

这是您的 决定。



我随附上一封信，列举出您的决定会产生的后果以及我的理由。我希望您能理解信中的内容，并且对我们提供的服务感到满意。

投诉或疑问

如果您想要对您的决定或我们的服务提出投诉或疑问，请与我们联系：

电话号码 **0800 096 1928**

文本电话号码 **0800 096 1929**

您可以在星期一到星期五上午9:00至下午4:30之间给我们打电话。座机拨打免话费。如果您使用移动电话拨打，我们会给您回电话。



请寄至

Independent Review Service

免费邮寄

传真号码 **0121 606 2184**



如果您有视力问题，需要我们以盲文、录音带或大字体格式提供信件，请致电给我们：**0800 096 1928**。

如果您想用其他语言与我们交流或给我们写信，我们可以为您做出安排。请致电**0800 096 1928**与我们取得联系，我们将就此与您进行协商。

我们对您的承诺

我们会针对您的投诉，尽快给您全面答复，一般情况下，在15天之内。有时候，我们需要进一步询问或者向 **Jobcentre Plus**（职业介绍所）索取您的文件，这样的话，可能需要更长的时间。

我们会公正地处理您的投诉。如果我们做错了什么，我们将道歉并改正错误。

其他帮助

下列组织可以为您提供帮助，向您提供一些一般性的建议和支持。对于这些组织提供的信息，Independent Review Service 不承担责任。

Citizens Advice Bureau (公民咨询局 – CAB)

您所在地的 CAB 是免费咨询法律、资金和其他问题的理想场所。查找您所在地的 CAB 可以通过电话簿，或者登陆 www.citizensadvice.org.uk (查找英格兰和威尔士地区的 CAB 办事处)，或 www.cas.org.uk (查找苏格兰地区的 CAB 办事处)。

Community Legal Advice (社区法律咨询 - CLA)

如果您符合获得法律援助的资格，社区法律咨询可以针对债务、住房、就业、教育、福利待遇和税负减免等问题，通过电话为您提供免费和保密的帮助或法律服务。请致电

0845 345 4 345 或登陆

www.communitylegaladvice.org.uk

Age Concern and Help the Aged (关注长者和帮助老人机构)

Age Concern 和 Help the Aged 二个机构现已合并组成了新的国家慈善机构，专门致力于改善老年人的生活。他们为50岁以上的人员提供资助，保证这些人可以尽享晚年生活。如果您想获得保密的咨询和支持，请拨打下列电话：**0800 009 966** (英格兰和威尔士)，和 **0845 125 9732** (苏格兰)；或者登陆其网站：www.helptheaged.org.uk 或 www.ageconcern.org.uk

您的权利和法律规定

当我们针对您的投诉或疑问向您做出答复后，如果您仍不满意，您有权利向我们提出质疑。您可能需要获得律师、公民咨询局或法律中心为您提供的法律援助。在接受 Independent Review Service 后，如果您对您的决定不满意，您可以向最高法院提出异议 (所谓的“司法审查”)。或者如果您对于我们的措施或服务不满意，您可以向 Parliamentary and Health Service Ombudsman (议会及医疗服务申诉专员) 提出异议。


National Debtline (国家理债专线)

National Debtline 通过电话，针对债务问题为您提供免费、保密和独立的帮助。您可以致电其免费帮助热线：**0808 808 4000**，也可以从其网站上下载宣传材料：

www.nationaldebtline.co.uk。

Illegal Money Lending Hotline (违法贷款求助热线)

如果您从没有贷款许可的人那里借了钱，您没有触犯法律，是他们触犯了法律。Illegal Money Lending Team (违法贷款检查队) 负责在全国范围内调查和起诉放高利贷者，并且帮助人们获得适当的财务咨询。如果您有关于放高利贷者的任何信息，请致电24小时保密热线：**0300 555 2222**。

 我们的保密政策解释了我们如何使用您提供给我们的信息。只要您提出索取我们即可提供，也可以登陆我们的网站获取：www.irs-review.org.uk。

