

# Homelessness matters



Housing & Community Care

شؤون المشردين

هل أنت قلق بشأن التشرّد؟

يمكننا المساعدة...

## معايير خدمة مكافحة التشرّد سنقوم بالآتي:

- إعطاؤك مشورة ومعلومات ومساعدة مجانية لإيجاد مكان تسكن فيه؛
- التعامل معك باعتبار واحترام سرية حالتك؛
- تقديم خدمة طوارئ متوفرة على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع؛
- توفير إقامة مؤقتة إذا لم يكن لديك مكان تقيم فيه الليلة؛
- تقديم مقابلة في نفس اليوم مع ضابط استشارات مكافحة تشرّد إذا اتصلت بنا أثناء ساعات العمل لتخبرنا بأنك لا تجد مأوى؛
- تقديم مقابلة لك خلال خمسة أيام عمل إذا كنت مهتماً بالتشرّد؛
- إجراء مقابلات شؤون المشردين في غرف خاصة؛
- توفير الخيار لك لمقابلة ضابط أو ضابطة استشارات مكافحة تشرّد؛
- توضيح أنه يمكنك اصطحاب صديق أو قريب أو ممثل أثناء مقابلتك للحصول على الاستشارة بشأن التشرّد؛
- الترتيب لخدمة ترجمة نصية وأو فورية لك إذا لم تكن لغتك الأولى هي الإنجليزية؛
- الترتيب لتوفير المساعدة المناسبة إذا كنت من صعوبات في السمع أو الرؤية أو التخاطب أو أي صعوبات تواصل أخرى؛
- عدم التمييز ضدك بسبب انتمائك العرقي أو الديني أو خلفيتك الاجتماعية أو حالتك الاجتماعية أو جنسك أو إعاقتك أو عمرك أو توجهك الجنسي؛
- العمل على التوصل إلى قرار بشأن طلبك خلال 28 يوماً من تاريخ مقابلتك بشأن التشرّد؛
- إبقائك على دراية مستمرة بتطورات طلبك؛
- إرشادك إلى حقك في طلب مراجعة للقرار المتخذ من قبلنا؛
- العمل على الاستجابة لأي طلبات مراجعة قرارات خلال 14 يوماً من تلقاها.

## المحتويات

- |   |   |
|---|---|
| 3 | أنا قلق بشأن احتمال فقدي لمنزلي. ماذا علي أن أفعل؟    |
| 3 | ماذا علي أن أفعل إذا لم يكن لدي مكان أبيت فيه الليلة؟ |
| 3 | كيف يمكنك المساعدة؟                                   |
| 4 | ما الذي يحدث أثناء مقابلة الاستشارات بشأن التشرّد؟    |
| 4 | هل علي أن أحضر أي شيء إلى المقابلة؟                   |
| 5 | ماذا يحدث بعد ذلك؟                                    |
| 5 | من ستقومون بالاتصال بهم للحصول على معلومات حول طلبتي؟ |
| 6 | كيف سأعرف القرار الذي تم اتخاذه؟                      |
| 6 | ما الذي سيحدث إذا لم يتم قبولي كمشرّد؟                |
| 7 | ما الذي سيحدث إذا تم اعتباري مشرّداً؟                 |
| 7 | كم سيستغرق أمر حصولي على منزل دائم؟                   |
| 7 | ماذا إذا كنت غير موافق على القرار الذي اتخذه المجلس؟  |

7	ماذا إذا تغيرت ظروفك ولم أعد بحاجة إلى المساعدة؟
8	المزيد من المعلومات عن الإقامة المؤقتة
8	أي نوع من الإقامة المؤقتة يمكن أن يتوقع تقديمه إلي؟
9	كم ستكلف تلك الإقامة؟
9	هل سأحصل على أي مساعدة لأتمكن من السداد؟
9	ماذا إذا لم أكن راضياً عن الإسكان الذي تقدمونه؟
9	ماذا سيحدث لأثاني ومعلقاتي؟
9	ماذا سيحدث لحيواناتي الأليفة؟
9	يبدو لي أن هذه هي المساعدة التي أحتاجها.
9	ماذا علي أن أفعل الآن؟

### أنا قلق بشأن احتمال فقدي لمنزلي. ماذا علي أن أفعل؟

اتصل بمركز الاستشارات الإسكانية بالحضور إلى 10-16 يورك بليس، بيرث (10-16 York Place, Perth)، أو بالاتصال هاتفياً على رقم 01738474500 بين الساعة 8:45 صباحاً والساعة 5 مساءً أيام الإثنين إلى الجمعة.

إذا كنت تعتقد أنك ربما تصبح مشرداً سنقدم لك فرصة مقابلة خلال خمسة أيام عمل بحيث يمكنك الجلوس ومناقشة حالتك مع ضابط مدرب على استشارات مكافحة التشرد. مقابلات نفس اليوم يمكن ترتيبها إذا لم يكن لديك مكان تبيت فيه الليلة. المقابلة مجانية وسرية.

### ماذا علي أن أفعل إذا لم يكن لدي مكان أبيت فيه الليلة؟

اتصل بنا فوراً. إذا كان ذلك بين الساعة 8:45 صباحاً والساعة 5 مساءً أيام الإثنين إلى الجمعة يمكنك أن تحضر إلى مركز الاستشارات الإسكانية في 10-16 يورك بليس، بيرث (10-16 York Place, Perth) أو الاتصال على رقم 01738474500. في وقت إغلاق المركز يمكنك الاتصال بفريق النوبة في جريفيارز هاوس، 55 شارع برينسز، بيرث (Greyfriars House, 55 Princes Street, Perth) أو الاتصال برقم الهاتف المجاني 08009170708 وسيقوم أحد الأشخاص بالتحدث معك بشأن ما نستطيع عمله لتقديم المساعدة.

ثم إما أنه سترتب لك مقابلة استشارات تشرد في نفس اليوم أو إذا كان المركز مغلقاً فسيقوم موظفو نوبة اليوم بإجراء تقييم طارئ لحالتك وإيجاد محل إقامة مؤقتة لك في تلك الليلة. يمكننا أيضاً أن نوفر وسائل المواصلات إذا كنت بحاجة إليها. إذا اتصلت بنا خارج ساعات العمل فسيتم ترتيب مقابلة استشارات تشرد مع ضابط استشارات تشرد في يوم العمل التالي.

### كيف يمكنك المساعدة؟

ما نستطيع فعله يعتمد على ظروفك الفردية لكن يمكننا تقديم معلومات واستشارات وإسكان ودعم.

قد يمكننا أن نقوم بالآتي:

- منع فقديك لمنزلك؛
- مساعدتك في إيجاد مسكن آخر؛
- تقديم مكان لك تقيم فيه؛
- إيصالك بأشخاص آخرين يمكنهم مساعدتك.

### ما الذي يحدث أثناء مقابلة الاستشارات بشأن التشرد؟

سنتقابل أنت وضابط استشارات تشرد في غرفة خاصة. يمكنك أن تحضر معك صديقاً أو قريباً أو ممثلاً إذا رغبت في ذلك.

الهدف من المقابلة هو النظر في حالتك وكيفية تقديمنا للمساعدة بحيث نفيك من التشرد. سنقوم كذلك بملاء استمارة طلب إقامة لمشرد بمساعدة ضابط استشارات تشرد مدرب. سيقوم الضابط بتوضيح الخطوات التي ستحدث بعد ذلك وتشمل:

- كيف نقوم بالنظر في طلبات المشردين؛
- كم سيستغرق أمر اتخاذ قرار؛
- ما هي القرارات المحتملة وماذا يعني كل واحد منها لك؛

- حقوقك القانونية بموجب قانون التشرد بما في ذلك حقك في الائتماس أو طلب مراجعة القرار وحقوقك في الحصول على إسكان مؤقت إذا لم يكن لديك مكان آخر تسكن فيه وما سيحدث لأنثائك وحيواناتك الأليفة الخ أثناء تشردك.

سيتم استخدام المعلومات التي تقدمها أثناء المقابلة بما في ذلك المعلومات حول كيفية حدوث تشردك أو تعرضك لخطر التشرد من قبل ضابط استشارات التشرد لاتخاذ قرار بشأن الواجبات التي تلزم المجلس تجاهك بموجب قانون التشرد. ستعتمد التزاماتنا القانونية تجاهك على ظروفك الفردية.

### هل علي أن أحضر أي شيء إلى المقابلة؟

لمساعدة ضابط استشارات التشرد في اتخاذ قرار بشأن طلبك سيحتاج إلى رؤية أدلة تثبت ظروفك. إذا قمت بإحضار كل ما يحتاجونه إلى مقابلة استشارة التشرد سيسمح ذلك لنا بتقييم طلبك بأقصى سرعة ممكنة.

من فضلك أحضر معك:

- نسخة من تعاقبك الإيجاري الحالي، كتيب إيجارك، الخ؛
- تحقيق شخصية كشهادة الميلاد أو جواز السفر أو أي مستند يثبت رقمك التأميني القومي؛
- تفاصيل دخلك بما في ذلك الدعم الحكومي وكشوفات الحسابات البنكية وإيصالات صرف الرواتب الخ؛
- إذا كان منزلك سيباع فأحضر إثبات تأكيد بيع العقار؛
- إذا كان منزلك سيتم استرداده إلى المالك فأحضر أمر المحكمة بإعادة الحيازة؛
- إذا كنت تتقدم بالطلب باعتباركم أفراد أسرة مقيمة مع أطفال فأحضر شهادات ميلاد أطفالك وتأكيد ترتيبات الرعاية (إن أمكن)؛
- إذا كنت امرأة حاملاً فأحضري شهادة أمومتك (MATB1)؛
- إذا كان تعاقبك الإيجاري مشرفاً على الانتهاء فأحضر أي مستندات تتعلق بالتعاقد الإيجاري وبموعد انتهائه. يمكن أن يشتمل ذلك على: نسخة من التعاقد الإيجاري أو العقد (إذا كان تعاقدًا مقيدًا)، أو الإشعار القانوني بالإنهاء (NTQ)، AT5، AT6 أو إشعار القسم 33.

### ماذا يحدث بعد ذلك؟

سيتم تقييم طلبك في مقابلة قوانين التشرد ولوائح توجيهات الحكومة الاسكتلندية حول التشرد لاتخاذ قرار بشأن نوع الدعم والمساعدة التي يمكن أن توفرها لك.

هذه اللوائح تقول أننا يجب أن نأخذ في الاعتبار:

- كونك مشرداً أو مهدداً بالتشرد؛
- كونك ذا أولوية في الاحتياجات؛
- كونك مشرداً عن عمد؛
- إذا كان لديك اتصال داخلي بمنطقة بيرث وكينروس.

سيتم تقييم طلبك خلال 28 يوماً من تاريخ المقابلة ولكن قد يحدث تأخير في هذا التوقيت إذا لم نحصل على جميع المعلومات التي نحتاج إليها.

### من ستقومون بالاتصال بهم للحصول على معلومات حول طلبتي؟

سنقوم فقط بالاتصال بالأشخاص والوكالات التي يمكن أن تقدم معلومات ذات علاقة ونحتاج إليها في دراسة طلبك مثل:

- أقسام المجلس الأخرى بما فيها رعاية المجتمع وخدمات التعليم
- والأطفال وحقوق العيش السعيد ودعم الإسكان وضرائب المجلس؛
- مالك سكنك؛
- مقرضو الرهن العقاري؛
- الشرطة؛

- المحامون؛
- المتخصصون في الحقل الصحي؛
- خدمات الدعم.

سنقوم بالاتصال بهؤلاء فقط في حالة تعلق ذلك بطلبك وسيطلب منك الموافقة قبل القيام بأي اتصال.

### كيف سأعرف القرار الذي تم اتخاذه؟

بموجب القانون يلزمنا أن نعطيك الموافقة كتابياً لذا سيتم عادة إرسال رسالة إلى العنوان الذي قمت بإعطائه لنا أثناء مقابلتك. ولكن في حال إذا لم تكن الرسالة المكتوبة أفضل طريقة للتواصل معك أو إذا كنت تفضل الحصول على المعلومات بلغة أو بصيغة أخرى (مثل طباعة كبيرة أو برايل أو MOON أو على اسطوانة صوتية) تفضل بإعلامنا أثناء مقابلة الاستشارة الخاصة بك وسنقوم أيضاً بإعطائك القرار والأسباب بالطريقة الأكثر مناسبة لك.

سنقوم بإعلامك بقرارنا بشأن كل واحد من أربعة أسئلة قمنا بالنظر فيها:

- كونك مشرداً أو مهدداً بالتشرد؛
- كونك ذا أولوية في الاحتياجات؛
- كونك مشرداً عن عمد؛
- إذا كان لديك اتصال داخلي بمنطقة بيرث وكينروس.

سنقوم أيضاً بتوضيح الأسباب في اتخاذ ذلك القرار وأي نوع من المساعدة يمكن للمجلس أن يقدمه لك.

### ما الذي سيحدث إذا لم يتم قبولي كمشرد؟

في حالة ما إذا قررنا بعد النظر في طلبك أنك لست مشرداً وفقاً للقانون أو أنك مشرد لكنك لست ذا أولوية في الاحتياجات أو أن تشردك كان متعمداً فإن ذلك سيعني أننا غير ملزمين بأن نقدم لك منزلاً دائماً. لكننا سنقوم مع ذلك بتقديم المشورة والمعلومات لك بشأن خياراتك في الإسكان. إذا كنا قد قمنا بتسكينك في سكن مؤقت أثناء النظر في طلبك فإننا سنعطيك إشعاراً في مدة مناسبة بالمغادرة وسنقدم لك المشورة والمساعدة للبحث عن مكان آخر للإقامة فيه.

### ما الذي سيحدث إذا تم اعتباري مشرداً؟

إذا قبلنا أنك ذو أولوية في الاحتياجات وأن تشردك لم ينتج عن تصرفاتك أنت وكان لديك بالفعل اتصال بأحد في المنطقة فسنقوم بتقديم عرض مناسب للإسكان الدائم. في الوقت الراهن سيكون من حقا أن تقيم في سكن مؤقت إذا كنا قد أعطيناك مكاناً بالفعل أو سيقدم لك سكن مؤقت إذا كنت بحاجة لمكان تقيم فيه في الوقت الراهن.

### كم سيستغرق أمر حصولي على منزل دائم؟

لدينا عدد محدود من المنازل المتوفرة لتقديمها لك في المنطقة مع أنك ستكون مستحقاً للأماكن الخالية المناسبة في كل من منازل المجلس وعقارات جمعيات الإسكان المحلية. أما عن الوقت الذي سيحتاج إليه قبل أن يتم تقديم إسكان دائم فقد يتفاوت وسيعتمد على عدد الفرص الخالية المتاحة بالحجم والنوع الذي نحتاج إليه.

### ماذا إذا كنت غير موافق على القرار الذي اتخذته المجلس؟

بموجب بنود قانون الإسكان (اسكتلندا) لعام 1987 فإن علينا التزاماً قانونياً بمراجعة قرارنا إذا طلبت منا ذلك. يمكنك أن تطلب منا أن نراجع القرار بشأن أي التزامات من حقا علينا إذا كنت مشرداً أو مهدداً بالتشرد وأي قرار بإحالتك إلى إدارة محلية أخرى. لديك مدة 21 يوماً من تاريخ رسالة قرارك لتقوم خلالها بالتقدم بطلب المراجعة. سيقوم بالمراجعة عضو كبير من الموظفين والذي لم يكن مشاركاً في القرار الأول. يمكنك أن تطلب منا إجراء مراجعة بزيارتنا أو الكتابة إلينا على عنوان 16-10 يورك بليس، بيرث PH2 8EP (10-16 York Place, Perth PH2 8EP)، أو

بالبريد الإلكتروني على [HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk](mailto:HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk) أو بالاتصال بنا هاتفياً على رقم 01738474500.

### ماذا إذا تغيرت ظروفك ولم أعد بحاجة إلى المساعدة؟

ربما لا تحتاج إلى مساعدة من جهتنا لأسباب كثيرة مختلفة. ربما تجد سكناً مناسباً بنفسك أو تقرر البقاء حيث أنت أو ربما عدت مرة أخرى للتوافق والعيش مع زوجك.

أياً كان السبب، إذا قررت ألا تستمر في طلبك بشأن مشكلة التشرّد فقط أعلمنا بذلك. يمكنك معاودة التقدم بالطلب إذا احتجت مرةً أخرى إلى مساعدتنا.

إذا تغيرت ظروفك بأي صورة أخرى كتغيير بيانات الاتصال بك أو من سينتقل للإقامة معك أو دخلك الخ، تفضل بإعلامنا بأسرع ما يمكن.

### المزيد من المعلومات عن الإقامة المؤقتة

#### أي نوع من الإقامة المؤقتة يمكن أن يتوقع تقديمه إلي؟

يمكن للمجلس أن يقدم لك إسكاناً مؤقتاً بعدة طرق:

- **العقارات المحفوظة لدى المجلس** - والتي تم الاحتفاظ بها جانباً وتتفاوت بين عقارات إسكان الشخص المفرد وحتى الإسكان العائلي الأكبر حجماً.
- **الإيجار من خلال القطاع الخاص** - حيث يقوم المجلس بإيجار العقارات من الملاك الخصوصيين إيجاراً محدداً بثلاث إلى خمس سنوات ويقوم بإيجارها من الباطن إلى العملاء المشردين.
- **جريفرايرز هاوس** - إسكان ذو 27 غرفة لإسكان الأشخاص المنفردين في وسط بيرث. يحصل المقيمون على غرف نومهم الخاصة ويشتركون في المطبخ والحمام وخدمات غسيل الملابس والصالات.
- **ريو** - منزل دعم عائلي يكفي حتى ثماني عائلات مع الأطفال أو امرأة حامل. جميع الغرف ملحقة بحمام داخلي وهناك مطبخ مشترك بمائدة طعام وخدمات تنظيف ملابس وصالة مشتركة وكذلك مكان للعب الأطفال. ريو منشأة داخل أراضيها الخاصة.
- **النوم والإفطار** - نحن نحاول تقليل استخدام سكن النوم والإفطار حيثما أمكننا ذلك وسنقدم ذلك النوع من الإسكان فقط عندما لا تتوافر أية بدائل. ولكن في حالة اتصالك بنا خارج ساعات العمل بحثاً عن مكان تقضي فيه تلك الليلة فإنه في الغالب ستقدم لك غرفة في جريفرايرز هاوس أو غرفة للنوم والإفطار.
- **الإسكان المدعم (القطاع التطوعي)** - نحن نعمل مع عدد من الوكالات التطوعية لتقديم إسكان مدعم للأشخاص الذين يتوقع انتفاعهم به. هذا النوع يشمل سكينرجيت وأنكور هاوس. توجد أيضاً إقامة خاصة للشباب في ويلبانك هاوس.

#### كم ستكلف تلك الإقامة؟

ستتفاوت رسوم الإيجار والدعم بالاعتماد على نوع الإسكان المؤقت الذي تقيم فيه. ولكن نود أن نوضح أن رسوم الإسكان المؤقت عادة ما تكون أعلى من إيجارات المجلس العامة لأنها تشمل الإيجار الفعلي للسكن والإصلاحات والصيانة وتوفير الدعم والمشورة والمساعدة.

سيتم إعلامك بالتكاليف قبل توقيع عقد إشغال للإسكان المؤقت.

#### هل سأحصل على أي مساعدة لأتمكن من السداد؟

إذا كنت تحصل على أي دعم من الدولة فإن أكثر أو كل قيمة السكن ستغطي بدعم الإسكان. يمكننا مساعدتك في التقدم بطلب دعم إسكان إذا احتجت إليه.

#### ماذا إذا لم أكن راضياً عن الإسكان الذي تقدمونه؟

لك الحق في التقدم بطلب مراجعة لعرض الإسكان المقدم من قبلنا إذا كنت تعتقد أنه غير مناسب. من فضلك اطلب مراجعة خلال 21 يوماً من عرض الإسكان. سيقوم بالمراجعة عضو كبير من الموظفين والذي لم يكن مشاركاً في القرار الأول. يمكنك أن تطلب منا إجراء مراجعة بزيارتنا أو الكتابة إلينا على عنوان 10-16 يورك بليس، بيرث PH2 8EP

10-16 York Place, Perth PH2 8EP)، أو بالبريد الإلكتروني على [HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk](mailto:HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk) أو بالاتصال بنا هاتفياً على رقم 01738474500. حتى يتم استكمال المراجعة سيكون بإمكانك البقاء في الإسكان المؤقت الذي تم توفيره لك.

### ماذا سيحدث لأثاثي ومتعلقاتي؟

إذا كنت لا تستطيع بنفسك إجراء ترتيبات تخزين ممتلكاتك يمكننا أن نساعدك في ذلك. يمكننا الترتيب لكي يتم رفع وتخزين متعلقاتك في الفترة التي تقيم فيها في الإسكان المؤقت. سنطلب منك أن تسدد تكلفة هذه الخدمة لكن قيمة الرسوم ستفاوت بحسب كمية الأثاث المطلوب تخزينه.

### ماذا سيحدث لحيواناتي الأليفة؟

لا يسمح بتواجد الحيوانات الأليفة في أي من مبنيينا السكنيين أو في إسكان النوم والإفطار. يمكننا أن نرتب لتجد بيتاً لحيواناتك الأليفة إذا كنت لا تجد مكاناً لرعايتها ولكن سيكون عليك سداد كامل تكلفة هذا الأمر.

إذا تم توفير شقق أحد العقارات المحفوظة لدى المجلس لك أو عقار مملوك للقطاع الخاص يمكنك الاحتفاظ بحيواناتك الأليفة. لكن يجب عليك أن تحصل على إذن كتابي للقيام بذلك وسيحتوي تعاقده الإسهال على تفاصيل هذه الترتيبات. سيمكن لموظفنا الذي سيقوم بتقديم الإسكان المؤقت لك أن يعطيك معلومات أكثر عن هذا الأمر.

يبدو لي أن هذه هي المساعدة التي أحتاجها. ماذا علي أن أفعل الآن؟

يمكنك الاتصال بين الساعة 8:45 صباحاً والساعة 5 مساءً من الإثنين إلى الجمعة.

مركز الاستشارات الإسكانية (Housing Advice Centre)  
10-16 يورك بليس (10-16 York Place)  
بيرث (Perth)

هاتف. 01738474500

يمكنك أيضاً التحدث مع الموظفين في مكتب إسكان منطقتك المحلية.

في حالات الطوارئ وعندما تكون مكاتبنا مغلقة يمكنك الاتصال بفريق نوبة العمل في:

جريفرايرز هاوس (Greyfriars House)  
55 شارع برينسز (55 Princes Street)  
بيرث (Perth)

رقم الهاتف المجاني: 08009170708

### التقدم بشكوى

يهدف المجلس إلى تقديم أفضل خدمة ممكنة. في بعض الأحيان، قد تحدث بعض الأخطاء وفي حالة حدوث ذلك فإننا نرغب في التعلم من أخطائنا وتحسين الخدمات التي نقدمها. إذا رغبت في التقدم بشكوى تفضل بطلب نسخة من كتيب الشكاوى الخاص بنا من أي مكتب تابع للمجلس أو بالاتصال بمركز خدمة العملاء على رقم 01738475000.

من حَقك أيضاً أن تتقدم بشكوى إلى محقق الشكاوى المستقل للخدمات العامة الاسكتلندية في:

محقق الشكاوى المستقل للخدمات العامة الاسكتلندية (Scottish Public Services Ombudsman)

4 شارع ميلفيل (4 Melville Street)  
إدنبيرة EH3 7NS (Edinburgh EH3 7NS)

هاتف (مجاني) 08003777330

رسائل نصية 07900494372

فاكس 08003777331

بريد الإلكتروني [ask@spsos.org.uk](mailto:ask@spsos.org.uk)