



## عوام کے لیے سروس

### لوکل ڈلیوری سروس کیا ہے؟

ہماری لوکل ڈلیوری سروس خاص طور پر تربیت یافتہ کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزرز پر مشتمل ہے جو سکاٹ لینڈ کے ہر لوکل اتھارٹی کے ایریا میں موجود ہیں اور درخواست کے توسط سے لوگوں کو رہنمائی میں مدد فراہم کریں گے۔

### کون اس خدمت تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں؟

یہ سروس سکاٹ لینڈ کے ہر لوکل اتھارٹی کے علاقے میں آباد لوگوں، بشمول موجودہ اور نئے کلائنٹس، کے لیے دستیاب ہوگی۔

### ایک کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزر کیا کرتا ہے؟

ایک کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزر درج ذیل کام کرے گا:

- ہمارے تمام بینفٹس کے بارے میں معلومات فراہم کرتے ہیں جن میں اہلیت، اپلائی کرنے کے طریقہ کار اور کہاں اور کس طرح مدد تک رسائی حاصل کرنا ہے شامل ہیں،
- کاغذ یا آن لائن درخواست فارم مکمل کرنے میں مدد کرنا
- شناخت یا دستاویز کو چیک کرنا
- کوائف کی تبدیلی کی معلومات پیش کرنے میں لوگوں کی مدد کرنا
- ستائش، شکایت یا آراء پیش کرنے میں لوگوں کی مدد کرنا
- ازسرنو آغاز اور اپیلوں کے عمل اور اوقات کے بارے میں معلومات پیش کرنا
- ان ملاقاتیوں سے ملنا جو ایک مؤکل کیلئے کام کر رہے ہیں
- لوگوں کو ریفر کریں یا ایسی دیگر متعلقہ خدمات کے بارے میں معلومات فراہم کریں جو سکاٹش حکومت کی انڈپنڈنٹ سروس سمیت مشورے اور نمائندگی فراہم کر سکیں

### کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزر کیا نہیں کرتا؟

ایک کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزر درج ذیل کام نہیں کرے گا:

- ڈیپارٹمنٹ فار ورک اینڈ پنشن (ڈی ڈبلیو پی) یا لوکل اتھارٹی کے بینفٹس کیلئے درخواست فارم پر کرنے میں مدد کرنا
  - کسی شخص کی جانب سے وکالت کرنا
  - پیسے سے متعلق پریشانیوں یا قرض کے انتظام کے بارے میں مشورے فراہم کرنا
  - ہاؤسنگ یعنی رہائش کے معاملات میں مدد فراہم کرنا
- اگر کسی مؤکل کو اس قسم کی مدد کی ضرورت ہو تو ہمارے کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزر اسے متعلقہ سروس کو ریفر کر دیں گے یا معلومات فراہم کریں گے۔



### ملاقاتیں کہاں ہوتی ہیں؟

لوگ کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزر کے ساتھ ایسے مقام اور وقت پر بات کرنے کا بندوبست کر سکتے ہیں جو ان کے لئے مناسب ہو۔ ملاقاتیں صرف اپوائنٹمنٹس کے ذریعے ہوتی ہیں۔ وینیوز یعنی ملاقاتوں کے مقامات میں شامل ہیں:

- اپنی لوکل کمیونٹی میں کسی مقام پر
- کسی شخص کے گھر میں
- کسی ہسپتال یا جیل میں
- ویڈیو کال کے ذریعے
- ٹیلیفون اپوائنٹمنٹ کے ذریعے

### کوئی کس طرح سروس تک رسائی حاصل کرنا ہے؟

0800 182 2222 پر ہمیں کال کر کے مؤکل ملاقات بک کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کمیونیکیشن یا رسائی کے حوالے سے کوئی ضرورت ہو تو برائے مہربانی ہمیں پہلے سے بتائیں تاکہ ہم مناسب انتظامات کر سکیں۔

### کیا سوشل سیکیورٹی اسکاٹ لینڈ اپوائنٹمنٹس کا ریکارڈ رکھتی ہے؟

ہم ہر اپوائنٹمنٹ کا الیکٹرانک ریکارڈ رکھیں گے۔

اگر درخواست کی جائے تو کلائنٹ سپورٹ ایڈوائزر مکمل شدہ درخواست فارموں کی ہارڈ کاپیاں قابل رسائی شکلوں میں فراہم کر سکتے ہیں۔

ہم اپنا کام کرنے کے لئے بہت سارے ڈیٹا پر کارروائی کرتے ہیں۔ ہم اپنے مؤکلوں کی رازداری کے تحفظ اور احترام کرنے کا عزم کر رکھا ہے۔ ذاتی معلومات کو کس طرح استعمال کرتے ہیں، اس بارے میں مزید جاننے کیلئے آپ [mygov.scot/social-security-data](http://mygov.scot/social-security-data) پر جاسکتے ہیں

### لوگ کون سے دوسرے طریقوں سے فوائد کے لیے درخواست دے سکتے ہیں؟

لوگ [mygov.scot/benefits](http://mygov.scot/benefits) پر ہمارے تمام بینفٹس کے متعلق معلومات حاصل کر سکتے ہیں اور آن لائن درخواست دے سکتے ہیں

لوگ فون پر درخواست دے سکتے ہیں یا 0800 182 2222 پر کال کر کے ذریعہ ڈاک کاغذی درخواست فارم مانگ سکتے ہیں۔

### لوگ ہم سے کیسے رابطہ کر سکتے ہیں؟

ہمیں اس نمبر پر مفت کال کریں: 0800 182 2222



ٹیکسٹ ریل سروس: (ان کیلئے جنہیں سماعت کا مسئلہ ہو) 18001 +0300 244 4000



برطانوی اشاروں کی زبان استعمال کرنے والے: [contactscotland-bsl.org](http://contactscotland-bsl.org)



ویب چیٹ: [chat.socialsecurity.gov.scot](http://chat.socialsecurity.gov.scot)



HAPPY TO TRANSLATE

0800 182 2222 پر کال کریں



سوشل سیکیورٹی اسکاٹ لینڈ کو فالو کریں