

## ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਸੀ?

- ਹਰੇਕ ਸਾਲ, PPO ਹਜ਼ਾਰਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਜ਼ਿੱਠਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਮੀਗ੍ਰੇਸ਼ਨ ਕੈਦੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ
- ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਪਿਛਲੇ ਸਾਲ ਵਿੱਚ PPO ਨੇ ਜੇਲ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਇਮੀਗ੍ਰੇਸ਼ਨ ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਭਗ ਹਜ਼ਾਰਾਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਭੇਜੀਆਂ ਸਨ।
- ਸਾਡੀਆਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਸਮੁੱਚੇ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਇਮੀਗ੍ਰੇਸ਼ਨ ਡਿਟੈਨਸ਼ਨ (ਕੈਦ) ਨੂੰ ਕੈਦੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਗ੍ਹਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ।

“ਮੈਂ ਅਤੇ ਮੈਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੈ ਕਿ ਬਹੁਤੇ ਹੋਰ ਕੈਦੀ ਖੁਸ਼ਕਿਸਮਤ ਹਨ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਅਜਿਹੀ ਸੁਤੰਤਰ ਸੰਸਥਾ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।”

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ A,  
HMP ਨੌਰਥੰਬਰਲੈਂਡ

## PPO (ਪੀਪੀਓ) ਬਾਰੇ ਸੱਚਾਈ

- ਅਸੀਂ ਹੋਮ ਆਫਿਸ (Home Office) ਲਈ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਅਸੀਂ ਇਮੀਗ੍ਰੇਸ਼ਨ ਇਨਫੋਰਸਮੈਂਟ (Immigration Enforcement) ਲਈ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ। PPO ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ IRC ਵੱਲੋਂ ਨਹੀਂ ਪੜ੍ਹੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਰੁੱਧ ਨਹੀਂ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਸਾਨੂੰ ਹਰੇਕ ਸਾਲ ਹਜ਼ਾਰਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਲਵਾਂਗੇ।
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਮਾਫੀ ਮੰਗੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਤੁਹਾਡੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਅਤੇ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 10 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਇਸ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਠੀਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੈਂ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

## ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਤੁਸੀਂ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ PPO ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ - ਸਟਾਫ ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਸਮਾਨ ਤੱਕ।

ਪਰ ਕੁਝ ਅਜਿਹੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਅਸੀਂ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ:

- ਟਰਿਹਾਂਡਬ ਵਿਮੀਗਰੇਸ਼ਨ ਖਬਸ ਬਾਰਬ।
- ਡਾਕਟਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- ਆਮ ਨਿਯਮ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਜੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਅਸਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਜੇਲ੍ਹ ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਅੰਤਿਮ ਉੱਤਰ ਤੋਂ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਗੱਲ ਬਾਰੇ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਾਪਰੀ ਹੈ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਾਲ ਨਹੀਂ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮੈਂ PPO ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਾਂ?

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਤਿੰਨ ਆਸਾਨ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

- 1 ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਮੀਗ੍ਰੇਸ਼ਨ ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਗੁਜ਼ਰਦੇ ਹੋ।
- 2 ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਛੋਟਾ ਜਿਹਾ ਵੇਰਵਾ ਲਿਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਕਿਉਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ।
- 3 ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਾਗਜ਼ਾਤ ਭੇਜੋ - ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਮੀਗ੍ਰੇਸ਼ਨ ਰਿਮੂਵਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

## ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਭੇਜਣੀ ਹੈ

ਮੈਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਕਾਗਜ਼ਾਤ ਕਿੱਥੇ ਭੇਜਾਂ?

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਾਗਜ਼ਾਤ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੋ:

Prisons and Probation Ombudsman  
PO Box 70769  
London  
SE1P 4XY

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਰੇ ਪੱਤਰ ਮੁਫਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

“ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਰੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਇਸ ਦੀ ਬੇਹਦ ਸ਼ਲਾਘਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।”

ਕੈਦੀ B,  
HMP ਕੈਨੇਟ

Prisons &  
Probation  
Ombudsman  
Independent Investigations

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਹੈ

