

كتيب المستأجرين

ccha
Cardiff Community Housing Association
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd



مرحبا بك في منزلك الجديد

إذا احتجت الحصول على هذه المعلومة مطبوعة بالخط الكبير أو بلغة برايل أو مترجمة إلى لغتك الأم ، فيرجى منك إعلامنا بذلك.

وإذا كنت تحتاج الحصول على مترجم لمساعدتك في التحدث معنا ، فيمكننا اتخاذ الترتيبات اللازمة حول هذا الأمر.

للإبلاغ عن السلوك المعادي للمجتمع ، فيرجى منك الاتصال على رقم الهاتف **029 2046 8490** أو مراسلة البريد الإلكتروني info@ccha.org.uk ويمكنك عدم الإفصاح عن هويتك الشخصية.

الساعات الخارجة عن مواعيد العمل الرسمية

إذا كنت تحتاج إجراء التوصيلات الطارئة خارج ساعات العمل الرسمية ، فيرجى منك الاتصال على رقم الهاتف **0300 123 1091**

ويتوجب الاتصال بهذا الرقم في الحالات الطارئة فقط. ويرجى منك عدم الاتصال بهذا الرقم في الحالات غير الطارئة.

وللحصول على الخدمات الأخرى ، فيرجى منك الاتصال على الأرقام الهاتفية التالية:

النصيحة حول الأموال **029 2046 8493**

الوظائف والتوظيف والتدريب والدعم

029 2056 8417

للمشاركة **029 2046 8496**

يحتوي هذا الكتيب على كافة المعلومات التي تحتاج أن تعرفها حول العيش في مسكنك. ولقد تم تقسيم هذا الكتيب إلى أقسام سهلة ، ويحتوي الكتيب أيضا على تفاصيل تتعلق بمستوى الخدمة التي يمكن أن تتوقع الحصول عليها منا ، وكذلك على الأمور التي نتوقع منك القيام بها.

كيف يمكنك الاتصال بنا

إذا كان لديك أي سؤال أو إذا احتجت الحصول على المزيد من المعلومات ، فيرجى منك الاتصال بنا باستخدام إحدى الوسائل التالية:

- اتصل بفريق خدمات العملاء على رقم الهاتف **029 2046 8490** الذي سيستطيع مساعدتك في الاستفسارات العامة وحجز مواعيد التوصيلات والمواعيد الأخرى لك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني: info@ccha.org.uk
- زيارة موقعنا الإلكتروني: www.ccha.org.uk
- زيارة مكتب خدمات العملاء الواقع في Callaghan House, 50 Meteor Street, Adamsdown, Cardiff وساعات عملنا الرسمية هي من أيام الاثنين إلى أيام الجمع من الساعة 9 صباحا إلى الساعة 4:30 عصرا

الفهرس

تتوفر هذه الوثيقة بالخط الكبير أو على هيئة صوتية أو مترجمة إلى لغات أخرى. وإذا رغبت بأن يتم شرح أو ترجمة أي من هذه المعلومات ، فيرجى منك إعلامنا بذلك. وإذا كنت تفضل أن نتحدث معك بلغتك الأم ، فيمكننا اتخاذ الترتيبات اللازمة لحجز خدمة المترجم.

7	حول مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA
9	معايير خدمة عملائنا
10	إيجارك
17	الانتقال للعيش في المسكن
21	الإسكان المخصص للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاما
25	التصليحات
33	التغييرات الطارئة على اتفاقية إيجارك
35	العيش في مسكنك
47	الانتقال بين المنازل
51	الانتقال خارج المنزل
54	الخدمات الأخرى – أكثر من مجرد منزل
57	الدعم والنصيحة حول الأموال
60	المشاركة
63	الشكاوي والشكر
65	السرية

حول مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA

تقوم مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بتزويد المنازل في كارديف Cardiff منذ ما يزيد عن 40 عاماً.

فنحن نمتلك ونقوم بإدارة 3000 مسكناً بما في ذلك الشقق والمنازل والمنازل المخصصة للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاماً.

ونحن نهدف إلى توفير مساكن وخدمات ممتازة وخلق المجتمعات التي يرغب الأشخاص العيش فيها.

ونحن منظمة غير ربحية مسجلة ونخضع لمراقبة الحكومة الويلزية.

مجلس إدارتنا

يشرف مجلس الإدارة على إدارة المنظمة ، ويلتزم مجلس الإدارة بضمان قيامنا بتوفير منازل وخدمات عالية الجودة.

ويتألف مجلس الإدارة من أشخاص يلتقون مع فرق إدارتنا على نحو منتظم لمناقشة كيفية أدائنا ولاتخاذ القرارات حول توجهاتنا المستقبلية.

المساهمون

يمكن أن يصبح جميع المستأجرون مساهمين. ويرجى منك الاتصال بنا للحصول على نموذج الطلب. ويتم تحديد الأسهم حيث يحصل كل شخص على سهم واحد وقيمته جنبه إسترليني واحد.

وتتم دعوة جميع المساهمين لحضور الاجتماعات العامة السنوية ليتمكنوا من التصويت على المجالات المتعلقة بعمل الشركة بما في ذلك تعديل حساباتنا وانتخاب أعضاء مجلس الإدارة.

الضمان المعطى إلى المستأجرين

ولقد نشرت الحكومة الويلزية هذا الضمان الذي ينص على الخدمات التي يمكن أن تتوقع الحصول عليها من المؤسسة الإسكانية ، وعلى الأمور التي يتوجب عليك القيام بها إذا شعرت بعدم التزام المؤسسة الإسكانية بالضمان المعطى. وتتوفر نسخة من هذا الضمان عند الطلب ، وكذلك يمكنك الاطلاع عليها عن طريق زيارة موقعنا الإلكتروني.



معايير خدمة عملائنا

نحن نسعى نحو تقديم خدمة عملاء ممتازة

- **أشياء متوقعة من المستأجر:**
 - إعطائنا المعلومات التي نحتاجها لنتمكن من مساعدتك
 - التعامل مع جميع موظفينا بطريقة لائقة وبمنتهى الاحترام
 - المحافظة على جميع المواعيد التي نحجزها معك. وإذا رغبت بتغيير حجز موعد ، فيرجى منك إعلامنا بذلك بفترة مسبقه قدر الإمكان
 - مساعدتنا في التحسن عن طريق إعطائنا آرائك واقتراحاتك
 - السماح لنا بالدخول إلى مسكنك عند الطلب ، على سبيل المثال: لصيانة الغاز أو لإجراء التفقدات اللازمة حول الكهرباء ولإجراء تفقدات السلامة الأخرى.
 - إذا قمت بأعمال التحسينات في مسكنك ، على سبيل المثال: تركيب أرضية جديدة أو تركيب مطبخ جديد ، فسيتم اعتبارك مسؤولاً عن هذه التحسينات ولن يقوم البرنامج المخطط بتغطيتها
 - سيتم الزامك بدفع التكاليف أو سيتم الطلب منك إزالة جميع الأغراض غير المتوافقة مع المعايير عند مغادرتك للمسكن. وقد لا يسمح لك بالانتقال خارج المسكن اذا لم تقم بإعادة المسكن إلى وضعيتها السابقة عند بداية التأجير ، أو قد يتم الزامك بدفع التكاليف المترتبة عن إعادة المسكن إلى وضعيته السابقة.
- **أشياء التي يستطيع المستأجر أن يتوقع الحصول عليها من المنظمة:**
 - يمكنك التواصل معنا بواسطة الرسائل البريدية أو الهاتف أو الرسائل الإلكترونية أو عن طريق زيارتنا شخصياً أو عن طريق الاطلاع على موقعنا الإلكتروني.
- إذا قمت بمراسلتنا فسنقوم بالرد على الرسائل البريدية خلال 10 أيام عمل ، وسنقوم بإرسال إشعار الكتروني عند استلامنا للرسائل الإلكترونية خلال ثلاثة أيام عمل.
- إذا قمت بالاتصال بنا عبر الهاتف ، فسندرد على مكالمتك على الفور وبطريقة مؤدبة ، وسنقوم على الدوام بإعطائك اسم الشخص الذي نتحدث معه.
- في حالة عدم تواجد الموظف الذي ترغب بالتحدث معه عبر الهاتف ، فسيقوم احد الموظفين الآخرين بمساعدتك في استفسارك عند الإمكان أو سيقوم بكتابة رسالة إلى الموظف الذي ترغب بالتحدث معه.
- إذا تركت رسالة هاتفية ، فإننا نهدف بأن نرد عليك في يوم العمل التالي
- سنحافظ على مواعيدنا معك ، ولكن اذا طرأت ظروف غير متوقعة تمنعنا من المحافظة على الموعد ، فسنقوم بإعلامك بذلك وترتيب حجز موعد بديل في اقرب وقت ممكن.
- سنقوم بزيارتك في المنزل اذا رغبت بذلك ، أو يمكنك حجز الموعد في مكتبنا
- سنضمن حمل جميع الموظفين لبطاقات إثبات الهوية والتصرف معك بطريقة مهنية
- سنلتزم مع الأطر الزمنية المحددة في سياستنا المتعلقة بكيفية التعامل مع الشكاوي
- سنقدم المعلومات المنتظمة حول مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA وخدماتنا من خلال كتيب المستأجر والرسائل الإخبارية والتقرير السنوي والنشرات والموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
- سنقوم بتوفير المعلومات بهيئات ولغات مختلفة عند الطلب ، ويمكننا توفير خدمات الترجمة عند الحاجة.

كيفية الدفع

أنت مسؤولا عن دفع مبالغ الإيجار المترتبة كل يوم اثنين مقدما.

رغبت بدفع مبالغ الإيجار في أي وقت آخر ،
نا ترتيب هذا الأمر ولكن يتوجب عليك دفع مبلغ
ار مقدما

ستلم بطاقة مبالغ الإيجار عند بدء سريان عقد
ك.

ويمكنك دفع مبالغ الإيجار المترتبة عليك باستخدام
احدى الوسائل التالية:

1. عن طريق الهاتف باستخدام بطاقة الائتمان المصرفي ، ويرجى منك الاتصال على رقم الهاتف 029 2046 8490 والضغط على الخيار 1 للتحدث مع خدمة العملاء
2. عن طريق الإنترنت وزيارة الموقع الإلكتروني: www.ccha.org.uk
3. نقدا أو عن طريق الشيك باستخدام أكشاك الدفع الذاتية الموجودة في مكتب خدمات العملاء
4. في أي متجر أو مكتب بريد توجد فيه خدمة نقطة الدفع Pay Point
5. عن طريق التحويل البنكي المباشر: حيث سنقوم باحتساب دفعتك الشهرية وسنطلب الحصول على الدفعة مباشرة من بنكك شهريا. ويرجى منك الاتصال بنا على رقم الهاتف 029 2046 8490 للحصول على نموذج التحويل البنكي المباشر
6. التحويل المباشر للمعونة الإسكانية: اذا كنت تستلم المعونة الإسكانية ، فيمكنك أن تطلب من البلدية بأن تدفع المعونة الإسكانية مباشرة في حسابنا بدلا من إرسال البلدية اليك شيك أو امر دفع شهري
7. عن طريق استخدام البطاقة الائتمانية وإعطائها مباشرة إلى موظف الإسكان أو فريق خدمات العملاء.

المعونة المالية العامة Universal Credit – المساعدة التي تحصل عليها في دفع مبالغ الإيجار المستحقة عليك

إذا كنت عاطلا عن العمل أو من ذوي الدخل المنخفض ، فقد تكون مؤهلا للحصول على المساعدة في دفع مبالغ الإيجار المستحقة عليك.

وتعتبر المعونة المالية العامة Universal Credit بأنها دفعة شهرية يتم دفعها إلى الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 إلى 65 عاما وستحل هذه المعونة المالية العامة محل المعونات المالية الستة القائمة وهي:

- علاوة الباحث عن العمل القائمة على الدخل
- علاوة الدعم والتوظيف المتعلقة بالدخل
- دعم الدخل
- ائتمان ضريبة الطفل
- ائتمان ضريبة العمل
- المعونة الإسكانية

وسيتم دفع المعونة المالية العامة Universal Credit في الحساب البنكي شهريا. وقد يستغرق هذا الأمر عدة أسابيع بعد تقديمك طلب للحصول على دفعتك الأولى.

وستشتمل دفعة المعونة المالية العامة Universal Credit مبالغ مالية لمساعدتك على دفع مبلغ الإيجار المستحق عليك. ويتوجب عليك دفع هذا المبلغ مباشرة لنا بصفتنا مالك العقار.

وإذا احتجت الحصول على المساعدة أو النصيحة حول كيفية تقديم طلب للحصول على المعونة المالية العامة Universal Credit ، فيرجى منك الاتصال مع فريق خدمات العملاء على رقم الهاتف 029 2046 8490.



UC Universal Credit

سنرسل اليك كشف حساب الإيجار كل ستة اشهر على الأقل ، وسيحتوي هذا الكشف على التفاصيل المتعلقة برسوم إيجارك والدفعات التي استلمناها في حساب إيجارك. وإذا كان لديك أية استفسارات حول كشف حساب إيجارك ، فيرجى منك الاتصال بنا مباشرة.

الأسباب الجيدة لعدم التأخر في دفع مبالغ الإيجار المستحقة

يوجد العديد من الأسباب لتفادي التأخر في دفع مبالغ الإيجار المستحقة أو لحل هذه المشكلة في أسرع وقت ممكن. حيث يمكن أن يؤدي التأخر في دفع مبالغ الإيجار المستحقة إلى:

- فقدانك لمسكنك
- منعك من الانتقال إلى مسكن اخر أو إعادة إسكانك في المساكن العائدة لمؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA أو لبلدية كارديف Cardiff أو أي مؤسسة إسكانية أخرى
- سيؤثر على مقدرتك في الحصول على القروض البنكية في المستقبل اذا كنت خاضعا لأمر صادر من المحكمة
- سيؤثر على حقوقك المتعلقة بتبادل مسكنك

رسوم الخدمة

إذا كنت تعيش في احد المساكن التي نقدم فيها الخدمات الإضافية ، فسيشتمل مبلغ الإيجار الذي تدفعه على رسوم هذه الخدمات. ويتم تحصيل رسوم الخدمات لسداد التكاليف الناجمة عن توفير هذه الخدمات في المبنى.

وتحتوي اتفاقية إيجارك على تفاصيل الأمور التي تستطيع أو لا تستطيع مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA احتساب الرسوم لقائها والتي تشتمل عادة على ما يلي:

- أعمال البستنة والتنظيف في المناطق المشتركة وصيانة مكان اصطافاف السيارات
- أعمال التصليحات في المناطق المشتركة والإنارة والتدفئة
- نظام دخول الأبواب المشتركة والمساعد وأماكن غسيل الملابس

وتختلف قيمة رسوم الخدمات اعتمادا على التكاليف الفعلية أو التقديرية لتوفير هذه الخدمات ، وسيتم تقسيم قيمة هذه الرسوم على كافة المستأجرين الذين يحصلون عليها.

وسنقوم في نهاية كل سنة مالية بمقارنة التكاليف المترتبة على توفير هذه الخدمات مقارنة مع التقديرات الأصلية. فإذا قمنا بإنفاق مبالغ تفوق التقديرات ، فسيؤدي هذا الأمر إلى وجود عجز في الميزانية ، وستتم إضافة هذا المبلغ إلى رسوم الخدمة المتوجب دفعها في السنة المقبلة. إما إذا قمنا بإنفاق مبالغ تقل عن التقديرات ، فسيؤدي هذا الأمر إلى وجود فائض في الميزانية وسيتم خصم قيمة الفائض من رسوم الخدمة المتوجب دفعها في السنة المقبل.

معايير الخدمة: الإيجار

الأمور التي نتوقع من المستأجر القيام بها:

- دفع مبالغ الإيجار ورسوم الخدمة (أن وجدت) المترتبة عليك

الأمور التي سنقوم بها :

- توفير عدة وسائل لدفع مبالغ الإيجار المستحقة
- إرسال كشف حساب الإيجار اليك مرة واحدة كل ستة اشهر على الأقل
- إخبارك حول كيفية مقارنة مبالغ الإيجار المستحقة في مساكننا مقارنة مع مبالغ الإيجار المستحقة عند أصحاب العقارات الأخرى
- مراسلتك وإخبارك حول أية زيادة سنوية قبل شهر واحد على الأقل من فرضها
- إخبارك كيفية احتسابنا لرسوم الخدمات المستحقة عليك ، وإعطائك الفرصة لإبداء آرائك قبل قيامنا بفرض رسوم جديدة
- مساعدتك في تعبئة نماذج الحصول على المعونات الإسكانية وإحالتك إلى الوكالات المستقلة التي تقدم النصائح حول الأموال
- تقديم خدمة النصيحة المجانية حول الأموال
- التعامل مع معلوماتك الشخصية والمالية بمنتهى السرية
- وضع خطط واقعية لسداد المبالغ المستحقة إذا تأخرت في دفع مبالغ الإيجار
- المحافظة على إبقائك على اطلاع حول كافة الإجراءات التي يتوجب علينا اتخاذها إذا تأخرت في دفع مبالغ الإيجار المستحقة عليك ، وسنشجعك على الحضور إلى جلسات الاستماع في المحكمة إذا دعت الضرورة إلى اتخاذ الإجراء القانوني بحقك.

المعونة الإسكانية

إذا كان دخلك منخفضا أو إذا كنت تبلغ سن التقاعد ، فقد تكون مؤهلا للحصول على المعونة الإسكانية لمساعدتك في دفع مبلغ الإيجار المستحق عليك.

ونحن نستطيع مساعدتك في تعبئة نموذج طلب الحصول على المعونة الإسكانية وكذلك في حجز موعد لك للذهاب إلى مكتب النصيحة والاستشارة أو يمكنك الاتصال مع قسم المعونة الإسكانية في بلدية كارديف Cardiff مباشرة.

وإذا كنت تحصل على المعونة الإسكانية ، فيرجى منك التأكد من تعبئة كافة النماذج أو طلبات الحصول على معلومات على الفور (أو خلال 28 يوما) لتفادي وقوع أية مشكلات تتعلق بطبلك. وسيؤدي عدم قيامك بهذا الأمر إلى تأخير حصولك على الدفعات وبالتالي تأخيرك في دفع مبالغ الإيجار المستحقة عليك.

ويتوجب عليك إعلام البلدية حول كافة التغييرات الطارئة على ظروفك على الفور بما في ذلك:

- التغييرات الطارئة على دخلك
- التغييرات الطارئة على مدخراتك
- الأشخاص الذين سيعيشون معك
- الأشخاص الذين سيغادرون المنزل
- الأطفال الذين سيبلغ عمرهم 18 عاما
- الأطفال الذين يذهبون إلى الكلية

ويمكنك إعادة إرسال المعلومات المتعلقة بهذا الطلب عن طريق:

- إعطائنا نموذج طلبك ، وسنقوم بأخذ نسخة عن هذا الطلب لإثبات بأنه تمت تعبئته بالكامل، ثم سنقوم بإرساله إلى البلدية مجانا.
- تسليمه إلى البلدية باليد وطلب الحصول على إشعار بالاستلام
- إرسال الطلب بواسطة البريد المسجل في مكتب البريد

ضريبة البلدية

تحدد بلدية كارديف Cardiff ضريبة البلدية التي يتوجب عليك دفعها ، ويتوجب دفع هذه الضريبة إلى البلدية.

وإذا كنت تحصل على المعونات المالية أو إذا كان دخلك منخفضا أو إذا كنت في سن التقاعد ، فقد تكون مؤهلا للحصول على المساعدة في دفع ضريبة البلدية. ولمعرفة المزيد من المعلومات حول هذا الأمر ، يرجى منك الاتصال بالبلدية مباشرة على رقم الهاتف 2087 029 2087

رسوم المياه

تحدد شركة المياه الويلزية رسوم المياه التي يتوجب عليك دفعها ، ويتوجب دفع هذه الرسوم إلى هذه الشركة.

ويتم فرض بعض الاستثناءات على هذا الأمر في العديد من الخطط المشتركة والتي يتم فيها دفع رسوم المياه إلينا. وسيتم إعلامك حول هذا الأمر عندما تنتقل إلى مسكنك الجديد.



الانتقال للعيش في المسكن

الأمر التي نتوقع من المستأجر القيام بها

عندما تنتقل للعيش إلى مسكنك الجديد ، فإننا نتوقع منك القيام بالأمر التالية على الفور:

- إذا كان المسكن الذي ستنتقل للعيش فيه يحتوي على إمدادات الغاز ، فسيتم قطع الإمدادات من العداد بواسطة قفل عندما تنتقل للعيش في المسكن.

مما يعني بأنك لن تكون قادرا على استخدام المعدات المركبة. وبعد اتخاذ الترتيبات اللازمة والمتعلقة بإمدادات الغاز والكهرباء في مسكنك ، فيرجى منك الاتصال بنا لحجز موعد لتفقد الإمدادات وسيقوم المتعهدين بإزالة القفل الموجود على الإمدادات.

- إذا كنت تمتلك موقد الطبخ الذي يعمل على الغاز ، فيتوجب عليك اتخاذ الترتيبات اللازمة حول قيام مهندس حاصل على شهادة سلامة الغاز بإيصال إمداد الغاز إلى موقد الطبخ

- قيامك بإخبار جميع الأشخاص حول عنوان سكنك الجديد بما في ذلك الطبيب العام ، طبيب الأسنان ، البنك ، شركة الهاتف ، قسم ضريبة البلدية في بلدية كارديف Cardiff. وإذا كنت تحصل على أية معونات مالية ، فيتوجب عليك إخبار قسم العمل والمعاشات بعنوان سكنك الجديد

- التحدث مع فريق النصيحة والمساعدة حول الأموال إذا كانت لديك أية استفسارات أو إذا كنت تحتاج الحصول على المساعدة في الميزانية أو كيفية التعامل مع أموالك. وتتوفر أيضا المزيد من الخدمات للمساعدة في عقد الإيجار.



معايير الخدمة : عند الانتقال إلى المسكن

يمكنك توقع الحصول على الأمور التالية عند انتقالك للعيش في المسكن:

- سيتم تنظيف المسكن بما في ذلك العلية ومنطقة التخزين وسيكون خاليا من النفايات
- سيتم تنظيف تركيبات المطبخ والحمام وستكون في وضعية عمل جيدة
- سيتم تنظيف الحديقة من النفايات ، وسيتم التأكد من أمان جميع الأسوار والممرات والجدران
- سيتم تفقد جميع التركيبات الكهربائية
- سيتم اختبار جميع أجهزة تعقب انبعاث الدخان
- سيتم التأكد من صلاحية جميع النوافذ الزجاجية والأبواب
- سنقوم بإطلاعك حول مكان وجود قفل إمدادات المياه ، وصندوق الأسلاك والفيوزات وعداد الكهرباء وعداد الغاز
- سيتم وضع قفل على إمدادات الغاز في مسكنك عند انتقالك إلى المسكن. وبعد قيامك باتخاذ الترتيبات اللازمة لإيصال الإمدادات إلى المسكن ، فيرجى منك الاتصال بنا لإزالة القفل وإكمال أعمال التفقد والصيانة.

وسنتصل بك خلال ستة أسابيع من انتقالك للعيش في المسكن لتفقد وضعك. وسنتأكد في ذلك الوقت فيما إذا دعت الحاجة لإجراء أعمال التصليحات أو إذا كنت تحتاج الحصول على المساعدة أو النصيحة حول كيفية دفع مبالغ الإيجار المترتبة عليك أو كيفية العيش في منزلك ومعرفة مدى رضاك حول مسكنك الجديد.

وقد يتم إجراء بعض الأعمال الأخرى بعد انتقالك للعيش في المسكن ، على سبيل المثال: إجراء أعمال التصليحات الصغرى. وسيتم شرحها عندما تقوم بمعاينة مسكنك الجديد.

وسيتم إعطائك نسخة حديثة من سجل سلامة الغاز للعائد لصاحب العقار LGSR وتقرير حول وضع التركيبات الكهربائية المنزلية ، وشهادة أداء الطاقة خلال 28 يوما من تاريخ بدء استئجارك للمسكن.

عليك دفع التكاليف المترتبة عن استبدال قفل الباب والتي قد تكون باهظة للغاية.

- يرجى التأكد من معرفتك لكيفية إطفاء إمدادات الغاز والكهرباء في حالات الطوارئ. ويرجى التأكد من معرفتك لمسارب الهروب في حالة نشوب حريق في المسكن.
- الحصول على بوليصة تأمين لمحتويات المسكن
- إذا حصلت على دليل المسكن ، فيرجى منك الاطلاع على هذا الدليل لمعرفة المعلومات الواردة فيه.

• إذا كنت مؤهلا للحصول على المعونة الإسكانية أو لتقديم طلب للحصول على المعونة الإسكانية العامة لمساعدتك في دفع مبلغ الإيجار المستحق عليك ، فيرجى منك الاتصال مع قسم المعونة الإسكانية في بلدية كارديف Cardiff . ويمكننا مساعدتك في تعبئة نموذج الطلب عند توقيعك على اتفاقية الإيجار. وإذا كنت تقدم الطلب على نحو مباشر ، فيرجى منك القيام بهذا الأمر على نحو فوري أو سيطراً للتأخير على استلامك للدفعات. ويرجى منك أن تطلب الحصول على إشعار بالاستلام من البلدية عند قيامك بتقديم الطلب

• يرجى التأكد من معرفتك لكيفية استخدام المياه الساخنة ونظام التدفئة المركزية. وإذا كنت تمتلك تدفئة غير ظاهرة ، فيرجى التأكد من عدم تركها مشتعلة على الدوام

• التأكد من عدم وجود أية أضرار على كافة التركيبات والإعدادات وضمن صلاحية عملها. وإذا كان الوضع خلاف ذلك ، فيرجى منك إعلامنا على الفور حول هذا الأمر.

• التأكد من امتلاكك لنسخة إضافية من المفاتيح. وإذا أضعت المفاتيح ، فسيوجب



الإسكان المخصص للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاماً

يوجد لدينا مجموعة واسعة من المساكن المتوفرة والمخصصة للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاماً.

تتألف هذه المباني من شقق تحتوي على غرفة نوم واحدة أو غرفتي نوم. وتحتوي بعض المباني على منطقة مشتركة لغسيل الملابس ومرافق الصالة. وتوفر هذه المباني مساكن آمنة ومؤمنة ومستقلة. وتحتوي معظم المواقع على مواقف لاصطفاف سيارات السكان ، وتعتبر هذه المواقف محدودة العدد ويتم إعطاؤها بناء على الأسبقية في الطلب.

وتحتوي بعض الخطط السكنية على أنظمة إنذار الطوارئ الموصولة بالكهرباء والتي تساعد على شعور المستأجرين بالأمان. ويمكن تفعيل أجهزة الإنذار عن طريق سحب الأحبال لقرع جرس الإنذار أو لطلب الحصول على المساعدة اذا شعرت بتوعك صحي أو اذا تعرضت لحادث ما ، على سبيل المثال: الوقوع على الأرض.



معايير الخدمة للمساكن المخصصة للمستأجرين الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاما

- عندما تعيش في المسكن المخصص للمستأجرين الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاما ، فسنقوم بالأمور التالية:
- إعطائك المعلومات الواضحة حول الخدمات المتوفرة والتكاليف المترتبة عليها قبل انتقالك للسكن في المسكن
- مساعدتك في العثور على التمويل اللازم لسداد هذه التكاليف اذا كنت مؤهلا للحصول عليها
- مساعدتك في العثور على الحلول اللازمة لتكييف مسكنك وللمساعدتك في الانتقال إلى مسكن اخر اكثر ملاءمة اذا كان سيساعدك هذا الأمر في المحافظة على استقلاليتك (القيام بالأمور بنفسك).
- استشارتك حول الخدمات التي تحصل عليها واخذ آرائك بعين الاعتبار عند التفكير بإجراء أية تغييرات على هذه الخدمات
- اذا كنت تعيش في مسكن يحتوي على نظام الإنذار الكهربائي، فسنقوم بالأمور التالية:
- ضمان مراقبة خدمة تيليكير كارديف Telecare Cardiff لأجهزة الإنذار على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع

- ستقوم خدمة تيليكير كارديف Telecare Cardiff اذا دعت الضرورة بالاتصال بأحد أفراد العائلة وإعلام خدمات الطوارئ أو إرسال الموظف المناوب لمساعدتك في حالات الطوارئ
- إعطائك جهاز إنذار متنقل اذا كنت معرضا لخطر السقوط أو اذا شعرت بالتوعك الصحي الشديد لفترة زمنية . وسيتم إعطائك جهاز الإنذار المتنقل الأول مجانا ، وسيتم احتساب رسوم مقابل الوحدات البديلة لجهاز الإنذار ومقدارها 35 جنيه إسترليني. ويرجى الملاحظة بأنه يتوجب عليك اختبار جهاز الإنذار المتنقل مرة واحدة في الشهر عن طريق الضغط على الزر الأحمر.
- ضمان صلاحية عمل أحبال الإنذار التي يتم سحبها والموجودة في شفتك عن طريق اختبار هذه الأحبال كل ستة اشهر. وسيقوم موظف الإسكان المسؤول عنك بإجراء هذه الاختبارات.
- يرجى الملاحظة بأنك تستطيع اختبار جهاز الإنذار المتنقل أو الإنذار العامل عن طريق الأحبال المسحوبة في أي وقت من الأوقات عن طريق سحبها (يرجى منك إعلام الشركة التي قامت بتزويدك بجهاز الإنذار المتنقل أو الأحبال التي يتم سحبها بأنك ستقوم باختبار هذه الأجهزة قبل إجراء الاختبار الفعلي)

إنذارات الطوارئ

سيتم احتساب رسوم مقابل مراقبة نظام إنذار الطوارئ ولاستجابة الموظف المتنقل في حالات الطوارئ. ولا تقوم المعونة الإسكانية بتغطية تكاليف رسوم هذه الخدمة. ويتوجب عليك دفع الرسوم الأسبوعية لهذه الخدمات إلا اذا كنت مؤهلا للحصول على التمويل من هيئة دعم الأشخاص Supporting People. وتعتمد فئة الأهلية على عمرك وفيما اذا كنت تحتاج الحصول على جهاز الإنذار أم لا.

وسيستطيع موظف الإسكان المسؤول عنك أن يناقش معك فيما اذا كنت مؤهلا للحصول على التمويل ، وسيساعدك أيضا على تعبئة نموذج الطلب.

الأمن

كما هو الحال بالنسبة لجميع المباني المؤلفة من الشقق ، فيعتبر الأمن من الأمور الهامة للغاية. ويعتبر جميع المستأجرين مسؤولين عن المحافظة على الأمن وذلك عن طريق:

- ضمان إغلاق جميع الأبواب المشتركة بإحكام
- عدم السماح بدخول الأشخاص غير المعروفين إلى داخل المبنى
- المحافظة على إغلاق الباب المؤدي إلى شفتك
- طلب الاطلاع على بطاقات إثبات الهوية على الدوام من المتعاقدين والموظفين العاملين في مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA

السلامة

تتعامل مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بمنتهى الجدية مع حماية سلامة المستأجرين. ونطلب من المستأجرين الحفاظ على السلامة في المباني عن طريق:

- ضمان خلو المناطق المشتركة والسلالم وإبلاغنا في حالة وجود أية عوائق فيها
- إخبارنا فيما اذا كنت تعتقد بانك ستواجه صعوبة في الهرب من المسكن في حالة نشوب حريق ما في شفتك ، لنتمكن من مساعدتك في الحفاظ على سلامتك. ويمكنك القيام بهذا الأمر عن طريق إعلام موظف الإسكان المسؤول عنك بهذا الأمر مباشرة أو عن طريق الاتصال مع فريق خدمات العملاء.
- إخبارنا في حالة وقوع أي مشكلة في المبنى أو اذا ساورك أي قلق حول الجيران لنتمكن من معالجة هذا الأمر بشكل سريع.



التصليحات

نحن مسؤولين عن القيام بمعظم أعمال التصليحات في مسكنك ، ونقوم بتوفير خدمة تصليحات متجاوبة عند الطلب لحل هذه المشكلات.

ما هي الأمور التي يعتبر المستأجر مسؤولاً عن القيام بها؟

- تركيب عمود هوائي للإرسال للتلفاز
- تغيير الفيوزات المنزلية
- أعمال السباكة في غسالة الملابس وغسالة الصحون
- المحافظة على ترتيب الحديقة
- المحافظة على المعدات الموجودة في المسكن
- استبدال المصابيح
- استبدال الأقفال عند فقدانك للمفاتيح وتزويدنا بمفاتيح إضافية
- استبدال مقاعد المراض المكسورة
- استبدال السدادات والسلاسل الموجودة في المغاسل وأحواض الاستحمام

كيف يمكنك الإبلاغ عن حاجتك لإجراء أعمال التصليحات

يمكنك الإبلاغ عن حاجتك لإجراء أعمال التصليحات عن طريق الاتصال على فريق خدمات العملاء على رقم الهاتف 029 2046 8490 أو عن طريق إرسال رسالة إلكترونية إلى العنوان التالي:

repairs@ccha.org.uk أو عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني www.ccha.org.uk أو عن طريق زيارة المكتب شخصياً أو عن طريق إرسال رسالة بريدية.

وإذا كنت تحتاج إلى إجراء أعمال التصليحات الطارئة خارج ساعات العمل الرسمية ، فيرجى منك الاتصال على رقم الهاتف 0300 123 1091 . ويعتبر هذا الرقم الهاتفي مخصص لحالات الطوارئ فقط.

القيام بأعمال التصليحات بنفسك

عند قيامك بأعمال التصليحات بنفسك فيتوجب عليك الحصول على الموافقة حول هذا الأمر . ويتوجب عليك القيام بأعمال التصليحات ضمن معايير جيدة واستخدام مواد مماثلة ذات جودة عالية. وفي حالة عدم قيامك بهذا الأمر ، فمن الممكن أن نقوم بأعمال التصليحات نيابة عنك وسيجب عليك دفع التكاليف المترتبة جراء ذلك. يرجى الملاحظة بأنه لا يتوجب عليك القيام بأعمال التصليحات المتعلقة بالغاز أو الكهرباء.

وإذا كنت غير متأكد حول هذا الأمر ، فيرجى منك الاتصال بنا للحصول على موافقتنا الخطية ، وكذلك لإعلامك حول جميع المواد المحتوية على الإسمنت الصخري (الأسبستوس) والموجودة في مسكنك.

ما هي أعمال التصليحات التي يتم احتساب رسوم لقاء القيام بها؟

إذا كنت ترغب بأن نقوم بأعمال التصليحات التي تعتبر ضمن مسؤولياتك ، فنقوم بهذه الأعمال ولكن سيتوجب عليك دفع التكاليف المترتبة لقاء هذه الأعمال. ويرجى منك الاتصال بنا لاتخاذ الترتيبات اللازمة للقيام بهذه الأعمال. وسنقوم بإعطائك تسعيرة حول هذه الأعمال والاتفاق على كيفية الدفع قبل أن نباشر العمل.

معايير الخدمة المتعلقة بأعمال التصليحات

عند قيامك بالإبلاغ عن أعمال التصليحات ، فسنقوم بما يلي:

- سنعرض عليك أن تختار بين المواعيد الصباحية أو المواعيد في فترة ما بعد الظهر لإجراء التصليحات. ويمكننا أيضا حجز المواعيد في الفترة المسائية من أيام الخميس والفترة الصباحية من أيام السبت عند التوافر
- سنرسل اليك تأكيد حول موعد إجراء أعمال التصليحات ، بالإضافة إلى رقم الإشارة العائد لهذه الأعمال

أوقات إجراء أعمال التصليحات

لقد حددنا أهداف تتعلق بفترة الانتظار القصوى إلى حين حصولك على أعمال التصليحات وحصولك على موعد مناسب لك لإجراء هذه التصليحات.



أعمال التصليحات الطارئة

فترة الاستجابة المستهدفة : خلال أربع ساعات

تعتبر أعمال التصليحات الطارئة بأنها أعمال التصليحات اللازمة لتفادي تعرض سلامتك والمنزل لأي خطر فوري. ويشتمل هذا الأمر على ما يلي:

- الأذخنة المنبعثة من أجهزة التدفئة
- انفجار أنابيب المياه أو صهاريج التخزين
- الأعطال الكهربائية
- وجود شخص عالق أو محتجز في المصعد الكهربائي
- الأعطال في جهاز إنذار الحريق
- الأعطال في جهاز الكشف عن انبعاث الدخان

يرجى التأكد من تواجدك في المنزل للسماح بدخول مقاولينا أو سيتم الزامك بدفع التكاليف الناجمة عن ذلك.

أعمال التصليحات والتفقد المبرمجة

توجد بعض الأشياء في منزلك التي يتوجب علينا صيانتها على نحو منتظم ، على سبيل المثال: أنظمة التدفئة المركزية العاملة على الغاز ، أجهزة الكشف عن انبعاث الدخان والتركيبات الكهربائية. وسيتم إعلامك حول برنامج الصيانة لمنزلك عند توقيعك على عقد الإيجار. ويتوجب عليك السماح بالدخول إلى مسكنك للقيام بهذه الخدمات عندما يتم الطلب منك ذلك ، ولنتمكن من إكمال أعمال الصيانة اللازمة. وسيؤدي عدم قيامك بهذا الأمر إلى اتخاذ الإجراءات القانونية بحقك وقد تفقد منزلك جراء ذلك.

التصليحات الكبرى

تشتمل أعمال التصليحات الكبرى على القيام بأعمال التصليحات على نطاق واسع ، على سبيل المثال: معالجة التعفن الجاف والرطوبة ، والقيام بأعمال السقالة والدهان وتركيب السقوف الجديدة. ويمكن أن تشتمل هذه الأعمال على القيام بأعمال واسعة النطاق التي قد تستغرق عدة أسابيع، وقد يتوجب عليك في بعض الحالات الانتقال من مسكنك على نحو مؤقت.

إذا احتاج مسكنك إجراء أعمال التصليحات الكبرى ، فسنقوم بما يلي:

- الاتفاق معك على كافة الخطط المتعلقة بمسكنك قبل البدء بالعمل
- التسبب بأقل مقدار ممكن من الإزعاج في مسكنك إذا كنت تعيش في المسكن أثناء القيام بأعمال التصليحات
- سنقوم في الظروف الاستثنائية بتوفير مسكن بديل ومؤقت لك وسندفع التكاليف المعقولة الناجمة عن هذا الأمر.

القواعد السلوكية المتبعة عند مقاولينا

سيقوم المقاولين الذين يتبعون القواعد السلوكية في إجراء أعمال التصليحات العائدة اليينا وضمان تقديمهم أعمال وخدمة عملاء ذات مستوى عال

ويتوجب على المقاولين أن:

- توفير خدمة تصليحات مهنية وودية ، والحضور إلى جميع المواعيد من دون أي تأخير ، واحترام مسكنك وضمان الحفاظ على سلامتك وأمنك
- اتخاذ الحيطة المعقولة لحماية ممتلكاتك
- اتخاذ الحيطة اللازمة عند القيام بالأعمال حول الأطفال صغار السن أو المسنين أو ذوي الاحتياجات الخاصة
- الامتنان لسياستنا المتعلقة بالفرص المتساوية
- إبراز بطاقة إثبات الشخصية في جميع الأوقات

أعمال التصليحات الروتينية

فترة الاستجابة المستهدفة: خلال 24 يوما .

تعتبر أعمال التصليحات الروتينية هي أعمال التصليحات المتوجب القيام بها ولكنها لا تعتبر عاجلة وتشتمل هذه الأعمال على ما يلي:

- إصلاح وحدات المطبخ
- تحسين فعالية عمل الأبواب والنوافذ العالقة
- ضبط أو استبدال أقفال الأبواب الداخلية
- ألواح الأرضية التالفة والجوانب الخشبية التالفة المحيطة بالأرضية
- مشاكل الرطوبة الخفيفة
- الأعطال في هوائي إرسال التلفاز المشترك
- استبدال المغسلة أو حوض الاستحمام التالف والمادة المستخدمة لمنع التسرب في الشاور
- المزاريب والأنابيب المعطلة أو المكسورة
- الشقوق في الجدران

الصيانة المخطط لها

تمتلك جميع المكونات الرئيسية في المبنى والمساكن ، على سبيل المثال: المطابخ وأنظمة التدفئة، والنوافذ والأبواب الخارجية دورات حياتية تحدد عندما تحين الحاجة لاستبدالها. ونحن نراقب باستمرار هذه المساكن لضمان صلاحيتها وحصولها على التدفئة الكافية وكونها آمنة ومؤمنة.

المنازل الجديدة

إذا كنت ستنتقل للعيش في مسكن حديث البناء ، فستقوم الجهة التي قامت ببناء المسكن بإجراء أعمال التصليحات في البداية . وسيتم شرح هذا الأمر لك عند انتقالك للعيش في المسكن ، وستتوفر التفاصيل المتعلقة بهذا الأمر في كتيب المنزل العائد لمسكنك.



أعمال التصليحات العاجلة جدا

فترة الاستجابة المستهدفة: خلال 24 ساعة .

تعتبر أعمال التصليحات العاجلة جدا هي أعمال التصليحات المتوجب القيام بها لتفادي تعرضك للخطر أو لتفادي إلحاق أضرار جسيمة في المباني والممتلكات وتشتمل هذه الأعمال على ما يلي:

- الانقطاع الكامل للتدفئة و / أو الماء الساخن (في الفترة الواقعة ما بين شهر أكتوبر / تشرين أول إلى شهر إبريل/ نيسان)
- فقدان إمدادات المياه
- مشكلة أمنية تتعلق بالأبواب الخارجية أو النوافذ الخارجية بعد تعرض المنزل للاقتحام أو أعمال التخريب (ومن الممكن بأن نقوم باحتساب رسوم جراء القيام بهذه التصليحات)
- الزجاج المكسور في النوافذ والأبواب الذي قد يشكل خطر
- الانقطاع الكامل للكهرباء
- الانقطاع الكامل للإضاءة
- الانقطاع الكامل في الإنارة المجتمعية
- وجود تسرب خطير من التدفئة أو السباكة
- وجود تسرب خطير من خلال السقف
- انسداد المراوض (ومن الممكن بأن نقوم باحتساب رسوم جراء القيام بهذه التصليحات)
- انسداد مجاري الصرف الصحي (باستثناء انسداده أنابيب الصرف الصحي أو المصارف)
- الأرضيات غير الآمنة أو المدخنة غير الآمنة
- تعطل المصعد الكهربائي
- إزالة شعارات ورسومات عنصرية أو مسيئة
- الأعطال الجزئية لنظام التدفئة
- أعمال تصليحات السباكة الصغرى على سبيل المثال: الفيضان أو التسرب من معدات التدفئة
- أعمال تصليحات الكهرباء الصغرى على سبيل المثال تصليح احد المصابيح أو نقاط الطاقة المعطلة
- الأعطال في نظام أبواب الدخول
- ألواح السقف الخارجية غير الثابتة
- انسداد أنابيب المجاري
- الأعطال في معدات غسيل الملابس المشتركة
- الأعطال في موقد الطبخ والثلاجات (إذا قمنا بتزويدك بهذه المعدات)
- أعمال التخريب والكتابة على الجدران
- الأبواب المجتمعية الخارجية المعطلة أو غير الآمنة
- إصلاح الدرابزين والسلالم

شهادات أداء الطاقة

يملك كل مسكن من المساكن تصنيف SAP الذي يحدد مدى كفاءة استخدام الطاقة ضمن مقياس من 1 إلى 100. ويقوم مساح مؤهل بجمع ومنح هذه التصنيفات ضمن شهادة أداة الطاقة (EPC). ويتوجب إجراء المسوحات على كافة المساكن كل عشر سنوات ، ويمكن تحسين كفاءة هذه المساكن عن طريق تحسين عناصر معينة مثل نظام التدفئة والنوافذ وعزل العلية.

المساكن المخصصة للأشخاص المحتاجين للحصول على تعديلات في المساكن

لقد تم تعديل بعض مساكننا لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ، على سبيل المثال: المساكن المحتوية على مدخل مستوي في منطقة الاستحمام وقضبان للامساك بها.

الاستطلاعات حول وضع المخزون

يساعدنا إجراء برنامج مستمر من الدراسات الاستقصائية على امتلاكنا لمعلومات محدثة حول منازلنا وكذلك لإعلام برنامج الأعمال المخطط القيام بها. ونجد في بعض الأحيان بأنه لن تستمر بعض المكونات مثل المطابخ والحمامات للفترة الزمنية التي كنا نرغب بها عندما قمنا بتركيبها ، وبالتالي فإنه يمكن تعديل البرنامج وفقا لذلك وتحديد تواريخ استبدال هذه المكونات على نحو مبكر. ويتوجب إجراء الاستطلاعات المتعلقة بوضع المخزون كل خمس سنوات على الأقل. وسنتصل بك عندما يحين موعد استبدال أي من الأجهزة الموجودة في مسكنك.

معايير جودة الإسكان الويلزي

لقد حددت الحكومة الويلزية المتطلبات الدنيا لوضع كافة المنازل الموجودة عند الجمعيات الإسكانية. ويطلق على هذا الأمر اسم معايير الجودة الإسكانية الويلزية (WHQS) التي تضمن بأن تكون مساكننا ذات جودة جيدة ومناسبة لتلبية احتياجات السكان الحاليين والمستقبليين. ونحن نلبي هذه المعايير في جميع مساكننا قدر الإمكان. وسيتم إعطائك ملخص حول كيفية تلبية مساكننا لمعايير الجودة الإسكانية الويلزية WHQS عند انتقالك للسكن في المسكن.

ويقوم فريق المنازل الحاصلة على التعديلات في كارديف (CAH) بإدارة قائمة الانتظار المركزية ، وستتم إحالة أي شخص يرغب بالحصول على مسكن حاصل على التعديلات في كارديف Cardiff إلى هذا الفريق.

ولتقديم طلبات للانضمام في قائمة الانتظار المركزية ، فيرجى منك الاتصال بـ:

مساكن كارديف المعدلة وعنوانها:

Cardiff Accessible Homes

Tolven Court

Dowlais Road

CF24 5LZ

رقم الهاتف: 029 2046 8404

أو البريد الإلكتروني CAH@ccha.org.uk :

ونحن ندرك اختلاف احتياجات جميع الأفراد ، ولذلك فإننا ننصحك بمعاينة المسكن الذي تم تزويده بالتحسينات لضمان تلبية احتياجاتك. وإذا احتجت الحصول على المزيد من التعديلات ، فيتوجب عليك الاتصال مع معالج وظائف الجسم لإجراء التقييم لحالتك. و يمكنك القيام بهذا الأمر بواسطة بلدية كارديف Cardiff أو عيادة طبيبك العام أو العامل الاجتماعي الخاص بك. وقد يستطيع موظف الدعم المخصص لك (أن وجد) بأن يساعدك في الاتصال مع فريق خدمات الرعاية الاجتماعية للبالغين مباشرة. وسنستخدم التوصيات المقدمة في تقديم طلب للحصول على منحة التعديلات المادية (PAG) لتمويل هذه الأعمال.

إذا كنت تعاني من إعاقة ما وتحتاج الحصول على مسكن في كارديف Cardiff حاصل على التعديلات ، فيمكنك تسجيل اسمك في قائمة الانتظار المركزية الهادفة نحو العثور على المساكن التي تم تعديلها لتلبية احتياجاتك .





التغيرات الطارئة على اتفاقية إيجارك

نحن ندرك بأنه قد تطرأ التغييرات في بعض الأحيان على تكوين أسرتك. فيرجى منك إخبارنا على الفور عند حدوث أي من هذه التغييرات.

قد يكون هنالك العديد من الأسباب المؤدية إلى حدوث التغييرات ، على سبيل المثال:

انهيار العلاقة

إذا كنت تمتلك عقد إيجار مشترك وانهارت علاقتك مع المستأجر الآخر ، فيتوجب عليك التحدث معنا لمناقشة كيفية تأثير هذا الأمر على عقد إيجارك. وقد تستطيع نقل عقد الإيجار إلى الشخص الموجود في المسكن.

الزواج الجديد أو العلاقة العاطفية الجديدة

إذا كان لديك شريك حياة جديد أو شريكة حياة جديدة انتقل للعيش معك في المسكن ، وترغب بأن يصبح هذا الشخص مستأجر مشترك في المسكن ، فيتوجب عليك التحدث معنا لمناقشة الأمور المترتبة على هذا الأمر. ويستطيع الشخص الآخر العيش أيضا في المسكن من دون أن يصبح مستأجرا مشتركا.

وعلى الرغم من ذلك وإذا رغبت بان يصبح الشخص الآخر مستأجرا مشتركا ، فيتوجب عليك إثبات استمرار هذا الشخص بالعيش في المسكن من دون انقطاع خلال الأشهر الـ 12 الماضية.

الأطفال

إذا غادر أطفالك المسكن أو إذا قمت بإنجاب طفلا ما أو في حالة قيامك بإسكان طفل إضافي في المسكن.

الورثة في عقد الإيجار المتعلق بالمسكن

قد يستطيع أحد أفراد الأسرة المقربين وراثته عقد إيجارك في حالة وفاتك شريطة عدم حصولك على عقد الإيجار عن طريق احدى وسائل الوراثة المذكورة أعلاه وشريطة بأن يعيش الشخص الوارث لعقد الإيجار في المسكن معك عند وفاتك.

وسنحتاج الحصول على دليل لإثبات بأن المسكن هو المسكن الرئيسي للشخص الوارث لعقد الإيجار ، وكذلك دليل على استمرار عيش الشخص الوارث لعقد الإيجار في المسكن لمدة تزيد عن 12 شهرا. وإذا كانت مساحة المسكن كبيرة للغاية ليسكن فيها الشخص الوارث لعقد الإيجار ، فسنطلب منه الانتقال إلى مسكن أكثر ملائمة لاحتياجاته.

و في حالة وفاة المستأجر المشترك ، فسيرث المستأجر المشترك الذي لا يزال على قيد الحياة عقد الإيجار تلقائيا .

وفي حالة وفاة المستأجر الوحيد الذي يعيش في المسكن ، فسيرث عقد الإيجار إما زوجه أو زوجته أو شريك حياته أو شريكة حياته الذي كان يعيش معه عند وفاته ، والذي أثبت بأنه عاش في المسكن على نحو مستمر في الأشهر الـ 12 السابقة لوقت الوفاة.



العيش في مسكنك

يوضح هذا القسم مسؤولياتكم والنصائح المتعلقة بالصحة والسلامة والأمور المتوجب عليك القيام بها في حالات الطوارئ

التأمين

نحن نعلم بأنه يتم التغاضي غالباً عن تأمين محتويات المنزل عند الأخذ بعين الاعتبار ضيق الميزانية المنزلية ، ولكن يعتبر من المهم للغاية الحصول على هذا التأمين لحماية المحتويات في حالة حدوث الأمور السيئة مثل السرقة أو انفجار أنبوب ما أو الحاق الأضرار العرضية في المسكن. ويساعد وجود تأمين لمحتويات

المسكن في توفير راحة البال حول تغطية التأمين لمحتويات مسكنك في حالة حدوث الأمور السيئة ، وبالتالي فيمكن استبدالها أو تصحيحها. ويتوفر هناك العديد من مختلف سياسات التأمين لمحتويات المساكن التي تستطيع الاختيار منها بما في ذلك بوليصة تأمين محتويات مسكني المقدمة من الاتحاد الوطني للإسكان التي تقدم للمستأجرين بوليصة تأمين مرنة التغطية ذات أسعار معقولة ومتعددة الفوائد.

إخلاء المسؤولية

لن تقبل مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بأن تتحمل أية مسؤولية عن الأضرار التي يتم الحاقها أو السرقة أو فقدان الممتلكات الشخصية والمحتويات المنزلية والسلع الكهربائية.

النفائات المنزلية

تعتبر بانك مسؤول وضع قمامتك والقمامة معادة التدوير في المكان المناسب وقبل الساعة 6 صباحا من اليوم المحدد لجمع القمامة ، وليس قبل الساعة 4:30 عصرا من اليوم السابق .

يرجى منك الاتصال ببلدية كارديف Cardiff على رقم الهاتف 029 2087 2087 للحصول على المزيد من التفاصيل.

وتستطيع البلدية إعطائك النصائح المتعلقة حول كيفية التخلص من المواد كبيرة الحجم غير المرغوب بها ، على سبيل المثال: الأثاث والسجاد والمركبات.

الحدائق

إذا كنت تمتلك حديقة ، فتعتبر بأنك مسؤولا عن الحفاظ عليها وضمان خلوها من القمامة .

وسنقوم بالمحافظة على العشب والممرات والشجيرات في الحدائق المشتركة.

الحيوانات الأليفة

إذا كنت تعيش في منزلك فيمكنك أن تطلب الحصول على موافقة للاقتناء الحيوانات الأليفة شريطة عدم تسبب هذه الحيوانات بأي إزعاج للآخرين . لا يسمح باقتناء الحيوانات الأليفة في معظم الشقق

الأمن والسلامة

يعتبر من المهم الحفاظ على سلامة وأمان منزلك. وفيما يلي بعض النصائح لمساعدتك في القيام بهذا الأمر:

- احرص على إقفال بابك دائما وإغلاق كافة النوافذ عند الخروج من المسكن حتى لو لبضع دقائق

أعمال الديكورات

تعتبر أنت مسؤولا عن القيام بأعمال الديكورات داخل منزلك ، ويتوجب عليك المحافظة على مسكنك ضمن وضعية جيدة كما ورد في عقد إيجارك.

إذا قمت بأعمال التصليحات أو التحسينات في أي منطقة من مناطق المسكن ، وتبين بعد ذلك بأنه يتوجب إعادة القيام بأعمال الديكورات ، فسنقوم بأعمال الديكورات هذه باعتبارها جزءا من أجزاء عملنا

وسنقوم بأعمال الديكورات في المنطقة الخارجية لمسكنك وفي المناطق المشتركة ضمن أساس مخطط له. والذي سيستغرق عادة ما بين خمسة إلى سبعة سنوات. وإذا كنت ترغب في القيام بأعمال الديكورات خارج مسكنك بنفسك ، فيتوجب عليك الحصول على موافقتنا المسبقة بذلك.

أعمال التحسينات المنزلية

إذا كنت ترغب في إدخال تحسينات على منزلك مثل تركيب الأرضيات الخشبية أو الأسوار أو الباحات أو الصحن اللاقطة (الساتلايت) أو تغيير تخطيط الغرف، فيتوجب عليك الحصول على الموافقة قبل البدء بهذه التحسينات.

يرجى منك مراسلتنا وشرح الأمور التي تخطط بالقيام بها ، وسنتصل بك لمناقشة هذا الأمر قبل اتخاذ أي قرار والموافقة على مستوى العمل الذي يتعين القيام به

وإذا قمت بأعمال التحسينات قبل الحصول على موافقتنا أو إذا لم تكمل أعمال التحسينات ضمن مستوى العمل المتفق عليه ، فيحق لنا تصحيح أعمال التحسينات وإلزامك بدفع التكاليف المترتبة عن الأعمال المتوجب علينا القيام بها.

وتعتبر بأنك مسؤولا عن صيانة أي من التحسينات التي تقوم بها .



الماء

في حالة انفجار أنبوب المياه ، اغلق إمدادات المياه من المحبس الرئيسي واتصل بنا على الفور .

ويرجى الاتصال خارج ساعات العمل على هيئة المياه الويلزية على رقم الهاتف 0800 052 0130

النصيحة المقدمة في الطقس البارد

تغطية أنابيب المياه

غطي أنابيب المياه بما في ذلك الأنابيب الموجودة خارج منزلك وفي الغرف غير المدفئة باستخدام أنبوب من مادة البولسترين.

ويعتبر من السهل تركيب هذا الأنبوب من دون الحاجة إلى استخدام الأدوات اللازمة. ويتوفر هذا الأنبوب في معظم مخازن المعدات ويعتبر سعره رخيص نسبياً. ويساعد قيامك بهذا الأمر في الوقت الحاضر في توفير مبالغ نقدية كبيرة وحمايتك من الاستياء جراء هذه المشكلة في السنوات القادمة وحماية أنابيبك من الانفجار وحماية مسكنك من الفيضانات.

إذا قمت بتغطية أنابيب المياه الساخنة فسيحافظ هذا الأمر على بقاء المياه أكثر دفئاً لفترة زمنية أطول وستتخفص قيمة فاتورة الوقود التي يتوجب عليك دفعها.

العثور على صنبور الإيقاف

يرجى التأكد من معرفتك مكان صنبور الإيقاف (والذي يوجد في اغلب الأحيان تحت مغسلة المطبخ) حيث قد تحتاج إلى إيقاف إمدادات المياه بسرعة في حالات الطوارئ . ويرجى التذكر بأنك إذا قمت باستدارة الصنبور نحو اليمين فسيؤدي إلى انقطاع إمدادات المياه ، بينما إذا قمت بإدارة الصنبور نحو اليسار ، فسيسمح بسريان المياه في الأنابيب .

المحافظة على دفء منزلك

حافظ على دفء منزلك في جميع الأوقات عن طريق إغلاق الستائر قبل حلول الظلام للمحافظة على عدم تسرب الدفء إلى الخارج ، ووضع أدوات لمنع تسريب الهواء على الأبواب.

المصارف والمزاريب

تفقد المصارف والمزاريب بصرياً بشكل منتظم لضمان خلوها من العوائق. حيث سيساعد هذا الأمر على منع حدوث الانسدادات والتسريبات والحاق الأضرار بالجدران والسقف.

صيانة سخان المياه

يرجى التأكد من صيانتك لسخان المياه سنوياً (وفقاً لتوصيات الشركة المصنعة) .

الكهرباء

الغاز

إذا شممت انبعاث رائحة الغاز في منزلك:

الخطوة 1 : اتصل برقم طوارئ الغاز على الفور على رقم الهاتف المجاني 0800 111 999 وتعمل هذه الخدمة على مدار 24 ساعة في اليوم وطوال أيام السنة ، وستقوم بإرسال مهندس للحفاظ على سلامتك وسلامة مسكنك. الخطوة 2: إطفاء جميع الأجهزة التي تعمل بالغاز ، وإطفاء عداد الغاز عند الإمكان (إلا إذا كان العداد موجود في القبو أو التسوية ، ويرجى في هذه الحالة عدم الذهاب إلى هذه المنطقة)

الخطوة 3 : افتح جميع النوافذ والأبواب

الخطوة 4 لا تستخدم أي من الأجهزة الكهربائية ولا تقوم بإشعال أو إطفاء المصابيح

الخطوة 5 لا تدخن أو تستخدم اللهب المكشوف

الخطوة 6 في حالة انبعاث رائحة للغاز في القبو ، فيرجى الانتظار خارج المسكن عند أحد الجيران

عندما يتم إيقاف تسرب الغاز ، سيشرح المهندس بأنه يتوجب أن يقوم مهندس التدفئة بصيانة جميع الأجهزة (على سبيل المثال موقد الطبخ وسخان المياه أو الحرائق) . ولذلك يرجى الاتصال مع ترانسكو Transco على الفور على رقم الهاتف 0800 111 999

إذا تعرضت للانقطاع الكامل للكهرباء ، فيرجى الاتصال مع الجهة المزودة بخدمة الكهرباء لإعلامك عن ماهية المشكلة وإعطائك الوقت التقديري لعودة الكهرباء مرة أخرى. وفي حالة عدم وجود كهرباء في قابس معين أو في عدة قوابس ، فقد يكون السبب وراء ذلك هو قيام قاطع التيار الكهربائي (المفتاح العالق) بقطع الكهرباء على نحو مؤقت. وللتأكد فيما إذا حدث هذا الأمر:

الخطوة 1 : فصل جميع الأجهزة من المقابس

الخطوة 2 : كبس المفتاح نحو خاصية التشغيل ، وهذا هو المفتاح الكبير الموجود بالقرب من عداد الكهرباء

الخطوة 3: قم بتوصيل الجهاز مرة أخرى

وفي حالة استمرار انقطاع الكهرباء أو في حالة استمرار انغلاق المفتاح بشكل ذاتي ، فيرجى منك الاتصال بنا.

النزلاء

النزيل هو شخص يدفع مبلغ من المال لقاء العيش في منزلك. ويعيش عادة في غرفة خاصة به ويشارك في استخدام المناطق الأخرى مثل المطبخ والحمام والصالة.

وإذا كنت ترغب في إسكان احد النزلاء في مسكنك ، فيرجى منك الاتصال بنا وإعلامنا حول اسم وعمر وجنس النزيل. وسنقوم بالاعتراض على هذا الأمر إذا كان سيؤدي إلى اكتظاظ مسكنك. ولا يمكن إدخال النزلاء في اتفاقية إيجارك حيث يتم اعتبارك مسؤولاً عن دفع جميع مبالغ الإيجار المستحقة.

تأجير المسكن في الباطن

تستطيع تأجير احد أجزاء مسكنك إلى شخص اخر تأجيراً في الباطن ، اذا حصلت على موافقتنا الخطية للقيام بهذا الأمر. ونحتاج إلى معرفة أسماء وأعمار وجنس المستأجرين في الباطن ، وسنقوم بالاعتراض على هذا الأمر اذا كان سيؤدي إلى اكتظاظ مسكنك.

ويمنح التأجير في الباطن إلى الشخص حقوقاً حصرياً لاستخدام أجزاء معينة من مسكنك ، ولا يحق لك الدخول إلى هذه المناطق من دون الحصول على موافقة المستأجر في الباطن. ولا يمكن إدخال المستأجرين في الباطن في اتفاقية إيجارك حيث يتم اعتبارك مسؤولاً عن دفع جميع مبالغ الإيجار المستحقة.

السلامة المائية

عند انتقالك للعيش في مسكنك ، أو اذا تركت منزلك مهجوراً لمدة أسبوع أو اكثر ، فيرجى منك التأكد من :

1 فتح صنابير المياه في كافة أحواض الاستحمام والدش والمغاسل باستمرار لمدة خمسة دقائق للتخلص من جميع أنواع البكتيريا

2 التأكد من تهوية حمامك بشكل جيد ، وحاول أن تقلل كمية بخاخ معطر الجو قدر الإمكان. ويرجى التأكد من خلو الحمام من قطرات المياه المنبعثة عند فتح الدش أو الحنفية أو عند تنظيف المراوح.

3 تشغيل سخان المياه قدر الإمكان وتركه لمدة ساعة واحدة قبل استخدامه

4 . تنظيف وصيانة كافة الحنفيات ورؤوس الدش على نحو منتظم

5 إذا كان لديك مكان لتجميع المياه في حديقتك ، فلا تستخدم هذه المياه في خراطيم الأنابيب حيث تحتوي هذه الأوعية على المياه الراكدة فيها لفترة زمنية طويلة وخاصة خلال الطقس الحار

مواقف اصطفااف السيارات

يتم التحكم في مواقف السيارات في مساكننا بواسطة تصاريح اصطفااف السيارات . ويمكن أن يؤدي عدم

إبراز تصريح اصطفااف ساري المفعول إلى إصدار مخالفة اصطفااف للسيارة. وفي حالة استخدام نظام الأذونات في اصطفااف السيارات في مكان سكنك ، فسنقوم بإعلامك حول هذا الأمر عند انتقالك للعيش في المسكن. وإذا قمنا بطرح نظام تصاريح اصطفااف السيارات في وقت لاحق ، فسنقوم بمراسلتك وإعلامك حول هذا الأمر. وإذا احتجت الحصول على احد التصاريح فيرجى منك الاتصال بفريق خدمة عملائنا

لا يسمح لك باصطفااف مركبات غير خاضعة للضريبة أو غير مسموح بقيادتها في الشارع العام أو المركبات التجارية الكبرى أو الكرافان في المداخل المؤدية إلى المسكن أو في مناطق الاصطفااف المشتركة.

إخلاء المسؤولية

لن تقبل مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بأن تتحمل أية مسؤولية عن مخالفات اصطفااف المركبات ، ولن تدخل في أي نزاعات تتعلق بهذا الأمر.

إدارة العمل التجاري الخاص

لا يمكنك استخدام منزلك لخدمة أية أغراض غير سكنية والتي تشمل على إدارة أو الإعلان عن أي نوع من أنواع الأنشطة التجارية.

خدمات صيانة الغاز

يلزمنا القانون بإجراء أعمال الصيانة على معدات التدفئة العاملة بالغاز والموجودة في مسكنك سنويا لضمان صلاحية عملها ولمنع تسرب غاز أول أكسيد الكربون .

وتعتبر هذه التفقدات بأنها ضرورية فيتوجب عليك التأكد من الالتزام بمواعيد صيانة الغاز عند مراسلتك أو يرجى منك الاتصال بنا لحجز موعد بديل.

أجهزة تعقب انبعاث الدخان

سيتم فحص أجهزة تعقب انبعاث الدخان سنويا ، وفي نفس الوقت الذي يتم فيه إجراء خدمة صيانة التدفئة العاملة بالغاز. ولقد تم تصميم أجهزة الكشف عن انبعاث الدخان لتدوم 10 سنوات ، ولكن تلتزم مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA باستبدال هذه الأجهزة كل تسعة سنوات أو قبل ذلك إذا كانت معطلة. فيرجى منك التأكد من تفقد أجهزة الكشف عن انبعاث الدخان أسبوعيا . وإذا كانت الأجهزة معطلة ، فيرجى منك إبلاغ فريق خدمات عملائنا بذلك على الفور.

الإضاءة في حالات الطوارئ

تقع الإضاءة في حالات الطوارئ في المناطق المشتركة في بعض المباني العائدة لنا. ويتم إجراء الاختبار اللازم حول انقطاع الكهرباء بشكل كامل لمدة 3 ساعات سنويا ، ويتم إجراء الاختبارات الشهرية لضمان فعالية عمل الإضاءة في حالات الطوارئ. إذا اعتقدت بأن أحد هذه المصابيح معطل ، فيرجى منك إبلاغ فريق خدمات العملاء بذلك على الفور.

الإسمنت الصخري (الأسبستوس)

يعتبر الأسبستوس بأنه مادة ليفية تحدث بشكل طبيعي ولقد كانت تستخدم بانتظام في صناعة البناء والتشييد من الخمسينيات إلى منتصف الثمانينات. ولم تكن مخاطر الأسبستوس معروفة على نطاق واسع لفترة زمنية طويلة ، وفي عام 1999 تم حظر جميع استخدامات الأسبستوس في المملكة المتحدة.

تحتوي بعض مساكننا على الأسبستوس. وسيتم إعلامك إذا كنت تعيش في المساكن المحتوية على الأسبستوس. ولقد تم إجراء المسح حول جميع المساكن المحتوية على الأسبستوس ، ولقد تم حفظ هذا المسح في سجل الأسبستوس الموجود لدينا ويتم التعامل معه وفقا لخطة إدارة الأسبستوس. عندما يتم القيام بأي عمل داخل منزلك ، فسنتقوم بإطلاع المقاول على المسح الذي تم إجراؤه حول مادة الأسبستوس في المسكن ليتمكن من اتخاذ احتياطات السلامة اللازمة عند قيامه بأي عمل في منزلك . يمكن أن يشكل الأسبستوس خطرا على الصحة إذا كان على هيئة الألياف ويسهل انتقاله عبر الهواء ويمكن تنفسه إلى داخل الجسم.

إذا كنت ترغب في القيام بأعمال صغرى في منزلك فيرجى منك الاتصال بنا لإعطائك النصيحة اللازمة لضمان عدم مساسك للمواد المحتوية على الأسبستوس.

تبع هذه النصائح لتجنب تكون العفن والرطوبة:

- حاول التقليل من نسبة التكاثر الناجم عن طريق تغطية أواني الطبخ عند الطهي ، وتجفيف الملابس خارج المنزل ، وسكب المياه الباردة أولا عند القيام بتعبئة حوض الاستحمام
- ترك النافذة مفتوحة عند استخدام المطبخ أو الحمام وتجفيف الملابس في داخل المسكن
- مسح الأسطح التي يستقر عليها التكاثر
- استخدام مراوح الشفط اذا تم تركيبها
- عدم سد فتحات التهوية
- عدم استخدام التدفئة العاملة على عبوات الغز أو البارافين

الصحة والسلامة بالنسبة لصاحب العقار

يوفر هذا القسم ملخص للمسؤوليات التي يتوجب على مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بصفتها صاحب العقار الالتزام بها. وإعلامك حول الأمور التي يتوجب علينا القيام بها. و من أجل تنفيذ هذا العمل فإننا نحتاج الحصول على دعمكم والسماح لنا بالدخول إلى مسكنكم. ويعتبر السماح لنا بدخول مسكنكم من الشروط الواردة في عقد إيجارك. وتعتبر أن مسؤولا عن السماح بدخول المقاولين إلى منزلك لإكمال أعمال تفقدت الصحة والسلامة الهامة. وفي حالة عدم مقدرتنا القيام بأعمال الصحة والسلامة ، فلن يتوفر لمؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA أي خيار آخر غير اتخاذ الإجراءات القانونية ضدك لدخول منزلك.



اختبار الكهرباء

تنص سياستنا على وجوب اختبار الكهرباء الموجودة في مسكنك كل خمس سنوات أو بناء على النصيحة المقدمة من الكهربائي المؤهل أو اذا طرأ أي تغيير على المسكن أو أسلوب استخدام المسكن .

نظافة الماء والجراثيم الفيقلية (الليجيونيلا Legionella)

تقوم مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بإجراء أعمال التنظيفات في خزانات المياه واخذ كمية صغيرة من المياه الموجودة في السخانات على نحو سنوي لإزالة الرواسب والأغشية التي يمكن أن تتراكم خلال السنة. ويقوم المقاولون بالمحافظة على نظافة المياه وإجراء التفقدات المتعلقة بدرجة الحرارة شهريا



المساعد الكهربائية

تتم صيانة المصاعد الكهربائية الموجودة في المساكن التالية شهريا:

- موورهد كلوز Moorhead Close
- فورد اوتاوي Ffordd Ottoway
- افيلنج هاوس Aveling House
- اكويلا Aquila
- هامادرايد Hamadryad

وتتم صيانة المصاعد الكهربائية الأخرى كل شهرين .ويرجع السبب وراء اختلاف الأطر الزمنية لصيانة المصاعد الكهربائية إلى حجم واستخدام المبنى. وسنقوم بإعلامك مسبقا حول مواعيد أعمال الصيانة.

خدمات الصيانة في التعديلات الموجودة في المساكن

نتعهد بإجراء خدمات الصيانة في التعديلات التالية:

- الرافعات كل سنة اشهر
- المصاعد الموجودة على بين الطوابق كل ستة اشهر
- المصاعد العائدة للسلام كل 12 شهر
- نظام المراض جيربريت Gerberit كل 12 شهر
- نظام المراض كلوسومات Closomat كل 12 شهر

السلامة من نشوب الحرائق

يعتبر جميع الأشخاص مسؤولين عن الحفاظ على السلامة من الحرائق ، ويعتبر من المهم بأن نتعاون معا في الحفاظ على السلامة والمساعدة في تجنب نشوب الحرائق.

ونقوم كل سنة بإجراء تقييمات حول مخاطر نشوب الحريق في جميع المباني العائدة لنا المحتوية على الشقق والمساكن الإسكانية الحاصلة على المساعدات ، حيث يعتبر هذا الأمر من ضمن مسؤولياتنا.

كيف نضمن سلامتك

- عرض خطط الهروب عند نشوب الحرائق والإشعارات في المساكن المحتوية على المناطق المشتركة ، ونقدم التوجيهات حول الأمور المتوجب القيام بها في حالة نشوب الحرائق.
- نقوم بإجراء التفقدات البصرية للإنذار وإجراء الاختبارات الأسبوعية لتفقد صلاحية جرس الإنذار في المناطق المشتركة لضمان صلاحية عمل الإنذار الرئيسي
- نقوم بإجراء التفقدات المنتظمة في المباني المحتوية على الشقق لضمان خلو مسارب الهروب من العوائق.

الانتقال بين المنازل

كيف يمكنني تقديم طلب للانتقال إلى مسكن آخر؟

يتوجب ترتيب إجراء مقابلة للأشخاص الراغبين في الانتقال إلى مسكن آخر. ويمكن ترتيب عقد هذه المقابلة عن طريق الاتصال بفريق خدمة العملاء. وسيتم إعطائك موعد وتاريخ موعد المقابلة وسيتم إعطائك الملاحظات التوجيهية وقائمة بالوثائق التي يتوجب عليك إحضارها معك في موعد المقابلة الشخصية ونموذج الطلب الذي يتوجب عليك تعبئته.

يرجى منك عند الحضور إلى موعد المقابلة الشخصية إحضار نموذج الطلب المعبأ معك مع وثائق تحديد هويتك الشخصية المناسبة. وسيتم التحقق من نموذج طلبك وتصوير الوثائق الداعمة المقدمة مع الطلب، وإذا قمت بتقديم جميع الوثائق المطلوبة، فسيتم إرسال نموذج طلبك إلى بلدية كارديف Cardiff للنظر فيه.

كيف تنتقل إلى منزل آخر في كارديف Cardiff

تتوفر العديد من الخيارات المتاحة للمستأجرين في مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA الراغبين في الانتقال إلى منزل آخر في كارديف

- تقديم طلب للانتقال إلى مسكن آخر عبر قائمة الانتظار المشتركة في كارديف
- العثور على التبادل الثنائي
- الاستئجار من القطاع الخاص
- خطة المساعدة في ملكية المساكن

ما هي قائمة الانتظار المشتركة في كارديف Cardiff؟

تستخدم كلا من مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA وبلدية كارديف Cardiff والمؤسسات الإسكانية الأخرى التي تمتلك مساكن في كارديف Cardiff قائمة الانتظار الموحدة المحتوية على أسماء جميع الأشخاص الراغبين في الانتقال إلى منزل آخر في كارديف Cardiff.

مما يعني بأنه يتم تخصيص جميع مساكننا إلى الأشخاص بواسطة قائمة الانتظار المشتركة في كارديف Cardiff

وتقدم قائمة الانتظار المشتركة في كارديف Cardiff خيارات واسعة حول المنازل المتوفرة للمستأجرين الراغبين في الانتقال إلى منازل أخرى، حيث تستخدم البلدية والمؤسسات الإسكانية نفس قائمة الانتظار. وتعتبر عملية تقديم الطلبات للانتقال إلى مسكن آخر عملية بسيطة بسبب استخدام نموذج طلب موحد فيها.

كيف سأستطيع العثور على التبادل المشترك للمساكن؟

يسمح التبادل المشترك للمساكن بأن تبادل مسكنك مع مستأجر آخر يسكن في المساكن العائدة للبلدية أو للمؤسسة الإسكانية في أي مكان في المملكة المتحدة . إذا كنت ترغب في العثور على شخص لمبادلة مسكنك معه ، فمن الوسائل التي يمكنك استخدامها للقيام بهذا الأمر هو التسجيل على الصفحة الرئيسية لمبادلة المساكن Home Swapper وهي الموقع الإلكتروني لتبادل المساكن المستأجرة

عند قيامك بالتسجيل في موقع مبادلة المساكن Home Swapper لأول مرة ، فسيتم طرح الأسئلة عليك حول التفاصيل المتعلقة بمسكنك الحالي ، ونوع المسكن الذي تبحث عنه ، وعن المكان الذي ترغب بأن تعيش فيه. وستقوم مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بدفع رسوم تسجيلك ، وعندما يتم تسجيلك في هذا الموقع الإلكتروني فيمكنك الحصول على التفاصيل المتعلقة بالمساكن والاتصال مع المستأجرين الآخرين وترتيب مواعيد لمعاينة مساكنهم.

وعندما تعثر على المسكن المناسب لك وتوافق أنت والمستأجر الآخر على مبادلة المساكن ، فيتوجب عليك أن تطلب الحصول على موافقة مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA على تبادل المساكن.

ما طول مدة الانتظار المستغرقة قبل حصولي على عرض للانتقال إلى مسكن آخر؟

عندما يتم تسجيلك في قائمة الانتظار المشتركة في كارديف Cardiff فيتوجب عليك الانتظار إلى حين وصول طلبك للحصول على الإسكان إلى أعلى قائمة الانتظار لتتمكن من الحصول على المسكن المناسب في إحدى المناطق التي اخترتها . وعند وصول طلبك إلى أعلى قائمة الانتظار فستقوم الجمعية الإسكانية ذات العلاقة أو بلدية كارديف Cardiff بالاتصال معك.

إذا كنت ترغب بمعرفة المدة التي يتوجب عليك فيها الانتظار للحصول على مسكن ، فيمكنك زيارة الموقع الإلكتروني للعائد لمساكن كارديف Cardiff cardiffhousing.co.uk المحتوي على آلة حاسبة لقائمة الانتظار التي تحسب طول مدة الانتظار التي يتوجب عليك السماح بمرورها قبل أن تحصل على مسكن جديد.

استئجار المساكن من القطاع الخاص

توفر خدمة استئجار المساكن من القطاع الخاص مجموعة واسعة من المساكن. ويمكنك اختيار المناطق التي ترغب بالسكن فيها ومعرفة المساكن المتوفرة للاستئجار على نحو فوري.

يحتوي الموقع الإلكتروني العائد للهيئة الإسكانية في كارديف Cardiff وهو www.cardiffhousing.co.uk على المعلومات المتعلقة بالمساكن التي يملكها أصحاب العقارات الذين يقبلون المعونات الإسكانية والمذكورين في مواقع الكترونية أخرى التي توفر تفاصيل ملاك المساكن ووكلاء التأجير المعتمدين والذين يلبون معايير الإدارة المهنية المحددة .

خطة المساعدة في ملكية المساكن

تساعد خطة المساعدة في ملكية المساكن الأشخاص غير القادرين على شراء المساكن.

وتعمل هذه الخطة على أساس الحصص المتساوية حيث يتوجب عليك تأمين 70% من تكلفة شراء المسكن عن طريق الرهن العقاري أو المدخرات المالية. وللحصول على المزيد من التفاصيل حول هذا الأمر ، يرجى الاتصال على الموظف العامل في خطة المساعدة في ملكية المساكن على رقم الهاتف 029 2053 7366 أو عن طريق إرسال رسالة الكترونية إلى LCHO@cardiff.gov.uk

وليتم اعتبارك مؤهلاً للحصول على هذه الخطة ، فيتوجب أن تكون:

- يزيد عمرك عن 18 عاماً
- تحمل جواز سفر بريطاني أو جواز سفر للاتحاد الأوروبي أو المنطقة الاقتصادية الأوروبية أو يوجد ختم في جواز سفرك حول حصولك على الإقامة غير المحددة في المملكة المتحدة
- تعمل في وظيفة دائمة
- شخص يشتري المساكن للمرة الأولى
- قادر على تلبية الالتزامات المالية طويلة الأجل المتعلقة بملكية المسكن
- أن تعيش و / أو تعمل في كارديف Cardiff في الأشهر الستة الأخيرة على الأقل





الانتقال خارج المنزل

عند قيامك بإعطائنا إخطار لمغادرتك المسكن على نحو نهائي ، فسنقوم بإجراء التفقد المتعلق بنهاية عقد الإيجار :-

- تحديد كافة أعمال التصليحات التي يتوجب القيام بها قبل انتقال المستأجر جديد إلى المسكن
- تفقد سلامة جميع التركيبات والتجهيزات
- تفقد المسكن والحديقة (إن وجدت) بأنهما في وضعية جيدة

إذا تم إلحاق الضرر بأي من التركيبات والتجهيزات الموجودة في المسكن ، فيتوجب عليك القيام بإصلاحها

أو استبدالها قبل مغادرتك للمسكن على نحو نهائي. وإذا لم تقم بأي من أعمال التصليحات المطلوبة ، فسيتم إلزامك بدفع الرسوم المترتبة على إجراء هذه التصليحات.

إذا قمت بإجراء تحسينات على منزلك وترغب بأخذ هذه التحسينات معك ، فيتوجب عليك التأكد من ترك المسكن بنفس الوضعية التي كان عليها عند انتقالك للعيش فيه.

ويتوجب عليك قبل فترة قصيرة من مغادرتك للمسكن على نحو نهائي إرسال إخطار إلى جميع الجهات المقدمة للخدمات إلى مسكنك بما في ذلك الغاز والكهرباء والهاتف والمياه وتزويدنا بعنوانك البريدي الجديد لإرسال البريد إليه.

يتوجب عليك إعادة مفاتيحك إلينا قبل حلول الساعة 12 ظهرا من يوم الاثنين التالي لانتهاؤ فترة الأخطار التي قمت بإعطائه ، حيث سيكون المستأجر الجديد مستعدا للانتقال إلى المسكن . وإذا لم تقم بإعادة مفاتيحك إلينا بالقوت المحدد ، فسيتم إلزامك بدفع التكاليف الناجمة عن استئجار المسكن لمدة أسبوع إضافي.

يتوجب عليك عند رغبتك بإنهاء عقد إيجارك إعطائنا إخطار خطي مسبق بأربعة أسابيع ، وتزويدنا بعنوان سكنك المستقبلي لإرسال البريد إليه. وستبدأ فترة الإشعار بالسريان في أول يوم اثنين بعد تاريخ استلامنا لهذا الإشعار.

حقوقنا المتعلقة بإنهاء عقد الإيجار

لا يوجد لدينا في بعض الحالات أي خيار آخر سوى إنهاء عقد الإيجار. ويعرف هذا الأمر باسم طلب حيازة المسكن. ولا يتم اتخاذ هذا القرار باستخفاف وسنضطر إلى اتخاذ هذا القرار في حالة قيام احد الأشخاص بانتهاك البنود الواردة في عقود الإيجار ورفض التعاون معنا.

**** وتتطلب هذه العملية اتخاذ الإجراءات القانونية المكلفة والتي قد تؤدي في نهاية المطاف إلى طرد المستأجر من المسكن****

يمكن أن يؤدي عدم دفع مبالغ الإيجار المستحقة أو ارتكاب الأنشطة الإجرامية أو التصرف بسلوك معادي للمجتمع إلى الطرد من المسكن.

ونواظب على إعلام المستأجرين خطيا على نحو كامل حول كافة الإجراءات التي نقوم باتخاذها ، وسنقوم بإيقاف جميع الإجراءات القانونية في أي مرحلة إذا تم التوصل إلى تسوية مناسبة.

الانتقال إلى مسكن آخر

إذا كنت ترغب بتقديم طلب للانتقال إلى مسكن آخر ، فيرجى منك الاتصال بنا للحصول على نموذج الطلب. وسيساعد حصولك على هذا النموذج بأن يتم أخذك بعين الاعتبار للحصول على المساكن العائدة لمؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA والمؤسسات الإسكانية الأخرى أو البلدية.

ونظرا لعدم امتلاكنا مقدارا كافيا من المساكن اللازمة لتلبية الطلب ، فسيتم إعطاء جميع الأشخاص المقدمين طلبات للانتقال إلى مساكن أخرى نقاط لضمان تخصيصنا المساكن للأشخاص ذوي الحاجة الماسة إليها. وسيتم إعطاء النقاط على الأمور المتعلقة بالاحتفاظ ووجود الأطفال في الشقق والحالات المرضية.

ولن يتم اعتبارك شخصا مؤهلا للانتقال إلى مسكن آخر ، فيتوجب عليك:

- ضمان امتلاك حساب إيجارك جميع المعلومات المحدثة
- دفع جميع الرسوم المستحقة والمتعلقة بأعمال التصليحات أو الاتفاق معنا على الالتزام بخطة لسداد هذه المبالغ
- ضمان بأن تكون وضعية منزلك الحالي مقبولة
- ضمان عدم تشرد أي فرد من أفراد أسرتك الحالية نتيجة انتقالك إلى مسكن جديد
- إزالة جميع التحسينات المنزلية التي قمت بها مثل الأرضيات وإعادة وضعية المسكن إلى حالته الأصلية عند بدء الاستئجار.

تبادل مسكنك مع مسكن آخر

يمكنك تبادل مسكنك مع المستأجرين للمساكن الموجودة لدى مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA والمؤسسات الإسكانية أو البلدية. ويتوجب عليك الحصول على موافقتنا الخطية قبل تبادل المساكن مع الآخرين.

عند قيامك بتبادل مسكنك مع الآخرين ، فإنك ستبادل مع المستأجر الآخر عقد إيجارك ومنزلك

ويعتبر هذا الأمر بالغ الأهمية إذا تم التبادل ما بين مستأجر مؤمن ومستأجر مضمون بسبب امتلاكهما حقوق ومسؤوليات مختلفة. ويرجى منك الاتصال بنا للحصول على المشورة في هذا الشأن .

وتتوفر تفاصيل المستأجرين الباحثين عن المساكن المتبادلة في مكتب خدمات العملاء في مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA

إذا عثرت على مستأجر يرغب بتبادل مسكنك معك ، فيتوجب عليك إكمال نموذج تبادل المساكن. وعند قيامك بهذا الأمر ، فسنقوم بزيارتك وإجراء عددا من التفقدات قبل اتخاذ القرار حول المضي قدما بتبادل المساكن.

وقد يتوجب علينا الاتصال مع مالك عقارك وطرح عدد من الأسئلة عليه. وسنقوم بإعلامك بقرارنا فيما إذا كنت تستطيع أو لا تستطيع الانتقال إلى المسكن الآخر خلال ستة أسابيع من تقديم طلب تبادل المساكن.

يرجى ملاحظة بأنه تعتبر أسباب رفض الطلبات محدودة ، ولا نستطيع حجب إعطاء موافقتنا لأسباب غير معقولة.

الخدمات الأخرى – أكثر من مجرد منزل



السلوك المعادي للمجتمع

وسنحاول قدر الإمكان حل الخلافات أو المشاكل بطريقة غير رسمية وودية عن طريق التحدث مع الأشخاص المعنيين. وعلى الرغم من ذلك وفي حالة عدم نجاح هذا الأمر ، فسننخذ الإجراءات القانونية الصارمة عند الضرورة.

ويمكنك الإبلاغ عن السلوك المعادي للمجتمع عن طريق الاتصال بنا على رقم الهاتف 2046 8442 029 أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني: info@ccha.org.uk أو تعبئة نموذج الطلب الموجود في موقعنا الإلكتروني . وإذا كنت تشعر بالقلق إزاء فعل السلوك المعادي للمجتمع فيمكنك أيضا الاتصال بالشرطة على رقم الهاتف 2022 2111 029 وطلب التحدث مع فريق الجوار في منطقتك أو الاتصال على رقم الهاتف 101.

نحن نرغب من المستأجرين بأن يستمتعوا بالعيش في مساكنهم والمجتمعات التي يعيشون فيها. ولذلك، فإننا نستخدم نهجا حازما وعادلا عند التعامل مع السلوك المعادي للمجتمع .

ويمكن حل معظم المشكلات في اغلب الأحيان عن طريق التحدث مع جارك مباشرة. وفي حالة عدم نجاح هذا الأمر وتحتاج الحصول على المساعدة في هذا الخصوص ، فيرجى منك إعلامنا بذلك في اقرب وقت ممكن.

يعتبر جميع المستأجرين مسؤولين عن التأكد من عدم تسببهم أو السماح لعائلاتهم أو زوارهم بالتسبب بإحداث الضجيج للآخرين، ويشتمل هذا الأمر على إقامة الحفلات والتجمعات الاجتماعية .

معايير الخدمة عند التعامل مع السلوك المعادي للمجتمع

إذا تعرضت للسلوك المعادي للمجتمع، فسنقوم بما يلي:

- توفير معلومات واضحة حول كيفية الإبلاغ عنه
- إعطائك رقم مرجعي والتعامل مع مخاوفك بشكل فعال وبسريرة تامة
- الرد على جميع الشكاوى خلال ثلاثة أيام والرد على الشكاوى المتعلقة بجرانم الكراهية خلال 24 ساعة
- ضمان حصول موظفينا على التدريب الكامل للتعامل مع السلوك المعادي للمجتمع
- محاولة حل الخلافات أو المشاكل بشكل غير رسمي قدر الإمكان
- استخدام خدمة الوساطة والمصالحة عند الإمكان
- تقديم المساعدة والنصيحة والدعم والمحافظة على بقاءك مطلعاً على كافة التطورات التي يتم إحرازها بما في ذلك كافة الإجراءات القانونية التي نقوم باتخاذها خلال عملية التحقيق
- اطلاع الشرطة والوكالات الأخرى عند الضرورة على المعلومات المتعلقة بالشكاوى للمساعدة في مكافحة الجريمة والسلوك المعادي للمجتمع وتعبئه
- استخدام الصلاحيات الممنوحة في قانون السلوك المعادي للمجتمع الصادر في عام 2003 لاتخاذ الإجراءات القانونية عند الضرورة والمشملة على: الأوامر الإلزامية وتخفيض رتبة عقد الإيجار والطرده من المسكن.
- قياس مستوى رضى المستأجر على خدمة تنفيذ الإجراءات المتبعة لدينا
- الإعلان عن النتائج الناجحة لتشجيع الشهود على ذكر المعلومات اللازمة من دون الإفصاح عن هوياتهم الشخصية وبناء الثقة في المجتمع.



الدعم والنصيحة حول الأموال

للإسكان المجتمعي CCHA الأخرى مثل مشروع المقطرة على العمل JETS . ونهدف إلى تقديم الخدمة المرنة والمتناسبة مع احتياجاتك.

ويمكنك إحالة نفسك إلى هذه الخدمة للحصول على المساعدة المقدمة من الفريق عن طريق الاتصال على رقم الهاتف أو المراسلة عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق التحدث مع موظف الإسكان المسؤول عنك. ويرجى منك الأخذ بعين الاعتبار حول نوع المساعدات التي ترغب أن نقدمها اليك ، لنتمكن من معرفة الأمور المهمة بالنسبة لك ولتركيز على كيفية تقديم أفضل مساعدة لك.

يتوفر فريق المشورة حول الأمور المالية لمساعدتك إذا واجهتك مشاكل تؤثر على عقد إيجارك أو إذا واجهتك ظروف تخلق صعوبة في التعامل مع مسكنك. ويمكن أن يشمل هذا الأمر على المشاكل المتعلقة بدفع مبالغ الإيجار المستحقة ، مشاكل الديون ، تقديم طلبات للحصول على المعونات المالية أو الصعوبات والحوادث التي تعيقك من إدارة منزلك أو الحصول على المساعدة التي تحتاجها من الوكالات المتخصصة

يعمل فريق بشكل وثيق مع مجموعة من الوكالات المتخصصة الأخرى ومع فرق مؤسسة كارديف



معايير الخدمة حول الدعم والنصيحة المقدمة حول الأموال

عندما تطلب الحصول على المساعدة ، فسنقوم بما يلي:

- زيارتك لتعبئة طلب الإحالة والحصول على المساعدة ومعرفة أهدافك وكيف يمكننا مساعدتك لتحقيقها
- ترتيب تقييم أولي للإحالات العاجلة خلال ثلاثة أيام عمل، وترتيب تقييم أولي للإحالات غير العاجلة خلال سبعة أيام عمل لمعرفة احتياجاتك بالتفصيل
- مراسلتك حول نتائج التقييم واسم الموظف المخصص لمساعدتك وحجز الموعد الأول لك
- التعامل معك بصدق عندما نكون غير قادرين على مساعدتك أو إذا سيتم تلبية احتياجاتك على نحو أفضل على يد وكالة بديلة ، وسنقوم بإحالتك إلى المكان اللازم. وسنراسلك بعد التقييم الأولي لإعلامك حول هذا الأمر
- الحد تدريجياً من الدعم المقدم لك عندما تتم تلبية احتياجاتك قدر الإمكان وتقديم يد المساعدة لك خلال فترة زمنية بعد انتهاء الدعم والإجابة على استفساراتك اعتماداً على احتياجاتك.

عندما تحتاج الحصول على المشورة المالية ، فسنقوم بما يلي:

- الاتصال بك في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ الإحالة لترتيب حجز موعد
- التوافر لإعطائك النصيحة المالية عبر الهاتف
- إحالتك إلى مستشار الديون المتخصص أو خدمة الحفاظ على الأموال إذا كانت ديونك مرتفعة
- الاتصال مع الدائنين أو الجهات المقدمة للخدمات والدفاع عنك عند الاقتضاء
- التعامل معك بصدق عندما نكون غير قادرين على مساعدتك وإحالتك إلى الوكالات التي تستطيع مساعدتك كان ذلك ممكناً

النصيحة المتعلقة بالأموال

سيقوم فريق النصيحة والمساعدة حول الأموال بتقديم المعلومات التالية حول:

- الميزانية المنزلية
- زيادة الدخل والمعونات المالية
- المعونة الإسكانية والمساعدة في ضريبة البلدية
- فواتير الغاز والكهرباء
- توفير استهلاك الطاقة
- أسعار استهلاك المياه
- تكاليف رخصة التلفاز
- العضوية في اتحاد الائتمان
- الحسابات البنكية
- القروض بأسعار معقولة
- النصيحة المتعلقة بالديون
- الإحالة إلى مراكز النصيحة المختصة أو المستقلة
- العثور على الأثاث ومعدات المطابخ بأسعار معقولة
- التغلب على الربا
- إيجاد المنتجات والخدمات عبر الإنترنت

يستطيع الفريق زيارتك في منزلك أو الالتقاء بك في مكتب خدمات العملاء أو في مكتبنا الرئيسي الواقع في Tolven Court أو إعطائك النصيحة

عبر الهاتف. ويمكنك الاتصال بنا على رقم الهاتف 029 2046 8493 عن طريق إرسال رسالة إلكترونية إلى money@ccha.org.uk لتحديد موعد أو لطلب الحصول على النصيحة

الدعم

يلتزم فريق الدعم والمشورة بمساعدة الأشخاص على التغلب على مجموعة واسعة من المشاكل المعقدة التي قد تخلق الصعوبات وتؤثر على كيفية التعامل مع عقد إيجارك

ويعمل الفريق بشكل وثيق مع العديد من وكالات الدعم الخارجية المهنية المختصة في مجال معين من الدعم. ويستطيع الفريق العمل نيابة عنك وإحالتك إلى هذه الوكالات إذا كانت تساعد في تلبية احتياجاتك على أفضل وجه.

وأنت لست وحيداً فنحن متواجدون هنا لمساعدتك في العودة إلى المسار الصحيح.

يمكنك الاتصال على رقم الهاتف 2046 8490 029 أو إرسال رسالة إلكترونية إلى referrals@ccha.org.uk للحصول على المزيد من المعلومات

فريق المشورة والدعم في الأمور المالية

سنقوم بتقديم أفضل الخدمات الممكنة عن طريق:

- التعاون مع الفرق الأخرى والمختصين وإعطاء النصائح المتعلقة بك ومساعدتك في الحصول على أفضل خدمة ممكنة وحل جميع المشاكل بسرعة
- تزويدك بكافة المعلومات والنصائح لتمكينك من التعامل مع المشاكل المستقبلية



المشاركة

نحن ملتزمون بتوفير الفرص لجميع المستأجرين ليشاركوا في عملنا
تساعد مشاركتكم في تحسين وتشكيل خدماتنا، وتؤثر تأثير إيجابي على مجتمعاتكم.
وقد ترغب بالمشاركة لعدة أسباب بما في ذلك الرغبة في:

- معرفة المزيد عن كيفية عمل مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA
- المشاركة في الاستشارات لمساعدتنا في تشكيل وتحسين الخدمات
- المشاركة في مجموعات التركيز الخاصة
- خلق شعور أفضل حول المجتمع الذي تعيش فيه
- الالتقاء مع المستأجرين الآخرين الذين لديهم نفس الاهتمامات
- تطوير المهارات الخاصة بك.

كيف ستستفيد من هذا الأمر؟

تساعدك المشاركة في إبداء رأيك حول القرارات التي قد تؤثر على مسكنك ومجتمعك. ويمكن أن تساعدك المشاركة أيضا في الالتقاء مع الأشخاص الجدد وتطوير مهارات واهتمامات جديدة والاستمتاع بوقتك!
ويوجد هناك العديد من الطرق للمشاركة اعتمادا على مقدار الوقت المتوفر لديك وعلى الأمور المثيرة لاهتمامك ، ويشتمل هذا الأمر على:

- أن تصبح من أصحاب الأسهم
- إكمال استبيانات مدى رضى المستأجر
- حضور الاستشارات والفعاليات المجتمعية
- إعطاء الآراء البناءة
- الانضمام إلى المجموعات الاجتماعية أو ذات الاهتمامات الخاصة
- تشكيل جمعية للسكان
- المشاركة في مجموعات التركيز
- المساعدة في الفعاليات
- التطوع
- المشاركة في مجموعات عمل المستأجرين مثل مجموعة مؤتمر عمل المستأجرين
- المشاركة في لجان مقابلات الموظفين
- حضور الدورات التدريبية
- حضور المؤتمر السنوي للمستأجرين

وللحصول على المزيد من التفاصيل ، يرجى الاتصال مع فريق إعادة تجديد المجتمع على رقم الهاتف 2046 8496

الشكاوي والشكر

نحن ملتزمون بتوفير خدمة العملاء الممتازة ونرحب بتعليقاتكم على جميع الجوانب المتعلقة بعملنا.

رسائل الشكر

إذا حصلت على خدمة حازت على إعجابك ، فيرجى منك إعلامنا بهذا الأمر ، وسنحتفظ بنسخة حول هذا الأسلوب في العمل في جميع أرجاء المنظمة حيث سيساعدنا هذا الأمر على تحسين خدماتنا المقدمة اليك والى المستأجرين الآخرين .

الشكاوى

نحن نهدف إلى التعامل مع شكاوك على الفور وبشكل غير رسمي .إذا كانت لديك أية مخاوف ، فيرجى منك إعلام الشخص الذي يتعامل معك بهذا الأمر ، وسنحاول حل هذا الأمر على الفور . وإذا لم يتم حل المخاوف التي أثيرتها ، فيمكنك تقييم شكوى رسمية بخصوص هذا الأمر .

معايير الخدمة حول المشاركة

سنقوم بالأمور التالية:

- تعزيز كيفية مشاركتك والأوقات اللازمة لمشاركتك
- استضافة عدد من مجموعات التركيز ذات المصالح الخاصة على مدار العام
- إشراك المستأجرين في عملية تعيين الموظفين
- تقديم مجموعة واسعة من فرص المشاركة بما في ذلك الفعاليات والاجتماعات ومجموعات المستأجرين والمجموعات الاجتماعية والدراسات الاستقصائية وورش العمل
- تشجيع ودعم مجموعات المستأجرين القائمة والمساعدة على مشاركة الأفراد ودعم إنشاء مجموعات المستأجرين الجديدة
- تشجيع الأنشطة المتعلقة بمشاركة المستأجر
- الإعلان عن نتائج الاستشارات مع المستأجرين
- ضمان بقاءك على اطلاع حول سياساتنا وإجراءاتنا واستشارتك حول التغييرات الكبيرة
- مساعدة الفئات التي يصعب الوصول إليها في المشاركة على نحو متزايد (والتي تشمل حاليا على الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 16 إلى 25 عاما ، والأقليات العرقية والسوداء والأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية أو الويلزية بصفتها لغتهم الأم، والأشخاص الذين يعانون من الإعاقات، والشباب والأشخاص البالغين المعرضين للخطر)
- تقديم التدريب والدعم لتمكين المستأجرين في المشاركة بشكل كامل مع مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA ضمن المستوى الذي يتم اختياره

السرية

تقوم GDPR بتغطية أعمالنا ، وبالتالي تعتبر جميع المعلومات المتعلقة بك والمحافظة لدينا بانها معلومات سرية. ولن نقوم باطلاع أية معلومات تتعلق بك أو بأسرتك إلى أي شخص اخر إلا بعد حصولنا على موافقتك الخطية للقيام بذلك.

ويتم تطبيق الاستثناءات على هذا الأمر في الحالات التالية:

- المعونة الإسكانية أو أقسام ضريبة البلدية وشركات الخدمات ، حيث سنحتاج ذكر اسمك وعنوانك وتاريخ بدء سريان عقد إيجارك وتاريخ نهاية سريان عقد إيجارك للمساعدة في تعبئة الطلبات

- الشرطة إذا كانوا يحققون في جريمة ما

- الخدمات الاجتماعية وذلك في حالة وجود خطر جسيم لشخص ما ، على سبيل المثال: احد الأطفال

يحق لك الاطلاع على ملف عقد إيجارك ، وعلى الرغم من ذلك فلا يحق لك الاطلاع على المعلومات التي قدمتها الأطراف الثالثة (إلا بعد الحصول على موافقة هذه الأطراف) أو المعلومات المتعلقة بأشخاص آخرين.

يمكنك الاطلاع على ملفك في مكتب خدمات العملاء بحضور احد الموظفين ولا يمكنك اخذ الملف معك إلى منزلك.

لحجز موعد للاطلاع على ملفك ، فيرجى إرسال طلب خطي إلى : GDPR@ccha.org.uk أو إرسال رسالة بريدية إلى العنوان التالي

CCHA, Tolven Court, Dowlais Road, Cardiff, CF24 5LQ

إذا كنت تعتقد بعدم صحة أو دقة أي من المعلومات الموجودة في ملفك ، فيرجى منك إعلامنا بهذا الأمر

بيان الخصوصية

تعتبر مؤسسة كارديف للإسكان المجتمعي CCHA بانها جمعية خيرية إسكانية مسجلة عند حكومة الجمعية الويلزية (L035) ومسجلة بموجب قانون الهيئات الاجتماعية والمعونات الاجتماعية الصادر في عام 2014 وتمتلك هذه المؤسسة وضعية الهيئة الخيرية ورقمها 21667R.

تلتزم الجمعية الإسكانية المجتمعية في كارديف باحترام خصوصيتك وضمان الاحتفاظ بشكل امن بمعلوماتك الشخصية المحفوظة لدينا. وسنتعامل مع المعلومات الشخصية وفقا لما ورد في قانون حماية البيانات الصادر في عام 1998 وقانون الخصوصية والاتصالات الإلكترونية الصادر في عام 2003. وسيتم تحديث هذه القوانين في شهر أيار/ مايو 2018 لتعزيز حقوقك المتعلقة بالخصوصية ولزيادة سيطرتك على معلوماتك الشخصية التي تحتفظ بها المنظمات. وسنقدم لك بيان خصوصية متعمق بالإضافة إلى هذا الكتيب.

وللحصول على المزيد من المعلومات حول هذه الحقوق ، فيرجى منك الاتصال بنا على :

العنوان:

Data Protection and Cyber
Security, Tolven Court, Dowlais Road, Cardiff, CF24 5LQ

رقم الهاتف: 029 2046 8490

أو البريد الإلكتروني: dataprotection@ccha.org.uk

فئة تقديم شكوى رسمية

كنت ترغب في تصعيد شكواك، فيرجى منك الاتصال على فريق خدمة العملاء الذي سيرسل اليك نموذج الشكاوي أو نك تعبئة هذا النموذج عن طريق زيارة موقعنا الإلكتروني.

يتم التعامل مع شكواك بعد ذلك على النحو التالي:

1. التحقيق

سنقوم بالتحقيق بموضوع شكواك بعد مرور يومين من اتصالك بنا ، وسنقوم بإعلام حول اسم الشخص الذي سيتعامل مع شكواك أو المخاوف التي أثارها.

وسنتحقق من تفاصيل شكواك معك لتتأكد من حصولنا على فهم جيد للشكوى. وسنطلب منك إخبارنا حول النتائج التي ترغب بالحصول عليها.

إذا كنا نستطيع تقديم حل بسيط لشكواك، فسنسألك فيما إذا كنت راضيا وموافقا على هذا الحل.

وسنهدف إلى حل الشكاوي في أسرع وقت ممكن، ونتوقع أن يتم التعامل مع اغلب الشكاوي في غضون 20 يوم عمل

إذا لم نستطع التحقيق في شكواك خلال 20 يوما فسنقوم بإعلامك بهذا الأمر

2. النتائج:

إذا قمنا بالتحقيق بموضوع شكواك تحقيقا رسميا ، فسنقوم بإعلامك حول الأمور التي توصلنا اليها عن طريق استخدام وسيلة التواصل المفضلة لديك ، على سبيل المثال: الرسائل الخطية أو الرسائل الإلكترونية أو إعلامك شخصيا عن النتيجة

وإذا اعتقدنا بأننا ارتكبنا خطأ ما ، فسنشرح سبب حدوث هذا الأمر وسنعتذر عنه على الدوام.

وسنحاول تصحيح الأمور وتقديم الخدمة التي يتوجب حصولك عليها في اسرع وقت ممكن

3. تصعيد موضوع شكواك

في حالة عدم رضاك على الرد المقدم على شكواك ، فيمكنك تصعيد موضوع شكواك إلى هيئة المظالم للخدمات العامة في ويلز.

وتتوقع هيئة المظالم بأن تقوم بإعلامنا حول شكواك أولا وإعطائنا فرصة لتصحيح الأمور

يمكنك الاتصال مع هيئة المظالم عن طريق:

رقم الهاتف: 0845 601 0987

البريد الإلكتروني: ask@ombudsman-wales.org.uk

الموقع الإلكتروني: www.ombudsman-wales.org.uk

المراسلة عبر البريد العادي إلى العنوان التالي:

Public Services Ombudsman for Wales

1 Ffordd Yr Hen Gae Pencoed CF35 5LJ

