



移民執法部

提出投訴

在填写投诉表之前，请阅读这些说明。

1. 移民执法部致力于提供专业、公平、高效、有礼貌及乐意助人的服务，并期望其承包商也能作出类似的承诺。投诉的定义是“对我们提供的服务，或对我们的工作人员和承包商的专业行为表示的不满”。
2. 本表格适用于在移民遣返扣留处的投诉，包括在护送期间。单独的指导涵盖了内政部的更广泛投诉处理程序（英国签证和移民局、移民执法部、边境部队），这些程序可在以下网址找到：
<https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

提出投诉

3. 投诉一般由在拘留所内的人提出，但也可能由其他个人或团体代表他们提出。
4. 您的投诉应在事件发生之日起三个月内提出（如果是对英格兰医疗服务的投诉，则为12个月）。除非有特殊情况，否则在此期限之后收到的投诉可能不会被接受。
5. 投诉表格和填写说明有多种语言版本，以帮助您，但如果您的投诉是用英语以外的语言写的，则需要翻译。这可能会导致我们需要更长的时间来为您提供答复。
6. 请尽可能多地提供有关您的投诉的细节。如果我们需要更多信息，我们会与您联系。
7. 如果您仍然被拘留，内政部和承包商的工作人员都可以帮助您填写表格。
8. 您应该提供目击您所投诉事件的人或事件发生时与您在一起的人的详细资料。当您完成表格后，请在签字并注明日期后并将其放入上锁的内政部移民执法部的黄色投诉箱里。所有移民遣送中心、短期拘留设施和拘留室都设有投诉箱。箱子每天打开一次。在押送途中完成的投诉表可以交给工作人员，他们会将其发送给内政部（Home Office）。如果被拘留者被带往移民遣返中心（IRC）或短期拘留所，应建议他们在抵达时将表格投入黄色投诉箱中。
请注意，电子邮件回复将不会通过安全渠道发送。

您也可以直接将表格寄到以下地址：

Detention Services Complaint Team
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.
电邮：DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. 提出投诉不会影响与您的移民身份有关的任何决定，也不会推迟任何批准您进入英国或将您驱逐出英国的决定。

对您的投诉进行调查

10. 我们将向您发送一封信，确认收到您的投诉，告知您谁将对您的投诉进行调查，以及您何时可能收到答复。

11. 任何对于犯罪行为的投诉将被提交给警方，在适当情况下，您可以要求得到警方的参考号码。您也可以选择自己向警察报案，工作人员可以帮助您做到。

12. 您可能需要接受问话。如果您对此有顾虑，那么请您拘留点的移民执法部经理交谈。

13. 当我们就您的投诉写信给您时，我们的信件将只以英文提供。您可以要求工作人员或独立监督委员会和福利团体帮助您翻译。对医疗保健投诉的回复（英格兰）将以投诉原文和英文提供。

14. 我们将尽可能快地处理您的投诉。

- a. 如果问题是关于提供的服务或工作人员的行为（性质较轻）--20个工作日
- b. 如果问题是关于工作人员的行为，但性质严重--12周。
- c. 如果问题是针对内政部的其他部门--20个工作日。请注意，回复将被分配到相关的团队，拘留服务投诉小组不会与您联系。
- d. 如果问题是关于您在拘留期间的医疗保健服务或医疗保健人员，您可以直接向医疗保健提供者，或（若在英格兰的拘留设施）则向英格兰国家医疗服务（NHS England）投诉。如果您使用此表格并将您的投诉投入到内政部移民执法局的黄色投诉箱中，您的投诉将被转给医疗保健经理，他/她将与您联系讨论您的投诉。英格兰的医疗保健投诉将由英格兰国家医疗服务回答 - 通常在40个工作日内。苏格兰或北爱尔兰的拘留设施的医疗保健投诉的回复时间取决于当地商定的程序。有关医疗保健的投诉应放在一个明确标有“医疗投诉”的信封中。

上述时间范围是从我们收到您的投诉之日起计算的。

15. 我们会对您的投诉进行彻底调查，并在答复中解释我们的做法。结果将是得到证实（我们支持您的投诉）、部分得到证实（我们支持您投诉的某些部分）或没有得到证实（我们不支持您投诉的任何部分）。

16. 在某些情况下，可能无法继续处理您的投诉，例如，如果您不协助或配合调查。

17. 上诉途径

如果您的投诉被分类为**服务提供或轻微不当行为投诉**：

如果您对于投诉得到的回复不满意，那么您有权将您的投诉提交给独立于内政部的投诉独立审查员（IEC）。如何联系 IEC 的详细信息将在您的答复中提供。IEC 不能处理与您的移民身份有关的任何投诉，包括将您驱逐出英国的任何决定，IEC 也不处理有关医疗保健的投诉。不过，如果您书面同意，我们会考虑由第三方代表您提出的投诉。在根据本指南中规定的投诉程序对投诉进行彻底调查之前，IEC不会接受投诉并对其进行调查。

如果您的投诉被分配到内政部专业标准处作为**严重不当行为投诉**：

如果您对于您提出的严重不当行为投诉得到的回复不满意，那么您有权将您的投诉提交给独立于内政部的监狱与感化事务监察员（PPO）。关于如何联系监察员的细节将随同给您的回复提供。监察员不能调查与

您的移民身份、拘留您的决定或将您驱逐出英国的决定进行调查。在根据本指南中规定的投诉程序对投诉进行彻底调查之前，PPO不会接受投诉并对进行调查。

如果您的投诉是**医疗保健投诉**：

如果您的投诉是关于英格兰的医疗保健，您可以直接通过英格兰国家医疗服务普通投诉程序提出，其详情可在www.england.nhs.uk/contact-us/complaint 上找到。网站上包括如何通过独立的议会和卫生服务监察员（PHSO）进行上诉的信息。如果您的投诉是关于苏格兰或北爱尔兰的拘留所提供的医疗服务，上诉渠道是苏格兰公共服务监察员（针对苏格兰的拘留设施）或北爱尔兰公共服务监察员（针对北爱尔兰的拘留设施）。关于如何升级您投诉的详情将在负责调查您最初投诉的医疗服务提供者的答复信中提供。

18. 其他类型的投诉

国家卫生服务（英格兰、苏格兰和北爱尔兰）：

如果您的投诉是关于您在国家卫生服务设施（英格兰、苏格兰和北爱尔兰）而不是在拘留设施（例如在医院）接受的外部医疗，您应该联系您接受治疗的医疗设施的医疗保健提供者。如果您将此类投诉放入内政部移民执法局在IRC的黄色投诉箱，那么会代表您将此投诉转交给相关的外部医疗服务提供者。此类投诉的升级（如果您对答复不满意）是向议会和卫生服务监察员（针对英格兰的外部医疗保健）或苏格兰公共服务监察员（针对苏格兰）或北爱尔兰公共服务监察员（针对北爱尔兰）提出。这些监察员的详细联系方式应该由调查和答复您投诉的机构提供给您。

警察

如果您的投诉是关于警察的行为，那么您应该联系负责管辖事件发生地点的警队。独立警察投诉委员会网站提供了如何进行投诉的详细信息。选择适当的警队将直接带您到该警队网站的投诉部分。

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

内政部的其他部门：

请注意，如果您的投诉是针对内政部的其他业务，我们将确保将您的投诉转交给相关部门进行调查。

19. 儿童提出的投诉

我们会像调查成年人的投诉一样，认真调查儿童提出的所有投诉。在所有可能关押儿童的设施中，都为儿童提供了替代的投诉表格。工作人员可以帮助儿童填写投诉表格。

姓氏:	名字:
出生日期:	国籍:
CID 参考号码: HO 参考号码: NOMIS 号码:	目前所处位置(IRC 或STHF 名称, 其他):
您在投诉中提到的事件发生地点 (IRC、STHF、其他) :	
联系资料: 请提供电话号码和电子邮件地址, 以便在收到对您投诉的回复之前, 您已经离开拘留所的情况下可以与您联系。	

独立监督委员会 (IMB) 是一个得到独立任命的非政府组织。其成员负责监督被拘留者的关押条件、他们的福祉和拘留设施的运作方式。您是否希望与IMB分享您的投诉?

是 否

这是对医疗服务或工作人员的投诉吗?

是 否

如果您投诉的问题涉及到您在事件中受了伤, 调查人员可能希望查阅您的医疗记录。您是否允许调查人员查阅您的医疗记录?

是 否

提出投诉不会影响对您的移民身份的考虑, 也不会阻止您被驱逐出英国, 除非是关于严重攻击的投诉并涉及警方调查。投诉不会影响到您是否会被转移到另一个移民遣送中心。

您的投诉详情:

签名:

日期: