



Envío y procedimiento de reclamaciones y sugerencias en el Centro para la Integración de extranjeros

Presentar una reclamación o una sugerencia no tendrá ningún efecto negativo en los servicios que se le proporcionen. *(Una reclamación es una expresión oral o escrita de descontento con los servicios suministrados por CIC o por un empleado; una sugerencia es una expresión oral o escrita de opinión sobre los servicios de CIC o el trabajo de un empleado, que el autor no considere una queja).*

Las reclamaciones pueden presentarse acerca del trabajo de un empleado de CIC o acerca de cualquier actividad de CIC. Puede enviar una reclamación o una propuesta por escrito u oralmente, en idiomas checo, ruso o inglés. Las reclamaciones pueden ir firmadas o ser anónimas, y pueden presentarse personalmente o por alguien escogido por usted para que le represente.

Puede enviar sus reclamaciones o sugerencias al representante legal de CIC

Mgr. Lukáš Wimmer, Pernerova 10/32, 186 00 Praha 8.

E-mail: lukas.wimmer@cicpraha.org, **teléfono :** +420 736 622 922.

Si no desea enviar su reclamación al representante legal de CIC, puede enviársela a un miembro del Cuadro Administrativo. Se ha designado responsable de la tramitación de las reclamaciones a Mgr. Angelino dos Santos da Silva, Pernerova 10/32, 186 00, Praha 8, **e-mail:** verysantos14@hotmail.com

Toda reclamación, oral o escrita, se archiva en el Libro de Reclamaciones. La investigación de la reclamación la lleva el representante legal o el miembro designado del Cuadro Administrativo, si la reclamación se le remitió a él o ella.

Durante la investigación, la reclamación se discute con el reclamante, con todos los involucrados en el caso y con cualquier persona que pueda dar una explicación. El representante legal o el miembro designado del Cuadro Administrativo informarán al reclamante de los resultados de la investigación y de las acciones que se llevaron a cabo. Esta información siempre se presenta por escrito.

El plazo para la finalización de las investigaciones normalmente dura 15 días. Si una persona crucial para la investigación no está disponible en el momento, el plazo se alarga y se informa al reclamante sobre esta extensión.

El resultado y las acciones consiguientes se registran en el Libro de Reclamaciones. Si el reclamante tiene alguna duda o no está satisfecho con los resultados o acciones efectuadas, puede remitir de nuevo el procedimiento y los resultados de la reclamación al miembro del Cuadro Administrativo encargado de las investigaciones. El miembro del Cuadro Administrativo informará por escrito tanto al reclamante como al Cuadro Administrativo durante su reunión.

Toda propuesta que se envíe se registra y se debate durante la reunión de personal de CIC y se anota en los informes de dichas reuniones. Se le enviará respuesta por escrito a la persona que efectuó la propuesta si así se solicitó.

Si no está satisfecho con el procedimiento de envío de reclamaciones, le recomendamos dirigirse a alguna institución relacionada con los derechos humanos (por ejemplo el Defensor Público de Derechos, Údolní 39, Brno 602 00) o a alguno de los donantes de CIC.