امیگریشن انفورسمنٹ (امیگریشن کے نفاذ کا شعبہ)

شکایت درج کرانا

شکایت کا فارم مکمل کرنے سے پہلے برائے کرم یہ نوٹس پڑھیں

1. امیگریشن انفورسمنٹ پیشہ ورانہ، منصفانہ، موثر، شائستہ اور مددگار سروس فراہم کرنے کے لیے پرعزم ہے اور اپنے سپلائرز (کاروباری شرکا) سے اسی طرح کے عزم کی توقع رکھتی ہے۔ شکایت کا مطلب "ہماری فراہم کردہ خدمت، یا ہمارے عملے اور ٹھیکیداروں کے پیشہ ورانہ طرز عمل کے بارے میں عدم اطمینان کا اظہار" ہے۔

2. یہ فارم امیگریشن ڈیٹینشن اسٹیٹ کے اندر شکایات کے لیے ہے، بشمول ان شکایات کے جو منتقلی کے دوران ہونے والے کسی امر کے بارے میں ہوں۔ ہوم آفس کی شکایات کے وسیع تر نظام کے لیئے اضافی رہنمائی دستیاب ہے (برطانیہ کے ویزے اور امیگریشن، امیگریشن انفورسمنٹ، بارڈر فورس) اور اسے درج ذیل سے حاصل کیا جا سکتا ہے https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7.

شکایت کرنا

3. شکایات عام طور پر تحویلی مرکز (ڈیٹینشن اسٹیٹ) میں موجود لوگوں کی طرف سے کی جائیں گی لیکن ان کی طرف سے دوسرے افراد یا گروہ بھی کر سکتے ہیں

4. جہاں بھی ممکن ہو شکایات کو **غیر رسمی** طور پر یا تو ہوم آفس امیگریشن انفورسمنٹ کے عملے سے یا اس امیگریشن ریموول سینٹر میں کام کرنے والے عملے، قیدی مدتی تحویلی کے مرکز، ہولڈنگ روم یا منتقلی (ٹرانسپورٹ) سے بات کرکے حل کیا جانا چاہیے۔ **اگر آپ اپنی شکایت کو غیر رسمی طور پر حل کرنے میں ناکام رہے ہیں یا اگر مسئلہ کسی خاص طور پر سنگین یا حساس معاملے سے متعلق ہو جس پر آپ عملے کے ساتھ بات کرنے سے گریزاں ہیں تو اس فارم کا استعمال کریں۔**

5. آپ کی شکایت عام طور پر کسی واقعے یا دوسرے معاملے کی تاریخ کے تین ماہ کے اندر کی جانی چاہیے [انگلینڈ میں صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں شکایت کی صورت میں 12 ماہ کے اندر]. اس مدت کے بعد موصول ہونے والی شکایات کو قبول نہیں کیا جا سکتا ماسوائے جب تک غیر معمولی حالت نہ ہوں.

6. شکایت کے فارم اور رہنمائی کے لیئے یہ معلومات آپ کی مدد کے لیے مختلف زبانوں میں دستیاب ہیں، لیکن اگر آپ کی شکایت انگریزی کے علاوہ کسی دوسری زبان میں لکھی گئی ہے، تو اس کا ترجمہ کرنے کی ضرورت ہوگی، تاہم اس کے نتیجے میں آپ کو جواب فراہم کرنے میں ہمیں زیادہ وقت لگ سکتا ہے.

7. برائے کرم اپنی شکایت کے بارے میں زیادہ سے زیادہ تفصیل فراہم کریں اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں تو ہم آپ سے رابطہ کریں گے.

8. اگر آپ اب بھی امیگریشن انفورسمنٹ کی تحویل میں ہیں، تو ہوم آفس اور سہولت فراہم کرنے والا عملہ دونوں فارم کو مکمل کرنے میں آپ کی مدد کے لیے دستیاب ہیں.

9. آپ کو کسی بھی ایسے شخص کی تفصیلات فراہم کرنی چاہئیں جس نے اس واقعے جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں کو دیکھا یا جو واقعے کے وقت آپ کے ساتھ تھا. جب آپ فارم مکمل کر لیں، تو اس پر دستخط کریں اور تاریخ لکھیں اور اسے پیلے رنگ کے ہوم آفس امیگریشن انفورسمنٹ کی شکایات کے ڈبے میں ڈال دیں شکایات کے ڈبے تمام امیگریشن ریموول سنٹرز، قلیل مدتی تحویل کی سہولیات اور ہولڈنگ رومز میں موجود ہیں ڈبے دن میں ایک بار خالی کیئے جاتے ہیں منتقلی کے سفر کے دوران شکایت کے مکمل شدہ فارم کو ہوم آفس کو آگے بھیجنے کے لئے منتقل کرنے والے سہولت کار کے حوالے کیا جاسکتا ہے یا زیر تحویل فرد براہ راست درج ذیل پتے پر بھیج سکتا ہے.

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

ای میل: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

جہاں تحویل میں لیے گئے افراد کو IRC یا قلیل مدتی تحویل کے مرکز میں لے جایا جا رہا ہو، انہیں مشورہ دیا جانا چاہیے کہ وہ وہاں پہنچنے پر اپنے فارم پیلے رنگ کے شکایات کے ڈبوں میں سے ایک میں پوسٹ کریں.

10. اگر آپ کو مزید نظربندی میں نہیں رکھا جا رہا ہے، یا آپ رازداری میں اپنی شکایت جمع کروانا چاہتے ہیں تو آپ ای میل کے ذریعے اپنی شکایت درج کر سکتے ہیں:

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

براہ کرم نوٹ کریں کہ ای میل کے جوابات کسی محفوظ طریقے کے ذریعے نہیں بھیجے جائیں گے۔

11. شکایت جمع کروانے سے آپ کے امیگریشن کی حیثیت سے متعلق کسی فیصلے پر اثر نہیں پڑے گا اور نہ ہی یہ آپ کو داخلہ دینے یا آپ کو برطانیہ سے نکالنے کے فیصلے میں تاخیر کا باعث ہو گا۔

12. اگر آپ نے نظربندی مرکز (ڈیٹینشن اسٹیٹ)، یا برطانیہ چھوڑ دیا ہے تو آپ کو ایک ٹیلی فون نمبر، فارورڈنگ ایڈریس (اگلا پتہ) یا ای میل ایڈریس فراہم کرنے کی ترغیب دی جاتی ہے جس پر آپ کی شکایت کا نتیجہ بھیجا جا سکتا ہے۔ یہ خاص طور پر اہم ہے اگر آپ موجودہ طور پر داخلے کی بندرگاہ/ ایئرپورٹ یا رپورٹنگ سنٹر پر ایک ہولڈنگ روم میں نظر بند ہیں کیونکہ ہو سکتا ہے آپ نے آپ کی شکایت پر غور کیے جانے سے پہلے یہ مقام چھوڑ دیا ہو۔

آپ کی شکایت کی تفتیش

13. آپ کو آپ کی شکایت کو وصول کرنے کے حوالے سے ایک خط بھیجا جائے گا، آپ کو یہ بتانے کے لیے کہ آپ کی شکایت کی تحقیقات کون کرے گا اور آپ کو کب جواب ملنے کا امکان ہے۔

14. کوئی بھی شکایت جو مجرمانہ رویے کا الزام عائد کرتی ہو اسے پولیس کو بھیجا جائے گا اور جہاں مناسب ہو، آپ پولیس ریفرنس نمبر حاصل کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں اگر آپ چاہیں تو براہ راست پولیس کے ساتھ اس معاملے پر بات کرنے کے لیے آپ کو اختیار ہے اور عملہ آپ کو مشورہ دے سکتا ہے کہ ایسا کیسے کریں

15. آپ کی شکایت کی چھان بین کے لیے عملے کے کسی رکن کو آپ کا انٹرویو لینے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ اگر آپ اس بارے میں فکر مند ہیں تو براہ کرم جہاں آپ کو نظربندی میں لیا گیا ہے وہاں کے امیگریشن انفورسمنٹ مینیجر سے رازداری میں بات کریں

16. جب ہم آپ کو آپ کی شکایت کے بارے میں لکھیں گے، تو ہمارے خطوط صرف انگریزی میں فراہم کیے جائیں گے۔ تاہم آپ اس کا ترجمہ کرنے میں مدد کے لیے جہاں آپ کو نظربندی میں لیا گیا ہے وہاں سنٹر کے عملے (امیگریشن انفورسمنٹ یا شرکا) یا انڈیپنڈنٹ مانیٹرنگ بورڈ (آزاد نگران ادارہ) اور زیر نظربندی افرادی فلاحی گروپوں سے کہہ سکتے ہیں

صحت کی دیکھ بھال کی شکایات (انگلینڈ) کے جوابات مادری زبان اور انگریزی دونوں میں فراہم کیے جائیں گے۔

17. ہم آپ کی شکایت کو جتنی جلدی ممکن ہو سکے نمٹائیں گے۔ ایسا کرنے کے لیے ہماری درج ذیل کے مطابق مخصوص مدت مقرر ہے:

a. اگر معاملہ نظربندی کے مقام، منتقلی کی سروس، یا عملے کے طرز عمل سے متعلق ہے (اور معمولی نوعیت کا ہے) - تو 20 دفتری دن

b. اگر معاملہ عملے کے طرز عمل سے متعلق ہے لیکن سنگین نوعیت کا ہے - تو 12 ہفتے۔

c. اگر معاملہ ہوم آفس کے کسی اور شعبے کا ہے تو - 20 دفتری دن۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ جواب نظربندی اور حفاظتی خدمات کے ذریعے نہیں بھیجا جائے گا۔

d. اگر معاملہ آپ کے نظربندی میں ہوتے ہوئے صحت کی دیکھ بھال کے عملے کے کسی رکن کے بارے میں ہو تو آپ براہ راست صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے یا (انگلینڈ میں نظربندی سہولیات کے لیے) این ایچ ایس انگلینڈ سے شکایت کر سکتے ہیں اگر آپ یہ فارم استعمال کرتے ہیں اور ہوم آفس امیگریشن انفورسمنٹ کے پیلے رنگ کے شکایات کے ڈبے میں اپنی شکایت پوسٹ کرتے ہیں، تو آپ کی شکایت ہیلتھ کیئر مینیجر کو بھیج دی جائے گی جو آپ کی شکایت پر بات

کرنے کے لیے آپ سے رابطہ کرے گا۔ انگلینڈ میں صحت کی دیکھ بھال کی شکایات کا جواب این ایچ ایس انگلینڈ دے گا — عام طور پر 40 دفتری دنوں میں۔
سکاٹ لینڈ یا شمالی آئرلینڈ میں تحویلی مراکز میں صحت کی دیکھ بھال کی شکایات کا جواب دینے کے اوقات مقامی طور پر منظور شدہ عمل کے تابع ہوتے ہیں۔ صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں شکایات کو ایک لفافے میں بند کیا جانا چاہیے جس
پر واضح طور پر ‘medical complaint’ ('طبی شکایت') کا نشان ہو۔

مندرجہ بالا اوقات کا حساب اس دن سے لگایا جاتا ہے جب میں آپ کی شکایت موصول ہوتی ہے اور اسے
مختص کیا جاتا ہے۔

18. آپ کی شکایت کی مکمل چھان بین کی جائے گی، اور جواب اس بات کی وضاحت کرے گا کہ ہم نے کیا دریافت کیا ہے۔ یہ یا تو مکمل طور پر ثابت ہوگا (یعنی ہم نے آپ کی شکایت کو تسلیم کیا ہے)، جزوی طور
پر ثابت ہو گا (یعنی ہم نے آپ کی شکایت کے کچھ حصوں کو تسلیم کیا ہے لیکن دوسرے حصوں کو نہیں)
یا ثابت نہیں ہو گا (یعنی ہم نے آپ کی شکایت کے کسی حصے کو تسلیم نہیں کیا ہے)۔

19. بعض حالات میں آپ کی شکایت کو آگے بڑھانا ممکن نہیں ہو سکتا۔ مثال کے طور پر، اگر آپ کسی تفتیش
میں مدد یا تعاون نہیں کرتے ہیں۔

انڈیپینڈنٹ مانیٹرنگ بورڈ (IMB) یعنی آزاد نگران بورڈ

20. ایک آزادانہ طور پر مقرر کردہ غیر سرکاری تنظیم (NGO) ہے، بورڈ کے اراکین ان حالات کی نگرانی کے ذمہ دار ہیں جن میں زیر تحویل افراد کو رکھا گیا ہے، ان کی فلاح و بہبود اور جس طرح سے تحویلی مرکز کام کرتا ہے۔ اگر چاہتے ہیں کہ IMB کو آپ کی شکایت کے بارے میں مطلع کیا جائے،
براہ کرم اس امر کو یقینی بنائیں کہ آپ اسے
اس فارم کے صفحہ 7 پر بیان کریں۔

محتسب

21. اگر آپ اپنی شکایت کے فراہم کردہ جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کو اپنی شکایت جیل خانہ جات اور پروبیشن کے محتسب (PPO) کے پاس بھیجنے کا حق ہے، جو ہوم آفس سے علیحدہ اور آزاد ہے۔ محتسب سے رابطہ کرنے
کے طریقے کی تفصیلات آپ کے جواب کے ساتھ فراہم کی جائیں گی۔

22. براہ کرم نوٹ کریں کہ محتسب آپ کی امیگریشن کی حیثیت، آپ کو تحویل میں لینے کے فیصلے، یا آپ کو برطانیہ سے نکالنے کے کسی فیصلے سے متعلقہ معاملات کی تفتیش نہیں کر سکتا۔ محتسب عام طور پر شکایات کی تحقیقات بھی نہیں کرے گا جب تک کہ ان کی پہلے تحویلی اور حفاظتی خدمت یا ہمارے انتظام کنندگان کی طرف سے تفتیش
نہ کر لی جائے۔

23. اگر آپ کی شکایت انگلینڈ میں صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں ہے تو اسے براہ راست این ایچ ایس انگلینڈ کے
روایتی شکایات کے طریقہ کار کے ذریعے اٹھایا جا سکتا ہے، جس کی تفصیلات
www.england.nhs.uk/contact-us/complaint پر دستیاب ہیں جس میں آزاد پارلیمانی اور ہیلتھ سروس
اومبڈزمین (PHSO) کے ذریعے اپیل کرنے کے طریقہ کار کے بارے میں معلومات شامل ہیں۔ تاہم اگر آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی شکایت آئی آر سی میں شکایت کے ڈبے میں
پوسٹ کی جاتی ہے تو اسے ابتدائی طور پر اس فارم کے
پیرا 18 ٹی کے مطابق پرکھا جائے گا۔ ان معاملات میں اپیل کا راستہ اب بھی پی ایچ ایس کے ذریعے ہی ہو گا۔

24. اگر آپ کی شکایت سکاٹ لینڈ یا شمالی آئرلینڈ میں تحویلی سہولت میں فراہم کی جانے والی صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں ہے تو اپیل کا راستہ سکاٹش پبلک سروسز اومبڈزمین (سکاٹ لینڈ میں تحویلی سہولیات کے لیے) یا شمالی
آئرلینڈ پبلک سروسز اومبڈزمین (شمالی آئرلینڈ میں تحویلی سہولیات کے لیے) سے ہے۔ آپ کی شکایت کو کیسے بڑھایا جائے اس کی تفصیلات آپ کی ابتدائی شکایت کی
تحقیقات کے لیے ذمہ دار صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے
والے کے جوابی خط میں فراہم کی جائیں گی۔

دوسری قسم کی شکایات

نیشنل ہیلتھ سروسز (انگلینڈ، سکاٹ لینڈ اور شمالی آئرلینڈ)

25. اگر آپ کی شکایت بیرونی طبی علاج کے بارے میں ہے جس سے آپ نے نیشنل ہیلتھ سروس کی سہولت (انگلینڈ، سکاٹ لینڈ اور شمالی آئرلینڈ میں) حاصل کیا ہو اور تحویل میں نہ ہوتے ہوئے درپیش آئی ہو (مثال کے طور پر
سپتال میں) تو آپ کو صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے ادارے سے رابطہ کرنا چاہیے جہاں آپ نے مقیم تھے۔ اگر آپ آئی آر سی میں پہلے رنگ کے ہوم آفس
امیگریشن انفورسمنٹ کے شکایات کے ڈبے میں ایسی شکایت ڈالتے ہیں تو یہ آپ کی جانب سے متعلقہ بیرونی صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے کو بھیج دی جائے
گی۔ ایسی شکایات میں مزید کاروائی (جہاں آپ جواب سے مطمئن نہیں ہوں) پی ایچ ایس او (انگلینڈ میں
بیرونی صحت کی دیکھ بھال کے لیے)، یا سکاٹش پبلک سروسز اومبڈزمین (سکاٹ لینڈ کے لیے)، یا شمالی آئرلینڈ پبلک سروسز اومبڈزمین (شمالی آئرلینڈ کے لیے) ہے۔ ان
متعلقہ روابط کی تفصیلات آپ کو اس تنظیم کی
طرف سے فراہم کی جانی چاہئیں جس نے آپ کی شکایت کی چھان بین کی ہے اور اس کا جواب دیا ہے۔

پولیس

26. اگر آپ کی شکایت پولیس افسران کے طرز عمل کے متعلق ہے تو آپ کو متعلقہ جغرافیائی محل وقوع کے لیے ذمہ دار پولیس فورس سے رابطہ کرنا چاہیے جہاں یہ واقعہ پیش آیا۔ انڈیپنڈنٹ پولیس کمپلینٹس کمیشن کی ویب سائٹ شکایت
کرنے کے طریقہ کی تفصیلات فراہم کرتی ہے۔ مناسب پولیس فورس کا انتخاب آپ کو براہِ راست فورس کی ویب
سائٹ کے **شکایات** کے سیکشن پر لے جائے گا
https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint

ہوم آفس کے دیگر شعبے

27. براہِ کرم نوٹ کریں کہ اگر آپ کی شکایت ہوم آفس کے کسی اور کاروباری شعبے کے حوالے سے ہے، تو ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کی شکایت کو متعلقہ محکمے کو تحقیقات کے لیے بھیج دیا جائے۔

بچوں کی شکایات

28. ہم بچوں کی طرف سے جمع کرائی گئی تمام شکایات کی اتنی ہی سنجیدگی سے تحقیقات کریں گے جتنی ہم کسی بالغ کی طرف سے جمع کرائی گئی شکایت کی کرتے ہیں۔ متبادل شکایت فارم بچوں کے لیے اُن تمام سہولیات میں دستیاب ہیں
جہاں بچوں کو رکھا جا سکتا ہے۔

خاندانی نام:	پہلا نام:
پیدائش کی تاریخ:	قومیت:
CIDحوالہ نمبر: HO حوالہ نمبر: NOMIS نمبر:	موجودہ مقام: (IRC یا STHF نام، دیگر):
وہ مقام جہاں آپ اپنی شکایت میں جس واقعہ کا حوالہ دے رہے ہیں پیش آیا:)IRC، STHF، دیگر(:	
رابطہ کی تفصیلات - ای میل ایڈریس اور موبائل فون نمبر:	

کیا آپ نے اپنی شکایت کے بارے میں پہلے کسی سے بات کی ہے؟ ہاں ☐ نہیں ☐

اگر 'ہاں' تو آپ نے کس سے بات کی؟کیا آپ چاہتے ہیں کہ آپ

کی شکایت کا انڈیپنڈنٹ مانیٹرنگ بورڈ)IMB(کے ساتھ اشتراک کیا جائے. اس

تنظیم کی تفصیلات اس فارم کے صفحہ 4 پر دیکھی جا سکتی ہیں.

ہاں ☐ نہیں ☐

کیا یہ صحت کی دیکھ بھال کی خدمات یا عملے کے بارے میں شکایت ہے؟ ہاں ☐ نہیں ☐

اگر آپ کی شکایت کسی ایسے واقعے کے بارے میں ہے جس میں آپ زخمی ہوئے ہوں، تو تفتیشی افسر آپ کے میڈیکل ریکارڈ
کی جانچ پڑتال کر سکتا ہے. کیا آپ تفتیشی افسر کو اپنے میڈیکل ریکارڈ تک رسائی کی اجازت دیتے ہیں؟

ہاں ☐ نہیں ☐

اگر آپ کو اپنی شکایت کا جواب موصول ہونے سے پہلے تحویل سے رہائی کی توقع ہو تو براہ کرم ایک ٹیلیفون نمبر/فارورڈنگ ایڈریس
)اگلا پتہ(/ای میل ایڈریس فراہم کریں ای میل کے ذریعے کسی بھی جواب کو محفوظ نہیں رکھا جا سکے گا.
میری فارورڈنگ)یعنی اگلی رہائش(کی تفصیلات یہ ہیں:

شکایت جمع کروانے سے آپ کی امیگریشن کی حیثیت پر کوئی فرق نہیں پڑے گا اور یہ آپ کو برطانیہ سے نکالے جانے سے نہیں روک سکے گا، ماسوائے جب یہ کسی سنگین حملے کی شکایت ہو اور اس میں پولیس کی تفتیش شامل ہو۔

شکایت جمع کروانے سے اس بات پر کوئی اثر نہیں پڑے گا کہ آیا آپ کو کسی دوسرے امیگریشن ریموول سنٹر میں منتقل کیا جائے گا یا نہیں۔

آپ کی شکایت کی تفصیلات اور آپ اس کے بارے میں کیا ہوتا دیکھنا چاہتے ہیں: (اگر ضرورت پڑے تو علیحدہ صفحے پر جاری رکھیں)

دستخط: تاریخ:

مکمل شدہ فارم کو پیلے رنگ کے امیگریشن انفورسمنٹ کے شکایات کے ڈبے میں ڈالیں