

اصول اخلاقی و حرفه ای مرکز حقوق پناهنده گان پرسش و پاسخ

۱) مرکز حقوق پناهندگان کیست؟

مرکز حقوق پناهندگان، برای پناهندگان و سایر مهاجران آسیب پذیری که به دلیل جنگ یا آزار و اذیت به حقوق خود ناشی از قوانین ملی و بین المللی به ترکیه پناهنده شده اند، کار می کند. یک سازمان غیردولتی مستقل با وضعیت انجمن است. دفتر مرکزی آن در استانبول است. این موسسه علاوه بر خدمات حمایت حقوقی که برای پناهجویان ارائه می نماید، فعالیت های آموزشی و ظرفیت سازی برای وکلا و سازمان های غیردولتی انجام می دهد، اطلاعات و منابع مرجع را در مورد موضوعات مختلف مربوط به قانون پناهندگی تهیه می کند و اطمینان می دهد که قوانین، سیاست ها و اقدامات در زمینه پناهندگی در ترکیه با استانداردهای بین المللی هماهنگ است

۲) چرا به اصول اخلاق و حرفه گرایی نیاز داریم؟

مرکز حقوق پناهندگان (MHM) متعهد به حفظ خدمات حمایتی است که برای پناهجویان، پناهندگان، مهاجران آسیب پذیر و سایر افراد مرتبط با بالاترین سطح رعایت اصول اخلاقی و رفتار حرفه ای ارائه می نماید. همچنین، آگاهی بر این واقعیت را دارد که ارائه خدمات مرکز حقوق پناهندگان حاوی یک رابطه قدرت نابرابر بین ذینفعان و کارکنان ما است. ما بر این باوریم که برای ارائه خدمات موثر به ذینفعان خود، باید استانداردهای رفتار موسسه ای که به خوبی تعریف شده باشد داشته باشیم. این اصول مجموعه ای از ارزش ها و قوانینی هستند که برای اطمینان از حفظ استانداردهای رفتاری لازم و اجتناب از هرگونه سوء استفاده مرکز حقوق پناهندگان و پرسنل آن وضع شده اند

اخلاق و حرفه ای بودن برای تضمین خدمات موثر و مسئولانه به ذینفعانی که توسط مرکز حقوق پناهندگان خدمات رسانی می شود ضروری است آنها همچنین برای حفظ شهرت مرکز حقوق پناهندگان یکپارچگی و شایستگی حیاتی هستند

منشور اخلاقی و حرفه ای برای مرکز حقوق پناهندگان و همه کارکنان آن (شامل کارکنان مرکز حقوق پناهندگان و طلبان، پیمانکاران و کارکنان سازمان های همکار مرکز حقوق پناهندگان) اعمال می شود کارکنان موسسه ما در تمام سطوح؛ با مسئولیت ویژه ای برای حفظ این استانداردها، الگوسازی خوب و ایجاد محیط کاری که از کارکنان خود در این زمینه حمایت می کند، عمل می نماید

۳) اصول اخلاقی و حرفه ای که در ارائه خدمات پشتیبانی حقوقی رعایت می کنیم چیست؟

مرکز حقوق پناهندگان خدمات حمایت حقوقی رایگان را برای پناهجویان و خارجیان در شرایط آسیب پذیر ارائه می دهد :

- با ذینفعان بدون در نظر گرفتن نژاد، زبان، رنگ پوست، تعلقات قومی و مذهبی، عقاید سیاسی، جنسیت، گرایش جنسی و هویت جنسیتی و سایر تفاوت های فردی به طور یکسان رفتار می نماید

- در چارچوب سیاست های خدمات استاندارد که برای تضمین رفتار برابر و کیفیت خدمات ایجاد شده است،

همه ذینفعان از خدمات با سطح و کیفیت معادل در رابطه با نوع درخواست های حمایت قانونی یکسان بهره مند می شوند

