

ها هو قرارك.

أرفق طيه رسالة توضح نتيجة قرارك والأسباب التي أدت إلى هذه النتيجة. أتمنى أن تتفهم هذه الرسالة وأن تكون الخدمة التي تلقيتها قد حازت رضاك.

الشكاوى أو الأسئلة

إذا كانت لديك أي شكاوى أو أسئلة حول القرار الذي تلقينته أو حول خدمتنا يمكنك الاتصال بنا:
على الهاتف على الرقم **08000961928**
باستخدام هاتف الرسائل النصية على الرقم **08000961929**
يمكنك الاتصال بنا بين التاسعة صباحاً والرابعة والنصف مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة. مكالماتك ستكون مجانية إذا اتصلت من هاتف أرضي. سنعاود الاتصال بك إذا كنت تستخدم هاتفاً محمولاً.

بالبريد إلى

Independent Review Service
FREEPOST

بالفاكس على الرقم **01216062184**

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

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

وعدنا لك

سنقدم لك رداً كاملاً على شكاواك بأقصى سرعة ممكنة ويكون ذلك عادةً خلال 15 يوماً. نحتاج في بعض الأحيان إلى إجراء استعلامات أكثر أو إلى الحصول على أوراقك من "جوب سنتر بلاس" الأمر الذي قد يتطلب وقتاً أطول.

إذا تقدمت بشكوى سنعاملك بإنصاف. إذا أخطأنا في شيء سنعتذر ونقوم بتصحيح الخطأ.



مساعدات أخرى

يمكن للمنظمات الآتية أن تساعدك وتقدم لك التوجيهات العامة والدعم. إن خدمة المراجعة المستقلة غير مسؤولة عن المعلومات التي تقدمها هذه المنظمات.

مكتب نصح المواطنين (CAB)

إن مكتب نصح المواطنين المحلي هو مكاناً جيداً للحصول على مشورة مجانية بشأن المشاكل القانونية والمالية وغيرها من المشاكل. يمكنك العثور على مكتب CAB المحلي في دليل الهاتف أو على www.citizensadvice.org.uk لإنجلترا وويلز أو على www.cas.org.uk للمكاتب في اسكتلندا.

خدمة النصح القانوني للمجتمع (CLA)

إذا كنت مؤهلاً للحصول على المعونة القانونية، فإن خدمة النصح القانوني للمجتمع يمكن أن تقدم مساعدة مجانية وسرية أو توجيهات قانونية عبر الهاتف بخصوص المشاكل المتعلقة بالديون والإسكان والتوظيف والتعليم والمعونات الرسمية وتخفيض الضرائب. اتصل بالرقم **08453454345** أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني www.communitylegaladvice.org.uk

"أيدج كونسيرن" و "هيلب ذي أيجيد"

"أيدج كونسيرن" و "هيلب ذي أيجيد" قامتا بالانضمام معاً لتكوين جمعيات خيرية وطنية جديدة مكرسة لتحسين حياة كبار السن. تقدم هذه الجمعيات الدعم للأشخاص فوق سن الخمسين للتأكد من أن هؤلاء الناس يحصلون على أقصى استفادة من حياتهم. للتوجيهات والدعم السري يمكنكم الاتصال بهم على الرقم **0800009966** لكل من إنجلترا وويلز وعلى الرقم **08451259732** لاسكتلندا أو زيارة المواقع الإلكترونية www.helptheaged.org.uk أو www.ageconcern.org.uk

الخط الوطني لمشاكل الديون

يقدم الخط الوطني لمشاكل الديون مساعدة مستقلة وسرية ومجانية بشأن كيفية التعامل مع مشاكل الديون وذلك عن طريق الهاتف. يمكنك الاتصال بخط الخدمة الساخن المجاني على الرقم **08088084000** وكذلك تنزيل منشوراتهم من موقعهم الإلكتروني على www.nationaldebtline.co.uk.

الخط الساخن لمكافحة التسليف غير القانوني

إذا كنت قد اقترضت مالاً من شخص لا يحمل ترخيصاً لتسليف المال فإنك لم تخالف القانون - بل هو الذي خالف. يقوم فريق مكافحة التسليف غير القانوني بالتحقيق ومقاضاة المرابين في كافة أنحاء البلاد كما يساعد الناس في الحصول على المشورة المناسبة بشأن الأمور المالية. إذا كانت لديك أية معلومات عن المرابين يمكنك الاتصال على الخط الساخن السري على مدار الساعة؛ اتصل بالرقم **.03005552222**

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

حقوقك والقانون

بعد قيامنا بإعطائك إجابة على سؤالك أو على شكواك، يوجد لك حقوقاً أخرى لتتحدى قرارنا إذا كنت لا تزال غير راضٍ. قد تحتاج إلى الحصول على بعض المساعدة القانونية من المحامين أو من مكتب نصح المواطنين أو المراكز القانونية. بعد خدمة المراجعة المستقلة، توجد المحكمة العليا إذا كنت غير راضٍ عن القرار الصادر لك (تعرف هذه بالمراجعة القضائية) أو محقق شكوى الخدمات الصحية والبرلمان إذا كنت غير راضٍ عن أدائنا أو خدمتنا.