



Home Office

## دائرة تنفيذ القرارات المتعلقة بالهجرة تقديم الشكوى

## يرجى قراءة هذه الملاحظات بعناية قبل تعبئة نموذج الشكوى

1. تعتبر دائرة الهجرة ملزمة قانونياً بأن تقدم خدمة مهنية وعادلة وكفوءة ومهذبة وتقديم يد المساعدة ، وتتوقع دائرة الهجرة أن تتلزم الجهات المتعهددة والمتعاقددة معها بنفس الأمر. وتعريف مصطلح الشكوى هو أي تعبير عن عدم الرضى حول الخدمة التي تقدمها أو حول التصرف أو السلوك المهني الذي يتصرفه احد موظفينا أو الجهات التي نتعاقد معها.

2. ويعتبر هذا النموذج مخصص لتقديم الشكاوي المتعلقة بمركز ترحيل الهجرة بما في ذلك أثناء اصطحابك من وإلى هذا المركز. وتغطي التوجيهات والإرشادات المنفصلة مجموعة واسعة من الإجراءات المتبعة في وزارة الداخلية في التعامل مع الشكاوي المقدمة (أي الشكاوي المقدمة الى دائرة تأشيرات السفر (الفيزا) الى المملكة المتحدة ودائرة الهجرة ، أو دائرة تنفيذ قرارات الهجرة أو حرس الحدود) ويمكنك العثور على هذه التوجيهات والإرشادات عند زيارتك الموقع الإلكتروني التالي

<https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

### تقديم الشكاوي

3. يقدم عادة الأشخاص الموجودين في مباني الاعتقال الشكاوي ، ولكن يمكن أن يقدم أيضا الأفراد أو المجموعات الأخرى هذه الشكاوي نيابة عن هؤلاء الأشخاص.

4. يتوجب عليك عادة تقديم شكوك في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ وقوع الحادثة أو المشكلة [12 شهرًا في حالة تقديم شكوى حول الرعاية الصحية في إنجلترا]. وقد لا يتم قبول لنظر في الشكاوي الواردة بعد انقضاء هذه الفترة إلا في حالة وجود ظروف استثنائية لعدم القيام بهذا الأمر.

5. تتوفر نماذج تقديم الشكاوي والإرشادات حول كيفية القيام بهذا الأمر مترجمة الى عدة لغات لمساعدتك ، ولكن إذا كنت ترغب بتقديم شكوك بهيئة خطية باستخدام لغة أخرى غير اللغة الإنجليزية ، فسنقوم بترجمة شكوك ، ولكن قد يستغرق هذا الأمر فترة زمنية أطول من الفترة المحددة لتقديم الرد على موضوع شكوك.

6. يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول شكوك. وسوف نقوم بالاتصال بك اذا احتجنا الحصول على المزيد من المعلومات.

7. في حالة استمرارية قيام خدمة تنفيذ قرارات دائرة الهجرة باحتجازك ، فستتمكن وزارة الداخلية والجهات التي تتعاقد معها وزارة الداخلية في تقديم المساعدة اللازمة لك لتتمكن من تعبئة نموذج الشكوى.

8. يتوجب عليك تقديم كافة التفاصيل المتعلقة بجميع الأشخاص الذين شهدوا على وقوع الحادثة موضوع الشكوى أو الأشخاص الذين تواجدوا معك أثناء وقوع الحادث. ويرجى منك بعد الانتهاء من تعبئتك لنموذج الشكوى أن تقوم بالتوقيع عليه وكتابة التاريخ وإرساله عبر صندوق البريد الأصفر اللون المخصص للشكاوي المقدمة بحق دائرة إنفاذ قوانين الهجرة في وزارة الداخلية. وتوجد صناديق الشكاوي في جميع مراكز ترحيل المهاجرين ، ومرافق الاحتجاز المخصصة للاحتجاز على المدى القصير وغرف الحجز. ويتم فتح الصناديق مرة واحدة في اليوم. وبالنسبة الى نماذج الشكوى التي يتم تقديمها بخصوص رحلات المرافقة التي يتم إجراؤها من وإلى مراكز الاحتجاز ، فيستطيع مقدم الشكوى تسليم شكواه الى الموظفين ليقوم بإرسالها الى وزارة الداخلية. أو اذا تم اخذ الفرد المحتجز الى مركز ترحيل الهجرة IRC أو مركز الاحتجاز لفترة زمنية قصيرة ، فيتوجب عليه إرسال نموذج شكوك باستخدام احد صناديق الشكاوي صفراء اللون عند وصوله الى المركز. ويرجى العلم بأنه لن يتم إرسال الردود المرسله بواسطة البريد الإلكتروني باستخدام النظام الإلكتروني المؤمن.

ويستطيع مقدم الشكوى بأن يرسل شكواه بشكل مباشر إلى العنوان التالي:

Detention Services Complaint Team

3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.

العنوان الإلكتروني:

[DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

9. لن يؤثر تقديمك الشكوى على أي قرار يتم اتخاذه ويتعلق بوضعك كمهاجر ولن يؤدي الى تأخير إصدار القرار المتعلقة بقبول إقامتك في المملكة المتحدة أو ترحيلك من المملكة المتحدة.

### التحقيق في موضوع شكوك

10. سيتم إرسال الرسالة اليك لإعلامك حول استلامنا لموضوع شكوك وإعلامك حول اسم الشخص الذي سيقوم بالتحقيق في موضوع شكوك وحول الوقت المتوقع لاستلامك الرد على موضوع شكوك.

11. سيتم إحالة كافة الشكاوي المتعلقة بتوجيه الاتهامات حول استخدام السلوك الإجرامي الى الشرطة ، ويمكنك طلب الحصول على

رقم إشارة الشرطة المتعلقة بهذه الشكوى. ويعتبر الأمر متروكا لك فيما اذا كنت ترغب بمناقشة هذه المسألة مع الشرطة بشكل مباشر ، ويستطيع احد الموظفين تقديم النصيحة لك حول كيفية القيام بهذا الأمر

12. قد يتطلب التحقيق في شكاوك أن يتم إجراء مقابلة التحقيق مع أحد الموظفين. إذا ساورك القلق بشأن هذا الأمر ، فيرجى منك التحدث بمنتهى السرية مع مدير إنفاذ قوانين الهجرة الموجود في المكان الذي يتم احتجازك به .

13. عندما نراسلك حول موضوع شكاوك ، فسيتم إرسال الرسائل اليك باللغة الإنجليزية فقط. وعلى الرغم من ذلك فيمكنك أن تطلب من الموظفين أو مجلس المراقبة المستقل ومجموعات الرعاية الاجتماعية للأفراد المحتجزين في المكان الذي يتم احتجازك فيه بأنك تحتاج الحصول على المساعدة في ترجمة المراسلات الواردة اليك. وسيتم تقديم الردود على الشكاوى المقدمة بحق الرعاية الصحية (في إنجلترا) باللغة الإنجليزية و مترجمة الى لغتك الأم.

14. سنتعامل مع شكاوك بأسرع ما يمكن. وفيما يلي جداولنا الزمنية المتعلقة بالقيام بهذا الأمر:

- أ. إذا كانت تتعلق الشكوى بالخدمة المقدمة أو السلوك الذي تصرف به احد الموظفين (والذي يعتبر سلوك خاطئ على نحو طفيف) : فسيتم إرسال الرد حول هذه الشكاوي خلال 20 يوم عمل
- ب. إذا كانت تتعلق الشكوى بالسلوك الخطير الذي تصرف به احد الموظفين: فسيتم إرسال الرد حول هذه الشكاوي خلال 12 أسبوعاً.
- ت. إذا كانت تتعلق الشكوى بدائرة أخرى في وزارة الداخلية: فسيتم إرسال الرد حول هذه الشكاوي خلال 20 يوم عمل. يرجى الملاحظة بأنه ستم إحالة موضوع الشكوى الى الفريق المختص ولن تحصل على الرد المتعلق بهذه الشكوى من خدمات الاحتجاز
- ث. إذا كانت تتعلق الشكوى بالرعاية الصحية أو السلوك الذي تصرفه أحد موظفي الرعاية الصحية أثناء تواجدك في الحجز ، فيمكنك تقديم الشكوى بشكل مباشر إلى مقدم الرعاية الصحية أو (لمرافق الاحتجاز في إنجلترا) أو خدمة الصحة الوطنية NHS في إنجلترا . وإذا استخدمت نموذج الشكوى فيمكنك إرساله بواسطة صندوق البريد الأصفر اللون المخصص لإرسال الشكاوي المتعلقة بخدمة تنفيذ الهجرة في وزارة الداخلية ، وسيتم إرسال شكاوك الى مدير الرعاية الصحية الذي سيتصل بك لمناقشة موضوع شكاوك. وستقوم خدمة الصحة الوطنية في إنجلترا NHS بإرسال الرد على الشكاوي المتعلقة بالرعاية الصحية في إنجلترا وذلك خلال 40 يوم عمل من استلام الشكوى. وتخضع الجداول الزمنية المطبقة في تقديم الردود على الشكاوي المتعلقة بالرعاية الصحية في مرافق الاحتجاز في إسكتلندا أو أيرلندا الشمالية الى الإجراءات المحلية المطبقة. ويجب إرسال الشكاوى المتعلقة بالرعاية الصحية في مغلف مكتوب عليه بوضوح "شكوى طبية".

