

زيارات المقيمين

السياسة

1. الغرض

يكمّن هذا الغرض من هذه السياسة في شرح الظروف الخاصة بوقت وأسباب إمكانية وصول موظفي Evolve إلى منزل المقيم، على سبيل المثال لأغراض مراقبة وصيانة عقار المقيم.

2. النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع المقيمين لدى عقارات إيفولف هاوزينغ بروبرتيز Evolve Housing Properties.

3. بيان السياسة

تلتزم إيفولف هاوزينغ Evolve Housing بتلبية احتياجات المقيمين لديها والحفاظ على حالة العقارات الخاصة بها. إحدى طرق قيام إيفولف هاوزينغ Evolve Housing بذلك تكون من خلال إجراء زيارات للمقيمين.

لا يجوز لشركة إيفولف هاوزينغ Evolve Housing إلا إجراء زيارة إلى عقار المقيم وفقاً للشروط المنصوص عليها في اتفاقية الإيجار السكني وقانون الإيجارات السكنية لعام 2010 (نيو ساوث ويلز). إنها لسياسة إيفولف هاوزينغ Evolve Housing أن تقوم بإجراء زيارات للمقيمين مرة واحدة على الأقل كل 12 شهراً من أجل القيام بفحص العقار المعني.

1.3 فوائد زيارات المقيمين

- تُعد زيارات المقيمين مفيدة لكل من المقيمين ولشركة إيفولف هاوزينغ Evolve Housing، حيث إنها تمكن إيفولف هاوزينغ Evolve Housing من:
- المساعدة في الحفاظ على الإيجارات وصيانة العقارات؛
- تحديد ومواكبة احتياجات إدارة الإيجار؛
- تحديث سجلات إيفولف هاوزينغ Evolve Housing، بشأن ظروف كل عقار وحالته؛
- مناقشة مسائل الصيانة مع المقيمين؛
- التأكد ممن يعيش في العقار؛
- تحديد المسائل أو المشكلات التي قد يواجهها المقيم في عقاره المستأجر؛
- تحديد ما إذا كان المقيم قد يحتاج إلى دعم للعيش بشكل مستقل أمر يحتاج إلى الربط بخدمة للدعم؛ و
- بناء علاقة إيجابية مع المقيمين، مما يسهل التواصل الفعال وأعمال التأجير المسؤولة.

2.3 الحصول على حق الوصول إلى عقار المقيم

- يتبع موظفو إيفولف هاوزينغ Evolve Housing مجموعة من الإرشادات والتوجيهات لإجراء زيارات المقيمين. تشمل هذه الإرشادات والتوجيهات ما يلي:
- سوف تتصل إيفولف Evolve بالمقيم مسبقاً لإبلاغه بالزيارة المقصودة وإجراء الترتيبات اللازمة. سوف نحاول، حيثما أمكن، القيام بالزيارة في الوقت الذي يناسب المقيم؛

- من باب المجاملة، سوف يتم إرسال خطاب للمقيم يُطلب فيه تحديد موعد لفحص العقار؛
- لن تتم زيارة المقيم إلا بين الساعة 8 صباحاً و 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، (غير شاملة العطلات الرسمية)، ما لم يوافق المقيم على وقت آخر، أو يسمح قانون الإيجارات السكنية بذلك؛
- يتعيّن على موظفي إيفولف هاوزينغ Evolve Housing حمل بطاقات هوية في جميع الزيارات وإبرازها عند الطلب؛
- يتعيّن على موظفي Evolve Housing التصرف بشكل لائق بأسلوب احترافي ولطيف ومحترم، مع مراعاة حقيقة أنهم يزورون منزل المقيم.

- بموجب قانون الإيجارات السكنية، لا يجوز لموظفي إيفولف هاوزينغ Evolve Housing دخول عقار المقيم إلا في الحالات التالية:
- في حالات الطوارئ، بما في ذلك لغرض إجراء إصلاحات عاجلة. عدم لزوم تقديم أي إشعار بهذا الشأن.
- إجراء الإصلاحات اللازمة. لزوم تقديم إشعار للمقيم قبل يومين من زيارة العقار؛
- تفقد المبنى وفحصه. لا يجوز القيام بأكثر من أربع زيارات في أي فترة مدتها 12 شهراً ويجب إرسال إخطار إلى المقيم قبل سبعة أيام من كل زيارة؛
- إذا كان هناك سبب وجيه يدفع إيفولف هاوزينغ Evolve Housing إلى الاعتقاد بأن المبنى قد تم هجره المقيم. عدم لزوم تقديم أي إشعار بهذا الشأن.
- إذا أمرت بذلك المحكمة المدنية والإدارية في نيو ساوث ويلز (NCAT) (ولكن لا يكون هذا إلا وفق ما يحدده الأمر).
- في أي وقت آخر بموافقة المقيم.

3.3 في حالة رفض المقيم منح الدخول إلى العقار

- في حالة طلب إيفولف هاوزينغ Evolve Housing الدخول إلى العقار في الظروف الموضحة أعلاه ورفض المقيم منح ذلك الدخول، يمكن لشركة إيفولف هاوزينغ Evolve Housing تقديم طلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في نيو ساوث ويلز (NCAT) للحصول على أمر بذلك.

4.3 الشكاوى والطعون

- في حالة عدم رضا المقيم عن الخدمة التي تقدمها إيفولف هاوزينغ Evolve Housing، يمكنه تقديم شكوى من خلال استيفاء النموذج الإلكتروني المتاح على موقع إيفولف هاوزينغ Evolve Housing على الويب.

- في حالة عدم موافقة المقيم على قرار اتخذته شركة إيفولف هاوزينغ Evolve Housing، فيمكنه طلب مراجعة رسمية لذلك القرار. للقيام بذلك، يتعيّن على المقيم استيفاء "نموذج طعن" يوضح سبب عدم موافقته على القرار. يمكن الحصول على سياسة الطعن الخاصة بشركة إيفولف هاوزينغ Evolve Housing وصحيفة وقائع الطعن ونموذج الطعن من مكتب Evolve Housing ويمكن أيضاً تنزيلها من موقعنا على الويب www.evolvehousing.com.au

4. التعاريف

- الطعن - عدم موافقة أحد السكان على قرار اتخذته شركة إيفولف هاوزينغ Evolve Housing والذي يؤثر على العقار المؤجر له، ويطلب ذلك المقيم مراجعة ذلك القرار.
- 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 (المشتكي)؛ حيث يكون ذلك المشتكي قد توقع نتيجة مختلفة أو يطلب نتيجة مختلفة.
- يوم/أيام - تعني الأيام التقويمية (ما لم يُذكر خلاف ذلك)
- 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 المبنى السكنية على النحو الموضح في اتفاقية الإيجار السكني بين إيفولف هاوزينغ Evolve Housing والمستأجر
- المقيم - شخص يقيم على أساس دائم في عقار تملكه أو تديره إيفولف هاوزينغ Evolve Housing بموجب اتفاقية إيجار سكني (ويمتد ليشمل المستأجر)
- عقد إيجار سكني (أو عقد إيجار) - اتفاقية مكتوبة بين إيفولف هاوزينغ Evolve Housing (المالك) والمستأجر، والتي تحكم الشروط والأحكام التي يشغلها المستأجر بموجبها العقار الذي تنص عليه الاتفاقية.
- المستأجر - الشخص الذي يوقع عقد الإيجار السكني مع إيفولف هاوزينغ Evolve Housing ويتمتع بحقوق وتقع عليه التزامات معينة بموجب هذه الاتفاقية. (المستأجر هو مقيم أيضاً).

5. الموارد ذات الصلة

- قانون الإيجارات السكنية لعام 2010 (نيو ساوث ويلز)
- عقد الإيجار السكني
- سياسة عدم التسامح مع العنف لدى إيفولف هاوزينغ Evolve Housing

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