



Home Office

امیگریشن انفورسمنٹ شکایت کرنے کا طریقہ

شکایت کا فارم مکمل کرنے سے پہلے برائے کرم یہ نوٹس پڑھیں۔

1. امیگریشن انفورسمنٹ پیشہ ورانہ، منصفانہ، موثر، شائستہ اور مددگار سروس فراہم کرنے کے لیے پرعزم ہے اور اپنے شریک اداروں سے اسی طرح کے عزم کی توقع رکھتی ہے۔ شکایت کی تشریح "ہماری فراہم کردہ سروس، یا ہمارے عملے اور کنٹریکٹرز کے پیشہ ورانہ طرز عمل کے بارے میں عدم اطمینان کا اظہار" ہے۔
2. یہ فارم امیگریشن ریموول اسٹیٹ کے اندر ہونے والی شکایات کے لیے ہے، جس میں دوران سفر کی شکایات بھی شامل ہیں۔ ہوم آفس کی شکایات کے نظام کے وسیع تر طریقہ کار (برطانیہ کے ویزے اور امیگریشن، امیگریشن انفورسمنٹ، بارڈر فورس) کے لیے علیحدہ رہنمائی دستیاب ہے اور اسے <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guide-version-7> سے حاصل کیا جا سکتا ہے۔

شکایت کرنا

3. شکایات عام طور پر حراستی عمارت میں موجود لوگوں کی طرف سے کی جاتی ہیں لیکن ان کی طرف سے یہ دوسرے افراد یا گروہ بھی کر سکتے ہیں۔
4. آپ کی شکایت کسی واقعے کی تاریخ کے تین ماہ کے اندر کی جانی چاہیے [انگلینڈ میں صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں شکایت کی صورت میں یہ مدت 12 ماہ ہے]۔ اس مدت کے بعد موصول ہونے والی شکایات کو قبول نہیں کیا جا سکتا ماسوائے جب غیر معمولی حالات رونما ہوئے ہوں۔
5. شکایت کے فارم اور رہنمائی کے نوٹس آپ کی مدد کے لیے مختلف زبانوں میں دستیاب ہیں، لیکن اگر آپ کی شکایت انگریزی کے علاوہ کسی اور زبان میں لکھی گئی ہے، تو اس کا ترجمہ کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اس کے نتیجے میں آپ کو جواب فراہم کرنے میں ہمیں زیادہ وقت لگ سکتا ہے۔
6. برائے کرم اپنی شکایت کے بارے میں زیادہ سے زیادہ تفصیل فراہم کریں۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں تو ہم آپ سے رابطہ کریں گے۔
7. اگر آپ اب بھی زیر حراست ہیں، تو ہوم آفس اور ہماری خدمات فراہم کرنے والا عملہ دونوں اس فارم کو مکمل کرنے میں آپ کی مدد کے لیے دستیاب ہیں۔
8. آپ کو ان لوگوں کی تفصیلات فراہم کرنی چاہئیں جنہوں نے اُس واقعے کو دیکھا ہو جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں یا جو لوگ واقعہ رونما ہونے کے وقت آپ کے ساتھ تھے۔ جب آپ فارم مکمل کر لیں، تو اس پر دستخط کریں اور تاریخ لکھیں اور اسے پیلے رنگ کے ہوم آفس امیگریشن انفورسمنٹ کے شکایات کے ڈبے میں ڈال دیں۔ شکایات کے ڈبے تمام امیگریشن کے مراکز، مختصر مدت کے لیے تحویل کے مقامات اور تحویلی کمروں (ہولڈنگ رومز) میں موجود ہوتے ہیں۔ یہ ڈبے دن میں ایک بار کھولے جاتے ہیں۔ تحویلی مرکز کی جانب سفر کے دوران مکمل کیے گئے شکایتی فارم عملے کے حوالے کیے جا سکتے ہیں جو انہیں ہوم آفس بھیجیں گے۔ جہاں حراست میں لیے گئے افراد کو آئی آر سی (IRC) یا قلیل مدتی تحویل کی جگہ میں لے جایا جا رہا ہو، انہیں مشورہ دیا جانا چاہیے کہ وہ اپنے فارم منزل پر پہنچنے کے بعد پیلے رنگ کے شکایات کے ڈبوں میں سے کسی ایک میں ڈال دیں۔ برائے کرم نوٹ کریں کہ ای میل کے جوابات کسی محفوظ چینل کے ذریعے نہیں بھیجے جائیں گے۔

آپ فارم کو برائے راست درج ذیل پتے پر بھی بھیج سکتے ہیں
Detention Services Complaint

Team

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

3RR

ای میل: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. شکایت کرنے سے آپ کے امیگریشن کی حیثیت سے متعلقہ کسی فیصلے پر اثر نہیں پڑے گا اور نہ ہی یہ آپ کو برطانیہ میں داخلہ دینے یا آپ کو برطانیہ سے نکالنے کے فیصلے میں تاخیر کا باعث بنے گا۔

آپ کی شکایت کی چھان بین

10. آپ کی شکایت کی وصولی کی تصدیق کرنے کے لیے آپ کو ایک خط بھیجا جائے گا، آپ کو یہ بتایا جائے گا کہ آپ کی شکایت کی تحقیقات کون کرے گا اور آپ کو کب جواب ملنے کا امکان ہے۔
11. کوئی بھی شکایت جو مجرمانہ رویے کا الزام عائد کرتی ہو اسے پولیس کو بھیجا جائے گا اور جہاں مناسب ہو، آپ پولیس ریفرنس نمبر یعنی حوالہ نمبر کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ معاملے کو خود پولیس کو بتانا چاہتے ہیں تو یہ آپ کی مرضی ہے اور عملہ ایسا کرنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
12. آپ کی شکایت کی چھان بین کے لیے، آپ سے انٹرویو لینے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ اگر آپ اس بارے میں فکر مند ہوں، تو جہاں

آپ کو حراست میں رکھا گیا ہے برائے کرم وہاں کے امیگریشن انفورسمنٹ مینیجر سے بات کریں۔

13. جب ہم آپ کو آپ کی شکایت کے بارے میں لکھیں گے، تو ہمارے خطوط صرف انگریزی میں فراہم کیے جائیں گے۔ آپ عملے یا آزاد نگران احکام (انڈیپنڈنٹ مانیٹرننگ بورڈ) اور فلاحی تنظیموں سے اس کا ترجمہ کرنے میں مدد کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ صحت کی دیکھ بھال کی شکایات (انگلینڈ) کے جوابات آپ کی زبان اور انگریزی دونوں میں فراہم کیے جائیں گے۔

14. ہم آپ کی شکایت کو جتنی جلد ممکن ہو سکے جلد از جلد نمٹائیں گے

- اگر معاملہ فراہم کردہ سروس یا عملے کے طرز عمل سے متعلقہ ہو (معمولی نوعیت کا) - 20 دفتری دن
 - اگر معاملہ عملے کے طرز عمل سے متعلقہ ہو لیکن سنگین نوعیت کا ہو - 12 ہفتے۔
 - اگر معاملہ ہوم آفس کے کسی اور شعبے سے متعلقہ ہو تو - 20 دفتری دن۔ برائے کرم نوٹ کریں کہ جواب متعلقہ ٹیم کی طرف سے دیا جائے گا اور آپ سے ڈیٹیشن سروسز کمپلینٹ ٹیم رابطہ نہیں کرے گی۔
 - اگر معاملہ آپ کی حراست کے دوران صحت کی دیکھ بھال یا صحت کی دیکھ بھال کے عملے کے کسی رکن کے بارے میں ہو تو آپ برائے راست صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے یا (انگلینڈ میں حراستی سہولیات کے لیے) این ایچ ایس انگلینڈ سے شکایت کر سکتے ہیں۔ اگر آپ یہ فارم استعمال کرتے ہیں اور ہوم آفس امیگریشن انفورسمنٹ شکایات کے پیلے ڈبے میں اپنی شکایت پوسٹ کرتے ہیں، تو آپ کی شکایت ہیلتھ کیئر مینیجر کو بھیج دی جائے گی جو آپ کی شکایت پر بات کرنے کے لیے آپ سے رابطہ کرے گا۔ انگلینڈ میں صحت کی دیکھ بھال کی شکایات کا جواب این ایچ ایس انگلینڈ دے گی - عام طور پر 40 دفتری دنوں کے اندر۔ سکاٹ لینڈ یا شمالی آئرلینڈ میں حراستی مراکز میں صحت کی دیکھ بھال کی شکایات کا جواب دینے کے اوقات مقامی طور پر منظور شدہ طرز عمل کے تابع ہوتے ہیں۔ صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں شکایات کو ایک لفافے میں رکھا جانا چاہیے جس پر واضح طور پر 'medical complaint' یعنی 'طبی شکایت' لکھا ہونا چاہیے۔
- مندرجہ بالا اوقات کا آغاز اس دن سے کیا جاتا ہے جب ہمیں آپ کی شکایت موصول ہوئی ہو۔

15. آپ کی شکایت کی اچھی طرح چھان بین کی جائے گی، اور جواب اس بات کی وضاحت کرے گا کہ ہم نے کیا کیا۔ کہ نتیجے میں آپ کی شکایت کے لیے جواز موجود ہے (ہم نے آپ کی شکایت کو تسلیم کیا ہے)، جزوی طور جواز موجود ہے (ہم نے آپ کی شکایت کے کچھ حصوں کو تسلیم کیا ہے) یا جواز موجود نہیں ہے (ہم نے آپ کی شکایت کے کسی حصے کو تسلیم نہیں کیا ہے)۔

16. بعض حالات میں آپ کی شکایت کو آگے بڑھانا ممکن نہیں ہو سکتا۔ مثال کے طور پر، اگر آپ کسی تفتیش میں مدد یا تعاون نہیں کرتے ہیں۔

17. اپیل کے راستے

اگر آپ کی شکایت سروس کی فراہمی یا معمولی بد سلوکی کی شکایت کے طور پر مختص کی گئی تھی۔

اگر آپ اپنی شکایت پر فراہم کیے گئے جواب سے مطمئن نہیں ہوں، تو آپ کو اپنی شکایت انڈیپنڈنٹ ایگزامینر آف کمپلینٹس (IEC) یعنی شکایات کے عمل کا آزادانہ مشاہدہ کرنے والی تنظیم کے پاس بھیجنے کا حق حاصل ہے جو ہوم آفس سے علیحدہ اور آزاد ہے۔

آئی ای سی (IEC) سے رابطہ کرنے کے طریقے کی تفصیلات آپ کے جواب میں فراہم کی جائیں گی۔ آئی ای سی آپ کی امیگریشن کی حیثیت سے متعلقہ کسی بھی شکایت سے نہیں نمٹ سکتا، بشمول آپ کو برطانیہ سے نکالنے کا کوئی فیصلہ، اور نہ ہی آئی ای سی صحت کی دیکھ بھال سے متعلقہ شکایات سے نمٹتا ہے۔ آپ کی طرف کسی تیسرے فریق کی طرف سے اٹھائی گئی شکایات پر غور کیا جائے گا، بشرطیکہ آپ نے اس کے لیے اپنی تحریری رضامندی دی ہو۔ آئی ای سی اس وقت تک تحقیقات کے لیے شکایت قبول نہیں کرے گا جب تک کہ اس رہنمائی پرچے میں بیان کردہ شکایات کے عمل کے تحت اس کی مکمل چھان بین نہیں کی جاتی۔

اگر آپ کی شکایت ہوم آفس پروفیشنل سٹیڈیڈ رٹز بونٹ کے ہاں ایک سنگین بدانتظامی کی شکایت کے طور پر مختص کی گئی تھی۔

اگر آپ اپنی سنگین بدانتظامی کی شکایت پر فراہم کردہ جواب سے مطمئن نہیں ہوں تو آپ کو اپنی شکایت پرزن اینڈ پروبیشن اومبڈز مین (PPO) یعنی جیل خانہ جات اور پروبیشن کے محتسب کے پاس بھیجنے کا حق ہے، جو ہوم آفس سے آزاد ہوتے ہیں۔ محتسب سے رابطہ کرنے کے طریقے کی تفصیلات آپ کے جواب کے ساتھ فراہم کی جائیں گی۔ محتسب آپ کی امیگریشن کی حیثیت، آپ کو حراست میں لینے کے فیصلے، یا آپ کو برطانیہ سے نکالنے کے کسی فیصلے سے متعلقہ امور کی تفتیش نہیں کریں گے۔ پی پی او (PPO) تحقیقات کے لیے اس وقت تک شکایت قبول نہیں کریں گے جب تک کہ اس رہنمائی پرچے میں بیان کردہ شکایات کے عمل کے تحت اس کی مکمل چھان بین نہیں کی جاتی۔

اگر آپ کی شکایت ہیلتھ کیئر کی شکایت تھی؛

اگر آپ کی شکایت انگلینڈ میں صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں ہے تو اسے این ایچ ایس انگلینڈ کے شکایات کے طریقہ کار کے ذریعے برائے راست اٹھایا جا سکتا ہے، جس کی تفصیلات www.england.nhs.uk/contact-us/complaint پر دستیاب ہیں جس میں آزاد پارلیمانی اینڈ ہیلتھ سروس اومبڈز مین (PHSO) کے ذریعے اپیل کرنے کے طریقے کے بارے میں معلومات شامل ہیں۔ اگر آپ کی شکایت سکاٹ لینڈ یا شمالی آئرلینڈ میں حراستی مقام میں فراہم کی جانے والی صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں ہے تو اپیل کا راستہ سکاٹس پبلک سروسز اومبڈز مین (سکاٹ لینڈ میں حراستی سہولیات کے لیے) یا شمالی آئرلینڈ پبلک سروسز اومبڈز مین (شمالی آئرلینڈ میں حراستی سہولیات کے لیے) کے پاس ہے۔ آپ کی شکایت کو کس طرح آگے لے جایا جائے اس کی تفصیلات صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے کے جوابی

خط میں فراہم کی جائیں گی جو آپ کی ابتدائی شکایت کی تحقیقات کے لیے ذمہ دار ہے۔

18. شکایات کی دیگر اقسام

نیشنل ہیلتھ سروسز (انگلینڈ، سکاٹ لینڈ اور شمالی آئرلینڈ)؛

اگر آپ کی شکایت بیرونی طبی علاج کے بارے میں ہے جو آپ نے نیشنل ہیلتھ سروسز کے مقام (انگلینڈ، سکاٹ لینڈ اور شمالی آئرلینڈ) میں حاصل کی ہو اور حراستی مرکز میں نہیں ہو (مثال کے طور پر ہسپتال میں) تو آپ نے جس مقام سے یہ خدمات حاصل کیں وہاں ہیلتھ کیئر پرووائیڈر سے رابطہ کریں۔ اگر آپ آئی آر سی میں ہوم آفس امیگریشن انفورسمنٹ شکایات کے پیلے ڈبے میں ایسی شکایت ڈالتے ہیں تو یہ آپ کی جانب سے متعلقہ بیرونی صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے کو بھیج دی جائے گی۔ اس طرح کی شکایات کو آگے لے جانے کے لیے (جہاں آپ جواب سے مطمئن نہیں ہوں) پارلیمانی اور ہیلتھ سروسز اومبڈزمن (انگلینڈ میں بیرونی صحت کی دیکھ بھال کے لیے) یا سکاٹش پبلک سروسز اومبڈزمن (سکاٹ لینڈ کے لیے) یا شمالی آئرلینڈ پبلک سروسز اومبڈزمن (شمالی آئرلینڈ کے لیے)۔ ان محتسب کے رابطے کی تفصیلات آپ کو اس تنظیم کے ذریعے فراہم کی جانی چاہئیں جس نے آپ کی شکایت کی چھان بین کی ہو اور اس کا جواب دیا ہو۔

پولیس؛

اگر آپ کی شکایت پولیس افسران کے طرز عمل سے متعلقہ ہے، تو آپ کو اس جغرافیائی محل وقوع کے لیے ذمہ دار پولیس فورس سے رابطہ کرنا چاہیے جہاں یہ واقعہ پیش آیا۔ آزاد پولیس شکایات کمیشن کی ویب سائٹ شکایت کرنے کے طریقے کی تفصیلات فراہم کرتی ہے۔ متعلقہ پولیس فورس کا انتخاب آپ کو برائے راست اس پولیس فورس کی ویب سائٹ- <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint> کے شکایات کے سیکشن پر لے جائے گا۔

ہوم آفس کے دیگر حصے؛

برائے کرم نوٹ کریں کہ اگر آپ کی شکایت ہوم آفس کے کسی دوسرے کاروباری شعبے کے لیے ہے، تو ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کی شکایت کو متعلقہ محکمے کو تحقیقات کے لیے بھیج دیا جائے۔

19. بچوں کی طرف سے شکایات

ہم بچوں کی طرف سے جمع کرائی گئی تمام شکایات کی اتنی ہی سنجیدگی سے تحقیقات کریں گے جس طرح ہم کسی بالغ کی طرف سے جمع کرائی گئی شکایت کی جانچ پڑتال کرتے ہیں۔ متبادل شکایت فارم بچوں کے لیے ان تمام مقامات میں دستیاب ہیں جہاں بچوں کو رکھا جا سکتا ہے۔ عملے کا ایک رکن شکایت فارم بھرنے میں بچوں کی مدد کر سکتا ہے۔

خاندا نام:	پہلا نام:
پیدائش کی تاریخ:	قومیت:
CID حوالہ نمبر: HO حوالہ نمبر: NOMIS نمبر:	موجودہ مقام (IRC) یا STHF کا نام، دیگر:
وہ مقام جہاں آپ اپنی شکایت میں جس واقعہ کا حوالہ دے رہے ہیں پیش آیا (IRC) ، STHF ، دیگر:	
رابطہ کی تفصیلات. برائے کرم ایک ٹیلیفون نمبر اور ای میل ایڈریس فراہم کریں تاکہ اگر آپ نے اپنی شکایت کا جواب موصول ہونے سے پہلے حراستی مرکز چھوڑ دیا ہے تو آپ سے رابطہ کیا جا سکے۔	

انڈیپنڈنٹ مانیٹرنگ بورڈ (IMB) ایک آزادانہ طور پر مقرر کیا گیا غیر سرکاری ادارہ ہے۔ اس کے اراکین ان حالات کی نگرانی کے لیے ذمہ دار ہیں جن میں زیر حراست افراد کو رکھا گیا ہو، ان کی فلاح و بہبود اور حراستی اسٹیٹ کے کام کرنے کے طریقے۔ کیا آپ چاہتے ہیں کہ آپ کی شکایت کا آئی ایم بی (IMB) کے ساتھ اشتراک کیا جائے؟

 ہاں نہیں

کیا یہ صحت کی دیکھ بھال کی خدمات یا عملے کے بارے میں شکایت ہے؟

 ہاں نہیں

اگر آپ کی شکایت کسی ایسے واقعے کے بارے میں ہے جس میں آپ زخمی ہوئے ہوں، تو ہو سکتا ہے کہ تفتیشی افسر آپ کے میڈیکل ریکارڈ کی جانچ پڑتال کرنا چاہے۔ کیا آپ تفتیشی افسر کو اپنے میڈیکل ریکارڈ تک رسائی کی اجازت دیتے ہیں؟

 ہاں نہیں

شکایت کرنے سے آپ کی امیگریشن کی حیثیت کے حوالے سے کوئی اثر نہیں پڑے گا اور یہ آپ کو برطانیہ سے نکالے جانے سے نہیں روکے گا، ماسوائے جب یہ ایک سنگین حملے کی شکایت نہ ہو اور جس میں پولیس کی تفتیش شامل ہو۔ شکایت کرنے سے اس بات پر کوئی اثر نہیں پڑے گا کہ آیا آپ کو کسی دوسرے امیگریشن ریموول سینٹر میں منتقل کیا جائے گا یا نہیں۔

آپ کی شکایت کی تفصیلات:

تاریخ:

دستخط: