



BỘ NỘI VỤ

**PHỤ LỤC C
THÁNG 4/2023**

THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ NHẬP CỬ LẬP MỘT KHIẾU NẠI

Xin vui lòng đọc những ghi chú này trước khi quý vị điền vào mẫu đơn khiếu nại.

1. Cơ quan Thực thi Pháp luật về Nhập cư cam kết cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, công bằng, hiệu quả, lịch sự, hữu ích và mong đợi một cam kết tương tự từ các nhà cung cấp của mình. Định nghĩa của khiếu nại là *“bất kỳ biểu hiện nào của sự không hài lòng về dịch vụ mà chúng tôi cung cấp hoặc về hành vi chuyên môn của nhân viên và nhà thầu của chúng tôi.”*

2. Mẫu đơn này dành cho các khiếu nại trong cơ sở di dời người nhập cư, bao gồm cả trong quá trình hộ tống. Hướng dẫn riêng bao gồm các thủ tục quản lý khiếu nại rộng hơn của Bộ Nội vụ (Thị thực và Nhập cư vào Vương quốc Anh, Cơ quan Thực thi Pháp luật về Nhập cư, Lực lượng Biên phòng) và có thể tìm thấy tại

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

Lập một Khiếu nại

3. Việc khiếu nại nói chung sẽ được đưa ra bởi những người trong cơ sở giam giữ nhưng cũng có thể được thực hiện bởi các cá nhân hoặc nhóm khác thay mặt họ.

4. Quý vị nên khiếu nại trong vòng ba tháng kể từ ngày xảy ra sự cố [12 tháng đối với trường hợp khiếu nại về chăm sóc sức khỏe ở nước Anh]. Việc khiếu nại nhận được sau khoảng thời gian này có thể không được chấp nhận trừ khi có những trường hợp ngoại lệ.

5. Các mẫu đơn khiếu nại và ghi chú hướng dẫn có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ để giúp quý vị, nhưng nếu đơn khiếu nại của quý vị được viết bằng một ngôn ngữ khác tiếng Anh thì cần phải dịch nó sang tiếng Anh. Điều này có thể khiến chúng tôi mất nhiều thời gian hơn để trả lời cho quý vị.

6. Vui lòng cung cấp càng nhiều chi tiết càng tốt về khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị nếu chúng tôi cần thêm thông tin.

7. Nếu quý vị vẫn bị giam giữ, cả Bộ Nội vụ và nhân viên của nhà cung cấp đều sẵn sàng giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu.

8. Quý vị nên cung cấp thông tin chi tiết về những người đã nhìn thấy sự việc mà quý vị đang khiếu nại hoặc những người đã ở cùng quý vị vào thời điểm xảy ra sự việc. Khi quý vị đã hoàn thành biểu mẫu, hãy ký tên, ghi ngày tháng và đặt nó vào hộp khiếu nại của Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư Bộ Nội vụ có khóa màu vàng. Hộp khiếu nại được đặt tại tất cả các trung tâm di dời nhập cư, cơ sở giam giữ ngắn hạn và phòng giam giữ. Hộp được mở mỗi ngày một lần. Các mẫu đơn khiếu nại đã hoàn thành trong chuyến hành trình hộ tống có thể được giao cho nhân viên, người sẽ gửi nó đến Bộ Nội vụ. Khi các cá nhân bị giam giữ đang được đưa đến Trung tâm Di dời Nhập cư (IRC) hoặc cơ sở giam giữ ngắn hạn, họ nên dán biểu mẫu của mình vào một trong các ô khiếu nại màu vàng khi đến nơi.

Xin lưu ý rằng các phản hồi email sẽ không được gửi bởi một kênh an toàn.

Quý vị cũng có thể gửi biểu mẫu trực tiếp đến địa chỉ sau:

Detention Services Complaint Team (Nhóm Khiếu nại Dịch vụ Giam giữ)

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

Email: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. Việc thực hiện sự khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến bất kỳ quyết định nào liên quan đến tình trạng nhập cư của quý vị cũng như sẽ không làm trì hoãn bất kỳ quyết định nào về việc cho phép quý vị nhập học hoặc trục xuất quý vị khỏi Vương quốc Anh.

Điều tra khiếu nại của quý vị

10. Một lá thư sẽ được gửi cho quý vị để xác nhận sự khiếu nại của quý vị, để thông báo cho quý vị ai sẽ điều tra khiếu nại của quý vị và khi nào quý vị có khả năng nhận được phản hồi.

11. Bất kỳ khiếu nại nào cáo buộc hành vi phạm tội sẽ được chuyển đến cảnh sát và, nếu thích

hợp, quý vị có thể yêu cầu số tham chiếu của cảnh sát. Đó là sự lựa chọn của quý vị nếu quý vị muốn tự mình nói với cảnh sát và nhân viên có thể giúp quý vị làm như vậy.

12. Để điều tra khiếu nại của quý vị, quý vị có thể cần được phỏng vấn. Nếu quý vị lo lắng về điều này, vui lòng nói chuyện với người quản lý Cơ quan Thực thi Pháp luật về Nhập cư nơi quý vị bị giam giữ.

13. Khi chúng tôi viết thư cho quý vị về khiếu nại của quý vị, thư của chúng tôi sẽ chỉ được cung cấp bằng tiếng Anh. Quý vị có thể nhờ nhân viên hoặc Ban giám sát độc lập và các nhóm phúc lợi dịch giúp quý vị. Phản hồi cho các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe (ở nước Anh) sẽ được cung cấp bằng cả ngôn ngữ gốc và tiếng Anh.

14. Chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể:

a. Nếu vấn đề liên quan đến dịch vụ được cung cấp hoặc hành vi của nhân viên (có tính chất nhỏ nhặt) - 20 ngày làm việc

b. Nếu vấn đề liên quan đến hành vi của nhân viên nhưng có tính chất nghiêm trọng - 12 tuần.

c. Nếu vấn đề liên quan đến một bộ phận khác của Bộ Nội vụ - 20 ngày làm việc. Xin lưu ý rằng câu trả lời sẽ được phân bổ cho nhóm có liên quan, và Nhóm Khiếu nại Dịch vụ Giam giữ sẽ không liên hệ với quý vị.

d. Nếu vấn đề liên quan đến chăm sóc sức khỏe hoặc nhân viên chăm sóc sức khỏe khi quý vị đang bị giam giữ, quý vị có thể khiếu nại trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc (đối với các cơ sở giam giữ ở nước Anh) với NHS của nước Anh. Nếu quý vị sử dụng biểu mẫu này và gửi khiếu nại của mình trong hộp khiếu nại màu vàng của Cơ quan Thực thi Pháp luật Nhập cư của Bộ Nội vụ, khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển đến người quản lý chăm sóc sức khỏe, người sẽ liên hệ với quý vị để thảo luận về khiếu nại của quý vị. Các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe ở nước Anh sẽ được NHS của nước Anh trả lời - thường trong vòng 40 ngày làm việc. Khoảng thời gian để trả lời các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở giam giữ ở Scotland hoặc Bắc Ireland phải tuân theo các quy trình được thống nhất tại địa phương. Bản Khiếu nại về chăm sóc sức khỏe nên được đặt trong một phong bì được đánh dấu rõ ràng là 'Khiếu nại về Y tế'.

Khoảng thời gian trên được tính từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

15. Khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra kỹ lưỡng và trong phần phản hồi sẽ giải thích những gì chúng tôi đã làm. Kết quả sẽ được chứng minh (chúng tôi xác nhận những khiếu nại của quý vị), được chứng minh một phần (chúng tôi xác nhận một số phần nhất định trong khiếu nại của quý vị) hoặc các khiếu nại của quý vị là không có căn cứ (chúng tôi đã không xác nhận bất kỳ phần nào trong khiếu nại của quý vị).

16. Trong một số trường hợp nhất định, việc xử lý khiếu nại của quý vị có thể không được tiếp tục xúc tiến. Ví dụ: nếu quý vị không hỗ trợ hoặc hợp tác với bất kỳ cuộc điều tra nào.

17. Các tuyến kháng cáo

Nếu khiếu nại của quý vị được phân bổ dưới dạng **một khiếu nại về cung cấp dịch vụ hoặc hành vi sai trái nhỏ**:

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi được cung cấp cho khiếu nại của mình, thì quý vị có quyền chuyển khiếu nại của mình tới Người Kiểm tra Độc lập về Khiếu nại (IEC) - người làm việc độc lập với Bộ Nội vụ.

Chi tiết về cách liên hệ với IEC sẽ được cung cấp cho quý vị trong bản phản hồi. IEC không thể giải quyết bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến tình trạng nhập cư của quý vị, bao gồm mọi quyết định trực xuất quý vị khỏi Vương quốc Anh, và IEC cũng không giải quyết các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe. Khiếu nại từ các bên thứ ba đại diện cho quý vị sẽ được xem xét, với điều kiện là quý vị đã đồng ý bằng văn bản. IEC sẽ không chấp nhận một khiếu nại để điều tra cho đến khi

nó đã được điều tra kỹ lưỡng theo quy trình khiếu nại được nêu trong hướng dẫn này.

Nếu khiếu nại của quý vị được phân bổ cho Đơn vị Tiêu chuẩn Chuyên môn của Bộ Nội vụ như **một khiếu nại về hành vi sai trái nghiêm trọng**:

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi được cung cấp cho khiếu nại về hành vi sai trái nghiêm trọng của mình thì quý vị có quyền gửi khiếu nại của mình tới Thanh tra Nhà tù và Tạm tha có điều kiện (PPO) - cơ quan độc lập với Bộ Nội vụ. Chi tiết về cách liên hệ với PPO này sẽ được cung cấp cho quý vị trong bản phản hồi. PPO này không thể điều tra các vấn đề liên quan đến tình trạng nhập cư của quý vị, quyết định giam giữ quý vị, hoặc bất kỳ quyết định loại bỏ quý vị khỏi Vương quốc Anh. PPO sẽ không chấp nhận đơn khiếu nại để điều tra cho đến khi nó đã được điều tra kỹ lưỡng theo quy trình khiếu nại được nêu trong hướng dẫn này.

Nếu khiếu nại của quý vị là **Khiếu nại về Chăm sóc sức khỏe**:

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến chăm sóc sức khỏe ở nước Anh, khiếu nại đó có thể được đưa ra trực tiếp thông qua thủ tục khiếu nại tiêu chuẩn của NHS của nước Anh, chi tiết về thủ tục này có sẵn tại www.england.nhs.uk/contact-us/complaint bao gồm thông tin về cách khiếu nại thông qua cơ quan độc lập là Thanh tra Nghị viện và Dịch vụ Y tế (PHSO). Nếu khiếu nại của quý vị về dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại một cơ sở giam giữ ở Scotland hoặc Bắc Ireland, cách khiếu nại là tới Thanh tra Dịch vụ Công cộng Scotland (đối với các cơ sở giam giữ ở Scotland) hoặc Thanh tra Dịch vụ Công cộng Bắc Ireland (đối với các cơ sở giam giữ ở Bắc Ireland). Chi tiết về cách xúc tiến cấp độ khiếu nại của quý vị sẽ được cung cấp trong thư trả lời từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chịu trách nhiệm điều tra khiếu nại ban đầu của quý vị.

18. Các loại khiếu nại khác

Dịch vụ Y tế Quốc gia - NHS (Anh, Scotland và Bắc Ireland):

Nếu khiếu nại của quý vị là về điều trị y tế bên ngoài mà quý vị đã nhận được tại một cơ sở Dịch vụ Y tế Quốc gia (Anh, Scotland và Bắc Ireland) và không bị giam giữ (ví dụ như trong bệnh viện), quý vị nên liên hệ với Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại cơ sở mà quý vị điều trị. Nếu quý vị gửi đơn khiếu nại như vậy vào ô khiếu nại màu vàng của Cơ quan Thực thi Pháp luật về Nhập cư của Bộ Nội vụ tại IRC, đơn khiếu nại này sẽ được chuyển tiếp thay mặt quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bên ngoài có liên quan. Việc chuyển các khiếu nại như vậy (nếu quý vị không hài lòng với câu trả lời) là tới Thanh tra Nghị viện và Dịch vụ Y tế (đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe bên ngoài ở Anh) hoặc Thanh tra Dịch vụ Công cộng Scotland (đối với Scotland) hoặc Thanh tra Dịch vụ Công cộng Bắc Ireland (đối với Bắc Ireland). Chi tiết liên hệ của các Thanh tra viên này phải được cung cấp cho quý vị bởi tổ chức đã điều tra và trả lời khiếu nại của quý vị.

Cảnh sát:

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến hành vi của nhân viên cảnh sát, quý vị nên liên hệ với lực lượng cảnh sát chịu trách nhiệm về vị trí địa lý nơi xảy ra vụ việc. Trang web của Ủy ban Khiếu nại Cảnh sát Độc lập cung cấp chi tiết về cách khiếu nại.

Việc chọn lực lượng cảnh sát thích hợp sẽ đưa quý vị trực tiếp đến phần khiếu nại trên trang web của lực lượng này:

<https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

Các bộ phận khác của Bộ Nội vụ:

Xin lưu ý rằng nếu khiếu nại của quý vị là về một lĩnh vực chuyên môn khác của Bộ Nội vụ, chúng tôi sẽ đảm bảo rằng khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển đến bộ phận liên quan để điều tra.

19. Khiếu nại của trẻ em

Chúng tôi sẽ điều tra tất cả các khiếu nại do trẻ em gửi một cách nghiêm túc như đối với khiếu

nại do người lớn gửi. Có sẵn các mẫu đơn khiếu nại thay thế cho trẻ em ở tất cả các cơ sở nơi trẻ em có thể bị giam giữ. Một nhân viên có thể giúp trẻ em viết đơn khiếu nại.

Họ:	Tên:
Ngày sinh:	Quốc tịch:
Số Tham chiếu Khách hàng (CID): Số Tham chiếu Bộ Nội vụ: Số NOMIS:	Vị trí hiện tại (tên IRC hoặc STHF, khác):
Vị trí xảy ra sự việc mà quý vị đang đề cập đến trong đơn khiếu nại của mình (IRC, STHF, khác):	
Chi tiết liên hệ. Vui lòng cung cấp số điện thoại và địa chỉ email để chúng tôi có thể liên hệ với quý vị nếu quý vị đã rời khỏi nơi giam giữ trước khi nhận được phản hồi cho khiếu nại của mình.	

Ban Giám sát Độc lập (IMB) là một Tổ chức Phi Chính phủ được chỉ định độc lập. Các thành viên có trách nhiệm giám sát các điều kiện giam giữ những người bị giam giữ, phúc lợi của họ và cách thức hoạt động của khu giam giữ. Quý vị có muốn khiếu nại của mình được chia sẻ với IMB không?

Có Không

Đây có phải là khiếu nại về các dịch vụ hoặc nhân viên chăm sóc sức khỏe không?

Có Không

Nếu khiếu nại của quý vị về một sự cố mà quý vị bị thương, nhân viên điều tra có thể muốn kiểm tra hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có cho phép nhân viên điều tra xem hồ sơ bệnh án của quý vị không?

Có Không

Việc thực thi khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến quá trình xem xét tình trạng nhập cư của quý vị và sẽ không ngăn quý vị khỏi việc bị trục xuất khỏi Vương quốc Anh, trừ khi đó là khiếu nại về một vụ hành hung nghiêm trọng và liên quan đến cuộc điều tra của cảnh sát. Việc khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến việc liệu quý vị có bị chuyển đến một trung tâm di dời nhập cư khác hay không.

Chi tiết khiếu nại của quý vị:

