



Home Office

# **SŁUŻBY IMIGRACYJNE**

## **JAK ZŁOŻYĆ SKARGĘ**

## **Przed wypełnieniem formularza skargi należy zapoznać się z poniższymi informacjami.**

1. Służby Imigracyjne zobowiązują się do profesjonalnego, uczciwego, efektywnego, uprzejmego i pomocnego sposobu obsługi i oczekują podobnego zobowiązania od swoich partnerów realizujących świadczenia. Według definicji skargą jest „każdy wyraz niezadowolenia ze świadczonych przez nas usług lub z zachowania naszych pracowników i wykonawców w ramach ich pracy”.

2. Niniejszy formularz służy do składania skarg w obrębie ośrodka detencyjnego dla cudzoziemców, także podczas eskorty. Odrębne wytyczne dotyczą szerszych procedur zarządzania skargami w brytyjskim Ministerstwie Spraw Wewnętrznych (Home Office) (Wydział Wiz i Imigracji Wielkiej Brytanii - UK Visas and Immigration, Służby Imigracyjne - Immigration Enforcement, Straż Graniczna - Border Force) i można je znaleźć na stronie internetowej <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

### **Jak złożyć skargę**

3. Skargi składane są z reguły przez osoby przebywające w ośrodku detencyjnym, ale mogą być również składane przez inne osoby lub grupy w ich imieniu.

4. Skargę należy zazwyczaj złożyć w ciągu trzech miesięcy od dnia zdarzenia lub sytuacji, która miała miejsce [12 miesięcy w przypadku skargi dotyczącej opieki zdrowotnej w Anglii]. Skargi otrzymane po tym terminie mogą nie zostać przyjęte, chyba że zaistnieją wyjątkowe okoliczności.

5. Formularze skarg i niniejsze wytyczne są dostępne w wielu językach, aby ułatwić ich składanie, jeżeli jednak skarga jest napisana w języku innym niż angielski, konieczne będzie jej przetłumaczenie. Może to jednak sprawić, że udzielenie odpowiedzi zajmie nam więcej czasu.

6. Prosimy o możliwie najdokładniejsze opisanie skargi. Skontaktujemy się z Panem/Panią, jeżeli będziemy potrzebować więcej informacji.

7. Osoby, które nadal przebywają w ośrodku detencyjnym Służb Imigracyjnych mogą skorzystać z pomocy pracowników Ministerstwa Spraw Wewnętrznych lub pracowników zewnętrznych.

8. Należy podać informacje dotyczące każdej osoby, która była świadkiem zdarzenia będącego przedmiotem skargi lub która była z Panem/Panią w czasie zdarzenia. Po wypełnieniu formularza należy go podpisać i opatrzyć datą, a następnie umieścić w zamkniętej żółtej skrzynce na skargi Służb Imigracyjnych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych (Home Office Immigration Enforcement). Skrzynki na skargi znajdują się we wszystkich ośrodkach deportacyjnych dla cudzoziemców, ośrodkach zatrzymań krótkoterminowych i pokojach zatrzymań. Skrzynki są otwierane raz dziennie. Formularze skarg wypełnione podczas podróży z eskortą mogą być przekazane przez osobę składającą skargę firmie realizującej eskortę do dalszego przekazania Ministerstwu Spraw Wewnętrznych. W przypadku, gdy osoby zatrzymane są przewożone do IRC lub ośrodka zatrzymań krótkoterminowych, powinny zostać poinformowane o możliwości wrzucenia formularza do jednej z żółtych skrzynek na skargi po przybyciu na miejsce.

Należy pamiętać, że odpowiedzi pocztą elektroniczną nie będą wysyłane za pośrednictwem bezpiecznego kanału.

Formularz można także wysłać bezpośrednio na następujący adres:

Detention Services Complaint Team

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

E-mail: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

9. Złożenie skargi nie będzie miało wpływu na jakąkolwiek decyzję dotyczącą Pana/Pani statusu imigracyjnego ani nie opóźni decyzji o przyjęciu lub wydaleniu Pana/Pani z Wielkiej Brytanii.

