



Home Office

راهنمای وزارت کشور برای

زندگی در اقامتگاه‌های اولیه

فارسی



این راهنما در قدم اول برای پناهجویانی است که در اقامتگاه‌های اولیه خود اسکان دارند و درخواست آن‌ها برای ماده 95 در حال بررسی است. آن‌ها خدمات ماده 95 را دریافت کرده‌اند و منتظر هستند تا نقل مکان کنند و تحت پوشش ماده 4 قرار گیرند.

این راهنما حاوی اطلاعات مهمی است:

1. خانه و خدماتی که می‌توانید انتظار داشته باشید و از ما دریافت کنید
2. سازمان‌هایی که این خدمات را فراهم و ارائه می‌کنند
3. آنچه ما از شما انتظار داریم
4. محل گزارش مشکلات، نگرانی‌ها و تغییر در شرایط و وضعیت

چگونه باید از این جزوه استفاده کنم؟

لطفاً این جزوه را با دقت مطالعه کنید. بخش‌هایی را که برای شما و خانواده تان مهم است، علامت بزنید. اطلاعات زیادی در این جزوه وجود دارد، پس لطفاً در حفظ و نگهداری آن کوشا باشید تا بتوانید در آینده به آن مراجعه کنید.

پس از رسیدن به محل اقامت، چه موضوعاتی به من گفته می‌شود؟

پس از ورود شما به محل اسکان موقت، شخصی که خانه را در اختیار شما قرار داده اطلاعاتی را به شما ارائه می‌دهد که مفید است. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

1. خانه‌ای که در اختیار شما قرار گرفته است.
2. امنیت و رفاه شخصی شامل دسترسی به خدمات پزشکی اورژانسی و اضطراری
3. طرح و روال محوطه محل اسکان موقت و خدمات در دسترس
4. دستورالعمل‌های مربوط به کارکرد تجهیزات، امکانات و وسایل نصب شده که برای رفاه و زندگی معمولی (در صورت لزوم) به شما ارائه شده‌اند.
5. فرایند دسترسی به آزمایشات پزشکی و خدمات مربوطه

همچنین اطلاعات زیر نیز در اختیار شما قرار می‌گیرد:

1. اطلاعات مربوط به شخصی که خانه را در اختیار شما گذاشته و انتظاراتی که باید از آن‌ها داشته باشید.
2. اطلاعات مربوط به «کمک به مهاجرین» و انتظاراتی که باید از آن‌ها داشته باشید؛ و
3. جزوه «راهنمای وزارت کشور و حقوق و انتظارات در بریتانیا» که حاوی اطلاعاتی درباره بریتانیا و خدمات در دسترس برای شما است. اگر این جزوه را ندارید، می‌توانید آن را از کسی که خانه را در اختیار شما گذاشته است، درخواست کنید. اگر جزوه مقدماتی را ندارید یا هیچ منبع اطلاعاتی دیگری را دریافت نکرده‌اید، لطفاً آن را از شخصی که خانه را در اختیار شما گذاشته

است درخواست کنید. جزوه را در جای امنی نگه دارید تا بعداً دوباره مطالعه کنید. همچنین، اطلاعات این جزوه به صورت

آنلاین نیز در

در دسترس است.

لطفاً توجه داشته باشید: لطفاً توجه داشته باشید که این جزوه فقط برای راهنمایی است و جایگزین یا نمونه‌ای از مقررات

منتشر شده نیست. این جزوه

در وهله اول برای کسانی طراحی شده است که پشتیبانی ماده 98 را دریافت می‌کنند؛ این افراد در انتظار تصمیم‌گیری درباره

درخواست پشتیبانی ماده 95

هستند. همچنین، این راهنما، برای افرادی که پشتیبانی ماده 95 را دریافت کرده‌اند، اما همچنان در اقامتگاه اولیه خود

سکونت دارند و در انتظار نقل مکان هستند، نیز کاربرد دارد. این موضوع در مواردی که تمهیدات متفاوتی برای متقاضیان ماده 4 اعمال می‌شود (پناجویان ناموفق تحت حمایت ماده 4 (2) از قانون مهاجرت و پناهندگی مصوب سال 1999) منعکس شده‌است.

اگر با خانه یا حمایت ارائه‌شده مشکلی دارید، اگر فکر می‌کنید محل اقامت‌تان برای شما مناسب نیست (یا افراد تحت تکفل شما) برای مثال، اگر معلول هستید، با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید. آن‌ها از «وزارت کشور» یا ارائه‌دهنده محل اسکان‌تان درخواست می‌کنند به مشکل شما رسیدگی و آن را حل کنند. شما می‌توانید از راه‌های زیر با بخش «کمک به

مهاجرین» تماس بگیرید:

وب‌چت: <https://ellis.custhelp.com/app/chat launch>

طرح مشکل از طریق وبسایت آن‌ها:

(<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>)

خط پشتیبان رایگان با شماره 08088010503

اگر برای مسائل مربوط به محل اقامت خود با بخش «کمک به مهاجرین» تماس گرفته اید و مشکلاتان حل نشده است،

می‌توانید به صورت رسمی از ارائه دهنده مسکن خود، «وزارت کشور» یا بخش «کمک به مهاجرین» شکایت کنید. گاهی

مردم نگران هستند که اگر شکایت کنند، «وزارت کشور» درخواست پناهندگی آنها را رد یا حمایت مالی یا مسکن

آن‌ها را متوقف می‌کند. این امر درست نیست. شکایات مربوط به محل اقامت هیچ تأثیری بر نتیجه درخواست پناهندگی

شما یا صلاحیت‌تان برای حمایت و اسکان ندارد.

سازمان‌های مهم برای تأمین مسکن و پشتیبانی من کدام هستند؟

<p>وزارت کشور مسئول فراهم‌کردن محل اقامت و ارائه حمایت مالی شما است.</p>	 <p>Home Office</p>
<p>کمک به مهاجرین (Migrant Help) موسسه خیریه و مستقل از «وزارت کشور» است که به شما مشاوره و اطلاعات مربوط به پشتیبانی را ارائه می‌دهد؛ مشکلات را گزارش می‌کند، یا تغییر در وضعیت شما را به «وزارت کشور» اطلاع می‌دهد. باید از طریق شماره 08088010503 با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید، در آدرس زیر چت کنید</p> <p>یا https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch مشکل خود را در این سایت (آدرس) مطرح کنید https://ellis.custhelp.com/app/ask</p>	
<p>ارائه‌دهنده محل اقامت شما. «وزارت کشور» از طریق شرکت‌های خصوصی برای ارائه مسکن به شما اقدام می‌کند. هنگام نقل مکان، یک افسر مسکن برای شما در نظر گرفته می‌شود که خانه را به شما معرفی می‌کند و به سؤالات شما پاسخ می‌دهد.</p>	
<p>مقامات محلی، که به عنوان شوراهای نیز شناخته می‌شوند، بخشی از دولت هستند که در منطقه، خدمات و امکانات عمومی مانند مدارس و مراکز اجتماعی را فراهم می‌کنند. خدمات محلی ارائه‌شده و ارائه‌دهنده این خدمات به محل زندگی شما بستگی دارد.</p> <p>شما می‌توانید از طریق کد پستی خود و وبسایت find your local council - GOV.UK (www.gov.uk) شوراهای محلی نزدیک به خود را بیابید. شما می‌توانید از طریق وبسایت محلی خود اطلاعات مربوط به مراکز خدماتی محلی مانند کتابخانه‌ها و گروه‌های حمایتی را پیدا کنید.</p>	

اقداماتی که باید در مواقع اضطراری انجام داد

در مواقع اورژانسی که به درمان فوری نیاز دارید، باید فوراً با 999 تماس بگیرید و به اپراتور یا گرداننده مرکز بگویید که به چه خدماتی نیاز دارید - آتش‌نشانی،

پلیس یا آمبولانس. در مواقع اضطراری باید فقط با این شماره‌ها تماس بگیرید. اگر به انگلیسی صحبت نمی‌کنید، باید در اولین تماس با 999، نام زبانی را که با آن صحبت می‌کنید، به آن‌ها بگویید.

اگر

مترجم در دسترس باشد، در اختیار شما قرار می‌گیرد. تماس با 999 رایگان است. **پلیس:** هنگامی که علیه شما خشونت صورت گرفت یا تهدید شدید، یا شاهد ارتکاب جرمی بودید، باید با 999 تماس بگیرید و تقاضای کمک از

پلیس کنید. اگر می‌خواهید جرمی را گزارش دهید یا قربانی جنایتی شده‌اید که نیازی به پاسخ اضطراری ندارد، با شماره 101 تماس

بگیرید. در جریان باشید که تماس با پلیس تأثیری بر درخواست پناهندگی شما ندارد. **آتش‌سوزی:** در صورت مشاهده علامت آتش‌سوزی مانند دود، باید قبل از نزدیک شدن کارکنان به خانه‌تان، نزدیکترین زنگ هشدار آتش را

به صدا در بیاورید تا با 999 تماس بگیرند و درخواست خدمات آتش‌نشانی کنند. شما نباید به آتش نزدیک شوید یا سعی کنید آتش را خاموش کنید.

آمبولانس: در مواقع اورژانسی، اگر فردی به شدت بیمار یا مجروح شده و جانش در خطر است، باید با 999 تماس بگیرید و درخواست آمبولانس کنید. برای

دریافت مشاوره درباره مشکلات پزشکی معمولی که به آمبولانس نیاز ندارد، باید با 111 تماس بگیرید. برای این کار می‌توانید به کارکنان محل اقامت خود مراجعه کنید.

خدمات شهری (آب، برق، گاز، تلفن): اگر بوی گاز به مشام می‌رسد، در انگلیس، اسکاتلند و ولز، باید فوراً از طریق شماره 0800111999 با

«شبکه گاز ملی» تماس بگیرید. در ایرلند شمالی با شماره 0800002001 تماس بگیرید. پس از آن نیز مسئله را سریعاً به بخش «کمک به مهار جرین» اطلاع بدهید.



سوآلی دارید؟

< جزوه و بروشور حاوی اطلاعات را مطالعه کنید

< به آدرس www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum یا www.migranthelpuk.org

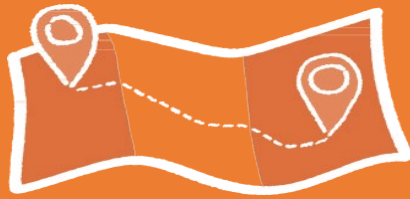
مراجعه کنید.

< از طریق شماره **08088010503** با بخش "کمک به مهاجرین" تماس بگیرید و از طریق لینک زیر با آنها صحبت کنید

<https://ellis.custhelp.com/app/ask> یا مشکل خود را در <https://ellis.custhelp.com/app/chatlaunch>

مطرح کنید.

بخش 1 نوع محل اسکان پناهجویان و نقل و انتقال	9
<u>شروط پشتیبانی شما</u>	12
<u>درخواست تجدید نظر نسبت به حکم حمایت از پناهندگان</u>	14
بخش 2 سازمان‌های مهم	15
وزارت کشور	15
<u>ارائه‌دهنده محل اسکان به شما؟</u>	16
<u>(MIGRANT HELP) «کمک به مهاجرین»</u>	19
بخش 3 گزارش مشکلات و شکایات	23
بخش 4 اطلاعات محل اسکان و معیارها	26
<u>قوانین و دستورالعمل‌ها</u>	27
<u>وسایلی که در محل اسکان باید وجود داشته باشد</u>	28
<u>بازرسی خانه</u>	34
<u>دسترسی به اقامتگاه</u>	35
<u>تعمیرات و نگهداری</u>	36
<u>اطلاعات بیشتر درباره محل اسکان</u>	37
بخش 5 پرداخت‌ها و پشتیبانی مالی	40
بخش 6 جابجایی پس از تصمیم‌گیری درباره درخواست پناهندگی	43



بخش 1

نوع محل اسکان پناهجویان و نقل و انتقال

مدت زمان مورد نیاز برای رسیدگی به درخواست پناهندگی ممکن است متفاوت باشد.

این تفاوت

به میزان پیچیدگی پرونده شما و مدت زمان دریافت شواهد و مدارک بستگی دارد.

پشتیبانی پناهجویان، از جمله اسکان، در اختیار پناهجویانی قرار می‌گیرد که هیچ راهی برای حمایت از خود ندارند. اسکان به پناهندگان بر اساس "بدون حق انتخاب" ارائه می‌شود، بنابراین شما نمی‌توانید محل اسکان خود را انتخاب کنید. با این حال، اگر دلیل خاصی برای اسکان در منطقه‌ای خاص دارید، «وزارت کشور» این موضوع را در نظر می‌گیرد - راهنمایی لازم در رابطه با تخصیص مسکن را می‌توانید در

اینجا بیابید: [Asylum accommodation requests: caseworker guidance - GOV.UK](https://www.gov.uk/asylum-accommodation-requests-caseworker-guidance)

www.gov.uk

ارائه‌کننده محل اقامت شما باید مطمئن شود که محل اسکان نیازهای خاصی را که ممکن است داشته باشید، برآورده می‌کند.

خانه‌ها به دو دسته اصلی تقسیم می‌شوند - خانه‌های موقت و خانه‌های نیمه دائم

1. اسکان اولیه

در حال حاضر شما در محل اسکان اولیه اقامت دارید. محل اقامت اولیه جایی است که ممکن است به صورت اتاق

با غذای کامل، اتاق با یک وعده غذایی یا خود پذیرایی (مجهز به آشپزخانه) باشد. این محل معمولاً در محیطی از نوع هاستل یا هتل و مختص به پناهجویانی است که بی بضاعت بوده و پیش از تعیین وضعیت پشتیبانی ماده 95 آن‌ها نیاز فوری به اسکان دارند. همچنین، اسکان اولیه به پناهجویانی که پشتیبانی ماده 95 را دریافت کرده‌اند و در انتظار انتقال به محل اسکان نیمه‌دائم (اقامتگاه نیمه‌دائم) خود هستند، نیز تعلق می‌گیرد.

پناهندگانی که تحت حمایت «وزارت کشور» هستند، ممکن است تا زمانی که جای مناسبی برای اقامت نیمه‌دائم آن‌ها پیدا شود، در محل اسکان اولیه بمانند. مدت زمانی که افراد پیش از رفتن به محل اقامت نیمه‌دائم خود در اسکان اولیه می‌مانند، ممکن است متفاوت باشد، اما در حال حاضر این زمان طولانی است. افزایش قابل توجه افرادی که به بریتانیا می‌آیند و خواستار پشتیبانی و حمایت هستند، در کنار رفع نیاز افرادی که از قبل ساکن بریتانیا بوده‌اند و برای مدتی طولانی در لیست انتظار دریافت خانه بوده‌اند، موجب کمبود مسکن محلی برای همه شده است. در نتیجه، اسکان شما در اقامتگاه اولیه ممکن است طولانی شود. با وجود این، ارائه‌دهنده خانه به شما و «وزارت کشور» تضمین می‌کنند که نیازهای شما را در این مدت برآورده کنند. اگر از نظر شما، نیازهایتان برآورده نمی‌شود، باید این موضوع را با بخش «کمک به مهاجرین» در میان بگذارید تا از نحوه تغییر در جابجایی، از جمله تسریع در روند انتقال به اقامتگاه نیمه‌دائم در صورت ثبات، مطلع شوید.

اقامتگاه نیمه دائم محلی برای اسکانی طولانی‌تر نسبت به اسکان اولیه است که توسط ارائه دهندگان مسکن و از طرف «وزارت کشور» مدیریت می‌شود. معمولاً می‌توانید تا زمانی که درخواست پناهندگی‌تان به طور کامل مشخص شود، در اقامتگاه‌های نیمه‌دائم بمانید، اما نمی‌توانید به صورت دائم در یک اقامتگاه بمانید.

مدت زمان ماندن افراد در اقامتگاه اولیه قبل از رفتن به محل اقامت نیمه‌دائم ممکن است متفاوت باشد، اما زمان انتظار در حال حاضر طولانی است. افزایش قابل توجه افرادی که به بریتانیا می‌آیند و درخواست پشتیبانی دارند، در کنار رفع نیاز افرادی که ساکن بریتانیا هستند، و برای مدتی طولانی در لیست انتظار مسکن بوده‌اند، موجب کمبود مسکن محلی برای همه شده است. بنابراین، ممکن است اسکان شما در اقامتگاه اولیه طولانی شود. با این حال، ارائه‌دهنده خانه به شما و «وزارت کشور» تضمین خواهند کرد که نیازهای شما را در این مدت رفع کنند. اگر فکر می‌کنید نیازهای شما برآورده نمی‌شود، باید این موضوع را با بخش «کمک به مهاجرین» در میان بگذارید تا از نحوه تغییر در محل اقامت‌تان، از جمله تسریع در روند انتقال به اقامتگاه نیمه‌دائم در صورت اثبات، مطلع شوید.

3. نقل مکان پس از تصمیم‌گیری درباره درخواست

پناهندگی

هنگامی که

درخواست پناهندگی شما (شامل هرگونه درخواست تجدیدنظر) به طور کامل مشخص شد، باید محل اقامت موقت‌تان را ترک کنید و پشتیبانی «وزارت کشور» برای شما متوقف می‌شود. اگر به شما اجازه اقامت داده شود، صلاحیت کار کردن، مطالبه مزایای ملی، جستجوی خانه و دریافت کمک همچون سایر شهروندان بریتانیا را خواهید داشت. توجه داشته باشید که به دلیل کمبود مسکن در بریتانیا، پیدا کردن خانه زمان‌بر است. اگرچه «مقامات محلی» به شما اطلاعات و مشاوره می‌دهند، ممکن است لازم باشد خانه شخصی پیدا کنید. به عنوان بخشی از قرار ملاقات «نقل مکان» با بخش «کمک به مهاجرین»، به شما راهنمایی و مشاوره ارائه می‌شود یا می‌توانید با مقامات محلی خود تماس گرفته و راهنمایی و مشاوره دریافت کنید. با این حال، اگر درخواست شما ناموفق باشد، انتظار می‌رود بریتانیا را ترک کنید. مؤسسه «کمک به مهاجرین» نیز بلافاصله پس از دریافت پاسخ از «وزارت کشور»، به شما مشاوره و راهنمایی ارائه می‌دهد. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر درباره این گزینه، «بازگشت داوطلبانه» از دوشنبه تا جمعه، 9 صبح تا 5 بعدازظهر در دسترس است. شماره تماس با آنها: 03000040202



انتظارات

همواره با احترام، انصاف و بی‌طرفانه با شما رفتار می‌شود. همچنین، ما از شما انتظار داریم که با تمام کارکنان و افرادی که با آنها زندگی می‌کنید، همین‌گونه رفتار کنید. به محض اینکه با مشکلی در رابطه با محل اقامت یا پشتیبانی خود مواجه شدید، با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید و گزارش دهید. گزارش مسائل و مشکلات، تأثیری بر درخواست پناهندگی و حق دریافت پشتیبانی شما ندارد.

رازداری و اشتراک‌گذاری اطلاعات

«وزارت کشور» و ارائه‌دهندگان ما از اطلاعات شخصی شما محافظت می‌کنند و آن‌ها را محرمانه نگه می‌دارند. اگرچه، در شرایطی خاص ممکن است لازم باشد اطلاعات شما را با سازمان‌های دیگر به اشتراک بگذارند. این شرایط شامل موارد زیر است:

- به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات با شوراهای محلی تا مراقبت اجتماعی، خانه‌ای خاص یا سازگار با شرایط شما، برایتان در نظر گرفته شود
 - به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات با مراکز بهداشتی و درمانی جهت اطمینان از تأمین مراقبت‌های بهداشتی مناسب و متناسب با نیازهای وضعیت سلامت عمومی و بیماری‌تان
 - به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات جهت محافظت یا «حراست» از شما و خانواده شما، به ویژه کودکان و بزرگسالان آسیب‌پذیر
 - به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات مربوطه با مقامات آموزشی به منظور ارائه خدماتشان
 - گزارش جرم‌ها به پلیس و کمک به حفظ امنیت شما در جامعه
 - به اشتراک‌گذاشتن اطلاعات جهت مبارزه با کلاهبرداری
 - افشای اطلاعات در ارتباط با اقدامات دادگاه
- کلیه سازمان‌هایی که اطلاعات شما را با آن‌ها به اشتراک می‌گذاریم نیز موظف هستند به حق محرمانه‌بودن اطلاعات شما احترام بگذارند. شما می‌توانید برای مشاهده اطلاعاتی که نزد «وزارت کشور» یا سایر سازمان‌ها دارید، از طریق «درخواست دسترسی به موضوع» درخواست دسترسی کنید. «لینک را از WWW.GOV.UK وارد کنید.



شروط پشتیبانی شما

- باید از تمهیداتی که برای سفر شما تدارک دیده شده، پیروی کنید. مثلاً نقل مکان به خانه‌ای دیگر. اگر بنا به دلایلی نمی‌توانید از برنامه سفر پیروی کنید، باید پیشاپیش به «وزارت کشور» اطلاع دهید.
- باید در آدرس تعیین‌شده زندگی کنید. اگر قصد دارید بیش از 7 روز پیلپی آن‌جا را ترک کنید، باید از طریق تماس با بخش «کمک به مهاجرین» از «وزارت کشور» اجازه بگیرید. شما نباید بیش از 14 روز در طول 6 ماه غیبت داشته باشید.
- باید از قوانین اقامتگاهی که در آن اسکان دارید، پیروی کنید. ارائه‌دهنده محل اقامت قوانین را به شما می‌گوید.
- رفتار شما نباید خشونت‌آمیز باشد و نباید به صورت کلامی یا فیزیکی توهین کنید. رفتار خشونت‌آمیز ممکن است منجر به پیگرد کیفری و احتمالاً از دست‌دادن خانه و حمایت مالی شما شود.
- باید به طور منظم از پرداخت‌های مالی خود استفاده کنید. پس از دریافت پشتیبانی ماده 95/ماده 4 و در طول مدتی که در اقامتگاه اولیه خود ساکن هستید، مبلغی برای پوشش هزینه‌های اضافی به صورت هفتگی به شما داده می‌شود. نیازهای ضروری زندگی در محل اسکان اولیه توسط ارائه دهنده محل اقامت برایتان فراهم می‌شود (مانند غذا، دسترسی به لوازم بهداشتی، محصولات کودک و غیره). اگر در اقامتگاهی زندگی می‌کنید که تهیه غذا با شما است، به جای وعده های غذایی، به شما کمک هزینه هفتگی داده می‌شود تا برای خوندتان غذا تهیه کنید.
- باید درخواست‌های وزارت کشور را اجرا کنید. این درخواست‌ها شامل موارد زیر است:
 - اطلاعات مربوط به درخواست پناهندگی شما
 - اطلاعات مربوط به پشتیبانی پناهندگی شما و
 - حضور شما در مصاحبه‌هاچنانچه از این شروط پیروی نکنید، حمایت‌ها را از دست می‌دهید.

تغییر در وضعیت

اگر در طول مدتی که در اقامتگاه پناهندگان اسکان دارید، تغییری در وضعیت و شرایط شما ایجاد شود، باید سریعاً به «وزارت کشور»

اطلاع دهید. ساده‌ترین راه برای انجام این کار از طریق بخش «کمک به مهاجرین» است. در صورت عدم نیاز به اقامتگاه، همچنان می‌توانید حمایت مالی دریافت کنید، اما ابتدا باید درخواست کنید. (اما این امر برای کسانی که تحت پوشش «ماده 4» یا «پیوست 10» هستند، صادق نیست).

تغییراتی که باید به «وزارت کشور» اطلاع دهید، شامل موارد زیر است:

- در صورت دریافت یا دسترسی به پول یا منابع مالی
- اگر شغلی پیدا کردید (باید قبل از شروع به کار بررسی کنید که آیا اجازه کار دارید یا خیر)
- اگر به آدرس دیگری نقل مکان می‌کنید یا تصمیم دارید با خانواده، دوستان یا شریک زندگی‌تان زندگی کنید
- اگر ازدواج کردید، از هم جدا شدید، طلاق گرفتید یا شریک زندگی جدید پیدا کردید
- اگر در بیمارستان بستری یا زندانی شدید
- اگر شما (یا شریک زندگی‌تان) باردار یا بچه‌دار شدید
- اگر یکی از فرزندان شما مدرسه یا خانه را ترک کرد
- اگر سایر اعضای خانواده در بریتانیا به شما ملحق شدند یا بریتانیا را ترک کردند
- اگر شخص دیگری به خانواده شما ملحق شد یا از آن خارج شد
- اگر نام خود را تغییر دادید
- اگر قصد دارید بریتانیا را ترک کرده و به خانه بازگردید
- اگر هرگونه تغییر در موارد فوق را به ما اطلاع ندهید، ممکن است:**
- پشتیبانی «وزارت کشور» را از دست بدهید
- مجبور شوید حمایت‌هایی را که حق دریافت آن‌ها را نداشته‌اید ولی دریافت کرده‌اید، بازپرداخت کنید
- بر اساس «قانون مهاجرت و پناهندگی مصوب سال 1999» مجرم شناخته شوید

درخواست تجدید نظر نسبت به حکم حمایت از پناهندگان

معمولاً می‌توانید نسبت به رأی دادگاه عالی (حمایت از پناهندگان) درخواست تجدیدنظر کنید اگر:

- درخواست شما برای دریافت حمایت پناهندگی رد شده است
- تحت پوشش ماده 4، حمایت از پناهجویان را دریافت می‌کردید، و متوقف شده است
- تحت پوشش ماده 95، حمایت از پناهجویان را دریافت می‌کردید، و پیش از به پایان رسیدن، حمایت متوقف شده است.

اگر درخواست شما رد یا پشتیبانی‌تان متوقف شده باشد، نامه ای از وزارت کشور دریافت خواهید کرد که در آن علت این تصمیم توضیح داده می‌شود. در این نامه امکان

ارائه درخواست تجدید نظر و چگونگی انجام آن قید می‌شود. دادگاه عالی مستقل از دولت عمل می‌کند. قاضی پیش از تصمیم‌گیری به سخنان دو طرف گوش می‌دهد.

اگر پشتیبانی شما متوقف شده باشد، و شما علیه این موضوع درخواست تجدید نظر کنید، معمولاً این پشتیبانی باید تا تاریخ تجدیدنظر ادامه داشته باشد. فرم‌های درخواست

تجدیدنظر را می‌توان در www.gov.uk یافت

شما می‌توانید پیش از ارائه درخواست تجدیدنظر مشاوره و راهنمایی دریافت کنید:

- اگر فرم درخواست تجدیدنظر خود را به «دادگاه ردیف اول» (پشتیبانی پناهندگی) ارسال کرده‌اید، می‌توانید برای دریافت وکیل رایگان با «پروژه تجدیدنظر پشتیبانی پناهندگی» (ASAP) تماس بگیرید.

www.asaproject.org

- می‌توانید از طریق آدرس <https://www.refugee-action.org.uk/our-services/increasing-justice-tackling-poverty/> (که در مناطق خاصی از انگلستان فعالیت می‌کند) و «شورای پناهندگی» به آدرس www.refugeecouncil.org.uk و برای دریافت مشاوره و پشتیبانی ارتباط برقرار کنید. (انگلیس و ولز) – احتمالاً آنها بتوانند سازمان دیگری را برای کمک به شما پیدا کنند.

- همچنین، می‌توانید از وکیل نیز مشاوره حقوقی دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانید به www.gov.uk/find-a-legal-adviser مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر به آدرس www.gov.uk/appeal-first-tier-asylum-support-tribunal مراجعه کنید.





وزارت کشور

وزارت کشور چگونه سازمانی است؟

«وزارت کشور» نقشی اساسی در امنیت و شکوفایی اقتصادی بریتانیا دارد. «وزارت کشور» اداره کل دولت برای مهاجرت و پاسپورت، مقررات مربوط به مواد مخدر، جرایم، آتش‌سوزی، مبارزه با تروریسم و پلیس است. بخشی از وزارت کشور که مستقیماً با آن سروکار دارید «پناهندگی و حفاظت» نامیده می‌شود.

از وزارت کشور چه انتظاراتی می‌توانم داشته باشم؟

درخواست پناهندگی شما توسط تیم «اقدامات پناهندگی مربوط به ریاست خدمات ارباب‌رجوع» بررسی و ارزیابی می‌شود. این اداره بخشی از «وزارت کشور» است. موفقیت‌آمیز بودن درخواست پناهندگی شما به ارزیابی آنها بستگی دارد. آنها در رابطه با تصمیمی که گرفته می‌شود با شما به تماس می‌شوند.

تیم «پشتیبانی از پناهجویان» در «وزارت کشور» مسئولیت تصمیم‌گیری در رابطه با پشتیبانی‌هایی که باید دریافت کنید و نظارت بر ارائه‌دهندگان این پشتیبانی‌ها را بر عهده دارد. به‌علاوه، تیم «پشتیبانی از پناهندگان» ناظر بر تطبیق خدمات ارائه‌شده توسط ارائه‌دهندگان محل اقامت با انتظارات مندرج در این جزوه است.

وزارت کشور از شما چه انتظاراتی دارد؟

«وزارت کشور» از شما انتظار دارد. تمامی شرایط پشتیبانی از خود را رعایت کنید و هر گونه تغییر در شرایطتان را به ما اطلاع دهید. چنانچه ما را در جریان نگذارید، امتیاز و حق مستمر شما برای پشتیبانی احتمالاً تحت تأثیر قرار می‌گیرد. نامه‌هایی را که از سوی «وزارت کشور» برای شما ارسال می‌شود، نادیده نگیرید. اگر مفهوم نامه را درک نکردید، جهت دریافت مشاوره و راهنمایی با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات ارائه‌شده توسط دولت به www.gov.uk مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده محل اسکان به شما؟

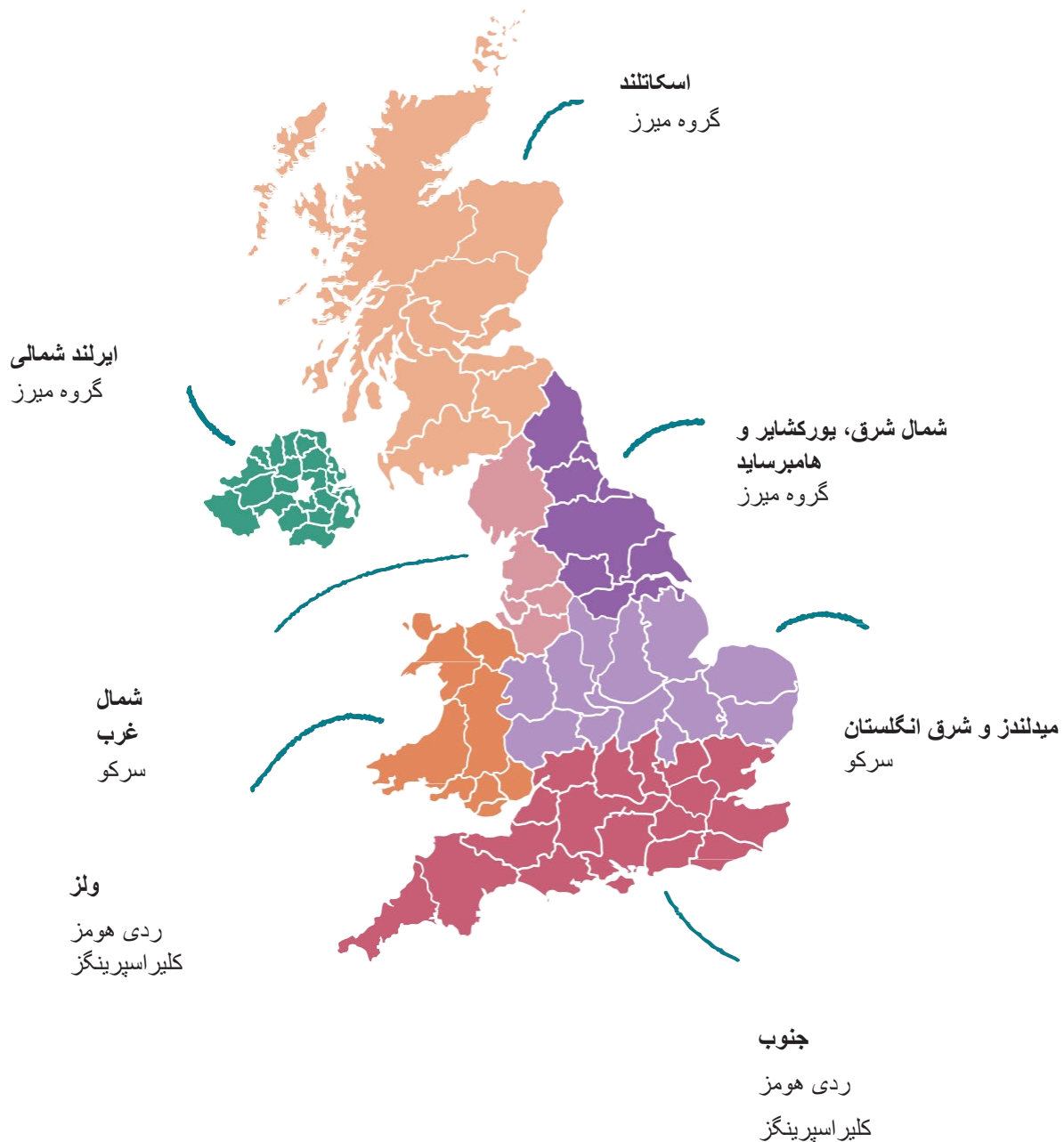
ارائه‌دهنده محل اسکان به شما چه کسی است؟

ارائه‌دهنده اقامتگاه، شرکتی است که با «وزارت کشور» قرارداد دارد تا پناهندگان را اسکان بدهد و از محل اقامت آن‌ها محافظت کند. ارائه‌دهندگان اقامتگاه با توجه به منطقه متفاوت هستند.

MEARS

**READY
HOMES**

serco



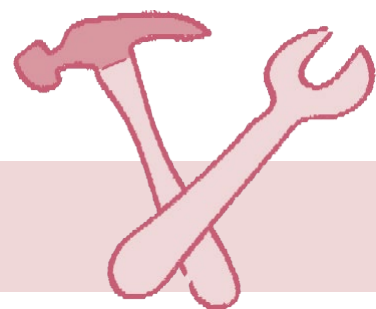
چه انتظاراتی می‌توانم از ارائه‌دهندگان اقامتگاه داشته باشم؟

خدماتی که ارائه‌دهندگان مسکن ارائه می‌کنند، شامل موارد زیر است:

- تهیه، تمیز و ایمن نگهداشتن محل اقامت، اثاثیه، تجهیزات و تاسیسات
- معرفی اقامتگاه در بدو ورود، از جمله اطلاعات مربوط به خدمات در دسترس شما
- ارائه اقامتگاه‌ها با خدمات غذایی که شامل سه وعده غذایی در روز و دسترسی به وسایل بهداشتی شخصی و لوازم ضروری برای حمام و توالت (جایگزین این خدمات برای کسانی که در اقامتگاه‌های خودپذیرایی زندگی می‌کنند، پول نقد است تا بتوانند هزینه‌های مربوط به رفع این نیازها را پرداخت کنند. ملاحظه بفرمایید: افرادی که تحت پشتیبانی ماده 4 هستند، حق دریافت حمایت نقدی ندارند و در صورت لزوم، پولی به کارت آسپین آن‌ها واریز می‌شود.) زنان باردار و نوزادانی که در اقامتگاه‌های با پرداخت هزینه کامل یا با نیمبها اسکان دارند، حق دریافت غذای اضافی برای رفع نیازهای اضافی تغذیه‌ای و زندگی خود را دارند (دسترسی به پوشک، شیر خشک، شیر، افزایش مواد غذایی، تجهیزات استریل کردن شیشه کودک و غیره). زنان باردار و خانواده‌هایی که نوزادان تازه متولد شده دارند، می‌توانند در مدتی که در اقامتگاه اولیه زندگی می‌کنند، برای دریافت «کمک هزینه زایمان» درخواست دهند. برای آن دسته از زنان باردار و مادرانی که اخیراً زایمان کرده‌اند و در اقامتگاه‌های خود پذیرایی زندگی می‌کنند، مبلغی اضافی به پولی که هفتگی دریافت می‌کنند، اضافه می‌شود.
- ارتقاء رفاه شما، از جمله معرفی شما به سازمان‌هایی که ممکن است به شما کمک کنند
- ارائه خدمات ترجمه هنگام ارتباط با شما، در صورت لزوم
- توضیح روند بازخورد و شکایات برای شما و، در صورت امکان، حل و فصل شکایات ظرف 5 روز کاری
- مدیریت رفتارهای ضد اجتماعی و خشونت‌آمیز که ممکن است در اقامتگاه رخ دهد
- اطلاع‌رسانی درباره نزدیکترین مطب پزشک عمومی (پزشکان) و کمک جهت ثبت‌نام نزد پزشک در صورتی که بیماری قبلی داشته باشید
- (مگر اینکه «پرستار در محل» در دسترس باشد.)
- کمک به شما برای دسترسی به خدمات پزشکی در بدو ورود، یا در طول اقامت‌تان در اقامتگاه (این هماهنگی‌ها ممکن است از طریق «مدیران رفاه»
- «تیم تدابیر حمایتی» یا «مدیران مسکن» انجام شود.)
- ارائه پشتیبانی سفر برای کاربران تحت پوشش ماده 4 و ماده 98 و پیوست 10 - اعم از ارائه حمل و نقل یا دادن بلیط حمل و نقل عمومی - برای قرارهای پزشک، دندانپزشک و بیمارستان، قرارهای قبل از زایمان یا پس از زایمان، یا برای سفر برای ثبت تولد یا مرگ اعضای خانواده. لطفاً توجه داشته باشید شما باید در صورت امکان از خدمات محلی در نزدیکی خود استفاده کنید، و باید مدرکی دال بر قرار ملاقات‌هایتان ارائه دهید (مثلاً نامه قرار ملاقات) و تا حد امکان به ارائه دهنده خود اطلاع دهید تا اطمینان حاصل شود خدمات در وقت مناسب هماهنگ شوند. برای کلیه مشکلات مربوط به حمل و نقل، لطفاً با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید.
- اگر در طول اقامت خود در اقامتگاه اولیه، مشکلی در رابطه به خانه رخ دهد، باید موضوع را از طریق تماس با بخش «کمک به مهاجرین» به شماره 08088010503 اطلاع دهید. همچنین می‌توانید از طریق https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch با آن‌ها چت کنید. یا مسئله را از طریق (<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>) مطرح کنید. از طریق شماره 08088010503 با خط پشتیبان آن‌ها به صورت رایگان تماس بگیرید. سپس، آن‌ها موضوع را به ارائه‌دهنده اقامتگاه به شما، اطلاع می‌دهند. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش "گزارش مشکلات و شکایات" مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده محل اقامت چه انتظاراتی از من دارد؟

شما باید از محل اقامت خود مراقبت کنید. این کار شامل تمیز نگه داشتن آن و آسیب نرساندن به وسایل و اتصالات داخل خانه است. همچنین باید با افرادی که باهم در خانه مشترک زندگی می‌کنید و کارکنانی که با شما ملاقات می‌کنند، با احترام رفتار کنید.



«کمک به مهاجرین» (Migrant Help)



مؤسسه «کمک به مهاجرین» چگونه مؤسسه‌ای است؟

«کمک به مهاجرین» سازمانی خیریه است که خدماتی تحت عنوان «مشاوره، گزارش مشکل و صلاحیت داشتن» (AIRE) را در سطح کشور و مستقل از وزارت کشور اجرا می‌کند. این سازمان می‌تواند در رابطه با روند پناهندگی و حقوق‌تان به شما مشاوره و راهنمایی مستقل ارائه کند. آنها همچنین می‌توانند شما را به سایر مراکز خدماتی موجود در بریتانیا معرفی کنند.

از بخش «کمک به مهاجرین» چه انتظاراتی می‌توانم داشته باشم؟

بخش «کمک به مهاجرین» جهت دسترسی به حمایت مالی، مسکن، مشاوره حقوقی و سایر خدماتی که مطابق قانون شایسته دریافت آن هستید، به شما کمک می‌کند. آنها اطلاعاتی در رابطه با روند پناهندگی، حق دریافت پشتیبانی و نحوه دسترسی به سایر خدمات ضروری (از جمله مراقبت‌های بهداشتی و مشاوره حقوقی) پیش از مصاحبه پناهندگی در اختیار شما می‌گذارند. در صورت نیاز، می‌توانید به خدمات ترجمه نیز دسترسی داشته باشید و در ابتدای مکالمه تلفنی ذکر کنید. خط پشتیبان رایگان این سازمان با زبانی که با آن صحبت می‌کنید، به شما مشاوره می‌دهد. مشاوره در موارد زیر صورت می‌گیرد:

نحوه درخواست پناهندگی

پشتیبانی مالی

یافتن وکیل

فرآیند و روند پناهندگی

دسترسی به مراقبت‌های پزشکی

پشتیبانی برای محل اسکان

شما می‌توانید شکایت خود از «وزارت کشور» را از طریق بخش «کمک به مهاجرین» مطرح کنید. اگرچه، موضوع شکایت باید به اسکان یا پشتیبانی پناهنده مربوط باشد. ابتدا، پیش از هر اقدامی، باید مسئله مورد شکایت را از طریق خط پشتیبان «کمک به مهاجرین» مطرح کنید.

شکایات مربوط به «درخواست پناهندگی یا تجدیدنظر» پذیرفته نخواهد شد، و شما باید از دستورالعمل‌های ارائه‌شده در نامه‌های مربوطه برای پیشبرد این موارد پیروی کنید.

مجوزهای اقامت بیومتریک (BRPs)، کارت ثبت درخواست (ARC) و مسائل مربوط به مجوز کار (PTW) نباید با بخش «کمک به مهاجرین» مطرح شود. شما می‌توانید مشکلات مربوط به این خدمات را به صورت آنلاین گزارش کنید:

- BRP - [Biometric residence permits \(BRPs\): Getting your BRP if you applied from inside the UK - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/government/publications/biometric-residence-permits-brps)
- ARC - [Application registration card \(ARC\) - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/government/publications/application-registration-card-arc)
<https://www.gov.uk/government/publications/application-registration-card-arc>
- PTW - [Permission to work and volunteering for asylum seekers \(accessible\) - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/government/publications/permission-to-work-and-volunteering-for-asylum-seekers-accessible)

- خط پشتیبان این مؤسسه به تعداد زیادی از پناهجویان کمک می‌کند. خطوط تلفن ممکن است شلوغ باشند و باعث تاخیر در پاسخگویی به تماس شما شود. لطفاً صبور باشید؛ به تماس شما در اسرع وقت پاسخ داده می‌شود. در صورت امکان و برای مسائل غیر فوری، پردازش‌های «وِپِچِت» و «طرح مسئله» را نیز در نظر داشته باشید. همچنین، بخش «کمک به مهاجرین» می‌تواند در تکمیل فرم درخواست برای حمایت مالی و اقامتی (ASF1) (پشتیبانی از مهاجرین) یا درخواست پشتیبانی اضافی برای پناهندگان (ASF2) به شما کمک کند. در صورتی که بخواهید تغییر در وضعیت خود را به «وزارت کشور» اطلاع دهید، این مؤسسه به شما کمک می‌کند.

بخش «کمک به مهاجرین» نمی‌تواند مشاوره حقوقی یا وکیل ارائه بدهد. آنها می‌توانند اطلاعاتی درباره نحوه دسترسی به خدمات حقوقی در اختیار شما قرار دهند. برای یافتن وکیل می‌توانید به www.gov.uk/find-a-legal-adviser مراجعه کنید.

چنانچه شکایتی از ارائه‌دهنده محل اقامت خود، مسئول پرداخت، «وزارت کشور»، یا خود بخش «کمک به مهاجرین» دارید، باید با «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید. اگر با محل اقامت خود مشکلی دارید، باید با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید. اطلاعات بیشتر درباره نحوه انجام این کار در "گزارش مسائل و شکایات" در دسترس است. شکایت درباره محل اقامتتان هیچ تأثیری بر نتیجه درخواست پناهندگی یا صلاحیت شما برای پشتیبانی و خانه ندارد.

بخش «کمک به مهاجرین» چه انتظاراتی از من دارد؟

- هنگام تماس با بخش «کمک به مهاجرین»، لطفاً شماره ارجاع مندرج در مدارک «وزارت کشور» را در دسترس داشته باشید.
- در قرار ملاقات‌هایی که برای شما تعیین می‌شود، شرکت کنید. اطلاعات یا اسناد مربوط به درخواست خود را همراه داشته باشید.
- حتی الامکان شخصاً با بخش «کمک به مهاجرین» صحبت کنید تا اینکه دوستان یا اعضای خانواده از طرف شما تماس بگیرند. اگر انگلیسی صحبت نمی‌کنید نگران نباشید، مترجم در اختیار شما قرار می‌گیرد.
- پیش از تماس با بخش «کمک به مهاجرین» یا شرکت در جلسات، یادداشت‌برداری کنید، تا به تمام سوالات به‌خوبی رسیدگی شود.
- حتی الامکان به سوالات مشاوران پاسخ دهید. آنها برای سؤالاتی که می‌پرسند، آموزش دیده‌اند و از طریق پاسخ شما به این سوالات به شما کمک می‌کنند.
- هر گونه تغییر در اطلاعات تماس مانند شماره تلفن و آدرس ایمیل را به آنها اطلاع دهید.
- بخش «کمک به مهاجرین» همیشه از صحت هویت شما اطمینان حاصل می‌کند و هرگز اطلاعات شخصی شما را در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد. اگر می‌خواهید فرد یا سازمان دیگری از جانب شما اقدام کند، برای تسهیل این امر، باید **وکالت‌نامه‌ای** امضا کنید، یا هنگام صحبت با بخش «کمک به مهاجرین» **رضایت شفاهی** دهید. برای راهنمایی بیشتر درباره نحوه انجام این کار، با «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید.
- بخش «کمک به مهاجرین» رفتارهای توهین‌آمیز، تهدیدآمیز یا پرخاشگرانه را نمی‌پذیرد. کارکنان آنها با ادب و احترام با شما رفتار می‌کنند. لطفاً، شما نیز متقابلاً چنین رفتاری داشته باشید.

تماس با بخش «کمک به مهاجرین»

شما می‌توانید به روش‌های زیر با بخش «کمک به مهاجرین» در تماس باشید.

وبچت (گفتگوی آنلاین): https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

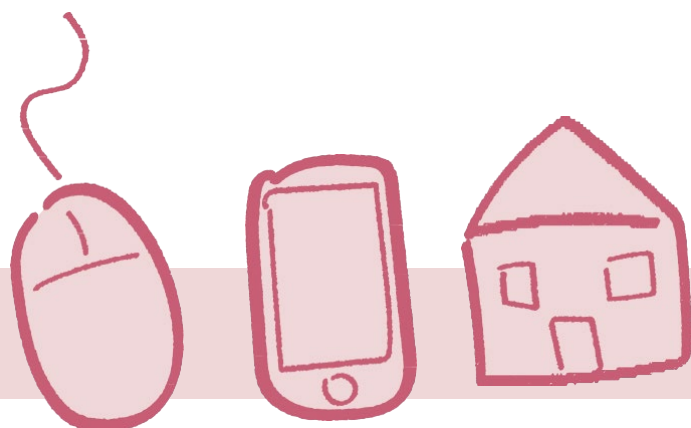
طرح مسئله و مشکل خود از طریق وبسایت ما به آدرس: (<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>)

تماس رایگان با خط پشتیبان 080808010503

خدمات ذکر شده به‌صورت 24 ساعته و 7 روز در هفته در دسترس است و همواره مترجم در اختیار شما قرار می‌گیرد. لطفاً دقت داشته باشید: اگر در نیبیر ساکن باشید، کارکنان بخش «کمک به مهاجرین» در محوطه در دسترس هستند.

اطلاعات و توصیه‌های ترجمه‌شده بیشتر که به 10 زبان ترجمه شده‌اند، در وبسایت «کمک به مهاجرین» در دسترس است

www.migranthehelp.org



بخش 3

گزارش مشکلات و شکایات



اگر با محل اقامت یا پشتیبانی خود مشکلی دارید یا می‌خواهید از سازمان‌های ذکر شده در این جزوه شکایت کنید، باید در اسرع وقت این کار را از طریق بخش «کمک به مهاجرین» انجام دهید.

لطفاً توجه داشته باشید آن دسته از کاربران که در کشتی‌ها (قایق‌ها) مستقر شده‌اند، باید

مسائل مربوط به تعمیر و نگهداری را مستقیماً با کارکنان کشتی مطرح کنند و با بخش «کمک به

مهاجرین» تماس گرفته نشود.

شکایات یا مشکلاتی که مطرح می‌شوند، هیچ تأثیری بر درخواست پناهندگی یا امتیاز مستمر شما برای دریافت حمایت ندارد. شما

باید احساس راحتی کنید و بدانید شکایات دریافت‌شده برای سازمان‌های مربوطه با اهمیت هستند و بررسی می‌شوند. به خطاهای گزارش‌شده

در بازه زمانی معینی، با توجه به ماهیت خطا، رسیدگی می‌شود. نمونه‌هایی از این موارد را می‌توان در بخش «**تعمیرات و نگهداری**» ببینید.

اگر مشکل مطرح‌شده در بازه زمانی برطرف نشود، باید دوباره با بخش «**کمک به مهاجرین**» تماس بگیرید و آنها مشکل را مطرح می‌کنند.

اگر قصد شکایت دارید، باید آن را در اسرع وقت مطرح کنید. از بازخوردها و شکایات استقبال می‌شود، زیرا منجر به بهبود خدمات ارائه‌شده می‌شود. روند شکایات باید پیش از انجام هر گونه اقدام رسمی در رابطه با موضوع انجام شود تا به ارائه‌دهنده مسکن و/یا «وزارت کشور» فرصتی برای بررسی مشکلات شما داده شود.

در موارد زیر باید با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید:

مسائل مربوط به نگهداری – برای گزارش مشکلات مربوط به محل اقامت‌تان. آنها برای رسیدگی به این موارد از طرف شما با ارائه‌دهنده مسکن

صحبت می‌کنند (به «تعمیرات و نگهداری» در صفحه 24 مراجعه کنید).

درخواست برای کمک - اگر احساس می‌کنید خطری سلامتی و رفاه شما یا اعضای خانواده‌تان را تهدید می‌کند. این موارد می‌تواند شامل بی‌توجهی به کودک،

خشونت خانگی، آزار یا استثمار جنسی، رفتار ضد اجتماعی، فقر یا بی‌خانمانی یا احساسات افراطی مشکوک باشد.

بخش «کمک به مهاجرین» درخواست یا گزارش را به ارائه‌دهنده شما ارجاع می‌دهد. پس از آن، ارائه‌دهنده شما مسئول انجام

اقداماتی است که از نظر آن‌ها برای

ایمنی و رفاه شما ضروری است، مانند اطلاع‌رسانی به «وزارت کشور» و در صورت لزوم، «پلیس».

شکایات - برای شکایت از خدمات ارائه‌شده توسط بخش «کمک به مهاجرین»، ارائه‌دهنده محل اقامتتان، مسئول حقوق

پناهندگی‌تان، یا «وزارت کشور»

باید با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید و از آن‌ها بخواهید به مسئله رسیدگی کنند و پیش از انجام هرگونه اقدام رسمی، به شما پاسخ دهند.

بازخورد - برای بهبود مستمر پشتیبانی در طول روند درخواست پناهندگی خود، شما می‌توانید تجارب خود از خدمات ارائه‌شده

توسط بخش «کمک به مهاجرین»،

ارائه‌دهنده محل اقامت خود، ارائه‌دهنده حقوق پناهندگی، یا «وزارت کشور» را با آن‌ها در میان بگذارید. آنها نظرات شما را به

سازمان مربوطه منتقل می‌کنند.

برای این کار، با شماره **08088010503** تماس بگیرید، از طریق ادرس‌های زیر به صورت آنلاین گفتگو کنید

https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

یا مشکل خود را در آدرس زیر مطرح کنید <https://ellis.custhelp.com/app/ask>

دسترسی به تلفن باید از طریق محل اقامتتان صورت بگیرد. اگر برای پیدا کردن این مکان مشکلی دارید، به یکی از کارکنان در

محل اقامتتان مراجعه

کنید. همچنین، می‌توانید از طریق کتابخانه محلی نیز به کامپیوتر و اینترنت دسترسی پیدا کنید.

این موضوع مستقیماً با بخش «کمک به مهاجرین» مطرح می‌شود یا آنها پیگیری می‌کنند که مسئول مربوطه به مشکل رسیدگی

کند. مشاوران آنها

به شما بازه زمانی می‌دهند تا بدانید چه مدت‌زمان در انتظار رسیدگی به این موضوع باشید.

اگرچه می‌توانید برای هر موضوعی که مستقیماً به تجربه شما در محل اقامتتان مربوط می‌شود، (مثلاً درباره غذا، دسترسی به

لوازم بهداشتی و لوازم ضروری،

اطلاعات درباره امکاناتی مانند خشکشویی و غیره) به کارکنان محل اقامت خود مراجعه کنید، لطفاً مسائل یا مشکلات مربوط به

تعمیر و نگهداری را با آنها

مطرح نکنید (مگر اینکه این موضوع به مسائل نگهداری در کشتی مربوط باشد). به جای آن، لطفاً با بخش «کمک به مهاجرین»

تماس بگیرید تا این مشکلات را

به صورت رسمی گزارش کنید. این کار تضمین می‌کند که مشکل شما به طور رسمی ثبت شده و بررسی می‌شود.

مشکلات مربوط به کارت اسپین و پرداخت‌ها

اگر در ارتباط با کارت اسپین خود به کمک نیاز دارید، می‌توانید با پشتیبان آن **PFS** از طریق تلفن **08002461327** تماس

بگیرید. پس از اتصال،

پشتیبانی به صورت سه گزینه ذکر شده در زیر به شما ارائه می‌شود:

- اعلام رمز کارت (پین)
 - استعلام موجودی
 - گم شدن و دزدیده شدن - مسدود شدن کارت
- علاوه بر زبان انگلیسی، این سرویس به 10 زبان در دسترس است. در حال حاضر گزینه‌های زبانی زیر موجود است: آلبانیایی، آمهری، عربی، چینی، فارسی، کردی، پشتو، پنجابی، تیگرینیا و اردو.
- اگر مشکل دیگری در رابطه با کارت اسپین یا پرداخت مقرر پناهندگی خود دارید، باید با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید تا از جانب شما موضوع را با طرف مربوطه در میان بگذارد.

شکایت از مسئولین

شکایات مربوط به خدمات دریافتی از ارائه‌دهندگان محل اقامت شما، مسئول پرداخت حقوق پناهندگی یا بخش «کمک به مهاجرین» باید از طریق تماس با «کمک به مهاجرین» به شماره 08088010503 یا گفتگوی اینترنتی انجام شود:

https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

یا مشکل را در این آدرس مطرح کنید: <https://ellis.custhelp.com/app/ask>

پس از دریافت، مسئول مربوطه ظرف 5 روز کاری به بررسی شکایت شما و پاسخگویی به آن می‌پردازد. اگر مشکل توسط مسئول مربوطه حل نشود، یا از

پاسخ راضی نباشید، بخش «کمک به مهاجرین» شکایت شما را به «وزارت کشور» ارسال می‌کند.

هنگامی که شکایت علیه ارائه‌دهندگان به «وزارت کشور» ارسال می‌شود، آن‌ها تلاش می‌کنند ظرف 20 روز کاری به این موضوع پاسخ دهند. اگر از پاسخ

ما ناراضی هستید، می‌توانید شکایت خود را ظرف سه ماه از تاریخ پاسخ با «بازرس مستقل شکایات» (IEC) مطرح کنید. شکایت خود را به آدرس ایمیل

iec@homeoffice.gov.uk ارسال کنید، یا به صورت نامه به آدرس PO BOX 6147, SHEFFIELD, S2 9JD ارسال

کنید. با این حال،

لطفاً توجه داشته باشید در حالی که «بازرس مستقل شکایات» (IEC) می‌تواند نحوه رسیدگی به شکایت شما را بررسی کند، آنها نمی‌توانند به شکایات مربوط

به خدماتی که الزام قراردادی برای آنها ندارد، رسیدگی کنند.

اگر می‌خواهید شکایت خود را نزد «بازرس مستقل شکایات» (IEC) مطرح کنید، باید رونوشتی از پاسخ «وزارت کشور» به شکایت اولیه را همراه با

مدارک مورد نیاز برای آنها ارسال کنید.

اطلاعات بیشتر درباره «بازرس مستقل شکایات» (IEC) و راهنمایی‌های لازم جهت طرح شکایت به آن‌ها در وبسایت دولت به آدرس

<https://www.gov.uk/guidance/make-a-complaint-to-the-independent-examiner-of-complaints>

در دسترس است.

اگر همچنان از پاسخ «بازرس مستقل شکایات» به شکایتان ناراضی هستید، می‌توانید این موضوع را با «بازرس خدمات بهداشتی و پارلمانی» در میان

بگذارید. بازرس مذکور، درباره شکایاتی که توسط «خدمات درمانی ملی» (NHS)، ادارات دولتی و برخی سازمان‌های عمومی دیگر به نتیجه نرسیده‌اند،

تصمیم نهایی را اتخاذ می‌کند. خدمات آنها برای همه رایگان است. لطفاً توجه داشته باشید، برای طرح شکایت به بازرس مذکور، باید با نماینده محلی خود

تماس بگیرید؛ ممکن است او این موضوع را از طرف شما ارجاع دهد. برای اطلاعات بیشتر، لطفاً به www.ombudsman.org.uk مراجعه کنید

یا با شماره 03450154033 تماس بگیرید.

شکایت درباره پشتیبانی‌تان

پس از طرح شکایت از وزارت کشور به بخش «کمک به مهاجرین»، این شکایت برای بررسی و پاسخ ظرف 20 روز کاری با تیم مربوطه در میان

گذاشته می‌شود. اگر از پاسخ بخش مربوطه ناراضی هستید، می‌توانید این موضوع را برای بررسی نزد «تیم مرکزی شکایات» (CCT)

مطرح کنید. جزئیات نحوه انجام این کار در پاسخ ارائه می‌شود.

چگونه می‌توانم شکایت خود را نزد «وزارت کشور» مطرح کنم؟

شما می‌توانید شکایت خود را مستقیماً به «وزارت کشور» مطرح کنید اگر:

شما قبلاً از طریق بخش «کمک به مهاجرین» شکایت خود را مطرح کرده‌اید، نارضایتی خود را همراه با پاسخ برای بخش «کمک به مهاجرین» ارسال کرده‌اید و از نتیجه نارضی هستید، یا

شما شکایتی دارید که فکر می‌کنید حل آن برای بخش «کمک به مهاجرین» مقدور نیست

اگر وزارت کشور شکایتی دریافت کند که باید به بخش «کمک به مهاجرین» ارسال می‌شد، آن را برای بخش «کمک به مهاجرین»

ارسال می‌کند.

برای طرح شکایت به «وزارت کشور»:

شکایت خود را به آدرس complaints@homeoffice.gov.uk ارسال کنید یا به آدرس زیر

نامه بفرستید:

Complaints Allocation Hub
Customer Correspondence Hub
7th Floor Lunar House
40 Wellesley Road
Croydon
CR9 2BY



بخش 4

اطلاعات محل اسکان و معیارها

ارائه‌دهندگان اقامتگاه ما چندین نوع اسکان دارند. شما در این مکان‌ها اسکان داده می‌شوید:

هتل

این نوع اقامتگاه معمولاً محل اسکان افراد مجرد و خانواده‌ها است و خدمات تغذیه ارائه می‌شود. افراد حق انتخاب محل اسکان خود را ندارند و کاربران مجرد نیز ممکن است اتاق مشترک داشته باشند. داشتن اتاق مشترک با دوستان یا خانواده در صورتی که همجنس باشند، امکان‌پذیر است. تمام تلاش‌ها بر این است تا هم‌اتاقی‌ها، هم‌زبان نیز باشند. در جاهایی که امکانات به صورت مشترک است، دستشویی‌ها تفکیک جنسیت می‌شوند.

اقامتگاه اولیه

این نوع اقامتگاه معمولاً محل اسکان افراد مجرد و خانواده‌ها است و خدمات تغذیه ارائه می‌شود (ارائه 3 وعده غذایی در روز). مکان‌های شستشو تفکیک جنسیتی می‌شوند و ممکن است اتاق‌های خواب مشترکی وجود داشته باشند که مطابق قوانین اشتراک‌گذاری «وزارت کشور» اداره شوند.

سایر (شامل کشتی‌ها، اقامتگاه‌های مشترک بزرگ‌تر مانند «خوابگاه‌های دانشجویی» یا «پایگاه‌های نظامی سابق»)

ساختمان‌های بزرگ - مانند «پایگاه‌های نظامی وترزفیلد و اسکمپتون» - اقامتگاه‌هایی ساده و جوابگوی نیازهای اولیه هستند که امکانات درمانی کامل و در محل در آن‌ها ارائه می‌شود تا فشار بر مراکز محلی «پزشک عمومی» و «خدمات بیمه درمانی ملی» کاهش یابد. همچنین، در این مکان‌ها امکانات پذیرایی در محل و نگهبانی 24 ساعته نیز ارائه می‌شود. این اقامتگاه‌ها فقط برای اسکان پناهجویان مرد بالغ مجرد و بازداشت‌نشده به کار می‌روند.

در کشتی‌ها، همه کابین‌ها پنجره، تهویه مطبوع، واحدهای گرمایشی، انبار دارند. کشتی‌ها مجهز به ای-فای هستند. همه اتاق‌ها حمام دارند و فضاهای مشترک متعدد، غذاخوری و امکانات خشکشویی وجود دارد. حمل و نقل به آنجا و از کشتی به بندر فراهم شده است.

قوانین و دستورالعمل‌ها

برای کمک به اسکان شما در اقامتگاه و به حداقل رساندن مزاحمت برای دیگران، باید:

باید:

- مراقب سلامت و ایمنی خود باشید و با احتیاط از همه وسایل استفاده کنید؛
- با همخانه‌های خود بدون در نظر گرفتن مسائل جنسی، جنسیت، هویت جنسی، نژاد، قومیت، زبان، ملیت، مذهب، معلولیت و عقاید جنسیتی آن‌ها محترمانه رفتار کنید؛
- رفتاری مؤدبانه و محترمانه با سایر ساکنان و همسایگان داشته باشید؛
- به محض اینکه متوجه مشکلات مربوط به تأسیسات خانه شدید، آن‌ها را به بخش «کمک به مهاجرین» گزارش دهید؛
- در صورت اسکان در خانه مشترک و اشتراک‌گذاری محل خواب، زندگی و رفت و آمد، وسایل شخصی‌تان را در اتاق خود نگه دارید؛
- پس از هر بار استفاده سیفون توالت را بکشید، اما وسایلی مانند دستمال مرطوب بچه یا وسایل بهداشتی را فلاش نکنید؛
- محل اقامت را به طور منظم تمیز کنید، یا در جایی که خدمات نظافتی ارائه می‌شود، کف‌ها و سطوح را برای تسهیل این امر تمیز کنید؛
- مطمئن شوید که خانه شما به خوبی تهویه می‌شود تا از ایجاد کپک یا رطوبت جلوگیری شود؛
- از قفل بودن درها و بسته‌بودن پنجره‌ها در شب و زمانی که بیرون هستید، مطمئن شوید.



نباید:

- سر و صدای زیادی ایجاد کنید، به خصوص بین ساعت 11 شب تا 8 صبح؛
- داخل خانه سیگار بکشید؛
- حیوانات خانگی در خانه نگهداری کنید؛
- به مهمانان اجازه دهید شب را در خانه شما بمانند؛
- به اموال آسیب برسانید؛
- غذاها را از محل پذیرایی به داخل اتاق بیاورید. (مگر اینکه مقررات اقامتگاه به شما اجازه این کار را بدهد.)؛
- تغییرات یا تعمیرات خانه یا مشکلات مربوط به برق را انجام دهید؛
- هشدارهای دود را غیرفعال کنید؛
- داروهای غیرمجاز را در خانه نگهداری یا استفاده کنید؛
- مزاحمت عمدی برای سایر ساکنان ایجاد کنید؛
- از رفتار یا لحن نامناسب برای دیگران استفاده کنید؛
- نامه‌های دیگران را باز کنید.



وسایلی که در محل اسکان باید وجود داشته باشد

وسایل زیر باید در اقامتگاه‌های اولیه وجود داشته باشد. اگر وسیله‌ای از این لیست گم شده یا خراب است، لطفاً با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید.

امکانات شستشو

هر حمام مستر یا حمام مخصوص با تفکیک جنسیت برای هر 5 کاربر متشکل است از:



- حمام و/یا دوش شامل پوشش ضد آب در صورت لزوم (مثلاً پرده دوش)
- وان
- توالت

پذیرایی

در اقامتگاه‌های با سرویس پذیرایی:

- دسترسی به حداقل 3 وعده غذایی در روز (صبحانه، ناهار و عصرانه)، با انتخاب حداقل یک غذای گرم، یک غذای سرد و یک غذای گیاهی در هر وعده، به همراه نوشیدنی (آب آشامیدنی باید همیشه در دسترس باشد؛ دسترسی به آب لوله کشی که در انگلستان تصفیه شده و تمیز است) امکان‌پذیر است؛
- لطفاً توجه داشته باشید که هنگام تهیه غذا برای تعداد زیادی از افراد، توجه به سلاقی و علائق همه دشوار است. اگر مایلید نظرات خود درباره غذا را ارائه دهید تا موجب تغییر در منوهای اقامتگاه خود شوید، لطفاً این کار را از طریق بخش «کمک به مهاجرین» انجام دهید یا به کارکنان در محل اطلاع دهید؛
- خدمات غذایی برای نوزادان و کودکان کوچک با مواد غذایی مناسب، با مواد غذایی یا وعده‌های غذایی اضافی در صورت نیاز برای رفع نیازهای تغذیه‌ای کودکان و زنان باردار ارائه می‌شود؛
- مواردی که نیازهای خاص غذایی، فرهنگی یا مذهبی و مواد غذایی اضافی را برای افرادی که ممکن است سه وعده غذایی در روز برای آنها ناکافی باشد، تامین می‌شود. لطفاً توجه داشته باشید برای اطمینان‌دادن به ارائه‌دهندگان برای تطبیق غذا، باید مدارکی از پزشک شخصی یا متخصص ارائه دهید که در آن جزئیات مربوط به نیازهای غذایی خاص پزشکی را شرح می‌دهد؛
- در مواردی که برای ناهار در زمان مقرر در دسترس نباشید (به عنوان مثال، به دلیل انجام خدمات داوطلبانه، تحصیل، قرار ملاقات‌های پزشکی)، لطفاً در اسرع وقت به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید تا هماهنگی‌ها انجام شود.



در اقامتگاه‌های خودپذیرایی:

دسترسی به حداقل ۱ آشپزخانه به ازای هر ۵ نفر از جمله دسترسی به:

- ✓ ظروف و ظروف آشپزی
- ✓ یخچال و فریزر، اجاق گاز یا اجاق گاز با فر
- ✓ محل تهیه غذا با میز کار بهداشتی
- ✓ سینک
- ✓ لوازم نظافت

- پرداخت‌های نقدی هفتگی برای خرید اقلام جهت رفع نیازهای ضروری زندگی شما مانند غذا. لطفاً توجه داشته باشید که پرداخت‌های نقدی به کسانی که پشتیبانی ماده ۴ (۲) یا پیوست ۱۰ را دریافت می‌کنند، و کاربرانی که کارت اسپنی دریافت می‌کنند که با حق پشتیبانی خود به صورت هفتگی شارژ می‌شود، ارائه نمی‌شود.
- هر گونه مسائل مربوط به مشکلات بهداشتی و ایمنی باید در وهله اول با بخش «کمک به مهاجرین» مطرح شود تا به ارائه‌دهنده شما اطلاع داده شود و تحقیقات شروع شود.

اتاق خواب‌ها

در اقامتگاه‌های اولیه

- تخت‌های مناسب برای افراد اسکان‌داده شده (تخت یک نفره یا دو نفره) و تخت تاشو برای نوزادان و کودکان؛
- ۱ کمد لباس یا جالباسی در هر اتاق یا هر فرد، وقتی اتاق با افراد ناآشنا مشترک است؛
- ۱ دراور یا قفسه جالباسی در هر اتاق یا هر فرد، زمانی که اتاق با افراد ناآشنا مشترک است؛
- پرده یا کرکره‌های نصب‌شده روی پنجره‌ها.



پذیرایی و مکان‌های

عمومی

در اقامتگاه‌های با سرویس

پذیرایی

- امکانات ناهار خوری کافی و صندلی نرم
- به تعداد افراد اسکان داده‌شده؛
- 1 صندلی راحتی یا مبل برای هر فرد.

در اقامتگاه‌های خودپذیرایی

- دسترسی به یک میز، یک صندلی ناهارخوری و یک صندلی راحتی برای هر فرد.



در کلیه اقامتگاه‌های اولیه

- دسترسی مناسب به میزها و صندلی‌های راحت برای فعالیت‌های تفریحی.

تأسیسات

در کلیه اقامتگاه‌های اولیه:

- دسترسی مناسب به آب قابل شرب تازه (لطفاً توجه داشته باشید که آب شیرها در بریتانیا قابل شرب است و نیازی به توزیع آب بطری نیست.)؛
- دسترسی مناسب به تأسیسات شستشو (مانند شستشوی لباس یا لباس‌شویی)؛
- دسترسی به خشک‌کن برای خشک‌کردن لباس‌ها (بنا به درخواست)؛
- میز اتو و اتو؛
- تجهیزات مراقبت از کودک در صورت وجود، از جمله تخت و صندلی کودک و امکانات و تجهیزات استریلیزاسیون برای کودکان زیر 1 سال (و همچنین پوشک)؛
- هشداردهنده دود و مونوکسید کربن: همه اقامتگاه‌ها باید هشدار آژیر هشدار دود فعال (در هر طبقه مسکونی) و زنگ هشدار مونوکسید کربن (در اقامتگاه‌های با سوخت جامد یا گاز)؛
- تلویزیون و دسترسی به وای-فای در قرارداد ذکر نشده است و نیازی به ارائه ندارند، اما «سیم‌کارت‌های مختص اینترنت» ممکن است در صورت درخواست و تا پایان موجودی در دسترس باشند (از پذیرش بخواهید).



ارائه‌دهنده اقامتگاه نیز موظف است هنگام نقل مکان به خانه، پارچه‌کتانی استفاده‌نشده‌ای در اختیار شما قرار دهد.

حوله حمام



2 عدد (هر فرد)

حوله صورت



2 عدد (هر فرد)



2 عدد (هر فرد)

پتو و لحاف



2/1 (هر فرد)

حوله دست



2 عدد (هر فرد)

دستمال چای

(فقط برای اقامتگاه‌های خودپذیرایی)



1 عدد (هر فرد)

بالش و روبالشی



2 عدد (هر فرد)

ملحفه پتو



2 عدد (هر فرد)

وسایل اضافی

مسئولیت اقلام و وسایل اضافی که با خود به خانه می‌برید، با خود شماست. ارائه‌دهنده محل اقامت شما مسئولیتی در قبال این وسایل ندارد.

آوردن بخاری‌های قابل حمل مجاز نیست و از شما درخواست می‌شود که مواد یا وسایل نایمن یا خطرناک را دور بریزید. وسایلی که ارائه‌دهندگان موظف به تهیه آن نیستند:

- تلفن شخصی (اگرچه تلفن همگانی باید در اختیار شما قرار گیرد.)؛
- پهنای باند/اتصال وای-فای؛
- تلویزیون؛
- جاروبرقی (اگرچه جارو و خاک انداز باید در اختیار شما قرار گیرد).
اگر شرایط خاصی دارید که برای شما هزینه‌بردار است و بیش از سطح پشتیبانی استاندارد است، ممکن است واجد شرایط دریافت کمک اضافی باشید. برای اطلاعات بیشتر، لطفاً با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید.

خدمات عمومی (آب، برق، گاز، تلفن)



گاز، آب، و برق برای شما فراهم شده‌است. مراقب محیط زیست و استفاده از ابزارهای برقی باشید. افسر مسئول خانۀتان راهنمایی لازم درباره نحوه استفاده از آب و برق، نحوه کارکرد گرمایش و محل قرارگیری کلیدهای برق، را در اختیارتان قرار می‌دهد. شما نباید کارپرداز خدمات عمومی خود را تغییر دهید.

گواهی سلامت (HC2)

پس از دریافت پشتیبانی ماده 95، شما مشمول دریافت گواهی سلامت (HC2) (افرادی که تحت پوشش ماده 4 هستند، گواهی سلامت (HC1) را دریافت می‌کنند). این گواهی برای دسترسی به موارد زیر به کار می‌رود:

- خدمات دندانپزشکی «خدمات بیمه درمانی ملی»؛
- محصولات پزشکی «خدمات بیمه درمانی ملی»؛
- بینایی سنجی، عینک، و لنز چشم؛ یا
- هزینه حمل و نقل برای درمان «خدمات بیمه درمانی ملی» در صورت دریافت معرفی‌نامه از پزشک (پزشک شخصی یا پزشک بیمارستان)، چشم پزشک یا دندانپزشک پس از دریافت پشتیبانی ماده 95، این گواهی باید به‌صورت خودکار صادر شود و پس از آن هر 6 ماه به‌طور خودکار تمدید شود. با این حال، اگر ظرف 3 هفته پس از دریافت نامه کمک هزینه، HC2 خود را دریافت نکردید، می‌توانید مستقیماً برای مشاوره بیشتر از طریق شماره 03003301343 با «خدمات بیمه درمانی ملی» تماس بگیرید. خطوط از دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 6 بعد از ظهر و شنبه‌ها از 9 صبح تا 3 بعدازظهر باز هستند. برای این کار نیز از طریق بخش «کمک به مهاجرین» اقدام کنید.

اگر تحت پوشش ماده 4 هستید، فرم HC1 باید تکمیل شود. این فرم را می‌توان از طریق داروخانه محلی یا از طریق وب‌سایت/مرکز تماس «خدمات بیمه درمانی ملی» دریافت کرد. شما می‌توانید از آن‌ها برای تکمیل فرم HC1 درخواست کمک کنید. درخواست آنلاین خود را می‌توانید در آدرس nhsbsa.nhs.uk مطرح کنید. اگر به درمان یا داروی فوری نیاز دارید، توصیه NHSBSA به شما این است که کادر معافیت در پشت نسخه‌ها را علامت بزنید، و اگر داروخانه از تحویل دارو بدون ارائه مدرک امتناع کرد، با خط پشتیبان تماس بگیرید.

بازرسی خانه

اقامتگاه‌های اولیه مستقل و کامل

بازرسی خانه‌ها در اقامتگاه‌های اولیه مستقل (اقامتگاه‌هایی که فقط شما و خانواده‌تان در آن اسکان دارید) با هدف

اطمینان از

مناسب و ایمن بودن اقامتگاه برای شما انجام می‌شود. ارائه‌دهنده اقامتگاه شما موظف است، حداقل یک بار در ماه

اقامتگاه را برای

شناسایی و رفع نقص بررسی کند.

برای اطمینان از حضور شما در خانه، حداقل 5 روز پیش از تاریخ و زمان بازرسی به شما اطلاع داده می‌شود. حتی اگر شما آنجا نباشید، مسئول اقامتگاه از خانه شما بازدید می‌کند.

هنگام بازرسی خانه، چه کارهایی انجام می‌شود؟

بازرس باید همیشه در بزند و منتظر پاسخ شما بماند. آنها نباید بدون منتظرماندن در را باز کنند. وقتی شما در اتاق هستید، نباید از کلید خودشان استفاده

کنند. آنها درباره خانه با شما صحبت می‌کنند و ایرادات را بررسی می‌کنند. در صورت مشاهده هر گونه ایراد، گزارش آن را برای تعمیر تهیه می‌کند. ایراداتی که

ممکن است برای بازرس واضح نباشد، باید توضیح داده شود.

نه ارائه‌دهندگان، و نه کارکنان «وزارت کشور»، حق جستجو در اموال شخصی شما را ندارند. اما، اگر خانه و وسایل شخصی‌تان را رها کنید، این وسایل

توسط ارائه‌دهنده شما جمع‌آوری می‌شود و تا 28 روز در انبار موقت قرار می‌گیرد و اگر در این مدت تحویل نشوند، آنها را دور می‌ریزند.

چه کسی کار بازرسی را انجام می‌دهد؟

بازرسی از خانه‌ها حداقل یکبار در ماه توسط ارائه‌دهنده محل اقامتتان انجام می‌شود.

است شخصی از طرف «وزارت کشور» یا شورای محلی نیز

بازرسی را انجام دهد تا مطمئن شود که ارائه‌دهنده اقامتگاه استانداردهای لازم را برای

اجرا کرده است.

اگر در هتل/اقامتگاه اولیه اسکان داشته باشم، وضعیت چگونه است؟

اقامتگاه اولیه اشکال مختلفی دارد، از جمله اقامتگاه با غذا، هتل‌ها و هاستل‌ها. مکان‌های ذکر شده هر 6 ماه یکبار توسط «وزارت کشور»

بازرسی می‌شوند.

چگونه ایراد و نقصی را گزارش بدهم؟

باید مشکلات خانه را به بخش «کمک به مهاجرین» گزارش دهید تا ثبت و رفع شود. ارائه‌دهندگان اقامتگاه‌ها برای رفع ایرادات

در بازه‌های زمانی تعیین شده اقدام

می‌کنند (به «تعمیرات و نگهداری» در زیر مراجعه کنید). اگر این مشکلات باعث اختلال در زندگی شما شده‌اند، نباید در انتظار

گزارش مشکل در بازه زمانی

برنامه‌ریزی شده بمانید.



گرفته

ممکن

شما



ارائه‌دهنده اقامتگاه شما کلید یدک یا اصلی را نزد خود نگه می‌دارد. در شرایط معمول، بازرسی از خانه برای انجام تعمیرات زمانی که شما در خانه هستید، صورت می‌گیرد. در صورت نیاز به انجام کار ضروری، مسئول اقامتگاه با شما تماس خواهد گرفت و قرار ملاقات را هماهنگ می‌کند. اگر در ساعت مشخص شده نمی‌توانید در خانه باشید، آن‌ها می‌توانند از طریق کلید خود به خانه وارد شوند. اگر در ساعت مشخص شده نمی‌توانید در خانه باشید، آن‌ها می‌توانند از طریق کلید یدک به خانه وارد شوند. میهمانان اجازه ورود به اقامتگاه اولیه را دارند، اما تاریخ و زمان ورود میهمانان را به کارکنان پذیرش محل اقامت خود اطلاع دهید تا امکان ورود سریع به محل فراهم شود. همچنین، توجه داشته باشید که میهمانان مجاز به اقامت

تعمیرات و نگهداری



با توجه به نقص مشخص شده، مسئول اقامتگاه شما در بازه‌های زمانی مشخص شده، نسبت به رفع ایرادات و نقص‌ها، اقدام می‌کند. جدول زیر طبقه‌بندی مختلف ایرادات، زمان پاسخگویی و چند نمونه از خطاها را توضیح می‌دهد. اگر از طبقه‌بندی تعمیرات و ایرادات مطمئن نیستید، یا اگر مشکل گزارش شده در بازه زمانی تعیین شده رفع نشد، باید با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید.

نمونه‌ای از خطاها	زمان پاسخگویی	معنی	دسته‌بندی ایرادات
<ul style="list-style-type: none"> • نشت گاز • سیل • ناپایداری ساختاری • عدم تأمین آب اصلی • خسارت ناشی از آتش 	تسهیلات تماس 24 ساعته برای بررسی و تعمیر (یا فراهم کردن خانه جایگزین موقت) ظرف 4 ساعت از آگاه شدن مسئول از نقص و ایراد	نقصی که احتمال می‌رود برای سلامتی، آسایش یا امنیت شما خطر داشته باشد، یا خطری ایجاد کند یا باعث اختلال در یا قطع خدمات ضروری اقامتگاه شود	گروه 1
<ul style="list-style-type: none"> • نبود آب گرم • از کار افتادن گرمایش • قطعی برق • از کار افتادن سیستم هشدار دود و آتش • آلودگی به آفات که خطر جدی برای سلامتی و ایمنی دارد 	24 ساعت برای ایمن‌سازی، 5 روز کاری برای تعمیر دائمی. اگر ارائه‌دهنده نتواند ظرف 24 ساعت ایمنی خانه را تأمین کند، باید خانه جایگزین موقت به شما داده شود	نقصی که ممکن است بر سلامت، ایمنی یا امنیت شما تأثیر منفی بگذارد یا تأثیر قابل توجهی بر خانه یا کیفیت زندگی شما داشته باشد.	گروه 2
<ul style="list-style-type: none"> • پوسته‌پوسته شدن رنگ • نشانه‌های قابل رویت از رطوبت و رشد کپک • آسیب قابل توجه به کاشی‌های دیوار و کف • هجوم آفات 	21 روز کاری	نقصی که بر آسایش و امنیت شما تأثیر نامطلوب داشته باشد، یا احتمال می‌رود، در صورت عدم رسیدگی، منجر به آسیب بیشتر به خانه شود.	گروه 3

اطلاعات بیشتر درباره محل اسک

ایمنی در برابر آتش‌سوزی

خانه‌ها همگی مجهز به سیستم هشدار دود هستند. اگر آتش‌سوزی در خانه رخ دهد، دود زنگ خطر را به صدا درمی‌آورد و صدای «بیپ» بلندی ایجاد می‌کند.

هنگام آتش‌سوزی، شما و خانواده‌تان باید:

< نزدیکترین آژیر را روشن کنید؛

< فوراً از خانه مطابق دستورالعمل‌های تعیین‌شده توسط محل خارج شوید و به مکانی امن بروید

< برای جمع‌آوری وسایل شخصی توقف نکنید

< از طریق نزدیکترین خروجی امن ساختمان را ترک کنید

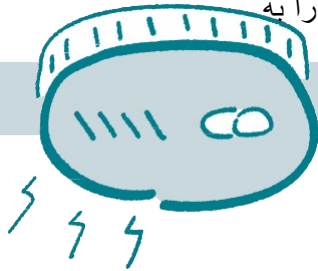
< با مرکز «خدمات آتش‌نشانی و نجات» با شماره 999 تماس بگیرید و به مسئول اقامتگاه خود اطلاع دهید
باتری را از سیستم هشدار دود خارج نکنید، زنگ هشدار دود را مسدود یا دستکاری نکنید، زیرا

ممکن است زندگی‌تان به خطر بیافتد. در صورت بروز

مشکل در آژیر هشدار دود، سریعاً به کارکنان اطلاع بدهید.

اگر در اقامتگاه اولیه با سرویس خودپذیرایی اسکان دارید، هشداردهنده دود هر ماه هنگام بازرسی خانه، بررسی می‌شود. اگر آژیر صدای ناپیوسته «بیپ» داشته باشد، باتری نیاز به تعویض دارد. با بخش «کمک

به مهاجرین» تماس بگیرید و درخواست تعویض باتری کنید.



تمیز کردن

تمیز و مرتب نگهداشتن اقامتگاه بسیار مهم است. برخی از اقامتگاه‌های اولیه (مانند هتل‌ها و هاستل‌ها) خدمات نظافت هفتگی خوابگاه‌ها و بخش‌های عمومی را ارائه می‌دهند. با این حال، وظیفه شما حفظ پاکیزگی محیط اطرافتان است. اگر محل سکونت‌تان تمیز نگه داشته نشود، ممکن است حشرات جمع شوند و سلامت مردم را به خطر بیندازند. شما مسئول نظافت محل اقامت خود هستید.

اگر در هاستل یا اقامتگاه‌های خودپذیرایی زندگی می‌کنید، معمولاً ارائه‌دهنده محل اقامت‌تان مسئول تمیز کردن مکان‌های عمومی است، اگرچه شما و سایر ساکنان همچنان باید مراقب این مکان‌ها باشید. مواد شوینده مناسب و قابل استفاده برای مکان‌های عمومی، شامل سفیدکننده، کفشوی، مایع شوینده و پاک‌کننده میز کار در اختیار شما قرار می‌گیرد؛ شوینده‌ها محدود به موارد ذکر شده نیستند.

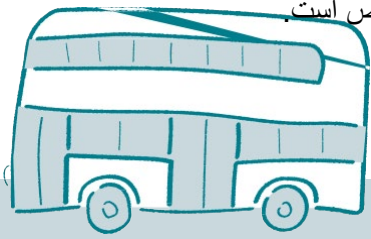


جمع‌آوری سطل‌های زباله (اقامتگاه‌های خودپذیرایی)

زباله‌ها باید در سطل زباله‌های عمومی یا سطل‌های بازیافت صحیح ریخته شوند. شورای محلی مرتباً این سطل‌ها را خالی می‌کند، بنابراین حتماً سطل‌های زباله خود را در روز مناسب برای جمع‌آوری آماده کنید. دفع زباله در خیابان‌ها یا سایر مکان‌های عمومی غیرقانونی است. این کار دور انداختن غیرقانونی زباله نامیده می‌شود و اگر متهم به این کار شوید، ممکن است جریمه یا زندانی شوید.

حمل و نقل

کلیه افرادی که پشتیبانی ماده 98 و ماده 4 را دریافت می‌کنند، حق استفاده از خدمات سفر را دارند. این خدمات شامل هماهنگی برای حمل و نقل، دسترسی به وسایل حمل و نقل عمومی یا یک بار پرداخت در شرایط خاص است.



هزینه‌ها شامل سفر به مکان‌های زیر است:

- «اداره ثبت احوال» برای ثبت تولد فرزند یا فوت یکی از بستگان؛

- قرار ملاقات با پزشک، دندانپزشک یا بیمارستان؛ و/یا

- قرار ملاقات قبل یا بعد از زایمان.

هزینه‌های حمل و نقل در پشتیبانی مالی افرادی که پشتیبانی ماده 95 را دریافت می‌کنند، لحاظ می‌شود، بنابراین کمک‌های بیشتر به شرح فوق ارائه نخواهد شد.

پست

نامه‌های شما موضوعی شخصی برای شما است. دخالت در نامه‌های دیگران جرم محسوب می‌شود. اگر نامه‌ای را دریافت کردید که متعلق به افراد ساکن در آن خانه نیست، لطفاً آن را به افسر خانه خود تحویل دهید. بیشتر مکاتبات «وزارت کشور» از طریق پست انجام می‌شود، بنابراین مرتباً از کارکنان درباره دریافت نامه پرس و جو کنید، و اگر در اقامتگاه خودپذیرایی زندگی می‌کنید، مرتباً صندوق پستی خود را بررسی کنید و هر گونه تغییر در آدرس خود را به «وزارت کشور» اطلاع دهید.



جابجایی محل اقامت و درخواست تغییر محل زندگی

گاهی ممکن است از شما خواسته شود که محل اقامت خود را جابجا کنید. برای مثال، اگر به محل اقامت نیمه‌دائم خود منتقل شده‌اید، مالک محل اقامت شما مایل است خانه خود را پس بگیرد؛ اگر درباره رعایت الزامات قانونی بهداشتی و امنیتی مشکلی وجود داشته باشد، یا به فردی با نیازهای خاص امکان اسکان داده شود، یا اگر خانه‌ای به کار تعمیر و نگهداری زیادی نیاز دارد. «وزارت کشور» و ارائه‌دهنده محل اقامت شما اطمینان حاصل می‌کنند که اقامتگاه محل اسکان شما متناسب با نیازهای شما باشد، اما حق انتخاب نوع اقامتگاه را ندارید، بنابراین همیشه نمی‌توانید مطمئن باشید که در همان منطقه باقی می‌مانید. در صورت نیاز به جابجایی، نامه‌ای مبنی بر تایید هماهنگی‌ها برای شما ارسال می‌شود. نامه از طریق ایمیل برای شما ارسال می‌شود؛ که نامه یا در پرونده نگهداری می‌شود، یا در پست. به عنوان یک قانون کلی، ارائه‌دهنده در صورت امکان، اطلاعاتی 5 روزه به شما می‌دهد، اما ممکن است همیشه جابجایی در زمان کوتاهی امکان‌پذیر نباشد (مثلاً زمانی که اقامتگاه‌های نیمه‌دائم در دسترس باشند یا مشکل پزشکی و امنیتی در اقامتگاه فعلی شما وجود داشته باشد).

اگرچه از قبل آدرس دقیقی از محل نقل مکان به شما ارائه نمی‌شود، مکان آن محل (به عنوان مثال، شهرک یا شهر) به شما اطلاع داده می‌شود و حمل و نقل ارائه‌دهنده برای شما هماهنگ می‌شود تا شما را به محل اقامتتان ببرد. کمک هزینه چمدان، به ازای هر نفر دو چمدان است، به علاوه اسباب‌بازی‌های کودکان و سایر وسایل، وسایل مراقبت از نوزاد، تجهیزات پزشکی، ماشین‌های اسباب‌بازی و/یا کالسکه و وسایل کمکی معلولان در صورت لزوم.

با این حال، «وزارت کشور» باید درخواست‌های اسکان در یک مکان خاص را در نظر داشته باشد - راهنمای تخصیص اسکان در این آدرس یافت می‌شود:

[Asylum accommodation requests: caseworker guidance – GOV.UK \(www.gov.uk\)](http://www.gov.uk)

اگر فکر می‌کنید که محل اقامت فعلی یا پیشنهادی شما برایتان نامناسب است یا نیازهای فردی شما را برآورده نمی‌کند، لطفاً شواهد لازم را به بخش «کمک به مهاجرین» ارائه دهید، که آن‌ها نیز این موضوع را برای بررسی با «وزارت کشور» در میان بگذارند. با این حال، در مواردی که هیچ محدودیت توافقی وجود ندارد، از شما انتظار می‌رود که پیشنهاد خانه را همانطور که ارائه شده است، قبول کنید.

بخش 5

پرداخت‌ها و پشتیبانی مالی

اگر در اقامتگاه اولیه اسکان داشته باشید، اقلام ضروری زندگی‌تان توسط ارائه دهنده محل اقامت تأمین می‌شود. این اقلام شامل ارائه محل اقامت با غذا، با دسترسی به سایر موارد برای رفع نیازهای ضروری زندگی (مانند لوازم حمام و دستشویی، نظافت، یا محصولات بهداشتی زنانه) است. اگر پشتیبانی ماده 95 ماده 4 به شما داده شود، اگر در انتظار انتقال به محل اسکان نیمه‌دائم هستید و همچنان در اقامتگاه اولیه با ارائه پذیرایی اسکان دارید، هر هفته مبلغ 9.58 پوند به‌عنوان پرداختی پیش از انتقال به اقامتگاه نیمه‌دائم و خودپذیرایی (دقیقاً از آگوست 2023) دریافت خواهید کرد. پس از دریافت پشتیبانی ماده 95، یک «کارت اسپین» برای شما صادر و به آدرس شما پست می‌شود. اگر پس از دریافت نامه کمک هزینه ماده 95، کارتی دریافت نکردید، لطفاً با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید تا به آنها اطلاع دهید، اما اطمینان داشته باشید که هرگونه حمایتی که مستحق دریافت آن هستید، صرف نظر از اینکه کارت برای شما آماده شده باشد یا خیر، پس از دریافت کارت به آن واریز می‌شود. اگر برای سطح حمایت مالی خود مشکل یا سوالی دارید، یا اگر «کارت اسپین» خود را پس از صدور گم کرده‌اید، باید با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید. «کارت اسپین» شما کارت هوشمند رمزدار است و مانند تصویر زیر است.

پس از نقل مکان به محل اسکان نیمه دائم خودپذیرایی، نرخ حمایت مالی شما به 47.39 پوند در هفته افزایش می‌یابد (دقیقاً از آگوست 2023)، تا بتوانید هزینه‌های اولیه زندگی خود و هزینه‌های هر یک از اعضای خانواده تحت تکفل‌تان را تأمین کنید. در پشتیبانی ماده 95، پرداخت‌های نقدی شما از طریق «کارت اسپین» در دسترس است تا بتوانید مواد غذایی و سایر اقلام برای تأمین نیازهای ضروری زندگی خود را خریداری کنید. همچنین، اگر در اقامتگاه اولیه خود پذیرایی اقامت داشته باشید، حمایت مالی بیشتری دریافت می‌کنید تا هزینه‌های خرید مواد غذایی شما را پوشش دهد.

اطلاعات مربوط به کارت اسپین شما



- «کارت اسپین» کارت اعتباری نیست و به حساب بانکی متصل نیست. فقط «وزارت کشور» می‌تواند به این کارت پول واریز کند، بنابراین دیگران نمی‌توانند به آن پول واریز کنند
- «وزارت کشور» میزان حمایت مالی مقرر شده را به شما اطلاع می‌دهد و هر هفته حقوق مدنظر به کارت شما واریز می‌شود. موجودی حساب شما هفته به هفته انتقال داده می‌شود.
- شما فقط می‌توانید پول موجود در کارت را خرج کنید. پیش از خرید، موجودی کارت را بررسی کنید، در غیر این صورت ممکن است نتوانید هزینه را پرداخت کنید یا پرداختی رد شود.
- این کارت فقط باید توسط شخصی استفاده شود که رمز به او اختصاص داده شده است. شما مسئول حفاظت از کارت خود هستید. اگر همه خانواده‌تان پشتیبانی دریافت می‌کنند، متقاضی اصلی (شخصی که درخواست داده است)، صاحب کارت خانواده محسوب می‌شود.
- «وزارت کشور» می‌تواند بر استفاده از کارت جهت محافظت در برابر کلاهبرداری و حفاظت از کاربران نظارت کند.
- تاریخ انقضای کارت به معنی پایان پشتیبانی نیست. در صورتی که پس از اتمام اعتبار کارت همچنان از حمایت مالی برخوردار

باشید، کارت تمدید می‌شود.

- شما نمی‌توانید پرداخت‌های بدون تماس، تلفنی یا اینترنتی انجام دهید یا از کارت خود در خارج از کشور استفاده کنید.
- ممکن است کارت شما برای خرید برخی کالاها و خدمات محدودیت داشته باشد. برای مثال، شما نمی‌توانید از کارت خود برای جابجایی از طریق اتوبوس/قطار استفاده کنید. در صورت نیاز به مشاوره دربارهٔ پرداخت‌های اضافی برای خدمات پزشکی، با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید.

شما می‌توانید از «کارت اسپین» برای موارد زیر استفاده کنید:

- شما می‌توانید برای خریدهای جزئی تا سقف موجودی خود از فروشگاه‌هایی که لوگوی مستر کارت دارند، خرید کنید؛
- شما می‌توانید باقیماندهٔ حساب خود را از دستگاه‌های خودپرداز، که به آن دستگاه پول نقد نیز می‌گویند، بررسی کنید؛
- شما می‌توانید تا سقف 200 پوند از خودپردازها برداشت نقدی کنید، اما مراقب باشید، برخی از خودپردازها کارمزد دریافت می‌کنند؛
- هنگام خرید در فروشگاه‌های مسترکارت، باقیمانده را به‌صورت پول نقد دریافت کنید
- با این حال، اگر درخواست پناهندگی شما رد شده و تحت پشتیبانی مادهٔ 4 باشید، نمی‌توانید از خودپردازها پول نقد برداشت کنید یا از فروشگاه‌ها پول نقد پس بگیرید.

سریعاً از طریق شمارهٔ **08088010503** با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید اگر:

- حقوق مقررنشده را دریافت نکردید، یا مبلغ اشتباهی برایتان واریز شده است
- کارت شما مفقود، آسیب‌دیده یا دزدیده شده است (برای باطل‌کردن آن و دریافت کارت جایگزین)

پرداخت‌های اضافی

اگر فکر می‌کنید صلاحیت دریافت پرداخت‌های اضافی را دارید، از طریق شمارهٔ **08088010503** با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید. در ادامه موارد واجد شرایط جهت دریافت پرداخت‌های اضافی توضیح داده می‌شود:

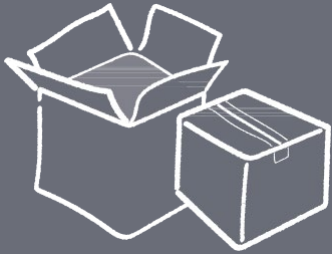
بارداری

- اگر باردار و تحت حمایت مادهٔ 95 یا 98 از «قانون مهاجرت و پناهندگی 1999» باشید، احتمالاً واجد شرایط دریافت 300 پوند به عنوان کمک‌هزینه‌ای برای تولد نوزاد جدید باشید. اگر تحت پوشش مادهٔ 4 باشید، این کمک‌هزینه فقط یک بار پرداخت می‌شود.
- شما باید در فاصلهٔ بین 8 هفته پیش و 6 هفته پس از زایمان برای دریافت این کمک‌هزینه به صورت کتبی اقدام کنید. برای درخواست این کمک‌هزینه پیش از تولد نوزاد، باید مدارک پزشکی رسمی خود با تاریخ تخمینی زایمان، مانند گواهی اصلی MATB1 یا سایر مدارک پزشکی حاملگی خود را به بخش «کمک به مهاجرین» نشان دهید.
- همچنین، اگر نوزاد شما در خارج از انگلستان متولد شده باشد و کمتر از 3 ماه داشته باشد یا سایر موارد استثنایی، می‌توانید همچنان برای دریافت این کمک‌هزینه درخواست کنید. شما باید مدارک معتبری از سن کودک، که معمولاً گواهی تولد اصلی نوزاد است، را نشان دهید
- همچنین، در دوران بارداری خود و اسکان در اقامتگاه نیمه‌دائم، هر هفته می‌توانید 3 پوند اضافی دریافت کنید. این پول «حقوق بارداری» نامیده می‌شود و برای خرید مواد غذایی سالم و مغذی اضافی پرداخت می‌شود.
- شما می‌توانید درخواست «حقوق بارداری» را به‌صورت کتبی و هر زمانی پیش از تولد فرزندان از طریق بخش «کمک به مهاجرین» مطرح کنید. برای اثبات بارداری، باید مدارک پزشکی معتبر خود، مانند گواهی اصلی MATB1 یا نامه از طرف «انجمن ماماها» یا پزشک شخصی‌تان را در اختیار آن‌ها بگذارید.
- هنگامی که نوزاد شما به دنیا آمد، و تا زمانی که در اقامتگاه نیمه‌دائم یا خودپذیری اسکان داشته باشید، می‌توانید علاوه بر حقوق خود،

برای دریافت 5 پوند دیگر برای اولین تولد ، و 3 پوند برای سایر کودکان 1 تا 3 ساله درخواست دهید. برای واجد شرایط شدن برای دریافت این حقوق، باید گواهی پزشکی اصلی تولد فرزندتان را، ارائه دهید و این کار را ظرف 6 هفته پس از تولد انجام دهید. شما باید درخواست خود را از طریق «شرایط استثنائی کمک به مهاجرین» مطرح کنید.

- افراد تحت پشتیبانی ماده 4 واجد شرایط دریافت 3 پوند به صورت هفتگی و در طول مدت بارداری خود هستند؛
- اگر شرایطی استثنایی دارید که به هزینه‌ای بیش از حقوق استاندارد خود نیاز دارید، احتمالاً واجد شرایط پرداخت‌های اضافی باشید (تحت عنوان پرداخت‌های ماده 96). به عنوان مثال، اگر باید مسافتی طولانی را برای ملاقات‌های پزشکی طی کنید (درخواست آن باید قبل از سفر مطرح شود) یا به دلیل بیماری به رژیم غذایی خاصی نیاز دارید. لطفاً با بخش «کمک به مهاجرین» تماس بگیرید و [فرم درخواست ASF2](#) را تکمیل کنید.





بخش 6

جابجایی پس از تصمیم‌گیری درباره درخواست پناهندگی

هنگامی که درخواست پناهندگی شما (از جمله هرگونه درخواست تجدید نظر) تعیین تکلیف شد، دیگر مجاز به دریافت پشتیبانی «وزارت کشور» نخواهید بود. در این صورت، به شما اطلاع می‌دهند که حمایت مالی‌تان متوقف می‌شود و باید محل اقامت خود را ترک کنید (اولیه یا نیمه‌دائم). کاری که در مرحله بعد باید انجام دهید به پاسخ درخواست پناهندگی شما بستگی دارد. بخش «کمک به مهاجرین» بلافاصله پس از دریافت نتیجه درخواست با شما تماس می‌گیرد و برای انجام مراحل بعدی به شما مشاوره ارائه می‌دهد. شما می‌توانید با «تیم مقامات محلی برای بی خانمانی» نیز تماس بگیرید.

پس از دریافت نتیجه تصمیم‌گیری، در صورتی که «اجازه اقامت» (LTR) به شما داده شود، 28 روز وقت دارید که محل اقامت خود را ترک کنید. اگر پاسخ منفی باشد، 21 روز وقت دارید محل اقامت خود را ترک کنید. قبل از ترک اقامتگاه، مطمئن شوید که تمام وسایل شخصی‌تان بسته‌بندی شده، خانه تمیز و مرتب است و هیچ یک از وسایل شخصی باقی نمانده است. چنانچه وسایل شما در خانه باشد، تا 28 روز آن‌ها را در انبار نگهداری می‌کنند و پس از آن دور انداخته می‌شوند.

درخواست‌های موفق

اگر به شما اجازه اقامت در بریتانیا اعطا شود - اعم از وضعیت پناهندگی، مرخصی اختیاری، یا حمایت بشردوستانه - پس از آن واجد شرایط انجام کار، مطالبه مزایای ملی، و جستجو برای خانه شخصی (اگرچه صلاحیت دریافت پشتیبانی برای خانه‌های شورا را داشته باشید) و دریافت کمک برای انجام این کارها مانند شهروندان بریتانیا خواهید بود. به شما «مجوز اقامت بیومتریک» داده می‌شود که صلاحیت شما را نشان می‌دهد. پشتیبانی پناهندگی شما 28 روز پس از تاریخ اعطای مجوز به پایان می‌رسد (2 روز اضافی نیز برای جبران تأخیرهای ناشی از خدمات پستی و فاصله بین صدور کارت تا دریافت آن نیز داده می‌شود). برای شما نامه‌ای ارسال می‌شود که تاریخ دقیق پایان پشتیبانی پناهجویی‌تان در آن قید می‌شود. باید به محض دریافت نامه، هماهنگی‌های بعدی را شروع کنید، زیرا جابجایی از وضعیت پشتیبانی پناهجویی ممکن است طول بکشد. «وزارت کشور» نمی‌تواند پشتیبانی شما را بیش از 28 روز تمدید کند.

یافتن شغل یا مطالبه مزایا

شما باید به دنبال کار و/یا مطالبه مزایا باشید. «اداره کاریابی پلاس» (Job Centre Plus) اداره‌ای دولتی است که به این موضوع می‌پردازد. بخش «کمک به مهاجرین» قادر است در این زمینه از شما پشتیبانی کند. آن‌ها با شما تماس می‌گیرند و اولین ملاقات شما با «اداره کاریابی پلاس» را هماهنگ می‌کنند. این کار را باید در اسرع وقت انجام دهید.



یافتن خانه جایگزین

شما باید خانه جایگزین پیدا کنید. این خانه‌ها ممکن است خانه‌ای اجاره‌ای، خوابگاه محل کار، هاستل، آپارتمان یا خانه مشترک که خودتان تهیه می‌کنید، باشد. علاوه بر بخش «کمک به مهاجرین»، بخش مسکن شورای محلی نیز می‌تواند به شما مشاوره و کمک ارائه دهد. با این حال، لطفاً توجه داشته باشید که به احتمال زیاد شما باید خود خانه شخصی‌تان را پیدا کنید، و تنها در صورتی که نیازهای اضافی داشته باشید، مثلاً اگر آسیب‌پذیر هستید یا فرزند دارید، می‌توانید از «مقامات محلی» انتظار داشته باشید که شما را اسکان بدهند.

بازکردن حساب بانکی

باید یک حساب بانکی باز کنید (اگر قبلاً آن حساب را باز نکرده‌اید) تا بتوانید پرداخت اعتبارها را دریافت و در صورت لزوم اجاره خود را پرداخت کنید. بانک‌ها متفاوت از هم عمل می‌کنند و برای افتتاح حساب اطلاعات متفاوتی درخواست می‌کنند، اما همه آن‌ها باید مدارک شناسایی‌تان، مانند «مجوز اقامت بیومتریک»، را رؤیت کنند.

درخواست‌های ناموفق

اگر فرزند نداشته باشید، پس از 21 روز، امتیاز دریافت حمایت پناهندگی برای شما متوقف می‌شود. نامه‌ای برای شما ارسال می‌شود که تاریخ دقیق ترک محل اقامت را به شما اطلاع می‌دهد. همچنین، اگر در حال انجام اقداماتی برای خروج از بریتانیا هستید، اما می‌دانید که ظرف 21 روز میسر نیست، راهنمایی‌های لازم جهت دریافت حمایت بیشتر در اختیار شما قرار می‌گیرد. این شکل از پشتیبانی، پشتیبانی ماده 4 نامیده می‌شود و ممکن است در شرایط دیگری نیز در دسترس باشد که در نامه دریافت شده توضیح داده می‌شود. همچنین، می‌توانید از بخش «کمک به مهاجرین» نیز درباره پشتیبانی ماده 4 مشاوره دریافت کنید. اگر در زمان رد درخواست پناهندگی یا درخواست تجدیدنظر فرزند زیر 18 سال در خانواده داشته باشید، از شما انتظار می‌رود هماهنگی‌های لازم برای ترک بریتانیا را انجام بدهید. پشتیبانی پناهندگی شما به صورت خودکار متوقف نمی‌شود. اگر درخواست شما (شامل هرگونه درخواست تجدیدنظر) رد شده باشد، از شما انتظار می‌رود که مقدمات خروج از بریتانیا را فراهم کنید. «وزارت کشور» خدمات بازگشت داوطلبانه را نیز ارائه می‌دهد و برای انجام هماهنگی‌های لازم به شما کمک می‌کند. برای اطلاعات بیشتر در این مورد، می‌توانید به آدرس www.gov.uk/return-home-voluntarily مراجعه کنید یا با «مرکز بازگشت داوطلبانه» تماس بگیرید: **03000040202**. بخش «کمک به مهاجرین» بریتانیا پس از دریافت نتیجه سریعاً با شما تماس می‌گیرد و در رابطه با مراحل بعدی، از جمله اطلاعات و مزایای «مرکز بازگشت داوطلبانه» به شما مشاوره می‌دهد.

در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر درباره فرایند درخواست پناهندگی، پشتیبانی‌های در دسترس برای شما یا اطلاع از حقوق و مسئولیت‌های

شما در طول مدت اقامت در بریتانیا، می‌توانید به این آدرس مراجعه کنید:

[information booklet about your asylum application – GOC. UK \(www.gov.uk\)](http://www.gov.uk/information-booklet-about-your-asylum-application)

بخش 7

شماره تماس‌های مفید



شماره تماس‌های اضطراری:

خدمات اورژانس (آتش‌نشانی / پلیس / آمبولانس): **999**

پلیس غیر اضطراری: **101**

NHS غیر اضطراری: **111**

شبکه ملی گاز:

انگلیس، اسکاتلند و ولز: **0800111999**

ایرلند شمالی: **0800002001**

«کمک به مهاجرین»

وب‌چت: https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch

طرح مشکل: (<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>)

خط پشتیبان رایگان: **08088010503**

این خدمات به‌صورت 24 ساعته، 7 روز هفته در دسترس است و خدمات ترجمه کامل نیز ارائه می‌شود.

www.migranthelpuk.org

«وزارت کشور»:

اطلاعات درباره پناهندگی و پشتیبانی پناهندگی:

www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum

درخواست تجدیدنظر برای پشتیبانی پناهندگی:

www.gov.uk/courts-tribunals/first-tier-tribunal-asylum-support

یافتن وکیل

www.gov.uk/find-a-legal-adviser

«مرکز بازگشت داوطلبانه»

وبسایت: www.gov.uk/return-home-voluntarily

تلفن: **03000040202**

مؤسسه‌های خیریه:

Refugee Action: www.refugee-action.org.uk

Refugee Council: www.refugeecouncil.org.uk

Asylum Support Appeals Project: www.asaproject.org

Childline (ارائه مشاوره و پشتیبانی رایگان و محرمانه برای زیر 18 سال) Freephone: 08001111



© Crown copyright 2022

این انتشارات مطابق شرایط «مجوز دولت آزاد» نسخه 3.0 دارای مجوز است. مگر در مواردی که غیر از آن ذکر شده باشد. برای مشاهده این مجوز،

به nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3 مراجعه کنید.

در مواردی که ما اطلاعات مربوط به حق نسخه‌برداری شخص ثالث را شناسایی کرده‌ایم، باید از دارندگان حق چاپ مربوطه مجوز دریافت کنید.

این نشریه در [www.gov.uk/government/publications] موجود است.

هر گونه سوال درباره این انتشارات باید برای ما در ارسال

