

Где можете подробније да се обавестите?

- Телефоном:

020 7035 2898

- Писмом на адреси:

The Ombudsman
Ashley House
2 Monck Street
London
SW1P 2BQ

- Посетите нашу презентацију на Интернету:

www.ppo.gov.uk

На Интернету ћете наћи и овај летак на више језика.

Затражите примерке у свом центру за прихват имиграната или телефоном на 020 7035 2898.



ЖАЛБИТЕ СЕ С ПОВЕРЕЊЕМ

Подношење жалбе
омбудсману

Објективност . Отвореност . Ефикасност

Када можете да нам се жалите?

Незванична жалба
имиграционој служби

Нисте задовољни

Званична жалба на
образцу за жалбе

Нисте задовољни

Жалба упућена нама

Пре свега треба да покушате да решите проблем кроз систем жалби саме имиграционе службе.

- Разговарајте са особљем прихватног центра да бисте видели може ли оно незванично да реши ваш проблем.
- Ако не може, поднесите званичну жалбу на образцу за жалбе.

Ако нисте задовољни добијеним одговором, можете се жалити нама, с тим што то морате учинити у року од **месец дана** откако сте добили одговор.

Начин подношења жалбе нашој служби?

Попуните образац приложен уз овај летак или нам, ако вам то више одговара, напишите писмо са потанко изнесеном жалбом. За почетак нам требају само основни подаци, али ће бити од користи ако нам пошаљете и попуњен образац за жалбе. Обратићемо вам се ако нам треба још података.

Ако имате проблема са читањем или писањем, замолите за помоћ неког пријатеља, рођака или члана Независне надзорне комисије (Independent Monitoring Board).

Жалите се с поверењем

Ко има право жалбе?

Право жалбе нама имају сви притворени имигранти.



На шта можете да се жалите?

Можете да се жалите готово на било шта у вези са начином на који се према вама поступа у притвору. Међутим, омбудсман не може да решава жалбе које се тичу вашег случаја као имигранта, укључујући ту и евентуалну одлуку да будете депортовани из Уједињеног Краљевства.

Шта се догађа кад поднесете жалбу?

Прочитаћемо вашу жалбу и у року од 10 дана вам одговорити да ли је прихватамо. Ако вам не прихватимо жалбу, објаснићемо зашто.

Како долазимо до закључка да ли вам је жалба оправдана?

Све жалбе решавамо тако што непристрасно разматрамо доказе и доносимо суд о томе који је исправан корак.

Како год да решимо вашу жалбу, увек ћемо вам образложити донету одлуку.



На који начин истражујемо и решавамо вашу жалбу?

Узимамо податке у вези са жалбом од вас, Имиграционе службе и сваког другог за кога верујемо да може да помогне. Потом покушавамо да жалбу решимо на један од следећих начина:

- Локално решење – То је покушај да се пронађе решење са којим можете да се сложите и ви и прихватни центар. То је често најбржи начин решавања жалби.
- Кратак извештај или писмо – Тиме се служимо када две стране не могу да се сложе. И то може да буде прилично брз поступак.
- Извештај пуних размера – И њиме се служимо када две стране не могу да се сложе. Он је далеко исцрпнији од кратког извештаја и дуже траје да се напише.

Истрагу завршавамо у року од 12 седмица, али она у већини случајева траје далеко краће. Ако вам прихватимо жалбу, у извештај ћемо укључити и препоруку Имиграционој служби шта да уради да поправи ситуацију.

The Ombudsman
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ
Телефон: 020 7035 2898
Електронска пошта: immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk
www.ppo.gov.uk

Образац жалбе

Попуните и пошаљите нам доњи образац.

Ваши лични подаци

Презиме:

Титула (Г, Гђа, Гђица):

Лично име:

Деловодни број имиграционог случаја:

Датум рођења:

/ /

Наведите име центра за прихват имиграната у коме вас држе.

Наведите појединости о евентуалним посебним потребама о којима треба да водимо рачуна у решавању ваше жалбе или комуникацији са вама.

Ваша жалба

У ком сте се центру за прихват имиграната налазили када се догодило оно што је предмет ваше жалбе? Ако сте се кретали под пратњом наведите места поласка и доласка.

Да ли је вашу жалбу разматрала Имиграциона служба? Да Не

Ако јесте, пошаљите нам копију њеног одговора. Ако нисте добили одговор, вероватно нећемо моћи да истражимо вашу жалбу.

Ако се ваша жалба односи на изгубљену или оштећену имовину, пошаљите нам подробен опис предмета о којима се ради, податке о томе где су и када купљени и признанице ако их имате.

На шта се жалите? (По потреби наставите на додатном листу хартије.)

Када се то догодило?

/ /

Како, по вашем мишљењу, треба исправити ствари?