



无家可归

担心无家可归吗？

我们可以提供帮助.....

无家可归者服务标准

我们将：

- 免费向您提供建议、信息，帮助您寻找住处；
- 认真评估您的申请，尊重您的隐私；
- 提供全天候紧急服务；
- 如果您没有地方过夜，向您提供临时住所；
- 如果您在工作时间联系我们并说明您无家可归，当天安排您与无家可归者咨询官面谈；
- 如果您具有无家可归先兆，在 5 个工作日内为您安排面谈；
- 在专用房间进行无家可归者咨询面谈；
- 使您可以选择与男性或女性无家可归者咨询官面谈；
- 说明您可以选择与一位朋友、亲友或代表一起参加无家可归者咨询面谈；
- 如果您母语不是英文，为您安排笔译和/或口译服务；
- 如果您有听力、视力、说话或其他交流障碍，为您提供帮助；
- 您不会因种族、民族、宗教信仰、社会背景、婚姻状况、性别、残疾、年龄或性取向而受到歧视；
- 计划在无家可归者咨询面谈后的 28 天内对您提交的申请做出决定；
- 随时通知您申请审理的进展情况；
- 告知您所享有的决定复审权；

计划在收到复审要求的 14 个历日内做出答复。

目录

我担心可能会陷入无家可归的困境。我该做些什么？ 3

如果今晚没有住处，我该做些什么？ 3



你们能提供哪些帮助？	3
无家可归者咨询面谈包括哪些内容？	4
我在参加面谈时需要带些什么？	4
你们接下来会做些什么？	5
你们还将联系哪些人以获取有关我的申请的信息？	5
我如何获知你们所做的决定？	6
如果认为我不是一个无家可归者，你们会做些什么？	6
如果认为我是一个无家可归者，你们会做些什么？	7
我要多久才能获得永久住房？	7
如果我不同意委员会所做的决定将会怎么样？	7
如果我的情况发生了变化，我不再需要帮助了，那将怎么样？	7
有关临时住所的更多信息	8
我可以获得什么样的临时住所？	8
费用是多少？	9
我在支付费用时会获得帮助吗？	9
如何处理我的家具和个人物品？	9
如何处理我的宠物？	9
这似乎正是我需要的帮助。我现在该做些什么？	9

我担心我可能会陷入无家可归的困境。我该做些什么？

您可以在星期一至星期五，上午 8:45 至 下午 5 点这段时间通过前往 Housing Advice Centre，10-16 York Place，Perth 或致电 01738 474500 与我们联系。

如果您认为您将陷入无家可归的困境，我们将在五个工作日内安排一名训练有素的无家可归者咨询官就您的情况与您面谈。如果您今晚没有住处，我们可以当天安排面谈。我们不会对面谈收取任何费用，并将对谈话的内容保密。

如果今晚没有住处，我该做些什么？



请立刻与我们联系。如果是在星期一至星期五，上午 8:45 至 下午 5 点这段时间，您可以前往 Housing Advice Centre，10-16 York Place，Perth 或致电 01738 474500 与我们联系。如果中心休息，您可以联系值班小组 Greyfriars House，55 Princes Street，Perth 或拨打免费电话 0800 917 0708，有人将向您介绍我们可以提供的帮助。

该中心将在当天为您安排无家可归者咨询面谈，如果不巧该中心在那天休息，那么值班人员将对您的情况进行紧急评估，并为您安排一个临时住处。如果需要，我们还可以为您提供交通工具。如果您在下班后联系住房咨询中心，我们将在下一个工作日为您安排无家可归者咨询面谈。

你们能提供哪些帮助？

虽然我们所能做的取决于您的具体情况，但我们可以为您提供信息、建议、住处和支持。

我们或许能够：

- 防止您陷入无家可归的困境；
- 帮助您寻找其他住处；
- 为您提供住处；
- 帮助您与其他可以帮助您的人取得联系。

无家可归者咨询面谈包括哪些内容？

您和一位无家可归者咨询官将在专用房间进行面谈。如果愿意的话，您可以与一位朋友、亲属或代表一起参加面谈。

谈话是为了帮助我们评估您当前的情况以及确定如何帮助您避免陷入无家可归的困境。此外，您还需要在一位训练有素的无家可归者咨询官的帮助下填写一份无家可归者申请表。咨询官将向您解释我们接下来的工作，包括：

- 我们如何评估无家可归者申请；

- 做出决定需要多长时间；
- 可能做出哪些决定以及它们对您意味着什么；
- 有关无家可归者的法律赋予您的合法权利，包括：上诉权或复审权、临时居住权（如果您没有住处）以及当您陷入无家可归的困境时如何处理您的家具、宠物等。

无家可归者咨询官将使用您在面谈过程中提供的信息（包括：有关您如何陷入无家可归困境或无家可归先兆的详细信息）来决定委员会按照有关无家可归者的法律将向您履行哪些职责。按照法律履行的职责视您的具体情况而定。

我在参加面谈时需要带些什么？

无家可归者咨询官在对您的申请做出决定前需要查看证明您当前所处情况的依据。如果您在参加面谈时带上所需的材料，这将帮助我们尽可能快地对您的申请做出评估。

请随身带上：

- 您当前的租赁协议、租金册等；
- 身份证明，如：出身证明、护照或社会保险号证明文件；
- 有关您的收入的详细资料，包括：福利报表、银行对账单和工资单等；
- 如果您的住房将被出售，请带上房产出售证明书；
- 如果您正在收回住房，请带上相关的法院传票；
- 如果您有子女，请带上子女的出生证明以及监护权协议证明书（如果适用）；
- 如果您怀有身孕，请带上怀孕证明(MATB1)；

如果您当前的租赁协议即将到期，请带上该租赁协议及协议到期的相关证明。这可能包括：租约或合同（住所相关）、合法的搬家预先通知(NTQ)、AT5、AT6 或 Section 33 通知。

你们接下来会做些什么？

我们将按照有关无家可归者的法律及苏格兰政府的无家可归者指导原则来评估您提交的申请，并确定能够为您提供的支持和帮助。



这表明我们必须考虑：

- 您是否陷入了无家可归的困境或具有无家可归的先兆；
- 您是否有优先需求；
- 你是否故意成为无家可归者；
- 珀斯-金罗斯地区是否对您享有管辖权。

我们将自面谈之日起的 28 天内对您提交的申请进行评估，不过，如果缺少所需的信息，这一时间可能会延长。

你们还将联系哪些人以获取有关我的申请的信息？

我们只会联系可以向我们提供评估您的申请所需的信息的个人和机构，如：

- 其他委员会部门，包括：社区护理、教育与儿童服务、福利权、住房福利以及家庭税；
- 您的房东；
- 抵押放贷者；
- 警察；
- 诉讼律师；
- 医疗保健专家；
- 支持服务。

如果需要获取有关您的申请的信息，我们只会在征得您的同意后联系这些人。

我如何获知你们所做的决定？

按照法律，我们必须以书面方式告知您我们所做的决定，因此我们通常会将信函寄往您在面谈时提供的地址。不过，如果信件不是与您联络的最佳方式，或者如果您更希望我们以别的语音或形式提供信息（如：大字体、盲文、MOON 或音频 CD），请在参加面谈时告知我们，我们将按照最适合您的方式告知您我们所做的决定及原因。

我们将告知您我们对所有四个问题所做的决定：



- 您是否陷入了无家可归的困境或具有无家可归的先兆；
- 您是否有优先需求；
- 你是否故意成为无家可归者；
- 珀斯-金罗斯地区是否对您享有管辖权。

此外，我们还将告知您我们为什么做出这样的决定以及委员会可以为您提供哪些帮助。

如果认为我不是一个无家可归者，你们会做些什么？

在对您提交的申请进行评估后，我们认为按照相关法律条款您不是一个无家可归者，或者您是一个无家可归者但没有优先需求或故意成为一个无家可归者，这意味着我们没有义务向您提供永久住所。不过，我们仍然会就您的住房选择向您提供建议和信息。如果在评估申请期间将您安置在临时住所，我们将合理地通知您离开，并向您提供建议和帮助您寻找其他住处。

如果认为我是一个无家可归者，你们会做些什么？

如果认为您拥有优先需求，不是故意成为无家可归者并本地区对您享有管辖权，我们将为您提供一个永久住所。在这段时间，您将有权继续住在我们为此前您提供的临时住所中，或者如果需要，我们将为您提供一个临时住所。

我要多久才能获得永久住房？

虽然您符合获得委员会和本地住房协会空房的条件，但我们在本地区的住房非常有限。因此，您要多久才能获得永久住房将视空房的数量以及您所需住房的面积和类型而定。

如果我不同意委员会所做的决定将会怎么样？



按照《1987年（苏格兰）住房法案》相关条款，我们在法律上有义务按照您的要求复审所做的决定。如果您是一个无家可归者或具有无家可归的先兆，您可以要求我们对您承担的义务所做的决定及任何将您归于别的地方管辖权的决定进行复审。您可以在自收到决定通知信件后 21 天内要求我们进行复审。我们将安排没有参与最初决定的高级工作人员来负责复审工作。您可以通过前往或寄信至 Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP、发送电子邮件至 HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk 或致电 01738 474500 来提出复审要求。

如果我的情况发生了变化，我不再需要帮助了，那会怎么样？

出于种种原因，您可能不需要我们的帮助。您或许找到了自己的住处，或决定保持现状，或与您的伴侣或配偶重聚。

不管出于什么原因，如果您决定放弃您的无家可归者申请，请告知我们。当再次需要我们的帮助时，您可以随时重新申请。

如果你的情况发生了其他变化，如：联系方式、计划与您一同搬家的人、收入等，请尽快告知我们。

有关临时住所的更多信息

我可以获得什么样的临时住所？

委员会提供的临时住所包括：

- **独门独户型** — 用作临时住所，从小面积的单人住所到更大面积的家庭住房。
- **私人租赁型** — 委员会从私人房东处租赁 3 到 5 年，然后将它们转租给无家可归的客户。
- **Greyfriars House** — 一家位于珀斯市中心的旅社，面向单身家庭，拥有 27 间卧室。住宿者有自己的卧室，共用厨房、浴室、洗衣房和客厅。
- **Rio** — 可以容纳最多 8 户有孩子或孕妇的家庭。所有的房间都有卧室和浴室，共用饭厅、洗衣房、客厅和儿童娱乐室。Rio 拥有独立庭院。



- *住宿加早餐型* — 我们会尽可能地减少 B&B 型住所的使用，只有当没有其他选择时，我们才会提供这种住所。如果您在下班后联系我们表示需要住处过夜，我们很有可能在 Greyfriars House 或 B&B 为您提供一间房间。
- *援助型住所 (自愿)* — 我们与大量的自愿机构合作为需要帮助的人提供援助型住所。这包括 Skinnergate 和 Anchor House。我们还在 Wellbank House 提供了专门面向年轻人的住所。

费用是多少？

租赁和支持费用将视临时住所的类型而定。临时住所的费用通常比委员会的主流租金高，这是因为它们包括了住所的实际租金、维护费用以及支持、建议和帮助费用。

我们会在您签署临时住所居住协议时告知您相关费用。

我在支付费用时会获得帮助吗？

如果您享有任何国家福利，住房福利将负担大部分或全部住所费用。如果需要，我们可以帮助您申请住房福利。

如果我对你们提供的住所不满意将会怎样？

如果感到不满意，您有权要求复审我们提供的住所。请在获得临时住所后的 21 天内提出复审要求。我们将安排没有参与最初决定的高级工作人员来负责复审工作。您可以通过前往或寄信至 Housing Advice Centre, 10-16 York Place, Perth PH2 8EP、发送电子邮件至 HousingAdviceCentre@pkc.gov.uk 或致电 01738 474500 来提出复审要求。您可以继续住在我们提供的临时住所中直到复审完成。

如何处理我的家具和个人物品？

如果您无法自行存放您的私人财物，我们可以提供帮助。我们可以在您住在临时住所期间为您保管您的个人物品。我们将就这一服务向您收取费用，费用的多少将视需要存放的家具数量而定。



如何处理我的宠物？

禁止将宠物带入我们的旅社或 B&B。如果您找不到其他人来照看宠物，我们可以为它们提供狗舍，您必须全额支付相关费用。

如果获得的是独门独户型或私人租赁型住所，您可以饲养宠物。不过，您在饲养宠物前需要获得书面许可，并在居住协议中详细说明这一情况。详细信息，请联系向您提供临时住所的工作人员。

这似乎正是我需要的帮助。我现在该做些什么？

星期一至星期五，上午 8:45 至 下午 5 点这段时间，您可以联系：

Housing Advice Centre
10-16 York Place
Perth

电话：01738 474500

您还可以联系当地住房办公室的工作人员。

遇到紧急情况，如果办公室下班了，您可以联系值班小组：

Greyfriars House
55 Princes Street
Perth

免费电话：0800 917 0708

投诉

委员会的宗旨是提供最佳服务。有时，事情可能会变得很糟，如果遇到这样的情况，我们希望从过失中学到东西，以此来提高服务质量。如果您想进行投诉，请向委员会办公室索要一张投诉单或致电客户服务中心 01738 475000。



此外，您可以向苏格兰公共服务申诉专员投诉：

苏格兰公共服务申诉专员

4 Melville Street

Edinburgh EH3 7NS

电话（免费）：0800 377 7330

电报：0790 049 4372

传真：0800 377 7331

电子邮件：ask@spsa.org.uk