

# أدل برأيك واصل القراءة....

**كيف يتم ذلك**

## **الخطوة 1**

أرفق طيه رسالة توضح ما أعلمه عنك وعن وضعك. لقد شرحت كيف سأقوم باتخاذ قراري ومن الممكن أن أكون قد وجهت إليك بعض الأسئلة.

## **الخطوة 2**

يجب عليك الآن أن ترد على هذه الرسالة. وأن تخبرني إذا كانت المعلومات التي بحوزتي عنك صحيحة. وأن تخبرني بأي شيء آخر تعتقد أنه من المهم أن أعلمه وأن تجيب عن أية أسئلة. إن هذا أمر مهم لأن هذه هي فرصتك لتتأكد من أنه يوجد لدي جميع المعلومات التي أحتاج إليها لاتخاذ القرار المناسب.

## **الخطوة 3**

عندما أتلقى جوابك، سأقوم باتخاذ قراري مالم أكن بحاجة إلى المزيد من المعلومات. إذا لم تقم بالرد، فقد أقوم باتخاذ قراري أستناداً على المعلومات المتوفرة لدي. سأقوم بإرسال قرار مكتوب إليك ونسخة إلى "جوب سنتر بلاس".



## كم من الوقت يستغرق هذا الأمر

كلما كان ردك أسرع كلما كان اتخاذ القرار أسرع. وسيكون ذلك عادةً خلال أسبوع من تلقي ردك.

## إذا كانت لديك أية أسئلة

سنبذل قصارى جهدنا للمساعدة. يمكنك الاتصال بنا على رقم **08000961926** بين التاسعة صباحاً والرابعة والنصف مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة، حيث ستتمكن من التحدث مباشرة إلى شخص يمكنه المساعدة. مكالمتك ستكون مجانية إذا اتصلت من هاتف أرضي. إذا اتصلت من هاتف محمول سنعاود نحن الاتصال بك.

## كيف أقوم بالرد

يمكنك الرد بالهاتف عن طريق الاتصال بنا على الرقم **08000961926** بين التاسعة صباحاً والرابعة والنصف مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة. مكالمتك ستكون مجانية إذا اتصلت من هاتف أرضي. سنعاود الاتصال بك إذا كنت تستخدم هاتفاً محمولاً. ستتمكن عادةً من مكالمتنا مباشرةً. هذه هي الطريقة الأسرع في الرد. سنقوم بكتابة ردك ثم نعيد قراءته عليك للتأكد من صحته. سنرسل إليك نسخة مما قلته مرفقة مع القرار الذي تم اتخاذه.

يمكنك كذلك الرد كتابياً، باستخدام نموذج الرد والمظروف الذين أرسلناهما إليك.

إذا كنت بحاجة إلى الكلام معنا أو مراسلتنا بلغة أخرى يمكننا ترتيب ذلك. اتصل بنا على الرقم **08000961928** وسنناقش ذلك معك.

## إذا كانت تعاني من مشاكل في السمع أو النظر

إذا كنت ضعيف النظر وتحتاج إلى أن تتلقى رسائلنا بطريقة برايل أو بطباعة كبيرة، يرجى الاتصال بنا على الرقم **08000961928**.

إذا كنت أصم أو ضعيف السمع ولديك وسيلة وصول إلى هاتف نصي فيمكنك الاتصال بنا على رقم **08000961929**.

## إذا كانت لديك أية شكوى

إذا كنت غير راضٍ عن أي جانب من جوانب الخدمة التي نقدمها يرجى الاتصال بنا. يمكنك الاتصال مجاناً على الرقم **08000961928** أو مراسلتنا خطياً على Independent Review Service, Freepost.

سياسة الخصوصية الخاصة بنا توضح كيفية استخدامنا للمعلومات التي تقدمها لنا. هذه السياسة متوفرة عند الطلب أو على موقعنا الإلكتروني على [www.irs-review.org.uk](http://www.irs-review.org.uk).