

اللوائح الناظمة لسلوك المتعهدين والمقاولين في قطاع الإسكان الشعبي

مع الخطوط التوجيهية للمستأجرين في قطاع الإسكان الشعبي

مقدمة

تتعقد دائرة الخدمات البشرية مع المتعهدين والمقاولين للقيام بأعمال الصيانة وتحديث المباني في قطاع الإسكان الشعبي. تتنوع هذه الأعمال من التصليحات البسيطة إلى أعمال التحديث الكبرى، وغالبًا ما تتم هذه الأعمال على عقارات أهلة بالمستأجرين، الأمر الذي قد يُسبب بعض الإزعاج لكل من المستأجرين والمتعهدين على حد سواء. وإنطلاقاً من الحرص على إنجاز هذه الأعمال بأدنى حد ممكن من الإزعاج، يجب على المستأجرين ومتعهدي أعمال الصيانة التعاون مع بعضهما الآخر. كما يترتب عليهما التقيد بالاتفاقيات وإحترامها، والتعامل مع بعضهما بلباقة وأن يتوخيا العناية والتقدير والإحترام إزاء التعامل مع ممتلكات الآخر. يتبع المتعهدون باللوائح الناظمة للسلوك ويتقيدوا بها حين العمل في مساكن مأهولة بالسكان، وتُدرج هذه اللوائح أنظمة تُحدّد سلوكهم حين قيامهم بالأعمال لصالح الدائرة. ويُعطى مُستخدمو المتعهدين والمقاولين والمتعاقدين معهم وموردي المواد لهم نسخة عن هذه اللائحة الناظمة للسلوك، ويتوقع منهم أن يستوعبوا مضمونها ويفهمونها قبل الشروع بأي عمل لصالح الدائرة. ويجد الإنتباه إلى أننا لا نتعامل مع المتعهدين والمقاولين الذين لا يتقيدون ويتبعون هذه اللوائح الناظمة للسلوك.

اللوائح الناظمة للسلوك

يجب عليك بصفتك متعهد أو مقاول أن:

- ترتدي بطاقة التعريف بشخصك طوال الوقت. وإذا كانت هذه البطاقة لم تصدر بعد، يجب عليك أن تحمل كتاب التصريح (letter of authority) أو "أمر تصريح بالعمل 'works order'". عليك أن تُعرّف عن نفسك حين يُطلب إليك ذلك.
- ترتدي ملابس ملائمة للقيام بالمهمة المطلوبة والإعتناء بالمظهر الشخصي.
- تكون لطيفاً وتتحلّى باللباقة والكياسة طوال الوقت وأن تخفّف الضجيج إلى أدنى حد وكذلك الأمر بالنسبة للأعطال والمنغصات والإزعاج بالنسبة لسكان العقار.
- تحترم ثقافة المستأجرين والتعاطي معها بشكل ملائم.
- تتجنّب مناقشة سياسة الدائرة مع المستأجرين أو أي أمور تتعلق بأعمال أخرى أُجريت على العقار.
- تأخذ بعين الإعتبار سلامة وصحة وراحة وأمان المُستأجرين. وأن تفكّر ملياً بمسائل تتعلق بالعمل في ورديات مختلفة ووجود الأطفال والحيوانات الأليفة وأي إحتياجات خاصة أخرى.
- تتجنّب إيداع الوحول والطلاء والشحوم أو أي ملوثات أخرى في العقارات المأهولة. يجب عليك إصلاح أي شيء تسببت في تلوينه أو إتلافه وإعادةه إلى وضعيته السابقة.
- تُعطي المستأجرين إشعاراً قبل الشروع بالأعمال. يجب عليك إشعارهم بالمدة الزمنية المتوقعة للقيام بالأعمال وإذا ترتّب تسديد رسم ما لقاء ذلك، فيجب عليك إشعارهم بذلك أيضاً.
- تشرح للمُستأجرين طبيعة العمل والفترة الزمنية للأعمال التي تُثير الغبار أو الأوساخ وإعلامهم إذا كانت هناك ضرورة لتوقيف إمدادهم بخدمات معيَّنة أثناء القيام بالعمل. كما يجب عليك إعلام سكان العقارات المُجاورة الذين قد يتأثرون جراء هذه الأعمال.
- فيما يخص أعمال الصيانة العامة وعقود التحديث العقارية، يكون الدوام ما بين الثامنة صباحاً والخامسة مساءً، من الإثنين إلى الجمعة، أو في أوقات أخرى بالاتفاق المتبادل مع المستأجرين. وبالنسبة لخدمات الإستجابة للصيانة، يُحدّد الدوام ما بين ٨،٣٠ صباحاً و٥،٣٠ مساءً من الإثنين إلى السبت.

