



An Roinn Dlí agus Cirt,
Gnóthaí Baile agus Imirce
Department of Justice,
Home Affairs and Migration

Nội quy Nhà ở của IPAS

Bản cập nhật Tháng 6/ 2026

د کور مقررات په پښتو ژبه هم شتون لري. د QR کوډ سکین کړئ یا یې آنلاین وگورئ.
قوانین خانه به زبان فارسی نیز در دسترس است. د QR را اسکن کنید یا به صورت آنلاین مشاهده کنید.
القانون الداخلي متوفر أيضا باللغة العربية. امسح رمز الاستجابة السريعة أو ادخل إلى الموقع الإلكتروني.

შინაგანაწესი ასევე ხელმისაწვდომია ქართულ ენაზეც. დაასკანირეთ QR კოდი ან ეწვიეთ ვებგვერდს.

Правила внутрішнього розпорядку також доступні грузинською мовою.
Відскануйте QR-код або перейдіть за посиланням онлайн.

Las Normas de la Casa también están disponibles en español. Escanee el código QR o consúltelas en línea.

ياساکانی ناخو به زمانی کوردیش به‌رده‌ستن. کوډی QT سکان بکه یان بچو سهر هیل.

Le règlement intérieur est également disponible en français. Scannez le code QR ou consultez-le en ligne.

Xeerarka Guriga sidoo kale waxay ku qoran yihiin af-Soomaali. Iskaan garee QR code-ka ama booqo bogga internetka si aad u akhrido.

گھر کے قواعد و ضوابط اردو زبان میں بھی دستیاب ہیں۔ کیو آر کوڈ اسکین کریں یا انہیں آن لائن دیکھیں۔

Rregullat e Shtëpisë janë gjithashtu të disponueshme në gjuhën shqipe. Skanoni kodin QR ose shikojini online.

As Regras da Casa também estão disponíveis em português. Escaneie o código QR ou acesse online.

আবাসন বিধিমালা বাংলাতেও উপলব্ধ রয়েছে। কিউআর (QR) কোড স্ক্যান করুন অথবা অনলাইনে প্রবেশ করুন।

Nội quy Nhà ở cũng được cung cấp bằng tiếng Việt. Vui lòng quét mã QR hoặc truy cập trực tuyến.



Dịch vụ Lưu trú dành cho Người xin Bảo hộ Quốc tế (IPAS)

Nội quy Nhà ở của IPAS

Cập nhật Tháng 6/ 2026

Mục lục

1	Giới thiệu về Nội quy IPAS.....	3
2	Các hành vi vi phạm Nội quy IPAS.....	3
3	Nội quy	4
3.1	Luật áp dụng	4
3.2	Hành vi	6
3.3	Sức khỏe và An toàn	7
3.4	Chỉ định nơi lưu trú	11
3.5	Trẻ em	15
4	Thủ tục Khiếu nại	18

1 Giới thiệu về Nội quy IPAS

Dịch vụ Lưu trú dành cho Người xin Bảo hộ Quốc tế (IPAS) cung cấp nơi ở và các dịch vụ hỗ trợ đi kèm cho những người đang nộp đơn xin Bảo hộ Quốc tế. IPAS là một bộ phận thuộc Bộ Tư pháp, Nội vụ và Di trú Ireland. Các trung tâm lưu trú được các công ty cung cấp dịch vụ quản lý và vận hành theo hợp đồng với IPAS.

Tài liệu này quy định các nội quy mà bạn phải có trách nhiệm tuân thủ trong thời gian sinh sống tại cơ sở lưu trú do IPAS cung cấp. Các Nội quy Nhà ở được nêu trong tài liệu này được ban hành theo Điều 83 của Đạo luật Bảo hộ Quốc tế năm 2026 (sau đây gọi là “Đạo luật”). Đạo luật này có hiệu lực từ ngày 12 tháng 6 năm 2026 và quy định các tiêu chuẩn tiếp nhận đối với người nộp đơn xin bảo hộ quốc tế trong thời gian hồ sơ xin bảo hộ quốc tế của họ đang được xem xét, giải quyết. Trong thời gian cư trú tại cơ sở lưu trú của IPAS, bạn có trách nhiệm tuân thủ các quy định được nêu trong tài liệu này cũng như các quy định của Đạo luật.

Khi cư trú tại cơ sở lưu trú do IPAS cung cấp, bạn được xem là đã đồng ý tuân thủ các Nội quy này.

2 Các hành vi vi phạm Nội quy IPAS

Trong trường hợp cư dân vi phạm nội quy ở mức độ nhẹ, mang tính đơn lẻ và không lặp lại, Quản lý cơ sở sẽ trực tiếp trao đổi và nỗ lực giải quyết sự việc tại chỗ thông qua hình thức nhắc nhở hoặc cảnh báo bằng văn bản.

Tuy nhiên, nếu hành vi vi phạm Nội quy là nghiêm trọng hoặc tái diễn nhiều lần, ban quản lý trung tâm có trách nhiệm gửi báo cáo sự việc trực tiếp đến IPAS. Để thực hiện việc gửi báo cáo sự việc, quản lý trung tâm sẽ:

- xem xét hành vi vi phạm; và
- thu thập ý kiến của (các) cư dân liên quan, trừ trường hợp việc này không an toàn để thực hiện.
- gửi báo cáo sự việc đến IPAS.

Nếu có bất kỳ lo ngại hoặc vấn đề nào liên quan đến trẻ em (bất kỳ người nào dưới 18 tuổi), trung tâm có trách nhiệm thông báo cho cả Tusla và IPAS. Nếu hành vi vi phạm đồng thời cấu thành vi phạm pháp luật Ireland hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với trật tự hoạt động của trung tâm, quản lý trung tâm sẽ phải thông báo cho An Garda Síochána (Lực lượng Cảnh sát Quốc gia Ireland).

Theo Đạo luật, cư dân phải tuân thủ Nội quy Nhà ở. Nếu xảy ra vi phạm nghiêm trọng hoặc vi phạm lặp đi lặp lại Nội quy Nhà ở, Bộ trưởng Bộ Tư pháp, Nội vụ và Di trú có quyền giảm hoặc thu hồi (theo Điều 86 của Đạo luật) hoặc điều chỉnh lại các điều kiện tiếp nhận (theo Điều 76 của Đạo luật). Điều này có nghĩa là nếu bạn vi phạm Nội quy Nhà ở, bạn có thể bị chuyển đến một trung tâm lưu trú IPAS khác, hoặc bị giảm hoặc thu hồi các điều kiện tiếp nhận, bao gồm chỗ ở, các hỗ trợ liên quan khác và khoản trợ cấp chi phí sinh hoạt hàng ngày.

Chuyển đến Trung tâm IPAS khác

Theo Điều 76 của Đạo luật, nếu có quyết định chuyển bạn đến một trung tâm khác, IPAS sẽ gửi cho bạn văn bản thông báo về ngày chuyển và trung tâm IPAS mới nơi bạn sẽ được bố trí chỗ ở. IPAS cũng sẽ gửi một bản sao thông báo này cho quản lý trung tâm.

Thu hồi các điều kiện tiếp nhận

Theo Điều 86 của Đạo luật, nếu một cư dân vi phạm nghiêm trọng hoặc vi phạm nhiều lần Nội quy Nhà ở, Bộ trưởng Bộ Tư pháp, Nội vụ và Di trú, nhằm đảm bảo trật tự và việc quản lý an toàn, hiệu quả các trung tâm lưu trú, có thể ngay lập tức và không cần thông báo trước, thu hồi các điều kiện tiếp nhận của cư dân đó. Điều này có nghĩa là bạn sẽ không còn được IPAS bố trí chỗ ở nữa.

Khi có quyết định giảm hoặc thu hồi các điều kiện tiếp nhận và cư dân không còn được IPAS cung cấp chỗ ở, Bộ trưởng sẽ gửi văn bản cho người đó, nêu rõ lý do của quyết định.

Nếu bạn không đồng ý với quyết định giảm hoặc thu hồi dịch vụ chỗ ở, bạn có thể yêu cầu IPAS xem xét lại quyết định này. Theo Điều 89 của Đạo luật, bạn cũng có quyền kháng cáo quyết định đó.

IPAS cung cấp các điều kiện tiếp nhận cho những người nộp đơn xin bảo hộ quốc tế. Nếu bạn đã nhận được quyết định cuối cùng, IPAS có thể thu hồi các điều kiện tiếp nhận của bạn.

3 Nội quy

3.1 Luật áp dụng

Bạn phải tuân thủ pháp luật Ireland. Bạn không được tham gia vào bất kỳ hoạt động phạm pháp nào. Trong thời gian cư trú tại cơ sở lưu trú của IPAS, mọi hành vi phạm tội tại Ireland sẽ được xem là vi phạm nghiêm trọng Nội quy Nhà ở. Quy định này áp dụng đối với cả hành vi phạm tội xảy ra trong cơ sở lưu trú IPAS và các hành vi phạm tội xảy ra bên ngoài cơ sở lưu trú IPAS nhưng trong lãnh thổ Ireland.

Nếu bất kỳ ai vi phạm pháp luật hình sự, vụ việc sẽ được báo cáo cho An Garda Síochána (Lực lượng Cảnh sát Quốc gia Ireland). Người quản lý có trách nhiệm bắt buộc phải báo cáo tất cả các vấn đề liên quan đến hình sự cho An Garda Síochána và không có quyền tự quyết trong việc này. Đối với mọi vấn đề liên quan đến bảo vệ trẻ em, người quản lý có trách nhiệm bắt buộc phải báo cáo cho Tusla (Cơ quan Trẻ em và Gia đình) và cũng không có quyền tự quyết trong vấn đề này.

Các hành vi phạm pháp được đề cập ở đây bao gồm, nhưng không giới hạn ở, những hành vi sau:

- bạo lực, bao gồm bạo lực gia đình
- trộm cắp
- phá hoại tài sản
- sử dụng, cung cấp hoặc tàng trữ chất ma túy bất hợp pháp
- say rượu và gây rối trật tự công cộng
- quấy rối tình dục hoặc tấn công tình dục
- phân biệt chủng tộc, kỳ thị người đồng tính hoặc bất kỳ hành vi đe dọa nào
- cố ý đưa ra các tuyên bố sai sự thật, ác ý hoặc mang tính phỉ báng, hoặc
- gây nguy hiểm hoặc tổn hại đến sức khỏe và an toàn của các cư dân khác hoặc nhân viên trung tâm

Đó là những hành vi bất hợp pháp theo pháp luật Ireland.

3.1.1 ‘Yêu cầu về “Trình diện và Cư trú”

Nếu bạn thuộc đối tượng áp dụng các yêu cầu về “trình diện và cư trú” theo Điều 102 và Điều 103 của Đạo luật Bảo vệ Quốc tế năm 2026, bạn phải sinh sống tại địa điểm do Bộ trưởng chỉ định. Nếu địa điểm được chỉ định là nơi ở đã được cung cấp cho bạn trong thời gian Nhà nước xem xét đơn xin bảo vệ quốc tế của bạn, thì bạn phải cư trú tại đó, trừ khi yêu cầu này được một viên chức di trú sửa đổi hoặc hủy bỏ.

Mọi yêu cầu cụ thể về việc trình diện, cũng như các hình phạt áp dụng trong trường hợp không tuân thủ các yêu cầu đó, được nêu trong thư đã được cấp cho bạn khi bạn được bố trí nơi ở.

Nếu bạn không hợp tác và tuân thủ các yêu cầu này, bạn sẽ bị coi là phạm tội và có thể bị xử phạt theo Điều 86 của Đạo luật Bảo vệ Quốc tế năm 2026. Việc này có thể dẫn đến việc các hỗ trợ vật chất cơ bản dành cho bạn bị cắt giảm hoặc bị chấm dứt. Nếu bạn không tuân thủ

các yêu cầu về trình diện, hoặc nếu bạn không duy trì tình trạng sẵn sàng liên hệ theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền, đơn xin Bảo vệ Quốc tế của bạn mặc định được xem là đã rút đơn theo Điều 71(f) của Đạo luật này.

3.2 Hành vi

3.2.1 Tôn trọng

Bạn phải cư xử một cách tôn trọng và đối xử tôn trọng với tất cả mọi người mà bạn gặp. Bạn cũng phải tôn trọng tài sản trong trung tâm và tài sản của các cư dân khác. Bạn không được thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể làm ảnh hưởng đến sự an toàn hoặc trật tự chung của trung tâm. Trong cơ sở lưu trú IPAS, bạn sẽ tiếp xúc với nhiều người khác nhau ngoài nhân viên và cư dân của trung tâm, bao gồm IPAS, các cơ quan và bộ phận khác của Chính phủ, các tổ chức phi chính phủ (NGOs), thành viên cộng đồng và khách thăm của cư dân. Tất cả cư dân phải luôn đối xử tôn trọng với mọi người vào mọi thời điểm.

3.2.2 Hành vi bạo lực hoặc hung hăng

Có chính sách không khoan nhượng tuyệt đối đối với các hành vi bạo lực hoặc hung hăng trong các cơ sở lưu trú của IPAS. Bạn không được có hành vi bạo lực hoặc hung hăng tại nơi ở do IPAS quản lý. Các hành vi bạo lực đối với người khác, bao gồm cả thành viên gia đình, hoặc đối với động vật, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tát, đấm, túm hoặc giật mạnh, đá, bóp cổ, véo, cắn, gây bỏng, đâm bằng vật sắc nhọn hoặc bắn.

Bạn không được có các hành vi mang tính xúc phạm, phân biệt đối xử, phân biệt chủng tộc hoặc kỳ thị người đồng tính. Điều này bao gồm việc sử dụng các từ ngữ miệt thị, xúc phạm hoặc đưa ra những câu đùa, nhận xét mang tính công kích, xúc phạm hoặc gây tổn thương.

Bạn không được có hành vi quấy rối hoặc bắt nạt người khác. Quấy rối hoặc bắt nạt là những hành vi lặp đi lặp lại nhằm gây căng thẳng, lo lắng hoặc tổn thương cho người khác, và có thể bao gồm việc lăng mạ bằng lời nói, đe dọa, đưa ra những nhận xét hạ thấp người khác, các câu đùa mang tính xúc phạm, những lời ám chỉ không phù hợp hoặc những lời chế giễu, trêu chọc nhắm vào người khác.

3.2.3 Sở hữu vũ khí

Bạn không được sở hữu hoặc cất giữ bất kỳ vật dụng nào thường được sử dụng làm vũ khí, bao gồm nhưng không giới hạn ở dao, súng giả, kiếm nghi lễ và các vật dụng tương tự.

3.2.4 Tiếng ồn

Bạn không được gây ra tiếng ồn quá mức, đặc biệt trong khoảng thời gian từ 10 giờ tối đến 8 giờ sáng. Bạn phải tôn trọng những người cư trú khác và hàng xóm xung quanh, đồng thời ghi nhớ rằng mọi cư dân đều có quyền được sinh hoạt trong môi trường yên tĩnh và không bị làm phiền tại trung tâm.

3.2.5 Hút thuốc

Bạn không được hút thuốc lá hoặc sử dụng thuốc lá điện tử (vape/e-cigarette) ở bất kỳ khu vực nào bên trong trung tâm. Bạn cũng không được che chắn hoặc vô hiệu hóa các thiết bị báo khói, vì điều này có thể gây ra nguy cơ cháy nổ nghiêm trọng.

3.2.6 Rượu bia và chất ma túy bất hợp pháp

Bạn không được sử dụng hoặc cất giữ rượu bia hay các chất ma túy bất hợp pháp trong trung tâm. Những người đang trong tình trạng bị ảnh hưởng bởi rượu bia, thuốc không được kê đơn hoặc các chất khác có tác động làm thay đổi hành vi sẽ không được phép có mặt hoặc lưu trú tại cơ sở.

3.3 Sức khỏe và An toàn

3.3.1 Chỉ dẫn của Quản lý Trung tâm

Bạn không được thực hiện bất kỳ hành vi nào có thể ảnh hưởng hoặc cản trở việc bảo đảm sức khỏe và an toàn chung của trung tâm. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc cất giữ trong phòng hoặc mang theo bên mình các vật dụng có thể ảnh hưởng đến an toàn phòng cháy chữa cháy của trung tâm hoặc có thể gây nguy hại cho sức khỏe của người khác.

Vì lợi ích của việc vận hành trung tâm một cách hiệu quả, duy trì trật tự, bảo đảm an toàn cho trung tâm và cho những người đang sinh sống tại đó, bạn phải tuân thủ các chỉ dẫn của ban quản lý trung tâm và nhân viên trung tâm liên quan đến mọi vấn đề về chỗ ở và lưu trú.

3.3.2 Kiểm tra phòng ở

Ban quản lý trung tâm phải thực hiện các đợt kiểm tra định kỳ đối với tất cả các phòng trong trung tâm. Bạn có trách nhiệm hợp tác trong các cuộc kiểm tra này. Bạn sẽ được thông báo khi việc kiểm tra diễn ra; thông thường các cuộc kiểm tra sẽ được thực hiện theo lịch trình định kỳ và có thể dự đoán trước. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, có thể phát sinh nhu cầu kiểm tra ngoài lịch trình này. Khi đó, nếu sau ba lần yêu cầu được vào kiểm tra phòng mà không thành công, quản lý trung tâm có thể gửi cho bạn thông báo chính thức về việc phòng của bạn sẽ được kiểm tra vào một ngày và thời gian cụ thể. Quản lý trung tâm cũng có thể

vào phòng mà không cần thông báo trước nếu họ tin rằng đang tồn tại một nguy cơ tức thời liên quan đến sức khỏe hoặc an toàn.

Ngoài ra, phòng của bạn cũng có thể được kiểm tra bởi:

- Nhân viên của Bộ Tư pháp, Nội vụ và Di trú (Department of Justice, Home Affairs and Migration), bao gồm cả nhân viên của IPAS; hoặc
- Các thanh tra viên khác được Bộ chỉ định.

Mục đích của các cuộc kiểm tra do IPAS hoặc các đơn vị được IPAS ủy quyền thực hiện là nhằm bảo đảm rằng: Tất cả các yêu cầu về sức khỏe và an toàn đều được đáp ứng; Đơn vị cung cấp chỗ ở cho bạn đang thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo hợp đồng; Bạn đang được cung cấp đầy đủ các dịch vụ hỗ trợ liên quan mà bạn có quyền được hưởng.

Các cuộc kiểm tra do IPAS hoặc thay mặt IPAS thực hiện sẽ được tiến hành mà không báo trước. Cả quản lý trung tâm lẫn bạn sẽ không được thông báo trước về thời điểm diễn ra các cuộc kiểm tra này. Nếu bạn không có mặt tại thời điểm kiểm tra, cuộc kiểm tra vẫn có thể được tiến hành khi bạn vắng mặt.

3.3.3 Phòng ở của bạn

Bạn có trách nhiệm bảo đảm phòng ở của mình luôn sạch sẽ, gọn gàng và được thông thoáng. Bạn phải thông báo cho ban quản lý trung tâm nếu phát sinh các vấn đề như tình trạng ẩm ướt kéo dài, nấm mốc hoặc sự xuất hiện quá mức của côn trùng.

Các thiết bị điện nhỏ và bộ chuyển đổi điện (adapter) có thể gây nguy cơ cháy nổ. Vì vậy, mọi thiết bị loại này phải được quản lý trung tâm phê duyệt để bảo đảm chúng đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn cần thiết.

Bạn không được phép để các thiết bị điện cỡ lớn như tủ lạnh hoặc tủ đông trong phòng ở. Nếu hiện tại bạn chưa có quyền sử dụng tủ lạnh và cần không gian bảo quản thuốc phải duy trì ở nhiệt độ kiểm soát hoặc sữa mẹ, bạn nên trao đổi với quản lý trung tâm để được bố trí giải pháp phù hợp. Giải pháp đó có thể là một tủ lạnh nhỏ do trung tâm cung cấp và được phép đặt an toàn trong phòng, hoặc quyền sử dụng một tủ lạnh đặt tại khu vực khác trong trung tâm.

Bạn không được mang vào phòng các đồ nội thất không do trung tâm cung cấp.

Không được phép tích trữ quá nhiều đồ đạc dẫn đến tình trạng bừa bộn hoặc gây cản trở lối đi, không gian sinh hoạt.

Bạn phải bảo đảm phòng ở luôn không có các nguy cơ gây cháy nổ. Điều này bao gồm việc giữ thông thoáng các lối ra vào và lối thoát hiểm, đồng thời không cất giữ những vật dụng có thể trở thành nguồn gây cháy hoặc làm gia tăng nguy cơ hỏa hoạn.

3.3.4 Thực phẩm và việc nấu nướng

Bạn không được cất giữ, nấu hoặc chuẩn bị thức ăn trong phòng ở của mình. Bạn cũng không được cất giữ các thiết bị dùng để nấu nướng hoặc chế biến thực phẩm như máy xay sinh tố, máy nướng bánh mì, ấm đun nước, lò vi sóng, nồi nấu chậm và các thiết bị tương tự trong phòng.

3.3.5 Rác thải

Bạn có trách nhiệm tự dọn dẹp sau khi sử dụng tất cả các khu vực trong trung tâm, bao gồm việc bỏ rác đúng vào các thùng rác được bố trí sẵn và lau sạch các bề mặt đã sử dụng.

3.3.6 Thú nuôi

Bạn không được nuôi thú cưng hoặc bất kỳ loại động vật nào trong trung tâm. Chỉ những chó hỗ trợ đã được công nhận, đăng ký và xác minh hợp lệ mới được phép vào trung tâm. Trước khi bất kỳ chó hỗ trợ nào được phép có mặt tại cơ sở, phải có sự chấp thuận trước của IPAS theo đúng Chính sách Chó Hỗ trợ của IPAS.

3.3.7 Phương tiện và phương tiện điện hạng nhẹ

IPAS không cung cấp dịch vụ đỗ xe. Nếu trung tâm có khu vực đỗ xe, việc quản lý và phân bổ chỗ đỗ hoàn toàn do ban quản lý trung tâm quyết định. Nếu bạn có phương tiện đỗ trong khuôn viên trung tâm, bạn phải chứng minh được rằng:

- bạn là chủ sở hữu của phương tiện đó;
- phương tiện đã được nộp đầy đủ thuế, phí theo quy định; và
- phương tiện đã được mua bảo hiểm đầy đủ.

Việc sạc hoặc lưu trữ xe đạp điện, xe scooter điện, ván trượt điện, pin của các thiết bị này hoặc các thiết bị tương tự bên trong tòa nhà của trung tâm bị nghiêm cấm tuyệt đối. Một số trung tâm có thể bố trí khu vực lưu trữ hoặc sạc ngoài trời; tuy nhiên, việc cung cấp các tiện ích này hoàn toàn phụ thuộc vào quyết định của ban quản lý trung tâm và không được bảo đảm có tại mọi cơ sở.

3.3.8 Khách đến thăm

Việc thăm gặp nhìn chung được phép trong các khung giờ từ 10:00 sáng đến 1:00 chiều và từ 2:00 chiều đến 8:00 tối. Quản lý trung tâm có thể hạn chế thời gian thăm gặp hoặc tổng số

lượng khách đến thăm vào bất kỳ thời điểm nào nếu họ cho rằng có thể phát sinh rủi ro về sức khỏe hoặc an toàn.

Khách đến thăm có thể được phép vào các khu vực dành riêng cho khách hoặc các khu vực sinh hoạt chung. Việc tiếp cận phòng ngủ của cư dân hoặc các khu vực sinh hoạt riêng tư có thể bị hạn chế hoặc cấm hoàn toàn tùy thuộc vào thiết kế, bố trí và các yêu cầu an toàn của từng trung tâm cụ thể. Cư dân và khách đến thăm phải tuân thủ mọi hướng dẫn của ban quản lý trung tâm liên quan đến việc tiếp cận và sử dụng các khu vực dành cho khách.

Quản lý trung tâm hoặc nhân viên an ninh cũng có thể từ chối cho khách vào trung tâm, hạn chế số lượng khách hoặc yêu cầu khách rời khỏi trung tâm nếu:

- Có các rủi ro đã được xác định liên quan đến sức khỏe, an toàn hoặc an ninh.
- Khách đến thăm gây ra hoặc có khả năng gây ra mối đe dọa đối với bất kỳ người nào có mặt trong trung tâm, hoặc đối với tài sản của trung tâm hay của cư dân.

Trong những trường hợp này, quản lý trung tâm sẽ thông báo cho IPAS và cho cư dân liên quan về lý do từ chối. IPAS, hoặc ban quản lý trung tâm với sự chấp thuận của IPAS, có thể điều chỉnh: Giờ thăm gặp của một trung tâm cụ thể; Thời lượng khách được phép lưu lại tại trung tâm; Số lượng khách tối đa mà cư dân được phép tiếp đón tại một thời điểm.

Ngoài ra, các quy định sau đây phải luôn được tuân thủ:

- Khách đến thăm phải thông báo cho nhân viên trung tâm về người mà họ muốn gặp và ghi thông tin vào sổ đăng ký khách đến thăm.
- Cư dân phải trực tiếp ra đón khách của mình.
- Cư dân phải bảo đảm rằng khách của mình tôn trọng các quyền và lợi ích của những cư dân khác.
- Khách đến thăm phải ký vào văn bản xác nhận rằng họ sẽ tuân thủ Nội quy Nhà ở và các chính sách của IPAS.
- Khách đến thăm phải ký văn bản miễn trừ trách nhiệm liên quan đến bất kỳ mất mát hoặc thương tích nào phát sinh trong thời gian thăm viếng.
- Tất cả trẻ vị thành niên đến thăm phải đi cùng với một người trưởng thành. Trẻ em không phải là cư dân của trung tâm không được phép có mặt trong trung tâm nếu không có cha mẹ hoặc người giám hộ đi cùng.

Trong thời gian có khách đến thăm tại trung tâm, bạn có trách nhiệm bảo đảm khách của mình tuân thủ các quy định hiện hành. Bạn cũng có thể phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ vấn đề hoặc sự cố nào phát sinh do hành vi của khách đến thăm gây ra.

3.3.9 An toàn Phòng cháy Chữa cháy

Bạn cần bảo đảm rằng mình biết rõ lối thoát hiểm gần nhất từ phòng ở của mình. Thông tin về tuyến đường sơ tán khẩn cấp phải được niêm yết trong phòng ngủ của bạn. Nếu không có thông tin này, bạn nên liên hệ với quản lý trung tâm. Các thông báo về phòng cháy chữa cháy được đặt tại nhiều vị trí trong trung tâm nhằm giúp bạn hiểu rõ những việc cần thực hiện khi xảy ra cháy hoặc khi có diễn tập phòng cháy chữa cháy.

Bạn phải hợp tác với nhân viên trung tâm khi họ tiến hành sơ tán trung tâm do xảy ra cháy hoặc diễn tập phòng cháy chữa cháy. Trung tâm sẽ tổ chức các buổi diễn tập phòng cháy chữa cháy một cách định kỳ và hợp lý nhằm bảo đảm rằng bạn biết: Các lối thoát hiểm có thể sử dụng; Địa điểm tập kết an toàn khi xảy ra hỏa hoạn. Khi xảy ra cháy hoặc diễn tập phòng cháy chữa cháy, chuông báo động sẽ kêu liên tục. Khi nghe thấy tín hiệu báo động này, bạn phải ngay lập tức rời khỏi tòa nhà bằng lối thoát hiểm gần nhất và di chuyển đến điểm tập kết được chỉ định.

Cha mẹ hoặc người giám hộ cần bảo đảm (trong trường hợp điều kiện an toàn cho phép) rằng họ đưa theo con em mình khi sơ tán khỏi trung tâm. Ngoài ra, cha mẹ hoặc người giám hộ phải thông báo cho ban quản lý trung tâm nếu bất kỳ trẻ em nào thuộc trách nhiệm của họ không có mặt tại trung tâm vào thời điểm đó, ví dụ như đang ở trường học.

Bạn không được can thiệp, làm hỏng hoặc cản trở hoạt động của: Cửa chống cháy; Lối thoát hiểm; Các biển báo phòng cháy chữa cháy; Các thiết bị an toàn phòng cháy chữa cháy. Bạn phải luôn giữ cho các lối thoát hiểm thông thoáng. Bạn không được chèn giữ cửa chống cháy ở trạng thái mở dưới bất kỳ hình thức hoặc vì bất kỳ lý do nào. Bạn cũng không được can thiệp vào các thiết bị phòng cháy chữa cháy, bao gồm: Bình chữa cháy; Vòi chữa cháy; Hệ thống báo cháy và các thiết bị báo động cháy.

Nếu phát hiện có cháy, bạn phải kích hoạt điểm báo cháy khẩn cấp (fire alarm call point) gần nhất, sau đó lập tức rời khỏi tòa nhà. Không được tự ý cố gắng dập tắt đám cháy. Hãy nhanh chóng sơ tán khỏi khu vực nguy hiểm và tuân theo hướng dẫn của nhân viên trung tâm hoặc lực lượng cứu hỏa.

3.4 Chỉ định nơi lưu trú

Theo Điều 76 của Đạo luật, Bộ trưởng Bộ Tư pháp, Nội vụ và Di trú (Minister for Justice, Home Affairs and Migration) sẽ chỉ định trung tâm nơi IPAS cung cấp chỗ ở cho bạn. Bạn phải tuân thủ các chỉ dẫn của IPAS và ban quản lý trung tâm liên quan đến việc nhận phòng, sử dụng phòng ở và trả phòng khi được yêu cầu. Vì các lý do vận hành và quản lý, IPAS có thể cần chuyển bạn từ địa điểm này sang địa điểm khác. Trong cùng một trung tâm, bạn cũng có

thể được yêu cầu chuyển từ phòng này sang phòng khác theo chỉ đạo của IPAS hoặc của ban quản lý trung tâm. Bạn có trách nhiệm hợp tác với mọi yêu cầu chuyển địa điểm lưu trú hoặc chuyển phòng ở.

Nếu bạn từ chối một đề nghị cung cấp chỗ ở của IPAS vì bất kỳ lý do nào, việc đó có thể được xem là từ chối các chế độ hỗ trợ lưu trú, và bạn có thể không còn đủ điều kiện để được nhận các đề nghị bố trí chỗ ở tiếp theo. Trường hợp duy nhất mà yêu cầu được bố trí chỗ ở tại một địa điểm cụ thể có thể được xem xét là khi có những nhu cầu y tế nghiêm trọng mang tính đặc biệt và ngoại lệ. Nếu bạn muốn gửi yêu cầu này, vui lòng tham khảo Quy trình IPAS về Yêu cầu Chuyển địa điểm vì lý do y tế: https://assets.gov.ie/static/documents/7027f7e8/IPAS_Medical_Transfer_Request_2026.pdf

Các yêu cầu về hình thức chỗ ở cụ thể trong hệ thống lưu trú của IPAS, chẳng hạn như yêu cầu được ở phòng đơn, chỉ có thể được xem xét trong những trường hợp đặc biệt khi có bằng chứng cho thấy điều đó là cần thiết để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của bạn. Nếu bạn muốn gửi yêu cầu này, vui lòng tham khảo Quy trình IPAS về Yêu cầu Xem xét Bổ sung vì lý do y tế (IPAS Protocol for Requesting Additional Consideration on Medical Grounds):

https://assets.gov.ie/static/documents/191e37d5/IPAS_Medical_Consideration_Request_2026.pdf

3.4.1 Chuyển đến trung tâm lưu trú khác

Không ai có quyền được sinh sống tại một trung tâm cụ thể theo lựa chọn của mình. Bạn có thể được yêu cầu chuyển đến một trung tâm khác. Bạn sẽ được thông báo trước khi việc chuyển nơi ở diễn ra. Việc từ chối hợp tác với các yêu cầu chuyển nơi ở là hành vi vi phạm Nội quy Nhà ở (House Rules). Vắng mặt khỏi nơi ở do IPAS bố trí đối với những người thuộc diện phải “trình diện và cư trú”.

Nếu đơn xin bảo hộ quốc tế của bạn thuộc thủ tục biên giới về tị nạn (asylum border procedure), theo Điều 184 của Đạo luật, bạn phải cư trú tại một Trung tâm Thủ tục Biên giới về Tị nạn (Asylum Border Procedure Centre) trong thời gian đơn của bạn đang được xem xét. Bạn phải sinh sống tại trung tâm và xác nhận sự hiện diện của mình hằng ngày. Những người thuộc Thủ tục Biên giới sẽ không đủ điều kiện để sử dụng các kỳ nghỉ được IPAS thông báo. Việc xác nhận sự hiện diện của bạn sẽ được thực hiện bằng phương tiện điện tử hoặc các phương thức khác được cung cấp cho mục đích này. Quản lý trung tâm có thể giải thích cụ thể cho bạn về quy trình này. Nếu bạn phải vắng mặt qua đêm khỏi trung tâm vì lý do y tế, bạn phải thông báo cho quản lý trung tâm sớm nhất có thể.

Nếu bạn không thực hiện việc trình diện hoặc xác nhận sự hiện diện trong 3 ngày liên tiếp, bạn sẽ bị xem là vi phạm nghĩa vụ trình diện theo quy định của Đạo luật, và việc vi phạm này sẽ được thông báo cho Văn phòng Bảo hộ Quốc tế.

Do việc vắng mặt khỏi nơi ở được chỉ định mà không có sự cho phép, quyền tiếp cận và sử dụng chỗ ở của bạn sẽ bị chấm dứt. Ngoài ra, IPO có thể quyết định xem đơn xin bảo hộ quốc tế của bạn đã mặc định được xem là đã rút đơn (implicitly withdrawn) theo Điều 71(f) của Đạo luật. IPAS không có bất kỳ vai trò hay sự tham gia nào trong quyết định này.

3.4.2 Vắng mặt khỏi nơi ở do IPAS bố trí đối với cư dân không thuộc diện phải “trình diện và cư trú”

Theo Điều 76 của Đạo luật, chỗ ở được cung cấp cho bạn trên cơ sở rằng bạn sẽ sinh sống hằng ngày tại trung tâm lưu trú đã được phân bổ cho mình. IPAS có trách nhiệm bảo đảm rằng chỗ ở luôn sẵn có cho tất cả những người nộp đơn xin bảo hộ quốc tế không có đủ khả năng tài chính, đồng thời bảo đảm rằng tất cả các giường đã được phân bổ đều được sử dụng liên tục. Việc hiện diện của cư dân tại các trung tâm được theo dõi bởi ban quản lý trung tâm và IPAS.

IPAS sẽ thông báo cho các quản lý trung tâm về các khoảng thời gian nghỉ phép được cho phép. Những khoảng thời gian này cho phép cư dân được vắng mặt khỏi trung tâm trong một thời gian nhất định (quy định này không áp dụng đối với những người thuộc diện phải thực hiện yêu cầu “trình diện và cư trú”; xem mục trên). Nếu bạn muốn vắng mặt trong thời gian nghỉ được phép này, vui lòng hoàn thành biểu mẫu cần thiết và nộp cho quản lý trung tâm của bạn.

Điều quan trọng cần lưu ý là ngoài các khoảng thời gian nghỉ đã được thông báo, việc vắng mặt chỉ được cho phép trong những trường hợp ngoại lệ và phải được quản lý trung tâm chấp thuận trước.

Nếu bạn hoặc con của bạn dự định vắng mặt khỏi trung tâm lưu trú, bạn phải thông báo trước cho quản lý trung tâm về kế hoạch vắng mặt của mình. Bạn phải hoàn thành các giấy tờ liên quan (Biểu mẫu Thông báo Vắng mặt khỏi Nơi ở – Notice of Absence from Accommodation Form) do đơn vị cung cấp chỗ ở cấp. Sau đó, các giấy tờ này phải được nộp cho quản lý trung tâm để họ xem xét và quyết định chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu của bạn.

Các quản lý trung tâm của IPAS vận hành một hệ thống xác minh nhằm kiểm tra và xác nhận việc cư dân vắng mặt khỏi trung tâm. Theo Nội quy Nhà ở, bạn có nghĩa vụ hợp tác với hệ thống này. Các trường hợp vắng mặt không được phép hoặc không được phê duyệt trước sẽ được báo cáo cho IPAS.

3.4.3 Vắng mặt không được phép

Nếu bạn vắng mặt ngoài các khoảng thời gian nghỉ được phép và không có sự chấp thuận theo quy định nêu tại mục 3.4.2, thì sự vắng mặt đó sẽ được xem là “vắng mặt không được phép” (absent without authorisation) cho mục đích áp dụng các quy định tại mục 3.4.4 và 3.4.5.

3.4.4 Thời gian vắng mặt không được phép

Khi thời gian vắng mặt không được phép vượt quá các mốc sau đây, bạn sẽ bị xem là vi phạm Nội quy Nhà ở và sẽ phải chịu các biện pháp được nêu tại mục 3.4.5:

- Vắng mặt không được phép trong 7 ngày liên tiếp
- Vắng mặt không được phép trong 10 ngày trong một khoảng thời gian liên tục 4 tuần.

3.4.5 Chấm dứt quyền sử dụng chỗ ở

Theo Điều 86(3)(f) của Đạo luật, khi bạn vắng mặt không được phép trong các khoảng thời gian được nêu tại mục 3.4.4, các biện pháp sau có thể được áp dụng:

Đối với người nộp đơn xin Bảo hộ Quốc tế

- Chỗ ở tại địa điểm hiện tại của bạn sẽ bị thu hồi. Bạn có thể được đề nghị bố trí chỗ ở tại một địa điểm khác, nếu còn chỗ ở phù hợp.

Hoặc

- Các chế độ hỗ trợ lưu trú sẽ bị chấm dứt theo Điều 86 của Đạo luật và quyền tiếp cận chỗ ở do IPAS cung cấp sẽ bị hủy bỏ.

Trong cả hai trường hợp trên, giường hoặc chỗ ở của bạn tại trung tâm lưu trú hiện tại sẽ được phân bổ lại cho một người nộp đơn xin Bảo hộ Quốc tế khác.

Đối với những người đang ở trong hệ thống lưu trú của IPAS mà hồ sơ đã được giải quyết

Không có quy định pháp lý nào yêu cầu phải tiếp tục cung cấp chỗ ở cho những cư dân của IPAS đã nhận được quyết định cuối cùng từ Bộ trưởng Bộ Tư pháp, Nội vụ và Di trú. Trong trường hợp bạn đã nhận được quyết định cuối cùng như vậy và bị xác định là “vắng mặt không được phép” khỏi trung tâm lưu trú của mình, chỗ ở của bạn sẽ bị thu hồi và được phân bổ lại cho một người nộp đơn xin Bảo hộ Quốc tế khác.

3.4.6 Việc vắng mặt có thể ảnh hưởng đến Khoản Trợ cấp Chi tiêu Hằng ngày

Việc bạn vắng mặt khỏi trung tâm có thể ảnh hưởng đến việc bạn có còn đủ điều kiện để nhận Khoản Trợ cấp Chi tiêu Hằng ngày (Daily Expenses Allowance) hay không. Vui lòng tham khảo thêm quy định tại mục 3.5.5 liên quan đến việc trẻ em vắng mặt khỏi trung tâm.

3.4.7 Nếu bạn chuyển ra ngoài sinh sống vĩnh viễn

Bạn phải thông báo cho quản lý trung tâm nếu bạn chuyển ra khỏi trung tâm một cách vĩnh viễn.

3.4.8 Thay đổi địa chỉ

Nếu bạn đang cư trú tại một trong các trung tâm của IPAS và có sự thay đổi địa chỉ, bao gồm cả việc được chuyển đến một trung tâm lưu trú khác, bạn phải thông báo bằng văn bản cho các cơ quan có liên quan, bao gồm Văn phòng Bảo hộ Quốc tế (International Protection Office – IPO). Các biểu mẫu liên quan có sẵn trực tuyến từ IPO tại địa chỉ:

[https://www.ipso.gov.ie/en/ipso/pages/customerservicehomepage](https://www.ipo.gov.ie/en/ipso/pages/customerservicehomepage)

Nếu bạn không thông báo cho các cơ quan chức năng về việc thay đổi địa chỉ, bạn có thể không nhận được các thông báo quan trọng liên quan đến hồ sơ của mình. Điều này có thể dẫn đến việc bạn không đáp ứng được các thời hạn quy định đối với việc nộp tài liệu, nộp đơn kháng cáo hoặc các thủ tục khác. Theo Điều 65(2)(b) của Đạo luật, việc cập nhật địa chỉ với IPO là trách nhiệm của chính bạn.

3.4.9 Rời đi theo nguyện vọng cá nhân

Nếu bạn rời Ireland, bạn phải thông báo cho Bộ Tư pháp, Nội vụ và Di trú (Department of Justice, Home Affairs and Migration). Bạn sẽ cần cung cấp bằng chứng về việc đã rời khỏi Ireland (ví dụ: thẻ lên máy bay hoặc dấu nhập cảnh của hộ chiếu tại quốc gia khác) tới địa chỉ thư điện tử: voluntaryreturns@justice.ie và Sau khi nhận được bằng chứng phù hợp, Bộ sẽ tiến hành đóng hồ sơ của bạn. Nếu không thực hiện việc thông báo này, bạn có thể bị áp dụng lệnh cấm nhập cảnh suốt đời vào Ireland và Liên minh Châu Âu (EU).

3.5 Trẻ em

3.5.1 Trường học

Bạn phải bảo đảm rằng con của mình đi học.

Theo Đạo luật Giáo dục (Phúc lợi) năm 2000, mọi trẻ em từ 6 đến 16 tuổi phải đi học hoặc được giáo dục theo một hình thức phù hợp khác theo quy định của pháp luật. Trẻ em phải

hoàn thành ít nhất ba năm học ở bậc trung học trước khi nghỉ học. Phần lớn trẻ em bắt đầu đi học vào tháng Chín sau khi bước sang tuổi thứ tư hoặc thứ năm.

Sau khi con của bạn đã được ghi danh vào trường, trẻ phải đi học đầy đủ hằng ngày. Bạn phải thông báo cho nhà trường nếu con của bạn nghỉ học do bị bệnh hoặc vì các lý do khác.

3.5.2 Chăm sóc và An toàn

Là cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, bạn có trách nhiệm đối với việc chăm sóc và bảo đảm an toàn cho con của mình.

Tại Ireland, một người được pháp luật xác định là trẻ em cho đến khi đủ 18 tuổi. Bạn phải bảo đảm rằng con của mình được một người trưởng thành phù hợp chăm sóc khi bạn không có mặt tại trung tâm.

Tại Ireland, nghiêm cấm mọi hành vi đánh đập hoặc tát trẻ em đối với tất cả người lớn, dù là trong gia đình hay tại trường học. Mọi hình thức trừng phạt thân thể đều bị coi là vi phạm pháp luật, theo quy định của các văn bản pháp luật như: Đạo luật Trẻ em là Trên hết năm 2015 (Children First Act 2015); Đạo luật Giáo dục năm 1998 (Education Act 1998). Các hành vi này sẽ được xem là hành vi phạm tội. Ban quản lý trung tâm có nghĩa vụ báo cáo các vụ việc như vậy cho: Lực lượng Cảnh sát Quốc gia Ireland; và Tusla – Cơ quan Trẻ em và Gia đình.

3.5.3 Chính sách Bảo vệ Trẻ em và Bảo đảm Phúc lợi Trẻ em

IPAS có áp dụng chính sách bảo vệ trẻ em tại tất cả các trung tâm lưu trú của mình. IPAS đã ban hành tài liệu [Bảo vệ Trẻ em và Bảo đảm Phúc lợi Trẻ em](#)'. Mỗi trung tâm đều có Chính sách và Tuyên bố Bảo vệ Trẻ em (Child Safeguarding Policy and Statement) riêng, và bạn có thể yêu cầu nhân viên trung tâm cung cấp bản sao của tài liệu này. Theo các quy định của chính sách này, bạn phải bảo đảm rằng trẻ em và thanh thiếu niên luôn được đối xử với sự tôn trọng. Bạn phải luôn bảo đảm sự an toàn cho các em và quan tâm đến phúc lợi chung của các em.

3.5.4 Giám sát trẻ em trong nơi lưu trú

Cha mẹ và người giám hộ có trách nhiệm đối với con em mình vào mọi thời điểm. Cha mẹ và người giám hộ phải bảo đảm rằng con em mình được giám sát đầy đủ trong thời gian cư trú tại nơi ở do IPAS cung cấp.

Cha mẹ và người giám hộ có trách nhiệm bảo đảm rằng con em mình được an toàn và được chăm sóc phù hợp. Nếu có cơ sở cho rằng một trẻ em đang gặp nguy cơ bị tổn hại hoặc không được bảo vệ đầy đủ, nhân viên trung tâm có trách nhiệm thực hiện các bước theo:

Chính sách Bảo vệ Trẻ em và Bảo đảm Phúc lợi Trẻ em của IPAS; và Hướng dẫn Quốc gia “Children First” về Bảo vệ và Phúc lợi Trẻ em.

Nhân viên trung tâm không thể thay cha mẹ hoặc người giám hộ chăm sóc con em của bạn. Nếu bạn không có mặt tại trung tâm, bạn phải tự sắp xếp các biện pháp trông trẻ hoặc giữ trẻ phù hợp. Trẻ em không được phép ở lại qua đêm cùng với các cư dân khác, ngoại trừ những trường hợp đặc biệt và phải được ban quản lý trung tâm chấp thuận trước. Nếu bạn giao con mình cho một cư dân trưởng thành khác trong trung tâm chăm sóc trong bất kỳ khoảng thời gian nào, bạn phải hoàn thành biểu mẫu được quy định tại Phụ lục 5 (Appendix 5) của Chính sách Bảo vệ Trẻ em và Bảo đảm Phúc lợi Trẻ em. Quản lý trung tâm sẽ có thể cung cấp biểu mẫu này cho bạn.

Nếu cha mẹ để trẻ em mà không có người giám sát, không tuân thủ nội quy hoặc đặt trẻ em vào tình trạng nguy hiểm, nhân viên trung tâm có nghĩa vụ theo quy định của pháp luật **phải báo cáo vụ việc đó cho Tusla** với tư cách là một mối quan ngại liên quan đến phúc lợi và bảo vệ trẻ em. Tusla là cơ quan chuyên trách của Nhà nước Ireland chịu trách nhiệm thúc đẩy phúc lợi và cải thiện các kết quả phát triển đối với trẻ em.

3.5.5 Nghỉ qua đêm ở nơi khác

Theo Chính sách Bảo vệ Trẻ em và Bảo đảm Phúc lợi Trẻ em, bạn phải thông báo trước cho quản lý trung tâm nếu con của bạn sẽ ở qua đêm tại một địa điểm khác ngoài trung tâm.

Bạn phải cung cấp cho quản lý trung tâm: Tên của người mà con bạn sẽ ở cùng; Địa chỉ nơi con bạn sẽ lưu trú; Ngày dự kiến con bạn quay trở lại trung tâm. Việc này phải được thực hiện bằng cách hoàn thành biểu mẫu được quy định tại Phụ lục 5 (Appendix 5) của Chính sách Bảo vệ Trẻ em và Bảo đảm Phúc lợi Trẻ em. Quản lý trung tâm sẽ có thể cung cấp biểu mẫu này cho bạn. Nếu bạn không thực hiện việc thông báo và hoàn thành biểu mẫu theo quy định, con của bạn có thể bị báo cáo là người mất tích cho: Tusla (Cơ quan Trẻ em và Gia đình của Ireland); và An Garda Síochána (Cảnh sát Quốc gia Ireland).

4 Thủ tục Khiếu nại

Phần này quy định Thủ tục Khiếu nại của IPAS. Nếu bạn có khiếu nại liên quan đến nơi ở của mình, bạn phải thực hiện theo thủ tục này để vấn đề được giải quyết một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Trong những trường hợp đặc biệt, bạn có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến IPAS mà không cần trao đổi trước với quản lý trung tâm. Việc này chỉ nên được thực hiện khi: Bạn cho rằng có rủi ro thực sự nếu phải trao đổi với quản lý trung tâm; hoặc Có cáo buộc về việc cư dân bị nhân viên trung tâm lạm dụng hoặc gây tổn hại. Bạn phải giải thích lý do vì sao mình gửi khiếu nại trực tiếp đến IPAS và IPAS có thể đồng ý xem xét khiếu nại mà không yêu cầu phải thực hiện đầy đủ quy trình thông thường. Việc nộp đơn khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến hồ sơ xin bảo hộ quốc tế của bạn.

Bảo mật thông tin

Mọi khiếu nại sẽ được nhân viên trung tâm và IPAS xử lý một cách thận trọng và, trong phạm vi có thể, được giữ bí mật. Tuy nhiên, để điều tra một khiếu nại, họ có thể cần trao đổi với những người khác có liên quan đến vụ việc.

Người đại diện thay mặt bạn

Bạn có thể chỉ định một người thay mặt mình làm việc với IPAS. Người đó có thể là: Bạn bè; Thành viên gia đình; Luật sư; Nhân viên hỗ trợ. Nếu một người khác liên hệ với IPAS thay mặt bạn, người đó phải cung cấp văn bản ủy quyền có chữ ký của bạn, trong đó nêu rõ rằng Bộ được phép trao đổi với người đó thay mặt bạn.

Khi thực hiện khiếu nại, bạn có thể nhờ sự hỗ trợ của bạn bè, người thân, thành viên của nhóm hỗ trợ hoặc bất kỳ người nào mà bạn mong muốn hỗ trợ mình. Tuy nhiên, IPAS và ban quản lý trung tâm vẫn có quyền trao đổi trực tiếp với bạn về khiếu nại của bạn.

Các bước thực hiện

Thủ tục Khiếu nại của IPAS gồm bốn bước:

Bước 1: Trao đổi không chính thức với Quản lý Trung tâm

Khi lần đầu gặp phải một vấn đề liên quan đến nơi ở hoặc các dịch vụ liên quan được cung cấp tại trung tâm, bạn phải trao đổi với quản lý trung tâm và tạo cơ hội cho họ giải quyết vấn đề một cách không chính thức trước.

Bước 2: Khiếu nại chính thức với Quản lý Trung tâm

Nếu bạn đã trao đổi không chính thức với quản lý trung tâm nhưng không hài lòng với kết quả giải quyết, bạn có thể gửi khiếu nại chính thức bằng văn bản cho quản lý trung tâm. Quản lý trung tâm có thời hạn 14 ngày để trả lời bằng văn bản đối với khiếu nại này. Khiếu nại có thể được gửi qua thư điện tử (email) hoặc được viết tay. Trong đơn khiếu nại chính thức gửi quản lý trung tâm, bạn phải cung cấp các thông tin sau:

- Họ và tên của bạn
- Mã số TRN của bạn
- Chi tiết nội dung khiếu nại
- Thông tin về việc bạn đã phản ánh vấn đề một cách không chính thức với quản lý trung tâm, bao gồm bất kỳ giải pháp hoặc biện pháp xử lý nào đã được đề xuất hoặc thực hiện.

Bước 3: Khiếu nại chính thức đến IPAS

Nếu bạn đã gửi khiếu nại chính thức đến quản lý trung tâm nhưng không hài lòng với kết quả giải quyết, hoặc nếu quản lý trung tâm không phản hồi trong thời hạn 14 ngày, bạn có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến IPAS bằng cách: Gửi thư điện tử đến Bộ phận Hỗ trợ IPAS (IPAS Helpdesk) tại địa chỉ: ipasinbox@justice.ie hoặc Gửi thư qua đường bưu điện đến IPAS Customer Services Team, PO Box 11487, Dublin 2

Để điều tra khiếu nại của bạn, IPAS có thể yêu cầu bạn cung cấp thêm thông tin và có thể trao đổi với quản lý trung tâm cũng như các cá nhân khác có liên quan.

Trong đơn khiếu nại gửi IPAS, bạn phải cung cấp các thông tin sau:

- Tên trung tâm nơi bạn đang cư trú
- Họ và tên của bạn
- Mã số TRN của bạn
- Chi tiết nội dung khiếu nại
- Bản sao đơn khiếu nại chính thức đã gửi cho ban quản lý trung tâm và văn bản phản hồi của họ
 - Hoặc
- Giải thích lý do vì sao bạn không gửi khiếu nại đến ban quản lý trung tâm trước đó

Bước 4: Khiếu nại lên Thanh tra Ombudsman hoặc Thanh tra Ombudsman dành cho Trẻ em

Nếu bạn không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại của IPAS, bạn có thể khiếu nại tiếp bằng cách liên hệ với Văn phòng Ombudsman hoặc Văn phòng Ombudsman dành cho Trẻ em, tùy theo tính chất của vụ việc.

Văn phòng Ombudsman:

Điện thoại - 01 639 5600

Website – www.ombudsman.ie

Văn phòng Ombudsman dành cho Trẻ em:

Telephone - [01 865 6800](tel:018656800)

Website – www.oco.ie

