

دليل EVOLVEHOUSING

للمستأجر
في فكتوريا



ما نقوم به

إننا في Evolve Housing، نهدف إلى القيام بأكثر من مجرد توفير مسكن لسكاننا. نحن نوفر لهم مكاناً في مجتمع مزدهر وشامل، مع إمكانية الوصول إلى برامج الدعم لتعزيز كل جوانب حياتهم. هدفنا هو تمكين المزيد من الأشخاص من العيش في منازل عالية الجودة في مجتمعات مزدهرة وشاملة.

يُعرض على كل مقيم جديد في السكن الاجتماعي تقييم الاحتياجات مع عامل دعم متخصص عند توقيع اتفاقية الإيجار الخاصة به. ويتم بعد ذلك وضع خطة الدعم الشخصي التي تتناول احتياجات الصحة الشخصية والرفاه والتعليم والتدريب والتوظيف، وتتضمن الحالات إلى شركاء الدعم الخارجيين إذا لزم الأمر.

خطة الدعم الشخصي



سكن

يتوفر للمقيمين في المساكن الاجتماعية وبأسعار معقولة منزلاً يناسب احتياجاتهم وميزانيتهم. عقاراتنا ذات جودة عالية. نحن نستجيب لطلبات الدعم والصيانة وندير إيجارات المقيمين لدينا بشكل عادل.



مهارة جديدة

نحن نقدم الدعم للمقيمين الذين يرغبون في تحسين مهاراتهم أو تغيير حياتهم المهنية من خلال توفير الوصول إلى مسؤول الدعم، وفرص العمل والتدريب الحصرية، وورش العمل المتعلقة بالمهارات الرقمية وإدارة الأموال.

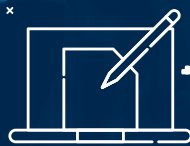
نحن نهدف إلى إنشاء مجتمعات مزدهرة وشاملة حيث يشعر الناس بالانتماء. نقيم بانتظام فعاليات وأنشطة اجتماعية مجانية ومنخفضة التكلفة تلبي احتياجات المقيمين لدينا. تمثل هذه الفعاليات فرصة للقاء الجيران والشعور بأنهم جزء من المجتمع والاستمتاع بتجارب جديدة.

خبرة



نحن نقدم منحًا لدعم طلاب المرحلة الثانوية والجامعية لإكمال تعليمهم. كما نقدم أيضًا منحًا لدعم الشباب للوصول إلى الأنشطة الرياضية والبدنية.

منحة أو مساعدة مالية



مناصرة

يتمتع المقيمون لدينا بخدمة المناصرة بفرصة الدفاع نيابة عن مجتمعاتهم من خلال المجموعة الاستشارية للمقيمين، والتي توفر مدخلات في برامج ومبادرات Evolve Housing.

حقوق النشر

©Evolve Housing Limited. هذا الكتيب محمي بحقوق التأليف والنشر. باستثناء ما هو مسموح به بموجب قانون حقوق الطبع والنشر لعام 1968، لا يُسمح بنسخ أو طباعة أو إعادة إنتاج هذه المادة أو جزء كبير منها أو القيام بأي فعل قد يرقى إلى مستوى انتهاك حقوق التأليف والنشر في هذه المادة يوليو/تموز 2023

البيئة

شركة Evolve Housing تهتم بالبيئة. تمت طباعة هذا الكتيب على ورق معتمد من FSR® ويمكن إرجاعه إلى مصادر معتمدة



EVOLVEHOUSING

للمستأجر
فكتوريا



03

كيف يعمل عقد الإيجار الخاص بك

- 18 كيف يتم حساب الإيجار الخاص بك
- 19 كيفية دفع الإيجار الخاص بك
- 20 مراجعة الإيجار
- 20 ما هي الرسوم غير الإيجارية؟
 - استخدام المياه
 - الأضرار التي تلحق بالعقار
- 22 حسن الجيرة
 - حيوانات الأليفة
- 23 التغييرات في أفراد الأسرة والضيوف
 - عندما تكون خارج عقارك
- 24 إخلاء العقار
 - عندما يحين وقت إخلاء عقارك
- 25 تقديم الآراء والملاحظات
 - كيف يمكنني استئناف أي قرار؟
- 26 الأسئلة الشائعة



02

منزلك

- 14 كيف يعمل الإسكان المجتمعي
- 15 • عقد الإيجار الخاص بك
- خدمة العملاء
- 16 • قائمة تحقق للمنزل الجديد
- تقرير حالة العقار



01

ترحيب

- 8 مرحباً بك في بيتك
 - الرقم الهاتفي للصيانة العامة
 - وخارج ساعات العمل
 - إعترااف بشعوب المنطقة والرعاة
 - التقليديين للأرض
- 9 التفاصيل الخاصة بك، موظف خدمة العملاء والرقم المرجعي للمستاجر الخاص بك
 - بيانات الاتصال بنا
- 10 كلمة ترحيبية من الرئيس التنفيذي
- 11 نبذة عن Evolve Housing
- 12 ما نقوم به





06

نصائح لأفراد الأسرة

- 40 خدمة توصيل الخدمات الاستهلاكية
- اعثر على شركة الكهرباء المناسبة
- 41 مساعدة مهمة
- الامتيازات والحسومات والمساعدة
- التوعية بالحرائق
- السلامة من الحرائق والوقاية منها
- في المنزل
- 42 القمامة وإعادة التدوير
- الصناديق الخضراء والصفراء
- والليמוنية
- المغن المنزلي



07

الدليل

- 44 تواصل مع مجلسك المحلي
- معلومات الاتصال بمنطقة المجلس المحلي
- 45 خدمات الدعم
- المجتمع العام
- خدمات الطوارئ
- إنجاز الإصلاحات
- المنزل والإيجار
- الإعاقة
- خدمات التنوع الثقافي
- معلومات حول السياسات
- روابط مفيدة
- 46 خدمات الطوارئ
- 47 معلومات حول السياسات



05

مجتمعك

- 34 مجموعة مقيمة محلية
- خطة الدعم الشخصي
- 35 مجموعة استشارية مقيمة
- المجموعة النسائية
- 36 برامج الدعم
- منج Go
- المساعدة في مرحلة المدرسة الثانوية
- ورش عمل لتنمية المهارات
- شبكة صداقة كبار السن
- الحدائق المجتمعية
- الفعاليات والأنشطة
- 38 تواصل معنا

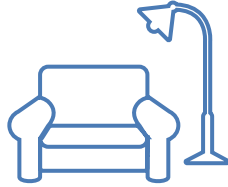


04

الإصلاحات المنزلية

- 28 إصلاحات منزلية
- إنجاز الإصلاحات
- 29 نوعًا من الإصلاحات — الإطار
- الزميني للعمل
- أرقام الطوارئ الهامة
- 30 ما يجب أن تعرفه عن إصلاحات
- وصيانة المنزل
- الإصلاحات والصيانة المخطط لها
- صيانة المناطق المشتركة
- الإصلاحات أو الصيانة التي تقع على عاتقك
- 31 كيفية الإبلاغ عن الإصلاح
- فحص كاشفات الدخان
- 32 الأسئلة الشائعة حول إصلاحات
- المنزل
- هل يمكنني الترتيب لعمل ما إذا كنت على استعداد لدفع تكلفته؟
- توجد حشرات في عقاري، فماذا أفعل؟
- هل يمكنني تركيب مكيف هواء؟
- ماذا أفعل إذا حدث تسريب مائي في السقف أثناء عاصفة ممطرة؟

01



مرحباً بك في بيتك

مرحباً بك في بيتك الجديد. يرجى الاحتفاظ بهذا المرجع المفيد حيث يمكنك العثور على تفاصيل مثل اسم مدير الإسكان الخاص بك والرقم المرجعي للمستأجر وجميع معلومات الاتصال الخاصة بنا.

مهم
الصيانة العامة وحالات الطوارئ خارج ساعات
العمل
هاتف: 1800 693 865



إعتراف بشعوب المنطقة والرعاة التقليديين للأرض

تتعترف Evolve Housing بالرعاة التقليديين للأرض التي تحوي مساكننا وخدماتنا. نتقدم باحترامنا وتقديرنا لجميع الأعيان في الماضي والحاضر والمستقبل، كما نرحب بجميع شعوب الأمم الأولى في خدماتنا، وصولاً إلى تعايش ومصالحة متبادلة.

تفاصيل خاصة بك

يرجى إكمال التفاصيل الخاصة بك لسهولة الرجوع إليها.

مدير الإسكان الخاص بك هو:

الرقم المرجعي للمستأجر الخاص بك هو:

(استخدم هذا الرقم عند دفع الإيجار والفواتير الاستهلاكية)

ما هي فئة عقارك؟ على سبيل المثال، سكن اجتماعي، ميسور، حيازة مؤقتة.

الحيازة المؤقتة

☐

السكن الميسور

☐

السكن الاجتماعي

☐

عنوانك هو:

معلومات الاتصال الخاصة بنا

العنوان: 1/16 Holmes Road, Moonee Ponds, VIC 3039

ساعات العمل: 9,00 صباحاً إلى 5,00 مساءً

الهاتف: 1800 myevolve (1800 693 865)

الموقع الإلكتروني: evolvehousing.com.au

البريد الإلكتروني: info@evolvehousing.com.au

كلمة ترحيبية من الرئيس التنفيذي

عزيزي المستأجر،

مرحباً بك في منزلك الجديد وحياتك الجديدة كمقيم في Evolve Housing! نأمل أن تستقر بسرعة وأن تجد نفسك قريباً تشعر بالتواصل مع مجتمعك. هنا في Evolve Housing، هدفنا هو تمكين المزيد من الأشخاص المحتاجين من العيش في منازل عالية الجودة في مجتمعات مزدهرة وشاملة. نحن ملتزمون بتقديم مستوى استثنائي من خدمة العملاء ومعاملتك باحترام وكرامة وإنصاف في جميع الأوقات.

يأتي المستأجرون لدينا من جميع مناحي الحياة ولديهم احتياجات مختلفة. نحن نهدف إلى تقديم مجموعة متنوعة من خدمات الدعم والبرامج والأنشطة، لذا نأمل أن يكون هناك ما يمكننا تقديمه يناسبك. لدينا أيضاً فريق دعم داخلي مؤهل تأهيلاً عالياً يمكنه تقديم دعم فردي مخصص إذا كنت في حاجة إليه.

نأمل أن يكون هذا الكتيب مفيداً ويحتوي على جميع المعلومات التي تحتاجها حول عقد الإيجار الخاص بك. إذا وجدت أن لديك أي أسئلة أخرى في أي وقت خلال فترة إيجارك معنا، فلا تتردد في الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا على الرقم 1800 693 865 أو تواصل مع مدير الإسكان الخاص بك.



تحياتي،

Lyall Gorman، الرئيس التنفيذي، Evolve Housing



نبذة عن Evolve Housing

في Evolve Housing، نؤمن بحق كل فرد في الحصول على منزل - في مكان يشعر فيه بالأمان والأمان ويكون جزءاً من المجتمع. على الرغم من أن خدمتنا الأساسية هي توفير السكن للمحتاجين، إلا أننا نفعل أكثر من مجرد وضع سقف فوق رؤوس المقيمين لدينا. نحن نقدم حلولاً تمكن الأشخاص من تحقيق إمكاناتهم الكاملة والسعي لتحقيق أهدافهم والشعور بالارتباط بمجتمعهم.

رؤيتنا

مجتمعات مزدهرة للجميع.

هدفنا

لتمكين المزيد من الناس من العيش في منازل جيدة في مجتمعات مزدهرة وشمولية.

من نحن

Evolve Housing هو مزود إسكان مجتمعي حائز على جوائز ومسجل على المستوى الوطني من المستوى الأول. نحن معروفون كواحد من أكثر المزودين ابتكاراً وأداءً في أستراليا. نحن أيضاً منظمة غير ربحية مسجلة، ونتمتع بمكانة متلقي الهدايا القابلة للخصم ومؤسسة خيرية عامة. يقع مقرنا في نيو ساوث ويلز، ولدينا مكاتب في باراماتا وبينريث. لدينا أيضاً مكتب في فيكتوريا ولدينا حضور في تسمانيا من خلال عضويتنا في Centacare Evolve Housing.

ما نقوم به:

- السكن الآمن لفائدي المأوى أو ذوي الدخل المنخفض الذين يعانون من ضغوط السكن،
- خدمات الدعم والبرامج والمنح المالية والأنشطة التي تمكن الأفراد، وتبني قدراتهم، وتوفر مسارات لمزيد من الاستقلالية، و
- تطوير إسكان عالي الجودة وسهل الوصول إليه وبأسعار معقولة من شأنه أن يبني مجتمعات قوية ومتكاملة ومستدامة.

نحن نقدم السكن المدعوم للأشخاص الذين يعيشون بدخل منخفض جدًا إلى متوسط والذين لا يستطيعون تحمل تكاليف السكن المناسب في السوق الخاصة. نحن ننخرط في شراكات مع الحكومة والمطورين والمستثمرين لإنشاء مساكن اجتماعية جديدة وبأسعار معقولة للمساعدة في تلبية الطلب المتزايد. وتلبي عقاراتنا مجموعة متنوعة من الاحتياجات وأحجام الأسر والدخل حتى نتمكن من تقديم مجموعة متنوعة من الخيارات للمقيمين لدينا.

نحن نساعد الأشخاص على تحقيق إمكاناتهم من خلال توفير خدمات وبرامج الدعم. وتشمل هذه البرامج التعليم والتدريب الذي يمكن السكان من المشاركة في مجتمعاتهم، وتحقيق أهدافهم المهنية، والمشاركة في القوى العاملة.

كما نقدم أيضاً خطط دعم مخصصة لتحسين الرفاهية الجسدية والشخصية. تعمل أنشطتنا الاجتماعية المنتظمة على جمع الناس معًا، مما يساعد السكان على الشعور بالترحيب وجزء من المجتمع المحلي.

نحن ملتزمون بالعمل مع أصحاب المصلحة والشركاء الرئيسيين لدينا للحد من التشرد والضغط السكني.



02

منزلك



كيف يعمل الإسكان المجتمعي

باعتبارنا مزود الإسكان المجتمعي الخاص بك، ستعمل Evolve Housing معك لإدارة إيجارك والحفاظ على العقار الذي تعيش فيه. كما نقدم أيضًا برامج دعم شخصية وندير فعاليات وأنشطة اجتماعية لإشراكك في مجتمعك كما تريد.



لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة evolvehousing.com.au



عقد الإيجار الخاص بك

إن اتفاقية الإيجار التي تبرمها معنا اليوم هي عقد قانوني يمنحك الحق في العيش في العقار. وهذا يعني أنه يتعين عليك أنت و Evolve Housing تلبية الشروط الواردة في العقد.

خدمة العملاء

تهدف Evolve Housing إلى تقديم خدمة عملاء استثنائية. يمكنك أن تتوقع منا تقديم خدماتنا بعدالة ومساواة وكرامة واحترام. لقد قمنا بإضفاء الطابع الرسمي على التزامنا بتقديم خدمة عملاء عالية الجودة في استراتيجية خدمة العملاء لدينا.

إذا كنت تشعر أنه لا يتم معاملتك باحترام وعلى قدم المساواة وكرامة في أي وقت خلال فترة إيجارك، فيرجى إبلاغ أحد أعضاء فريقنا بذلك.

للمزيد من المعلومات حول استراتيجية خدمة العملاء لدينا، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني:

evolvehousing.com.au/about-us/who-we-are/plans-and-strategies/



قائمة تحقق للمنزل الجديد

لمساعدتك على البدء في منزلك الجديد، سنوفر لك ما يلي:

- نسخة واحدة من عقد الإيجار
- نسختان من تقرير الحالة المكتمل. أحدهما عليك الاحتفاظ به والآخر عليك العودة إلينا بعد الانتهاء منه
- مجموعة واحدة من مفاتيح العقار
- بطاقة Payway لدفع رسوم الإيجار وغير الإيجار (انظر الصفحة 19 لإجراء الدفعات).

تقرير حالة العقار

تقرير الحالة هو تسجيل حالة العقار قبل الانتقال إليه. ومن ثم تتم مقارنته بحالة العقار عند الخروج. لذلك، من المهم جدًا أن تقوم بملئه بعناية عند انتقالك لأول مرة. يرجى إعادة التقرير الكامل إلى Evolve Housing خلال 5 أيام من استلام المفاتيح منا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إكمالها، فيرجى إبلاغ مدير السكن الخاص بك وسيقوم بمساعدتك بكل سرور.



عند إكمال التقرير، يرجى التأكد مما يلي:

- تأكد من موافقتك على محتويات التقرير
- إضافة أي شيء عن العقار غير متضمن في التقرير
- أضف صورًا أو مقاطع فيديو لدعم تقريرك، إذا كنت ترغب في القيام بذلك.

في حالة حدوث أي ضرر للعقار، يرجى إبلاغنا على الفور. وللمزيد من المعلومات حول الأضرار التي لحقت بالملكيات، يرجى مراجعة الصفحة 20.

More information on lease agreements and property reports can be found at:

www.consumer.vic.gov.au/housing/renting or
www.evolvehousing.com.au/vic/renters-information

03

كيف يعمل عقد الإيجار الخاص بك



عندما يتم توقيع اتفاقية الإيجار الخاصة بك، تبدأ رحلتك كمستأجر في Evolve Housing. ويشرح هذا القسم كيف سنعمل معًا أثناء فترة إيجارك.

كيف يتم حساب الإيجار الخاص بك

يتم احتساب إيجارك بناءً على مقدار الدخل الذي تجنيه أنت وأفراد أسرتك. يتم تطبيق معدلات مختلفة اعتمادًا على نوع الدخل ومن يكسبه. ويوضح الجدول التالي معدلات التقييم.

يرجى ملاحظة أنه إذا كان المبلغ الإجمالي لدخل الأسرة الخاضع للتقييم يتجاوز حد دخل الدعم، فسيتم تحصيل الإيجار منك بالقيمة السوقية.

نوع الدخل	المبلغ المأخوذ من الدخل كإيجار
الدخل الذي يحصل عليه المستأجر الرئيسي والزوج والشريك المقيم وجميع الأشخاص الآخرين (بما في ذلك الأطفال البالغين) الذين تبلغ أعمارهم 21 سنة فما فوق.	25% إلى 30%
الدخل الذي يحصل عليه أفراد الأسرة الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 20 عامًا والذين ليسوا المستأجر الرئيسي أو الزوج أو الشريك الذي يعيش.	15%
إعانة الضريبة العائلية الجزاء (أ) و (ب)، إذا طالب بها أحد أفراد الأسرة	15%
الدخل الذي يحصل عليه أفراد الأسرة الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة والذين ليسوا المستأجر أو الزوج أو الشريك الذي يعيش في العقار.	لا شيء

وديعة الضمان الإيجارية الخاصة بك

عند توقيع عقد الإيجار، ستدفع مبلغاً يعادل إيجار أسبوعين كوديعة ضمان إيجارية.



كيف تدفع الإيجار الخاص بك؟

من تاريخ بدء اتفاقية الإيجار، ستدفع إيجار أسبوعين إما أسبوعياً أو كل أسبوعين، على النحو المتفق عليه مع مدير الإسكان الخاص بك بحيث يكون إيجارك دائماً مقدماً بأسبوعين. لديك ثلاث طرق لدفع الإيجار:

الطريقة	التفاصيل
Centrepay	استخدم Centrepay لإجراء خصومات منتظمة من دفعات سنترلينك الخاصة بك. إن خدمة Centrepay هي خيار دفع طوعي وسهل متاح لعملاء سنترلينك. قم بزيارة humanservices.gov.au/Centrepay للمزيد من المعلومات ولإعداد خصومات Centrepay الخاصة بك.
payway	سنقدم لك بطاقتي Payway مختلفتين. إحداهما مخصصة لدفع الإيجار (هذه البطاقة مكتوب عليها "RENT") والأخرى مخصصة للرسوم غير الإيجارية (هذه البطاقة مكتوب عليها "NON-RENT"). على سبيل المثال، بالنسبة للمياه وأي مدفوعات عن الأضرار التي تلحق بالعقار، يرجى استخدام بطاقة "NON-RENT" الخاصة بك. لدفع الإيجار باستخدام بطاقة Payway Rent، لديك عدد من الخيارات المختلفة: • بنظام BPAY عبر الهاتف باستخدام تفاصيل بطاقة الإيجار • عن طريق الخصم المباشر من الحساب البنكي، باستخدام تفاصيل بطاقة "RENT" لإعداد الخصم المباشر عبر الإنترنت كدفعة لمرة واحدة أو دفعة متكررة
خصم من الحساب البنكي	يمكنك إعداد الخصم المباشر من حسابك البنكي. يرجى التحدث مع مدير الإسكان الخاص بك إذا كنت ترغب في إعداد هذه الدفعة.



مراجعة الإيجار

يُطلب من Evolve Housing مراجعة ظروف أسرتك مرتين في السنة، لفهم ما إذا كان إيجارك يحتاج إلى الزيادة أو النقصان. للقيام بذلك، سوف نرسل لك نموذجًا عبر البريد ومن المهم أن تقوم بإكماله وإعادته إلينا سريعًا. إذا لم تقم بإرجاع النموذج في الفترة الزمنية المطلوبة، فقد تقوم Evolve Housing بتقييم إيجارك بما يعادل إيجار السوق الكامل.

