



Neatkarīgais pārstāvības dienests

Kas ir Neatkarīgais pārstāvības pakalpojums (Independent Advocacy Service)?

Tas ir bezmaksas neatkarīgs pakalpojums, kas pieejams cilvēkiem ar invaliditāti, kuriem var būt nepieciešams papildu atbalsts, lai piekļūtu un pieteiktos Skotijas Sociālās nodrošināšanas iestādes (Social Security Scotland) pabalstiem.

Šo pakalpojumu nodrošina VoiceAbility, organizācija, kas darbojas ārpus Skotijas valdības un Skotijas Sociālās nodrošināšanas iestādes ietvariem. VoiceAbility ir labdarības organizācija, kas nodrošina neatkarīgus pārstāvības pakalpojumus jau 40 gadus.

Kas var izmantot šo pakalpojumu?

Šis pakalpojums ir pieejams visiem iedzīvotājiem Skotijā, kuriem ir kāda invaliditāte un nepieciešams atbalsts, lai saņemtu un izmantotu Skotijas Sociālās nodrošināšanas iestādes pabalstus. Tie var būt cilvēki ar sensoro invaliditāti, garīgās veselības problēmām vai mācīšanās traucējumiem.

Šis pakalpojums ir pieejams arī vecākiem vai aprūpētājiem ar invaliditāti, kuriem nepieciešams atbalsts, lai saņemtu pabalstus bērnam. To var izmantot arī vecāki vai aprūpētāji, kuri piesakās pabalstiem bērniem ar invaliditāti, ja bērns vēlas piedalīties šajā procesā un viņam vajadzīgs atbalsts.

Ko pārstāvis dara?

Pārstāvis var palīdzēt cilvēkiem ar invaliditāti:

- tikt uzklausītiem un saprastiem
- uzdot jautājumus un saņemt informāciju par pabalstiem
- saprast, kādiem pabalstiem viņi var pieteikties
- saprast, kā pieteikties pabalstiem
- saprast, kādus pakalpojumus viņi var gaidīt un ko darīt, ja viņiem ir kādi jautājumi
- saprast vēstules, pieteikumu veidlapas, telefona sarunas un tikšanās reizes ar Skotijas Sociālās nodrošināšanas iestādi
- pilnībā iesaistīties pieteikumu iesniegšanas procesā
- pastāstīt Skotijas Sociālās nodrošināšanas iestādei par sevi, savu situāciju un to, ko viņi vēlas vai kas viņiem vajadzīgs
- pastāstīt Skotijas Sociālās nodrošināšanas iestādei to, ko viņi domā par saviem pabalstiem un tiem pakalpojumiem, ko viņi saņem, un saprast, ko darīt, ja viņi nav apmierināti.

Pārstāvis:

- noskaidros, kā cilvēkam ir vieglāk saprast un pateikt to, ko viņš vēlas
- komunicēs ar klientu tādā veidā, kā klientam ir vieglāk
- runās vai rakstīs klienta vietā tikai tad, ja klients to lūgs, vai arī tad, ja klients nespēj runāt vai rakstīt
- iegūs informāciju no citiem cilvēkiem, lai palīdzētu klientam izteikt savas domas. Pārstāvis to darīs tikai tad, ja klients viņam atļaus to darīt, izņemot gadījumus, kad klients nespēj dot savu piekrišanu
- aizsargās klienta tiesības, izklāstot klienta situāciju, ja viņš pats to nespēj.

Ko pārstāvis nedara?

Pārstāvis:

- nesniegs padomus par pabalstiem
- nesniegs juridiskas konsultācijas
- nepieņems lēmumus klienta vietā
- neizteiks savas personīgās domas vai viedokļus.

Kad ir iespējams izmantot šos pakalpojumus?

Klienti var lūgt pārstāvja atbalstu jebkurā laikā – pirms viņi iesniedz pieteikumus, to iesniegšanas laikā un tad, ja viņi vēlas apstrīdēt atbildi uz savu pieteikumu vai arī iesniegt sūdzību.

Kā piekļūt šiem pakalpojumiem?

Klienti var sazināties ar VoiceAbility tieši, zvanot uz bezmaksas tālruņa numuru 0300 303 1660, apmeklējot vietni www.voiceability.org, vai sūtot e-pastu uz SocialSecurityAdvocacy@voiceability.org.

Klienti var arī piekļūt šim atbalstam, bez maksas sazinoties ar Skotijas Sociālās nodrošināšanas iestādi tādā veidā, kā viņiem visērtāk, vai nu:

- pa tālruni, zvanot uz 0800 182 2222 un palūdzot nosūtījumu Neatkarīgā pārstāvības pakalpojuma izmantošanai
- izmantojot tērzēšanu tīmeklī
- izmantojot teksta pārvešanas pakalpojumu, zvanot uz 18001 +0300 244 4000
- britu zīmju valodas lietotāji var izmantot pakalpojumu vietnē contactscotland-bsl.org/device-direct

Kas notiks tālāk?

Pēc klienta pieteikšanās VoiceAbility pārstāvis piecu darba dienu laikā sazināsies ar klientu, izmantojot klientam vispiemērotāko veidu. Pēc tam pārstāvis runās ar klientu, lai noskaidrotu viņa vajadzības.

Šie pakalpojumi klientiem tiek sniegti bez nekādas maksas, turklāt VoiceAbility pilnībā atmaksās visus ceļa izdevumus piekļuvei šiem pakalpojumiem.