير المعلومات".

يُرفع الافتراض إذا أثبت مقدم الطلب في غضون مدة معقولة أن أفعاله كانت بسبب ظروف خارجة عن إرادته.

في حالة السحب الضمني للطلب، تتخذ السلطة المختصة بالبتّ في الطلبات أحد قرارين، إمّا:

- وقف دراسة الطلب؛ أو
  - رفض الطلب.
- إذا اتخذ قرار وقف دراسة الطلب ولكن مقدم الطلب حضر مرة أخرى وقدم المعلومات اللازمة إلى السلطة المختصة:
- يمكن إعادة فتح الحالة؛ أو
  - يجوز لمقدم الطلب تقديم طلب جديد، ولن يعتبر طلبًا لاحقًا.

<sup>(90)</sup> المادة 28 من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الإجراء المتّبع في حالة سحب الطلب أو التخلي عنه ضمنيًا".  
<sup>(91)</sup> المادة 26(2) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته): "[...] إذا لم يقدم مقدم الطلب طلبه، فيجوز للدول الأعضاء تطبيق المادة 28، [الإجراء المتّبع في حالة سحب الطلب أو التخلي عنه ضمنيًا]، وفقًا لذلك.



يجوز أن يحدّد بلد الاتحاد الأوروبي الموسّع مهلة زمنية لا تقل عن 9 أشهر، وبعدها لا يمكن إعادة فتح الحالة، أو سيتم اعتبار الطلب الجديد طلبًا لاحقًا.

يجوز أن يشترط بلد الاتحاد الأوروبي الموسّع أنه لا يمكن إعادة فتح الحالة إلا مرة واحدة (92).

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- إذا لم يتعاون مقدم الطلب مع السلطات، أو غادر (بصفة دائمة) مكان الإقامة دون إبلاغ السلطات أو لم يحضر المواعيد، فقد يؤثر ذلك سلبيًا على الطلب الذي قد يتم إيقافه أو رفضه، وبالتالي لن يُعتبر مقدّم طلبٍ بعد الآن.
- يجوز إيقاف الطلب أو رفضه في الحالات التالية، ما لم يُثبت مقدم الطلب أن أفعاله كانت بسبب ظروف خارجة عن إرادته.
  - إذا لم يُنهِ مقدم الطلب إجراءات التسجيل، وعلى وجه الخصوص، لم يُنهِ خطوة التقديم، التي هي الخطوة الأخيرة.
  - إذا لم يُقدّم مقدم الطلب معلومات ضرورية لطلبه، بعد طلب هذه المعلومات منه.
  - إذا لم يحضر مقدم الطلب للمقابلة الشخصية أو موعد آخر.
  - إذا غادر مقدم الطلب (بصفة دائمة أو لفترة طويلة) المكان الذي عاش فيه دون إبلاغ السلطة المختصة.
  - إذا لم يمثل مقدم الطلب لواجبات المثل أو التزامات التواصل الأخرى.
- بيّد أنه إذا تم إيقاف الطلب، فيجوز إعادة فتحه، أو يجوز تقديم طلب جديد دون اعتباره طلبًا لاحقًا. يمكن أن يحدث ذلك إذا حضر مقدم الطلب من جديد وقدم المعلومات اللازمة إلى السلطة المختصة في غضون فترة زمنية معينة، على النحو المحدّد في سياقك الوطني.

#### نصيحة عملية بشأن تقديم أمثلة لفهم عدم الامتثال وعواقبه



من المفيد تقديم أمثلة عملية، على سبيل المثال، إذا كان لدى مقدم الطلب موعد لتقديم مطالبته ولم يحضر على الرغم من دعوته عدة مرات، فسيُعتبر ذلك إخفاقًا من جانبه في إنهاء خطوة التقديم، ما لم تكن هناك أسباب وجيهة لعدم المتابعة في عملية تقديم الطلب (مثل الأسباب الطبية).

### 3.5.2. قد يتأثر تقييم العناصر ذات الصلة في طلب اللجوء

#### (أ) معلومات أساسية

يلتزم مقدم الطلب بوجه عام بتقديم جميع العناصر اللازمة لإثبات طلبه في أقرب وقتٍ ممكن. وتشمل هذه العناصر معلومات ذات صلة بمطالبته إلى جانب جميع الأدلة الداعمة المتاحة لديه (93).

قد يؤدي تقديم معلومات أو أدلة منقوصة أو زائفة إلى رفض الطلب. إذا قام مقدم الطلب بتحريف الوقائع أو إغفالها، بما في ذلك استخدام وثائق مزورة كانت حاسمة لمنح الحماية، فيجوز أيضًا إلغاء وضع اللاجئين ووضع الحماية الثانوية (94).

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يجب على مقدم الطلب تقديم جميع العناصر ذات الصلة.

(92) المادة 28(1) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعاد صياغته) "الإجراء المتّبع في حالة سحب الطلب أو التخلي عنه ضمّنًا".

(93) المادة 14(1) من توجيه التأهيل (المُعاد صياغته) "تقييم الوقائع والظروف".

(94) المادة 14(3)(ب) والمادة 19(3)(ب) من توجيه التأهيل (المُعاد صياغته).





- إذا قدم مقدم الطلب معلومات أو أقوال أو وثائق مضلّة تتعلق بهويته أو أسباب التقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية، فقد يؤثر ذلك سلبيًا على تقييم الطلب. وسيؤثر تقديم معلومات منقوصة أو زائفة على تقييم مصداقية الطلب، وقد يكون انعدام المصداقية سببًا لرفض طلب الحماية الدولية.

