



Home Office

ZBATIMI I LIGJIT NGA AUTORITETET E IMIGRACIONIT

SI TË BËNI NJË ANKESË

Ju lutemi lexoni këto shënime para se të plotësoni formularin e ankesës.

1. Autoriteti për Zbatimin e Ligjit të Imigracionit është i përkushtuar të ofrojë shërbime profesionale, të drejta, efikase, duke treguar respekt dhe të dobishme dhe pret një angazhim të ngjashëm nga furnizuesit e tij. Përkufizimi i një ankesë është "*çdo shprehje e pakënaqësisë në lidhje me shërbimet që ofrojmë ose me sjelljen profesionale të personelit dhe kontraktorëve tanë*".
2. Ky formular shërben për ankesat në qendrat e ndalimit të imigracionit, përfshirë edhe gjatë shoqërimit. Një udhëzues i veçantë mbulon procedurat më të gjera të trajtimit të ankesave nga Zyra e Brendshme (Vizat dhe Imigracioni në Mbretërinë e Bashkuar, Zbatimi i Ligjit për Imigracionin, Forcat e Kufirit) dhe mund të gjendet në adresën <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

Si të bëni një ankesë

3. Ankesat në përgjithësi do të bëhen nga personat të cilët ndodhen në qendrat e ndalimit, por mund të bëhen edhe nga individë ose grupe të tjera në emër të tyre.
4. Aty ku është e mundur, ankesat duhet të zgjidhen në mënyrë **joformale** duke biseduar me personelin e Zyrës së Brendshme për Zbatimin e Ligjit të Imigracionit ose me personelin që punon në këtë qendër largimi të imigrantëve, qendrën e ndalimit afatshkurtër, dhomën e pritjes ose automjetin shoqërues. **Përdorni këtë formular në rast se nuk keni qenë në gjendje të zgjidhni ankesën tuaj në mënyrë joformale ose nëse çështja ka të bëjë me një çështje veçanërisht serioze ose delikate të cilën nuk keni dëshirë ta diskutoni me personelin.**
5. Normalisht, ankesa juaj duhet të dorëzohet brenda tre muajve nga data e incidentit ose çështjes tjetër që ka ndodhur [12 muaj për rastin e një ankesë ndaj kujdesit shëndetësor në Angli]. Ankesat e marra pas kësaj periudhe nuk mund të pranohen në rast se nuk ka rrethana të jashtëzakonshme.
6. Formularët e ankesës dhe këto shënime udhëzuese janë të disponueshëm në gjuhë të ndryshme për t'ju ndihmuar, por nëse ankesa juaj është shkruar në një gjuhë të ndryshme nga anglishtja, ajo duhet të përkthehet. Megjithatë, kjo mund të na marrë më shumë kohë për t'ju dhënë një përgjigje.
7. Ju lutemi jepni sa më shumë detaje që të jetë e mundur në lidhje me ankesën tuaj. Ne do t'ju kontaktojmë në rast se kemi nevojë për më shumë informacion.
8. Në rast se mbaheni ende i ndaluar nga Autoriteti i Zbatimit të Ligjit të Imigracionit, Zyra e Brendshme dhe personeli i furnizuesit janë në dispozicion për t'ju ndihmuar të plotësoni formularin.
9. Ju duhet të jepni detaje për çdo person që ka qenë dëshmitar i incidentit për të cilin po ankoheni ose që ishte me ju në kohën e incidentit. Pasi ta keni plotësuar formularin, firmoseni dhe vendosni datën dhe vendoseni në kutinë e verdhë të mbyllur me çelës të ankesave drejtuar Autoritetit Zbatues të Imigracionit pranë Zyrës së Brendshme. Kutitë e ankesave janë të vendosura në të gjitha qendrat e largimit të imigracionit, qendra e ndalimit afatshkurtër dhe dhomat e pritjes. Kutitë hapen një herë në ditë. Formularët e ankesave të plotësuar gjatë një udhëtimi shoqërimi mund të dorëzohen nga ankuesi tek ofruesi i shoqërimit për t'u përcjellë më tej në Zyrën e Brendshme ose mund të dërgohen nga personi i ndaluar drejtpërdrejt në adresën e mëposhtme. Detention & Escorting Services Complaints Team, Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR.

email: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

10. Kur personat e ndaluar dërgohen në një IRC ose në një qendër të ndalimit afatshkurtër, ata duhet të këshillohen të postojnë formularin e tyre në një nga kutitë e verdha të ankesave pas mbërritjes.
11. Në rast se nuk jeni duke u mbajtur më i ndaluar, ose dëshironi të paraqisni ankesën tuaj në mënyrë konfidenciale, ju mund ta paraqisni ankesën tuaj me email tek:

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

Ju lutemi vini re se përgjigjet me postë elektronike nuk do të dërgohen me anë të një kanali të sigurt.

