



Порядок подачи жалоб Комиссару
по иммиграционным делам

Анкета для жалоб

www.oisc.gov.uk

Регулирование консультаций по иммиграционным вопросам



Кому жаловаться

Если вы считаете, что ваш консультант по иммиграционным вопросам работал с вами неудовлетворительно или дал неподходящий совет, можно пожаловаться в Ведомство комиссара по иммиграционным делам (ВКИД). Подавать жалобу можно на любого консультанта, адвоката-солиситора или адвоката-барристера – даже на тех, кто не связан с ВКИД. Мы стремимся к тому, чтобы все консультанты давали правильные советы и относимся к жалобам серьезно.

На что жаловаться

Жалобы можно подавать по любым иммиграционным проблемам, возникшим при работе иммиграционного консультанта, адвоката-солиситора либо адвоката-барристера, в том числе по вопросам:

- неудовлетворительной консультации и/или обслуживания
- невыполнения ваших указаний
- ложных утверждений, обещающих успех
- требований неразумно высокой оплаты и/или оплаты за неоказанные услуги
- поощрений к тому, чтобы вы сделали ложные или вводящие в заблуждения утверждения
- упущения крайних сроков или непоявления в суде

Мы можем прибегнуть к услугам переводчика для подробного выяснения вашей жалобы, если вы изъявите такое желание.

Зачем жаловаться?

- Для вас это возможность проинформировать ВКИД о том, какое у вас сложилось мнение о человеке, который консультировал или представлял вас.
- Ваша жалоба может приостановить дальнейшую неудовлетворительную работу того или иного консультанта
- Ваша жалоба сможет помочь нам улучшить стандарты консультационной работы в соответствующей области и установить, кто нуждается в переподготовке с целью улучшения их работы и обслуживания.

Как будет рассматриваться ваша жалоба

Мы рассмотрим жалобу и расследуем те вопросы, которые вызвали вашу озабоченность. На это, как правило, уйдет, примерно полгода, в течение которых мы, возможно, свяжемся с вами для получения дополнительной информации. По завершении расследования мы сообщим консультанту и вам о нашем решении и изложим свое мнение по вопросу о том, виновен ли ваш консультант, сообщив какие мы предпримем дальнейшие шаги.

Если жалоба касается адвоката-солиситора или адвоката-барристера, то мы, скорее всего, передадим ее в другую организацию, ответственную за регулирование их работы.

Возможные результаты по следам жалобы

Мы можем предпринять шаги, направленные против вашего консультанта, с тем, чтобы из-за неудовлетворительной работы и консультаций не пострадали другие.

Мы не сможем помочь в отношении следующих вопросов

- С ускорением хода иммиграционного заявления
- В отношении жалобы, которая уже рассматривается
- В отношении жалобы против работающего на своем посту государственного служащего
- В отношении жалобы, касающейся случая, произошедшего свыше полугода назад (по усмотрению)
- С возвратом денег и компенсацией
- В отношении жалоб против персонала Управления иммиграции и гражданства (УИГ)

Как жаловаться

Подать жалобу можно, заполнив данную анкету, которую необходимо отослать нам по адресу:

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

Мы уведомим вас о получении жалобы и рассмотрим все поступающие к нам жалобы.

Анкета для подачи жалобы

Если жалоба относится к работе иммиграционного консультанта, адвоката-солиситора или адвоката-барристера, заполните, пожалуйста, настоящую анкету и верните ее нам во ВКИД по адресу:

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

Если вам требуется помощь с заполнением настоящей анкеты, позвоните, пожалуйста, по телефону: 0845 000 0046, и попросите связать вас с сотрудником Группы по рассмотрению жалоб. Стоимость телефонного звонка взимается по местному тарифу.

Везде, где можно, к жалобе следует прилагать копии соответствующих документов.

1. Ваши ФИО

2. Ваш адрес

Почтовый код

3. Номер вашего телефона

4. Адрес вашей электронной почты

5. Касается ли жалоба какого либо иного лица?

Да Нет

Если «нет», перейдите к вопросу 6

Если «да», сообщите, пожалуйста:

а) ФИО лица, от имени которого вы жалуетесь

б) адрес лица, от имени которого вы жалуетесь

Почтовый код

в) Номер телефона лица, от имени которого вы жалуетесь

г) Адрес электронной почты лица, от имени которого вы жалуетесь

д) Кем вы приходите к лицу, от имени которого вы жалуетесь

6. Фамилия фигурирующего в жалобе консультанта, адвоката-солиситора или адвоката-барристера

7. Название организации (если есть) в которой работает консультант, адвокат-солиситор или адвокат-барристер

8. Адрес консультанта, адвоката-солиситора или адвоката-барристера или адрес их организации

Почтовый код

9. Номер телефона консультанта, адвоката-солиситора или адвоката-барристера или номер телефона их организации

10. Дата первого контакта с консультантом, адвокатом-солиситором или адвокатом-барристером

11. Сообщите, пожалуйста, все подробности жалобы, предоставив следующую информацию:

Когда вы впервые встретились с фигурирующим в жалобе консультантом, адвокатом-солиситором или адвокатом-барристером?

Как вы о них узнали?

Что вы попросили их сделать?

Что, в точности, сделал консультант неправильно?

Можете ли вы вспомнить даты каких-либо встреч с консультантом или телефонных разговоров с ним?

Заплатили ли вы консультанту, адвокату-солиситору или адвокату-барристеру какие-либо деньги?

Если «да», сообщите, пожалуйста, подробности о платежах

Получали ли вы от консультанта, адвоката-солиситора или адвоката-барристера какие-либо письма или квитанции?

Если «да», пошлите их, пожалуйста, вместе с этой анкетой

Жаловались ли вы консультанту до того, как связались с ВКИД? Если «да», то каковы были результаты?

Сообщите, пожалуйста, все, что, по вашему мнению, относится к жалобе. При необходимости, продолжайте писать на дополнительном листе.

12. Подытожьте, пожалуйста, каким бы вы желали видеть решение вашей жалобы

ВКИД рассматривает все присланные нам жалобы, но если в жалобе нет вашей фамилии или фамилии лица, от имени которого вы жалуетесь, то это может отрицательно сказаться на рассмотрении такой жалобы.

Настоящим я разрешаю ВКИД сообщить мою фамилию и/или фамилию лица, от имени которого я жалуюсь (проставьте галочку).

Да Нет

13. Подпись

14. Дата

15. Сообщите, пожалуйста, где вы узнали о ВКИД? (Лишь для целей внутреннего мониторинга)

16. Сообщите, пожалуйста, ниже, требуется ли вам переводчик для обсуждения вашего дела с работниками ВКИД. Сообщите, пожалуйста, на каком языке и/или диалекте должен разговаривать переводчик.

www.oisc.gov.uk
Телефон: 0845 000 046
Февраль 2007 г.

