

الطعون

السياسة

1. الغرض

تحدد هذه السياسة نهج Evolve Housing لإدارة الطعون الواردة من مقدمي طلبات الإسكان والمستأجرين وتحديد القرارات التي يمكن الطعن عليها.

2. النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع المتقدمين للإسكان والمستأجرين والمستأجرين السابقين لشركة Evolve Housing.

الطعن هو خلاف من مقدم طلب أو مستأجر على قرار من Evolve Housing يؤثر على طلبه للإسكان أو عقد الإيجار والذي طلب المقيم أو المستأجر مراجعته. الطعن ليس شكوى.

لا تنطبق هذه السياسة على الشكاوى التي تغطيها سياسة إدارة شكاوى Evolve Housing أو نزاعات الجيران التي تغطيها سياسة نزاعات جار Evolve.

3. بيان السياسة

تلتزم شركة Evolve Housing بالإدارة العادلة والفعالة للطعون.

تحدد هذه السياسة نهج Evolve Housing في إدارة الطعون المقدمة من مقدمي الطلبات والمستأجرين. يحق لمقدم الطلب أو المستأجر تقديم طعن لدى Evolve Housing إذا لم يوافق على القرار الذي اتخذته Evolve Housing والذي يعتقد مقدم الطلب أو المستأجر أنه قد يؤثر على طلبه للإسكان أو استئجاره. لن يتضرر مقدمو الطلبات والمستأجرون من خلال تقديم طعن.

الهدف من عملية الطعون هو ضمان ما يلي:

- هناك آلية عادلة لمراجعة القرارات إذا كان لا يمكن النظر في هذه القرارات من قبل هيئات أخرى، مثل محكمة المجلس المدني والإداري في نيو ساوث ويلز (NCAT)؛
- تم اتخاذ القرار الصحيح في كل حالة فردية قيد المراجعة.

تعتبر Evolve Housing أيضًا عملية الطعن فرصة من أجل:

- الحصول على ردود فعل من المستأجرين ومقدمي الطلبات؛
- إثبات أن Evolve مفتوحة لتلقي آراء المستأجرين ومقدمي الطلبات؛
- مراجعة وتحسين سياسات وإجراءات Evolve عند الضرورة.

1.3 الطعن على قرار

يمكن لمقدمي الطلبات والمستأجرين الطعن على القرارات التي تتخذها Evolve Housing، بما في ذلك القرارات المتعلقة بأهلية السكن المجتمعي وعروض الإسكان، وقرارات رفض الطلب أو نقل المستأجر، وقرارات الأهلية للحصول على إعانة إيجار. يجب تقديم جميع الطعون إلى Evolve Housing في غضون 3 أشهر من إخطار Evolve بالقرار الأصلي لمقدم الطلب أو المستأجر.

حيثما كان ذلك ممكنًا، يتم تشجيع مقدمي الطلبات والمستأجرين غير الراضين عن قرار Evolve Housing على التحدث في البداية إلى موظف Evolve الذي أبلغهم بالقرار (أو أي موظف آخر). إذا كانوا ما يزالون غير راضين عن القرار، فهناك مستويان من الطعن متاحان (على افتراض إمكانية الطعن في الأمر):

- يتضمن المستوى الأول مراجعة داخلية بواسطة Evolve Housing؛
- المستوى الثاني يتضمن مراجعة مستقلة من قبل لجنة طعون الإسكان.

2.3 الطعون من المستوى الأول

يجب تقديم الطعون من المستوى الأول كتابيًا باستخدام نموذج طعن Evolve Housing متاح على موقع ويب Evolve Housing أو من أي مكتب Evolve Housing. يتم تشجيع مقدمي الطلبات والمستأجرين على طلب المشورة من أحد موظفي Evolve Housing للحصول على المشورة بشأن ما إذا كان يمكن الطعن في مشكلتهم، حيث ليست كل المشكلات مؤهلة للمراجعة (راجع القائمة أدناه). قد يساعد الموظف أيضًا الفرد في إكمال النموذج وتقديم المساعدة الأخرى. لن يشارك الموظف الذي شارك في اتخاذ القرار الذي يتم الطعن عليه في تقديم هذه المساعدة. إذا تلقت Evolve طعمًا مكتوبًا من مقدم الطلب أو المستأجر، فستقوم Evolve بالرد على هذا الفرد في غضون يومين (2) عمل، مع الإقرار باستلام الطعن.

في معظم الحالات، سيتم البت في الطعون من المستوى الأول في غضون عشرين (20) يوم عمل من تاريخ استلام Evolve Housing للطلب الكتابي المقدم من مقدم الطلب أو المستأجر للمراجعة. قد تكون الاستثناءات من هذا التوقيت عندما تنتظر Evolve مزيدًا من المعلومات من مقدم الطلب أو المستأجر أو أي شخص أو منظمة أخرى.

سيتم إجراء المراجعة الداخلية بواسطة أحد موظفي Evolve Housing الذي لم يشارك في اتخاذ القرار الأصلي. ثم ينظر في توصيات هذا الموظف من قبل موظف أعلى رتبة والذي سيتخذ القرار الفعلي بشأن الطعن من المستوى الأول. سيتم إخطار مقدم الطلب أو المستأجر الذي يقدم الطعن كتابيًا بقرار Evolve Housing الناتج عن عملية الطعن من المستوى الأول.

3.3 الطعون من المستوى الثاني

إذا كان مقدم الطلب أو المستأجر يعتقد أن القرار الذي اتخذته Evolve Housing في مراجعة المستوى الأول غير صحيح وما زال غير راضٍ، فيمكنه أن يطلب من لجنة طعون الإسكان مراجعة القرار.

تعتبر لجنة طعون الإسكان في نيو ساوث ويلز وكالة مستقلة يمكنها مراجعة طلبات الطعون المقدمة من الأفراد غير الراضين عن القرارات التي يتخذها مقدمو الإسكان الاجتماعي مثل Evolve Housing.

5.3 الأمور التي لا يمكن الطعن عليها

هناك عدد من الأمور التي لا يستطيع مقدمو الطلبات والمستأجرون الطعن فيها. وتشمل هذه الأمور:

- القرارات التي لا تتعلق مباشرة بمقدم الطلب أو المستأجر أو الأسرة؛
- المسائل الأمور التي تقع على عاتق الهيئات أو المحاكم الأخرى (مثل الإصلاحات والصيانة التي تقع على عاتق NCAT)؛
- سياسات Evolve Housing؛
- الشؤون الإدارية والتمويلية الداخلية لشركة Evolve Housing؛
- شكاوى حول الطريقة التي تقدم بها Evolve Housing خدمة أو تقدمها؛
- البرامج غير المتعلقة بتقديم الخدمة؛
- قرارات بشأن تقديم أكثر من الحد الأقصى من الخدمة أو المزايا المتاحة بموجب سياسة Evolve Housing.

4.3 الأمور التي يمكن الطعن عليها

يستطيع مقدمو طلبات الإسكان والمستأجرون في Evolve الطعن على القرارات المتعلقة بمختلف الأمور التي تشمل:

- 1.4.3 أهلية مقدم الإسكان الاجتماعي
 - الأهلية العامة أو الإزالة من قائمة الانتظار أو سجل الإسكان في نيو ساوث ويلز
 - رجوع تاريخ الاستحقاق
 - أهلية الأشخاص المصنفين على أنهم مقيمون سابقون غير مرضيين أو غير مؤهلين
- 2.4.3 استحقاقات السكن
 - حجم ونوع المسكن
 - تعديلات أو ميزات خاصة بالمسكن لازمة لأسباب طبية
 - استحقاقات الحاجة إلى الموقع
- 3.4.3 أهلية السكن ذات الأولوية
 - الأهلية للحصول على أولوية السكن
 - الحاجة إلى موقع محدد أو نوع السكن
- 4.4.3 الاستخلاف في الوحدة المستأجرة
 - الأهلية لمنح استخلاف الإيجار
- 5.4.3 عروض العقار
 - ما إذا كان العرض يعتبر "معقولاً" (على سبيل المثال، النوع والموقع والحجم)
 - ما إذا كان سبب مقدم الطلب أو المستأجر لعدم قبول العرض معقولاً
- 6.4.3 التحويلات
 - الأهلية للتحويل
 - فترة الموافقة على التحويل الممنوح
 - الأهلية لنقل الأولوية
 - الموافقة على الموقع للنقل
 - نقل مقيم لأغراض الإدارة
 - نقل المقيمين بموجب سلطات النقل
- 7.4.3 تقييم دعم الإيجار
 - احتساب أو تغيير أو إلغاء دعم الإيجار
 - رسوم المياه المتعلقة بالدعم
- 8.4.3 تعديلات على العقار
 - الحاجة إلى تعديلات لأسباب إعاقة/طبية فقط (ليس مشكلات في الصيانة أو التحسين)
- 9.4.3 عروض نقل العقار
 - ما إذا كان قد تم تقديم عرض "معقول" وتم احتساب العرض لأغراض سياسة العروض
 - العروض المقدمة إلى المستأجرين بموجب سلطات النقل

- 4. التعاريف**
- الطعن - خلاف من مستأجر أو مقدم طلب على قرار من Evolve Housing يؤثر على طلبه للإسكان أو عقد الإيجار والذي طلب المستأجر أو مقدم الطلب مراجعته.
 - الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن معيار أو نوع الخدمة التي تقدمها إيفولف هاوزينغ Evolve Housing، ويقدم هذه الشكوى شخص خارجي أو منظمة خارجية (مقدم الشكوى)؛ حيث يكون ذلك مقدم الشكوى قد توقع نتيجة مختلفة أو يطلب نتيجة مختلفة.
 - نزاع الجار - نزاع بين اثنين من المقيمين في Evolve Housing، والذي ينطوي على انتهاك محتمل من قبل مقيم واحد على الأقل لعقد الإيجار السكني، وحيث تم إجراء محاولة غير ناجحة من قبل الطرفين لحل المشكلة من خلال إما المناقشة أو الوساطة.
 - سجل الإسكان في نيو ساوث ويلز - قائمة واحدة من مقدمي الطلبات المعتمدين الذين ينتظرون الإسكان الاجتماعي. عند موافقة الجهة المقدمة لخدمات الإسكان الاجتماعي على مقدم طلب للحصول على سكن اجتماعي، تقوم تلك الجهة بوضعه في سجل الإسكان في نيو ساوث ويلز. تستخدم وزارة الجاليات والعدل ومنظمات الإسكان المجتمعي هذا السجل لتقديم السكن عند توفر عقار مناسب.
 - العقار - العقار أو المباني السكنية على النحو الموضح في اتفاقية الإيجار السكني بين Evolve Housing والمستأجر
 - المقيم - شخص يقيم على أساس دائم في عقار تملكه أو تديره Evolve Housing بموجب اتفاقية إيجار سكني.
 - عقد إيجار سكني (أو عقد إيجار) - اتفاقية مكتوبة بين Evolve Housing والمستأجر، والتي تحكم الشروط والأحكام التي يشغل المستأجر بموجبها العقار الذي تنص عليه الاتفاقية.
 - المستأجر - الشخص الذي يوقع عقد الإيجار السكني مع Evolve Housing ويتمتع بحقوق وتقع عليه التزامات معينة بموجب هذه الاتفاقية. (المستأجر هو مقيم أيضاً).
- 5. الموارد ذات الصلة**
- سياسة إدارة الشكاوى لدى Evolve Housing
 - سياسة Evolve Housing بشأن النزاعات بين الجيران
 - قانون الإيجارات السكنية لعام 2010 (نيو ساوث ويلز)
 - www.hac.nsw.gov.au

تخضع هذه السياسة للتغيير من حين لآخر وفقاً لتقدير Evolve Housing. سوف يتم منح أي موافقات مطلوبة بموجب هذه السياسة وفقاً لسياسة تفويضات السلطة لدى شركة Evolve Housing Limited. للمزيد من المعلومات حول هذه السياسة وغيرها من الموضوعات، تفضل بزيارة موقع Evolve Housing الإلكتروني www.evolvehousing.com.au. إذا كانت لديك أي أسئلة محددة بخصوص هذه السياسة، فيرجى الاتصال بشركة Evolve Housing على 1800 693 865 أو إرسال استفسارك بالبريد الإلكتروني إلى myevolve@evolvehousing.com.au.