ويتم حساب الجداول الزمنية المتعلقة بإرسال الردود حول الشكاوي والمذكورة أعلاه اعتباراً من يوم استلامنا لموضوع شكاوك

15. سيتم التحقيق في موضوع شكاوك بدقة ، وسيوضح الرد الذي سنقوم بتقديمه جميع الأمور التي توصلنا اليها وفيما اذا تم تأييد موضوع شكاوك بالكامل أو اذا قمنا بتأييد موضوع شكاوك على نحو جزئي (أي قيامنا بتأييد أجزاء معينة من شكاوك ورفض الأجزاء الأخرى المتعلقة بشكاوك) أو عدم تأييد موضوع شكاوك (عدم قيامنا بتأييد أي جزء من الأجزاء المتعلقة بموضوع شكاوك)

16. في ظروف معينة قد لا يكون من الممكن المضي قدماً في التحقيق في موضوع شكاوك. على سبيل المثال ، في حالة عدم قيامك بالمساعدة أو التعاون مع عملية التحقيق الجارية حول موضوع شكاوك.

### الطرق المتبعة فيما يتعلق بتقديم طلب الطعن أو الاستئناف حول القرار الصادر

إذا تم اعتبار موضوع شكاوك بأنه شكوى حول تقديم الخدمة أو إساءة التصرف أو إساءة السلوك على نحو طفيف ، وفي حالة عدم رضاك حول الرد الذي حصلت عليه بخصوص موضوع شكاوك ، فيحق لك بإحالة موضوع شكاوك الى المحقق المستقل حول الشكاوي (IEC) وهو شخص منفصل ومستقل عن وزارة الداخلية.

وسيتم توفير تفاصيل الاتصال مع المحقق المستقل حول الشكاوي IEC في الرد المقدم حول موضوع شكاوك. ولا يستطيع المحقق المستقل حول الشكاوي IEC التعامل أو النظر مع أي شكوى تتعلق بوضع هجرتك بما في ذلك أي قرار متخذ ويتعلق بترحيلك من المملكة المتحدة ، ولا يتعامل المحقق المستقل حول الشكاوي IEC مع الشكاوي المتعلقة بالرعاية الصحية . وسيتم النظر في الشكاوي المقدمة من الطرف الثالث نيابة عنك ، شريطة تقديمك الخطية على قيام الطرف الثالث بذلك. ولن يقبل المحقق المستقل حول الشكاوي IEC النظر في أي شكوى تتعلق بالتحقيق إلا بعد الانتهاء من إجراء التحقيق وفقاً لما ورد في عملية تقديم الشكاوي المذكورة في هذه التوجيهات أو الإرشادات.

إذا تمت إحالة موضوع شكاوك الى وحدة المعايير المهنية في وزارة الداخلية باعتبارها شكوى تتعلق بإساءة التصرف أو السلوك على نحو جسيم ، في حالة عدم رضاك حول الرد الذي حصلت عليه بخصوص موضوع شكاوك ، فيحق لك بإحالة موضوع شكاوك الى هيئة المظالم للسجون وخدمات إعادة التأهيل (PPO) وهي هيئة مستقلة عن وزارة الداخلية ، وسيتم توفير تفاصيل الاتصال مع هيئة المظالم للسجون وخدمات إعادة التأهيل في الرد المقدم حول موضوع شكاوك. ولا تستطيع هيئة المظالم التحقيق في المسائل المتعلقة بوضع هجرتك أو القرار المتخذ لاعتقالك أو أي قرار اخر يتعلق بترحيلك من المملكة المتحدة. ولن تقبل هيئة المظالم للسجون وخدمات إعادة التأهيل PPO التحقيق في أي شكوى إلا بعد الانتهاء من إجراء التحقيق الكامل بخصوصها بموجب ما ورد في عملية تقديم الشكاوي المذكورة في هذه التوجيهات أو الإرشادات. .

## إذا كانت شكاوىك تتعلق بالرعاية الصحية

إذا كان موضوع الشكاوى الذي ترغب بتقديمه يتعلق بالرعاية الصحية في إنجلترا ، فيمكنك تقديم هذه الشكاوى بشكل مباشر عن طريق استخدامك لإجراءات تقديم الشكاوى الاعتيادية المتبعة في خدمة الصحة الوطنية NHS في إنجلترا ، وتتوفر التفاصيل المتعلقة بهذا الأمر عن طريق زيارتك الموقع الإلكتروني التالي: [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint) وتشتمل أيضا على المعلومات المتعلقة حول كيفية تقديم طلب الطعن أو الاستئناف حول القرارات عن طريق تقديمها أمام هيئة المظالم للخدمات الصحية والشؤون البرلمانية المستقلة (PHSO). وإذا كانت شكاوىك تتعلق بالرعاية الصحية التي حصلت عليها في مرفق الاعتقال في إسكتلندا أو إيرلندا الشمالية ، فيتوجب عليك تقديم طلب الطعن في القرار الصادر حول موضوع شكاوىك الى هيئة المظالم المتعلقة بالخدمات العامة الاسكتلندية (بالنسبة للشكاوى المقدمة بخصوص مرافق الاحتجاز في إسكتلندا) أو الى هيئة المظالم العائدة الى الخدمات العامة في إيرلندا الشمالية (بالنسبة للشكاوى المقدمة بخصوص مرافق الاحتجاز في إيرلندا الشمالية) . ويمكنك الحصول على التفاصيل المتعلقة بكيفية تقديم موضوع شكاوىك الى الجهات العليا في رسالة الرد على شكاوىك المرسلة من جهة الرعاية الصحية المسؤولة عن إجراء التحقيق في موضوع شكاوىك .

## أنواع الشكاوى الأخرى

### الخدمات الصحية الوطنية في إنجلترا وإسكتلندا وإيرلندا الشمالية

إذا كانت تتعلق شكاوىك بحصولك على العلاج الطبي الخارجي في المرافق العائدة الى خدمة الصحة الوطنية في إنجلترا أو إسكتلندا أو إيرلندا الشمالية وليس بخصوص العلاج الطبي الذي حصلت عليه أثناء تواجدك في الاحتجاز (على سبيل المثال حصولك على هذا العلاج في المستشفى) فيتوجب عليك الاتصال مع الجهة المقدمة للرعاية الصحية التي حصلت على العلاج الطبي فيها. وإذا وضعت نموذج الشكاوى المتعلقة بهذا الأمر داخل صندوق الشكاوى الأصفر المخصص للشكاوى المقدمة حول دائرة الهجرة في وزارة الداخلية والموجود في مركز ترحيل الهجرة IRC فسيتم إرسال نموذج شكاوىك نيابة عنك الى جهة الرعاية الصحية الخارجية ذات العلاقة. ويتوجب تصعيد هذا النوع من الشكاوى المقدمة بسبب عدم رضاك حول الرد الذي حصلت عليه من خدمات الرعاية الصحية الخارجية الموجودة في إنجلترا الى هيئة المظالم العائدة للرعاية الصحية والبرلمانية PHSO أو الى هيئة المظالم للخدمات العامة في إسكتلندا بالنسبة للشكاوى المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية الخارجية الموجودة في إسكتلندا أو الى هيئة المظالم للخدمات العامة في إيرلندا الشمالية بالنسبة للشكاوى المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية الخارجية الموجودة في إيرلندا الشمالية. ويتوجب أن توفر المنظمة التي قامت بالتحقيق وتقديم الرد حول موضوع شكاوىك جميع تفاصيل الاتصال المتعلقة بهيئات المظالم ذات العلاقة.

