



Home Office

# **СЛУЖБА ИММИГРАЦИОННОГО КОНТРОЛЯ**

## **ОБРАЩЕНИЕ С ЖАЛОБОЙ**

## **Перед заполнением бланка жалобы просим вас ознакомиться с этим руководством.**

1. Служба иммиграционного контроля стремится предоставлять профессиональное, справедливое, эффективное, вежливое и доброжелательное обслуживание и ожидает подобного подхода от своих поставщиков. Под жалобой понимается *«любое выражение недовольства предоставляемыми нами услугами или профессионализмом поведения нашего персонала или подрядчиков»*.

2. Этот бланк предназначен для жалоб на территории центров высылки иммигрантов, включая периоды транспортировки под контролем службы сопровождения. Процедура контроля и обработки жалоб, подаваемых в другие подразделения МВД Великобритании (Визовая и иммиграционная служба Великобритании, Служба иммиграционного контроля, Пограничная служба) приводится в отдельном руководстве, доступном по адресу <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

### **Обращение с жалобой**

3. Как правило, жалобы подаются лицами, находящимися в центрах задержания, однако также могут подаваться иными лицами или группами лиц от их имени.

4. Жалобы принимаются в течение трех месяцев с даты инцидента [для жалоб, касающихся службы здравоохранения Англии, срок составляет 12 месяцев]. Жалобы, полученные по истечении этого срока, могут быть отклонены за исключением особых обстоятельств.

5. Для вашего удобства бланк жалобы и руководство по заполнению доступны на разных языках, однако для жалоб, подаваемых на языке, отличном от английского, необходим перевод. В этом случае нам может потребоваться дополнительное время для подготовки ответа.

6. Пожалуйста, предоставьте как можно более полную информацию о вашей жалобе. Если нам потребуется дополнительная информация, мы свяжемся с вами.

7. Если вы все еще находитесь в центре задержания, вы можете обратиться за помощью с заполнением бланка жалобы как к сотрудникам МВД Великобритании, так и к персоналу поставщика услуг.

8. В жалобе следует указать информацию о любых свидетелях инцидента или лицах, находившихся с вами на момент инцидента. Заполнив бланк, проставьте подпись и дату, после чего поместите бланк в закрытый на замок желтый ящик для жалоб Службы иммиграционного контроля МВД Великобритании. Ящики для жалоб доступны во всех центрах высылки иммигрантов, центрах краткосрочного содержания и комнатах задержания. Содержимое ящиков изымается один раз в день. Бланк жалобы, заполненный во время транспортировки с сопровождением, можно передать персоналу, который направит его в адрес МВД Великобритании. В случае, если задержанное лицо следует в центр высылки иммигрантов или центр краткосрочного содержания, рекомендуется поместить заполненный бланк в желтый ящик для жалоб по прибытии.

Просим вас учесть, что электронный ответ на жалобу направляется не по защищенным каналам связи.

Вы также можете направить бланк по следующему почтовому адресу:  
Detention Services Complaint Team (Отдел жалоб центров задержания)  
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.  
Электронный адрес: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

9. Обращение с жалобой никак не повлияет на любые решения по поводу вашего иммиграционного статуса и не станет причиной задержки с принятием решения о разрешении на пребывание в стране или высылке из Великобритании.

### **Расследование вашей жалобы**

10. В ваш адрес будет направлено письмо с уведомлением о получении жалобы, содержащее информацию о лице, назначенном для проведения расследования, и вероятных сроках получения ответа по результатам.

11. Любая жалоба, содержащая обвинения в противозаконном поведении, будет передана в полицию; если это целесообразно, вы можете запросить номер заведенного полицией дела. По желанию вы можете заявить об этом в полицию самостоятельно; персонал окажет вам содействие.

12. Возможно, в целях расследования жалобы нам необходимо будет побеседовать с вами. Если вас тревожит эта перспектива, пожалуйста, обсудите этот вопрос с менеджером Службы иммиграционного контроля по месту задержания.

13. Письменный ответ на вашу жалобу предоставляется только на английском языке. Вы можете обратиться к персоналу или в Независимый контролирующий совет и группы контроля за благополучием задержанных лиц. Они помогут вам организовать перевод ответа. Ответы на жалобы, связанные с вопросами здравоохранения (по Англии), предлагаются одновременно на языке запроса и на английском языке.

14. Мы рассмотрим вашу жалобу в кратчайшие возможные сроки.

- a. Дела, связанные с полученным обслуживанием или поведением персонала (мелкие нарушения), занимают 20 рабочих дней.
- b. Дела, связанные с поведением персонала (серьезные нарушения), занимают 12 недель.
- c. Дела, связанные с другим подразделением МВД Великобритании, занимают 20 рабочих дней. Просим вас иметь в виду, что для подготовки ответа жалоба передается в компетентный отдел. Отдел жалоб центров задержания не будет связываться с вами.
- d. По делам, связанным с вопросами здравоохранения или представителями службы здравоохранения по месту задержания, можно обратиться с жалобой напрямую к провайдеру услуг здравоохранения или (для центров задержания в Англии) в Государственную службу здравоохранения Англии. Если вы заполните этот бланк жалобы и опустите его в желтый ящик Службы иммиграционного контроля МВД Великобритании, ваша жалоба будет передана менеджеру службы здравоохранения, который свяжется с вами, чтобы обсудить ее. Жалобы, связанные со службой здравоохранения Англии, обрабатываются Государственной службой здравоохранения Англии, как правило, в течение 40 рабочих дней. Сроки рассмотрения жалоб, связанных со службой здравоохранения в центрах задержания Шотландии или Северной Ирландии, зависят от процедуры, согласованной в местном порядке. Жалобы, связанные со службой здравоохранения, следует поместить в конверт с пометкой «медицинская жалоба».

Указанные выше сроки рассчитываются со дня получения нами вашей жалобы.

15. Мы тщательно расследуем вашу жалобу и объясним в ответе, в чем заключалось наше расследование. По результатам расследования ваша жалоба может быть сочтена обоснованной (т. е. мы поддерживаем вашу жалобу), частично обоснованной (т. е. мы поддерживаем отдельные аспекты вашей жалобы) либо необоснованной (т. е. мы не поддерживаем никаких аспектов вашей жалобы).

16. Существуют определенные обстоятельства, при которых мы не сможем принять вашу жалобу на рассмотрение. Это, например, возможно в том случае, если вы откажетесь предложить нам помощь или содействие с проведением расследования.

## 17. Процедура обжалования

Случаи, когда ваша жалоба классифицирована в качестве жалобы, имеющей отношение к **обслуживанию или мелкому проступку**.

Если вас не удовлетворит полученный ответ на жалобу, вы имеете право передать ее Независимому инспектору по расследованию жалоб (Independent Examiner of Complaints — IEC), который действует независимо от МВД Великобритании. Ответ на вашу жалобу будет содержать информацию о том, как связаться с инспектором IEC. Инспектор IEC не имеет полномочий на обработку жалоб, имеющих отношение к вашему иммиграционному статусу, включая решение о вашей высылке с территории Великобритании. Он также не занимается жалобами, имеющими отношение к здравоохранению. Жалобы третьих лиц от вашего имени могут рассматриваться при условии получения вашего письменного согласия. Инспектор IEC может принять жалобу к расследованию только после тщательного расследования этой жалобы в рамках описанной в данном руководстве процедуры.

Случаи, когда ваша жалоба передана в Отдел МВД Великобритании по вопросам соответствия профессиональным стандартам в качестве жалобы, имеющей отношение к **серьезному проступку**.

Если вас не удовлетворит полученный ответ на вашу жалобу о серьезном проступке, вы имеете право передать ее Омбудсмену по делам тюрем и probation, который действует независимо от МВД Великобритании. Ответ на вашу жалобу будет содержать информацию о том, как связаться с Омбудсменом. Омбудсмен не имеет полномочий на расследование вопросов, имеющих отношение к вашему иммиграционному статусу, решению о вашем задержании или решению о вашей высылке с территории Великобритании.

Омбудсмен по делам тюрем и пробации может принять жалобу к расследованию только после тщательного расследования этой жалобы в рамках описанной в данном руководстве процедуры.

Случаи, когда ваша жалоба имеет отношение к **вопросам здравоохранения**.

Если ваша жалоба имеет отношение к здравоохранению в Англии, вы можете направить ее непосредственно Государственной службе здравоохранения Англии в рамках стандартной процедуры рассмотрения жалоб. Информация, доступная по адресу [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint), включает в себя сведения о процедуре обжалования результатов посредством обращения к независимому Парламентскому омбудсмену по вопросам службы здравоохранения. Если ваша жалоба имеет отношение к услугам службы здравоохранения на базе центра задержания в Шотландии или Северной Ирландии, процедура обжалования подразумевает обращение к Омбудсмену по вопросам государственных услуг Шотландии (для центров задержания на территории Шотландии) или к Омбудсмену по вопросам государственных услуг Северной Ирландии (для центров задержания на территории Северной Ирландии). Письменный ответ провайдера услуг здравоохранения, ответственного за первоначальное расследование вашей жалобы, будет содержать информация о передаче жалобы по инстанции.

## **18. Другие виды жалоб**

Государственные службы здравоохранения (Англия, Шотландия, Уэльс и Северная Ирландия). Если ваша жалоба имеет отношение к лечению, полученному вами на базе учреждения Государственной службы здравоохранения (Англии, Шотландии или Северной Ирландии), но не в центре задержания (а, например, в больнице), вам следует связаться с провайдером услуг здравоохранения по месту предоставления услуг. Подобные жалобы, помещенные в желтый ящик Службы иммиграционного контроля МВД Великобритании в центре высылки иммигрантов, перенаправляются от вашего имени в адрес соответствующего внешнего провайдера услуг здравоохранения. Эскалация таких жалоб (если вас не удовлетворяет полученный ответ) подразумевает обращение к независимому Парламентскому омбудсмену по вопросам службы здравоохранения (для внешних провайдеров услуг здравоохранения в Англии), Омбудсмену по вопросам государственных услуг Шотландии (для Шотландии) или Омбудсмену по вопросам государственных услуг Северной Ирландии (для Северной Ирландии). Информация о том, как можно связаться с соответствующим омбудсменом, будет предоставлена вам организацией, которая провела расследование вашей жалобы и направила вам ответ.

Полиция.

Если ваша жалоба имеет отношение к поведению сотрудников полиции, вам следует связаться с полицейским формированием, отвечающим за порядок по месту географической локации инцидента. Информация о процедуре подачи жалобы доступна на веб-сайте Независимой комиссии по расследованию жалоб на злоупотребления полиции. Выбрав нужное вам полицейское формирование, вы сможете перейти непосредственно к разделу о жалобах на сайте соответствующего формирования <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

Другие ведомства МВД Великобритании.

Просим вас учесть, что в случае, если ваша жалоба имеет отношение к другому ведомству МВД Великобритании, мы обеспечим передачу вашей жалобы на расследование в соответствующий департамент.

## **19. Жалобы от детей**

Мы расследуем все жалобы, полученные от детей, так же серьезно, как и жалобы взрослых лиц. Для детей предусмотрены альтернативные бланки для жалоб, доступные во всех учреждениях, допускающих содержание детей. Ребенок может получить помощь с заполнением бланка у персонала.

Фамилия:	Имя (имена):
Дата рождения:	Гражданство:
Номер в отделе криминальных расследований:  Номер в МВД Великобритании:  Номер в Национальной системе контроля за правонарушителями:	Текущее местонахождение (название центра высылки иммигрантов, центра краткосрочного содержания и проч.):
Место, где произошел инцидент, являющийся предметом вашей жалобы (название центра высылки иммигрантов, центра краткосрочного содержания и проч.):	
Контактная информация. Пожалуйста, предоставьте номер телефона и адрес электронной почты, чтобы с вами могли связаться в том случае, если вы покинете центр задержания до получения ответа на жалобу.	

Независимый контролирующий совет (Independent Monitoring Board — IMB) представляет собой независимую неправительственную организацию, в обязанности членов которой входит контроль за условиями содержания задержанных лиц, их благополучием и принципами работы центров задержания. Хотите ли вы передать информацию о вашей жалобе Независимому контролирующему совету?

Да  Нет

Имеет ли эта жалоба отношение к услугам или персоналу службы здравоохранения? Да  Нет

Если ваша жалоба имеет отношение к инциденту, в результате которого вы получили травму, проводящий расследование сотрудник может принять решение о необходимости изучения вашей медицинской информации. Даете ли вы разрешение проводящему расследование сотруднику на изучение вашей медицинской информации?

Да  Нет

**Обращение с жалобой никак не влияет на рассмотрение вашего иммиграционного статуса и не служит препятствием для вашей высылки из Великобритании за исключением жалоб, подаваемых в результате серьезного нападения и требующих полицейского расследования. Обращение с жалобой никак не повлияет на возможность вашего перевода в другой центр высылки иммигрантов.**

**Информация о вашей жалобе:**

**Подпись:**

**Дата:**