



طرح شکایات سرویس کمیسیونر مهاجرت

فرم شکایات

مشاوره و توصیه های مهاجرت را سازماندهی می
کند www.oisc.gov.uk



شما به چه کسی می توانید شکایت کنید

اگر شما فکر می کنید که مشاور امور مهاجرت به شما توصیه های خوب نکرده با سرویس کاملی ارائه نداشته است، شما می توانید به اداره کمیسیونر سرویس مهاجرت [Immigration Services Commissioner] (OISC) شکایت کنید. شما می توانید درباره هر مشاور، وکیل یا مشاور قانونی شکایت کنید – حتی اگر شما آنها را از طریق OISC پیدا نکرده باشید. ما سعی می کنیم که مطمئن شویم که همه مشاورین توصیه و مشورتهاي خوبی ارائه می کنند و همه شکایات را جدي می گيريم.

شما درباره چه چیز هایی می توانید شکایت بکنید

شما می توانید درباره هر مشکلی با مشاور مهاجرت، وکیل یا مشاور قانونی شکایت کنید که شامل موارد زیر می شوند:

- مشاوره و / یا سرویس ضعیف و نامناسب

● کوتاهی و قصور در ارائه دستور العملهای صحیح

● ارائه درخواست نادرست درمورد موقفیت

● گرفتن هزینه های غیرقابل قبول و / یا گرفتن هزینه برای کار انجام نشده

● تشویق شما به ارائه بیانیه نادرست و گمراه کننده

● فراموش کردن وقتی مقرر یا کوتاهی در حضور در دادگاه

اگر شما از ما بخواهید ما می توانیم برای گرفتن جزئیات یک شکایت از یک مترجم استفاده کرده شویم.

چرا شما بایستی شکایت کنید؟

● این یک فرصت برای شما است که OISC را درباره شخصی که به شما توصیه کرده یا نماینده قرار داده مطابق با شناسایی سازید.

● با شکایت کردن شما خواهید توانست که از فراهم کردن سرویس ضعیف برای دیگران توسط مشاور جلوگیری کنید.

● شکایت شما می تواند به ما کمک کند که استانداردهای مشاوره مورد تایید را در این منطقه با شناسایی افرادی که به تعلیمات احتیاج دارند تا مشاوره و سرویس خود را بپسندید، ترقی دهیم.

ما با شکایت شما چه کار خواهیم کرد

ما شکایت شمارا مطالعه کرده و موارد مورد توجه شما را بررسی خواهیم کرد. این فرآیند معمولاً در حدود شش ماه طول می کشد که در طی این مدت ما در صورت لزوم با شما درباره بدست آوردن اطلاعات بیشتر تماس خواهیم گرفت. در خاتمه تحقیق و بررسی شکایت شما ماما مواردی را برای شما و مشاور شما تعیین کرده و بطور خلاصه ابراز خواهیم داشت

که آیا به نظر ما مشاور شما مرتكب اشتباه شده یا نه، و چه اقدامی ماباید در مقابل عمل او اتخاذ کنیم.

اگر شکایت شما درباره یک وکیل یا مشاور قانونی باشد، ما محتمل اشکایت را به تشکیلات قانونی دیگر که دارای مسئولیت رسیدگی به آن مشاورین است، ارجاع خواهیم کرد.

نتایج ممکن شکایت شما

ما ممکن است اقدامی در مورد مشاور شما اتخاذ کنیم تا از ارائه مشاوره و/ یا سرویس ضعیف و نامناسب برای دیگران جلو گیری کنیم.

ما در چه مواردی نمی توانیم کمک کنیم

- سریع تر کردن درخواست شما
- شکایتی که قبل اقدام قانونی در مورد آن انجام شده است
- یک شکایت بر علیه کسی که دفتری تحت قانون سلطنتی دارد و در این محدوده فعالیت می کنند
- شکایتی که به موضوع اتفاق افتاده قبل از شش ماه اشاره می کند (این یک مورد دلخواه و اختیاری است)
- بازپرداخت و جبران خسارتخواه و غرامت
- شکایت در مورد کارمندان مهاجرت و مدیریت تابعیت (IND).

چطوری شکایت بنمایید

شما می توانید با پر کردن فرم شکایت و بازگرداندن آن به ما به آدرس های زیرشکایت کنید:

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

ما همه شکایتها را قبول و آنها را بررسی و ملاحظه خواهیم کرد.

