



Home Office

ইমিগ্রেশন এনফোর্সমেন্ট একটি অভিযোগ করা

আপনি একটি অভিযোগ ফর্ম পূরণ করার আগে দয়া করে এই সংক্ষিপ্ত তথ্যগুলি পড়ুন।

1. ইমিগ্রেশন এনফোর্সমেন্ট একটি পেশাদার, ন্যায্য, দক্ষ, বিনয়ী এবং সহায়ক সেবা প্রদান করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং এর সরবরাহকারীদের কাছ থেকে অনুরূপ প্রতিশ্রুতি প্রত্যাশা করে। একটি অভিযোগের সংজ্ঞা হলো "আমরা যে সেবা প্রদান করি সে সম্পর্কে বা আমাদের কর্মী এবং ঠিকাদারদের পেশাদার আচরণ সম্পর্কে অসন্তুষ্টির যেকোনও প্রকাশ।"

2. এই ফর্মটি ইমিগ্রেশন অপসারণ এস্টেইটের মধ্যে অভিযোগের জন্য, এসকটের সময় সহ। পৃথক নির্দেশিকা বিশদ হোম অফিস অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (ইউকে ভিসা এবং ইমিগ্রেশন, ইমিগ্রেশন এনফোর্সমেন্ট, বর্ডার ফোর্স) অন্তর্ভুক্ত করে এবং তা এই সাইটে পাবেন: <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

অভিযোগ করা

3. অভিযোগগুলি সাধারণত ডিটেনশন এস্টেইটের লোকদের দ্বারা করা হয়ে থাকে তবে তাদের পক্ষে অন্যান্য ব্যক্তি বা গ্রুপ দ্বারাও করা যেতে পারে।

4. কোনও ঘটনা ঘটার তারিখের তিন মাসের মধ্যে আপনার অভিযোগ করা উচিত [ইংল্যান্ডে স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে অভিযোগের ক্ষেত্রে ১২ মাস]। ব্যতিক্রমী পরিস্থিতি না থাকলে এই সময়ের পরে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি গ্রহণ করা হবে না।

5. আপনাকে সাহায্য করার জন্য অভিযোগ ফর্ম এবং গাইডেন্স নোটগুলি বিভিন্ন ভাষায় উপলব্ধ, তবে যদি আপনার অভিযোগটি ইংরেজি ব্যতীত অন্য কোনও ভাষায় লেখা হয় তবে এটি অনুবাদ করতে হবে। এর ফলে আপনাকে উত্তর দিতে আমাদের আরও বেশি সময় লাগতে পারে।

6. দয়া করে আপনার অভিযোগ সম্পর্কে যতটা সম্ভব বিস্তারিতভাবে বলুন। আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করবো।

7. আপনি যদি এখনও আটক থাকেন তবে হোম অফিস এবং সাপ্লাইয়ার কর্মীরা উভয়ই আপনাকে ফর্মটি পূরণ করতে সহায়তা করার জন্য উপলব্ধ।

8. আপনার উচিত আপনি যে ঘটনা সম্পর্কে অভিযোগ করছেন সেটির অথবা ঘটনার সময় আপনার সাথে যারা ছিলেন তাদের বিশদ বিবরণ প্রদান করা। আপনি ফর্মটি পূরণ করার পরে, এটিতে স্বাক্ষর করুন এবং তারিখ দিন এবং এটি তালিকা দেয়া হলুদ হোম অফিস ইমিগ্রেশন এনফোর্সমেন্ট অভিযোগ বাক্সে ফেলুন। অভিযোগ বাক্সগুলি সকল অভিবাসন অপসারণ কেন্দ্র, স্বল্পমেয়াদী হোল্ডিং সুবিধা এবং হোল্ডিং রুমে অবস্থিত। বাক্সগুলি দিনে একবার খোলা হয়। এসকট যাত্রার সময় পূরণ করা অভিযোগ ফর্মগুলি কর্মীদের কাছে হস্তান্তর করা যেতে পারে যারা এটি হোম অফিসে প্রেরণ করবেন। যেখানে আটক ব্যক্তিদের আইআরসি বা স্বল্পমেয়াদী হোল্ডিং সুবিধায় নিয়ে যাওয়া হচ্ছে, সেখানে পৌঁছানোর পরে তাদের ফর্মটি হলুদ অভিযোগ বাক্সগুলির মধ্যে একটিতে পোস্ট করার পরামর্শ তাদের দেওয়া উচিত।

দয়া করে মনে রাখবেন যে ইমেইল জবাবগুলি কোনও নিরাপদ চ্যানেল দ্বারা প্রেরণ করা হবে না।

আপনি ফর্মটি সরাসরি নিম্নলিখিত ঠিকানায় পাঠাতে পারেন:

Detention Services Complaint Team
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9
3RR.

ইমেইল: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. একটি অভিযোগ করলে তা আপনার অভিবাসন মর্যাদা সম্পর্কিত কোনও সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করবে না অথবা আপনাকে যুক্তরাজ্যে প্রবেশ করতে দেওয়ার বা যুক্তরাজ্য থেকে অপসারণের কোনও সিদ্ধান্তকে বিলম্বিত করবে না।

আপনার অভিযোগ তদন্ত করা

10. আপনার অভিযোগ প্রাপ্তি স্বীকার করার জন্য আপনাকে একটি চিঠি প্রেরণ করা হবে, যেটিতে কে আপনার অভিযোগটি তদন্ত করবেন এবং কখন আপনি কোনও জবাব পাওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে তা আপনাকে জানানো হবে।

11. যেকোন অভিযোগ যা অপরাধমূলক আচরণের অভিযোগ করে তা পুলিশের কাছে প্রেরণ করা হবে এবং যেখানে উপযুক্ত, আপনি পুলিশের রেফারেন্স নম্বরের জন্য অনুরোধ করতে পারেন। আপনি যদি পুলিশকে নিজে বলতে চান তবে এটি আপনার পছন্দ এবং কর্মীরা আপনাকে এটি করতে সহায়তা করতে পারবেন।

12. আপনার অভিযোগ তদন্ত করার জন্য, আপনার সাক্ষাত্কার গ্রহণের প্রয়োজন হতে পারে। আপনি যদি এই বিষয়ে উদ্বিগ্ন হন তবে দয়া করে যেখানে আপনাকে আটক করা হয়েছে সেখানকার ইমিগ্রেশন এনফোর্সমেন্ট ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন।

13. আমরা যখন আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আপনাকে লিখবো, তখন আমাদের চিঠিগুলি কেবল ইংরেজিতে প্রদান করা হবে। আপনি কর্মীদের বা স্বাধীন মনিটরিং বোর্ড এবং ওয়েলফেয়ার গ্রুপগুলিকে আপনার জন্য এটি অনুবাদ করতে সহায়তা করার জন্য বলতে পারেন। হেলথকেয়ার তথা স্বাস্থ্যসেবা (ইংল্যান্ড) অভিযোগসমূহের জবাবগুলি মূল ভাষা এবং ইংরেজি উভয় ভাষায় প্রদান করা হবে।

14. আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার অভিযোগটি দেখবো।

- যদি বিষয়টি প্রদত্ত কোন সেবা অথবা কোন কর্মীর আচরণ (সামান্য প্রকৃতির) সম্পর্কে হয় - ২০ কার্যদিবস।
- যদি বিষয়টি কোন কর্মীর আচরণ সম্পর্কে হয়, কিন্তু সেটি গুরুতর প্রকৃতির না হয় - ১২ কার্যদিবস।
- বিষয়টি যদি হোম অফিসের অন্য অংশের জন্য হয় - ২০ কার্যদিবস। দয়া করে মনে রাখবেন যে জবাব প্রদানের জন্য প্রাসঙ্গিক টীমকে বলা হবে এবং ডিটেনশন সার্ভিসেস অভিযোগ দল আপনার সাথে যোগাযোগ করবে না।
- আপনি আটক থাকাকালীন যদি বিষয়টি স্বাস্থ্যসেবা বা স্বাস্থ্যসেবা কর্মীদের কোনও সদস্যের বিষয়ে হয় তবে আপনি সরাসরি স্বাস্থ্যসেবা যোগানদাতার কাছে অথবা (ইংল্যান্ডের আটক কেন্দ্রগুলির ক্ষেত্রে) এনএইচএস ইংল্যান্ডের কাছে অভিযোগ করতে পারেন। আপনি যদি এই ফর্মটি ব্যবহার করেন এবং হলুদ হোম অফিস ইমিগ্রেশন এনফোর্সমেন্ট অভিযোগ বাক্সে আপনার অভিযোগ পোস্ট করেন তবে আপনার অভিযোগটি স্বাস্থ্যসেবা পরিচালকের কাছে প্রেরণ করা হবে যিনি আপনার অভিযোগ নিয়ে আলোচনা করতে আপনার সাথে যোগাযোগ করবেন। ইংল্যান্ডে স্বাস্থ্যসেবা অভিযোগগুলির জবাব এনএইচএস ইংল্যান্ড কর্তৃক দেওয়া হবে - সাধারণত ৪০ কার্যদিবসের মধ্যে। স্কটল্যান্ড বা উত্তর আয়ারল্যান্ডের আটক কেন্দ্রগুলিতে স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কিত অভিযোগসমূহের জবাব প্রদানের জন্য সময়সীমাগুলি স্থানীয়ভাবে সম্মত প্রক্রিয়াগুলির সাপেক্ষে। স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কিত অভিযোগগুলি স্পষ্টভাবে 'মেডিকেল অভিযোগ' কথাটি লিখিত একটি খামে ভরে করা উচিত।

