

Arabic



SOCIAL
SECURITY
AGENCY

خدمة تقاعد صك الزبون

تقديم خدمة تقاعد رفيعة المستوى تركز
على الزبون في أيرلندا الشمالية



خدمة تقاعد

Pension Service



Pension Service Application line 0808 100 6165
Textphone 0808 100 1165

DSD

The Social Security Agency is an Executive Agency within the Department for Social Development



An agency within

DSD

Department for
Social Development
www.dsdni.gov.uk

www.ssani.gov.uk



INVESTOR IN PEOPLE

كلمة ترحيب

إن هدفنا هو تطوير طريقة جديدة لتقديم خدمات التقاعد للناس الذي بلغوا، أو أوشكوا على أن يبلغوا، سن التقاعد، و كذلك للأرامل.

و نعمل على تحديث الطريقة التي يتم بها تسليم معاشات التقاعد فنحن ملتزمون بتوفير الدعم لك و لمن يملكك، و ذلك من خلال توفير خدمة تقاعد رفيعة المستوى، موثوقة و محترفة.

و سنبين لك في صك الخدمة هذا نطاق و مستوى الخدمة التي تأمل الحصول عليها منا، كزبون لنا، و كذلك ما يجب عليك أن تفعل إذا حدث خطأ ما. و مع تطور خدمتنا، سنقوم بتحديث هذا الصك ليعكس الاحتياجات المتغيرة لربائنا.



جيري كينان [Gerry Keenan]
المدير التنفيذي [Chief Executive]
و كالة ضمان اجتماعي. [Social Security Agency]

خدمتنا

إننا نهدف إلى:

- ضمان أن يعلم الناس الذين يقتربون من السن القانوني للتقاعد بخدمتنا و أنهم يستطيعون الوصول إليها؛
- تقديم المشورة لك عن دخلك عندما تتقاعد بما في ذلك تقدير المعاش التقاعدي الذي ستناله، و مساعدتك على التخطيط لتقاعدك؛
- تقديم المشورة لك عن إعانة الوفاة؛ و
- تشجيع المتقاعدين على معرفة كل ما هو متاح لهم من إعانات و خدمات و مساندهم في الحصول عليها.



طلب الإعانات

- عندما تتقدم بطلب للحصول على أي إعانات، سنقوم نحن بما يلي.
- تزويدك بالمعلومات و المشورة و المساعدة في كل ما تسعى للحصول عليه من إعانات يحق لك الحصول عليها.
 - إعلامك بالإعانات التي ستحصل عليها ومتى سيكون ذلك، أو إعلامك بأي معلومات إضافية نحتاج إليها منك.
 - مساعدتك في ملء استمارات الطلب سواء وجهاً لوجه أو عبر الهاتف باستخدام خدمة تقديم الطلبات عبر الهاتف.
 - دفع مبلغ الإعانة إليك في موعده.
 - إعلامك بكيفية تأثير التغييرات التي تطرأ على ظروفك على ما تتلقى من إعانة. و إعلامك أيضاً بأي مساعدة أخرى يمكنك الحصول عليها.

كيف سندفع لك

نقوم بدفع الإعانات و معاشات التقاعد مباشرة إلى حسابك البنك أو جمعية الكسن أو مركز البريد (Post Office®). فإن لم يكن لديك حساب، سنعلمك بمختلف أنواع الحسابات المتاحة. و إن لم تكن قادراً على فتح حساب لك، يرجى الاتصال بنا.

معلومات إضافية

كما نقدم أيضاً تشكيلة كاملة من النشرات و المعلومات عما هو متاح من خدماتنا الأخرى.

الاتصال بنا

إذا كنت تريد الاتصال بنا هاتفياً، فإن مكاتبنا تفتح في الأوقات التالية:

■ من 8 صباحاً إلى 8 مساءً، من الاثنين إلى السبت، حول معاشات التقاعد؛
و

■ من 9 صباحاً إلى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، حول إعانة الوفاة؛

يمكنك الاتصال بنا هاتفياً على أي من الأرقام التالية. وإذا كانت لديك مشكلة في النطق أو السمع، يمكنك الاتصال بنا عبر الهاتف النصي.

0808 100 6165	هاتف	الطلبات الخاصة بمعاشات التقاعد
0808 100 1165	هاتف نصي	خط (هاتف مجاني)
0845 601 8821	هاتف	خط الاستعلامات الخاص بمعاشات التقاعد
0845 601 8841	هاتف نصي	(بسعر المكالمات المحلية)
0808 100 2658	هاتف	المطالبات الهاتفية بمعاشات التقاعد
0808 100 2198	هاتف نصي	خدمة (هاتف مجاني)
028 9054 9393	هاتف	معاشات التقاعد/إعانات الوفاة خط الاستفسار عن الإعانات

و إذا أردت زيارتنا، يمكنك السؤال عن عنواننا لدى أي مكتب من مكاتب الضمان الاجتماعي بين 9 صباحاً و 4.30 مساءً من الاثنين إلى الجمعة. و تغلق مكاتبنا في معظم أيام العطل الرسمية و العامة.

كما يمكننا ترتيب زيارة لك في منزلك أو أي مكان آخر مناسب من قبل أحد مرشدي التقاعد لدينا، و عادة ما يكون ذلك بين 9 صباحاً و 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة.

معلومات على الإنترنت

يمكنك الحصول على معلومات إضافية عنا وعن المجموعة الكاملة لإعانات وخدمات الضمان الاجتماعي من الموقع التالي:

www.ssani.gov.uk

كما يمكنك الحصول على معلومات عن الإعانات الضريبية من الموقع التالي:

www.inlandrevenue.gov.uk



معايرنا

التعريف بأنفسنا

في أي مرة تتصل بنا، يقدم لك الشخص الذي يرد عليك نفسه. و عندما تقابل أحد موظفينا ستجد أنه يحمل لوحة اسمية. و عندما يزورك أحد هؤلاء الموظفين سيبرز لك هويته و عليها صورته.

عندما تتصل بنا هاتفياً

إننا نسعى للرد على جميع الاتصالات الهاتفية التي تردنا على خطوط تقديم الطلبات و خطوط الاستعلامات في غضون 20 ثانية. فإن لم نستطع التعامل مع طلبك على الفور، سنضرب لك موعداً مناسباً نتصل بك فيه.

عندما تزور مكاتبنا

عندما تزور مكاتبنا سنسألك كيف تريدنا أن نساعدك. و إن أتيت إلينا بلا موعد، سنحاول مقابلتك خلال 15 دقيقة. أما إن كان لديك موعد معنا، فسنحاول مقابلتك خلال 10 دقائق من الموعد. و إن اضطرت إلى الانتظار أكثر من ذلك فسنبقيك على اطلاع.

ترتيباتنا

إذا كنت لا تستطيع الحضور إلى مكاتبنا، في أحوالٍ معينة، يمكننا أن نرتب لمقابلتك في الزمان و المكان المناسبين.

عندما تكتب إلينا

عندما تتصل بنا بريدياً أو إلكترونياً بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني، فسنعلمك بوصول رسالتك و ما تطلب فيها من معلومات خلال يومي عمل و سنرد عليك خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامنا الرسالة.

فإن لم نتمكن من معالجة رسالتك البريدية أو الإلكترونية خلال 10 أيام عمل، فسنخبرك بالسبب و نبين لك:

- ما إذا كان ثمة شيء يتعين عليك القيام به؛ و
- الوقت الذي يلزمنا لإعداد رد كاملٍ عليك.

إذا لم تكن الإنجليزية لغتك الأولى

إذا كنت تحتاج إلى ترجمان عندما تزورنا، فإننا نستطيع (إذا طلبت منا ذلك) ترتيب الترجمة عبر الهاتف. و عادةً ما نستطيع ذلك على الفور. فإن لم نستطع، أو إذا كان ذلك أكثر ملائمة لك، يمكننا إحضار ترجمان لك وجهاً لوجه. وستتم مقابلتك في أقرب وقتٍ ممكن.

المسؤوليات

ماالذي سنفعله لأجلك

سنقوم بما يلي:

- سنعاملك باحترام و تهذيب و سنكون عوناً لك في كل شأنك معنا؛
- سنعاملك بإنصاف و عدل حسب القانون، أياً كان دينك أو جنسك أو رأيك السياسي أو عرقك أو عمرك أو وضعك العائلي أو ميلك الجنسي، و بغض النظر عما إذا كنت سليماً أم معاقاً، لديك أو ليس لديك من تعيل؛
- سنجعل موظفينا المدربين تدريباً كاملاً يقومون بواجباتهم بسرعة و كفاءة؛
- سنراعي سرية أي معلومات تقدمها لنا و الالتزام بعدم تقديمها لطرفٍ ثالثٍ إلا في حدود الضرورة؛
- سنوفر لك خدمة مباشرة وجهاً لوجه في مكاتبنا، المزودة بتسهيلاتٍ حديثةٍ منفتحة توفر لك جواً و دوداً و ممتعاً؛ و
- سنعيد مستنداتك الشخصية إليك بأسرع ما يمكن.

ما الذي نطلب منك

في المقابل، نطلب منك ما يلي:

- مراعاة أسباب اللياقة في التعامل مع موظفينا؛
- مراعاة أسباب اللياقة في التعامل مع الزبائن الآخرين؛
- إعطاءنا المعلومات المناسبة عندما نطلبها منك، بما في ذلك معلومات عن خدماتنا و أي مقترحاتٍ لديك لتحسينها؛

- إعلامنا على الفور بأي تغييرات تطرأ على ظروفك و ظروف أي ممن أنت مسؤول عنه؛ و
- تجهيز رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك عندما تتصل بنا.
- و لن نقسامح بالسلوك العنيف أو البذيء تجاه موظفينا أو ممتلكاتنا.

صنع القرار

إذا كنت تعتقد بخطأ القرار المتخذ في حالتك:

- يمكنك أن تطلب منا إعادة النظر فيه؛ و
- كما يمكنك استئناف هذا القرار لدى محكمة مستقلة. و سنعلمك في الرسالة التي نبلغك فيها بقرارنا ما إذا كنت تستطيع الاستئناف أم لا.



فإن أردت منا إعادة النظر في القرار، سيكون عليك أن تتصل بالمكتب الذي يعالج هذه الطلبات. و عليك القيام بذلك خلال شهر من تاريخ رسالة القرار. يمكنك الحصول على معلومات أكثر من النشرة **GL24** 'وعنوانها إذا كنت ترى أن قرارنا خطأ'، التي يمكنك الحصول عليها من أي مكتب توظيف وإعانات، أو مكتب ضمان اجتماعي أو من قسم 'النشرات' في موقعنا على الويب: www.ssani.gov.uk

الشكاوى

إذا كانت لديك أي شكوى عن شيء لم يجر على النحو المطلوب، نريد أن نعلم به لنحاول تقويمه. كما نريد أيضاً أن نعلم ما الذي نال استحسانك من أعمالنا. و سنستخدم هذه المعلومات و تلك التي نحصل عليها من الاستشارة المنتظمة لربائنا لتحسين خدمتنا باستمرار.

و إجراء الشكاوى لدينا سهل يسير. إذا يمكنك تقديم شكاوك بالطريقة التي تناسبك:

- عن طريق الهاتف أو الفاكس؛
- أو بزيارة مكتبنا؛
- أو بالكتابة إلينا؛ أو
- عبر البريد الإلكتروني.

إذا كنت مقدماً إلينا شكوى، فإننا:

- سنعلمك باستلامنا شكواك خلال يومي عمل؛
- وسنسعى للرد عليها خلال 10 أيام عمل؛ و
- و سنحاول التعلم من شكواك كيف نحسن خدمتنا.

يمكنك الحصول على مزيدٍ من المعلومات عن كيفية تقديم شكوى إلينا من نشرتنا المعنونة 'إبداء ملاحظة أو تقديم شكوى' و يمكنك الحصول على هذه النشرة من قسم 'النشرات' في موقعنا على الويب: www.ssani.gov.uk



أهدافنا و أداؤنا

تتمثل أهدافنا بمعالجة الطلبات و دفع الإعانات. و يمكنك أن تعرف ما إذا كنا نحقق هذه الأهداف كل سنة من تقاريرنا السنوية أو من خلال الاتصال بنا. و سنضع بين يديك معلوماتٍ عن أداؤنا.

المزيد عن صك خدمة الزبون

لقد نشرنا هذا الصك في أكتوبر 2004 و سنقوم بمراجعته بعد ذلك بصورةٍ منتظمة. كما يمكنك الحصول على نسخةٍ مطبوعةٍ بلغة بريل من هذا الصك أو مسجلةٍ على شريط صوتي أو مترجمةٍ إلى لغاتٍ أخرى. و تطلب هذه من مكاتبنا.

