અહીં આપનો નિર્ણય છે.

આપના નિર્ણયના પરિણામ અને તે માટેના કારણો જણાવતો પત્ર હું સાથે જોડું છું. મને આશા છે કે આપ તેને સમજશો અને આપે મેળવેલી સેવાથી આપ સંતુષ્ટ હશો.

ફરિયાદો અથવા પ્રશ્નો

જો આપને આપના નિર્ણય કે અમારી સેવા વિશે કોઈપણ ફરિયાદો કે પ્રશ્નો હોય તો આપ અમારો સંપર્ક કરી શકો છો:

0800 096 1928 પર ટેલિફોન દ્વારા

0800 096 1929 પર ટેક્સ્ટફોન દ્વારા

આપ અમને સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 9.00થી સાંજે 4:30 વાગ્યાની વચ્ચે કૉલ કરી શકો છો. આપનો કૉલ લેન્ડલાઈનમાંથી મફત હશે. જો આપ મોબાઈલ ફોનનો ઉપયોગ કરતા હો તો અમે આપને વળતો કૉલ કરીશું.

પોસ્ટ દ્વારા

Independent Review Service
FREEPOST

0121 606 2184 પર ફેક્સ દ્વારા ખરીદો

જો આપને દ્રષ્ટિની નબળાઈ હોય અને અમારા પત્રો બ્રેઈલ લિપિમાં અથવા ઑડિયોટેપ કે મોટા અક્ષરોમાં જોઈતા હોય તો કૃપા કરીને **0800 096 1928** પર અમને કૉલ કરો.

જો આપને અમારી સાથે વાત કરવાની જરૂર પડે અથવા અન્ય ભાષામાં અમને પત્ર લખવો હોય તો અમે તેની ગોઠવણ કરી શકીએ છીએ. **0800 096 1928** પર અમને ફોન કરો અને અમે આ અંગે આપની સાથે ચર્ચા કરીશું.

આપને અમારું વચન

અમે શક્ય તેટલી જલ્દી, સામાન્ય રીતે 15 દિવસની અંદર આપની ફરિયાદનો સંપૂર્ણ પ્રતિસાદ આપીશું. ક્યારેક અમારે વધુ પૂછપરછ કરવી પડે છે અથવા જોબસેન્ટર પ્લસમાંથી આપના કાગળો લાવવા પડે છે જેમાં લાંબો સમય લાગી શકે છે.

જો આપ ફરિયાદ કરો તો અમે આપની સાથે ન્યાયિક રીતે વર્તન કરીશું. જો અમારાથી કંઈક ખોટું થયું હોય તો અમે માફી માંગીશું અને તેને સુધારીશું.

અન્ય મદદ

નીચેના સંગઠનો આપને કદાચ મદદ કરી શકે છે અને આપને સામાન્ય સલાહ અને સહકાર આપી શકે છે. આ સંગઠનો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતી માટે ઈન્ડિપેન્ડન્ટ રિવ્યુ સર્વિસ જવાબદાર નથી.

સિટિઝન્સ એડવાઈસ બ્યુરો (CAB)

આપની સ્થાનિક CAB એ કાનૂની, નાણાંકીય અને અન્ય સમસ્યાઓ પર મફત સલાહ મેળવવા માટેનું એક સારું સ્થળ છે. આપ ફોન બુકમાં અથવા ઈંગ્લેન્ડ અને વેલ્સ માટે **www.citizensadvice.org.uk** પર અથવા સ્કોટલેન્ડમાં બ્યુરોક્સ માટે **www.cas.org.uk** પર આપની સ્થાનિક CAB શોધી શકો છો.

કમ્યુનિટિ લીગલ એડવાઈસ (CLA)

જો આપ લીગલ એઈડ (કાનૂની ખર્ચમાં સહાયતા) માટે લાયક ઠરો તો દેવા, ઘર, રોજગારી, શિક્ષણ, વેલફેર બેનિફિટ્સ (કલ્યાણ લાભો) અને ટેક્સ ક્રેડિટ અંગેની સમસ્યાઓ માટે કમ્યુનિટિ લીગલ એડવાઈસ આપને ફોન પર મફત અને ગુપ્ત મદદ કે કાનૂની સલાહ પૂરી પાડી શકે છે. **0845 345 4 345** પર કૉલ કરો અથવા

www.communitylegaladvice.org.uk પર ઑનલાઈન જાઓ.

એજ કન્સર્ન અને હેલ્પ ધ એજેડ

એજ કન્સર્ન અને હેલ્પ ધ એજેડે વૃદ્ધ લોકોના જીવનને સુધારવા માટે પ્રતિબદ્ધ નવી રાષ્ટ્રીય ચેરિટીનું નિર્માણ કરવા માટે સાથે હાથ મિલાવ્યા છે. તેઓ 50 વર્ષથી ઉપરના બધા લોકો માટે સહાય પૂરી પાડે છે જેથી સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે લોકો તેમના જીવનમાંથી વધુ આનંદ મેળવી શકે. ગુપ્ત સલાહ અને સહકાર માટે આપ ઈંગ્લેન્ડ અને વેલ્સમાં તેમને 0800 009 966 અને સ્કોટલેન્ડમાં 0845 125 9732 પર કૉલ કરી શકો છો અથવા તેમની વેબસાઈટ **www.helptheaged.org.uk** અથવા **www.ageconcern.org.uk**ની મુલાકાત લઈ શકો છો.

નેશનલ ડેટલાઈન

દેવાની સમસ્યાઓનું સમાધાન કઈ રીતે કરવું તે અંગે નેશનલ ડેટલાઈન ફોન પર મફત, ગુપ્ત અને સ્વતંત્ર સહાય આપે છે. આપ **0808 808 4000** પર તેમની હેલ્પલાઈનને મફત કૉલ કરી શકો છો અને તેમની વેબસાઈટ www.nationaldebtline.co.uk પરથી પ્રકાશનો પણ ડાઉનલોડ કરી શકો છો.

ઈલ્લિગલ મની લેન્ડિંગ હૉટલાઈન

નાણાં ધીરવાનું લાયસન્સ ન ધરાવતી કોઈ વ્યક્તિ પાસેથી આપે નાણાં ઉછીના લીધા હોય તો આપે કાયદાનું ઉલ્લંઘન કર્યું નથી પરંતુ તેઓએ કર્યું છે. ઈલ્લિગલ મની લેન્ડિંગ ટીમ સમગ્ર દેશમાં લોન શાર્કની તપાસ કરે છે અને તેમના પર કાનૂની કાર્યવાહી કરે છે તથા લોકોને યોગ્ય નાણાંકીય સલાહની પહોંચ મેળવવામાં પણ મદદ કરે છે. જો આપની પાસે લોન શાર્ક પર કોઈપણ માહિતી હોય તો આપ 24 કલાકની ગુપ્ત હૉટલાઈનને કૉલ કરી શકો છો; **0300 555 2222** પર કૉલ કરો.

આપ અમને જે માહિતી આપો છો તેનો અમે કઈ રીતે ઉપયોગ કરીએ છીએ તે અમારી ગુપ્તતાની નીતિ સમજાવે છે. તે વિનંતી કરવાથી અથવા www.irs-review.org.uk ખાતે અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

આપના અધિકારો અને કાયદો

એક વખત અમે આપની ફરિયાદ કે પ્રશ્નનો જવાબ આપ્યા બાદ પણ જો આપ હજી નાખુશ હો તો આપની પાસે અમને પડકારવાના અન્ય અધિકારો છે. આપને સોલિસિટર્સ, સિટિઝન્ઝ એડવાઈસ બ્યુરો અથવા કાનૂની કેન્દ્રો તરફથી થોડીક કાનૂની મદદ મેળવવાની જરૂર પડી શકે છે. ઈન્ડિપેન્ડન્ટ રિવ્યુ સર્વિસ બાદ જો આપને આપના નિર્ણયથી સંતોષ ન હોય તો હાઈ કૉર્ટ છે (જે જ્યુડિશિયલ રિવ્યુ કહેવાય છે). અથવા જો આપને અમારી કાર્યવાહીઓ કે સેવાથી સંતોષ ન હોય તો પાર્લામેન્ટરી અને હેલ્થ સર્વિસ ઑમ્બડ્સમેન છે.