



دائرة خدمات الهجرة  
خطة الشكاوى الخاصة بدائرة مفوض خدمات الهجرة

# استمارة الشكاوى

[www.oisc.gov.uk](http://www.oisc.gov.uk)

تنظيم ومراقبة استشارات الهجرة



## من بإمكانك أن تتقدم بشكوى ضده

إذا كنت تعتقد بأن مستشار شؤون الهجرة الذي تتعامل معه قد أسدى لك نصيحة سيئة أو خدمة غير وافية، فبإمكانك أن تتقدم بشكوى ضده إلى دائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC). وبإمكانك أن تشتكي على أي مستشار أو محامي إجراء أو محامي مرافعة - حتى إذا لم تكن قد اتصلت بهم عن طريق دائرة (OISC). إننا نعمل من أجل ضمان تقديم كافة المستشارين لنصيحة جيدة كما أننا نأخذ جميع الشكاوى بجدية.

## ما الذي بإمكانك أن تشتكي ضده

يمكنك أن تتقدم بشكوى عن أي مشاكل مع مستشار شؤون الهجرة، أو محامي الإجراء أو محامي المرافعة الذي تتعامل معه، بما في ذلك:

- النصيحة و/ أو الخدمة السيئة
- الإخفاق في تلقي توجيهات صحيحة
- مزاعم باطلة بتحقيق النجاح
- فرض أجور غير معقولة و/ أو المطالبة بدفع أجور لقاء عمل لم ينجز
- تشجيعك على الإدلاء بإفادات كاذبة أو مضللة
- تفويت مواعيد نهائية أو الإخفاق في المثول أمام المحكمة.

باستطاعتنا الاستعانة بمرجم للحصول على تفاصيل الشكوى إذا كنت تريدنا أن نقوم بذلك.

## لماذا ينبغي عليك أن تشتكي؟

- إنها فرصة لإعلام دائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC) عما تعتقده بشأن الشخص الذي قدم لك النصيحة القانونية أو قام بتمثيلك.
- بتقديمك لشكوى قد تكون قادراً على منع هذا المستشار من تقديم خدمة سيئة مماثلة للآخرين.
- شكواك قد تساعدنا على تحسين معيار تقديم النصيحة في هذا المجال من خلال تحديد أولئك الذين يحتاجون إلى تحسين مشورتهم وخدماتهم.

## ماذا سنفعل بشكواك؟

سننظر بشكواك ونتحقق من مخاوفك. تستغرق هذه العملية عادةً حوالي ستة أشهر، وخلال تلك الفترة قد نحتاج إلى الاتصال بك للحصول على معلومات إضافية. وفي نهاية تحقيقنا سنزودك أنت ومستشارك بقرار، يلخص ما إذا كنا نعتقد بأن مستشارك مذنب أم لا، وسنعلمك عن الإجراء اللاحق الذي سننخذه.

إن كانت شكواك عن محامي إجراء أو محامي مرافعة، فمن المحتمل أن نحيل الشكوى إلى منظمة رقابية أخرى تتمتع بمسؤولية تجاه أولئك المستشارين.

## النتائج المحتملة لشكاوك

قد نتخذ إجراء ضد مستشارك لمنع الآخرين من تلقي نصيحة و/أو خدمات سيئة.

## ما الذي لا نستطيع المساعدة به

- تسريع طلب الهجرة الخاص بك
- أي شكوى هي موضع إجراء قضائي مستمر
- أي شكوى ضد شخص يحتفظ بمنصب في الحكومة الملكية أثناء فترة توليه لهذا المنصب
- أي شكوى تشير إلى مسألة قد وقعت قبل أكثر من ستة أشهر (اختياري)
- إعادة المبالغ والتعويض
- شكاوى ضد موظفي مديرية الجنسية والهجرة (IND).

## كيف تتقدم بشكوى

يمكنك أن تقدم شكوى بملء استمارة الشكاوى وإعادتها إلينا على العنوان التالي:

The Office of the Immigration Services Commissioner  
Complaints Team  
5th Floor  
21 Bloomsbury Street  
London WC1B 3HF

سنرسل اشعار استلام بجميع الشكاوى المرفوعة لنا وسننظر بها.

## استمارة الشكاوى

إن كنت ترغب بتقديم شكوى ضد أي مستشار في شؤون الهجرة، أو محامي إجراء أو محامي مرافعة، فالرجاء أن تملأ استمارة الشكاوى هذه وتعيدها إلى دائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC) على العنوان التالي:

The Office of the Immigration Services Commissioner  
Complaints Team  
5th Floor  
21 Bloomsbury Street  
London WC1B 3HF

إن كنت ترغب بمساعدة في ملء حقول الاستمارة، فالرجاء أن تتصل بخط المساعدة الهاتفية على الرقم 0845 000 0046 والاستفسار عن فريق الشكاوى. تحسب جميع المكالمات الهاتفية بالتسعيرة المحلية.

