



## PHỤ LỤC C: Cách lập một khiếu nại về các vấn đề tại Trung tâm Di dời Nhập cư (IRC), Cơ sở Tạm giữ Ngắn hạn cư trú (rSTHF) và trong quá trình áp giải

### GIỚI THIỆU

Xin vui lòng đọc Ghi chú Hướng dẫn này trước khi hoàn thành biểu mẫu khiếu nại đính kèm.

Biểu mẫu này dành cho các khiếu nại tại cơ sở di dời nhập cư, bao gồm cả trong quá trình áp giải. Hướng dẫn riêng giải thích về các thủ tục quản lý khiếu nại rộng hơn của Bộ Nội vụ (ví dụ: Thị thực và Nhập cư của Vương quốc Anh, Thực thi pháp luật Nhập cư, Lực lượng Biên phòng) có thể xem thêm tại:

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

Ghi chú này và biểu mẫu khiếu nại có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau để giúp quý vị, nhưng nếu khiếu nại của quý vị được viết bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, khiếu nại đó sẽ cần được dịch. Điều này có thể khiến chúng tôi mất nhiều thời gian hơn để trả lời quý vị.

Để điều tra khiếu nại của quý vị, quý vị có thể cần được phỏng vấn. Nếu quý vị lo ngại về điều này, xin vui lòng trao đổi với một thành viên viên của đội ngũ nhân viên. Khiếu nại của quý vị có thể không được xem xét nếu quý vị không hỗ trợ hoặc không hợp tác với bất kỳ cuộc điều tra nào.

Việc khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến việc đối xử với quý vị trong thời gian bị giam giữ, không tác động tiêu cực đến bất kỳ quyết định nào liên quan đến tình trạng nhập cư của quý vị cũng như không làm chậm trễ bất kỳ quyết định nào về việc cấp cho quý vị quyền nhập cảnh hoặc di dời quý vị khỏi Vương quốc Anh.

### THỜI ĐIỂM NÀO NỘP KHIẾU NẠI

Ngay khi sự việc xảy ra. Điều này sẽ giúp đẩy nhanh quá trình xem xét sớm các mối quan ngại của quý vị.

Trước tiên, hãy nói chuyện với một nhân viên tại chỗ để xem vấn đề có thể được giải quyết nhanh chóng và tại chỗ hay không. Hồ sơ khiếu nại của quý vị vẫn sẽ được ghi lại. Nhưng nếu quý vị muốn khiếu nại chính thức, xin vui lòng sử dụng mẫu khiếu nại đính kèm (trang 3 và 4).

Khiếu nại của quý vị cần được thực hiện trong vòng ba tháng kể từ khi sự việc xảy ra, các khiếu nại được nhận sau thời gian này có thể không được chấp nhận trừ khi có trường hợp ngoại lệ.

### KHI NÀO SỬ DỤNG BIỂU MẪU NÀY

Khiếu nại về việc cung cấp / tính khả dụng của các dịch vụ, cách điều trị, vấn đề về đội ngũ nhân

viên, v.v. trong khi ở các cơ sở nhập cư hoặc trong các chuyến đi áp giải cần được thực hiện bằng biểu mẫu này.

Bất kỳ khiếu nại nào theo đó có cáo buộc hành vi phạm tội sẽ được chuyển đến cảnh sát. Quý vị có quyền tự quyết định có muốn nói chuyện với cảnh sát hay không và nhân viên tại chỗ có thể giúp quý vị làm như vậy. Nếu quý vị muốn tự mình tiếp cận cảnh sát, quý vị sẽ cần liên hệ với lực lượng cảnh sát chịu trách nhiệm về vị trí địa lý nơi xảy ra sự việc. Website của Văn phòng Độc lập phụ trách về Hành vi của Cảnh sát (IOPC) cung cấp thông tin hữu ích về cách khiếu nại được thực hiện và xem xét như thế nào:

[www.policeconduct.gov.uk/complaints/submit-a-complaint](http://www.policeconduct.gov.uk/complaints/submit-a-complaint)

## GỬI MỘT KHIẾU NẠI

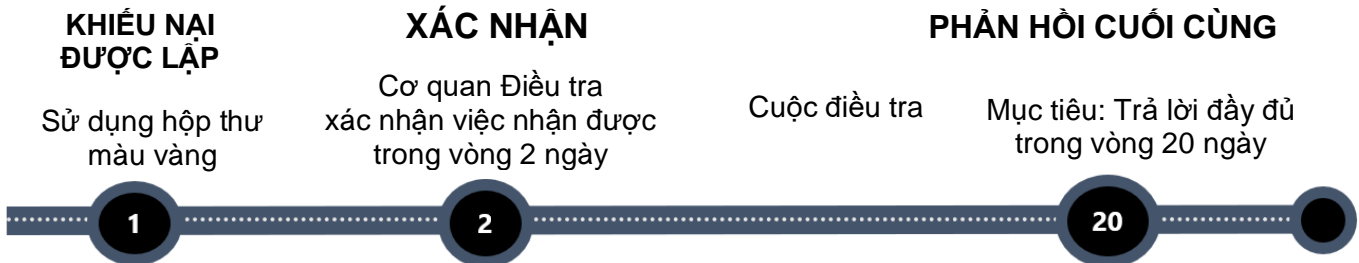
Khi lập một khiếu nại, xin vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về những gì đã xảy ra. Thông tin này phải bao gồm ngày/giờ, địa điểm, tên của những người có mặt, v.v., nếu biết. Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị nếu cần thêm thông tin.

Khi quý vị đã hoàn thành mẫu đơn, xin vui lòng ký và ghi ngày tháng vào trang 3 và 4, giữ lại trang 1 và 2 để quý vị tham khảo, và gửi mẫu đơn vào một trong những hộp màu vàng 'Khiếu nại về Thực thi pháp luật Nhập cư'.

Những hộp này nằm tại tất cả các IRC, STHF và phòng tạm giữ, và chúng được kiểm tra hàng ngày. Các mẫu đơn được hoàn thành trong quá trình áp giải nên được giao cho một thành viên của đội ngũ nhân viên để chuyển tiếp đến Bộ Nội vụ.

Quý vị cũng có thể gửi mẫu đơn trực tiếp đến: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

## ĐIỀU GÌ SẼ XẢY RA TIẾP THEO ?



Nếu quý vị vẫn không hài lòng với kết quả điều tra, quý vị có thể chuyển khiếu nại của mình đến Thanh tra viên Độc lập về Khiếu nại (Independent Examiner of Complaints / IEC) trong vòng ba tháng kể từ khi có kết quả khiếu nại; thông tin chi tiết đầy đủ sẽ được cung cấp trong thư phản hồi cuối cùng.

Ngoài ra, nếu quý vị không hài lòng với các phản hồi được đưa ra hoặc vấn đề liên quan đến Hành vi Sai trái Nghiêm trọng, quý vị có quyền chuyển khiếu nại của mình đến Thanh tra Nhà tù và Quản chế (Prisons and Probation Ombudsman / PPO), những người độc lập với Bộ Nội vụ. Quý vị sẽ được cung cấp một bản sao tờ rơi thông tin của PPO 'Cách khiếu nại tới Thanh tra' cùng với phản hồi cuối cùng.

IEC hoặc PPO 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 nào đối với quý vị về việc di dời khỏi Vương quốc Anh. Họ cũng thường chỉ tiến hành điều tra sau khi thư phản hồi cuối cùng đã được ban hành.

**XIN VUI LÒNG GIỮ TRANG 1 VÀ 2 CỦA BIỂU MẪU NÀY ĐỂ BIẾT THÔNG TIN VÀ GỬI TRANG 3 VÀ 4 VÀO HỘP KHIẾU NẠI**

<b>Họ:</b>	<b>Tên:</b>		
<b>Ngày sinh</b> (ngày/tháng/năm):	<b>Quốc tịch:</b>		
<b>Số tham chiếu Cá nhân về Tuân thủ và Thực thi (CEPR):</b>	<b>Số tham chiếu của Bộ Nội vụ:</b>		
<b>Thông tin liên hệ:</b> Trong trường hợp quý vị rời khỏi nơi giam giữ trước khi nhận được phản hồi, xin vui lòng cung cấp số điện thoại và địa chỉ email để chúng tôi có thể liên hệ với quý vị:			
<b>Số điện thoại:</b>	<b>Email:</b>		
<b>Địa điểm hiện tại (IRC, STHF hoặc tên khác)</b>			
Brook House IRC <input type="checkbox"/>	Campsfield IRC <input type="checkbox"/>	Colnbrook IRC <input type="checkbox"/>	Derwentside IRC <input type="checkbox"/>
Dungavel House IRC <input type="checkbox"/>	Harmondsworth IRC <input type="checkbox"/>	Haslar IRC <input type="checkbox"/>	Tinsley Hse IRC <input type="checkbox"/>
Yarl's Wood IRC <input type="checkbox"/>	Larne House STHF <input type="checkbox"/>	Manchester STHF <input type="checkbox"/>	Swinderby STHF <input type="checkbox"/>
Đang áp giải <input type="checkbox"/>	Phòng tạm giữ <input type="checkbox"/>		

<b>Địa điểm xảy ra sự việc mà quý vị đang khiếu nại</b>			
Brook House IRC <input type="checkbox"/>	Campsfield IRC <input type="checkbox"/>	Colnbrook IRC <input type="checkbox"/>	Derwentside IRC <input type="checkbox"/>
Dungavel House IRC <input type="checkbox"/>	Harmondsworth IRC <input type="checkbox"/>	Haslar IRC <input type="checkbox"/>	Tinsley Hse IRC <input type="checkbox"/>
Yarl's Wood IRC <input type="checkbox"/>	Larne House STHF <input type="checkbox"/>	Manchester STHF <input type="checkbox"/>	Swinderby STHF <input type="checkbox"/>
Đang áp giải <input type="checkbox"/>	Phòng tạm giữ <input type="checkbox"/>		

	Có	Không
Ban Giám sát Độc lập (The Independent Monitoring Board - IMB) có vai trò độc lập với Bộ Nội vụ. Các thành viên có trách nhiệm giám sát các điều kiện giam giữ những cá nhân bị giam giữ, phúc lợi của họ và cách thức hoạt động của khu giam giữ. Quý vị có đồng ý chia sẻ mẫu đơn khiếu nại này với IMB không?		
Đây có phải là khiếu nại về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay đội ngũ nhân viên của họ không?		
Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến một sự việc mà quý vị bị thương, nhân viên điều tra, bao gồm cả Cán bộ điều tra và Trợ lý điều tra của Đơn vị Tiêu chuẩn Nghề nghiệp từ Bộ Nội vụ có thể muốn xem xét hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có cho phép chia sẻ hồ sơ y tế của mình cho mục đích này không?		
Khiếu nại của quý vị có liên quan đến hành vi của đội ngũ nhân viên Trung tâm, Hộ tống hay Bộ Nội vụ không?		

Xin Vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt để hỗ trợ quá trình điều tra khiếu nại của quý vị. Thông tin này có thể bao gồm tên của các bên liên quan, thời gian, địa điểm chi tiết, v.v.

**Ngày xảy ra sự việc**  
(ngày/tháng/năm):

**Chi tiết khiếu nại của quý vị:**

**Chữ ký:**

**Ngày lập khiếu nại:**

**XIN VUI LÒNG GỬI TRANG 3 & 4 CỦA MẪU ĐÃ HOÀN THÀNH CỦA QUÝ VỊ VÀO HỘP MÀU VÀNG KHIẾU NẠI VỀ THỰC THI PHÁP LUẬT NHẬP CƯ CỦA BỘ NỘI VỤ**