- اطلاعات واضح، دقیق و واقعی را به ذینفعان در مورد احتمالات و گزینه های مثبت و منفی که ممکن است در فرآیندهای مهاجرت و پناهندگی مربوطه با آنها مواجه شوند، ارائه می دهد، و از ایجاد انتظارات غیر واقعی اجتناب می نماید

- از تصمیم گیری از طرف افراد در مورد گزینه های قانونی خودداری می نماید، از ذینفعان حمایت می کند تا تصمیمات خود را در پرتو اطلاعات و توصیه های دقیق و قابل اعتماد اتخاذ کنند

- ارائه اطلاعات واضح و دقیق در مورد محتوا و محدودیت های خدمات پشتیبانی قانونی ارائه شده به ذینفعان، اجتناب از انجام تعهدات غیر واقعی یا انجام نشده ؛

- بر اساس احترام متقابل، فاصله حرفه ای و ادب شخصی با ذینفعان ارتباط برقرار می نماید

- تمام مطالب اطلاعات حقوقی و خدمات پشتیبانی حقوقی مرکز حقوق پناهندگان کاملاً رایگان است. این شامل انتشارات اطلاعات حقوقی چاپی و تصویری، جلسات توجیهی گروهی آنلاین و حضوری و سمینارهای ظرفیت سازی می شود. برای جلوگیری از برداشت یا سوء تفاهم متضاد کارکنان مرکز حقوق پناهندگان به هیچ وجه نمی توانند هدیه، منافع مادی و شخصی مشابه را از ذینفعان بپذیرند.

- ذینفعان می توانند به منظور بهره مندی از اطلاعات حقوقی و خدمات پشتیبانی MHM بدون نیاز به واسطه شخص یا سازمان ثالث، سوالات و درخواست های خود را مستقیماً برای ما ارسال نمایند
MHM هیچ وابستگی به شخص ثالث یا مؤسسه ای ندارد که مدعی ارائه خدمات «ارجاع» یا «ارتباط» به پناهجویان و مهاجران در رابطه با خدمات ما در ازای دریافت هزینه یا سایر منافع شخصی باشد. ذینفعان نباید به افراد و مؤسسات بدخواه که ممکن است از طریق چنین وعده های گمراه کننده ای به دنبال منافع باشند، اعتبار نمایند

- تلاش مجدانه در اجرای خدمات پشتیبانی حقوقی و در رابطه با کارها و معاملاتی که به افراد در خصوص مراحل اداری و حقوقی آنها وعده داده می شود را به دقت رعایت می نماید. مسئولیت شرکت در قبال هرگونه سهل انگاری یا خطایی که ممکن است در خدمات پشتیبانی قانونی ارائه شده رخ دهد، بر عهده می گیرد

- محرمانه بودن اطلاعات شخصی را با دقت رعایت می نماید. به عنوان یک بازیگر حمایت قانونی مستقل، اطلاعات شخصی ذینفعان را - بدون رضایت صریح آنها - با اشخاص ثالث، مؤسسات یا مقامات به اشتراک نمی گذارد

- تمام تعهدات ناشی از قانون در مورد حفاظت از داده های شخصی را انجام می دهد اطلاعات لازم را در مورد مسائلی که ممکن است در رابطه با حفاظت از داده های شخصی در طول روابط و تعاملات حمایتی قانونی ایجاد شود به ذینفعان ارائه می دهد و مواردی را که نیاز به تایید دارند به اطلاع ذینفعان می رساند

- به عنوان یک ارائه دهنده پشتیبانی قانونی، به هیچ وجه ذینفعان را به ارائه اطلاعات و اظهارات نادرست یا اسناد جعلی تشویق نمی نماید. به عنوان نماینده قانونی، به هیچ وجه در ارائه اطلاعات و اظهارات نادرست یا اسناد جعلی از طرف افراد واسطه نمی شود

- به هیچ وجه در اعمال مجرمانه شرکت یا میانجیگری نمی نماید

- دیدگاه "بهترین منفعت کودک" را در رابطه با ذینفعان کودک رعایت می نماید

متعهد به یک محیط کار و خدمات ایمن برای همه ذینفعان و کارکنان؛ هیچ گونه نگرش یا رفتار بی احترامی، خشونت، آزار و اذیت یا استثمار بر اساس هر گونه هویت یا عنصر تفاوت، به ویژه جنسیت، گرایش جنسی و هویت جنسی را تحمل نمی نماید

۴) استثمار و آزار جنسی چیست؟

استثمار جنسی: استثمار جنسی سوء استفاده واقعی یا تلاش برای بهره برداری از یک موقعیت حساس، رابطه قدرت یا اعتماد برای اهداف جنسی است.

