



Göçmenlik Hizmetleri  
Komiseri'nin Şikayet Programı

# Şikayet formu

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

Göçmenlik Konusundaki Tavsiyelerin Düzenlenmesi



### Kimler hakkında şikayette bulunabilirsiniz?

Bir göçmenlik danışmanının size verdiği tavsiyelerin kötü ya da sunduğu hizmetin yetersiz olduğunu düşünüyorsanız, Göçmenlik Hizmetleri Komiserliği'ne (Office of the Immigration Services Commissioner – OISC) şikayette bulunabilirsiniz. Bu kimseleri OISC aracılığıyla bulmamış olsanız bile, herhangi bir danışman, avukat (solicitor) ya da mahkeme avukatı (barrister) hakkında şikayette bulunabilirsiniz. Bütün danışmanların size verdiği tavsiyelerin iyi olmasını sağlamak için çalışır ve bütün şikayetleri ciddiye alırız.

### Hangi konularda şikayette bulunabilirsiniz?

Göçmenlik danışmanınız, avukatınız ya da mahkeme avukatınıza ilişkin olarak karşılaştığınız tüm sorunlar hakkında şikayette bulunabilirsiniz. Bu sorunlara şunlar dahildir:

- kötü tavsiyeler ve/veya hizmet
- sizden gerektiği gibi talimat alınmaması
- doğru olmayan başarı iddialarında/vaadlerinde bulunulması
- makul olmayan ücretler talep edilmesi ve/veya yapılmamış işler için ücret istenmesi
- asılsız ya da yanıltıcı beyanlarda bulunmaya teşvik edilmeniz
- ilgili kimsenin, son başvuru ya da işlem tarihlerini kaçırmaması, ya da mahkemeye gelmemesi.

Dilerseniz, konunun ayrıntılarını bize açıklayabilmeniz için size tercüman bulabiliriz.

### Neden şikayette bulunmalısınız?

- Bu, size tavsiyede bulunan ya da sizi temsil eden kimse hakkında ne düşündüğünüzü OISC'ye bildirmek için bir fırsattır.
- Şikayette bulunarak söz konusu danışmanın başkalarına da kötü bir hizmet sunmasını engelleyebilirsiniz.
- Şikayetiniz, verdikleri tavsiyeleri ya da sundukları hizmeti iyileştirmeleri gerekenleri saptayarak, bu alanda sunulan danışmanlık hizmetine ilişkin standartları yükseltmemize yardımcı olabilir.

### Şikayetinizi alınca ne yaparız?

Şikayetinizi inceler ve belirttiğiniz hususları araştırırız. Bu süreç normalde altı ay kadar sürer ve bu süre içinde, daha fazla bilgi almak için sizinle temas kurmamız gerekebilir. Araştırmamızı tamamladığımızda size ve danışmanınıza, danışmanınızın kusurlu olduğunu düşünüp düşünmediğimizi ve bu aşamadan sonra ne gibi bir işlem yapacağımızı açıklayan bir karar sunarız.

Şikayetiniz bir avukat ya da mahkeme avukatıyla ilgiliyse, şikayeti bu gibi kimselerin faaliyetlerini düzenleyen başka bir kuruluşa havale etmemiz olasıdır.

### Şikayetinizin olası sonuçları

Başkalarına da kötü tavsiye ve/veya hizmetler sunulmasını önlemek için danışmanınız hakkında işlem yapabiliriz.

### Hangi konularda size yardımcı olamayız?

- Göçmenlik başvurunuzun hızlandırılması
- Hakkında zaten bir davanın sürmekte olduğu bir şikayet
- Devlet memuru olan bir kimsenin bu sıfatla yaptıkları hakkında bir şikayet
- Altı aydan daha uzun bir süre önce olmuş bir olaya ilişkin bir şikayet (bu takdirimize bağlıdır)
- Ödenmiş paraların geri verilmesi ve tazminatlar
- Göçmenlik ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüğü (Immigration and Nationality Directorate – IND) personeli hakkındaki şikayetler.

### Nasıl şikayette bulunabilirsiniz

Şikayet formunu doldurup şu adrese göndererek şikayette bulunabilirsiniz.

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

Elimize geçen bütün şikayetleri aldığımızı bildirir ve değerlendirmeye alırız.

# Şikayet formu

Herhangi bir göçmenlik danışmanı, avukatı ya da mahkeme avukatı hakkında şikayette bulunmak istiyorsanız lütfen bu şikayet formunu doldurup aşağıdaki adrese gönderin:

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

Şikayet formunu doldurmak konusunda yardıma ihtiyacınız varsa, lütfen 0845 000 0046 numaralı telefonda yardım hattımızı arayıp Şikayet Ekibi (Complaints Team) ile görüşmek isteyin.

Mümkünse, ilgili belgelerin birer örneği şikayet formu eşliğinde sunulmalıdır.

1. Adınız ve soyadınız

2. Adresiniz

Postakodu

3. Sizinle bağlantı kurabileceğimiz telefon numarası

4. E-posta adresiniz

5. Başka birisi adına mı şikayette bulunuyorsunuz?

Evet  Hayır

Cevap "Hayır"sa 6 numaralı soruya geçin.

Cevap "Evet"se lütfen aşağıdakileri belirtin:

a) adına şikayette bulunduğunuz kimsenin adı

b) adına şikayette bulunduğunuz kimsenin adresi

Postakodu

c) adına şikayette bulunduğunuz kimsenin telefon numarası

d) adına şikayette bulunduğunuz kimsenin e-posta adresi

e) adına şikayette bulunduğunuz kimseyle ilişkiniz

6. Hakkında şikayette bulunmak istediğiniz danışman, avukat ya da mahkeme avukatının adı

7. Danışman, avukat ya da mahkeme avukatının çalıştığı kurumun adı (varsa)

8. Danışman, avukat ya da mahkeme avukatının ya da çalıştığı kurumun adresi

Postakodu

9. Danışman, avukat ya da mahkeme avukatının ya da çalıştığı kurumun telefon numarası

10. Danışman, avukat ya da mahkeme avukatıyla ilk temas kurduğunuz tarih

11. Şikayetinizin bütün ayrıntılarını belirtmek için lütfen aşağıdaki bilgileri verin:

Hakkında şikayette bulunduğunuz danışman avukat ya da mahkeme avukatıyla ilk kez ne zaman buluştunuz?

Bu kimsenin varlığından nasıl haberdar olmuştunuz?

Kendisinden ne yapmasını istediniz?

Danışmanın yanlış yapmış olduğu şey sizce tam olarak nedir?

Danışmanla buluşmalarınızın ya da telefon görüşmelerinizin içinde tarihlerini hatırladıklarınız var mı?

Danışmana, avukata ya da mahkeme avukatına herhangi bir ödemede bulundunuz mu?

Bulduysanız, lütfen bu ödemelerin ayrıntılarını verin

Danışman, avukat ya da mahkeme avukatından herhangi bir mektup ya da makbuz aldınız mı?

Aldıysanız, lütfen bunları bu form ilişiginde gönderin

OISC ile temas kurmadan önce danışmana şikayette buldunuz mu?  
Bulduysanız, sonuç ne oldu?

Şikayetinizle ilgili olarak belirtilmesi gerektiğini düşündüğünüz başka herhangi bir şey varsa lütfen aşağıda belirtiniz. Dilerseniz başka bir kağıt kullanarak devam edebilirsiniz

12. Lütfen, şikayetinizin nasıl çözümlenmesini istediğinizi özetleyin

OISC olarak, bize yapılan bütün şikayetleri değerlendiririz. Ancak, sizin ya da adına şikayette bulunduğunuz kimsenin kimliğini açıklamayacak olursak durumunuz bundan etkilenebilir.

***OISC'ye, gerekirse adımı/adına şikayette bulunduğum kimsenin adını açıklama izni veriyorum (lütfen uygun kutuya "✓" işareti koyun).***

Evet  Hayır

13. İmza

14. Tarih

15. Lütfen, OISC'den nasıl haberdar olduğunuzu belirtin (yalnız iç izleme amacıyla)

16. Aşağıda lütfen, OISC'nin konuyu sizinle görüşebilmesi için tercümana ihtiyacınız olup olmayacağını belirtin. Bu tercümanın hangi dili ve/veya lehçeyi bilmesi gerektiğini de açıklayın.

[www.oisc.gov.uk](http://www.oisc.gov.uk)  
Tel: 0845 000 046  
Şubat 2007

