

النزاعات بين الجيران

السياسة

1. الغرض

سوف تشجع Evolve السكان على محاولة حل أي مشاكل مع الجيران بأنفسهم، على سبيل المثال من خلال المناقشة مع جيرانهم أو بمساعدة خدمات الوساطة. عند الاقتضاء، وإذا وافق الطرفان على الحضور، يمكن لـ Evolve Housing إحالة السكان إلى مراكز العدالة المجتمعية للحصول على المساعدة. (لن تعمل Evolve Housing كمدافع أو طرف ثالث في هذه العملية.)

سيتم إبلاغ السكان أيضًا بما يلي:

- مراعاة الاتصال بالمجلس المحلي إذا كانوا يعتقدون أن جارهم قد انتهك اللوائح المحلية للمجلس، والتي تتضمن تلك المتعلقة بالموسيقى الصاخبة ونباح الكلاب والأشجار المتضخمة ومشاكل وقوف السيارات؛ أو
- مراعاة الاتصال بالشرطة إذا شعر السكان بأنه غير آمن ومعرض للخطر، أو يعتقد أن جاره ربما يكون قد انتهك القانون.

2. النطاق

تحدد هذه الوثيقة سياسة Evolve Housing فيما يتعلق بمدى وكيفية إمكانية Evolve Housing (Evolve) مساعدة سكانها في التعامل مع النزاعات بين الجيران، بما في ذلك المشاكل المتعلقة بالإزعاج والمضايقات.

تنطبق هذه السياسة على جميع مستأجري Evolve Housing والسكان والزوار وتعلق بالمشاكل بين سكان Evolve Housing الجيران. لا تنطبق هذه السياسة على الشكاوى أو الطعون التي لها تعريفات مختلفة وتغطيها سياسات منفصلة.

3. بيان السياسة

لدى سكان Evolve Housing وجيرانهم الحق في التمتع بعقارهم بطريقة سلمية وخالية من النزاعات. تلتزم Evolve Housing بيئة معيشية عادلة وخالية من التمييز لجميع السكان ولن تتسامح مع المضايقات أو التمييز تجاه أي ساكن أو مجموعة مقيمة. وهذا يشمل المضايقات اللفظية أو الجسدية أو أي شكل آخر من أشكال المضايقة أو التمييز أو السلوك التهديدي المرتبط بالاختلافات العرقية أو الدينية أو الثقافية أو الشخصية أو غيرها.

عندما تحدث نزاعات بين الجيران ويتم رفعها إلى Evolve Housing، فإن Evolve تشجع السكان على حل مشكلاتهم من خلال المناقشة مع جيرانهم أو من خلال الوساطة.

ستتخذ Evolve Housing إجراءات بموجب هذه السياسة فقط إذا كان النزاع ينطوي على خرق أو انتهاك محتمل لاتفاقية الإيجار السكني من قبل ساكن Evolve Housing. (لا تقوم Evolve Housing بتحقيقات جنائية.)

1.3 مسؤوليات المستأجر

يجب على المستأجرين الالتزام بكل من شروط عقد الإيجار السكني الخاص بهم. تتضمن هذه الشروط أن المستأجرين يجب ألا يتسببوا في إزعاج أو القيام بأي شيء لمنع جيرانهم من التمتع بالسلام والراحة والخصوصية في منازلهم.

بموجب اتفاقية الإيجار، يكون المستأجرون مسؤولين عن سلوكهم الخاص، فضلاً عن كونهم مسؤولين عن سلوك المقيمين الآخرين في منازلهم وأي زوار.

2.3 مسؤوليات Evolve Housing

بموجب قانون الإيجارات السكنية 2010، تلتزم Evolve Housing باتخاذ خطوات معقولة لضمان أن ساكن Evolve Housing لا يفعل أي شيء يمنع ساكن Evolve Housing من التمتع بالسلام والراحة والخصوصية في منازلهم.

3.3 التدخل المبكر والوساطة

تؤمن Evolve Housing بأن ممارسات التدخل المبكر والإحالة إلى خدمات الدعم (عند الاقتضاء) يمكن أن تقلل من تصاعد النزاعات بين الجيران.

4.3 النزاعات بين الجيران

يمكن لـ Evolve Housing فقط التحقيق في نزاع إذا كان ينطوي على خرق محتمل لاتفاقية الإيجار السكني من قبل ساكن Evolve Housing، و فقط بعد محاولة حل المشكلة من خلال المناقشة أو الوساطة. وهذا يوصف بأنه نزاع بين الجيران.

إذا كانت المشكلة تمثل مصدر مضايقة أو إزعاج خطير، أو استمرت دون أي تحسن بعد المناقشة و / أو الوساطة مع الجار، فيجب على الساكن الذي يقوم برفع مشكلة النزاع بين الجيران كتابة تفاصيل المشكلة إلى Evolve Housing.

يجب أن تتضمن التفاصيل:

- اسم وعنوان الساكن الذي يرفع مشكلة النزاع بين الجيران؛
- وتفاصيل الشخص الذي معه نزاع الجار؛
- شرح أو وصف للمشكلة بما في ذلك ما تم فعله لمحاولة حل المشكلة؛
- والتواريخ أو الفترات التي وقعت فيها الحادثة.

يجب أيضًا تقديم أي وثائق داعمة.

ستقر Evolve Housing باستلام جميع المعلومات الواردة في غضون يومي عمل.

5.3 عملية التحقيق

سيتم تقديم إقرار باستلام التفاصيل المكتوبة للنزاع بين الجيران في غضون يومين. سيبدأ Evolve بعد ذلك عملية إثبات أي ادعاءات يتم تقديمها. عند الاقتضاء، قد تطلب Evolve معلومات من وكالات أخرى مثل شرطة NSW. إذا كان الساكن الذي يرفع مشكلة نزاع الجار في خطر، فسيُنصح بتقديم تقرير رسمي إلى الشرطة.

إذا كانت Evolve قادرة على إثبات أن نزاع الجار ينطوي على خرق لاتفاقية الإيجار السكني من قبل ساكن Evolve Housing، فقد يُمنح الساكن أولاً الفرصة (إذا كان ذلك مناسباً) لتغيير سلوكه.

إذا لم يكن من المناسب تقديم فرصة للساكن لتغيير سلوكه، أو بعد إعطائه هذه الفرصة، استمرت المشكلة، ستنظر Evolve Housing بعد ذلك في اتخاذ أي إجراء قانوني مسموح به من خلال المحكمة المدنية والإدارية في نيو ساوث ويلز (NCAT)، لإصلاح النزاع بموجب أحكام الإزعاج والمضايقات لعقد الإيجار السكني.

سيتم إبلاغ الفرد الذي يقوم برفع مشكلة نزاع الجار بنتيجة التحقيق في غضون 20 يوم عمل أو إذا لم يكتمل التحقيق، فسيتم إبلاغه بالتقدم المحرز.

6.3 الشكاوى حول الجيران من غير ساكن Evolve Housing

لا تستطيع Evolve Housing عادةً التحقيق في التقارير المتعلقة بالجيران الذين ليسوا من ساكن Evolve Housing. ومع ذلك، فإن لدى ساكن Evolve Housing خيار تقديم شكوى مكتوبة وستسعى Evolve إلى تحديد ما إذا كانت تتحمل أي مسؤولية للتدخل بصفتها المالك.

7.3 السرية

أثناء سير التحقيق، وما لم يقدموا إذناً كتابياً للقيام بذلك، لن يتم الكشف عن هوية الساكن الذي رفع مشكلة نزاع الجار للشخص الذي هو موضوع النزاع.

4. التعاريف

- **عقد إيجار سكني (أو عقد إيجار) - اتفاقية مكتوبة بين Evolve Housing والمستأجر، والتي تحكم الشروط والأحكام التي يشغلها 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).**
- **الموارد ذات الصلة**
- قانون الإيجارات السكنية لعام 2010 (نيو ساوث ويلز)
- اتفاقية الإيجار السكني ل NSW Fair Trading
- سياسة عدم التسامح مع العنف لدى Evolve Housing
- سياسة الخصوصية لدى Evolve Housing
- سياسة إدارة الشكاوى لدى Evolve Housing

- **الطعن - خلاف من ساكن أو مقدم طلب على قرار من Evolve Housing يؤثر على طلبه للإسكان أو عقد الإيجار والذي طلب الساكن أو مقدم الطلب مراجعته.**
- **الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن معيار أو نوع الخدمة التي تقدمها 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 لعقد الإيجار السكني، وحيث تم إجراء محاولة غير ناجحة من قبل الطرفين لحل المشكلة من خلال إما المناقشة أو الوساطة.**
- **محكمة NCAT - المحكمة المدنية والإدارية في نيو ساوث ويلز (NCAT) هي هيئة قانونية مستقلة في نيو ساوث ويلز تقوم بحل وتسوية مجموعة واسعة من النزاعات بما في ذلك قضايا الإيجار والعقارات السكنية الأخرى. يجب الامتثال لقرارات المحكمة المدنية والإدارية في نيو ساوث ويلز (NCAT) وتكون واجبة النفاذ.**
- **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.**

تخضع هذه السياسة للتغيير من حين لآخر وفقاً لتقدير Evolve Housing. للمزيد من المعلومات حول هذه السياسة وغيرها من الموضوعات، تفضل بزيارة موقع Evolve Housing الإلكتروني www.evolvehousing.com.au. إذا كانت لديك أية أسئلة محددة بخصوص هذه السياسة، يرجى الاتصال بـ Evolve Housing على 1800 693 865 أو إرسال استفسارك بالبريد الإلكتروني إلى myevolve@evolvehousing.com.au.