سوء استفاده جنسی: فعالیت جنسی است که در واقع با استفاده از زور یا تحت شرایط نابرابر یا اجبار یا تهدید انجام می شود

CSI یک نقض حقوق بشر و یک عمل نادرست فاحش برای کارکنان MHM است

MHM با علم به اینکه حتی یک مورد استثمار و سوء استفاده جنسی بسیار زیاد است، از سیاست به هیچ وجه تحمل در برابر همه اشکال خشونت جنسی پیروی می نماید

اگر فکر می کنید که توسط کارکنان MHM مورد استثمار و آزار جنسی قرار گرفته اید، یا اگر اطلاعات یا سوء ظن دارید

که کارکنان MHM ممکن است در یک رویداد سوء استفاده جنسی یا سوء استفاده جنسی بالقوه دست داشته باشند

لطفاً وضعیت را مستقیماً به مکانیسم بازخورد و شکایت ما که در زیر به تفصیل توضیح داده ایم گزارش دهید

در این فرآیند، به یاد داشته باشید که شکایات شما محرمانه است و اطلاعاتی که گزارش می نمایید بدون رضایت شما با دیگران به اشتراک گذاشته نخواهد شد

۵) اصول اساسی در پیشگیری از بهره کشی و سوء استفاده جنسی چیست؟

مرکز حقوق پناهندگان یک سیاست هیچگونه تحمل در مقابل استثمار و سوء استفاده جنسی دارد. ما اقداماتی را برای محافظت از ذینفعان خود در برابر استثمار و سوء استفاده جنسی و اطمینان از پاسخ کافی در صورت وقوع چنین سوء استفاده هایی انجام می دهیم. در این زمینه؛ ما اصول زیر را اتخاذ می نماییم و آنها را با دقت به کار می بریم:

۱. بهره کشی و سوء استفاده جنسی (CSI) توسط کارکنان بشردوستانه تخلف جدی تلقی می شود و منجر به

خاتمه کار آنان می شود

۲. تعامل جنسی با کودکان (افراد زیر ۱۸ سال) ممنوع است. اطلاعات اشتباه درباره سن کودک ابزار دفاعی نیست.
۳. تأمین جریان پول، اشتغال، خرید کالا یا خدمات به منظور آمیزش جنسی از جمله محبت های جنسی یا هر نوع رفتار تحقیر آمیز یا توهین آمیز دیگر ممنوع است. این شامل خدمات کمکی به ذینفعان نیز می شود
۴. روابط جنسی بین کارمندان، شرکا، داوطلبان و ذینفعان مؤسسه به شدت مخالف است زیرا مبتنی بر پویایی قدرت ناعادلانه است. چنین روابطی به اعتبار و یکپارچگی موسسات آسیب می رساند
۵. اگر کارمندی در مورد CSI درون سازمانی شک و تردیدی دارد، باید بلافاصله موضوع را به مدیر خود اطلاع دهد و این اتفاق ها را گزارش نماید
۶. MHM مسئول ایجاد و حفظ یک محیط پیشگیرانه CSI است و مسئول ترویج اجرای سیاست CSI است
مدیران مؤسسه باید محیط مناسب را برای اجرا، پشتیبانی و توسعه خط مشی CSI فراهم نمایند

۶ (کلاهبرداری و فساد چیست؟

کلاهبرداری : هر اقدامی که برای گمراه کردن عمدی طرف مقابل برای کسب منافع انجام شود، کلاهبرداری محسوب می شود
فساد : هر منفعتی که برای ترغیب نادرست شخصی به انجام عملی، ارائه، دادن، دریافت یا درخواست، مستقیم یا غیرمستقیم - تمام مطالب اطلاعات حقوقی و خدمات پشتیبانی حقوقی مرکز حقوق پناهندگان کاملاً رایگان است. این شامل انتشارات اطلاعات حقوقی چاپی و تصویری، جلسات توجیهی گروهی آنلاین و حضوری و سمینارهای ظرفیت سازی می شود. برای جلوگیری از برداشت یا سوءتفاهم متضاد کارکنان مرکز حقوق پناهندگان به هیچ وجه نمی توانند هدیه، منافع مادی و شخصی مشابه را از ذینفعان بپذیرند.

هیچ گونه هدیه، منافع مادی مشابه و شخصی را از ذینفعان قبول نمایند

ذینفعان می توانند بدون نیاز به واسطه شخص یا سازمان ثالث به منظور بهره مندی از اطلاعات حقوقی و خدمات پشتیبانی MHM سوالات و درخواست های خود را مستقیماً برای ما ارسال نمایند

MHM هیچ وابستگی به شخص ثالث یا مؤسسه ای ندارد که مدعی ارائه خدمات «ارجاع» یا «ارتباط» به پناجویان و

مهاجران در رابطه با خدمات ما در ازای دریافت هزینه یا سایر منافع شخصی باشد

ذینفعان نباید به اشخاص و مؤسسات بدخواه که ممکن است با دادن چنین وعده های گمراه کننده ای قصد کسب منافع را داشته باشند، اعتماد کنند

به یاد داشته باشید که هر خدمات MHM که برای پول به شما ارائه می شود، تقلبی است برای اطلاعات واقعی

در مورد فعالیت ها و خدمات MHM لطفاً با ما تماس بگیرید

اگر اطلاعاتی دارید مبنی بر اینکه پرسنل MHM یا پرسنل شاغل در شرکا یا پیمانکاران MHM در فساد یا کلاهبرداری

دخالت دارند، لطفاً بلافاصله وضعیت را به مکانیسم بازخورد و شکایات ما گزارش دهید

۷) فکر می کنم در معرض نگرش ها و رفتارهای مغایر با اصول اخلاق و حرفه گرایی قرار گرفته ام باید چکار کنم؟

مرکز حقوق پناهندگان متعهد می شود که در انجام کلیه فعالیت های خود، به ویژه خدمات پشتیبانی حقوقی، مطابق با اصول اخلاقی و حرفه ای مندرج در بالا عمل نماید اگر کارمندان MHM یا نمایندگان آنها این اصول را نقض کردند،

می توانید به مکانیسم بازخورد و شکایات موسسه ما مراجعه نمایید

۸) مکانیسم بازخورد و شکایت چیست؟

مرکز حقوق پناهندگان ("MHM") متعهد به دریافت بازخورد به موقع و مناسب و پاسخگویی به شکایات همه ذینفعان در مورد کار و آیین نامه رفتار خود است. بازخوردها و شکایات به صورت حرفه ای و به گونه ای رسیدگی می شود که عدالت، شفافیت و مسئولیت پذیری را ارتقا دهد. مکانیسم بازخورد و شکایت یک ساختار نهادی است که نشان می دهد MHM در حین انجام فعالیت های خود موارد زیر را در نظر می گیرد:

- شنیده شدن و شناخته شدن و تأیید اعتبار و ارزش سهامداران و حق آنها

- افزایش کیفیت و تأثیر با درک نیازهای ذینفعان و تنظیم برنامه هایمان برای برآوردن بهتر نیازهای آنها،

- افزایش آگاهی شرکت از سوء رفتار و اطمینان دادن به سهامداران که MHM رفتار نادرست را تحمل نمی نماید

۹) چه کسی می تواند برای مکانیسم بازخورد و شکایات درخواست دهد؟

همه ذینفعانی که از مرکز حقوق پناهندگان حمایت می شوند، می توانند به مکانیسم بازخورد و شکایات موسسه ما مراجعه نمایند. همه ذینفعانی که در فعالیت های موسسه ما شرکت می کنند و با موسسه ما در تماس هستند، می توانند به مکانیسم بازخورد و شکایات ما مراجعه کنند تا بازخورد منفی یا مثبت خود را در رابطه با خدماتی که از MHM دریافت می کنند یا در معرض یا قرار دارند، ارسال نمایند

- همه ذینفعان MHM

- سایر افرادی که مستقیماً تحت تأثیر سیاست ها و اقدامات MHM قرار می گیرند،

- شرکا، آژانس های تامین مالی و کارکنان آنها (شرکای بشردوستانه، پیمانکاران و مقامات)

۱۰) کدام اعلان ها در مکانیسم بازخورد و شکایات ارزیابی می شوند؟

مکانیسم بازخورد و شکایات مکانیزمی است که در آن می توانید نظرات مثبت و منفی خود را در مورد خدمات پشتیبانی قانونی، رویدادها و کلیه فعالیت های کانون حقوق پناهندگان به اشتراک بگذارید و همچنین ساختاری نهادی است که در صورت نقض اصول اخلاقی و اختصاصی قابل اعمال است هدف مرکز حقوق پناهندگان دریافت بازخورد در مورد خدماتی که ارائه می دهد و عملکرد آن، پاسخگویی به شکایات و بهبود پشتیبانی خود در راستای این دیدگاه ها است

بازخورد/شکایات ارسال شده در دسته بندی های زیر بررسی خواهد شد :

- بازخورد مثبت/منفی در مورد خدمات ارائه شده

- شکایات عملیاتی (تاخیر در خدمات و غیره)

- فساد (کلاهبرداری، دزدی و غیره)

- نقض حریم خصوصی

- استنثار و سوء استفاده جنسی

- هر نوع تبعیض

- آزار و اذیت، قلدری و آزار کلامی

اگر نقض قوانین رفتاری MHM تهدیدی جدی برای زندگی، رفاه، یا یکپارچگی، شهرت یا دارایی MHM

باشد، شاهد یا شاهدان تشویق می‌شوند که موضوع را فوراً به مدیریت اطلاع دهند

در محدوده مکانیزم بازخورد و شکایت، بازخوردها/شکایات زیر ارزیابی نمی‌شوند :

- اعلان‌ها/شکایات در مورد مسائل غیر مرتبط با MHM

• اعلان‌ها/شکایات در مورد مسائل غیر مرتبط با MHM

• اعلان‌ها/شکایات مربوط به عملکرد داخلی (ما یک مکانیزم بازخورد داخلی و شکایت جداگانه داریم.)

۱۱) چگونه می‌توان برای مکانیزم بازخورد و شکایت درخواست داد؟

به‌عنوان مرکز حقوق پناهندگان، ما لایم درباره خدماتی که به شما ارائه می‌دهیم بازخورد دریافت کنیم، به شکایاتی که می‌خواهید درباره خدماتی که دریافت می‌کنید گوش دهیم و حمایتی را که ارائه می‌نماییم مطابق با دیدگاه‌های شما بهبود ببخشیم. در این زمینه، جدا از سایر خطوط پشتیبانی ما، می‌توانید از هر یک از کانال‌های ارتباطی زیر که فقط برای شما ایجاد شده است، برای ارسال نظرات و شکایات خود استفاده نمایید

خط بازخورد و شکایت MHM :

در روزهای کاری دوشنبه تا جمعه از ساعت 10:00 تا 17:00 0543 329 61 90

خط مذکور به زبان های انگلیسی و ترکی خدمات ارائه می دهد. در صورت درخواست، ترجمه به زبان های عربی و فارسی، فرانسوی و سایر زبان ها ارائه خواهد شد

غیر از این ؛ پیام، پیامهای واتساپ، تلگرام، سیگنال، وایبر که به هر زبانی که ارسال شوند، ارزیابی خواهند شد

