



無家可歸

擔心無家可歸嗎？

我們可以提供幫助.....

無家可歸者服務標準

我們將：

- 免費向您提供建議、資訊，幫助您尋找住處；
- 認真評估您的申請，尊重您的隱私；
- 提供全天候緊急服務；
- 如果您沒有地方過夜，向您提供臨時住所；
- 如果您在工作時間聯繫我們並說明您無家可歸，當天安排您與無家可歸者諮詢官面談；
- 如果您具有無家可歸先兆，在 5 個工作日內為您安排面談；
- 在專用房間進行無家可歸者諮詢面談；
- 使您可以選擇與男性或女性無家可歸者諮詢官面談；
- 說明您可以選擇與一位朋友、親友或代表一起參加無家可歸者諮詢面談；
- 如果您母語不是英語，為您安排筆譯和/或口譯服務；
- 如果您有聽力、視力、說話或其他交流障礙，為您提供幫助；
- 您不會因種族、民族、宗教信仰、社會背景、婚姻狀況、性別、殘疾、年齡或性取向而受到歧視；
- 計畫在無家可歸者諮詢面談後的 28 天內對您提交的申請做出決定；
- 隨時通知您申請審理的進展情況；
- 告知您所享有的決定複審權；

計畫在收到複審要求的 14 日內做出答覆。

目錄

我擔心可能會陷入無家可歸的困境。我該做些什麼？ 3

如果今晚沒有住處，我該做些什麼？ 3

你們能提供哪些幫助？	3
無家可歸者諮詢面談包括哪些內容？	4
我在參加面談時需要帶些什麼？	4
你們接下來會做些什麼？	5
你們還將聯繫哪些人以獲取有關我的申請的資訊？	5
我如何獲知你們所做的決定？	6
如果認為我不是一個無家可歸者，你們會做些什麼？	6
如果認為我是一個無家可歸者，你們會做些什麼？	7
我要多久才能獲得永久住房？	7
如果我不同意委員會所做的決定將會怎麼樣？	7
如果我的情況發生了變化，我不再需要幫助了，那將怎麼樣？	7
有關臨時住所的更多資訊	8
我可以獲得什麼樣的臨時住所？	8
費用是多少？	9
我在支付費用時會獲得幫助嗎？	9
如何處理我的傢俱和個人物品？	9
如何處理我的寵物？	9
這似乎正是我需要的幫助。我現在該做些什麼？	9

我擔心我可能會陷入無家可歸的困境。我該做些什麼？

您可以在星期一至星期五，上午 8:45 至 下午 5 點這段時間透過前往 Housing Advice Centre，10-16 York Place，Perth 或致電 01738 474500 與我們聯繫。

如果您認為您將陷入無家可歸的困境，我們將在五個工作日內安排一名訓練有素的無家可歸者諮詢官就您的情況與您面談。如果您今晚沒有住處，我們可以當天安排面談。我們不會對面談收取任何費用，並將對談話的內容保密。

如果今晚沒有住處，我該做些什麼？

請立刻與我們聯繫。如果是在星期一至星期五，上午 8:45 至 下午 5 點這段時間，您可以前往 Housing Advice Centre，10-16 York Place，Perth 或致電 01738 474500 與我們聯繫。如果中心休息，您可以聯繫值班小組 Greyfriars House，55 Princes Street，Perth 或撥打免費電話 0800 917 0708，有人將向您介紹我們可以提供的幫助。

該中心將在當天為您安排無家可歸者諮詢面談，如果不巧該中心在那天休息，那麼值班人員將對您的情況進行緊急評估，並為您安排一個臨時住處。如果需要，我們還可

以為您提供交通工具。如果您在下班後聯繫住房諮詢中心，我們將在下一個工作日為您安排無家可歸者諮詢面談。

你們能提供哪些幫助？

雖然我們所能做的取決於您的具體情況，但我們可以為您提供資訊、建議、住處和支援。

我們或許能夠：

- 防止您陷入無家可歸的困境；
- 幫助您尋找其他住處；
- 為您提供住處；
- 幫助您與其他可以幫助您的人取得聯繫。

無家可歸者諮詢面談包括哪些內容？

您和一位無家可歸者諮詢官將在專用房間進行面談。如果願意的話，您可以與一位朋友、親屬或代表一起參加面談。

談話是為了幫助我們評估您當前的情況以及確定如何幫助您避免陷入無家可歸的困境。此外，您還需要在一位訓練有素的無家可歸者諮詢官的幫助下填寫一份無家可歸者申請表。諮詢官將向您解釋我們接下來的工作，包括：

- 我們如何評估無家可歸者申請；
- 做出決定需要多長時間；
- 可能做出哪些決定以及它們對您意味著什麼；
- 有關無家可歸者的法律賦予您的合法權利，包括：上訴權或複審權、臨時居住權 (如果您沒有住處) 以及當您陷入無家可歸的困境時如何處理您的傢俱、寵物等。

無家可歸者諮詢官將使用您在面談過程中提供的資訊 (包括：有關您如何陷入無家可歸困境或無家可歸先兆的詳細資訊) 來決定委員會按照有關無家可歸者的法律將向您履行哪些職責。按照法律履行的職責視您的具體情況而定。

我在參加面談時需要帶些什麼？

無家可歸者諮詢官在對您的申請做出決定前需要查看證明您當前所處情況的依據。如果您在參加面談時帶上所需的材料，這將幫助我們盡可能快地對您的申請做出評估。

請隨身帶上：

- 您當前的租賃協定、租金冊等；

- 身份證明，如：出身證明、護照或社會保險號證明文件；
- 有關您的收入的詳細資料，包括：福利報表、銀行對帳單和工資單等；
- 如果您的住房將被出售，請帶上房產出售證明書；
- 如果您正在收回住房，請帶上相關的法院傳票；
- 如果您有子女，請帶上子女的出生證明以及監護權協議證明書 (如果適用)；
- 如果您懷有身孕，請帶上懷孕證明 (MATB1)；
- 如果您當前的租賃協議即將到期，請帶上該租賃協定及協定到期的相關證明。這可能包括：租約或合同 (住所相關)、合法的搬家預先通知 (NTQ)、AT5、AT6 或 Section 33 通知

你們接下來會做些什麼？

我們將按照有關無家可歸者的法律及蘇格蘭政府的無家可歸者指導原則來評估您提交的申請，並確定能夠為您提供的支持和幫助。

這表明我們必須考慮：

- 您是否陷入了無家可歸的困境或具有無家可歸的先兆；
- 您是否有優先需求；
- 你是否故意成為無家可歸者；
- 珀斯-金羅斯地區是否對您享有管轄權。

我們將自面談之日起的 28 天內對您提交的申請進行評估，不過，如果缺少所需的資訊，這一時間可能會延長。

你們還將聯繫哪些人以獲取有關我的申請的資訊？

我們只會聯繫可以向我們提供評估您的申請所需的資訊的個人和機構，如：

- 其他委員會部門，包括：社區護理、教育與兒童服務、福利權、住房福利以及家庭稅；
- 您的房東；
- 抵押放貸者；
- 警員；
- 訴狀律師；
- 醫療保健專家；
- 支援服務。

如果需要獲取有關您的申請的資訊，我們只會在征得您的同意後聯繫這些人。

我如何獲知你們所做的決定？

按照法律，我們必須以書面方式告知您我們所做的決定，因此我們通常會將信函寄往您在面談時提供的地址。不過，如果信件不是與您聯絡的最佳方式，或者如果您更希望我們以別的語音或形式提供資訊(如：大字體、盲文、MOON 或音訊 CD)，請在參加面談時告知我們，我們將按照最適合您的方式告知您我們所做的決定及原因。

我們將告知您我們對所有四個問題所做的決定：

- *您是否陷入了無家可歸的困境或具有無家可歸的先兆；*
- *您是否有優先需求；*
- *你是否故意成為無家可歸者；*
- *珀斯-金羅斯地區是否對您享有管轄權。*

此外，我們還將告知您我們為什麼做出這樣的決定以及委員會可以為您提供哪些幫助。

如果認為我不是一個無家可歸者，你們會做些什麼？

在對您提交的申請進行評估後，我們認為按照相關法律條款您不是一個無家可歸者，或者您是一個無家可歸者但沒有優先需求或故意成為一個無家可歸者，這意味著我們沒有義務向您提供永久住所。不過，我們仍然會就您的住房選擇向您提供建議和資訊。如果在評估申請期間將您安置在臨時住所，我們將合理地通知您離開，並向您提供建議和幫助您尋找其他住處。

如果認為我是一個無家可歸者，你們會做些什麼？

如果認為您擁有優先需求，不是故意成為無家可歸者並本地區對您享有管轄權，我們將為您提供一個永久住所。在這段時間，您將有權繼續住在我們為此前您提供的臨時住所中，或者如果需要，我們將為您提供一個臨時住所。

我要多久才能獲得永久住房？

雖然您符合獲得委員會和本地住房協會空房的條件，但我們在本地區的住房非常有限。因此，您要多久才能獲得永久住房將視空房的數量以及您所需住房的面積和類型而定。

如果我不同意委員會所做的決定將會怎麼樣？

按照《1987 年 (蘇格蘭) 住房法案》相關條款，我們在法律上有義務按照您的要求複審所做的決定。如果您是一個無家可歸者或具有無家可歸的先兆，您可以要求我們對您承擔的義務所做的決定及任何將您歸於別的地方管轄權的決定進行複審。您可以在自收到決定通知信件後 21 天內要求我們進行複審。我們將安排沒有參與最初決定的高級工作人員來負責複審工作。您可以透過前往或寄信至 Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP、發送電子郵件至 HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk 或致電 01738 474500 來提出複審要求。

如果我的情況發生了變化，我不再需要幫助了，那會怎麼樣？

出於種種原因，您可能不需要我們的幫助。您或許找到了自己的住處，或決定保持現狀，或與您的伴侶或配偶重聚。

不管出於什麼原因，如果您決定放棄您的無家可歸者申請，請告知我們。當再次需要我們的幫助時，您可以隨時重新申請。

如果你的情況發生了其他變化，如：聯繫方式、計畫與您一同搬家的人、收入等，請儘快告知我們。

有關臨時住所的更多資訊

我可以獲得什麼樣的臨時住所？

委員會提供的臨時住所包括：

- **獨門獨戶型** - 用作臨時住所，從小面積的單人住所到更大面積的家庭住房。
- **私人租賃型** - 委員會從私人房東處租賃 3 到 5 年，然後將它們轉租給無家可歸的客戶。
- **Greyfriars House** - 一家位於珀斯市中心的旅社，面向單身家庭，擁有 27 間臥室。住宿者有自己的臥室，共用廚房、浴室、洗衣房和客廳。
- **Rio** - 可以容納最多 8 戶有孩子或孕婦的家庭。所有的房間都有臥室和浴室，共用飯廳、洗衣房、客廳和兒童娛樂室。Rio 擁有獨立庭院。
- **住宿加早餐型** - 我們會盡可能地減少 B&B 型住所的使用，只有當沒有其他選擇時，我們才會提供這種住所。如果您在下班後聯繫我們表示需要住處過夜，我們很有可能在 Greyfriars House 或 B&B 為您提供一間房間。
- **援助型住所 (自願)** - 我們與大量的自願機構合作為需要幫助的人提供援助型住所。這包括 Skinnergate 和 Anchor House。我們還在 Wellbank House 提供了專門面向年輕人的住所。

費用是多少？

租賃和支持費用將視臨時住所的類型而定。臨時住所的費用通常比委員會的主流租金高，這是因為它們包括了住所的實際租金、維護費用以及支持、建議和幫助費用。

我們會在您簽署臨時住所居住協議時告知您相關費用。

我在支付費用時會獲得幫助嗎？

如果您享有任何國家福利，住房福利將負擔大部分或全部住所費用。如果需要，我們可以幫助您申請住房福利。

如果我對你們提供的住所不滿意將會怎樣？

如果感到不滿意，您有權要求複審我們提供的住所。請在獲得臨時住所後的 21 天內提出複審要求。我們將安排沒有參與最初決定的高級工作人員來負責複審工作。您可以透過前往或寄信至 Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP、發送電子郵件至 HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk 或致電 01738 474500 來提出複審要求。您可以繼續住在我們提供的臨時住所中直到複審完成。

如何處理我的傢俱和個人物品？

如果您無法自行存放您的私人財物，我們可以提供幫助。我們可以在您住在臨時住所期間為您保管您的個人物品。我們將就這一服務向您收取費用，費用的多少將視需要存放的傢俱數量而定。

如何處理我的寵物？

禁止將寵物帶入我們的旅社或 B&B。如果您找不到其他人來照看寵物，我們可以為它們提供狗舍，您必須全額支付相關費用。

如果獲得的是獨門獨戶型或私人租賃型住所，您可以飼養寵物。不過，您在飼養寵物前需要獲得書面許可，並在居住協議中詳細說明這一情況。詳細資訊，請聯繫向您提供臨時住所的工作人員。

這似乎正是我需要的幫助。我現在該做些什麼？

星期一至星期五，上午 8:45 至 下午 5 點這段時間，您可以聯繫：

Housing Advice Centre
10-16 York Place
Perth

電話：01738 474500

您還可以聯繫當地住房辦公室的工作人員。

遇到緊急情況，如果辦公室下班了，您可以聯繫值班小組：

Greyfriars House
55 Princes Street
Perth

免費電話：0800 917 0708

投訴

委員會的宗旨是提供最佳服務。有時，事情可能會變得很糟，如果遇到這樣的情況，我們希望從過失中學到東西，以此來提高服務品質。如果您想進行投訴，請向委員會辦公室索要一張投訴單或致電客戶服務中心 01738 475000。

此外，您可以向蘇格蘭公共服務申訴專員投訴：

蘇格蘭公共服務申訴專員
4 Melville Street
Edinburgh EH3 7NS
電話 (免費)：0800 377 7330
電報：0790 049 4372
傳真：0800 377 7331
電子郵件：ask@spsa.org.uk