



Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

Nasza Karta Praw

Czego możesz się spodziewać od Rządu
Szkockiego i Szkockich Służb Socjalnych.

Godność,
sprawiedliwość,
respect.



Scottish Government
Riaghaltas na h-Alba



Kontakt z nami

 0800 182 2222

 mygov.scot

 @SocSecScot

 Social Security Scotland

Spis treści

O Naszej Karcie Praw	4
Wstęp	4
Czym jest Nasza Karta Praw?	5
Kto stworzył Naszą Kartę Praw?	5
Kto to jest „nasz” w Naszej Karcie Praw?	5
Kto czuwa nad wdrożeniem Naszej Karty Praw?	6
Jaka jest różnica między Rządem Szkockim, Szkockimi Służbami Socjalnymi, Szkockim Parlamentem i Szkocką Komisją Opieki Społecznej?	6
Komu możesz powiedzieć, jeżeli sądzisz, że nasza Karta Praw nie jest przestrzegana?	7
Usługi dla ludzi	8
Procedury, które funkcjonują	10
Proces uczenia się	12
O lepszą przyszłość	13

O Naszej Karcie Praw

Wstęp

Rząd Szkocki tworzy nowy system opieki społecznej dla Szkocji. W ciągu najbliższych paru lat przejmie on od Departamentu Prac i Emerytur (DWP) kontrolę nad różnymi świadczeniami socjalnymi – głównie świadczenia dla niepełnosprawnych i opiekunów, a także paroma zależnymi od dochodów świadczeniami takimi jak Best Start Grant czy zapomoga na koszty pogrzebu.

Mieszkańcy Szkocji zostali zapytani, jak skorzystać z tych nowych uprawnień w zakresie opieki społecznej. Powiedzieli oni, że dotychczasowy system ogólnobrytyjski jest stresujący, skomplikowany, a częstokroć także nieludzki.

Rząd Szkocki jest zdecydowany, aby to zmienić. Powołał do życia Social Security Scotland (Szkockie Służby Socjalne), aby dostarczać świadczenia w sposób bardziej pozytywny i pomocny, wychodzący z założenia, że opieka społeczna jest prawem człowieka. Podejście to jest opisane bardziej szczegółowo w ośmiu zasadach zawartych w Rozdziale 1 Ustawy o Szkockich Służbach Socjalnych [Social Security (Scotland) Act) z 2018 roku – ustawy, która ustanowiła ten nowy system:

1. opieka społeczna jest inwestycją w mieszkańców Szkocji
2. opieka społeczna jest sama w sobie prawem ludzkim, niezbędnym do korzystania z innych praw ludzkich
3. opieka społeczna jest służbą publiczną
4. respekt dla godności człowieka musi być w centrum działań szkockiego systemu opieki społecznej
5. szkocki system opieki społecznej ma się przyczynić do ograniczenia ubóstwa w Szkocji

Ten dokument można otrzymać w postaci dźwiękowej, brajlem, w postaci łatwej do czytania, dużą czcionką lub w innej wersji językowej dzwoniąc na 0800 182 2222.

-
6. szkocki system opieki społecznej ma być zaprojektowany w porozumieniu z mieszkańcami Szkocji na podstawie udokumentowanych faktów
 7. należy szukać sposobności do stałego usprawniania systemu szkockiej opieki społecznej tak, żeby –
 - (i) jako najważniejsze traktować potrzeby tych, którzy jej potrzebują,
 - (ii) na zasadzie równości i braku dyskryminacji,
 8. system szkockiej opieki społecznej ma być wydajny i skutecznie wykorzystywać przydzielone mu środki.

Czym jest Nasza Karta Praw (Our Charter)?

Wymienia ona te zasady i objaśnia, co oznaczają w praktyce i czego masz prawo się spodziewać od Rządu Szkockiego i Szkockich Służb Socjalnych.

Kto stworzył Naszą Kartę Praw?

- Ludzie, którzy mają doświadczenia z opieką społeczną.
- Organizacje pomagające osobom, które mogą korzystać z nowego systemu opieki społecznej lub reprezentujące ich.
- Urzędnicy Rządu Szkockiego i pracownicy Szkockich Służb Socjalnych.

Kto jest „nasz” w Naszej Karcie Praw?

Każda osoba w Szkocji. Opieka społeczna jest prawem ludzkim – inwestycją w siebie samych i każdego z osobna. Jest służbą publiczną, której każdy z nas może w którymś momencie potrzebować. Tak więc Nasza Karta Praw należy do nas wszystkich

Kto czuwa nad wdrożeniem Naszej Karty Praw?

Rząd Szkocki jest zobowiązany wyjaśnić Szkockiemu Parlamentowi, co zrobił, aby zapewnić realizację obietnic zawartych w Naszej Karcie Praw. Niezależna grupa ekspertów – Szkocka Komisja Opieki Społecznej także złoży sprawozdanie Parlamentowi o wdrażaniu Naszej Karty Praw przez Rząd Szkocki i Szkockie Służby Socjalne. Na podstawie tych informacji Szkocki Parlament oceni, czy Rząd Szkocki i Szkockie Służby Socjalne podejmują wystarczające działania, czy też muszą robić więcej.

Każdy z nas ponosi też indywidualną odpowiedzialność za zapewnienie, że Nasza Karta Praw jest realizowana w praktyce:

- Każdy powinien znać swoje prawa i wiedzieć, czego się można od nas spodziewać.
 - Jeżeli zobowiązania nie są realizowane, powinniśmy to zgłosić.
-

Jaka jest różnica między Rządem Szkockim, Szkockimi Służbami Socjalnymi, Szkockim Parlamentem i Szkocką Komisją Opieki Społecznej?

W Szkockim Parlamencie (Scottish Parliament) zasiada 129 posłów wybranych przez mieszkańców Szkocji. Jego zadaniem jest uchwalanie ustaw i kontrolowanie działań Rządu Szkockiego.

Na czele Rządu Szkockiego (Scottish Government) stoi Pierwszy Minister. Rząd zwykle jest formowany przez tę partię, która ma w Parlamencie największą liczbę posłów. Jego zadaniem jest opracowywanie i wdrażanie polityki (tj. ustalanie, co należy zrobić) w dziedzinach, które mu podlegają (np. zdrowie, szkolnictwo i część świadczeń socjalnych).

Szkockie Służby Socjalne (Social Security Scotland) to urząd utworzony przez Rząd Szkocki w celu wypłacania świadczeń w sposób zgodny z podejściem określonym w Naszej Karcie Praw. Nie tworzy on polityki w zakresie opieki społecznej, (np. o uprawnieniu do zasiłków lub wysokości zasiłków), ale kontroluje, czy polityka Rządu Szkockiego jest w praktyce realizowana.

Szkocka Komisja Opieki Społecznej (Scottish Commission on Social Security) jest grupą niezależnych ekspertów, odpowiedzialną za kontrolowanie nowej polityki i ustawodawstwa w zakresie opieki społecznej, a także wskazywanie Rządowi Szkockiemu i Szkockiemu Parlamentowi możliwych ulepszeń. Ponadto będzie składać Parlamentowi sprawozdania o stanie realizacji przez Rząd Szkocki i Szkockie Służby Socjalne zobowiązań zawartych w Naszej Karcie Praw.

Te cztery organizacje odgrywają kluczową rolę w szkockim systemie opieki społecznej. Rząd Szkocki ponosi ostateczną odpowiedzialność za politykę i funkcjonowanie systemu. Szkockie Służby Socjalne odpowiadają za praktyczne realizowanie tej polityki. Szkocki Parlament odpowiada za kontrolowanie działań Rządu Szkockiego i Szkockich Służb Socjalnych. Szkocka Komisja Opieki Społecznej jest niezależnym organem kontrolnym, nadzorczym i doradczym.

Komu możesz powiedzieć, jeżeli sądzisz, że nasza Karta Praw nie jest przestrzegana?

Z opiniami, sugestiami i skargami proszę zwracać się do członka personelu Szkockich Służb Socjalnych, wejdź na www.socialsecurity.gov.scot/what-we-do/feedback albo zadzwoń bezpłatnie pod 0800 182 2222.

Nasi pracownicy będą się starali Tobie natychmiast pomóc i zapewnić, że następnym razem pójdzie lepiej. Będziemy słuchać, uczyć się i doskonalić.

Jeżeli wciąż nie jesteś usatysfakcjonowana(y), możesz się zwrócić do niezależnego rzecznika użytkowników Szkockich Służb Publicznych (SPSO).

Odwiedź spso.org.uk albo zadzwoń bezpłatnie pod 0800 377 7330.

Bezpośrednio do Szkockich Ministrów możesz też złożyć skargę o sprawach dotyczących decyzji z zakresu polityki społecznej (np. wysokości świadczeń lub uprawnień do świadczeń). Pisz na adres sgcomplaints@gov.scot

Usługi dla ludzi

Jesteśmy tu po to, żeby Tobie pomóc w otrzymaniu tego wszystkiego, co Ci przysługuje.



Szkockie Służby Socjalne i Rząd Szkocki:

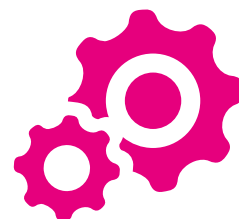
1. będą cierpliwi, uprzejmi i taktowni
2. wysłuchają Cię, zaufają i będą Ciebie traktować jako osobę
3. będą traktować wszystkich równo, sprawiedliwie i bez dyskryminowania
4. pomogą Ci złożyć podanie, będą na bieżąco informować i wyjaśniać, co się stanie następnie i dlaczego
5. zapewnią personel kompetentny w tematyce opieki społecznej, będący w stanie pomóc Tobie dostać to, do czego masz prawo
6. skierują Cię do niezależnej poradni i ośrodka wsparcia, jeżeli potrzebujesz dodatkowej pomocy przy składaniu podania lub odwołania. Możesz też poprosić o pomoc znajomego
7. podejmą decyzje w sposób spójny i prawidłowy – już za pierwszym razem
8. będą szczere, podadzą wyraźne powody podjętych decyzji i wyjaśnią, co należy robić, jeżeli się z tymi decyzjami nie zgadzasz
9. punktualnie wypłacą odpowiednią sumę
10. skierują Cię do innych organizacji, służb itd., jeżeli mogłyby one poprawić Twój dobrostan lub sytuację finansową
11. powiedzą Ci, jeżeli uważamy, że możesz być uprawniona(y) do zasiłków innych niż te świadczone przez Szkockie Służby Socjalne
12. będą zatrudniać osoby, które chcą świadczyć usługi w oparciu o zasady równości, szacunku, godności i praw człowieka
13. zaangażują osoby z różnym życiowym doświadczeniem w zakresie opieki społecznej i organizacje, które reprezentują je w szkoleniu personelu.

Pomóż nam:

1. traktując członków personelu z godnością, sprawiedliwie i z szacunkiem
2. informując nas, jeżeli masz określone potrzeby w dostępie do nas lub kulturowe – będziemy się starać je spełnić
3. dostarczając nam informacji, jakich potrzebujemy, żeby Ci pomóc i informując nas, jeżeli zmieni się coś, co może wpłynąć na Twoje uprawnienia
4. mówiąc nam o problemach z uzyskaniem potrzebnych informacji – być może będziemy w stanie pomóc
5. dzieląc się z nami swoją opinią o naszych usługach. Chcemy się stale doskonalić i Twoje pomysły mogą nam w tym pomóc.

Procedury, które funkcjonują

Zaprojektujemy usługi razem z ludźmi, którzy z nich korzystają.



Szkockie Służby Socjalne i Rząd Szkocki:

1. zadbają o to, żeby komunikowanie się, procedury i systemy były możliwie proste i jasne, testując je razem z ludźmi, którzy z nich korzystają
2. będą szanować Twój czas i rozpatrzą podanie oraz odpowiedzą na pytanie tak szybko, jak to możliwe
3. dostosują na tyle na ile to możliwe procedury i sposoby komunikowania się, do Twoich potrzeb i preferencji, na przykład przez zapewnienie pośrednictwa tłumacza
4. zadbają o Twój dobrostan i sprawią, że kontaktowanie się z nami będzie doświadczeniem możliwie pozytywnym i bezstresowym
5. zapewnią niezależne wsparcie niepełnosprawnym, którzy potrzebują pomocy przy składaniu podania
6. będą świadczyć usługi na miejscu w ośrodkach lokalnych, w miejscach dogodnych i dostępnych. W odpowiednich przypadkach możliwe także wizyty domowe.

-
7. rozpatrzą ponownie Twoje podanie, jeżeli nie zgadzasz się z decyzją. Ponownym rozpatrzeniem podania zajmie się inny urzędnik – tak, jakby było to nowe podanie
 8. wyjaśnią, jak możesz złożyć odwołanie, jeżeli nie zgadzasz się z decyzją podjętą po ponownym rozpatrzeniu
 9. będą dalej wypłacać Tobie zasiłki na tym samym poziomie, jeżeli złożysz odwołanie od decyzji o obniżeniu lub wstrzymaniu Twojego zasiłku
 10. będą przeprowadzać bezpośrednio rozmowy decydujące o uprawnieniu do zasiłku jedynie wtedy, gdy nie jesteśmy w stanie podjąć decyzji na podstawie już posiadanych przez nas informacji
 11. zapewnią, że bezpośrednio rozmowy decydujące o uprawnieniu do zasiłku są przeprowadzone przede wszystkim z myślą o Twoim dobru
 12. zapewnią, że bezpośrednio rozmowy decydujące o uprawnieniu do zasiłku są przeprowadzone przez wykwalifikowanych pracowników, którzy rozumieją Twoją sytuację i jej wpływ na Ciebie.

Proces uczenia się

Zachęcamy do dzielenia się z nami opiniami i dostarczamy pracownikom tego, czego potrzebują do świadczenia usług wysokiej jakości.



Szkockie Służby Socjalne i Rząd Szkocki:

1. będą słuchać, uczyć się na swoich błędach, opiniach, skargach i decyzjach odwoławczych – i doskonalić
2. zachęcać do dzielenia się opiniami, wyjaśniać procedury składania skarg i robić wszystko w naszej mocy, żeby naprawić sytuację
3. angażować osoby korzystające z usług, aby ustalić, jak sprawnie działają i jak dobrze realizowane są zobowiązania zawarte w Naszej Karcie
4. zapewnić dobre wykształcenie personelu, wspieranie go i odpowiednie wyposażenie umożliwiające mu wykonywanie pracy
5. upewnić się, że personel rozumie potrzeby różnych ludzi i przeszkody, z jakimi się borykają – aby nikt nie był dyskryminowany z powodu tego, kim jest
6. zachęcać pracowników do dzielenia się uwagami, kiedy są zdania, że mogą lepiej świadczyć usługi
7. budować zespół, który odzwierciedla różnorodność mieszkańców Szkocji
8. tworzyć kulturę zaufania przez otwartość i przejrzystość
9. współdziałać z innymi organizacjami, aby łączyć usługi i strategię, umożliwiając optymalną pomoc i wsparcie
10. zachęcać inne organizacje działające w dziedzinie opieki społecznej, aby przejmowały podejście będące u podstaw Naszej Karty Praw
11. świadczyć usługi w miejscach, które są dostępne i przyjazne dla wszystkich.

O lepszą przyszłość

Będziemy inwestować w mieszkańców Szkocji,
dokonując pozytywnych zmian w życiu wszystkich.



Rząd Szkocki:

1. wbuduje zasady opieki społecznej i Naszej Karty Praw w proces tworzenia polityki
2. zaangażuje osoby z różnymi życiowymi doświadczeniami z opieką społeczną w proces tworzenia polityki
3. rozwinie politykę, która będzie dążyć do promowania równości, braku dyskryminacji i praw ludzkich w opiece społecznej, zgodnie z przepisami prawa, porozumieniami i wytycznymi
4. skorzysta ze swoich kompetencji w zakresie opieki społecznej, aby przyczynić się do tego, żeby ludzie mogli w pełni uczestniczyć i odgrywać aktywną rolę w społeczeństwie
5. promować pozytywne spojrzenie na opiekę społeczną, zwracając uwagę, że jest to służba publiczna, z której należy być dumnym – prawo ludzkie dla wszystkich, którzy jej potrzebują
6. będzie publicznie zwalczać mity i stereotypy o opiece społecznej, aby osłabić znaczące ją piętno i negatywne skojarzenia
7. zmieni sposób mówienia o opiece społecznej – wprowadzając więcej pozytywnych słów opisujących służby socjalne i osoby korzystające z nich
8. będzie szukać sposobów ustanawiania sprawiedliwszych warunków uprawnień do pobierania zasiłków i rozważy wprowadzenie nowych świadczeń odzwierciedlających zmieniające się potrzeby ludzi
9. dokona raz w roku przeglądu wysokości świadczeń w Szkocji


10. każdego roku dopasuje do poziomu inflacji zasiłki dla osób niepełnosprawnych, które odniosły obrażenia w wypadku podczas pracy, opiekunów i zapomogi na koszty pogrzebowe
11. podejmie działania, aby możliwie dużo osób otrzymywało przysługujące im świadczenia, w szczególności osoby, którym najbardziej grozi wykluczenie z grona beneficjentów
12. skorzysta ze swoich kompetencji w zakresie opieki społecznej, aby przyczynić się do walki z ubóstwem
13. we współdziałaniu z innymi służbami publicznymi będzie wspierać realizację planów krajowych Rządu Szkockiego na drodze do bardziej sprawiedliwej i zamożnej Szkocji
14. sprawiedliwie i wydajnie przydzielą środki, działając gospodarnie tak, aby ludzie byli najważniejsi
15. opracuje kryteria pomiaru realizacji naszych zobowiązań zawartych w Naszej Karcie Praw.





Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

Skontaktuj się z nami

 0800 182 2222

 mygov.scot

 @SocSecScot

 Social Security Scotland

Ten dokument można otrzymać w postaci dźwiękowej, brajlem, w postaci łatwej do czytania, dużą czcionką lub w innej wersji językowej dzwoniąc na 0800 182 2222.

