

سياسة تقديم التظلمات للمُوكِلين

يفسر النص التالي حَقك في التقدّم بشكوى لدى مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا. يحق لك التقدّم بشكوى إذا ما اعتقدت أن مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا قد رفض تقديم المساعدة لك دون وجه حق، أو إذا اعتقدت أننا لم نقدم لك المساعدة الفعالة. إذا لم تتمكن من تقديم شكوى خطية يمكنك بدلاً من ذلك أن تشرح شكواك بصفة شخصية، أو عبر الهاتف، كما يمكننا تقديم المساعدة لك في التقدّم بشكوى خطية. لمزيد من المعلومات الإضافية بشأن سياسة تظلمات المُوكِلين الخاصة بمركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا يسعدنا أن نقدم لك تلك المعلومات.

الحقوق المخولة إليك بوصفك مُوكِلاً لمركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا

- 1- يحق لجميع المُوكِلين أن يحظوا بالاحترام والتعامل الكريم. يجب أن يُفسر هذا الأمر على أنه يحمي كرامة الإنسان ويصونها، ويعزز من المعاملة الكريمة للأفراد.
2. يحق لكل مُوكِل تلقي خدمات تلائم احتياجاته بغض النظر إلى عرقه، أو دينه، أو نوعه، أو أصله العرقي، أو سنه، أو مستوى عجزه، أو حالة إعاقته، أو وضعه القانوني.
3. يحق لكل مُوكِل التواصل السري مع أي محامٍ، أو طبيب شخصي، أو رجل دين.
4. لا يجوز التعامل بإهمال مع أي مُوكِل أو الاعتداء عليه جنسياً، أو بدنياً، أو لفظياً، أو غير ذلك.
- 5- يحق لكل مُوكِل أن يعبر عن معتقداته الدينية.
6. يحق لكل مُوكِل الحصول على خدمات عاجلة، ومتخصصة، وملائمة.
7. يجب معاملة سجلات كل مُوكِل على أنها سرية.
8. يحق لكل مُوكِل تأكيد تظلماته بخصوص أي إخلال مزعوم بهذه الحقوق المذكورة للمُوكِلين أو أي حقوق أخرى يمنحها القانون فيما بعد.
9. لا يجوز تعريض أي مُوكِل للانتقام، أو أي ظروف مناوئة أو خدمات مناوئة بشكل فردي أو جزئي بسبب تمسكه بحقوقه المذكورة في هذا القسم.
10. يجوز للمُوكِلين الاطلاع على سجلاتهم و/ أو السماح لمحاميهم أو غيرهم بالقيام بذلك.

كيف تقدّم تظلماً

إذا كنت بالفعل مُوكِّلاً لدى مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا أو مُوكِّلاً لدى محامٍ لمركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا من العاملين في خدمة العامة، أو إذا كنت تطلب مساعدتنا ببساطة فإنه يحق لك التقدم بتظلم خطي إذا لم تكن راضياً عن خدماتنا. يجوز لك أن تطلب موظفاً من اختيارك لمرافقتك أثناء إجراءات التظلم.

الخطوة الأولى

1- ننصحك بمناقشة أي تظلم/ مشكلة مع الموظف، أو المحامي الذي يعمل في العاملين في خدمة العامة المتورط في المشكلة. يمكن حل الكثير من التظلمات بسرعة في مناقشات بين المُوكِّل والموظف/ المحامي المتورط، ويسوي القرار أو إي إجراء مُرضي لكلا الطرفين التظلم/ المشكلة عند هذا المستوى. لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر بما في ذلك التقارير الخطية.

الخطوة الثانية

1. في حالة عدم وجود اتفاق بين كلا الطرفين يجوز لك الاستمرار وصولاً إلى الخطوة التالية من خلال تظلم رسمي خطي عن طريق استكمال نموذج التظلم أو كتابة خطاب يُوجه إلى المحامي الذي يتولى المسألة/ مشروع المهاجرين الناجين:

المحامي الذي يتولى المسألة (المحامي الذي يتولى المسألة لمشروع المهاجرين الناجين)

مشروع المهاجرين الناجين

مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا

ص.ب: 20339

يورك، بنسلفانيا 17402

إذا لم تتمكن من تقديم تظلم خطي يمكنك أن تقدم لنا تظلمك شفهيّاً (على سبيل المثال: عن طريق الهاتف، أو بشكل شخصي، أو عن طريق شريط تسجيل)، أو أن تطلب منا مساعدتك في كتابة تظلمك. سيقوم المحامي الذي يتولى المسألة/ مشروع المهاجرين الناجين (المحامي الذي يتولى المسألة لمشروع المهاجرين الناجين) بمراجعة الوقائع ومناقشة التظلم مع جميع الأطراف الداخلة في الموضوع. سيُقدم المحامي الذي يتولى المسألة لمشروع المهاجرين الناجين رداً خطياً يشمل مخططاً للإجراءات التي سيتم اتخاذها خلال أربعة عشر (14) يوماً من تقديم التظلم ما لم يُستأنف.

2. يتم تسوية التظلم تسوية بشكل نهائي خلال أربعة عشر (14) يوماً.

الخطوة الثالثة

1. إذا لم ترتضِ برد المحامي الذي يتولى المسألة لمشروع المهاجرين الناجين يمكنك خلال خمسة (5) أيام عمل استئناف قرار المحامي الذي يتولى المسألة لمشروع المهاجرين الناجين والانتقال إلى الخطوة التالية من خلال تقديم التظلم الأصلي خطياً إلى جانب رد المحامي الذي يتولى المسألة لمشروع المهاجرين الناجين إلى المدير التنفيذي:

ماري ستودزنسكي، المدير التنفيذي

مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا

ص.ب: 20339

يورك، بنسلفانيا 17402

2- سيراجع المدير التنفيذي جميع المواد المقدمة، ويجري أي تحقيق لازم بما في ذلك إجراء مقابلات شخصية مع جميع الأطراف الداخلة في التظلم والأشخاص الآخرين حسبما يلزم للإمام الكامل بالوقائع.

3. سيبليغ المدير التنفيذي المؤكّل بقراره خطياً خلال خمسة (5) أيام من تاريخ تسلمه التظلم الخطي.

4. يكون قرار المدير التنفيذي نهائياً.

5. إذا كان المحامي الذي يتولى المسألة لمشروع المهاجرين الناجين أو المدير التنفيذي محلّ التظلم، يُحال الأمر لسلطة اتخاذ القرار.

الخطوة الرابعة

1. يمكنك الاتصال بمكتب خدمات الضحايا بلجنة بنسلفانيا للجريمة والانحراف لمزيد من المساعدة في حال استمرار شكواك دون تسوية:

السيدة/ كاثي باكلي

مدير برنامج خدمات الضحايا

مكتب خدمات الضحايا

لجنة الجريمة والانحراف

ص.ب: 1167

هاريسبرج، بنسلفانيا 1167-17108

(717)-265-8724

4331 - 772-(717) (الفاكس)

البريد الإلكتروني: kabuckley@pa.gov

لمزيد من المعلومات بشأن حقوقك بموجب هذه السياسة يُرجى إعلامنا بذلك.

بيان الغرض:

الرسالة: يعمل مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا -وهو منظمة غير ربحية مؤسسة على مبدأ تكافؤ الوصول إلى العدالة- على حماية حقوق المهاجرين في الحرية وفرصهم في الولايات المتحدة، وإنقاذ حياة المهاجرين الأكثر عرضة للخطر وأسرهم. يوفر مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا خدمات التمثيل القانوني، والخدمات القانونية، وخدمات الاستشارات القانونية، والتعليم، والمحاماة لمساعدة المهاجرين في الحصول على وضعهم القانوني أو حمايته.

يعتقد مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا أن جميع الأشخاص يستحقون أن يُعاملوا باحترام وكرامة، وأن كل ضحية يخدمها مركز موارد الهجرة بولاية بنسلفانيا تتمتع بالقدرة على اختيار مستوى المشاركة في خدماتهم القانونية وخدمات الدفاع عنهم.