



Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

Lokalne świadczenie usług

Na czym polega lokalne świadczenie usług?

W skład zespołu świadczącego usługi lokalnie wchodzi specjalnie przeszkoleni doradcy ds. obsługi klienta (Client Support Advisers), którzy pracują na terenie wszystkich samorządów lokalnych Szkocji i będą mogli udzielić pomocy w składaniu wniosków.

Kto może skorzystać z takiej usługi?

Usługa jest dostępna dla wszystkich osób, w tym obecnych i nowych klientów, na terenie wszystkich samorządów lokalnych w Szkocji.

Czym zajmuje się doradca ds. obsługi klienta?

Doradca ds. obsługi klienta:

- udzieli informacji na temat wszystkich oferowanych przez nas świadczeń, w tym także o tym, jakie należy spełniać kryteria, jak składać wniosek oraz gdzie i jak uzyskać pomoc
- pomoże wypełnić wniosek na papierze lub przez Internet
- sprawdzi tożsamość i dokumentację
- pomoże zgłosić informacje o zaistniałych zmianach okoliczności
- pomoże zgłosić pochwałę, skargę albo uwagę
- udzieli informacji na temat procesu oraz terminów ponownego rozpatrywania wniosku lub apelacji
- spotka się z osobami uprawnionymi do występowania w imieniu klienta
- skieruje lub przekaze informacje o innych istotnych organizacjach, które mogą udzielić porady oraz reprezentacji, w tym o usłudze rządu szkockiego dot. niezależnego rzecznictwa (Scottish Government's Independent Advocacy service)

Czym nie zajmuje się doradca ds. obsługi klienta?

Doradca ds. obsługi klienta nie:

- pomoże wypełnić wniosków o świadczenia przyznawane przez Ministerstwo Pracy i Emerytur (Department for Work and Pensions, DWP) oraz przez samorządy lokalne
- występuje w imieniu klienta
- udzieli porad odnośnie zmartwień finansowych i zadłużeń
- udzieli pomocy w sprawach mieszkaniowych

Jeżeli klientowi jest potrzebny taki rodzaj wsparcia, nasi doradcy skierują go do odpowiednich organizacji lub przekażą informacje na ich temat.



Social Security Scotland

Tèarainteachd Shòisealta Alba

Gdzie odbywają się spotkania?

Z doradcą ds. obsługi klienta można porozmawiać w takim miejscu i czasie, które odpowiadają klientowi. Spotkania muszą zostać umówione z wyprzedzeniem. Spotkania mogą się odbywać:

- w odpowiednim miejscu w środowisku lokalnym
- w domu danej osoby
- w szpitalu lub więzieniu
- jako rozmowa wideo
- telefonicznie

Jak skorzystać z usługi?

Klienci mogą umawiać się na spotkanie, dzwoniąc pod numer 0800 182 2222. Jeżeli posiadają Państwo potrzeby z zakresu komunikacji lub dostępu fizycznego, prosimy poinformować nas o tym z wyprzedzeniem, żebyśmy mogli dostosować się do Państwa potrzeb.

Czy Social Security Scotland przechowuje zapisy ze spotkań?

Przechowujemy elektroniczny rejestr wszystkich spotkań.

Doradcy ds. obsługi klienta mogą na życzenie udostępnić wypełnione wnioski w formie papierowej w przystępnych formatach.

W naszej pracy przetwarzamy wiele informacji. Zobowiązujemy się chronić i szanować prywatność naszych klientów. Więcej informacji o tym, jak wykorzystujemy dane osobowe, można znaleźć na stronie internetowej mygov.scot/social-security-data.

W jaki inny sposób można ubiegać się o świadczenia socjalne?

Na stronie internetowej mygov.scot/benefits można uzyskać informacje o wszystkich oferowanych przez nas świadczeniach oraz wypełnić wniosek.

Pod numerem 0800 182 2222 można składać wnioski telefonicznie lub poprosić o przesłanie formularza pocztą.

Jak można się z nami skontaktować?



Bezpłatny numer telefonu: 0800 182 2222



Telefon tekstowy: 18001 +0300 244 4000 (dla osób niedosłyszących)



Dla użytkowników brytyjskiego języka migowego: contactscotland-bsl.org



Czat internetowy: chat.socialsecurity.gov.scot