



Home Office

(İçişleri Bakanlığı)

# GÖÇMENLİK BÜROSU BİR ŞİKAYETTE BULUNMA

## **Bir şikayet formunu doldurmadan önce lütfen bu notları okuyun**

1. Göçmenlik Bürosu profesyonel, adil, verimli, saygılı ve yararlı bir hizmet sunmaya kendini adanmıştır ve tedarikçilerinden de benzer bir adanmışlık göstermelerini beklemektedir. Bir şikayet “*tedarik etmekte olduğumuz hizmet, ya da personelimizin ve yüklenicilerimizin profesyonel davranışları ile ilgili her türlü memnuniyetsizlik ifadesi*” şeklinde tanımlanmaktadır.
2. Bu form, refakat edilme sırasında da dahil olmak üzere, göçmenlik gönderme sitesi dahilindeki şikayetler içindir. İçişleri Bakanlığı'nın şikayet yönetimi prosedürleri ayrı bir kılavuzda daha geniş bir şekilde kapsamaktadır (Birleşik Krallık Vize ve Göçmenlik Dairesi, Göçmenlik Bürosu, Sınır Gücü) ve şu adreste bulunabilir: <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>

## **Bir şikayette bulunma**

3. Şikayetler genel olarak gözaltı sitesindeki kişiler tarafından yapılır, ancak onların adına başka kişiler ya da gruplar tarafından da yapılabilir.

4. Şikayetiniz meydana gelmiş olan bir olayın tarihini takip eden üç aylık süre içerisinde yapılmalıdır [İngiltere'de sağlık hizmetiyle ilgili bir şikayet olması halinde bu süre 12 aydır]. Bu dönem sonrasında alınmış olan şikayetler olağanüstü koşulların mevcut olması haricinde kabul edilmeyebilir.

5. Şikayet formları ve yol gösterici notlar size yardımcı olmak amacıyla çeşitli dillerde mevcuttur, ancak şikayetiniz İngilizce dışında bir dilde yazılmış olduğu takdirde bunun tercüme edilmesi gerekecektir. Ancak bu, size bir yanıt vermemizin biraz daha uzun sürmesine neden olabilir.

6. Lütfen şikayetiniz ile ilgili olarak mümkün olduğu kadar fazla ayrıntı tedarik edin. Eğer daha fazla bilgiye ihtiyacımız olursa sizinle temasa geçeceğiz.

7. Eğer hala gözaltında tutuluyorsanız, hem İçişleri Bakanlığı hem de tedarikçi personeli formu doldurmanıza yardımcı olmaya hazır olacaklardır.

8. Şikayet etmekte olduğunuz olaya tanık olmuş ya da olay anında yanınızda bulunmuş olan herhangi bir kişinin ayrıntılarını vermelisiniz. Formu tamamladıktan sonra imzalayıp tarih atın ve kilit altındaki sarı İçişleri Bakanlığı Göçmenlik Bürosu şikayet kutusuna yerleştirin. Şikayet kutuları, tüm göçmen geri gönderme merkezlerinde, kısa süreli bekletme tesislerinde ve bekletme odalarında mevcuttur. Kutular günde bir kere açılmaktadır. Bir refakat yolculuğu sırasında doldurulan şikayet formları bunları İçişleri Bakanlığına gönderecek olan personele teslim edilebilir. Gözaltına alınmış olan kişilerin bir Göçmenlik Gönderme Merkezi (IRC) ya da kısa süreli bekletme tesisine götürülmüş oldukları durumlarda, onlara formlarını vardıklarında sarı şikayet kutularından birine atmaları tavsiye edilmelidir. Lütfen e-posta yanıtlarının güvenli bir kanal yoluyla gönderilmeyecek olduğunu not edin.

Ayrıca formu doğrudan şu adrese de gönderebilirsiniz:

Detention Services Complaint Team

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

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

9. Bir şikayetin yapılmış olması göçmenlik durumunuz ile ilgili hiçbir kararı etkilemeyecek olduğu gibi, giriş izni vermek ya da sizi Birleşik Krallık'tan çıkartılmak ile ilgili herhangi bir kararın verilmesinde bir gecikmeye yol açmayacaktır.

## **Şikayetinizi soruşturmak**

10. Şikayetinizin alınmış olduğunu teyit etmek, şikayetinizi kimin araştıracağını ve muhtemelen ne zaman yanıt alacağınızı size bildirmek için size bir mektup gönderilecektir.

11. Suç teşkil eden bir davranış iddiasında bulunan her türlü şikayet polise sevk edilecektir ve uygun olduğu yerlerde polis referans numarasını talep edebilirsiniz. Eğer konuyu doğrudan polise kendiniz söylemek istiyorsanız bu sizin tercihinizdir ve personel bunu yapmanıza yardımcı olabilir.

12. Şikayetinizi soruşturmak sizinle bir görüşme yapılmasını gerektirebilir. Eğer bu konuda endişeleriniz varsa, lütfen gözaltında tutulduğunuz yerdeki Göçmenlik Yaptırım yöneticisi ile konuşun.

13. Şikayetiniz ile ilgili olarak size yazdığımızda, mektuplarımız sadece İngilizce olarak tedarik edilecektir. Ancak personelden ya da Bağımsız İzleme Kurulu'ndan ve esenlik gruplarından bunun size tercüme edilmesi konusunda yardımcı olmalarını isteyebilirsiniz. Sağlık hizmeti şikayetlerine (İngiltere) yanıtlar hem orijinal dilde hem de İngilizce olarak tedarik edilecektir.

14. Şikayetinizi mümkün olan en hızlı şekilde ele alarak ilgileneceğiz.

- Eğer konu tedarik edilen bir hizmet ya da personelin davranışları ile ilgiliyse (önemsiz sayılacak nitelikte) - 20 mesai günü.
- Eğer konu personelin davranışları ile ilgili ancak ciddi bir sayılacak bir nitelikteyse -12 hafta.
- Eğer konu İçişleri Bakanlığının başka bir bölümü için ise - 20 mesai günü. Lütfen yanıtın alakalı ekibe tahsis edileceğini ve Gözaltı Hizmetleri Şikayet Ekibi tarafından gönderilmeyeceğini not edin.
- Eğer konu gözaltında bulunduğunuz sırada sağlık hizmeti ya da sağlık personelinin bir üyesi ile ilgiliyse, doğrudan sağlık kuruluşuna ya da (İngiltere'deki gözaltı tesisleri için) NHS İngiltere'ye şikayette bulunabilirsiniz. Eğer bu formu kullanır ve şikayetinizi sarı İçişleri Bakanlığı Göçmenlik Bürosu şikayet kutusuna atarsanız, şikayetinizi görüşmek üzere bilahare sizinle temasa geçecek olan sağlık müdürüne şikayetiniz iletilecektir. İngiltere'deki sağlık şikayetleri, genellikle 40 mesai günü içinde NHS İngiltere tarafından yanıtlanır. İskoçya ya da Kuzey İrlanda'daki gözaltı merkezlerinde sağlık hizmeti şikayetlerine yanıt verme zaman çizelgeleri yerel olarak kabul edilen süreçlere tabidir. Sağlık hizmetleri ile ilgili şikayetler açık bir şekilde 'tıbbi şikayet' olarak işaretlenmiş bir zarfın içine yerleştirilmelidir.

Yukarıdaki zaman çizelgeleri şikayetinizin elimize geçmiş olduğu günden itibaren hesaplanır.

15. Şikayetiniz kapsamlı bir şekilde incelenecektir, ve size verilecek yanıt neler bulmuş olduğumuzu izah edecektir. Şikayetiniz ya tam olarak doğrulanacaktır (yani şikayetinizi kabul etmiş olacağız), ya kısmen doğrulanacaktır (yani şikayetinizin bazı kısımlarını kabul etmiş olacağız) ya da doğrulanmayacaktır (yani şikayetinizin hiçbir kısmını kabul etmemiş olacağız).

16. Belirli durumlarda şikayetinizi daha ileriye götürmemiz mümkün olmayabilir. Örneğin, eğer herhangi bir soruşturmaya yardımcı olmazsanız ya da işbirliğinde bulunmazsanız.

## 17. İtiraz yolları

Eğer şikayetiniz bir **hizmet sunumu ya da küçük bir yanlış davranış şikayeti** olarak tahsis edilmiş ise; Eğer şikayetinize verilmiş olan yanıtın memnun kalmazsanız, bu şikayetinizi İçişleri Bakanlığı'ndan bağımsız olan Bağımsız Şikayet İnceleme Kuruluşuna (IEC) iletme hakkınız vardır. IEC ile nasıl iletişime geçileceğine dair ayrıntılar size verilen yanıtta tedarik edilecektir. IEC, sizi Birleşik Krallık'tan çıkarmaya ilişkin herhangi bir karar da dahil olmak üzere, göçmenlik durumunuz ile ilgili herhangi bir şikayeti ele alamayacağı gibi, IEC sağlık bakımı ile ilgili şikayetleri de ele almaz. Sizin adınıza üçüncü şahıslardan gelen şikayetler, yazılı onay vermeniz koşulu ile dikkate alınacaktır. Bu kılavuzda belirtilmiş olan şikayet süreci kapsamında kapsamlı bir şekilde incelenmiş olana kadar IEC bir şikayeti inceleme yapılması için kabul etmeyecektir.

Eğer şikayetiniz, İçişleri Bakanlığı Mesleki Standartlar Birimine **ciddi bir yanlış davranış şikayeti** olarak tahsis edilmiş ise;

Eğer ciddi bir yanlış davranış şikayetinize verilen yanıtın memnun değilseniz, bu şikayetinizi İçişleri Bakanlığı'ndan bağımsız olan Cezaevleri ve Gözetim Daireleri Ombudsmanı'na (PPO) iletme hakkınız vardır. Ombudsman ile nasıl temasa geçileceğine dair ayrıntılar yanıtınız ile birlikte size tedarik edilecektir.

Ombudsman, göçmenlik durumunuz, sizi gözaltına alma kararı ya da sizi Birleşik Krallık'tan çıkartma ile ilgili herhangi bir kararı inceleyemez. Bu kılavuzda belirtilmiş olan şikayet süreci kapsamında kapsamlı bir şekilde incelenmiş olana kadar PPO bir şikayeti inceleme yapılması için kabul etmeyecektir.

Eğer şikayetiniz **bir Sağlık Bakımı şikayeti** ise;

Eğer şikayetiniz İngiltere'deki sağlık hizmetleri ile ilgiliyse, doğrudan NHS İngiltere'nin standart şikayet prosedürü aracılığıyla gündeme getirilebilir, ve bağımsız Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı (PHSO) aracılığıyla nasıl itiraz edileceğine dair bilgiler de dahil olmak üzere bu prosedüre dair ayrıntılar [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint) adresinde bulunabilir. Eğer şikayetiniz İskoçya ya da Kuzey İrlanda'daki bir gözaltı tesisinde sunulmuş olan sağlık hizmetleri ile ilgiliyse, itirazlar İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (İskoçya'daki gözaltı merkezleri için) ya da Kuzey İrlanda Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Kuzey İrlanda'daki gözaltı merkezleri için) aracılığıyla yapılmalıdır. Şikayetinizi bir üst makama nasıl taşıyacak olduğunuza dair ayrıntılar ilk şikayetinizi araştırmaktan sorumlu sağlık hizmeti sağlayıcısının size göndermiş olduğu yanıt mektubunda tedarik edilecektir.

## 18. Diğer tür şikayetler

Ulusal Sağlık Servisleri - NHS (İngiltere, İskoçya ve Kuzey İrlanda);

Eğer şikayetiniz gözaltında değil ama bir Ulusal Sağlık Servisi-NHS tesisinde (İngiltere, İskoçya ve Kuzey İrlanda) almış olduğunuz harici tıbbi tedavi ile ilgili ise (örneğin bir hastanede), gitmiş olduğunuz Sağlık Hizmeti Tedarikçisi ile temasa geçmelisiniz. Eğer böyle bir şikayeti bir Göçmen Gönderme Merkezi'ndeki (IRC) sarı İçişleri Bakanlığı Göçmenlik Bürosu şikayet kutusuna yerleştirirseniz, bu şikayet sizin adınıza ilgili harici sağlık hizmeti tedarikçisine iletilecektir. Üst makama taşınacak olan bu tür şikayetler (almış olduğunuz yanıtın sizi tatmin etmemiş olduğu durumlarda) Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı - PHSO (İngiltere'deki harici sağlık hizmetleri için) ya da İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (İskoçya için) ya da Kuzey İrlanda Kamu Hizmetleri Ombudsmanı (Kuzey İrlanda için) üzerinden yapılmalıdır. Bu Ombudsmanların iletişim bilgileri, şikayetinizi araştırmış ve yanıtlamış olan kuruluş tarafından size tedarik edilmiş olmalıdır.

Polis;

Eğer şikayetiniz polis memurlarının davranışları ile ilgiliyse, olayın meydana gelmiş olduğu coğrafi konumdan sorumlu emniyet müdürlüğü ile temasa geçmelisiniz. Bağımsız Polis Şikayet Komisyonu web sitesinde nasıl şikayette bulunacağınıza dair ayrıntılar verilmektedir. İlgili emniyet müdürlüğünü seçmeniz sizi doğrudan polisin <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint> web adresli sitesinin şikayetler bölümüne götürecektir.

İçişleri Bakanlığı'nın diğer bölümleri;

Eğer şikayetiniz İçişleri Bakanlığı'nın başka bir iş alanı için olursa, şikayetinizi araştırılması için ilgili departmana iletilmiş olmasını temin edecek olduğumuzu lütfen not edin.

## 19. Çocuklardan gelen şikayetler

Çocuklar tarafından ibraz edilmiş olan tüm şikayetleri, bir yetişkin tarafından ibraz edilen bir şikayet kadar ciddiyetle inceleyeceğiz. Çocukların tutuluyor olabilecekleri tüm tesislerde çocuklar için alternatif şikayet formları mevcuttur. Personel üyelerinden biri çocukların şikayet formunu yazmalarına yardımcı olabilir.

Soyad:	Ad(lar):
Doğum Tarihi:	Uyruk:
Suç Soruşturma (CID) Referans No: İçişleri Bakanlığı (Home Office) Referans No: Ulusal Suçlu Yönetim Bilgi Sistemi (NOMIS) No:	Mevcut Konum (Göçmenlik Gönderme Merkezi -IRC ya da Kısa Dönem Bekletme Tesisi-STHF adı, diğer):
Şikayetinizde belirtmekte olduğunuz olayın meydana gelmiş olduğu yer (Göçmenlik Gönderme Merkezi -IRC, Kısa Dönem Bekletme Tesisi - STHF, diğer):	
İletişim ayrıntıları. Eğer şikayetinize bir yanıt almadan önce gözaltı merkezinden ayrıldıysanız sizinle temasa geçilebilmesi için lütfen bir telefon numarası ve bir e-posta adresi tedarik edin.	

Bağımsız İzleme Kurulu (IMB), bağımsız olarak atanmış olan bir Sivil Toplum Kuruluşudur. Kurul üyeleri gözaltına alınan bireylerin tutulmakta oldukları koşulları, onların esenliğini ve gözaltı merkezinin işleyiş şeklini izlemekten sorumludur. Şikayetinizin IMB ile paylaşılmasını arzu ediyor musunuz?

Evet  Hayır

Bu, sağlık hizmetleri ya da personeli ile ilgili bir şikayet mi?

Evet  Hayır

Eğer şikayetiniz yaralanmış olduğunuz bir olay ile ilgiliyse soruşturma memuru tıbbi kayıtlarınızı incelemek isteyebilir. Soruşturma memurunun tıbbi kayıtlarınıza erişimi olmasına izin veriyor musunuz?

Evet  Hayır

**Bir şikayetin sunulmuş olması göçmenlik statünüzün değerlendirilmesini etkilemeyecek ve ciddi bir saldırı şikayeti olmadığı ve bir polis soruşturması gerektirmediği sürece, Birleşik Krallık'tan sınır dışı edilmenizi engellemeyecektir. Bir şikayetin sunulmuş olmasının başka bir göçmenlik geri gönderme merkezine nakledilip edilmeyeceğinize ilişkin olarak herhangi bir etkisi olmayacaktır.**

**Œikayetinize iliŒkin ayrıntılar:**

**İmza:**

**Tarih:**