



客户申诉政策

下文解释了您对宾夕法尼亚州移民资源中心（PIRC）提出申诉的权利。如果您认为 PIRC 错误地拒绝为您提供协助，或如果您认为我们没有为您提供有效的协助，则您有权提出申诉。如果您没有能力提出书面申诉，您可以在现场或通过电话解释您的申诉，或我们可以帮您写下书面申诉。如果您需要与 PIRC 客户申诉政策相关的其他信息，我们将很乐意为您提供该信息。

您作为 PIRC 客户的权利

- 1.所有客户均有权得到尊重，并获得有尊严的对待。这应被解释为保护和提升人类尊严和对个人尊严的尊重。
 - 2.每一客户均有权获得适合其需要的服务，与其种族、宗教、性别、种族本源、年龄、残疾程度、残疾状态或法律身份无关。
 - 3.每一客户均拥有和保留与律师、私人医生或牧师进行机密沟通的权利。
 - 4.绝不能忽视任一客户，绝不能性别、身体、言语或其他方面伤害任一客户。
 - 5.每一客户均有权表达自己的宗教信仰。
 - 6.每一客户均有权被提供准时、充分、适合的服务。
 - 7.每一客户的记录均应被保密。
 - 8.每一客户均有权就对其本节所述的客户权利或以后法律授予的任何其他权利的任一指控侵犯提出申诉。
 - 9.绝不能因为或部分因为客户主张其本节所述的权利而对客户进行报复，或施加不利条件，或提供劣质服务。
 - 10.客户可审查其记录，和/或授权其律师或他人审查其记录。
-

如何提出申诉

如果您现在已经是 PIRC 的客户或 PIRC 公益律师的客户，或者您仅请求我们提供帮助，则如果您不满意我们提供的服务，您有权提出书面申诉。您可以请求指派您挑选的员工一同完成整个申诉流程。

第一步

1.鼓励您与申诉/问题涉及的员工或公益律师讨论申诉/问题。通过客户和涉及的员工/律师之间的讨论，许多申诉可以迅速解决，令双方满意的解决方案或行动可以在这一层次解决申诉/问题。无需进一步行动（包括书面报告）。

第二步

1.如果双方未达成一直，则您可以采取下一步，通过填写正式申诉表格或写信并寄给管理律师/移民幸存者项目 (MAISP)来提起正式书面申诉。管理律师/移民幸存者项目地址是：

Managing Attorney (MAISP)
Immigrant Survivors Project
Pennsylvania Immigration Resource Center
PO Box 20339
York, PA 17402

如果您无法向我们提供书面申诉，则您可以以口头形式（例如，通过电话、现场讲述或磁带）向我们提供您的申诉，或要求我们帮助您写下您的申诉。管理律师/移民幸存者项目(MAISP)将审查事实，并与涉及的所有各方讨论申诉。除非被上诉，否则，提交申诉后十四（14）日内，MAISP将向您做出回复，回复包括将采取的行动概要。

2.要在十四（14）日内将申诉完全解决。

第三步

1.如果您不满意 MAISP 做出的回复，您可在五（5）个工作日内对 MAISP 的决定提出上诉，并采取下一步，以书面形式向执行董事（ED）提交申诉原件和 MAISP 的回复：

Mary Studzinski, Executive Director
Pennsylvania Immigration Resource Center
PO Box 20339
York, PA 17402

2.执行董事将审查提交的全部材料，进行必要调查，包括根据需要与申诉涉及的所有各方和其他员工谈话，以完全查明事实。

3.自其收到书面申诉之日起五（5）日内，执行董事将把其决定以书面形式告知客户。

4.执行董事的决定是终局的。

5.如果 MAISP 或执行董事是申诉的对象，则应将做出决定的权利委托给他人。

第四步

1. 如果您的申诉仍未获解决，则您可以联系 PCCD 的受害者服务办公室寻求进一步帮助：

Ms. Kathy Buckley

Manager, Victims' Services Program
Office of Victims' Services
Commission on Crime and Delinquency
P.O.Box 1167
Harrisburg, Pennsylvania 17108-1167

(717) 265-8724
(717) 772-4331 (传真)
电子邮箱: kabuckley@pa.gov

如果您需要与您依据本政策具有的权利相关的更多信息，请告知我们。

目的描述：

使命： PIRC，一家非盈利组织，基于平等获得公正的信念而建立，致力于保护移民在美利坚合众国获得自由和机会的权利，挽救最弱势移民及其家庭的声明。 PIRC 提供免费、有效的法律代理、法律服务、法律指导、培训及辩护，以帮助移民取得或保护其合法身份。

PIRC 认为，所有人均应被尊重并被有尊严的对待，获得 PIRC 服务的每一受害者均应有能力选择对其法律和律师服务的参与程度。