



نصائح للمواعيد مع الجهات الحكومية

ابق هادنا!

مشروع CoRa التابع لمؤسسة DGB التدريبية في تورينغن، جمعية
Flüchtlingsrat Thüringen e. V.



[CoRa]
contra Rassismus - pro Migration und Asyl

but
DGB-Bildungswerk
Thüringen e.V.

نصائح للمواعيد مع الجهات الحكومية

ابق هادئاً!

يقدم إليك هذا الدليل الإرشادي معلومات عن حقوقك فيما يتعلق بالمواعيد مع الجهات الحكومية ويعطي نصائح حتى تنجح هذه المواعيد.

نصائح للمواعيد مع الجهات الحكومية

ابق هادئاً!

- 1 تسجيل المواعيد..... 4
- 2 المرافقة إلى الموعد..... 5
- 3 التحضير للموعد..... 6
- 4 أثناء الموعد..... 7
- 5 تسليم الطلب 8
- 6 القرار بشأن الطلب 10
- 7 الشكوى في حالة سوء السلوك من قبل موظفي الجهات الحكومية..... 11

1. تسجيل المواعيد

قم بتسجيل ماذا فعلت مع الجهة الحكومية ومتى وما هذه الجهة. يمكنك هذا من إثبات أنك قدمت الطلبات وأنت قد حضرت المواعيد.

1.1 اكتب المعلومات الآتية:

- لماذا كنت في الجهة الحكومية؟ ماذا كان موضوع الموعد؟
- وقت وتاريخ الموعد
- اسم الجهة الحكومية ومكان الموعد
- اسم موظف الجهة الحكومية
- رقم غرفة موظف الجهة الحكومية
- أسماء المرافقين (إن وجد)
- ما المستندات التي قمت بتسليمها أو عرضها؟
- ما المستندات التي وقعت عليها؟

استخدم هاتفك الجوال لالتقاط صورة للوحة الاسم الموجودة على باب مكتب الموظف. يمكنك أيضًا التحدث بهذه المعلومات إلى هاتفك الجوال وحفظها كرسالة صوتية. من الأفضل إرفاق نسخة من المستندات التي قمت بتسليمها أو عرضها على ملاحظاتك.

2. المرافقة إلى الموعد

عندما تحدد موعدًا مع جهة حكومية، تتحدث عن نفسك بنفسك. يمكنك أيضًا اصطحاب شخص، أي كمرافق معك، إلى موعدك مع الجهة الحكومية. يمكن أن يكون هذا الشخص **مساعد (Beistand)** أو **وكيل (Bevollmächtigte)** (وفقًا للبند 14 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية).

2.1 المساعدة

يمكن أن تكون المساعدة، على سبيل المثال، صديقًا أو اختصاصيًا اجتماعيًا أو مترجمًا. يمكن للمساعد التحدث عنك عندما تكون أنت معه. ولكن هذا لا يتم إلا إذا وافقت أنت صراحةً عليه ولم تناقض أقواله. إذا كان المساعد يريد تلقي المعلومات دون حضورك، فهو بحاجة إلى خطاب السماح ببوح المعلومات منك. يمكن أن يكون هذا هو الحال، على سبيل المثال، إذا اتصل المساعد هاتفياً بجهة حكومية نيابةً عنك. يعد **السماح ببوح المعلومات (Schweigepflichtsentbindung)** مستندًا خطيًا موقّعًا منك. في هذا المستند، تؤكد أن موظف الجهة الحكومية مسموح له بالتحدث مع مساعدك بشأن وضعك.

2.2 الوكيل

الوكيل هو المحامي، على سبيل المثال. وهو يتصرف بالنيابة عنك. يمكن للوكيل تمثيلك أمام الجهة الحكومية وتقديم الطلبات إليك، حتى لو لم تكن أنت معه. لا يمكن توكيل الشخص إلا إذا كان لديه توكيل منك. يعد **التوكيل (Vollmacht)** وثيقة موقعة منك، تؤكد فيها تمثيلك. يحق للوكلاء الاطلاع على الملفات. **الاطلاع على الملفات (Akteneinsicht)** يعني أنه يجب على الجهة الحكومية عرض ملفك أو إرسال نسخة منه لك أو لوكيلك عند الطلب.

◀ تقديم السماح ببوح المعلومات:

fluechtlingsrat-thr.de/arbeitshilfen/antragshilfen

(ضمن مستندات أخرى)

3. التحضير للموعد

3.1 قم بإجراء مناقشة تحضيرية قبل الموعد

إذا كنت تأخذ شخصًا معك إلى الموعد مع الجهة الحكومية، فمن المفيد إجراء مناقشة تحضيرية قبل الموعد. ما المهام التي يجب أن يقوم

3.2 استعلم

استعلم عن حقوقك والتزاماتك تجاه الجهات الحكومية. اقرأ بنفسك

الهروب واللجوء بلغاتٍ مختلفة: fluechtlingsrat-thr.de/arbeitshilfen/mehrsprachige-infos

حينها من أنك تثق فقط بالمعلومات المستقاة من مواقع الإنترنت ذات السمعة الطيبة. يمكنك التعرف إلى مواقع الإنترنت الجديرة بالثقة من خلال كونها صادرة من مراكز تقديم المشورة مثل: دياكوني أو كاريتاس أو باريتيت، أو من مجالس اللاجئين أو من الوزارات.

كلما عرفت أكثر فهمت إجراءات الجهة الحكومية بشكل أفضل. ومن ثمّ يمكنك أن تناقش بشكل أفضل وتدافع عن حقوقك.

4. أثناء الموعد

4.1 من يترجم؟

اللغة الرسمية في ألمانيا هي الألمانية. لديك الحق في إحضار مترجم معك إلى الموعد بنفسك (انظر المساعدة). ولكنك لست مجبرًا على إحضار مترجم معك، حتى إذا كانت الجهة الحكومية تطلب ذلك.

عند اتخاذ قرارات مهمة تؤثر في حقوقك، يجب على الجهة الحكومية التأكد من أنك تفهم كل شيء. ومع ذلك، لا ينطبق هذا على القرارات المكتوبة، بل بشكل خاص على جلسات الاستماع الشفوية التي تنعقد قبل إصدار القرارات الخطية.

غالبًا ما يترجم الأطفال لآبائهم. على الرغم من أن هذا يعد حلًا سريعًا في الحياة اليومية، إلا أنه يمكن أن يؤدي إلى مشاكل ويجب ألا يكون حلًا دائمًا. يمكن للأطفال أن يشعروا بالارتباك والخوف من الأسئلة المهمة. على سبيل المثال، عندما يتعلق الأمر بقضايا الإقامة الحساسة التي تؤثر في الأسرة بأكملها.

استعلم عن حقوقك والتزاماتك تجاه الجهات الحكومية. اقرأ بنفسك

الهروب واللجوء بلغاتٍ مختلفة: justiz.thueringen.de/fileadmin/TMMJV/Themen/migration/Flyer_Videodolmet-schen_2020.pdf

حينها من أنك تثق فقط بالمعلومات المستقاة من مواقع الإنترنت ذات السمعة الطيبة. يمكنك التعرف إلى مواقع الإنترنت الجديرة بالثقة من خلال كونها صادرة من مراكز تقديم المشورة مثل: دياكوني أو كاريتاس أو باريتيت، أو من مجالس اللاجئين أو من الوزارات.

كلما عرفت أكثر فهمت إجراءات الجهة الحكومية بشكل أفضل. ومن ثمّ يمكنك أن تناقش بشكل أفضل وتدافع عن حقوقك.

5. تسليم الطلب

5.1 قم دائماً بتقديم طلباتك كتابياً

عندما تقدم طلباً إلى جهة حكومية، يجب إما أن تقبله هذه الجهة وإما أن تخبرك بأي جهة أخرى يجب تقديم الطلب إليها. يجب عليك أيضاً السؤال عما إذا كان الطلب كاملاً وصحياً. الجهة الحكومية ملزمة بتقديم المشورة إليك حول هذا السؤال.

من المفيد جداً أن يكون لديك إثبات على أنك سلمت الطلب. لديك الإمكانات الآتية للقيام بهذا:

- **الإمكانية 1: إذا سلمت طلبك شخصياً إلى موظف الجهة الحكومية، يمكنك الحصول على نسخة من الطلب المقدم. يجب أن يظهر على هذه النسخة ختم الجهة الحكومية وتاريخ وقت التسليم.**
- **الإمكانية 2: يمكنك إرسال الطلب بالبريد المسجل مع إيصال بعلم الوصول.**
- **الإمكانية 3: يمكنك إرسال الطلب بالفاكس والاحتفاظ بتأكيد الفاكس. بعد إرسال الفاكس، يمكنك الاتصال هاتفياً بالجهة الحكومية والاستفسار عما إذا كان الفاكس قد وصل. اكتب وقت المكالمة والاسم ورقم الهاتف أو قم بنطقها في هاتفك الجوال لتسجيلها كملاحظة صوتية. ومع ذلك، لا يعد تأكيد الفاكس والمكالمة تأكيداً موثقاً به قانونياً للتسليم.**



اكتب متى وكيف قمت بتقديم الطلب. يمكنك أيضاً التحدث إلى هاتفك الجوال وحفظه كملاحظة صوتية.

5.2 لا توقع على الفور

إذا قدم إليك الموظفون طلبات أو نماذج للتوقيع، فلا يلزمك التوقيع عليها فوراً. اسأل عما إذا كان يمكنك أخذ الرسالة معك إلى المنزل وتسليمها لاحقاً. يمكنك قراءة الرسالة بهدوء في المنزل. استعلم على محتوى الرسالة وابحث عن مركز استشارة أو محامي إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات. يمكنك بعد ذلك إرسال الطلب الموقع بالبريد أو في موعد شخصي. إذا لم تتمكن من أخذ الرسالة إلى المنزل، اسأل عما إذا كان يمكنك الحصول على نسخة من الرسالة. يمكنك أيضاً التقاط صورة للرسالة باستخدام هاتفك الجوال.

6. القرار بشأن الطلب

يمكن للجهة الحكومية الرد على طلب خطي شفويًا أو كتابيًا أو عبر البريد الإلكتروني. ومع ذلك، يحق لك تلقي رد مكتوب، أي قرار كتابي. يجب أن تكتب هذا بالفعل في طلبك. في الرد المكتوب، يجب تبرير رفض الطلب (وفقًا للبند 37 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية والبند 39 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية). يمكن أن يساعد هذا الرد المكتوب موظفي مراكز تقديم المشورة والمحامين على فهم الحالة ومساعدتك.

6.2 تعليمات بخصوص طرائق الطعن القانونية

يمكنك اتخاذ إجراء ضد رفض الطلب أو ضد القرار. على سبيل المثال، يمكنك تقديم اعتراض وتقديم دعوى أمام المحكمة. في الصفحة الأخيرة من القرار تحت عنوان **تعليمات بخصوص طرائق الطعن القانونية (Rechtsbehelfsbelehrung)** يمكنك معرفة كيف وإلى متى يمكنك اتخاذ إجراء ضد الرفض أو القرار. انتبه للمواعيد النهائية! في بعض الأحيان يكون لديك أسبوع أو أسبوعان فقط للقيام بذلك. اتصل بمحامٍ متخصص أو مركز لتقديم المشورة يمكنه مساعدتك على هذا.

6.1 مدة معالجة الطلبات

إذا لم تتم معالجة الطلبات فترة طويلة (من ثلاثة شهور، في ظروف خاصة أقل من ثلاثة شهور) دون سبب مهم، وظلت الاستفسارات المقدمة إلى الجهة الحكومية بلا نتيجة، فتتحقق مما إذا كان من المجدي رفع **دعوى تقاعس (Untätigkeitsklage)** أمام المحكمة (وفقًا للبند 75 من نظام محكمة القضاء الإداري). قد يؤدي تهديد الجهة الحكومية بتقديم دعوى تقاعس إلى قيام الجهة الحكومية في النهاية بمعالجة الطلب.

مزيد من المعلومات عن التعامل مع القرارات:

fluechtlingsrat-thr.de/sites/fluechtlingsrat/files/pdf/umF/FLR_Arbeitshilfe-Umgang-mit-Bescheiden_Feb2017_final.pdf

7. الشكوى في حالة سوء السلوك من قبل موظفي الجهات الحكومية

يمكنك تقديم شكوى ضد سلوكيات معينة إلى موظفي الجهات الحكومية. السلوك غير القانوني، على سبيل المثال: الصراخ، إغلاق باب المكتب أثناء المحادثة أو الكلام العنصري.

إذا كنت تريد تقديم شكوى ضد هذا السلوك، يجب عليك إنشاء سجل ذاكرة:

متى وأين وقع الحادث؟

من كان هناك؟

من فعل أو ماذا قال؟

يمكنك تدوين سجل الذاكرة أو حفظه كملاحظة صوتية في هاتفك الجوال.

غالبًا ما يستغرق تقديم شكوى رسمية ضد موظفي الجهات الحكومية وقتًا طويلًا ولا يكلل دائمًا بالنجاح. إذا اشتكى كثير من الناس من نفس الشيء، فهناك احتمال أكبر لتحسين التعامل داخل الجهة الحكومية في المستقبل. من غير المتوقع أن يتغير الكثير في حالتك المحددة. ولكن ربما يمكن أن يؤدي إلى تغيير إيجابي للأشخاص الآخرين المتضررين في المستقبل. من المهم اتخاذ إجراء ضد سوء السلوك. لا يوجد مركز تقديم مشورة متخصص لهذه الشكاوى.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يمكنك، على سبيل المثال، الاتصال بهيئة التنسيق لقضايا مكافحة التمييز: في حالات الاعتداء العنيف أو الأشكال الأخرى للعنف العنصري أو اليميني أو المعادي للسامية أو التهديدات الخطيرة، يمكنك الاتصال بمركز ezra:

مستشارية تورينغن

Thüringer Staatskanzlei

هيئة التنسيق لقضايا مكافحة التمييز

Regierungsstraße 73 // 99084 Erfurt

الهاتف: 03 61 - 5 73 21 11 52

البريد الإلكتروني: R1B4_PF@tsk.thueringen.de

الإنترنت: antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Akteure/DE/TSK_Koord_ADfragen.html

ezra – مركز تقديم مشورة إلى

المتضررين من العنف اليميني والعنصري

والمعادي للسامية في تورينغن

Juri-Gagarin-Ring 96/98 // 99084 Erfurt

الهاتف: 03 61 - 21 86 51 33

البريد الإلكتروني: info@ezra.de

الإنترنت: ezra.de

التكاتف

يرجى أيضًا تقرير هذه المعلومات إلى الأصدقاء والمعارف. كلما علمت بحقوقك بشكل أفضل، كان من الأسهل عليك الدفاع عن حقوقك.

معلومات تفصيلية

للأسئلة عن حق اللجوء والإقامة

مجلس اللاجئين في تورينغن، جمعية مسجلة

Flüchtlingsrat Thüringen e. V.

„BLEIBdran“ - آفاق العمل للاجئين في

تورينغن – شبكة دمج طالبي اللجوء

واللاجئين lvAF في تورينغن

Schillerstr. 44 // 99096 Erfurt

الهاتف: 0361 - 51 80 51-26

البريد الإلكتروني: [beratung@](mailto:beratung@fluechtlingsrat-thr.de)

fluechtlingsrat-thr.de

للأسئلة عن قانون العمل

مؤسسة DGB التدريبية في تورينغن، جمعية

مسجلة

DGB-Bildungswerk Thüringen e. V.

„Faire Integration“

Schillerstr. 44 // 99096 Erfurt

الهاتف: 03 61 - 2 17 27 16

البريد الإلكتروني: [faire-integration@](mailto:faire-integration@dgb-bwt.de)

dgb-bwt.de

نظرة عامة على مراكز تقديم المشورة

في الموقع:

[thueringen.de/th10/ab/beratung/](http://thueringen.de/th10/ab/beratung/migrationsdienste/)

migrationsdienste/

مكافحة التمييز في تورينغن

تعمل شبكة تورينغن لمكافحة التمييز

thadine لصالح مركز تقديم مشورة مستقل

حول موضوع مكافحة التمييز.

مزيد من المعلومات على الصفحة الرئيسية:

thadine.de

صادر عن:

Flüchtlingsrat Thüringen e. V.

[CoRa] مشروع

Schillerstraße 44 // 99096 Erfurt

fluechtlingsrat-thr.de



عضو في الرابطة الاتحادية ProAsyl

FLÜCHTLINGSARBEIT
IST KOSTENFREI, ABER IN
KEINEM FALL UMSONST
UNTERSTÜTZEN SIE UNSERE ARBEIT!

بنك:

Sparkasse Mittelthüringen

IBAN DE98 8205 1000 0163 0262 70

BIC HELADEF1WEM

مشروع [CoRa] هو تعاون لمؤسسة DGB التدريبية في تورينغن، جمعية مسجلة ولمجلس اللاجئين في تورينغن، جمعية مسجلة.



التصميم:

Andreas Bauermeister, Weimar

صورة الغلاف:

Benjamin Kahlmeyer

من الفيلم الوثائقي „المخفيين“ (Die Unsichtbaren)

بتمويل من:

PRO ASYL
DER EINZELFALL ZÄHLT.



ملحوظة:

لا يشكل المنشور تعبيرًا عن رأي TMBJS. المشروع [CoRa] هو المسؤول عن بيانات المحتوى.



www.twitter.com/FLR_TH

www.fluechtlingsrat-thr.de



www.facebook.com/fluechtlingsrat