



Home Office

THỰC THI PHÁP LUẬT NHẬP CỬ LẬP MỘT KHIẾU NẠI

Xin vui lòng đọc những ghi chú này trước khi quý vị điền vào mẫu đơn khiếu nại

1. Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư cam kết cung cấp một dịch vụ chuyên nghiệp, công bằng, hiệu quả, lịch sự và hữu ích và trông đợi một cam kết tương tự từ các nhà cung cấp của họ. Định nghĩa của một khiếu nại là “bất kỳ biểu hiện nào của sự không hài lòng về dịch vụ mà chúng tôi cung cấp, hoặc về hành vi nghề nghiệp của nhân viên và nhà thầu của chúng tôi”.
2. Mẫu đơn này dành cho các khiếu nại trong các cơ sở giam giữ nhập cư, bao gồm cả trong quá trình áp giải. Hướng dẫn riêng bao gồm quy trình quản lý khiếu nại rộng hơn của Bộ Nội vụ (Cơ quan Thị thực và Nhập cư Vương quốc Anh, Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư, Lực lượng Biên phòng) có thể được tìm thấy tại <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

Lập một khiếu nại

3. Các khiếu nại thường được lập bởi những người trong cơ sở giam giữ nhưng cũng có thể được lập bởi những cá nhân hoặc nhóm khác thay mặt họ.
4. Khi có thể, các khiếu nại cần được giải quyết một cách **không chính thức** bằng cách nói chuyện với nhân viên Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư của Bộ Nội vụ hoặc nhân viên làm việc tại trung tâm di rời nhập cư, cơ sở tạm giữ ngắn hạn, phòng tạm giữ hoặc xe hộ tống. **Hãy sử dụng biểu mẫu này nếu quý vị không thể giải quyết khiếu nại của mình một cách không chính thức hoặc nếu vấn đề là về một việc đặc biệt nghiêm trọng hoặc nhạy cảm mà quý vị không muốn thảo luận với nhân viên.**
5. Khiếu nại của quý vị thường phải được thực hiện trong vòng ba tháng kể từ ngày xảy ra sự cố hoặc xảy ra vấn đề khác [12 tháng đối với trường hợp khiếu nại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở Anh]. Các khiếu nại nhận được sau khoảng thời gian này có thể không được chấp nhận trừ khi có những trường hợp đặc biệt.
6. Các mẫu đơn khiếu nại và các ghi chú hướng dẫn này có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau để trợ giúp quý vị, nhưng nếu đơn khiếu nại của quý vị được viết bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, nó sẽ cần phải được dịch ra tiếng Anh. Tuy nhiên, điều này có thể dẫn đến việc chúng tôi mất nhiều thời gian hơn để có phản hồi cho quý vị.
7. Vui lòng cung cấp càng nhiều chi tiết càng tốt về khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị nếu chúng tôi cần thêm thông tin.
8. Nếu quý vị vẫn đang bị Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư giam giữ, cả Bộ Nội vụ và nhân viên của nhà cung cấp đều sẵn sàng giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu.
9. Quý vị nên cung cấp thông tin chi tiết về bất kỳ người nào đã chứng kiến sự việc mà quý vị đang khiếu nại hoặc người đã đi cùng quý vị vào thời điểm xảy ra sự việc. Khi quý vị đã hoàn thành biểu mẫu, hãy ký tên và ghi ngày vào mẫu đơn và đặt nó vào hộp khiếu nại màu vàng có khóa của Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư Bộ Nội vụ. Các hộp khiếu nại được đặt ở tất cả các trung tâm di rời nhập cư, các cơ sở tạm giữ ngắn hạn và các phòng giam giữ. Hộp được mở một lần một ngày. Đơn khiếu nại đã điền trong suốt hành trình áp giải có thể được người khiếu nại giao cho nhà cung cấp

dịch vụ hộ tống để chuyển tiếp đến Bộ Nội vụ hoặc có thể được gửi trực tiếp bởi cá nhân người bị giam giữ đến địa chỉ sau: Detention & Escorting Services Complaints Team, Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR.

Email: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

10. Khi các cá nhân bị giam giữ đang được đưa đến một Trung tâm Di rời Nhập cư (IRC) hoặc cơ sở tạm giữ ngắn hạn, họ nên gửi đơn của họ vào một trong các hộp khiếu nại màu vàng khi đến nơi.

11. Nếu quý vị không còn bị giam giữ hoặc muốn gửi đơn khiếu nại của mình một cách bảo mật, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại của mình qua email đến:

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

Xin lưu ý rằng các phản hồi qua email sẽ không được gửi qua kênh bảo mật.

12. Việc gửi đơn khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến bất kỳ quyết định nào liên quan đến tình trạng nhập cư của quý vị cũng như sẽ không trì hoãn bất kỳ quyết định nào cho phép quý vị nhập vào hoặc di rời quý vị khỏi Vương quốc Anh.

13. Quý vị được khuyến khích cung cấp số điện thoại, địa chỉ chuyển tiếp hoặc địa chỉ email mà kết quả khiếu nại của quý vị có thể được gửi đến nếu quý vị đã rời khỏi khu giam giữ hoặc Vương quốc Anh. Điều này đặc biệt quan trọng nếu quý vị hiện đang bị giam giữ trong phòng tạm giữ ở cảng nhập cảnh hoặc trung tâm báo cáo vì quý vị có thể đã rời khỏi địa điểm này trước khi khiếu nại của quý vị được xem xét.

Điều tra khiếu nại của quý vị

14. Một lá thư sẽ được gửi cho quý vị để xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại của quý vị, để thông báo cho quý vị biết ai sẽ điều tra khiếu nại của quý vị và khi nào quý vị có khả năng nhận được phản hồi.

15. Bất kỳ khiếu nại nào đưa ra cáo buộc về hành vi tội phạm sẽ được chuyển đến cảnh sát và nếu thích hợp, quý vị có thể yêu cầu số tham chiếu của cảnh sát. Quý vị có thể thảo luận vấn đề này trực tiếp với cảnh sát nếu quý vị muốn và nhân viên có thể tư vấn cho quý vị cách làm như vậy.

16. Việc điều tra khiếu nại của quý vị có thể dẫn tới việc yêu cầu một nhân viên được phỏng vấn. Nếu quý vị quan ngại về điều này, xin vui lòng nói chuyện với Cán bộ quản lý Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư, một cách bảo mật tại nơi quý vị bị giam giữ.

17. Khi chúng tôi viết thư cho quý vị về khiếu nại của quý vị, thư của chúng tôi sẽ chỉ được cung cấp bằng tiếng Anh. Tuy nhiên, quý vị có thể yêu cầu nhân viên của trung tâm (Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư hoặc nhà cung cấp) hoặc Ủy ban Giám sát Độc lập và các nhóm phúc lợi dành cho cá nhân bị giam giữ tại nơi quý vị bị giam giữ để giúp thông dịch thư này cho quý vị.

Các phản hồi cho các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe (tại Anh) sẽ được cung cấp bằng cả ngôn ngữ gốc và bằng tiếng Anh.

18. Chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể. Khung thời gian của chúng tôi để làm như vậy là:

- a. Nếu vấn đề là về nơi giam giữ, dịch vụ áp giải hoặc hành vi của nhân viên (có tính chất nhỏ) - 20 ngày làm việc
- b. Nếu vấn đề là về hành vi của nhân viên nhưng có tính chất nghiêm trọng - 12 tuần.
- c. Nếu vấn đề thuộc về một bộ phận khác của Bộ Nội vụ - 20 ngày làm việc. Xin lưu ý rằng phản hồi sẽ không được gửi bởi Dịch vụ Giam giữ và Áp giải.
- d. Nếu vấn đề liên quan đến chăm sóc sức khỏe hoặc nhân viên y tế trong khi quý vị đang bị giam giữ, quý vị có thể khiếu nại trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hoặc (đối với các cơ sở giam giữ ở Anh) với NHS England. Nếu quý vị sử dụng biểu mẫu này và đăng khiếu nại của mình trong hộp khiếu nại màu vàng của Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư tại Bộ Nội vụ, khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển đến người quản lý chăm sóc sức khỏe, người này sẽ liên hệ với quý vị để thảo luận về khiếu nại của quý vị. Các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe ở Anh sẽ được NHS England trả lời - thường trong vòng 40 ngày làm việc. Thời gian trả lời các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở giam giữ ở Scotland hoặc Bắc Ireland phải tuân theo các quy trình đã được thống nhất tại địa phương. Khiếu nại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe nên được bỏ vào một phong bì có ghi rõ 'khiếu nại về y tế'.

Khung thời gian trên được tính từ ngày chúng tôi nhận được và bố trí xử lý đơn khiếu nại của quý vị.

- 19. Khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra kỹ lưỡng và phản hồi sẽ giải thích những gì chúng tôi đã tìm thấy. Nó sẽ được chứng minh đầy đủ (nghĩa là chúng tôi đã xác nhận khiếu nại của quý vị), hoặc chứng minh một phần (nghĩa là chúng tôi xác nhận một số phần nhất định trong đơn khiếu nại của quý vị chứ không phải các phần khác) hoặc không được chứng minh (nghĩa là chúng tôi đã không xác nhận bất kỳ phần nào trong đơn khiếu nại của quý vị).
- 20. Trong một số trường hợp nhất định, khiếu nại của quý vị sẽ không thể được xử lý. Ví dụ, nếu quý vị không hỗ trợ hoặc hợp tác với bất kỳ cuộc điều tra nào.

Ủy ban Giám sát Độc lập (IMB)

- 21. IMB là một Tổ chức phi chính phủ (Non-Governmental Organisation / NGO) được chỉ định độc lập, các thành viên Ủy ban có trách nhiệm giám sát các điều kiện giam giữ các cá nhân bị giam giữ, phúc lợi của họ và cách thức hoạt động của khu giam giữ, nếu quý vị muốn IMB được thông báo về khiếu nại của quý vị, vui lòng đảm bảo quý vị nêu điều này trên Trang 7 của biểu mẫu này.

Thanh tra

- 22. Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi được cung cấp cho khiếu nại của mình thì quý vị có quyền chuyển khiếu nại của mình lên Thanh tra Nhà tù và Quản chế (Prisons and Probation Ombudsman / PPO), đây là cơ quan độc lập với Bộ Nội vụ. Chi tiết về cách liên hệ với Thanh tra sẽ được cung cấp cùng với phản hồi gửi cho quý vị.
- 23. Xin lưu ý Thanh tra không thể điều tra các vấn đề liên quan đến tình trạng nhập cư của quý vị, quyết định giam giữ quý vị hoặc bất kỳ quyết định nào để di dời quý vị khỏi Vương quốc Anh. Thanh tra cũng sẽ không điều tra các khiếu nại thông thường cho đến khi chúng trước tiên được điều tra bởi Dịch vụ Giam giữ và Áp giải hoặc các nhà cung cấp của chúng tôi.

24. Nếu khiếu nại của quý vị là về dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở Anh, quý vị có thể trực tiếp nêu ra khiếu nại thông qua thủ tục khiếu nại tiêu chuẩn của NHS England, thông tin chi tiết có tại www.england.nhs.uk/contact-us/complaint, nơi bao gồm thông tin về cách khiếu nại qua Thanh tra Nghị viện và Dịch vụ Y tế độc lập (Parliamentary and Health Service Ombudsman / PHSO). Tuy nhiên, nếu khiếu nại về chăm sóc sức khỏe của quý vị được lập và nộp trong hộp khiếu nại ở IRC, thì ban đầu sẽ được xử lý theo quy định tại đoạn 18d của biểu mẫu này. Con đường kháng cáo trong những trường hợp này vẫn là gửi đến PHS.
25. Nếu khiếu nại của quý vị là về việc chăm sóc sức khỏe được cung cấp trong một cơ sở giam giữ ở Scotland hoặc Bắc Ireland, thì con đường kháng cáo là gửi tới Thanh tra Dịch vụ công Scotland (cho các cơ sở giam giữ ở Scotland) hoặc Thanh tra Dịch vụ công Bắc Ireland (đối với các cơ sở giam giữ ở Bắc Ireland). Chi tiết về cách trình bày khiếu nại của quý vị sẽ được cung cấp trong thư phản hồi từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chịu trách nhiệm điều tra khiếu nại ban đầu của quý vị.

Các loại khiếu nại khác

Dịch vụ Y tế Quốc gia / NHS (Anh, Scotland và Bắc Ireland)

26. Nếu khiếu nại của quý vị là về việc điều trị y tế bên ngoài mà quý vị đã nhận được trong một cơ sở Dịch vụ Y tế Quốc gia (Anh, Scotland và Bắc Ireland) chứ không phải bị giam giữ (ví dụ như trong bệnh viện), quý vị nên liên hệ với Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nơi quý vị đã tham dự. Nếu quý vị đặt đơn khiếu nại như vậy trong hộp khiếu nại màu vàng của Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư tại Bộ Nội vụ tại IRC, điều này sẽ được chuyển tiếp thay mặt quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bên ngoài có liên quan. Những khiếu nại như vậy (nếu quý vị không hài lòng với câu trả lời) sẽ được chuyển tới PHSO (đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe bên ngoài ở Anh) hoặc Thanh tra viên Dịch vụ công Scotland (đối với Scotland) hoặc Thanh tra viên Dịch vụ công Bắc Ireland (đối với Bắc Ireland). Chi tiết liên hệ của các Thanh tra này sẽ được cung cấp cho quý vị bởi tổ chức đã điều tra và trả lời khiếu nại của quý vị.

Cảnh sát

27. Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến hành vi của các nhân viên cảnh sát, quý vị nên liên hệ với lực lượng cảnh sát chịu trách nhiệm về vị trí địa lý của nơi xảy ra vụ việc. Trang web của Ủy ban Khiếu nại Cảnh sát Độc lập cung cấp thông tin chi tiết về cách khiếu nại. Lựa chọn lực lượng cảnh sát thích hợp sẽ đưa quý vị trực tiếp đến phần **kiếu nại** trên trang web của lực lượng này

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

Các bộ phận khác của Bộ Nội vụ

28. Xin lưu ý rằng nếu khiếu nại của quý vị là về một lĩnh vực nhiệm vụ khác của Bộ Nội vụ, chúng tôi sẽ đảm bảo rằng khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển đến bộ phận liên quan để điều tra.

Khiếu nại từ trẻ em

29. Chúng tôi sẽ điều tra một cách nghiêm túc đối với tất cả các khiếu nại do trẻ em gửi như đối với khiếu nại của người lớn. Các mẫu đơn khiếu nại thay thế có sẵn cho trẻ em có sẵn ở tất cả các cơ sở nơi có trẻ em có thể bị giữ.

Họ:	Tên:
Ngày sinh:	Quốc tịch:
Số tham chiếu của Cục Điều tra Hình sự (CID): Số tham chiếu của Bộ Nội vụ (HO):Số NOMIS:	Vị trí hiện tại (tên của Trung tâm Di rời Nhập cư [IRC] hoặc Cơ sở Lưu giữ Ngắn hạn [STHF], chỗ khác):
Vị trí nơi xảy ra sự cố mà quý vị đề cập đến trong đơn khiếu nại của mình (IRC, STHF, nơi khác):	
Thông tin liên hệ - địa chỉ email và số điện thoại di động:	

Trước đây quý vị đã từng nói chuyện với ai về khiếu nại của mình chưa?

Có

Không

Nếu "Có", quý vị đã nói với ai?

Quý vị có muốn chia sẻ khiếu nại của mình với Ủy ban Giám sát Độc lập (IMB) không? Chi tiết về tổ chức này có thể được tìm thấy trên trang 4 của biểu mẫu này.

Có

Không

Đây có phải là một khiếu nại về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhân viên không?

Có

Không

Nếu khiếu nại của quý vị là về một sự cố mà quý vị bị thương, nhân viên điều tra có thể muốn kiểm tra hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có cho phép nhân viên điều tra tiếp cận hồ sơ bệnh án của quý vị không?

Có

Không

Xin vui lòng cung cấp số điện thoại / địa chỉ chuyển tiếp / địa chỉ email nếu quý vị dự kiến được thả khỏi nơi bị giam giữ trước khi nhận được phản hồi cho đơn khiếu nại của quý vị. Mọi thư trả lời qua email sẽ không được mã hóa.

Địa chỉ chuyển tiếp của tôi là:

Việc gửi đơn khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến việc xem xét tình trạng nhập cư của quý vị và sẽ không ngăn cản việc quý vị bị di rời khỏi Vương quốc Anh, trừ khi đó là khiếu nại về một vụ hành hung nghiêm trọng và liên quan đến cuộc điều tra của cảnh sát.

Việc gửi đơn khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến việc quý vị có được chuyển đến một trung tâm di rời nhập cư khác hay không.

Chi tiết về khiếu nại của quý vị và những gì quý vị muốn biết về nó:
(Tiếp tục trên một trang riêng nếu cần)

Ký tên:

Ngày:

HÃY BỎ ĐƠN ĐÃ ĐIỀN HOÀN THÀNH VÀO HỘP KHIẾU NẠI MÀU VÀNG CỦA CƠ QUAN THỰC THI PHÁP LUẬT NHẬP CỬ