

Zabierz głos, przeczytaj ...

Jak to działa

Krok 1

Załączam list informujący o tym, co już wiem na temat Państwa i Państwa sytuacji. Wyjaśniam, w jaki sposób będzie podejmowana decyzja i mogę zadać Państwu kilka pytań.

Krok 2

Należy teraz odpowiedzieć na ten list. Proszę powiedzieć mi, czy informacje, które posiadam na Państwa temat są prawdziwe. Proszę o przekazanie mi wszelkich innych informacji, o których, Państwa zdaniem, powinniśmy wiedzieć. Jest to ważne, ponieważ w ten sposób mogą Państwo mieć pewność, że będziemy posiadali wszystkie informacje potrzebne do podjęcia właściwej decyzji.

Krok 3

Po otrzymaniu Państwa odpowiedzi podejmę decyzję, chyba że będą potrzebne dodatkowe informacje. Jeśli Państwo nie odpowiedzą, decyzja zapadnie na podstawie posiadanych już informacji. Pisemna decyzja zostanie przesłana do Państwa, a jej kopia do Jobcentre Plus.



Jak długo to trwa?

Im szybciej Państwo odpowiedzą, tym szybciej zostanie podjęta decyzja. Zazwyczaj jest ona gotowa w ciągu tygodnia od otrzymania odpowiedzi.

W przypadku pytań z Państwa strony

Zrobimy co w naszej mocy, by Państwu pomóc. Można dzwonić do nas pod numer **0800 096 1926** od poniedziałku do piątku w godz. 9:00 – 16:30. Połączą się Państwo od razu z osobą, która będzie mogła Państwu pomóc. Połączenia z telefonów stacjonarnych są bezpłatne. Jeśli zadzwonią Państwo do nas z telefonu komórkowego, oddzwonimy do Państwa.

Jak można odpowiedzieć?

Można udzielić odpowiedzi telefonicznie dzwoniąc pod numer **0800 096 1926** od poniedziałku do piątku w godz. 9:00 – 16:30. Połączenia z telefonów stacjonarnych są bezpłatne. Jeśli zadzwonią Państwo do nas z telefonu komórkowego, oddzwonimy do Państwa. Zazwyczaj można połączyć się bezpośrednio do właściwej osoby. Jest to najszybszy sposób na udzielenie odpowiedzi. Zapiszemy Państwa odpowiedź i odczytamy ją Państwu. Kopię tej notatki prześlemy Państwu wraz z naszą decyzją.

LETTER/LIST

Można odpowiedzieć pisemnie, **korzystając z formularza odpowiedzi i koperty, które przesłaliśmy Państwu.**

Jeśli chcieliby Państwo komunikować się z nami ustnie lub pisemnie w innym języku niż język angielski, możemy to zorganizować. Prosimy zadzwonić do nas pod numer **0800 096 1926**, aby przedyskutować tą kwestię.

W przypadku problemów ze wzrokiem lub słuchem

Jeśli są Państwo osobą niedowidzącą i potrzebują, by nasze listy były przesyłane do Państwa w alfabecie Braille'a lub w formacie dużym drukiem prosimy o skontaktowanie się z nami pod numerem telefonu **0800 096 1926**.

Jeśli są Państwo osobą głuchoniemą lub niedosłyszącą i mają Państwo dostęp do telefonu tekstowego, można zadzwonić do nas pod numer **0800 096 1929**.

Jeśli chcieliby Państwo złożyć skargę

Jeśli są Państwo niezadowoleni z naszych usług w jakimkolwiek aspekcie, prosimy o skontaktowanie się z nami. Można zadzwonić do nas bezpłatnie pod numer **0800 096 1928** lub bezpłatnie wysłać do nas list zaadresowany na: Independent Review Service, Freepost.

Nasza polityka przestrzegania poufności mówi o tym, w jaki sposób wykorzystujemy informacje uzyskane od Państwa. Informacje na ten temat dostępne są na życzenie lub można zapoznać się z nimi na naszej stronie internetowej www.irs-review.org.uk.