



Независимая служба защиты гражданских интересов (Independent Advocacy Service)

Что такое Независимая служба защиты гражданских интересов?

Это бесплатная и независимая служба для людей с инвалидностью, которым может потребоваться дополнительная поддержка при доступе к получению пособий, предоставляемых Департаментом социального обеспечения Шотландии, и подаче заявлений на их получение.

Работу данной службы обеспечивает организация VoiceAbility, действующая отдельно от правительства Шотландии и Департамента социального обеспечения Шотландии. VoiceAbility – это благотворительная организация, уже более 40 лет работающая в сфере защиты гражданских интересов.

Кто может воспользоваться этой услугой?

Данная служба предназначена для всех проживающих в Шотландии людей с инвалидностью, которым может потребоваться дополнительная поддержка при доступе к пособиям, предоставляемым Департаментом социального обеспечения Шотландии (Social Security Scotland), и подаче заявлений на их получение. Это могут быть люди, страдающие расстройствами чувственного восприятия, психическими заболеваниями или люди с трудностями при обучении.

Услугой также могут воспользоваться родители или опекуны с инвалидностью, которым требуется помощь в доступе к получению пособий на ребенка. Служба также оказывает поддержку родителям и опекунам в доступе к пособиям на ребенка с инвалидностью, если ребенок желает участвовать в данном процессе и нуждается в помощи.

Какую помощь оказывают консультанты?

Консультант готов помочь людям с инвалидностью следующим образом:

- помочь им быть услышанными и понятыми
- задавать вопросы и получать информацию о пособиях
- разобраться в том, на какие пособия они могут претендовать
- разобраться в том, как подать заявку на получение пособий
- разобраться в том, на какое обслуживание они могут рассчитывать, и что делать при возникновении вопросов
- разобраться в письмах, бланках заявлений, телефонных звонках и встречах с представителями Департамента социального обеспечения Шотландии
- принять деятельное участие в процессе подачи заявлений
- сообщать Департаменту социального обеспечения Шотландии о себе, об их обстоятельствах, запросах и потребностях
- сообщать Департаменту социального обеспечения Шотландии мнения о предоставляемых пособиях и обслуживании, а также разбираться в том, что следует предпринимать, если клиенты остались недовольны.

Консультант будет:

- находить наиболее простой способ общения с клиентами и передачи информации, которую клиентам необходимо донести
- общаться с клиентами наиболее простым для них образом
- говорить или писать от имени клиента только по просьбе клиента, или если клиент не может говорить или писать самостоятельно
- получать информацию от других людей, чтобы помочь клиенту выразить свое мнение – консультант будет делать это только с разрешения клиента, кроме случаев, когда клиент не имеет возможности дать свое согласие
- защищать права клиентов, представляя их обстоятельства, если клиенты не могут делать это самостоятельно.

Чего консультанты не делают?

Консультанты не будут:

- консультировать по вопросам пособий
- предоставлять правовые консультации
- принимать решения за клиентов
- делиться своими взглядами или мнениями.

При каких обстоятельствах можно обращаться в эту службу?

Клиенты могут обращаться за помощью в любое время – до подачи заявления, в процессе подачи заявления, в том случае, если они хотят оспорить результат поданного ими заявления или направить жалобу.

Как можно получить доступ к этой услуге?

Клиенты могут напрямую обратиться в организацию VoiceAbility по бесплатному телефону 0300 303 1660 или отправив электронное письмо на адрес SocialSecurityAdvocacy@voiceability.org.

Клиенты также могут получить поддержку этой службы, бесплатно обратившись в Департамент социального обеспечения Шотландии (Social Security Scotland) любым из удобных им способов:

- по телефону 0800 182 2222 – нужно попросить связать их с Независимой службой защиты гражданских интересов (Independent Advocacy Service)
- через веб-чат
- через службу передачи текста для людей с ограниченными возможностями (Text Relay Service): 18001 +0300 244 4000
- те, кто пользуется британским языком жестов, могут обратиться на веб-сайт contactscotland-bsl.org/device-direct/

Что произойдет далее?

После того, как с нами свяжется клиент, защитник VoiceAbility обратится к нему в течение пяти рабочих дней таким образом, как это наиболее удобно клиенту. Затем защитник выяснит потребности клиента.

Служба работает на полностью бесплатной для клиентов основе; любые расходы на транспорт в целях использования службы будут возмещены организацией VoiceAbility.