

고객 불만 정책

다음은 펜실베니아 이민자원센터(PIRC)에 고소할 수 있는 귀하의 권한에 대한 설명입니다. 귀하는 PIRC 가 귀하에게 지원을 제공하는 것을 잘못 거절했다고 생각하거나 당사가 귀하에게 효과적인 지원을 제공하지 않았다고 판단될 경우 귀하는 고소할 권리가 있습니다. 귀하가 서면으로 불만을 제기할 수 없는 경우, 대신 직접 또는 전화로 불만 사항을 설명하거나, 저희가 서면으로 불만 사항을 제기할 수 있도록 도와드리겠습니다. PIRC 의 고객 불만 정책에 대한 추가 정보가 필요하시면 기꺼이 해당 정보를 제공해 드리겠습니다.

PIRC 고객으로서 귀하의 권리

1. 모든 고객은 존중과 존엄성을 가지고 대우받을 권리가 있습니다. 이것은 인간의 존엄성과 개인의 존엄성을 보호하고 증진시키는 것으로 간주되어야 합니다.
 2. 각 고객은 자신의 인종, 종교, 성별, 민족적 기원, 연령, 장애 정도, 장애 상태 또는 법적 지위에 관계없이 자신의 필요에 맞는 서비스를 받을 권리가 있습니다.
 3. 각 고객은 변호사, 주치의 또는 성직자와 기밀로 소통할 수 있는 권리를 보유해야 합니다.
 4. 어떠한 고객도 무시되거나 성적으로, 신체적으로, 말로 또는 그 외 방식으로 학대당해서는 안 됩니다.
 5. 각 고객에게는 자신의 종교적 신념을 표현할 권리가 있습니다.
 6. 각 고객은 신속하고 적합하고 적절한 서비스를 제공받을 권리가 있습니다.
 7. 각 고객의 기록은 기밀로 취급해야 합니다.
 8. 각 고객은 이러한 명시적 권리를 침해한 것으로 의심되는 것 또는 이후에 법적으로 부여된 다른 권리와 관련하여 불만을 주장할 권리가 있습니다.
 9. 어떠한 고객도 본 섹션에서 명시한 대로 자신의 권리를 주장했다는 이유로 불리한 조건이나 서비스에 대해 단독으로 또는 부분적으로 보복을 받거나 그에 따른 처분을 받아서는 안 됩니다.
 10. 고객은 자신의 기록을 검토하거나, 자신의 변호사나 다른 사람에게 그렇게 하도록 허가할 수 있습니다.
-

불만을 제기하는 방법

귀하가 이미 PIRC 의 고객이거나 PIRC 의 친밀한 변호사의 고객이거나 단순히 당사의 도움을 요청하는 경우 귀하는 당사의 서비스에 불만족스러우면 서면으로 고발할 권리가 있습니다. 귀하가 선택한 직원이 이 과정에 귀하와 동행하도록 요청할 수 있습니다.

첫 번째 단계

1. 귀하는 해당 직원 또는 공익 변호사와 함께 불만/불의를 논의할 것을 권장합니다. 고객 및 관련 직원/변호사 간의 토론에서 많은 불만 사항이 신속하게 해결될 수 있으며, 양 당사자가 만족할 만한 해결책 또는 행동 방침이 수준에서 불만/문제가 해결됩니다. 서면 보고서를 포함한 추가 조치는 필요하지 않습니다.

두 번째 단계

1. 양 당사자가 합의하지 않은 경우, 귀하는 불만 양식을 작성하거나 다음의 변호사/이민자 생존자 프로젝트 관리에게 서한을 우편으로 보내 서면 양식 고충의 다음 단계로 진행할 수 있습니다.

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

만약 귀하가 우리에게 서면으로 불만을 제기할 수 없다면, 우리에게 구두로 불만 사항을 제시하거나(예: 전화, 직접 또는 오디오 테이프) 귀하의 불만을 기입할 수 있도록 도와달라고 요청할 수 있습니다. 관리 변호사/이민 생존 프로젝트(Managing Attorney/Immigrant Survivors Project: MAISP)는 사실을 검토하고 모든 관련자와 불만 사항을 논의합니다. 추가 이의 신청이 없는 한, 이의 신청 후 14 일 이내에 MAISP 가 실행할 조치의 개요를 포함한 서면 응답을 귀하에게 제공할 것입니다.

2. 불만은 14 일 이내에 완전히 해결되도록 합니다.

세 번째 단계

1. MAISP 의 응답이 만족스럽지 않을 경우, 5 일 근무일 이내에 MAISP 의 결정에 이의를 제기하고, MAISP 의 답변과 함께 원본 불만을 서면으로 경영진(ED)에게 제출하여 다음 단계로 진행할 수 있습니다.

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

2. ED 는 제출된 모든 자료를 검토하고, 불만에 관련된 모든 당사자와 기타 관련자를 필요한 경우 인터뷰하는 것을 포함하여 필요한 모든 조사를 수행할 것입니다.

3. ED 는 고객에게 서면 불만을 받은 날로부터 5 일 이내에 서면으로 결정사항을 통지합니다.
4. ED 의 결정은 최종 사항입니다.
5. MAISP 또는 ED 가 불만사항의 대상이 되는 경우, 의사결정 권한이 위임됩니다.

네 번째 단계

1. 불만 사항이 해결되지 않은 상태로 남아 있는 경우 귀하는 PCCD 의 피해자 서비스 사무소에 연락하여 추가 도움을 요청할 수 있습니다.

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(팩스)
이메일: kabuckley@pa.gov

이 정책에 따라 귀하의 권리에 대한 정보가 더 필요하시면 저희에게 알려 주십시오.

제안서:

임무: 정의에 평등한 접근에 대한 신념으로 설립된 비영리 단체 PIRC 는 미국에서 이민자들의 자유와 기회에 대한 권리를 보호하고 가장 취약한 이민자들과 그 가족들의 생명을 구하기 위해 노력하고 있습니다. PIRC 는 이민자들이 그들의 법적 지위를 취득하거나 보호할 수 있도록 자유롭게 효과적인 법적 대리인, 법률 서비스, 법률 상담, 교육 및 지원 기능을 제공합니다.

PIRC 는 모든 사람이 존중과 존엄성을 가지고 대우받을 자격이 있으며, PIRC 가 제공하는 모든 피해자는 자신의 법률 및 지원 서비스 참여 수준을 선택할 수 있어야 한다고 믿습니다.