



Home Office

СЛУЖБА ИММИГРАЦИОННОГО КОНТРОЛЯ
ОБРАЩЕНИЕ С ЖАЛОБОЙ

Перед заполнением бланка жалобы просим вас ознакомиться с этим руководством.

1. Служба иммиграционного контроля стремится вежливо и доброжелательно предоставлять качественные профессиональные услуги и ожидает такого же подхода от своих подрядчиков. Под жалобой понимается *«любое выражение недовольства предоставляемыми нами услугами или профессиональным поведением нашего персонала или подрядчиков»*.
2. Этот бланк предназначен для жалоб на территории в ведении служб иммиграционного содержания, включая периоды нахождения под контролем службы сопровождения. Отдельное руководство с информацией о процедуре контроля подаваемых жалоб в масштабе других подразделений МВД Великобритании (Визовая и иммиграционная служба Великобритании, Служба иммиграционного контроля, Пограничная служба) доступно по адресу <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

Обращение с жалобой

3. Как правило, жалобы подаются лицами, находящимися на территории в ведении служб иммиграционного содержания, однако также могут подаваться иными лицами или группами лиц от их имени.
4. По возможности жалобы разрешаются **неформально** в процессе беседы с персоналом Службы иммиграционного контроля МВД Великобритании или сотрудников конкретного иммиграционного центра временного содержания, центра краткосрочного содержания, комнаты задержания либо транспортного средства службы сопровождения. **Предлагаем вам воспользоваться этим бланком в том случае, если вам не удалось разрешить жалобу неформально или в случае, если жалоба касается особенно серьезного или конфиденциального вопроса, который вам не хотелось бы обсуждать с персоналом.**
5. Как правило, жалобы принимаются в течение трех месяцев с даты инцидента или возникновения конкретного вопроса [для жалоб, касающихся службы здравоохранения Англии, этот срок составляет 12 месяцев]. Жалобы, полученные по истечении этого срока, могут быть отклонены, за исключением особых обстоятельств.
6. Для вашего удобства бланк жалобы и данное руководство доступны на разных языках; для жалоб, подаваемых на языке, отличном от английского, необходимо организовать перевод. В этом случае нам может потребоваться дополнительное время на предоставление вам ответа.
7. Пожалуйста, предоставьте как можно более полную информацию о вашей жалобе. Если нам потребуется дополнительная информация, мы свяжемся с вами.
8. Если вы все еще находитесь на содержании Службы иммиграционного контроля, вы можете обратиться за помощью с заполнением бланка жалобы как к сотрудникам МВД Великобритании, так и к персоналу нашего подрядчика.
9. Подавая жалобу, следует указать информацию о любых свидетелях инцидента или лицах, находящихся вместе с вами на момент инцидента. Заполнив бланк, проставьте подпись и дату, после чего поместите бланк в запечатанный желтый ящик для жалоб Службы иммиграционного контроля МВД Великобритании. Ящики для жалоб расположены в иммиграционных центрах временного содержания, центрах краткосрочного содержания и комнатах задержания. Содержимое ящиков изымается один раз в день. Бланки жалоб, заполненные

во время поездки с сопровождением, могут передаваться сотрудникам поставщика услуг сопровождения для последующей передачи в МВД Великобритании либо направляться находящимся в содержании лицом непосредственно по следующему адресу: Detention & Escorting Services Complaints Team (Отдел жалоб службы содержания и сопровождения), Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR.

Эл. адрес: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

10. Во время транспортировки задержанных лиц в иммиграционный центр временного содержания или центр краткосрочного содержания рекомендуется поместить заполненный бланк в желтый ящик для жалоб по прибытии.

11. Если вы больше не находитесь в содержании или хотели бы подать жалобу конфиденциально, вы можете сделать это по электронной почте:

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

Просим вас учесть, что электронный ответ на жалобу будет направляться не по защищенным каналам.

12. Обращение с жалобой никак не повлияет на любые решения по поводу вашего иммиграционного статуса и не станет причиной задержки с принятием решения о разрешении на пребывание в стране или высылке из Великобритании.

13. Если вы уже покинули территорию в ведении служб иммиграционного содержания или Великобританию, рекомендуем предоставить номер телефона, адрес пересылки корреспонденции или электронный адрес, по которым мы сможем направить результат рассмотрения вашей жалобы. Это особенно важно в том случае, если в настоящий момент вы находитесь в комнате задержания в порту прибытия или в контрольном центре, поскольку существует вероятность того, что вы покинете это место пребывания до рассмотрения вашей жалобы.

Расследование вашей жалобы

14. В ваш адрес будет направлено письмо с уведомлением о получении жалобы, содержащее информацию о лице, назначенном для расследования вашей жалобы, и вероятных сроках получения вами ответа по результатам.

15. Любые жалобы, содержащие утверждения о противозаконном поведении, будут переданы в полицию. В случаях, когда это целесообразно, вы можете запросить номер заведенного в полиции дела. По желанию вы можете обсудить вопрос с полицией напрямую; наш персонал объяснит вам соответствующую процедуру.

