



Офис
**Комиссара по рассмотрению
прошений беженцев**

**Обязательства по
обслуживанию клиентов**



Обязательства по обслуживанию клиентов

Мы, служащие Офиса Комиссара по рассмотрению прошений беженцев, обязуемся обеспечить высококачественное обслуживание наших клиентов. В этих обязательствах определен уровень качества обслуживания, который вы можете ожидать от нас.

Наши обязательства

1 Качественное обслуживание для всех

Мы обязуемся обеспечить учет нашими службами потребностей всех наших клиентов независимо от их происхождения и, в частности, потребностей тех групп, которые указаны в законодательстве о равенстве.

2 Частные посетители нашего офиса

- Наши офисы будут открыты с 8.45 до 16.00 часов с понедельника по пятницу (кроме государственных праздников).
- Мы постараемся обеспечить минимальное время ожидания в наших приемных помещениях.
- Если вы записались на прием, мы незамедлительно встретимся с вами как только вы явитесь.
- Мы будем обслуживать вас максимально вежливо и оперативно.
- Мы обеспечим чистоту и порядок в наших приемных и залах ожидания и улучшим наши условия там, где это необходимо.
- Если вам потребуется переводчик, мы предоставим вам его.
- Мы будем продолжать пересматривать и улучшать доступ для наших клиентов-инвалидов.

3 Документы

- Мы будем выпускать все документы (например, формы и информационные брошюры) с максимально понятным содержанием и на подходящих языках.

4 Справки по телефону

- Мы будем отвечать на ваши звонки с 9.15 до 17.30 часов с понедельника по четверг и с 9.15 до 17.15 часов по пятницам (кроме государственных праздников).

- Мы будем отвечать на ваши звонки вежливо и максимально оперативно.
- Мы сообщим вам наши имена и отдел, в котором мы работаем.
- Если мы не сможем быстро отреагировать на ваш запрос, мы вам это объясним и перезвоним вам или напишем вам письмо как можно скорее.
- Если нам необходимо будет переадресовать ваш звонок, мы сообщим вам, кому мы его переадресуем и почему.

5 Корреспонденция

- Мы подтвердим получение любой корреспонденции (писем, сообщений по электронной почте и факсов) в течение пяти рабочих дней с даты ее получения.
- Мы направим вам полный ответ в течение 20 рабочих дней или, если это невозможно, пошлем вам объяснение относительно нашего текущего положения и того, что мы будем предпринимать в дальнейшем.
- Во всех наших письмах будет указано контактное имя и номер телефона.
- Все наши письма будут написаны простым английским языком, и мы будем использовать техническую или юридическую терминологию только там, где это необходимо.

6 Собеседования и решения относительно прошений о предоставлении убежища

Если мы будем проводить с вами собеседование относительно вашего прошения о предоставлении убежища, мы сделаем следующее:

- Мы передадим вам письменное уведомление с указанием даты и времени проведения вашего собеседования.
- Мы постараемся удовлетворить любые имеющиеся у вас особые потребности, связанные с вашим состоянием здоровья или инвалидностью, о которых вы нам сообщите.
- На вашем собеседовании мы предоставим вам возможность дать полное разъяснение относительно вашего дела и любого вашего опасения вернуться на свою родину.
- При проведении собеседования с вами мы будем учитывать ваш возраст, пол и любые перенесенные вами травмы.
- Если вам потребуется переводчик для вашего собеседования, мы его предоставим вам, если это возможно.

- Мы проведем справедливую и независимую оценку вашего дела.
- Мы примем решение относительно вашего прошения в максимально сжатые сроки после вашего собеседования.
- Мы письменно сообщим вам свое решение и укажем следующий этап процедуры предоставления убежища. Например, если ваше прошение будет отклонено, мы сообщим вам о любых имеющихся у вас возможностях для обжалования.

Вы найдете дополнительную информацию о процедуре проведения собеседования в нашей информационной брошюре для подателей прошений.

7 Жалобы

Вы имеете право жаловаться, если предоставленное нами обслуживание не отвечает стандартам, указанным в данных обязательствах, или, если, по вашему мнению, какое-либо наше действие или решение не соответствует нашим правилам, практике или политике. Если вы пожелаете подать жалобу, пожалуйста, напишите письмо нашему сотруднику по связям с клиентами (смотри подробную информацию в разделе 12).

Мы сделаем следующее относительно всех полученных нами жалоб.

- Подтвердим их получение письмом в течение пяти рабочих дней с даты их получения.
- Проведем по ним тщательное расследование.
- Пошлем вам полный отчет в течение 20 рабочих дней или, если это невозможно, пошлем вам объяснение относительно нашего текущего положения и того, что мы будем предпринимать в дальнейшем.

Вы найдете копию нашей процедуры подачи жалоб на нашем сайте (www.orac.ie) или можете связаться с нашим Центром обслуживания клиентов по телефону или электронной почте (смотри подробную информацию в разделе 12).

Просим учесть, что данная процедура подачи жалоб не распространяется на наши решения относительно прошений о предоставлении убежища и то, как мы их принимаем. Если после вашего собеседования ваше прошение будет отклонено, вы можете подать апелляцию в Апелляционный суд по делам беженцев.

8 Консультация

Мы обязуемся продолжать наши консультации с различными неправительственными организациями (НПО), представляющими интересы наших клиентов. В этом формальном консультативном процессе принимает участие Совет по связям с НПО. Этот Совет проводит совещания раз в шесть месяцев или чаще, если это необходимо. В рамках нашей продолжающейся поддержки этого процесса мы будем продолжать проводить консультации с членами Совета по следующим вопросам:

- Интересы и нужды наших клиентов.
- Спектр и качество наших услуг.
- Точность предоставляемой нами информации.
- Качество выпускаемых нами документов.
- Пригодность наших методов оказания услуг.
- Каким образом изменение законов и правил отражается на наших услугах.
- Наши запланированные новые услуги.

Мы будем также продолжать проводить регулярные встречи с различными правительственными организациями, принимающими участие в процессе предоставления убежища, для обеспечения качественного обслуживания клиентов.

9 Прислушиваясь к вам

Помимо проведения консультаций с НПО мы будем проводить опросы клиентов как минимум два раза в год для ознакомления с вашими замечаниями и взглядами. Эти опросы будут являться частью нашего процесса улучшения и, где это необходимо, изменения методов оказания услуг для продолжения удовлетворения потребностей клиентов.

Если вы пожелаете принять участие в нашем опросе, пожалуйста, напишите письмо нашему сотруднику по связям с клиентами (смотри подробную информацию в разделе 12).

10 Конфиденциальность

Мы сохраним конфиденциальность любой передаваемой вами личной информации.

Мы можем передавать вашу информацию другим государственным учреждениям в соответствии с Законом об иммиграции от 2003 г. с тем, чтобы они могли выполнять свои законные обязанности. Мы можем также передавать вашу информацию Верховному Комиссару ООН по делам беженцев в соответствии с условиями Закона о Беженцах от 1996 г. (и поправками к нему) и другим странам, подписавшим Дублинские Правила II и Дублинскую Конвенцию. Дублинские Правила II и Дублинская Конвенция обеспечивают юридическую основу принятия решения относительно того, какая страна–член ЕС несет ответственность за рассмотрение прошения о предоставлении убежища, поданного в другой стране–члене ЕС (включая Исландию и Норвегию).

11 Наш сайт

Мы обеспечим, чтобы наш сайт:

- обновлялся регулярно,
- был доступным для инвалидов и
- содержал надлежащую информацию для наших клиентов и других организаций, с которыми мы вместе работаем.

Мы приветствуем ваши комментарии относительно нашего уэб–сайта, которые вы можете прислать в режиме реального времени.

*Адрес нашего сайта: **www.orac.ie***

12 Как с нами связаться

**Офис Комиссара по рассмотрению
прошений беженцев**

**(The Office of the Refugee
Applications Commissioner)**

Timberlay House
79/83 Lower Mount Street
Dublin 2

Телефон: 01 602 8000

Низкотарифный телефон: 1890 202 418

Факс: 01 602 8122

Электронная почта: oracmail@orac.ie