



Home Office

AUTORITETI I ZBATIMIT TË LIGJIT PËR IMIGRACIONIN

SI TË BËNI NJË ANKESË

Ju lutemi lexoni këto shënime përpara se të plotësoni formularin e ankesës.

1. Autoriteti i Zbatimit të Ligjit për Imigracionin është i përkushtuar të ofrojë shërbime profesionale, të drejta, efikase, me mirësjellje dhe të dobishme dhe pret një angazhim të ngjashëm prej furnizuesve të tij. Përkufizimi i një ankesë është *"çdo shprehje e pakënaqësisë në lidhje me shërbimet që ofrojmë ose me sjelljen profesionale të personelit dhe kontraktorëve tanë"*.

2. Ky formular shërben për ankesa brenda qendrës së largimit të imigracionit, përfshirë edhe gjatë shoqërimit. Një udhëzues i veçantë mbulon procedurat më të gjera të trajtimit të ankesave nga Zyra e Brendshme (Vizat dhe Imigracioni në Mbretërinë e Bashkuar, Zbatimi i Ligjit për Imigracionin, Forca Kufitare) dhe mund të gjendet në adresën <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

Si të bëni një ankesë

3. Ankesat në përgjithësi do të bëhen nga personat të cilët ndodhen në qendrën e ndalimit, por mund të bëhen edhe nga individë ose grupe të tjera në emër të tyre.

4. Ankesa juaj duhet të bëhet brenda tre muajve nga data kur ka ndodhur incidenti [12 muaj në rastin e një ankesë për kujdesin shëndetësor në Angli]. Ankesat e marra pas kësaj periudhe nuk do të pranohen përveç rasti kur ekzistojnë rrethana të jashtëzakonshme.

5. Formularët e ankesave dhe shënimet udhëzuese janë të disponueshme në gjuhë të ndryshme për t'ju ndihmuar, por nëse ankesa juaj është shkruar në një gjuhë të ndryshme nga anglishtja, ajo duhet të përkthehet. Kjo mund të na marrë më shumë kohë për t'ju dhënë një përgjigje.

6. Ju lutemi jepni sa më shumë detaje që të jetë e mundur në lidhje me ankesën tuaj. Ne do t'ju kontaktojmë në rast se kemi nevojë për më shumë informacion.

7. Në rast se jeni ende i ndaluar nga Autoriteti i Zbatimit të Ligjit për Imigracionin, Zyra e Brendshme dhe personeli i furnizuesit janë në dispozicion për t'ju ndihmuar të plotësoni formularin.

8. Ju duhet të jepni të dhëna për çdo person i cili e ka parë incidentin për të cilin po ankoheni ose që ishte me ju në kohën e incidentit. Pasi ta keni plotësuar formularin, firmoseni dhe vendosni datën dhe depozitoheni në kutinë e verdhë të ankesave drejtuar Autoritetit të Zbatimit të Ligjit për Imigracionin pranë Zyrës së Brendshme. Kutitë e ankesave janë të vendosura në të gjitha qendrat e largimit të imigracionit, qendra e ndalimit afatshkurtër dhe dhomat e ndalimit. Kutitë hapen një herë në ditë. Formularët e ankesave të cilat plotësohen gjatë një udhëtimit me eskortë mund t'i dorëzohen personelit, i cili do t'ia dërgojë ato Zyrës së Brendshme. Kur personat e ndaluar dërgohen në një IRC ose në një qendër të ndalimit afatshkurtër, ata duhet të këshillohen të depozitojnë formularin e tyre në një nga kutitë e verdha të ankesave sapo të mbërrijnë.

Ju lutemi vini re se përgjigjet me postë elektronike nuk do të dërgohen nga një kanal i sigurt.

Ju gjithashtu mund ta dërgoni formularin direkt në adresën e mëposhtme: Detention Services Complaint Team [Ekipi për Ankesat ndaj Shërbimeve të Ndalimit]
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.
Email: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. Paraqitja e një ankesë nuk do të ndikojë në asnjë vendim në lidhje me statusin tuaj të imigracionit dhe as nuk do të vonojë ndonjë vendim për pranimin ose largimin tuaj nga Mbretëria e Bashkuar.

Hetimi i ankesës tuaj

10. Juve do t'ju dërgohet një letër për të konfirmuar marrjen e ankesës suaj, për t'ju njoftuar se kush do ta hetojë ankesën tuaj dhe kur ka të ngjarë të merrni një përgjigje.

11. Çdo ankesë në të cilën ngrihet një pretendim se është kryer një sjellje kriminale do t'i referohet policisë dhe, aty ku është e përshtatshme, ju mund të kërkonte numrin e referencës së policisë. Është zgjedhja juaj nëse doni t'i tregoni vetë policisë dhe personeli mund t'ju ndihmojë për ta bërë atë.

12. Për të hetuar ankesën tuaj, mund të jetë e nevojshme që t'ju intervistojnë. Në rast se kjo gjë ju shqetëson, atëherë ju lutemi flisni me menaxherin e Autoritetit për Zbatimin e Ligjit të Imigracionit, në vendin ku jeni të ndaluar.

13. Kur t'ju shkruajmë në lidhje me ankesën tuaj, letrat tona do t'ju jepen vetëm në Anglisht. Ju mund t'i kërkonti personelit ose Bordit të Pavarur të Mbikëqyrjes dhe grupeve të mirëqenies që t'ju ndihmojnë ta përkthejnë atë për ju. Përgjigjet ndaj ankesave mbi kujdesin shëndetësor (Angli) do të jepen si në gjuhën origjinale ashtu edhe në Anglisht.

14. Ne do ta shqyrtojmë ankesën tuaj sa më shpejt që të mundemi.

- a. Në rast se çështja i referohet një shërbimi të ofruar ose sjelljes së personelit (të një natyre të vogël) - 20 ditë pune.
- b. Në rast se çështja i referohet sjelljes së personelit, por është e një natyre serioze – 12 javë.
- c. Në rast se çështja i referohet një pjese tjetër të Zyrës së Brendshme – 20 ditë pune. Ju lutemi vini re se përgjigja do të ndahet me ekipin përkatës dhe ju nuk do të kontaktoheni nga Ekipi për Ankesat ndaj Shërbimeve të Ndalimit.
- d. Në rast se çështja i referohet kujdesit shëndetësor ose një anëtarë të personelit nga kujdesi shëndetësor ndërkohë që ju mbaheni të ndaluar, ju mund të ankoheni direkt tek ofruesi i kujdesit të shëndetit ose (për Qendrat e Ndalimit në Angli) tek NHS e Anglisë. Në rast se përdorni këtë formular dhe depozitoni ankesën tuaj në kutinë e verdhë të ankesave drejtuar Autoritetit të Zbatimit të Ligjit për Imigracionin pranë Zyrës së Brendshme, ankesa juaj do t'i kalohet menaxherit për kujdesin e shëndetit i cili do t'ju kontaktojë për të diskutuar në lidhje me ankesën tuaj. Ankesat që i referohen kujdesit të shëndetit në Angli do të marrin përgjigje nga NHS Angli – zakonisht brenda 40 ditë pune. Afatet kohore për t'iu përgjigjur ankesave që i referohen kujdesit të shëndetit në qendrat e ndalimit në Skoci ose në Irlandën e Veriut i nënshtrohen proceseve të miratuara në nivel vendor. Ankesat që i referohen kujdesit të shëndetit duhet të vendosen në një zarf ku shënohet qartë "ankesa mjekësore".

Afatet kohore të mësipërme llogariten nga dita kur ne marrim ankesën tuaj.

15. Ankesa juaj do të hetohet në mënyrë të plotë dhe tek përgjigja do të shpjegohet se çfarë kemi bërë. Rezultati do të jetë i mbështetur (ne e kemi pranuar ankesën tuaj), pjesërisht i mbështetur (ne kemi pranuar disa pjesë të ankesës suaj) ose i pambështetur (ne nuk kemi pranuar asnjë pjesë të ankesës suaj).

16. Në rrethana të caktuara mund të jetë e pamundur ta çoni ankesën tuaj përpara. Për shembull nëse nuk ndihmoni ose nuk bashkëpunoni në ndonjë hetim.

17. Rrugët e ankimit

Në rast se ankesa juaj është klasifikuar si një **ankesë ndaj shërbimit ose një shkelje e vogël**;

Në rast se nuk jeni të kënaqur me përgjigjen që është dhënë ndaj ankesës tuaj, atëherë ju keni të drejtë ta dërgoni ankesën tuaj tek Ekzaminuesi i Pavarur i Ankesave (IEC), i cili është i pavarur nga Zyra e Brendshme.

Detajet për mënyrën se si të kontaktoni IEC [Ekzaminuesi i Pavarur i Ankesave] do t'ju jepen tek përgjigja për ju. IEC nuk mund të shqyrtojë ankesat në lidhje me statusin tuaj të imigracionit, duke përfshirë vendimet për t'ju larguar nga MB; IEC nuk mund të shqyrtojë as ankesat në lidhje me kujdesin shëndetësor. Ankesat nga palët e treta e ngritura në emrin tuaj do të merren parasysh, me kusht që të keni dhënë pëlqimin tuaj me shkrim. IEC nuk do të pranojë një ankesë për hetim derisa ajo të jetë hetuar plotësisht në përputhje me procesin e ankesave të përcaktuar në këtë udhëzues.

Në rast se ankesa juaj i është caktuar Njesisë së Standardeve Profesionale të Zyrës së Brendshme si një **ankesë serioze për sjellje të pahijshme**;

Në rast se nuk jeni të kënaqur me përgjigjen ndaj ankesës suaj për shkelje të rëndë, atëherë ju keni të drejtë ta referoni ankesën tuaj tek Avokati i Popullit për Burgjet dhe Provën (PPO), i cili është i pavarur nga Zyra e Brendshme. Detajet për mënyrën se si të kontaktoni Avokatin e Popullit do t'ju jepen tek përgjigja për ju. Avokati i Popullit nuk mund të hetojë mbi çështjet që kanë të bëjnë me statusin tuaj të imigracionit, vendimin për ndalimin tuaj ose vendimin për t'ju larguar nga Mbretëria e Bashkuar. PPO [Avokati i Popullit për Burgjet dhe Provën] nuk do të pranojë një ankesë për hetim derisa ajo të jetë hetuar plotësisht në përputhje me procesin e ankesave të përcaktuar në këtë udhëzues.

Në rast se ankesa juaj ka qenë një **Ankesë ndaj Kujdesit të Shëndetit**;

Në rast se ankesa juaj i referohet kujdesit të shëndetit në Angli, ajo mund të bëhet drejtpërdrejt nëpërmjet procedurës standarde të ankesave ndaj NHS Angli, detajet e së cilës mund të gjenden në faqen

www.england.nhs.uk/contact-us/complaint e cila përfshin informacion se si të bëni një ankim nëpërmjet Avokatit të Pavarur të Popullit për Shërbimet Parlamentare dhe të Shëndetit (PHSO). Në rast se ankesa juaj ka të bëjë me kujdesin e shëndetit që ju është dhënë në një qendër ndalimi në Skoci ose në Irlandën e Veriut, ju mund të bëni ankim tek Avokati i Popullit për Shërbimet Publike në Skoci (për qendrat e ndalimit në Skoci) ose tek Avokati i Popullit për Shërbimet Publike në Irlandën e Veriut (për qendrat e ndalimit në Irlandën e Veriut). Detajet se si ta përshkallëzoni ankesën tuaj do të jepen në letrën e përgjigjes nga ofruesi i kujdesit të shëndetit, i cili është përgjegjës për hetimin e ankesës tuaj fillestare.

18. Llojet e tjera të ankesave

Shërbimet Kombëtare të Shëndetësisë (Angli, Skoci dhe Irlanda e Veriut)

