

EVOLVEHOUSING دليل



للمستأجر

 **evolve**
HOUSING
VIC LTD

ما الذي نفعله

إننا في Evolve Housing، نهدف إلى القيام بأكثر من مجرد توفير مسكن لسكاننا. نحن نوفر لهم مكانًا في مجتمع مزدهر وشامل، مع إمكانية الوصول إلى برامج الدعم لتعزيز كل جوانب حياتهم.

بيت

يتوفر منزلًا للمقيمين في المساكن الاجتماعية وبأسعار معقولة يناسب احتياجاتهم وميزانيتهم. عقاراتنا ذات جودة عالية والمرافق التي تدعم التواصل المجتمعي ونحن نستجيب لطلبات الدعم والصيانة وندير إيجارات المقيمين لدينا بشكل عادل.



مهارات جديدة

نحن نقدم الدعم للمقيمين الذين يرغبون في الوصول إلى التدريب ومسارات التوظيف وورش العمل المتعلقة بالمهارات الرقمية وإدارة الأموال.



منحة أو مساعدة مالية

يمكن لسكاننا الوصول إلى مجموعة متنوعة من المنح لمساعدتهم على المشاركة في مجتمعاتهم وتحسين حياتهم. نحن نقدم منحًا لدعم طلاب المرحلة الثانوية والجامعية لإكمال تعليمهم. كما نقدم أيضًا منحًا لدعم الشباب للوصول إلى الأنشطة الرياضية والبيئية.

خطة الدعم الشخصي

ويتم تقديم خطة دعم شخصية لسكان الإسكان الاجتماعي الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي لمعالجة الاحتياجات الشخصية في مجال الصحة والرفاهية والتعليم والتدريب والتوظيف.





خبرة

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



مستقبل مشرق

يفضل مساكن عالية الجودة وأمنة في مجتمع مترابط، يمكن لسكاننا التركيز على تحسين صحتهم وسعادتهم ورفاهيتهم بشكل عام. ونفخر بتقديم المساكن والدعم اللازمين لجميع فئات المجتمع، مما يشجع على استقلالية السكن.

صوت

ويمكن لسكاننا المناصرة عن حقوق مجتمعاتهم من خلال المقيمين ومجموعات استشارية للصيانة، لتوجيه برامج ومبادرات "إيفولف هاوسينج" (Evolve Housing). كما تتوفر فرص للمقيمين للتطوع والمشاركة في خدمة الهاتف الخاصة بالمقيمين، والتي تُسمى "شبكة الصداقة للمسنين"، وخطة عمل التأمل والمصالحة (Reflect & Reconciliation).



المحتويات



04

الإصلاحات المنزلية

24 إصلاحات منزلية

25 أنواع الإصلاحات

26 الإصلاحات وصيانة المنزل

- الإصلاحات والصيانة المخططة لها
- صيانة المناطق المشتركة
- الإصلاحات أو الصيانة التي تقع على عاتقك

27 كيفية الإبلاغ عن الإصلاح

- فحص كاشفات الدخان

28 الأسئلة الشائعة

- 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؟



03

كيفية عمل عقد الإيجار الخاص بك

16 كيفية عمل عقد الإيجار الخاص بك

- كيف يتم حساب إيجارك

17 كيفية دفع إيجارك

18 مراجعة الإيجار

18 ما هي الرسوم غير الإيجارية؟

- استخدام المياه
- الأضرار التي تلحق بالمعقل

20 حسن الجيرة

- حيوانات الأليفة

21 التغييرات في أفراد الأسرة والضيوف

- الوقت بعيدًا عن المعقل

22 إجراءات إخلاء المعقل

22 تقديم الآراء والملاحظات

- كيف يمكنني استئناف أي قرار؟
- المحكمة المدنية والإدارية الفيكتورية (VCAT)



01

ترحيب

6 مرحباً بك في بيتك

7 التفاصيل الخاصة بك، اسم مدير الإسكان ورقم مرجع المستأجر الخاص بك

8 كلمة ترحيبية من الرئيس التنفيذي

9 نبذة عن Evolve Housing

10 ما نقوم به



02

عقد إيجارك مع إيفولف هاوسينج (EVOLVE HOUSING)

12 عقد إيجارك مع إيفولف هاوسينج (EVOLVE HOUSING)

- اتفاقية إيجارك

13 قائمة تحقق للمنزل الجديد

- تقرير حالة المعقل

14 بوابة المستأجر

- كيفية التسجيل في بوابة المستأجرين



07

الدليل

38 الدليل

- تواصل مع مجلسك المحلي
- معلومات الاتصال بمنطقة المجلس المحلي

39 خدمات الدعم

- المجتمع العام

40 الإسكان والإيجار

- ذوي الإعاقة
- خدمات متعددة الثقافات
- خدمات الطوارئ

41 معلومات حول السياسات



06

نصائح لأفراد الأسرة

34 نصائح لأفراد الأسرة

- خدمة توصيل المرافق

35 مساعدة هامة

- الامتيازات والحسومات والمساعدة
- التوعية حول الحرائق
- السلامة من الحرائق والوقاية منها في المنزل

36 القمامة وإعادة التدوير

- برامجم النفايات الحمراء والخضراء
- والصفر
- العفن المنزلي



05

مجتمعك

30 مجتمعك

- المجموعة الاستشارية للصيانة

31 المجموعة الاستشارية للمقيمين

32 برامج الدعم

- المنحة الأساسية النشطة (Active Essential Grant)
- المنح الأساسية في مرحلة المدرسة الابتدائية
- المنح الأساسية في مرحلة المدرسة الثانوية
- المنحة الأساسية للمرحلة الجامعية
- الفعاليات والأنشطة

خدمات الترجمة

إذا كنت بحاجة إلى مترجم، يرجى الاتصال على الرقم 131 450، أخبرهم بلفتك ورغبتك في الاتصال بشركة Evolve Housing.





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.

للإصلاحات الطارئة اتصل

1800 693 865



إعتراف بشعوب المنطقة والرعاة التقليديين للأرض

تعترف شركة 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.

التفاصيل الخاصة بك

يرجى إكمال التفاصيل الخاصة بك لسهولة الرجوع إليها.

رقم مدير الإسكان الخاص بك هو:

الرقم المرجعي للمستأجر الخاص بك هو:

استخدم هذا الرقم عند دفع الإيجار والفواتير الاستهلاكية هذا هو معرف Payway الخاص بك

معرف العميل الخاص بك هو:

سوف تحتاج إلى هذا الرقم للتسجيل في بوابة المستأجرين

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

☐ السكن الاجتماعي ☐ السكن الميسور

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 693 865

الموقع الإلكتروني: evolvehousing.com.au/vic

البريد الإلكتروني: info@evolvehousing.com.au

كلمة ترحيبية من الرئيس التنفيذي

عزيزي المستأجر،

أهلاً بكم في منزلكم الجديد وفي Evolve Housing للإسكان. في إيفولف للإسكان، نحن نؤمن بحق كل فرد في العيش في منزل آمن والانتماء إلى مجتمع شامل ومزدهر.

بصفتنا مزوداً رائداً للإسكان المجتمعي، حائزاً على جوائز، من الدرجة الأولى، نهدف إلى تمكين الأفراد والأسر من الحصول على منازل عالية الجودة مع دعم استقلاليتهم وأهدافهم. نلتزم بتقديم خدمة عملاء استثنائية لكم، ومعاملتكم باحترام وكرامة وإنصاف في جميع الأوقات.

يأتي المستأجرون لدينا من مختلف مناحي الحياة، ونحن نهدف إلى تقديم مجموعة متنوعة من خدمات الدعم والبرامج والأنشطة لضمان شعورك بالتمكين طوال فترة إيجارك.

يحتوي هذا الدليل على جميع المعلومات التي تحتاجها حول عقد الإيجار، ويجب على الأسئلة الشائعة حول الاستقرار في منزلك الجديد. إذا كان لديك أي استفسار أو حاجة للمساعدة، يُرجى الاتصال بمركز الاتصال على الرقم **1800 693 865** أو قم بزيارة موقعنا الإلكتروني **evolvehousing.com.au/vic**

ونحن نتطلع إلى دعمكم في هذا الفصل الجديد من رحلتكم.

