



Home Office

اجرای قوانین مهاجرتی ثبت شکایت

لطفاً قبل از تکمیل فرم شکایت، این نکات را مطالعه بفرمایید:

1. اجرای قوانین مهاجرتی متعهد به ارائه خدماتی حرفه‌ای، عادلانه، کارآمد، مودبانه و یاری دهنده است و انتظار می‌رود که تأمین‌کنندگان خدمات نیز به همین تعهدات پایبند باشند. تعریف شکایت شامل «هرگونه اظهار نارضایتی نسبت به خدماتی که ارائه می‌دهیم و یا درباره رفتار حرفه‌ای کارکنان و پیمانکاران ما» است.
2. این فرم برای شکایت درباره امور مربوط به جابجایی مهاجرین، حتی در حین مشایعت، است. راهنمای جداگانه، روند مدیریت شکایات «وزارت کشور» بیشتر را پوشش می‌دهد (دفتر مهاجرتی انگلستان، اجرای قوانین مهاجرتی، نیروی مرزی) و در آدرس زیر قابل دسترسی است.

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

ثبت شکایت

3. شکایات‌ها به طور کلی توسط افرادی که در بازداشتگاه هستند، انجام می‌شود، اما ممکن است توسط دیگر افراد یا گروه‌ها به نمایندگی از آنان نیز ارسال شود.
4. شما باید شکایت خود را در سه ماه پس از وقوع حادثه ثبت کنید. (در صورت شکایت درباره خدمات بهداشتی در انگلستان، این مهلت ۱۲ ماه است.) شکایات‌های دریافت شده پس از این مهلت، مگر در موارد استثنایی، پذیرفته نمی‌شوند.
5. فرم‌های شکایت و راهنماها به زبان‌های مختلف در دسترس قرار دارند تا به شما کمک کنند، اما اگر شکایت شما به زبانی غیر از انگلیسی باشد، باید ترجمه شود. این مسئله ممکن است باعث تأخیر در پاسخ دادن به شما شود.
6. لطفاً درباره شکایت خود حداکثر اطلاعات ممکن را فراهم کنید. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر با شما تماس خواهیم گرفت.
7. اگر هنوز در بازداشت هستید، کارکنان «وزارت کشور» و ارائه‌کنندگان خدمات در دسترس شما هستند تا به شما در تکمیل فرم شکایت کمک کنند.
8. شما باید اطلاعات افرادی را که حین وقوع حادثه شاهد آن بودند یا در همان زمان با شما بودند، فراهم کنید. پس از تکمیل فرم، آن را امضا کرده و تاریخ آن را بنویسید و در صندوق شکایات زرد قفل شده «اجرائیات وزارت کشور» بیاندازید. صندوق‌های شکایت در تمامی مراکز جابجایی، مکان‌های اقامت کوتاه‌مدت و اتاق‌های نگهداری قرار دارند. صندوق‌ها هر روز یک بار باز می‌شوند. فرم‌های شکایتی که در حین تحویل به مقصد تکمیل می‌شود، می‌توانند به کارکنان که همراهی می‌کنند، داده شوند تا به «وزارت کشور» ارسال شوند. در صورتی که افراد در حال نگهداری به مرکز جابجایی (IRC) یا مکان‌های اقامت کوتاه مدت هستند، باید به آن‌ها توصیه کنید که پس از ورود، فرم شکایت خود را در یکی از صندوق‌های شکایت زرد بیاندازند.

لطفاً توجه داشته باشید که پاسخ‌های ایمیل به کانال امن ارسال نخواهند شد.

همچنین می‌توانید فرم را به آدرس زیر مستقیماً ارسال کنید:

Detention Services Complaint Team

3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.

پست الکترونیک | آدرس ایمیل: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. ارائه شکایت تأثیری بر روی تصمیمات مربوط به وضعیت مهاجرتی شما نخواهد داشت و همچنین تأخیری در تصمیم‌گیری درباره اعطای ورود به کشور یا اخراج شما از انگلستان ایجاد نخواهد کرد.

