



Homelessness Matters / Bezdromność w centrum uwagi

Martwisz się bezdomnością?

Możemy pomóc ...

**Standardy pomocy dla osób bezdomnych lub zagrożonych bezdomnością**  
**Nasze zobowiązania:**

- Udzielamy bezpłatnych porad, informacji i pomocy w znalezieniu zakwaterowania;
- Udzielamy należytej uwagi osobom zgłaszającym się do nas i przestrzegamy poufności w odniesieniu do sytuacji, w której się znalazły;
- Zapewniamy pomoc w nagłych wypadkach przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu;
- Oferujemy tymczasowe zakwaterowanie dla osób, które nie mają gdzie przenocować;
- Osobom, które skontaktowały się z nami w godzinach naszej pracy i poinformowały nas, że są bezdomne oferujemy możliwość spotkania się tego samego dnia z naszym doradcą ds. bezdomności (Homeless Advice Officer);
- Osobom, którym grozi bezdomność, proponujemy spotkanie z naszym pracownikiem w ciągu pięciu dni roboczych;
- Rozmowy na temat bezdomności przeprowadzamy w pokoju gwarantującym prywatność;
- Można wybrać, czy pracownik z którym będą Państwo rozmawiać (Homeless Advice Officer) ma być kobietą czy mężczyzną;
- Informujemy, że można zdecydować się na to, by na spotkaniu w Państwa sprawie towarzyszył Państwu przyjaciel, członek rodziny lub inna osoba, reprezentująca Państwa;
- Zorganizujemy tłumaczenie pisemne i/lub ustne dla Państwa jeśli język angielski nie jest Państwa językiem ojczystym;
- Zapewnimy pomoc, jeśli mają Państwo problemy ze słuchem, wzrokiem, mówieniem lub inne trudności w komunikowaniu się;
- Nikogo nie dyskryminujemy z powodu jego rasy, narodowości, religii, pochodzenia społecznego, stanu cywilnego, płci, niepełnosprawności, wieku lub orientacji seksualnej;
- Staramy się podjąć decyzję w odpowiedzi na zgłoszony wniosek w ciągu 28 dni kalendarzowych od przeprowadzenia rozmowy ws. bezdomności;
- Informujemy na bieżąco o tym, na jakim etapie znajduje się rozpatrywanie wniosku;
- Informujemy o prawie do odwołania się od podjętej przez nas decyzji;
- W przypadku otrzymania odwołania staramy się udzielić odpowiedzi w ciągu 14 dni kalendarzowych.

Spis treści

Martwię się, że mogę stracić dom. Co powinienem zrobić?	3
Co powinienem zrobić, jeśli nie mam gdzie dzisiaj przenocować?	3
Jak możecie pomóc?	3
Jak przebiega rozmowa w sprawie bezdomności?	4
Czy na rozmowę należy przynieść jakieś dokumenty?	4
Co dzieje się potem?	5
Z kim jeszcze będziecie się kontaktować w celu uzyskania informacji w związku z moim wnioskiem?	5
Jak dowiem się, jaka decyzja zapadła?	6
Co stanie się, jeśli nie zostanę uznany za osobę bezdomną?	6
Co stanie się, jeśli zostanę uznany za osobę bezdomną?	7
Jak długo będę czekał na ofertę stałego zakwaterowania?	7
Co mogę zrobić, jeśli nie zgadzam się z decyzją podjętą przez Radę?	7
Co będzie, jeśli moja sytuacja ulegnie zmianie i nie będę więcej potrzebował pomocy?	7
Więcej na temat tymczasowego zakwaterowania	8
Jakiego rodzaju tymczasowe zakwaterowanie może zostać mi zaproponowane?	8
Ile to będzie kosztowało?	9
Czy otrzymam jakąś pomoc na pokrycie ponoszonych kosztów?	9
Co powinienem zrobić jeśli jestem niezadowolony z zaoferowanego mi zakwaterowania?	9
Co stanie się z meblami i innymi rzeczami, które do mnie należą?	9
Co stanie się ze zwierzętami, które trzymałem w domu?	9
Wygląda na to, że właśnie takiej pomocy szukałem.	
Co powinienem teraz zrobić?	9

### **Martwię się, że mogę stracić dom. Co powinienem zrobić?**

Należy przyjść do Centrum Porad Mieszkaniowych (Housing Advice Centre) pod adres 10-16 York Place, Perth lub można zadzwonić tam pod numer 01738 474500 w godzinach 8:45 – 17:00 od poniedziałku do piątku.

Jeśli sądzą Państwo, że mogą stać się bezdomni, proponujemy Państwu spotkanie w ciągu pięciu dni roboczych z wykwalifikowanym doradcą ds. bezdomności (Homeless Advice Officer), podczas którego będzie omawiana Państwa sytuacja. Jeśli nie mają Państwo gdzie zanoćować danego dnia, możemy zapewnić spotkanie z naszym pracownikiem tego samego dnia. Spotkanie i rozmowa z nami są poufne i bezpłatne.

### **Co powinienem zrobić, jeśli nie mam gdzie dzisiaj przenocować?**

Należy od razu skontaktować się z nami. W godz. 8:45 – 17:00 od poniedziałku do piątku można przyjść do Centrum Porad Mieszkaniowych (Housing Advice Centre), mieszczącego się pod adresem 10-16 York Place, Perth lub zadzwonić pod numer telefonu 01738 474500. Gdy Centrum jest zamknięte można skontaktować się z zespołem dyżurnym pod adresem Greyfriars House, 55 Princes Street, Perth lub zadzwonić pod bezpłatny numer telefonu 0800 917 0708, aby porozmawiać z kimś, kto poinformuje jaka pomoc jest dostępna.

Zostanie zaproponowane spotkanie i rozmowa w Państwa sprawie tego samego dnia lub jeśli Centrum Porad Mieszkaniowych jest zamknięte tego dnia, zespół dyżurny dokona pilnej oceny Państwa sytuacji i znajdzie tymczasowe zakwaterowanie na noc. Możemy także zapewnić dowieszenie Państwa, jeśli będzie taka potrzeba. W przypadku skontaktowania się z nami poza godzinami pracy spotkanie i rozmowa z

doradcą ds. bezdomności (Homeless Advice Officer) zostanie zaplanowana na następny dzień roboczy.

### **Jak możecie pomóc?**

Zakres naszych działań zależy od indywidualnej sytuacji osoby, której pomagamy. Oferujemy informacje, porady, zakwaterowanie i wsparcie.

Możemy być w stanie:

- *zapobiec utracie Państwa domu;*
- *pomóc w znalezieniu innego mieszkania;*
- *zaproponować miejsce, gdzie będzie można się zatrzymać;*
- *skontaktować Państwa z innymi osobami, które będą mogły udzielić pomocy.*

### **Jak przebiega rozmowa w sprawie bezdomności?**

Doradca ds. bezdomności (Homeless Advice Officer) spotka się z Państwem w pokoju zapewniającym prywatność. Jeśli chcieliby Państwo, można przyjść z przyjacielem, członkiem rodziny lub inną osobą, która reprezentuje Państwa.

Celem spotkania jest zapoznanie się z Państwa sytuacją oraz ustalenie w jaki sposób możemy pomóc, aby nie stali się Państwo bezdomni. Wypełnią Państwo także formularz aplikacyjny z pomocą naszego wykwalifikowanego pracownika (Homeless Advice Officer). Wyjaśni on także, co będzie działo się potem i przedstawi między innymi następujące informacje:

- *jak rozpatrujemy wnioski w sprawach bezdomności;*
- *jak długo trwa oczekiwanie na decyzję;*
- *jakie są możliwe decyzje i co one oznaczają dla Państwa;*
- *jakie prawa przysługują Państwu zgodnie z przepisami dotyczącymi bezdomności, włącznie z prawem do odwoływania się, prawem do tymczasowego zakwaterowania w przypadku gdy nie mają Państwo się gdzie zatrzymać oraz co dzieje się z Państwa zwierzętami, meblami i innymi rzeczami w okresie, gdy są Państwo bezdomni.*

Informacje podane podczas rozmowy, w tym dotyczące tego jak stali się Państwo bezdomni lub zagrożeni bezdomnością zostaną wykorzystane przez naszego pracownika (Homeless Advice Officer) do podjęcia decyzji o tym, jakie są obowiązki Rady względem Państwa, zgodnie z ustawodawstwem dotyczącym bezdomności. Nasze ustawowe obowiązki zależą od indywidualnej sytuacji osób, którym pomagamy.

### **Czy na rozmowę należy przynieść jakieś dokumenty?**

W podjęciu decyzji w sprawie Państwa wniosku naszemu pracownikowi (Homeless Advice Officer) pomocne będą dokumenty potwierdzające sytuację, w której się Państwo znaleźli. Jeśli na spotkanie przyniosą Państwo wszystkie potrzebne dokumenty, Państwa wniosek będzie mógł zostać rozpatrzony tak szybko jak to tylko będzie możliwe.

Prosimy o przyniesienie:

- *egzemplarza obecnej umowy najmu, książeczki opłaty czynszu itp.;*

- dokumentu potwierdzającego tożsamość, takiego jak świadectwo urodzenia, paszport lub dokument potwierdzający Państwa numer ubezpieczenia społecznego (National Insurance number);
- dokumentów potwierdzających wysokość dochodów, w tym otrzymywanych zasiłków, wyciągów bankowych, odcinków płacowych itp.;
- dokumentu potwierdzającego sprzedaż nieruchomości, jeśli Państwa dom ma być sprzedany;
- sądowego nakazu zajęcia nieruchomości, jeśli dom ma zostać Państwu odebrany;
- świadectwa urodzenia dzieci i porozumienia o ustaleniach w zakresie sprawowania opieki nad dzieckiem po rozwodzie (jeśli ma to zastosowanie w Państwa przypadku), gdy mieszkali lub mieszkają Państwo z dziećmi;
- certyfikatu macierzyńskiego (MATB1) w przypadku kobiet w ciąży;
- wszelkich dokumentów dotyczących umowy najmu i jej zakończenia, jeśli Państwa umowa najmu jest rozwiązywana. Mogą to być: egzemplarz umowy wynajęcia mieszkania służbowego lub umowy o pracę (w przypadku gdy zajmowali Państwo mieszkanie służbowe), powiadomienie o rozwiązaniu umowy najmu (Notice to Quit - NTQ), AT5, AT6 lub powiadomienie zgodnie z artykułem 33 odpowiedniej ustawy.

### **Co dzieje się potem?**

Państwa wniosek zostanie rozpatrzony zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi bezdomności oraz wytycznymi rządu szkockiego w sprawie postępowania w przypadkach bezdomności i zostanie podjęta decyzja odnośnie zakresu wsparcia i pomocy, które możemy Państwu zaoferować.

Jesteśmy zobligowani do ustalenia następujących kwestii:

- czy są Państwo bezdomni lub zagrożeni bezdomnością;
- czy przysługuje Państwu priorytetowe udzielenie pomocy;
- czy stali się Państwo bezdomni z własnego wyboru i z własnej woli;
- czy mają Państwo jakieś lokalne związki z obszarem Perth i Kinross.

Państwa wniosek zostanie rozpatrzony w ciągu 28 dni od daty spotkania i rozmowy z Państwem, jednakże może dojść do opóźnienia, jeśli nie uzyskamy wszystkich potrzebnych informacji.

### **Z kim jeszcze będziecie się kontaktować w celu uzyskania informacji w związku z moim wnioskiem?**

Będziemy kontaktować się wyłącznie z osobami i instytucjami, które mogą dostarczyć informacji potrzebnych nam do rozpatrzenia Państwa wniosku. Możemy zwracać się na przykład do:

- innych wydziałów Rady, w tym do wydziałów do spraw opieki społecznej, edukacji i dzieci, praw do zasiłków i pomocy socjalnej, zasiłku mieszkaniowego (Housing Benefit) i podatku lokalnego (Council Tax);
- właściciela Państwa nieruchomości;
- kredytodawców;
- policji;
- prawników;
- pracowników służby zdrowia;
- służb pomocy i wsparcia (Support services).

Będziemy kontaktować się z tymi osobami i instytucjami tylko w takim zakresie, w jakim ma to związek z Państwa wnioskiem i zanim skontaktujemy się z nimi będziemy prosić o Państwa zgodę.

### **Jak dowiem się, jaka decyzja zapadła?**

Przepisy prawa wymagają przekazania Państwu decyzji na piśmie, dlatego zazwyczaj wysyłamy list na adres podany nam podczas spotkania. Jednakże jeśli list nie jest najlepszym sposobem na skomunikowanie się z Państwem lub chcieliby Państwo otrzymać informację w innym języku lub formacie (na przykład dużym drukiem, w alfabecie Braille'a, w alfabecie MOON'a lub w postaci nagrania dźwiękowego) wówczas prosimy o poinformowanie nas podczas spotkania, a prześlemy Państwu decyzję wraz z uzasadnieniem również w sposób, który jest najdogodniejszy dla Państwa.

Prześlemy Państwu decyzję w odniesieniu do czterech kwestii, które ustalamy:

- *czy są Państwo bezdomni lub zagrożeni bezdomnością;*
- *czy przysługuje Państwu priorytetowe udzielenie pomocy;*
- *czy stali się Państwo bezdomni z własnego wyboru i z własnej woli;*
- *czy mają Państwo jakieś lokalne związki z obszarem Perth and Kinross.*

Podamy także uzasadnienie podjętej decyzji i wyjaśnimy, jaka pomoc może zostać Państwu zaoferowana przez Radę.

### **Co stanie się, jeśli nie zostaną uznany za osobę bezdomną?**

Jeśli po rozpatrzeniu Państwa wniosku, uznamy że według przepisów prawa nie mają Państwo statusu osoby bezdomnej lub że są Państwo bezdomni lecz albo Państwa potrzeby nie mają statusu priorytetowego albo stali się Państwo bezdomni z własnej woli, będzie to oznaczało, że nie będziemy mieli obowiązku zaproponowania Państwu stałego zakwaterowania. Nadal będziemy służyć Państwu poradami i informacjami na temat możliwości znalezienia mieszkania. Jeśli na okres rozpatrywania wniosku daliśmy Państwu tymczasowe zakwaterowanie, z odpowiednim wyprzedzeniem poprosimy o opuszczenie tego miejsca i proponujemy Państwu poradę i pomoc w znalezieniu innego miejsca zamieszkania.

### **Co stanie się, jeśli zostaną uznany za osobę bezdomną?**

Jeśli uznamy, że Państwa potrzeby mieszkaniowe należą do kategorii priorytetowych i nie stali się Państwo bezdomni wskutek własnych działań, a także mają Państwo jakieś lokalne związki z danym obszarem, złożymy Państwu odpowiednią ofertę mieszkania na stałe. W międzyczasie będzie można pozostać w miejscu tymczasowego zakwaterowania, jeśli zapewniłszy je dla Państwa lub proponujemy Państwu skorzystanie z tymczasowego zakwaterowania zanim nie otrzymają Państwo oferty mieszkania na stałe.

### **Jak długo będę czekał na ofertę stałego zakwaterowania?**

Mamy do dyspozycji ograniczoną liczbę nieruchomości do zaoferowania na określonym terenie, chociaż mogą być Państwo brani pod uwagę zarówno w przypadku odpowiednich wolnych lokali należących do Rady jak i należących do

miejskowych towarzystw budownictwa mieszkaniowego (Housing Association). Czas oczekiwania na ofertę mieszkaniową jest różny i zależy od tego ile jest wolnych nieruchomości, których typ i wielkość odpowiada Państwa potrzebom.

### **Co mogę zrobić, jeśli nie zgadzam się z decyzją podjętą przez Radę?**

Zgodnie z przepisami szkockiej ustawy o mieszkalnictwie z 1987 roku (Housing (Scotland) Act) mamy prawny obowiązek przeglądu i ewentualnej weryfikacji podjętej przez nas decyzji, jeśli złożą Państwo odwołanie. Można poprosić nas o zmianę decyzji dotyczącej naszych obowiązków względem Państwa jako osoby bezdomnej lub zagrożonej bezdomnością, a także decyzji o pokierowaniu Państwa do innych władz lokalnych. Mają Państwo 21 dni od daty listu powiadamiającego o podjętej decyzji, aby zwrócić się o jej zmianę. Przeglądu i ewentualnej weryfikacji decyzji będzie dokonywał wyższej rangi pracownik, który nie brał udziału w wydaniu pierwotnej decyzji. Można złożyć odwołanie przychodząc do nas, pisząc na adres: Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP, wysyłając e-maila na adres: [HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk](mailto:HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk) lub dzwoniąc pod numer telefonu 01738 474500.

### **Co będzie, jeśli moja sytuacja ulegnie zmianie i nie będę więcej potrzebował pomocy?**

Nasza dalsza pomoc może przestać być potrzebna z wielu różnych powodów. Mogą Państwo sami znaleźć zakwaterowanie, zdecydować się na pozostanie w dotychczasowym miejscu lub powrócić do swojego partnera lub małżonka.

Niezależnie od przyczyny, gdy zdecydują Państwo, że Państwa wniosek dotyczący bezdomności nie już aktualny, należy nam o tym powiedzieć. W dowolnym czasie można ponownie złożyć wniosek, jeśli będzie potrzebna nasza pomoc.

Jeśli będą miały miejsce inne zmiany dotyczące Państwa sytuacji, na przykład zmieniają się Państwa dane kontaktowe, przychody lub zmieniają się osoby wprowadzające się z Państwem, należy jak najszybciej poinformować nas o tym.

### **Więcej na temat tymczasowego zakwaterowania**

#### **Jakiego rodzaju tymczasowe zakwaterowanie może zostać mi zaproponowane?**

Rada może zaproponować wiele rodzajów tymczasowego zakwaterowania:

- **Samodzielne nieruchomości** – wykorzystywane do celów tymczasowego zakwaterowania, od małych nieruchomości dla jednej osoby do większych, odpowiednich dla rodzin.
- **Nieruchomości wynajmowane od prywatnych właścicieli** – Rada wynajmuje nieruchomości od prywatnych właścicieli na okres trzech do pięciu lat i oddaje je w podnajem osobom bezdomnym.
- **Greyfriars House** – hostel z 27 jednoosobowymi pokojami w centrum Perth. Mieszkańcy mają swój własny pokój/sypialnię oraz korzystają ze wspólnej kuchni, łazienki, pralni i holu.
- **Rio** – dom z zapewnionym wsparciem dla rodzin i kobiet w ciąży, w którym jest miejsce dla maksymalnie ośmiu rodzin z dziećmi. Wszystkie pokoje są z łazienką. Do wspólnego użytkowania przeznaczona jest duża kuchnia z

*jadalnią, pralnią, hol i pokój zabaw dla dzieci. Wokół Rio jest teren należący do tej posiadłości.*

- **Bed and breakfast (B&B – łóżko i śniadanie)** – gdy to tylko możliwe staramy się ograniczać wykorzystywanie tego typu zakwaterowania i oferujemy je tylko wówczas, gdy nie ma innych możliwości. Jednakże osobom, które skontaktują się z nami poza godzinami pracy ponieważ nie mają gdzie przenocować danego dnia, najprawdopodobniej zostanie zaproponowany pokój w hostelu Greyfriars House lub pokój ze śniadaniem (B&B).
- **Zakwaterowanie z zapewnionym wsparciem (Supported accommodation) oferowane za pośrednictwem organizacji wolontariackich** – współpracujemy z wieloma organizacjami wolontariackimi oferując zakwaterowanie z zapewnionym wsparciem dla osób, które mogą go potrzebować. Tego typu zakwaterowanie jest dostępne w Skinnergate i Anchor House. Wellbank House zapewnia zakwaterowanie dla młodzieży i młodych osób.

### **Ile to będzie kosztowało?**

Wysokość czynszu i opłat za usługi wsparcia jest różna w zależności od rodzaju tymczasowego zakwaterowania. Jednakże opłaty za tymczasowe zakwaterowanie są zazwyczaj wyższe od czynszów zwykle płaconych Radzie ponieważ składa się na nie rzeczywisty czynsz, koszt napraw i utrzymania nieruchomości oraz zapewnienie wsparcia, porad i pomocy.

Zostaną Państwo poinformowani o wysokości kosztów przed podpisaniem umowy tymczasowego zakwaterowania.

### **Czy otrzymam jakąś pomoc na pokrycie ponoszonych kosztów?**

Jeśli otrzymują Państwo zasiłki większość opłaty za zakwaterowanie lub cała jej wysokość zostanie pokryta przez zasiłek mieszkaniowy (housing benefit). W razie potrzeby możemy pomóc Państwu w złożeniu wniosku o zasiłek mieszkaniowy.

### **Co powinienem zrobić jeśli jestem niezadowolony z zaoferowanego mi zakwaterowania?**

Mogą Państwo poprosić o zmianę naszej oferty zakwaterowania, jeśli uważają Państwo, że jest ona nieodpowiednia. Mają Państwo 21 dni od daty oferty, aby zwrócić się o jej zmianę. Przeglądu i ewentualnej weryfikacji naszej decyzji będzie dokonywał wyższej rangi pracownik, który nie brał udziału w wydaniu pierwotnej decyzji. Można złożyć odwołanie przychodząc do nas, pisząc na adres: Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP, wysyłając e-maila na adres: [HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk](mailto:HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk) lub dzwoniąc pod numer telefonu 01738 474500. Można pozostać w miejscu tymczasowego zakwaterowania do rozpatrzenia Państwa odwołania.

### **Co stanie się z meblami i innymi rzeczami, które do mnie należą?**

Możemy pomóc w przypadku gdyby Państwo sami nie mogli zorganizować przechowania swoich rzeczy. Możemy zorganizować wywiezienie i przechowanie Państwa rzeczy w okresie, gdy korzystają Państwo z tymczasowego zakwaterowania. Zwrócimy się do Państwa o pokrycie kosztu tej usługi, której wysokość będzie zależała od ilości przechowywanych mebli.

## **Co stanie się ze zwierzętami, które trzymałem w domu?**

Nie wolno trzymać psów w żadnym z naszych hosteli ani w zakwaterowaniu typu pokój ze śniadaniem (B&B). Jeśli nie ma nikogo, kto zaopiekowałby się Państwa zwierzętami możemy pomóc w znalezieniu ośrodka przyjmującego psy pod tymczasową opiekę, lecz będą Państwu musieli ponieść wszystkie koszty z tym związane.

Jeśli zostanie Państwu zaproponowane samodzielne mieszkanie lub nieruchomość wynajmowana od prywatnych właścicieli, być może będzie możliwe trzymanie zwierząt domowych. Jednakże będą Państwo potrzebowali uzyskać pisemną zgodę na trzymanie zwierzęcia. Państwa umowa zakwaterowania będzie mówiła, jakie zasady obowiązują w tym zakresie. Pracownik oferujący Państwu tymczasowe zakwaterowanie może udzielić więcej informacji na ten temat.

## **Wygląda na to, że właśnie takiej pomocy szukałem.**

### **Co powinienem teraz zrobić?**

Można skontaktować się z nami w godz. 8:45 – 17:00 od poniedziałku do piątku pod poniższym adresem i numerem telefonu:

Housing Advice Centre  
10-16 York Place  
Perth

Tel. 01738 474500

Można także zwrócić się do pracowników lokalnego biura ds. mieszkaniowych.

W nagłych wypadkach, gdy biura są zamknięte, można skontaktować się z zespołem dyżurnym pod poniższym adresem i numerem telefonu:

Greyfriars House  
55 Princes Street  
Perth

Bezpłatny numer telefonu: 0800 917 0708

## **Składanie skarg**

Rada stara się zapewnić najlepszą możliwą jakość usług. Niekiedy coś może się nam nie udać i jeśli ma to miejsce, chcemy wyciągać wnioski z popełnionych błędów i doskonalić świadczone usługi. Jeśli chcieliby Państwo złożyć skargę należy poprosić o ulotkę informacyjną na temat skarg w dowolnym biurze Rady lub można uzyskać ją dzwoniąc do centrum obsługi klienta pod numer 01738 475000.

Mogą Państwo także złożyć skargę do biura rzecznika praw osób korzystających z usług szkockich instytucji publicznych (Scottish Public Services Ombudsman), którego dane kontaktowe podane są poniżej:

Scottish Public Services Ombudsman  
4 Melville Street  
Edinburgh EH3 7NS  
Tel. (bezpłatny): 0800 377 7330  
Telefon tekstowy: 0790 049 4372



Faks: 0800 377 7331  
E-mail: [ask@spso.org.uk](mailto:ask@spso.org.uk)