



Home Office (内政部)

移民执法

提🎧投诉

请在填写投诉表之前阅读这些说明。

1. 移民执法部门致力于提供专业、公平、高效、礼貌和乐于助人的服务，并期望其承包商也作🔒类似的承诺。投诉的定义是“任何对我们提供的服务或对我们员工和承包商的专业行为表示不满”。

2. 此表格适用于移民拘留区内的投诉，包括在押送期间。单独的指南涵盖了更广泛的内政部投诉管理程序（英国签证和移民、移民执法、边境部队），可在以下网址找到 <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>

投诉

3. 投诉一般由拘留所内的人提🔒，但也可由其他个人或团体代表他们提🔒。

4. 投诉应尽可能在与内政部移民执法人员或在该移民遣送中心、短期拘留设施、拘留室或护送车辆工作的工作人员交谈，以**非正式**方式解决。**如果您无法以非正式的方式解决您的投诉，或者问题是关于您不愿与员工讨论的特别严重或敏感的问题，请使用此表格。**

5. 您的投诉通常应在事件或其他事项发生之日起三个月内提🔒[在英格兰医疗保健投诉的情况下为 12个月]。除非有特殊情况,否则在此期限之后收到的投诉可能不被接受。

6. 投诉表格和这些指导说明有多种语言可供选择以便帮助您，但如果您的投诉是用英语以外的其他语言编写的，则需要翻译。但这可能会导致我们需要更长的时间才能为您提供回复。

7. 请尽可能详细地说明您的投诉。如果我们需要更多信息，我们会与您联系。

8. 如果您仍被移民执法部门拘留，内政部和承包商工作人员都可以帮助您填写表格。

9. 您应提供目击您所投诉事件或事件发生时与您同在的任何人的详细信息。填写完表格后，在表格上签名并注明日期，然后将其放入黄色有锁的内政部移民执法投诉箱中。投诉箱位于所有移民遣返中心、短期拘留设施和拘留室。箱子每天被打开一次。投诉表格填写完毕

在护送过程中，投诉人可以将其交给护送承包商，以便转发给内政部，也可以由被拘留者直接发送到以下地址。拘留和护送服务投诉小组，移民执法，3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR。电子邮件：

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

10. 如果被拘留者被带到 IRC

（内政部强送中心）或短期拘留设施，应建议他们在抵达时将其表格张贴在其中一个黄色投诉箱里。

11. 如果您不再被拘留，或希望以保密方式提交您的投诉，您可以通过电子邮件将您的投诉提交至：

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

请注意，电子邮件回复不会通过安全渠道发送。

12. 提交投诉不会影响与您的移民身份有关的任何决定，也不会延迟任何批准您入境或将您驱逐回英国的决定。

13. 如果您已经离开拘留所或离开了英国，我们鼓励您提供一个电话号码、转发地址或电子邮件地址，您的投诉结果可以发送到这些地址。这一点尤其重要，如果您目前被拘留在一个入境口岸或一个报告中心的拘留室，因为有可能在我们考虑您的投诉之前您已经离开了该地点。

调查您的投诉

14. 我们将向您发送一封信函，确认收到了您的投诉，通知您谁将调查您的投诉以及您何时可能收到回复。

15. 任何指控犯罪行为的投诉都将提交给警方，并且在适当的情况下，您可以索取警方的参考编号。如果您愿意，您可以直接与警方讨论此事，工作人员可以建议您如何这样做。

16. 调查您的投诉可能需要采访一名工作人员。如果您对此感到担忧，请您在你被拘留的地方主动与移民执法经理联系。

17. 当我们就您的投诉写信给您时，我们的信件将仅以英文提供。但是，您可以要求中心工作人员（移民执法部门或承包商）或独立监督委员会和您被拘留的个人福利团体帮助您翻译。对医疗保健投诉（英格兰）的答复将以母语和英语提供。

18.我们会尽快处理您的投诉。我们这样做的时间表是：

- a. 如果问题涉及拘留场所、押送服务或工作人员的行为（性质轻微） - 20 个工作日
- b. 如果问题与员工的行为有关，但性质严重 - 12 周。
- c. 如果此事涉及内政部的另一个部门 - 20 个工作日。请注意，拘留和护送服务不会发送回复。
- d. 如果问题与您被拘留期间的医疗保健或医疗保健人员有关，您可以直接向医疗保健提供者或（服务于英格兰的拘留设施）向 NHS（英国健康体系）英格兰投诉。如果您使用此表格并将您的投诉放入黄色的内政部移民执法投诉箱中，您的投诉将转交给医疗保健经理，他们将与您联系以便讨论您的投诉。英格兰的医疗保健投诉将由 NHS 英格兰通常在 40 个工作日内答复。回应苏格兰或北爱尔兰拘留设施中的医疗保健投诉的时间表取决于当地商定的流程。有关医疗保健的投诉应放在明确标有“医疗投诉”的信封中。

