

## Informacje o przewodniku

Jeśli kwalifikujesz się do opieki i wsparcia finansowanego oferowanego przez Radę Gminy Redcar & Cleveland, ten przewodnik pomoże ci zdecydować, czy metoda płatności bezpośrednich jest dla ciebie odpowiednią opcją.

Dzięki przewodnikowi dowiesz się....

- Czym jest płatność bezpośrednia (Direct Payment);
- W jaki sposób działa;
- Czym jest karta pre-paid;
- Jak działa płatność z góry;
- Jak korzystać z płatności bezpośredniej, aby opłacać opiekę; oraz
- Jak korzystać z usługi we właściwy sposób.



Jeśli nie rozumiesz jakiegokolwiek informacji zawartej w przewodniku, zgłoś się o pomoc do pracownika służby zdrowia lub opieki społecznej - korzystając z danych kontaktowych podanych na końcu przewodnika.

Rada Gminy Redcar & Cleveland  
Opieka Społeczna ds. Osób Dorosłych

Informacje Publiczne

Twój przewodnik do  
Płatności bezpośrednich i kart Pre-Paid

## Spis Treści

1. Czym jest płatność bezpośrednia? .....	3
2. Czy mogę złożyć wniosek o opcję płatności bezpośredniej? .....	3
3. Czy metoda płatności bezpośredniej jest dla mnie? .....	3
4. Płatność bezpośrednia dla osób powyżej 16 r.ż. ....	4
5. Czym jest karta pre-paid? .....	4
6. Jak działa karta pre-paid? .....	4
7. Czy mogę zarządzać swoją kartą pre-paid przez Internet? .....	5
8. Co, jeśli nie mam komputera, tableta lub smartfona? .....	5
9. W jaki sposób dokonuję opłat za opiekę? .....	5
10. Na co mogę wydać środki z płatności bezpośredniej? .....	6
11. Korzystanie z płatności bezpośredniej, aby kogoś zatrudnić .....	6
12. Czy mogę zapłacić członkowi rodziny? .....	7
13. Czym są „okoliczności nadzwyczajne”? .....	7
14. Korzystanie z płatności bezpośrednich do opłacenia opieki krótkoterminowej.....	8
15. Korzystanie z płatności bezpośredniej do opłacania sprzętu lub małych zmian w domu .....	8
16. Czy Rada Gminy ma wgląd do tego, jak korzystam z płatności bezpośrednich? .....	8
17. Czy ktoś może mi pomóc zarządzać płatnościami bezpośrednimi? .....	8
18. Co, jeśli nie będę zarządzać płatnościami bezpośrednimi w odpowiedni sposób? .....	9
19. Co, jeśli nie chcę korzystać z opcji płatności bezpośrednich? .....	9
20. Przydatne kontakty .....	9

## 1. Czym jest płatność bezpośrednia?

Płatność bezpośrednia to suma pieniędzy wypłacana bezpośrednio przez Radę Gminy, dzięki czemu można zorganizować i opłacić własne usługi opieki i wsparcia. Możesz również wykorzystać płatność bezpośrednią do zakupu towarów lub sprzętu w celu zaspokojenia swoich potrzeb.

Jeśli po przeprowadzeniu oceny pod kątem świadczenia opieki okazało się, że kwalifikujesz się do wsparcia finansowanego świadczonego przez Radę Gminy, możesz zawnioskować o płatność bezpośrednią.

Płatności bezpośrednie dają znacznie większą swobodę i kontrolę nad opieką i wsparciem. Wybierając płatność bezpośrednią, nie jesteś ograniczony/a do korzystania z usług organizacji, z którymi Rada Gminy ma podpisane umowy. Oznacza to, że możesz po swojemu zarządzać zaspokojeniem swoich potrzeb.

## 2. Czy mogę złożyć wniosek o opcję płatności bezpośredniej?

Możesz zawnioskować o opcję płatności bezpośredniej, jeśli:

- ✓ Jesteś rodzicem dziecka w wieku 16 lat lub poniżej, a twoje dziecko ma specjalne potrzeby edukacyjne lub/oraz niepełnosprawność;
- ✓ Jesteś osobą w wieku 16 lub 17 lat i masz specjalne potrzeby edukacyjne oraz/lub niepełnosprawność;
- ✓ Jesteś osobą dorosłą – w wieku powyżej 18 r.ż. i masz potrzeby związane z opieką;
- ✓ Jesteś osobą upoważnioną do podejmowania decyzji o opiece dzieckiem lub osoby dorosłej, która nie ma zdolności do podejmowania decyzji; lub
- ✓ Jesteś osobą dorosłą, która świadczy nieodpłatną opiekę nad inną osobą dorosłą.

Musisz mieć zdolność do wyrażenia zgody na otrzymywanie płatności bezpośrednich. Oznacza to, że rozumiesz korzyści i obowiązki związane z otrzymywaniem płatności bezpośrednich. Jeśli nie masz zdolności do podjęcia takiej decyzji, nadal możesz otrzymywać płatności bezpośrednie, jeśli masz kogoś, kto jest upoważniony do podejmowania decyzji w twoim imieniu i może pomóc Ci w zarządzaniu płatnościami bezpośrednimi.

**Rada Gminy wyrazi zgodę na bezpośrednią płatność tylko wtedy, jeśli opcja ta jest odpowiednia i opłacalna i służy do zaspokojenia właściwych potrzeb.**

## 3. Czy metoda płatności bezpośredniej jest dla mnie?

Opcja płatności bezpośrednich posiada wiele zalet, ale wiąże się również z pewnymi obowiązkami. Należy wziąć pod uwagę kilka kwestii.

**Opcja płatności bezpośrednich może być dla ciebie, jeśli:**

- ✓ Chcesz mieć kontrolę nad swoją opieką i rodzajem świadczonego wsparcia;
- ✓ Chcesz mieć więcej możliwości wyboru produktów i usług, które będą odpowiednio zaspokajać twoje potrzeby;

- ✓ Jesteś gotowy/a zatrudnić osoby (tj. zostać pracodawcą)) i przejąć prawne i finansowe zobowiązania w tym zakresie;
- ✓ Dobrze zarządzasz finansami i ważnymi dokumentami;
- ✓ Zgadzasz się na przechowywanie rachunków i faktur i będziesz w stanie przekazywać je przedstawicielom Rady Gminy; lub
- ✓ Masz kogoś, komu ufasz i chcesz powierzyć zarządzanie płatnościami bezpośrednimi, jeśli nie czujesz się pewnie w tej kwestii.

#### **Opcja płatności bezpośrednich prawdopodobnie nie jest dla ciebie, jeśli:**

- ✗ Nie czujesz się pewnie w dokumentacji zakupów, przechowywaniu rachunków i masz problemy z dokładnym wypełnianiem ważnych pism;
- ✗ Nie czuł(a)byś się komfortowo zatrudniając kogoś – chodzi o zarządzanie ludźmi, którzy świadczyliby tobie opiekę
- ✗ Przebywasz często w szpitalu; lub
- ✗ Odpowiada ci opcja, że Rada Gminy wyznaczyłaby personel opieki dla ciebie.

## **4. Płatność bezpośrednia dla osób powyżej 16 r.ż.**

Jeśli jesteś osobą w wieku 16 lat lub starszą, możesz zdecydować, czy chcesz kontynuować lub rozpocząć otrzymywanie płatności bezpośredniej. Będziesz także musiał(a) zdecydować, czy chcesz otrzymywać i zarządzać płatnością bezpośrednią samodzielnie, czy wyznaczyć rodzica lub inną zaufaną osobę do zarządzania płatnościami w twoim imieniu. Pracownik sektora edukacji lub personel opieki społecznej chętnie porozmawia z tobą o dostępnych opcjach.

## **5. Czym jest karta pre-paid?**

Karta pre-paid działa na podobnej zasadzie co karta debetowa, ale nie jest połączona z osobistym kontem bankowym. Zamiast tego jest zasilana środkami z płatności bezpośrednich. Następnie można jej używać do płacenia za rzeczy, które są określone w indywidualnym Planie Opieki. Karta będzie miała również unikalny Sort Code (kod rozliczeniowy) oraz numer konta, dzięki czemu można jej używać do ustawiania zleceń stałych (Standing Order) i poleceń zapłaty (Direct Debit) lub dokonywania jednorazowych płatności.

Kartę dostarcza Rada Gminy Redcar and Cleveland i EML (dawniej Prepaid Financial Services - PFS). Można jej używać w każdym miejscu, gdzie akceptowane są karty MasterCard.

## **6. Jak działa karta pre-paid?**

Otrzymasz od nas kartę ze swoim nazwiskiem - lub nazwiskiem wyznaczonego przez ciebie przedstawiciela. Przez infolinię pomożemy ci aktywować kartę i nadać numer PIN.

Po aktywacji karty doładujemy ją środkami. Będziemy to robić co miesiąc (lub zgodnie z ustaleniami z pracownikiem opieki społecznej). Z karty pre-paid można korzystać jak ze zwykłej karty debetowej. Karta ma unikalny numer konta i kod rozliczeniowy (Sort Code), dzięki czemu można jej również używać do ustawiania poleceń zapłaty (direct debit) i zleceń stałych

**Karty pre-paid można używać wyłącznie do opłacania rzeczy uzgodnionych z pracownikiem opieki społecznej i zapisanych w planie opieki.**

(standing order) oraz do dokonywania jednorazowych płatności lub przelewów bankowych. Kartą nie można wypłacać pieniędzy z bankomatu.

Nie jest to karta kredytowa, dlatego nie można też mieć na niej debetu. Oznacza to, że można wykorzystać jedynie środki, które są dostępne na karcie. Jeśli chcesz użyć swojej karty, aby zapłacić za opiekę i wsparcie, które kosztują więcej niż kwota dostępna na karcie, możesz załadować na kartę kwotę ze swoich osobistych pieniędzy. Będzie to stanowić dodatek do wszelkich składek, które według oceny należy wpłacić na poczet opieki.

**W przypadku jakichkolwiek problemów z korzystaniem z karty, utraty karty lub kodu PIN można skontaktować się z działem obsługi klienta EML (dawniej Prepaid Financial Services - PFS) lub zespołem Rady Gminy, ds. płatności bezpośrednich, korzystając z numerów podanych na odwrocie przewodnika.**

## 7. Czy mogę zarządzać swoją kartą pre-paid przez Internet?

Tak, będziesz mógł/mogła zalogować się do internetowego portalu klienta, aby zarządzać swoją kartą pre-paid. Będziesz mógł/mogła sprawdzić swoje saldo i zobaczyć doładowania (uznania) i płatności, które zostały dokonane z konta (obciążenia). Będziesz także mógł/mogła ustawić zlecenia stałe z konta karty i dokonywać płatności online lub przelewów.

Na portal internetowy można również wgrywać kopie rachunków i faktur. Ułatwi to prowadzenie dokumentacji płatności bezpośrednich.

**Portal do pre-paid on-line:**

**<https://clients.prepaidfinancialservices.com/redcarandcleveland>**

## 8. Co, jeśli nie mam komputera, tableta lub smartfona?

Aby zarządzać kontem karty pre-paid nie trzeba mieć dostępu do Internetu. Możesz zadzwonić do działu obsługi klienta EML (dawniej Prepaid Financial Services - PFS), aby sprawdzić saldo lub dokonać płatności.

Jeśli wolisz zarządzać kontem karty online, ale nie masz komputera, możesz skorzystać z publicznych komputerów w bibliotekach Rady Gminy.

## 9. W jaki sposób dokonuję opłat za opiekę?

Jeśli musisz zapłacić składkę na opiekę, otrzymasz fakturę od zespołu ds. finansów Redcar & Cleveland. Na odwrocie faktury znajdują się sposoby dokonania płatności.

Na kartę można wpłacić dodatkowe pieniądze z własnych środków. Należy to zrobić tylko wtedy, gdy chcesz zapłacić za opiekę i wsparcie, które kosztuje więcej niż całkowita kwota płatności bezpośredniej.

## 10. Na co mogę wydać środki z płatności bezpośredniej?

Posiadanie opcji płatności bezpośredniej to dobry sposób na zaspokojenie swoich potrzeb w zakresie opieki i wsparcia. Nie oznacza to jednak, że środki z niej można wydać na wszystko.

Pracownik ds. edukacji, zdrowia lub opieki społecznej pomoże ci zdecydować, w jaki sposób wykorzystać płatność bezpośrednią w celu zaspokojenia potrzeb. Zostanie to uzgodnione i zapisane w planie opieki. Należy upewnić się, że płatność bezpośrednia zostanie wykorzystana wyłącznie na opłacenie usług i przedmiotów, które zostały uzgodnione i zapisane w Planie Opieki. Na co można na przykład rozważyć wykorzystanie płatności bezpośredniej:

- ✓ Zatrudnienie asystenta personalnego, który będzie świadczył opiekę i wsparcie;
- ✓ Zapłatę na rzecz organizacji, którą wybierzesz do świadczenia dla ciebie opieki i wsparcia;
- ✓ Zorganizowanie wsparcia, które pomoże ci brać udział w aktywnościach społecznych lub spędzaniu czasu na zewnątrz w aktywny sposób;
- ✓ Zakup sprzętu, który pomoże ci w codziennych czynnościach, na przykład przyrządy do kąpieli;
- ✓ Umożliwienie twojemu opiekunowi przerwy od opieki nad tobą;
- ✓ Skorzystanie z usługi lub aktywności, która wesprze dobrobyt lub zdrowie opiekuna; oraz
- ✓ Opłacanie kogoś, kto będzie zarządzać kwestią płatności bezpośredniej za ciebie.

Istnieją pewne rzeczy, na które zgodnie z prawem nie można wydać środków z płatności bezpośredniej. Są one zapisane w podpisywanej umowie o płatności bezpośredniej.

## 11. Korzystanie z płatności bezpośredniej, aby kogoś zatrudnić

Niektóre osoby wykorzystują swoją płatność bezpośrednią do zatrudnienia osoby, która zapewni im opiekę i wsparcie. Osoba ta nazywana jest **asystentem personalnym**. Zatrudnienie osobistego asystenta wiąże się z kilkoma korzyściami:

- ✓ To ty wybierasz kto dla ciebie pracuje tj. opiekuje się tobą
- ✓ To decydujesz, co ta osoba ma robić; oraz
- ✓ Ty decydujesz o godzinach pracy tej osoby

### Zatrudnienie asystenta personalnego – rzeczy do wzięcia pod uwagę:

- Należy znaleźć odpowiednią osobę;
- Należy sporządzić umowę z uwzględnieniem wszystkich istotnych informacji;
- Trzeba wypłacać wynagrodzenie, zadbać o kwestie takie jak płatny urlop i urlop macierzyński;
- Płacenie podatków i składek ubezpieczeniowych;
- Zapisanie asystenta personalnego do programu emerytalnego;
- Zarządzanie pracą asystenta personalnego;
- Zakładanie i opłacanie ubezpieczenia odpowiedzialności pracodawcy
- Upewnienie się, że asystent przeszedł odpowiednie szkolenie, aby świadczyć opiekę;
- Odpowiednie zarządzanie problemami - na przykład w przypadku konieczności zdyscyplinowania personalnego asystenta lub w przypadku, gdy asystent lub ty będziecie z jakiejś przyczyny niezadowoleni ze współpracy
- Prowadzenie dokumentacji; oraz
- Zapewnienie asystentowi odpowiedniego szkolenia.

**Więcej informacji na temat zatrudniania personalnego asystenta znajduje się na stronie**  
[www.rdcap.cleveland.gov.uk/adult-social-care](http://www.rdcap.cleveland.gov.uk/adult-social-care)

Zatrudniając personalnego asystenta, stajesz się "indywidualnym pracodawcą". Wiąże się to szeregiem obowiązków i zobowiązań prawnych. Może to się wydawać zniechęcające, ponieważ należy wziąć wiele rzeczy pod uwagę.

Jeśli myślisz o zatrudnieniu osobistego asystenta, pracownik służby zdrowia lub opieki społecznej skontaktuje cię z organizacją, która udzieli tobie informacji i porad na temat bycia pracodawcą. Organizacja ta będzie również w stanie pomóc w opłaceniu wynagrodzenia, podatku, ubezpieczenia społecznego i składek emerytalnych. Jeśli potrzebujesz takiej usługi, możemy uwzględnić wykorzystanie części pieniędzy z płatności bezpośredniej, aby za nią zapłacić. Jeśli będziemy uważać, że taka usługa nie jest koniecznym wymaganą w twoim przypadku, konieczne może być opłacenie jej z własnych środków.

## 12. Czy mogę zapłacić członkowi rodziny?

Płatności bezpośrednich zwykle nie można wykorzystać do opłacenia usług świadczonych przez członka rodziny/lub partnera, który mieszka z tobą i zapewnia ci opiekę i wsparcie. W niektórych przypadkach mogą mieć zastosowanie „okoliczności nadzwyczajne” - wtedy pracownik opieki społecznej omówi to z tobą. Każda zgoda na opłacenie opieki świadczonej przez członka rodziny/partnera musi zostać zatwierdzona przez Dyрекcję Opieki Społecznej. Proces ten może potrwać do 28 dni od daty złożenia wniosku.

Jeśli zgodzimy się, że należy zapłacić członkowi rodziny/partnerowi za opiekę, będzie to umowa na czas określony, zapisana w Planie Opieki i podlega kontroli po 6 miesiącach - lub wcześniej, jeśli to konieczne.

Jeśli nie zgodzimy się, że należy zapłacić członkowi rodziny/partnerowi za świadczenie opieki, a ty nie zgadzasz się z naszą decyzją, powinieneś/aś w pierwszej kolejności porozmawiać ze swoim pracownikiem opieki społecznej.

Jeśli zgodzimy się, że potrzebujesz wsparcia w zarządzaniu płatnością bezpośrednią, możesz zapłacić członkowi rodziny/partnerowi za zarządzanie płatnością bezpośrednią - na przykład za zorganizowanie i opłacenie usług lub prowadzenie dokumentacji. To również musi zostać zapisane w Planie Opieki.

## 13. Czym są „okoliczności nadzwyczajne”?

Nie ma jednej, ustalonej definicji wyrażenia „okoliczności nadzwyczajne”. Każdy przypadek będzie rozpatrywany indywidualnie, na podstawie własnych dowodów, przy czym priorytetem będzie dobrobyt osoby objętej opieką. Przykłady „okoliczności nadzwyczajnych” to, między innymi:

- Kiedy twoje potrzeby w zakresie opieki ulegają częstej zmianie - są nieprzewidywalne w takim stopniu, że zatrudnienie innej osoby, niż osoby bliskiej, w celu zaspokojenia twoich potrzeb, nie jest możliwe;
- Podjęto starania w celu znalezienia alternatywnych środków, które okazały się nieskuteczne, a jest to jedyny sposób na odpowiednie świadczenie wsparcia; lub;
- To jedyny sposób na odpowiednie świadczenie wsparcia ze względu na nagłe poważne problemy pod kątem ustaleń związanych ze świadczeniem opieki;

## **14. Korzystanie z płatności bezpośrednich do opłacenia opieki krótkoterminowej**

Jeśli potrzebujesz okazjonalnej opieki i chcesz zarezerwować termin takiej opieki, należy skontaktować się ze swoim pracownikiem opieki społecznej, który dokona niezbędnych ustaleń.

Możesz doładować kartę pre-paid z własnych środków, jeśli płatność bezpośrednia nie pokrywa w pełni kosztów wybranej opieki krótkoterminowej.

## **15. Korzystanie z płatności bezpośredniej do opłacania sprzętu lub małych zmian w domu**

Podczas przeprowadzania oceny twojej sytuacji może okazać się, że potrzebujesz sprzętu lub drobnych zmian w domu. Rada Gminy może to dla ciebie zorganizować; lub, jeśli wolisz, możesz wybrać płatność bezpośrednią, abyś mógł/mogła sam wybrać sprzęt lub osobę, która się tym zajmie.

Możesz dodać własne środki do płatności bezpośredniej, jeśli nie będzie ona wystarczająca na pokrycie kosztów tego, co chcesz - o ile spełnia to potrzeby określone w Planie Opieki.

Nie możemy przyznać płatności za sprzęt dostarczany przez inne organizacje, takie jak fundusz NHS. Jeśli potrzebujesz dokonać poważnych zmian w domu, możemy doradzić w sprawie pomocy finansowej - istnieje inna dotacja na taki cel.

## **16. Czy Rada Gminy ma wgląd do tego, jak korzystam z płatności bezpośrednich?**

Ważne jest, aby prowadzić rejestr wydatków z płatności bezpośrednich i zachowywać dowody tych wydatków. Jeśli tego nie zrobisz, możemy wstrzymać płatność bezpośrednią.

Najłatwiejszym sposobem prowadzenia dokumentacji jest skanowanie lub fotografowanie faktur, paragonów i kart czasu pracy asystenta personalnego, a następnie wygrywanie skanów/zdjęć do portalu internetowego karty prepaid.

Rada Gminy może przejrzeć twoje konto płatności bezpośrednich w dowolnym momencie. Robimy to, aby nadzorować sposób wydatkowania środków płatności bezpośrednich. Będziemy sprawdzać, czy płatności bezpośrednie są wydawane na rzeczy uzgodnione i zapisane w planie opieki. Skontaktujemy się z tobą, jeśli będziemy mieć jakiegokolwiek pytania lub wątpliwości dotyczące sposobu zarządzania przez Ciebie płatnościami bezpośrednimi. Możemy zgłosić obawy dotyczące niewłaściwego wykorzystania płatności bezpośrednich do zespołu ds. zwalczania nadużyć finansowych Rady Gminy. Wszelkie przypadki oszustwa mogą prowadzić do podjęcia kroków prawnych.

Jeśli nie będziesz wgrywać swoich rachunków i faktur do portalu internetowy płatności bezpośrednich, poprosimy cię o dostarczanie kopii papierowych.

## **17. Czy ktoś może mi pomóc zarządzać płatnościami bezpośrednimi?**

Możesz zarządzać płatnościami bezpośrednimi samodzielnie lub poprosić o pomoc członka rodziny lub przyjaciela. Może to odbywać się na zasadzie nieformalnej; możesz także

zdecydować się spisanie formalnego porozumienia z taką osobą. W takim porozumieniu wyznaczysz ich do otrzymywania i zarządzania płatnościami bezpośrednimi w twoim imieniu. Oznaczałoby to, że osoba ta musiałaby podpisać umowę dotyczącą płatności bezpośredniej, aby potwierdzić, że zgadza się wziąć odpowiedzialność za korzystanie z karty prepaid w celu opłacenia usług opieki i wsparcia oraz prowadzenia dokumentacji dotyczącej wykorzystania środków z płatności bezpośredniej.

Jeśli masz trudności z zarządzaniem płatnościami bezpośrednimi i nie znasz nikogo, kto mógłby ci pomóc, możemy zorganizować pomoc lokalnej organizacji. Może ona zarządzać pieniędzmi z płatności bezpośrednich, opłacać rachunki i dostarczać informacji monitorujących w imieniu klienta. Usługa ta może być odpłatna – wtedy poinformuje cię o tym pracownik opieki społecznej.

## 18. Co, jeśli nie będę zarządzać płatnościami bezpośrednimi w odpowiedni sposób?

W przypadku niewłaściwego zarządzania płatnościami bezpośrednimi Rada Gminy może zmniejszyć kwoty lub w całości wstrzymać płatności bezpośrednie. Możemy również poprosić o zwrot części pieniędzy. Przykłady takich sytuacji to:

- ✘ W przypadku, kiedy nie dostarczasz dowodów dokumentujących transakcje.
- ✘ Środki wydawane są na rzeczy, które nie są określone w Planie Opieki.
- ✘ Jeśli twój pełnomocnik od płatności bezpośrednich nie działa w twoim najlepszym interesie.
- ✘ Jeśli nie powiadomisz nas o zmianie twoich okoliczności.
- ✘ Jeśli naruszysz inną zasadę określoną w umowie.

Jeśli będziemy zamierzać wstrzymać płatności, zostaniesz o tym poinformowany/a z wyprzedzeniem, chyba że istnieje bezpośrednia obawa o twoje bezpieczeństwo lub jeśli uważamy, że doszło do naruszenia prawa. Jeśli wstrzymamy płatności, porozmawiamy z tobą, aby upewnić się, że nadal będziesz otrzymywać opiekę i wsparcie, ale może to być zapewnione przez inną organizację niż ta, którą dotychczas opłaciłeś/aś.

## 19. Co, jeśli nie chcę korzystać z opcji płatności bezpośrednich?

Nie każdy chce brać na siebie dodatkową odpowiedzialność związaną z korzystaniem z opcji płatności bezpośrednich. Jeśli uważasz, że płatność bezpośrednia nie jest dla ciebie odpowiednia lub jeśli twój wniosek o płatność bezpośrednią zostanie odrzucony, Rada Gminy zadba o zaspokojenie twoich potrzeb w zakresie opieki. Zapewnimy usługę z naszego ramienia lub zorganizujemy opiekę i wsparcie przez organizację, z którą mamy podpisaną umowę.

## 20. Przydatne kontakty

**EML (Wcześniej znane jako Prepaid Financial Services - PFS) Automatyczna Obsługa Klienta** (dostępna 24/h na dobę)  
**+44 (0)203 327 1991**

Możesz zadzwonić pod ten numer, aby:

- Aktywować swoją kartę
- Przypomnieć kod PIN

- Sprawdzić stan konta
- Zgłosić zgubienie lub kradzież karty pre-paid

### **EML (Wcześniej znane jako Prepaid Financial Services - PFS) Infolinia – obsługa klienta**

(Pon - Pt, 9:00-20:00)

**+44 (0)203 633 1315**

Możesz zadzwonić pod ten numer, aby porozmawiać z przedstawicielem obsługi klienta na temat swojej karty lub konta online.

**Opieka Społeczna, Zespół ds. płatności** (Pon-Czw, 09:00-17:00 | Pt: 09:00 – 16:30)

**Numer telefonu: 01642 771647**

## **Dane kontaktowe do zespołu Opieki Społecznej ds. Osób Dorosłych**

**Biuro dyrektora ds. Osób dorosłych i Społeczności**  
 Zespół Opieki ds. Osób Dorosłych  
 Redcar and Cleveland Borough Council  
 Redcar & Cleveland House  
 Kirkleatham Street  
 Redcar  
 Yorkshire  
 TS10 1SP

Telefon: 01642 771500

Email: [contactus@redcar-cleveland.gov.uk](mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk)

Strona: [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk)

Relay UK (dla osób niesłyszących, niedosłyszących i z zaburzeniami mowy)

Godziny otwarcia biura: Pon-Czw: 8:30 – 17:00; oraz piątek: 8:30 – 16:30.

Jeśli potrzebujesz pomocy poza godzinami pracy biura, możesz skontaktować się z zespołem dyżurnym pod numerem telefonu 01642 524552.

Version 9 – April 2026