



Záležitosti bezdomovectví

Máte obavy z bezdomovectví?

Můžeme Vám pomoci ...

### **Normy služeb pro bezdomovce**

#### **Slibujeme, že:**

- Vám poskytneme bezplatné rady, informace a pomoc při hledání ubytování;
- s Vámi budeme jednat uvážlivě a budeme respektovat důvěrnost Vaší situace;
- Vám v případě nouze nabídneme služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu;
- Vám nabídneme dočasné ubytování, nebudete-li mít střechu nad hlavou;
- Vám zařídíme tentýž den schůzku s poradcem pro bezdomovce, pokud se na nás obrátíte v úřední době a oznámíte nám, že jste bezdomovec;
- Vám tuto schůzku zařídíme do pěti pracovních dnů, pokud Vám hrozí bezdomovectví;
- budeme pohovory s bezdomovci konat ve vyhrazené místnosti;
- Vám nabídneme možnost pohovoru buď s poradcem nebo poradkyní pro bezdomovce;
- Vám vysvětlíme, že si na pohovor o bezdomovectví můžete přivést svého přítele/přítelkyni, příbuzného nebo svého zástupce/zástupkyni;
- Vám zařídíme překladatelské a/nebo tlumočnické služby v případě, že angličtina není Vaším rodným jazykem;
- Vám zařídíme pomoc, máte-li sluchové, zrakové, řečové nebo jiné problémy s komunikací;
- Vás nebudeme diskriminovat z důvodů rasového nebo etnického původu, náboženství, sociálního původu, rodinného stavu, pohlaví, postižení, věku nebo sexuální orientace;
- se budeme snažit dospět k rozhodnutí o Vaší žádosti do 28 kalendářních dnů od pohovoru o bezdomovectví;
- Vás budeme informovat o postupu vyřizování Vaší žádosti;
- Vám vysvětlíme, že máte právo požádat o přezkoumání našeho rozhodnutí;
- se budeme snažit odpovědět na žádosti o přezkoumání do 14 dnů od jejich doručení.

### Obsah

Mám strach, že přijdu o bydlení. Co mám dělat?	3
Co mám dělat, když dnes večer nemám střechu nad hlavou?	3
Jak mi můžete pomoci?	3
Jak probíhá pohovor o bezdomovectví?	4
Musím si na pohovor něco přinést?	4
Co se stane pak?	5

Koho budete dál kontaktovat kvůli informacím o mé žádosti?	5
Jak se dozvím vaše rozhodnutí?	6
Co se stane, když nebudu uznán/a za bezdomovce?	6
Co se stane, když budu uznán/a za bezdomovce?	7
Jak dlouho potrvá, než mi bude nabídnuto trvalé bydlení?	7
Co když nesouhlasím s rozhodnutím Rady?	7
Co když se mé podmínky změní a už pomoc nepotřebuji?	7
Víc o dočasném ubytování	8
Jaký druh dočasného ubytování mi může být nabídnut?	8
Kolik to bude stát?	9
Dostanu nějakou pomoc s placením?	9
Co když nejsem spokojen/a s nabídnutým ubytováním?	9
Co se stane s mým nábytkem a osobními věcmi?	9
Co se stane s mými domácími zvířaty?	9
To zní jako pomoc, kterou hledám. Co mám teď udělat?	9

### **Mám strach, že přijdu o bydlení. Co mám dělat?**

Zkontaktujte se s Housing Advice Centre (Ubytovací poradenské centrum) buď osobně na adrese 10-16 York Place, Perth, nebo telefonicky na čísle 01738 474500 od 8.45 do 17.00 hod., pondělí až pátek.

Pokud se domníváte, že se můžete stát bezdomovcem, nabídneme Vám do pěti dnů schůzku, při které svou situaci prodiskutujete s proškoleným poradcem pro bezdomovce. Nemáte-li dnes večer střechu nad hlavou, můžeme Vám zařídit pohovor ještě tentýž den. Pohovor je bezplatný a důvěrný.

### **Co mám dělat, když dnes večer nemám střechu nad hlavou?**

Okamžitě nás kontaktujte. V době od 8.45 do 17.00 hod, pondělí až pátek, můžete přijít osobně do Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth, nebo zavolejte na číslo 01738 474500. Je-li středisko zavřené, můžete se obrátit na náš pohotovostní tým na adrese Greyfriars House, 55 Princes Street, Perth, nebo můžete zavolat na bezplatné telefonní číslo 0800 917 0708, kde si s Vámi někdo pohovoří o tom, jak Vám můžeme pomoci.

Buď Vám bude nabídnut pohovor o bezdomovectví ještě tentýž den, nebo je-li už středisko zavřené, pohotovostní tým provede nouzové zhodnocení Vaší situace a najde Vám dočasné ubytování na jednu noc. V případě potřeby Vám můžeme poskytnout i dopravu. Když nás kontaktujete mimo úřední hodiny, můžeme Vám zařídit pohovor s poradcem pro bezdomovce v následující pracovní den.

### **Jak mi můžete pomoci?**

To, co jsme pro vás schopni udělat, závisí na Vašich individuálních podmínkách, ale můžeme Vám nabídnout informace a rady, ubytování a podporu.

Možná budeme schopni:

- *zabránit, abyste přišel/la o střechu nad hlavou;*
- *pomoci Vám najít jiné ubytování;*
- *nabídnout Vám místo, kde můžete zůstat;*
- *zařídit Vám kontakt s dalšími lidmi, kteří Vám mohou pomoci.*

### **Jak probíhá pohovor o bezdomovectví?**

S poradcem pro bezdomovce se sejdete ve vyhrazené místnosti. Chcete-li, můžete s sebou přivést svého přítele/přítelkyni, příbuzného nebo svého zástupce/zástupkyni.

Cílem této schůzky je posoudit Vaši situaci a způsob, jakým Vám můžeme pomoci předejít bezdomovectví. S proškoleným poradcem pro bezdomovce rovněž vyplníte formulář bezdomovecké žádosti. Poradce Vám vysvětlí, co se bude dít dál, mimo jiné:

- *jak posuzujeme bezdomovecké žádosti;*
- *jak dlouho potrvá přijetí rozhodnutí;*
- *jaká jsou možná rozhodnutí a co pro vás znamenají;*
- *Vaše zákonná práva podle zákona o bezdomovectví včetně práva na odvolání nebo přezkoumání rozhodnutí, práva na dočasné ubytování, nemáte-li kde jinde zůstat, a co se stane s Vaším nábytkem, domácími zvířaty atd. po dobu, kdy budete bezdomovcem.*

Informace, které při tomto pohovoru poskytnete, včetně údajů o tom, jak jste se stal/a bezdomovcem nebo proč Vám hrozí bezdomovectví, použije poradce pro bezdomovce při rozhodování o tom, jaké povinnosti má vůči Vám Rada na základě zákona o bezdomovectví. Naše zákonné povinnosti budou záviset na Vašich individuálních podmínkách.

### **Musím si na pohovor něco přinést?**

Aby mohl poradce pro bezdomovce přijmout rozhodnutí o Vaší žádosti, potřebuje vidět doklady o Vašich podmínkách. Když s sebou na schůzku o bezdomovectví přinesete vše, co potřebuje, umožní nám to posoudit Vaši žádost co nejrychleji.

Přineste s sebou:

- *kopii své současné nájemní smlouvy, nájemní knihu atd.;*
- *doklad totožnosti, např. svůj rodný list, cestovní pas nebo dokument potvrzující číslo Vašeho národního pojištění (National Insurance);*
- *údaje o svém příjmu, včetně sociálních dávek, bankovních výpisů a výplatních pásek, atd.;*
- *potvrzení o prodeji nemovitosti, má-li se Váš dům prodat;*
- *má-li být Váš dům zabaven, přineste soudní rozhodnutí o jeho zabavení;*
- *prezentujete-li se jako domácnost s dětmi, přineste rodné listy dětí a potvrzení o dohodě o péči o děti (je-li v platnosti);*
- *jste-li těhotná, přineste potvrzení o mateřství (MATB1);*
- *končí-li Váš současný nájem, přineste veškerou dokumentaci týkající se nájmu a jeho ukončení. Může to být: kopie Vaší nájemní smlouvy nebo kontraktu (jedná-li se o podnikové ubytování), soudní oznámení o výpovědi (NTQ), AT5, AT6 nebo oznámení podle § 33.*

### **Co se stane pak?**

Vaše žádost bude posouzena na základě legislativy o bezdomovectví a Kodexu pokynů Skotské vlády k bezdomovectví, aby se dospělo k rozhodnutí, jakou podporu a pomoc Vám můžeme nabídnout.

Uvádí se v nich, že musíme zvážit:

- *zda jste bezdomovec nebo Vám hrozí bezdomovectví;*
- *zda máte prioritní potřebu;*

- *zda jste bezdomovcem z vlastní vůle;*
- *zda máte místní vazbu na oblast Perth a Kinross.*

Vaše žádost bude vyhodnocena do 28 dnů od data pohovoru, i když může dojít k prodloužení, nemáme-li všechny informace, které potřebujeme.

### **Koho budete dál kontaktovat kvůli informacím o mé žádosti?**

Budeme kontaktovat pouze osoby a agentury, které nám mohou poskytnout patřičné informace, jež potřebujeme k posouzení Vaší žádosti, jako jsou např.:

- *jiné odbory Rady včetně odborů Komunitní péče, Služeb pro školy a děti, Sociálních práv, Dávek na ubytování a Obecní daně;*
- *Váš domácí;*
- *hypoteční firmy;*
- *policie;*
- *advokáti;*
- *zdravotní odborníci;*
- *podpůrné služby.*

Tyto osoby budeme kontaktovat jen tehdy, má-li to souvislost s Vaší žádostí, a před každým kontaktem Vás požádáme o souhlas.

### **Jak se dozvím vaše rozhodnutí?**

Podle zákona Vám musíme své rozhodnutí sdělit písemně, takže se obvykle zašle dopis na adresu, kterou jste uvedl/a při pohovoru. Není-li však pro Vás dopis nejlepším způsobem komunikace nebo dáváte-li přednost informaci v jiném jazyce či formátu (např. velkým písmem, Braillovým písmem, MOON nebo na zvukovém CD), pak nám to prosím oznamte při pohovoru a my Vám své rozhodnutí a jeho zdůvodnění oznámíme způsobem, který Vám nejlépe vyhovuje.

Oznámíme Vám své rozhodnutí u každé ze čtyř otázek, které jsme zvažovali:

- *zda jste bezdomovec nebo Vám hrozí bezdomovectví;*
- *zda máte prioritní potřebu;*
- *zda jste bezdomovcem z vlastní vůle;*
- *zda máte místní vazbu na oblast Perth a Kinross.*

Rovněž Vám vysvětlíme důvody tohoto rozhodnutí a pomoc, jakou Vám Rada může nabídnout.

### **Co se stane, když nebudu uznán/a za bezdomovce?**

Jakmile po zvážení Vaší žádosti rozhodneme, že podle litery zákona nejste bezdomovec, nebo že jste sice bezdomovec, ale nemáte prioritní potřebu nebo jste bezdomovcem z vlastní vůle, znamená to, že nejsme povinni nabídnout Vám trvalé ubytování. Nabídneme Vám však rady a informace o Vašich ubytovacích možnostech. Budete-li umístěn/a do dočasného ubytování, zatímco se Vaše žádost posuzuje, dáme Vám přiměřeně včas oznámení o výpovědi a nabídneme Vám rady a pomoc při hledání jiného ubytování.

### **Co se stane, když budu uznán/a za bezdomovce?**

Uznáme-li, že máte prioritní potřebu, nejste bezdomovcem v důsledku svých vlastních akcí a máte místní vazbu na tuto oblast, předložíme Vám přiměřenou nabídku trvalého ubytování. Mezitím budete mít buď nárok zůstat v trvalém ubytování, kam jsme Vás již umístili, nebo vám bude nabídnuto dočasné ubytování, potřebujete-li mezitím zůstat někde jinde.

### **Jak dlouho potrvá, než mi bude nabídnuto trvalé bydlení?**

Máme k dispozici omezený počet domů, které Vám v této oblasti můžeme nabídnout, i když budete mít nárok na přiměřená volná místa v obecních domech i v nemovitostech místního bytového družstva. Doba, než Vám bude nabídnuto bydlení, je různá a závisí na počtu volných ubytování takových rozměrů a typu, jaké potřebujete.

### **Co když nesouhlasím s rozhodnutím Rady?**

Na základě podmínek Zákona o ubytování (Skotsko) z roku 1987 máme zákonnou povinnost přezkoumat své rozhodnutí, jakmile nás o to požádáte. Můžete nás požádat, abychom přezkoumali rozhodnutí o tom, jaké povinnosti vůči Vám máme, jste-li bezdomovec nebo hrozí-li Vám bezdomovectví, i jakékoli rozhodnutí předat Vás jinému místnímu úřadu. Od data doručení dopisu s rozhodnutím máte 21 dnů na to, abyste nás požádal/a o přezkoumání. Přezkoumání provede vyšší úředník, který se nepodílel na původním rozhodnutí. O přezkoumání můžete požádat při osobní návštěvě, nebo nám můžete napsat na adresu Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP, nebo zaslat e-mail na adresu [HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk](mailto:HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk) nebo zavolat na číslo 01738 474500.

### **Co když se mé podmínky změní a už pomoc nepotřebuji?**

Naši pomoc už nemusíte potřebovat z mnoha různých důvodů. Můžete si najít vlastní ubytování nebo se rozhodnete zůstat tam, kde jste, nebo se můžete dát znovu dohromady se svým partnerem/partnerkou nebo manželem/manželkou.

Ať už se z libovolného důvodu rozhodnete svou bezdomoveckou žádost stáhnout, dejte nám to vědět. Budete-li naši pomoc znovu potřebovat, můžete kdykoli podat novou žádost.

Pokud se jakkoli změní Vaše podmínky, např. kontaktní údaje, osoba, která se bude s Vámi stěhovat, příjem atd., dejte nám to prosím co nejdříve vědět.

### **Víc o dočasném ubytování**

#### **Jaký druh dočasného ubytování mi může být nabídnut?**

Rada Vám může nabídnout různé druhy dočasného ubytování:

- **Samostatné nemovitosti** – vyčleněné pro dočasné ubytování v rozsahu od nemovitostí pro jednu osobu až po větší ubytování pro rodinu.
- **Pronájem v soukromém sektoru** – Rada najímá nemovitosti od soukromých majitelů na dobu 3 až 5 let a pronajímá je bezdomoveckým zákazníkům.
- **Greyfriars House** – hostel s 27 ložnicemi pro jednočlenné domácnosti v centru Perthu. Každý z obyvatel má svou ložnici a užívá společnou kuchyni, koupelnu, prádelnu a obývací pokoj.

- **Rio** – dům na pomoc rodinám pro max. osm rodin s dětmi nebo pro těhotné ženy. Všechny pokoje mají vlastní sociální příslušenství a je zde velká společná kuchyně s jídelnou, prádelna, společný obývací pokoj a dětský pokoj. Dům Rio se nachází na svém vlastním pozemku.
- **Bed and breakfast** – pokud je to možné, snažíme se omezit ubytování v B&B na minimum a tento typ ubytování nabízíme jen tehdy, není-li jiná možnost. Jakmile nás však kontaktujete mimo úřední hodiny a potřebujete tu noc někde přespát, pak Vám bude pravděpodobně nabídnut pokoj v Greyfriars House nebo v B&B.
- **Dotované ubytování (dobrovolný sektor)** – spolupracujeme s řadou dobrovolných agentur, abychom nabídli dotované ubytování lidem, kterým může prospět. Patří sem Skinnergate a Anchor House. Specializované ubytování pro mladé lidi je k dispozici také ve Wellbank House.

### **Kolik to bude stát?**

Nájemné a doplňkové poplatky se liší podle typu Vašeho dočasného ubytování. Poplatky za dočasné ubytování jsou však většinou vyšší než běžné nájemné Rady, neboť zahrnují skutečné nájemné za ubytování, opravy a údržbu, a poskytování podpory, rad a pomoci.

Náklady Vám budou oznámeny před podpisem smlouvy o pronájmu dočasného ubytování.

### **Dostanu nějakou pomoc s placením?**

Dostáváte-li od státu jakékoli sociální dávky, bude větší část poplatku za ubytování nebo celý poplatek krytý dávkou na ubytování. V případě, že dávku na ubytování potřebujete, Vám můžeme pomoci podat žádost.

### **Co když nejsem spokojen/a s nabídnutým ubytováním?**

Máte právo požádat o přezkoumání naší nabídky ubytování, máte-li pocit, že není pro Vás vhodná. Požádejte prosím o přezkoumání do 21 dnů od nabídky ubytování. Přezkoumání provede vyšší úředník, který se nepodílel na původním rozhodnutí. O přezkoumání můžete požádat při osobní návštěvě, nebo nám můžete napsat na adresu Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP, nebo zaslat e-mail na adresu [HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk](mailto:HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk) nebo zavolat na číslo 01738 474500. Dokud nebude přezkoumání ukončeno, můžete nadále zůstat v nabídnutém dočasném ubytování.

### **Co se stane s mým nábytkem a osobními věcmi?**

Nemůžete-li si sám/sama zařídit uskladnění svého majetku, můžeme Vám s tím pomoci. Můžeme zařídit, aby byl Váš osobní majetek vyzvednut a uskladněn po dobu Vašeho pobytu v dočasném ubytování. Požádáme Vás o úhradu za náklady na tuto službu, i když se tento poplatek bude lišit podle množství nábytku, který je třeba uskladnit.

### **Co se stane s mými domácími zvířaty?**

Domácí zvířata nemají přístup ani do našich hostelů, ani do B&B. Můžeme Vám pomoci s umístěním Vašich domácích zvířat do útulku, nemůžete-li najít nikoho, kdo by se o ně staral, ale za tuto službu musíte platit úhradu v plné výši.

Je-li Vám nabídnut samostatný byt nebo nemovitost v soukromém sektoru, možná si budete moci svá domácí zvířata ponechat. Musíte však k tomu mít písemné povolení a podmínky budou uvedeny ve Vaší smlouvě o pronájmu. Další informace k tomu Vám může poskytnout pracovník, který Vám nabídne dočasné ubytování.

### **To zní jako pomoc, kterou hledám. Co mám teď udělat?**

Od 8.45 do 17.00 hod., pondělí až pátek, můžete kontaktovat:

Housing Advice Centre  
10-16 York Place  
Perth

Tel. 01738 474500

Můžete si také promluvit s personálem Vaší místní ubytovací kanceláře.

V naléhavém případě, je-li kancelář zavřená, můžete kontaktovat pohotovostní tým na adrese:

Greyfriars House  
55 Princes Street  
Perth

Bezplatné tel. číslo: 0800 917 0708

### **Podání stížnosti**

Rada se snaží poskytovat co nejlepší služby. Někdy se však něco nemusí podařit a v takovém případě se chceme ze svých chyb poučit a zlepšit služby, které poskytujeme. Chcete-li podat stížnost, vyžádejte si prosím letáček o podávání stížností v kterékoli kanceláři Rady nebo zavolejte na středisko služeb pro zákazníky na čísle 01738 475000.

Máte rovněž právo podat stížnost Skotskému ombudsmanovi pro služby veřejnosti na adrese:

Scottish Public Services Ombudsman  
4 Melville Street  
Edinburgh EH3 7NS  
Tel. (bezplatný) 0800 377 7330  
Text 0790 049 4372  
Fax 0800 377 7331  
E-mail [ask@spsso.org.uk](mailto:ask@spsso.org.uk)