یہ رہا آپ کا فیصلہ

آپ کے فیصلہ کا نتیجہ اور اس کے اسباب کو پیش کرتے ہوئے میں ایک خط منسلک کرتا ہوں۔ مجھے امید ہے کہ آپ اسے سمجھ جائیں گے اور جو خدمات آپ کو ملی ہیں ان سے آپ مطمئن ہوں گے۔

شکایتیں اور سوالات

اگر آپ کو اپنے فیصلہ یا ہماری خدمت سے متعلق شکایتیں یا سوالات کرنے ہیں تو آپ ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں:

بذریعۂ ٹیلیفون **0800 096 1928** پر
بذریعۂ ٹیکسٹ فون **0800 096 1929** پر

آپ پیر سے جمعہ تک صبح 9 بجے سے شام کے 4:30 بجے تک ہمیں کال کر سکتے ہیں۔ لینڈ لائن سے آپ کی کال مفت ہوگی۔ اگر آپ موبائل فون استعمال کرتے ہیں تو ہم آپ کو واپس کال کریں گے۔

ڈاک کے ذریعہ
انڈیپینڈینٹ ریویو سروس
فری پوسٹ

بذریعۂ فیکس **0121 606 2184** پر

اگر بینائی کے اعتبار سے آپ کمزور ہیں اور ہمارے خطوط بریل، آڈیو ٹیپ یا بڑے حروف میں چاہتے ہیں تو براہ کرم **0800 096 1928** پر ہمیں کال کریں۔

اگر آپ ہم سے کسی دوسری زبان میں بات کرنا یا ہمیں لکھنا چاہتے ہیں تو ہم اس کا بھی بندوبست کر سکتے ہیں۔ ہمیں **0800 096 1928** پر فون کریں اور اس بارے میں ہم آپ سے بات کریں گے۔

آپ سے ہمارا وعدہ

ہم جلد سے جلد، عام طور پر 15 دنوں کے اندر آپ کی شکایتوں کا مکمل جواب دیں گے۔ کبھی کبھی ہمیں مزید استفسار کی ضرورت پڑتی ہے یا جاب سنٹر پلس سے آپ کے کاغذات لینے کی ضرورت پڑتی ہے جس میں زیادہ وقت لگ سکتا ہے۔

اگر آپ شکایت کرتے ہیں تو ہم آپ کے ساتھ بہت ہی صاف ستھرے انداز میں برتاؤ کریں گے۔ اگر ہمیں کوئی غلطی ملی تو ہم معذرت خواہ ہوں گے اور اسے ٹھیک کریں گے۔

irs
Independent Review Service
for the Social Fund

دوسری مدد

مندرجہ ذیل تنظیمیں آپ کی مدد کر سکتی ہیں اور آپ کو عام مشورے اور تعاون دے سکتی ہیں۔ ان تنظیموں کی طرف سے فراہم کردہ معلومات کے لئے انڈیپینڈینٹ ریویو سروس ذمہ دار نہیں ہے۔

سٹیزنز ایڈوائس بیورو (CAB)

قانونی، رقم اور دیگر مسائل کے سلسلے میں مفت مشورہ حاصل کرنے کے لئے آپ کا مقامی CAB بہترین جگہ ہے۔ آپ کو اپنا مقامی CAB ٹیلیفون بک میں یا انگلینڈ اور ویلز کے لئے ویب سائٹ www.citizensadvice.org.uk پر یا اسکاٹ لینڈ میں سرکاری محکمہ کے لئے ویب سائٹ www.cas.org.uk پر مل سکتا ہے۔

کمیونٹی لیگل ایڈوائس (CLA)

اگر آپ قانونی امداد کے اہل ہیں، تو کمیونٹی لیگل ایڈوائس قرض، ہاؤسنگ، روزگار، تعلیم، فلاح و بہبود سے متعلقہ منافع اور ٹیکس کریڈٹ کے مسائل کے سلسلے میں فون پر مفت اور مخفی تعاون یا قانونی مشورہ فراہم کر سکتا ہے۔ **0845 345 4 345** پر کال کریں یا ویب سائٹ **www.communitylegaladvice.org.uk** پر آن لائن ہوں۔

ایج کنسرن اور ہیلپ دی ایجڈ

ایج کنسرن اور ہیلپ دی ایجڈ دونوں ایک ساتھ مل گئے ہیں تاکہ نئے قومی خیراتی اداروں کی تشکیل دے سکیں جو معمر اشخاص کی زندگیوں کو بہتر بنانے کے لئے وقف ہوں۔ یہ 50 سے زائد عمر کے سبھی لوگوں کو تعاون فراہم کرتے ہیں تاکہ یہ یقین دہانی کرا سکیں کہ لوگ زندگی سے بہت کچھ حاصل کرسکتے ہیں۔ مخفی مشورہ اور تعاون کے لئے آپ انہیں انگلینڈ اور ویلز کے لئے **0800 009 966** پر اور اسکاٹ لینڈ کے لئے **0845 125 9732** پر کال کر سکتے ہیں یا **www.helptheaged.org.uk** یا **www.ageconcern.org.uk** پر ان کی ویب سائٹیں دیکھ سکتے ہیں۔

نیشنل ڈیٹ لائن

نیشنل ڈیٹ لائن فون پر اس سلسلے میں مفت، مخفی اور مستقل مدد فراہم کرتی ہے کہ قرض کے مسائل سے کس طرح نمٹیں۔ آپ ان کی ہیلپ لائن کو **0808 808 4000** پر مفت کال کر سکتے ہیں اور ان کی ویب سائٹ www.nationaldebtline.co.uk سے اشاعتوں کو ڈاؤن لوڈ بھی کر سکتے ہیں۔

غیر قانونی رقم قرض دینے سے متعلق ہاٹ لائن

اگر آپ نے کسی ایسے شخص سے ادھار لے رکھا ہے جس کے پاس رقم قرض دینے کا لائسنس نہیں ہے، تو آپ نے قانون شکنی نہیں کی ہے – ان لوگوں نے کی ہے۔ غیر قانونی رقم قرض دینے سے متعلقہ ٹیم تحقیق کرتی ہے اور پورے ملک کے اندر قرض دہندہ لٹیروں کے خلاف مقدمہ دائر کرتی ہے اور صحیح مالی مشورے تک رسائی میں لوگوں کی مدد بھی کرتی ہے۔ اگر قرض دہندہ لٹیروں کے سلسلے میں آپ کے پاس کوئی معلومات ہے تو آپ 24 گھنٹے مخفی ہاٹ لائن کو کال کر سکتے ہیں؛ **0300 555 2222** پر کال کریں۔

ہماری رازداری کی پالسی اس بات کی وضاحت کرتی ہے کہ آپ جو معلومات ہمیں فراہم کرتے ہیں ہم انہیں کس طرح استعمال کرتے ہیں۔ یہ مطالبہ پر یا ہماری ویب سائٹ **www.irs-review.org.uk** پر دستیاب ہے۔

آپ کے حقوق اور قانون

ہماری طرف سے آپ کی شکایت یا سوال کا جواب دئے جانے کے بعد بھی اگر آپ نا خوش ہیں تو آپ کے پاس ہمیں چیلنج کرنے کے لئے دوسرے حقوق ہیں۔ آپ کو قانون داں پیرو کار، سٹیزنس ایڈوائس بیوروز یا قانون کے مراکز سے کچھ قانونی مدد لینی پڑ سکتی ہے۔ اگر آپ اپنے فیصلہ (جو جوڈیشیل ریویو کے نام سے جانا جاتا ہے) سے مطمئن نہیں ہیں تو انڈیپینڈینٹ ریویو سروس کے بعد ہائی کورٹ ہے۔ یا اگر آپ ہماری کارروائیوں یا خدمت سے خوش نہیں ہیں تو پارلیمنٹ اینڈ ہیلتھ سروس ومبڈسمین سے رابطہ کریں۔