



Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

ميثاقنا

ما الذي يمكنك توقعه من الحكومة الاسكتلندية
وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية.

كرامة،
عدالة،
احترام.



Scottish Government
Riaghaltas na h-Alba



اتصل بنا

٠٨٠٠ ١٨٢ ٢٢٢٢ 

mygov.scot 

@SocSecScot 

هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية 

المحتويات

٤	نبذة عن ميثاقنا
٤	مقدمة
٥	ما هو ميثاقنا؟
٥	من الذي وضع ميثاقنا؟
٥	إلى من يُشير ضمير "نا" في ميثاقنا؟
٦	من الذي يضمن تنفيذ ميثاقنا؟
٦	ما الفرق بين الحكومة الاسكتلندية، وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية، والبرلمان الاسكتلندي، واللجنة الاسكتلندية للضمان الاجتماعي؟
٧	من الذي يمكنك إبلاغه حال اعتقادك عدم تنفيذ ميثاقنا؟
٨	خدمة الشعب
١٠	إجراءات مُجدية
١٢	نظام يتسم بالتعلم
١٣	مستقبل أفضل

نبذة عن ميثاقنا

مقدمة

إن الحكومة الاسكتلندية بصدد إنشاء نظام جديد للضمان الاجتماعي في اسكتلندا. كما ستتولى على مدى السنوات القليلة القادمة إدارة مجموعة متنوعة من الإعانات التابعة لوزارة العمل والمعاشات - ومعظمها من إعانات الإعاقة ومقدمي الرعاية، إلى جانب القليل من الإعانات المتعلقة بالدخل مثل منحة أفضل بداية ومساعدة نفقة الجنازة.

وقد أُجري استفتاء للشعب الاسكتلندي بشأن كيفية استخدام هذه المميزات الجديدة للضمان الاجتماعي. وكان رأيهم أن نظام المملكة المتحدة يتسم بأنه مرهق ومُعقد وغير إنساني في كثير من الأحيان.

لذا تعتزم الحكومة الاسكتلندية أن تُدير الأمور على نحو مختلف. فقد أنشأت هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية لتقديم الإعانات على نحو يتسم بمزيد من الإيجابية والدعم، وتستند في ذلك إلى حقيقة أن الضمان الاجتماعي هو حق إنساني. تم وصف هذا النهج بشكل كامل من خلال المبادئ الثمانية الواردة في القسم ١ من قانون هيئة الضمان الاجتماعي (الاسكتلندية) لعام ٢٠١٨ - وهو القانون الذي أنشأ النظام الجديد:

١. إن الضمان الاجتماعي هو استثمار في الشعب الاسكتلندي
٢. الضمان الاجتماعي في حد ذاته حق من حقوق الإنسان وضروري لإعمال حقوق الإنسان الأخرى
٣. تقديم الضمان الاجتماعي هو خدمة عامة
٤. احترام كرامة الأفراد لا بد وأن يكون في صميم نظام الضمان الاجتماعي الاسكتلندي
٥. لا بد وأن يسهم نظام الضمان الاجتماعي الاسكتلندي في الحد من الفقر في اسكتلندا

يمكن توفير هذه الوثيقة بتنسيق صوتي، أو بطريقة برايل، أو بتنسيق سهل القراءة، أو مطبوعة بأحرف كبيرة، أو بلغات بديلة، وذلك عن طريق الاتصال بالرقم ٢٢٢٢ ١٨٢ ٠٨٠٠.

-
٦. سيتم تصميم نظام الضمان الاجتماعي الاسكتلندي مع شعب اسكتلندا على أساس الأدلة
 ٧. يجب البحث عن سبل لتحقيق التحسين المستمر لنظام الضمان الاجتماعي الاسكتلندي بما يحقق ما يلي-
 - (أ) أن تكون احتياجات أولئك من هم بحاجة للمساعدة أولوية أولى،
 - (ب) إرساء المساواة وعدم التمييز،
 ٨. لا بد وأن يكون نظام الضمان الاجتماعي الاسكتلندي فعالاً ويقدم قيمة مقابل المال.
-

ما هو ميثاقنا؟

ينص ميثاقنا على هذه المبادئ ويشرح ما ستعنيه عملياً وما يحق لك توقعه من الحكومة الاسكتلندية وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية.

من الذي وضع ميثاقنا؟

- أفراد لهم تجربة معيشة للضمان الاجتماعي.
 - المنظمات التي تساعد أو تمثل الأفراد الذين سيستخدمون النظام الجديد.
 - الحكومة الاسكتلندية وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية.
-

إلى من يُشير ضمير "نا" في ميثاقنا؟

إلى كل فرد في اسكتلندا. فالضمان الاجتماعي هو حق إنساني – وهو استثمار في أنفسنا وفي بعضنا البعض. كما أنه خدمة عامة قد يحتاج إليها أي منا في أي وقت. لذا فإن ميثاقنا يخصنا جميعاً.

من الذي يضمن تنفيذ ميثاقنا؟

يجب أن توضح الحكومة الاسكتلندية للبرلمان الاسكتلندي التدابير التي اتخذتها لضمان تنفيذ الالتزامات التي ينص عليها ميثاقنا. كما ستقدم اللجنة الاسكتلندية للضمان الاجتماعي (وهي مجموعة مستقلة من الخبراء) تقريراً إلى البرلمان الاسكتلندي بشأن أداء الحكومة الاسكتلندية وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية مقارنةً بميثاقنا. وسيستخدم البرلمان الاسكتلندي بدوره هذه المعلومات ليقرر ما إذا كان أداء الحكومة الاسكتلندية وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية جيداً أو ما إذا كان عليهما بذل المزيد من الجهد.

كما يقع على عاتق كل منا مسؤولية شخصية في ضمان تنفيذ ميثاقنا على أرض الواقع وذلك على النحو التالي:

- علينا جميعاً أن نعرف حقوقنا وما هو متوقع منا.
- علينا إذا لم تُنفذ هذه الالتزامات أن نعلن عن ذلك.

ما الفرق بين الحكومة الاسكتلندية، وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية، والبرلمان الاسكتلندي، واللجنة الاسكتلندية للضمان الاجتماعي؟

البرلمان الاسكتلندي يتكون من ١٢٩ عضواً برلمانياً اسكتلندياً منتخباً من الشعب الاسكتلندي. وتتمثل مهمته في سنّ القوانين ومحاسبة الحكومة الاسكتلندية.

الحكومة الاسكتلندية يرأسها الوزير الأول وتتشكل عادةً من الحزب الذي يضم أكبر عدد من أعضاء البرلمان الاسكتلندي. وتتمثل مهمتها في وضع وتنفيذ السياسات (أي تقرير ما الذي ينبغي عمله) في المجالات التي تتحمل مسؤوليتها (على سبيل المثال الصحة والتعليم وبعض إعانات الضمان الاجتماعي).

هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية هي هيئة أنشأتها الحكومة الاسكتلندية لتقديم الإعانات بطريقة تتفق مع النهج المنصوص عليه في ميثاقنا. ولا يمكنها وضع سياسة الضمان الاجتماعي (على سبيل المثال، وضع قواعد الأهلية أو مستويات الدفع) ولكنها مسؤولة عن ضمان تنفيذ سياسة الحكومة الاسكتلندية على أرض الواقع.

اللجنة الاسكتلندية للضمان الاجتماعي هي مجموعة مستقلة من الخبراء المسؤولين عن مراجعة سياسة وتشريعات الضمان الاجتماعي الجديدة وتقديم المشورة للحكومة الاسكتلندية والبرلمان الاسكتلندي إذا اعتقدت أنه يجب إجراء تحسينات. كما ستقدم تقارير إلى البرلمان بشأن رؤيتها لأداء الحكومة الاسكتلندية وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية مقارنةً بالالتزامات الواردة في ميثاقنا.

إن للجهات الأربع دورًا هامًا تلعبه في نظام الضمان الاجتماعي الاسكتلندي. والحكومة الاسكتلندية هي المسؤولة في نهاية المطاف عن سياسة وأداء النظام. هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية هي المسؤولة عن تنفيذ هذه السياسة على أرض الواقع. البرلمان الاسكتلندي مسؤول عن مساءلة الحكومة الاسكتلندية وهيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية. تتولى اللجنة الاسكتلندية للضمان الاجتماعي القيام بالمراجعة والاعتراض وتقديم المشورة المستقلة.

من الذي يمكنك إبلاغه حال اعتقادك عدم تنفيذ ميثاقنا؟

للإدلاء برأيك أو تقديم مقترحات أو شكاوى، يرجى التواصل مع أحد أعضاء فريق هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية، أو زر موقعنا www.socialsecurity.gov.scot/what-we-do/ feedback أو اتصل بالرقم المجاني ٠٨٠٠ ١٨٢ ٢٢٢٢.

سيحاول فريقنا مساعدتك على الفور وضمان أدائنا بشكل أفضل في المرة القادمة. سوف نستمع ونتعلم ونتحسن.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ، فإنه يرجى الاتصال بمكتب محقق شكاوى الخدمات العامة الاسكتلندية (SPSO).

أو زر spsa.org.uk أو اتصل بالرقم المجاني ٠٨٠٠ ٣٧٧ ٧٣٣٠.

يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الأمور المتعلقة بالقرارات الخاصة بالسياسة (مثل مستويات الدفع أو قواعد الأهلية) مباشرةً إلى الوزراء الاسكتلنديين. يرجى التواصل عبر sgcomplaints@gov.scot



خدمة الشعب

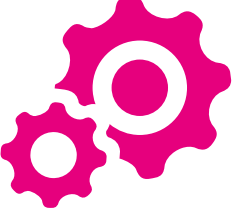
نحن هنا لمساعدتك في الحصول
على كل ما يحق لك.

ستعمل هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية
والحكومة الاسكتلندية على ما يلي:

١. بصبر ولطف وستراعي شعورك
٢. ستستمع إليك، وتثق بك وتعاملك كفرد
٣. ستعامل الجميع بمساواة وعدالة ودون تمييز
٤. ستدعمك في طلب تقديمك، وتُطلعك على المستجدات وتشرح لك ماذا سيحدث ولماذا
٥. ضمان معرفة الموظفين بالضمان الاجتماعي لمساعدتك في الحصول على ما يحق لك
٦. إحالتك إلى خدمات المشورة والدعم المستقلة إذا كنت بحاجة لمزيد من المساعدة بشأن طلب تقديمك أو التماسك. كما يحق لك أيضاً أن تسأل شخصاً تعرفه ليدعمك
٧. اتخاذ القرارات بطريقة متسقة ودقيقة - والحرص على اتخاذها بشكل صحيح من المرة الأولى
٨. تتحلى بالصدق، وتقدم أسباباً واضحة للقرارات وتشرح لك ما ينبغي عليك فعله إذا كنت غير موافق
٩. تدفع لك في الوقت المناسب المبلغ الصحيح
١٠. إحالتك إلى منظمات أو خدمات أو أشكال أخرى من المساعدة يمكنها أن تساعد في تحسين رفاهيتك أو وضعك المالي
١١. إبلاغك في حال اعتقادنا بأنك قد تكون مؤهلاً للحصول على إعانات لم تحصل عليها من هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية
١٢. توظيف أفراد يهتمون بتقديم خدمة تقوم على المساواة والاحترام والكرامة وحقوق الإنسان
١٣. إشراك الأفراد ذوي تجارب المعيشة المتنوعة للضمان الاجتماعي والمنظمات التي تمثلهم في تدريب الموظفين.

يرجى مساعدتنا من خلال ما يلي:

١. التعامل مع الموظفين بكرامة وعدالة واحترام
٢. إبلاغنا إذا كانت لديك احتياجات وصول خاصة أو احتياجات ثقافية - وسنبذل قصارى جهدنا لتوفيرها
٣. تزويدنا بالمعلومات التي نحتاج إليها لمساعدتك وإبلاغنا إذا ما طرأت أي تغييرات من شأنها أن تؤثر على استحقاقك
٤. إبلاغنا بأي مشاكل قد تواجهها في الحصول على هذه المعلومات فقد نتمكن من تقديم المساعدة بشأنها
٥. أخبرنا برأيك في الخدمة. فنحن ننشد التحسن الدائم وأفكارك ستساعدنا في تحقيق ذلك.



إجراءات مُجدية

سنُصمّم الخدمات بالتعاون مع الأفراد الذين يستخدمونها.

ستعمل هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية والحكومة الاسكتلندية على ما يلي:

١. جعل طرق التواصل والإجراءات والأنظمة بسيطة وواضحة قدر الإمكان وذلك من خلال اختبارها بواسطة الأفراد الذين سيستخدمونها
٢. إدراك أن وقتك ثمين والتعامل مع طلب تقديمك واستفساراتك بأسرع ما يمكن
٣. تبني إجراءات وطرق تواصل بقدر استطاعتنا بشكل معقول لتلبية احتياجاتك وتفضيلاتك، على سبيل المثال من خلال توفير مترجمين فوريين
٤. دعم رفاهيتك بأن يكون التواصل معنا إيجابياً وخالياً من الضغوط قدر الإمكان
٥. ضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى مساعدة في إجراءات تقديم الطلب على دعم مستقل
٦. تقديم الخدمات وجهاً لوجه في المجتمعات المحلية وذلك في أماكن مناسبة ويسهل الوصول إليها. ويشمل ذلك الزيارات المنزلية إن أمكن

٧. النظر في طلبك مرة أخرى إذا كنت لا توافق على القرار. ويطلق على ذلك إعادة النظر في القرار. عند قيامنا بذلك سينظر في القرار أفراد مختلفون كما لو كان طلبًا جديدًا تمامًا
٨. شرح كيف يمكنك تقديم التماس إذا كنت لا تزال ترى أنه لم يتم اتخاذ القرار الصحيح بعد إعادة النظر في القرار
٩. الاستمرار في الدفع لك وفق نفس المستوى إذا كنت تلتمس بشأن قرار خفض أو وقف الإعانة الخاصة بك
١٠. إجراء التقييم وجهاً لوجه فقط لإعانات العجز عندما لا يمكننا اتخاذ القرار بناءً على المعلومات المتوفرة بالفعل
١١. ضمان إجراء التقييمات وجهاً لوجه بطريقة تراعي رفايتك في المقام الأول
١٢. التأكد من إجراء التقييمات وجهاً لوجه من قبل موظفين مؤهلين يفهمون حالتك وتأثيرها عليك.



نظام يتسم بالتعلم

سنشجع الآراء ونمكّن الأشخاص من تقديم أفضل خدمة ممكنة.

ستعمل هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية والحكومة الاسكتلندية على ما يلي:

١. الاستماع والتعلم والتحسين من خلال الاعتراف بالأخطاء وتقييم الآراء والشكاوى وقرارات الالتماس
٢. تشجيعك على إبداء رأيك، وتشرح لك كيفية تقديم شكوى والقيام بكل ما يلزم لوضع الأمور في نصابها الصحيح
٣. إشراك الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة في قياس مدى نجاحها - بما في ذلك الالتزامات الواردة في ميثاقنا
٤. التأكد من أن الموظفين مدربون تدريباً جيداً ومدعومون ومجهزون بشكل جيد للقيام بأعمالهم
٥. التأكد من أن الموظفين يفهمون احتياجات الأشخاص المختلفين والعوائق التي يواجهونها - حتى لا يتعرض أحد للتمييز بسبب شخصيته
٦. تشجيع الموظفين على التحدث عندما يشعرون أن بإمكاننا تقديم خدمة أفضل
٧. بناء قوة عاملة تعكس تنوع الشعب الاسكتلندي
٨. خلق ثقافة الثقة من خلال الانفتاح والشفافية
٩. العمل مع المنظمات الأخرى لضمان تقديم الخدمات والسياسة معاً لأفضل قدر ممكن من المساعدة والدعم
١٠. تشجيع المنظمات الأخرى العاملة في مجال الضمان الاجتماعي على تبني النهج الوارد في ميثاقنا
١١. وضع الخدمات في أماكن يسهل الوصول إليها ومناسبة للجميع.



مستقبل أفضل

سنستثمر في الشعب الاسكتلندي – لإحداث فارق إيجابي في حياتنا جميعاً.

سوف تقوم الحكومة الاسكتلندية بما يلي:

1. تضمين مبادئ الضمان الاجتماعي وميثاقنا في عملية وضع السياسة
2. إشراك الأفراد ذوي تجارب المعيشة المتنوعة للضمان الاجتماعي في وضع السياسة
3. وضع سياسة تهدف إلى تعزيز المساواة، وعدم التمييز وحق الإنسان في الضمان الاجتماعي على النحو المنصوص عليه في القوانين والمعاهدات والتوجيهات
4. استخدام مميزات الضمان الاجتماعي للمساعدة في تمكين الأفراد للقيام بدورهم الكامل والنشط في المجتمع
5. تعزيز النظرة الإيجابية للضمان الاجتماعي، وتوضيح أنها خدمة عامة نفتخر بها - وحق إنساني لذا فإننا جميعاً بحاجة إليه
6. مواجهة الأكاذيب والأفكار النمطية حول الضمان الاجتماعي بشكل علني للمساعدة في الحد من الإساءة والسلبية
7. تغيير نمط الحديث عن الضمان الاجتماعي - واستخدام كلمات أكثر إيجابية لوصف الخدمة والأفراد الذين يستخدمونها
8. البحث عن سبل لجعل قواعد الأهلية أكثر عدالة والنظر في إنشاء إعانات جديدة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للأفراد
9. مراجعة مستويات الدفع للإعانات الاسكتلندية كل عام



١٠. زيادة قيمة إعانات العجز، وإصابة العمل، ومقدمي الرعاية ونفقة الجنازة كل عام بما يتوافق مع التضخم
١١. تحسين المتابعة، وضمان حصول أكبر عدد ممكن من الأفراد على ما يحق لهم، وبذل جهد خاص للوصول إلى الأشخاص الذين يُحتمل أن يتم استثنائهم
١٢. استخدام مميزات الضمان الاجتماعي للمساهمة في الحد من الفقر
١٣. العمل بالتعاون مع الخدمات العامة الأخرى لدعم تحقيق "الأهداف الوطنية". والتي تحدد رؤية الحكومة الاسكتلندية المتمثلة في جعل اسكتلندا أكثر عدالة وازدهاراً
١٤. تخصيص الموارد بطريقة عادلة وفعالة، وتقديم قيمة مقابل المال بحيث يكون الأفراد هم الأولوية الأولى
١٥. وضع طرق لقياس مدى وفائنا بالتزاماتنا الواردة في ميثاقنا.





Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

اتصل بنا

٠٨٠٠ ١٨٢ ٢٢٢٢



mygov.scot



SocSecScot@



هيئة الضمان الاجتماعي الاسكتلندية

يمكن توفير هذه الوثيقة بتنسيق صوتي، أو بطريقة برايل،
أو بتنسيق سهل القراءة، أو مطبوعة بأحرف كبيرة، أو بلغات
بديلة، وذلك عن طريق الاتصال بالرقم ٠٨٠٠ ١٨٢ ٢٢٢٢.



Scottish Government
Riaghaltas na h-Alba