

Oto decyzja w Państwa sprawie.

Załączam pismo informujące o wyniku rozpatrzenia decyzji w Państwa sprawie oraz podające uzasadnienie. Mam nadzieję, że zgodzą się Państwo z tym, co przeczytają oraz będą zadowoleni ze świadczonych przez nas usług.

Skargi lub pytania

Jeśli mają Państwo jakieś skargi lub pytania dotyczące decyzji w Państwa sprawie lub odnoszące się do naszych usług, można skontaktować się z nami:

- Pod numerem telefonu **0800 096 1928**
- Pod numerem telefonu tekstowego **0800 096 1929**

Można dzwonić do nas od poniedziałku do piątku w godz. 9:00 – 16:30. Połączenia z telefonu stacjonarnego są bezpłatne. Jeśli dodzwonią się Państwo do nas z telefonu komórkowego, oddzwonimy do Państwa.

- wysyłając BEZPŁATNIE list zaadresowany na:
**Independent Review Service
FREEPOST**
- Pod numerem faksu **0121 606 2184**

Jeśli są Państwo osobą niedowidzącą i potrzebują, by nasze listy były przesyłane do Państwa w alfabecie Braille'a, w postaci nagrania dźwiękowego lub w formacie dużym drukiem prosimy o skontaktowanie się z nami pod numerem telefonu **0800 096 1928**.

Jeśli chcieliby Państwo komunikować się z nami ustnie lub pisemnie w innym języku niż język angielski, możemy to zorganizować. Prosimy zadzwonić do nas pod numer **0800 096 1928**, aby przedyskutować tą kwestię.

Nasze zobowiązania względem Państwa

Udzielimy pełnej odpowiedzi na Państwa skargę w możliwie najkrótszym czasie, zazwyczaj w ciągu 15 dni. Czasami musimy zwracać się z dalszymi pytaniami lub ściągnąć Państwa dokumenty z Jobcentre Plus, co może spowodować wydłużenie terminu.

Jeśli złożą Państwo skargę, będą Państwo traktowani sprawiedliwie. Jeżeli dojdzie do jakiegoś błędu z naszej strony przeprosimy i naprawimy go.



Inne formy pomocy

Poniżej wymieniamy organizacje, które mogą być pomocne dla Państwa poprzez udzielenie ogólnych porad, informacji i wsparcia. Niezależna Agencja ds. Odwołań (Independent Review Service) nie odpowiada za informacje uzyskane od tych podmiotów.

Biuro Porad Obywatelskich (Citizens Advice Bureau) (CAB)

Państwa miejscowe Biuro Porad Obywatelskich (Citizens Advice Bureau - CAB) jest dobrym miejscem, gdzie można uzyskać bezpłatne informacje i porady w sprawach prawnych, finansowych i w sprawach innych problemów. Adres lokalnego biura CAB można znaleźć w książce telefonicznej lub na stronie internetowej www.citizensadvice.org.uk dla Anglii i Walii lub na stronie www.cas.org.uk, która zawiera informacje o takich biurach w Szkocji.

Spoleczna Agencja Porad Prawnych (Community Legal Advice) (CLA)

Jeśli kwalifikują się Państwo do otrzymania pomocy finansowej na pokrycie kosztów prawnych (legal aid) Społeczna Agencja Porad Prawnych (Community Legal Advice - CLA) może udzielić Państwu bezpłatnej i poufnej pomocy oraz porad prawnych przez telefon w przypadku problemów związanych z takimi tematami jak: zadłużenie, sprawy mieszkaniowe, zatrudnienie, edukacja, zasiłki socjalne oraz inne świadczenia pieniężne (tax credits). Z agencją CLA można skontaktować się pod numerem telefonu **0845 345 4 345** lub można wejść na stronę internetową www.communitylegaladvice.org.uk

Age Concern oraz Help the Aged

Organizacje Age Concern i Help the Aged połączyły się, aby stworzyć nową ogólnokrajową organizację charytatywną działającą na rzecz poprawy życia osób starszych. Pomoc udzielana jest wszystkim osobom powyżej 50 roku życia, a jej

celem jest zapewnienie, by osoby te mogły jak najwięcej czerpać z życia. Poufne porady, informacje i wsparcie można uzyskać pod numerem telefonu **0800 009 966** w Anglii i Walii oraz pod numerem **0845 125 9732** dla Szkocji lub można też wejść na strony internetowe www.helptheaged.org.uk oraz www.ageconcern.org.uk

Infolinia ds. Zadłużenia (National Debtline)

Infolinia ds. Zadłużenia oferuje bezpłatną, poufną i niezależną pomoc telefoniczną na temat tego, jak radzić sobie z problemem zadłużenia. Można zadzwonić na bezpłatną infolinię pod numer **0808 808 4000** lub ściągnąć publikacje ze strony internetowej www.nationaldebtline.co.uk.

Infolinia ds. problemu oszustów kredytowych (Illegal Money Lending Hotline)

Jeśli pożyczyci Państwo pieniądze od kogoś, kto nie ma licencji na prowadzenie działalności kredytowej, to nie Państwo złamali prawo, lecz zrobiła to ta instytucja/osoba. Zespół zajmujący się tym problemem bada przypadki naruszania prawa i ściga oszustów kredytowych w całym kraju, pomagając jednocześnie w uzyskaniu dostępu do rzetelnych porad finansowych. Jeśli mają Państwo jakieś informacje o oszustach kredytowych, prosimy zadzwonić na poufną 24-godzinną infolinię pod numer **0300 555 2222**.

Nasza polityka przestrzegania poufności mówi o tym, w jaki sposób wykorzystujemy informacje uzyskane od Państwa. Informacje na ten temat dostępne są na życzenie lub można zapoznać się z nimi na naszej stronie internetowej www.irs-review.org.uk.

Państwa prawa a obowiązujące przepisy

Po uzyskaniu naszej odpowiedzi na Państwa skargę lub pytanie, można także zakwestionować ją w inny sposób, jeśli nadal będą Państwo niezadowoleni. Mogą Państwo potrzebować pomocy prawnej od prawnika, Biura Porad Obywatelskich (Citizens Advice Bureau) lub centrum prawnego (law centre). Następną instancją po Independent Review Service jest Wysoki Sąd (High Court), do którego można zwrócić się, jeśli nadal nie będą Państwo usatysfakcjonowani odpowiedzią udzieloną w Państwa sprawie (jest to sądowy proces odwoławczy). Innymi instytucjami, do których można odwołać się, jeśli nie będą Państwo zgadzali się z naszymi działaniami i nie będą Państwo zadowoleni z naszych usług jest biuro rzecznika praw pacjenta i praw obywatela w kontaktach z ministerstwami i agencjami rządowymi (Parliamentary and Health Service Ombudsman).