



تقدم بشكواك بكل ثقة

التقدم بشكوى لهيئة

التحري عن الشكاوى

بين يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات؟

الاتصال على الهاتف:

020 7035 2898

الكتابة إلى العنوان التالي:

The Ombudsman
Ashley House
2 Monck Street
London
SW1P 2BQ

زيارة موقعنا على شبكة الإنترنت

www.ppo.gov.uk

هذه النشرة متوفرة أيضاً بلغات أخرى على موقعنا على شبكة الإنترنت

يمكنك الحصول على نسخ من هذه النشرة من مركز نقل وإبعاد اللاجئين، أو الاتصال بهاتف رقم 020 7035 2898.

تقدم بشكواك بكل ثقة

من يمكنه التقدم بشكوى؟

من حق جميع المحتجزين لدى سلطات الهجرة التقدم بشكوى لنا .

متى يمكنك التقدم بشكوى لنا؟

أولاً، يجب عليك اتباع نظام الشكوى الخاص بدائرة الهجرة للتعامل مع مشكلتك .

■ تحدث مع الموظفين في مركز النقل والإبعاد وأنظر هل بإمكانهم حل مشكلتك بشكل غير رسمي

■ إن لم يكن بإمكانهم مساعدتك، فتقدم بشكوى رسمية وذلك عن طريق ملء نموذج طلب شكوى .

إن لم تكن راضياً عن الردود التي وصلت، فيمكنك التقدم بشكوى لنا، لكن يجب عليك القيام بذلك خلال **شهر واحد** من استلامك للرد .



كيف تتقدم بشكوى لنا؟

قم بملء نموذج الطلب المرفق مع هذه النشرة، أو يمكنك إن كنت تفضل، الكتابة لنا بتفاصيل شكواك. نريد في البداية فقط ملخصاً عن التفاصيل، لكن قد يساعدنا لو أرسلت لنا شكواك على نموذج طلب الشكوى. إن كنا بحاجة للمزيد من المعلومات فسنقوم بالاتصال بك .

إن كانت لديك صعوبات في القراءة أو الكتابة، فيرجى منك أن تطلب من صديق أو قريب أو أحد أفراد فريق المراقبة المستقلة مساعدتك .

ما هي الأمور التي يمكنك التقدم بشكوى ضدها؟

يمكنك تقريباً التقدم بشكوى ضد أي شيء له صلة بالطريقة التي يتم معاملتك بها في مركز الاحتجاز. ولكن، لا يمكن لهيئة تحري الشكاوي التعامل مع أي شكوى لها علاقة بقضية هجرتك، بما في ذلك أي قرار لإبعادك من المملكة المتحدة .



ماذا يحدث بعد أن تتقدم بشكواك؟

سنقرأ شكواك وسنكتب لك خلال 10 أيام عمل، وسنخبرك هل قبلنا شكواك أم لا. إن لم نقبل شكواك، فسوف نشرح لك سبب رفضنا.

كيف نقرر ما إذا كنا نوافق على شكواك أم لا؟

نتعامل مع جميع الشكاوى من خلال إلقاء نظرة جديدة على الأدلة ومن ثم التوصل لحكم بشأن ما هو الأمر الصواب الواجب فعله. أي كانت نتيجة الشكوى، فسنخبرك دائماً بأسباب اتخاذنا للقرار.



ماذا يحدث عندما نتحرى عن شكواك؟

سنقوم بجمع المعلومات عن شكواك منك، ومن دائرة الهجرة ومن أي شخص آخر نعتقد أن بإمكانه المساعدة. وسنحاول بعد ذلك تسوية شكواك بإحدى الطرق التالية:

- قرار محلي – هذا يعني أن نحاول أن نجد حلاً يمكن أن نوافق عليه أنت ومركز الترحيل والإبعاد. هذه عادةً ما تكون أسرع الطرق للتعامل مع شكواك.
- تقرير أو رسالة ملخصة – نستخدم هذه الطريقة عندما لا يكون بإمكان الطرفين الاتفاق. يمكن لهذه الطريقة أيضاً أن تكون سريعة.
- تقرير كامل – نستخدم هذه الطريقة أيضاً عندما لا يكون بإمكان الطرفين الاتفاق. إنه تقرير أكثر تفصيلاً من التقرير الملخص ويحتاج لوقت أطول للكتابة.

سنكمل تحرياتنا خلال 12 أسبوع، لكننا في معظم القضايا سيكون الوقت أقل من ذلك. إن وافقنا على شكواك، فسيتضمن التقرير توصيات لدائرة الهجرة بشأن ما ينبغي عليهم القيام به لتصحيح الأمر.

The Ombudsman
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ
Phone: 020 7035 2898
E-mail: immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk
www.ppo.gov.uk

نموذج طلب

يرجى منك ملء هذا النموذج وإرساله لنا .

ما هي شكواك؟ (أكمل على صفحة أخرى إن كان هناك ضرورة لذلك)

تفاصيلك الشخصية

أسم العائلة:

الكنية: (سيد، سيده، عذراء، أنسة)

الاسم الأول:

الرقم المرجعي لقضية الهجرة:

تاريخ الميلاد:

/ /

يرجى منك ذكر مركز نقل المهاجرين المحتجز به .

يرجى منك ذكر أية احتياجات خاصة ينبغي أن نأخذها بعين الاعتبار عند التعامل مع شكواك أو عند التخاطب معك.

شكواك

في أي مركز احتجاز للاجئين كنت موجوداً عندما حدثت المسألة التي تشتكي منها/ إن كنت منقولاً ومصحوباً، فيرجى منك ذكر نقطة البداية والنهاية.

هل درست دائرة الهجرة شكواك؟

لا نعم

إن كان الجواب نعم، فيرجى منك إرسال نسخة لنا من ردهم. إن لم تستلم رداً، فمن المستبعد أن نتمكن من التحري عن شكواك.

إن كانت شكواك بشأن ممتلكات مفقودة أو متضررة، فيرجى منك إرسال وصفاً كاملاً لهذه المواد، ومعلومات عن مكان ومتى تم شراؤها، وأية إيصالات.

متى حدث ذلك؟

/ /

ما الذي تعتقد ينبغي القيام به لتصحيح الوضع؟