

TRANH CHẤP VỚI HÀNG XÓM

CHÍNH SÁCH

1. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này nêu rõ Chính sách của Evolve Housing về thời điểm và cách thức Evolve Housing (Evolve) có thể hỗ trợ Cư dân của mình giải quyết các Tranh chấp với hàng xóm, bao gồm các vấn đề liên quan đến phiền toái và khó chịu.

2. PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho tất cả Người thuê nhà, Cư dân và Khách đến thăm của Evolve và liên quan đến các vấn đề giữa các Cư dân lân cận của Evolve Housing. Chính sách này không áp dụng cho các Khiếu nại hoặc Kháng nghị có các định nghĩa khác nhau và được đề cập trong các chính sách riêng.

3. TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

Các cư dân của Evolve Housing và hàng xóm của họ có quyền được sống trong môi trường hòa bình và không có xung đột tại Khu nhà của họ. Evolve Housing cam kết mang lại môi trường sống công bằng và không phân biệt đối xử cho tất cả các Cư dân và sẽ không dung thứ cho hành vi quấy rối hoặc phân biệt đối xử với bất kỳ Cư dân hoặc nhóm cư dân nào. Hành vi này bao gồm các hình thức quấy rối, phân biệt đối xử hoặc hành vi đe dọa bằng lời nói, hành động hoặc bất kỳ hình thức nào khác liên quan đến chủng tộc, tôn giáo, văn hóa, sự khác biệt cá nhân hoặc những khác biệt khác.

Khi xảy ra tranh chấp với hàng xóm và Evolve Housing biết được, Evolve sẽ khuyến khích các Cư dân giải quyết vấn đề của họ thông qua thảo luận với hàng xóm hoặc hòa giải.

Evolve Housing sẽ chỉ thực hiện hành động theo Chính sách này nếu tranh chấp liên quan đến việc một Cư dân của Evolve Housing có hành vi vi phạm hoặc có thể có hành vi vi phạm Hợp đồng Thuê nhà ở. (Evolve Housing không thực hiện các hành động điều tra tội phạm.)

3.1 Trách nhiệm của người thuê nhà

Người thuê nhà có nghĩa vụ tuân thủ tất cả các điều kiện của Hợp đồng Thuê nhà ở của họ. Những điều kiện này bao gồm việc Người thuê nhà không được gây phiền toái hoặc làm bất kỳ điều gì khiến những người hàng xóm của họ không thể tận hưởng cuộc sống yên bình, thoải mái và riêng tư trong ngôi nhà của họ.

Theo Hợp đồng Thuê nhà, Người thuê nhà phải chịu trách nhiệm về hành vi của chính mình, cũng như chịu trách nhiệm về hành vi của những Cư dân khác sống trong nhà của họ và bất kỳ khách thăm nào.

3.2 Trách nhiệm của Evolve Housing

Theo *Đạo luật Thuê nhà ở 2010*, Evolve Housing có nghĩa vụ thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng Cư dân của Evolve Housing không làm bất cứ điều gì khiến Cư dân lân cận của Evolve Housing không thể tận hưởng cuộc sống yên bình, thoải mái và riêng tư trong ngôi nhà của họ.

3.3 Can thiệp sớm và hòa giải

Evolve Housing tin rằng các biện pháp can thiệp sớm và giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ (nếu thích hợp) có thể giảm thiểu sự gia tăng tranh chấp giữa những người hàng xóm.

Evolve sẽ khuyến khích Cư dân cố gắng tự giải quyết mọi vấn đề với hàng xóm, như thông qua thảo luận với hàng xóm hoặc nhờ sự hỗ trợ của các dịch vụ hòa giải. Khi thích hợp và nếu cả hai bên đều đồng ý tham gia, Evolve Housing có thể giới thiệu Cư dân đến Trung tâm Tư pháp Cộng đồng để được hỗ trợ. (Evolve Housing sẽ không giữ vai trò là người biện hộ hay bên thứ ba trong quy trình này.)

Cư dân cũng sẽ được tư vấn:

- xem xét liên hệ với hội đồng địa phương của họ nếu họ cho rằng hàng xóm của mình đã vi phạm các điều luật của hội đồng, bao gồm những điều luật liên quan đến việc mở nhạc to, tiếng chó sủa, cây cối mọc um tùm và vấn đề về đỗ xe; hoặc
- xem xét việc liên hệ với cảnh sát nếu Cư dân cảm thấy không an toàn và gặp nguy hiểm, hoặc họ cho rằng hàng xóm của mình có thể đã vi phạm pháp luật.

3.4 Tranh chấp với hàng xóm

Evolve Housing chỉ có thể điều tra tranh chấp nếu nó liên quan đến việc một Cư dân của Evolve Housing có thể vi phạm Hợp đồng Thuê nhà ở và chỉ sau khi đã cố gắng giải quyết vấn đề thông qua thảo luận hoặc hòa giải. Điều này được mô tả là **Tranh chấp với hàng xóm**.

Nếu vấn đề gây phiền toái hoặc khó chịu nghiêm trọng, hoặc tiếp diễn mà không có bất kỳ cải thiện nào sau khi thảo luận và/hoặc hòa giải với hàng xóm, Cư dân đưa ra vấn đề Tranh chấp với hàng xóm cần gửi thông tin chi tiết về vấn đề này bằng văn bản cho Evolve Housing.

Thông tin chi tiết phải bao gồm:

- Tên và địa chỉ của Người dân đưa ra vấn đề Tranh chấp với hàng xóm;
- Thông tin chi tiết về người có liên quan đến vấn đề Tranh chấp với hàng xóm;
- Giải thích hoặc mô tả vấn đề bao, gồm những việc đã được thực hiện để cố gắng giải quyết vấn đề; và
- (Các) ngày hoặc thời gian xảy ra sự việc.

Cũng cần cung cấp tất cả các tài liệu hỗ trợ.

Evolve Housing sẽ xác nhận đã nhận được tất cả các thông tin trong vòng hai ngày làm việc.

3.5 Quy trình điều tra

Xác nhận đã nhận được văn bản chi tiết về vấn đề Tranh chấp với hàng xóm sẽ được đưa ra trong vòng hai ngày. Sau đó, Evolve sẽ bắt đầu quy trình chứng minh bất kỳ tuyên bố nào được đưa ra. Khi thích hợp, Evolve có thể tìm kiếm thông tin từ các cơ quan khác như Cảnh sát NSW. Nếu Cư dân đưa ra vấn đề Tranh chấp với hàng xóm đang gặp nguy hiểm, họ sẽ được tư vấn báo cáo vấn đề cho cảnh sát.

Nếu Evolve có thể chứng minh được rằng vấn đề Tranh chấp với hàng xóm có liên quan đến việc một Cư dân của Evolve Housing vi phạm Hợp đồng Thuê nhà ở, thì trước tiên Cư dân đó sẽ có cơ hội (nếu thích hợp) để thay đổi hành vi của họ.

Nếu không thể tạo cơ hội cho Cư dân thay đổi hành vi của họ hoặc sau khi có cơ hội đó mà vấn đề vẫn tiếp diễn, Evolve Housing sẽ xem xét thực hiện bất kỳ hành động pháp lý nào được cho phép thông qua Tòa Tài phán Dân sự & Hành chính NSW (NCAT), để khắc phục tranh chấp theo các quy định về Phiền toái và Khó chịu theo Hợp đồng Thuê nhà ở.

Cá nhân đưa ra vấn đề Tranh chấp với hàng xóm sẽ được thông báo về kết quả điều tra trong vòng 20 ngày làm việc hoặc nếu cuộc điều tra chưa được hoàn tất, sẽ được thông báo về tiến độ.

3.6 Khiếu nại về những người hàng xóm không liên quan đến Evolve Housing

Evolve Housing thường không thể điều tra các báo cáo về những người hàng xóm không phải là cư dân của Evolve Housing. Tuy nhiên, Cư dân của Evolve Housing có thể chọn gửi văn bản khiếu nại và Evolve sẽ xem xét xem họ có trách nhiệm can thiệp gì với tư cách là chủ nhà hay không.

3.7 Bảo mật

Trong quá trình điều tra và trừ khi được phép bằng văn bản, danh tính của Cư dân đưa ra vấn đề Tranh chấp với hàng xóm sẽ không được tiết lộ cho cá nhân là đối tượng của vấn đề đang tranh chấp.

4. ĐỊNH NGHĨA

- **Kháng nghị** – một **sự bất đồng ý kiến** của Cư dân hoặc Người đăng kí **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 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.
- **NCAT** – Tòa Tài phán Dân sự & Hành chính NSW là một cơ quan tư pháp độc lập của NSW chuyên 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 ở giữa Evolve Housing và Người thuê nhà.
- **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 HỖ TRỢ LIÊN QUAN

- *Đạo luật Thuê nhà ở 2010 (NSW)*
- Hợp đồng Thuê nhà ở Giao dịch Công bằng của NSW
- Chính sách Không khoan nhượng với Bạo lực của Evolve Housing
- Chính sách Bảo mật của Evolve Housing
- Chính sách Quản lý Khiếu nại của Evolve Housing

Chính sách này có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định 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.