City of Westminster

FAIRER HOUSING

ميثاق المستأجر

تم اصداره بالشراكة مع لجنة السكان



يعتمد الميثاق على شروط عقد ايجارك والخدمة التي تلتزم بلدية مدينة وستمنستر بتقديمها بالإضافة إلى الإجراءات التي يتوجب على المستأجرين اتخاذها في المقابل. سنسعى بانتظام للحصول على ارائك حول كيفية أدائنا وفقا لهذا الميثاق حتى تتمكن من محاسبتنا حول مدى جودة وفائنا بتعهداتنا.

إذا كان لديك أي أسئلة يرجى الاتصال بنا

housing.enquiries@westminster.gov.uk
0800 358 3783

تقديم خدمة عملاء ممتازة

سنقوم بـ:

- تقديم خدمة عملاء ممتازة وعالية الجودة
- الاستماع إليك بطريقة محترمة وسنضع انفسنا في مكانك على الدوام
- بتزويدك بمجموعة من الخيارات لكيفية الاتصال بنا، وهذا يشمل المواعيد عبر الإنترنت والزيارات المنزلية ووسائل التواصل الاجتماعي والهاتف والبريد الإلكتروني. وبغض النظر عن الطريقة او الوسيلة التي سنستخدمها في الاتصال بك فستحصل على الرد السريع والمهذب
- الاستمرار في الترويج للطرق المختلفة التي يمكنك من خلالها الاتصال بنا وكيف يمكنك الإبلاغ عن المشكلات
- بمعاودة الاتصال بك عندما نخبرك بذلك وذلك في غضون 10 أيام عمل كحد أقصى
- بالتأكد من حصول الموظفين على التدريب الجيد وامتلاكهم المعرفة وكيفية التعاطف مع ظروف العملاء
- التاكد من عدم وجود الحاجة لقيامك باجراء الملاحقة والمتابعة المتكررة للحصول على الرد إذا تأخرنا في تقديم الرد اليك او التوصل الى الحلول حول مشكلتك، فسنتصل بك ونزودك بتقرير حول التقدم الذي تم احرازه

ونود ان نطلب منك القيام بما يلي:

- التواصل على الدوام مع الموظفين وأصحاب المصلحة في بلدية مدينة وستمنستر بطريقة محترمة وبناءة
- أخبرنا إذا تغيرت تفاصيل الاتصال الخاصة بك، بحيث يكون لدينا تفاصيل محدثة عن رقم هاتفك وبريدك الالكتروني وعنوانك البريدي
- أبلغنا على الفور إذا كنت تؤجر عقارك من الباطن أو اذا كنت لا تعيش في مسكنك، فلقد وافقت بان تكون مالكا ومستأجرا مسؤولا وبان تستمر بان تكون جارا جيدا للسكان الاخرين المقيمين في المبنى

طلب الحصول على ارائكم حول خدمتنا

سنقوم بـ:

- توفير فرص منتظمة للمستأجرين لابداء ارائهم حول خدمتنا، وهذا سيشمل على سبيل المثال لا الحصر، اجتماع الإيجار السنوي، ومجموعة المستأجرين الرئيسيين، وحضور اجتماعات جمعية السكان
- إبلاغك بكيفية استخدامنا لارائك ومدى الاختلاف الذي احدثته ارائك (لقد اخبرتنا - ولقد قمنا بذلك)
- اجراء عمليات التحقيق عندما تسوء الأمور وسنبذل قصارى جهدنا للتأكد من عدم تكرار نفس الأخطاء
- ضمان سهولة الوصول إلى اجتماعاتنا وورش العمل وبان تكون شمولية لجميع المستأجرين لدينا
- تقديم فرص تدريب منتظمة مع فريق المستأجرين حول الموضوعات التي تهم المستأجرين، مثل تمديد عقد الإيجار والامتياز الجماعي (شراء التملك الحر)
- ارسال الدعوات الى جميع الفعاليات الى المستأجرين

ونود ان نطلب منك القيام بما يلي:

- المشاركة ودعم اقامة فعاليات الايجار
- حضور الدورات التدريبية والتوعوية
- تقديم ملاحظات بناءة فيما يتعلق بمسائل وأحداث الإيجار حتى نتمكن من تحسين خدماتنا

المعلومات التي يمكن الوصول إليها

سنقوم بـ:

- تقديم الاتصالات الواضحة والمعلومات سهلة الفهم
- الشرح بوضوح فواتيرك ورسوم الخدمة والعمل مع المستأجرين في تحسين المستندات والمعلومات المقدمة
- تسهيل العثور على المعلومات التي تحتاجها، على سبيل المثال كيفية الإبلاغ عن وجود تسرب في المياه
- تقديم المعلومات بالهيئة المطلوبة وعدم افتراض مقدرة جميع المستاجرين على استخدام الانترنت

ونود ان نطلب منك القيام بما يلي:

- تقديم ملاحظات حول اتصالاتنا من خلال حضورك الفعاليات ومشاركتك في الاستبيانات ونماذج ابداء الاراء

المحافظة على المبنى الذي تعيش فيه

تعتبر بلدية مدينة وستمنستر مسؤولة عن اجراء عمليات الإصلاحات في الأجزاء المشتركة من المبنى الذي تسكن فيه ويعتبر المستأجرون مسؤولون عن اجراء الإصلاحات في مساكنهم

سنقوم بـ:

- إجراء إصلاحات في المناطق المشتركة من المبنى وتزويدك بخدمة إصلاحات عالية الجودة
- العمل مع شركائنا من المقاولين للتأكد من امتلاكهم نفس معايير خدمة العملاء المستخدمة عند موظفي بلدية مدينة وستمنستر
- التصرف بطريقة استباقية بدلا من الانتظار الى حين حدوث خطأ ما حيث سيقوم الموظفون بالعثور على المشكلات او تنفيذ الصيانة الوقائية المخطط لها قبل وقوع المشكلة

ونود ان نطلب منك القيام بما يلي:

- الإبلاغ عن أي إصلاحات في المناطق المشتركة في المبنى الى بلدية مدينة وستمنستر
- إجراء إصلاحات في مسكنك على سبيل المثال اصلاح تسريبات المياه على نحو سريع لتقليل الحاق الاضرار في المساكن الاخرى وفي هيكل المبنى

خطط سداد مبالغ الايجار

إذا كنت غير قادر على دفع رسوم الخدمة المستحقة عليك او اذا كنت تتوقع بانه ستواجهك صعوبة في القيام بذلك، فيرجى الاتصال بنا في أقرب وقت ممكن حتى نتمكن من تقديم المساعدة اليك لضمان عدم وجود دفعات متاخرة ومستحقة السداد في حسابك

تتوفر تفاصيل شروط السداد الشاملة الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني، وسنرسل أيضا نسخة مطبوعة مع كل طلب لدفع رسوم الخدمة السنوية إذا كنت بحاجة إلى ترجمة الوثائق المرسلة اليك فسنقوم بذلك

سنقوم بـ:

- العمل معك لإيجاد خطة سداد مناسبة للطرفين إذا كنت تعاني من ضائقة مالية
- تقديم شروط سداد تنافسية
- توفير إمكانية الحصول على خدمات المشورة بشأن الديون
- ضمان عدم اتخاذ الإجراءات القانونية إلا كملاذ أخير

ونود ان نطلب منك القيام بما يلي:

- الاتصال بفريق المستأجر على الفور إذا تغيرت ظروفك المالية واذا لم تتمكن من دفع رسوم الخدمة المترتبة عليك
- الاتصال بفريق الإيجار إذا كنت تتوقع بانك ستتاخر في سداد المبالغ المطلوبة منك او اذا تلقيت إشعارا أو خطابا للتذكير بالدفع

توفير القيمة مقابل المال

سنقوم بـ:

- تقديم تكاليف مبرمجة ويمكن التنبؤ بها، لتتمكن من معرفة التغييرات القادمة مسبقا
- شرح المبالغ المطلوبة منك وتزويد المستأجرين بفرصة للطعن في تكلفة وجودة الخدمة
- مراقبة الرسوم الإدارية والتأكد بانها رسوم معقولة
- العمل معك إذا كنت تواجه صعوبات مالية

شارك معنا

فيما يلي بعض الطرق التي يمكنك من خلالها المشاركة وجعل صوتك مسموعا:

تعرف على ممثليك المنتخبين ومتى يجتمعون لاتخاذ القرارات

www.westminster.moderngov.co.uk

اشترك لتلقي رسائلنا الإخبارية عبر البريد الإلكتروني

www.westminster.gov.uk/newsletters

قراءة الاستشارات أو المقترحات والرد عليها

www.westminster.gov.uk/consultations

انضم إلى لجنة الدراسات البحثية للسكان لمراجعة سياساتنا ومشاريعنا والتعليق عليها

www.westminster.gov.uk/resident-research-panel

انضم إلى مجلس الشباب لدينا

www.westminster.gov.uk/about-council/youth-council

انضم إلى جمعية المرافق المحلية الخاصة بك للمساهمة في قرارات التخطيط في منطقتك

www.westminsteramenitysocietiesforum.org

نريد أن نستمر في الاستماع إلى المستأجرين لفهم ما هو مهم بالنسبة لك وكيف يمكننا تحسين خدماتنا

www.westminster.gov.uk/housing/your-community/your-voice-counts

نحن نقيس بانتظام أداء خطة التسليم الخاصة بنا ويمكنك رؤية أحدث النتائج على موقعنا الإلكتروني

www.westminster.gov.uk/fairer-westminster

إذا كان لديك أي أسئلة أخرى ، يرجى الاتصال بنا:

housing.enquires@westminster.gov.uk

0800 358 3783