



1

## **Biroul Comisarului Pentru Cererile Refugiaților**

### **Procedura de reclamații pentru clienți**

## Angajamentul Nostru

Biroul Comisarului Pentru Cererile Refugiaților se angajează să promoveze calitate, sinceritate și transparență în cadrul furnizării de servicii clienților noștri. Biroul intenționează să întrunească aceste standarde la orice moment. Cu toate acestea, dacă nu sunteți mulțumit de standardele serviciilor primite, aveți posibilitatea să faceți o reclamație în scris iar noi promitem să analizăm prompt, în detaliu, și cu corectitudine toate plângerile primite.

O confirmare de primire va fi emisă în 5 zile lucrătoare urmată de un răspuns complet în 20 de zile de la data de primire a reclamației. Când acest lucru nu este posibil, veți fi informat după caz și veți primi înștiințări regulate cu privire la progresul reclamației dumneavoastră.

De asemenea ne angajăm să asigurăm că, atunci când este necesar, motivele reclamației sunt rectificate și nu se vor repeta în viitor.

## Ce aspecte sunt incluse?

Această procedură de reclamație se referă la reclamații legate de nivelul și standardul serviciilor furnizate de către acest Birou în legătură cu:

- întârzieri
- greșeli
- servicii de slabă calitate furnizate clienților - ocazii în care nu ați primit servicii la nivelul pe care acest Birou s-a angajat să îl ofere în Planul de Acțiune cu Privire la Serviciile Furnizate Clienților.

## Ce aspecte nu sunt incluse?

Aspecte care nu sunt incluse în această procedură:

- Reclamații care sunt sub investigație la data când această procedură a intrat în vigoare.
- Reclamații împotriva procesului de determinare care duce la deciziile emise de către acest Birou în legătură cu cererile pentru emiterea statutului de refugiat pentru care există o autoritate de recurs independentă din punct de vedere statutar. (Tribunalul de Apel pentru Refugiați)
- Reclamații împotriva cauzelor care sunt sau au fost aduse în instanță.

## Cum fac o reclamație?

Primul pas este să contactați Ofițerul de Legătură cu Clienții prin oricare dintre următoarele mijloace pentru a solicita un Formular de Reclamație.

- prin fax                    - **(01) 6388385**
  
- în scris                    - **(Ofițerul de Legătură cu Clienții)**  
**Customer Liaison Officer,**  
**Office of the Refugee Applications Commissioner,**  
**79/83 Lr. Mount Street, Dublin 2**
  
- prin e-mail:            - **Oracmail@orac.ie**
  
- prin completarea unei cereri pentru un Formular de Reclamație pe pagina noastră de internet - **www.orac.ie**

Al doilea pas este să vă asigurați că formularul primit este completat în mod corect și este semnat înainte de a fi înapoiat acestui Birou în plicul **FREEPOST (POȘTĂ GRATUITĂ)** furnizat. Este important să notați că (1) toate formularele primite care sunt incomplete sau nesemnate vor fi înapoiate pentru a fi completate și semnate și (2) celor care se prezintă în persoană pentru a face reclamații li se vor înmâna formulare de plângere pentru a fi completate și înapoiate.

Deși reclamațiile primite care sunt scrise pe altceva decât formularul oficial de reclamație vor fi procesate atâta timp cât sunt semnate de reclamant și conțin toate informațiile necesare pentru procesarea reclamației, Biroul încurajează folosirea formularului oficial de reclamație pentru a asigura că toate informațiile relevante sunt furnizate.

Reclamațiile făcute de către reprezentanții legali în numele clienților sau de către tutorii legali în numele minorilor vor fi acceptate.

În general nu va fi posibil să investigăm reclamații legate de evenimente care au avut loc cu mai mult de șase luni înaintea datei la care plângerea este înaintată.

## **Reclamații făcute în limba irlandeză sau alte limbi**

Biroul Comisarului Pentru Cererile Refugiaților promite să depună orice efort pentru a analiza orice cerere în limba irlandeză, dacă acest lucru este cerut. Ținând seama de varietatea clienților noștri, reclamanții pot de asemenea să completeze formularul de reclamație în orice limbă care le este mai convenabilă.

## **Ce vom face la primirea reclamației dumneavoastră?**

La primirea reclamației dumneavoastră, promitem:

- să confirmăm primirea acestuia în 5 zile lucrătoare și să vă furnizăm o copie a procedurii noastre de reclamație;
- să o investigăm în întregime;

- să emitem un răspuns complet în 20 de zile lucrătoare de la data primirii reclamației dumneavoastră, iar când acest lucru nu este posibil, vă vom emite înștiințări regulate cu privire la progresul reclamației dumneavoastră.
- când este cazul, să vă oferim o explicație și / sau o promisiune că vom adresa aspectul indicat în reclamație.

### **Ce se întâmplă dacă nu sunt mulțumit de răspunsul primit?**

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul primit puteți cere o reexaminare a cauzei în 10 zile lucrătoare de la data răspunsului. Cererile de reexaminare primite în afara termenului de 10 zile nu vor fi luate în considerație.

### **Cum pot cere o reexaminare?**

Puteți cere o reexaminare în scris Ofițerului de Legătură cu Clienții indicând numărul de referință al reclamației și descriind motivele pentru care sunteți nemulțumit de decizia primită.

### **Cum va fi tratată cererea mea de reexaminare?**

Cererea dumneavoastră de reexaminare:

- va fi confirmată în 5 zile de la primire;
- va fi luată în considerație și investigată de către o persoană oficială, alta decât cea care a luat în considerație reclamația dumneavoastră inițială;
- va primi un răspuns în 20 de zile lucrătoare de la data primirii, iar când acest lucru nu este posibil, vă vom emite înștiințări regulate cu privire la cererea dumneavoastră de reexaminare.