इमिग्रेशन सर्विसेज़
कमिशनर की शिकायत योजना

शिकायत फ़ॉर्म

www.oisc.gov.uk
इमिग्रेशन पर सलाह का नियंत्रण

आप किनके बारे में शिकायत कर सकते हैं

अगर आपको लगता है कि आपके इमिग्रेशन एडवाइज़र यानी अप्रवास सलाहकार ने आपको घटिया सलाह या अपर्याप्त सेवा प्रदान की है, तो आप ऑफ़िस ऑफ़ दि इमिग्रेशन सर्विसेज़ कमिशनर (ओआई एस सी) Office of the Immigration Services Commissioner (OISC) से शिकायत कर सकते हैं। आप अपने किसी भी सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर की शिकायत कर सकते हैं– भले ही आपका उनसे संपर्क ओआई एस सी के ज़रिये हुआ हो या न हुआ हो। हम यह सुनिश्चित करने के लिये काम करते हैं कि सभी सलाहकार अच्छी सलाह दें और हम सभी शिकायतों को गंभीरता से लेते हैं।

आप किसके बारे में शिकायत कर सकते हैं?

आप अपने सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर से जुड़ी किसी भी समस्या के बारे में शिकायत कर सकते हैं, जिसमें निम्नलिखित शामिल है :

- अच्छी सलाह /अच्छी सेवा नहीं पाना
- समुचित निर्देश लेने में असफलता
- सफलता के झूठे दावे करना
- सेवा के लिये ज़रूरत से अधिक फ़ीस लेना और/ या ऐसे काम के लिये फ़ीस लेना जो उन्होंने किया ही नहीं
- आपको झूठे या भ्रम में डालने वाले बयान देने के लिये प्रोत्साहित करना
- निर्धारित अंतिम तिथि के भीतर काम पूरा न करना या अदालत में उपस्थित न हो पाना

अगर आप चाहें, तो हम किसी दुभाषिये को इस्तेमाल करके आपसे आपकी शिकायत के विवरण ले सकते हैं।

आपको किस लिये शिकायत करनी चाहिये?

- यह आपको ओआई एस सी से उस व्यक्ति के बारे में अपने विचार ज़ाहिर करने का एक मौका देती है जिसने आपको सलाह दी थी या आपका प्रतिनिधित्व किया था।
- संभव है कि शिकायत करके आप इस सलाहकार को दूसरे लोगों को इस प्रकार की सेवा देने से रोक सकें।
- संभव है कि आपकी शिकायत करने की वजह से हम उन लोगों को पहचान सकें जिनको सलाह और सेवा सुधारने के लिये प्रशिक्षण की ज़रूरत है और इससे हमें आपके क्षेत्र में सलाह का स्तर सुधारने में मदद मिल पाये।

हम आपकी शिकायत का क्या करेंगे?

हम आपकी शिकायत पर गौर करेंगे और आपकी चिंताओं की छानबीन करेंगे। इस प्रक्रिया में साधारण तौर पर छः महीने लग जाते हैं जिसके दौरान हो सकता है कि अधिक जानकारी के लिये हम आपसे संपर्क करें। अपनी छानबीन के अंत में, हम आप और आपके सलाहकार को एक संकल्प प्रदान करेंगे जिसमें यह बताया जायेगा कि क्या हमारे मुताबिक सलाहकार से गलती हुई थी या नहीं और यह भी कि हम आगे चलकर क्या काररवाई करने वाले हैं।

अगर आपकी शिकायत आपके सॉलिसिटर या बैरिस्टर के बारे में है, तो हो सकता है कि हम उसको दूसरे किसी ऐसे संगठन की ओर निर्दिष्ट कर देंगे जो इन सलाहकारों के लिये ज़िम्मेदार है।

आपकी शिकायत के संभावित परिणाम

हो सकता है कि हम आपके सलाहकार के खिलाफ़ कारवाई करें ताकि उसे दूसरे लोगों को निम्न स्तर की सेवायें/ सलाह देने से रोक दिया जाये।

हम किन मामलों में सहायता नहीं कर सकेंगे

- आपकी इमिग्रेशन के एप्लिकेशन को जल्दी से आगे बढ़ाना
- कोई ऐसी शिकायत जिसपर कानूनी कार्यवाही जारी है
- क्राउन यानी माहारानी के किसी अफ़सर की हैसियत से अपना काम करने के दौरान किसी के विरुद्ध हुई शिकायत
- छः महीने से अधिक पुरानी किसी घटना की शिकायत का मामला (यह विवेकाधीन है)
- पैसे वापस करने और मुआवज़ा के मामले
- इमिग्रेशन ऐंड नैशनैलिटी डायरैक्टोरेट (आई एन डी) (Immigration and Nationality Directorate – IND) के विरुद्ध हुई शिकायतें।

शिकायत कैसे करें

शिकायत करने के लिये आपको शिकायत फ़ॉर्म भरकर हमें इस पते पर वापस करना चाहिये :

The Office of the Immigration Services Commissioner
Complaints Team
5th Floor, Counting House
53 Tooley Street
London SE1 2QN

हम सभी शिकायतों के पहुँचने की सूचना देंगे और उनपर गौर करेंगे।

शिकायत फ़ॉर्म

अगर आप किसी इमिग्रेशन के सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर की शिकायत करते हैं, तो कृपया इस शिकायत फ़ॉर्म को भरकर ओ आई एस सी को इस पते पर वापस भेजिये :

The Office of the Immigration Services Commissioner
Complaints Team
5th Floor, Counting House
53 Tooley Street
London SE1 2QN

इस शिकायत फ़ॉर्म को भरने में अगर आपको सहायता चाहिये, तो कृपया मदद देने वाली हमारी हैल्पलाइन का नंबर 0845 000 0046 डायल कीजिये और कंप्लेंट्स टीम से बात कीजिये।

आपकी कॉल के दाम लोकल दर पर वसूल होंगे। जहाँ भी हो सकता है, अपको अपने भरे हुए फ़ॉर्म के साथ उचित दस्तावेज़ भी शामिल करने चाहिये।

1. आपका पूरा नाम

2. पता

पोस्टकोड

3. संपर्क का टेलिफ़ोन नंबर

4. ईमेल का पता

5. क्या आप अपनी शिकायत किसी दूसरे व्यक्ति की ओर से कर रहे हैं?

हाँ ☐ नहीं ☐

यदि नहीं, तो प्रश्न 6 पर चले जाइये

यदि हाँ, तो कृपया हमें निम्नलिखित की जानकारी दीजिये :

a) उस व्यक्ति का नाम जिसकी ओर से आप शिकायत कर रहे हैं

b) उस व्यक्ति का पता जिसकी ओर से आप शिकायत कर रहे हैं

पोस्टकोड

c) उस व्यक्ति का टेलिफ़ोन नंबर जिसकी ओर से आप शिकायत कर रहे हैं

d) उस व्यक्ति के ईमेल का पता जिसकी ओर से आप शिकायत कर रहे हैं

e) जिसकी ओर से आप शिकायत कर रहे हैं उससे आपका रिश्ता

6. जिस सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर की आप शिकायत करना चाहते हैं उसका नाम

7. (अगर उचित है तो) वह सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर जिस संगठन में काम करते हैं उसका नाम

8. वह सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर जिस संगठन में काम करते हैं उसका पता

पोस्टकोड

9. उस सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर या उनके संगठन का टेलिफ़ोन नंबर

10. उस सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर से आपके पहले संपर्क की तारीख

11. अपनी शिकायत के संपूर्ण विवरण देने के लिये कृपया हमें निम्नलिखित जानकारी दीजिये :

आप जिसकी शिकायत कर रहे हैं उस सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर से आप पहली बार कब मिले थे?

आपको उनके बारे में कैसे पता चला था?

आपने उनसे क्या करने को कहा था?

आपके मुताबिक आपके सलाहकार ने कौन-सी खास भूल की थी?

क्या आपको अपने सलाहकार के साथ हुए मुलाकातें या टेलिफ़ोन पर बातचीत की तारीखों की याद है?

क्या आपने अपने सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर को कुछ पैसे दिये थे?
अगर हाँ, तो कृपया भुगतान के विवरण दीजिये

क्या आपको अपने सलाहकार, सॉलिसिटर या बैरिस्टर से कुछ पत्र या रसीदें मिली थीं?
अगर हाँ, तो कृपया उनको अपने इस फ़ॉर्म के साथ भेज दीजिये

ओ आई एस सी से शिकायत करने से पहले क्या आपने अपने सलाहकार से शिकायत की थी?
यदि हाँ, तो उसका नतीजा क्या हुआ था?

कृपया अपनी शिकायत से संबंधित कोई भी दूसरी उचित बात हमें यहाँ नीचे लिखकर बताइये। अधिक लिखना ज़रूरी हो, तो आप अलग से किसी पन्ने पर लिखकर हमें अपने फ़ॉर्म के साथ भेज सकते हैं

12. कृपया हमें संक्षेप में नीचे लिखकर बताइये कि आप अपनी शिकायत किस तरह से सुलझाना चाहते हैं

ओ आई एस सी को भेजी जाने वाली सभी शिकायतों पर वह विचार करेगी। लेकिन, अगर आप चाहेंगे कि हम आपकी या आप जिसकी ओर से शिकायत कर रहे हैं उनकी पहचान ज़ाहिर नहीं करें, तो हो सकता है कि आपका मामला प्रभावित हो जाये।

अगर ज़रूरत हो, तो मैं ओआई एस सी को अनुमति देता/देती हूँ कि वो लोगों को मेरा नाम/उसका नाम जिसकी ओर से मैं शिकायत कर रहा/ रही हूँ बता सकती है (कृपया उचित बॉक्स में सही का निशान लगाइये)।

हाँ ☐ नहीं ☐

13. हस्ताक्षर

14. तारीख

15. कृपया बताइये कि आपको ओआई एस सी के बारे में कहाँ पता चला था (यह जानकारी केवल अंदरूनी मॉनिटरिंग यानी निगरानी के लिये ली जा रही है)

16. अगर ओ आई एस सी को आपसे आपके मामले पर बातचीत करने के लिये किसी दुभाषिये की ज़रूरत होगी, तो कृपया हमें बताइये। कृपया हमें नीचे लिखकर यह भी बताइये कि आपको कौन-सी भाषा/ बोली बोलने वाले दुभाषिये की ज़रूरत होगी।

www.oisc.gov.uk
टेलिफ़ोन : 0845 000 0046
April 2008