উপরের সময়সীমাগুলি আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার দিন থেকে গণনা করা হয়।

15. আপনার অভিযোগটি পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে তদন্ত করা হবে, এবং জবাব ব্যাখ্যা করবে যে আমরা কি কি করেছি। ফলাফলটি প্রমাণিত হবে (আমরা আপনার অভিযোগকে সমর্থন করেছি), আংশিকভাবে প্রমাণিত হবে (আমরা আপনার অভিযোগের কিছু অংশ সমর্থন করেছি) অথবা অপ্রমাণিত (আমরা আপনার অভিযোগের কোনও অংশকে সমর্থন করিনি)।

16. কিছু কিছু বিশেষ পরিস্থিতিতে আপনার অভিযোগটি এগিয়ে নেওয়া সম্ভব নাও হতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনি কোনও তদন্তে সহায়তা বা সহযোগিতা না করেন।

17. আপিলের রাস্তাসমূহ

যদি আপনার অভিযোগটি সার্ভিস প্রদান বা ছোটখাট অসদাচরণের অভিযোগ হিসাবে শ্রেণীভুক্ত করা হয়;

আপনি যদি আপনার অভিযোগের জবাবে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনার অভিযোগটি অভিযোগের স্বাধীন পরীক্ষকের (আইইসি) কাছে পাঠানোর অধিকার রয়েছে, যিনি হোম অফিস থেকে স্বতন্ত্র।

আইইসির সাথে কীভাবে যোগাযোগ করবেন তার বিশদ বিবরণ আপনার জবাবে প্রদান করা হবে। আইইসি আপনাকে যুক্তরাজ্য থেকে অপসারণের কোনও সিদ্ধান্ত সহ আপনার অভিযাসন মর্য়াদা সম্পর্কিত কোনও অভিযোগ ঘাটতে পারবেন না, বা আইইসি

স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কিত অভিযোগগুলি ঘাটেন না। আপনার পক্ষ থেকে উত্থাপিত তৃতীয় পক্ষের অভিযোগগুলি বিবেচনা করা হবে, যদি আপনি এই ব্যাপারে লিখিতভাবে আপনার সম্মতি দিয়ে থাকেন। আইইসি তদন্তের জন্য কোনও অভিযোগ গ্রহণ করবেন না যতক্ষণ না এটি এই নির্দেশিকায় উল্লিখিত অভিযোগ প্রক্রিয়ামালার অধীনে পুরোপুরি তদন্ত করা হয়।

যদি আপনার অভিযোগটি **গুরুতর অসদাচরণের অভিযোগ** হিসাবে হোম অফিস প্রফেশনাল স্ট্যান্ডার্ডস ইউনিটে বরাদ্দ করা হয়; আপনি যদি আপনার গুরুতর অসদাচরণের অভিযোগের জবাবে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনার অভিযোগটি প্রিজনস এবং প্রবেশন ওমবাডস্ম্যানের (পিপিও) কাছে পাঠানোর অধিকার রয়েছে, যিনি হোম অফিস থেকে স্বাধীন। ওমবাডস্ম্যানের সাথে কীভাবে যোগাযোগ করবেন তার বিশদ আপনার জবাব সহ আপনাকে প্রদান করা হবে। ওমবাডস্ম্যান আপনার অভিযাসন মর্যাদা, আপনাকে আটক করার সিদ্ধান্ত, বা আপনাকে যুক্তরাজ্য থেকে অপসারণ সম্পর্কিত বিষয়গুলি তদন্ত করতে পারবেন না। পিপিও তদন্তের জন্য কোনও অভিযোগ গ্রহণ করবেন না যতক্ষণ না এটি এই নির্দেশিকায় উল্লিখিত অভিযোগ প্রক্রিয়ামালার অধীনে পুরোপুরি তদন্ত করা হয়।

যদি আপনার অভিযোগটি **স্বাস্থ্যসেবা (হেলথকেয়ার) অভিযোগ** হয়;

আপনার অভিযোগ যদি ইংল্যান্ডে স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কিত হয় তবে এটি স্ট্যান্ডার্ড এনএইচএস ইংল্যান্ড অভিযোগ পদ্ধতিমালার মাধ্যমে সরাসরি উত্থাপিত হতে পারে, যার বিশদ বিবরণ www.england.nhs.uk/contact-us/complaint সাইটে রয়েছে, এতে স্বাধীন সংসদীয় এবং স্বাস্থ্য সার্ভিস ওমবাডস্ম্যানের (পিএইচএসও) মাধ্যমে কীভাবে আপিল করা যায় সে সম্পর্কে তথ্য অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। যদি আপনার অভিযোগ স্কটল্যান্ড বা উত্তর আয়ারল্যান্ডের কোনও ডিটেনশন ফ্যাসিলিটিতে (আটক কেন্দ্র) প্রদত্ত স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে হয় তবে আপিল করতে হবে স্কটিশ পাবলিক সার্ভিসেস ওমবাডস্ম্যান (স্কটল্যান্ডের আটক কেন্দ্রের জন্য) বা উত্তর আয়ারল্যান্ড পাবলিক সার্ভিসেস ওমবাডস্ম্যানের (উত্তর আয়ারল্যান্ডের আটক কেন্দ্রের জন্য) কাছে। আপনার অভিযোগটি কীভাবে পরবর্তী ধাপে নিয়ে যাওয়া যায় তার বিশদ বিবরণ আপনার প্রাথমিক অভিযোগ তদন্তের জন্য দায়ী স্বাস্থ্যসেবা যোগানদাতার জবাবের চিঠিতে প্রদান করা হবে।

18. অন্যান্য ধরনের অভিযোগসমূহ

ন্যাশনাল হেলথ সার্ভিস (জাতীয় স্বাস্থ্য সেবা) (ইংল্যান্ড, স্কটল্যান্ড এবং উত্তর আয়ারল্যান্ড);

যদি আপনার অভিযোগটি ন্যাশনাল হেলথ সার্ভিসের কোন স্থানে (ইংল্যান্ড, স্কটল্যান্ড এবং উত্তর আয়ারল্যান্ড) প্রাপ্ত বহিঃস্থ চিকিত্সা সম্পর্কে হয় এবং আটক কেন্দ্রে না হয় (উদাহরণস্বরূপ কোনও হাসপাতালে), তবে আপনার উচিত আপনি যেখানে চিকিত্সার জন্য গিয়েছিলেন সেখানকার স্বাস্থ্যসেবা যোগানদাতার সাথে যোগাযোগ করা। আপনি যদি আইআরসিতে হলুদ হোম অফিস ইমিগ্রেশন এনফোর্সমেন্ট অভিযোগ বাক্সে এই জাতীয় অভিযোগ রাখেন তবে এটি আপনার পক্ষ থেকে প্রাসঙ্গিক বহিঃস্থ স্বাস্থ্যসেবা যোগানদাতার কাছে প্রেরণ করা হবে। এই ধরনের অভিযোগগুলি কীভাবে পরবর্তী ধাপে নিয়ে যাওয়া যায় (যেখানে আপনি প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট নন) তা হলো সংসদীয় এবং হেলথ সার্ভিস ওমবাডস্ম্যান (ইংল্যান্ডে বাহ্যিক স্বাস্থ্যসেবার জন্য) বা স্কটিশ পাবলিক সার্ভিসেস ওমবাডস্ম্যান (স্কটল্যান্ডের জন্য) বা উত্তর আয়ারল্যান্ড পাবলিক সার্ভিসেস ওমবাডস্ম্যান (উত্তর আয়ারল্যান্ডের জন্য)। এই ওমবাডস্ম্যানদের সাথে যোগাযোগের বিবরণ আপনাকে সেই সংস্থার প্রদান করা উচিত যেটি আপনার অভিযোগের তদন্ত করেছে এবং জবাব দিয়েছে।

পুলিশ;