تحياتي،

Lyall Gorman

الرئيس التنفيذي، مجموعة Evolve Housing



نبذة عن Evolve Housing

في Evolve Housing، نؤمن بحق كل فرد في الحصول على منزل - في مكان يشعر فيه بالأمن والأمان ويكون جزءاً من المجتمع. نحن نقدم السكن للمحتاجين، ونقدم البرامج والأنشطة والخدمات لإثراء حياة سكاننا ومساعدتهم على الشعور بالارتباط بمجتمعهم.

رؤيتنا

مجتمعات مزدهرة للجميع.

هدفنا

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

من نحن

نُعرف مجموعة Evolve Housing باعتبارها واحدة من أهم الابتكارات ويكونها من أكثر مقدمي خدمات الإسكان الاجتماعي بأسعار معقولة وفعالية في أستراليا. و نحن شركة إسكان مجتمعي من الدرجة الأولى (CHP)، مسجلة لدى حكومة نيو ساوث ويلز، ومسجلة لدى حكومة ولاية فيكتوريا.

نحن نقدم السكن عبر كامل سلسلة الإسكان - من الإقامة في حالات الأزمات لأولئك الذين يعانون من التشرد أو العنف المنزلي أو الأسري إلى الإسكان الاجتماعي وبأسعار معقولة وسوق الإسكان الخاص.

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، وتوفير مسارات لمزيد من الاستقلالية، و
- تطوير إسكان عالي الجودة وسهل الوصول إليه وبأسعار معقولة من شأنه أن يبني مجتمعات قوية ومتكاملة ومستدامة.



02



إيجارك مع Evolve Housing

باعتبارنا مزود الإسكان المجتمعي الخاص بك، ستعمل Evolve Housing معك لإدارة إيجارك والحفاظ على العقار الذي تعيش فيه. نحن أيضًا ندير أنشطة المشاركة المجتمعية لجعلك مشاركًا في مجتمعك.

عقد إيجارك

عقد الإيجار الذي توقعه معنا اليوم هو عقد قانوني يمنحك الحق في السكن في العقار. وهذا يعني أنه يتعين عليك وعلى شركة إيفولف هاوسينج (Evolve Housing) استيفاء شروط العقد.



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 إرجعه إلينا بعد الانتهاء منه
- مجموعة واحدة من مفاتيح العقار
- بطاقة Payway لدفع رسوم الإيجار وغير الإيجار (انظر الصفحة 16 و 18 لإجراء الدفعات).

تقرير حالة العقار

تقرير حالة العقار 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. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إكماله، فيرجى إبلاغ مدير سكنك وإعادته خلال سبعة أيام من استلام المفاتيح.

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 بالممتلكات، يرجى مراجعة الصفحة 18.



بوابة المستأجرين

بوابة المستأجرين من إيفولف هاوسينج Evolve Housing هي منصة إلكترونية آمنة وذاتية الخدمة، مصممة لتمكنك، كمستأجر، خيار طلب الخدمات والوصول إلى المعلومات المتعلقة بعقد إيجارك.

مع بوابة المستأجر، يمكنك:

- طلب وتتبع الإصلاحات
- دفع الإيجار والتحقق من الأرصدة
- إرسال نماذج مراجعة الإيجار
- تحديث بيانات الاتصال الخاصة بك
- الوصول إلى أدلة المستخدم والموارد المفيدة
- مشاركة الملاحظات لتحسين خدماتنا

كيفية التسجيل في بوابة المستأجر

المستأجر الجديد

لقد تلقيت رسالة ترحيبية عبر البريد الإلكتروني من Evolve Housing وتتضمن معرف العميل الخاص بك وتعليمات حول كيفية التسجيل.

المستأجرون الحاليون

قبل التسجيل في بوابة المستأجرين، ستحتاج إلى:

1. حساب بريد إلكتروني نشط؛ و
2. رقم تعريف العميل الخاص بك. وسيكون هذا اسم المستخدم الخاص بك عند تسجيل الدخول.

بعد الحصول على المعلومات المذكورة أعلاه، تفضل بزيارة: ehgroup.service-now.com/csp سينقلك هذا إلى صفحة تسجيل الدخول إلى بوابة المستأجر.

عند وصولك إلى صفحة تسجيل الدخول إلى بوابة المستأجر، أدخل اسم المستخدم (معرف العميل) وانقر على "نسيت كلمة المرور". اتبع التعليمات لإعادة تعيين كلمة المرور.

إذا كانت لديك أي مشاكل، يرجى الاتصال بنا على 1800 693 865.



03



كيفية عمل عقد إيجارك

كيف يتم حساب إيجارك

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.

عند توقيع عقد الإيجار، سوف تدفع سنديًا يعادل إيجار أسبوعين كوديعة تأمين.

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 في العقار.	15%
إعانة الضريبة العائلية الجزء (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



كيف تدفع إيجارك ؟

من تاريخ بدء الإيجار، ستدفع إيجار أسبوعين إما أسبوعيًا أو كل أسبوعين، على النحو المتفق عليه مع مدير الإسكان الخاص بك بحيث يكون إيجارك دائمًا مقدمًا 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.
	سنقدم لك بطاقتي Payway مختلفتين. إحداها 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
حساب البنك	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.

استهلاك المياه

المستأجرون مسؤولون عن دفع استهلاك المياه في عقاراتهم. وتستهلك شركة إيفولف هاوسينج (Evolve Housing) فاتورة المياه الخاصة بكم كل ثلاثة أشهر، ثم نرسلها إليكم. لديكم مهلة 28 يومًا لسدادها.

الأضرار التي تلحق بالعقار

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





حُسن الجيرة

بحق لجميع المستأجرين العيش بسلام في بيوتهم وفي ونام مع جيرانهم. ونحن 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

يُطلب من المستأجرين تعبئة نموذج خاص بالحيوانات الأليفة للموافقة، والتأكد من تسجيل حيواناتهم الأليفة لدى المجلس/المنطقة المعنية. لمزيد من المعلومات، يُرجى التواصل مع مدير الإسكان.

التغيرات في أفراد الأسرة والضيوف

هناك بعض اللحظات التي قد تؤثر على أسرتك مثل ولادة طفل، أو وظيفة جديدة، أو انتقال أحد أفراد الأسرة. عند حدوث هذه التغيرات، 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 4 أسابيع، فيجب عليك الحصول على موافقة من Evolve Housing. ويرجى الاتصال بمدير الإسكان الخاص بك للقيام بذلك.

الوقت بعيداً عن عقارك

إذا كنت تخطط للبقاء بعيداً عن عقارك لأكثر من 4 أسابيع، يرجى إخبار مدير الإسكان الخاص بك. تحتاج إلى موافقة كتابية للبقاء بعيداً لمدة تتراوح بين 4 أسابيع وحتى 3 أشهر. ولا يمكنك أن تغيب لمدة تزيد على 12 شهر إجمالاً خلال فترة 5 سنوات.

عندما تكون بعيداً، يرجى تقديم لنا تفاصيل جهة اتصال مقرها فيكتوريا في حالة الحاجة إلى إصلاح طارئ مثل فحص كاشف الدخان الإلزامي، أو أنبوب مكسور يغمر العقار. وفي بعض الظروف، يجب علينا الوصول إلى العقار دون إذنك إذا لزم الأمر.

إجراء إخلاء العقار

عندما تكون مستعدًا لإخلاء العقار، يجب أن تقدم لنا إشعارًا كتابيًا مدته 21 يومًا يرجى التأكد من نظافة العقار تمامًا وعدم بقاء أي قمامة أو أغراض شخصية.

لإنهاء عقد إيجارك، 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.



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.

إذا كنت ترغب في تقديم تعليقات:

- الشكاوى - إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بشأن الخدمة التي تقدمها شركة إيفولف هاوسينج Evolve Housing (أو أي شركة تتعاقد معها)، فننصحك بالتحدث أولاً إلى مدير الإسكان أو الاتصال بشركة إيفولف هاوسينج Evolve Housing على الرقم 1800693865. إذا لم تكن راضيًا عن طريقة التعامل مع شكواك، أو ترغب في تقديم شكوى رسمية، يمكنك التواصل مع مسؤول الشكاوى على البريد الإلكتروني ihear@evolvehousing.com.au أو استخدام نموذج التعليقات على الموقع الإلكتروني أو بوابة المستأجرين.

- الإطراءات - إذا كنت ترغب في تقديم إطراء على شركة إيفولف هاوسينج Evolve Housing أو موظفيها، يمكنك ذلك عبر البريد الإلكتروني ihear@evolvehousing.com.au أو استخدام نموذج التعليقات على الموقع الإلكتروني أو بوابة المستأجرين.

