

CHÍNH SÁCH VỀ KHIẾU NẠI CỦA THÂN CHỦ

Phần sau đây giải thích quyền nộp đơn khiếu nại Trung tâm Tài nguyên Nhập cư Pennsylvania (PIRC). Bạn có quyền nộp đơn khiếu nại nếu bạn tin rằng PIRC đã từ chối trợ giúp cho bạn một cách sai trái, hoặc nếu bạn tin rằng chúng tôi không trợ giúp cho bạn một cách hiệu quả. Nếu không thể khiếu nại bằng văn bản, bạn có thể giải thích khiếu nại của mình trực tiếp hay qua điện thoại, hoặc chúng tôi cũng có thể giúp bạn khiếu nại bằng văn bản. Nếu bạn cần thêm thông tin về Chính sách của PIRC về khiếu nại của thân chủ, chúng tôi sẵn lòng cung cấp thông tin đó cho bạn.

QUYỀN CỦA BẠN VỚI VAI TRÒ LÀ THÂN CHỦ CỦA PIRC

1. Mọi thân chủ đều có quyền được đối xử tôn trọng và kính trọng. Điều này được hiểu là nhằm bảo vệ và thúc đẩy sự tôn trọng và kính trọng đối với phẩm giá cá nhân.
 2. Mỗi thân chủ có quyền được nhận các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình bất kể chủng tộc, tôn giáo, giới tính, nguồn gốc dân tộc, tuổi tác, mức độ khuyết tật, tình trạng khuyết tật hoặc tình trạng pháp lý.
 3. Mỗi thân chủ có và nắm giữ quyền thông tin liên lạc bí mật với luật sư, bác sĩ riêng hoặc giáo sĩ.
 4. Không thân chủ nào bị bỏ rơi hoặc bị lạm dụng về tình dục, thể chất, lời nói hoặc các hình thức khác.
 5. Mỗi thân chủ có quyền bày tỏ đức tin tôn giáo của riêng mình.
 6. Mỗi thân chủ có quyền được cung cấp dịch vụ phù hợp, nhanh chóng, chất lượng.
 7. Hồ sơ của mỗi thân chủ sẽ được áp dụng hình thức xử lý như tài liệu mật.
 8. Mỗi thân chủ có quyền khẳng định sự bất bình liên quan đến bất kỳ hành vi vi phạm nào đối với các quyền đã nêu này của họ, hoặc bất kỳ quyền nào được trao theo luật định sau đó.
 9. Không thân chủ nào bị trả đũa, hoặc chịu bất kỳ điều kiện hoặc dịch vụ bất lợi nào mà chỉ vì hoặc một phần vì đã khẳng định các quyền của mình như đã nêu trong phần này.
 10. Thân chủ có thể xem xét hồ sơ của họ và hoặc ủy quyền cho luật sư của họ hoặc những người khác làm như vậy.
-

CÁCH THỨC NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu bạn đã là thân chủ của PIRC, hoặc thân chủ của một luật sư tình nguyện thuộc PIRC, hoặc nếu bạn chỉ đơn giản là yêu cầu sự giúp đỡ của chúng tôi, bạn có quyền nộp đơn khiếu nại nếu

bạn không hài lòng với các dịch vụ của chúng tôi. Bạn có thể yêu cầu một nhân viên do chính bạn lựa chọn hỗ trợ thực hiện toàn bộ quá trình khiếu nại.

BƯỚC ĐẦU TIÊN

1. Bạn được khuyến khích thảo luận về khiếu nại/vấn đề bất kỳ với nhân viên hoặc luật sư tình nguyện. Nhiều khiếu nại có thể được giải quyết nhanh chóng trong các cuộc thảo luận giữa thân chủ và nhân viên/luat sư và một giải pháp hoặc kế hoạch hành động thỏa đáng cho cả hai bên sẽ giải quyết được khiếu nại/vấn đề ở cấp độ này. Không cần thiết phải tiến hành thêm bất kỳ hành động nào khác, bao gồm cả việc lập các báo cáo bằng văn bản.

BƯỚC THỨ HAI

1. Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, bạn có thể tiến hành bước tiếp theo với văn bản khiếu nại chính thức bằng cách điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết một lá thư gửi đến Luật sư điều hành/Chương trình Bảo trợ Người nhập cư:

Luật sư điều hành (MAISP)
Chương trình Bảo trợ Người nhập cư
Trung tâm Tài nguyên Nhập cư Pennsylvania
PO Box 20339
York, PA 17402

Nếu không thể khiếu nại bằng văn bản, bạn có thể khiếu nại bằng lời nói với chúng tôi (ví dụ: qua điện thoại, gặp trực tiếp hoặc bằng băng ghi âm) hoặc yêu cầu chúng tôi giúp bạn viết đơn khiếu nại. Luật sư điều hành/Chương trình Bảo trợ Người nhập cư (MAISP) sẽ xem xét các dữ kiện và thảo luận về khiếu nại với tất cả các bên liên quan. Văn bản phản hồi, bao gồm cả bản phác thảo (các) hành động cần thực hiện, sẽ được MAISP cung cấp cho bạn trong vòng mười bốn (14) ngày kể từ ngày nộp đơn khiếu nại trừ khi có kháng nghị.

2. Đơn khiếu nại sẽ được giải quyết triệt để trong vòng mười bốn (14) ngày.

BƯỚC THỨ BA

1. Nếu không hài lòng với văn bản phản hồi của MAISP, trong vòng năm (5) ngày làm việc, bạn có thể kháng nghị quyết định của MAISP và tiến hành bước tiếp theo bằng cách gửi văn bản khiếu nại ban đầu, cùng với văn bản phản hồi của MAISP, lên Giám đốc điều hành (ED):

Mary Studzinski, Giám đốc điều hành
Trung tâm Tài nguyên Nhập cư Pennsylvania
PO Box 20339
York, PA 17402

2. ED sẽ xem xét tất cả các tài liệu được gửi, tiến hành bất kỳ cuộc điều tra nào cần thiết, bao gồm phỏng vấn tất cả các bên liên quan đến khiếu nại và các nhân viên khác khi cần để nắm được đầy đủ về các dữ kiện thực tế.

3. ED sẽ thông báo cho thân chủ về quyết định của mình bằng văn bản trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày ông ta/bà ta nhận được đơn khiếu nại.

4. Quyết định của ED sẽ là quyết định cuối cùng.

5. Trong trường hợp MAISP hoặc ED là đối tượng bị khiếu nại, thẩm quyền ra quyết định sẽ được ủy quyền.

BƯỚC THỨ TƯ

1. Nếu khiếu nại của bạn vẫn chưa được giải quyết, bạn có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ thuộc Cơ quan Dịch vụ Hỗ trợ Nạn nhân của PCCD để được trợ giúp thêm:

Bà Kathy Buckley
Quản lý, Chương trình Dịch vụ Hỗ trợ Nạn nhân
Cơ quan Dịch vụ Hỗ trợ Nạn nhân
Ủy ban về Tội phạm và Phạm pháp
PO Box 1167
Harrisburg, Pennsylvania 17108-1167

(717) 265-8724
(717) 772-4331 (Fax)
email: kabuckley@pa.gov

Nếu bạn cần thêm thông tin về các quyền của mình theo chính sách này, vui lòng cho chúng tôi biết.

TUYÊN BỐ MỤC ĐÍCH:

Sứ mệnh: *PIRC, một tổ chức phi lợi nhuận được thành lập dựa trên niềm tin về quyền tiếp cận công bằng đến công lý, hoạt động để bảo vệ quyền được hưởng tự do và cơ hội của người nhập cư ở Hoa Kỳ cũng như bảo trợ cuộc sống của những người nhập cư dễ bị tổn thương nhất cùng gia đình của họ. PIRC cung cấp các dịch vụ pháp lý, đại diện pháp lý, tư vấn pháp lý, giáo dục và hỗ trợ pháp lý để giúp người nhập cư đạt được hoặc bảo vệ tình trạng pháp lý của họ.*

PIRC tin rằng tất cả mọi người xứng đáng được đối xử một cách tôn trọng và kính trọng, đồng thời mỗi nạn nhân được PIRC phục vụ sẽ có khả năng lựa chọn mức độ tham gia vào các dịch vụ hỗ trợ pháp lý dành cho họ.