## الشرطة

إذا كانت تتعلق شكاوىك بالتصرفات التي تصرفها ضباط الشرطة ، فيتوجب عليك الاتصال مع مركز الشرطة المسؤول عن الموقع الجغرافي لمكان وقوع الحادثة. ويوفر الموقع الإلكتروني العائد للمفوضية المستقلة المسؤولة عن النظر حول الشكاوى المقدمة بحق الشرطة جميع التفاصيل اللازمة حول كيفية تقديم الشكاوى. وسيساعد اختيارك لقسم الشرطة الصحيح عند زيارتك لهذا الموقع الإلكتروني الى توجيهك بشكل مباشر الى قسم الشكاوى الموجود في الموقع الإلكتروني العائد لقسم الشرطة الذي تم اختياره <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

## الدوائر الأخرى العائدة لوزارة الداخلية

يرجى الملاحظة بأنه إذا كان يتعلق موضوع شكاوىك حول دائرة أخرى في وزارة الداخلية ، فنقوم بإرسال شكاوىك الى الدائرة ذات العلاقة للتحقيق فيها.

## الشكاوى المقدمة من الأطفال

سنقوم بالتحقيق حول كافة الشكاوى التي يقدمها الأطفال بمنتهى الجدية كما هو الحال عند قيامنا بالتحقيق حول كافة الشكاوى التي يقدمها الأشخاص البالغين. وتتوفر نماذج تقديم الشكاوى البديلة المخصصة لاستخدام الأطفال في كافة المرافق التي يتم فيها احتجاز الأطفال. ويستطيع احد الموظفين مساعدة الأطفال في كتابة وتعبئة نموذج الشكاوى.

اسم العائلة:	الاسم الأول:
تاريخ الميلاد:	الجنسية:
رقم الإشارة CID رقم الإشارة في وزارة الداخلية HO رقم الإشارة في النظم الوطني لإدارة الأشخاص الخارجين عن القانون NOMIS Number:	الموقع الحالي (اسم مركز ترحيل الهجرة IRC أو المبنى المخصص للاعتقال لفترة زمنية قصيرة STHF أو غيرها):
موقع وقوع الحادثة التي ترغب بالإشارة إليها في موضوع شكواك (اسم مركز ترحيل الهجرة IRC أو المبنى المخصص للاعتقال لفترة زمنية قصيرة STHF أو غيرها):	
تفاصيل الاتصال : يرجى التزويد بالبريد الإلكتروني ورقم الهاتف النقال (الموبايل) الذي يمكن الاتصال بك بواسطته اذا غادرت الاحتجاز قبل حصولك على الرد المتعلق بشكواك :	

مجلس المراقبة المستقلة IMB هي منظمة غير حكومية مستقلة ، فيعتبر أعضاء المجلس مسؤولون عن مراقبة الظروف المتعلقة باحتجاز الأفراد ورعايتهم وطريقة تشغيل وإدارة مركز الاحتجاز. هل توافق بان يتم اطلاع مجلس المراقبة المستقل (IMB) على موضوع شكواك؟

نعم  لا

هل يتعلق موضوع شكواك حول خدمات الرعاية الصحية أو الموظفين العاملين في خدمات الرعاية الصحية؟

نعم  لا

اذا كان يتعلق موضوع شكواك حول الحادثة التي تعرضت فيها الى الإصابة ، فقد يرغب ضابط التحقيق الاطلاع على سجلاتك الطبية. هل تسمح بان يطلع ضابط التحقيق على سجلاتك الطبية؟

نعم  لا

لن يؤثر تقديمك لهذه الشكوى على إمكانية النظر حول وضع هجرتك في المملكة المتحدة ولن يمنع إمكانية ترحيلك من المملكة المتحدة ، إلا اذا كان يتعلق موضوع الشكوى حول الاعتداءات الخطيرة وتنطوي على إجراء الشرطة التحقيق اللازم بخصوصها. لن يؤثر تقديمك للشكوى على القرارات المتعلقة بإمكانية نقلك الى مركز ترحيل هجرة آخر أم لا.

تفاصيل شكواك :



التاريخ:

التوقيع: