



1

Офис Комиссара по рассмотрению прошений беженцев

Порядок рассмотрения жалоб заявителей

Наша цель

Офис Комиссара по рассмотрению прошений беженцев берет на себя обязательство по обеспечению качества, открытости и прозрачности при предоставлении услуг нашим заявителям. Офис стремится соблюдать указанные стандарты на постоянной основе. Вместе с тем, если вы не удовлетворены уровнем оказанных вам услуг, вы можете подать письменную жалобу, и мы обязуемся рассматривать все поступающие жалобы оперативно, внимательно и беспристрастно.

Подтверждение получения жалобы выдается в течение 5 рабочих дней, а полный ответ – в течение 20 дней с момента ее получения. Если соблюдение этих сроков невозможно, вас поставят об этом в известность соответствующим образом и будут регулярно информировать о ходе рассмотрения вашей жалобы.

Мы также обязуемся при необходимости обеспечивать устранение причин, вызвавших жалобу, и не допускать их наличия в дальнейшем.

Какие вопросы подлежат рассмотрению?

Настоящий порядок рассмотрения касается жалоб, относящихся к уровню и качеству услуг, предоставляемых нашим Офисом, а именно:

- задержки
- ошибки
- недостатки в работе с заявителями – случаи неполучения вами того уровня обслуживания, который обязуется обеспечить наш Офис согласно «Плану работ по обслуживанию заявителей».

Какие вопросы не рассматриваются?

К вопросам, на которые не распространяется действие настоящего «Порядка», относятся следующие:

- Жалобы, находящиеся на рассмотрении на дату вступления в силу настоящего «Порядка».
- Жалобы в отношении процесса рассмотрения прошений, в результате которого Офис Комиссара принимает решения по заявлениям о предоставлении статуса беженца; для рассмотрения таких жалоб существует отдельный, предусмотренный законом орган для обжалований (Апелляционный суд по делам беженцев).

- Жалобы по вопросам, которые рассматриваются или рассматривались в судебном порядке.

Как мне подать жалобу?

Первый шаг – обратиться к сотруднику по связям с клиентами одним из указанных ниже способов для получения бланка для подачи жалобы:

- по факсу - **(01) 6388385**

- письменно - **Customer Liaison Officer, Office of the Refugee Applications Commissioner, 79/83 Lr. Mount Street, Dublin 2**
- по эл. почте - **Oracmail@orac.ie**
- путем заполнения заявки на получение бланка для подачи жалобы на нашем веб-сайте - **www.orac.ie**

Второй шаг – убедиться в правильности заполнения полученного вами бланка и наличии вашей подписи на нем до того, как он будет возвращен в наш Офис в прилагаемом к нему конверте для бесплатной отправки почты «**FREEPOST**». Необходимо обратить внимание на то, что (i) любые полученные бланки с неполными сведениями или без подписи будут возвращаться для внесения всех сведений и подписания, а (ii) лицам, обращающимся с жалобами лично, будет выдаваться бланк для подачи жалобы для заполнения и возвращения нам.

В то время как жалобы, предоставленные не на официальном бланке для жалоб, будут рассматриваться при условии их подписания заявителем и наличия в них всей информации, необходимой для рассмотрения жалобы, наш Офис настоятельно рекомендует пользоваться официальным бланком для подачи жалобы, который обеспечивает предоставление всей соответствующей информации.

Жалобы, подаваемые законными представителями от имени своих клиентов или законными опекунами, действующими от имени несовершеннолетних, будут приниматься.

Как правило, невозможно будет рассмотреть жалобы, относящиеся к событиям, имевшим место более чем за шесть месяцев до даты подачи жалобы.

Жалобы, составленные на ирландском языке или других языках

Офис Комиссара по рассмотрению прошений беженцев обязуется принимать все меры к рассмотрению любой жалобы на ирландском языке при наличии соответствующей просьбы. Учитывая разнообразный контингент наших заявителей, заявители могут заполнить бланк для жалоб на любом языке, который наиболее удобен для них.

Что мы будем делать при получении вашей жалобы?

При получении вашей жалобы мы обязуемся:

- подтвердить ее получение в течение 5 дней и предоставить вам экземпляр нашего «Порядка рассмотрения жалоб».
- внимательно рассмотреть ее.
- направить полный ответ в течение 20 дней с момента получения вашей жалобы, а если это невозможно, то мы будем регулярно информировать вас о ходе рассмотрения вашей жалобы.

3

- в соответствующих случаях – предоставлять разъяснение и (или) брать на себя обязательство решить вопрос, поставленный в вашей жалобе.

Как поступить, если вы не удовлетворены полученным ответом?

Если вы не удовлетворены полученным ответом, вы можете требовать пересмотра вашего вопроса в течение 10 рабочих дней с даты ответа. Заявления о пересмотре, полученные по истечении установленного 10-дневного срока, рассмотрению не подлежат.

Как мне обратиться за повторным рассмотрением?

Вы можете требовать пересмотра дела, обратившись в письменной форме к сотруднику по связям с клиентами с указанием соответствующего регистрационного номера жалобы и с изложением причин, почему вы не удовлетворены полученным на вашу жалобу решением.

Как будет рассматриваться мое заявление о повторном рассмотрении?

В отношении вашего заявления о повторном рассмотрении будут приняты следующие меры:

- будет направлено подтверждение о получении в течение 5 рабочих дней с момента получения заявления
- оно будет рассмотрено и изучено другим сотрудником, а не тем, который рассматривал вашу исходную жалобу
- на него будет дан ответ в течение 20 дней с момента получения, а если это невозможно, то мы будем регулярно информировать вас о ходе рассмотрения вашего заявления о пересмотре дела.