



Social Security Scotland  
Tèarainteachd Shòisealta Alba

# Independent Advocacy Service

## Czym zajmuje się Independent Advocacy Service (Niezależna Służba Doradcza)?

Jest to bezpłatny i niezależny ośrodek dla osób z niepełnosprawnościami, które mogą potrzebować dodatkowego wsparcia, by uzyskać dostęp i złożyć wniosek o świadczenia od Social Security Scotland (Szkocki Zakład Ubezpieczeń Społecznych).

Te usługi są świadczone przez VoiceAbility, czyli organizację niezależną od Rządu Szkockiego i Social Security Scotland. VoiceAbility to organizacja charytatywna, która świadczy niezależne usługi doradcze od ponad 40 lat.

## Kto może korzystać z tej usługi?

Ośrodek jest otwarty dla wszystkich mieszkańców Szkocji z niepełnosprawnościami, którzy potrzebują wsparcia w uzyskaniu dostępu i złożeniu wniosku o świadczenia od Social Security Scotland. Może to dotyczyć osób z niepełnosprawnością czuciową, schorzeniem psychicznym lub z zaburzeniami uczenia się.

Ośrodek jest również dostępny dla rodziców lub opiekunów z niepełnosprawnością, którzy potrzebują wsparcia, by uzyskać świadczenia dla dziecka. Lub dla rodziców lub opiekunów, którzy pobierają zasiłki dla dziecka z niepełnosprawnością, jeśli dziecko chce być zaangażowane w ten proces i potrzebuje wsparcia.

## Co robi doradca?

Doradca może pomóc osobom z niepełnosprawnością, by:

- zostały wysłuchane i zrozumiane
- mogły zadać pytania i uzyskać informacje na temat zasiłków
- mogły zrozumieć, o jakie świadczenia mogą się ubiegać
- mogły zrozumieć, w jaki sposób ubiegać się o zasiłki
- mogły zrozumieć, jakich usług mogą oczekiwać oraz co mogą zrobić w razie jakichkolwiek pytań
- mogły zrozumieć treść listów, formularzy aplikacyjnych, rozmów telefonicznych i spotkań z pracownikami Social Security Scotland
- mogły być w pełni zaangażowane w proces składania wniosku
- mogły opowiedzieć pracownikom Social Security Scotland o sobie, swojej sytuacji oraz o tym, czego chcą i potrzebują
- mogły powiedzieć pracownikom Social Security Scotland o tym, co sądzą o swoich świadczeniach oraz usługach, jakie otrzymują oraz by mogły zrozumieć, co zrobić, jeśli są niezadowolone.

Doradca:

- ustali, jak danej osobie jest najłatwiej zrozumieć informacje i wyrazić swoje poglądy
- będzie komunikował się z klientem w jak najłatwiejszy dla niego sposób
- będzie mówił lub pisał w imieniu klienta tylko wtedy, gdy klient go o to poprosi lub wtedy, gdy klient nie umie mówić lub pisać
- uzyska informacje od innych osób, by pomóc klientowi w wyrażeniu jego poglądów. Doradcy będą robić to tylko wtedy, gdy klient im na to pozwoli, chyba że klient nie może wyrazić zgody
- będzie chronić prawa klienta, reprezentując jego sytuację, jeśli klient nie może tego uczynić.

### Czego doradca nie robi?

Doradca nie będzie:

- udzielał porad na temat świadczeń
- oferował porad prawnych
- podejmował decyzji w imieniu klienta
- dzielił się własnymi poglądami lub opiniami.

### Jak można skorzystać z tej usługi?

Klienci mogą zwrócić się o pomoc doradcy w dowolnym czasie – przed złożeniem wniosku, podczas składania wniosku, jeśli chcą podważyć wynik wniosku lub złożyć skargę.

### Jak można skorzystać z tego ośrodka?

Klienci mogą skontaktować się z VoiceAbility bezpośrednio pod bezpłatnym numerem telefonu 0300 303 1660 lub odwiedzając stronę [www.voiceability.org](http://www.voiceability.org), lub wysyłając e-mail do: [SocialSecurityAdvocacy@voiceability.org](mailto:SocialSecurityAdvocacy@voiceability.org).

Klienci mogą także skorzystać z tego wsparcia, kontaktując się z Social Security Scotland za darmo, w sposób, jaki im najbardziej odpowiada, np.:

- telefonicznie pod numerem 0800 182 2222, prosząc o skierowanie do Independent Advocacy Service
- za pomocą czatu internetowego
- przy pomocy telefonu tekstowego pod numerem 18001 +0300 244 4000
- zaś dla użytkowników brytyjskiego języka migowego: [contactscotland-bsl.org/device-direct/](http://contactscotland-bsl.org/device-direct/)

### Co dalej?

Gdy klient skontaktuje się z ośrodkiem, doradca z VoiceAbility skontaktuje się z klientem w najbardziej odpowiedni dla niego sposób w ciągu pięciu dni roboczych. Doradca będzie następnie komunikował się z klientem na temat jego potrzeb.

Klienci mogą skorzystać z tej usługi całkowicie bezpłatnie, zaś wszelkie koszty podróży (niezbędne, by skorzystać z ośrodka) zostaną zwrócone przez VoiceAbility.