بررسی شکایت شما

10. برای اعلام دریافت شکایت شما، یک نامه به شما ارسال خواهد شد تا نشان دهد چه کسی شکایت شما بررسی خواهد شد و چه زمانی پاسخ را دریافت خواهید کرد.

11. هر شکایتی که درباره رفتار مجرمانه باشد، به پلیس ارجاع داده خواهد شد و در صورت لزوم، می‌توانید شماره مرجع پلیس را درخواست کنید. انتخاب با شماست که خودتان این موضوع را به پلیس اعلام کنید و کارکنان می‌توانند به شما در این زمینه کمک کنند.

12. برای بررسی شکایت‌تان، ممکن است به مصاحبه با شما نیاز باشد. اگر نگران این موضوع هستید، لطفاً با مدیر اجرایی اداره امور مهاجرت در محل اسکان‌تان صحبت کنید.

13. هنگامی که نامه‌ای درباره شکایت‌تان برای شما نوشته می‌شود، نامه‌های ما فقط به زبان انگلیسی ارائه خواهد شد. می‌توانید از کارکنان یا هیئت نظارت مستقل و گروه‌های رفاهی درخواست کنید که نامه را به زبان خودتان برای شما ترجمه کنند. پاسخ به شکایت‌های مربوط به خدمات بهداشتی (انگلیس) به زبان اصلی و به زبان انگلیسی ارائه خواهد شد.

14. ما سعی می‌کنیم شکایت شما را در اسرع وقت بررسی کنیم.

الف. اگر موضوع درباره خدمات ارائه شده یا رفتار کارکنان (از نوع کم اهمیت) باشد - 20 روز کاری

ب. اگر موضوع درباره رفتار کارکنان باشد ولی جدی باشد - 12 هفته

پ. اگر مسئله مربوط به مراقبت‌های پزشکی یا کارکنان مراقبت‌های پزشکی در حین بازداشت شما باشد، می‌توانید به‌طور مستقیم به ارائه دهنده مراقبت‌های پزشکی یا (برای اماکن بازداشت در انگلستان) به NHS England شکایت کنید. اگر از این فرم استفاده کرده و شکایت خود را در صندوق شکایات زرد «اداره مهاجرت وزارت کشور» قرار دهید، شکایت شما به مدیر مراقبت‌های پزشکی منتقل خواهد شد که با شما تماس خواهد گرفت تا درباره شکایت شما صحبت کند. به طور معمول، شکایات مربوط به مراقبت‌های پزشکی در انگلستان توسط NHS England پاسخ داده خواهند شد - معمولاً ظرف ۴۰ روز کاری. زمان پاسخ به شکایات مربوط به مراقبت‌های پزشکی در بازداشتگاه‌ها در اسکاتلند یا ایرلند شمالی بر اساس فرایندهای توافق‌شده محلی است. شکایات مربوط به مراقبت‌های پزشکی باید در یک پاکت با عنوان واضح «شکایت پزشکی» قرار داده شود.

بازه زمانی فوق از روز دریافت شکایت شما محاسبه می‌شوند.

15. شکایت شما به دقت بررسی خواهد شد و به شما توضیح داده می‌شود که ما چه کارهایی را انجام دادیم.

نتیجه آن تأیید می‌شود (شکایت شما تأیید شده است)، بخشی از آن تأیید می‌شود (بعضی از بخش‌های شکایت شما تأیید شده است) یا تأیید نمی‌شود (هیچ بخشی از شکایت شما تأیید نشده است).

16. در شرایط خاص ممکن است امکان پیشبرد شکایت شما وجود نداشته باشد. به عنوان مثال، اگر در هیچ مرحله‌ای از تحقیق کمک یا همکاری نکنید.

۱۷. مسیرهای تجدیدنظر

در صورتی که شکایت شما به عنوان شکایت از خدمات ارائه شده یا خطای جزئی باشد؛

اگر با پاسخ ارائه شده به شکایت شما راضی نبودید، در این صورت شما حق دارید شکایت خود را به «داور مستقل شکایات» (IEC) که مستقل از وزارت کشور است، ارجاع دهید.

اطلاعات برقراری تماس با داور مستقل شکایات در پاسخ شما ارائه خواهد شد. داور مستقل شکایات نمی‌تواند با شکایات مربوط به وضعیت مهاجرتی شما، از جمله تصمیمات مربوط به جابجایی شما از انگلستان، به علاوه شکایات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی، مقابله کند. شکایت‌هایی که از سوی اشخاص ثالث و از جانب شما مطرح شده باشد، در صورتی که شما موافقت خود را به صورت کتبی اعلام کنید، مورد بررسی قرار خواهد گرفت. داور مستقل شکایات تا زمانی که شکایت شما به صورت کامل بررسی نشده باشد، شکایتی را برای بررسی قبول نخواهد کرد.

اگر شکایت شما عنوان شکایت از خطای جدی به واحد استانداردهای حرفه‌ای وزارت به اختصاص یافته باشد؛

اگر شما از پاسخ به شکایت‌تان از خطای جدی نیستید، شما حق دارید شکایت خود را به «دفتر بازرسی زندان‌ها و مجازات تعلیقی» (PPO) که مستقل از وزارت کشور است، معرفی کنید. اطلاعات تماس با «دفتر بازرسی زندان‌ها و مجازات تعلیقی» همراه با پاسخ برای شما ارسال خواهد شد. بازرسی نمی‌تواند مسائل مربوط به وضعیت مهاجرتی شما، تصمیم به بازداشت شما، یا هر تصمیمی در خصوص تبعیض شما از بریتانیا را بررسی کند، بلکه تنها پس از کامل شدن فرآیند شکایت تعیین شده در این راهنما،

شکایت را برای بررسی قبول می‌کند.

اگر شکایت شما مربوط به مسائل درمانی باشد:

اگر شکایت شما مربوط به مسائل درمانی در انگلستان باشد، می‌توانید مستقیماً از روند معمول شکایات «سازمان ملی خدمات بهداشتی انگلستان» (NHS England)، که جزئیات آن در وبسایت www.england.nhs.uk/contact-us/complaint و دسترس است، شکایت کنید. این وبسایت شامل اطلاعات درباره نحوه اعتراض از طریق دفتر مستقل دآوری خدمات بهداشتی و خدمات مجلس (PHSO) نیز می‌باشد. در صورتی که شکایت شما درباره مسائل درمانی باشد که در مرکز نگهداری در اسکاتلند یا شمال ایرلند ارائه شده، راه دیگری برای ارجاع شکایت به دفتر سازمان عمومی خدمات اسکاتلند (برای مراکز نگهداری در اسکاتلند) یا به دفتر سازمان عمومی خدمات شمال ایرلند (برای مراکز نگهداری در شمال ایرلند) وجود دارد. جزئیات نحوه مطرح کردن شکایت شما در نامه پاسخ دهی به شما توسط سازمان مسئول بررسی شکایت اولیه در اختیار شما قرار خواهد گرفت.

۱۸. سایر شکایات

«خدمات ملی سلامتی» (انگلستان، اسکاتلند و ایرلند شمالی)؛

اگر شکایت شما درباره درمان خارجی است که در «مرکز خدمات ملی سلامتی» (انگلستان، اسکاتلند و ایرلند شمالی) دریافت کرده‌اید و نه در بازداشت (به عنوان مثال در بیمارستان) شما باید با ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی در محل درمان خود تماس بگیرید. اگر شکایت خود را در صندوق شکایات زرد «اداره اجرایی وزارت کشور» بیان‌دازید، شکایت شما به نام شما به ارائه دهنده خدمات بهداشتی خارجی مربوطه ارسال خواهد شد. در صورتی که از پاسخ ارائه شده راضی نیستید، می‌توانید شکایت خود را به «دفتر بازرسی پارلمانی و خدمات سلامت» (برای خدمات خارجی بهداشتی در انگلستان) یا به «بازرس خدمات عمومی اسکاتلند» (برای اسکاتلند) یا به «بازرس خدمات عمومی ایرلند شمالی» (برای ایرلند شمالی) منتقل کنید. جزئیات تماس با بازرس باید توسط سازمانی که شکایت شما را بررسی و پاسخ داده است، به شما ارائه شود.

پلیس؛

اگر شما شکایتی از رفتار افسران پلیس دارید، باید با نیروی پلیس مسئول منطقه ای که این حادثه در آنجا رخ داده است، تماس بگیرید. سایت کمیسیون مستقل شکایات پلیس (Independent Police Complaints Commission) جزئیات مربوط به نحوه ارسال شکایت را در اختیار شما قرار می‌دهد. با انتخاب نیروی پلیس مورد نظر، مستقیماً به بخش شکایات وبسایت آن نیروی پلیس هدایت می‌شوید.

سایر بخش‌های وزارت کشور؛

لطفاً توجه کنید که اگر شکایت شما مربوط به یک قسمت دیگر از وزارت کار است، ما تضمین می‌کنیم که شکایت شما به ساختمان مربوطه برای بررسی ارسال خواهد شد.

۱۹. شکایت کودکان

تمامی شکایاتی که توسط کودکان ارسال می‌شوند به همان میزان جدی بررسی خواهند شد که یک شکایت ارسالی توسط بزرگسال بررسی می‌شود. فرم‌های شکایت جایگزین برای کودکان در تمامی اماکنی که کودکان ممکن است نگهداری شوند، در دسترس است. یکی از کارکنان می‌تواند به کودکان کمک کند تا فرم شکایت را بنویسند.

نام خانوادگی:	نام:
تاریخ تولد:	ملیت:
شماره مرجع شناسایی (CID Reference Number): شماره مرجع وزارت کشور (HO Reference Number) شماره مرجع سیستم مدیریت اطلاعات نظارت بر (NOMIS Number) بازداشت در انگلستان	موقعیت فعلی (نام مرکز بازداشت یا نام مرکز بهداشت روانی یا، سایر)
مکانی که حادثه‌ای که در شکایت خود ارجاع می‌دهید، در آن رخ داده است (مرکز بازداشت یا نام مرکز مراقبت بهداشتی، و یا موارد دیگر)	
اطلاعات تماس. لطفاً شماره تلفن و آدرس ایمیل خود را ارائه دهید تا در صورت خروج از بازداشت پیش از دریافت پاسخ به شکایت شما، با شما تماس گرفته شود.	

«سازمان نظارت مستقل» (IMB) سازمانی غیردولتی مستقل است که به طور مستقل تعیین شده است. اعضای این سازمان مسئول نظارت بر شرایط نگهداری افراد بازداشت شده، بهداشت آنها و نحوه عملکرد محیط بازداشتی هستند. آیا می‌خواهید شکایت شما با سازمان نظارت مستقل به اشتراک گذاشته شود؟

بله خیر

آیا این شکایت در مورد خدمات یا کارکنان سلامتی است؟

بله خیر

اگر شکایت شما مربوط به یک حادثه است که در آن شما آسیب دیده‌اید، افسر بازرسی ممکن است بخواهد پرونده پزشکی شما را بررسی کند. آیا شما به افسر بازرسی اجازه دسترسی به پرونده پزشکی تان را می‌دهید؟

بله خیر

تقدیم شکایت تأثیری بر روی وضعیت اقامت شما نخواهد داشت و از اخراج شما از انگلستان جلوگیری نخواهد کرد، مگر اینکه شکایت شما مربوط به یک حمله جدی و مستلزم دخالت پلیس باشد. تقدیم شکایت شما تأثیری بر جابجایی ما به مرکز مهاجرتی دیگر ندارد.

جزئیات شکایت شما:

تاریخ:

امضا: