

KHÁNG NGHỊ

CHÍNH SÁCH

1. Mục đích

Chính sách này xác định cách tiếp cận của Evolve Housing để quản lý các Kháng nghị nhận được từ Người đăng kí và Người thuê nhà, đồng thời xác định quyết định nào có thể bị kháng nghị.

2. Phạm Vi

Chính sách này áp dụng cho tất cả Người đăng kí, Người thuê nhà và Người thuê nhà cũ của Evolve Housing.

Kháng nghị – một sự bất đồng ý kiến của Người Đăng kí hay Người Thuê nhà về quyết định của Evolve Housing mà ảnh hưởng đến đơn xin cấp nhà, hoặc việc thuê nhà của họ, và những gì Người Đăng kí hay Người Thuê nhà đã yêu cầu được xem xét. Kháng nghị không phải là Khiếu nại.

Chính sách này không áp dụng cho các Khiếu nại được đề cập trong Chính sách Quản lý Khiếu nại của Evolve Housing, hoặc các Tranh chấp Hàng xóm được đề cập trong Chính sách Tranh chấp Hàng xóm của Evolve.

3. Tuyên bố Chính sách

Evolve Housing cam kết quản lý các Kháng nghị một cách công bằng và hiệu quả.

Chính sách này nêu rõ cách tiếp cận của Evolve Housing trong việc quản lý các Khiếu nại của Người đăng kí và Người thuê nhà. Người đăng kí hoặc Người thuê nhà có quyền kháng nghị với Evolve Housing nếu họ không đồng ý với quyết định của Evolve Housing mà Người đăng kí hoặc Người thuê nhà tin rằng có thể ảnh hưởng đến đơn xin cấp nhà hoặc việc thuê nhà của họ. Người Đăng kí và Người Thuê nhà sẽ không bị thiệt thòi khi nộp đơn Kháng nghị.

Mục tiêu của quy trình Kháng nghị là để đảm bảo:

- Có một cơ chế công bằng để các quyết định được xem xét lại nếu các quyết định đó không thể được xem xét bởi các cơ quan khác, ví dụ Tòa Tài phán Dân sự và Hành chính NSW (NCAT);
- Quyết định chính xác được đưa ra trong từng trường hợp riêng lẻ đang được xem xét.

Evolve Housing cũng coi quy trình Kháng nghị là cơ hội để:

- Nhận phản hồi từ Người thuê nhà và Người đăng kí;
- Chứng minh rằng Evolve sẵn sàng tiếp nhận ý kiến của Người thuê nhà và Người đăng kí; và
- Xem xét và cải thiện các chính sách và thủ tục của Evolve khi cần thiết.

3.1 Kháng nghị một quyết định

Người Đăng kí và Người Thuê nhà có thể kháng nghị các quyết định của Evolve Housing, bao gồm các quyết định về tính đủ điều kiện cho nhà ở cộng đồng và đề nghị cấp nhà, quyết định từ chối đơn đăng kí hoặc chuyển đổi Người thuê nhà, và các quyết định về việc đủ điều kiện nhận trợ cấp tiền thuê nhà. Tất cả các Kháng nghị phải được gửi cho Evolve Housing trong vòng 3 tháng kể từ khi Người đăng kí hoặc Người thuê nhà được Evolve thông báo về quyết định ban đầu.

Khi có thể, Người đăng kí và Người thuê nhà không hài lòng với quyết định của Evolve Housing được khuyến khích nói chuyện từ đầu với nhân viên Evolve, người thông báo cho họ về quyết định này (hoặc một nhân viên khác). Nếu họ vẫn không hài lòng với quyết định, có hai mức Kháng nghị (giả sử vấn đề có thể được kháng nghị):

- Mức một liên quan đến đánh giá nội bộ của Evolve Housing;
- Mức hai liên quan đến việc xem xét độc lập của Ủy ban Kháng Nghị Nhà ở.

3.2 Kháng nghị Mức một

Kháng nghị Mức một phải được tiến hành bằng văn bản bằng cách sử dụng mẫu Kháng nghị Nhà ở của Evolve có trên trang web của Evolve Housing hoặc từ bất cứ văn phòng nào của Evolve Housing. Người Đăng kí và Người Thuê nhà được khuyến khích yêu cầu nhân viên của Evolve Housing tư vấn về việc liệu vấn đề của họ có thể được kháng nghị hay không, vì không phải tất cả các vấn đề đều đủ điều kiện để được xem xét (tham khảo danh sách bên dưới). Nhân viên này cũng có thể giúp cá nhân đó bổ sung đầy đủ biểu mẫu và cung cấp sự hỗ trợ khác. Nhân viên đã

tham gia đưa ra quyết định đang bị kháng nghị, sẽ không tham gia việc hỗ trợ này. Nếu Evolve nhận được Đơn Kháng nghị bằng văn bản từ Người đăng kí hoặc Người thuê nhà, Evolve sẽ trả lời cá nhân đó trong vòng hai (2) ngày làm việc, xác nhận đã nhận được Kháng nghị.

Trong đa số các trường hợp, Kháng nghị mức một sẽ được quyết định trong vòng hai mươi (20) ngày làm việc kể từ ngày Evolve Housing nhận được đơn xin xem xét lại của Người đăng kí hoặc Người thuê nhà. Các trường hợp sau thời điểm này có thể là do Evolve đang chờ thêm thông tin từ Người đăng kí hoặc Người thuê nhà, hoặc một cá nhân hay tổ chức khác.

Việc xem xét nội bộ sẽ do một nhân viên của Evolve Housing thực hiện, người không tham gia vào việc đưa ra quyết định ban đầu. Sau đây, các khuyến nghị của nhân viên đó sẽ được xem xét bởi một nhân viên cấp cao hơn, người sẽ đưa ra quyết định thực sự về kháng nghị mức một. Người đăng kí hoặc Người thuê nhà làm đơn kháng nghị sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định của Evolve Housing từ quy trình Kháng nghị mức một.

3.3 Kháng nghị Mức Hai

Nếu Người đăng kí hoặc Người thuê nhà tin rằng quyết định của Evolve Housing trong lần xem xét mức một không chính xác và họ vẫn không hài lòng, họ có thể yêu cầu Ủy ban Kháng nghị Nhà Ở xem xét lại quyết định.

Ủy ban Kháng nghị Nhà Ở NSW là một cơ quan độc lập có thể xem xét các kháng nghị của những cá nhân không hài lòng với quyết định của các nhà cung cấp nhà ở xã hội như Evolve Housing.

3.4 Các vấn đề có thể được kháng nghị

Người đăng kí và Người thuê nhà của Evolve có thể kháng nghị các quyết định liên quan đến nhiều vấn đề, bao gồm:

3.4.1 Điều kiện cung cấp nhà ở xã hội

- Tính hợp lệ chung để được vào hoặc loại khỏi Danh sách chờ hay Sổ đăng kí Gia cư NSW
- Ghi lùi ngày đủ điều kiện hợp lệ
- Tính hợp lệ của những người được phân loại là cư dân cũ không đạt yêu cầu hoặc không đủ điều kiện

3.4.2. Quyền lợi Nhà ở

- Kích thước và loại hình nhà ở
- Các thay đổi hoặc các tính năng đặc biệt của nhà ở cần thiết vì lý do y tế
- Vị trí cần quyền lợi

3.4.3. Tính hợp lệ về nhà ở ưu tiên

- Tính hợp lệ để nhận nhà ở ưu tiên
- Nhu cầu về vị trí cụ thể hoặc loại nhà ở

3.4.4 Chuyển nhượng quyền thuê nhà

- Tính hợp lệ để được chuyển nhượng quyền thuê nhà

3.4.5 Ưu đãi về Bất động sản

- Một ưu đãi có được coi là 'hợp lí' hay không (ví dụ: loại hình, vị trí, kích thước)
- Lệu lí do của Người đăng kí hoặc Người thuê nhà về việc không chấp nhận ưu đãi có hợp lí hay không

3.4.6 Di Chuyển

- Tính hợp lệ để di chuyển
- Loại hình phê duyệt di chuyển được cấp
- Tính hợp lệ để ưu tiên di chuyển
- Vị trí được chấp thuận để di chuyển
- Tái định cư cư dân vì mục đích quản lí
- Di chuyển cư dân theo thẩm quyền tái định cư

3.4.7 Đánh giá Trợ cấp Cho thuê

- Tính toán, thay đổi hoặc hủy bỏ trợ cấp tiền thuê nhà
- Tiền nước liên quan đến trợ cấp

3.4.8 Các thay đổi đối với bất động sản

- Nhu cầu thay sửa đổi vì lí do khuyết tật/y tế (không phải vấn đề bảo trì hoặc nâng cấp)

3.4.9 Ưu đãi chuyển nhượng bất động sản

- Ưu đãi 'hợp lí' được đưa ra chưa và ưu đãi có giá trị đối với các mục đích của chính sách ưu đãi
- Ưu đãi dành cho Người thuê nhà theo quyền tái định cư

3.4 Các vấn đề không thể kháng nghị

Có một số vấn đề mà Người đăng kí và Người thuê nhà không thể kháng nghị. Những vấn đề này bao gồm:

- Các quyết định không liên quan trực tiếp đến Người đăng kí hoặc Người thuê nhà hoặc hộ gia đình;
- Các vấn đề thuộc trách nhiệm của các cơ quan khác hoặc tòa án (ví dụ sửa chữa và bảo trì thuộc trách nhiệm của NCAT);
- Các chính sách của Evolve Housing;
- Các vấn đề hành chính và kinh phí nội bộ của Evolve Housing;
- Khiếu nại về cách Evolve Housing cung cấp hoặc đã cung cấp dịch vụ;
- Các chương trình không liên quan đến việc cung cấp dịch vụ;
- Quyết định về việc cung cấp nhiều hơn dịch vụ hoặc lợi ích tối đa hiện có theo chính sách của Evolve Housing.

4. ĐỊNH NGHĨA

- **Kháng nghị** – một sự bất đồng ý kiến của Cư dân hoặc Người đăng kí đối với quyết định của Evolve Housing mà ảnh hưởng đến đơn xin cấp nhà, hoặc việc thuê nhà của họ, và những gì Cư dân hoặc Người đăng kí đã yêu cầu được xem xét.
- **Khiếu nại** – một biểu hiện của sự không hài lòng với tiêu chuẩn hoặc loại dịch vụ do Evolve Housing cung cấp, được tiến hành bởi một cá nhân hoặc tổ chức bên ngoài (người khiếu nại) và người khiếu nại đã mong đợi hoặc đang yêu cầu một kết quả khác.
- **Tranh chấp Hàng xóm** – một tranh chấp giữa hai Cư dân Evolve Housing, liên quan đến việc ít nhất một Cư dân có thể vi phạm Hợp đồng Thuê nhà và hai bên đã cố gắng giải quyết vấn đề thông qua thảo luận hoặc hòa giải không thành công.
- **Đăng kí Gia cư NSW** – danh sách duy nhất của những người đăng kí được chấp thuận đang chờ nhà ở xã hội. Khi một nhà cung cấp nhà ở xã hội phê duyệt cho một người đăng kí nhà ở xã hội, nhà cung cấp sẽ lưu thông tin của họ vào Sổ Đăng kí Gia cư NSW. Bộ Cộng đồng và Tư pháp và các tổ chức nhà ở cộng đồng sử dụng sổ đăng kí này để cung cấp nhà ở khi có bất động sản phù hợp.
- **Bất động sản** – bất động sản hoặc nhà ở như được mô tả trong Hợp đồng Thuê nhà giữa Evolve Housing và Người thuê.
- **Cư dân** – một người cư trú thường xuyên trong một bất động sản do Evolve Housing sở hữu hoặc quản lí theo Hợp đồng Thuê nhà.
- **Hợp đồng Thuê nhà ở (hay Hợp đồng Thuê nhà)** – một thỏa thuận bằng văn bản giữa Evolve Housing (với tư cách là Chủ nhà) và Người thuê nhà, quy định các điều khoản mà theo đó Người thuê nhà sử dụng Bất động sản theo quy định trong Hợp đồng.
- **Người thuê nhà** – người kí Hợp đồng Thuê nhà với Evolve Housing và người có các quyền và nghĩa vụ nhất định theo Hợp đồng đó. (Người thuê nhà cũng là Cư dân.)

5. CÁC NGUỒN LỰC LIÊN QUAN

- Chính sách Quản lí Khiếu nại của Evolve Housing
- Chính sách về Tranh chấp Hàng xóm của Evolve Housing
- *Đạo luật Thuê nhà ở 2010 (NSW)*
- www.hac.nsw.gov.au

Chính sách này có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định của Evolve Housing. Bất cứ sự chấp thuận nào được yêu cầu theo Chính sách này sẽ được công nhận theo Chính sách Ủy quyền Có Giới hạn của Evolve Housing. Thông tin thêm về Chính sách này và các chủ đề khác được đăng trên trang web của Evolve Housing www.evolvehousing.com.au. Nếu bạn có bất cứ câu hỏi cụ thể nào liên quan đến Chính sách này, vui lòng liên hệ với Evolve Housing qua số 1800 693 865 hoặc gửi câu hỏi tới địa chỉ email myevolve@evolvehousing.com.au.