



Home Office

POLISIA IMIGRASAUN

HALO REKLAMASAUN

Favór lee avizu sira ne'e molok Ita prenxe formuláriu reklamsaun nian ida.

1. Polisia imigrasaun komprometidu atu fornese atendimentu ne'ebé profesional, justu, efetivu, respeita no bele ajuda ema no ezije kompromisiu hanesan husi nia fornecedor sira. Definisaun husi reklamsaun mak *“kualkér espresaun insatisfasaun kona ba atendimentu ne'ebé ai fornese, ka kona ba hahalok profesionál husi ami nia pesoál ka kontratante sira.”*

2. Formulariu ida ne'e ba reklamsaun sira ne'ebé iha fatin remosaun imigrasaun ne'e, inklui durante eskolta. Matadalan diferente toka prosedimentu sira seluk kona ba jestaun reklamsaun Home Office (Vistu no Imigrasaun UK, Polisia Imigrasaun, forsa fronteira) no bele haree iha

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

Halo reklamsaun ida

3. Jeralmente ema ne'ebé halo reklamsaun ne'e sira ne'ebé mak iha fatin detensaun maibé mós bele husi ema ka grupu seluk iha sira nia naran.

4. Ita presiza halo Ita nia reklamsaun iha fulan tolu nia laran komesa husi data akontesimentu ne'e (fulan 12 iha kazu reklamsaun kona ba kuidadu saúde iha Inglaterra). Reklamsaun ne'ebé tama depoizde periodu ida ne'e kasik sei la aseita anaunser iha sirkunstánsia esepsional.

5. Formulariu reklamsaun no nia matadalan sira bele hetan iha lian oioin atu ajuda Ita, maibé se Ita nia reklamsaun ne'e hakerek iha lian seluk, la'os Inglés, ida ne'e sei presiza tradus. Ida ne'e bele demora ami atu o resposta ba Ita

6. Favór fó detalla kle'an kona ba Ita nia reklamsaun ne'e. Ami sei kontaktu Ita kuandu Ita presiza informasaun kle'an liu tan.

7. Se Ita seii iha detensaun, entaun pesoál Home Office no fornecedor sira bele ajuda Ita atu prenxe formuláriu ne'e.

8. Ita presiza fornese dados husi ema sira ne'ebé haree akontesimentu ne'ebé Ita halo reklamsaun ne'e ka ema ne'ebé hamutuk ho Ita iha tempu akontesimentu ne'e. Wainhira Ita prenxe ona formuláriu ne'e, asina no tau data no tau iha kaixa kinur reklamsaun Polisia Imigrasaun Home Office ne'ebé taka hela. Kaixa reklamsaun sira ne'e iha sentru remosaun imigrasaun hotu, fatin detensaun kurtu-prazu no fatin detensaun sira. Ema loke kaixa sira ne'e loron ida dala ida. Formuláriu sira ne'ebé prenxe durante tempu eskoltu bele fo ba pesoál sira ne'ebé depois manda ba Home Office. Kuandu detidu ne'e mak lori hela ba IRC ka ba fatin detensaun kurtu prazu nian, entaun sira presiza manda sira nia formuláriu ne'e hodi hatama iha kaixa kinur hirak ne'e ida wainhira sira to'o ona.

Favor nota katak resposta email sira sei la manda liu husi kanal seguru ida

Ita mós bele manda formuláriu ne'e direta ba enderesu tuir
mai :Detention Services Complaint Team
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.
Email: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. Halo reklamsaun sei la afeta kualkér desizaun kona ba Ita nia estatutu imigrasaun ka sei atraza kualkér desizaun atu autoriza ita tama ka hasai Ita husi Reinu Unidu.

Halo investigasaun ba Ita nia reklamsaun

10. Ita sei simu karta ida atu konfirma Ita nia reklamsaun, atu informa Ita kona ba sé mak sei investiga

Ita nia reklamasau no wainhira mak karik Ita sei simu nia rezultadu.

11. Kualkér reklamasauñ ne'ebé relaciona ho akuzasauñ hahalok krime ruma, sei refere ba polísia no bele mós katak Ita husu númeru referénsia polísia nian. Depende ba Ita se Ita hakarak hato'ó ida ne'e ba polísia mesak ka no pesoál bele ajuda Ita halo ida ne'e

12. Atu investiga Ita nia reklamasauñ, karik Ita presiza hetan entrevista. Se Ita iha preokupasaun kona ba ida ne'e favór ko'alia ho jerente Polísia Imigrasaun iha fatin ita hetan detensaun.

13. Wainhira ami haruka surat ba Ita kona ba Ita nia reklamasauñ, ami nia surat ne'e iha de'it lian-Inglés. Ita bele husu pesoál ida ka Konsellu Monitorizasaun Independente no grupu bem-estar atu ajuda hodi tradús ba Ita. Resposta sira ba reklamasauñ kona ba kuidadu saúde (Inglaterra) sei fó ba Ita iha lian orijinal no Inglés.

14. Ami sei responde ba Ita nia reklamasauñ ne'e lalais tuir ami nia kapasidade.

- a. Se asuntu ida ne'e kona ba atendimentu ka hahalok husi husi pesoál (kazu ho karakterístiku minor) – lorañ servisu 20
- b. Se asuntu ida ne'e kona ba hahalok husi pesoál maibé sériu – semana 12
- c. Se asuntu ne'e ba parte seluk husi Home Office – lorañ servisu 20. Favór nota katak resposta sira ne'e sei aloka ba ekipa relevante sira no Ita sei la hetan kontaktu husi Ekipa Reklamasauñ husi Servisu Detensaun nian.
- d. Se asuntu ne'e kona ba kuidadu saúde ka pesoál ruma husi kuidadu saúde nian wainhira Ita iha detensaun hela, Ita bele halo reklamasauñ direta ba fornecedor kuidadu saúde refere ka (fasilidade detensaun iha Inglaterra) ba NHS Inglaterra. Se Ita uza formuláriu ida ne'e no manda Ita nia reklamasauñ ne'e liu husi kaixa kinur reklamasauñ Polisia Imigrasaun Home Office, entaun Ita nia reklamasauñ ne'e sei hato'ó ba jerente saúde nian ne'ebé mak sei kontaktu Ita atu ko'alia kona ba Ita nia reklamasauñ. Reklamasauñ Saúde iha Inglaterra sei hetan resposta husi NHS Inglaterra nian – normalmente iha lorañ 40 nia laran. Periodu tempu ba atu responde ba reklamasauñ saúde sira iha fasilidade detensaun iha Eskósia no Irlanda Norte depende ba prosesu ne'ebé sira konkorda iha area lokal. Reklamasauñ kona ba kuidadu saúde presiza tau iha envelope ida no hakerek klaru 'reklamasauñ mediku'.

Prazu tempu iha leten komesa konta husi lorañ ami simu Ita-nia reklamasauñ.

15. Ita nia reklamasauñ ne'e sei hetan investigasaun ho rigorozu, nia resposta sei esplika saida mak ami halo. Nia rezultadu sei hetan verifikasaun (ami konfirma ona Ita-nia reklamasauñ), hetan verifikasaun balun (ami konfirma ona parte balun husi Ita nia reklamasauñ) ka la hetan verifikasaun (ami la simu/konfirma parte ruma husi Ita nia reklamasauñ).

16. Iha sirkunstánsia balun, bele katak ami labele lori Ita nia reklamasauñ ba oin. Nu'udar ezemplu, se Ita la ajuda ka servisu hamutuk ho kualkér investigasaun.

17. Dalan atu halo rekursu

Se Ita nia reklamasauñ ne'e alokadu nu'udar **reklamasauñ prestasaun servisu ka falta menor ruma**; Se Ita la satisfeito ho resposta ne'ebé fó ba Ita-nia reklamasauñ, entaun Ita iha direitu atu refere Ita-nia reklamasauñ ne'e ba Ezaminadór Independente ba Reklamasauñ sira (IEC) ne'ebé independente husi Home Office. Detalla oinsá mak kontaktu IEC sei fó sai iha resposta ne'ebé fó ba Ita. IEC labele responde ba reklamasauñ ne'ebé iha relasaun ho Ita nia estatutu imigrasaun, inklui desizaun atu hasai Ita husi Reinu Unidu, ka IEC mós la responde ba reklamasauñ sira kona-ba kuidadu saúde. Reklamasauñ husi parte datoluk ne'ebé levanta iha Ita nia naran sei hetan konsiderasaun, se Ita fó ona Ita nia autorizasaun eskrita. IEC sei la simu reklamasauñ atu investiga até hetan ona investigasaun rigorozu tuir prosesu reklamasauñ ne'ebé fó sai iha matadalan ida ne'e.

Se Ita nia reklamasauñ ne'e aloka ba Unidade Padraun Profisional Home Office nu'udar **reklamasauñ falta grave ida**;

Se Ita la satisfoitu ho resposta ne'ebé fó ba Ita-nia reklamasauñ ba falta grave entaun Ita iha direitu atu refere Ita nia reklamasauñ ne'e ba Mediador Prizaun no Liberdade Kondisional (PPO), ne'ebé independente husi Home Office. Detalla kona-ba oinsá mak kontaktu Mediador ne'w sei fó sai iha resposta ne'ebé fó ba Ita. Mediador ida ne'e la bele investiga asuntu sira ne'ebé iha relasaun ho Ita nia estatutu imigrasaun, desizaun atu detein Ita, ka kualkér desizaun atu hasai Ita husi Reinu Unidu. PPO sei la simu reklamasauñ atu investiga até hetan ona investigasaun rigorozu tuir prosesu reklamasauñ ne'ebé fó sai iha matadalan ida ne'e.

Se Ita nia reklamasauñ ne'e **reklamasauñ Kuidadu Saúde nian**.

Se Ita nia reklamasauñ ne'e kona-ba kuidadu saúde iha Inglaterra, Ita bele levanta ida ne'e direktamente liu husi prosedimentu normal reklamasauñ NHS Inglaterra, nia detalla bele hetan iha www.england.nhs.uk/contact-us/complaint ne'ebé inklui informasaun kona-ba oinsá atu halo rekursu liu husi Mediador Independente Parlamentar no Servisu Saúde (PHSO). Se karik Ita nia reklamasauñ ne'e kona ba kuidadu saúde ne'ebé fornese iha fasilidade detensaun iha Eskósia no Irlanda Norte entaun fatin halo rekursu mak ba iha Mediador Atendimentu Públiku Eskósia (ba fasilidade detensaun iha Eskósia) ka Mediador Atendimentu Públiku Irlanda Norte (ba fasilidade detensaun iha Irlanda Norte). Detalla oinsá mak atu lori Ita nia reklamasauñ ne'e ba oin sei fó sai ba Ita iha karta resposta husi fornecedor kuidadu saúde ne'ebé responsavel ba investigasaun Ita-nia reklamasauñ.

18. Tipu Reklamasauñ sira seluk

Servisu Saúde Nasional (Inglaterra, Eskósia no Irlanda Norte);

Se Ita nia reklamasauñ ne'e kona ba tratamentu médiku esterna ne'ebé Ita simu iha fasilidade Servisu Saúde Nasional (Inglaterra, Eskósia no Irlanda Norte) no la'os iha detensaun (porezemplu iha ospital) entaun Ita presiza kontaktu fornecedor Kuidadu Saúde iha fasilidade ne'ebé Ita atende. Se Ita tau tipu reklamasauñ ida ne'e iha kaixa kinur reklamasauñ Polisia Imigrasaun Home Office iha IRC ruma entaun ida ne'e sei hatutan iha Ita-nia naran ba iha fornecedor servisu saúde esterna. Rekursu ba reklamasauñ hanesan ne'e (iha ne'ebé Ita la satisfoitu ho sira nia resposta) hato'o ba Mediador Parlamentar no Servisu Saúde (ba Eskósia) ka Mediador Atendimentu Públiku Irlanda Norte (ba Irlanda Norte). Detalla kontaktu husi Mediador sira ne'e Ita sei hetan husi organizasaun sira ne'ebé investiga no responde ona ba Ita nia reklamasauñ sira.

Polisia;

Se Ita nia reklamasauñ ne'e kona-ba konduku pesoál polisia sira, Ita presiza kontaktu forsa polisia ne'ebé responsavel ba fatin jeografiku iha ne'ebé ida ne'e akontese. Sítiu internet husi Komisaun Independente ba Reklamasauñ Polisia fó detalla kona ba oinsá atu halo reklamasauñ ida. Hili forsa polisia ne'ebé apropiadu sei lori Ita direktamente ba seksaun reklamasauñ iha sítiu internet forsa refere.

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

Parte seluk husi Home Office;

Favór nota katak se Ita nia reklamasauñ ne'e kona ba área negósiu seluk iha Home Office, ami sei asegura katak Ita nia reklamasauñ ne'e hatutan ba departamentu relevante atu investiga.

19. Reklamasauñ husi labarik sira

Ami sei investiga ho sériu reklamasauñ hotu ne'ebé labarik sira hato'o hanesan hirak ne'ebé husi adultu sira. Formuláriu reklamasauñ alternativu iha mós ba labarik sira iha fasilidade hotu iha ne'ebé labarik sira hetan detensaun. Membru pesoál ida bele ajuda labarik sira atu hakerek sira nia reklamasauñ ne'e.

Naran Apelidu:	Naran(s):
Loron Moris:	Nasionalidade:
Númeru Referénsia CID Númeru Referénsia:HO Númeru Referénsia: Númer NOMIS:	Fatin Atuál (IRC ka naran STHF, seluk):
Fatin akontesimentu ne'ebé Ita refere ba iha Ita nia reklamasan (IRC, STHF, seluk):	
Informasaun kontaktu nian. Favór fornese númeru telefone no enderesu email atu Ita bele hetan kontaktu se Ita sai ona husi detensaun antes Ita simu resposta ba Ita nia reklamasan.	

Konsellu Monitoramentu Independente (IMB) mak organizasaun Naun-Govermental ne'ebé hili ho independente. Nia membru sira responsavel ba monitoramentu kondisaun sira ne'ebé ema hetan detensaun, sira nia bem-estar no maneira oinsá detensaun ida ne'e funsiona. Karik Ita hakarak atu Ita nia reklamasan ne'e bele fahe ho IMB ida ne'e?

Sim Lae

Karik reklamasan ida ne'e kona ba servisu ka

pesoál kuidadu saúde? Sim Lae

Se Ita nia reklamasan ida ne'e kona ba akontesimentu ne'ebé to'o Ita kanek, pesoál investigador karik hakarak ezamina Ita nia rejistru médiku sira. Karik Ita fo autorizasaun ba pesoál investigador atu iha asesu ba Ita nia rejistru médiku sira?

Sim Lae

Halo reklamasan ne'e sei la afeta konsiderasaun ba Ita nia estatutu imigrasaun no sei la prevene ema atu hasai Ita husi Reinu Unidu, anaunser ida ne'e reklamasan kona ba asaltu grave ida no envolve investigasaun polisia. Halo reklamasan ne'e laiha influensia kona ba se Ita sei muda ba sentru remosaun imigrasaun seluk ka lae.

Detalla husi Ita nia reklamasaun:

Asinatura:

Loron: