



本地交付服務 (Local Delivery service)

什麼是本地交付服務？

我們的本地交付服務由經過專門培訓的客戶支持顧問組成，在蘇格蘭的每個地方當局地區都有這樣的顧問，可以幫助指導人們完成申請過程。

誰可以使用此服務？

該服務適用於蘇格蘭每個地方當局區域的所有人，包括現有客戶或新客戶。

客戶支持顧問的工作是什麼？

客戶支持顧問將會：

- 提供有關我們所有福利的資訊，包括資格、如何申請，以及在何處及如何獲得支持
- 幫助填寫書面或網上申請表
- 進行身份或文件檢查
- 幫助人們提交情況變更資料
- 幫助人們提交表揚、投訴或反饋
- 提供有關重新決定和上訴的過程和時間表的資訊
- 與代表客戶行事的被任命者會面
- 為人們提供轉介，或提供有關其他相關服務的資料，這些服務可以提供建議和代表，包括蘇格蘭政府的獨立代言服務 (Independent Advocacy service)

客戶支持顧問不會做什麼？

客戶支持顧問不會：

- 幫助填寫工作和養老金部 (DWP) 或地方當局福利的申請表
- 為某人辯護
- 提供有關財務擔憂或管理債務的建議
- 提供有關住房問題的幫助

如果客戶正在尋求此類支持，我們的客戶支持顧問將提供轉介，或提供相關服務的資訊。



Social Security Scotland

Tèarainteachd Shòisealta Alba

在哪裡進行會面？

人們可以安排在適合他們的地點和時間與客戶支持顧問交談。必須預約才能進行會面。會面場所包括：

- 在他們當地社區的一個場所
- 在一個人的家裡
- 在醫院或監獄
- 透過視訊通話
- 透過電話預約

如何獲得該服務？

客戶可以致電我們的電話0800 182 2222預約。如果您有任何溝通或無障礙方面的要求，請提前告知我們，以便我們做出適當安排。

蘇格蘭社會保障局是否會保留預約記錄？

我們將保留任何預約的電子記錄。

如果需要，客戶支持顧問可以提供無障礙格式的完整申請表的書面副本。

為完成我們的工作，我們需要處理大量數據。我們致力於保護和尊重客戶的私隱。您可以在 mygov.scot/social-security-data 上查閱有關我們如何使用個人數據的更多資料

人們可以透過哪些其他方式申請福利？

人們可以在mygov.scot/benefits上查閱有關我們所有福利的資訊並在網上申請

人們可以透過電話申請，或致電0800 182 2222索取郵寄的書面申請表。

如何與我們聯絡？

-  免費致電我們：0800 182 2222
-  文本中繼服務：18001 +0300 244 4000 (聽障人士專用)
-  英國手語用戶：contactscotland-bsl.org
-  網上聊天：chat.socialsecurity.gov.scot