



Home Office

# **SERVICIUL PENTRU CONTROLUL IMIGRAȚIEI**

## **DEPUNEREA UNEI RECLAMAȚII**

## Vă rugăm să citiți aceste informații înainte de a complete un formular de reclamare.

1. Serviciul pentru controlul imigrației se angajează să ofere un serviciu profesional, corect, eficient, politicos și util și se așteaptă la un angajament similar din partea furnizorilor săi. Definiția unei reclamații este „*orice expresie a nemulțumirii cu privire la serviciul pe care îl furnizăm sau cu privire la conduita profesională a personalului și contractorilor noștri*”.
2. Acest formular este pentru reclamațiile din clădirea de detenție a imigranților, inclusiv reclamațiile din timpul escortării. Ghiduri separate acoperă proceduri mai largi de gestionare a reclamațiilor la Ministerul de Interne (vize și imigrare în Regatul Unit, Serviciul pentru controlul imigrației, Serviciul pentru controlul frontierei) și pot fi găsite la adresa <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>

### Efectuarea unei reclamații

3. Reclamațiile sunt făcute, în general, de persoane aflate în clădirea de detenție, dar pot fi făcute și de alte persoane sau grupuri, în numele acestora.
4. Reclamațiile ar trebui, ori de câte ori este posibil, să fie soluționate în mod **neoficial**, prin comunicare fie cu personalul de la Ministerul de Interne, fie cu personalul care lucrează în acest centru de cazare a străinilor luați în custodie publică, centru de deținere pe termen scurt, cameră de reținere sau vehicul de escortare. **Folosiți acest formular dacă nu ați reușit să vă rezolvați reclamația în mod neoficial sau dacă problema se referă la o chestiune deosebit de gravă sau sensibilă pe care ezitați să o discutați cu personalul.**
5. Reclamația dvs. ar trebui făcută în decurs de trei luni de la data incidentului sau apariției unei chestiuni [12 luni în cazul unei reclamații despre sistemul de sănătate din Anglia]. Reclamațiile primite după această perioadă pot să nu fie acceptate, exceptând cazul în care există circumstanțe excepționale.
6. Formularele de reclamație și aceste instrucțiuni de orientare sunt disponibile într-o serie de limbi pentru a vă ajuta, dar dacă reclamația dvs. este scrisă într-o altă limbă decât engleza, va trebui tradusă. Aceasta ar însemna că ne va lua mai mult timp pentru a vă oferi un răspuns.
7. Vă rugăm să furnizați cât mai multe detalii posibil în legătură cu reclamația dvs. Vă vom contacta dacă vom avea nevoie de mai multe informații.
8. Dacă sunteți încă reținut/ă de Serviciul pentru controlul imigrației, personalul de la Ministerul de Interne și cel al furnizorului sunt disponibili pentru a vă ajuta cu completarea prezentului formular.
9. Ar trebui să furnizați detalii despre orice persoană care a asistat la incidentul pe care îl reclamați sau care a fost cu dvs. la momentul incidentului. După ce completați formularul, semnați-l și datați-l și plasați-l în cutia galbenă pentru reclamații de la Ministerul de Interne. Cutiile pentru reclamații sunt amplasate în toate centrele de cazare a străinilor

luați în custodie publică, centrele de reținere pe termen scurt și camerele de reținere. Cutiile se deschid o dată pe zi. Formulare de reclamație completate în timpul unei călătorii de escortare pot fi înmânate furnizorului serviciilor de escortare de către reclamant, pentru a fi transmise mai departe către Ministerul de Interne sau pot fi trimise de persoana deținută direct la următoarea adresă: Detention & Escorting Services Complaints Team, Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR. E-mail: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

10. Când o persoană reținută este dusă într-un IRC sau o facilitate de reținere pe termen scurt, trebuie sfătuiți să depună formularul la sosire, într-una din cutiile galbene pentru reclamații.

Dacă nu vă mai aflați în detenție, sau dacă doriți să vă trimiteți reclamația în mod confidential, puteți să o trimiteți prin e-mail la: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

Vă rugăm să rețineți că răspunsurile prin e-mail nu vor fi trimise printr-un canal securizat.

11. Depunerea unei reclamații nu va afecta nicio decizie referitoare la statutul dumneavoastră de imigrare și nici nu va întârzia nicio decizie de a vă acorda șederea sau expulzarea din Regatul Unit.
12. Sunteți încurajat/ă să furnizați un număr de telefon, o adresă de redirecționare sau o adresă de e-mail la care poate fi trimis rezultatul reclamației dumneavoastră, în cazul în care ai părăsit centrul de detenție sau Regatul Unit. Acest lucru este deosebit de important dacă sunteți reținut/ă în prezent într-o cameră de reținere la un port de intrare sau un centru de raportare, deoarece este posibil să fi părăsit această locație înainte ca reclamația dvs. să fie luată în considerare.

### **Investigarea reclamației dvs.**

13. Vi se va trimite o scrisoare pentru a vă confirma reclamația, pentru a vă informa cine vă va investiga reclamația și când este probabil să primiți un răspuns.
14. Orice reclamație care se referă la o acuzație de comportament infracțional va fi înaintată poliției și, după caz, puteți solicita numărul de referință al poliției. Aveți dreptul de a discuta problema direct cu poliția, dacă doriți, iar personalul vă poate sfătui cum să faceți acest lucru.
15. Investigarea reclamației dumneavoastră poate necesita ca un membru al personalului să fie interviuat. Dacă sunteți îngrijorat/ă de acest lucru, atunci vă rugăm să vorbiți cu responsabilul de la Serviciul pentru controlul imigrației în mod confidențial, unde sunteți reținut/ă.
16. Când vă răspundem în scris despre reclamația dvs., scrisorile noastre vor fi furnizate numai în limba engleză. Cu toate acestea, puteți solicita personalului centrului (Serviciului pentru controlul imigrației sau furnizorului) sau Comitetului Independent de Monitorizare și grupurile de asistență individuală de la locația în care sunteți deținut/ă să vă ajute să le traduceți.

Răspunsurile la reclamațiile despre sistemul de sănătate (Anglia) vor fi oferite în ambele limbi, cea originală și limba engleză.

17. Vom analiza reclamația dvs. cât de repede posibil. Intervalele pentru analizarea reclamației sunt:
- a. Dacă reclamația se referă la o locație de detenție, la serviciul de escortare sau conduita personalului (de natură minoră) – 20 zile lucrătoare
  - b. Dacă reclamația se referă la conduita personalului de natură gravă – 12 săptămâni
  - c. Dacă reclamația se referă la o altă parte a Ministerului de Interne – 20 zile lucrătoare. Vă rugăm să rețineți că răspunsul nu va fi trimis de către Serviciile de detenție și escortare.
  - d. Dacă reclamația se referă la asistență medicală sau la un membru al personalului medical în timp ce vă aflați în detenție, puteți să reclamați direct furnizorul de asistență medicală sau (pentru unitățile de detenție din Anglia) la NHS England. Dacă utilizați acest formular și postați reclamația dvs. în cutia galbenă a Serviciului pentru controlul imigrației aparținând Ministerului de Interne, reclamația dvs. va fi transmisă managerului de asistență medicală, care vă va contacta pentru a discuta despre reclamația dvs. Reclamațiile privind asistența medicală din Anglia vor primi răspuns de la NHS England – de obicei în termen de 40 de zile lucrătoare. Termenele de răspuns la reclamațiile privind asistența medicală în centrele de detenție din Scoția sau Irlanda de Nord sunt supuse proceselor convenite la nivel local. Reclamațiile cu privire la asistența medicală trebuie plasate într-un plic marcat în mod clar „reclamație medicală”.

Intervalele de mai sus sunt calculate din ziua în care primim și alocăm reclamația dvs.

18. Reclamația dvs. va fi investigată amănunțit, iar răspunsul va explica ceea ce am descoperit. Acesta va fi fie pe deplin fundamentat (adică v-am admis reclamația), parțial fundamentat (adică am acceptat anumite părți ale reclamației dvs., dar nu alte părți) sau nefondat (adică nu am acceptat nicio parte a reclamației dvs.).
19. În anumite circumstanțe, poate fi imposibil să înaintăm cu reclamația dvs. De exemplu, în cazul în care dvs. nu asistați sau nu cooperați cu nici o investigație.

### **Comisia de monitorizare independentă (Independent Monitoring Board – IMB)**

20. IMB este o organizație non-guvernamentală (ONG) desemnată independent, membrii comisiei sunt responsabili de monitorizarea condițiilor în care sunt ținute persoanele deținute, bunăstarea acestora și modul în care funcționează zona de detenție, în cazul în care doriți ca IMB să fie notificat de reclamația dvs., vă rugăm să vă asigurați că menționați acest lucru la pagina 7 a acestui formular.

## **Avocatul poporului (Ombudsman)**

21. Dacă nu sunteți mulțumit/ă de răspunsul oferit la reclamația dvs., atunci aveți dreptul de a vă trimite reclamația la Avocatul poporului pentru închisori și probațiune (Prisons and Probation Ombudsman - PPO), care este independent de Ministerul de Interne. Detalii despre cum să contactați Avocatul poporului vor fi furnizate împreună cu răspunsul dumneavoastră.
22. Vă rugăm să rețineți că Avocatul poporului nu poate investiga chestiuni legate de statutul dvs. de imigrare, de decizia de a fi reținut/ă, sau de orice decizie de a vă expulza din Regatul Unit. În mod normal, Avocatul poporului nu va investiga reclamațiile până când acestea au fost investigate prima dată de către Serviciile de detenție și escortare și furnizorii noștri.
23. Dacă reclamația dvs. se referă la asistența medicală din Anglia, aceasta poate fi ridicată direct prin procedura de reclamare a NHS Anglia, detaliile căreia sunt disponibile la [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint) care include informații despre cum să faceți recurs prin intermediul Avocatului poporului independent parlamentar și al serviciului de asistență medicală (Parliamentary and Health Service Ombudsman - PHSO). Dacă, totuși, plângerea dvs. de asistență medicală este făcută și depusă într-o cutie de reclamații într-un IRC, aceasta va fi tratată inițial în conformitate cu alineatul 18d din acest formular. Călea de recurs în aceste cazuri este tot prin PHS
24. Dacă reclamația dvs. se referă la asistența medicală oferită într-o unitate de detenție din Scoția sau Irlanda de Nord, călea de recurs este la Avocatul poporului pentru serviciile publice scoțiene (pentru unitățile de detenție din Scoția) sau la Avocatul poporului pentru serviciile publice din Irlanda de Nord (pentru unitățile de detenție din Irlanda de Nord). Detalii despre cum să escaladați reclamația dvs. vor fi furnizate în scrisoarea de răspuns din partea furnizorului de asistență medicală responsabil cu investigarea reclamației dvs. inițiale.

### **Alte tipuri de reclamații**

#### **Serviciile naționale de sănătate (Anglia, Scoția și Irlanda de Nord)**

25. Dacă reclamația dumneavoastră se referă la tratamentul medical extern pe care l-ați primit într-o unitate a Serviciului național de sănătate (Anglia, Scoția și Irlanda de Nord) și nu în detenție (de exemplu, într-un spital), trebuie să contactați furnizorul de servicii medicale la care ați fost. Dacă depuneți o astfel de reclamație în cutia galbenă de reclamații a Serviciului pentru controlul imigrației aparținând Ministerului de Interne la un IRC, aceasta va fi transmisă în numele dumneavoastră furnizorului extern de asistență medicală relevant. Escaladarea unor astfel de reclamații (în cazul în care nu sunteți mulțumit/ă de răspuns) se face către PHSO (pentru asistența medicală externă în Anglia) sau către Avocatul poporului pentru serviciile publice din Scoția (pentru Scoția) sau către Avocatul poporului pentru serviciile publice din Irlanda de Nord (pentru Irlanda de Nord). Datele de contact pentru aceste organizații ar trebui să vă fie furnizate de către organizația care a investigat și a răspuns la reclamația dvs.

## **Poliția**

26. Dacă reclamația dumneavoastră se referă la conduita ofițerilor de poliție, trebuie să contactați secția de poliție responsabilă de locația geografică a locației unde a avut loc incidentul. Website-ul Comisiei independente de reclamații a Poliției oferă detalii despre cum să depuneți o reclamație. Selectarea secției de poliție corespunzătoare vă va duce direct la secțiunea de reclamații a website-ului acesteia  
<https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint>

## **Alte părți ale Ministerului de Interne**

27. Vă rugăm să rețineți că, dacă reclamația dvs. se referă la un alt departament al Ministerului de Interne, ne vom asigura că reclamația dvs. va fi transmisă departamentului relevant pentru a fi investigată.

## **Reclamații de la copii**

28. Vom investiga toate reclamațiile transmise de copii la fel de serios cum am investiga o reclamație transmisă de un adult. Formulare alternative de reclamare sunt disponibile pentru copii în toate facilitățile în care ar putea fi reținuți copiii.

Nume de familie:	Prenume:
Data nașterii:	Naționalitate:
Nr. referință CID:Nr. referință HO: Număr NOMIS:	Locația actuală (denumirea IRC sau STHF, altă locație):
Locația la care a avut loc incidentul la care faceți referire în reclamația dvs. (IRC, STHF, altă locație):	
Detalii de contact details – adresă de e-mail și număr de telefon mobil:	

Ați vorbit anterior cu cineva despre reclamația dvs.? Da  Dacă

Nu

“Da”, cu cine ați vorbit?

Doriți ca reclamația dvs. să fie transmisă Consiliului Independent de Monitorizare (Independent Monitoring Board - IMB). Detalii despre această organizație pot fi găsite la pagina 4 a acestui formular.

Da  Nu

Reclamația aceasta se referă la serviciile de sănătate sau la personal? Da

Nu

Dacă plângerea dumneavoastră se referă la un incident în care ați fost rănit, ofițerul de anchetă ar putea dori să vă examineze dosarele medicale. Acordați permisiunea ca ofițerul de investigare să aibă acces la dosarele dumneavoastră medicale?

Da

Nu

Vă rugăm să furnizați un număr de telefon/ adresă de redirecționare/ adresă de e-mail în cazul în care anticipați eliberarea din detenție înainte de a primi un răspuns la reclamația dvs. Orice răspuns prin e-mail nu va fi criptat.

Detaliile mele de redirecționare sunt: .....

.....

.....

**Depunerea unei reclamații nu va afecta luarea în considerare a statutului dumneavoastră de imigrare și nu vă va împiedica să fiți expulzat/ă din Regatul Unit, cu excepția cazului în care este o reclamație de agresiune gravă și implică o investigație din partea poliției.**

**Depunerea unei reclamații nu va avea nicio influență în ceea ce privește transferarea sau ne-transferarea dvs. la un alt centru de cazare a străinilor luați în custodie publică.**

**Detaliile reclamației dvs. și ce ați dori să vedeți că se face în legătură cu aceasta:**

(Continuați pe o pagină separată dacă este necesar)

**Semnătura:**

**Data:**

**PUNEȚI FORMULARUL COMPLETAT ÎN CĂSUȚA GALBENĂ PENTRU RECLAMAȚII A SERVICIULUI PENTRU CONTROLUL IMIGRAȚIEI**