



Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

我們的 章程

你預計可以從蘇格蘭政府和蘇格蘭
社會保障署獲得什麼。

尊嚴
公平
尊重



Scottish Government
Riaghaltas na h-Alba



聯絡我們

 0800 182 2222

 mygov.scot

 @SocSecScot

 Social Security Scotland

目錄

關於我們的章程	4
簡介	4
我們的章程是什麼？	5
誰制定了我們的章程？	5
我們的章程中的「我們」是誰？	5
誰確保我們的章程得以實施？	6
蘇格蘭政府、蘇格蘭社會保障署、蘇格蘭議會和 蘇格蘭社會保障委員會之間有什麼區別？	6
如果你覺得我們的章程未得以履行，你可以告訴誰？	7
人民的服務	8
可行的流程	10
學習制度	12
更美好的未來	13

關於我們的章程

簡介

蘇格蘭政府正在建立一套新的蘇格蘭社會保障制度。未來幾年內，它將代替就業及退休保障部 (DWP) 的一系列福利 – 主要是傷殘人士及照顧者福利，以及小部分與收入相關的福利，比如「最好開端」撥款和殮葬費用補助。

蘇格蘭人民被問到，應該如何利用這些新的社會保障力量。他們覺得，英國制度壓力重重且複雜，常常不近人情。

蘇格蘭政府決定要有所改變。它以社會保障屬於人權這一事實為基礎，建立了蘇格蘭社會保障署，以便以更加積極和支持的方式提供福利。2018 年社會保障（蘇格蘭）法案 – 建立新制度的法律，第 1 章中的八條原則更全面地描述了該策略：

1. 社會保障是對蘇格蘭人民的投資
2. 社會保障本身就是一項人權，對實現其他人權至關重要
3. 社會保障的提供是一項公共服務
4. 對個人尊嚴的尊重是蘇格蘭社會保障制度的核心
5. 蘇格蘭社會保障制度將有助於減少蘇格蘭的貧困

此文件可經由音訊、點字、易讀格式、大號字體或其他語言提供，請致電 0800 182 2222 了解詳情。

-
6. 蘇格蘭社會保障制度將根據實情與蘇格蘭人民一起設計
 7. 應尋求機會以透過各種方式不斷改善蘇格蘭社會保障制度 –
 - (i) 以需要協助的人士的需求為先，以及
 - (ii) 推進平等和非歧視，
 8. 蘇格蘭社會保障制度將高效且物有所值。
-

我們的章程是什麼？

它採取了這些原則並解釋了它們在實踐中意味著什麼，以及你有權從蘇格蘭政府和蘇格蘭社會保障署獲得什麼。

誰制定了我們的章程？

- 有現實社會保障經驗的人士。
 - 幫助或代表將使用新制度的人士的組織。
 - 蘇格蘭政府和蘇格蘭社會保障署的工作人員。
-

我們的章程中的「我們」是誰？

蘇格蘭的每一個人。社會保障是一項人權 – 是對我們自己和彼此的投資。它是我們任何人均隨時可能需要的公共服務。所以我們的章

程屬於我們所有人。

誰確保我們的章程得以實施？

蘇格蘭政府必須向蘇格蘭議會解釋它為確保履行我們的章程中的承諾所做的工作。蘇格蘭社會保障委員會（一個獨立的專家小組）亦將向蘇格蘭議會報告其認為蘇格蘭政府和蘇格蘭社會保障署在如何按照我們的章程行事。蘇格蘭議會將利用該資訊來決定蘇格蘭政府和蘇格蘭社會保障署是否表現良好，或是否應該做得更完善。

我們每個人也有責任確保我們的章程在實踐中得以履行：

- 我們都需要知道我們的權利是什麼，以及我們預計得到什麼。
- 如果這些承諾沒有兌現，我們需要大聲說出來。

蘇格蘭政府、蘇格蘭社會保障署、蘇格蘭議會和蘇格蘭社會保障委員會之間有什麼區別？

蘇格蘭議會由蘇格蘭人民選舉的 129 位蘇格蘭議會議員組成。其工作是通過法律並讓蘇格蘭政府履行其職責。

蘇格蘭政府由首席部長領導，一般由佔最多數議會議員的政黨構成。其工作是制定和實施其負責的領域（例如健康，教育和一些社會保障福利）的政策（即決定應該做什麼）。

蘇格蘭社會保障署是蘇格蘭政府創建的一個機構，旨在以符合我們的章程所述之策略的方式提供福利。它不能制定社會保障政策（例如，決定資格規定或支付水平），但有責任確保蘇格蘭政府的政策

在實踐中得到實施。

蘇格蘭社會保障委員會是獨立的專家小組，負責核查新的社會保障政策和法律，並在其認為可作出改進的情況下向蘇格蘭政府和蘇格蘭議會提出建議。它還將向議會報告其認為蘇格蘭政府和蘇格蘭社會保障署在如何按照我們的章程中的承諾行事。

所有這四個組織均在蘇格蘭的社會保障制度中發揮著至關重要的作用。蘇格蘭政府最終負責政策和制度的履行。蘇格蘭社會保障署負責在實踐中實施該政策。蘇格蘭議會負責讓蘇格蘭政府和蘇格蘭社會保障署履行其職責。蘇格蘭社會保障委員會將提供獨立審查、質疑和建議。

如果你覺得我們的章程未得以履行，你可以告訴誰？

若有反饋、建議和投訴，請跟蘇格蘭社會保障署工作人員溝通，造訪 www.socialsecurity.gov.scot/what-we-do/feedback，或撥打免費電話 0800 182 2222。

工作人員將盡力幫助你，並確保我們下次做得更好。我們將傾聽，學習並改進。

如果你仍然不滿意，請聯絡獨立的蘇格蘭公共服務監察員 (SPSO)。

造訪 spsa.org.uk 或撥打免費電話 0800 377 7330。

你還可以直接向蘇格蘭部長投訴與政策決策相關的事宜（例如支付水平或資格規定）。請聯絡 sgcomplaints@gov.scot

人民的服務

我們隨時幫助你獲得
你有權享受的一切。



蘇格蘭社會保障署和蘇格蘭政府將：

1. 保持耐心、善良並考慮你的感受
2. 傾聽你的意見，信任你，並將你視為單獨的個體
3. 平等、公平、無歧視地對待每個人
4. 在你的整個申請過程中為你提供支援，讓你及時並充分了解後續的情況及其原因
5. 確保工作人員了解社會保障，以幫助你獲得你有權享受的權利
6. 向你推薦獨立的建議和支援機構，如果你希望在申請或申訴方面獲得額外幫助的話。你也有權讓你認識的人為你提供支援
7. 以一致和準確的方式作出決策 – 並力求一次到位
8. 以誠信為本，提供明確的決策理由，並解釋如果你不同意該怎麼做
9. 按時向你支付正確的金額
10. 向你推薦其他組織、服務或幫助形式，以幫助改善你的福祉或財務狀況
11. 如果我們認為你有權享受並非由蘇格蘭社會保障署提供的福利，則會告訴你
12. 招募會盡心基於平等、尊重、尊嚴和人權提供服務的人員
13. 讓具有不同現實社會保障經驗的人士，以及代表他們的組織參與工作人員培訓

請透過以下方式為我們提供幫助：

1. 按照尊嚴、公平和尊重原則對待工作人員
2. 在有特殊的通道或文化需求時告訴我們 – 我們會盡力滿足
3. 向我們提供幫助你所需的資訊，並在可能影響你的權利的事項發生變更時告訴我們。
4. 告訴我們你在獲取該資訊時遇到的任何問題，我們可能可以提供幫助
5. 告訴我們你對服務的看法。我們始終追求改進，你的想法可以幫助我們實現這一點

