

आप्रवास  
पत्रक

The OMBUDSMAN  
Independent Investigations

आपको अधिक जानकारी कहाँ से मिल सकती है?

■ फ़ोन :

020 7035 2898

■ लिखकर संपर्क करने का पता :

The Ombudsman  
Ashley House  
2 Monck Street  
London  
SW1P 2BQ

■ हमारी वैबसाइट पर जाने का पता :

[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)

हमारी वैबसाइट पर यह पत्रक विभिन्न भाषाओं में भी मिल सकता है।

कृपया अपने इमिग्रेशन रिमूवल सेंटर (immigration removal centre) से पत्रक की प्रतियाँ माँगिये या इस नंबर पर टेलिफ़ोन कीजिये 020 7035 2898.

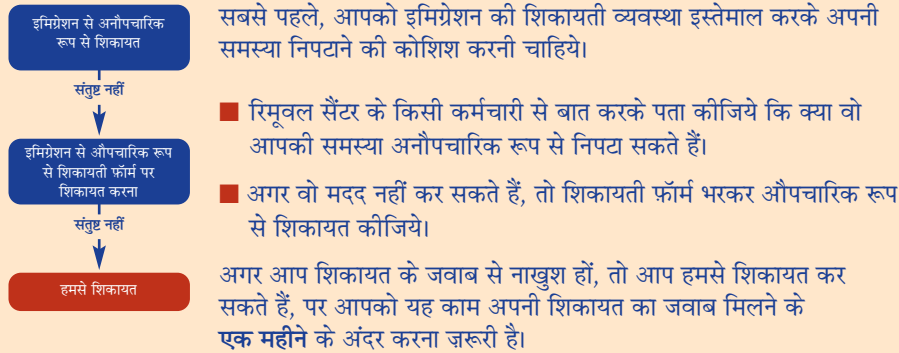


विश्वास के साथ  
शिकायत कीजिये

ऑम्बुड्समैन से

शिकायत करना

## आप हमसे कब शिकायत कर सकते हैं?



## आप हमसे कैसे शिकायत कर सकते हैं?

इस पत्रक के साथ लगा फॉर्म भरिये या, अगर आप चाहते हैं, तो हमको अपनी शिकायत के विवरण लिखकर भेजिये। हमें विवरणों की जानकारी पहले तो केवल संक्षेप में पाने की जरूरत होगी, पर अगर आप हमें अपना शिकायती फॉर्म भेजेंगे, तो यह लाभदायक होगा। हमें अगर अधिक जानकारी की जरूरत होगी, तो हम आपसे संपर्क करेंगे।

अगर आपको पढ़ने या लिखने में कोई परेशानी हो, तो किसी दोस्त, रिश्तेदार या इंडिपेंडेंट मॉनिटरिंग बोर्ड (Independent Monitoring Board) के किसी सदस्य से मदद माँगिये।

## विश्वास के साथ शिकायत कीजिये

### कौन शिकायत कर सकता है?

इमिग्रेशन डीटेनीज़ यानी आप्रवास के संबंध में हिरासत में लिये गये सभी लोगों को हमसे शिकायत करने का अधिकार है।



### आप किसके बारे में शिकायत कर सकते हैं?

डिटेंशन यानी हिरासत में रोककर रखे जाने के समय आपके साथ हुए लगभग किसी भी बर्ताव के बारे में आप शिकायत कर सकते हैं। लेकिन, ऑम्बुड्समैन (Ombudsman) इमिग्रेशन के मामले से संबंधित आपकी शिकायतों का निपटारा नहीं कर सकता है, और ऐसे मामलों में आपको युनाइटेड किंगडम से हटाने के निर्णय भी शामिल होते हैं।

## आप जब शिकायत कर चुकेंगे तो उसके बाद क्या होता है?

हम आपकी शिकायत को पढ़ेंगे और 10 दिनों के अंदर आपको लिखकर बताएँगे कि क्या हम आपकी शिकायत स्वीकार कर रहे हैं या नहीं। अगर हम आपकी शिकायत स्वीकार नहीं करेंगे, तो हम आपको बताएँगे कि हमने ऐसा क्यों किया है।

## हम किस तरह तय करते हैं कि क्या हम आपकी शिकायत से सहमत हैं या नहीं?

सभी शिकायतों को निपटाने के लिये हम उनसे जुड़े सबूत को नये सिरे से जाँचते हैं और उसके बाद तय करते हैं कि क्या करना सही होगा। आपकी शिकायत का नतीजा चाहे कुछ भी हो, हम हमेशा आपको बताएँगे कि हमारा निर्णय किन कारणों पर आधारित था।



## जब हम आपकी शिकायत की छानबीन करते हैं तो क्या होता है?

हम आपकी शिकायत के बारे में आपसे, इमिग्रेशन सर्विस से और जिस किसी को भी हम मदद दे सकने के काबिल समझेंगे, उन सबसे जानकारी जमा करेंगे। इसके बाद, हम आपकी शिकायत को नीचे दिये गये तरीकों में से किसी भी एक तरीके से निपटाने की कोशिश करेंगे।

- लोकल यानी स्थानीय आधार पर निपटाना – इसका मतलब है कि मामला सुलझाने का एक ऐसा रास्ता खोज लेने की कोशिश करना, जो आप और रिमूवल सेंटर, दोनों ही को मंजूर हो सकता है। अक्सर, शिकायत को जल्दी निपटाने के लिये यह सबसे उचित तरीका होता है।
- एक छोटी रिपोर्ट या संक्षिप्त पत्र – जब मामले से संबंधित दो पक्षों के मत में तालमेल नहीं हो पाता है, तब हम यह रास्ता अपनाते हैं। यह भी मामले को शीघ्र निपटा सकता है।
- एक संपूर्ण रिपोर्ट – जब मामले से संबंधित दो पक्ष सहमत नहीं हो पाते हैं, तब भी हम यह रास्ता अपनाते हैं। यह छोटी रिपोर्ट की तुलना में अधिक व्यापक होता है और इसे लिखने में अधिक समय लगता है।

हम 12 सप्ताहों के भीतर अपनी छानबीन ज़रूर पूरी कर लेंगे पर अधिकांश मामलों में हमें इससे बहुत कम समय लगेगा। हम अगर आपकी शिकायत से सहमत हैं, तो हमारी रिपोर्ट में इमिग्रेशन सर्विस के लिये हमारी सिफ़ारिश भी शामिल होगी कि मामला सही करने के लिये उनको क्या करना चाहिये।

The Ombudsman  
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ  
फ़ोन : 020 7035 2898  
ईमेल : [immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk](mailto:immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk)  
[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)

# आवेदन फॉर्म

The OMBUDSMAN

Independent Investigations

कृपया आगे दिये गये फॉर्म को हमें भरकर भेज दीजिये।

## आपके निजी विवरण

कुलनाम :

उपाधि (श्री, श्रीमती, सुश्री, कुमारी):

पहला नाम :

इमिग्रेशन केस रैफरेंस नंबर यानी आप्रवास के मामले की संदर्भ संख्या :

जन्म तिथि :

/ /

कृपया उस इमिग्रेशन रिमूवल सेंटर का नाम बताइये जहाँ आपको हिरासत में रखा गया है।

कृपया ऐसी कोई खास ज़रूरतों के विवरण दीजिये जिनको आपकी शिकायत का मामला निपटाने के लिये या आपसे संपर्क करते समय हमें याद रखना ज़रूरी होगा।

## आपकी शिकायत

आपके मामले से संबंधित घटना जब हुई, तब आप किस इमिग्रेशन रिमूवल सेंटर में थे? अगर आप ऐस्कॉर्ट किये जा रहे थे यानी आपको कोई अपने साथ कहीं ले जा रहा था, तो बताइये कि आपकी यात्रा कहाँ शुरू और कहाँ समाप्त हुई थी।

इमिग्रेशन सर्विस क्या आपकी शिकायत पर सोच-विचार कर चुकी है?

हाँ  नहीं

यदि आपका जवाब 'हाँ' है, तो कृपया इमिग्रेशन सर्विस के जवाब की एक प्रति हमें भेजिये। अगर आपको जवाब नहीं मिला है, तो इस बात की संभावना कम है कि हम आपकी शिकायत की छानबीन कर सकेंगे।

अगर आपकी शिकायत संपत्ति खोने या उसको नुकसान पहुँचाने के बारे में है, तो कृपया संबंधित सामान का पूरा बयान दीजिये, बताइये कि वो कब और कहाँ से खरीदे गये थे और उचित रसीदे भी भेज दीजिये।

आपकी शिकायत किसके बारे में है? (अगर ज़रूरत हो, तो कोई दूसरा पत्रा इस्तेमाल कीजिये)

यह कब हुआ?

/ /

आपका मामला सुलझाने के लिये क्या किया जाना चाहिये?