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 للقرارات 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، يمكنك طلب مراجعة أخرى من لجنة طعون الإسكان.

المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا (VCAT)

إذا كنت تواجه مشاكل تتعلق بعقارك المؤجر، مثل النزاعات المتعلقة بالإصلاحات، أو زيادات الإيجار، أو استرداد التأمينات، أو إخطارات الإخلاء، يمكنك التقدم بطلب إلى المحكمة المدنية والإدارية في فيكتوريا (VCAT) لحل هذه النزاعات. VCAT خدمة مجانية وسهلة المنال تساعد المستأجرين والملاك على حل النزاعات بشكل عادل وقانوني.

<https://www.vcat.vic.gov.au/>



04

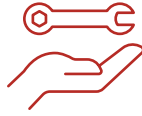
الإصلاحات المنزلية

ستتضمن 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.

أنواع الإصلاحات

وقت اتخاذ إجراء	الإصلاحات العاجلة
4 ساعات	الإصلاحات العاجلة • خطر كهربائي مثل الأسلاك المكشوفة • انفجار حنفية مياه أو مجاري في المنزل • لا يمكن قفل المنزل
من 1 يوم إلى 5 أيام	الإصلاحات ذات الأولوية • عطل في جهاز مرحض 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



إصلاحات وصيانة المنازل

الإصلاحات والصيانة المخطط لها

الصيانة المخطط لها هي الإصلاحات والتحسينات التي نقوم بها للحفاظ على العقار مع تقدم عمره.

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:

- دفع تكاليف إصلاح الأضرار التي لحقت بالعقار والتي سببتها أنت أو أحد أفراد أسرتك أو الزوار
- تنظيف وإزالة العفن
- الحفاظ على ساحة خاصة، إذا كانت لديك واحدة.



كيفية الإبلاغ عن الإصلاح

هناك طريقتان يمكنك من خلالهما الإبلاغ عن طلب الإصلاح أو الصيانة.

1. تواصل مع شركة إيفولف هاوسينج Evolve Housing على الرقم 1800 693 865

2. قدّم طلب إصلاح عبر بوابة المستأجرين، حيث يمكنك متابعة سير العمل

فحص كاشفات الدخان

سوف تقوم Evolve Housing بفحص كاشفات الدخان في عقارك مرتين 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/im-a-resident/all-about-repairs/ | **i**



الأسئلة الشائعة

هل بإمكانني تنظيم العمل الذي يجب إنجازه إذا كنت على استعداد لدفع ثمنه؟

يجب عليك الحصول على إذن كتابي منا إذا كنت ترغب في القيام ببعض الأعمال على ممتلكاتك. ويرجى التحدث إلى مدير الإسكان الخاص بك لمعرفة المزيد.

توجد حشرات في عقاري، فماذا أفعل؟

يتحمل المستأجرون المسؤولية إذا كانت أفعالهم سبباً للمشكلة. على سبيل المثال، عدم استخدام مروحة الحمام مما يؤدي إلى العفن، أو ترك نفايات تجذب النمل أو الفئران أو الصراصير.

يتحمل المؤجرون المسؤولية إذا كانت المشكلة ناتجة عن حالة العقار، مثل وجود عفن من نافذة مسربة، أو وجود آفات عند انتقال المستأجر، أو ثقب تسمح بدخول الآفات.

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.





05

مجتمعك

توفر مؤسسة Evolve Housing عدة طرق يمكنك من خلالها المشاركة في مجتمعك والوصول إلى البرامج التي تدعمك.

مجموعة استشارات الصيانة (MAG)

مجموعة استشارات الصيانة (MAG) هي مجموعة من مستأجري Evolve Housing الذين يعملون معنا لتحسين برنامج الصيانة لدينا.



برامج الدعم

تم تصميم المنح المالية التي تقدمها مؤسسة Evolve Housing لدعم مستأجري الإسكان الاجتماعي وأطفالهم من خلال تخفيف الضغوط المالية التي يمكن أن تعيق الوصول إلى التعليم والمشاركة في الأنشطة البدنية.

منحة الأساسيات النشطة

تهدف هذه المنحة إلى إلهام الأطفال والشباب للمشاركة في الأنشطة الرياضية والبدنية. يمكن للمستأجرين التقدم بطلب للحصول على تمويل يصل إلى 300 دولار أمريكي لكل طفل سنويًا، مع توفر الأموال لمجموعة متنوعة من الأنشطة، بما في ذلك الرياضة والرقص والسباحة والأنشطة الثقافية. ويمكن استخدام المنحة لتغطية رسوم الأنشطة، بالإضافة إلى تكلفة المعدات أو الزي المدرسي.

منحة أساسيات المدرسة الابتدائية

توفر هذه المنحة ما يصل إلى 500 دولار لكل طفل سنويًا لمساعدة أطفال المدارس الابتدائية في النفقات المتعلقة بالمدرسة، بما في ذلك الرسوم والرحلات والقرطاسية والزي الرسمي والمعدات.

منحة أساسيات المدرسة الثانوية

تقدم هذه المنحة ما يصل إلى 900 دولار لكل طفل سنويًا لدعم طلاب المدارس الثانوية في النفقات المتعلقة بالمدرسة، بما في ذلك المعدات والدروس الخصوصية والزي الرسمي والرسوم والرحلات والقرطاسية.

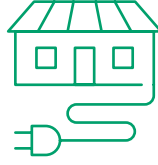
منحة الأساسيات التعليمية العليا

تُقدّم هذه المنحة مساعدة مالية تصل إلى 1200 دولار أمريكي سنويًا لتغطية تكاليف التعليم العالي للمستأجرين المسجلين في معاهد التعليم الفني والتقني (TAFE)، أو الجامعات، أو الكليات الخاصة، أو الدورات المهنية. يُمكن استخدام الأموال لتغطية تكاليف المعدات، والرسوم، والأدوات، والزي الرسمي للتدريب العملي، والقرطاسية اللازمة للدورة.

الأحداث والأنشطة

تنظم Evolve Housing فعاليات وأنشطة على مدار العام، بما في ذلك برنامج العطلة المدرسية KidZonia، وورش عمل الحديقة المجتمعية، ونادي القهوة للسيدات، والأمهات والأطفال وغير ذلك الكثير.





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 تحديًا.

تعاونت إيفولف هاوسينج مع ماي كونيك MyConnect لإدارة هذه الخدمة معك مجانًا. تواصل مع مدير الإسكان لمزيد من التفاصيل.

myconnect®
a really smart move

SERVICE

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/



التوعية حول الحرائق

السلامة والوقاية من الحرائق في المنزل

الأسباب الشائعة للحرائق في المنزل هي السخانات والمجائر 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: frv.vic.gov.au



القمامة وإعادة التدوير

يقوم كل مجلس محلي بتوفير براميل النفايات للمنازل في منطقته. تشير ألوان غطاء الصندوق إلى نوع القمامة أو إعادة التدوير التي تضعها في هذا البرميل. يمكن للمجالس استخدام أنظمة مختلفة لبراميل القمامة وإعادة التدوير الخاصة بها. يرجى مراجعة موقع المجلس المحلي الخاص بك للحصول على معلومات حول الأيام التي تكون فيها مجموعات القمامة في شارعك.

بشكل عام، الألوان الرئيسية الثلاثة هي:

غطاء سلة المهملات الأحمر

نفايات منزلية غير قابلة لإعادة التدوير، مثل الطعام والأكياس والأغلفة البلاستيكية والإسفنجة والحفاضات والأواني وغيرها من النفايات المنزلية غير القابلة لإعادة التدوير.

غطاء سلة مهملات أخضر

قصاصات الحدائق، أوراق الشجر، أزهارها المقطوفة، أغصانها وفروعها. ضعها في أكياس بلاستيكية فضفاضة.

غطاء سلة مهملات أصفر

الزجاجات البلاستيكية، الأحواض، والحاويات، والزجاجات والمرطبات، والورق والكرتون، والعلب المعدنية والقصديرية، وعلب الحليب والعصائر. يُرجى عدم استخدام الأكياس البلاستيكية.

العفن المنزلي

يتكوّن العفن عند وجود رطوبة عالية. هناك عدة طرق للحد من تراكم العفن في المنزل. دع الهواء والضوء يدخلان لتقليل الرطوبة، خاصةً في الحمام والمطبخ. استخدم مراوح الشفط لتفتيت البخار المسبب للعفن. تأكد من جفاف الملابس قبل وضعها في خزانة الملابس.





07

الدليل

تواصل مع مجلسك المحلي

يسكن مستأجرو إيفولف هاوسينج في مناطق مختلفة تابعة للمجالس المحلية. للتواصل مع مجتمعك المحلي ومعرفة آخر المستجدات في حيّك، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بهم أو تواصل معهم عبر رقم الهاتف المُقدّم.

معلومات الاتصال بمنطقة المجلس المحلي		
الهاتف	الموقع الإلكتروني/البريد الإلكتروني	المجلس
03 9243 8888	mvcc.vic.gov.au council@mvcc.vic.gov.au	مجلس مدينة Moonee Valley
03 9249 4000	brimbank.vic.gov.au info@brimbank.vic.gov.au	مجلس مدينة Brimbank
03 9205 2200	hume.vic.gov.au contactus@hume.vic.gov.au	مجلس مدينة Hume
03 9705 5200	casey.vic.gov.au caseycc@casey.vic.gov.au	مجلس مدينة Casey
03 9490 4222	banyule.vic.gov.au enquiries@banyule.vic.gov.au	مجلس مدينة Banyule
1300 023 411	wyndham.vic.gov.au mail@wyndham.vic.gov.au	مجلس مدينة Wyndham

خدمات الدعم

فيما يلي قائمة بالمنظمات التي قد تساعدك في تلبية احتياجاتك من الدعم. إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة في الانضمام إلى هذه الخدمات، يُرجى الاتصال على الرقم 1800963865 وطلب التحدث مع أحد أعضاء فريق مسارات الدعم

المجتمع العام	
131 444 crimestoppersvic.com.au/report-a-crime	خط مساعدة الشرطة للإبلاغ عن جريمة
1800 737 732	خط العنف المنزلي - مشورة وإحالة للنساء
13 12 78	خدمة طوارئ حماية الطفل بعد ساعات العمل لإبلاغ عن الاشتباه في تعرّض طفل للخطر
(03) 8873 5288 salvationarmy.org.au	- Salvation Army دعم للأشخاص في الضائقة
Lifeline Australia الأزمات على مدار 24 ساعة والوقاية من الانتحار	Lifeline Australia - خدمة مساعدة في الأزمات ومنع الانتحار، 24 ساعة
1300 224 636 beyondblue.org.au	- Beyond Blue دعم الصحة النفسية
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 246 545 ewon.com.au	محقق الشكاوى لقطاع الطاقة والمياه - خدمة مجانية ومستقلة لتسوية النزاعات المتعلقة بخدمات الطاقة والغاز وبعض خدمات المياه
1800 011 511	خط رعاية الصحة العقلية

Housing and tenancy	
1800 693 865 evolvehousing.com.au	Evolve Housing
1800 068 860 tenantsvic.org.au	Tenants Victoria
13 14 50 tisonational.gov.au	خدمة الترجمة التحريرية والشفهية
1300 792 387 legalaid.vic.gov.au	هيئة المساعدة القانونية بفكتوريا Victoria Legal Aid
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	
1300 575 847 tisonational.gov.au/contact-us	خدمة الترجمة المجانية (FIS)

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

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.

يمكن الاطلاع على كل سياساتنا عبر موقعنا الإلكتروني : evolvehousing.com.au/vic/im-a-resident/v-tenancy-information/ | **i**

ملحوظات

[illegible]

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 2025

ليبيّة

شركة Evolve Housing تهتم بالبيئة.

تمت طباعة هذا الكتيب على ورق معتمد من FSR® ويمكن إرجاعه إلى مصادر معتمدة





مجتمعات مزدهرة للجميع

معلومات الاتصال

1/16 HOLMES ROAD, MOONEE PONDS, VIC, 3039

TELEPHONE: 1800 693 865 · EVOLVEHOUSING.COM.AU/VIC · EMAIL: INFO@EVOLVEHOUSING.COM.AU

EVOLVE HOUSING VIC LTD. ACN 642 703 615 ABN: 99 642 703 615

Social media: @ [evolvehousing](#) [f](#) [evolvehousing](#)