



Serviciul cu prestare locală [en. Local Delivery Service]

Ce este Serviciul cu prestare locală?

Serviciile noastre locale consistă din consilieri cu formare specială, care se află în cadrul fiecărei autorități locale din Scoția și care sunt disponibili pentru a îndruma solicitantii în procesul de solicitare.

Cine poate accesa acest serviciu?

Serviciul stă la dispoziția tuturor indiferent că este client nou sau existent, din fiecare zonă de autoritate locală din Scoția.

Care este rolul unui consilier?

Un consilier:

- oferă informații despre fiecare ajutor social oferit de noi, inclusiv despre eligibilitate, despre cum se depune cererea, și despre unde și cum se poate accesa sprijinul
- ajută la completarea formularelor de hârtie sau online
- efectuează controale de identitate și de documente
- ajută solicitantii să depună informații referitoare la schimbarea situației personale
- ajută solicitantii să transmită mulțumiri, să facă reclamații sau să dea feedback
- oferă informații cu privire la procesul și perioada de timp necesare pentru recalculare sau contestații
- se întâlnesc cu persoane împuternicite care acționează în numele clientului
- trimit clienții sau le oferă informații cu privire la alte servicii relevante care oferă asistență și reprezentanță, inclusiv la serviciul independent de consiliere al guvernului scoțian [en. Scottish Government's Independent Advocacy service]

Ce nu face consilierul?

Consilierul nu:

- ajută la completarea formularelor pentru Ministerul Muncii și Pensiilor [en. Department for Work and Pensions (DWP)] sau pentru ajutoare sociale furnizate de autoritatea locală
- pledează în numele unei persoane
- oferă sfaturi cu privire la îngrijorări legate de bani sau gestionarea datoriilor
- oferă asistență pentru problemele legate de locuință

În cazul în care un client are nevoie de un astfel de ajutor, consilierii noștri îl vor îndruma sau îi vor oferi informații legate de serviciul relevant în acest sens.



Social Security Scotland

Tèarainteachd Shòisealta Alba

Unde au loc întâlnirile?

Clienții pot face aranjamentele necesare pentru a vorbi cu un consilier într-o locație și la o oră care le convine. Întâlnirile au loc doar pe bază de programare. Locațiile pentru o astfel de întâlnire includ:

- într-un loc din comunitatea locală
- în locuința unei persoane
- la spital sau la închisoare
- prin apel video
- prin apel telefonic

Cum poate fi accesat serviciul?

Clienții pot face o programare apelându-ne la 0800 182 2222. În cazul în care aveți cerințe speciale de comunicare sau accesibilitate, vă rugăm să ne anunțați în prealabil pentru a face aranjamentele corespunzătoare.

Păstrează Social Security Scotland evidența programărilor?

Vom păstra evidența electronică a fiecărei programări.

Dacă se solicită acest lucru, consilierii pot furniza exemplare de hârtie în format accesibil ale formularelor completate.





Prelucrăm foarte multe date în cadrul serviciului nostru. Ne luăm angajamentul de a proteja și de a respecta confidențialitatea clienților noștri. Puteți afla mai multe despre cum folosim date personale la mygov.scot/social-security-data

În ce alte moduri se poate depune cerere pentru un ajutor social?

Oamenii pot afla informații despre fiecare ajutor social oferit de noi și pot depune cerere online la mygov.scot/benefits

Oamenii pot depune cerere la telefon sau pot solicita un formular de hârtie prin poștă apelând la numărul 0800 182 2222.

Cum ne puteți contacta?

-  Apelați-ne gratuit la: 0800 182 2222
-  Serviciul de telex: 18001 +0300 244 4000 (pentru persoanele cu deficiențe de auz)
-  Utilizatorii limbajului de semne britanic (BSL): contactscotland-bsl.org
-  Webchat: chat.socialsecurity.gov.scot