فرم شکایات

اگر شما می خواهید که شکایتی در مورد هر یک از مشاورها، وکیل ها یا مشاور قانونی مهاجرت بکنید، لطفا
فرم شکایات را تکمیل کرده و به OISC در آدرس زیر برگردانید:

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

اگر شما می خواهید که در تکمیل کردن فرم شکایت کمک دریافت کنید، لطفا به خط امداد ما به نمبر 0845 000 0046
زنگ بزنید و از تیم شکایات کمک بخواهید. تماسهای تلفنی به هزینه محلی خواهد بود.

کپی هایی از مدارک مربوط باشیستی تا حد امکان ضمیمه فرم شکایت باشند.

1. اسم کامل شما

2. آدرس

کد پستی

3. نمبر تلفن تماس

4. آدرس ایمیل

5. آیا شما شکایت را از طرف شخص دیگری تهیه می کنید؟

بله نه

اگر نه، لطفا

به سوال 6 بروید

اگر بله، لطفا به ما بگوئید:

(a) اسم شخصی که شما از طرف او شکایت می کنید

(b) آدرس شخصی که از طرف او شکایت می کنی

کد پستی

(c) شماره تلفن شخصی که از طرف او شکایت می کنید

(d) آدرس ایمیل شخصی که از طرف او شکایت می کنید

(e) ارتباط شما با شخصی که از طرف او شکایت می کنید

6. اسم مشاور، وکیل یا مشاور قانونی که شما می خواهید درباره او شکایت بکنید

7. اسم تشکیلاتی که مشاور، وکیل یا مشاور قانونی برای آن کار می کند (جایی که مناسب است)

8. آدرس مشاور، وکیل یا مشاور قانونی یا آدرس تشکیلات آنها

کد پستی

9. نمبر تلفن مشاور، وکیل یا مشاور قانونی یا نمبر تلفن تشکیلات آنها

10. تاریخ اولین مراجعه شما با مشاور، وکیل یا مشاور قانونی

11. لطفاً جزئیات کامل شکایتی را که برای ما با معلومات فوق فراهم می کنید، توضیح دهید.

وقتی که شما برای اولین بار این مشاور، وکیل یا مشاور قانونی که موضوع این شکایت است ملاقات کردید؟

چطوری درباره آنها شنیده اید؟

چطوری از آنها خواستید که این کار را انجام بدهند؟

چه چیزی را شما فکر می کنید که آن مشاور نادرست انجام داده است؟

آیا شما می توانید تاریخ های هر ملاقات یا تماس تلفنی را که با این مشاور داشتید بخاطر بیاورید؟

آیا شما به مشاور، وکیل یا مشاور قانونی پولی پرداخت کردید؟ اگر بله جزئیات پرداخت را بگویند

آیا شما نامه یا رسیدی از مشاور، وکیل یا مشاور قانونی دریافت کردید؟ اگر چنین است آنها را با این فرم بفرستید

آیا شما از مشاور قبل از تماس با OISC شکایت می کنید؟ اگر چنین است، نتیجه و علت چیست؟

لطفا به ما در زیر هرچیز دیگری که مرتبط با شکایت شماست را بگوئید. شما می توانید در صورت نیاز آنها را در ورق دیگری ادامه دهید

12. لطفا بطور خلاصه بگوئید که می خواهید شکایت شما چگونه حل و فصل بشود

همه شکایات ازانه شده را بررسی خواهد کرد. اما شکایت شما ممکن است تحت تاثیر قرار بگیرد اگر ما نتوانیم هویت شما یا شخصی را که از طرف او شکایت می کنید، فاش کنیم

من به OISC اجازه می دهم که به افراد اسم/اسم شخصی را که از طرف او شکایت می کنید، در صورت لزوم بگویید (اطفا یک کار را علامت بزنید)

بله نه

13. امضا

14. تاریخ

15. لطفا بگویید که چطوری درباره OISC شنیده اید (برای نمایش فقط به منظور های داخل سازمانی)

16. لطفا مشخص کنید که اگر شما به مترجم به منظور اینکه OISC بروپر پرونده شما بحث کند نیاز داشته باشد. لطفا مشخص کنید چه زبان و/یا لهجه ای این مترجم لازم است تا به آن صحبت کند

www.oisc.gov.uk
تلفن: 0845 000 046
فوریه سال 2007

