



Служба за местна доставка на услуги

Какво представлява Службата за местна доставка на услуги?

Нашата Служба за местна доставка на услуги се състои от специално обучени консултанти за подкрепа на клиенти, които се намират във всеки общински район в Шотландия и са на разположение да предоставят помощ и насоки в процеса на кандидатстване.

Кой има достъп до тази услуга?

Службата за местна доставка на услуги е достъпна за всички, във всяка община в Шотландия.

Какво прави консултантът за подкрепа на клиенти?

Консултантът за подкрепа на клиенти:

- предоставя информация за всички социални помощи, които отпусваме включително: кой има право да ги получава, как да кандидатствате и къде и как да получите достъп до подкрепа
- помага при попълването на документи или онлайн формуляри за кандидатстване
- прави проверка на самоличност и документи
- помага на лицата да подадат информация за промяна на обстоятелства
- помага на лицата да отправят похвала, да подадат оплакване или обратна връзка
- предоставя информация за процеса и сроковете за повторно разглеждане и обжалване
- среща се с лицата, назначени да действат от името на клиента
- насочва лица и предоставя информация за други свързани служби, които могат да дадат съвет и да Ви представляват, включително Службата за независимо застъпничество на шотландското правителство.

С какво не се занимава консултантът за подкрепа на клиенти?

Консултантът за подкрепа на клиенти не:

- помага за попълването на молби към Министерството на труда и пенсиите (DWP) или за обезщетения отпускани от местните власти
- предоставя застъпничество от името на индивидуални лица
- предоставя съвети за проблеми с пари или изплащането на дългове
- предоставя помощ по въпроси с жилищно настаняване

Ако клиент търси този вид подкрепа, нашите консултанти за подкрепа на клиенти ще предоставят насоки или информация за съответната услуга.



Social Security Scotland

Tèarainteachd Shòisealta Alba

Къде се провеждат срещите?

Лицата могат да си уредят среща с консултант за подкрепа на клиенти на удобно за тях място и в удобно време. Срещите се провеждат само със записване. Местата за среща включват:

- на място в тяхната местна общност
- в дома на лицето
- в болницата или в затвора
- чрез видео връзка
- със запазен час по телефона

Как се получава достъп до услугата?

Клиентите могат да си запазят час като ни се обаждат на 0800 182 2222. Ако имате изисквания свързани с комуникацията или достъпността, моля, уведомете ни предварително, за да можем да вземем подходящите мерки.

Социално осигуряване Шотландия поддържа ли архив на срещите?

Ще поддържа електронни архиви на всички срещи.

Консултантите за подкрепа на клиенти могат да предоставят твърди копия на приключени молби за кандидатстване в достъпни формати, при поискване.





Ние обработваме много данни, за да си вършим работата. Ангажираме се да защитаваме и зачитаме поверителността на нашите клиенти. Можете да научите повече за това как използваме лични данни на mygov.scot/social-security-data

По какви други начини може да се кандидатства за социални помощи?

Лицата могат да намерят информация за всички помощи, които предлагаме и да кандидатстват онлайн на mygov.scot/benefits

Могат да кандидатстват по телефона или да поискат да им бъдат изпратени по пощата хартиени формуляри, като се обаждат на 0800 182 2222.

Как можете да се свържете с нас?

-  Обадете се безплатно на телефон: 0800 182 2222
-  Текстов телефон: 18001 +0300 244 4000 (за хора с проблеми със слуха)
-  За лица ползващи британски жестомимичен език: contactscotland-bsl.org
-  Уеб чат: chat.socialsecurity.gov.scot