



Home Office

GÖÇMENLİK BÜROSU

BİR ŞİKAYETTE BULUNMA

Bir şikayet formunu doldurmadan önce lütfen bu notları okuyun

1. Göçmenlik Bürosu profesyonel, adil, verimli, saygılı ve yararlı bir hizmet sunmaya kendini adanmıştır ve tedarikçilerinden de benzer bir adanmışlık göstermelerini beklemektedir. Bir şikayet "*tedarik etmekte olduğumuz hizmet, ya da personelimizin ve yüklenicilerimizin profesyonel davranışları ile ilgili her türlü memnuniyetsizlik ifadesi*" şeklinde tanımlanmaktadır.
2. Bu form, refakat edilme sırasında da dahil olmak üzere, göçmenlik gözaltı merkezindeki şikayetler içindir. İçişleri Bakanlığı'nın şikayet yönetimi prosedürleri ayrı bir kılavuzda daha geniş olarak kapsamaktadır (Birleşik Krallık Vize ve Göçmenlik Dairesi, Göçmenlik Bürosu, Sınır Gücü) ve şu adreste bulunabilir: <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>

Bir şikayette bulunma

3. Şikayetler genel olarak gözaltı merkezindeki kişiler tarafından yapılır, ancak onlar adına başka kişiler ya da gruplar tarafından da yapılabilir.
4. Mümkün olan her yerde şikayetler İçişleri Bakanlığı Göçmenlik Bürosu personeli ya da bu göçmen gönderme merkezinde, kısa süreli bekletme tesisinde, bekletme odası ya da refakat aracında çalışan personel ile konuşarak **gayri resmi** olarak çözüme kavuşturulmalıdır. **Eğer şikayetinizi gayri resmi olarak çözüme kavuşturamadıysanız ya da ortadaki sorun özellikle personel ile görüşmek istemediğiniz ciddi ya da hassas bir konu hakkındaysa bu formu kullanın.**
5. Şikayetiniz normalde bir olayın ya da başka bir hususun meydana geldiği tarihi takip eden üç aylık süre içerisinde yapılmalıdır [İngiltere'de sağlık hizmetiyle ilgili bir şikayet olması halinde bu süre 12 aydır]. Bu dönemden sonra gelen şikayetler olağanüstü koşulların mevcut olması haricinde kabul edilmeyebilir.
6. Şikayet formları ve bu kılavuz notlar size yardımcı olmak amacıyla çeşitli dillerde mevcuttur, ancak şikayetiniz İngilizce dışında bir dilde yazılmış olduğu takdirde bunun tercüme edilmesi gerekecektir. Ancak bu, size yanıt vermemizin biraz daha uzun sürmesine neden olabilir.
7. Lütfen şikayetiniz ile ilgili olarak mümkün olduğu kadar fazla ayrıntı tedarik edin. Eğer daha fazla bilgiye ihtiyacımız olursa sizinle temasa geçeceğiz.
8. Eğer hala Göçmenlik Bürosu tarafından gözaltında tutuluyorsanız, hem İçişleri Bakanlığı hem de tedarikçi personeli formu doldurmanıza yardımcı olmaya hazırdır.
9. Şikayet etmekte olduğunuz olaya tanık olmuş olan ya da olay anında yanınızda bulunan herhangi bir kişinin ayrıntılarını vermelisiniz. Formu tamamladıktan sonra imzalayıp tarih atın ve kilit altındaki sarı İçişleri Bakanlığı Göçmenlik Bürosu şikayet kutusuna yerleştirin. Şikayet kutuları, tüm göçmen geri gönderme merkezlerinde, kısa süreli bekletme tesislerinde ve bekletme odalarında mevcuttur. Kutular günde

bir kere açılmaktadır. Bir refakat yolculuğu sırasında doldurulan şikayet formları, şikayet sahibi tarafından İçişleri Bakanlığına iletmek üzere refakat tedarikçisine teslim edilebilir ya da gözaltına alınmış olan kişi tarafından doğrudan şu adrese gönderilebilir: Detention & Escorting Services Complaints Team, Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR. e-posta: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

10. Gözaltına alınan kişilerin bir Göçmen Gönderme Merkezi (IRC) ya da kısa süreli bekletme tesisine götürülmüş oldukları durumlarda, onlara formlarını varışta sarı şikayet kutularından birine atmaları tavsiye edilmelidir.
11. Eğer artık gözaltında tutulmuyorsanız, ya da şikayetinizi gizli olarak ibraz etmek istiyorsanız, şikayetiniz e-posta yoluyla şu adrese gönderebilirsiniz:

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

E-posta yanıtlarının güvenli bir kanalla gönderilmeyeceğini lütfen not edin.

12. Bir şikayetin ibraz edilmiş olması durumu göçmenlik statünüz ile ilgili hiçbir kararı etkilemeyecektir ya da size giriş izni vermek ya da sizi Birleşik Krallık'tan çıkartmak ile ilgili herhangi bir kararın verilmesinde gecikmeye yol açmayacaktır.
13. Eğer gözaltı merkezinden ya da Birleşik Krallık'tan ayrıldıysanız şikayetinizin sonucunun gönderilebileceği bir telefon numarası, iletim adresi ya da e-posta adresi tedarik etmeniz teşvik edilir. Şikayetiniz dikkate alınmadan önce bu konumdan ayrılmış olabileceğinizden dolayı ve halen bir giriş limanındaki ya da bir raporlama merkezindeki bir bekletme odasında tutuluyor olmanız halinde bu özellikle önemlidir.

Şikayetinizi soruşturmak

14. Şikayetinizin alınmış olduğunu teyit etmek, şikayetinizi kimin araştıracağını ve ne zaman yanıt alacağınıza size bildirmek için size bir mektup gönderilecektir.
15. Suç teşkil eden bir davranış iddiasında bulunan her türlü şikayet polise sevk edilecektir ve uygun olduğu yerlerde polis referans numarasını talep edebilirsiniz. Arzu ettiğiniz takdirde konuyu doğrudan polisle görüşebilirsiniz ve personel bunu nasıl yapacağınız konusunda size tavsiyede bulunabilir.
16. Şikayetinizi soruşturmak, bir personel üyesiyle görüşme yapılmasını gerektirebilir. Eğer bununla ilgili olarak endişeleriniz varsa, lütfen gözaltında bulunduğunuz yerdeki Göçmenlik Bürosu yöneticisiyle gizlilik ilkesi kapsamında konuşun.
17. Şikayetiniz ile ilgili olarak size yazdığımızda, mektuplarımız sadece İngilizce olarak tedarik edilecektir. Ancak, merkez personelinden (Göçmenlik Bürosu ya da tedarikçi) ya da Bağımsız İzleme Kurulundan ve gözaltına alındığınız tutuklu bireysel esenlik gruplarından bunu sizin için tercüme etmeleri konusunda yardımcı olmalarını isteyebilirsiniz.

Sağlık hizmeti şikayetlerine (İngiltere) yanıtlar hem orijinal dilde hem de İngilizce olarak tedarik edilecektir.

18.Şikayetinizi mümkün olan en hızlı şekilde ele alarak ilgileneceğiz. Bunu yapmak için zaman çizelgelerimiz şu şekildedir:

- a. Eğer konu bir gözaltı yeri, refakat hizmeti ya da personelin davranışları ile ilgiliyse (önemsiz sayılacak niteliktekiler) - 20 mesai günü
- b. Eğer konu personelin davranışları ile ilgili ancak ciddi bir sayılacak bir nitelikteyse -12 hafta.
- c. Eğer konu İçişleri Bakanlığının başka bir bölümü için ise – 20 mesai günü. Lütfen yanıtın Gözaltı ve Refakat Servisi tarafından gönderilmeyeceğini not edin.
- d. Eğer konu gözaltında bulunduğunuz sırada sağlık hizmeti ya da sağlık personelinin bir üyesi ile ilgiliyse, doğrudan sağlık kuruluşuna ya da (İngiltere'deki gözaltı tesisleri için) NHS İngiltere'ye şikayette bulunabilirsiniz. Eğer bu formu kullanır ve şikayetinizi sarı İçişleri Bakanlığı Göçmenlik Bürosu şikayet kutusuna atarsanız, şikayetinizi görüşmek üzere bilahare sizinle temasa geçecek olan sağlık müdürüne şikayetiniz iletilecektir. İngiltere'deki sağlık şikayetleri, genellikle 40 mesai günü içinde NHS İngiltere tarafından yanıtlanır. İskoçya ya da Kuzey İrlanda'daki gözaltı merkezlerinde sağlık hizmeti şikayetlerine yanıt verme zaman çizelgeleri yerel olarak kabul edilen süreçlere tabidir. Sağlık hizmetleriyle ilgili şikayetler açık bir şekilde 'tıbbi şikayet' olarak işaretlenmiş bir zarfın içine yerleştirilmelidir.

Yukarıdaki zaman çizelgeleri şikayetinizi aldığımız ve tahsis ettiğimiz günden itibaren hesaplanır.

19.Şikayetiniz kapsamlı bir şekilde araştırılacaktır ve size verilecek yanıt neler bulduğumuzu izah edecektir. Şikayetiniz ya tam olarak doğrulanacaktır (yani şikayetinizi kabul etmiş olacağız), ya kısmen doğrulanacaktır (yani şikayetinizin bazı kısımlarını kabul etmiş ancak diğer kısımlarını kabul etmemiş olacağız) ya da doğrulanmayacaktır (yani şikayetinizin hiçbir kısmını kabul etmemiş olacağız).

20.Belirli durumlarda şikayetinizi ileriye götürmemiz mümkün olmayabilir. Örneğin, eğer herhangi bir soruşturmaya yardım etmezseniz ya da işbirliği yapmazsanız.

Bağımsız İzleme Kurulu (IMB)

21.Bağımsız İzleme Kurulu (IMB), bağımsız olarak atanmış olan bir Sivil Toplum Kuruluşudur (STK), ve Kurul üyeleri gözaltına alınan bireylerin tutulmakta oldukları koşulları, onların esenliğini ve gözaltı merkezinin işleyiş şeklini izlemekten sorumludur, ve eğer şikayetiniz hakkında IMB'ye bilgi verilmesini istiyorsanız, lütfen bu hususun bu formun 7. Sayfasında ifade edilmiş olmasını temin edin.

Ombudsman

22. Eğer şikayetinize verilmiş olan yanıt sizi tatmin etmezse şikayetinizi İçişleri Bakanlığı'ndan bağımsız olan Cezaevleri ve Gözetim Daireleri Ombudsmanı'na (PPO) iletme hakkınız vardır. Ombudsman ile nasıl temasa geçeceğinize dair ayrıntılar yanıtınız ile birlikte size tedarik edilecektir.
23. Ombudsman'ın göçmenlik statünüz, sizi alıkoyma kararı ya da sizi Birleşik Krallık'tan çıkartma kararı ile ilgili hususları araştıramayacak olduğunu lütfen not edin. Ombudsman ayrıca şikayetleri ilk olarak Gözaltı ve Refakat Servisi ya da tedarikçilerimiz tarafından araştırılmış olana kadar normalde ele alarak incelemeyecektir.
24. Eğer şikayetiniz İngiltere'deki sağlık hizmetleri ile ilgiliyse, doğrudan NHS İngiltere'nin standart şikayet prosedürü aracılığıyla gündeme getirilebilir, ve bağımsız Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı (PHSO) aracılığıyla nasıl itiraz edileceğine dair bilgiler de dahil olmak üzere bunun ayrıntıları www.england.nhs.uk/contact-us/complaint adresinde bulunabilir. Bununla birlikte, sağlık hizmeti şikayetiniz eğer yapılır ve bir Göçmen Gönderme Merkezi'nde (IRC) bulunan şikayet kutusuna atılırsa, bu şikayet ilk olarak bu formun 18d paragrafı uyarınca ele alınacaktır. Ancak bu şikayet dosyalarına dair yapılacak olan itirazlar hala PHSO üzerinden yapılmalıdır.
25. Eğer şikayetiniz İskoçya ya da Kuzey İrlanda'daki bir gözaltı tesisinde sunulan sağlık hizmetleri ile ilgiliyse, itirazlar İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (İskoçya'daki gözaltı merkezleri için) ya da Kuzey İrlanda Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Kuzey İrlanda'daki gözaltı merkezleri için) yoluyla yapılmalıdır. Şikayetinizi nasıl iletteceğinize dair ayrıntılar ilk şikayetinizi araştırmaktan sorumlu sağlık hizmeti sağlayıcısının yanıt mektubunda tedarik edilecektir.

Diğer tür şikayetler

Ulusal Sağlık Servisleri - NHS (İngiltere, İskoçya ve Kuzey İrlanda)

26. Eğer şikayetiniz gözaltında değil ama bir Ulusal Sağlık Servisi-NHS tesisinde (İngiltere, İskoçya ve Kuzey İrlanda) almış olduğunuz harici tıbbi tedavi ile ilgili ise (örneğin bir hastanede), gitmiş olduğunuz Sağlık Hizmeti Tedarikçisi ile temasa geçmelisiniz. Eğer böyle bir şikayeti bir Göçmen Gönderme Merkezi'ndeki (IRC) sarı İçişleri Bakanlığı Göçmenlik Bürosu şikayet kutusuna yerleştirirseniz, bu şikayet sizin adınıza ilgili harici sağlık hizmeti tedarikçisine iletilecektir. Bu tür şikayetler (almış olduğunuz yanıtın sizi tatmin etmemiş olduğu durumlarda) Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı - PHSO (İngiltere'deki harici sağlık hizmetleri için) ya da İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (İskoçya için) ya da Kuzey İrlanda Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Kuzey İrlanda için) üzerinden yapılmalıdır. Bu Ombudsmanların iletişim bilgileri, şikayetinizi araştırmış ve yanıtlamış olan kuruluş tarafından size tedarik edilmelidir.

Polis

Eğer şikayetiniz polis memurlarının davranışları ile ilgiliyse, olayın meydana gelmiş olduğu coğrafi konumdan sorumlu emniyet müdürlüğü ile temasa geçmelisiniz. Bağımsız Polis Şikayet Komisyonu web sitesinde nasıl şikayette bulunacağınıza dair ayrıntılar verilmektedir. İlgili emniyet müdürlüğünü seçmeniz sizi doğrudan polisin <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint> web adresli sitesinin şikayetler bölümüne götürecektir.

İçişleri Bakanlığı'nın diğer bölümleri

27. Eğer şikayetiniz İçişleri Bakanlığı'nın başka bir iş alanı için olursa, şikayetinizi araştırılması için ilgili departmana iletilmiş olmasını temin edecek olduğumuzu lütfen not edin.

Çocuklardan gelen şikayetler

28. Çocuklar tarafından ibraz edilmiş olan tüm şikayetleri, bir yetişkin tarafından ibraz edilen bir şikayet kadar ciddiyetle inceleyeceğiz. Çocukların tutuluyor olabilecekleri tüm tesislerde çocuklar için alternatif şikayet formları mevcuttur.

Soyad:	Ad(lar):
Doğum Tarihi:	Uyruk:
Suç Soruşturma (CID) Referans No: İçişleri Bakanlığı (Home Office) Referans No: Ulusal Suçlu Yönetim Bilgi Sistemi (NOMIS) No:	Mevcut Konum (Göçmenlik Gönderme Merkezi - IRC ya da Kısa Dönem Bekletme Tesisi - STHF adı, diğer):
Şikayetinizde belirtmekte olduğunuz olayın meydana gelmiş olduğu yer (Göçmenlik Gönderme Merkezi –IRC, Kısa Dönem Bekletme Tesisi - STHF, diğer):	
İletişim ayrıntıları – e-posta adresi ve cep telefonu numarası:	

Bu şikayetiniz ile ilgili olarak daha önce hiçbir kimseyle konuştunuz mu? Evet Hayır

Eğer 'Evet' ise kiminle konuştunuz?

Şikayetinizin Bağımsız İzleme Kurulu (IMB) ile paylaşılmasını ister misiniz?

Bu kuruluşun ayrıntıları bu formun 4. sayfasında bulunabilir. Evet Hayır

Bu, sağlık hizmetleri ya da personeli ile ilgili bir şikayet mi? Evet Hayır

Eğer şikayetiniz yaralanmış olduğunuz bir olay ile ilgiliyse soruşturma memuru tıbbi kayıtlarınızı incelemek isteyebilir. Soruşturma memurunun tıbbi kayıtlarınıza erişimi olmasına izin veriyor musunuz? Evet Hayır

Eğer şikayetinize yanıt almadan önce gözaltından salıverilme beklentiniz varsa, lütfen bir telefon numarası/yönlendirme adresi/e-posta adresi tedarik edin. E-posta yoluyla verilen yanıtlar şifreli olmayacaktır.

Yönlendirme için ayrıntılarım şu şekildedir:

.....
.....

Bir Şikayetin sunulmuŐ olmasđ göçmenlik statnzn değerlendirilmesini etkilemeyecek ve ciddi bir saldırđ Şikayeti olmadđđı ve bir polis soruŐturmasđ gerektirmediği sürece, Birleşik Krallık'tan sınır dıŐı edilmenizi engellemeyecektir.

Bir Şikayetin sunulmuŐ olmasının başka bir göçmenlik geri gönderme merkezine nakledilip edilmeyeceğiniz konusunda hiçbir etkisi olmayacaktır.

Şikayetinizin ayrıntıları ve bu konuda yapılmasını istediğiniz Őey nedir:

(Gerektięi takdirde ayrı bir sayfada devam edin)

İmza:

Tarih:

DOLDURULAN FORMU LÜTFEN SARI RENKLİ GÖÇMENLİK BÜROSU ŞİKAYET KUTUSUNA YERLEŞTİRİN