- بالنسبة لأعمال الصيانة العامة وأعمال التحديث العقارية، يجب عليك إعادة تشغيل الخدمات وأجهزة الطباخة والمرافق الصحية مع نهاية كل يوم عمل. ويجب عليك إزالة البقايا والنفايات الناجمة عن الأعمال وأن تترك موقع العمل نظيفاً ورتيباً وفي حالة تسمح للسكان بالإقامة فيه.
- تحصل على إذن من المستأجرين قبل استعمالك لدورة المياه عندهم. ويجب أن تتفق مع سكان العقار بخصوص استعمال الطاقة والغاز والمياه من عندهم وأن تعرض التعويض لقاء كلفة استعمال هذه المنافع الخدمية.

يجب عليك بصفقتك متعهد أو مقاول الإمتناع عن:

- التّفوّه بكلام بذيء، ولعب الموسيقى الصاخبة أو التصرف بشكل غير لائق.
- إبداء الرأي بخصوص العقار أو المستأجرين أو نمط حياتهم.
- التدخين في الداخل أو تناول الكحول أو استعمال المواد المنوعة أو العمل حين تكون تحت تأثيرها.
- تناول الطعام أو ترك مغلّفات وحاويات الأطعمة الفارغة في عقار مأهول.
- إصطحاب زوار أو حيوانات لا علاقة لهم بالعمل إلى موقع العمل.
- التدخّل أو إساءة التصرف تجاه حيوانات المستأجرين.
- إغلاق وسد المداخل الخاصة أو المشتركة للسيارات كذلك الأمر بالنسبة لممرات المعابر والتقاطعات ومواقف سيارات المستأجرين، إلاّ بعد الحصول على تصريح مُسبق بذلك، وعلى الأيّ تجاوز الفترة الزمنية الضرورية.
- استعمال أي جزء من الموقع لتخزين المواد أو كموقف للسيارة أو لأيّ غايات أخرى، دون إتفاق مُسبق مع الدائرة أو مع المُستأجر وذلك حسب الأصول.
- دخول العقار أو البقاء فيه إن لم يكن المستأجر موجوداً أو دون الحصول على إذن مُسبق بذلك من المستأجر. وإذا تعذّر عليك الحصول على تصريح بذلك في وقت ملائم، يجب عليك مناقشة الأمر مع الدائرة.
- استعمال هاتف مستأجر العقار، إلاّ في الحالات الطارئة.
- ترك العقار في حالة غير مأمونة أو عرضة للتلف والضرر جراء العوامل الطبيعية.
- محاولة حل الأمور حيث يؤثر نمط حياة المُستأجرين على العمل أو حيث تكون هناك صعوبات أو نزاعات بين المستأجرين. وفي هذه الظروف، ستبقى هادئاً ولطيفاً وستُحيل أيّ مصاعب إلى الدائرة.

الخطوط التوجيهية للمستأجرين

بصفقتك مُستأجراً، أنت مسؤول عن:

- التعامل مع المتعهدين والمقاولين بلطافة ولباقة.
- الإلتاحة للمتعهدين والمقاولين مجالاً للوصول إلى الموقع والحرية للقيام بأعمالهم كي يتم إنجازها في أقصر فرصة ممكنة.
- التقيد بالمواعيد المخصّصة للمتعهدين والمقاولين. وإذا تأخّر أحدهم في إنهاء مهامه، يجب أن يُعطى فرصة زمنية معقولة لمغادرة منزل.
- تقييد حيواناتك المُقتناة أو وضعها في زرائبها إذا كانت تشكل خطراً على الصحة أو السلامة أو إذا كانت قد تهرب من العقار. وأن تقوم بذلك أيضاً إذا طلب منك المتعهد أو المقاول ذلك.
- تفريغ خزانات المطبخ والحمام إذا كانت طبيعة العمل تتطلب ذلك أو إذا طلب المتعهد منك القيام بذلك.
- إزالة ونقل موقع أغراض الزينة أو اللوحات أو الملابس والأشياء الشخصية الأخرى والأغراض الصغيرة والمتنبّئة (كالكسائر وما شابه). وسيساعد المتعهد في إزاحة الأثاث والمفروشات والأجهزة والأشياء الكبيرة.

- إحترام حقوق الآخرين، بما في ذلك المتعهدين والمقاولين والمستشارين وموظفي الدائرة كي يشعروا بالأمان. وإذا كان هناك إحتمال فعلي أو مُحتمل بإلحاق الأذى والضرر بممتلكات المُتعهد أو المقاول، أو سوك نابع عن المُستأجر أو حيواناته يُهدد سلامة المُتعهد، سيقوم حينئذ بتجميع معاداته وسيغادر الموقع ويُخبر الدائرة بذلك فوراً.
- بالنسبة لأعمال الصيانة والتحديث العقاري، يجب إحالة أي مسائل تراودك بخصوص مستوى العمل إلى المستشار وليس إلى المُتعهد أو المقاول. وبالنسبة لأي مسائل تراودك بخصوص الصيانة الإستجابية، إتصل بمركز تلقي الإتصالات الهاتفية التابع للصيانة (Maintenance Call Centre).
- التوقيع على "طلبات العقد المُعتمدة – Schedule Contract Orders" وتأريخها (أوامر العمل) فقط بعد إنتهاء العمل.
- مراجعة مكتب الإسكان المحلي إذا كنت تريد تغيير مدى وطبيعة العمل المطلوب. ولا تطلب ذلك أبداً من المتعهدين أو المستشارين. إن أعمال الصيانة تحددها الدائرة ولا يمكن إجراء التعديلات عليها من قِبَل المتعهدين أو المستشارين.
- الإتصال بمكتب الإسكان المحلي إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات و / أو إلى المساعدة في مجال الإنتقال والحفاظ على سلامة ممتلكاتك وأمنها.

المسؤولية المشتركة

- بالنسبة لأعمال الصيانة المُجدولة وأعمال التحديث والترميم، يشترك المُتعهد والمستأجر بإجراء فحص الأثاث والمفروشات والأجهزة الموجودة في مكان العمل ويسجلوا الأعطال الحالية قبيل الشروع بالعمل.
- وإذا شهدت أو إطلعت على أي تصرف مُخالف للقانون، بما في ذلك العنف العائلي، يجب عليك أن تحرص على سلامتك الشخصية. وستتصل بالشرطة أو بالإسعاف أو بخدمات الطوارئ الملائمة، وسيترتب عليم إشعار الدائرة أيضاً.
- وإذا إدعى بحصول سرقة ما، يجب إبلاغ الشرطة والدائرة بالحدث المزعوم.

إنتهاك لائحة الأنظمة

- إذا إعتقد أحد السكان أن متعهده قد إنتهك لائحة الأنظمة هذه، الرجاء الإتصال بمكتب الإسكان المحلي كي يقوم أحد المستشارين و / أو مدير المشروع بإتخاذ الإجراءات المناسبة.
- وإذا كنت متعهداً أو مقاولاً وتعتقد أن المُستأجر لا يتقيد بهذه التوجيهات، يمكنك أيضاً أن تتخذ الإجراءات وتتصل بالدائرة.
- إن رقم الهاتف لإستفسارات الإسكان هو: 1300 650 172.

بتصريح من حكومة ولاية فيكتوريا

50 Lonsdale Street Melbourne

تشرين الأول / أكتوبر ٢٠٠٧.