

# এই হল আপনার সিদ্ধান্ত।

আমি আপনার সিদ্ধান্তের পরিণাম এবং তার কারণগুলির উল্লেখ করে একটি চিঠি সংযুক্ত করছি। আশা করি যে আপনি এটা বুঝতে পারবেন এবং আপনি আপনার প্রাপ্ত পরিষেবাগুলির প্রতি সন্তুষ্ট আছেন।

## অভিযোগ বা প্রশ্ন

আপনার সিদ্ধান্ত বা আমাদের পরিষেবার ব্যাপারে আপনার যদি কোনো অভিযোগ বা প্রশ্ন থাকে, তাহলে আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

টেলিফোনে **0800 0961928** নম্বরে  
টেক্সটফোনে **0800 0961929** নম্বরে

আপনি সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9.00টা থেকে বিকাল 4.30টার মধ্যে আমাদের ফোন করতে পারেন। আপনি ল্যান্ডলাইন থেকে বিনামূল্যে ফোন করতে পারেন। আপনি যদি মোবাইল ফোন ব্যবহার করেন তাহলে আমরা আপনাকে ফিরতি কল করব।

পোস্টে এখানে পাঠাতে পারেন  
**ইন্ডিপেন্ডেন্ট রিভিউ সার্ভিস**  
**ক্রিপোস্ট**

ফ্যাক্সে **0121 606 2184** নম্বরে

যদি আপনার দৃষ্টিশক্তির সমস্যা থাকে এবং আপনি আমাদের চিঠিগুলি ব্রেইলে, অডিওটেপে বা বড় ছাপার হরফে পেতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে **0800 0961928** নম্বরে আমাদের ফোন করুন।

আপনি যদি অন্য কোনো ভাষায় আমাদের সাথে কথা বলতে চান বা চিঠি লিখতে চান তাহলে আমরা এটার বন্দোবস্ত করতে পারি। **0800 0961928** নম্বরে আমাদের ফোন করুন, আমরা এই ব্যাপারে আপনার সাথে আলোচনা করব।

## আপনার কাছে আমাদের প্রতিশ্রুতি

আমরা যত শীঘ্র সম্ভব, সাধারণত 15 দিনের মধ্যে আপনার অভিযোগের একটি সম্পূর্ণ উত্তর দেব। কখনও কখনও আমাদের আরও অনুসন্ধান করার অথবা জবসেন্টার প্লাস থেকে আপনার কাগজপত্র পাওয়ার প্রয়োজন হয়, যার জন্য আরও বেশি সময় লাগতে পারে।

আপনি অভিযোগ করলে আমরা আপনার সাথে ন্যায্য আচরণ করব। আমরা যদি ভুল কিছু করে থাকি, তাহলে আমরা ক্ষমা চাইব এবং সেটিকে সংশোধন করব।



## অন্যান্য সহায়তা

নিম্নলিখিত সংস্থাগুলি আপনাকে সাহায্য করতে এবং সাধারণ উপদেশ ও সমর্থন দিতে সমর্থ হতে পারে। ইন্ডিপেন্ডেন্ট রিভিউ সার্ভিস এই সংস্থাগুলির দ্বারা প্রদত্ত তথ্যের জন্য দায়ী নয়।

## সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরো (CAB)

বিনামূল্যে আইনী, আর্থিক ও অন্যান্য সমস্যাগুলি সংক্রান্ত উপদেশ পাওয়ার জন্য আপনার স্থানীয় CAB একটি ভাল জায়গা। আপনি ইংল্যান্ড ও ওয়েলসের জন্য ফোনবুকে বা [www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk) থেকে অথবা স্কটল্যান্ডের ব্যুরোর জন্য [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) থেকে আপনার স্থানীয় CAB-র সন্ধান পেতে পারেন।

## কমিউনিটি লিগাল অ্যাডভাইস (CLA)

আপনি যদি আইনী সহায়তা পাওয়ার জন্য যোগ্য হন, তাহলে কমিউনিটি লিগাল অ্যাডভাইস ঋণ, হাউজিং, চাকুরী, শিক্ষা, ওয়েলফেয়ার বেনিফিট ও ট্যাক্স ক্রেডিটের সমস্যাগুলির ক্ষেত্রে ফোনে বিনামূল্যে ও গোপনীয় সাহায্য বা আইনী উপদেশ দিতে পারে। **0845 345 4 345** এ ফোন করুন বা অনলাইনে

[www.communitylegaladvice.org.uk](http://www.communitylegaladvice.org.uk) এ যান।

## এইজ কনসার্ন ও হেল্প দ্য এজেড

এইজ কনসার্ন ও হেল্প দ্য এজেড প্রবীণ ব্যক্তিদের জীবনের উন্নতিসাধনের প্রতি সমর্পিত নতুন জাতীয় দাতব্য সংস্থা গঠনের জন্য একসাথে যোগ দিয়েছে। তারা 50 বছরের বেশি বয়স্ক সমস্ত মানুষকে সহায়তা দেন, যাতে এটা সুনিশ্চিত করা যায় যেন লোকেরা সবচেয়ে ভালভাবে জীবন উপভোগ করতে পারেন। গোপনীয় উপদেশ ও সহায়তার জন্য আপনি ইংল্যান্ড ও ওয়েলসের জন্য **0800 009 966** নম্বরে এবং স্কটল্যান্ডের জন্য **0845125 9732** নম্বরে তাদের ফোন করতে

## আপনার অধিকার ও আইন

আমরা আপনার অভিযোগ বা প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার পরেও আপনি যদি অখুশি থাকেন, তাহলে আপনার আমাদেরকে চ্যালেঞ্জ জানানোর অন্যান্য অধিকার আছে। আপনার সলিসিটর, সিটিজেন্স অ্যাডভাইস ব্যুরো বা 'ল' সেন্টারগুলির থেকে কিছু আইনী সহায়তা নেওয়ার প্রয়োজন হতে পারে। আপনি যদি আপনার সিদ্ধান্তের ব্যাপারে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে ইন্ডিপেন্ডেন্ট রিভিউ সার্ভিসের পরে হাই কোর্ট আছে (জুডিসিয়াল রিভিউ বা বিচারবিভাগীয় পুনরীক্ষণ নামে পরিচিত)। আপনি আমাদের কাজ বা পরিষেবার ব্যাপারে খুশি না হলে বিকল্প হিসেবে পার্লামেন্টারি অ্যান্ড হেল্থ সার্ভিস অমবাস্যসম্মানের কাছে যেতে পারেন।

পারেন, অথবা [www.helptheaged.org.uk](http://www.helptheaged.org.uk) বা [www.ageconcern.org.uk](http://www.ageconcern.org.uk) এ তাদের ওয়েবসাইট দেখতে পারেন।

## ন্যাশনাল ডেটলাইন

কীভাবে ঋণের সমস্যা সামলাতে হবে সেই ব্যাপারে ন্যাশনাল ডেটলাইন ফোনে বিনামূল্যে, গোপনীয় এবং নিরপেক্ষ সাহায্য প্রদান করে। আপনি **0808 808 4000** নম্বরে তাদের হেল্পলাইনে বিনামূল্যে ফোন করতে পারেন এবং [www.nationaldebtline.co.uk](http://www.nationaldebtline.co.uk) এ তাদের ওয়েবসাইট থেকেও প্রকাশনাগুলি ডাউনলোড করতে পারেন।

## ইল্লিগাল মানি লেন্ডিং হটলাইন

আপনি যদি এমন কারও নিকট থেকে অর্থ ঋণ নিয়ে থাকেন, যার অর্থ ঋণ দেওয়ার লাইসেন্স নেই, তাহলে আপনি কোনও আইন ভাঙ্গেন নি, তারা ভেঙ্গেছেন। ইল্লিগাল মানি লেন্ডিং টিম সারা দেশব্যাপী লোন শার্ক (ঋণ-হাঙ্গর)-দের বিরুদ্ধে তদন্ত করে এবং তাদের শাস্তি দেয় এবং মানুষকে উপযুক্ত আর্থিক উপদেশের সুযোগ পেতে সাহায্য করে। আপনার কাছে যদি লোন শার্কদের সম্বন্ধে কোনও তথ্য থাকে তাহলে আপনি গোপনীয় 24 ঘন্টার হটলাইনে ফোন করতে পারেন, **0300 555 2222** নম্বরে ফোন করুন।

আমরা আপনার দ্বারা আমাদেরকে প্রদত্ত তথ্যকে কীভাবে ব্যবহার করি সেই বিষয়ে আমাদের গোপনীয়তা নীতি ব্যাখ্যা দেয়। অনুরোধ করলে অথবা [www.irs-review.org.uk](http://www.irs-review.org.uk) এ আমাদের ওয়েবসাইট থেকে এটা পাওয়া যায়।