

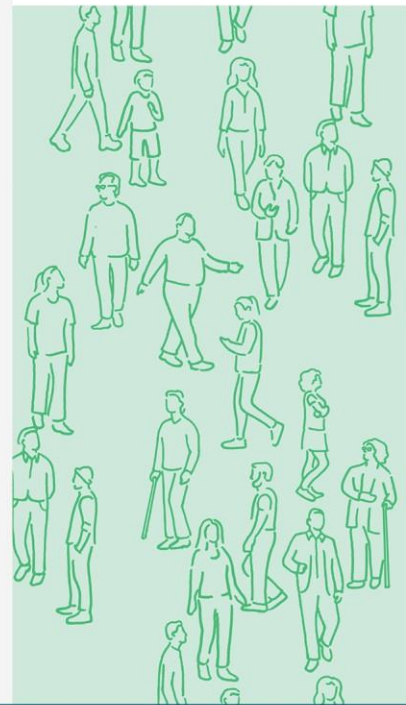


**Council  
to Homeless  
Persons**

## 资料单

# 无家可归者声援服务 (HAS)

[chp.org.au](http://chp.org.au)



## 您是否需要无家可归者或社会福利房方面的支持？

如果您遇到的问题涉及无家可归者的援助问题或社会福利房的服务问题 – 比如过渡住房管理计划 (THM)、一个支持服务单位或一个寄宿房 – Council to Homeless Persons (简称CHP, 维州终结无家可归的代表机构) 的无家可归者声援服务 (HAS) 可以提供帮助。

### 什么是HAS？

HAS为无家可归者或面临无家可归的风险的顾客提供重要的声援服务。HAS的目标是为顾客和服务单位争取对双方都有利的结果。您可能需要帮助解决的问题包括：

- 您的权利未得到尊重
- 违反隐私保护和保密条例
- 不明白给您的信息
- 不知道最好如何解决问题
- 没有得到您认为您有权得到的服务
- 歧视
- 缺乏尊严和尊重的对待
- 被服务排除在外
- 在宿舍感到不安全。

### 联系HAS

CHP的HAS代言人是：

**Angela Kyriakopoulos**  
1800 066 256 / 8415 6213  
angela@chp.org.au

2 Stanley Street  
Collingwood VIC 3066

### 我们如何提供帮助？

CHP认为顾客应了解自身权利且获得赋能对无家可归援助系统进行有意义的参与。

每一个支持要求都有所不同，尽管目标都是要争取解决问题。

您将引导HAS如何进行应对；因为每个人都有不同的需要而且在争取不同的结果，所提供的支持因人而异。

HAS将为您提供声援，为您提供准确的信息，告诉您有哪些权利。

您大致可以期望HAS做出的回应包括：

- 澄清到底发生了什么，努力消除疑惑或误解
- 联系相关单位，讨论问题以及最好如何解决为题
- 支持理清投诉程序
- 在与一个服务单位开会时支持顾客
- 转介各种服务，比如物质援助、支持和外部投诉机构
- 书写支持信
- 调解
- 解决问题。

## 我们的工作方法

HAS认可您维持尊严的权利并根据对这种权利的尊重开展我们的支持工作。HAS顾客权利和责任宪章所列的原则、权利和责任是我们支持工作的基础。HAS知道殖民对原住民个人和社区所产生的影响。CHP承诺尊重和支持儿童权利，CHP理事会成员、雇员和义工有责任对履行其CHP职责时出现的儿童安全问题和指控采取行动。详情请见我们的儿童安全政策。

CHP欢迎有助于改进服务的反馈意见和投诉。详见我们的投诉政策或打电话找HAS代言人或他们的经理。

本节提及的所有政策文件都可上网查看：[chp.org.au/about-us/our-values](http://chp.org.au/about-us/our-values)。

## 有用的资源

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission Advice Line ( 维州公平机会和人权委员会咨询热线 )  
1300 292 153 / [www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)

Victorian Ombudsman ( 维州调查专员 )  
9613 6222 / 1800 806 314 / [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

Dispute Settlement Centre of Victoria ( 维州纠纷化解中心 )  
9603 8370 / 1800 658 528 / [www.disputes.vic.gov.au](http://www.disputes.vic.gov.au)

Tenants Union of Victoria Advice Line ( 维州租客联盟咨询热线 )  
9416 2577 / [www.tuv.org.au](http://www.tuv.org.au)

Disability – Office of the Public Advocate ( 残疾 - 公共声援处 )  
9603 9500 / 1300 309 33

Justice Connect – Homeless Law ( 正义连接 - 无家可归法 )  
8636 4400 / [www.justiceconnect.org.au](http://www.justiceconnect.org.au)

LGBTIQ+ Victorian Pride Centre ( 维州性小众中心 )  
7035 3592 / [www.pridecentre.org.au](http://www.pridecentre.org.au)

## 更多信息

要了解CHP或HAS的详情，请访问：[chp.org.au](http://chp.org.au)。