### **Postępowanie wyjaśniające w sprawie skargi**

10. Wyślemy do Pana/Pani pismo potwierdzające złożenie skargi, zawierające informacje na temat tego, kto będzie prowadził postępowanie wyjaśniające w jej sprawie oraz kiedy prawdopodobnie otrzyma Pan/Pani odpowiedź.

11. Każda skarga, która zawiera oskarżenie o zachowanie przestępcze, zostanie zgłoszona policji i w razie potrzeby będzie można poprosić policję o numer referencyjny. W razie potrzeby można omówić sprawę bezpośrednio z policją, a nasz personel może udzielić informacji na temat tego, jak to zrobić.

12. W celu przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w sprawie skargi może być konieczne odbycie rozmowy z osobą, która ją złożyła. W przypadku związanych z tym obaw należy porozmawiać z menedżerem Służb Imigracyjnych, z zachowaniem poufności, w miejscu zatrzymania.

13. Kiedy będziemy korespondować z Panem/Panią w sprawie skargi, nasze pisma będą wysyłane wyłącznie w języku angielskim. Można jednak zwrócić się do pracowników ośrodka (Służb Imigracyjnych lub partnera - świadczeniodawcy) lub Niezależnej Komisji Monitorującej i grup opieki socjalnej w miejscu zatrzymania o pomoc w zakresie tłumaczenia. Odpowiedzi na skargi dotyczące opieki zdrowotnej (w Anglii) będą udzielane zarówno w języku, w którym zgłoszono skargę, jak i w języku angielskim.

14. Rozpatrzymy skargę możliwie jak najszybciej.

- a. Jeżeli sprawa dotyczy miejsca detencji, usługi eskortowania lub zachowania personelu (o mniej poważnym charakterze) - 20 dni roboczych
- b. Jeżeli sprawa dotyczy zachowania pracowników, ale ma poważny charakter - 12 tygodni.
- c. jeżeli sprawa dotyczy innej części Ministerstwa Spraw Wewnętrznych - 20 dni roboczych. Informujemy, że odpowiedź nie zostanie wysłana przez Służby Detencji i Eskorty (Detention and Escorting Services).
- d. Jeżeli sprawa dotyczy opieki zdrowotnej lub przedstawiciela personelu medycznego podczas Pana/Pani pobytu w ośrodku detencyjnym, może Pan/Pani złożyć zażalenie bezpośrednio do świadczeniodawcy opieki zdrowotnej lub (w przypadku ośrodków detencyjnych w Anglii) do NHS England. Jeśli skorzysta Pan/Pani z niniejszego formularza i wrzuci skargę do żółtej skrzynki Home Office Immigration Enforcement, skarga zostanie przekazana kierownikowi ds. opieki zdrowotnej, który skontaktuje się z Panem/Panią w celu jej omówienia. Odpowiedzi na skargi dotyczące opieki zdrowotnej w Anglii udziela NHS England - zazwyczaj w ciągu 40 dni roboczych. Terminy udzielania odpowiedzi na skargi dotyczące opieki zdrowotnej w ośrodkach detencyjnych w Szkocji lub Irlandii Północnej podlegają lokalnie uzgodnionym procedurom. Skargi dotyczące opieki zdrowotnej powinny być umieszczone w kopercie wyraźnie oznaczonej jako „medical complaint” (skarga dotycząca kwestii medycznej).

Powyższe terminy biegną od dnia, w którym otrzymamy i przydzielimy skargę do rozpatrzenia.

15. Złożona skarga zostanie dokładnie zbadana, a odpowiedź na nią będzie zawierać informacje na temat wykonanych przez nas działań. Skarga zostanie uznana za w pełni uzasadnioną (to znaczy, że ją uwzględniliśmy), częściowo uzasadnioną (to znaczy, że uwzględniliśmy pewne części skargi, ale innych nie) lub nieuzasadnioną (to znaczy, że nie uwzględniliśmy żadnej części skargi).

16. W niektórych przypadkach może nie być możliwe nadanie dalszego biegu danej skardze, na przykład jeżeli osoba, która ją złożyła nie będzie pomagać lub współpracować podczas postępowania wyjaśniającego.

