

Где можно получить дополнительную информацию?

■ По телефону:

020 7035 2898

■ Пишите омбудсмену по нижеследующему адресу:

The Ombudsman
 Ashley House
 2 Monck Street
 London
 SW1P 2BQ

■ Посетите наш интернетный сайт:

www.ppo.gov.uk

Данная брошюра также имеется на нашем сайте на разных языках

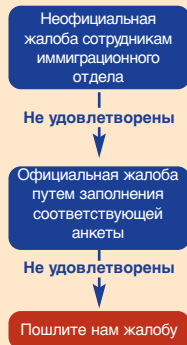
Обратитесь за экземпляром брошюры в ваш иммиграционно-депортационный центр, либо позвоните по телефону 020 7035 2898.



Подавайте жалобы не опасаясь последствий

Как жаловаться
 омбудсмену

Когда вы можете нам жаловаться?



Сперва вы должны постараться решить проблему по каналам иммиграционной системы жалоб

- Поговорите с персоналом депортационного центра в надежде на решение проблемы неформальным путем.
- Если они не смогут вам помочь, подавайте жалобу официально, заполнив соответствующую анкету.

Если вы не удовлетворены полученным ответом, вы можете пожаловаться нам, но не позже **одного месяца** со дня получения ответа.

Как подавать нам жалобу?

Заполните прилагаемую здесь анкету, или же – если предпочитаете – напишите нам с подробностями дела. Для начала нам нужны лишь подробности вкратце, но желательно, чтобы вы отправили нам свою анкету с жалобой. Мы свяжемся с вами, если нам понадобится какая-то дополнительная информация.

Если у вас есть затруднения с письмом или чтением, попросите помощи у друга, родственника или обратитесь к кому-нибудь из Независимой контрольной группы.

Подавайте жалобу не опасаясь последствий

Кто имеет право жаловаться?

Все лица, задержанные в связи с иммиграционными вопросами, вправе подать нам жалобу.



На что можно жаловаться?

Вы можете жаловаться практически на любой аспект обращения с вами после задержания. Однако обмудсмен не имеет права рассматривать какие-либо аспекты вашего иммиграционного дела, включая решение о депортации вас из Соединенного Королевства.

Что происходит **после** подачи вашей **жалобы**?

Мы прочтем вашу жалобу и напишем вам в течение 10 дней, сообщив принимаем ли мы ее к рассмотрению. В противном случае мы приведем причины отказа.

Как мы решаем, **согласны** ли мы с вашей жалобой?

Мы рассматриваем жалобы, стараясь по-новому взглянуть на имеющуюся информацию, и вырабатываем решение о том, что будет правильно предпринять в каждом случае. Каков бы ни был результат рассмотрения вашей жалобы, мы в любом случае укажем причины, которые привели к принятию того или иного решения.



Как происходит **расследование** вашей **жалобы**?

Мы соберем информацию касательно вашей жалобы у вас, у иммиграционной службы, и у тех, кто, по нашему мнению, сможет нам помочь. После этого мы попытаемся принять решение по вашей жалобе одним из следующих способов.

- Местное решение – это означает попытку найти решение, с которым согласны и вы и ваш иммиграционно-депортационный центр. Зачастую это скорейший способ решения проблемы.
- Краткий отчет или письмо – таким методом у нас пользуются, когда стороны не могут придти к согласию. Это тоже может быть сделано достаточно быстро.
- Полный отчет - таким методом у нас также пользуются, когда стороны не могут придти к согласию. Это более подробный отчет, по сравнению с кратким отчетом, написание которого уйдет больше времени.

Мы завершим наше расследование в течение 12 недель, но в большинстве случаев этот срок будет намного короче. Если мы согласны с вашей жалобой, то отчет будет включать рекомендацию для иммиграционной службы о том, что необходимо сделать, чтобы исправить положение.

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

Тел: 020 7035 2898

Адрес электронной почты:

immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk

www.ppo.gov.uk

Анкета для жалоб

Просим заполнить нижеприведенную анкету и отослать ее нам.

Ваши личные данные

Фамилия

и обращение (г-н или г-жа):

Имя:

Номер иммиграционного дела:

Дата рождения: / /

Укажите, пожалуйста, название иммиграционно-депортационного центра, в котором вы находитесь.

Укажите, пожалуйста, имеются ли у вас какие-либо особые запросы, которые должны быть учтены при рассмотрении вашей жалобы или при обращении к вам.

Ваша жалоба

В каком иммиграционно-депортационном центре вы находились, когда произошло то, на что вы жалуетесь? Если под сопровождением, укажите, пожалуйста, начальную и конечную точки.

Рассматривала ли иммиграционная служба вашу жалобу? Да Нет

Если 'Да', просим прислать нам копию их ответа. Если вы не получили ответа, то мы вряд ли сможем рассмотреть вашу жалобу.

Если ваша жалоба касается утерянных или поврежденных вещей, просим прислать нам их полное описание и информацию о том, где и когда они были куплены, а также любые имеющиеся у вас квитанции за покупки.

На что вы жалуетесь?

(при необходимости продолжайте на дополнительном листе)

Когда это случилось? / /

Что, по вашему мнению, необходимо предпринять, чтобы исправить положение?