আপনার অভিযোগ যদি পুলিশ কর্মকর্তাদের আচরণ সম্পর্কিত হয় তবে আপনার উচিত যে ভৌগলিক অবস্থানে ঘটনাটি ঘটেছে সেটির এখতিয়ারভুক্ত পুলিশ বাহিনীর সাথে যোগাযোগ করা। কীভাবে অভিযোগ করা যায় এর বিশদ বিবরণ স্বতন্ত্র পুলিশ অভিযোগ কমিশনের ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়েছে। উপযুক্ত পুলিশ বাহিনী নির্বাচন আপনাকে সরাসরি বাহিনীটির ওয়েবসাইটের অভিযোগ বিভাগে নিয়ে যাবে: <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

হোম অফিসের অন্যান্য বিভাগসমূহ;

দয়া করে মনে রাখবেন যে যদি আপনার অভিযোগটি হোম অফিসের অন্য বিভাগের জন্য হয় তবে আমরা নিশ্চিত করবো যে আপনার অভিযোগটি তদন্তের জন্য প্রাসঙ্গিক বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।

19. শিশুদের কাছ থেকে অভিযোগসমূহ

শিশুদের দ্বারা জমা দেওয়া সকল অভিযোগগুলি আমরা সমান গুরুত্ব সহকারে তদন্ত করবো যতটা আমরা কোনও প্রাপ্তবয়স্কের দ্বারা জমা দেওয়া অভিযোগকে গুরুত্ব সহকারে তদন্ত করি। বিকল্প অভিযোগ ফর্মগুলি সকল ফ্যাসিলিটিতে (কেন্দ্রগুলিতে) শিশুদের জন্য উপলব্ধ যেখানে শিশুদের রাখা হতে পারে। কর্মীদের একজন সদস্য অভিযোগ ফর্ম লিখতে শিশুদের সহায়তা করতে পারেন।

পারিবারিক নাম:	প্রথম নাম(সমূহ):
জন্ম তারিখ:	জাতীয়তা:
সিআইডি রেফারেন্স নম্বর: এইচও রেফারেন্স নম্বর: নোমিস নম্বর:	বর্তমান অবস্থান (আইআরসি বা এসটিএইচএফ নাম, অন্যান্য):
আপনার অভিযোগে আপনি যে ঘটনার কথা উল্লেখ করছেন তা কোথায় ঘটেছে (আইআরসি, এসটিএইচএফ, অন্যান্য):	
যোগাযোগের বিবরণ। দয়া করে একটি টেলিফোন নম্বর এবং ইমেইল ঠিকানা প্রদান করুন যাতে আপনার অভিযোগের জবাব পাওয়ার আগে যদি আপনি আটক কেন্দ্র ত্যাগ করে থাকেন তবে আপনার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে।	

স্বতন্ত্র মনিটরিং বোর্ড (আইএমবি) একটি স্বাধীনভাবে নিযুক্ত বেসরকারী সংস্থা। এটির সদস্যের দায়িত্ব হলো আটক ব্যক্তিদের যে পরিস্থিতিতে রাখা হয়, তাদের কল্যাণ এবং ডিটেনশন এস্টেইট কীভাবে পরিচালিত হয় তা পর্যবেক্ষণ করা। আপনি কি চান যে আপনার অভিযোগটি আইএমবির সাথে ভাগ করা হোক?

হ্যাঁ না

এটি কি স্বাস্থ্যসেবা বা কর্মীদের সম্পর্কে অভিযোগ?

হ্যাঁ না

যদি আপনার অভিযোগটি এমন কোনও ঘটনা সম্পর্কে হয় যেখানে আপনি আহত হয়েছিলেন, তাহলে তদন্তকারী কর্মকর্তা আপনার মেডিকেল রেকর্ডগুলি পরীক্ষা করতে চাইতে পারেন। আপনি কি তদন্তকারী অফিসারকে আপনার মেডিকেল রেকর্ডগুলি দেখার অনুমতি দিচ্ছেন?

হ্যাঁ না

একটি অভিযোগ করলে তা আপনার অভিবাসন মর্যাদা (ইমিগ্রেশন স্টেটাস) বিবেচনাকে প্রভাবিত করবে না এবং আপনাকে যুক্তরাজ্য থেকে অপসারণ করা থেকে বিরত রাখবে না, যদি না এটি গুরুতর হামলার অভিযোগ হয় এবং একটি পুলিশ তদন্ত জড়িত করে। একটি অভিযোগ করলে আপনাকে অন্য কোন অভিবাসন অপসারণ কেন্দ্রে (ইমিগ্রেশন রিমুভাল সেন্টার) স্থানান্তরিত করা হবে কিনা সে সম্পর্কে এটি কোনও প্রভাব ফেলবে না।

আপনার অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ:

Blank area for providing details of the complaint.

স্বাক্ষর:

তারিখ: