

ĐẾN THĂM CƯ DÂN

CHÍNH SÁCH

1. MỤC ĐÍCH

Mục đích của Chính sách này là để giải thích các trường hợp khi nào và tại sao Nhân viên của Evolve Housing có thể tiếp cận nhà của Cư dân, chẳng hạn như cho mục đích giám sát và bảo trì Bất động sản của Cư dân.

2. PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho tất cả Cư dân trong Bất động sản của Evolve Housing.

3. TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

Evolve Housing cam kết giải quyết các nhu cầu của Cư dân và bảo trì tình trạng của Bất động sản của cơ quan này. Một trong những cách cơ quan này thực hiện việc này là thông qua việc thực hiện các chuyến thăm cư dân.

Evolve Housing chỉ có thể thực hiện chuyến thăm tới Bất động sản của Cư dân theo các điều kiện quy định trong Hợp đồng Thuê nhà và *Đạo luật Thuê nhà ở 2010 (NSW)*. Chính sách của Evolve Housing là tiến hành các chuyến thăm Cư dân ít nhất 12 tháng một lần để tiến hành kiểm tra bất động sản.

3.1 Lợi ích của các chuyến thăm cư dân

Các chuyến thăm cư dân có lợi cho cả Cư dân và Evolve Housing, vì chuyến thăm cho phép Evolve Housing:

- Duy trì thời gian thuê và bảo trì Bất động sản;
- Xác định và cập nhật các nhu cầu quản lý thuê nhà;
- Cập nhật hồ sơ Evolve Housing về tình trạng của từng Bất động sản;
- Thảo luận các vấn đề về bảo trì với Cư dân;
- Xác nhận ai đang sống tại Bất động sản;
- Xác định các trục trặc hoặc vấn đề mà Cư dân có thể gặp phải với việc thuê nhà của họ;
- Xác định xem một Cư dân có thể cần hỗ trợ để sống độc lập hay cần được liên kết với một dịch vụ hỗ trợ; và
- Xây dựng mối quan hệ tích cực với Cư dân, tạo điều kiện giao tiếp hiệu quả và thuê nhà có trách nhiệm.

3.2 Xin quyền tiếp cận Bất động sản của Cư dân

Nhân viên của Evolve Housing tuân theo một loạt các nguyên tắc để tiến hành các cuộc Đến thăm Cư dân. Các nguyên tắc này bao gồm:

- Evolve sẽ liên hệ trước với Cư dân để thông báo về chuyến thăm dự kiến và thực hiện các sắp xếp. Nếu có thể, chúng tôi sẽ cố gắng đến thăm vào thời gian thuận tiện cho Cư dân;
- Theo phép lịch sự, Cư dân sẽ được gửi một lá thư yêu cầu một cuộc hẹn để kiểm tra bất động sản.
- Chuyến thăm Cư dân sẽ chỉ diễn ra từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, (không bao gồm các ngày nghỉ lễ), trừ khi Cư dân đã đồng ý vào một thời gian khác, hoặc khi *Đạo luật thuê nhà ở* cho phép;
- Nhân viên của Evolve Housing sẽ mang theo giấy tờ tùy thân trong tất cả các chuyến thăm và xuất trình giấy tờ này theo yêu cầu;
- Nhân viên của Evolve Housing sẽ hành động một cách chuyên nghiệp, lịch sự và tôn trọng, lưu ý đến thực tế là họ đang đến thăm nhà của Cư dân.

Chiếu theo *Đạo luật thuê nhà ở*, Nhân viên của Evolve Housing chỉ có thể vào nhà của Cư dân trong các trường hợp sau:

- Trong trường hợp khẩn cấp, bao gồm cả cho mục đích sửa chữa khẩn cấp. Không cần thông báo.
- Để thực hiện các sửa chữa cần thiết. Cư dân phải được thông báo trước hai ngày;
- Kiểm tra cơ sở vật chất. Không được tiến hành quá bốn chuyến thăm trong bất kỳ khoảng thời gian 12 tháng nào và Cư dân phải được thông báo trước bảy ngày trước mỗi chuyến thăm;
- Nếu có lý do chính đáng để Evolve Housing tin rằng cơ sở đã bị bỏ không. Không cần thông báo.
- Nếu Tòa án Dân sự và Hành chính NSW (NCAT) ra lệnh (nhưng chỉ theo chỉ định và khi được chỉ định trong Lệnh).
- Vào bất kỳ thời điểm nào khác với sự đồng ý của Cư dân.

3.3 Nếu Cư dân từ chối cung cấp quyền tiếp cận

Khi Evolve Housing đã yêu cầu quyền tiếp cận Bất động sản trong các trường hợp nêu trên và Cư dân từ chối cung cấp quyền tiếp cận, Evolve Housing có thể nộp đơn xin lệnh tiếp cận tới Tòa Tài phán Dân sự & Hành chính NSW (NCAT).

3.4 Khiếu nại và Kháng nghị

Nếu Cư dân không hài lòng với dịch vụ do Evolve Housing cung cấp, họ có thể Khiếu nại bằng cách điền vào biểu mẫu trực tuyến có sẵn trên trang web của Evolve Housing.

Nếu Cư dân không đồng ý với quyết định của Evolve Housing, họ có thể yêu cầu xem xét chính thức. Để thực hiện việc này, Cư dân cần hoàn thành Mẫu Đơn Kháng nghị nêu rõ lý do tại sao họ không đồng ý với quyết định. Chính sách Kháng nghị của Evolve Housing, Tờ Thông tin Kháng nghị và Mẫu Đơn Kháng nghị đều có sẵn tại văn phòng của Evolve Housing và cũng có thể được tải xuống từ trang web của chúng tôi tại www.evolvehousing.com.au

4. ĐỊNH NGHĨA

- **Kháng nghị** – sự bất đồng ý kiến của Cư dân với quyết định của Evolve Housing mà ảnh hưởng đến việc thuê nhà của họ và Cư dân đã yêu cầu được xem xét lại.
- **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.
- **Ngày** – nghĩa là ngày theo lịch (trừ khi có quy định khác)
- **NCAT** – Tòa Tài phán Dân sự & Hành chính NSW là một cơ quan pháp định độc lập của NSW giải quyết các tranh chấp bao gồm việc thuê nhà và các vấn đề nhà ở khác. Các quyết định của NCAT phải được tuân thủ và có hiệu lực thi hành.
- **Bất động sản** – bất động sản hoặc nhà ở như được mô tả trong Hợp đồng Thuê nhà giữa Evolve Housing và Người thuê nhà.

- **Cư dân** – người cư trú thường xuyên trong một bất động sản do Evolve Housing sở hữu hoặc quản lý theo Hợp đồng Thuê nhà (gồm cả Người thuê nhà)
- **Hợp đồng Thuê nhà ở (hoặc còn gọi là Hợp đồng Thuê nhà)** – một hợp đồng bằng văn bản giữa Evolve Housing (với tư cách Chủ nhà) và Người thuê, trong đó quy định các điều khoản mà Người thuê đó phải tuân thủ khi sử dụng bất động sản được mô tả 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 HỖ TRỢ LIÊN QUAN

- *Đạo luật Thuê nhà ở 2010 (NSW)*
- Hợp đồng Thuê nhà
- Chính sách Không khoan nhượng với Bạo lực của Evolve Housing

Chính sách này có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định của Evolve Housing. Bất cứ sự phê chuẩn 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.