

Ombudsman

Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg

ديوان المظالم في لوكسمبورغ "امبودسمان" (Ombudsman) هو وسيط في غاية الأهمية ويقوم بدور الوساطة بكل حيادية بين المواطن والإدارات الحكومية وهو ليس مجرد مكتب لإيداع الشكاوى.

يمكنكم التوجه للامبودسمان في حال اعتقادكم أن إحدى الإدارات الحكومية حصراً (مثال: إدارة الهجرة التابعة لوزارة الخارجية، الصندوق الوطني للتضامن FNS، الوكالة الوطنية للتشغيل ADEM، المكتب الوطني للإستقبال ONA) قد قامت بمعاملتكم بشكل غير عادل. لا يتعامل الامبودسمان مع الشكاوى الشخصية مثل نزاعات بينكم وبين ورشة تصليح السيارات، او المحامين، او جيرانكم أو أحد أفراد عائلتكم.

يمكنكم التواصل مع الامبودسمان عن طريق المراسلة (بارسال بريد إلكتروني، رسالة بريدية أو عن طريق الفاكس) أو عن طريق إتصال هاتفي لعرض مشكلتكم.

كان بالإمكان الإتصال بالهاتف لأخذ موعد قبل إعلان حالة الطوارئ الحالية (وباء فيروس الكورونا). من الضروري أخذ موعد قبل التوجه لمكاتب الامبودسمان لمناقشة ملفكم.

خدمات الامبودسمان مجانية وبإمكانكم القدوم مع أي شخص تختارونه لمرافقتكم. لا تحتاجون بأي حال من الأحوال لمساعدة أي شخص يدعي أن له علاقات مميزة مع الامبودسمان ويدعي مساعدتكم. الامبودسمان يرجو منكم أن تبلغوه عن أي شخص يطلب منكم أموالاً لتحديد موعد معه أو لمرافقته لكم إلى الموعد.

يعتمد تحليل الامبودسمان لشكايتكم على المعطيات الموجودة في ملفكم ولا يتأثر عمله بإسم الشخص الذي يساعدكم على تقديم الملف على عكس ما قد يحاول بعض الأشخاص اقناعكم به.

هناك شرط ضروري يجب تحقيقه قبل التوجه للامبودسمان؛ يجب أن تطلبوا من الإدارة التي تعتقدون أنها عاملتكم بشكل غير عادل مراجعة قرارها وانتظار ردها لمدة زمنية معقولة والمقدرة عادة بشهر واحد (تتمدد هذي المدة الزمنية بصفة استثنائية بسبب حالة الطوارئ الحالية).

يرجى الملاحظة أن الامبودسمان لا يقوم بتعويض محاميك، لذلك لا يمكنه تقديم طلب مراجعة قرار أو تقديم أول إعتراض مكانك. يقتصر تدخل الامبودسمان في الحالات التي تكون الإدارة قد تصرف فيها بشكل غير صحيح رغم قيامكم أو محاميك بإرسال تذكير أو القيام بتقديم اعتراض دون الحصول على رد.

يرجى ملاحظة أن الامبودسمان لا يقوم بتصحيح القرار المتخذ من قبل الإدارة وإذا قدر أنها لم تتصرف بشكل صحيح، سيقوم فقط بتقديم اقتراح لتسوية النزاع لكن الإدارة غير ملزمة بإتباعه.

العنوان:

36 Rue du Marché-aux-Herbes, 1728 Luxembourg

للتواصل:

info@ombudsman.lu

Tel: +352 26 27 01 01

Fax: +352 26 27 01 02

