



Бездомность в центре внимания

Тебя беспокоит бездомность?

Мы можем помочь...

Стандарты помощи для бездомных и лиц, которым угрожает бездомность

Наши обязательства:

- Предоставляем бесплатные консультации, информацию и помощь в поиске жилья;
- Уделяем должное внимание проблемам обращающихся к нам людей и соблюдаем конфиденциальность полученной информации на тему ситуации, в которой оказались эти люди;
- Обеспечиваем помощь в экстренных случаях 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Предоставляем временное жилье людям, которым негде переночевать;
- Людям, которые обратились к нам в рабочее время и сообщили нам, что они являются бездомными, мы предоставляем возможность в этот же день встретиться с нашим консультантом по бездомности (Homeless Advice Officer);
- Людям, которым грозит бездомность, мы предлагаем встретиться с нашим сотрудником в течение 5 рабочих дней;
- Беседы на тему бездомности мы проводим в комнате, обеспечивающей конфиденциальную обстановку;
- Можно выбрать, какого пола будет сотрудник (Homeless Advice Officer), с которым состоится беседа;
- Сообщаем, что на встрече по Вашему вопросу Вас может сопровождать друг, член семьи или иной Ваш представитель;
- Если английский не является Вашим родным языком, мы обеспечим письменный и/или устный перевод;
- Если у Вас есть проблемы со слухом, зрением, речью, или Вы испытываете другие трудности в общении, мы окажем соответствующую помощь;
- Мы никого не дискриминируем по принадлежности к расе, национальности, религии, по социальному статусу, гражданскому состоянию, полу, инвалидности, возрасту или сексуальной ориентации;
- Мы стараемся принять решение по поданному заявлению в течение 28 календарных дней с момента проведения беседы о бездомности;
- Мы информируем в текущем режиме о состоянии рассмотрения заявления;
- Мы информируем о праве обжалования принятого нами решения;
- В случае получения апелляции мы стараемся ответить в течение 14 календарных дней.

Содержание

Я боюсь, что могу потерять жилье. Что мне делать?	3
Что делать, если сегодня мне негде переночевать?	3
Чем вы можете помочь?	3
Как проходит беседа о бездомности?	4
Нужно ли принести на беседу какие-то документы?	4

Что происходит потом?	4
С кем еще вы будете связываться, чтобы получить информацию по моему заявлению?	5
Как я узнаю о том, какое решение было принято?	6
Что произойдет, если я не буду признан бездомным?	6
Что произойдет, если я буду признан бездомным?	7
Как долго я буду ждать предложения о постоянном жилье?	7
Что я могу сделать, если не согласен с принятым Советом решением?	7
Что будет, если моя ситуация изменится и мне больше не будет нужна помощь?	7
Подробнее на тему временного жилья.	8
Какого рода временное жилье может быть мне предложено?	8
Сколько оно будет стоить?	9
Получу ли я какую-либо помощь для покрытия понесенных расходов?	9
Что делать, если я недоволен предлагаемым мне жильем?	9
Что произойдет с мебелью и другими принадлежащими мне вещами?	9
Что станет с моими животными, которые жили у меня дома?	9
Похоже, именно такой помощи я искал. Что мне теперь делать?	9

Я боюсь, что могу потерять жилье. Что мне делать?

Нужно прийти в Центр жилищных консультаций (Housing Advice Centre) по адресу: 10-16 York Place, Perth, или позвонить в Центр по телефону: 01738 474500 с 8:45 до 17:00 с понедельника по пятницу.

Если Вы считаете, что можете стать бездомным, мы предложим Вам в течение пяти рабочих дней встретиться с квалифицированным консультантом по вопросам бездомности (Homeless Advice Officer), с которым Вы обсудите сложившуюся ситуацию. Если Вам негде ночевать в этот день, мы можем организовать встречу с нашим сотрудником в этот же день. Встреча и беседа с нами конфиденциальны и бесплатны.

Что делать, если сегодня мне негде переночевать?

Нужно сразу связаться с нами. С понедельника по пятницу с 8:45 до 17:00 можно прийти в Центр жилищных консультаций (Housing Advice Centre), расположенный по адресу: 10-16 York Place, Perth или позвонить по телефону: 01738 474500. если Центр закрыт, можно связаться с дежурной группой по адресу: Greyfriars House, 55 Princes Street, Perth или бесплатно позвонить по телефону: 0800 917 0708 и поговорить с сотрудником, который сообщит, какая помощь доступна.

Вам будет предложено встретиться по Вашему вопросу в этот же день, а если Центр жилищных консультаций в этот день закрыт, дежурная группа оперативно оценит Вашу ситуацию и найдет временное жилье на ночь. В случае необходимости мы также можем обеспечить Вам транспортную доставку. Если Вы свяжетесь с нами в нерабочее время, встреча и беседа с консультантом по вопросам бездомности (Homeless Advice Officer) будет запланирована на следующий рабочий день.

Чем вы можете помочь?

Наши действия зависят от конкретной ситуации человека, которому мы помогаем. Мы предлагаем консультации, жилье и поддержку.

Мы можем:

- *предотвратить утрату Вами жилья;*
- *помочь найти другое жилье;*
- *предложить место, где можно будет остановиться;*
- *связать Вас с другими людьми, которые смогут оказать помощь.*

Как проходит беседа о бездомности?

Консультант по вопросам бездомности (Homeless Advice Officer) встретится с Вами в комнате, где обеспечена конфиденциальность. Если Вы захотите, Вы можете прийти с другом, членом семьи или иным Вашим представителем.

Цель встречи – познакомиться с Вашей ситуацией и решить, что нам сделать, чтобы Вы не стали бездомным. С помощью нашего квалифицированного сотрудника (Homeless Advice Officer) Вы также заполните анкету бездомного. Данный сотрудник объяснит, что произойдет потом, и предоставит, в частности, следующую информацию:

- *как мы рассматриваем заявления по вопросам бездомности;*
- *как долго нужно ждать ответа;*
- *какие могут быть приняты решения и что они значат для Вас;*
- *какие права в области бездомности Вам полагаются (в том числе - право на апелляцию, право на временное жилье, если Вам негде остановиться), а также что происходит с Вашими животными, мебелью и другими вещами в тот период, когда Вы являетесь бездомным.*

Сообщенные во время беседы сведения, в том числе информация о том, как Вы стали бездомным или лицом, которому угрожает бездомность, будут использованы нашим сотрудником (Homeless Advice Officer) для принятия решения о том, каковы обязанности в отношении Вас имеет Совет согласно законодательству о бездомности. Наши определенные законом обязанности зависят от конкретной ситуации лиц, которым мы помогаем.

Нужно ли принести на беседу какие-то документы?

Документы, подтверждающие ситуацию, в которой Вы оказались, помогут нашему сотруднику (Homeless Advice Officer) принять решение по Вашему вопросу. Если Вы принесете на встречу все необходимые документы, Ваше заявление будет рассмотрено так быстро, как только возможно.

Просим Вас принести:

- *экземпляр актуального договора аренды, книжку оплаты аренды и т.д.;*
- *документ, удостоверяющий личность, например, свидетельство о рождении, паспорт, или документ, подтверждающий номер социальной страховки (National Insurance number);*
- *документы, подтверждающие уровень доходов, в том числе получаемых пособий, банковские выписки, выписки из ведомостей зарплат и т.д.;*
- *документ, подтверждающий продажу недвижимости, если Ваше жилье выставлено на продажу;*
- *судебное предписание об изъятии недвижимости, если у Вас собираются изъять жилье;*
- *свидетельства о рождении детей и договоры в области осуществления опеки над ребенком после развода (если это Вас касается), если Вы проживали или проживаете с детьми;*
- *материнский сертификат (MATB1) для беременных женщин;*
- *все документы, относящиеся к договору аренды и его расторжению, если Ваш договор аренды расторгается. Это могут быть: экземпляр договора аренды служебной квартиры или трудового договора (в случае, если Вы занимали служебную квартиру), уведомление о расторжении договора аренды (Notice to Quit - NTQ), AT5, AT6 или уведомление в соответствии со статьей 33 соответствующего закона.*

Что происходит потом?

Ваше заявление будет рассмотрено согласно законодательству в области бездомности, а также в соответствии с принятым шотландским правительством Кодексом правил в сфере бездомности. Затем будет принято решение относительно объема поддержки и помощи, которую мы сможем Вам предложить.

Мы должны выяснить следующие вопросы:

- *являетесь ли Вы бездомным или лицом, которому грозит бездомность;*
- *имеете ли Вы право на получение помощи в приоритетном порядке;*
- *стали ли Вы бездомным по собственному выбору и по своей воле;*
- *имеете ли Вы какие-либо локальные связи с областью Перт и Кинросс.*

Ваше заявление будет рассмотрено в течение 28 дней со дня встречи и беседы с Вами, однако, если мы не получим всю необходимую информацию, может произойти опоздание.

С кем еще вы будете связываться, чтобы получить информацию по моему заявлению?

Мы будем связываться исключительно с лицами и учреждениями, которые могут предоставить информацию, необходимую нам для рассмотрения Вашего заявления. В частности, мы можем обратиться:

- *в другие отделения Совета, в том числе в отделы социального обеспечения, образования и детей, пособий и социальной помощи, жилищной дотации (Housing Benefit) и локального налога (Council Tax);*
- *к владельцу Вашей недвижимости;*
- *к кредиторам;*
- *в полицию;*
- *к юристам;*
- *к сотрудникам службы здравоохранения;*
- *к службам помощи и поддержки (Support services).*

Мы будем общаться с этими лицами и учреждениями только настолько, насколько это связано с Вашим заявлением, и перед тем, как связаться с ними, обратимся к Вам за разрешением на такое обращение.

Как я узнаю о том, какое решение было принято?

По закону ответ должен быть передан Вам в письменном виде, поэтому обычно мы отправляем его на адрес, указанный во время встречи. Однако, если почтовая корреспонденция не является наилучшим способом связи с Вами, или если Вы хотели бы получать информацию на другом языке или в другом формате (например, написанную шрифтом Брейля или Муна, в формате аудиозаписи), просим сообщить нам об этом во время встречи, и мы передадим Вам решение с обоснованием тем способом, который Вам наиболее удобен.

Мы передадим Вам решение на основании четырех вопросов, которые мы выясняем:

- *являетесь ли Вы бездомным или лицом, которому грозит бездомность;*
- *имеете ли Вы право на получение помощи в приоритетном порядке;*
- *стали ли Вы бездомным по собственному выбору и по своей воле;*
- *имеете ли Вы какие-либо локальные связи с областью Перт и Кинросс.*

Мы также приводим обоснование принятого решения и объясняем, какую помощь может Вам предложить Совет.

Что произойдет, если я не буду признан бездомным?

Если после рассмотрения Вашего заявления мы решим, что, согласно законодательству, вы не имеете статуса бездомного или что Вы являетесь бездомным, но при этом либо Ваши нужды не имеют приоритетного статуса, либо Вы стали бездомным по собственному выбору, это будет означать, что мы не обязаны предлагать Вам постоянное место жительства. Мы по-прежнему будем предоставлять Вам консультации и информацию о возможностях в области поиска жилья. Если на время рассмотрения заявления мы предоставим Вам временное жилье, мы заранее попросим освободить это жилье и предложим Вам консультации и помощь в поиске нового места жительства.

Что произойдет, если я буду признан бездомным?

Если мы решим, что Ваши нужды относятся к приоритетной категории, и Вы не стали бездомными в результате собственных действий, а также что у Вас есть какие-либо локальные связи с данной областью, мы представим Вам соответствующее предложение о постоянном месте жительства. Вы можете оставаться по месту временного проживания, если мы предоставили Вам временное жилье или предложим воспользоваться временным жильем, пока не получите предложение о постоянном месте жительства.

Как долго я буду ждать предложения о постоянном жилье?

Мы располагаем ограниченным фондом недвижимости, которая может быть предложена в определенном районе. Однако Ваши нужды могут быть учтены в случае наличия соответствующих свободных помещений, принадлежащих Совету или местным обществам жилищного строительства (Housing Association). Время ожидания предложения по жилью бывает разным и зависит от наличия свободного жилья, отвечающего по своему типу и площади Вашим потребностям.

Что я могу сделать, если не согласен с принятым Советом решением?

В соответствии с положениями шотландского закона о жилье от 1987 года (Housing (Scotland) Act), в случае если Вы заявите апелляцию, мы обязаны пересмотреть принятое нами решение. Вы можете попросить нас изменить решение, касающееся наших обязанностей по отношению к Вам как к бездомному лицу или лицу, которому угрожает бездомность, а также решение о направлении Вас к другим местным органам власти. У Вас есть 21 день от даты письма, извещающего о принятом решении, для того, чтобы обратиться с просьбой об изменении этого решения. Пересмотр решения осуществляет сотрудник более высокого ранга, не участвовавший в принятии первоначального решения. Апелляцию можно подать непосредственно в нашем офисе, отправить почтой по адресу: Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP, по электронной почте: HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk или по телефону 01738 474500.

Что будет, если моя ситуация изменится и мне больше не будет нужна помощь?

Потребность в нашей дальнейшей помощи может прекратиться по различным причинам. Вы можете сами найти жилье, принять решение оставаться в том же помещении или вернуться к своему партнеру или супругу.

Если Вы решите, что Ваше заявление о бездомности уже неактуально, независимо от причины, Вам следует сообщить нам об этом. Если в дальнейшем потребуется наша помощь, Вы сможете подать заявление в любое время.

Если в Вашей ситуации произойдут другие изменения, например, у Вас изменятся контактные данные, доходы, или изменятся переезжающие с Вами лица, следует как можно скорее сообщить нам об этом.

Подробнее на тему временного жилья

Какого рода временное жилье может быть мне предложено?

Совет может предложить много различных видов временного жилья:

- **Отдельная недвижимость** – используемая для временного проживания, от небольшого жилья для одного человека до жилья для семей.
- **Недвижимость, арендуемая у частных владельцев** – Совет арендует недвижимость у частных владельцев на срок от трех до пяти лет и передает ее в субаренду бездомным.
- **Greyfriars House** – хостел с 27 комнатами для одиночного проживания в центре Перта. Жители хостела имеют собственную комнату/спальню и пользуются общей кухней, ванной, прачечной, холлом.
- **Rio** – дом, где предоставляется поддержка семьям и беременным женщинам. В доме есть место максимум для восьми семей с детьми. Все комнаты с ванными. Помещения общего пользования: большая кухня со столовой, прачечная, холл и игровая комната для детей. Территория вокруг Рио относится к данной недвижимости.
- **Bed and breakfast (B&B – кровать и завтрак)** – насколько это возможно, мы стараемся ограничивать использование данного типа жилья и предлагаем его только в случае, если других вариантов нет. Лицам, которые свяжутся с нами в нерабочее время и которым негде переночевать в этот день, скорее всего, будет предложена комната в хостеле Greyfriars House или комната с завтраком (B&B).
- **Проживание с поддержкой (Supported accommodation) предлагается при посредничестве волонтерских организаций** – мы сотрудничаем с несколькими волонтерскими организациями, предлагая проживание с соответствующей поддержкой для лиц, которым такая поддержка требуется. Такого рода жилье доступно в Skinnergate и Anchor House. Wellbank House обеспечивает проживание для молодежи.

Сколько это будет стоить?

Размер оплаты за жилье и услуги различается в зависимости от вида временного проживания. Однако оплата за временное проживание, как правило, выше, чем суммы, обычно оплачиваемые Совету, так как в первом случае оплачивается реальная арендная плата, стоимость ремонта и содержания объекта недвижимости, а также предоставление поддержки, консультации и помощи.

Вам сообщат о размере оплаты за жилье до подписания договора о временном проживании.

Получу ли я какую-либо помощь для покрытия понесенных расходов?

Если Вы получаете дотации, большая часть оплаты за жилье или вся эта оплата будет покрыта жилищной дотацией (housing benefit). В случае необходимости мы можем помочь Вам подать заявление на получение жилищной дотации.

Что делать, если я недоволен предлагаемым мне жильем?

Вы можете попросить изменить наше предложение относительно жилья, если считаете, что оно Вам не подходит. У Вас есть 21 день от даты предложения, чтобы обратиться с просьбой об изменении предложения. Пересмотр решения осуществляет сотрудник более высокого ранга, не участвовавший в принятии первоначального решения. Апелляцию можно подать непосредственно в нашем офисе, отправить почтой по адресу:

Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP, по электронной почте: HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk или по телефону 01738 474500.

До рассмотрения вашей апелляции Вы можете оставаться по месту временного проживания.

Что произойдет с мебелью и другими принадлежащими мне вещами?

Если Вы не можете сами организовать хранение своих вещей, мы можем Вам помочь. Мы можем организовать хранение Ваших вещей в тот период, когда Вы пользуетесь временным жильем. Мы попросим Вас оплатить стоимость этой услуги, которая будет зависеть от количества переданной на хранение мебели.

Что станет с моими животными, которые жили у меня дома?

Ни в одном нашем хостеле и ни в одном жилом объекте типа «комната с завтраком» (B&B) нельзя держать собак. Если у Вас нет никого, кто позаботился бы о Ваших животных, мы можем помочь найти приют для собак, где можно временно оставить Вашего питомца, однако Вам придется оплатить все связанные с этим расходы.

Если Вам предложат отдельное жилье или недвижимость, арендованную у частных владельцев, возможно, там можно будет держать домашних животных. Однако Вам будет нужно получить письменное разрешение на содержание животного. В Вашем договоре аренды будет указано, какие правила действуют в этой области. Сотрудник, который предложит Вам жилье, сообщит более подробную информацию на эту тему.

Похоже, именно такой помощи я искал. Что мне теперь делать?

С нами можно связаться с 8.45 до 17.00 с понедельника по пятницу по следующему адресу и телефону:

Housing Advice Centre
10-16 York Place
Perth

тел. 01738 474500

Можно также обратиться к сотрудникам местного офиса по жилищным вопросам. В экстренных случаях, если офисы закрыты, можно связаться с дежурной группой по следующему адресу и телефону:

Greyfriars House
55 Princes Street
Perth

Бесплатная телефонная линия: 0800 917 0708

Подача жалоб

Совет старается обеспечивать самое высокое качество оказываемых услуг. Однако иногда у нас не все получается, и если такое происходит, мы хотим извлечь уроки из допущенной ошибки и совершенствовать оказываемые услуги. Если Вы хотите подать жалобу, попросите информационную листовку на тему жалоб в любом офисе Совета; листовку можно получить, позвонив в Центр обслуживания клиента по телефону 01738 475000.

Вы также можете подать жалобу в Бюро уполномоченного по правам лиц, пользующихся услугами шотландских государственных учреждений (Scottish Public Services Ombudsman), чьи контактные данные приводятся ниже:

Scottish Public Services Ombudsman
4 Melville Street
Edinburgh EH3 7NS
тел. (бесплатный): 0800 377 7330
текстовой телефон: 0790 049 4372
факс: 0800 377 7331
E-mail: ask@spsso.org.uk