

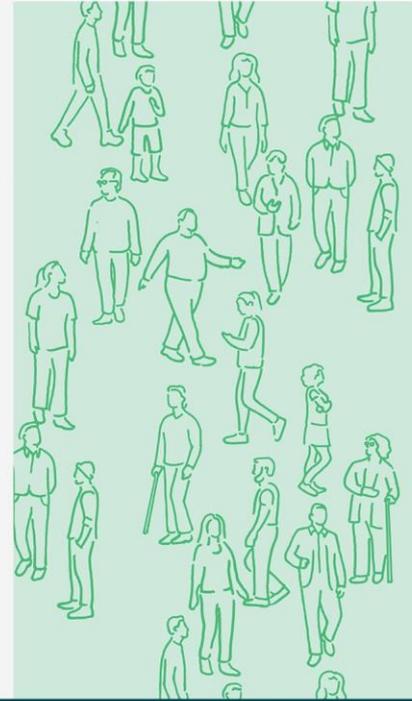


**Council
to Homeless
Persons**

صحيفة معلومات

خدمات المداعة المتعلقة بالتشرد [HAS]

chp.org.au



هل أنت بحاجة لدعم المدعاة بموضوع التشرد أو الإسكان الاجتماعي؟

إن كان لديك مشكلة في الحصول على المساعدة بموضوع التشرد أو مع خدمات الإسكان الاجتماعي - مثل برنامج إدارة المسكن المؤقت [transitional housing management (THM) program] أو خدمة دعم أو منزل مشترك - فاستطاعة خدمة المدعاة المتعلقة بالتشرد التابعة لمجلس المشردين [Council to Homeless Persons (CPH) Homelessness Advocacy Service (HAS)] مساعدتك.

كيف نقدم المساعدة؟

تؤمن CPH بأنه على العملاء أن يكونوا على معرفة بحقوقهم ويُشجعون على المشاركة الفعالة في نظام العمل ضد التشرد.

فكل طلب مساعدة مختلف عن الآخر ولكن التركيز دائمًا على حل المشكلة.

والدعم يختلف من حالة لأخرى، ستسترشد HAS بأقوالك للوصول إلى الرد المناسب وذلك لأن كل شخص مختلف عن الآخر ويتطلع إلى نتائج مختلفة.

سنُداعى HAS بالنيابة عنك وتعطيك معلومات دقيقة وستقدم لك النصائح حول حقوقك.

وكمثال

- توضيح ما يجري ومحاولة إزالة أي تشويش أو سوء فهم.
- الاتصال مع الخدمة المعنية ومناقشة المشكلة وما أفضل طريقة لحلها.
- دعم للتعامل مع إجراءات الشكوى
- دعم العملاء في اجتماع مع قلمي خدمة
- التحويل لمجموعة من الخدمات مثل المساعدة العينية والدعم ومؤسسات الشكاوى الخارجية
- كتابة رسائل دعم
- وساطة
- حل المشكلات

ما هي خدمات المدعاة المتعلقة بالتشرد [HAS]

HAS هي خدمة المدعاة الرئيسية بالنيابة عن لأشخاص الذين ليس لديهم مسكن أو من هم عرضة للتشرد.

هدفها هو إيجاد حلول مناسبة لكلا المستهلكين ومقدمي الخدمات.

فيما يلي بعض الأمثلة عن المشكلات التي قد تود المساعدة لحلها:

- عدم احترام حقوقك
- خرق نظام الخصوصية والتكتم
- عدم فهم معلومات أعطيت إليك
- عدم معرفة أي أفضل طريقة لحل مشكلة
- عدم الحصول على خدمة تعتقد بأنه لك الحق في الحصول عليها
- التمييز
- عدم معاملتك بكرامة واحترام
- في حال استبعادك عن خدمة معينة
- عدم الشعور بأمان في مسكن ما.

التواصل مع HAS

تُداعى HAS لدى مجلس دعم المشردين [CHP]

أنجيلا كيرياكوبولوس [Angela]

[Kyriakopoulos]

هاتف: 066 256 / 8415 6213

1800

بريد إلكتروني (إيميل):

angela@chp.org.au

منهجنا هو التالي:

تُدرِك HAS حقك بالعيش بكرامة وتبني الدعم المقدم على أساس هذا الحق، ويتقيد عملها بالمبادئ والحقوق والواجبات الموضحة في لائحة حقوق وواجبات المستهلك التابعة لها. إن HAS على دراية بتأثير إقامة المستعمرات على الأشخاص المنتمين لسكان أستراليا الأصليين ومجتمعاتهم. كما تلتزم CHP باحترام ودعم حقوق الأطفال، فلدى أعضاء مجلس إدارة CHP وموظفيها والمتطوعين فيها مسؤولية ليتصرفوا فيما يتعلق بالمخاوف والادعاءات المتعلقة بأمان الطفل والتي قد تظهر خلال القيام بأعمالهم العادية. للمزيد من المعلومات يرجى مطالعة سياستنا بموضوع سلامة الطفل.

ترحب CHP بالتعليقات والتعقيب والشكاوى التي ستساعد على تحسين خدماتنا. يرجى مطالعة سياسة الشكاوى أو اتصل بمكتبنا للتحدث إلى مداعي HAS أو مديره

كل السياسات المذكورة في هذا القسم متاحة على موقع الإنترنت: chp.org.au/about-us/our-values.

موارد مفيدة

خط النصائح لمفوضية تكافؤ الفرص وحقوق الإنسان في ولاية فيكتوريا [Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission Advice Line]
هاتف: 1300 292 153 / موقع الإنترنت: www.humanrightscommission.vic.gov.au

أمين المظالم في ولاية فيكتوريا [Victorian Ombudsman]
هاتف: 1800 806 314 / 6222 9613 / موقع الإنترنت: www.ombudsman.vic.gov.au

مركز تسوية النزاعات في ولاية فيكتوريا [Dispute Settlement Centre of Victoria]
هاتف: 1800 658 528 / 9603 8370 / موقع الإنترنت: www.disputes.vic.gov.au

خط النصائح لاتحاد المستأجرين في ولاية فيكتوريا
[Tenants Union of Victoria Advice Line]
هاتف: 9416 2577 / موقع الإنترنت: www.tuv.org.au

الإعاقه - مكتب المدعي العام [Office of Disability - Public Advocate the]
هاتف: 1300 309 337 / 9603 9500

الخدمات القانونية [Justice Connect] - قانون التشرد [Homeless Law]
هاتف: 8636 4400 / موقع الإنترنت: www.justiceconnect.org.au

مجتمع الميم، فيكتوريان برايد سنتر [LGBTIQ+ Victorian Pride Centre]
هاتف: 7035 3592 / موقع الإنترنت: www.pridecentre.org.au

المعلومات الإضافية

للمزيد من المعلومات عن مجلس دعم المشردين أو منظمة المداعاة المتعلقة بالتشرد [HAS] يرجى زيارة موقع الإنترنت: chp.org.au.
/ صحيفة معلومات خدمات المداعاة المتعلقة بالتشرد [HAS]