16. Расследование вашей жалобы может предполагать беседу с представителем персонала. Если вас тревожит эта перспектива, пожалуйста, конфиденциально обсудите этот вопрос с менеджером Службы иммиграционного контроля по месту вашего содержания.

17. Письменный ответ на вашу жалобу может быть предоставлен только на английском языке. Вы можете, однако, обратиться к персоналу центра (представителю Службы иммиграционного контроля или сотруднику поставщика услуг) либо в Независимый контролирующий совет и группы контроля за благополучием задержанных лиц по месту содержания, которые помогут вам организовать перевод ответа.

Ответы на жалобы, связанные со здравоохранением (Англия), предлагаются одновременно на языке запроса и на английском языке.

18. Мы рассмотрим вашу жалобу в кратчайшие возможные сроки. Примерные сроки рассмотрения следующие:

- a. Дела, связанные с центром содержания, службой сопровождения или поведением персонала (мелкие нарушения): 20 рабочих дней
- b. Дела, связанные с поведением персонала (серьезные нарушения): 12 недель.
- c. Дела, связанные с другим подразделением МВД Великобритании: 20 рабочих дней. Просим вас учесть, что в этом случае ответ направляется не Службами задержания и сопровождения.
- d. Дела, связанные с вопросами здравоохранения или представителями службы здравоохранения во время вашего нахождения в центре содержания: вы можете обратиться с жалобой напрямую к провайдеру услуг здравоохранения (для центров содержания в Англии) или в государственную службу здравоохранения Англии. Если вы заполните этот бланк жалобы и опустите его в желтый ящик Службы иммиграционного контроля МВД Великобритании, ваша жалоба будет передана менеджеру службы здравоохранения, который свяжется с вами, чтобы обсудить ее. Жалобы, связанные со службой здравоохранения Англии, обрабатываются государственной службой здравоохранения Англии, как правило, в течение 40 рабочих дней. Сроки рассмотрения жалоб, связанных со службой здравоохранения в центрах содержания в Шотландии или Северной Ирландии, зависят от процедуры, согласованной в местном порядке. Жалобы, связанные со службой здравоохранения, следует поместить в конверт с пометкой «медицинская жалоба».

Указанные выше сроки рассчитываются со дня получения нами вашей жалобы и назначения лица, ответственного за ее рассмотрение.

19. Мы тщательно расследуем вашу жалобу и разьясим установленные факты в нашем ответе. По результатам расследования ваша жалоба может быть сочтена полностью обоснованной (т. е. мы поддержим вашу жалобу), частично обоснованной (т. е. мы поддержим отдельные аспекты вашей жалобы, однако отклоним другие аспекты) либо необоснованной (т. е. мы не поддержим никаких аспектов вашей жалобы).

20. В определенных обстоятельствах мы не сможем принять вашу жалобу на рассмотрение. Например, это возможно в том случае, если вы откажетесь предложить нам помощь или содействие в проводимом расследовании.

Независимый контролирующий совет

21. Независимый контролирующий совет представляет собой независимую неправительственную организацию (НПО), в обязанности членов которой входит контроль за условиями содержания задержанных лиц, их благополучием и принципами работы центров содержания. Если вы хотели бы уведомить Независимый контролирующий совет о вашей жалобе, пожалуйста, сделайте соответствующую пометку об этом на странице 7 бланка.

Омбудсмен

21. Если вас не удовлетворит полученный ответ на жалобу, вы имеете право передать ее Омбудсмену по делам тюрем и пробации, который действует независимо от МВД Великобритании. Информация о том, как связаться с Омбудсменом, будет содержаться в ответе на вашу жалобу.

22. Просим вас учесть, что Омбудсмен не может расследовать вопросы, имеющие отношение к вашему иммиграционному статусу, решению о вашем задержании или решению о вашей высылке с территории Великобритании. Кроме того, как правило, Омбудсмен не принимает к расследованию жалобы до проведения расследования Службами задержания и сопровождения или сотрудниками наших поставщиков.

23. Если ваша жалоба имеет отношение к здравоохранению в Англии, вы можете направить ее непосредственно в рамках стандартной процедуры рассмотрения жалоб государственной службы здравоохранения Англии. Информация о процедуре, доступная по адресу www.england.nhs.uk/contact-us/complaint, включает в себя информацию о процедуре обжалования результатов посредством обращения к независимому Парламентскому омбудсмену по вопросам службы здравоохранения. Однако в том случае, если ваша жалоба, имеющая отношение к службе здравоохранения, подается через ящик для жалоб в иммиграционном центре временного содержания, первоначальное рассмотрение такой жалобы проводится в соответствии с положениями параграфа 18d данного бланка. Процедура обжалования в таком случае также подразумевает обращение к независимому Парламентскому омбудсмену по вопросам службы здравоохранения.

24. Если ваша жалоба имеет отношение к услугам службы здравоохранения, предоставленным на базе центра содержания в Шотландии или Северной Ирландии, процедура обжалования подразумевает обращение к Омбудсмену по вопросам государственных услуг Шотландии (для центров содержания на территории Шотландии) или к Омбудсмену по вопросам государственных услуг Северной Ирландии (для центров содержания на территории Северной Ирландии). Информация о передаче жалобы по инстанции будет предложена в письменном ответе провайдера услуг здравоохранения, ответственного за первоначальное расследование вашей жалобы.

Другие виды жалоб

Государственные службы здравоохранения (Англия, Шотландия, Уэльс и Северная Ирландия)

25. Если ваша жалоба имеет отношение к полученному вами лечению на базе учреждения государственной службы здравоохранения (Англии, Шотландии или Северной Ирландии), т. е. не в центре содержания (например, в больнице), вам следует связаться с провайдером услуг здравоохранения, предоставившим вам эти услуги. При получении подобной жалобы через желтый ящик для жалоб Службы иммиграционного контроля МВД Великобритании в иммиграционном центре временного содержания, она будет перенаправлена от вашего имени в адрес соответствующего внешнего провайдера услуг здравоохранения. Эскалация жалоб такого рода (в случаях, когда вас не удовлетворяет полученный ответ) подразумевает обращение к независимому Парламентскому омбудсмену по вопросам службы здравоохранения (для внешних провайдеров услуг здравоохранения в Англии), Омбудсмену по вопросам государственных услуг Шотландии (для Шотландии) или Омбудсмену по вопросам государственных услуг Северной Ирландии (для Северной Ирландии). Информация о том, как можно связаться с соответствующим омбудсменом, будет предоставлена вам организацией, которая проведет расследование вашей жалобы и направит вам ответ.

Полиция

26. Если ваша жалоба имеет отношение к поведению сотрудников полиции, вам следует связаться с полицейским подразделением, ответственным за географическое местонахождение инцидента. Информация о процедуре подачи жалобы доступна на веб-сайте Независимой комиссии по расследованию жалоб на полицию. Выбрав нужное вам подразделение полиции, вы сможете перейти непосредственно к разделу **о жалобах** на сайте соответствующего подразделения полиции:

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

Другие ведомства МВД Великобритании

27. Просим вас учесть, что в случае, если ваша жалоба имеет отношение к другому ведомству МВД Великобритании, мы предпримем необходимые меры, чтобы передать вашу жалобу на расследование в соответствующее подразделение.

Жалобы от детей

28. Мы расследуем жалобы, подаваемые детьми, так же серьезно, как и жалобы, подаваемые взрослыми лицами. Для детей предусмотрены альтернативные бланки для жалоб, доступные в учреждениях, допускающих содержание детей.

Фамилия:	Имя (имена):
Дата рождения:	Национальность:
Номер в Управлении по расследованию уголовных дел: Номер в МВД Великобритании: Номер в Национальной системе контроля за правонарушителями:	Текущее размещение (название иммиграционного центра временного содержания, центра краткосрочного содержания и др.):
Место, где произошел инцидент, на который вы ссылаетесь в своей жалобе (иммиграционный центр временного содержания, центр краткосрочного содержания и др.):	
Контактная информация — электронный адрес и номер мобильного телефона:	

Обсуждали ли вы свою жалобу с кем-либо ранее? Да Нет

При ответе «Да» укажите, с кем именно.

Хотите ли вы передать информацию о вашей жалобе Независимому контролирующему совету? Информация об этой организации приводится на странице 4 этого бланка.

Да Нет

Имеет ли эта жалоба отношение к услугам или персоналу службы здравоохранения? Да Нет

Если ваша жалоба имеет отношение к инциденту, в результате которого вы получили травму, проводящий расследование сотрудник может принять решение о необходимости изучения вашей медицинской информации. Даете ли вы разрешение проводящему расследование сотруднику на изучение вашей медицинской информации?

Да Нет

Пожалуйста, предоставьте номер телефона / адрес пересылки корреспонденции / электронный адрес на случай освобождения из центра содержания до получения ответа на вашу жалобу.

Ответы по электронной почте направляются не по зашифрованным каналам.

Контактная информация:.....

Обращение с жалобой никак не скажется на рассмотрении вашего иммиграционного статуса и не служит препятствием для вашей высылки из Великобритании, за исключением жалоб, подаваемых в результате серьезного нападения и требующих полицейского расследования.

Обращение с жалобой никак не скажется на потенциальном решении о вашем переводе в другой иммиграционный центр временного содержания.

Информация о вашей жалобе и о действиях, которых вы ожидаете для ее разрешения:

(При необходимости продолжите на отдельном листе)

Подпись:

Дата:

**ПОМЕСТИТЕ ЗАПОЛНЕННЫЙ БЛАНК В ЖЕЛТЫЙ ЯЩИК ДЛЯ ЖАЛОБ СЛУЖБЫ
ИММИГРАЦИОННОГО КОНТРОЛЯ**