

# 這是您的決定。



我隨附上一封信，列舉出您的決定會產生的後果以及我的理由。我希望您能理解信中的內容，並且對我們提供的服務感到滿意。

## 投訴或疑問

倘若您想要對您的決定或我們的服務提出投訴或疑問，請聯絡我們：

電話號碼 **0800 096 1928**

文本電話號碼 **0800 096 1929**

您可以在週一到週五上午9:00至下午4:30之間給我們打電話。固定電話撥打免話費。倘若您使用行動電話撥打，我們會給您回電話。



請寄至

**Independent Review Service**  
免費郵寄

傳真號碼 **0121 606 2184**

倘若您有視力問題，需要我們以盲文、錄音帶或大字體格式提供信件，請致電給我們：  
**0800 096 1928**。

倘若您想用其他語言與我們交流或給我們寫信，我們可以為您做出安排。請致電**0800 096 1928**聯絡我們，我們將就此與您進行協商。

## 我們對您的承諾

我們會針對您的投訴，儘快給您全面答覆，一般情況下，在15天之內。有時候，我們需要進一步詢問或者向Jobcentre Plus（職業介紹所）索取您的檔，這樣的話，可能需要更長的時間。

我們會公正地處理您的投訴。倘若我們做錯了什麼，我們將道歉並改正錯誤。



## 其他幫助

下列組織可以為您提供說明，向您提供一些一般性的建議和支援。對於這些組織提供的資訊，Independent Review Service 不承擔責任。

### Citizens Advice Bureau ( 公民諮詢局 – CAB )

您所在地的 CAB 是免費諮詢法律、資金和其他問題的理想場所。查找您所在地的 CAB 可以透過電話簿，或者登陸 [www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk) ( 查找英格蘭和威爾土地區的 CAB 辦事處 )，或 [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk) ( 查找蘇格蘭地區的 CAB 辦事處 )。

### Community Legal Advice ( 社區法律諮詢 - CLA )

倘若您符合獲得法律援助的資格，社區法律諮詢可以針對債務、住房、就業、教育、福利待遇和稅負減免等問題，透過電話為您提供免費和保密的說明或法律服務。請致電 **0845 345 4 345** 或登陸 [www.communitylegaladvice.org.uk](http://www.communitylegaladvice.org.uk)

### Age Concern and Help the Aged ( 關注長者和幫助老人機構 )

Age Concern 和 Help the Aged 二個機構現已合併組成了新的國家慈善機構，專門致力於改善老年人的生活。他們為50歲以上的人員提供資助，保證這些人可以盡享晚年生活。倘若您想獲得保密的諮詢和支援，請撥打下列電話：**0800 009 966** ( 英格蘭和威爾士 )，和 **0845 125 9732** ( 蘇格蘭 )；或者登陸其網站：[www.helptheaged.org.uk](http://www.helptheaged.org.uk) 或 [www.ageconcern.org.uk](http://www.ageconcern.org.uk)

### 您的權利和法律規定


當我們針對您的投訴或疑問向您做出答覆後，倘若您仍不滿意，您有權利向我們提出質疑。您可能需要獲得律師、公民諮詢局或法律中心為您提供的法律援助。在接受 Independent Review Service 後，倘若您對您的決定不滿意，您可以向最高法院提出異議 ( 所謂的“ 司法審查” )。或者倘若您對於我們的措施或服務不滿意，您可以向 Parliamentary and Health Service Ombudsman ( 議會及醫療服務申訴專員 ) 提出異議。

### National Debtline ( 國家理債專線 )

National Debtline 透過電話，針對債務問題為您提供免費、保密和獨立的幫助。您可以致電其免費幫助熱線：**0808 808 4000**，也可以從其網站上下載推廣材料：  
[www.nationaldebtline.co.uk](http://www.nationaldebtline.co.uk)。

### Illegal Money Lending Hotline ( 違法貸款求助熱線 )

倘若您從沒有貸款許可的人那裡借了錢，您沒有觸犯法律，是他們觸犯了法律。Illegal Money Lending Team ( 違法貸款檢查隊 ) 負責在全國範圍內調查和起訴放高利貸者，並且幫助人們獲得適當的財務諮詢。倘若您有關於放高利貸者的任何資訊，請致電24小時保密熱線：**0300 555 2222**。

 我們的保密政策解釋了我們如何使用您提供給我們的資訊。只要您提出索取我們即可提供，也可以登陸我們的網站獲取：  
[www.irs-review.org.uk](http://www.irs-review.org.uk)