12. Paraqitja e një ankese nuk do të ndikojë në asnjë vendim në lidhje me statusin tuaj të imigracionit dhe as nuk do të vonojë ndonjë vendim për pranimin ose largimin tuaj nga Mbretëria e Bashkuar.
13. Ju inkurajojmë të jepni një numër telefoni, një adresë ku të përcjellim postën tuaj ose një adresë email-i, në të cilën mund të dërgohet rezultati i ankesës suaj nëse jeni larguar nga qendra e ndalimit ose nga Mbretëria e Bashkuar. Kjo është veçanërisht e rëndësishme nëse aktualisht jeni i ndaluar në një dhomë pritjeje në një port hyrje ose në qendër raportimi, pasi mund të jeni larguar nga ky vend përpara se ankesa juaj të shqyrtohet.

Hetimi i ankesës suaj

14. Do t'ju dërgohet një letër për të konfirmuar marrjen e ankesës suaj, për t'ju njoftuar se kush do ta hetojë ankesën tuaj dhe kur ka të ngjarë të merrni një përgjigje.
15. Çdo ankesë e cila përbën një pretendim se është kryer një sjellje kriminale do t'i referohet policisë dhe, aty ku është e përshtatshme, ju mund të kërkonte numrin e referencës së policisë. Ju jeni të lirë ta diskutoni çështjen në mënyrë të drejtpërdrejtë me policinë në rast se dëshironi dhe personeli mund t'ju këshillojë se si ta bëni këtë.
16. Hetimi i ankesës suaj mund të kërkojë që të intervistohet një anëtar i personelit. Në rast se kjo gjë ju shqetëson, atëherë ju lutemi flisni me menaxherin e Autoritetit për Zbatimin e Ligjit të Imigracionit, në konfidencë, aty ku mbaheni të ndaluar.
17. Kur t'ju shkruajmë në lidhje me ankesën tuaj, letrat tona do t'ju jepen vetëm në Anglisht. Sidoqoftë, ju mund t'i kërkonte personelit të qendrës (Autoritetit për Zbatimin e Ligjit të Imigracionit ose furnizuesit) ose Bordit të Pavarur të Monitorimit dhe grupeve për mirëqenien në qendrën e ndalimit ku mbaheni, që t'ju ndihmojnë në përkthimin e përgjigjes. Përgjigjet ndaj ankesave mbi kujdesin shëndetësor (Angli) do të jepen si në gjuhën origjinale ashtu edhe në Anglisht.
18. Ne do ta shqyrtojmë ankesën tuaj sa më shpejt që të mundemi. Afatet tona kohore për ta bërë këtë janë:

- a. Nëse çështja ka të bëjë me vendin ku mbaheni i ndaluar, shërbimin e shoqërimit ose me sjelljen e personelit (e një natyre të vogël) - 20 ditë pune
- b. Nëse çështja ka të bëjë me sjelljen e personelit, por është e një natyre serioze – 12 javë.
- c. Në rast se çështja ka të bëjë me një pjesë tjetër të Zyrës së Brendshme – 20 ditë pune. Ju lutemi vini re se përgjigja nuk do të dërgohet nga Shërbimet e Ndalimit dhe të Shoqërimit.
- d. Në rast se çështja ka të bëjë me kujdesin shëndetësor ose një anëtar të personelit nga kujdesi shëndetësor ndërkohë që ju mbaheni të ndaluar, ju mund të ankoheni drejtpërdrejt tek ofruesi i kujdesit shëndetësor ose (në Qendrat e Ndalimit në Angli) tek NHS e Anglisë. Në rast se përdorni këtë formular dhe postoni ankesën tuaj në kutinë e verdhë të ankesave drejtuar Autoritetit Zbatues të Imigracionit pranë Zyrës së Brendshme, ankesa juaj do t'i kalohet menaxherit të kujdesit shëndetësor i cili do t'ju kontaktojë për të diskutuar në lidhje me ankesën tuaj. Ankesat që kanë të bëjnë me kujdesin shëndetësor në Angli do të marrin përgjigje nga NHS Angli – zakonisht brenda 40 ditë pune. Afatet kohore për t'iu përgjigjur ankesave që kanë të bëjnë me kujdesin shëndetësor në qendrat e ndalimit në Skoci ose në Irlandën e Veriut i nënshtrohen proceseve të pranuar në nivel vendor. Ankesat në lidhje me kujdesin shëndetësor duhet të vendosen në një zarf ku të shënohet qartë 'ankesë mjekësore'.

Afatet kohore të mësipërme llogariten nga dita kur e marrim dhe caktojmë se kush do ta trajtojë ankesën tuaj.

- 19. Ankesa juaj do të hetohet në mënyrë të plotë dhe tek përgjigja do të shpjegohet se çfarë kemi gjetur. Ajo ose do të mbështetet në mënyrë të plotë (domethënë ne e kemi mbështetur ankesën tuaj), e mbështetur pjesërisht (domethënë ne kemi mbështetur pjesë të caktuara të ankesës suaj, por jo pjesët e tjera) ose e pambështetur (domethënë ne nuk kemi mbështetur asnjë pjesë të ankesës suaj).
- 20. Në rrethana të caktuara mund të jetë e pamundur ta çoni ankesën tuaj përpara. Për shembull nëse nuk ndihmoni ose nuk bashkëpunoni në ndonjë hetim.

Bordi i Pavarur i Monitorimit (IMB)

- 21. IMB-ja është një Organizatë Jo-Qeveritare (OJQ) e emëruar në mënyrë të pavarur, anëtarët e Bordit janë përgjegjës për monitorimin e kushteve në të cilat mbahen personat e ndaluar, për mirëqenien e tyre dhe për mënyrën me të cilën funksionon qendra e ndalimit, në rast se dëshironi që IMB të njoftohet në lidhje me ankesën tuaj, ju lutemi sigurohuni që ju ta deklaroni këtë gjë në Faqen 7 të këtij formulari.

Avokati i Popullit

- 22. Nëse nuk jeni të kënaqur me përgjigjen që ju është dhënë për ankesën tuaj, atëherë ju

keni të drejtë ta referoni ankesën tuaj tek Avokati i Popullit për Burgjet dhe Provën (PPO), i cili është i pavarur nga Zyra e Brendshme. Detajet për mënyrën se si të kontaktoni Avokatin e Popullit do t'ju jepen tek përgjigja për ju.

23. Ju lutemi vini re se Avokati i Popullit nuk mund të hetojë çështjet që lidhen me statusin tuaj të imigracionit, vendimin për t'ju ndaluar ose ndonjë vendim për t'ju larguar nga Mbretëria e Bashkuar. Gjithashtu, Avokati i Popullit normalisht nuk do të hetojë ankesat derisa ato të hetohen së pari nga Shërbimet e Ndalimit dhe Shoqërimit ose furnizuesit tanë.
24. Nëse ankesa juaj ka të bëjë me kujdesin shëndetësor në Angli, ajo mund të ngrihet në mënyrë të drejtpërdrejtë nëpërmjet procedurës standarde të ankesave të NHS Angli, detajet e së cilës janë në dispozicion në www.england.nhs.uk/contact-us/complaint ku përfshihet informacion për mënyrën e ankimit nëpërmjet Avokatit të Popullit të Pavarur për Parlamentin dhe Shërbimin Shëndetësor (OSHP). Megjithatë, në rast se ankesa juaj në lidhje me kujdesin shëndetësor është bërë dhe postohet në një kuti ankesash në një IRC, ajo do të trajtohet fillimisht në përputhje me paragrafin 18d të këtij formulari. Rruga e ankimit për këto raste është sërish tek PHS
25. Në rast se ankesa juaj ka të bëjë me kujdesin shëndetësor që ju është dhënë në një qendër ndalimi në Skoci ose në Irlandën e Veriut, ju mund të bëni ankim tek Avokati i Popullit për Shërbimet Publike në Skoci (për qendrat e ndalimit në Skoci) ose tek Avokati i Popullit për Shërbimet Publike në Irlandën e Veriut (për qendrat e ndalimit në Irlandën e Veriut). Detajet se si ta përshkallëzoni ankesën tuaj do të jepen në letrën e përgjigjes nga ofruesi i kujdesit shëndetësor, i cili është përgjegjës për hetimin e ankesës tuaj fillestare.

Llojet e tjera të ankesave

Shërbimet Kombëtare të Shëndetësisë (Angli, Skoci dhe Irlanda e Veriut)

26. Në rast se kërkesa juaj ka të bëjë me trajtimin mjekësor nga jashtë që ju keni marrë në një institucion të Shërbimit Kombëtar të Shëndetësisë (Angli, Skoci dhe Irlanda e Veriut) dhe jo në një qendër ndalimi (për shembull, në një spital), ju duhet të kontaktoni Ofruesin e Kujdesit Shëndetësor ku jeni paraqitur. Në rast se e vendosni një ankesë të tillë në kutinë e verdhë të ankesave drejtuar Autoritetit të Zbatimit të Ligjit për Imigracionin pranë Zyrës së Brendshme në një IRC [Qendra e Largimit të Imigrantëve], ajo do t'i përcillet në emrin tuaj ofruesit të jashtëm përkatës të kujdesit shëndetësor. Përshkallëzimi i ankesave të tilla (kur ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen) i drejtohet PHSO-së (për kujdesin e jashtëm shëndetësor në Angli) ose Avokatit të Popullit për Shërbimet Publike në Skoci (për Skocinë) ose Avokatit të Popullit për Shërbimet Publike në Irlandën e Veriut (për Irlandën e Veriut). Të dhënat e kontaktit të këtyre Avokatëve të Popullit duhet t'ju jepen nga organizata që ka hetuar dhe i është përgjigjur ankesës tuaj.

Policia

27. Në rast se ankesa juaj ka të bëjë me sjelljen e punonjësve të policisë, ju duhet të kontaktoni forcat e policisë përgjegjëse për vendndodhjen gjeografike ku ka ndodhur incidenti. Faqja e internetit e Komisionit të Pavarur të Ankesave kundër Policisë jep informacion të detajuar se si bëhet ankesa. Zgjedhja e shërbimit të duhur të policisë do t'ju çojë drejtpërdrejt në seksionin e **ankesave** në faqen e internetit të shërbimit të policisë <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint>

Pjesë të tjera të Zyrës së Brendshme

28. Ju lutemi vini re se në rast se ankesa juaj ka të bëjë me një fushë tjetër të veprimtarisë së Zyrës së Brendshme, ne do të sigurohemi që ankesa juaj të përcillet në departamentin përkatës për hetim.

Ankesat e bëra nga fëmijët

29. Ne do t'i hetojmë të gjitha ankesat e paraqitura nga fëmijët po aq seriozisht sa ankesat e paraqitura nga të rriturit. Formularët alternativë të ankesave për fëmijët janë në dispozicion në të gjitha institucionet ku mund të mbahen fëmijët.

Mbiemri:	Emri (Emrat):
Data e Lindjes:	Kombësia:
Numri i referencës CID: Numri i Referencës i Zyrës së Brendshme: Numri NOMIS:	Vendndodhja Aktuale (Emërtimi i IRC ose STHF, tjetër):
Vendi ku ka ndodhur incidenti të cilit ju i referoheni në ankesën tuaj (IRC, STHF, tjetër):	
Të dhënat e kontaktit - adresa e postës elektronike dhe numri i telefonit celular:	

A keni folur më parë me dikë për ankesën tuaj? Po Jo

Në rast se 'Po', me kë keni folur?

A dëshironi që ankesa juaj të ndahet me Bordin e Pavarur të Monitorimit (IMB)? Të dhënat e kësaj organizate gjenden në faqen 4 të këtij formulari.

Po Jo

A është kjo një ankesë në lidhje me shërbimet e kujdesit
shëndetësor apo personelin?

Po Jo

Në rast se ankesa juaj lidhet me një incident në të cilin jeni lënduar, oficeri hetues mund të dëshirojë të konsultojë të dhënat tuaja mjekësore. A jepni pëlqimin tuaj që oficeri hetues të ketë akses tek të dhënat tuaja mjekësore?

Po Jo

Ju lutemi jepni një numër telefoni / adresë për përcjelljen e postës/ adresë email-i në rast se jeni në pritje për t'u liruar nga qendra e ndalimit përpara se të merrni përgjigje në lidhje me ankesën tuaj. Asnjë përgjigje me anë të email-it nuk do të jetë e koduar. Të dhënat e mia për përcjelljen e postës janë:

.....
.....

Paraqitja e një ankese nuk do të ndikojë në shqyrtimin e statusit tuaj të imigracionit dhe nuk do t'ju pengojë të largoheni nga Mbretëria e Bashkuar, përveç nëse bëhet fjalë për një ankese për një sulm të rëndë dhe përfshin një hetim policor.

Paraqitja e një ankese nuk do të ndikojë nëse do të transferoheni në një qendër tjetër të largimit të imigrantëve.

Detajet e ankesës suaj dhe çfarë do të dëshironit të bëhet në lidhje me të:

(Vazhdoni në një faqe më vete në rast se është e nevojshme)

Firma:

Datë:

VENDOSNI FORMULARIN E PLOTËSUAR NË KUTINË E VERDHË TË ANKESAVE PËR AUTORITETIN E ZBATIMIT TË LIGJIT TË IMIGRACIONIT