Në rast se kërkesa juaj ka të bëjë me trajtimin mjekësor nga jashtë që ju e keni marrë në një institucion të Shërbimit Kombëtar të Shëndetësisë (Angli, Skoci dhe Irlanda e Veriut) dhe jo në një qendër ndalimi (për shembull, në një spital), ju duhet të kontaktoni Ofruesin e Kujdesit të Shëndetit në institucionin ku jeni paraqitur. Në rast se depozitoni një ankesë të tillë në rutinë e verdhë të ankesave drejtuar Autoritetit të Zbatimit të Ligjit për Imigracionin pranë Zyrës së Brendshme në një IRC [Qendra e Largimit të Imigrantëve], ajo do t'i përcillet në emrin tuaj ofruesit përkatës të jashtëm të kujdesit të shëndetit. Përshkallëzimi i ankesave të tilla (kur ju nuk jeni të kënaqur me përgjigjen) i drejtohet Avokatit të Pavarur të Popullit për Shërbimet Parlamentare dhe të Shëndetit (për kujdesin e jashtëm shëndetësor në Angli) ose Avokatit të Popullit për Shërbimet Publike në Skoci (për Skocinë) ose Avokatit të Popullit për Shërbimet Publike në Irlandën e Veriut (për Irlandën e Veriut). Të dhënat e kontaktit të këtyre Avokatëve të Popullit duhet t'ju jepen nga organizata që ka hetuar dhe i është përgjigjur ankesës tuaj.

Policia;

Në rast se ankesa juaj ka të bëjë me sjelljen e oficerëve të policisë, ju duhet të kontaktoni forcat përgjegjëse të policisë për vendndodhjen gjeografike ku ka ndodhur incidenti. Faqja e internetit e Komisionit të Pavarur të Ankesave kundër Policisë ofron informacion të detajuar se si të bëni një ankesë. Zgjedhja e shërbimit të duhur të policisë do t'ju çojë direkt në seksionin e ankesave në faqen e internetit të shërbimit të policisë

<https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-dhe-appeals/makecomplaint>

Pjesë të tjera të Zyrës së Brendshme

Ju lutemi vini re se nëse ankesa juaj ka të bëjë me një fushë tjetër të veprimtarisë së Zyrës së Brendshme, ne do të sigurohemi që ankesa juaj të përcillet në departamentin përkatës për hetim.

19. Ankesat nga fëmijët

Ne do të hetojmë të gjitha ankesat e paraqitura nga fëmijët me të njëjtin seriozitet që do të hetonim një ankesë të paraqitur nga një person madhor. Formularët alternativë të ankesave për fëmijët gjenden në të gjitha institucionet ku mund të mbahen fëmijët. Një anëtar i personelit mund t'i ndihmojë fëmijët të plotësojnë formularin e ankesës.

Mbiemri:	Emri (Emrat):
Data e Lindjes:	Kombësia:
Numri i referencës CID: Numri i referencës së Zyrës së Brendshme: Numri NOMIS:	Vendndodhja Aktuale (Emërtimi i IRC ose STHF, tjetër):
Vendndodhja ku ka ndodhur incidenti të cilit i referoheni në ankesën tuaj (IRC, STHF, tjetër):	
Të dhënat e kontaktit. Ju lutemi jepni një numër telefoni dhe adresën e email-it në mënyrë që t'ju kontaktojmë nëse jeni larguar nga qendra e ndalimit përpara se të merrni një përgjigje për ankesën tuaj.	

Bordi i Pavarur i Monitorimit (IMB) është një Organizatë e Pavarur Joqeveritare. Anëtarët janë përgjegjës për monitorimin e kushteve në të cilat mbahen individët e ndaluar, mirëqenien e tyre dhe mënyrën në të cilën vepron institucioni i ndalimit. A dëshironi që ankesa juaj të ndahet me IMB-në 'Bordi i Pavarur i Monitorimit'?

Po Jo

A është kjo një ankesë në lidhje me shërbimet e

kujdesit shëndetësor apo personelin? Po. Jo.

Në rast se ankesa juaj lidhet me një incident në të cilin jeni lënduar, oficeri hetues mund të dojë të shqyrtojë të dhënat tuaja mjekësore. A i jepni leje oficerit hetues që të ketë akses tek të dhënat tuaja mjekësore?

Po. Jo.

Paraqitja e një ankese nuk do të ndikojë në shqyrtimin e statusit tuaj të imigracionit dhe nuk do t'ju pengojë të largoheni nga Mbretëria e Bashkuar, përveç nëse bëhet fjalë për një ankesë për një sulm të rëndë dhe përfshin një hetim policor. Paraqitja e një ankese nuk do të ndikojë nëse do të transferoheni në një qendër tjetër të largimit të imigrantëve.

Detajet e ankesës suaj:

Firma

Datë: