



Home Office

IMIGRACIJOS VYKDYMAS

SKUNDO PATEIKIMAS

Prieš užpildydami skundo formą, perskaitykite šias pastabas.

1. Imigracijos vykdymo užtikrinimo tarnyba yra įsipareigojusi teikti profesionalias, sąžiningas, veiksmingas, mandagias ir naudingas paslaugas ir tikisi panašaus įsipareigojimo iš savo tiekėjų. Skundo apibrėžimas yra „*bet koks nepasitenkinimo mūsų teikiama paslauga arba mūsų darbuotojų ir rangovų profesionaliu elgesiu išraiška*“.

2. Ši forma skirta skundams, susijusiems su imigracijos išsiuntimu, įskaitant palydą. Atskiros gairės apima platesnes Vidaus reikalų ministerijos skundų valdymo procedūras (JK vizos ir imigracija, imigracijos vykdymo užtikrinimas, pasienio pajėgos) ir jas galite rasti adresu <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

SKUNDO PATEIKIMAS

3. Paprastai skundus pateiks asmenys, esantys įkalinimo įstaigoje, tačiau juos jų vardu gali pateikti ir kiti asmenys ar grupės.

4. Jūsų skundas turėtų būti pateiktas per tris mėnesius nuo incidento dienos [12 mėnesių, jei skundžiamasi dėl sveikatos priežiūros Anglijoje]. Skundai, gauti po šio laikotarpio, negali būti priimti, nebent yra išskirtinių aplinkybių.

5. Skundo formos ir rekomendacijos pateikiamos įvairiomis kalbomis, tačiau jei jūsų skundas parašytas kita nei anglų kalba, jį reikės išversti. Dėl to atsakymo pateikimas gali užtrukti ilgiau.

6. Pateikite kuo daugiau informacijos apie savo skundą. Jei reikės daugiau informacijos, susisieksime su jumis.

7. Jei vis dar esate sulaikytas, tiek vidaus reikalų biuras, tiek tiekėjo darbuotojai gali padėti užpildyti formą.

8. Turėtumėte pateikti informaciją apie žmones, kurie matė įvykį, dėl kurio skundžiatės, arba kurie buvo su jumis įvykio metu. Užpildę formą, pasirašykite, nurodykite datą ir įdėkite į užrakintą geltoną vidaus tarnybos imigracijos vykdymo skundų laukelį. Skundų dėžutės yra visuose imigracijos išsiuntimo centruose, trumpalaikio sulaikymo patalpose ir sulaikymo patalpose. Dėžutės atidaromos kartą per dieną. Skundo formas, užpildytas palydos kelionės metu, galima įteikti darbuotojams, kurie jas nusiųs vidaus reikalų ministerijai. Kai sulaikyti asmenys vežami į IRC arba trumpalaikio sulaikymo įstaigą, jiems turėtų būti patarta atvykus paskelbti savo formą viename iš geltonų skundo langelių. Atminkite, kad atsakymai el. paštu nebus siunčiami saugiu kanalu.

Formą taip pat galite siųsti tiesiogiai šiuo adresu: Detention Services Complaint Team
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.
El. paštas: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. Skundo pateikimas neturės įtakos jokiems sprendimams, susijusiems su jūsų imigracijos statusu, ir nevilkins jokio sprendimo leisti jus priimti arba išsiųsti jus iš Jungtinės Karalystės.

Jūsų skundo nagrinėjimas

10. Jums bus išsiųstas laiškas, kuriame bus patvirtintas jūsų skundas, informuojama, kas tirs jūsų skundą ir kada tikėtina, kad gausite atsakymą.

11. Bet koks skundas, kuriame nurodomas įtarimas dėl nusikalstamo elgesio, bus perduotas policijai ir, jei reikia, galite paprašyti policijos nuorodos numerio. Jūs pasirenkate, kad norite patys pranešti policijai, darbuotojai gali padėti jums tai padaryti.

12. Kad jūsų skundas būtų išnagrinėtas, jus gali tekti apklausti. Jei dėl to nerimaujate, pasikalbėkite su Imigracijos tarnybos, kurios esate sulaikyti, vadovu.

13. Kai rašysime jums apie jūsų skundą, mūsų laiškai bus teikiami tik anglų kalba. Galite paprašyti personalo arba nepriklausomos stebėsenos tarybos ir gerovės grupių padėti išversti. Atsakymai į skundus dėl sveikatos priežiūros (Anglija) bus teikiami originalo ir anglų kalba.

14. Jūsų skundą išnagrinėsime kaip galėdami greičiau.

- a. Jei reikalas susijęs su suteikta paslauga ar personalo elgesiu (nerimto pobūdžio) – 20 darbo dienų
- b. Jei reikalas susijęs su personalo elgesiu, bet rimto pobūdžio – 12 savaitių.
- c. Jei reikalas susijęs su kitu vidaus reikalų ministerijos reikalu – 20 darbo dienų. Atkreipkite dėmesį, kad atsakymas bus perduotas atitinkamai komandai ir sulaikymo tarnybų skundų komanda su jumis nesusisieks.
- d. Jei reikalas susijęs su sveikatos priežiūra arba sveikatos priežiūros personalo nariu, kol esate sulaikytas, galite pateikti skundą tiesiogiai sveikatos priežiūros paslaugų teikėjui arba (dėl sulaikymo įstaigų Anglijoje) NHS England. Jei naudosite šią formą ir savo skundą paskelbsite geltoname Vidaus reikalų ministerijos imigracijos vykdymo skundų laukelyje, jūsų skundas bus perduotas sveikatos priežiūros vadovui, kuris susisieks su jumis ir aptars jūsų skundą. NHS England atsakys į skundus dėl sveikatos priežiūros Anglijoje – paprastai per 40 darbo dienų. Reagavimo į skundus dėl sveikatos priežiūros įkalinimo įstaigose Škotijoje arba Šiaurės Airijoje terminai priklauso nuo vietos sutartų procesų. Skundai dėl sveikatos priežiūros turėtų būti dedami į voką, aiškiai pažymėtą „skundas dėl medicininės priežiūros“.

Pirmiau nurodyti terminai skaičiuojami nuo tos dienos, kai gauname jūsų skundą.

15. Jūsų skundas bus nuodugnai ištirtas, o atsakyme bus paaiškinta, ką padarėme. Rezultatas bus pagrįstas (patenkinome jūsų skundą), iš dalies pagrįstas (patenkinome kai kurias jūsų skundo dalis) arba nepagrįstas (nepatenkinome nė vienos jūsų skundo dalies).

16. Tam tikromis aplinkybėmis gali būti neįmanoma išnagrinėti jūsų skundo. Pavyzdžiui, jei nepadedate ir nebendradarbiaujate atliekant tyrimą.

17. Apeliaciniai kanalai

Jei jūsų skundas buvo priskirtas prie **paslaugų teikimo arba nedidelio nusižengimo kategorijos**; Jei nesate patenkinti atsakymu į jūsų skundą, turite teisę perduoti savo skundą nepriklausomam skundų nagrinėtoji (IEC), kuris yra nepriklausomas nuo Vidaus reikalų ministerijos. Išsami informacija apie tai, kaip susisiekti su IEC, bus pateikta jūsų atsakyme. IEC negali nagrinėti jokių skundų, susijusių su jūsų imigracijos statusu, įskaitant bet kokį sprendimą išsiųsti jus iš Jungtinės Karalystės, taip pat IEC nenagrinėja skundų dėl sveikatos priežiūros. Jūsų vardu pateikti trečiųjų šalių skundai bus nagrinėjami, jei davėte raštišką sutikimą. IEC nepriims skundo tirti tol, kol jis nebus nuodugnai ištirtas pagal šiose gairėse nurodytą skundų nagrinėjimo procesą.

Jei jūsų skundas buvo perduotas vidaus reikalų ministerijos profesinių standartų skyriui kaip **skundas dėl rimto nusižengimo**;

Jei jūsų netenkina atsakymas į jūsų skundą dėl rimto nusižengimo, turite teisę perduoti savo skundą kalėjų ir probacijos ombudsmenui (PPO), kuris nepriklauso nuo vidaus reikalų ministerijos. Išsami informacija apie tai, kaip susisiekti su ombudsmenu, bus pateikta jūsų atsakyme. Ombudsmenas negali tirti dalykų, susijusių su jūsų imigracijos statusu, sprendimu jus sulaikyti ar

bet kokių sprendimų išsiųsti jus iš Jungtinės Karalystės. PPO nepriims skundo tirti tol, kol jis nebus nuodugnai ištirtas pagal šiose gairėse nurodytą skundų nagrinėjimo procesą.

Jei jūsų skundas buvo priskirtas prie **skundų dėl sveikatos priežiūros**;

Jei jūsų skundas susijęs su sveikatos priežiūra Anglijoje, jį galite pateikti tiesiogiai taikant standartinę Anglijos NHS skundų procedūrą, kurią galite rasti adresu <http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint>, kurioje pateikiama informacija apie tai, kaip pateikti apeliaciją per nepriklausomą parlamento ir sveikatos apsaugos ombudsmeną (PHSO). Jei jūsų skundas yra dėl sveikatos priežiūros paslaugų, teikiamų įkalinimo įstaigoje Škotijoje arba Šiaurės Airijoje, galite kreiptis į Škotijos viešųjų paslaugų ombudsmeną (škotijos sulaikymo įstaigų atžvilgiu) arba į Šiaurės Airijos viešųjų paslaugų ombudsmeną (dėl sulaikymo įstaigų Šiaurės Airijoje). Išsami informacija apie tai, kaip eskaluoti skundą, bus pateikta atsakymo laiške iš sveikatos priežiūros paslaugų teikėjo, atsakingo už pradinio skundo tyrimą.

18. Kitų rūšių skundai

Nacionalinės sveikatos tarnybos (Anglija, Škotija ir Šiaurės Airija);

Jei jūsų skundas yra dėl išorinio gydymo, kurį gavote Nacionalinės sveikatos tarnybos įstaigoje (Anglijoje, Škotijoje ir Šiaurės Airijoje), o ne sulaikytas (pavyzdžiui, ligoninėje), turėtumėte susisiekti su sveikatos priežiūros paslaugų teikėju toje įstaigoje, kurioje lankotės. Jei tokį skundą pateikiate geltoname vidaus reikalų ministerijos imigracijos vykdymo skundų langelyje IRC, jis jūsų vardu bus perduotas atitinkamam išoriniam sveikatos priežiūros paslaugų teikėjui. Tokie skundai (jeigu nesate patenkinti atsakymu) siunčiami Parlamento ir sveikatos tarnybos ombudsmeniui (išorinei sveikatos priežiūrai Anglijoje) arba Škotijos viešųjų paslaugų ombudsmeniui (Škotijai) arba Šiaurės Airijos viešųjų paslaugų ombudsmeniui (Šiaurės Airijoje). Šių ombudsmenų kontaktinius duomenis jums turėtų suteikti organizacija, kuri ištyrė jūsų skundą ir atsakė jį.

Policija;

Jei jūsų skundas susijęs su policijos pareigūnų elgesiu, turėtumėte kreiptis į policijos pajėgas, atsakingas už geografinę vietovę, kurioje įvyko incidentas. Nepriklausomos policijos skundų komisijos svetainėje pateikiama išsami informacija, kaip pateikti skundą. Pasirinkę tinkamas policijos pajėgas, pateksite tiesiai į pajėgų svetainės skundų skyrių <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

Kiti vidaus reikalų ministerijos reikalai;

Atminkite, kad jei jūsų skundas susijęs su kita vidaus reikalų ministerijos veiklos sritimi, užtikrinsime, kad jūsų skundas būtų persiųstas atitinkamam skyriui iširti.

19. Vaikų skundai

Mes išnagrinėsime visus vaikų pateiktus skundus taip pat rimtai, kaip ir suaugusiojo pateiktą skundą. Alternatyvios skundų formos yra prieinamos vaikams visose patalpose, kuriose gali būti laikomi vaikai. Personalo narys gali padėti vaikams parašyti skundo formą.

Pavardė:	Vardas:
Gimimo data:	Pilietybė:
CID nuorodos numeris: HO nuorodos numeris: NOMIS numeris:	Dabartinė vieta (IRC arba STHF pavadinimas, kita):
Vieta, kurioje įvyko incidentas, apie kurį kalbate skunde (IRC, STHF, kita):	
Kontaktiniai duomenys. Prieš gaudami atsakymą į skundą, nurodykite telefono numerį ir el.pašto adresą, kad su jumis būtų galima susisiekti, jei palikote sulaikymą.	

Nepriklausoma stebėsenos valdyba (IMB) yra savarankiškai paskirta nevyriausybinė organizacija. Nariai yra atsakingi už sulaikytų asmenų laikymo sąlygų, jų gerovės ir sulaikymo turto veikimo būdo stebėjimą. Ar norite, kad jūsų skundas būtų pasidalytas su IMB?

Taip Ne

Ar tai skundas dėl sveikatos priežiūros paslaugų ar

darbuotojų? Taip Ne

Jei jūsų skundas susijęs su įvykiu, kurio metu buvote sužeistas, tyrimo pareigūnas gali norėti iširti jūsų medicininius įrašus. Ar duodate leidimą tyrimo pareigūnui turėti prieigą prie jūsų medicininių įrašų?

Taip Ne

Skundo pateikimas neturės įtakos jūsų imigracijos statuso svarstymui ir netrukdyt jus pašalinti iš Jungtinės Karalystės, nebent tai būtų skundas dėl rimto užpuolimo ir susijęs su policijos tyrimu. Skundo pateikimas neturės įtakos tam, ar būsite perkeltas į kitą imigracijos šalinimo centrą.

Išsami informacija apie jūsų skundą:

Parašas:

Data: