ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੱਥੋਂ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ?

- ਫ਼ੋਨ

020 7035 2898

- ਇਸ ਪਤੇ ’ਤੇ ਖ਼ਤ ਲਿਖੋ:

The Ombudsman
Ashley House
2 Monck Street
London
SW1P 2BQ

- ਸਾਡੀ ਇਹ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਪੜ੍ਹੋ:

www.ppo.gov.uk

ਇਹ ਪਰਚਾ ਕਈ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ’ਤੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਹਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਆਪਣੇ ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰ ਤੋਂ ਮੰਗੋ, ਜਾਂ ਇਸ ਨੰਬਰ ’ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ: 020 7035 2898.

Published by Home Office Communication Directorate, September 2006 Ref: 276802

Punjabi

ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ
ਪਰਚਾ

The OMBUDSMAN
Independent Investigations

ਦਲੇਰੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ

ਓਮਬਡਜ਼ਮਨ ਕੋਲ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਨਿਰਪੱਖ . ਖੁਲ੍ਹਮਖੁਲ੍ਹਾ . ਅਸਰਦਾਈ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਸਟਾਫ਼ ਕੋਲ ਗ਼ੈਰ-ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

↓ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫ਼ਾਰਮ ’ਤੇ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

↓ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ

ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮਸਲੇ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

- ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਕੇ ਦੇਖੋ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਇਸ ਮਸਲੇ ਨੂੰ ਗ਼ੈਰ-ਰਸਮੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾ ਸਕਦੇ ਹਨ
- ਜੇ ਉਹ ਕੋਈ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫ਼ਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਰਸਮੀ ਤੌਰ ’ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਤਸੱਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਪਰ ਇਹ ਕੰਮ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਮਗਰੋਂ **ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ** ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਇਸ ਪਰਚੇ ਦੇ ਨਾਲ ਲਾਇਆ ਫ਼ਾਰਮ ਭਰੋ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਖ਼ਤ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਥੋੜੀ ਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਹੀ ਲੋੜ ਪਏਗੀ, ਪਰ ਜੇ ਤੁਸੀ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫ਼ਾਰਮ ’ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਭੇਜੋ ਤਾਂ ਇਹਦੇ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਜਾਂ ਲਿਖਣ ਵਿਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਜਾਂ ਇੰਡੀਪੈਂਡੈਂਟ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਬੋਰਡ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਤੋਂ ਮਦਦ ਲਓ।

The OMBUDSMAN
Independent Investigations

ਦਲੇਰੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ

ਕੌਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਸਾਰੇ ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਡਿਟੇਨੀ (ਰੋਕ ਕੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਲੋਕ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ ਕਾਹਦੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਡਿਟੈਂਸ਼ਨ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਜੋ ਵਤੀਰਾ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਉਹਦੇ ਲਗਭਗ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਹਿਲੂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਪਰ ਓਮਬਡਜ਼ਮਨ ਤੁਹਾਡੇ ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਕੇਸਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਸੁਣ ਸਕਦਾ, ਜਿਹਨਾਂ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਯੂਨਾਈਟਿਡ ਕਿੰਗਡਮ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਭੇਜਣ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ **ਮਗਰੋਂ** ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੜ੍ਹਨ ਮਗਰੋਂ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਖ਼ਤ ਲਿਖ ਕੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੰਨ ਲਈ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਮੰਨੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ **ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ** ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਠੀਕ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਸਬੂਤਾਂ ਬਾਰੇ ਫਿਰ ਤੋਂ ਵਿਚਾਰ ਕਰਕੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚੰਗੀ ਗੱਲ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦਾ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਦਾ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜਦ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ **ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ** ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਥੋਂ, ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਤੋਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਅਜਿਹੇ ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਲਵਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਢੰਗਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੂਰ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਥਾਂ ’ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੂਰ ਕਰਨਾ – ਇਹਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਹੱਲ ਲੱਭਣਾ ਜਿਹਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰ ਦੋਵੇਂ ਮੰਨ ਲਓ। ਇਸ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਭ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਦੂਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸੰਖੇਪ ਰਿਪੋਰਟ ਜਾਂ ਖ਼ਤ – ਇਹਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਵੇਲੇ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਦ ਦੋਵੇਂ ਧਿਰਾਂ ਸਹਿਮਤ ਨਾ ਹੋਣ। ਇਹ ਕੰਮ ਕਾਫ਼ੀ ਛੇਤੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪੂਰੀ ਰਿਪੋਰਟ – ਇਹਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਵੇਲੇ ਜਦ ਦੋਵੇਂ ਧਿਰਾਂ ਸਹਿਮਤ ਨਾ ਹੋਣ। ਇਸ ਵਿਚ ਸੰਖੇਪ ਰਿਪੋਰਟ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਲਿਖਣ ਨੂੰ ਕੁਝ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲਗਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰੀ ਕਰ ਲਵਾਂਗੇ, ਪਰ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿਚ ਇਹਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮਾਂ ਲਗਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਹੀ ਮੰਨ ਲਈਏ, ਤਾਂ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿਚ ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਕਿ ਉਹ ਕੰਮ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰਨ।

The Ombudsman
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ

ਫ਼ੋਨ: 020 7035 2898

ਈਮੇਲ: immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk
www.ppo.gov.uk

ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ

The OMBUDSMAN
Independent Investigations

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਫ਼ਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿਓ।

ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਨਿਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਪਰਿਵਾਰਕ ਨਾਂ

ਰੁਤਬਾ (ਮਿਸਟਰ, ਮਿਸਿਜ਼, ਮਿਜ਼, ਮਿਸ)

ਨਾਂ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਹਿੱਸਾ

ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਕੇਸ ਰੈਫ਼ਰੈਂਸ ਨੰਬਰ:

ਜਨਮ ਤਾਰੀਖ਼: / /

ਜਿਸ ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹਦਾ ਨਾਂ ਲਿਖੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਖ਼ਾਸ ਲੋੜਾਂ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਲ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਸਾਨੂੰ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਲੋੜਾਂ ਦੱਸੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਜਿਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਉਹ ਵਾਪਰਨ ਵੇਲੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰ ਵਿਚ ਸੀ? ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਜਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਸੀ, ਤਾਂ ਸਫ਼ਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਤੇ ਸਫ਼ਰ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਦਾ ਨਾਂ ਦੱਸੋ।

ਕੀ ਇੰਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ? ਹਾਂ ☐ ਨਹੀਂ ☐

ਜੇ 'ਹਾਂ' ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਨੂੰ ਭੇਜੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਨਾ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਗੁੰਮ ਹੋ ਗਈਆਂ ਜਾਂ ਖ਼ਰਾਬ ਹੋ ਗਈਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹਨਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਭੇਜੋ, ਕਿ ਇਹ ਤੁਸੀਂ ਕਦ ਅਤੇ ਕਿੱਥੋ ਖ਼ਰੀਦੀਆਂ, ਅਤੇ ਜੇ ਕੋਈ ਰਸੀਦਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹ ਵੀ ਭੇਜੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਹਦੇ ਬਾਰੇ ਹੈ? (ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਵੱਖਰੇ ਵਰਕੇ 'ਤੇ ਲਿਖਣਾ ਚਾਲੂ ਰੱਖੋ)

ਇਹ ਘਟਨਾ ਕਦ ਵਾਪਰੀ? / /

ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕੁਝ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?