

## Unde puteți obține mai multe informații?

■ Telefon:

**020 7035 2898**

■ Scrieți la:

The Ombudsman  
Ashley House  
2 Monck Street  
London  
SW1P 2BQ

■ Vizitați pagina noastră de Internet la:

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

Această broșură se găsește pe pagina noastră de Internet în diverse limbi.

Dacă doriți, cereți exemplare ale acestei broșuri la Centrul de Returnare al Serviciului de Imigrație, sau telefonați la 020 7035 2898

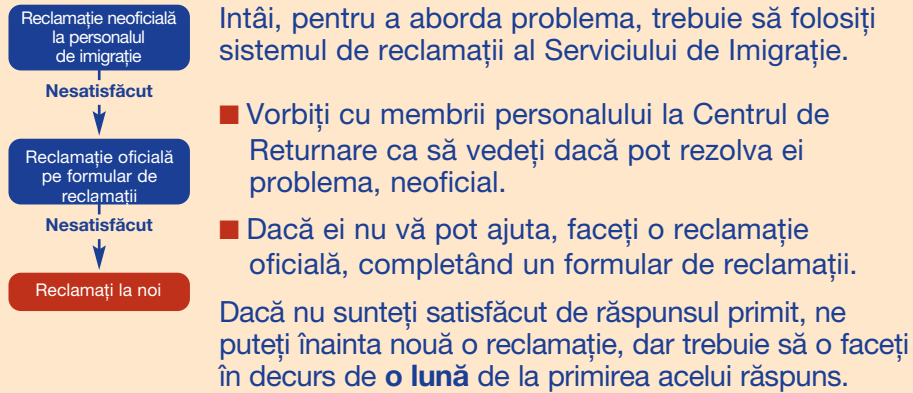


# RECLAMAȚI CU INCREDERE

Cum faceți o reclamație  
la Ombudsman

**Obiectiv . Transparent . Eficace**

## Când ne puteți înainta o reclamație?



## Cum faceți o reclamație la noi?

Completați formularul atașat la acest document, sau, dacă preferați, scrieți-ne, menționând detaliile reclamației dvs. Inițial, avem nevoie doar de detalii pe scurt, dar este bine dacă ne trimiteți formularul de reclamație. Vă vom contacta dacă avem nevoie de informații suplimentare.

Dacă aveți vreo dificultate cu scrisul sau cititul, solicitați ajutorul unui prieten, al unei rude sau al unui membru al Comisiei Independente de Monitorizare.

# Reclamați cu Încredere

## Cine poate face o reclamație?

Toți deținuții Serviciului de Imigrație sunt îndreptățiți să se înainteze reclamații.



## Despre ce puteți reclama?

Vă puteți plânge de orice aspect legat de modul în care sunteți tratat în detenție. Ombudsmanul nu se poate ocupa însă de nici o reclamație în legătură cu cazul dvs de imigrație, inclusiv orice decizie privind expulzarea dvs din Regatul Unit.

## Ce se întâmplă după ce ați făcut reclamația?

Vom citi reclamația dvs și vă vom scrie în decurs de 10 zile, informându-vă dacă acceptăm reclamația dvs. Dacă nu o acceptăm, vă vom explica de ce.

## Cum decidem dacă suntem de acord cu reclamația dvs?

Ne ocupăm de toate reclamațiile examinând din nou toate dovezile și trăgând apoi o concluzie despre soluția justă. Indiferent care este rezultatul reclamației dvs, vă vom comunica, în orice caz, motivele deciziei noastre.



## Ce se întâmplă când investigăm reclamația Dvs?

Vom strânge informații despre reclamația dvs de la dvs, de la Serviciul de Imigrație și de la orice altă persoană care credem că ar putea fi de folos. Vom încerca apoi să rezolvăm reclamația dvs într-una din următoarele modalități:

- Rezolvare locală - Aceasta înseamnă încercarea de a găsi o soluție acceptabilă și dvs și Centrului de Returnare. Acesta este adesea modul cel mai rapid de a trata reclamația dvs.
- Un scurt raport sau scrisoare - Folosim această metodă când cele două părți nu pot cădea de acord. Și această procedură poate fi rapidă.
- Un raport detaliat - Folosim și această procedură când cele două părți nu pot cădea de acord. Este un raport mai detaliat decât cel scurt și redactarea lui durează mai mult.

Vom termina investigația noastră în decurs de 12 săptămâni, dar în majoritatea cazurilor cu mult înainte. Dacă suntem de acord cu reclamația dvs, raportul va conține și o recomandare pentru Serviciul de Imigrație privind măsurile pe care să le ia pentru a remedia situația.

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

# Formular de cerere

Completați, vă rugăm, formularul de mai jos și trimiteți-l la noi.

## Datele dvs personale

Numele:

Titlul (DI., Dna., Dra):

Prenumele:

Numărul de referință al cazului de imigrație:

Data nașterii: / /

Menționați, vă rugăm, numele Centrului de Returnare în care sunteți deținut.

Detaliați, vă rugăm, orice nevoi speciale pe care să le luăm în considerare când ne ocupăm de reclamația dvs sau când comunicăm cu dvs.

## Reclamația dvs:

În ce Centru de Returnare vă aflați când s-a întâmplat incidentul pe care îl reclamați? Dacă atunci vă aflați sub escortă, menționați punctul de plecare și cel de destinație

A examinat Serviciul de Imigrație reclamația dvs? Da  Nu

Dacă ați bifat "Da", trimiteți-ne, vă rugăm, o copie a răspunsului Serviciului de Imigrație. Dacă nu ați primit un răspuns, este improbabil ca noi să putem investiga reclamația dvs.

Dacă reclamația dvs se referă la bunuri pierdute sau avariate, trimiteți-ne vă rugăm o descriere amănunțită a articolelor respective, informații despre data și locul unde au fost cumpărate și orice eventuale recipise.

Despre ce este reclamația dvs?

(dacă este nevoie, continuați pe altă coală de hârtie)

Când s-a întâmplat? / /

Ce credeți că ar trebui făcut pentru remediarea situației?