

«ضمیمه سی (C)»: نحوه شکایت درباره مسائل در «مراکز برچیدگی مهاجرت (IRCs)»، «مرکز نگهداری کوتاه‌مدت مسکونی (rSTHFs)» و «حین جابه‌جایی محافظت شده (اسکورت)»

مقدمه

لطفاً پیش از تکمیل فرم شکایت پیوست‌شده، این یادداشت‌های راهنمایی را مطالعه کنید.

این فرم برای شکایت در چارچوب املاک برچیدگی مهاجرت، از جمله هنگام جابه‌جایی محافظت‌شده (اسکورت) است. راهنمای جداگانه‌ای که رویه‌های مدیریت شکایات «وزارت کشور» را توضیح می‌دهد (مانند «ویزا و مهاجرت به بریتانیا، اجرای قانون مهاجرت، نیروی مرزی») می‌توانید در

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

این یادداشت‌ها و شکایات به زبان‌های مختلف برای کمک به شما موجود است، اما اگر شکایت شما به زبانی غیر از زبان انگلیسی نوشته شده باشد، باید ترجمه شود. این امر ممکن است بر زمان پاسخگویی ما به شما اثر بگذارد (بیشتر طول بکشد).

برای بررسی شکایت‌تان، ممکن است نیاز به مصاحبه داشته باشید. اگر درباره این موضوع نگران هستید، لطفاً با یکی از کارکنان صحبت کنید. در صورت عدم کمک یا همکاری با هیچ تحقیقی، ممکن است بررسی شکایت‌تان امکان‌پذیر نباشد.

شکایت تأثیر منفی بر روش برخورد با شما حین توقیف، تصمیمات مربوط به وضعیت مهارجرت‌تان نخواهد گذاشت و تصمیمات مربوط به اعطای پذیرش یا اخراج شما از بریتانیا را به تعویق نمی‌اندازد.

چه زمانی باید شکایت کرد

به محض وقوع حادثه. این به سرعت بخشیدن به بررسی زودهنگام نگرانی‌های شما کمک می‌کند. ابتدا با کارکنان محلی جهت بررسی اینکه آیا امکان حل سریع و محلی موضوع وجود دارد، صحبت کنید. پیشینه شکایت شما همچنان ثبت خواهد شد، اما اگر مایل به شکایت رسمی هستید، لطفاً از فرم شکایت پیوست‌شده (صفحات 3 و 4) استفاده کنید.

شکایت شما باید ظرف سه ماه پس از وقوع حادثه مطرح شود، شکایات دریافت‌شده پس از این زمان ممکن است، پذیرفته نشوند، مگر اینکه شرایط استثنایی وجود داشته باشد.

زمان استفاده از این فرم

شکایت درباره ارائه/در دسترس بودن خدمات، روش برخورد با شما، مسائل مربوط به کارکنان و غیره هنگام اقامت در مراکز مهاجرت یا طی سفرهای جابه‌جایی (اسکورت) باید با استفاده از این فرم انجام شود.

هر شکایتی که ادعای رفتاری مجرمانه داشته باشد به پلیس ارجاع داده می‌شود. اگر مایل به صحبت با پلیس هستید، این انتخاب شماست و کارکنان محلی می‌توانند در انجام این کار به شما کمک کنند. اگر می‌خواهید خودتان به پلیس مراجعه

کنید، باید با نیروی پلیسی که مسئول موقعیت جغرافیایی محل وقوع حادثه است، تماس بگیرید. وبسایت «دفتر مستقل مدیریت پلیس (IOPC)» اطلاعات مفیدی را درباره نحوه شکایت و رسیدگی به آن‌ها ارائه می‌دهد:

www.policeconduct.gov.uk/complaints/submit-a-complaint

ارائه شکایت

لطفاً هنگام شکایت تا حد امکان اطلاعات بیشتری درباره آنچه اتفاق افتاده ارائه دهید. این باید شامل تاریخ‌ها/ زمان‌ها، مکان، اسامی افراد حاضر و غیره در مواردی باشد که مشخص است. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر با شما تماس گرفته خواهد شد.

هنگامی که فرم را تکمیل کردید، لطفاً صفحات 3 و 4 را امضا کنید و تاریخ را ثبت کنید، صفحات 1 و 2 را برای اطلاعات خود نگهدارید و فرم را در یکی از صندوق‌های زرد رنگ «شکایات اجرایی مهاجرت» بیاورید. این صندوق‌ها در تمامی «مراکز برچیدگی مهاجرت (IRC)»، «مرکز نگهداری کوتاه‌مدت (STHF)» و خانه‌های نگهداری قرار دارند و هر روز بررسی می‌شوند. فرم‌های تکمیل‌شده در طول سفر جابه‌جایی (اسکورت) باید به یکی از کارکنان که آن‌ها را به «وزارت کشور» ارسال می‌کند، تحویل داده شود.

علاوه بر این، می‌توانید فرم را مستقیماً به آدرس زیر ارسال کنید:

DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

در مرحله بعد چه اتفاقی می‌افتد؟

پاسخ نهایی

هدف: پاسخ کامل ظرف 20 روز کاری

تحقیق

تأییدیه دریافت

مأمور تحقیق ظرف 2 روز دریافت را تأیید می‌کند

طرح شکایت

از صندوق پستی زرد رنگ استفاده کنید

1

2

20

اگر همچنان از نتیجه تحقیقات ناراضی هستید، می‌توانید شکایت خود را ظرف سه ماه پس از نتیجه شکایت به «بازرس مستقل شکایات (IEC)» ارجاع دهید؛ جزئیات کامل در پاسخ نامه نهایی ارائه خواهد شد. از طرف دیگر، اگر از پاسخ‌های داده شده راضی نیستید یا موضوع مربوط به «تخلفات جدی» است، این حق را دارید که شکایت خود را به «بازپرس زندان‌ها و عفو مشروط (PPO)» که مستقل از «وزارت کشور» هستند، ارجاع دهید. به همراه پاسخ نهایی، رونوشتی از بروشور «بازپرس زندان‌ها و عفو مشروط (PPO)»، «چگونه به بازپرس شکایت کنیم»، در اختیار شما قرار خواهد گرفت. «بازرس مستقل شکایات (IEC)» و «بازپرس زندان‌ها و عفو مشروط (PPO)» نمی‌توانند مسائل مربوط به وضعیت مهاجرت شما، تصمیم به توقیف شما یا هر تصمیمی مبنی بر اخراج شما از بریتانیا را بررسی کنند. گذشته از این، آن‌ها معمولاً زمانی که نامه پاسخ نهایی صادر شده است، تحقیقات را پیش می‌برند.

لطفاً صفحات 1 و 2 این فرم را برای کسب اطلاعات نزد خود نگهدارید و صفحات 3 و 4 را در صندوق شکایات بیاورید.

نام خانوادگی/ نام خانوادگی		نام (ها):	
تاریخ تولد (روز/ ماه/ سال)		ملیت:	
مرجع انطباق و اجرایی فرد (CEPR):		شماره ارجاع «وزارت کشور»:	
اطلاعات تماس: در صورت ترک توقیف پیش از دریافت پاسخ، لطفاً شماره تلفن و آدرس ایمیلی جهت تماس با شما ارائه دهید:			
شماره تلفن:		ایمیل:	
مکان فعلی («مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)»، «مرکز نگهداری کوتاه مدت (STHF)» یا سایر نام‌ها)			
«مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ خانه بروک «مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ خانه دونگاول «مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ یارلز وود تحت جابه‌جایی (اسکورت) ☐	«مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ کمپسفیلد «مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ هارمونزورث «مرکز نگهداری کوتاه مدت (STHF)» ☐ خانه لارن خانه نگهداری ☐	«مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ کولنبروک «مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ هاسلار «مرکز نگهداری کوتاه مدت (STHF)» ☐ منچستر	«مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ درونت‌ساید «مرکز برچیدگی مهاجرت (IRC)» ☐ تینزلی هسه «مرکز نگهداری کوتاه مدت (STHF)» ☐ سویندربی

بله	خیر
آیا این شکایت از خدمات مراقبت‌های بهداشتی یا کارکنان آن‌ها است؟	
	اگر شکایت شما درباره حادثه‌ای است که در آن مجروح شده‌اید، کارکنان تحقیق، از جمله «مأموران تحقیقاتی و دستیار تحقیقات واحد استاندارد حرفه‌ای از وزارت کشور»، ممکن است که بخواهند سوابق پزشکی شما را بررسی کنند. آیا اجازه می‌دهید که سوابق پزشکی شما برای این منظور به اشتراک گذاشته شود؟
	آیا شکایت شما درخصوص شیوه برخورد کارکنان «مرکز، جابه‌جایی (اسکورت‌کردن) یا وزارت کشور» است؟
شکایت شما با هیئت نظارت مستقل (IMB) به اشتراک گذاشته خواهد شد، که مانند وزارت کشور، این اطلاعات را بر مبنای قانون تحت عنوان «وظیفه عمومی» پردازش می‌کند. اگر شکایت شما حاوی داده‌های دسته‌بندی خاص باشد، تحت شرایط مربوط به «منافع عمومی اساسی» در قانون حفاظت از داده‌ها پردازش خواهد شد. این بدان معناست که وزارت کشور و IMB از اطلاعات شما برای انجام وظایف رسمی خود استفاده می‌کنند. اگر شکایت شما شامل اطلاعات حساس، مانند اطلاعات بهداشتی یا پزشکی باشد، به صورت ایمن رسیدگی می‌شود و فقط در مواردی که قانون اجازه می‌دهد به دلایل مهم منافع عمومی استفاده می‌شود.	

لطفاً تا آنجا که ممکن است برای کمک به بررسی شکایت خود اطلاعات بیشتری ارائه دهید. این می‌تواند شامل مواردی مانند نام طرفین درگیر، زمان، مکان دقیق و غیره باشد.

تاریخ حادثه (روز / ماه / سال):

جزئیات شکایت شما:

تاریخ طرح شکایت:

امضا:

لطفاً اکنون صفحات 3 و 4 از فرم تکمیل شده خود را در صندوق زرد رنگ شکایات اجرایی مهاجرت «وزارت کشور» بیاورید.