可行的流程

我們將與使用服務的人們一起設計服務。



蘇格蘭社會保障署和蘇格蘭政府將：

1. 透過與使用服務的人們一起進行測試，來讓溝通、流程和制度盡可能簡單明了
2. 認識到你的時間很寶貴，並儘快處理你的申請和查詢
3. 盡可能地調整流程和溝通方式，以滿足你的需求和偏好，例如提供口譯人員
4. 為你的福祉提供支援，盡可能讓你跟我們的接觸保持積極、無壓力
5. 確保在申請流程方面需要幫助的殘疾人可以獲得獨立的支援
6. 在便利和易出入的地方為當地社區提供面對面的服務。包括家訪（如適當）

-
7. 如果你不同意某個決定，再次審核你的申請。這被稱為重新決策流程。展開此流程時，將由另外一個人將其當做全新的申請來審核
 8. 如果你在重新決策流程之後仍然認為未作出正確的決策，則向你解釋如何提出上訴
 9. 如果你質疑減少或停止你的福利的決策，則繼續按照相同水平向你支付費用
 10. 我們僅在無法使用已有資訊作出決定時對殘疾福利進行面對面的評估
 11. 確保進行面對面的評估時將你的福祉放在第一位
 12. 確保面對面的評估由了解你的狀況及其對你的影響的合格工作人員進行

學習制度

我們將鼓勵反饋並賦予大家權利，
以便提供盡可能好的服務。



蘇格蘭社會保障署和蘇格蘭政府將：

1. 承認錯誤並重視反饋、投訴和申訴決定，以傾聽、學習並改進
2. 鼓勵你提供反饋，向你解釋可以如何進行投訴，並儘我們所能把事情做好
3. 讓使用服務的人士參與衡量其運作情況 – 包括我們的章程中的承諾
4. 確保工作人員受過良好的培訓，獲得支援，並且有足夠的能力完成其工作
5. 確保工作人員了解不同人的需求及其面臨的障礙 – 以便無人因為其身份而遭受歧視
6. 鼓勵工作人員在其認為我們可提供更好服務時大聲說出來
7. 建立一支反映蘇格蘭人民多樣性的勞動力隊伍
8. 透過秉持開放和透明的原則，創造信任文化
9. 與其他組織協同合作，確保服務和政策相結合，以提供盡可能充分的幫助和支援
10. 鼓勵涉及社會保障領域的其他組織採用我們的章程中所述的策略
11. 把服務設在所有人均可便利出入且對所有人均友好的地方

更美好的未來

我們將投資於蘇格蘭人民 – 為我們
所有的生活帶來積極的變化。



蘇格蘭政府將：

1. 將社會保障原則和我們的章程嵌入政策制定流程
2. 讓具有不同現實社會保障經驗的人士參與制定政策
3. 制定旨在促進法律、協約和指導方針中規定的社會保障平等、不歧視和人權的政策
4. 利用社會保障力量幫助確保人們在社會中充分發揮積極作用
5. 促進積極的社會保障觀，解釋它是一種值得驕傲的公共服務 – 是我們所有需要它的人的一項人權
6. 公開挑戰有關社會保障的謬見和刻板印象，以幫助減少恥辱和消極情緒
7. 改變關於社會保障的語言 - 採用更多積極的詞語來描述服務和使用它的人
8. 力求讓資格規定更公平，並考慮創造新的福利以滿足人們不斷變化的需求
9. 每年審核蘇格蘭福利的支付水平

10. 每年根據通貨膨脹增加殘疾、工傷、照顧者和喪葬費用福利的價值
11. 促進吸納，確保盡可能多的人享受其應得的權利，竭盡全力納入最有可能被排除在外的人
12. 利用社會保障力量，為解決貧困作出貢獻
13. 與其他公共服務部門協同合作，為國家成果的取得提供支援。這些定義了蘇格蘭政府為實現更公平、更繁榮的蘇格蘭的願景
14. 公平、高效地分配資源，按照以人為本的方式實現物有所值
15. 制定有效的方法，以衡量我們在如何按照我們的章程中的承諾行事





Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

聯絡我們

 0800 182 2222

 mygov.scot

 @SocSecScot

 Social Security Scotland

此文件可經由音訊、點字、易讀格式、大號字體或其他語言提供，請致電 0800 182 2222 了解詳情。

