

**Управление иммиграционной консультации (IAA)**

**Форма для подачи жалобы (Complaint Form)**

**Жалоба на консультанта по иммиграции (Immigration Adviser)**

**Форма для подачи жалобы**

О вас

1. **Сведения о вас (человеке, заполняющем форму)**

|  |  |
| --- | --- |
| Имя |  |
| Адрес |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Номер телефона |  |

1. **Вы подаете жалобу от имени другого человека?**

*Да Нет*

 Если да, перейдите к вопросу 2.1.

 Если нет, перейдите к вопросу 3.

* 1. **Я подаю жалобу от имени:**

|  |  |
| --- | --- |
| Имя |  |
| Адрес |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Номер телефона |  |

О вашем консультанте по иммиграции

1. **Подробная информация об организации/консультанте, на которого вы жалуетесь:**

|  |  |
| --- | --- |
| Имя консультанта |  |
| Название организации |  |
| Справочный номер IAA (если применимо) |  |
| Адрес (включая почтовый индекс) |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Номер телефона |  |

1. **Сведения о вашей жалобе (пожалуйста, укажите как можно больше информации):**
2. **Как бы вы хотели, чтобы ваша жалоба была урегулирована?**

Пожалуйста, отметьте соответствующие опции и добавьте дополнительную информацию ниже:

* Возврат документов
* Возврат средств

 *Что касается возврата средств, обратите внимание, что IAA имеет регулирующие полномочия только рекомендовать консультанту обеспечить возврат средств. IAA не может заставить консультанта произвести возврат средств.*

* Улучшение обслуживания
* Извинение
* Прочее

|  |
| --- |
|  |

1. **Вы уже подали жалобу консультанту/организации?**

 *Да Нет*

Если да, то каков был результат?

Согласие и раскрытие информации

1. **Раскрытие имени клиента**

 IAA рассмотрит все полученные жалобы. Однако, если мы не сможем раскрыть личность заявителя, это может повлиять на вашу жалобу. Это может означать, что IAA не сможет продолжить расследование вашей жалобы.

 ***Я даю разрешение IAA раскрыть мое имя/имя человека, от имени которого я подаю жалобу, консультанту/организации, являющейся объектом жалобы, или их регулирующему органу (пожалуйста, отметьте поле галочкой)***

*Да Нет*

1. **Согласие на передачу формы для подачи жалобы консультанту/организации**

 IAA также хотел бы получить ваше разрешение передать заполненную форму для подачи жалобы консультанту/организации (или их регулирующему органу, если это применимо), чтобы убедиться, что они полностью поняли вашу жалобу.

 ***Я даю разрешение IAA раскрыть заполненную форму для подачи жалобы консультанту, на которого подана жалоба, или его регулирующему органу (пожалуйста, отметьте галочкой поле)***

*Да Нет*

1. **Расскажите, пожалуйста, откуда вы узнали о IAA?** (для целей внутреннего контроля)

Друг/Родственник

Министерство внутренних дел (Home Office)

Интернет

Консультант IAA

Бюро гражданских консультаций (CAB)

Член парламента (MP)

Общественная группа

Юридический омбудсмен

Юридическое общество(Law Society)/Управление по регулированию деятельности солиситоров (SRA)

Солиситор

Прочее

Как подать жалобу

 Вы можете отправить свою форму для подачи жалобы IAA тремя способами:

1. Воспользовавшись порталом IAA на[портале подачи жалоб IAA (IAA Complaints Portal)](https://portal.immigrationadviceauthority.gov.uk/s/complaints)

*Это предпочтительный метод, позволяющий обеспечить своевременную регистрацию вашей жалобы и ответ на нее в соответствии с нашими установленными правилами.*

1. Отправьте электронное письмо по адресу complaints@immigrationadviceauthority.gov.uk
2. Отправьте письмо по адресу:

 Управление иммиграционной консультации (IAA)

 Группа по рассмотрению жалоб (Complaints Team)PO Box 567DartfordDA1 9WX