



Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

منشور ما

آنچه می‌توانید از دولت اسکاتلند و تأمین
اجتماعی اسکاتلند انتظار داشته باشید.

منزلت،
عدالت،
احترام.



Scottish Government
Riaghaltas na h-Alba



تماس با ما

٠٨٠٠ ١٨٢ ٢٢٢٢ 

mygov.scot 

@SocSecScot 

Social Security Scotland 

فهرست مطالب

۴	درباره منشور ما
۴	مقدمه
۵	منشور ما چیست؟
۵	چه کسی منشور ما را ایجاد کرده است؟
۵	منظور از "ما" در "منشور ما" چیست؟
۶	چه کسی بر اجرای منشور ما نظارت می‌کند؟
۶	تفاوت میان دولت اسکاتلند، تأمین اجتماعی اسکاتلند، پارلمان اسکاتلند و کمیسیون تأمین اجتماعی اسکاتلند چیست؟
۷	اگر فکر می‌کنید که منشور ما به خوبی اجرا نمی‌شود با چه کسی می‌توانید تماس بگیرید؟
۸	خدماتی برای مردم
۱۰	رویه‌های مؤثر
۱۲	سیستم یادگیری
۱۳	آینده‌ای بهتر

درباره منشور ما

مقدمه

دولت اسکاتلند در حال ایجاد سیستم جدید تأمین اجتماعی برای اسکاتلند است. طی چند سال آتی، اداره طیف گسترده‌ای از مزایا از وزارت کار و امور بازنشستگی (DWP) به این سیستم منتقل خواهد شد؛ اکثر این مزایا شامل مزایای کم‌توانان و پرستاران و همچنین برخی از مزایای مرتبط با درآمد همچون "کمک‌هزینه بهترین شروع" و "کمک‌هزینه کفن و دفن" است.

از مردم اسکاتلند پرسیده شد که اختیارات جدید تأمین اجتماعی چگونه باید مورد استفاده قرار گیرد. آن‌ها گفتند که سیستم بریتانیا استرس‌زا، پیچیده و اغلب غیرانسانی است.

دولت اسکاتلند مصمم است که اوضاع را تغییر دهد. دولت برای ارائه مزایا به شیوه مثبت‌تر و حمایتی‌تر و با اتکا بر این حقیقت که تأمین اجتماعی جزو حقوق بشر است، تأمین اجتماعی اسکاتلند را راه‌اندازی کرده است. این رویکرد در قالب هشت اصل مندرج در بخش یک قانون تأمین اجتماعی (اسکاتلند) ۲۰۱۸، یعنی قانونی که سیستم جدید را ایجاد کرده، به طور کامل توضیح داده شده است؛ این هشت اصل عبارتند از:

۱. تأمین اجتماعی به منزله سرمایه‌گذاری در مردم اسکاتلند است
۲. تأمین اجتماعی جزو حقوق بشر بوده و برای تحقق سایر حقوق بشر ضروری است
۳. ارائه تأمین اجتماعی جزو خدمات عمومی است
۴. احترام به منزلت افراد باید در کانون سیستم تأمین اجتماعی اسکاتلند قرار گیرد
۵. سیستم تأمین اجتماعی اسکاتلند باید به کاهش فقر در اسکاتلند کمک کند

برای دریافت این سند در قالب‌های صوتی، خط بریل، آسان‌خوان، چاپ بزرگ یا به زبان‌های دیگر، با شماره ۰۸۰۰ ۱۸۲ ۲۲۲۲ تماس بگیرید.

-
۶. سیستم تأمین اجتماعی اسکاتلند باید با همراهی مردم اسکاتلند و بر پایه شواهد و تجربیات طراحی شود
 ۷. باید از هر فرصتی برای بهبود مستمر سیستم تأمین اجتماعی اسکاتلند استفاده کرد، به طوری که:
 - (i) نیاز افراد نیازمند به کمک در اولویت قرار گیرد و
 - (ii) کیفیت و عدم تبعیض ارتقا یابد،
 ۸. سیستم تأمین اجتماعی اسکاتلند باید کارآمد باشد و خدماتی با ارزش ارائه کند.

منشور ما چیست؟

منشور ما دربردارنده این اصول است و توضیح می‌دهد که مقصود از آن‌ها در عمل چیست و نیز اینکه چه انتظاراتی می‌توانید از دولت اسکاتلند و تأمین اجتماعی اسکاتلند داشته باشید.

چه کسی منشور ما را ایجاد کرده است؟

- افرادی که تجربه استفاده از تأمین اجتماعی دارند.
- سازمان‌هایی که پشتیبان یا نماینده افرادی هستند که ممکن است از این سیستم جدید استفاده کنند.
- کارکنان دولت اسکاتلند و تأمین اجتماعی اسکاتلند.

منظور از "ما" در "منشور ما" چیست؟

همه مردم اسکاتلند. تأمین اجتماعی جزو حقوق بشر است؛ یعنی سرمایه‌گذاری بر خودمان و دیگران. تأمین اجتماعی خدمتی عمومی است که هر یک از ما ممکن است در هر زمانی به آن نیاز پیدا کنیم. بنابراین منشور ما به همه ما تعلق دارد.

چه کسی بر اجرای منشور ما نظارت می‌کند؟

دولت اسکاتلند باید به پارلمان اسکاتلند توضیح بدهد که چه اقداماتی به منظور اطمینان از اجرای تعهدات منشور ما انجام داده است. کمیسیون تأمین اجتماعی اسکاتلند (متشکل از گروه مستقل متخصصان) نیز ارزیابی خود از عملکرد دولت اسکاتلند و تأمین اجتماعی اسکاتلند در رعایت منشور ما را به پارلمان اسکاتلند گزارش خواهد کرد. پارلمان اسکاتلند با استفاده از این اطلاعات، تصمیم خواهد گرفت که آیا دولت اسکاتلند و تأمین اجتماعی اسکاتلند عملکرد خوبی داشته‌اند یا اینکه باید بیشتر تلاش کنند.

هر یک از ما نیز شخصاً مسئولیت داریم که از رعایت منشور ما اطمینان حاصل کنیم:

- همگی باید بدانیم چه حقوقی داریم و چه وظایفی از ما انتظار می‌رود.
- باید برآورده نشدن تعهدات را بی‌پرده و با صدای بلند اعلام کنیم.

تفاوت میان دولت اسکاتلند، تأمین اجتماعی اسکاتلند، پارلمان اسکاتلند و کمیسیون تأمین اجتماعی اسکاتلند چیست؟

پارلمان اسکاتلند متشکل از ۱۲۹ عضو است که توسط مردم اسکاتلند انتخاب می‌شوند. وظیفه پارلمان، تصویب قوانین و نظارت بر دولت اسکاتلند است.

دولت اسکاتلند توسط نخست‌وزیر اداره می‌شود و معمولاً توسط حزبی که صاحب بیشترین کرسی‌های نمایندگی مجلس است تشکیل می‌شود. وظیفه آن، تبیین و اجرای سیاست‌ها (یعنی تصمیم در مورد اینکه چه کاری باید انجام شود) در حوزه‌های مسئولیتش (اعم از بهداشت و درمان، آموزش و برخی مزایای تأمین اجتماعی) است.

تأمین اجتماعی اسکاتلند نهادی است که توسط دولت اسکاتلند ایجاد شده است تا مزایای تأمین اجتماعی را مطابق با رویکرد مندرج در منشور ما ارائه دهد. این نهاد نمی‌تواند سیاست تأمین اجتماعی را تعریف کند (مثلاً معیارهای واجد شرایط بودن یا میزان پرداخت‌ها را مشخص کند)، اما مسئولیت دارد که از اجرای مناسب سیاست دولت اسکاتلند اطمینان حاصل نماید.

کمیسیون تأمین اجتماعی اسکاتلند گروه مستقلی از متخصصان است که مسئولیت دارند سیاست و قانون جدید تأمین اجتماعی را بررسی کنند و در صورت نیاز به اصلاح، مراتب را به دولت اسکاتلند و پارلمان اسکاتلند مشاوره دهند. این کمیسیون همچنین ارزیابی خود از عملکرد دولت اسکاتلند و تأمین اجتماعی اسکاتلند در رعایت منشور ما را به پارلمان اسکاتلند گزارش خواهد کرد.

هر چهار سازمان مذکور، نقشی حیاتی در سیستم تأمین اجتماعی اسکاتلند ایفا می‌کنند. در نهایت، مسئولیت اصلی در قبال سیاست تأمین اجتماعی و اجرای سیستم بر عهده دولت اسکاتلند است. تأمین اجتماعی اسکاتلند مسئول اجرای این سیاست است. پارلمان اسکاتلند مسئولیت نظارت بر عملکرد دولت اسکاتلند و تأمین اجتماعی اسکاتلند را دارد. کمیسیون تأمین اجتماعی اسکاتلند نظارت، بررسی و مشاوره مستقل ارائه می‌دهد.