في أي وقت إذا لم تتمكن من دفع الإيجار، يرجى الاتصال بمدير الإسكان الخاص بك لمناقشة كيف يمكننا المساعدة. بينما نحاول مساعدة المستأجرين لدينا على إدارة إيجاراتهم والبقاء في منازلهم بقدر ما نستطيع، يرجى العلم أنه إذا كنت تتأخر في دفع إيجارك بشكل متكرر، فقد نضطر إلى إنهاء عقد الإيجار الخاص بك

ما هي الرسوم غير الإيجارية؟

هناك بعض التكاليف المتعلقة بإيجارك والتي لا تمثل إيجارك. بشكل عام، هذا هو استخدامك للمياه وأي ضرر يلحق بالعقار. لدفع هذه المبالغ، يرجى استخدام بطاقة Payway NON-RENT الخاصة بك.



الأضرار التي تلحق بالعقار

أنت مسؤول عن دفع تكاليف إصلاح أي ضرر يلحق بالعقار بسببك أو بسبب أحد أفراد الأسرة أو الزوار.



للمزيد من المعلومات حول مسؤوليات نهاية عقد الإيجار، يرجى زيارة:
evolvehousing.com.au/tenancy-information/

حُسن الجيرة

يحق لجميع المستأجرين العيش بسلام في بيوتهم وفي وئام مع جيرانهم. نحن نشجع جميع السكان على العمل معاً لبناء مجتمع إيجابي حيث يعيشون.

يتحمل المستأجرون مسؤولية سلوك أفراد أسرهم وأي زائرين. إذا كانت لديك مشكلة مع جارك، نقترح عليك التحدث معه ومحاولة حلها. إذا لم يحل هذا المشكلة، يمكنك إشراك وسيط للمساعدة.

يمكن العثور على المعلومات والدعم فيما يتعلق بالمشاكل مع جيرانك هنا:

www.fclc.org.au/find_a_community_legal_centre

إذا كانت سلامتك في خطر، أو إذا كنت تعتقد أن شخصاً ما خالف القانون، فيرجى الاتصال بالشرطة على الرقم 000 (أو اتصل بمركز الشرطة المحلي إذا لم يكن الأمر عاجلاً).



الحيوانات الأليفة

يمكن للمستأجرين الحفاظ على حيوان أليف يعيش معهم في منزلهم. هناك شروط تتعلق بنوع الحيوان ونوع السكن الذي تعيش فيه.

للمزيد من المعلومات حول الحيوانات الأليفة، يرجى التحدث إلى مدير الإسكان الخاص بك أو الاطلاع على سياسة الحيوانات الأليفة لدينا على موقعنا.



التغييرات في أفراد الأسرة والضيوف

قد تتغير أسرته بمرور الوقت. على سبيل المثال، يمكن أن يؤثر ولادة طفل، أو وظيفة جديدة، أو انتقال أحد أفراد الأسرة، أو رغبة شخص ما في الانتقال للعيش فيها، على تركيب منزلك. عند حدوث هذه التغييرات، يرجى إعلامنا في أقرب وقت ممكن، حيث قد يؤدي ذلك إلى تغيير اتفاقية الإيجار معنا.

إذا كان من المحتمل أن يبقى الضيف لفترة أطول من 6 أسابيع، فيجب عليك الحصول على موافقة من Evolve Housing. يرجى الاتصال بمدير الإسكان الخاص بك للقيام بذلك.

عندما تكون خارج عقارك

إذا كنت تخطط للبقاء بعيداً عن عقارك لأكثر من 6 أسابيع، يُرجى إخبار مدير الإسكان الخاص بك. تحتاج إلى موافقة كتابية للبقاء بعيداً لمدة تتراوح بين 6 أسابيع وحتى 3 أشهر. لا يمكنك أن تغيب لمدة تزيد على 12 شهر إجمالاً خلال فترة 5 سنوات.

عندما تكون بعيداً، يجب أن تقدم لنا تفاصيل جهة اتصال مقرها سيدني في حالة الحاجة إلى إصلاح طارئ مثل فحص كاشف الدخان الإلزامي، أو أنبوب مياه مكسور يغمر العقار. في هذه الظروف وبعض الظروف الأخرى، يجب علينا الوصول إلى العقار وسنعمل ذلك دون إذنك إذا لزم الأمر.

للمزيد من المعلومات حول مسؤوليات نهاية عقد الإيجار، يرجى زيارة:

evolvehousing.com.au/tenancy-information/



عندما يحين وقت إخلاء عقارك

عندما تكون مستعدًا لإخلاء العقار، يجب أن تقدم لنا إشعارًا كتابيًا مدته 28 يوم. عند إخلالك، يرجى التأكد من نظافة العقار تمامًا وعدم بقاء أي قمامة أو أغراض شخصية.



إخلاء العقار

لإنهاء عقد الإيجار الخاص بك، ستقوم أنت ومدير الإسكان الخاص بك بالتجول في العقار وفحصه معًا.

سوف تقوم بمقارنة الحالة بما تم كتابته في تقرير الحالة عند دخولك للعقار لأول مرة. ولهذا السبب من المهم استكمال تقرير الحالة بعناية عند انتقالك للسكن لأول مرة.

للمزيد من المعلومات حول مسؤوليات نهاية عقد الإيجار، يرجى زيارة:

evolvehousing.com.au/tenancy-information/



تقديم الآراء والملاحظات

هناك طرق مختلفة يمكنك من خلالها تقديم الآراء والملاحظات إلينا أو المساهمة في تحسين خدماتنا.

- في كل عام، نطلب من المقيمين لدينا المشاركة في استبيان رضا المقيمين. ويهدف هذا الاستبيان إلى جمع معلومات حول كيفية تجربة المقيمين لخدماتنا وكيف يمكننا تحسينها.
- يمكنك الانضمام إلى مجموعة للسكان المحليين
- تحدث إلى أحد أعضاء المجموعة الاستشارية للسكان
- إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بشأن الخدمة التي تقدمها Evolve Housing ، (أو شركة تتعاقد معها Evolve Housing)، فيرجى التحدث إلى أحد موظفي Evolve Housing ، اتصل على 1800myevolve (1800 693 865) أو أرسل بريداً إلكترونياً إلى ihear@evolvehousing.com.au أو تفضل بزيارة مكتبنا في 1/16 Holmes Road, Moonee Ponds



كيف يمكنني استئناف أي قرار؟

لديك الحق في الطعن في بعض القرارات التي تتخذها Evolve Housing إذا كنت تعتقد أن القرار الذي اتخذناه لم يكن عادلاً. القرارات التي لا يمكنك الطعن فيها هي قضايا الإصلاح والصيانة والإيجار. بالنسبة للعديد من القرارات الأخرى المتعلقة بإيجارك، يمكنك تقديم استئناف رسمي. وهذا يعني أنه سيتم مراجعة القرار مرة أخرى وسيتم الرد عليه. إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الاستئناف، فيمكنك الاتصال بأمين المظالم في ولاية فيكتوريا، أو، إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز، يمكنك الاتصال بمفوضية حقوق الإنسان وتكافؤ الفرص.

الأسئلة الشائعة

قامت Evolve Housing بإعداد قائمة من الأسئلة الشائعة التي قد تساعدك عند بدء عقد الإيجار معنا. إذا كانت لديك أي أسئلة أخرى، يرجى الاتصال بمدير الإسكان الخاص بك.



من يقوم بسداد فواتير الماء؟

أنت مسؤول عن سداد فواتير المياه المستخدمة في منزلك. سنتلقى فاتورة مياه من شركة Great Western Water كل 3 أشهر.

www.gww.com.au



هل يمكنني وضع خطافات على الجدران؟

يجب أن تحصل على موافقة قبل وضع الخطافات أو التركيبات الدائمة في عقار Evolve Housing الخاص بك. يرجى طلب الإذن من مدير الإسكان الخاص بك مسبقًا.



هل يستطيع المالك الزيارة متى أراد؟

يحق للمالك زيارة العقار طالما تمّ تقديم إشعار مسبق للمستأجر. ومع ذلك، في بعض الحالات النادرة يمكنه الدخول للعقار دون إشعار مسبق.



ماذا سيحدث مع انتهاء عقد الإيجار؟

بمجرد أن تكون مدة إيجارك محددة المدة على وشك الانتهاء، سيتصل بك مدير الإسكان الخاص بك لمناقشة الخيار الأفضل بالنسبة لك، والذي قد يتضمن الانتقال إلى عقد إيجار مستمر أو قد يعني انتهاء عقد الإيجار. وسيتم اتخاذ هذه القرارات على أساس فردي.

ماذا أفعل إذا كانت هناك مشكلة في العقار؟

في حالة وجود أي مشاكل في العقار، يرجى إكمال نموذج الإصلاح عبر الإنترنت على موقع Evolve Housing الإلكتروني وسيقوم مركز الاتصال بتنظيم الأمر من قبل فريق الصيانة. أو بدلاً من ذلك، برجاء الاتصال على 1800myevolve للتحدث مع الفريق.

من المسؤول عن توصيل الكهرباء والغاز؟

أنت مسؤول عن اختيار شركة الطاقة التي ترغب في التعامل معها، كما أنك مسؤول عن دفع سداد الطاقة عن عقارك. للمزيد من المعلومات، راجع نصائحنا المنزلية في الصفحة 40.



04

الإصلاحات المنزلية

ستضمن Evolve Housing أن العقار الذي تعيش فيه آمناً ومأموناً. ومع طول فترة عمر العقار، يلزم إجراء إصلاحات وصيانة مختلفة لضمان بقائه في حالة جيدة.

لا تعتبر جميع الإصلاحات هي نفسها. للتأكد من قدرتنا على إجراء جميع الإصلاحات، نقوم بفصلها حسب مدى إلحاح الحاجة إلى الإصلاح. في بعض حالات الطوارئ، مثل انفجار أنبوب مياه داخل العقار، سندخل إلى العقار دون موافقتك إذا لم نتمكن من الاتصال بك على الفور. يرجى الاطلاع على الجدول في الصفحة التالية للتعرف على الأنواع الثلاثة من الإصلاحات وبعض الأمثلة والإطار الزمني الذي يمكنك توقع تنفيذ الإصلاح من خلاله.

أنواع الإصلاحات

وقت اتخاذ إجراء	أنواع الإصلاحات
4 ساعات	الإصلاحات العاجلة • خطر كهربائي مثل الأسلاك المكشوفة • انفجار حنفية مياه أو مجاري في المنزل • لا يمكن قفل المنزل
من 1 أيام 5 يوم إلى	الإصلاحات ذات الأولوية • عطل في جهاز رحض التواليت • تسريبات طفيفة • مقابض القضبان مفكوكة أو متساقطة • خلل في أجهزة كاشفات الدخان
28 يوم	إصلاحات حسب الاستجابة • حبل ملابس مكسور. • انسداد المزاريب • المراوح الشفافة



ما يجب أن تعرفه عن إصلاحات وصيانة المنزل

الإصلاحات والصيانة المخطط لها

الصيانة المخطط لها هي الإصلاحات والتحسينات التي نقوم بها للحفاظ على العقار مع تقدم عمره. ونطلب منك التعاون معنا إذا كان من الضروري إجراء هذه الإصلاحات أثناء إقامتك في عقار.

صيانة المناطق المشتركة

Evolve Housing مسؤولة عن صيانة المناطق المشتركة لمجمعات الوحدات والمنازل المستقلة والدوبلكس والمنازل السكن المشتركة. نحن نعمل مع المتعاقدين الذين يزورون العقارات بشكل منتظم للقيام بالصيانة. تشمل أنواع مهام الصيانة التي نقوم بها تنظيف ممرات الغرف المشتركة والعناية بالحدائق وصيانة العشب والمناظر الطبيعية.

الإصلاحات أو الصيانة التي تقع على عاتقك:

- إذا أغلقت نفسك خارج عقارك، فستحتاج إلى الترتيب لفني أقفال والدفع له
- دفع تكاليف إصلاح الأضرار التي لحقت بالعقار والتي سببتها أنت أو أحد أفراد أسرتك أو الزوار
- تنظيف وإزالة العفن (المزيد، راجع صفحة 42)
- الحفاظ على ساحة خاصة، إذا كانت لديك واحدة.

إذا كانت لديك أية أسئلة، يُرجى الاتصال على (1800 693 865) 1800myevolve.

كيفية الإبلاغ عن الإصلاح

يرجى إكمال نموذج الإصلاح على الموقع:

evolvehousing.com.au/vic/all-about-repairs

أو

الاتصال هاتفياً على 1800myevolve (1800 693 865).

إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي، فيرجى الاتصال أولاً بالرقم 131 450، واخبرهم بلغتك وأنت تريد الاتصال بـ Evolve Housing.



فحص كاشفات الدخان

سوف تقوم Evolve Housing بفحص كاشفات الدخان في عقارك مرة واحدة سنوياً للتأكد من أنها تعمل بشكل صحيح. وإذا واجهت أي مشكلة في جهاز كاشف الدخان، على سبيل المثال، إذا كان يصدر أي أصوات، فيرجى إبلاغنا بذلك.

للمزيد من المعلومات حول الإصلاحات قم بزيارة:

evolvehousing.com.au/vic/all-about-repairs

الأسئلة الشائعة حول إصلاحات المنزل

هل يمكنني الترتيب لعملٍ ما إذا كنت على استعداد لدفع تكلفته؟

إذا كنت ترغب في إجراء أي صيانة للمنزل، فيجب عليك تقديم طلب للحصول على إذن كتابي. يرجى التحدث إلى مدير الإسكان الخاص بك لمعرفة المزيد.



توجد حشرات في عقاري، فماذا أفعل؟

إذا كانت هناك حشرات مثل النمل الأبيض في عقارك، فيرجى إخبارنا بذلك على الفور وسنقرر أفضل إجراء يجب اتخاذه. بالنسبة للآفات مثل الحشرات أو النحل أو العنكب أو القوارض، فهذه هي مسؤوليتك لمكافحتها ويمكنك شراء منتجات من السوبرماركت لهذا الغرض.



هل يمكنني تركيب مكيف هواء؟

يجب أن تحصل على إذن كتابي منا لتركيب مكيف الهواء. يرجى التحدث إلى مدير الإسكان الخاص بك لمعرفة المزيد.



ماذا أفعل إذا حدث تسريب مائي في السقف أثناء عاصفة ممطرة؟

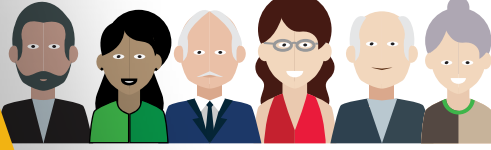
إذا كان هناك ضرر لحق بعقارك بسبب عاصفة ممطرة وتحتاج إلى مساعدة فورية بشأنه، فيجب عليك الاتصال بـ SES وهي (خدمة طوارئ الولاية) على الرقم 132 500، وكذلك إخطار Evolve Housing. ولن تتمكن Evolve Housing من إجراء إصلاحات طارئة للسقف أثناء العواصف أو الطقس الرطب بسبب مخاطر العمل على صحة وسلامة المقيمين.

للمزيد من المعلومات حول الإصلاحات قم بزيارة:

evolvehousing.com.au/vic/all-about-repairs



05



مجتمعك

نحن نهدف إلى القيام بأكثر من مجرد توفير منزل لك. نريد مساعدتك على الشعور بالترحيب، وجزء من المجتمع، والدعم. يشرح هذا القسم الطرق العديدة التي يمكنك من خلالها المشاركة في مجتمع Evolve Housing والوصول إلى البرامج التي تدعمك.

مجموعة السكان المحليين

تجتمع مجموعات السكان المحليين في منطقتهم المحلية للحديث عن موضوعات خاصة بمجتمعهم. نحن منفتحون دائماً على انضمام المقيمين الجدد. لمعرفة المزيد ومعرفة مكان اجتماع أقرب مجموعة لك، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى:

viccommunity@evolvehousing.com.au

أو اتصل على (1800 693 865) 1800myevolve

خطة الدعم الشخصي

يتوفر موظف مدرب خصيصاً من فريق الدعم لدينا للعمل معك لفهم احتياجاتك ووضع خطة لمساعدتك. يمكن أن تغطي خطتك مجموعة واسعة من المشكلات بما في ذلك وضع ميزانية لأموالك، والاستعداد للتوظيف، وزيادة النشاط البدني والاجتماعي. ويمكنه أيضاً ربطك بالمنظمات لدعم أي من احتياجاتك المحددة.



المجموعة الاستشارية للسكان

تتكون المجموعة الاستشارية للسكان من سكان متطوعين يجتمعون شهريًا لمناقشة القضايا التي تؤثر على جميع المقيمين. وتشمل المواضيع التي يناقشونها البرامج الجديدة والأنشطة الاجتماعية، والكثير غير ذلك. يشمل الأعضاء سكانًا من مجموعة متنوعة من Evolve Housing وإجراءات المواقع والخلفيات الثقافية والأعمار. وإذا كنت تريد منا مساعدتك في التواصل مع أحد أعضاء community@ المجموعة الاستشارية للسكان يُرجى إرسال بريد إلكتروني إلى

[evolvehousing.com.au](mailto:community@evolvehousing.com.au)



المجموعة النسائية

مكان للنساء للدراسة حول ما هو مهم في حياتهن ومناقشة أفكار البرامج لمساعدة النساء وأسرهن على تحسين حياتهن.

برامج الدعم

منح Go!

نريد أن نساعد الأطفال على بدء حياة نشطة من الرياضة واللياقة البدنية. يمكننا المساعدة في تغطية التكاليف مثل الرسوم والمعدات اللازمة للفصول الرياضية.

المساعدة في مرحلة المدرسة الثانوية

يدعم هذا البرنامج طلاب المدارس الثانوية في تعلمهم من خلال تقديم دعم مخصص مثل الدروس الخصوصية والمساعدة في تمويل الزي المدرسي والنفقات المدرسية الأخرى لجعل الدراسة الثانوية أسهل قليلاً.

ورش تنمية المهارات

يقدم Evolve Housing ورش عمل مجانية للمقيمين للمساعدة في تحسين المهارات الحياتية القيمة. تقوم Digital Basics بتعليم السكان أساسيات استخدام هواتفهم الذكية أو الأجهزة اللوحية أو أجهزة الكمبيوتر. في إدارة الأموال سوف تتعلم كيفية إدارة أموالك والسيطرة على أموالك.

شبكة الصداقة المسنين

شبكة الصداقة لكبار السن هي برنامج يقوده المقيمون ويتضمن متطوعين يقومون بإجراء مكالمات هاتفية أسبوعية لكبار المقيمين لدينا الذين يعيشون بمفردهم.

For more information about our services and programs, please visit:

evolvehousing.com.au/im-a-resident-2/

الحدائق المجتمعية

حديقة مشتركة للمباني السكنية حيث يمكن للمقيمين أن يقوموا بالزراعة معًا وحتى إنتاج الفواكه والخضروات لبتشاركتها الجميع.



الفعاليات والأنشطة

تنظم Evolve Housing فعاليات وأنشطة على مدار العام. نقوم بإنشاء أنشطة للعديد من المجموعات المختلفة من الأشخاص الذين يشكلون مجتمع Evolve Housing النابض بالحياة. قم بزيارة What's On على موقعنا الإلكتروني للتعرف على الفعاليات القادمة وتابعنا على فيسبوك. ابحث عن الرسالة الإخبارية Evolve News في صندوق البريد وبريدك الإلكتروني.

تواصل معنا

تقوم Evolve Housing بإصدار رسالة إخبارية أربع مرات في السنة، تهدف إلى إطلاعك دائماً على ما يحدث في Evolve Housing وما يفعله مجتمعها. وسوف تدعوك أيضاً للانضمام إلينا في الفعاليات والترويج لورش عمل جديدة والمزيد. وسوف نضعها في صندوق البريد الخاص بك، وعبر بريدك الإلكتروني وعلى موقعنا الإلكتروني.



للوصول إلى رسالتنا الإخبارية، يرجى زيارة:

evolvehousing.com.au/im-a-resident-2/get-involved/evolve-housing-resident-newsletter/



06

نصائح لأفراد الأسرة

لقد جمعنا بعض المعلومات التي قد تكون مفيدة لمساعدتك على الاستقرار في منزلك.

خدمة توصيل الخدمات الاستهلاكية

عندما تنتقل إلى عقار لأول مرة، قد يمثل توصيل الكهرباء والغاز والإنترنت والتلفزيون المدفوع تحديًا.



يمكن لـ Victoria Energy Compare إدارة هذا الأمر معك مجانًا. اسأل مدير الإسكان الخاص بك للحصول على التفاصيل.

اعثر على شركة الكهرباء المناسبة

- Victoria Energy Compare هي خدمة حكومية مجانية لمقارنة أسعار الطاقة لمساعدتك في العثور على أفضل صفقة. قم بزيارة compare.energy.vic.gov.au/ أو اتصل على: 1800 000 832.





مساعدة مهمة

الوصول إلى أكثر من 100 خدمة حكومية عبر الإنترنت

يمكن أن تساعدك Service Victoria في التأكد من حصولك على كل المساعدة المتاحة لك. تفضل بزيارة منطقة الامتيازات والحسومات والمساعدة في:

www.service.vic.gov.au/find-services/



**FIRE
RESCUE
VICTORIA**



التوعية بالحرائق

السلامة والوقاية من الحرائق في المنزل

الأسباب الشائعة للحرائق في المنزل هي السخانات والسجائر والشموع. تقدم Fire Rescue Victoria نصائح حول كيفية منع الحرائق في منزلك، وكيفية الاستعداد بشكل أفضل في حالة حدوث حريق وما يجب عليك فعله لحماية نفسك وعائلتك في حالة نشوب حريق بالمنزل. للوصول إلى الكتيب بلغات مختلفة، يرجى زيارة الموقع: www.frv.vic.gov.au/



القمامة وإعادة التدوير

يقوم كل مجلس محلي بتوفير صناديق للمنازل في منطقته. تشير ألوان غطاء الصندوق إلى نوع القمامة أو إعادة التدوير التي تضعها في هذا الصندوق. يمكن للمجالس استخدام أنظمة مختلفة لصناديق القمامة وإعادة التدوير الخاصة بها. يرجى مراجعة موقع المجلس المحلي الخاص بك للحصول على معلومات حول الأيام التي تكون فيها مجموعات القمامة في شارعك. الدليل الخاص بمعظم مجالس ملبورن موجود في الصفحة 44.

الصندوق ذو الغطاء الأخضر

القمامة العامة، الحفاضات (المغلقة والمعبأة في أكياس)، نفايات الطعام (فقط إذا لم يكن لديك خدمة نفايات الطعام والحديقة)، البوليسترين والرغوة، البلاستيك، زجاج النوافذ، الأواني الزجاجية، المرايا، البيركس والأواني الفخارية.

الصندوق ذو الغطاء الأصفر

الزجاجات البلاستيكية، الأحواض والحاويات، الزجاجات والجرار الزجاجية، الورق والكرتون، العلب الصفيف والفولاذ، علب الحليب والعصير. لا أكياس بلاستيكية من فضلك.

الصندوق ذو الغطاء الليموني

بقايا الطعام والخضروات والخبز والأرز والمعكرونة وبقايا الطعام والأطعمة الفاسدة أو الفاسدة ومنتجات الألبان الصلبة (الزبدة والجبن) واللحوم والأسماك والعظام والمأكولات البحرية ذات القشرة الناعمة وبقايا القهوة السائبة وأوراق الشاي السائبة وقشر البيض والهلام وشتلات الحديقة والأعشاب والأوراق والزهور المقطوفة والقش والقش.

العفن المنزلي

يتشكل العفن بسبب ارتفاع مستويات الرطوبة. لمنع نمو العفن في المنزل، اسمح للهواء والضوء بالانتشار، خاصة في الحمام والمطبخ. استخدم مراوح العادم للتخلص من البخار الذي يساهم في تكون العفن. تأكد من أن الملابس جافة تمامًا قبل تخزينها في خزانة الملابس. لإزالة العفن من الجدران والنوافذ، قم بشراء مزيل العفن من السوبر ماركت واتبع تعليمات المنتج بدقة.



أصفر

إعادة تدوير مواد التعبئة
والتغليف



أخضر

القمامة تذهب إلى
مكب النفايات



أخضر

ليموني

التسميد العضوي



07

الدليل



تواصل مع مجلسك المحلي

توفر المجالس المختلفة في ملبورن فعاليات وأنشطة للعديد من الثقافات والمجموعات التي تشكل ضواحي ملبورن الغربية النابضة بالحياة. ننصحك بالتواصل مع مجلسك المحلي من خلال موقعه الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي للمشاركة.

معلومات الاتصال بالمجلس المحلي

الهاتف	الموقع الإلكتروني/البريد الإلكتروني	COUNCIL
(03) 9243 8888	https://mvcc.vic.gov.au/council@mvcc.vic.gov.au	Moonee Valley Council
(03) 9688 0200	https://www.maribyrnong.vic.gov.au/Home email@maribyrnong.vic.gov.au	Maribyrnong City Council
(03) 9240 1111	https://www.merri-bek.vic.gov.au/info@moreland.vic.gov.au	Merri-bek City Council
1300 179 944	https://www.hobsonsbay.vic.gov.au/Home customerservice@hobsonsbay.vic.gov.au	Hobsons Bay City Council
(03) 9658 9658	https://www.melbourne.vic.gov.au/Pages/home.aspx http://www.melbourne.vic.gov.au/contactus	Melbourne City Council
(03) 8470 8888	https://www.darebin.vic.gov.au/mailbox@darebin.vic.gov.au	Darebin City Council
(03) 9205 5555	https://www.yarracity.vic.gov.au/info@yarracity.vic.gov.au	Yarra City Council
(03) 8290 1333	https://www.stonnington.vic.gov.au/Home council@stonnington.vic.gov.au	Stonnington City Council
(03) 9249 4000	https://www.brimbank.vic.gov.au/info@brimbank.vic.gov.au	Brimbank City Council
(03) 9747 7200	https://www.melton.vic.gov.au/Home csu@melton.vic.gov.au	Melton City Council

خدمات الدعم

هناك العديد من المنظمات المتاحة لدعم احتياجاتك. لقد أدرجنا بعضًا منها هنا، على الرغم من أنك إذا كنت ترغب في المساعدة في فهم الخدمات الأفضل بالنسبة لك، فيرجى الاتصال بـ 1800 693 865 (1800myevolve) واطلب التحدث إلى وحدة فريق الدعم للحصول على المشورة.

المجتمع العام	
131 444 crimestoppersvic.com.au/ report-a-crime	خط مساعدة الشرطة للإبلاغ عن جريمة
1800 656 463	خط العنف المنزلي مشورة وإحالة للنساء
132 111	خط المساعدة لحماية الطفل للإبلاغ عن الاشتباه في تعرض طفل للخطر
13 72 58 salvationarmy.org.au	Salvation Army دعم للأشخاص في الضائقة
13 11 14 lifeline.org.au	Lifeline Australia خدمة مساعدة في الأزمات ومنع الانتحار، 24 ساعة
1300 224 636 beyondblue.org.au	Beyond Blue دعم الصحة النفسية
1800 737 732 1800respect.org.au	1800RESPECT استشارات حول الاعتداء الجنسي والعنف العائلي
1300 368 821 health.vic.gov.au	Seniors Rights خط مساعدة مجاني وخدمة قانونية ومناصرة وإحالة متخصصة في إساءة معاملة المسنين
askizzy.org.au	Ask Izzy العثور على الخدمات التي تحتاجها، الآن وفي منطقتك
132 300 centrelink.gov.au	سنتر لينك دفعات وخدمات الضمان الاجتماعي للأستراليين
1800 500 509 ewon.com.au	محقق الشكاوى لقطاع الطاقة والمياه خدمة مجانية ومستقلة لتسوية النزاعات المتعلقة بخدمات الطاقة والغاز وبعض خدمات المياه

الإسكان والإيجار

1800 693865 evolvehousing.com.au	Evolve Housing
1800 068 860 tenantsvic.org.au	Tenants Victoria
13 14 50 tisnational.gov.au	خدمة الترجمة التحريرية والشفهية
1300 792 387 legalaids.vic.gov.au	هيئة المساعدة القانونية بفكتوريا

الإعاقة

1800 800 110 ndis.gov.au	البرنامج الوطني للتأمين ضد الإعاقة (NDIS)
vdac@dffh.vic.gov.au vic.gov.au	المجلس الاستشاري للإعاقة في فكتوريا

خدمات التنوع الثقافي

13 14 50 tisnational.gov.au	خدمة الترجمة التحريرية والشفهية
03 9651 5901 multiculturalcommission.vic.gov.au	مفوضية التنوع الثقافي بفكتوريا

خدمات الطوارئ

000	الشرطة • المطافئ • الإسعاف
132 500	خدمة طوارئ الولاية
1800 333 000	مكافحة الجريمة بفكتوريا
13 67 07	AusNet Services – الأعطال

معلومات حول السياسات

يمكن الاطلاع على كل سياساتنا عبر موقعنا الإلكتروني
evolvehousing.com.au/vic/renters-information

تضع Evolve Housing سياسات لتوفير إطار عمل لضمان عملنا وفقاً لقيمنا وتقديم إرشادات واضحة عند اتخاذ القرارات الرئيسية. كما أنها توفر الوضوح للمقيمين حول كيفية عملنا معاً في مجالات محددة لإدارة الإسكان والخدمات.

الصيانة المخططة والمستجيبة

تشرح هذه السياسة كيف ستوفر Evolve Housing خدمات الإصلاح والصيانة لمستأجريها.

سياسة الانتقال

تشرح هذه السياسة المعايير التي ستطبقها Evolve Housing عندما يتقدم مستأجر الإسكان الاجتماعي بطلب للانتقال إلى عقار آخر بسبب تغير في ظروفه أو عندما تحتاج Evolve Housing إلى نقل مستأجر لأغراض الإدارة.

إدارة السلوك المعادي للمجتمع

توضح هذه السياسة كيفية استجابة Evolve Housing للسلوك المعادي للمجتمع الذي يؤثر على العقارات الخاضعة لإدارتنا.

الشكاوى

تحدد هذه السياسة نهج Evolve Housing في إدارة الشكاوى وتضمن وجود منهجية متسقة ومنهجية لإدارة ومراقبة الشكاوى الواردة. كما أنه يعمل على تسليط الضوء على أهمية إدارة الشكاوى لمنظمتنا.

الغياب عن العقار

تحدد هذه السياسة نهج Evolve Housing لضمان عدم ترك العقارات شاغرة لفترات طويلة.

الاستثناءات

تحدد السياسة نهج Evolve Housing لإدارة الاستثناءات الواردة من المتقدمين بطلبات الإسكان والمستأجرين، وتحديد القرارات التي يمكن الطعن فيها.

زيارات المقيمين

تهدف هذه السياسة إلى شرح الظروف المتعلقة بمتى ولماذا يمكن لموظفي Evolve Housing زيارة منزل أحد المقيمين، وذلك لأغراض مراقبة عقار المقيم والحفاظ عليه.

نزاعات الجيران

توضح هذه السياسة سياسة Evolve Housing فيما يتعلق بمتى وكيف تكون Evolve Housing قادرة على مساعدة سكانها في التعامل مع نزاعات الجيران، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالإزعاج والانزعاج.

أبلولة الإيجار

توضح هذه السياسة الظروف التي قد توافق فيها Evolve Housing على نقل إيجار السكن الاجتماعي إلى فرد آخر من أفراد الأسرة.

الزوار أو السكان الإضافيين

تحدد هذه السياسة نهج Evolve Housing تجاه الزوار والسكان الإضافيين في Evolve Housing Properties.

يمكن الاطلاع على كل سياساتنا عبر موقعنا الإلكتروني
evolvehousing.com.au/vic/renters-information

تعديلات للعيش باستقلالية

ملخص لكيفية مساعدة Evolve Housing للمستأجرين على البقاء في ممتلكاتهم الحالية حيثما أمكن ذلك والامتنال للمتطلبات القانونية لقانون الإيجارات السكنية لعام 1997 وقانون التمييز على أساس الإعاقة لعام 1992.

consumer.vic.gov.au/housing/renting/2021-victorian-rental-laws-changes

رسوم الإصلاحات على المستأجر

تحدد هذه السياسة متى يتحمل المستأجر مسؤولية دفع تكاليف إصلاحات عقار Evolve Housing.

الأطفال والشباب المعرضين للخطر

توضح هذه السياسة دور Evolve Housing في حماية الطفل. إذا نشأ لدى أحد موظفي Evolve Housing، أثناء قيامه بواجباته، شك معقول في أن طفلاً أو شاباً معرض لخطر التعرض لضرر كبير، فمن واجبه تحديد هذا الشك وتقييمه والإبلاغ عنه إلى إدارة العائلات والإنصاف والإسكان (DFFH).

services.dffh.vic.gov.au/child-protection

برنامج دعم توظيف المستأجرين

تحدد هذه السياسة مخطط الدعم لتشجيع المستأجر (أو أي شخص آخر في الأسرة يبلغ من العمر 18 سنة أو أكبر) على العمل بأجر، سواء كان يبدأ العمل لأول مرة أو يعود إلى العمل بعد فترة انقطاع.

سياسة الترجمة

توضح هذه السياسة نهج Evolve Housing في التواصل مع المستأجرين وشاغلي العقار من خلفيات متنوعة ثقافياً ولغوياً. ويهدف إلى شرح كيف سنساعد هؤلاء الأفراد على فهم المعلومات المقدمة من Evolve Housing لدعم تقديم خدماتنا.

روابط مفيدة

دليل المستأجرين

consumer.vic.gov.au/housing/renting/starting-and-changing-rental-agreements/resources-and-guides-for-renters/renters-guide

ورقة معلومات حول معايير خدمة العملاء

evolvehousing.com.au/tenancy-resources

قانون الإيجارات السكنية لعام 1997

consumer.vic.gov.au/housing/renting/2021-victorian-rental-laws-changes





مجتمعات مزدهرة للجميع

أفغانستان • الجزائر • الأرجنتين • أرمينيا • أستراليا • النمسا • أذربيجان • البحرين • بنغلاديش • البوسنة والهرسك • البرازيل • بلغاريا • بروندي • كمبوديا • جزر كايمان • تشيلي • الصين • الكونغو • كرواتيا • جمهورية التشيك • مصر • السلفادور • إثيوبيا • فيجي • فرنسا • ألمانيا • غانا • اليونان • غينيا • هونغ كونج • المجر • الهند • إندونيسيا • إيران • العراق • أيرلندا • إسرائيل • إيطاليا • اليابان • الأردن • كينيا • كوريا • الكويت • قيرغيزستان • لاوس • لبنان • ليسوتو • ليبيريا • مقدونيا • مالطا • موريتانيا • المكسيك • الجبل الأسود • المغرب • ميانمار • جزر الأنتيل الهولندية • نيوزيلندا • نيكاراغوا • نيجيريا • جنوب السودان • باكستان • الأراضي الفلسطينية • بابوا غينيا الجديدة • بيرو • الفلبين • بولندا • البرتغال • رومانيا • الاتحاد الروسي • ساموا • المملكة العربية السعودية • صربيا • سيراليون • الصومال • جنوب أفريقيا • جنوب السودان • إسبانيا • سربانكا • سويسرا • العربية السورية • جمهورية تايوان • تايلاند • تيمور الشرقية • تونغا • تركيا • جزر تركس وكايكوس • أوكرانيا • الإمارات العربية المتحدة • المملكة المتحدة • الولايات المتحدة • الأوروغواي • أوزبكستان • فيتنام • اليمن • زيمبابوي

معلومات التواصل

المكتب الرئيسي: 9-13 ARGYLE STREET, PARRAMATTA NSW 2150 • VICTORIA: 1/16 HOLMES ROAD, MOONEE PONDS, VIC 3039

البريد الإلكتروني: INFO@EVOLVEHOUSING.COM.AU • 1800 MYEVOLVE (1800 693 865) • EVOLVEHOUSING.COM.AU • الهاتف:

Evolve Housing Ltd. ABN 16 127 713 731 ACN 127 713 731 • Evolve Housing Vic Ltd. ACN 642 703 615 ABN: 99 642 703 615

التواصل الاجتماعي: @evolvehousing • evolvehousing