上述时间表是从我们收到并分配您的投诉之日起计算的。

19.您的投诉将被彻底调查，回应将解释我们的发现。它将被充分证实（即我们支持您的投诉）、部分证实（即我们支持您的投诉的某些部分，但不支持其他部分）或没有证实（即我们没有支持您投诉的任何部分）。

20.在某些情况下，您的投诉可能无法继续下去。例如，如果您不协助或不配合任何调查。

独立监察委员会 (IMB)

21. IMB 是一个独立任命的非政府组织 (NGO)，董事会成员负责监督被拘留者的关押条件、他们的福利以及拘留场所的运作方式，如果您希望 IMB 收到您的投诉，请确保您在本表第 7 页上说明这一点。

监察员

21. 如果您对投诉的答复不满意，您有权将您的投诉提交给监狱和缓刑局。 监察员 (PPO) 独立于内政部。您的回复中将提供如何联系监察员的详细信息。

22. 请注意，申诉专员不能调查与您的移民身份、拘留您的决定或将您驱逐英国的任何决定有关的事项。申诉专员通常他们首先对拘留和护送服务或我们的承包商进行调查然受才会调查投诉。

23. 如果您的投诉涉及英格兰的医疗保健，可以直接通过标准的 NHS 英格兰投诉程序提，详情请访问 www.england.nhs.uk/contact-us/complaint，其中包括有关如何通过独立的议会和卫生服务监察员 (PHSO) 提上诉的信息。但是，如果您提医疗保健投诉并将其张贴在 IRC 的投诉箱中，最初将根据本表格第 18d 段进行处理。在这些情况下，上诉途径还是通过 NHS。

24. 如果您的投诉是关于在苏格兰或北爱尔兰拘留所提供的医疗保健服务，上诉途径是苏格兰公众服务监察员（苏格兰拘留所）或北部爱尔兰公共服务监察员（针对北爱尔兰的拘留所）。负责调查您的初始投诉的医疗保健提供者的回复信中将提供有关如何升级您的投诉的详细信息。

其他类型的投诉

国家卫生服务（英格兰、苏格兰和北爱尔兰）

25. 如果您的投诉是关于您在国家医疗服务机构（英格兰、苏格兰和北爱尔兰）接受的外部医疗，而不是被拘留（例如在医院），您应该联系您就诊的医疗保健提供者。如果您在 IRC 的黄色内政部移民执法投诉框中提此类投诉，该投诉将代表您转发给相关的外部医疗保健提供者。此类投诉（如果您对答复不满意）升级至 PHSO（针对英格兰的外部医疗保健）或苏格兰公共服务监察员（针对苏格兰）或北爱尔兰公共服务监察员（针对北爱尔兰）。这些监察员的联系方式应由调查并回应您的投诉的组织提供给您。

警察


26. 如果您的投诉涉及警察的行为，您应该联系负责事件发生地的警察部队。独立警察投诉委员会网站提供了如何提投诉的详细信息。选择合适的警察部队将直接将您带到该部队网站的投诉部分 <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews- and-appeals/make-complaint>

内政部的其他部分

27. 请注意，如果您的投诉涉及内政部的其他业务领域，我们将确保将您的投诉转发给相关部门进行调查。

来自儿童的投诉

28. 我们将像对待成年人的投诉一样认真调查儿童提交的所有投诉。所有可能关押儿童的设施都为儿童提供替代投诉表。

姓	名
 生年月	国籍
CID（案件信息数据）参考编号： 内政部参考号： NOMIS（全国罪犯管理信息系统） 编号：	当前位置（IRC 或 STHF （暂时拘留设施）名称，其他）：
您在投诉中提到的事件发生的地点（IRC、STHF、其他）：	
联系方式 - 电子邮件地址和手机号码：	

您之前是否曾就您的投诉与任何人谈过？ 是 否

如果“是”，你和谁说话？

您希望与独立监督委员会 (IMB) 分享您的投诉吗？ 该组织的详细信息可在本表格的第 4 页找到。

是 否

这是对医疗保健服务或员工的投诉吗？ 是 否

如果您的投诉是关于您受伤的事件，调查人员可能希望检查您的医疗记录。您是否允许调查人员访问您的医疗记录？ 是 否

如果您在收到对您的投诉的答复之前预计会被释放，请提供电话号码/转发地址/电子邮件地址。通过电子邮件进行的任何回复都不会被加密。

我的转发细节是：

.....

.....

提交投诉并不会影响对您移民身份的考虑，也不会阻止您被驱逐回英国，除非它是一个针对严重袭击的投诉并涉及警方调查。

提交投诉不会影响您是否将被转移到另一个移民遣返中心。

您的投诉详情以及您希望看到的处理方式：

（如有必要，请在单独的页面上继续）

签名：

日期：

将填写好的表格放入移民执法投诉的黄色箱子里