



ضمیمہ سی (C): امیگریشن ریموول سینٹرز (IRCs) ، ریزیڈینشل شورٹ ٹرم ہولڈنگ فیسیلٹیز (STHFs) اور منتقلی کی نقل و حرکت کے دوران مسائل کے بارے میں شکایت کیسے کی جائے

تعارف

نتھی شدہ شکایت فارم کو مکمل کرنے سے پہلے برائے کرم راہنمائی کے لیئے یہ نوٹس پڑھیں۔

یہ فارم امیگریشن ریموول اسٹیٹ کے اندر شکایات کے لیے ہے، بشمول منتقلی کی نقل و حرکت کے دوران۔ ہوم آفس کی شکایات کے انتظام کے وسیع تر طریقہ کار (مثلاً یو کے ویزا اور امیگریشن، امیگریشن انفورسمنٹ، بارڈر فورس) کی وضاحت کرنے والی علیحدہ رہنمائی درج ذیل پر مل سکتی ہے:

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

یہ نوٹس اور شکایت فارم آپ کی مدد کے لیے مختلف زبانوں میں دستیاب ہیں، لیکن اگر آپ کی شکایت انگریزی کے علاوہ کسی دوسری زبان میں لکھی گئی ہے، تو اس کا ترجمہ کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اس کے نتیجے میں ہمیں آپ کو جواب فراہم کرنے میں زیادہ وقت لگ سکتا ہے۔

آپ کی شکایت کی چھان بین کرنے کے لیے، آپ کا انٹرویو لینے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ اگر آپ اس بارے میں فکر مند ہیں، تو برائے کرم عملے کے کسی رکن سے بات کریں۔ اگر آپ کسی تحقیقات میں مدد یا تعاون نہیں کرتے ہیں تو ہو سکتا ہے کہ آپ کی شکایت پر غور کرنا ممکن نہیں ہو۔

شکایت کرنے سے آپ کی تحویل کے دوران آپ کے ساتھ کیئے جانے والے سلوک پر کوئی اثر نہیں پڑے گا، آپ کے امیگریشن کی حیثیت سے متعلقہ کسی فیصلے پر کوئی منفی اثر نہیں پڑے گا اور نہ ہی آپ کو یہاں قیام کرنے کی اجازت یا آپ کو برطانیہ سے نکلانے کے فیصلے میں تاخیر ہوگی۔

شکایت کب کی جائے

جیسے ہی کوئی واقعہ رونما ہوتا ہے شکایت اسی وقت کی جانی چاہئے۔ اس سے آپ کی تشویشات پر جلد غور کرنے میں مدد ملے گی۔

سب سے پہلے مقامی عملے سے بات کریں تاکہ دیکھا جائے کہ آیا اس معاملے کو جلد اور مقامی طور پر حل کیا جا سکتا ہے۔ آپ کی شکایت کا ریکارڈ پھر بھی درج کیا جائے گا۔ لیکن اگر آپ باضابطہ شکایت کرنا چاہتے ہیں، تو برائے کرم نتھی شدہ شکایت فارم (صفحہ 3 اور 4) کا استعمال کریں۔

آپ کی شکایت واقعہ کے پیش آنے کے تین ماہ کے اندر کی جانی چاہئے، اس وقت کے بعد موصول ہونے والی شکایات کو قبول نہیں کیا جا سکتا ماسوائے اس صورت میں جب غیر معمولی حالات درپیش ہوں۔

اس فارم کو کب استعمال کیا جائے

امیگریشن کی سہولیات میں یا منتقلی کے سفر کے دوران خدمات کی فراہمی/دستیابی، آپ کے ساتھ سلوک، عملے کے مسائل وغیرہ کے بارے میں شکایات اس فارم کو استعمال کرتے ہوئے کی جانی چاہئیں۔

کوئی بھی شکایت جو مجرمانہ رویے کا الزام عائد کرتی ہو تو اسے پولیس کو بھیجا جائے گا۔ یہ آپ کی پسند پر منحصر ہے کہ اگر آپ خود پولیس سے بات کرنا چاہیں تو مقامی عملہ ایسا کرنے میں آپ کی مدد کرسکتا ہے۔ اگر آپ خود پولیس سے رجوع کرنا چاہتے ہیں، تو آپ کو اس جغرافیائی محل وقوع کے لیے ذمہ دار پولیس فورس سے رابطہ کرنا ہوگا جہاں یہ واقعہ پیش آیا تھا۔ برائے پولیس کے روئے کے حوالے سے آزاد تنظیم (IOPC) کی ویب سائٹ اس بارے میں مفید معلومات فراہم کرتی ہے کہ شکایات کیسے کی جاتی ہیں اور ان پر غور کیسے کیا جاتا ہے:

www.policeconduct.gov.uk/complaints/submit-a-complaint

شکایت جمع کروانا

شکایت کرتے وقت برائے کرم زیادہ سے زیادہ معلومات فراہم کریں کہ کیا ہوا ہے۔ اس میں تاریخیں/وقت، مقام، وہاں موجود لوگوں کے نام وغیرہ - جہاں یہ معلوم ہو۔ مزید معلومات کی ضرورت پڑنے پر آپ سے رابطہ کیا جائے گا۔

جب آپ فارم مکمل کر لیں، تو برائے کرم اپنی معلومات کے لیے صفحہ 1 اور 2 کو اپنے ریکارڈ کے لیے اپنے پاس رکھ لیں، صفحہ 3 اور 4 پر دستخط کریں اور تاریخ درج کریں، اور فارم کو پیلے رنگ کے 'امیگریشن انفورسمنٹ شکایات' (Immigration Enforcement Complaints) کے ڈبوں میں سے ایک میں ڈال دیں۔

یہ ڈبے تمام IRCs، STHFs اور ہولڈنگ رومز میں موجود ہیں اور ہر روز خالی کیے جاتے ہیں۔ منتقلی سفر کے دوران مکمل کیے گئے فارم عملے کے کسی رکن کے حوالے کیے جانے چاہئیں جو انہیں ہوم آفس بھیجیں گے۔

آپ فارم برائے راست اس ای میل کے ذریعے بھیج سکتے ہیں :
DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

آگے کیا ہو گا؟

حتمی جواب
بدف: 20 دفتری دنوں کے اندر
مکمل جواب

تفتیش

شکایت ملنے کی تصدیق
تحقیقاتی احکام شکایت ملنے کے دو دن
کے اندر اس کے ملنے کی تصدیق کریں
گے

شکایت کی گئی
پیلے رنگ کے ڈبے
میں ڈالینے

20

2

1

اگر آپ کسی تفتیش کے نتائج سے مطمئن نہیں ہوں تو آپ کے پاس شکایت کے نتائج کے تین ماہ کے اندر اپنی شکایت کو انڈیپنڈنٹ ایگز امینر آف کمپلینٹس (IEC) کے پاس بھیجنے کا اختیار ہے۔ مکمل تفصیلات حتمی جوابی خط میں فراہم کی جائیں گی۔

متبادل کے طور پر، اگر آپ دیے گئے جوابات سے مطمئن نہیں ہوں یا معاملہ سنگین بدسلوکی سے متعلق ہو تو آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ اپنی شکایت جیل خانہ جات اور پروبیشن محتسب (PPO) کو بھیجیں، جو ہوم آفس سے علاوہ ایک آزاد ادارہ ہیں۔ حتمی جواب کے ساتھ آپ کو PPO کا کتابچہ 'How To Complain To The Ombudsman' یعنی 'محتسب اعلیٰ سے شکایت کیسے کی جائے' کی ایک کاپی فراہم کی جائے گی۔

IEC یا PPO آپ کی امیگریشن کی حیثیت، آپ کو حراست میں لینے کے فیصلے یا آپ کو برطانیہ سے نکلانے کے کسی فیصلے سے متعلق معاملات کی چھان بین نہیں کر سکتے ہیں۔ اور یہ بھی کہ وہ عام طور پر صرف حتمی جوابی خط جاری ہونے کے بعد ہی تحقیقات کو آگے بڑھائیں گے۔

برائے کرم معلومات کے لیے اس فارم کے صفحہ 1 اور 2 کو اپنے پاس رکھیں اور
صفحات 3 اور 4 کو شکایات کے ڈبے میں پوسٹ کریں۔

برائے کرم اپنی شکایت کی تحقیقات میں مدد کے لیے زیادہ سے زیادہ معلومات فراہم کریں۔ اس میں شامل فریقین کے نام، اوقات، واقعے ہونے والے مقام کی تفصیل وغیرہ جیسی چیزیں شامل ہو سکتی ہیں۔

واقعہ کی تاریخ (سال/مہینہ/دن):

آپ کی شکایت کی تفصیلات:

شکایت کینے جانے کی تاریخ:

دستخط:

برائے کرم اب اپنے مکمل شدہ فارم کے صفحات 3 اور 4 کو
ہوم آفس امیگریشن انفورسمنٹ کے شکایات والے پیلے ڈبے میں پوسٹ کریں