

## **RÈGLEMEN DOLEYANS KLIYAN**

Sa se pou eksplike w dwa w genyen pou depoze yon plent nan Sant Resous Imigrasyon Pennsylvania (Pennsylvania Immigration Resource Center, PIRC). Ou gen dwa pou depoze yon plent si w kwè PIRC fè ekspre refize ba w èd oswa si w kwè nou pa ba w èd efikas. Si w pa kapab bay yon plent alekri, ou kapab eksplike plent ou an pito an pèsòn oswa nan telefòn, oswa nou kapab ede w fè yon plent alekri. Si gen bezwen enfòmasyon adisyonèl sou Règleman Doleyans Kliyan PIRC, n ap twò kontan ba w enfòmasyon sa a.

---

### **DWA OU YO ANTANKE KLIYAN PIRC**

1. Tout kliyan yo gen dwa pou yo trete yo nan respè ak diyite. Yo ta dwe entèprete sa a antanke mwayen pou pwoteje epi ankouraje diyite moun ak respè diyite moun.
  2. Chak kliyan gen dwa pou li resevwa bonjan sèvis san gade sou ras li, relijyon li, sèks li, orijin etnik li, laj li, nivo andikap li, pwoblèm andikap li, oswa estati legal li.
  3. Chak kliyan gen epi konsève dwa li pou li kominike nan yon fason konfidansyèl ak yon avoka, yon doktè pèsònèl, oswa yon klèje.
  4. Yo pa ta dwe fè neglijans sou okenn kliyan oswa fè abi seksyèl sou li, fizik, vèbal, oswa otreman.
  5. Chak kliyan gen dwa pou ekspriye pwòp kwayans relijye yo.
  6. Chak kliyan gen dwa pou resevwa sèvis rapid, konpetan, apwopriye.
  7. Yo dwe trete dosye chak kliyan yo konfidansyèl.
  8. Chak kliyan gen dwa pou revandike doleyans yo nan respè tout swadizan vyolasyon dwa sa yo kliyan deklare, oswa tout lòt dwa lalwa bay aprè yo.
  9. Yo pa ta dwe janm riposte kont okenn kliyan, oswa soumèt li, nan kondisyon defavorab oswa nan sèvis inik oswa an pati paske li te revandike dwa li yo jan yo deklare sa nan seksyon sa a.
  10. Kliyan yo dwe revize dosye yo, epi oswa otorize avoka yo oswa lòt moun pou fè sa.
- 

### **KIJAN POU DEPOZE YON DOLEYANS**

Si w se yon kliyan PIRC deja, oswa kliyan yon avoka gratis nan PIRC, oswa si w senpman ap mande èd nou, ou gen dwa pou depoze yon doleyans alekri si pa renmen sèvis nou yo. Ou kapab mande pou yon moun nan estaf la ou chwazi ou menm pou li akonpanye w nan pwosesis la.

## PREMYE ETAP

---

1. Nou ankouraje w pou diskite sou nenpòt doleyans/pwoblèm avèk moun nan estaf la oswa avoka gratis ki enplike a. Yo kapab rezoud plizyè doleyans nan chita pale ant kliyan an ak moun nan estaf la/avoka ki enplike a epi yon rezolisyon oswa yon plan aksyon akseptab pou toude pati yo regle doleyans/pwoblèm lan nan nivo sa a. Okenn lòt aksyon, tankou rapò alekri yo, pa nesesè.

## DEZYÈM ETAP

---

1. Si pa gen yon akò ant toude pati yo, ou kapab kontinye ak lòt etap la avèk yon doleyans fòmèl alekri pandan w ap ranpli fòm doleyans lan oswa ekri yon lèt w ap voye li bay Pwokirè Prensipal/Pwojè Imigran Sivivan yo:

Pwokirè Prensipal (MAISP)  
Pwojè Imigran Sivivan yo  
Sant Resous Imigrasyon Pennsylvania  
PO Box 20339  
York, PA 17402

Si w pa kapab voye yon doleyans alekri pou nou, ou kapab ba nou doleyans ou an nan bouch (pa egzanp, nan telefòn, an pèsòn, oswa nan kasèt odyo) oswa mande nou pou ede w ekri doleyans ou. Pwokirè Prensipal/Pwojè Imigran Sivivan yo (Managing Attorney/Immigrant Survivors Project, MAISP) pral revize reyalite yo epi diskite sou doleyans lan ak tout pati yo ki enplike. Yon repons alekri, tankou yon rezime plan aksyon (yo) dwe pran, y ap bay ou nan katòz (14) jou aprè ou depoze doleyans lan sòf si yo fè apèl lan.

2. Yo dwe rezoud doleyans lan nèt nan katòz (14) jou.

## TWAZYÈM ETAP

---

1. Si w pa satisfè ak repons MAISP la, ou kapab, nan lespas senk (5) jou travay, fè apèl kont desizyon MAISP la epi kontinye ak lòt etap la pandan w ap soumèt, alekri, doleyans orijinal la, ansanm ak repons MAISP la, bay Direktè Egzekitif (ED) la:

Mary Studzinski, Direktè Egzekitif  
Sant Resous Imigrasyon Pennsylvania  
PO Box 20339  
York, PA 17402

2. Direktè Egzekitif la (ED) pral revize tout materyèl ou soumèt yo, mennen tout ankèt ki nesesè, tankou fè entèvyou ak tout pati yo ki enplike nan doleyans la ak lòt moun jan sa nesesè pou gen bonjan konesans sou reyalite yo.

3. Direktè Egzekitif (ED) la pral enfòmè kliyan an sou desizyon li alekri nan senk (5) jou apati dat li te resevwa doleyans lan alekri.

4. Desizyon Direktè Egzekitif (ED) la ta dwe desizyon final la.

5. Nan ka se MAISP oswa ED a ki se kòz doleyans lan, y ap delege desizyon an bay lòt otorite pou li pran.

### **KATRIYÈM ETAP**

---

1. Si plent ou an toujou rete san yon desizyon ou kapab kontakte Biwo Sèvis Viktim PCCD yo pou jwenn èd adisyonèl:

Ms. Kathy Buckley  
Adminitratè, Pwogram Sèvis Viktim  
Biwo Sèvis Viktim  
Konsèy sou Krim ak Delenkans  
P.O. Box 1167  
Harrisburg, Pennsylvania 17108-1167

(717) 265-8724  
(717) 772-4331 (Faks)  
imèl: kabuckley@pa.gov

Si gen bezwen konnen plis enfòmasyon sou dwa w yo anba règleman sa a, tanpri fè nou konnen.

### **DEKLARASYON ENTANSYON:**

Misyon: *PIRC, yon òganizasyon ki pa la pou fè pwofi ki fonde sou kwayans aksè egalego nan afè penal, travay pou pwoteje dwa imigran yo sou libète ak opòtinite nan peyi Etazini epi sove lavi imigran ki plis frajil yo ak fanmi yo. PIRC bay reprezantasyon efikas legal gratis, sèvis legal, konsèy legal, edikasyon, ak andosman pou ede imigran yo jwenn oswa pwoteje estati legal yo.*

PIRC kwè tout moun merite pou yo trete yo ak respè epi diyite, epi chak viktim PIRC sèvi yo dwe gen kapasite pou chwazi nivo patisipasyon yo nan sèvis legal yo ak nan sèvis defans yo.