### 3.5.3. إمكانية تسريع إجراءات اللجوء

#### (أ) معلومات أساسية

في عدد محدود من الحالات، يجوز للسلطات أن تقرر تطبيق الإجراءات المعجل، وفي هذه الحالة يتم النظر في الطلب في حدود زمنية أقصر.

وفقًا لتشريعاتك الوطنية، يمكن تطبيق الإجراءات المعجل، في جملة أمور، منها عندما يقدم مقدم الطلب معلومات أو مستندات زائفة أو غير مكتملة، أو إذا رفض مقدم الطلب أخذ بصماته، أو إذا كان من المحتمل أن أتلّف مقدم الطلب، بسوء نية، وثيقة الهوية أو تخلص منها<sup>(95)</sup>. وللإطلاع على مزيد من التفاصيل عن الإجراءات المعجل، انظر موضوع المعلومات "[الإجراءات المعجل](#)".

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

يجوز تطبيق الإجراءات المعجل إذا لم يتعاون مقدم الطلب مع السلطات. وإذا قدّم، على سبيل المثال، معلومات مغلوطة أو وثائق زائفة أو رفض أخذ بصماته أو قام بإتلاف وثائق الهوية أو تخلص منها.

### 3.5.4. إمكانية خفض ظروف الاستقبال المادية أو سحبها

#### (أ) معلومات أساسية

يجوز خفض ظروف الاستقبال المادية أو سحبها، في حالات استثنائية، إذا ترك مقدم الطلب مكان الإقامة أو لم يمتثل لواجبات المثل<sup>(96)</sup>.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- اعتمادًا على قانونك وممارستك الوطنية، تشمل العواقب المحتملة لعدم التعاون مع السلطات أو تعذر الوصول إليك من قبل السلطات إمكانية خفض استحقاقات الاستقبال أو سحبها. وقد تخضع القرارات المتعلقة بخفض ظروف الاستقبال المادية أو سحبها لإجراءات الطعن.

### 3.6. العودة الطوعية:

#### (أ) معلومات أساسية

ليس الغرض من تقديم معلومات عن العودة الطوعية أن يكون ذلك تشجيعًا على المتابعة في العودة الطوعية وبنبغي ألا يفهمه مقدم الطلب بهذه الطريقة. ومع ذلك، قد تُلبي العودة الطوعية حاجة مقدم الطلب، لأسباب مختلفة (شخصية)، وكذلك بين مقدمي الطلبات الذين وصلوا مؤخرًا.

يجوز لمقدمي الطلبات المغادرة طوعية في أي وقت أثناء إجراءات اللجوء والعودة إلى بلدهم الأصلي أو بلد إقامتهم المعتادة. قد يواجه مقدمو الطلبات شكوكًا وعدم يقين عندما يتعلق الأمر بإمكانية العودة وغالبًا ما يتلقون معلومات

<sup>(95)</sup> المادة 31(8)(ج) و(ط) من توجيه إجراءات اللجوء (المُعَاد صياغته) "التزامات مقدمي الطلبات".

<sup>(96)</sup> المادة 20(1)(أ) و(ب) من توجيه شروط الاستقبال (المُعَاد صياغته) "خفض ظروف الاستقبال المادية أو سحبها": يجوز للدول الأعضاء خفض أو سحب ظروف الاستقبال المادية، في حالات استثنائية ومبررة بأسباب وجيهة، عندما يترك مقدم الطلب مكان الإقامة الذي تحدده السلطة المختصة دون إبلاغها أو دون إذن منها، إذا طُلب منه ذلك؛ أو (ب) عدم امتثاله لواجبات المثل أو طلبات تقديم المعلومات أو حضور المقابلات الشخصية بشأن إجراءات اللجوء خلال فترة معقولة ينص عليها القانون الوطني.



متضاربة. وقد يمنع تقديم المعلومات في حينه عن فرص العودة، الأشخاص من الاستمرار في إجراءات اللجوء، أو من يعيشون في ظروف صعبة على أراضي البلد المضيف لفترة طويلة لا داعي لها بعد صدور قرار نهائي.

إذا قرر مقدم الطلب العودة، وفقًا للممارسة الوطنية، فقد يتمكن من الحصول على المشورة والمساعدة من الإدارة أو المنظمات الأخرى<sup>(97)</sup>. ويمكن للسلطات أن تقدم ما يلي:

- معلومات عامة ومشورة بشأن العودة الطوعية؛
- تدبير وثائق السفر اللازمة؛
- حجز الرحلات الجوية وترتيب السفر؛
- التكلفة المالية لسفره؛
- منحة اندماج صغيرة عند العودة؛
- التسجيل في برنامج إعادة الإدماج.

#### (ب) رسالة توفير المعلومات

- يوجد برنامج للمساعدة في العودة الطوعية ومتاح التقديم فيه.
- اشرح العناصر الرئيسية لبرنامج المساعدة.
- أخير مقدم الطلب بالسلطات أو المنظمات التي يجب الاتصال بها للحصول على مزيد من المعلومات حول برنامج المساعدة للعودة الطوعية.

<sup>(97)</sup> المنظمة الدولية للهجرة هي أحد أهم المنظمات التي تساعد في العودة. يمكن تقديم المساعدة أيضًا من قبل منظمات أخرى ومنظمات غير حكومية (مثل كاريتاس الدولية) أو مباشرة من قبل سلطات الدولة، أو غير ذلك.





Publications Office  
of the European Union

