



Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

Serviciul independent de reprezentare [ro. Independent Advocacy Service]

Ce este Serviciul independent de reprezentare?

Acesta este un serviciu gratuit și independent, aflat la dispoziția persoanelor cu dizabilități, care au nevoie de sprijin suplimentar pentru accesarea și solicitarea ajutoarelor oferite de Social Security Scotland.

Serviciul este oferit de VoiceAbility, o organizație care nu face parte din Guvernul scoțian și nici din Social Security Scotland. VoiceAbility este o organizație caritabilă care prestează servicii independente de reprezentare de 40 de ani.

Cine poate utiliza acest serviciu?

Serviciul stă la dispoziția tuturor persoanelor cu dizabilități din Scoția care au nevoie de sprijin pentru a accesa și a solicita ajutoarele sociale oferite de Social Security Scotland. Aceasta poate include persoanele cu dizabilități senzoriale, boli mentale sau dizabilități de învățare.

Serviciul este disponibil și pentru părinții sau îngrijitorii cu dizabilități, care au nevoie de sprijin pentru a accesa ajutoare sociale pentru un copil sau pentru părinții sau îngrijitorii care accesează ajutoare sociale pentru un copil cu dizabilități, în cazul în care copilul dorește să fie implicat în demersuri și are nevoie de sprijin.

Ce face un reprezentant?

Reprezentantul ajută persoanele cu dizabilități să:

- se facă auzite și înțelese
- adreseze întrebări și să primească informații legate de ajutoare sociale
- înțeleagă la ce fel de ajutoare sociale au dreptul
- înțeleagă cum să depună cerere pentru ajutoare sociale
- înțeleagă serviciul de care pot beneficia și ce să facă dacă au întrebări
- înțeleagă scrisorile, formularele, apelurile telefonice și întâlnirile cu Social Security Scotland
- se implice complet în demersul de solicitare
- furnizeze informații către Social Security Scotland despre ei însuși, situația lor, și ce își doresc sau de ce au nevoie
- să transmită Social Security Scotland părerea lor despre ajutoarele primite și serviciul prestat, precum și să înțeleagă ce pot să facă dacă nu sunt mulțumiți.

Reprezentantul va:

- afla cum este mai ușor unei persoane să înțeleagă un mesaj și să-și transmită mesajul
- comunica cu clientul în maniera cea mai ușoară pentru acesta
- vorbi sau scrie pentru client doar atunci când clientul îi cere acest lucru sau atunci când clientul nu poate vorbi sau scrie
- obține informații de la alte persoane pentru a ajuta clientul să își exprime opiniile. Reprezentantul va face acest lucru doar cu acordul clientului, cu excepția situației în care clientul nu-și poate da consimțământul
- va proteja drepturile clientului prin prezentarea cazului acestuia, dacă clientul nu poate face acest lucru.

Ce nu face un reprezentant?

Reprezentantul:

- nu face recomandări legate de ajutoare sociale
- nu oferă consiliere juridică
- nu ia decizii pentru client
- nu își împărtășește propriile păreri sau opinii.

Când poate fi accesat serviciul?

Clienții pot solicita oricând sprijinul unui reprezentant – înainte de a depune o cerere, în timpul depunerii cererii, dacă doresc să conteste rezultatul evaluării unei cereri sau dacă doresc să depună o plângere.

Cum se poate accesa serviciul?

Clienții pot contacta direct VoiceAbility prin apel gratuit la 0300 303 1660, accesând www.voiceability.org sau trimițând un e-mail la SocialSecurityAdvocacy@voiceability.org.

Clienții, de asemenea, pot accesa serviciul contactând gratuit Social Security Scotland în modul cel mai convenabil pentru aceștia, conform următoarelor:

- telefonând la 0800 182 2222 și cerând ca apelul lor să fie transferat la Serviciul independent de reprezentare
- prin web chat
- prin serviciul de telex la 18001 +0300 244 4000
- sau utilizatorii limbajului de semne britanic (BSL) pot accesa contactscotland-bsl.org/device-direct/

Ce se va întâmpla în continuare?

După ce clientul a luat legătura, acesta va fi contactat de un reprezentant de la VoiceAbility prin modalitatea cea mai convenabilă pentru client, în termen de cinci zile lucrătoare. Reprezentantul va comunica cu clientul pentru a afla nevoile acestuia.

Serviciul este complet gratuit pentru clienți, iar costurile de deplasare pentru a accesa serviciul vor fi rambursate de VoiceAbility.