

## الملحق C: كيفية تقديم شكوى بشأن المشاكل في مراكز إبعاد المهاجرين (IRCs) ومرافق الاحتجاز السكني قصيرة الأجل (rSTHFs) وأثناء التحركات ذات المرافقة

### مقدمة

يرجى قراءة ملاحظات التوجيه هذه قبل ملء نموذج الشكوى المرفق.

هذا النموذج مخصص لتقديم الشكاوى ضمن مراكز إبعاد المهاجرين، بما في ذلك أثناء التحركات ذات المرافقة.

يمكن العثور على إرشادات منفصلة تشرح إجراءات إدارة الشكاوى للمواضيع الأوسع نطاقاً في وزارة الداخلية (على سبيل المثال بخصوص تأشيرات المملكة المتحدة والهجرة، وإنفاذ قوانين الهجرة، وقوة الحدود) على:

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

تتوفر هذه الملاحظات ونماذج الشكاوى بعدة لغات لمساعدتك، ولكن إذا كانت شكاوك مكتوبة بلغة غير الإنجليزية، فستكون هناك حاجة إلى ترجمتها. قد يؤدي هذا إلى استغراق وقت أطول حتى تتمكن من الرد عليك.

للتحقق من شكاوك، قد تكون هناك حاجة إلى مقابلتك. إذا كنت قلقاً بشأن هذا الأمر، فيرجى التحدث إلى أحد أعضاء الكادر. قد لا يكون من الممكن النظر في شكاوك إذا لم تساعد أو تتعاون مع أي تحقيق.

إن تقديم شكوى لن يؤثر على معاملتك أثناء الاحتجاز، ولن يؤثر سلباً على أي قرار يتعلق بوضع الهجرة الخاص بك، ولن يؤخر أي قرار لمنحك الموافقة على البقاء في المملكة المتحدة أو إبعادك منها.

### متى تقدم الشكوى

بمجرد وقوع الحادثة. سيساعد ذلك على تسريع النظر في مخاوفك بشكل مبكر.

تحدث أولاً إلى الكادر المحلي لمعرفة ما إذا كان من الممكن حل المشكلة بسرعة وعلى المستوى المحلي. سيتم أيضاً توثيق شكاوك. ولكن إذا كنت ترغب في تقديم شكوى رسمية، يرجى استخدام نموذج الشكاوى المرفق (الصفحات 3 و4).

يجب تقديم الشكاوى خلال ثلاثة أشهر من وقوع الحادثة، وقد لا يتم قبول الشكاوى الواردة بعد هذا الوقت إلا في حال وجود ظروف استثنائية.

### متى تستخدم هذا النموذج

يجب تقديم الشكاوى المتعلقة بتقديم/توفر الخدمات، وعلاجك، والقضايا المتعلقة بالكادر وما إلى ذلك أثناء وجودك في مرافق الهجرة أو أثناء التحركات ذات المرافقة، وذلك باستخدام هذا النموذج.

سيتم إحالة أي شكوى تتضمن ادعاءً بسلوك إجرامي إلى الشرطة.

لك أن تختار التحدث إلى الشرطة بنفسك ويمكن للكادر المحلي مساعدتك للقيام بذلك. إذا كنت تريد التوجه إلى الشرطة بنفسك، فستحتاج إلى الاتصال بقوة الشرطة المسؤولة عن الموقع الجغرافي الذي وقع فيه الحادث. يوفر موقع المكتب المستقل لمراقبة سلوك الشرطة (IOPC) معلومات مفيدة حول كيفية تقديم الشكاوى والنظر فيها:

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

### تقديم شكوى

عند تقديم شكوى، يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول ما حدث. يجب أن يتضمن ذلك التواريخ/الأوقات، والموقع، وأسماء الحاضرين وما إلى ذلك، إذا كانت تلك المعلومات معروفة. سيتم الاتصال بك إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات.

عند إكمال النموذج، يُرجى التوقيع وتكوين التاريخ على الصفحتين 3 و 4، والاحتفاظ بالصفحتين 1 و 2 للمعلومات، ثم وضع النموذج في إحدى صناديق "شكاوى إنفاذ الهجرة (Immigration Enforcement Complaints)" الصفراء.

توجد هذه الصناديق في جميع مراكز IRC و STHF و غرف الاحتجاز ويتم فحصها كل يوم. النماذج التي تم إكمالها أثناء التحركات ذات المرافقة يجب تسليمها إلى أحد أعضاء الطاقم والذي سيرسلها إلى وزارة الداخلية.

يمكنك أيضاً إرسال النموذج مباشرة إلى: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

ما هي الخطوة القادمة؟



إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن نتيجة التحقيق، فلديك خيار إحالة شكاوك إلى الفاحص المستقل للشكاوى (IEC) في غضون ثلاثة أشهر من نتيجة الشكوى؛ وسيتم توفير التفاصيل الكاملة في رسالة الرد النهائي.

وبدلاً من ذلك، إذا لم تكن راضياً عن الردود المقدمة أو كان الأمر يتعلق بسوء سلوك خطير، فلديك الحق في إحالة شكاوك إلى أمانة مظالم السجون والمراقبة (PPO)، وهم مستقلون عن وزارة الداخلية. سيتم تزويدك بنسخة من نشرة PPO كيفية تقديم شكوى إلى أمين مظالم السجون والمراقبة مع الرد النهائي.

لا يمكن للفاحص المستقل للشكاوى (IEC) أو أمانة مظالم السجون والمراقبة (PPO) التحقيق في المسائل المتعلقة بوضعك المتعلق بالهجرة، أو قرار احتجازك أو أي قرار بإبعادك من المملكة المتحدة. كما أنهم في العادة يقومون فقط بإجراء التحقيق بعد إصدار رسالة الرد النهائي.

يرجى الاحتفاظ بالصفحتين 1 و 2 من هذا النموذج للحصول على المعلومات و

إرسال الصفحتين 3 و 4 عن طريق صندوق الشكاوى

الاسم العائلي/ اللقب:	الاسم الأول/ الأسماء الأولى:
تاريخ الميلاد (يوم/شهر/سنة):	الجنسية:
مرجع الشخص المسؤول عن الامتثال والتنفيذ (CEPR):	رقم مرجع وزارة الداخلية:

بيانات الاتصال: في حال مغادرتك للاحتجاز قبل تلقي الرد، يرجى تقديم رقم هاتف وعنوان بريد إلكتروني حتى يكون ممكنًا التواصل معك:	رقم الهاتف:
البريد الإلكتروني:	

المكان الحالي (IRC, STHF) أو اسم آخر			
<input type="checkbox"/> Derwentside IRC	<input type="checkbox"/> Colnbrook IRC	<input type="checkbox"/> Campsfield IRC	<input type="checkbox"/> Brook House IRC
<input type="checkbox"/> Tinsley Hse IRC	<input type="checkbox"/> Haslar IRC	<input type="checkbox"/> Harmondsworth IRC	<input type="checkbox"/> Dungavel House IRC
<input type="checkbox"/> Swinderby STHF	<input type="checkbox"/> Manchester STHF	<input type="checkbox"/> Larne House STHF	<input type="checkbox"/> Yarl's Wood IRC
		غرفة الاحتجاز	أثناء المرافقة

الموقع الذي وقع فيه الحادث الذي تشككي بخصوصه			
<input type="checkbox"/> Derwentside IRC	<input type="checkbox"/> Colnbrook IRC	<input type="checkbox"/> Campsfield IRC	<input type="checkbox"/> Brook House IRC
<input type="checkbox"/> Tinsley Hse IRC	<input type="checkbox"/> Haslar IRC	<input type="checkbox"/> Harmondsworth IRC	<input type="checkbox"/> Dungavel House IRC
<input type="checkbox"/> Swinderby STHF	<input type="checkbox"/> Manchester STHF	<input type="checkbox"/> Larne House STHF	<input type="checkbox"/> Yarl's Wood IRC
		غرفة الاحتجاز	أثناء المرافقة

لا	نعم	
		هل هذه شكوى ضد خدمات الرعاية الصحية أو كوادر الرعاية الصحية؟
		إذا كانت شكواك تتعلق بحادث تعرضت فيه للإصابة، فقد يرغب كادر التحقيق، ويتضمن ذلك ضباط التحقيق ومساعدو ضباط التحقيق في وحدة المعايير المهنية الخاصة بوزارة الداخلية، فحص سجلاتك الطبية. هل تسمح بمشاركة سجلاتك الطبية لهذا الغرض؟
		هل شكواك تتعلق بسلوك كوادر المركز أو المرافقة أو وزارة الداخلية؟
		سيتم إحالة شكواك إلى مجلس الإشراف المستقل IMB، الذي سيقوم – كما هو الحال مع وزارة الداخلية – بمعالجة هذه المعلومات استنادًا على أساس قانوني وهو خدمة مصلحة أفراد العامة. إذا كانت تتضمن شكواك بيانات تتعلق بالسجلات الشخصية الخاصة، فسيتم معالجتها وفقًا للشروط المتعلقة بخدمة "مصلحة أفراد العامة الجوهرية" ذات الصلة والواردة في قانون حماية البيانات. مما يعني ستستخدم وزارة الداخلية ومجلس الإشراف IMB المستقل معلوماتك لأداء مهامهما الرسمية. وإذا كانت تتضمن شكواك معلومات حساسة على سبيل المثال معلومات صحية أو طبية، فسيتم التعامل معها على نحو آمن ولن يتم استخدامها إلا في الحالات التي يسمح بها القانون لأسباب تتعلق بخدمة مصلحة أفراد العامة.

يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات للمساعدة في التحقيق في شكاوك. يمكن أن يشمل ذلك مثلًا أسماء الأطراف المعنية والأوقات والموقع التفصيلي وما إلى ذلك.	
تاريخ الحادث (يوم/شهر/سنة):	
تفاصيل شكاوك:	
<div></div>	
التاريخ تقديم الشكوى:	التوقيع:

يرجى الآن إرسال الصفحتين 3 و4 من النموذج المكتمل من خلال صندوق شكاوى وزارة الداخلية الأصفر الخاص بإنفاذ قوانين الهجرة