ایمیل : geribildirim-sikayet@mhd.org.tr یا feedback-complaints@mhd.org.tr

ایمیل های ارسال شده به هر زبانی مورد بررسی قرار خواهند گرفت

فرم آنلاین : در صورت تمایل می توانید با پر کردن فرم آنلاین تهیه شده به زبان های ترکی، انگلیسی، فرانسوی، عربی یا فارسی، نظرات یا شکایات خود را برای ما ارسال نمایید



۱۲) مکانیسم بازخورد و شکایت چگونه کار می کند؟

اطلاعات هر شخص و مؤسسه ای که به دست ما می رسد، با رعایت اصول محرمانه بودن، با دقت ارزیابی می شود. این اطلاعات به هیچ دلیلی جز تعهدات قانونی با اشخاص ثالث به اشتراک گذاشته نخواهد شد. در طول ارزیابی و بررسی درخواست، به حریم خصوصی متقاضی و سایر علاقه مندان توجه می شود. علاوه بر این، مرکز حقوق پناهندگان، یادآوری می کند که اعلانها بر وضعیت دریافت یا ادامه دریافت خدمات از موسسه ما تأثیری نخواهد داشت

مرکز حقوق پناهندگان مؤسسه ای است که متعهد به ارائه یک محیط خدماتی است که هیچ گونه امتیازی در قبال تبعیض و آزار واذیت و چنین شرایطی را که ممکن است پیش بیاید نادیده نمی گیرد. هنگام شکایت، اظهارات خود، آنچه اتفاق افتاده است و آنچه در مورد رویداد و/یا رویدادها می دانید را با جزئیات بنویسید. با ذکر نام، نام خانوادگی، شغل در صورت امکان، و در صورت امکان روز و ساعات را درج کنید. شکایات را می توان به صورت ناشناس مطرح کرد، اما اگر می خواهید شکایتی ناشناس داشته باشید، لطفاً تمام جزئیات حادثه را درج کنید

ممکن است لازم باشد با شما تماس بگیریم تا دامنه شکایات و بازخوردهای شما را درک کنیم و اطلاعات دقیق تری در مورد موضوعی که برای ما اعمال گردید به دست آوریم. درخواست های ارائه شده به مکانیسم بازخورد و شکایات ظرف ۳ روز کاری پاسخ داده می شود. در پاسخ فوق به شخص مربوطه اطلاع داده می شود که درخواست توسط ما دریافت شده است و نحوه اقدام با توجه به محتوای درخواست به اطلاع می رسد

۱۳) آیا در صورت به اشتراک گذاشتن شکایات و بازخورد می توانم به دریافت پشتیبانی ادامه دهم؟

بله MHD متعهد می شود که اعلانها بر وضعیت دریافت یا ادامه دریافت خدمات از موسسه ما تأثیری نخواهد داشت

۱۴) آیا می توانم در مورد شکایات و بازخورد خود با یک مقام رسمی صحبت نمایم؟

قطعا بله همچنین می توانید شکایات یا نظرات خود را در ساعات اداری ما (9.30 الی 17.30) به صورت حضوری ارسال نمایید. قبل از آمدن به دفتر، توصیه می کنیم با شماره 05433296190 تماس و وقت بگیریم. همچنین می توانید از صندوق های شکایات موجود در دفتر ما برای ارسال شکایات و نظرات خود استفاده نمایید

۱۵) آیا می توانم از شخصی که عضو مرکز حقوق پناهندگان نیست شکایت نمایم؟

MHD تنها مسئول کارمندان و فعالیتهای خود است. بسته به ماهیت شکایت شما، ممکن است لازم باشد به مؤسسه دیگری تنها مسئول کارمندان و فعالیتهای خود است. بسته به ماهیت شکایت شما، ممکن است لازم باشد به مؤسسه دیگری یا پلیس درخواست دهید. اگر در مورد چنین موضوعاتی با سؤالی دارید، شما می توانید با خط مشاوره حقوقی عمومی با شماره 08502184830 تماس بگیرید نه با این خط

