



## خدمة التوصيل المحلي

### ما هي خدمة التوصيل المحلي؟

تتكون خدمة التوصيل المحلي الخاص بنا من مستشاري لدعم العملاء المدربين تدريباً خاصاً والمقيمين في كل منطقة بلدية محلية في اسكتلندا وسيكونون متأهلين للمساعدة في توجيه الأشخاص خلال عملية تقديم الطلب.

### من يمكنه الوصول إلى هذه الخدمة؟

الخدمة متاحة لكل الأشخاص، بما في ذلك العملاء الحاليين والجدد، في جميع مناطق السلطة المحلية في اسكتلندا.

### ماذا يفعل مستشار دعم العملاء؟

سيقوم مستشار دعم العملاء:

- بتقديم معلومات عن جميع إعاناتنا بما في ذلك الأهلية وكيفية الطلب وكيفية و محل الوصول الى الدعم.
- المساعدة في ملء استمارات التقديم الورقية أو عبر الإنترنت
- إجراء عمليات التحقق عن الهوية أو المستندات
- مساعدة الأشخاص على إرسال معلومات بتغيير الظروف
- مساعدة الأشخاص على تقديم شكوى أو ملاحظات
- تقديم معلومات عن العملية والجداول الزمنية لإعادة التحديد والطعون
- مقابلة المعينين الذين يتصرفون نيابة عن العميل
- إحالة الأشخاص أو تقديم معلومات عن الخدمات الأخرى ذات الصلة التي يمكنها تقديم المشورة والنيابة بما في ذلك النيابة المستقلة للحكومة الاسكتلندية

### ما الذي لا يفعله مستشار دعم العملاء؟

لن يقدم مستشار الدعم المساعدة في:

- استكمال نماذج الطلبات الخاصة بدائرة العمل والتقاعد (DWP) أو معونات السلطة المحلية
  - الدفاع نيابة عن الشخص
  - تقديم المشورة بشأن المخاوف المالية أو إدارة الديون
  - تقديم المساعدة في الإشكاليات المتعلقة بالإسكان
- إذا كان العميل يبحث عن هذا النوع من الدعم، فسوف يقوم مستشارو دعم العملاء لدينا بإحالة أو تقديم معلومات حول الخدمة المعنية.



### أين تعقد الاجتماعات؟

يمكن للأشخاص الترتيب للتحديث مع مستشار دعم العملاء في المكان والوقت المناسبين لهم. الاجتماعات فقط عن طريق الموعد. تشمل أماكن الاجتماعات ما يلي:

- في موقع في مجتمعهم المحلي
- في منزل الشخص
- في مستشفى أو سجن
- عبر مكالمة فيديو
- موعد عبر الهاتف

### كيف يمكن الحصول على هذه الخدمات؟

يمكن للعملاء حجز موعد عن طريق الاتصال بنا على 0800 182 2222. إذا كان لديك أي متطلبات اتصال أو إمكانية الوصول، فيرجى إخبارنا مسبقاً حتى تتمكن من اتخاذ الترتيبات المناسبة.

### هل تحتفظ دائرة الضمان الاجتماعي في اسكتلندا بسجلات المواعيد؟

سنحتفظ بسجل إلكتروني لجميع المواعيد.

يمكن لمستشاري دعم العملاء تقديم نسخ ورقية من نماذج الطلبات المكتملة بأشكال يمكن الوصول إليها عند الطلب.

نقوم بمعالجة الكثير من البيانات لإنجاز أعمالنا. نحن ملتزمون بحماية خصوصية عملائنا واحترامها. يمكنك معرفة المزيد حول كيفية استخدامنا للبيانات الشخصية من خلال موقعنا [mygov.scot/social-security-data](http://mygov.scot/social-security-data)

### ما هي الطرق الأخرى التي يمكن الأشخاص على تقديم طلب للحصول على المعونات؟

يمكن للأشخاص الحصول على معلومات حول جميع إعاناتنا و تقديم الطلب عبر الانترنت على موقع [mygov.scot/benefits](http://mygov.scot/benefits)

يمكن للأشخاص التقديم عبر الهاتف أو طلب نموذج طلب ورقي عن طريق البريد عن طريق الاتصال بالرقم 0800 182 2222.

### كيف يستطيع الأشخاص الاتصال بنا؟

اتصل بنا مجاناً على الرقم: 0800 182 2222



خدمة تناوب النص: 18001 +0300 244 4000 (للذين يعانون من ضعف السمع)



مستخدموا لغة الإشارة البريطانية: [contactscotland-bsl.org](http://contactscotland-bsl.org)



موقع الدردشة: [chat.socialsecurity.gov.scot](http://chat.socialsecurity.gov.scot)

