



Home Office

IMIGRACIJOS TEISĖS AKTŲ VYKDYMAS KAIP PATEIKTI SKUNDĄ

Prieš pildydami skundo formą perskaitykite šias pastabas.

1. Imigracijos teisės aktų vykdymo tarnyba yra įsipareigojusi teikti profesionalias, sąžiningas, veiksmingas, mandagias ir paslaugias paslaugas, todėl tikisi, kad panašiai elgsis ir jos tiekėjai. Skundo apibrėžtis yra „bet koks nepasitenkinimas mūsų teikiamomis paslaugomis arba mūsų darbuotojų ir rangovų profesiniu elgesiu“.
2. Ši forma skirta skundams imigracijos sulaikymo patalpose, įskaitant konvojavimo metu. Atskiros gairės apima platesnes Vidaus reikalų ministerijos (angl. Home Office) (JK vizų ir imigracijos, imigracijos vykdymo užtikrinimo, pasienio pajėgų) skundų valdymo procedūras ir jas galima rasti adresu <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

Kaip pateikti skundą

3. Skundus paprastai teikia sulaikymo įstaigose gyvenantys asmenys, tačiau jų vardu skundus gali teikti ir kiti asmenys ar grupės.
4. Jei įmanoma, skundai turėtų būti sprendžiami **neoficialiai**, pasikalbėjus su Vidaus reikalų ministerijos imigracijos vykdymo tarnybos darbuotojais arba imigrantų išsiuntimo centre, trumpalaikio sulaikymo įstaigoje, sulaikymo kambaryje ar eskorto transporto priemonėje dirbančiais darbuotojais. **Šią formą naudokite, jei nepavyko išspręsti skundo neoficialiai arba jei problema susijusi su itin rimtu ar jautriu klausimu, kurio nenorite aptarti su darbuotojais.**
5. Skundą paprastai reikėtų pateikti per tris mėnesius nuo incidento ar kito įvykio dienos [12 mėnesių, jei skundas teikiamas dėl sveikatos priežiūros Anglijoje]. Skundai, gauti po šio laikotarpio, gali būti nepriimami, išskyrus atvejus, kai susiklostę išskirtinės aplinkybės.
6. Skundo formos ir šios gairės yra parengtos įvairiomis kalbomis, tačiau jei skundas parašytas ne anglų kalba, jį reikės išversti. Tačiau dėl to gali užtrukti ilgiau, kol pateiksime jums atsakymą.
7. Pateikite kuo daugiau informacijos apie savo skundą. Jei reikės daugiau informacijos, su jumis susisieksime.
8. Jei vis dar esate sulaikytas Imigracijos vykdymo tarnybos, formą užpildyti gali padėti tiek Vidaus reikalų ministerijos, tiek tiekėjų darbuotojai.
9. Turėtumėte pateikti informaciją apie asmenis, kurie matė incidentą, dėl kurio skundžiatės, arba buvo kartu su jumis incidento metu. Užpildę formą, pasirašykite, nurodykite datą ir įmeskite ją į užrakintą geltoną Vidaus reikalų ministerijos Imigracijos vykdymo tarnybos skundų dėžutę. Skundų dėžutės yra visuose imigrantų išsiuntimo centruose, trumpalaikio sulaikymo patalpose ir sulaikymo kambariuose. Dėžutės atidaromos kartą per dieną. Skundų

formas, užpildytas konvojavimo kelionės metu, skundo pateikėjas gali perduoti konvojavimo paslaugų teikėjui, kad šis jas perduotų Vidaus reikalų ministerijai, arba sulaikytas asmuo gali jas tiesiogiai išsiųsti šiuo adresu.

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

El. paštu: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

10. Jei sulaikyti asmenys vežami į Imigrantų išsiuntimo centrą (angl. IRC) arba trumpalaikio sulaikymo įstaigą, jiems turėtų būti patariama atvykus įmesti formą į vieną iš geltonų skundų dėžučių.

11. Jei nebesate sulaikytas arba norite pateikti savo skundą konfidencialiai, galite jį pateikti el. paštu adresu:

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

Atkreipkite dėmesį, kad atsakymai el. paštu nebus siunčiami saugiu kanalu.

12. Skundo pateikimas neturės įtakos jokiame sprendime, susijusiam su jūsų imigracijos statusu, ir neuždels jokio sprendimo dėl jūsų priėmimo arba išsiuntimo iš Jungtinės Karalystės.

13. Jei esate išvykęs iš sulaikymo įstaigos arba Jungtinės Karalystės, raginame nurodyti telefono numerį, persiuntimo adresą arba el. pašto adresą, kuriuo būtų galima išsiųsti skundo rezultatus. Tai ypač svarbu, jei šiuo metu esate sulaikytas įvažiavimo uosto arba pranešimų centro sulaikymo patalpoje, nes galite būti išvykęs iš šios vietos dar iki jūsų skundo išnagrinėjimo.

Jūsų skundo tyrimas

14. Jums bus išsiųstas laiškas, kuriame bus patvirtintas jūsų skundas, pranešta, kas nagrinės jūsų skundą ir kada galite gauti atsakymą.

15. Bet koks skundas, kuriame įtariamas nusikalstamas elgesys, bus perduotas policijai ir, jei reikia, galite paprašyti policijos nuorodos numerio. Jei norite, galite aptarti šį klausimą tiesiogiai su policija, o darbuotojai gali patarti, kaip tai padaryti.

16. Tiriant jūsų skundą gali prireikti apklausti darbuotoją. Jei dėl to nerimaujate, konfidencialiai pasikalbėkite su imigracijos vykdymo tarnybos vadovu, kur esate sulaikytas.

17. Kai rašysime jums dėl jūsų skundo, mūsų laiškai bus pateikiami tik anglų kalba. Tačiau galite paprašyti centro darbuotojų (Imigracijos vykdymo tarnybos arba tiekėjo) arba Nepriklausomos stebėsenos valdybos ir sulaikytų asmenų gerovės grupių, kuriose esate sulaikytas, padėti jums tai išversti.

Atsakymai į skundus dėl sveikatos priežiūros paslaugų (Anglija) bus pateikiami originalo kalba ir anglų kalba.

18. Jūsų skundą išnagrinėsime kuo greičiau. Mūsų terminai, per kuriuos tai padarysime, yra šie:
- a. jei klausimas susijęs su sulaikymo vieta, palydos tarnyba arba personalo elgesiu (mažareikšmis) – 20 darbo dienų;
 - b. jei klausimas susijęs su darbuotojų elgesiu, bet yra rimtas – 12 savaitių;
 - c. jei klausimas susijęs su kita Vidaus reikalų ministerijos dalimi – 20 darbo dienų. Atkreipkite dėmesį, kad atsakymo nesiųs sulaikymo ir palydos tarnybos;
 - d. jei klausimas susijęs su sveikatos priežiūra arba sveikatos priežiūros darbuotoju, kai esate sulaikymo įstaigoje, galite pateikti skundą tiesiogiai sveikatos priežiūros paslaugų teikėjui arba (Anglijoje esančių sulaikymo įstaigų atveju) Anglijos Nacionalinės sveikatos priežiūros tarnyba (angl. NHS England). Jei pasinaudosite šia forma ir įmesite skundą į geltoną Vidaus reikalų ministerijos Imigracijos vykdymo tarnybos skundų dėžutę, jūsų skundas bus perduotas sveikatos priežiūros vadovui, kuris su jumis susisieks ir aptars jūsų skundą. Į skundus dėl sveikatos priežiūros Anglijoje atsako „NHS England“ – paprastai per 40 darbo dienų. Atsakymų į skundus dėl sveikatos priežiūros Škotijoje ar Šiaurės Airijoje esančiose sulaikymo įstaigose pateikimo terminai priklauso nuo vietos lygmeniu sutartos darbo tvarkos. Skundai dėl sveikatos priežiūros paslaugų turėtų būti dedami į voką, ant kurio aiškiai užrašyta „skundas dėl sveikatos priežiūros paslaugų“ (angl. „medical complaint“).

Pirmiau nurodyti terminai skaičiuojami nuo tos dienos, kai gauname ir paskiriame jūsų skundą.

19. Jūsų skundas bus kruopščiai išnagrinėtas, o atsakyme bus paaiškinta, ką nustatėme. Skundas bus visiškai patenkintas (t. y. mes patvirtiname jūsų skundą), iš dalies patenkintas (t. y. mes patvirtiname tam tikras jūsų skundo dalis, bet nepatenkiname kitų) arba nepatenkintas (t. y. mes nepatenkiname nė vienos jūsų skundo dalies).

20. Tam tikromis aplinkybėmis gali būti neįmanoma toliau nagrinėti jūsų skundo. Pavyzdžiui, jei nepadedate tyrimui arba nebendradarbiaujate vykdant tyrimą.

Nepriklausoma stebėsenos komisija (NSK, angl. IMB)

21. NSK yra nepriklausomai paskirta nevyriausybinė organizacija (NVO), kurios komisijos nariai yra atsakingi už sulaikytų asmenų laikymo sąlygų, jų gerovės ir sulaikymo įstaigų veiklos stebėseną. Jei pageidaujate, kad apie jūsų skundą būtų pranešta NSK, būtinai tai nurodykite šios formos 7 puslapyje.

Ombudsmenas

21. Jei jūsų netenkina atsakymas į skundą, turite teisę perduoti skundą nuo Vidaus reikalų ministerijos nepriklausomam kalėjimų ir probacijos ombudsmenui (angl. PPO). Išsami informacija apie tai, kaip susisiekti su ombudsmenu, bus pateikta kartu su atsakymu.
22. Atkreipkite dėmesį, kad ombudsmenas negali tirti klausimų, susijusių su jūsų imigracijos statusu, sprendimu jus sulaikyti arba sprendimu išsiųsti jus iš Jungtinės Karalystės. Ombudsmenas taip pat paprastai nenagrinėja skundų, kol jų neišnagrinėjo Sulaikymo ir palydos tarnyba (angl. Detention and Escorting Services) arba mūsų tiekėjai.
23. Jei jūsų skundas susijęs su sveikatos priežiūra Anglijoje, jį galite pateikti tiesiogiai pagal standartinę „NHS England“ skundų teikimo procedūrą, kurios išsamią informaciją rasite adresu www.england.nhs.uk/contact-us/complaint <http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint>, kurioje pateikiama informacija apie tai, kaip pateikti skundą nepriklausomam Parlamento ir sveikatos priežiūros tarnybos ombudsmenui (angl. PHSO). Tačiau, jei skundas dėl sveikatos priežiūros paslaugų pateikiamas ir įmetamas į Imigrantų išsiuntimo centre (angl. IRC) esančią skundų dėžutę, jis iš pradžių bus nagrinėjamas pagal šios formos 18d punktą. Šiais atvejais apeliacija vis dar teikiama Sveikatos apsaugos tarnybai (angl. PHS).
24. Jei skundas pateiktas dėl sveikatos priežiūros paslaugų, suteiktų Škotijoje arba Šiaurės Airijoje esančioje sulaikymo įstaigoje, skundą galima pateikti Škotijos viešųjų paslaugų ombudsmenui (angl. Scottish Public Services Ombudsman) (dėl Škotijoje esančių sulaikymo įstaigų) arba Šiaurės Airijos viešųjų paslaugų ombudsmenui (angl. Northern Ireland Public Services Ombudsman) (dėl Šiaurės Airijoje esančių sulaikymo įstaigų). Išsami informacija apie tai, kaip persvarstyti skundą, bus pateikta sveikatos priežiūros paslaugų teikėjo, atsakingo už pirminio skundo nagrinėjimą, atsakymo laiške.

Kiti skundų tipai

Nacionalinės sveikatos priežiūros tarnybos (Anglija, Škotija ir Šiaurės Airija)

25. Jei jūsų skundas susijęs su išoriniu medicininiu gydymu, kuris jums buvo suteiktas ne sulaikymo vietoje (pavyzdžiui, ligoninėje), o nacionalinėje sveikatos priežiūros įstaigoje (Anglijoje, Škotijoje ir Šiaurės Airijoje), turėtumėte kreiptis į sveikatos priežiūros įstaigą, kurioje lankėtės. Jei tokį skundą įmesite į geltoną Vidaus reikalų ministerijos Imigracijos vykdymo tarnybos skundų dėžutę imigrantų išsiuntimo centre (angl. IRC), jis jūsų vardu bus perduotas atitinkamam išorės sveikatos priežiūros paslaugų teikėjui. Tokie skundai (jei jūsų netenkina atsakymas) perduodami PHSO (dėl išorinių sveikatos priežiūros paslaugų Anglijoje) arba Škotijos viešųjų paslaugų ombudsmenui (Škotijoje) arba Šiaurės Airijos viešųjų paslaugų ombudsmenui (Šiaurės Airijoje). Šių ombudsmenų kontaktinius duomenis jums turėtų pateikti organizacija, kuri tyrė ir atsakė į jūsų skundą.

Policija

26. Jei skundą teikiate dėl policijos pareigūnų elgesio, turėtumėte kreiptis į policijos pajėgas, atsakingas už incidento vietą. Nepriklausomos policijos skundų komisijos (angl. Independent Police Complaints Commission) svetainėje pateikiama išsami informacija apie tai, kaip pateikti skundą. Pasirinkę atitinkamas policijos pajėgas pateksite tiesiai į policijos pajėgų svetainės **skundų** skyrių <https://www.policconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint>

Kitos Vidaus reikalų ministerijos dalys

27. Atkreipkite dėmesį, kad jei jūsų skundas susijęs su kita Vidaus reikalų ministerijos veiklos sritimi, užtikrinsime, kad jūsų skundas būtų perduotas nagrinėti atitinkamam departamentui.

Vaikų skundai

28. Visus vaikų pateiktus skundus nagrinėsime taip pat rimtai, kaip ir suaugusiųjų pateiktus skundus. Visose įstaigose, kuriose gali būti laikomi vaikai, yra alternatyvių skundų formų.

Pavardė:	Vardas (-ai):
Gimimo data:	Tautybė:
CID nuorodos numeris: HO nuorodos numeris: NOMIS numeris:	Dabartinė vieta (IRC arba STHF pavadinimas, kita):
Vieta, kurioje įvyko jūsų skunde minimas incidentas (IRC, STHF, kita):	
Kontaktiniai duomenys – el. pašto adresas ir mobiliojo telefono numeris:	

Ar anksčiau su kuo nors kalbėjotės apie savo skundą? Taip

Ne

Jei „Taip“, su kuo kalbėjotės?

Ar pageidaujate, kad jūsų skundas būtų perduotas Nepriklausomaistebėsenos komisijai (NSK, angl. IMB). Išsamią informaciją apie šią organizaciją rasite šios formos 4 puslapyje.

Taip Ne

Ar tai skundas dėl sveikatos priežiūros paslaugų ar darbuotojų?

Taip

Ne

Jei jūsų skundas susijęs su incidentu, per kurį buvote sužeistas, tyrimą atliekantis pareigūnas gali pageidauti išnagrinėti jūsų medicininius dokumentus. Ar leidžiate tyrimą atliekančiam pareigūnui susipažinti su jūsų mediciniais dokumentais?

Taip

Ne

Prašome nurodyti telefono numerį / pasiuntimo adresą / el. pašto adresą, jei tikėtės būti paleisti iš sulaikymo įstaigos prieš gaudami atsakymą į savo skundą. Bet koks atsakymas el. paštu nebus įslaptintas.

Mano pasiuntimo duomenys yra šie:.....

.....

.....

Skundo pateikimas neturės įtakos jūsų imigracijos statuso nagrinėjimui ir neužkirs kelio jūsų išsiuntimui iš Jungtinės Karalystės, nebent tai būtų skundas dėl sunkaus užpuolimo ir policijos tyrimas.

Skundo pateikimas neturės jokios įtakos tam, ar būsite perkelti į kitą imigrantų išsiuntimo centrą, ar ne.

Išsami informacija apie skundą ir tai, ko norėtumėte, kad būtų imtasi:

(Tęskite ant atskiro lapo, jei reikia)

Parašas:

Data:

**UŽPILDYTĄ FORMĄ ĮMESKITE Į GELTONĄ SKUNDŲ DĖL
IMIGRACIJOS VYKDYMO DĖŽUTĘ**