

## **ПОЛИТИКА ПОДАЧИ ЖАЛОБ КЛИЕНТОМ**

Ниже пояснены ваши права на подачу жалобы в Ресурсный центр иммиграции штата Пенсильвания (PIRC). Вы имеете право подать жалобу, если считаете, что Ресурсный центр иммиграции штата Пенсильвания ошибочно отказал вам в предоставлении помощи или если вы считаете, что мы не предоставили вам эффективное содействие. Если вы не можете подать жалобу в письменном виде, вместо этого вы можете разъяснить основания для своей жалобы лично или по телефону или мы можем помочь вам подать жалобу в письменном виде. Если вам нужна дополнительная информация о Политике подачи жалоб клиентом Ресурсного центра иммиграции штата Пенсильвания, мы с радостью предоставим такую информацию вам.

---

### **ВАШИ ПРАВА КАК КЛИЕНТА РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА ИММИГРАЦИИ ШТАТА ПЕНСИЛЬВАНИЯ**

1. Все клиенты имеют право на уважительное отношение и сохранение достоинства. Это должно истолковываться как защита и стимулирование сохранения человеческого достоинства и уважения к личному достоинству.
  2. Каждый клиент имеет право на получение услуг, соответствующих его потребностям, независимо от его расы, религии, пола, этнического происхождения, возраста, наличия инвалидности и ее степени или правового статуса.
  3. Каждый клиент имеет и сохраняет право на конфиденциальное общение с адвокатом, лечащим врачом или духовным наставником.
  4. Ни один клиент никогда не должен подвергаться пренебрежению, а также сексуальному, физическому, устному или другому насилию.
  5. Каждый клиент имеет право на выражение своих религиозных убеждений.
  6. Каждый клиент имеет право на получение оперативных, компетентных и соответствующих услуг.
  7. Записи каждого клиента рассматриваются как конфиденциальные.
  8. Каждый клиент имеет право подать жалобу в отношении любого предполагаемого нарушения данных заявленных прав клиентов или любых других впоследствии предоставленных законом прав.
  9. Ни один клиент никогда не должен подвергаться преследованиям, ставиться в какие-либо неблагоприятные условия или получать отказ в оказании услуг исключительно или частично из-за того, что он отстаивает свои права, указанные в настоящем разделе.
  10. Клиенты могут просматривать свои записи и/или уполномочивать на это своих адвокатов или других лиц представителей.
-

## КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ

Если вы уже являетесь клиентом Ресурсного центра иммиграции штата Пенсильвания (PIRC) или клиентом бесплатного адвоката PIRC, или если вы просто просите нас о помощи, у вас есть право подать жалобу в письменном виде, если вы недовольны нашими услугами. Вы можете запросить содействие выбранного вами сотрудника в ходе реализации данного процесса.

## ПЕРВЫЙ ЭТАП

---

1. Рекомендуется обсудить жалобу/вопрос с сотрудником или бесплатным адвокатом, сопровождающими вас. Многие жалобы можно быстро разрешить в ходе обсуждения между клиентом и сопровождающими его сотрудником/адвокатом, и разработать решение или план действий, удовлетворяющие обе стороны и разрешающие жалобу/устраняющие помеху на данном уровне. После этого не понадобится предпринимать никаких действий, включая подачу отчетов в письменном виде.

## ВТОРОЙ ЭТАП

---

1. В отсутствие соглашения между обеими сторонами можно перейти к следующему этапу, подав официальную жалобу в письменном виде, заполнив форму жалобы или написав письмо, адресованное Управляющему юристу/Проекту обеспечения выживания иммигрантов:

Управляющий юрист (MAISP)  
Проект обеспечения выживания иммигрантов:  
Ресурсный центр иммиграции штата Пенсильвания  
а/я 20339  
Йорк, штат Пенсильвания, 17402

Если вы не можете подать жалобу в письменном виде, вы можете подать ее в устной форме (например, по телефону, лично или с помощью аудиокассеты) или попросить нас помочь вам подать жалобу в письменном виде. Управляющий юрист/Проект обеспечения выживания иммигрантов (MAISP) рассмотрит факты и обсудит жалобу со всеми заинтересованными сторонами. MAISP должен предоставить письменный ответ, включая план действий, которые необходимо предпринять, в течение 14 (четырнадцати) дней с момента подачи жалобы, за исключением случаев, когда была подана апелляция.

2. Рассмотрение жалобы должно быть полностью разрешено в течение 14 (четырнадцати) дней.

## ТРЕТИЙ ЭТАП

---

1. Если вы не удовлетворены ответом MAISP, вы можете в течение 5 (пяти) рабочих дней опротестовать решение MAISP и перейти к следующему этапу, предоставив изначальную жалобу в письменном виде вместе с ответом MAISP Исполнительному директору (ИД):

Мари Студзински, Исполнительный директор

Ресурсный центр иммиграции штата Пенсильвания  
а/я 20339  
Йорк, штат Пенсильвания, 17402

- ИД должен рассмотреть все представленные материалы, провести необходимое расследование, включая опрос всех сторон, связанных с жалобой, и других сотрудников, необходимые для получения всех фактов.
- ИД должен информировать клиента о своем решении в письменном виде в течение 5 (пяти) дней после даты получения жалобы в письменном виде.
- Решение ИД является окончательным.
- Если субъектом жалобы является сам MAISP или ИД, полномочия принятия решения делегируются.

#### **ЧЕТВЕРТЫЙ ЭТАП**

---

- Если ваша жалоба не была разрешена, можно обратиться в Бюро оказания услуг жертвам преступлений Комиссии штата Пенсильвания по преступлениям и преступности (PCCD) для получения дополнительного содействия:

Г-жа Кэти Бакли  
Начальник программы оказания услуг жертвам преступлений  
Бюро оказания услуг жертвам преступлений  
Комиссии по преступлениям и преступности  
а/я 1167  
Гаррисберг, штат Пенсильвания, 17108-1167

(717) 265-8724  
(717) 772-4331 (Факс)  
Эл.почта: kabuckley@pa.gov

Обратитесь к нам, если вам необходимо получить дополнительную информацию о ваших правах в рамках данной политики.

#### **ЗАЯВЛЕНИЕ О ЦЕЛИ:**

*Цель: Ресурсный центр иммиграции штата Пенсильвания (PIRC), некоммерческая организация, основанная на убеждении в равных правах на доступ к юстиции, работает в области защиты прав иммигрантов на свободу и получение возможностей в Соединенных Штатах Америки и спасает жизни самых уязвимых категорий иммигрантов и членов их семей. Ресурсный центр иммиграции штата Пенсильвания предлагает бесплатное, эффективное юридическое представительство, юридические услуги, консультации юристов, образовательные программы и услуги адвокатов, чтобы помочь иммигрантам приобрести или защитить свой правовой статус.*

PIRC полагает, что все люди заслуживают обращения с уважением и достоинством и что каждая жертва преступления, которой оказывает услуги PIRC, должна иметь возможность выбирать степень участия последнего в юридических услугах или услугах адвоката.