اگر فکر می‌کنید که منشور ما به خوبی اجرا نمی‌شود با چه کسی می‌توانید تماس بگیرید؟

برای ارائه بازخورد، پیشنهادات یا انتقادات، لطفاً با یکی از کارکنان تأمین اجتماعی اسکاتلند صحبت کنید، به صفحه www.socialsecurity.gov.scot/what-we-do/feedback مراجعه کنید یا با شماره رایگان ۲۲۲۲ ۱۸۲ ۰۸۰۰ تماس بگیرید.

کارکنان ما تلاش خواهند کرد که فوراً به شما کمک کنند و از بهبود خدمات اطمینان یابند. ما به شما گوش می‌دهیم، یاد می‌گیریم و برای بهبود خود تلاش می‌کنیم.

اگر همچنان نارضایتی دارید، لطفاً با بازرس حقوقی مستقل خدمات عمومی اسکاتلند (SPSO) تماس بگیرید.

به spsa.org.uk مراجعه کنید یا با شماره رایگان ۷۳۳۰ ۳۷۷ ۰۸۰۰ تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید شکایت خود درباره مسائل مربوط به تصمیم‌گیری‌های سیاستی (مانند میزان پرداخت یا معیارهای واجد شرایط بودن) را مستقیماً به وزیران اسکاتلند ارائه دهید. بدین منظور، لطفاً با این ایمیل مکاتبه کنید: sgcomplaints@gov.scot



خدماتی برای مردم

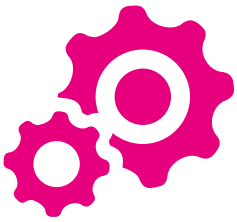
ما موظفیم به شما کمک کنیم تا هر آنچه حق شماست به دست آورید.

تأمین اجتماعی اسکاتلند و دولت اسکاتلند:

۱. با صبوری و مهربانی، احساسات شما را مد نظر قرار می‌دهند
۲. به شما گوش می‌دهند، اعتماد می‌کنند و با شما محترمانه رفتار می‌کنند
۳. با همه رفتار یکسان، منصفانه و عاری از تبعیض دارند
۴. در روند درخواست شما، کمک‌تان می‌کنند، شما را در جریان آخرین وضعیت قرار می‌دهند و آنچه رخ خواهد داد و دلیل آن را برایتان توضیح می‌دهند
۵. اطمینان حاصل می‌کنند که کارکنان‌شان برای کمک به شما در رسیدن به آنچه حق شماست، دانش کافی در زمینه تأمین اجتماعی دارند
۶. چنانچه در مورد درخواست یا تقاضای تجدید نظر خود به کمک بیشتر نیاز داشته باشید، شما را به مشاور و پشتیبان مستقل ارجاع می‌دهند. همچنین می‌توانید از یکی از آشنایان خود بخواهید که از شما حمایت کند
۷. تصمیمات را به گونه‌ای هماهنگ و درست می‌گیرند و در راستای اثربخشی آن تلاش می‌کنند
۸. صداقت دارند، برای تصمیمات خود دلایل واضح می‌آورند و در صورت مخالفت شما، توضیح می‌دهند که چه کاری باید انجام دهید
۹. پرداخت شما را به موقع و به مقدار صحیح انجام می‌دهند
۱۰. شما را به سازمان‌ها، مراکز خدماتی یا مساعده‌های دیگری ارجاع می‌دهند که ممکن است بتوانند به وضعیت مالی یا سلامتی شما کمک کنند
۱۱. اگر فکر کنند که ممکن است واجد شرایط مزایایی باشید که توسط تأمین اجتماعی اسکاتلند ارائه نمی‌شود، به شما اطلاع می‌دهند
۱۲. افرادی را استخدام می‌کنند که ارائه خدمات مبنی بر برابری، احترام، منزلت و حقوق بشر برایشان اهمیت دارد
۱۳. برای آموزش به کارکنان خود، از افرادی استفاده می‌کنند که تجربیات مختلفی در ارتباط با تأمین اجتماعی و سازمان‌های ارائه‌دهنده آن دارند.

لطفاً با رعایت موارد زیر به ما کمک کنید:

۱. در تعامل با کارکنان، منزلت، عدالت و احترام را رعایت کنید
۲. اگر نیازهای مربوط به دسترس‌پذیری یا نیازهای فرهنگی خاصی دارید به ما بگویید؛ نهایت تلاش خود را می‌کنیم که آن‌ها را برآورده کنیم
۳. اطلاعات مورد نیاز برای کمک به شما را در اختیارمان قرار دهید و ما را در جریان تغییرات اثرگذار بر حقوق و برخورداری‌تان قرار دهید
۴. وجود هر گونه مشکل در کسب این اطلاعات را به ما اطلاع دهید تا در صورت امکان به شما کمک کنیم
۵. نظر خود درباره خدمات را به ما بگویید. ما همیشه می‌خواهیم بهتر باشیم و نظرات شما می‌تواند در این زمینه به ما کمک کند.



رویه‌های مؤثر

ما در طراحی خدمات، از افرادی کمک می‌گیریم که قرار است این خدمات را دریافت کنند.

تأمین اجتماعی اسکاتلند و دولت اسکاتلند:

۱. ارتباطات، رویه‌ها و سیستم‌ها را با کمک افراد ذی‌نفع به‌بوتۀ آزمایش می‌گذارند و آن‌ها را تا جایی که ممکن است ساده و واضح می‌کنند
۲. می‌دانند که وقت شما ارزشمند است و در اسرع وقت، به درخواست‌ها و پرسش‌های شما رسیدگی می‌کنند
۳. معقول‌ترین رویه‌ها و روش‌های ارتباطی ممکن را در پیش می‌گیرند تا بتوانند نیازها و ترجیحات شما را برآورده سازند؛ روش‌هایی مانند استفاده از مترجم شفاهی
۴. به آسایش شما اهمیت می‌دهند و امکان تماس مثبت و بدون استرس شما با این سازمان‌ها را حتی‌المقدور فراهم می‌کنند
۵. مطمئن می‌شوند که افراد کم‌توانی که در روند درخواست خود نیاز به کمک دارند، بتوانند مشاوره مستقل دریافت کنند
۶. در هر منطقه، خدمات فرد به فرد را در مکان‌هایی دسترس‌پذیر و مناسب ارائه می‌دهند. این در صورت لزوم، شامل مراجعه به منزل نیز می‌شود

۷. چنانچه با تصمیمی مخالف باشید، درخواست شما را مجدداً بررسی می‌کنند. این فرآیند، تصمیم‌گیری مجدد نامیده می‌شود. در این مواقع، فرد دیگری به درخواست شما رسیدگی می‌کند به طوری که انگار درخواست کاملاً جدیدی ارائه شده است
۸. اگر بعد از تصمیم‌گیری مجدد، همچنان با تصمیم اتخاذشده مخالف باشید، به شما توضیح می‌دهد که چگونه می‌توانید درخواست تجدیدنظر بدهید
۹. اگر با تصمیمی مبنی بر کاهش یا قطع مزایای خود مخالفت کنید، همچنان به پرداخت همان مبلغ به شما ادامه می‌دهند
۱۰. وقتی با استناد به اطلاعات موجود، قادر به تصمیم‌گیری نباشیم، ارزیابی فرد به فرد برای مزایای ناتوانان انجام می‌دهند
۱۱. مطمئن می‌شوند که ارزیابی‌های فرد به فرد به ترتیبی انجام می‌شود که سلامت و آسایش شما در اولویت قرار داده شود
۱۲. مطمئن می‌شوند که ارزیابی‌های فرد به فرد توسط کادر مجربی انجام می‌شود که شرایط شما و اثرات آن بر زندگی‌تان را درک می‌کنند.



سیستم یادگیری

ما برای ارائه بهترین خدمات ممکن،
از بازخورد شما استقبال می‌کنیم.

تأمین اجتماعی اسکاتلند و دولت اسکاتلند:

۱. با اذعان به اشتباهات خود و ارزش نهادن به نظرات، شکایات و تصمیمات مربوط به درخواست‌های تجدیدنظر، به شما گوش می‌دهند، یاد می‌گیرند، و خود را بهبود می‌بخشند
۲. از بازخورد شما استقبال می‌کنند، توضیح می‌دهند که چگونه می‌توانید شکایت خود را ارائه دهید و هر آنچه در توان دارند برای انجام درست کارها به کار می‌گیرند
۳. با سنجش خدمات و نیز عمل به تعهدات مندرج در منشور ما، افراد دریافت‌کننده خدمات را در فرآیندها سهیم می‌کنند
۴. اطمینان حاصل می‌کنند که کارکنان از آموزش، پشتیبانی و تجهیزات لازم برای انجام کارهای خود برخوردار هستند
۵. اطمینان حاصل می‌کنند که کارکنان نسبت به نیازهای افراد مختلف و موانع پیش روی آنها آگاهی دارند تا هیچ کس به خاطر هویت خود، تبعیض را تجربه نکند
۶. کارکنان را تشویق به اعلام نظرات خود درباره امکان بهبود خدمات می‌کنند
۷. در ایجاد نیروی کار خود، تنوع و تکثر مردم اسکاتلند را بازتاب می‌دهند
۸. با گشاده‌رویی و شفافیت، فرهنگ اعتماد را ایجاد می‌کنند
۹. برای تجمیع خدمات و سیاست‌ها به منظور ارائه بهترین کمک و پشتیبانی ممکن، با سایر سازمان‌ها همکاری می‌کنند
۱۰. سایر سازمان‌های فعال در تأمین اجتماعی را تشویق می‌کنند تا رویکردهای مندرج در منشور ما را اتخاذ نمایند
۱۱. مراکز خدماتی را در مکان‌هایی که برای همه دسترس‌پذیر و مناسب باشند مستقر می‌سازند.

آیندهای بهتر



ما با ایجاد تغییری مثبت در زندگی همه، روی مردم اسکاتلند سرمایه‌گذاری می‌کنیم.

دولت اسکاتلند:

۱. اصول تأمین اجتماعی و مفاد منشور ما را در فرآیند سیاست‌گذاری خود لحاظ می‌کند
۲. در تبیین سیاست‌ها، از افرادی که تجربیات مختلفی در مورد تأمین اجتماعی دارند کمک می‌گیرد
۳. سیاست‌هایی تعریف می‌کند که در راستای ترویج برابری، عدم تبعیض، حق افراد برای برخورداری از تأمین اجتماعی و در مطابقت با قوانین، معاهدات و آیین‌نامه‌های مربوطه باشد
۴. از اختیارات تأمین اجتماعی استفاده می‌کند تا از ایفای نقش کامل و فعالانه افراد در جامعه اطمینان یابد
۵. نگرش مثبت نسبت به تأمین اجتماعی را اشاعه می‌دهد و نشان می‌دهد که تأمین اجتماعی یک خدمت عمومی افتخارآمیز، جزو حقوق بشر و متعلق به همه ماهایی است که به آن نیاز داریم
۶. شایعات و کلیشه‌ها در مورد تأمین اجتماعی را آشکارا به چالش می‌کشد تا ابهام و منفی‌نگری را کاهش دهد
۷. با معرفی واژه‌های مثبت بیشتر برای توصیف این خدمات و افرادی که از آن استفاده می‌کنند، زبان مربوط به تأمین اجتماعی را تغییر می‌دهد
۸. به دنبال راه‌هایی برای عادلانه‌تر ساختن معیارهای احراز شرایط است و ارائه مزایای جدید برای رفع نیازهای متغیر افراد را مد نظر دارد
۹. هر سال میزان پرداخت مزایای اسکاتلند را بازبینی می‌کند

۱۰. هر سال میزان مزایای کم‌توانی، خدمات ناشی از کار، پرستاری و کمک‌هزینه کفن و دفن را متناسب با تورم افزایش می‌دهد
۱۱. گستره پوشش خدمات را بهبود می‌بخشد تا اطمینان یابد که بیشترین افراد ممکن بتوانند مزایای مناسب دریافت کنند، و همچنین به صورت ویژه‌ای برای رسیدگی به محرومان احتمالی تلاش می‌کند
۱۲. از امکانات تأمین اجتماعی برای کمک به مبارزه با فقر استفاده می‌کند
۱۳. در تلاش برای دستیابی به اهداف ملی، با سایر مراکز خدماتی عمومی همکاری می‌کند. این اهداف تعریف‌کننده بینش دولت اسکاتلند در راستای اسکاتلندی موفق‌تر و عادلانه‌تر هستند
۱۴. منابع را عادلانه و به طور کارآمد تخصیص می‌دهد تا بالاترین ارزش را ضمن اولویت‌دهی به مردم محقق سازد
۱۵. رویه‌هایی برای سنجش عملکرد خود در عمل به تعهدات مندرج در منشور ما تعریف می‌کند.





Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

تماس با ما

۰۸۰۰ ۱۸۲ ۲۲۲۲



mygov.scot



SocSecScot@



Social Security Scotland



برای دریافت این سند در قالب‌های صوتی، خط بریل،
آسان‌خوان، چاپ بزرگ یا به زبان‌های دیگر، با شماره
۰۸۰۰ ۱۸۲ ۲۲۲۲ تماس بگیرید



Scottish Government
Riaghaltas na h-Alba