



Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

公众纲领

您对苏格兰政府和苏格兰社会保障部可抱有的期望。

尊严
公平
尊重



Scottish Government
Riaghaltas na h-Alba



联系我们

 0800 182 2222

 mygov.scot

 @SocSecScot

 Social Security Scotland

目录

关于公众纲领	4
简介	4
什么是公众纲领？	5
公众纲领是谁创建的？	5
公众纲领中的“公众”包括哪些人？	5
谁来确保公众纲领得到贯彻落实？	6
苏格兰政府、苏格兰社会保障部、苏格兰议会和 苏格兰社会保障委员会有什么区别？	6
如果您认为公众纲领未实现，应该与谁联系？	7
面向人民的服务	8
运作流程	10
学习体系	12
美好未来	13

关于公众纲领

简介

苏格兰政府正在为苏格兰建立新的社会保障制度。未来几年，该制度将取代就业与养老金部 (DWP) 提供的各种福利 — 主要是面向残障和看护者的福利，此外还包含最佳人生开端拨款和丧葬费用补助等少数与收入相关的福利。

苏格兰政府已向苏格兰人民征询过应该如何运用这些新的社会保障权力。苏格兰人民表示，英国的制度压力大，错综复杂而且常常不通人情。

苏格兰政府决定采取不同的方式。苏格兰社会保障部应运而生，立足于社会保障是一项人权的事实，通过更加积极和更具支持性的方式提供福利。这种方法在《2018 年苏格兰社会保障法》第 1 部分的八条原则中得到了更全面的阐述 — 这部法案也奠定了新的制度：

1. 社会保障是对苏格兰人民的投入
2. 社会保障本身是一项人权，对于其他人权的落实必不可少
3. 提供社会保障是一项公共服务
4. 尊重个人尊严是苏格兰社会保障制度的核心
5. 苏格兰社会保障制度将帮助苏格兰消除贫困

致电 0800 182 2222，可提供本文档的录音、盲文、易读、大字体印刷或其他语言版本。

-
6. 苏格兰社会保障制度是在依据实证的基础上，与苏格兰人民共同设计的
 7. 苏格兰社会保障制度将寻求机会，通过以下方式开展持续改进 —
 - (i) 首先考虑需要援助的人士的需要，及
 - (ii) 促进平等，反对歧视，
 8. 苏格兰社会保障制度致力于实现高效率，体现物有所值。
-

什么是公众纲领？

公众纲领源自于以上原则，并诠释了它们在实践中具有怎样的意义，以及您对苏格兰政府和苏格兰社会保障部可抱有什么样的期望。

公众纲领是谁创建的？

- 对社会保障有切身体会的人。
 - 帮助或代表可能使用这一新制度的人士的组织。
 - 苏格兰政府和苏格兰社会保障部工作人员。
-

公众纲领中的“公众”包括哪些人？

苏格兰的每一个人。社会保障是一项人权 — 是对我们自身和彼此的

投入。它是我们任何人随时都可能需要的一种公共服务。因此，公众纲领属于我们所有人。

谁来确保公众纲领得到贯彻落实？

苏格兰政府必须向苏格兰议会说明所需采取的举措，以确保对公众纲领中的承诺得以实现。苏格兰社会保障委员会（一个由专家组成的独立机构）也将比照公众纲领，向苏格兰议会汇报苏格兰政府和苏格兰社会保障部的工作表现。苏格兰议会将依据此类信息，决定苏格兰政府和苏格兰社会保障部是否称职或者是否应该采取进一步的举措。

我们每个人也有责任确保公众纲领得到贯彻落实：

- 我们所有人都需要知晓我们拥有哪些权利，以及对我们的期望。
- 如果这些承诺未得到落实，我们需要发声。

苏格兰政府、苏格兰社会保障部、苏格兰议会和苏格兰社会保障委员会有什么区别？

苏格兰议会由苏格兰人民选出的 129 名苏格兰议会议员组成。其职责是通过法律并对苏格兰政府问责。

苏格兰政府由首席大臣领导，通常由议会议员人数最多的政党组建。其职责是针对所负责的领域（如医疗、教育和部分社会保障福利）制定和实施政策（即决定应当采取哪些举措）。

苏格兰社会保障部是苏格兰政府成立的机构，旨在按照与公众纲领

所述的方法相一致的方式提供福利。该机构无权制定社会保障政策（如决定资格规则或福利金水平），但负责确保苏格兰政府的政策得到贯彻落实。

苏格兰社会保障委员会是一个由专家组成的独立机构，负责审核新的社会保障政策和立法，并在其认为可予以改进时向苏格兰政府和苏格兰议会提出建议。该委员会还将比照公众纲领中的承诺，向议会汇报苏格兰政府和苏格兰社会保障部的工作表现。

这四个组织都在苏格兰的社会保障制度中发挥着至关重要的作用。苏格兰政府最终负责政策和该制度的实行。苏格兰社会保障部负责实施政策。苏格兰议会负责对苏格兰政府和苏格兰社会保障部问责。苏格兰社会保障委员会将提供独立的审核、质疑和建议。

如果您认为公众纲领未实现，应该与谁联系？

如有反馈、建议和投诉，请联系苏格兰社会保障部的工作人员，访问 www.socialsecurity.gov.scot/what-we-do/feedback，或拨打免费电话 0800 182 2222。

工作人员将立即为您提供帮助，并确保我们在下一次做得更好。我们乐意倾听，学习和改进。

如果您仍有不满意之处，请联系独立的苏格兰公共服务监察专员 (SPSO)。

访问 sps0.org.uk，或拨打免费电话 0800 377 7330。

您还可直接向苏格兰当局投诉有关政策决策（如福利金水平或资格规则）的事项。请联系 sgcomplaints@gov.scot

面向人民的服务

我们的任务是帮助您获得
您有权享有的一切。



苏格兰社会保障部和苏格兰政府会：

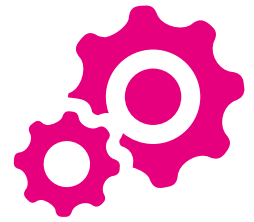
1. 耐心，友善并考虑您可能有的感受
2. 倾听您的想法，信任您并将您视为独立个体
3. 平等、公平且毫无歧视地对待所有人
4. 协助您完成申请，随时使您了解最新情况并告知后续事项及原因
5. 确保工作人员熟练掌握社会保障方面的知识，以帮助您获得有权享有的福利
6. 如果您在申请或申诉时需要额外协助，则向您转介独立的咨询和支持。您还有权要求让您认识的人来为您提供支持
7. 做决定时做到一致且准确，并力争一次到位
8. 诚实，明确说明所做决定的原因，并在您有异议时告知可采取哪些举措
9. 按时足额向您发放福利金
10. 向您转介可能有助于改善您福祉或财务状况的其他组织、服务或救助形式
11. 告知您我们是否认为您可能有权享受苏格兰社会保障部未提供的福利
12. 招募富有爱心的人士，依据平等、尊重、尊严和人权来提供服务
13. 使对社会保障有多种多样切身体会的人士以及作为其代表的组织加入培训工作人员的队伍。

请通过以下方式帮助我们：

1. 秉着尊严、公平和尊重对待工作人员
2. 告知我们您是否有特殊的获取渠道或文化需要 — 我们将尽力满足此类需要
3. 向我们提供为您提供协助所需的信息，并在可能影响您权利的情况发生时告知我们
4. 告知我们在获取此类信息时遇到的任何问题，以便我们能提供帮助
5. 告知我们您对服务的感受。我们始终致力于不断改进，您的看法能帮助我们实现这一目标。

运作流程

我们将与使用服务的人士
共同设计服务。



苏格兰社会保障部和苏格兰政府会：

1. 通过与将使用服务的人士共同进行测试，使沟通、流程和制度尽可能简单和明确
2. 认可您的时间非常宝贵，并且尽快受理您的申请和咨询
3. 在我们力所能及的范围内尽可能调整流程和沟通方式，以满足您的需要和偏好，如提供口译员
4. 支持您的福祉，使您与我们的接触尽可能积极和毫无压力
5. 确保在申请过程中需要帮助的残障人士可获得独立的利益代言
6. 在当地社区的方便且无障碍的场所提供面对面的服务。包括上门拜访（如适用）

-
7. 如果您对决定有异议，再次审阅您的申请。此流程称为重新决定。在此情况下，将由不同的人员将其作为全新的申请予以审阅
 8. 如果在重新决定后，您仍然对决定有异议，则说明您如何能提出申诉
 9. 如果您对降低或停止福利的决定提出质疑，则继续按照相同水平向您发放福利金
 10. 仅当我们根据可用信息无法做出决定时，才会针对残障福利开展面对面评估
 11. 确保面对面评估的开展方式将您的福祉放在第一位
 12. 确保由具备资质、了解您的状况及其对您所产生影响的人士来实施面对面评估。

学习体系

我们将鼓励反馈并开展赋权，
以尽可能提供最佳的服务。



苏格兰社会保障部和苏格兰政府会：

1. 通过勇于承认错误并重视反馈、投诉和申诉决定，从而做到倾听，学习并改进
2. 鼓励您提供反馈，说明您如何能进行投诉并在我们力所能及的范围内尽可能解决问题
3. 让使用服务的人士参与衡量其效果，包括公众纲领中的承诺
4. 确保工作人员训练有素，得到支持并配备齐全的设施来履行职责
5. 确保工作人员理解不同人士的需要及其所面临的障碍，从而避免因自身状况而出现歧视
6. 鼓励工作人员在其感到我们可提供更好的服务时敢于发声
7. 使工作人员的组成可体现苏格兰人民的多元性
8. 通过开放透明，建立信任文化
9. 与其他组织合作，以确保整合服务和政策，尽可能提供最佳的援助和支持
10. 鼓励从事社会保障的其他组织采取公众纲领中所述的方法
11. 依托对所有人无障碍且可任意使用的场所开展服务。

美好未来

我们将对苏格兰人民大力投入，为我们的生活带来积极的改变。



苏格兰政府会：

1. 将社会保障原则和公众纲领纳入政策制定过程
2. 使对社会保障有多种多样切身体会的人士参与制定政策
3. 根据法律、条约和指引中的定义，制定旨在促进平等、无歧视和社会保障人权的政策
4. 运用社会保障权力，帮助确保人民可充分且积极地参与社会
5. 促进对社会保障的积极观点，将其树立为一项光荣的公共服务 — 所有有需要的人皆可享有的一项人权
6. 公开质疑有关社会保障的误解和刻板印象，以帮助消除污名和负面性
7. 改变有关社会保障的言论 — 引入更积极的语汇来描述此服务以及使用服务的人士
8. 想方设法使资格规则更加公平，并考虑建立新的福利来满足人民不断变化的需要
9. 每年审核苏格兰福利金的水平

10. 每年根据通货膨胀水平，提高残障、工伤、看护者和丧葬费用福利的价值
11. 提升覆盖率，确保尽可能多的人可享受其权利，采取特殊举措来覆盖最有可能被遗漏的人士
12. 运用社会保障权力来帮助消除贫困
13. 与其他公共服务机构合作，支持国家目标的实现。此类目标定义了苏格兰政府有关建立更加公平和繁荣的苏格兰的愿景
14. 公平且高效率地调配资源，通过把人放在第一位的方式做到物有所值
15. 比照公众纲领中的承诺，通过各种方式衡量我们的表现。





Social Security Scotland
Tèarainteachd Shòisealta Alba

联系我们

 0800 182 2222

 mygov.scot

 @SocSecScot

 Social Security Scotland

致电 0800 182 2222，可提供本文档的录音、盲文、易读、大字体印刷或其他语言版本。

