

**اداره مشاوره مهاجرت(IAA)**

**فورم شکایت(Complaint Form)**

**شکایت در مورد مشاور مهاجرتی (Immigration Adviser)**

**فورم شکایت**

درباره شما

1. معلومات شما (شخصی که فورم را خانه پری می کند)

|  |  |
| --- | --- |
| نام |  |
| آدرس |  |
| آدرس ایمیل |  |
| شماره تلیفون |  |

1. آیا از طرف شخص دیگری شکایت می کنید؟

*بلی نخیر*

 اگر بلی، لطفا به سوال 2.1 بروید

 اگر نخیر، به سوال 3 بروید

* 1. **من به نمایندگی از شخص ذیل شکایت می کنم:**

|  |  |
| --- | --- |
| نام |  |
| آدرس |  |
| آدرس ایمیل |  |
| شماره تلیفون |  |

درباره مشاور مهاجرت شما

1. **جزئیات سازمان/مشاور مورد شکایت شما:**

|  |  |
| --- | --- |
| نام مشاور |  |
| نام سازمان |  |
| شماره مرجع IAA(در صورت موجودیت) |  |
| آدرس (از جمله کُدپستی) |  |
| آدرس ایمیل |  |
| شماره تلیفون |  |

1. **معلومات شکایت شما (لطفاً در صورت امکان معلومات بیشتری را درج کنید):**
2. **می خواهید شکایت شما چگونه حل شود؟**

 لطفاً گزینه های مربوطه را نشانی کنید و جزئیات بیشتری را در زیر اضافه کنید:

* تحویل دهی اسناد
* بازپرداخت

 *در رابطه با بازپرداخت، لطفاً توجه داشته باشید که IAA تنها دارای قدرت نظارتی است، طوریکه می تواند به مشاور توصیه کند تا پول را دوباره پرداخت نماید. IAA نمی تواند مشاور را مجبور به بازپرداخت کند.*

* بهترسازی خدمات
* عذرخواهی
* دیگر

|  |
| --- |
|  |

1. **آیا قبلاً به مشاور/سازمان شکایت کرده اید؟**

 *بلی نخیر*

اگر بلی، نتیجه چه بوده است؟

رضایت و شریک سازی معلومات

1. شریک سازی نام مراجعه کننده

 IAA تمام شکایات دریافت شده را بررسی خواهد کرد. با این حال، اگر نتوانیم هویت شاکی را شریک سازیم، ممکن شکایت شما تحت تأثیر قرار گیرد. این ممکن است بدان معنی باشد که IAA قادر به بررسی بیشتر شکایت شما نیست.

 *من به IAA اجازه می‌دهم نام من/نام شخصی که از طرف او شکایت می‌کنم، به مشاور/سازمانی که موضوع شکایت است یا نهاد نظارتی آن‌ها شریک ساخته شود (لطفاً کادر را نشانی کنید)*

*بلی نخیر*

1. رضایت برای شریک ساختن فورم شکایت با مشاور/سازمان

 IAA همچنین از شما اجازه می خواهد تا این فورم شکایت خانه پری شده را به مشاور/سازمان (یا نهاد نظارتی آنها در صورت لزوم) ارسال کنید تا اطمینان حاصل شود که آنها شکایت شما را به صورت کامل درک می کنند.

 *من به IAA اجازه می‌دهم تا فورم شکایت خانه پری ‌شده را به مشاوری که موضوع شکایت یا نهاد نظارتی آنها است شریک سازد (لطفاً کادر را نشانی کنید)*

 *بلی نخیر*

1. لطفاً به ما بگویید که در مورد IAA چگونه معلومات یافتید؟ (برای اهداف نظارت داخلی)

دوست/اقارب

 وزارت داخله (Home Office)

انترنت

 مشاور IAA

CAB

وکیل پارلمان (MP)

گروه مجتمع

بازرس حقوقی

انجمن حقوقی/SRA

وکیل مدافع

دیگر

چگونه شکایت خود را درج کنید

 سه راه وجود دارد که می توانید فورم شکایت خود را به IAA ارسال کنید:

1. ا استفاده از پورتال IAA در [پورتال شکایات IAA](https://portal.immigrationadviceauthority.gov.uk/s/complaints)

 *این روش ترجیحی برای اطمینان از ثبت به موقع شکایت شما و پاسخگویی به آن مطابق با دستورالعمل های اعلام شده ما است.*

1. ایمیل به complaints@immigrationadviceauthority.gov.uk
2. پُست به:

 IAA

 تیم شکایات (Complaints Team)صندوق پستی 567DartfordDA1 9WX