## 17. Środki odwoławcze

Jeżeli skarga została zakwalifikowana jako **skarga dotycząca obsługi lub drobnego naruszenia:**

W przypadku niezadowolenia z uzyskanej odpowiedzi można skorzystać z prawa do skierowania skargi do instytucji Niezależnego Specjalisty ds. Badania Skarg (Independent Examiner of Complaints; IEC), niezawisłego względem Ministerstwa Spraw Wewnętrznych.

Informacje na temat tego, jak skontaktować się z IEC będą zawarte w odpowiedzi na skargę. Instytucja IEC nie może rozpatrywać skarg związanych z Pana/Pani statusem imigracyjnym, w tym decyzji o wydaleniu z Wielkiej Brytanii, ani skarg dotyczących opieki zdrowotnej. Skargi złożone w Pana/Pani imieniu przez osoby trzecie będą rozpatrywane pod warunkiem, że wyraził Pan/Pani na to zgodę na piśmie. Instytucja IEC nie przyjmie skargi do rozpatrzenia, dopóki nie zostanie ona dokładnie zbadana w ramach procesu składania skarg określonego w niniejszych wytycznych.

Jeżeli skarga została skierowana do Wydziału ds. Standardów Zawodowych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych jako **skarga dotycząca poważnego naruszenia:**

W przypadku niezadowolenia z uzyskanej odpowiedzi można skorzystać z prawa do przekazania skargi Rzecznikowi Praw Obywatelskich ds. Więziennictwa i Dozoru Kuratorskiego (Prisons and Probation Ombudsman - PPO), który jest organem niezależnym od Ministerstwa Spraw Wewnętrznych. Informacje na temat tego, jak skontaktować się z rzecznikiem będą zawarte w odpowiedzi na skargę. Rzecznik praw obywatelskich nie jest upoważniony do badania spraw związanych ze statusem imigracyjnym, decyzji o detencji ani decyzji o wydaleniu z Wielkiej Brytanii. Rzecznik nie przyjmie skargi do rozpatrzenia, dopóki nie zostanie ona dokładnie zbadana w ramach procesu składania skarg określonego w niniejszych wytycznych.

## **Skargi dotyczące opieki zdrowotnej**

Jeżeli skarga dotyczy opieki zdrowotnej w Anglii, można ją złożyć bezpośrednio, korzystając ze standardowej procedury składania skarg w NHS England, której szczegóły są dostępne na stronie internetowej [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint) zawierającej informacje o sposobie odwołania się do niezależnego Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Parlamentarnych i Służby Zdrowia (Parliamentary and Health Service Ombudsman; PHSO). Jeżeli skarga dotyczy opieki zdrowotnej świadczonej w ośrodku detencyjnym w Szkocji lub Irlandii Północnej, droga odwoławcza prowadzi do Szkockiego Rzecznika Praw Obywatelskich (w przypadku ośrodków detencyjnych w Szkocji) lub do Rzecznika Praw Obywatelskich w Irlandii Północnej (w przypadku ośrodków detencyjnych w Irlandii Północnej). Informacje na temat sposobu eskalacji skargi zostaną podane w odpowiedzi udzielonej przez podmiot świadczący usługi zdrowotne, odpowiedzialny za rozpatrzenie pierwotnej skargi.

## **18. Inne rodzaje skarg**

Służba zdrowia (National Health Service) (Anglia, Szkocja i Irlandia Północna):

Jeżeli skarga dotyczy leczenia świadczonego poza ośrodkiem detencyjnym, w placówce Narodowej Służby Zdrowia (NHS) (w Anglii, Szkocji i Irlandii Północnej) (np. w szpitalu), należy skontaktować się ze świadczeniodawcą opieki zdrowotnej, w którego placówce Pan/Pani przebywał/-a. Jeśli taka skarga zostanie umieszczona w żółtej skrzynce skarg Służb Imigracyjnych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych w IRC, zostanie ona przekazana w imieniu zgłaszającego odpowiedniemu zewnętrznemu świadczeniodawcy usług medycznych. W celu eskalacji tego rodzaju skargi (w przypadku niezadowolenia z udzielonej odpowiedzi) są kierowane do PHSO (dotyczy opieki zdrowotnej w Anglii świadczonej poza ośrodkami detencyjnymi) lub do Szkockiego Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych (dot. Szkocji) lub Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych w Irlandii Północnej (dot. Irlandii Północnej). Dane kontaktowe tych rzeczników powinny zostać przekazane przez organizację, która rozpatrywała i odpowiadała na daną skargę.

Policja:

Jeżeli skarga dotyczy zachowania funkcjonariuszy policji, należy skontaktować się z jednostką policji właściwą dla miejsca, w którym doszło do zdarzenia. Na stronie internetowej Niezależnej Komisji ds. Skarg przeciwko Policji (Independent Police Complaints Commission) można znaleźć informacje o tym, jak złożyć skargę. Po wybraniu właściwej jednostki policji przechodzi się bezpośrednio do działu skarg na stronie internetowej danej jednostki: <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

Inne części Ministerstwa Spraw Wewnętrznych (Home Office):

Należy pamiętać, że jeżeli złożona skarga dotyczy innego obszaru działalności ministerstwa, zapewnimy, że zostanie przekazana do odpowiedniego departamentu w celu jej rozpatrzenia.

## **19. Skargi składane przez dzieci**

Wszystkie skargi złożone przez dzieci będą przez nas rozpatrywane tak samo poważnie jak skargi złożone przez osoby dorosłe. We wszystkich ośrodkach, w których mogą przebywać dzieci, dostępne są alternatywne formularze skarg dla dzieci. Członek personelu może pomóc dziecku w wypełnieniu formularza skargi.

Nazwisko:	Imię (imiona):
Data urodzenia:	Obywatelstwo:
Numer referencyjny CID: Numer referencyjny HO: Numer NOMIS:	Obecne miejsce pobytu (nazwa IRC lub STHF, <input type="checkbox"/> inne):
Miejsce, w którym doszło do zdarzenia, które opisuje Pan/Pani w swojej skardze (IRC, STHF, inne):	
Dane kontaktowe: Prosimy o podanie numeru telefonu/adres zwrotny/adres e-mail, jeżeli spodziewa się Pan/Pani zwolnienia z detencji przed otrzymaniem odpowiedzi na swoją skargę.	

Niezależna Komisja Monitorująca (Independent Monitoring Board; IMB) jest niezależnie powołaną organizacją pozarządową (NGO), której członkowie są odpowiedzialni za monitorowanie warunków, w jakich przebywają osoby zatrzymane, kwestii ich dobra oraz sposobu funkcjonowania placówki detencyjnej. Czy życzy Pan/Pani sobie, aby skarga została przedstawiona Niezależnej Komisji Monitorującej (Independent Monitoring Board; IMB)?

Tak  Nie

Czy skarga dotyczy świadczeń lub personelu opieki zdrowotnej? Tak  Nie

Jeżeli skarga dotyczy zdarzenia, w którym doznał/-a Pan/Pani uszczerbku na zdrowiu, funkcjonariusz prowadzący postępowanie wyjaśniające może chcieć zapoznać się z Pana/Pani dokumentacją medyczną. Czy wyraża Pan/Pani zgodę na to, aby funkcjonariusz przeprowadzający postępowanie wyjaśniające miał wgląd w Pana/Pani dokumentację medyczną?

Tak  Nie

**Złożenie skargi nie będzie miało wpływu na rozpatrzenie Pana/Pani statusu imigracyjnego i nie uchroni Pana/-i przed ewentualnym wydaleniem z Wielkiej Brytanii, chyba że skarga dotyczy poważnej napaści i jest przedmiotem dochodzenia prowadzonego przez policję. Złożenie skargi nie będzie miało wpływu na decyzję o ewentualnym przeniesieniu Pana/Pani do innego ośrodka deportacji cudzoziemców.**

**Szczegóły skargi:**

**Podpis:**

**Data:**