ضمیمه I

اپریل 2023

د مهاجرت د نفاذ څواک (ایمیګریشن انفورسمنټ)

شکایت کول

مهرباني وکړئ دا لاندې معلومات ولولئ مخکې له دې چې د شکایت فورمه ډکه کړئ.

1. د مهاجرت د انفاذ څواک (ایمیګریشن انفورسمنټ) هوډمن دی چې یو مسلکي، منصفانه، مهربانه او مرستندوی خدمات ورکړي او له خپلو قراردیانو څخه هم د دغه رنګ هوډ طمع لري. د شکایت تعریف "*د هغه خدمت په اړه چې مونږ یې وړاندې کوو، یا زمونږ د کارمندانو او قراردادیانو د مسلکي چلند په اړه د ناخوښۍ څرګندونه*" ده.

2. دا فورمه د مهاجرت د استخراج ځای کې د شکایاتو لپاره ده، په شمول د اسکورټ (بدرګې) پرمهال. جلا لارښود چې د کورنیو چارو وزارت د شکایتونو مدیریت پراخه کړنالرې په هکله تفصیل ورکوي (د انګلستان ویزې او مهاجرت ، د مهاجرت د انفاذ څواک (ایمیګریشن انفورسمنټ)، سرحدي ځواک)، په دې ځای کې موندل کیدی شي https://www.gov.uk/government/publications/complaint-management- guidance-version-7.

شکایت کول

3. شکایتونه به عموما د توقیف ځای خلک کوي مګر ممکن نور اشخاص یا ډلې هم د دوی لپاره شکایتونه وکړي.

4. ستاسو شکایت باید معمولاً د یوې پیښې یا د کومې بلې معاملې له نیټې څخه په دریو میاشتو کې وکړل شي [په انګلستان کې د روغتیا پاملرنې په اړه د شکایت په صورت کې 12 میاشتې]. له دې وروسته که کوم شکایتونه ترلاسه شي هغه به نه منل کېږي ترڅو چې کوم استثنائي شرائط نه وي.

5. د شکایت فورمې او د لارښود دا نوټس (یادشتونه) ستاسو سره د مرستې لپاره په مختلفو ژبو کې شتون لري، خو که ستاسو شکایت د انګلیسي پرته په بله ژبه لیکل شوی وي، دا به ترجمې ته اړتیا ولري. ولې دا کیدای شي چې زیات وخت ونیسي چې مونږ تاسو ته ځواب درکړو.

6. مهرباني وکړئ په خپل شکایت کې څومره زیات چې ممکن وي معلومات ورکړئ. مونږ به له تاسو سره رابطه وکړو که مو نور معلومات پکار وي.

7. که تاسو لا هم په توقیف کې یاست، نو د هوم آفس او د قراردادیانو عمله دواړه به په فورمه ډکولو کې درسره مرسته وکړي.

8. تاسو باید د هغه ټولو تفصیلات ورکړئ چې هغه پیښې یې لیدلې دي چې تاسو یې شکایت کوئ یا څوک چې د پیښې په وخت کې ستاسو سره و. کله چې تاسو فورمه ډکه کړه، لاسلیک او نیټه پرې ولیکئ او د هوم آفس د مهاجرت د انفاذ څواک (ایمیګریشن انفورسمنټ) شکایتونو په قفل شوي ژیړ بکس کې یې واچوئ. د شکایتونو بکسونه د مهاجرت د ایستلو په ټولو مرکزونو، د لنډمهاله ساتلو اسانتیاوو او د ساتلو خونو کې موقعیت لري. بکسونه په ورځ کې یو ځل خلاصیږي. د شکایاتو فورمې چې د ایسکورټ د سفر په جریان کې بشپړې شوي کارمندانو ته ورکول کیدی شي چې هوم آفس ته یې واستوي. چیرته چې توقیف شوي کسان د IRC یا لنډ مهاله ساتلو اسانتیا ته وړل کیږي، دوی ته باید مشوره ورکړل شي چې د رسیدلو په وخت کې د ژیړ شکایتونو په یوه بکس کې خپل فورمه پوسټ کړي.
مهرباني وکړئ په یاد ولرئ چې د بریښنا لیک ځوابونه به د یو خوندي چینل (لار) له لرې نه لېږل کېږي.

تاسو په لاندیني آدرس دا فورمه مستقیم هم لېږلای شئ. Detention Services
Complaint Team
rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR3.
بریښنا لیک: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. شکایت کول به ستاسو د کډوالۍ د وضعیت په اړه په کومه فیصله اغیزه ونه کړي او نه به تاسو ته د داخلې درکولو یا له انګلستان څخه د ایستلو کومه فیصله وځنډوي.

ستاسو د شکایت تفتیش

10. یو لیک به تاسو ته واستول شي چې ستاسو د شکایت ےاِترلاسه کېدل تصدیق کړي، چې تاسو ته خبر درکړي چې څوک به ستاسو د شکایت پلټنه کوي او کله به تاسو ځواب ترلاسه کړئ.

11. هر هغه شکایت چې د جنایتي چلند ادعا کوي پولیسو ته به راجع کېږي او که مناسب وي تاسو کولای شئ د پولیسو د حوالې شمېره وغواړئ. دا ستاسو انتخاب دی که تاسو غواړئ پولیسو ته پخپله وواياست او کارمندان کولای شي تاسو سره پدې کې مرسته وکړي.

12. ستاسو د شکایت د تفتیش لپاره، کیدای شي ستاسو د انټرویو اړتیا وي. که تاسو په دې اړه اندیښمن یاست نو مهرباني وکړئ د مهاجرت د انفاذ څواک (ایمیګریشن انفورسمنټ) له مدیر سره خبرې وکړئ، چېرته چې تاسو توقیف شوي یاست.

13. کله چې مونږ تاسو ته ستاسو د شکایت په اړه لیکو، زموږ لیکونه به یوازې په انګلیسي کې لیکل کېږي. تاسو کولای شئ چې له عملې یا د څارنې خپلواک بورډ او فلاحی ډلو څخه وغواړئ چې په ترجمه کې ستاسو مرسته وکړي. د روغتیا پاملرنې شکایتونو ته ځوابونه (انګلستان) به په اصلي ژبه او انګلیسي دواړو کې ورکړل کېږي.

14. مونږ به ستاسو شکایت د امکان تر حده زر تر زره حل کړو.

a. که معامله د برابربېدونکي خدمت، یا د کارمندانو د چلند په اړه وي (د کوچنی نوعیت) - 20 کاري ورځې
b. که معامله د کارمندانو د چلند په اړه وي مګر یو جدي نوعیت ولري - 12 اونۍ
c. که معامله د هوم آفس د کومې بلې برخې په هکله وي - 20 کاري ورځې. مهرباني وکړئ په یاد ولرئ چې ځواب به اړوند ټیم ته ورکړل شي او تاسو به د توقیف خدماتو شکایت ټیم سره اړیکه ونه لرئ.
d. که معامله د روغتیا پاملرنې یا د روغتیا پاملرنې د کارمندانو د غړي په اړه وي په داسې حال کې چې تاسو په توقیف کې یاست نو تاسو کولای شئ په مستقیم ډول د روغتیا پاملرنې چمتو کونکي یا (په انګلستان کې د توقیف ځایونو لپاره) NHS انګلستان ته شکایت وکړئ. که تاسو دا فورمه وکاروئ او خپل شکایت د هوم آفس د مهاجرت د انفاذ ځواک ژیړ شکاياتو بکس کې پوسټ کړئ، ستاسو شکایت به د روغتیا پاملرنې مدیر ته واستول شي څوک چې به ستاسو د شکایت په اړه بحث کولو لپاره تاسو سره تماس ونیسي. په انګلستان کې د روغتیا پاملرنې شکایتونو ته به د NHS انګلستان ځواب ورکوي- معمولاً په 40 کاري ورځو کې. په سکاټلینډ یا شمالي آیرلینډ کې د توقیف ځایونو کې د روغتیا پاملرنې شکایتونو ته د ځواب ویلو مهال ویشونه د ځایي توافق شوي پروسې تابع دي. د روغتیا پاملرنې په اړه شکایتونه باید په یوه لفافه کې واچول شي چې په روښانه ډول پرې "طبي شکایت" نوشته وي-

پورتني وختونه له هغې ورځې څخه شمېرل کیږي چې موږ ستاسو شکایت ترلاسه کړو-

15. ستاسو شکایت به په بشپړه توګه وپلټل شي، او ځواب به درته تشریح کړي چې مونږ کومې څه کړي دي- دا به یا ثابت وي (موږ ستاسو شکایت قبول کړی دی)، یا به یو څه ثابت وي(موږ ستاسو د شکایت ځینې برخې منلې دي مګر نورې برخې نه) یا به ثابت نه وي (موږ ستاسو د شکایت هیڅ برخه نه ده منلې).

16. په ځینو حالاتو کې دا ممکنه نه وي چې ستاسو شکایت پرمخ بوتلل شي- د مثال په توګه، که تاسو د کومې پلټنې سره مرسته یا همکاري نه کوئ.

17. د اپیل یعني استیناف لارې

که ستاسو شکایت د **خدماتو وړاندې کولو یا د کوچني ناوړه چلند شکایت** په توګه تخصیص شوی وي؛
که تاسو خپل شکایت ته د ورکړل شوي ځواب نه خوشاله نه یاست، نو تاسو حق لرئ چې خپل شکایت د شکایتونو خپلواک څارنوال (IEC) ته راجع کړئ، کوم چې د هوم آفس نه ازاد دی.
د IEC سره د تماس د جزیات به ستاسو د ځواب سره دروليږل شي IEC نه شي کولای ستاسو د کډوالۍ د وضعیت په اړه کوم شکایتونو سره معامله وکړي، په شمول ستاسو د بریتانیا څخه د ایستلو د پریکړې، او نه هم IEC د روغتیا پاملرنې په اړه شکایتونو سره معامله کوي. ستاسو په استازیتوب د دریمې ډلې شکایتونه به په پام کې ونیول شي، په دې شرط چې تاسو خپل لیکلی رضایت ورکړئ. IEC به تر هغه وخته شکایت ونه مني چې په دې لاربشود کې د شکایتونو د ورکړل شوې پروسې له مخې په بشپړه توګه څېړل شوی نه وي.

که ستاسو شکایت د هوم آفس مسلکي معیارونو واحد ته د **جدي ناوړه چلند شکایت په توګه تخصیص شوی وي؛**
که تاسو د جدي ناوړه چلند په اړه خپل شکایت ته د ورکړل شوي ځواب نه خوشاله نه یاست، نو تاسو حق لرئ چې خپل شکایت د زندانونو او محاکمې محتسب (PPO) ته راجع کړئ، کوم چې د هوم آفس نه ازاد دی. د محتسب سره د تماس د جزیات به ستاسو د ځواب سره دروليږل شي محتسب نه شي کولای ستاسو د کډوالۍ وضعیت، ستاسو د توقیف پریکړه، یا ستاسو

د بریتانیا څخه د ایستلو کومې پریکړې د معاملو په هکله تفتیش وکړي. PPO به تر هغه وخته شکایت ونه مني چې په دې لاربښود کې د شکایتونو د ورکړل شوې پروسې له مخې په بشپړه توګه څیړل شوی نه وي.

که ستاسو شکایت د **صحي پاملرنې شکایت؛** و
که ستاسو شکایت په انګلستان کې د روغتیا پاملرنې په اړه وي نو دا په مستقیم ډول د NHS انګلستان د معیاري شکایتونو طرزالعمل له لارې راپورته کړل شي، چې تفصیلات یې په www.england.nhs.uk/contac-us/complaint موجود دي چې پکې د خپلواک پارلیماني او روغتیا خدماتو محتسب (PHSO) له لارې د اپیل کولو څرنګوالي په اړه معلومات شامل دي. که ستاسو شکایت په سکاټلینډ یا شمالي آیرلینډ کې په توقیف ځای کې د روغتیا پاملرنې په اړه وي نو د استیناف لاره د سکاټلینډ عامه خدماتو محتسب (په سکاټلینډ کې د توقیف ځایونو لپاره) یا د شمالي ایرلینډ عامه خدماتو محتسب (په شمالي ایرلینډ کې د توقیف ځایونو لپاره) ده. دا چې خپل شکایت به څنګه راپورت کوئ، د دې تفصیلات به د روغتیا پاملرنې چمتو کونکي لخوا د ځواب په لیک کې درولېږل شي چې ستاسو د اولني شکایت د تحقیق کولو مسؤلیت لري.

18. د شکایاتو نور رقمونه

د روغتیا ملي خدمتونه (انګلستان، سکاټلینډ او شمالي ایرلینډ)
که ستاسو شکایت د بهرنۍ طبي درملنې په اړه وي چې تاسو د ملي روغتیا خدماتو تاسیساتو (انګلستان، سکاټلینډ او شمالي ایرلینډ) کې ترلاسه کړې وي او په توقیف ځای کې نه (د مثال په توګه په روغتون کې) تاسو باید د روغتیا پاملرنې چمتو کونکي سره اړیکه ونیسئ چېرې چې تاسو معالجه ترلاسه کړې وه. که تاسو دا ډول شکایت په IRC کې د هوم آفس د مهاجرت د انفاذ ځواک په ژېړ شکایاتو بکس کې واچوئ دا به ستاسو په استازیتوب اړوند بهرني روغتیا پاملرنې چمتو کونکي ته واستول شي. د داسې شکایتونو راپورته کول به (چیرې چې تاسو د ځواب څخه راضي نه یاست) پارلیماني او د صحت د پاملرنې محتسب(په انګلستان کې د بهرني روغتیایي پاملرنې لپاره) یا د سکاټلینډ عامه خدماتو محتسب (د سکاټلینډ لپاره) یا د شمالي ایرلینډ عامه خدماتو محتسب (د شمالي ایرلینډ لپاره) ته وي. د دې محتسبینو لپاره د اړیکو جزیات باید تاسو ته د هغه سازمان لخوا درکړل شي چې ستاسو د شکایت تفتیش یې کړی وي او ځواب یې درکړی وي.

پولیس؛
که ستاسو شکایت د پولیسو افسرانو د چلند په اړه وي نو تاسو باید د پولیسو هغه ځواک سره اړیکه ونیسئ چې د هغه جغرافیایي موقعیت لپاره مسئول وي چې پیښه پکې رامینځته شوې وي. د پولیسو د شکایتونو خپلواک کمیسیون ویب پاڼه تفصیلات ورکوي چې شکایت څنګه وکړل شي. صحیح د پولیسو ځواک منتخب کول به تاسو مستقیماً د دغه ځواک د ویبسائټ د شکایتونو برخې ته بوځي
https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint

د هوم آفس نورې برخې؛
مهرباني وکړئ په یاد ولرئ که ستاسو شکایت د هوم آفس د بلې ساحې لپاره وي، موږ به ډاډ ترلاسه کړو چې ستاسو شکایت اړونده څانګې ته د پلټنې لپاره ولیږل شي.

19. د ماشومانو لخوا شکایتونه

موږ به د ماشومانو لخوا جمع شوي ټول شکایتونه په هماغه جدي توګه څېړو لکه څنګه چې موږ د لویانو د شکایتونو تفتیش کوو. د ماشومانو لپاره د شکایت بدیلې فورمې په ټولو تاسیساتو کې شته چیرې چې کیدای شي ماشومان ساتل کېږي. د عملې یو غړی کولای شي د ماشومانو سره د شکایت فورمه لیکلو کې مرسته وکړي.

تخلص (د کورنۍ نوم):	اولنی نوم(ونه):
د زیږېدنې نېټه:	ملیت:
د CID حواله (ریفرنس) نمبر: د (هوم آفس) HO حواله (ریفرنس) نمبر: NOMIS نمبر:	اوسنی موقعیت (د IRC یا STHF نوم، کوم بل ځای):
هغه ځای چیرې چې هغه پېښه رامنځته شوه چې تاسو په خپل شکایت کې یاده کړې ده (STHF،IRC ، بل):	
د تماس تفصیلات۔ مهرباني وکړئ د تلیفون شمیره او بریښنالیک آدرس چمتو کړئ چې تاسو سره اړیکه ونیول شي که چیرې تاسو خپل شکایت ته د ځواب ترلاسه کولو دمخه توقیف پریښود.	

د څارنې خپلواک بورډ (IMB) یوه په خپلواکه توګه ټاکل شوې غیر دولتي اداره ده. غړي یې د هغو شرایطو، چې توقیف شوي کسان په کې ساتل کیږي، د دوی د هوسایني او د هغې طریقې چې د توقیف ځای فعالیت کوي، د څارنې مسولیت لري۔ آیا تاسو غواړئ خپل شکایت د له IMB سره شریک کړئ؟

هو ☐ نه ☐

آیا دا شکایت د روغتیایي خدماتو یا یې د عملې په اړه دی؟ هو ☐ نه ☐

که ستاسو شکایت د یوې پیښې په اړه وي چې تاسو پکې ټپي شوي یاست، د تحقیق افسر کیدای شي ستاسو طبي ریکارډونه معاینه کول وغواړي. ایا تاسو تفتیشي افسر ته اجازه ورکوئ چې ستاسو طبي ریکارډونو ته لاسرسی ولري؟

هو ☐ نه ☐

شکایت کول به ستاسو د کډوالۍ د وضعیت په پام کې په نیولو اغیزه ونه کړي او ستاسو له انګلستان څخه د ایستلو مخه به ونه نیسي، پرته له دې چې دا د جدي برید شکایت وي او د پولیسو تحقیقات پکې شامل وي. شکایت کول به په دې اړه هیڅ اغیزه ونه لري چې آیا تاسو به د کډوالوو د ایستلو بل مرکز ته لیږدول کیږئ که نه.

ستاسو د شکایت تفصیلات:

امضاء: **تاریخ:**