

एनक्स डी (मई 2022)



Home Office

इममग्रेशन                      ेन्ट  
इन्फ़ोसम

एक शिकायत करना

मशकायत फ़ॉर्मस भरने से पहले कृपया इन नोटों को पढ़ें।

1. आप्रवासन प्रवतन एक पेरेवर, ननषपक, कुल, ववनम्र और सहायक सेवा प्रदान करने के शलए प्रनतबद्ध है और

अपने आपू तकताओं से इसी तरह की प्रनतबद्धता की अपेक्षा करता है शिकायत की पररभाषा है "हमारे द्वारा

प्रदान की जाने वाली सेवा के बारे में असंतोष की कोई शिकायतें और ठेकेदारों के अशभव्यक्त, या हमारे कमपेरेवर आचरण के बारे में"।

2. यह फ़ॉर्म इशमप्रेन डिटेंशिन एस्टेट के भीतर शिकायतों के शलए है, कजसमें एस्कॉट के दौरान भी शामिल है।

अलग में कायातलय शिकायत प्रबंधन प्रक्रियाएं (य वीजा और आप्रवासन, आप्रवासन मागदलिन व्यापक गह

प्रवतन, सीमा बल) शामिल हैं और इसे <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7> पर पाया जा सकता है।

### मशकायत करना

3. शिकायतें आम तौर पर हहरासत में रहने वाले लोगों द्वारा की जाएंगी, लेकिन उनकी ओर से अन्य व्यक्तियों या समूहों द्वारा भी की जा सकती हैं।

4. शिकायतों को जहां भी संभव हो अनौपचारिक रूप से होम ऑफिस इशमप्रेन इंफोसमेंट स्टेशन या इस

इशमप्रेन ररमूवल सेक्टर में काम करने वाले स्टेशन, ऑटो टमट होल्डिंग्स, शसशलटी, होल्डिंग्स रूम या एस्कॉट वाहन से बात करके सुलझाया जाना चाहए। यदि आप अपनी मशकायत को अनौपचारिक रूप से हल करने में असमर रहे हैं या यदि समस्या ककसी विशेष रूप से गंभीर या संश्लेशनील मामले से संबंधित है, जिस पर आप कमचार्यों के सार् चचास करने के मलए अननच्छुक हैं, तो इस फ़ॉर्मस का उपयोग करें।

5. आपकी शिकायत आमतौर पर ककसी घटना या अन्य मामले के होने की तारीख से तीन महीने के भीतर की जानी चाहए [इंग्लैंड में स्वास्य देखभाल के बारे में शिकायत के मामले में 12 महीने]। इस अवध के बाद

प्राप्त शिकायतों को तब तक स्वीकार नहीं ककया जा सकता जब तक कक असाधारण परस्नितयां न हों।

6. शिकायत प्रपत्र और ये मागदलिन नोट आपकी सहायता के शलए कई भाषाओं में उपलब्ध हैं, लेकिन यह

आपकी शिकायत अंग्रेजी के अलावा ककसी अन्य भाषा में शलखी गई है, तो इसका अनुवाद करने की आवश्यकता होगी। हालांकि, इसके पररणामस्वरूप हमें आपको उत्तर देने में अधक समय लग सकता है।

7. कृपया अपनी शिकायत के बारे में अधक से अधक ववरण प्रदान करें। यह हमें अधक जानकारी की आवश्यकता होगी तो हम आपसे सपकत करेंगे।

8. अगर आपको अभी भी आप्रवासन प्रवतन द्वारा हहरासत में शलया जा रहा है, तो फ़ॉर्म को पूरा करने में

आपकी सहायता के शलए कायातलय और तात ारी दोनों उपलब्ध हैं। गह आपू तक कम

9. आपको क्रकसी ऐसे व्यक्तत का ब्योरा देना चाहहए कजसने उस घटना को देखा हो कजसके बारे में आप शिकायत कर रहे हैं या घटना के समय आपके साि कौन ििा। जब आपने ििर्ाँमत को पूरा कर शलया है, तो उस पर हसताक्षर करेँ और तारीख ििालेँ और इसे बंद पीले रंग के होम ऑक्रिस इशमग्रेिन एनिसमेँट शिकायत ब्रॉतस मेँ रखेँ। शिकायत पेटी सभी आत्रजन ननषकासन केँ द्रोँ, अ्पकाशलक होक्िँग सुबवधाओँ और होक्िँग रूम मेँ क्षिित हैँ। बतसे हदन मेँ एक बार खोले जाते हैँ। शिकायत प्रपत्र संपूणत एस्क्रॉटत यात्रा के दौरान शिकायतकतत

द्वारा एस्कॉर्ट सप्लायर को होम ऑफिस को आगे भेजने के शलए हदया जा सकता है या हहरासत में शलए गए व्यक्त द्वारा सीधे ननमनशलखत पते पर भेजा जा सकता है।

Detention & Escorting Services Complaints Team, Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR.

ईमेल: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

10. जहां हहरासत में शलए गए व्यक्तियों को आईआरसी या अ्पकाशलक होल्डिंग सुवध्दा में ले जाया जा रहा है, उन्हें सलाह दी जानी चाहए क वे आगमन पर पीले शिकायत बॉक्स में से एक में अपना िॉमत पोस्ट करें।

11. यहद आप अब हहरासत में नहीं हैं, या अपनी शिकायत ववश्वास के साि प्रस्तुत करना चाहते हैं, तो आप अपनी शिकायत ईमेल द्वारा यहां प्रस्तुत कर सकते हैं:

[DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

कृपया ध्यान दें क ईमेल प्रतक्रियाएं सुरक्षित चैनल द्वारा नहीं भेजी जाएंगी।

12. शिकायत प्रस्तुत करने से आपकी आप्रवास स्थिति से संबंधित ककसी भी ननणय पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा

और न ही आपको प्रवेि देने या आपको यूनाइटेि कंगिमि से हटाने के ककसी भी ननणय में देरी होगी।

13. आपको एक टेलीिोन नंबर, अग्रेषण पता या ईमेल पता प्रदान करने के शलए प्रोत्साहहत ककया जाता है, कजस पर आपकी शिकायत का पररणाम भेजा जा सकता है यहद आपने डिटेंि एस्टेट, या यूनाइटेि कंगिमि छोड

हदया है। यह वविेष रूप से महत्वपूणत है यहद आप वतमान में प्रवेि के बंदरगाह या एक ररपोहटग केंद्र पर एक

होल्डिंग रूम में हहरासत में हैं तयोक आपकी शिकायत पर ववचार कक जाने से पहले आप इस स्थिान को छोड सकते हैं।

### आपकी शिकायत की िांच

14. आपकी शिकायत को स्वीकार करने के शलए आपको एक पत्र भेजा जाएगा, कजसमें आपको सभू चत ककया जाएगा क आपकी शिकायत की जांच कौन करेगा और आपको कब प्रतक्रिया शमलने की संभावना है।

15. आपराधक व्यवहार का आरोप लगाने वाली कोई भी शिकायत पुशलस को भेजी जाएगी और जहां उपयुतत हो, आप पुशलस संदभत संख्या का अनुरोध कर सकते हैं। यहद आप चाहें तो सीधे पुशलस के साि इस मामले पर

चचात करने के शलए आपके शलए खुला है और कमचारी आपको सलाह दे सकते हैं कक ऐसा कै से करें।

16. आपकी शिकायत की जांच के शलए आवश्यक हो सकता है कक स्टाि के एक सदस्य का साक्षात्कार शलया जाए। यहद आप इस बारे में धनतत हैं तो कृपया बात करें

आप्रवासन प्रवतन प्रबंधक, ववश्वास में, जहां आपको हहरासत में शलया गया है

17. जब हम आपको आपकी शिकायत के बारे में शलखेंगे, तो हमारे पर केवल अंग्रेजी में उपलब्ध कराए जाएंगे।

हालांकि, आप केन्द्र कार्यों (आव्रजन प्रवतन या तात) या स्वतंत्र ननगरानी बोित और हहरासत के कमच आपतक में

शलए गए व्यक्तगत क्युाण समहू ों सकते हैं, जहा आपको अपने शलए इसका अनुवाद से प करने के शलए हहरासत में शलया गया करने में मदद है।

स्वास््य संबंधी शिकायतों ) के उत्तर म भाषा और अंग्रेजी दोनों में उपलब्ध कराए जाएंगे। (इंग्लि

18. हम आपकी शिकायत पर यिािी प्र कारतवाई करेंगे। ऐसा करने के शलए हमारे समय-सारणी हैं:

ए. यहद मामला हहरासत के स्िान, एस्कॉहटग ारर्यों के आचरण ि प्रकृत के) के बारे में सेवा या कमहै - 20 कायत हदवस (माम

बी. यहद मामला स्टाि के आचरण का है लोकरन गंभीर प्रकृत का है - 12 सप्ताह।

सी. यहद गर बात कायातलय रे हहसे की है- 20 कायत हदवस। कृपया ध्यान दें क्रक प्रनतक्रिया गह के दस

डिटेंन्िन तिा एस्कॉहटग सेवाओं द्वारा नहीं भेजा जाएगा।

िी. यहद मामला आपके हहरासत में रहने के दौरान स्वास््य देखभाल या स्वास््य सेवा स्टाि के सदस्य के बारे में है, तो आप सीधे स्वास््य सेवा प्रदाता या (इंग्लि में ननरोध सुवधाओं के शलए) एनएचएस इग्लैंड से शिकायत कर सकते हैं। यहद आप इस िॉमत का उपयोग करते हैं और अपनी शिकायत पीले होम ऑक्रिस

इशमग्रेिन एनिसमेंट शिकायत बॉतस में पोस्ट करते हैं, तो आपकी शिकायत स्वास््य सेवा प्रबंधक को भेज दी जाएगी जो आपकी शिकायत पर चचात करने के शलए आपसे सपक्त करेगा। इंग्लि में स्वास््य देखभाल संबंधी

शिकायतों का उत्तर एनएचएस इंग्लि द्वारा हदया जाएगा - आमतौर पर 40 कायत हदवसों के भीतर। स्कॉटलि

या उत्तरी आयरलि में ननरोध सुवधाओं में स्वास््य संबंधी शिकायतों का जवाब देने के शलए समय-सीमा

स्िानीय रूप से सहमत प्रक्रियाओं के अधीन है। स्वास््य देखभाल के बारे में शिकायतों को एक शलिािि में स्पष्ट रूप से 'धक्कत्सा शिकायत' के रूप में धक्कनत क्रकया जाना चाहए।

उपरोतत समय-सीमा की गणना उस हदन से की जाती है जब हम आपकी शिकायत प्राप्त करते हैं और आवंहटत करते हैं।

19. आपकी शिकायत की गहनता से जांच की जाएगी, और प्रनतक्रिया हमें बताएगी क्रक हमने तया पाया है। यहया तो पूरी तरह से प्रमाखणत होगा (अिात हमने आपकी शिकायत को बरकरार रखा है), आंशिक रूप से

प्रमाखणत (अिात हमने आपकी शिकायत के कु छ हहसों को सही ठहराया है लोकरन अन्य भागों को नहीं) नहीं क्रकया है (अिात हमने आपकी शिकायत के क्रकसी भी हहसे को सही नहीं ठहराया है)।

उपरोक्त समय-सीमा की गणना उस हद से की जाती है जब हम आपकी शिकायत प्राप्त करते हैं और आवंटित करते हैं।

20. कुछ परस्मिन्तयों में आपकी शिकायत को आगे बढ़ाना संभव नहीं हो। उदाहरण के लिए, यदि आप किसी जांच में सहायता या सहयोग नहीं करते हैं।

21. IMB एक स्वतंत्र रूप से ननयुतत गैर-सरकारी संगठन (NGO) है, ब्रोित के सदस्य उन स्त्रिनतयों की ननगरानी के शलए कजम्मेदार हैं कजनमें हहरासत में शलए गए व्यक्ततयों को रखा जाता है, उनका क्यण और कजस तरह से हहरासत में संपक्त संचाशलत होती है, तथा आप IMB के शलए चाहते हैं अपनी शिकायत के बारे में सभू चत

क्रकया जाए, कृपया सुननक्षचत करें क्र आपने इसे इस िर्ॉमत के पेज 7 पर बताया है।

## लोकपाल

21. यहद आप अपनी शिकायत पर प्रदान की गई प्रनतक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो आपको अपनी शिकायत जेल और पररवीधा लोकपाल (पीपीओ) के पास भेजने का अधधकार है, जो गह कायातलय से स्वतंत्र है आपकी प्रनतक्रिया के साि लोकपाल से सपकत करने का ववरण प्रदान क्रकया जाएगा।

22. कृपया ध्यान दें क्र लोकपाल आपकी आप्रवास स्त्रिनत, आपको हहरासत में लेने के ननणतय, या आपकी

याइटे िकंगिम से हटाने के क्रकसी भी ननणय से संबंधत मामलों की जांच नहीं कर सकता है लोकपाल

सामान्य रूप से शिकायतों की जांच तब तक नहीं करेगा जब तक क्र पहले डिटें िन एंि एस्कॉहटग सवसेज या

हमारे आपनू तकतातओं द्वारा उनकी जांच नहीं की जाती है।

23. यहद आपकी शिकायत इंग्लि में स्वास्य देखभाल के बारे में है तो इसे सीधे मानक एनएचएस इग्लैं

शिकायत प्रक्रिया के माध्यम से उठाया जा सकता है, कजसका ववरण [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint)

पर उपलब्ध है कजसमें स्वतंत्र संसदीय और स्वास्य सेवा लोकपाल (PHSO) के माध्यम से अपील करने के ववषय

में जानकारी िाशमल है। हालांक्र, यहद आपकी स्वास्य संबंधी शिकायत आईआरसी

में शिकायत पेट्टी में की जाती है और पोस्ट की जाती है, तो इसे िुरू में इस

िर्ॉमत के पैरा 18िी के अनुसार ननपट्टाया

जाएगा। इन मामलों में अपील का रास्ता अभी भी PHS के पास है

24. यहद आपकी शिकायत या उत्तरी में डिटें िन केेंद्र में दी जाने वाली स्वास्य स्क्रॉटल ि आयरल ि देखभाल के

बारे में है, तो अपील करने का तरीका स्क्रॉटल ि जनता सेवा लोकपाल से है (स्क्रॉटल ि में ननरोध सुववधाओं के

शलए) या उत्तरी लोक सेवा लोकपाल (उत्तरी में ननरोध सुववधाओं के शलए)। आपकी प्रारंशभक आयरल ि आयरल ि

शिकायत की जांच के शलए कजम्मेदार स्वास्य सेवा प्रदाता के प्रनतक्रिया पत्र में आपकी

शिकायत को कै स बढ़ाया जाए, इसका ववरण हदया जाएगा।

अन्य प्रकार की मशकायतें

राष्ट्रीय स्वास्थ्य  
सेवाएं (इंग्लैंड)

, और उत्तरी आयरलैंड)  
स्कॉटलैंड

25. यहद आपकी शिकायत बाहरी धक्कात्सा उपचार के बारे में है जो आपको राष्ट्रीय स्वास्थ्य सेवा सुवधा

(इंग्लैंड, और उत्तरी  
लैंड स्कॉटलैंड आयरलैंड)

) में प्राप्त हुई है और हहरासत में नहीं है (उदाहरण के शलए अस्पताल में)

तो आपको उस स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता से संपर्क करना चाहिए जहां आपने भाग लिया है। यह आप इस

तरह की शिकायत आईआरसी के येलो (पीले) होम ऑफिस से की जा सकती है।  
इसमें एनिसम सेट शिकायत बॉक्स में शामिल है।

5

तो इसे आपकी ओर से संबंधित बाहरी स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता को अग्रिम क्रकया जाएगा। ऐसी शिकायतों की वृद्धि (जहां आप प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं) PHSO (इंग्लैंड में बाहरी स्वास्थ्य देखभाल के लिए) या स्कॉटलैंड के लिए

लोक सेवा लोकपाल के लिए या उत्तरी लोक सेवा लोकपाल (उत्तरी के लिए) के (स्कॉटलैंड) आयरलैंड के लिए

शुरू है। इन लोकपालों के लिए संपर्क ववरण आपको उस संगठन द्वारा प्रदान क्रकया जाना चाहिए जिसने आपकी शिकायत की जांच की है और उसका जवाब दिया है।

## पुलिस

26. यह आपकी शिकायत पुलिस अधिकारियों के आचरण के संबंध में है तो आपको उस भौगोलिक क्षेत्र में स्थित कम्प्लेनर पुलिस बल से संपर्क करना चाहिए जहां घटना हुई है। स्वतंत्र पुलिस शिकायत आयोग की वेबसाइट शिकायत करने के तरीके का ववरण देती है। उपयुक्त पुलिस बल का चयन आपको सीधे बल की

वेबसाइट <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint>

के शिकायत अनुभाग में ले जाएगा।

## गृह कार्यालय के अन्य भाग

27. कृपया ध्यान दें कि यह आपकी शिकायत गृह कार्यालय के किसी अन्य व्यावसायिक क्षेत्र के लिए है, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपकी शिकायत संबंधित ववरण को जांच के लिए भेज दी गई है।

## बच्चों द्वारा शिकायत

28. हम बच्चों द्वारा प्रस्तुत की गई सभी शिकायतों की उतनी ही गंभीरता से जांच करेंगे, जितनी गंभीरता से हम किसी वयस्क द्वारा प्रस्तुत की गई शिकायत की करेंगे। बच्चों के लिए सभी सुवधाओं में वैकल्पिक

शिकायत प्रणाली उपलब्ध है जहां बच्चों को रखा जा सकता है।

परिवार का नाम:	प्रम नाम:
जन्म नतधि:	राश्रीयता:
CID संदभत नम्बर: HO संदभत नम्बर: NOMIS नम्बर:	वतस्र ान स्िंान (IRC या STHF नाम, अन्य):
अपनी शिकायत में कस घटना के वषय में आप चचात कर रहे हैं वह कहा घटी (IRC, STHF, अन्य):	
सपकत का ववरण – ईमेल एरिस त्िा मोबाइल नम्बर:	

तया आपने अपनी शिकायत के बारे में पहले कससे बात की है? हां  नहीं

यहद 'हां', तो आपने कससे बात की?

तया आप चाहते हैं क आपकी शिकायत स्वतंत्र नगरानी बोित (आईएमबी) के साि साझा की जाए। इस संगठन का ववरण इस िंॉमत के पेज 4 पर पाया जा सकता है।

हां  नहीं

तया यह स्वास्य सेवाओं या कमचारर्यों के बारे में शिकायत है? हां  नहीं

यहद आपकी शिकायत कससे ऐसी घटना के बारे में है कसमें आप घायल हुए हैं, तो जांच अधकारी आपके मेडिकल रकॉित की जांच कर सकता है। तया आप जांच अधकारी को अपने मेडिकल रकॉित तक पहुंचकी अनुमत देते हैं?

हां  नहीं

यहद आप अपनी शिकायत पर प्रतक्रिया प्राप्त करने से पहले हरासत से रहा होने की उम्मीद करते हैं तो कृपया एक टेलीफोन नंबर/अरूषण पता/ईमेल पता प्रदान करें। ईमेल द्वारा कस भी उत्तर को एक्न्िप्त नहीं कया जाएगा।



आपकी शिकायत का बववरण त्तिा आप तया देखना चाहते हैं क इसके सात्ति तया कया जाए:

(यहद आवश्यक हो तो अगले पन्ने पर जारी रखें)

हस्ताक्षर:

ततधत्तिः

इस फामत को भर के पीले रंग के इशमारेत्तिन इन्फोसमान्त कम्प्लेन्ट बातस में िाल दें