ينبغي إرفاق نسخ الوثائق ذات العلاقة مع استمارة الشكاوى الخاصة بك إن أمكن ذلك.

1. اسمك الكامل

2. العنوان

الرمز البريدي

3. رقم هاتف الاتصال

4. عنوان البريد الإلكتروني

5. هل تتقدم بالشكاوى نيابة عن شخص آخر؟

نعم  لا

إن كانت الإجابة بلا، انتقل إلى السؤال رقم 6 رجاءً

إن كانت الإجابة بنعم، أخبرنا رجاءً عن:

(أ) اسم الشخص الذي تشتكي نيابةً عنه

ب) عنوان الشخص الذي تشتكي نيابةً عنه

الرمز البريدي

ج) رقم هاتف الشخص الذي تشتكي نيابةً عنه

د) عنوان البريد الإلكتروني للشخص الذي تشتكي نيابةً عنه

هـ) علاقتك بالشخص الذي تشتكي نيابةً عنه

6. اسم المستشار أو محامي الإجراء أو محامي المرافعة الذي ترغب بتقديم شكوى ضده

7. اسم المؤسسة التي يعمل المستشار أو محامي الإجراء أو محامي المرافعة لحسابها  
(إن كان ذلك مناسباً)

8. عنوان المستشار أو محامي الإجراء أو محامي المرافعة أو عنوان مؤسستهم الرمز البريدي

الرمز البريدي

9. رقم هاتف المستشار أو محامي الإجراء أو محامي المرافعة أو رقم هاتف مؤسستهم

10. تاريخ اتصالك الأول بالمستشار أو بمحامي الإجراء أو بمحامي المرافعة

11. الرجاء أن تعطي كامل التفاصيل المتعلقة بشكواك من خلال تزويدنا بالمعلومات التالية:

متى قابلت المستشار أو محامي الإجراء أو محامي المرافعة الذي هو موضوع شكواك أول مرة؟

كيف سمعت عنهم؟

ماذا طلبت منهم أن يفعلوا؟

ما الذي تعتقد بأن المستشار أخطأ به بالضبط؟

هل يمكن أن تتذكر تواريخ أي لقاءات أو مكالمات هاتفية أجريتها مع المستشار؟

هل دفعت للمستشار أو لمحامي الإجراء أو لمحامي المرافعة أية أموال؟ إن كان الأمر كذلك، فالرجاء أن تزودنا بتفاصيل المبالغ المدفوعة

هل تلقيت أي رسائل أو إيصالات من المستشار أو محامي الإجراء أو محامي المرافعة؟ إذا كان الأمر كذلك، فالرجاء أن ترسلها لنا مع هذه الاستمارة

هل اشتكيت للمستشار قبل أن تتصل بدائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC)؟  
إن كان الأمر كذلك، فماذا كانت النتيجة؟

الرجاء أن تخبرنا أدناه بأي شيء آخر تعتقد بأنه قد يكون وثيق الصلة بشكواك.  
يمكنك مواصلة الكتابة على صفحة منفصلة إن احتجت لذلك

12. لخص رجاءً كيف تود أن ترى حلاً لشكواك

ستقوم دائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC) بالنظر في كافة الشكاوى التي قدمت إليها. بيد أن قضيتك قد تتأثر إذا لم نتمكن من الكشف عن هويتك أو هوية الشخص تشتكي بالنيابة عنه.

أعطي موافقتي لدائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC) لإخبار الناس باسمي / اسم شخص الذي أشتكي بالنيابة عنه إذا لزم الأمر (الرجاء وضع علامة في المربع المناسب).

نعم  لا

13. موقع

14. التاريخ

15. بين رجاءً كيف سمعت عن دائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC) (الأغراض المراقبة الداخلية فقط)

16. بين رجاءً أدناه إن كنت بحاجة إلى مترجم لكي تتمكن دائرة مفوض خدمات الهجرة (OISC) من مناقشة قضيتك معك. أشر رجاءً إلى اللغة و/ أو اللهجة التي من الضروري أن يكون هذا المترجم قادراً على التحدث بها.

[www.oisc.gov.uk](http://www.oisc.gov.uk)  
هاتف: 0845 000 046  
فبرایر/شباط 2007

