



Обслуживание на местах

Что такое «Обслуживание на местах»?

Наш департамент по обслуживанию на местах укомплектован специально обученными консультантами по поддержке клиентов, базирующимися на территории каждого муниципалитета Шотландии. Они будут готовы помочь людям в процессе подачи заявления.

Кто может воспользоваться этой услугой?

Обслуживание на местах предоставляется всем людям, включая существующих и новых клиентов, проживающим в любом из муниципальных районах Шотландии.

Чем занимаются консультанты по обслуживанию клиентов?

Консультанты по обслуживанию клиентов

- предоставляют информацию по всем нашим пособиям, включая сведения о правах на получение пособий, порядке подачи заявлений, а также о том, как получить помощь
- оказывают помощь в заполнении бумажных бланков заявлений и бланков онлайн
- проводят проверку личности и документов
- помогают людям в подаче сведений об изменениях обстоятельств
- помогают людям в отправке положительных отзывов, жалоб или комментариев
- предоставляют сведения о процессе подачи и времени рассмотрения повторных обращений и апелляций
- встречаются с назначенными лицами, действующими от имени клиентов
- направляют людей в другие службы, способные предоставить консультации и представительство, включая Независимую службу защиты гражданских интересов правительства Шотландии (Scottish Government's Independent Advocacy), или предоставляют соответствующую справочную информацию

Чем консультанты по обслуживанию клиентов не занимаются?

Консультанты по обслуживанию клиентов

- не оказывают помощь в заполнении бланков Министерства труда и пенсионного обеспечения (Department for Work and Pensions, DWP) или бланков заявлений на получение пособий от местного муниципалитета
- не выступают в роли защитников интересов от имени какого-либо человека
- не консультируют по вопросам проблем с деньгами или управления долгом
- не предоставляют помощи с жилищными проблемами

Если клиенту требуется помощь такого характера, наши консультанты по поддержке клиентов укажут, куда следует обратиться, или предоставят сведения о соответствующей службе.



Social Security Scotland

Tèarainteachd Shòisealta Alba

Где происходят личные встречи?

Люди могут организовать встречу с консультантом по обслуживанию клиентов в удобном для них месте и в удобное для них время. Встречи проводятся только по предварительной записи. Встречи могут проходить в следующих местах:

- какая-либо площадка в районе проживания
- дом, где живет человек
- больница или тюрьма
- общение по видеосвязи
- общение по телефону

Как можно получить доступ к этому обслуживанию?

Клиенты могут договориться о проведении встречи, позвонив нам по номеру 0800 182 2222. Если у вас есть какие-либо особые требования к способу общения или доступу, пожалуйста, сообщите нам об этом заранее, чтобы мы смогли сделать соответствующие приготовления.

Департамент социального обеспечения Шотландии ведет записи встреч?

Мы храним электронные записи всех встреч.

По запросу консультанты по обслуживанию клиентов могут предоставить бумажные экземпляры заполненных бланков заявлений в доступном формате.

Выполняя свою работу, мы обрабатываем большой объем данных. Мы обязуемся защищать конфиденциальность наших клиентов и относиться к ней с должным уважением. Дополнительные сведения о том, как мы используем персональные данные, можно получить на веб-сайте mygov.scot/social-security-data

Каким еще образом люди могут подавать заявления на получение пособий?

Вы сможете найти информацию обо всех наших пособиях и подать заявление онлайн на веб-сайте mygov.scot/benefits

Люди могут подавать заявления по телефону или запрашивать бумажные экземпляры бланков заявлений, позвонив по номеру 0800 182 2222.

Как с нами связаться

-  Бесплатный звонок по номеру: 0800 182 2222
-  Диспетчерская служба для слабослышащих: 18001 +0300 244 4000
-  Для пользующихся британским языком жестов: contactscotland-bsl.org
-  Веб-чат: chat.socialsecurity.gov.scot