



Home Office

# **SERVICIUL PENTRU CONTROLUL IMIGRAȚIEI DEPUNEREA UNEI RECLAMAȚII**

## **Vă rugăm să citiți aceste notițe înainte de a completa un formular de reclamații.**

1. Serviciul pentru controlul imigrației se angajează să ofere un serviciu profesionist, corect, eficient, politicos și util și așteaptă un angajament similar din partea furnizorilor săi. Definiția unei reclamații este „*orice expresie a nemulțumirii cu privire la serviciul pe care îl furnizăm sau cu privire la conduita profesională a personalului și contractorilor noștri.*”

2. Acest formular se referă la reclamații în cadrul centrului de cazare a străinilor luați în custodie publică, incluzând situațiile pe perioada escortei. Îndrumări separate acoperă procedurile de gestionare a reclamațiilor la nivel mai larg ale Ministerului de Interne (Vize și imigrare în Regatul Unit, Serviciul de control al imigrației, Serviciul de frontieră) și pot fi găsite la <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

### **Efectuarea unei reclamații**

3. În general, reclamațiile sunt făcute de persoane aflate în centrul de detenție, dar pot fi făcute și de alți indivizi sau grupuri în numele acestora.

4. Reclamația dumneavoastră ar trebui să fie depusă în termen de trei luni de la data producerii unui incident [12 luni în cazul unei reclamații privind asistența medicală în Anglia]. Reclamațiile primite după această perioadă pot să nu fie acceptate decât dacă există circumstanțe excepționale.

5. Formularele de reclamație și notele de orientare sunt disponibile într-o varietate de limbi pentru a vă ajuta, dar dacă reclamația dvs. este scrisă într-o altă limbă decât engleza, va trebui tradusă. Acest lucru poate avea ca rezultat o perioadă mai lungă pentru a vă oferi un răspuns.

6. Vă rugăm să furnizați cât mai multe detalii posibil despre reclamația dumneavoastră. Vă vom contacta dacă vom avea nevoie de mai multe informații.

7. Dacă vă aflați încă în detenție, personalul Ministerului de Interne și cel al furnizorului sunt disponibili să vă ajute cu completarea acestui formular.

8. Ar trebui să furnizați detalii despre persoanele care au văzut incidentul de care vă plângeți sau care au fost cu dvs. în momentul incidentului. După ce ați completat formularul, semnați-l și datați-l și plasați-l în cutia galbenă încuiată pentru reclamații aparținând Serviciului pentru controlul imigrației al Ministerului de Interne. Cutiile pentru reclamații sunt amplasate în toate centrele de cazare a străinilor luați în custodie publică, centrele de deținere pe termen scurt și sălile de reținere. Cutiile se deschid o dată pe zi. Formularele de reclamație completate în timpul unei călătorii de escortă pot fi înmânate personalului, care le va trimite la Ministerul de Interne. În cazul în care persoanele deținute sunt duse la un IRC sau la un centru de deținere pe termen scurt, aceștia ar trebui sfătuiți să își posteze formularul la sosire într-una dintre cutiile galbene pentru reclamații.

Vă rugăm să rețineți că răspunsurile prin e-mail nu vor fi trimise printr-un canal securizat.

De asemenea, puteți să trimiteți formularul direct la următoarea adresă:

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. Depunerea unei reclamații nu vă va afecta nicio decizie legată de statutul dumneavoastră de imigrație și nici nu va întârzia nicio decizie de a vă acorda admiterea sau îndepărtarea din Regatul Unit.

### **Investigarea reclamației dumneavoastră**

10. Vi se va trimite o scrisoare pentru a vă lua la cunoștință reclamația, pentru a vă informa în legătură cu cine va investiga reclamația dvs. și când este posibil să primiți un răspuns.

11. Orice reclamație care face o acuzație de comportament infracțional va fi sesizată organelor de poliție și, dacă este cazul, puteți solicita de la poliție un număr de referință. Este alegerea dvs. dacă doriți să anunțați poliția personal sau membrii de personal vă pot ajuta cu aceasta.

12. Pentru investigarea reclamației dvs., este posibil să trebuiască să fiți interogat. Dacă acest lucru vă îngrijorează, vă rugăm să discutați cu managerul Serviciului de control a imigrației din locația în care sunteți reținut.

13. Când vă trimitem corespondența despre reclamația dvs., scrisorile noastre vor fi transmise numai în limba engleză. Puteți solicita personalului sau Comisiei de monitorizare independent și grupurilor de bunăstare să vă ajute cu traducerea acestora. Răspunsurile la reclamațiile din sistemul de sănătate (Anglia) vor fi transmise în două limbi, cea originală și limba engleză.

14. Vom rezolva reclamația dumneavoastră cât de repede posibil.

- a. Dacă chestiunea se referă la un furnizor de servicii sau la conduita personalului (de natură minoră) - 20 zile lucrătoare
- b. Dacă chestiunea se referă la conduita personalului dar este de natură gravă – 12 săptămâni.
- c. Dacă chestiunea se referă la o altă parte a Ministerului de interne – 20 zile lucrătoare. Vă rugăm să rețineți că răspunsul va fi alocat echipei relevante și veți fi contactat de către Echipa de reclamații a Serviciului de detenție.
- d. Dacă chestiunea se referă la sistemul de sănătate sau un membru de personal medical din timpul detenției dumneavoastră, puteți depune reclamația direct la furnizorul de servicii medicale sau (pentru facilitățile din Anglia) la NHS Anglia. Dacă folosiți acest formular și depuneți reclamația în cutia galbenă pentru reclamații aparținând Serviciului pentru controlul imigrației din cadrul Ministerului de Interne, reclamația dumneavoastră va fi transmisă managerului serviciilor medicale care vă va contacta pentru a discuta despre aceasta. Reclamațiile din sistemul de sănătate în Anglia vor primi răspuns din partea NHS Anglia – de obicei în decurs de 40 zile lucrătoare. Intervalele pentru a răspunde la reclamațiile din sistemul de sănătate în facilitățile de detenție din Scoția sau Irlanda de Nord sunt supuse proceselor agreeate la nivel local. Reclamațiile despre sistemul de sănătate trebuie plasate într-un plic marcat clar “reclamație medicală”.

Intervalele de mai sus sunt calculate din ziua în care primim reclamația dumneavoastră.

15. Reclamația dvs. va fi investigată în detaliu și răspunsul va oferi explicații despre ce am făcut. Rezultatul va fi fundamentat (am admis reclamația dvs), fundamentat parțial (am admis anumite părți ale reclamației dvs.) sau nefundamentat (nu am admis nicio parte a reclamației dvs.).

16. În anumite circumstanțe este posibil să nu se poată avansa cu reclamația dvs. De exemplu, dacă nu oferiți sprijin sau nu cooperați cu nicio investigație.

## 17. Căi de atac

Dacă reclamația dvs. a fost alocată ca și **furnizare de serviciu sau reclamație de abatere minoră**;

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul oferit la reclamația dvs., atunci aveți dreptul de a vă trimite reclamația la examinatorul independent de reclamații (Independent Examiner of Complaints - IEC), care este independent de Ministerul de Interne.

Detaliile despre cum să contactați IEC vor fi furnizate în răspunsul dumneavoastră. IEC nu se ocupă de plângeri legate de statutul dumneavoastră de imigrare, inclusiv de orice decizie de a vă îndepărta din Regatul Unit, și nici de plângerile privind asistența medicală. Plângerile de la terțe părți ridicate în numele dumneavoastră vor fi luate în considerare, cu condiția să vă fi dat acordul în scris. IEC nu va accepta o plângere pentru investigare până când aceasta nu a fost investigată în detaliu în cadrul procesului de reclamații stabilit în acest ghid.

Dacă reclamația dvs. a fost alocată către Unitatea de Standarde Profesionale aparținând Ministerului de Interne ca și **reclamație de abatere gravă**;

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul oferit la plângerea dumneavoastră de abatere gravă, atunci aveți dreptul să vă trimiteți plângerea către Avocatul Poporului pentru Închisori și Probațiune (Prisons and Probation Ombudsman - PPO), care este independent de Ministerul de Interne. Detaliile despre cum să contactați Avocatul Poporului vor fi furnizate împreună cu răspunsul dumneavoastră. Avocatul Poporului nu poate investiga chestiunile legate de statutul dumneavoastră de imigrare, decizia de a vă reține sau orice decizie de a vă îndepărta din Regatul Unit. PPO nu va accepta o plângere pentru investigare până când aceasta nu a fost investigată în detaliu în cadrul procesului de reclamații stabilit în acest ghid.

Dacă reclamația dumneavoastră a fost o **reclamație despre asistența medicală**;

Dacă reclamația dvs. se referă la asistența medicală din Anglia, aceasta poate fi ridicată direct prin procedura standard de reclamații NHS England, detalii despre care sunt disponibile la [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint), care include informații despre cum să faceți recurs prin intermediul sistemului independent. Avocatul Poporului Parlamentar și al Serviciului de Sănătate (Parliamentary and Health Service Ombudsman - PHSO). Dacă plângerea dvs. se referă la asistența medicală oferită într-o unitate de detenție din Scoția sau Irlanda de Nord, calea de apel este la Avocatul Poporului pentru Serviciile Publice din Scoția (pentru unitățile de detenție din Scoția) sau la Avocatul Poporului pentru Serviciile Publice din Irlanda de Nord (pentru unitățile de detenție din Irlanda de Nord). Detaliile despre cum să escaladați reclamația dvs. vor fi furnizate în scrisoarea de răspuns din partea furnizorului de servicii medicale responsabil cu investigarea plângerii dvs. inițiale.

## 18. Alte tipuri de reclamații

Serviciul Național de Sănătate (Anglia, Scoția și Irlanda de Nord);

Dacă reclamația dumneavoastră se referă la tratamentul medical extern pe care l-ați primit într-o unitate a Serviciului Național de Sănătate (Anglia, Scoția și Irlanda de Nord) și nu în detenție (de exemplu, într-un spital), trebuie să contactați furnizorul de asistență medicală de la unitatea la care mergeți. Dacă depuneți o astfel de plângere în caseta galbenă de reclamații aparținând Serviciului de control a imigrației din Ministerul de Interne la un IRC, aceasta va fi transmisă în numele dumneavoastră furnizorului extern de asistență medicală relevant. Escaladarea unor astfel de reclamații (în cazul în care nu sunteți mulțumit de răspuns) se adresează Avocatului Poporului Parlamentar și al Serviciilor de Sănătate (pentru asistența medicală externă în Anglia) sau către Avocatul Poporului pentru Serviciile Publice din Scoția (pentru Scoția) sau Avocatul Poporului pentru Serviciile Publice din Irlanda de Nord (pentru Irlanda de Nord). Datele de contact pentru acești Avocați ai Poporului ar trebui să vă fie furnizate de către organizația care a investigat și a răspuns la reclamația dvs.

Poliția;

Dacă reclamația dumneavoastră se referă la comportamentul polițiștilor, trebuie să contactați unitatea de poliție responsabilă de locația geografică în care a avut loc incidentul. Website-ul Comisiei Independente de Reclamații a Poliției oferă detalii despre cum să depuneți o plângere. Selectarea unității de poliție corespunzătoare vă va duce direct la secțiunea de reclamații a website-ului unității <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

Alte departamente ale Ministerului de Interne;

Vă rugăm să rețineți că, dacă reclamația dvs. este pentru un alt departament al Ministerului de Interne, ne vom asigura că reclamația dvs. este transmisă departamentului relevant pentru a fi investigată.

## 19. Reclamații de la copii

Vom investiga toate reclamațiile depuse de copii la fel de serios ca și o reclamație depusă de un adult. Formulare alternative de reclamații sunt disponibile pentru copii în toate unitățile în care pot fi ținuti copiii. Un membru al personalului poate ajuta copiii să scrie formularul de reclamație.

Nume de familie:	Prenume:
Data nașterii:	Naționalitate:
Nr. referință CID: Nr. referință HO: Număr NOMIS:	Locația actuală (denumire IRC sau STHF, alta):
Locația în care a avut loc incidentul la care vă referiți în reclamație (IRC, STHF, alta):	
Detalii de contact. Vă rugăm să oferiți un număr de telefon și o adresă de e-mail pentru a putea fi contactat dacă ați părăsit detenția înainte de a primi un răspuns la reclamația dvs.	

Consiliul Independent de Monitorizare (Independent Monitoring Board - IMB) este o organizație non-guvernamentală desemnată independent. Membrii sunt responsabili pentru monitorizarea condițiilor în care sunt deținute persoanele reținute, a bunăstării acestora și a modului în care funcționează zona de detenție. Doriți ca reclamația dvs. să fie partajată cu IMB?

Da  Nu

Este aceasta o reclamație despre serviciile de asistență medicală sau despre personal?

Da  Nu

Dacă reclamația dvs. se referă la un incident în care ați fost rănit, ofițerul investigator poate solicita să vă analizeze rapoartele medicale. Vă acordați permisiunea pentru ca ofițerul investigator să aibă acces la rapoartele dvs. medicale?

Da  Nu

**Depunerea unei plângeri nu va afecta luarea în considerare a statutului dvs. de imigrare și nu vă va împiedica să fiți îndepărtat din Regatul Unit, cu excepția cazului în care este o plângere de agresiune gravă și implică o investigație a poliției. Depunerea unei plângeri nu va influența dacă veți fi sau nu transferat la un alt centru de detenție a persoanelor aflate în custodie publică.**

**Detaliile reclamației dvs.:**

**Semnătura:**

**Data:**