ਇਹ ਤੁਹਾਡਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਹੈ।

ਮੈਂ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਨੱਥੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਾਰਨ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਮੈਂ ਆਸ ਕਰਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ 0800 096 1928 'ਤੇ
ਟੈਕਸਟਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ 0800 096 1929 'ਤੇ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9.00 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4.30 ਵਜੇ ਤਕ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਲ ਲੈਂਡਲਾਈਨ ਤੋਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮੋਬਾਈਲ ਫ਼ੋਨ ਵਰਤਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਫ਼ੋਨ ਕਰਾਂਗੇ।

ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ

Independent Review Service
FREEPOST

ਫ਼ੈਕਸ ਦੁਆਰਾ 0121 606 2184 'ਤੇ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਨਜ਼ਰ ਕਮਜ਼ੋਰ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਪੱਤਰ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ, ਸੁਣਨ ਵਾਲ਼ੀ ਟੇਪ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ 0800 096 1928 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਲਿਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਨੂੰ 0800 096 1928 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਾਅਦਾ

ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇਗਾ, ਅਤੇ ਆਮ ਕਰਕੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੂਰਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਕਈ ਵਾਰ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਛਾਣ-ਬੀਣ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋਬਸੈਂਟਰ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਗਜ਼ ਲੈਣੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੰਬਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਗਲਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮਾਫ਼ੀ ਮੰਗਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਾਂਗੇ।

Independent Review Service
for the Social Fund

ਹੋਰ ਮਦਦ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸੰਗਠਨ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਮ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇੰਡੀਪੈਨਡੰਟ ਰਿਵੀਊ ਸਰਵਿਸ ਇਹਨਾਂ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਜੁੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਐਡਵਾਇਸ ਬਿਊਰੋ (CAB)

ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਾਨਕ CAB ਕਨੂੰਨੀ, ਪੈਸੇ ਸੰਬੰਧੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਸਲਾਹ ਲੱਭਣ ਲਈ ਚੰਗਾ ਸਥਾਨ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਸਥਾਨਕ CAB ਫ਼ੋਨ ਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੰਗਲੈਂਡ ਅਤੇ ਵੇਲਜ਼ ਲਈ **www.citizensadvice.org.uk** 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਕੌਟਲੈਂਡ ਲਈ **www.cas.org.uk** 'ਤੇ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਲੀਗਲ ਐਡਵਾਇਸ (CLA)

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਨੂੰਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਲੀਗਲ ਐਡਵਾਇਸ (ਸਮੁਦਾਇਕ ਕਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਜ਼, ਰਿਹਾਇਸ਼, ਰੁਜ਼ਗਾਰ, ਸਿੱਖਿਆ, ਕਲਿਆਣ ਸੰਬੰਧੀ ਫ਼ਾਇਦੇ ਅਤੇ ਟੈਕਸ ਕ੍ਰੈਡਿਟਾਂ ਲਈ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮਦਦ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਮੁਹੱਈਆਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। 0845 345 4 345 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਆਨਲਾਈਨ **www.communitylegaladvice.org.uk** 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਏਜ ਕਨਸਰਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ ਦਿ ਏਜਡ

ਏਜ ਕਨਸਰਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ ਦਿ ਏਜਡ ਨੇ ਮਿਲ ਕੇ ਨਵੀਆਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਚੈਰਿਟੀਆਂ ਬਣਾਈਆਂ ਹਨ ਜੋ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਦਗੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਹਨ। ਉਹ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ 50 ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਉਮਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਲੋਕ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਣ। ਗੁਪਤ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਇੰਗਲੈਂਡ ਅਤੇ ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ 0800 009 966 'ਤੇ ਅਤੇ ਸਕਾਟਲੈਂਡ ਵਿੱਚ 0845 125 9732 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ **www.helptheaged.org.uk** ਜਾਂ **www.ageconcern.org.uk** 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਨੈਸ਼ਨਲ ਡੈਟਲਾਈਨ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਡੈਟਲਾਈਨ (ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਲਾਈਨ) ਕਰਜੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਬਾਰੇ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਮੁਫ਼ਤ, ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਸੁੰਤਤਰ ਮਦਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ ਮੁਫ਼ਤ 0808 808 4000 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.nationaldebtline.co.uk ਤੋਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵੀ ਡਾਉਨਲੋਡ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇਲਲੀਗਲ ਮਨੀ ਲੈਂਡਿੰਗ ਹੋਟਲਾਈਨ (ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਹੋਟਲਾਈਨ)

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਤੋਂ ਪੈਸਾ ਉਧਾਰ ਲਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਕੋਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦਾ ਲਾਇਸੈਂਸ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਕਨੂੰਨ ਨਹੀਂ ਤੋੜਿਆ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਤੋੜਿਆ ਹੈ। ਇਲਲੀਗਲ ਮਨੀ ਲੈਂਡਿੰਗ ਟੀਮ ਦੇਸ ਭਰ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਧੋਖਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਮੁਕੱਦਮਾ ਚਲਾਉਂਦੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਵੀ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ 24 ਘੰਟੇ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਗੁਪਤ ਹੋਟਲਾਈਨ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ; 0300 555 2222 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਸਾਡੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.irs-review.org.uk 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਾਨੂੰ ਚੁਣੌਤੀ ਦੇਣ ਦੇ ਹੋਰ ਹੱਕ ਹਨ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਕੀਲਾਂ, ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਐਡਵਾਇਸ ਬਿਊਰੋਜ਼ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਕੇਂਦਰਾਂ ਤੋਂ ਕੁਝ ਕਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਇੰਡੀਪੈਨਡੰਟ ਰਿਵੀਊ ਸਰਵਿਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹਾਈ ਕੋਰਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਰਣਾਇਕ ਪੜਚੋਲ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)। ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਪਾਰਲੀਮੈਂਟਰੀ ਅਤੇ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।