



DARLINGTON
Borough Council

خدمات مسکن؛

سیاست مدیریت مسکن

2022 – 2026

4		مقدمه
4		اهداف این سیاست
5		قوانین مرتبط
6		محدوده این سیاست
7		عملکرد و مشارکت مستاجر
8		مدیریت درآمد
		• ترتیب پس گرفتن بدهی ها • پس دادن کردیت • پس گرفتن بدهی ها • رویکرد مدیریت درآمد • غرامت • اقدامات قانونی • لغو دبیت/کردیت
15		مدیریت اجاره
		• تعمیرات • ویزیت و بازرسی های خانگی • تخصیص املاک • نم و میعان • گارازها • حیوانات خانگی • کلاهبرداری در اجاره • هوردینگ • جانشینی اجاره • بهینه سازی ها • ارزیابی اجاره • سازگار سازی ها • معاوضه • موبیلیتی اسکوترز • افزودن یا حذف افراد از اجاره • طرح مرتب سازی باغچه ها • املاک متروکه • دکوراسیون • مستاجران و اجاره ثانویه • ازدحام و کم اشغالی • اتمام اجاره • هوزینگ پلاس • فوت مستاجر • مدیریت اتمام اجاره و املاک خالی
30		پیوست 1
33		پیوست 2

هدف ما اطمینان از مدیریت مؤثر، کارآمد و پاسخگوی املاک و مستاجران مان است. با ارائه مدیریت قوی و مستمر، امیدواریم جوامعی پویا و انعطاف پذیر بسازیم.

این سیاست نه تنها در چارچوب قانونی بلکه با توجه به مسائل اقتصادی و اجتماعی که بسیاری از مستاجران ما با آن مواجه هستند، ابزاری مؤثر برای امکان مدیریت کارآمد املاک ما طراحی شده است. این سیاست برای ترکیب بهترین شیوه و تلاش برای بهینه سازی مستمر ارتقاء یافته است.

اهداف این سیاست

- ارائه رویکردی کارآمد و مؤثر برای مدیریت مسکن.
- ارائه بررسی خدمات مدیریت اجاره ای قابل دسترسی و پاسخگو.
- ارائه رویکردی منصفانه و منسجم که نشان دهنده تعهد به ایجاد اجاره نشینی کارآمد است و اجرا، پیشگیری و پشتیبانی را متعادل می کند.
- برای اطمینان از اینکه رویکرد مقرون به صرفه بودن در نظر گرفته شده.
- تلاش مستمر برای درک و بهینه سازی عملکرد خود.
- برای اطمینان از آگاهی کارکنان و مستاجرین از این سیاست و درک اهداف آن.
- برای اطمینان از حداکثر شدن درآمد برای خدمات مسکن و مستاجرین ما.
- رعایت الزامات قانونی و روندهای مالی و نظارتی شهرداری.

قوانین مرتبط

حوزه‌های کلیدی قانون، رفرنس و دستورالعمل‌های قانونی در این سیاست:

- قانون مسکن 1985
- قانون مسکن 1988
- قانون مسکن 1996
- قانون رفتار ضد اجتماعی، جرم و پلیس 2014
- قانون محلی گرایی 2011
- قانون اصلاحات رفاهی 2012
- قانون حفاظت از تخلیه 1977
- قانون حفاظت از داده 2018
- قانون برابری 2010
- آئین نامه عملکرد شهرداری دارلینگتون – ساندراي دترز
- اسناد روند دفاتر فروش
- مقررات عمومی حفاظت از داده‌ها (GDPR)
- مقررات مالی
- سیاست شکایات
- پروتکل قبل از اقدام برای ادعاهای فسخ قرارداد توسط مالکان اجتماعی
- قانون کرونا 2020
- مقررات 2020 طرح معافیت بدهی (مهلت قانونی فرصت و کرایس سلامت روان) (انگلیس و ولز)
- قانون علل ازدواج 1973
- قانون روندهای ازدواج و خانواده 1984
- قانون مشارکت مدنی 2004
- قانون پیشگیری از تقلب در مسکن اجتماعی 2013
- استراتژی ملی معلولیت 2021
- منشور مستأجران مسکن اجتماعی – کتاب سفید دستورالعمل‌های مسکن اجتماعی 2021
- لایحه ایمنی ساختمان
- قانون ایمنی آتش 2021
- مقررات 2015 ماکروچیپ سگ‌ها (انگلستان)
- مقررات 2012 تخصیص مسکن (معیارهای صلاحیت برای نیروهای مسلح) (انگلیس)
- مقررات 2015 تخصیص مسکن (معیارهای صلاحیت برای حق نقل مکان) (انگلیس)
- کد راهنمای بی خانمانی برای دولت‌های محلی
- قانون آزار خانگی 2021
- تهیه مسکن اجتماعی برای مردم محلی (دستورالعمل قانونی)
- قانون جبران زمین 1973 (با اصلاحات)
- مقررات پرداخت خسارت خانه (مقادیر مقرر) 2018
- حق تعمیر - قانون اصلاحات مالکیت و سرقتی 2002
- قانون مالک و مستأجر 1985
- قانون مسکن 2004 – سیستم رتبه بندی بهداشت و ایمنی مسکن
- قانون پیشگیری از بی خانمانی 2017
- قانون مراقبت 2014



محدوده این سیاست

این سیاست در مورد همه املاک محلی تحت مدیریت شهرداری دارلینگتون اعمال می‌شود. که شامل گاراژها و املاک سرقفی می‌شود و بر مدیریت اجاره ها از نظر حقوق مستاجر و حصول اطمینان از آگاهی مستاجرین از مسئولیت های شان و پایبندی به آنها تمرکز می‌کند.

این سیاست حوزه های زیر را شامل می‌شود:

• مدیریت درآمد:

- نم و میعان
- حیوانات خانگی
- هوردینگ
- بهینه سازی ها
- سازگاری ها
- موبیلیتی اسکوترز
- طرح مرتب کردن باغچه ها
- دکوراسیون املاک
- هوزینگ پلاس
- □ کنسل کردن مدیریت

- وصول و مدیریت بدهی مستاجرین و سرقفی داران سابق و فعلی
- رویکرد مدیریت درآمد و حمایت
- اقدام قانونی
- حذف بدهی / کردیت
- سلسله مراتب بدهی
- پس گرفتن کردیت حساب
- غرامت

• مدیریت اجاره:

- تخصیص املاک شامل اجاره محلی، نوساز و املاک روستایی
- گاراژها
- کلاهداری در اجاره
- جانشینی اجاره
- واگذاری اجاره
- معاوضه
- اضافه یا حذف اشخاص از اجاره
- املاک متروکه
- مستاجر و اجاره در اجاره
- ازدحام و اشغال کم
- پایان دادن به اجاره
- فوت مستاجر
- تعمیرات
- بازدید و بازرسی از منزل



ما به طور مستمر برای درک و بهینه سازی عملکرد مان تلاش خواهیم کرد. چارچوب مدیریت عملکرد موثر برای گزارش، ارزیابی و بررسی عملکرد وجود دارد. اهداف بدلیل بررسی مداوم چالش برانگیز خواهند بود و به بهینه سازی مستمر کمک خواهند کرد. ما عملکرد خود را

با سایر ارائه دهندگان مسکن در سطح محلی و ملی ارزیابی خواهیم کرد و از طریق وبسایت و برنامه سالانه خود برای نشان دادن عملکرد خود استفاده خواهیم کرد. ما عملکرد خود را به صورت آنلاین از طریق مجله هوزینگ کانکت و گزارش سالانه خود منتشر خواهیم کرد.

مشارکت مستاجر

مستاجرین در قلب خدمات ما هستند. استراتژی تعامل با مشتری ما نحوه

مشارکت مستاجران ما در سیاست گذاری و تصمیم گیری و

همچنین بهینه سازیها و روش های بهتر کار را مشخص می کند. ما می خواهیم

آنها ما را به چالش بکشند و به ما کمک کنند تا نیازهای جامعه مان را برآورده کنیم.

ما به همه مستاجران خود این فرصت را می دهیم که بخشی از پنل مستاجران

ما باشند و آموزش های مناسبی را برای کمک به مستاجرین برای

مشارکت در خدمات مان ارائه خواهیم داد.

ما با مستاجرین خود مشورت خواهیم کرد تا به ما در بهینه سازی خدمات کمک کنند.

ما نظرسنجی ها را به صورت آنلاین، از طریق رسانه های اجتماعی،

پست یا تلفن انجام خواهیم داد.

ما در مورد پیشنهادات و نظرسنجی ها بازخورد ارائه خواهیم کرد.

ما از هر شکایتی به عنوان فرصتی برای یادگیری استفاده می کنیم و

روندها و سیاست هایی را که تشخیص می دهیم در آنها نیاز به بهینه سازی

داریم بررسی می کنیم.



پس گرفتن و مدیریت بدهی های مستاجرین و سرقفی داران سابق و فعلی.

مستاجرین حداقل 4 هفته قبل از اجرایی شدن تغییرات اجاره و سایر هزینه ها مطلع خواهند شد. سالانه به آنها اطلاع داده می شود که کرایه و هزینه های آنها چقدر خواهد بود و برای چند هفته این هزینه دریافت می شود.

همچنین حداقل یک هفته قبل از اعمال تغییرات، به مستاجرین از تغییرات اجاره و سایر هزینه های گاراژها اطلاع داده می شود.

در صورت خاتمه اجاره، مستاجر خروجی در مورد هر گونه اجاره عقب افتاده و سایر هزینه های معوقه مطلع خواهد شد و تسویه حساب ضروری خواهد بود.

صورت حساب های اجاره به صورت آنلاین از طریق پورتال سلف سرویس در دسترس یا در هر زمانی قابل ارائه خواهد بود.

ما به شیوه های مختلف خدماتی در دسترس و پاسخگو برای کمک به مستاجران برای پرداخت اجاره بها و هزینه هایی که به ما بدهکار هستند ارائه خواهیم داد. این شامل دایرکت دبی، استندینگ اوردر، پرداخت با کارت از طریق تلفن، پرداخت آنلاین و نقدی از طریق کارت اجاره خواهد بود. ما طیف وسیعی از پشتیبانی را از تیم های متخصص برای کمک به مستاجران خود که ممکن دچار مشکلاتی شوند ارائه خواهیم کرد. این شامل مشاوره مالی، کمک به مدیریت بودجه، مشاوره بنفیت مسکن (HB) و کمک یونیورسال کردیت (UC) خواهد بود.

رویکرد مدیریت درآمد و پشتیبانی

مستاجران فعلی

هدف از بازیافت اجاره فعلی، به حداکثر رساندن درآمد اجاره با جلوگیری و کنترل اجاره های عقب افتاده است.

ما متعهد هستیم که از طریق پیشگیری، پشتیبانی و بازیافت بدهی ها به مستاجرین خود کمک کنیم تا اجاره نشینی خود را حفظ کنند و تمام تلاش های معقول را برای بازیافت بدهی ها و ارائه توصیه های عملی انجام خواهیم داد.

کمک به مستاجرینی که در پرداخت اجاره بها با مشکل مواجه هستند.

برای جلوگیری از معوقات و القای فرهنگ "اول اجاره"، ما در مرحله ثبت نام، چک ها و روش های پیش تخصیص سخت گیرانه، مقرون به صرفه و آسیب پذیری را ارائه می کنیم تا مسئولیت های مستاجر را روشن کنیم، از جمله:

- پرداخت مداوم و منظم اجاره و سایر هزینه ها.
- پرداخت اجاره به صورت هفتگی و ترجیحاً پیش پرداخت.
- دریافت بنفیت مسکن یا یونیورسال کردیت.
- ارزیابی درآمد مستاجر و محاسبه بنفیت دریافتی.

- تأکید بر این که در حالی که پشتیبانی ارائه خواهد شد، پرداخت نکردن اجاره بها بسیار جدی گرفته می شود و می تواند منجر به از دست دادن خانه مستاجرین شود.
- در صورت لزوم، درخواست ها برای پرداخت مستقیم هزینه های مسکن مستاجر به صاحبخانه از طریق ترتیبات پرداخت جایگزین و برای اجاره های عقب افتاده، پرداخت ها از طریق کسورات شخص ثالث مطابق با دستورالعمل های وزارت کار و بازنشستگی (DWP) جمع آوری می شود.
- معرفی یونیورسال کردیت به معنی ارتباط جدید با طیف وسیعی از آژانس های شریک بیرونی و خدمات پشتیبانی جدیدی شناسایی، تقویت و توسعه یافته که این تغییرات اجرا شده است.
- ما طیف وسیعی از خدمات پشتیبانی را، هم در داخل و هم از طریق مشارکت، ارائه خواهیم داد که شامل مشاوره پولی و مالی می شود. رویکرد اتخاذ شده برای پس گرفتن بدهی متناسب و قابل انعطاف با توجه به شرایط و آسیب پذیری افراد خواهد بود.

ما مستاجرین خود را تشویق می‌کنیم تا از خدمات آنلاین مسکن دارلینگتون برای دسترسی به حساب خود استفاده کنند و برای کسانی که به هر دلیلی قادر به دسترسی به خدمات آنلاین نیستند، کمک خواهیم کرد.

قبل از اقدام قانونی، سعی خواهیم کرد از طرق مختلف زیر با مستاجر تماس بگیریم، هر چند که اینکار محدود به این موارد نیست. پیامک، ایمیل، تلفن، نامه و بازدید از خانه‌شان. مسئولین حل مشکلات با مستاجر همچنین سعی خواهند کرد با مستاجرین برای ارائه مشاوره و پشتیبانی در تعامل باشند. اگر مستاجران نتوانند همکاری کنند، ما به دنبال اقدام قانونی برای پس گرفتن بدهی خواهیم بود.

مستاجران سابق

پس گرفتن بدهی مستاجران سابق از طریق تیم تخصصی مدیریت درآمد مسکن انجام می‌شود. هدف این رویکرد اطمینان از اینکه اقدامات پس گرفتن کل بدهی فرد به خدمات مسکن را در برمی‌گیرد.

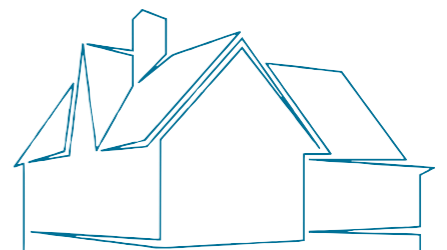
اقدامات پس گرفتن شدید اما منصفانه خواهد بود و در صورت لزوم شامل مکاتبات، تلفن، پیامک، ایمیل و تماس حضوری خواهد بود.

سرقفلی داران

هزینه‌هایی که شهرداری برای تعمیر، نگهداری و بهینه‌سازی خدمات و سازه‌های مشترک با سایر ساکنان ساختمان، متحمل می‌شود، سالانه از سرقفلی داران دریافت می‌شود. اقدامات پس گرفتن برای عدم پرداخت هزینه‌ها، نقض تعهدات اجاره و ترتیبات پرداخت، انجام خواهد شد.

گاراژها

اجاره هفتگی از مستاجران گاراژ دریافت می‌شود. اجاره گاراژ برای مستاجران شهرداری معاف از مالیات است مگر اینکه بیش از 2 گاراژ اجاره کنند. اقدامات پس گرفتن برای عدم پرداخت هزینه‌ها، نقض تعهدات اجاره و ترتیبات پرداخت، انجام خواهد شد.



زمانی که مستاجر برای طرح مهلت پرداخت بدهی (فضای تنفس)، حکم رفع بدهی، ورشکستگی، یا ترتیبات داوطلبانه فردی درخواست داده باشد، با آژانس های بدهی مربوطه و خدمات ورشکستگی همکاری نزدیکی خواهیم داشت. ما اطمینان حاصل خواهیم کرد که به مسئولیت های خود عمل می‌کنیم و در صورت لزوم تمام اقدامات پس گرفتن مربوط به آن بدهی را متوقف و حمایت های مربوطه را اعمال می‌کنیم. در مورد فضای تنفس، ما هرگونه اقدام پس گرفتن را در طول دوره فضای تنفس معلق خواهیم کرد. برای اجاره‌های فعلی، مستاجر باید به پرداخت اجاره‌ها ادامه دهد در غیر اینصورت درخواست حکم پایان دادن به فضای تنفس را خواهیم کرد.

آژانس های ردیابی برای تعیین محل اختفای بدهکارانی که معلوم نیست، به کار گرفته خواهند شد.

در صورت لزوم اقدامات قانونی برای پس گرفتن بدهی های مستاجران سابق به شهرداری انجام خواهد شد.

از آژانس های وصول بدهی بیرونی برای پس گرفتن بدهی ها استفاده خواهد شد.

ما ممکن درخواست صدور حکم شارژ بر روی ملک سرقفلی یا ابطال سرقفلی به دلیل عدم پرداخت کنیم.

ما به سرعت و به طور موثر با حساب های مربوط به عدم پرداخت اجاره گاراژ با تخلیه‌هایی که اجاره به طور منظم پرداخت نشده و معوقات باقی مانده، برخورد خواهیم کرد.

بدهی های مختلف

پس گرفتن بدهی های مختلف توسط تیم مدیریت درآمد مسکن مطابق با آیین نامه عملکرد شهرداری دارلینگتون - بدهکاران بدهی های مختلف انجام می شود.

مسئولین حساب های مسکن اطمینان حاصل می کنند که پس از عرضه کالا یا خدمات،

تعمیرات قابل شارژ

خدمات مسکن روش تعمیر قابل شارژ توافق شده ای برای تعیین زمان استفاده از شارژ دارد.

شرایطی که منجر به نیاز به تعمیر پس از آسیب به اموال می شود، متفاوت ، مانند:

- هنگامی که برای ورود به ملک شهرداری که دسترسی به آن امتناع شده و یا پلیس علیه مستاجر یا خانواده اتهامی وارد کرده باشد، پلیس حکم گرفته باشد آنوقت شارژ علیه مستاجر اعمال خواهد شد.
- در موارد ادعای خسارت مجرمانه به ملک، مستاجر دوباره شارژ می شود مگر اینکه بتواند مدرکی ارائه کند که موضوع به پلیس گزارش شده و به عنوان جرم ثبت شده است.

اقدامات قانونی

ما همیشه به دنبال کمک به مستاجر خواهیم بود و فقط به عنوان آخرین راه حل به دنبال اقدامات قانونی خواهیم بود. در صورت بی نتیجه بودن همه تلاش ها، اقدامات پس گرفتن انجام خواهد شد، که شامل درخواست از دادگاه برای تصرف ملک، صدور حکم شارژ ملک مورد سرقتی یا ابطال سرقتی است. در مورد اجاره مداوم پرداخت نشده گاراژ، خطاریه قانونی به آخرین آدرس شناخته شده مستاجر گاراژ ارسال می شود و 7 روز گاراژ تحت تصرف قرار می گیرد.

اقلامی که در گاراژ باقی می ماند طبق قانون به مدت یک ماه ذخیره می شود و بعدش در صورت لزوم دور ریخته می شود.

در مواردی که به دلیل معوقات در قرارداد اجاره اولیه، تصرف نیاز شود،

بلافاصله صورت حساب ها ، توافق برای پرداخت، ثبت پرداخت های انجام شده و ارسال یادآوری ها برای پرداخت، ارسال شوند.

آژانس های وصول بدهی بیرونی برای پس گرفتن بدهی های معوق استفاده خواهند شد، یا ممکن به خدمات حقوقی ارجاع داده شوند.

- مستاجری که املاک خود را تخلیه می کنند و اقلامی را که باید برداشته شوند را رها می کنند، هزینه جابجایی و در صورت لزوم تمیز کردن و دفع از جمله باعچه های بیش از حد رشد کرده و تغییرات غیر رسمی دریافت می شود.
- مستاجری که از خدمات فراخوان تعمیرات سوء استفاده می کنند، صورتحساب هزینه خدمات فراخوانی برای آنها صادر می شود. همچنین، مستاجری که تعمیرات مشابهی را برای آسیب های مکرر و سوء استفاده از ملک گزارش می کنند، تحت شرایط اجاره منجر به اتخاذ اقداماتی خواهد شد.

تعمیرات قابل شارژ برای مستاجران فعلی به حساب اجاره آنها اضافه می شود. شارژ برای مستاجران سابق به بدهی های قبلی آنها افزوده خواهد شد.

ما ابلاغیه روند رسیدگی برای تصرف را صادر خواهیم کرد. مستاجرین حق تجدید نظر خواهند داشت. اگر نگرانی هایی در مورد اجاره داشته باشیم، قرارداد های اجاره اولیه اولیه ممکن حداکثر تا شش ماه تمدید شوند. این نگرانی ها شامل اما محدود به این موارد نمی شوند: اجاره عقب افتاده یا رفتار ضد اجتماعی.

برای مستاجری که مشمول حکم ورشکستگی یا حکم معافیت بدهی می شوند، درخواست تصرف ملک مورد توجه قرار می گیرد، زیرا گرچه ممکن طبق حکم بدهی پس گرفتن نشود، اما عدم پرداخت اجاره بها هنوز نقض قرارداد اجاره محسوب میشود.

لغو بدهی/ کردیت

شهرداری با روندهایی برای تعیین اینکه آیا و چه زمانی بدهی‌ها لغو شوند موافقت کرده است. طبق ترتیبات فعلی، مدیر گروه عملیات مجاز به لغو بدهی‌های زیر 500 پوند است. برای بدهی‌های بالای 500 پوند، تایید کابینه مورد نیاز است.

مجاز لغو بدهی‌ها سالی یکبار صادر میشود.

تیم مدیریت درآمد مسکن به طور معمول همه بدهی‌ها را از نظر احتمال پرداخت ارزیابی می‌کند و شرایط فردی هر بدهکار را در چارچوبی ثابت برای تصمیم‌گیری در نظر می‌گیرد.

بدهی‌های مستاجران سابق، از جمله تعمیرات قابل شارژ، ممکن در مواردی که پس گرفتن برای شهرداری اقتصادی نیست

یا محل مستاجر برای بیش از یک سال ناشناخته باقی بماند، لغو شود. اگر پس گرفتن مناسب تشخیص داده شود، بدهی‌های لغو شده در هر زمانی بازگردانده خواهد شد.

موجودی اعتباری پس از بررسی‌های فسخ اجاره ممکن بازگردانده شود. موجودی‌های اعتباری مشروط به ارائه مدارک شناسایی رضایت‌بخش توسط مستاجرین سابق در مدت محدودیت‌های قانونی بازگردانده می‌شود.

معوقات جاری اجاره تنها در مواردی در نظر گرفته می‌شود که مستاجر مشمول طرح پس گرفتن بدهی (فضای تنفس)، احکام رفع بدهی، ورشکستگی یا ترتیبات داوطلبانه فردی باشد.

ترتیب پس گرفتن بدهی‌ها

گستره خدمات ارائه شده گاهی اوقات می‌تواند منجر شود مستاجران بیش از یک بدهی خدمات قابل پرداخت خدمات مسکن داشته باشند. در چنین شرایطی ترتیب پس گرفتن بدهی‌ها برای مستاجران فعلی و سابق عبارت است از:

- حساب اجاره فعلی مستاجر – مسکن و گاراژ
- حساب‌های ثانویه مستاجر فعلی – هزینه‌های قانونی، تعمیرات قابل شارژ، اضافه‌پرداخت‌های هزینه‌های مسکن بنفیت مسکن یا یونیورسال کردیت
- اجاره بهای معوقه مستاجر سابق – مسکن و گاراژ
- حساب‌های ثانویه مستاجر سابق – هزینه‌های قانونی، اضافه‌پرداخت‌های هزینه‌های مسکن بنفیت مسکن یا یونیورسال کردیت، تعمیرات قابل شارژ، و وید، و سنی‌تایزیشن.

ترتیبات پرداخت بدهی‌ها بر اساس انواع متعدد بدهی‌ها خواهد بود و تخصیص انجام پرداخت‌ها به ترتیب اولویت مندرج در بالا خواهد بود.



ریفاند کردیت حساب

در صورتی که مستاجر کردیت در حساب خود داشته باشد و درخواست ریفاند داشته باشد، تمام حساب های دیگر مربوط به مستاجر قبل از تأیید پس گرفتن بررسی می شود. پس گرفتن فقط در صورتی انجام می شود که مستاجر بدهی معوق دیگری به دلیل خدمات مسکن یا خدمات درآمد و بنفیت نداشته باشد. در صورت وجود بدهی های دیگر، این کردیت برای تسویه یا کاهش سایر بدهی های ناشی از خدمات مسکن با استفاده از سلسله مراتب بدهی، همانطور که در بالا نشان داده شده، منتقل می شود.

در صورت وجود کردیت واقعی، ریفاند مطابق با استانداردهای خدمات ما انجام می شود. ریفاند به صورت چک خواهد بود.

در صورتی که کردیتی در حساب مستأجران سابق پس از فسخ اجاره وجود داشته باشد، بررسی برای سایر بدهی های معوق بدهی به شهرداری دارلینگتون

غرامت

ممکن مواردی وجود داشته باشد که مستأجران در نتیجه اقدامات یا اشتباهات ما دچار خسارت، ناراحتی یا ضرر شوند و در برخی موارد ممکن جبران خسارت لازم باشد.

از طریق غرامت، هدف ما جبران خسارت برای بازگرداندن مستاجر به موقعیتی که در صورت عدم نقص خدمات در آن بوده است. راحل های متعددی برای اصلاح یک وضعیت وجود دارد، اما ما می دانیم که در برخی موارد غرامت مالی ممکن تنها و مناسب ترین شکل جبران باشد.

ما پرداخت های غرامتی را ارائه خواهیم داد که متناسب و متناسب باشد و هر پرونده به صورت موردی بررسی خواهد شد. همچنین زمانی که خسارت یا ضرری که توسط شخص ثالث (پیمانکاری) که برای یا از طرف ما کار می کند ایجاد شده باشد، غرامت در نظر خواهیم گرفت.

3 طبقه بندی پرداخت غرامت عبارتند از:

- اجباری از طریق قانون (مانند از دست دادن خانه یا مزاحمت)
- پرداخت های زیان قابل سنجش (جایی که افراد می توانند زیان واقعی را نشان دهند)
- پرداخت های اختیاری (برای زمان و مشکل / استرس و ناراحتی).

و اینکه هزینه های مسکن بنفیت مسکن یا یونیورسال کردیت اضافه پرداخت نشده است، انجام می شود. هر گونه کردیتی که پس از این بررسی ها تعلق می گیرد مطابق با استانداردهای خدمات ما ریفاند می شود.

در مواردی که آدرسی برای ارسال در دسترس نیست، یا در مواردی که نمی توانیم با مستأجران سابق برای ریفاند کردیت حساب قبلی شان تماس بگیریم، کردیت در حساب قبلی حداکثر تا 3 ماه نگهداری می شود اما بعدش از آنها برای تأمین بدهی های معوقه دیگر استفاده می شود.

در صورتی که مستاجر به شهرداری دارلینگتون بدهکار باشد، ما مبالغی را به جای بدهی از پرداخت ها برای غرامت، دکوراسیون مجدد، کمک هزینه مزاحمت یا پرداخت خسارت خانه کسر خواهیم کرد.

ما در شرایط زیر غرامت در نظر نخواهیم گرفت:

- ادعای جراحات فردی.
- ادعای خسارت یا کوتاهی خدمات ناشی از شرایط خارج از کنترل صاحبخانه (مانند طوفان، سیل یا بیماری همه گیر).
- مشکلات ناشی از شخص ثالثی که برای صاحبخانه کار نمی کند.
- مطالباتی که باید تحت پوشش بیمه نامه محتویات منزل قرار گیرند. این شامل آسیب از طریق کف خانه یا آتش سوزی به وسایل، مبلمان و پوشش های کف خانه مستاجرین می شود.
- ادعای از دست دادن درآمد.
- وقتی که اقدامات قانونی قریب الوقوع وجود دارد.
- از دست دادن یا آسیب توسط مستاجر، عضو خانواده یا بازدیدکننده ایجاد شده و شامل گزارش نکردن فوری تعمیر یا نبودن هنگام وقت بازدید باشد.
- خطا غیر قابل پیش بینی و/یا ناشی از شخص ثالث بوده یا ما هیچ کنترلی روی آن نداشتیم، مانند نشت آب از ملک همسایه.
- اموال بدون تقصیر خدمات مسکن گم، دزدیده شده یا آسیب دیده است.

- اقلامی که به طور اجتناب ناپذیری در اثر کارهای بهینه سازی آسیب دیده اند، مانند زمانی که نصب گرمایش مرکزی به طور اجتناب ناپذیری سوراخ هایی در کفپوش ایجاد کرده تا لوله کشی را در خود جای دهد.
- آسیب ناشی از میعان ناشی از سبک زندگی است.
- اقلام آسیب دیده قبل از اینکه ما آنها را بازرسی کنیم برداشته یا جایگزین شده اند.
- قطع گاز، برق یا آب خارج از کنترل ما است.

اجباری هر چند قانون

- مستاجرین باید اطمینان حاصل کنند که بیمه محتویات خانه کافی برای پوشش خسارت به اموال خود دارند. غرامت به عنوان جایگزینی برای بیمه محتویات منزل در نظر گرفته نشده است.
- ما غرامت را برای جبران پرداخت اجاره یا هزینه های خدمات معوقه ای که به ما بدهکار هستند، وقتی منصفانه باشد بکار می بریم.

- پرداخت خسارت خانه
- پرداخت های مزاحمت
- بهینه سازی
- حق تعمیر
- آسیب به وسایل شخصی، مبلمان و دکوراسیون بدنیاال سهل انگاری

پرداخت های مزاحمت

پرداخت های مزاحمت برای جبران خسارت مستاجر برای نقل مکان موقت به ملک دیگری یا افرادی که کمتر از 12 ماه در آن ملک زندگی کرده اند و ملزم به نقل مکان دائم به خانه هستند، انجام می شود.

موقعیت هایی که در آن می توان پرداخت مزاحمت را انجام داد، به طور کلی مانند شرایط پرداخت خسارت خانه است. مستاجرها و سایر افراد ساکن در ملک که طرف قرارداد اجاره نیستند، حق دریافت پرداخت مزاحمت را ندارند.

پرداخت های مزاحمت هزینه های معقولی را که شخص دارای حق در حین جابجایی متحمل می شود را پوشش می دهد. ما ادعاها را به صورت موردی بررسی می کنیم، اما به طور کلی موارد زیر را به عنوان هزینه های معقول طبقه بندی می کنیم:

- هزینه هایی که به طور دقیق به جابجایی مربوط می شود مانند هزینه های شرکت های اسباب کشی.
- هزینه هایی که به طور معقول به عنوان پیامد مستقیم و طبیعی جابجایی متحمل می شوند مانند دکوراسیون مجدد، اتصال مجدد تلفن ثابت، تغییر مسیر پست، نصب مجدد یا تعویض فرش به دلیل عدم تناسب فرش های خانه قبلی، بردن و نصب مجدد اجاق گاز یا برقی و ماشین لباسشویی.

پرداخت خسارت خانه

پرداخت خسارت خانه به مستاجرینی که حداقل 12 ماه در ملک خود زندگی کرده اند و به دلیل بازسازی یا تخریب خانه خود مجبور به نقل مکان دائمی از خانه خود هستند، غرامت می دهد.

جابجایی باید ماهیت دائمی داشته باشد یا در مواردی که آثار به قدری گسترده هستند که خانه هویت اصلی خود را از دست داده است، به عنوان مثال، پس از کار، ملک دارای اتاق خواب بیشتر یا کمتری قبل از انجام کارها است.

ما معمولاً پس از تاریخی که مستاجر نقل مکان می کند، پرداخت را انجام می دهیم، اما در برخی شرایط ممکن است پول را زودتر آزاد کنیم تا به مستاجر اجازه دهیم وثیقه یا سپرده ای برای مسکن جدید بپردازد.

مستاجرها یا سایر افرادی که در یک ملک زندگی می کنند، که مستاجر خدمات مسکن نیستند، واجد شرایط پرداخت خسارت خانه نیستند.

میزان پرداخت خسارت خانه هر ساله توسط دولت تعیین می شود.

حق تعمیر

طرح حق تعمیر تعمیرات خاصی را پوشش می دهد که هزینه آنها کمتر از 250 پوند و باید در یک محدودیت زمانی مشخص انجام شود. اگر آنها را در این مدت انجام ندهیم، مستاجر ممکن مستحق دریافت غرامت باشد. لیست کامل تعمیرات واجد شرایط در پیوست 1 موجود است.

خسارت به املاک/اموال

خدمات مسکن موظف ساختمان ها را بیمه کند و مستاجرین مسئول بیمه محتویات خانه خود هستند. اگر خسارتی به ملکی وارد شده باشد که تقصیر ما بوده ، مستاجر ممکن بتواند از بیمه گر ما برای جبران خسارت مطالبه کند.

پرداخت زیان قابل ارزیابی

نمونه هایی از زیان های قابل ارزیابی عبارتند از:

- افزایش قبض های برق به دلیل ارائه بخاری های برقی حین تعمیر سیستم گرمایشی.
- هزینه های اسکان جایگزین.

پرداخت های اختیاری

در مواردی که امکاناتی مانند گرمایش یا آب گرم خراب ، ممکن پرداخت های اختیاری برای غرامت انجام شود. پرداخت های رعایت انصاف همچنین ممکن زمانی انجام شود که خدمات ناقصی وجود داشته که باعث تأخیر یا ناراحتی شده باشد. نمونه هایی از پرداخت های اختیاری عبارتند از:

- عدم رسیدگی مناسب به شکایات.
- تأخیرهای بی دلیل در ارائه خدمات مانند تأخیر در تعمیرات.

پرداخت های بهینه سازی

مستاجرین ممکن برای بهینه سازیهایی که در خانه های خود انجام داده اند در هنگام خروج مطالبه غرامت کنند. برای بهینه سازی "واجد شرایط" باید مجوز قبلی از ما گرفته شده باشد و مستاجران می توانند هزینه های مواد و نیروی کار را مطالبه کنند، اما نه برای هزینه لوازم خانگی یا کار خود. مبلغ قابل پرداخت می تواند تا 3000 پوند باشد، اما ادعاهای کمتر از 50 پوند در نظر گرفته نمی شوند. پرداخت ها برای فرسودگی های نابه جا یا در صورت وجود نقص در بهینه سازی در پایان اجاره تعدیل می شود. هرگونه ادعای جبران خسارت برای بهینه سازیها باید بین 28 روز قبل از پایان واقعی اجاره یا حداکثر 14 روز پس از پایان اجاره به صورت کتبی ارائه شود. مستاجرین باید بتوانند اصل رسیدها یا مدرک مبادلات مالی را ارائه دهند تا واجد شرایط دریافت غرامت باشند. بهینه سازی هنوز باید در شرایط خوب و کارکرد کامل باشد. فهرست کاملی از بهینه سازیهای واجد شرایط در پیوست 1 موجود است.

• پرداخت برای نظافت یا جابجایی جاهایی که در انجام تعهدات خود کوتاهی کرده ایم.

چنین هزینه هایی باید به طور معقول تجربه شده باشند و از مستاجرین خواسته می شود مدارک این زیان ها را ارائه کنند.

- کوتاهی در ارائه خدماتی که هزینه آن (بیش از 10 روز کاری) دریافت شده با وجود اینکه دلیل آن قصور خدمات مسکن بوده.
- از دست دادن موقت امکانات رفاهی (در محدوده کنترل خدمات مسکن).
- عدم رعایت مقررات زمان پاسخ گویی.
- از دست دادن استفاده از بخشی از ملک.
- عدم رعایت سیاست ها و روند ها.
- جزئیات کامل نحوه تصمیم گیری پرداخت های اختیاری در پیوست 1 موجود است.

تخصیص املاک از جمله اجاره محلی

در آگهی‌های ما مشخص می‌شود که سیاست اجاره محلی ما برای کدام املاک اعمال می‌شود.

در شرایط زیر ممکن متقاضی برای واجد شرایط بودن نیازی به رعایت معیارهای وابستگی محلی نداشته باشد (فهرست جامع نیست):

- اعضای نیروهای مسلح وقتی که درخواست‌ها ظرف 5 سال پس از ترخیص ارائه شود (شامل همسران متوفی، شرکای مدنی زندگی
- و شرکای مجردی که پس از فوت شریک زندگی خود، محل اسکان خدمتی خانوادگی متوفی را ترک کنند).
- افرادی که منطقه را برای فرار از خشونت یا آسیب، عوض کنند، و همچنین کسانی که نیاز به بازگشت دارند، مانند خانواده‌های بی خانمان و افرادی که از مراقبت ترخیص می‌شوند یا مراقبت را ترک می‌کنند و کسانی که نیاز به حمایت برای بازپروری و ادغام در جامعه دارند، می‌توانند برگردند.



تخصیص املاک با رفرنس به سیاست تخصیص خدمات مسکن 2023-2028 (<https://www.darlington.gov.uk/housing/our-policies-and-performance/our-policies>) انجام می‌شود تا از تخصیص عادلانه و شفاف در سراسر دارلینگتون اطمینان حاصل شود.

ما ممکن در صورت لزوم سیاست اجاره محلی را اعمال کنیم تا مطمئن شویم که از خدمات مسکن خود بهترین استفاده و جوامع مان را بهینه‌سازی می‌کنیم. برای حصول اطمینان از شفافیت و انصاف، برخی از معیارهای مجاز محلی نیاز به موافقت اعضای مناسب کابینه دارند.

ما طرح اجاره خود را از طریق یک سیستم سهمیه بندی توافق شده اجرا می‌کنیم تا امکان تحرک اجتماعی و رفع نیاز مسکن فراهم شود.

معیارهای اجاره محلی ممکن شامل موارد زیر باشد (لطفاً توجه داشته باشید که این فهرست جامع نیست):

• **املاک روستایی** - متقاضیانی که وابستگی محلی به یک منطقه دارند ممکن اولویت بالاتری نسبت به آنهایی که ندارند داشته باشند (برای مناطقی که این مورد برای آنها اعمال می‌شود به پیوست 2 مراجعه کنید).

• **محدودیت سنی** - برخی از املاک ممکن معیار سنی داشته باشند، مانند املاک طرح شلتر و املاک سازگار با نیازها شده در طبقات همکف.

• **املاک نوساز** - بررسی‌ها و معیارهای اضافی ممکن برای اطمینان از مقرون به صرفه بودن و اطمینان از اجتماعات متعادل اعمال شود.

• **جوامع پایدار** - برخی از املاک ممکن معیارهای سختگیرانه‌تری داشته باشند، برای مثال، در مواردی که قبلاً رفتار ضد اجتماعی یا فعالیت مجرمانه در آن منطقه وجود داشته است.

• **مناطق تمرکز** - وقتی مناطقی با تمرکز بیش از حد وجود دارد، به عنوان مثال، کودکان و نوجوانان که پتانسیل مشکلات مدیریتی را ایجاد می‌کنند، ممکن برخی از املاک اتاق‌های بیشتری نسبت به نیاز مستاجرین داشته باشند، یا معیارهای سنی تغییر کنند، یا معیارهای اضافی برای اجاره بعدی اعمال شوند. در مواردی این چنینی، موافقت قبلی معاون مدیر و عضو کابینه برای مسکن درخواست خواهد شد. ما از این مدارک شناسایی شخصی برای انجام بررسی‌های سکیوریتی مستاجران استفاده خواهیم کرد تا اطمینان حاصل کنیم که سهواً داده‌هایی مانند اجاره معوقه را برای افراد ناشناس فاش نمی‌کنیم.

از مستاجرین انتظار می‌رود در صورت تغییر آدرس خود، ما را به روز کنند تا از داشتن سوابق دقیق اطمینان حاصل شود. گاراژها نباید برای اهداف زیر استفاده شوند تا به عنوان نقض اجاره طبقه بندی نشود:

- برای کار یا دفتر کار.
- نگهداری تجهیزات قابل اشتعال یا خطرناک.
- اهداف غیر قانونی.

ما تمام پیشنهادات گاراژ را به صورت کتبی ارائه خواهیم کرد و به مدت 3 روز کاری مهلت می‌دهیم. اگر متقاضی در این بازه زمانی پاسخ ندهد، پیشنهاد پس گرفته خواهد شد.

ما درخواست‌های گاراژ را پس از 3 بار عدم پاسخگویی به پیشنهادات لغو خواهیم کرد.

اجاره گاراژ یک قرارداد قانونی و باید به صورت کتبی اتمام یابد.

ما به یک هفته اخطار کتبی نیاز داریم و همه کلیدها باید پس از فسخ طبق توافق ما بازگردانده شوند. گاراژها باید تمیز و مرتب و خالی از وسایل و لوازم شخصی باشند. مستاجرین برای هر گونه هزینه انتقال لوازم یا تعمیر که به دلیل فرسودگی عادی نباشد، شارژ خواهند شد. اقلامی که در گاراژ باقی بماند به مدت یک ماه مطابق با قوانین نگهداری می‌شوند، سپس دور ریخته می‌شوند و مستاجران برای هزینه‌های آن شارژ می‌شوند.

گاراژها

ما تعدادی گاراژ داریم که هم مستاجران شهرداری و هم ساکنان بخش خصوصی می توانند آن ها را اجاره کنند. اجاره گاراژ برای مستاجران شهرداری معاف از مالیات است مگر اینکه بیش از 2 گاراژ اجاره کنند.

متقاضیان نباید بدهی معوقه به خدمات مسکن داشته باشند و حداکثر یک گاراژ را می توان در هر زمان توسط یک خانوار اجاره کرد. در برخی شرایط استثنایی، ممکن به یک متقاضی یا خانوار اجازه دهیم بیش از یک گاراژ اجاره کند، اما این امر به صورت موردی خواهد بود.

از هر خانواری که در حال حاضر بیش از یک گاراژ اجاره کرده باشد، انتظار نمی رود که گاراژهای اضافی خود را تا پایان اجاره بازگرداند.

اگر یک گاراژ در داخل باغچه ملکی واقع شده باشد، مستأجر آن ملک در صورت خالی شدن گاراژ اولویت اول را دارد، در صورتی که در زمان آکھی گاراژ درخواست گاراژ داده باشد.

آن دسته از متقاضیانی که گاراژی را از ما اجاره نکردند، اولویت بعدی گاراژهای خالی نسبت به آنهایی که این کار را کرده اند ، حتی اگر مدت طولانیتری باشد که درخواست داده باشند، خواهند داشت.

در صورت درخواست، از متقاضیان انتظار می رود که مدارکی برای اثبات هویت و آدرس فعلی خود ارائه دهند. اینها ممکن است شامل اسنادی زیر باشد (فهرست جامع نیست):

- اثبات آدرس فعلی.
- کارت شناسایی عکس دار.
- شماره بیمه ملی (NINO)
- گواهینامه رانندگی معتبر.
- اثبات تاریخ تولد.

کلاهبرداری در اجاره

ما اقدامات مناسبی را در رابطه با کلاهبرداری احتمالی مسکن اجتماعی انجام می دهیم از جمله:

- اجاره ثانویه غیرمجاز.
- عدم اشغال توسط مستاجر.
- کسانی که با تقلب مسکن اجتماعی یا گاراژ اجاره کنند.

• کسانی که به دروغ ادعای جانشینی یا واگذاری غیرمجاز اجاره نامه را کنند.

• کلید فروشی – وقتی که مستاجر کلیدهای یک ملک را در ازای پرداخت وجه یا لطف به شخص دیگری می دهد.

ما اطلاعات شخصی مرتبط و کافی را درخواست خواهیم کرد تا اطمینان حاصل شود که می توانیم شناسایی و بررسی های امنیتی مناسب را قبل، حین و بعد از اجاره انجام دهیم.

هنگامی که با مستاجرین تماس می گیریم، ممکن است از تاییدیه شناسه های شخصی مانند تاریخ تولد، شماره ملی، روش پرداخت همیشگی و غیره استفاده کنیم تا مطمئن شویم با افراد ذیصلاح صحبت می کنیم و از افشای اطلاعات شخصی به اشخاص دروغین جلوگیری می کنیم.

جانشینی اجاره

جانشینی اجازه می دهد تا اجاره به افراد واجد شرایط خاصی پس از فوت مستاجر منتقل شود. قانون مسکن 1985 مقرراتی را برای حق جانشینی تعیین می کند.

قانون فقط یک جانشین قانونی را برای هر اجاره مجاز می داند. در نتیجه، در صورت فوت مستاجر، در صورتی که مستاجر متوفی به عنوان جانشین طبقه بندی شود، دیگر حق جانشینی وجود نخواهد داشت. مستاجر متوفی در موارد زیر به عنوان جانشین طبقه بندی می شود:

- از طریق جانشینی مستاجر شدند.

- اجاره به عنوان جانشین احتمالی به آنها واگذار شده.

- قبلاً از ملک دیگری معاوضه کرده و در آنجا جانشین بوده اند.

- با حکم دادگاه مستاجر شدند و مستاجر قبلی جانشین بوده.

در صورت فوت مستاجر مشترک، بدون توجه به رابطه بین مستاجران مشترک، اجاره به طور خودکار به مستاجر مشترک بازمانده منتقل می شود. این بقا نامیده می شود و به عنوان جانشینی به حساب می آید. جانشینی قانونی دیگری نمی تواند وجود داشته باشد.

اگر مستاجر متوفی به عنوان جانشین طبقه بندی نشود، متقاضی واجد شرایط جانشینی برای اجاره خواهد بود اگر در تاریخ فوت ملک را به عنوان خانه اصلی خود اشغال کرده باشد و یا:

- آنها همسر، شوهر، شریک مدنی یا شریک مستاجر هستند (این شامل زوج های همجنس می شود) مشروط بر اینکه او قبل از مرگ مستاجر در خانه به عنوان خانه اصلی خود با مستاجر زندگی می کرده. یا

آنها یکی دیگر از اعضای خانواده مستاجر هستند و در 12 ماه گذشته با

مستاجر به عنوان ساکن دائم زندگی کرده اند. اعضای خانواده به معنی

والدین، پدربزرگ و مادربزرگ، فرزند، نوه، برادر، خواهر، دایی، خاله،

برادرزاده یا خواهرزاده است.



جانشینی قانونی بر هر ادعای دیگری نسبت به اجاره (مانند وصیت مستاجر متوفی) غالب می شود.

در مواردی که بیش از یک نفر واجد شرایط برای جانشینی باشد، همسر یا شریک مدنی مستاجر در اولویت است. اگر دو یا چند نفر از اعضای خانواده مستحق جانشینی هستند، باید بین آنها توافق کنند که کدام یک جانشین شود. اگر آنها نتوانند به توافق برسند، تصمیم مدیریتی در مورد اینکه اجاره به چه کسی باید واگذار شود، گرفته خواهد شد.

به فردی که جانشین برای اجاره شود، ادامه اجاره نامه فعلی را دریافت می کند، نه یک اجاره جدید.

ممکن شرایطی وجود داشته باشد که ملکی برای افراد دیگر مناسب تر باشد تا جانشین، به عنوان مثال اگر جانشین خیلی کم اشغال کند و ملک بزرگتر از نیازش باشد یا بیش از حد کوچک باشد، یا ملک برای یک فرد معلول سازگار شده باشد. در چنین شرایطی، ممکن به دنبال این باشیم که جانشین را به ملک مناسب تری انتقال دهیم. این جانشین برای تطابق مستقیم با ملکی در دسترس و مناسب در نظر گرفته می شود.

اگر جانشین از نقل مکان داوطلبانه امتناع کند، ممکن بین 6 تا 12 ماه پس از فوت مستاجر قبلی، خطاریه ای به جانشین ارسال کنیم.

اگر حق جانشینی وجود نداشته باشد، ممکن اعطای اجاره اختیاری ملک فعلی را در نظر بگیریم. این یک اجاره اولیه خواهد بود و مطابق با سیاست تخصیص خدمات مسکن 2023-2028 اجاره داده می شود.

پس از دریافت درخواست کتبی برای باقی ماندن در ملک، که باید حداکثر دو ماه پس از فوت مستاجر دریافت شود، هر مورد را بر اساس ماهیت آن بررسی خواهیم کرد.

واگذاری اجاره

واگذاری (انتقال اجاره) فقط در شرایط زیر برای اجاره‌های سکيور امکان‌پذير است (همانطور که در قرارداد اجاره درج شده):

• به عنوان معاوضه.

• هنگامی که دادگاه به عنوان بخشی از روند طلاق یا جدایی قضایی در مورد فسخ شراکت مدنی تحت قانون شروط زناشویی 1973، قانون دادرسی ازدواج و خانواده 1984 یا قانون مشارکت مدنی 2004 حکم دهد.

معاوضه

درخواست‌های معاوضه را می‌توان از مستأجران بخش دولتی که دارای اجاره‌ای سکيور است پذیرفت. برای اجاره‌های اولیه قابل اجرا نیست.

ما فقط به همان دلایلی که برای مستأجران سکيور در دسترس و در بخش 3 قانون مسکن 1985 ذکر شده، رضایت نمی‌دهیم. در صورتی که مستأجر قرارداد اجاره خود را نقض کند، از جمله اینکه اجاره بهای معوقه داشته باشد، می‌توانیم شرطی را اعمال کنیم که رفع نقض را ملزم کند. اگر شرط گذاشته شود، تا زمانی که تخلف رفع نشده باشد، معاوضه انجام نمی‌شود.

ما رضایت خود را در بازه‌های زمانی مقرر شده توسط قانون از تاریخ دریافت درخواست، اعلام می‌کنیم.

ما بازرسی‌های جامعی از املاک متعلق به شهرداری انجام خواهیم داد، جایی که مستأجر درخواست معاوضه کرده است.

مجوز معاوضه به طور معمول منوط به انجام رضایت‌بخش تمامی اجاره‌های مربوطه خواهد بود و ما انتظار داریم که همه املاک در وضعیت خوبی از تعمیر و دکوراسیون باشند. تمام بدهی‌ها به خدمات مسکن باید قبل از توافق معاوضه به طور کامل پس گرفته شود. هر گونه تغییر در ملک توسط مستأجر خروجی به عهده مستأجر جدید خواهد بود و خدمات مسکن مسئولیتی در قبال تعمیراتی که به عهده مستأجر است نخواهد داشت.

• در مواردی که دادگاه در شرایط استثنایی به آن حکم دهد.

• به یک جانشین بالقوه، برای مثال، شخصی که پس از فوت مستأجر حق جانشینی در اجاره را داشته است. این تنها در صورتی امکان‌پذیر که هیچ گونه واگذاری یا جانشینی قبلی وجود نداشته باشد.

• واگذاری تحت هیچ شرایط دیگری امکان‌پذیر نیست و برای اجاره‌های اولیه اجرایی نیست.

درخواست‌های معاوضه مطابق با قوانین جاری مسکن ارزیابی می‌شوند و هر دلیلی برای امتناع به صورت کتبی ارائه خواهد شد.

هنگامی که مستأجرین معاوضه را بدون رضایت خدمات مسکن انجام داده باشند، به عنوان معاوضه غیرمجاز شناخته می‌شود.

در صورتی که معاوضه غیرمجاز صورت گرفته باشد، خدمات مسکن بلافاصله از متصرفین بازدید می‌کند و به متصرفان توصیه می‌کنیم در صورت عدم بازگشت به ملک قبلی خود، از سوی شهرداری پیگیری قانونی خواهد شد. خدمات مسکن همچنین در مورد هرگونه پیامدهای مربوط به مطالبات بنفیت بهیستی برای ملک مشاوری خواهد داد.

متصرف مسئول پرداخت کامل اجاره بها ملک قبلی خود می‌باشد.

اخطار ترک (NTQ) برای هر دو طرف صادر می‌شود و به مستأجرین 4 هفته فرصت داده می‌شود تا به ملک قبلی خود بازگردند. در صورت عدم بازگشت مستأجرین به ملک قبلی خود، اقدام قانونی و رسیدگی به تصرف را آغاز می‌کنیم.

ما مستأجرین را برای هزینه‌های مربوط به تصرف املاک از طریق دادگاه و هزینه‌های مرتبط با بردن وسایل، دسترسی و بازگرداندن ملک به استاندارد قابل اجاره شارژ خواهیم کرد.

افزودن یا حذف افراد از اجاره

تغییر از اجاره انفرادی به مشترک

هیچ حقی برای تغییر اتوماتیک وار اجاره انفرادی موجود به اجاره مشترک وجود ندارد.

قبل از اجازه اضافه کردن مستاجر مشترک، تعدادی از شرایط را در نظر خواهیم گرفت، از جمله (فهرست جامع نیست):

• مستاجر مشترک پیشنهادی، شوهر/همسر/شریک مدنی/شریک مستاجر موجود است.

• مستاجر مشترک پیشنهادی در زمان درخواست در ملک ساکن است.

• مستاجر مشترک پیشنهادی به مدت حداقل 12 ماه بلافاصله قبل از درخواست در ملک سکونت داشته باشد.

• حساب اجاره به روز است.

• مستاجر مشترک پیشنهادی نباید در هیچ زمانی به دلیل رفتار ضد اجتماعی اخراج شده باشد.

• مستاجر پیشنهادی نباید ملکی در بریتانیا یا خارج از کشور داشته باشد.

• آیا ملک از نظر اندازه و/یا سازگاری برای نیازهای مستاجران مشترک مناسب است؟

در صورتی که درخواست مشترک برای انتقال داده شود، با توجه به شرایط ذکر شده در بالا، تبدیل اجاره بها به اجاره مشترک به اختیار ما خواهد بود.

اگر با تبدیل یک اجاره انفرادی به اجاره مشترک موافقت کنیم، خطاریه فسخ اجاره باید توسط مستاجر انفرادی تکمیل شود تا به اجاره فعلی پایان دهد. اجاره مشترک جدید باید توسط هر دو مستاجر مشترک امضا شود و از روز پس از پایان اجاره انفرادی آغاز می شود.

به مستاجر انفرادی موجود در مورد پیامدهای ایجاد یک اجاره مشترک قبل از ورود به آن توصیه های زیر می شود:

- قرارداد اجاره جدید امضا خواهد شد.

- نوع اجاره ممکن به اجاره منعطف تغییر کند.

- هزینه های اجاره ممکن افزایش یابد.

- هر یک از طرفین قادر به فسخ اجاره در هر زمان خواهد بود.

تغییر اجاره مشترک به انفرادی

هر یک از طرفین در یک اجاره مشترک می توانند با دادن

اخطار 4 هفته ای، اجاره را فسخ کنند. با این حال، هیچ حق

اتوماتیکی برای مستاجر باقی مانده برای تصاحب اجاره به عنوان مستاجر انفرادی وجود ندارد.

اخطار فسخ کتبی باید توسط مستاجر خروجی به ما ارائه شود و تاریخ پیشنهادی برای ترک ملک باید ارائه شود.

قبل از اینکه به مستاجر باقیمانده اجازه دهیم یک اجاره انفرادی جدید برای ملک را بپذیرد، تعدادی از شرایط را در نظر خواهیم گرفت، از جمله موارد زیر (فهرست جامع نیست):

- مستاجر انفرادی پیشنهادی باید در زمان درخواست در ملک ساکن باشد.

- مستاجر انفرادی پیشنهادی باید بلافاصله قبل از درخواست حداقل به مدت 12 ماه در ملک سکونت داشته باشد.

- حساب اجاره به روز است و تمام بدهی های مختلف یا بدهی های مربوط به مسکن باید تسویه شود.

- مستاجر انفرادی پیشنهادی باید توانایی پرداخت هزینه اجاره را داشته باشد (بررسی استطاعت برای تأیید این موضوع انجام خواهد شد).

- مستاجر انفرادی پیشنهادی نباید در هیچ زمانی به دلیل رفتار ضد اجتماعی اخراج شده باشد یا درگیر شکایات فعلی رفتار ضد اجتماعی باشد.

- مستاجر پیشنهادی نباید ملکی در بریتانیا یا خارج از کشور داشته باشد.

- ملک باید از نظر اندازه و/یا سازگاری برای نیازهای مستاجر انفرادی پیشنهادی مناسب باشد.

املاک متروکه

مستاجرین ممکن به دلایل مختلفی برای مدت طولانی از خانه خود دور باشند. اگر مستاجر ملکی را ترک کند، این لزوماً به این معنی نیست که او ملک را رها کرده است. از نظر قانونی، تنها زمانی که مستاجر شرط "تنها خانه و خانه اصلی" را زیر پا بگذارد، سکیور بودن اجاره خود را از دست می دهد (بخش 81 قانون مسکن 1985).

ما از مستاجرین انتظار داریم هر گونه دوره غیبت را همانطور که در قرارداد اجاره ذکر شده به ما اطلاع دهند.

ما تضمین خواهیم کرد که:

- هنگام برخورد با املاک رها شده مشکوک، رویکرد ثابتی داشته باشیم.

- تحقیقات را به سرعت آغاز کنیم تا:

- a. کمک به کاهش ضرر اجاره،

- b. کاهش هزینه های اضافی برای مستاجران،

- c. کاهش خطر فعالیت مجرمانه،

- d. کاهش خطر آسیب به اموال، و

- e. جلوگیری از تصرف غیرمجاز

این قانون بیان می کند که اجاره فقط به روش های زیر خاتمه می یابد:

- توسط مستاجر که پس از دادن اخطار به صاحبخانه، ملک را ترک می کند.

- توسط مستاجر که پس از صدور حکم دادگاه محل را ترک کند.

- عدم سکونت مستاجر در ملک و در نتیجه لغو اجاره سکیور خود.

هنگامی که خدمات مسکن از یک ملک متروکه بالقوه آگاه شود، ما پرس و جو می کنیم تا مشخص شود مستاجر قصد بازگشت دارد یا خیر و همه شرایط فردی را در نظر می گیریم. نمونه هایی از مواردی که ممکن است یک ملک غیر اشغال است اما متروکه نشده عبارتند از:

- زمانی که مستاجر در زندان است - اگر قصد بازگشت داشته باشد، مدت زمان آن اهمیتی ندارد.

- زمانی که مستاجر به تعطیلات طولانی رفته است.

- زمانی که مستاجر در بیمارستان است و وقت نداشته که به ما اطلاع دهد.

- زمانی که مستاجر تحت مراقبت یا توانبخشی طولانی مدت است.

در اولین نگاه یا گزارش رها شدن، مسئول مسکن به سرعت برای اثبات جزئیات پرونده اقدام می کند. ما ترتیبی خواهیم داد که در صورت لزوم، املاک رها شده مشکوک را ظرف یک روز کاری پس از دریافت گزارش ایمن کنیم.

در مواردی که معتقدیم ممکن است مستاجر ملک را رها کرده باشد (از جمله اطلاعات ناشناس)، مطابق با الزامات قانونی و رویه املاک متروکه مان اقدام مناسبی انجام خواهیم داد. این ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- تعویض قفل و ایمن سازی ملک.

- اقدام قانونی برای بازپس گیری خانه.

ما هنگام بررسی املاک متروکه بالقوه، رویکرد چند سازه ای را در پیش خواهیم گرفت و اطمینان حاصل می کنیم که بررسی کاملی انجام می شود. ما بررسی هایی را برای احراز اشغال یا متروکه بودن از جمله (این فهرست جامع نیست) انجام خواهیم داد:

- تلاش برای تماس با مستاجر با استفاده از تمام شماره تلفن هایی که قبلاً مستاجر داده.

- بازدید از ملک در ساعات مختلف روز.

- بررسی اینکه آیا کلیدی در طرف دیگر قفل وجود دارد، زیرا ممکن نشانه این باشد که شخصی در داخل ملک است.

- بررسی اینکه آیا خودرو یا وسیله نقلیه دیگری در ملک وجود دارد یا خیر.

- بررسی اینکه آیا میعان روی پنجره ها وجود دارد یا خیر.

- بررسی اینکه آیا لباس روی بند وجود دارد یا خیر.

- بررسی اینکه آیا حیوانی در ملک وجود دارد یا خیر.

- بررسی وضعیت باغچه.

- بررسی اینکه آیا زباله ها بیرون گذاشته شده اند یا سطل زباله بازیافت پر است.

- از طریق دریچه نامه و پنجره ها نگاه کنید.

- بررسی اینکه آیا اثاثیه در داخل ملک وجود دارد (در صورت امکان).

- با همسایگان/خانواده/اقوام نزدیک صحبت کنید.

- بررسی اینکه آیا انبوهی از نامه در راهرو وجود دارد (در صورت امکان).

- در صورت وجود کنتورها بیرون از ملک، خواندن کنتورهای برق (گاز/برق/آب) و نوشتن آنها.

- بررسی حساب اجاره برای آخرین پرداخت.

- بررسی اینکه آیا تعمیرات اخیر توسط خدمات ساختمان انجام شده است یا خیر.
- بررسی اینکه آیا آنها در زندان، بیمارستان یا سایر مراکز نگهداری هستند.

اگر در ادامه تحقیقات مشخص شود که مستاجر دیگر در ملک سکونت ندارد، خطاریه صادر میشود. این خطار به مستاجر هشدار می دهد که ممکن ملک پس از 28 روز تصرف شود مگر اینکه مستاجر تماس بگیرد. اگر اجاره مشترک باشد، خطارهای جداگانه برای هر مستاجر ابلاغ می شود.

اگر مستاجر قبل از انقضای خطاریه برگردد، خطاریه لغو می شود و اجاره مجدداً سکیور میشود. مسئول مسکن بازدید بعدی از ملک را برای تایید اشغال بودن انجام خواهد داد.

در انقضای خطاریه، در صورت عدم پاسخگویی و خالی ماندن ملک، سکیور بودن اجاره پایان یافته و دسترسی به ملک و تغییر قفل انجام می شود.

هنگامی که مسئولین تمام بررسی های مناسب را تکمیل کردند و مجوز توسط یک مسئول ارشد داده شد، و همه راضی شدند که ملک رها شده است، اجاره ممکن است فسخ شود.

ممکن مواردی وجود داشته باشد که حکم دادگاه مورد نیاز باشد، و مسئولین ارشد و خدمات حقوقی در این زمینه با یکدیگر همکاری خواهند کرد...

ما هزینه های مربوط به تصرف ملک از طریق دادگاه و هزینه های مرتبط در انتقال، دسترسی و بازگرداندن ملک به استاندارد قابل اجاره را خواهیم گرفت. پس از اتمام تعویض قفل، دو نفر از کارکنان ملک را بررسی کرده و فهرست موجودی را تکمیل می کنند. فهرست موجودی، جزئیات تمام محتویات باقی مانده در ملک را نشان می دهد و ممکن عکس هایی گرفته شود. هر دو کارکنان توافق کرده و فرم فهرست موجودی را امضا می کنند. همه اقلام با ارزش به مدت 31 روز در محل مناسبی نگهداری می شود و هرگونه آسیب به اقلام در فهرست موجودی کالا قید می شود. اقلام موجود در انبار به مدت حداقل 31 روز نگهداری می شوند و پس از آن شهرداری دارلینگتون مالک وسایل می شود و ممکن دور انداخته شوند. اقلام فاسدشدنی نگهداری نمی شود و بلافاصله دور ریخته می شود. هنگامی که وسایل در انبار قرار می گیرند، آدرس مستاجرین ممکن به دست آید یا مستاجر ممکن تماس بگیرد. در صورت دریافت آدرس، نامه ای به مستاجر ارسال می شود که تاریخ دور ریختن وسایل را به آنها اطلاع می دهد. در این نامه همچنین توضیح داده می شود که تمام هزینه های متحمل شده از زمان متروکه شدن ملک بر عهده مستاجر است و باید پرداخت شود که شامل اجاره های معوقه نیز می شود.



مستاجر و اجاره ثانویه

طبق شرایط قرارداد اجاره، مستاجران اولیه نمی توانند ملک خود را اجاره ثانویه دهند و باید از آن به عنوان خانه اصلی خود استفاده کنند. با این حال، ممکن به یک مستاجر سکیور اجازه دهیم که بخشی از خانه خود را با توافق کتبی ما اجاره دهد.

ازدحام و اشغال کم

ما می دانیم که در برخی موارد، محل اسکان ممکن به دلیل شرایط خانوادگی، برای نیازهای خانوار خیلی کوچک یا خیلی بزرگ شود.

در صورت بروز چنین مسائلی، ما با مستاجر همکاری خواهیم کرد، در صورت تمایل به اسکان مجدد، برای یافتن مناسبترین گزینه مسکن در دسترس از طریق سیاست تخصیص خدمات

اتمام اجاره

زمانی که مستاجر بخواهد به اجاره خود پایان دهد، باید چهار هفته کتبا اخطار دهد، مگر در موارد فوت مستاجر.

پس از عقد قرارداد اجاره، فسخ اجاره یک سند الزام آور قانونی و تصمیم به پذیرش انصراف کتبی اخطار فسخ اختیاری است.

ما درخواست ها برای پس گرفتن اخطار فسخ را به صورت موردی و شرایط فردی ارزیابی خواهیم کرد و از اطلاعات موجود در رابطه با رفتار اجاره برای اتخاذ این تصمیم استفاده خواهد شد.

مستأجر مشترك مي تواند با تکمیل اخطار فسخ، اجاره مشترك را به طور يك طرفه خاتمه دهد. ما با هر دو مستأجر تماس خواهیم گرفت تا اتمام اجاره و تاریخ انقضاء را اطلاع دهیم.

در صورتی که مستاجر بخواهد در ملک بماند، ما با آنها همکاری می کنیم و شرایط آنها را ارزیابی می کنیم. ما ممکن اجاره نامه جدیدی را به آنها پیشنهاد دهیم، با این حال، هر مورد به صورت جداگانه ارزیابی می شود، و با در نظر گرفتن مواردی مانند (این فهرست جامع نیست):

- مقرون به صرفه بودن.
- اندازه ملک.
- اجاره مشترک.
- وضعیت ملک.

تمام کلیدهای املاک و گاراژها باید در تاریخ و مکان توافقی با ما بازگردانده شوند. اگر همه کلیدها بازگردانده نشد، مستاجر خروجی برای هرگونه کار مرتبط با دسترسی به ملک یا گاراژ و تعویض قفل ها شارژ می شود.

املاک، باغچه ها، ساختمان های جانبی و گاراژها باید از تمام وسایل و اثاثیه شخصی پاکسازی شود و ملک باید در وضعیت تمیز و دکوراسیون شده باقی بماند. ما برای هزینه های بردن وسایل، تمیز کردن یا تعمیر مربوط به بازگرداندن ملک، باغچه یا گاراژ به وضعیت قابل اجاره، مستاجر را شارژ خواهیم کرد.

همه اقلام باقی مانده برای مدت حداقل 31 روز ذخیره می شود و پس از آن شهرداری دارلینگتون مالک آنها خواهد بود و ممکن دور ریخته شوند. اقلام فاسدشدنی نگهداری نمی شود و دور ریخته می شود.

فوت مستاجر

هنگامی که مستاجر فوت می کند، مجری یا مدیر دارایی او می تواند با تسلیم (بازگرداندن کلید به خدمات مسکن) یا با دادن اخطار برای ترک، به اجاره پایان دهد. اگر اخطار پایان اجاره را دریافت نکنیم یا کلیدها تحویل داده نشود، ممکن اخطاریه تخلیه را به نماینده شخصی و وکیل عمومی ارسال کنیم.

تا زمانی که اجاره به طور رسمی به پایان نرسد، هزینه های اجاره و خدمات ملک همچنان اخذ می شود.

همچنین هزینه های تخلیه، تمیز کردن، ایمن سازی و

تعمیرات

قبل از نقل مکان مستاجر جدید، تعمیرات اصلاحی ملک یا گاراژ را انجام خواهیم داد، اما این شامل دکوراسیون داخلی نمی شود.

ما انتظار داریم که هر گونه تعمیرات بعدی باید توسط مستاجر فعلی به موقع گزارش شود تا از آسیب های بیشتر به ملک کاسته شود، مانند گزارش نشت آب به محض شناسایی برای کاهش آسیب. در صورتی که تعمیر به موقع گزارش نشده باشد، ممکن هزینه تعمیرات را شارژ مستاجر کنیم.

ما 365 روز در سال خدمات تعمیرات اضطراری را 24 ساعته انجام می دهیم. این خدمات فقط برای تعمیرات اضطراری و جزئیات کامل را می توانید در دفترچه تعمیرات در www.darlington.gov.uk/house/repairs ببینید.

ما برای هر گونه تعمیراتی که به دلیل فرسودگی عادی نباشد، شارژ خواهیم کرد. ما همچنین برای تعمیراتی که غیر اضطراری هستند اما به صورت اضطراری گزارش شده و به آنها رسیدگی شده است، شارژ می کنیم.

نگهداری اقلام باقی مانده در ملک اشارژ می شود. اقلام برای مدت حداقل 31 روز ذخیره می شوند و پس از آن شهرداری دارلینگتون مالک آنها خواهد شد و ممکن دور ریخته شوند. اقلام فاسدشدنی ذخیره نمی شود و فوراً دور ریخته می شود.

در صورت نیاز به اقدامات دادگاه، ما تمام هزینه های مربوط به این موضوع را از دارایی های مستاجر سابق پرداخت می کنیم.

ما بررسی های نظارتی، ارزیابی ها و خدمات دهی به موارد زیر را انجام خواهیم داد:

- وسایل گازسوز (مانند بویلر و اجاق اما اجاق گاز متعلق به مستاجر را شامل نمیشود).
- برق (به استثنای لوازم خانگی خود مستاجر).
- پله برقی بالابر (در صورت نصب).
- ارزیابی خطر آتش سوزی (مشاعات).

مستاجران باید به ما اجازه دسترسی برای انجام این بررسی ها را برای رعایت بهداشت و ایمنی بدهند. در صورت نیاز، اقدامات قانونی و اجرایی را برای دسترسی به آنها انجام خواهیم داد.



ویزیت و بازرسی های خانگی

ما بازرسی کامل از خانه شما را در 6 ماه اول اجاره اولیه انجام خواهیم داد. ما قبل از این وقت ملاقات با شما تماس خواهیم گرفت تا تاریخ و زمان مناسب آن را تعیین کنیم. اگر ما مشکلاتی مانند خسارات ناشی از مستاجر را شناسایی کنیم، آنها را گزارش خواهیم کرد و از مستاجر انتظار داریم که آنها را درست کند.

ممکن است دوره اجاره اولیه را تمدید کنیم تا مشکلات حل شوند.

مطابق با قرارداد اجاره، ما ممکن در هر زمانی در طول مدت اجاره، بازرسی از املاک خود را انجام دهیم. در صورت امکان قبل این بازدید ها تماس می گیریم (معمولاً 24 ساعت قبل).

نم و میعان

مقابله با نم و کپک از اولویت بالایی برخوردار و ما همیشه گزارشات را جدی خواهیم گرفت. ما می دانیم که می تواند باعث استرس و ناراحتی مستاجران شود، بنابراین هدف ما اینکه از طریق بهینه سازی تهویه هوا و بهینه سازی بهره وری انرژی املاک خود، نقشی فعال داشته باشیم.

همه خانه ها در مواقعی دچار میعان می شوند و معمولاً در زمستان وقتی پنجره ها و درها بسته و بیرون سرد و داخل گرم بدترین حالت آن است. مستاجران ممکن مدام متوجه میعان در حمام، آشپزخانه و اتاق خواب ها شوند.

اگر سطح هر روز زمان خشک شدن داشته باشد، میعان لزوماً مشکلی نیست. نم زمانی رخ می دهد که میعان تشکیل شود اما فرصتی برای خشک شدن نداشته باشد.

ما نسبت به گزارش های مربوط به نم، کپک و میعانات مستاجران خود نقشی فعال خواهیم داشت. زمانی که ملکی خالی، بازرسی کامل انجام می دهیم و با دیدن هرگونه نشانه ای از نم، تعمیرات را قبل از آمدن مستاجر جدید انجام می دهیم.

ما می دانیم که تعدادی از املاک ما قدیمی تر هستند، بنابراین وقتی بهینه سازی ها را انجام می دهیم، تهویه را برای کمک به کاهش میعان بهینه سازی می کنیم.

اما برخی از بازدیدها مانند موارد مربوط به عدم پرداخت اجاره بها را نمی توان از قبل هماهنگ کرد و ما بدون وقت قبلی مراجعه می کنیم.

ما همیشه مدارک شناسایی مناسب را با خود خواهیم داشت تا به مستاجرین در شناسایی ما به عنوان کارمندان شهرداری کمک کنیم.

همچنین ممکن هر از چند گاهی به عنوان بخشی از اقدامات ضد کلاهبرداری و اجاره ثانویه، بازرسی هایی را برای راستی آزمایی مستاجران خانه های خود انجام دهیم (به بالا مراجعه کنید).

ما به مستاجرین مشاوره می دهیم و همچنین هرگونه تعمیرات لازم را در املاک خود انجام خواهیم داد. ما هر گزارشی را به صورت جداگانه ارزیابی خواهیم کرد.

ما می دانیم که مستاجران ممکن به دلیل مسائل مالی برای حفظ گرمای ملک خود با مشکل مواجه شوند. در صورت لزوم، مستاجران را برای مشاوره بودجه به تیم تننس ساستینمنت خود برای کمک به مدیریت قبوض سوخت ارجاع می دهیم.

در صورت لزوم، ممکن مستاجران را مستقیماً به تأمین کنندگان انرژی شان یا سایر آژانس های بیرونی مانند سینتیزن ادوایس بیورو ارجاع دهیم.

ما انتظار داریم که همه تعمیرات یا علانم نم باید توسط مستأجران فعلی به موقع گزارش شوند تا از آسیب بیشتر به املاک کاسته شود، به عنوان مثال، گزارش نشتی به محض دیدن برای کاهش خسارت آب. در صورتی که تعمیر به موقع گزارش نشده باشد، ممکن هزینه تعمیرات را بگیریم.

حیوانات خانگی

ما نگهداری حیوانات خانگی در بیشتر املاک مان اجازه می دهیم. مستاجران در برخی از طرح‌های شلترد ما رای داده‌اند که نگهداری حیوانات خانگی مجاز نباشد. که مرتباً بررسی می شود و بر اساس تصمیم اکثریت مستاجرین است. اگر مستأجری بخواهد حیوان خانگی در خانه خود داشته باشد، ابتدا باید از ما اجازه کتبی بگیرد تا درخواست ها را براساس مزیت های آنها ارزیابی می کنیم.

هنگام ارزیابی موارد زیر را در نظر خواهیم گرفت:

- تعداد حیوانات خانگی در ملک.
- سبک و اندازه ملک.
- وضعیت ملک.
- سوابق مدیریت اجاره.
- نوع و تعداد حیوانات خانگی.
- اگر این طرح نگهداری حیوانات خانگی را مجاز بداند.

هوردینگ

هوردینگ به عنوان یک اختلال روانی طبقه بندی شده است. به عنوان یک علامت بالینی، می تواند در بسیاری از اختلالات روانپزشکی مانند زوال عقل، اسکیزوفرنی، افسردگی، اختلالات خوردن و شخصیت و اختلال استرس بعد از تروما رخ دهد.

دلایل نگه همه چیز توسط افرادی که هوردینگ می کنند ممکن مانند دیگران باشد، از جمله ارزش عاطفی و رومنتیک یا ارزش مفید بودن (اقلام مفید هستند/می توانند مفید باشند). افرادی که هوردینگ می کنند ممکن رفتار خود را به عنوان انتخاب سبک زندگی بدانند و تا حدودی هم همینطور است.

ما رویکرد چند آژانسی را در پیش خواهیم گرفت و با مستاجر، آژانس های مرتبط، آژانس های پشتیبانی و خدمات قانونی در رابطه با مسائل هوردینگ همکاری خواهیم کرد.

در مواردی که هوردینگ باعث ایجاد خطری برای سلامتی و ایمنی یا حفظ خطر برای مستأجر، سایر مستاجران، املاک یا کارکنان شهرداری شود، اقدام قاطعانه انجام خواهیم داد.

ما از ترکیبی از اقدامات مداخله ای و اجرایی استفاده خواهیم کرد، مانند درخواست از دادگاه برای صدور حکم یا بررسی تصرف.



بهینه سازی ها

اگر مستاجر بخواهد در خانه و/یا باغچه خود اصلاحاتی انجام دهد، ابتدا باید از خدمات مسکن مجوز کتبی بگیرد.

ما درخواست ها را مورد به مورد ارزیابی می کنیم و هیچ کاری نباید قبل از اعطای مجوز کتبی انجام شود.

ما بازرسی های بعد از اتمام کارهای بهینه سازی انجام خواهیم داد تا مطمئن شویم که طبق استانداردهای رضایت بخش انجام شده اند.

اگر اصلاحات بدون مجوز انجام شود، از مستاجرین خواسته می شود که ملک را به وضعیت اول برگردانند یا برای هر کاری که توسط خدمات مسکن انجام شود تا ملک به وضعیت اولیه بازگردد شارژ خواهند شد.

برخی از کارها ممکن نیاز به مجوز از خدمات کنترل ساختمان یا صدور جواز، و همچنین مجوز خدمات مسکن داشته باشند و کار نباید قبل از اعطای آنها شروع شود. مستاجرین مسئول درخواست و پرداخت هزینه ها یا هزینه های درخواست هستند.

سازگارسازی ها

شهرداری متعهد اطمینان حاصل کند که وسایل کمی و سازگارسازی ها برای همه ساکنان، از جمله مستاجران ما، قابل دسترسی است.

ما متعهد هستیم که اطمینان حاصل کنیم که هر کار معقول ممکن را انجام دهیم تا اطمینان حاصل شود که مستاجران ما می توانند تا زمانی که ممکن به طور مستقل در خانه های خود زندگی کنند. اگر به هر دلیلی نتوانیم خانه های فعلی خود را تطبیق دهیم و خدمات مقرون به صرفه ای ارائه کنیم، هدف ما اینکه مطمئن شویم که مستاجران از طیف وسیعی از گزینه ها آگاه هستند.

ما با آژانس هایی از جمله کاردرمانگران، ان اچ اس، هوزینگ اسپست سرویز، و پزشکان عمومی همکاری خواهیم کرد تا اطمینان حاصل کنیم که سازگاری های موثر و طولانی مدتی را انجام می دهیم که نیازهای فعلی و آینده مستاجر را برآورده کند و ارزش سرمایه گذاری را داشته باشد.

همیشه این امکان برای ما وجود ندارد که خانه فعلی یا احتمالی مستاجر را سازگارسازی کنیم و در چنین شرایطی، برای یافتن مسکن مناسب و جایگزین با آنها همکاری نزدیک خواهیم داشت. ما هر کاری که بتوانیم برای حمایت از مستاجرین از طریق روند اسکان مجدد انجام خواهیم داد.

درخواست ها برای سازگارسازی به صورت موردی ارزیابی می شوند و ما موارد زیر را در نظر خواهیم گرفت:

- در دسترس بودن محل های اسکان مناسب دیگر در منطقه.
- شرایط فردی و وابستگی های محلی.
- نیازهای آتی مستاجر.
- موقعیت ملک.
- نوع ملک.
- مناسب بودن ملک برای سازگارسازی.
- قابلیت دسترسی.
- هزینه سازگارسازی.



اسکوترهای موبیلیتی

ما درخواست ها برای رمپ دسترسی برای اسکوترهای موبیلیتی به صورت موردی ارزیابی خواهیم کرد. و موارد زیر را در نظر خواهیم گرفت (این فهرست جامع نیست):

- موقعیت ملک.
- اندازه اسکوتر.
- قابلیت دسترسی.
- نوع ملک.
- فضا برای چرخش مناسب.
- دلایل پزشکی برای درخواست.
- میزان کار مورد نیاز، از جمله اینکه آیا کار سازه ای مورد نیاز خواهد بود یا خیر.

همیشه این امکان برای ما وجود ندارد که خانه فعلی یا آتی یک مستاجر را برای اسکوتر سازگار کنیم، و در این صورت از نزدیک با آنها برای یافتن مسکن مناسب و جایگزین کار خواهیم کرد،

یا به دنبال راه حل های جایگزین برای جای نگهداری اسکوتر آنها در خانه فعلی شان خواهیم بود. ما هر کاری که بتوانیم برای کمک به مستاجرین در طول این روند انجام خواهیم داد.

اسکوترهای موبیلیتی باید به شیوه ای ایمن نگهداری شوند و باعث انسداد یا خطر در رفت و آمد در داخل یا بیرون از ملک نشوند. اسکوترهای موبیلیتی نباید در مشاعات داخلی یا بیرونی نگهداری شوند.

همه اسکوترهای موبیلیتی باید دارای بیمه مناسب بوده و از وضعیت خوبی برخوردار باشند.

برخی از طرح های شلترد ما جای محدودی برای نگهداری اسکوتر دارند. ممکن نیست انتظار برای جای نگهداری وجود داشته باشد و بنابراین مستاجران نباید قبل از گرفتن مجوز از خدمات مسکن برای اطمینان از وجود جای نگهداری، اسکوتر خریداری کنند.

طرح مرتب سازی باغچه ها

ما برای مستاجرینی که نمی توانند از باغچه های خود مراقبت کنند، طرح محدودی برای مرتب سازی باغچه ارائه می دهیم. این طرح هر سال تا 6 بار زدن چمن را پوشش می دهد و پرچین ها دو بار در سال کوتاه می شوند. این طرح شامل کندن علف های هرز یا کاشت گل و گیاه نمی شود. این خدمات رایگانی برای تمام مستاجران واجد شرایط است. مستاجران ممکن

واجد شرایط این طرح باشند اگر:

- در سن بازنشستگی دولتی هستند. یا
- کمک هزینه زندگی معلولیت حداکثری یا پیپ بگیرند. و
- هیچ کس زیر سن بازنشستگی دولتی 60 سال (یا توانمند) ندارند که با آنها زندگی کند.



دکوراسیون املاک

- به دنبال خسارتی که در اثر سهل انگاری ما ایجاد شده.
- به دنبال کارهای بهینه سازی انجام شده توسط ما، مانند آشپزخانه جدید، حمام، یا گرمایش مرکزی.
- به مستاجران توصیه می شود برای کمک به ادعای خسارت وارده به دکوراسیون، بیمه محتویات خانه کنند.

مستاجران مسئول دکوراسیون داخلی خانه خود هستند و مسئولیت تعمیر دکوراسیون داخلی را به دلیل آسیب های ناشی از مستاجر یا اعضای خانه، مانند نشی پس از کارهای دی آی وای، را بر عهده دارند.

ما ممکن در شرایط زیر برای بخشی از هزینه دکوراسیون کمک کنیم:

- در شروع قرارداد های اجاره جدید برای کمک به مستاجرین برای بهینه سازی خانه جدیدشان.

هوزینگ پلاس

ما برای کمک به مستاجرینی که در غیر این صورت ممکن برای حفظ اجارنشینی خود مشکل داشته باشند، خدمات مدیریت مسکن فعال و عملی را ارائه می کنیم. مستاجرین با پرداخت هزینه هفتگی مسئول اختصاصی از خدمات هوزینگ پلاس خواهند داشت که به طور منظم از خانه شان بازدید می کند و آماده کمک در موارد زیر است:

- مدیریت اجاره دیجیتال.
- کمک به مطالبات بنفیت بهزیستی.
- کمک به راه اندازی حساب های بانکی و مهارت های بودجه بندی.
- مشاوره در مورد حفظ اجاره به طور مناسب.
- کمک به هر گونه مشکل با همسایگان.
- ارجاع به سایر آژانس های تخصصی مربوطه.
- ارائه مشاوره و مداخله برای کمک به مدیریت اجاره.
- ارائه توصیه های مربوطه و انجام اقدامات اجرایی در صورت لزوم.
- در صورت لزوم ارجاع برای خدمات کمک در مورد اجاره.
- تنظیم برنامه های پس گرفتن برای معوقات اجاره.

این خدمات برای مستاجران جدید و فعلی در دسترس و ارجاعات می تواند توسط مستاجران یا آژانس های دیگر انجام شود. ما از مستاجرین انتظار داریم که با این خدمات همکاری کنند و در صورت عدم همکاری ممکن کمک به آنها متوقف شود.



مدیریت اتمام اجاره و املاک خالی

ما متعهد به اجاره مجدد کارآمد املاک خالی هستیم و با مشارکت پیمانکاران داخلی و بیرونی کار می‌کنیم تا مطمئن شویم که تمام املاک خالی به سرعت مورد بازرسی قرار می‌گیرند، طبق استاندارد توافق شده تعمیر می‌شوند و برای مستاجران ما ارزش سرمایه‌گذاری را دارند.

ما در مدت 5 روز کاری پس از دریافت اخطار اتمام اجاره، بازرسی‌های پیش از اتمام اجاره املاک خود را انجام خواهیم داد. و هرگونه تعمیرات اصلاحی مورد نیاز مستاجر خروجی را مورد بحث قرار خواهیم داد و اطلاعاتی در مورد هزینه‌های شارژ، تخلیه و تمیز کردن ارائه خواهیم داد.

مستاجران باید به مستاجران آتی اجازه دهند تا قبل از نقل مکان، ملک خود را مشاهده کنند.

از مستاجرین انتظار می‌رود قبل از تحویل کلیدها مطمئن شوند که تمام وسایل شخصی، اثاثیه و زیاله‌ها از املاک، خانه‌ها و باغچه‌ها خارج شده و برای هر گونه تعمیرات، تخلیه و تمیزکاری که لازم بدانیم شارژ می‌شوند.

ما برای هر گونه تغییری که مستاجر مجوز آن را نداشته یا استاندارد خوبی نداشته باشد، شارژ می‌کنیم.

تمام کلیدهای املاک، پنجره‌ها و فضای بیرون خانه‌ها باید بلافاصله پس از تخلیه ملک توسط مستاجر تحویل داده شود. ما برای هر گونه تغییر قفل مورد نیاز شارژ خواهیم کرد.

پس از بازگرداندن کلیدها به خدمات مسکن در مدت 3 روز کاری، یک بازرسی جامع از ملک انجام خواهیم داد. و در مواردی که برای رساندن ملک به استاندارد قابل اجاره به کارهای عمده نیاز باشد، ممکن خارج از این بازه زمانی، بازرسی‌های بیشتری توسط پیمانکاران مناسب برای مشاوره تخصصی درخواست کنیم.

ما در هنگام بازرسی‌ها، کنتور آب و برق و گاز را می‌خوانیم و آنها را برای چک بدهی‌های معوقه به شرکت‌های تأمین‌کننده مربوطه ارسال می‌کنیم. اگر کنتوری دستکاری شده باشد، آن را به پلیس و شرکت‌های تأمین‌کننده مربوطه ارجاع می‌دهیم.

دکوراسیون داخلی به عهده مستاجر است. با این حال، اگر دکوراسیون در وضعیت بدی باشد، ممکن کمک هزینه‌ای برای دکوراسیون بدهیم. تا زمانی که قرارداد اجاره امضا نشده باشد، این کمک ارائه نخواهد شد.

قبل از اینکه مستاجر جدیدی قرارداد اجاره جدید را امضا کند، اطمینان حاصل خواهیم کرد که املاک استاندارد قابل اجاره داشته باشند. و بدلائل بهداشتی و ایمنی قبل از تکمیل این کار کلید نمی‌دهیم.



پرداخت های اختیاری

مدیر خدمات ممکن تا حداکثر 1000 پوند در مواردی که واضح که تقصیرات ما تأثیر زیادی بر مستاجر داشته، مجوز غرامت دهد. مجوز پرداخت های بیشتر باید توسط مدیر عامل یا معاونش باشد.

بر آورد غرامت بر اساس سطح مسئولیت خسارت، مزاحمت، زمان صرف شده برای حل مشکل و در نظر گرفتن هرگونه ناراحتی یا اضطرابی که مستقیماً به مستاجر وارد شده، خواهد بود.

ما تأثیر آن بر مستاجر و شرایط را ارزیابی خواهیم کرد تا به ما در تعیین سطح غرامت کمک کند. ما همچنین دستورالعمل های گره گشای خدمات هوزینگ آمبادزمن را در نظر خواهیم گرفت.

سطح مسئولیت	تأثیر کم بر ساکنین	تأثیر متوسط بر ساکنین	تأثیر زیاد بر ساکنین	تأثیر شدید بر ساکنین
هیچ	£0	£0	£0	£0
جزئی	£50	£100	£600	£1000+*
کامل	£100	£600	£1000	£1000+*

*مبلغ واقعی به صورت موردی ارزیابی خواهد شد

تأثیر کم

شکایت پذیرفته شده اما مزاحمت یا ناراحتی جدی نبوده است. تأثیری بیش از آنی نبوده که فردی معقول انتظار داشته باشد که بپذیرد و غرامت نشانه ای از مسئولیت پذیری ما است.

تأثیر متوسط

مزاحمت و/یا ناراحتی به وضوح به دلیل نقص در خدمات بوده است. کوتاهی مکرر حادثه ای با تأثیر کم می توانست منجر به افزایش تأثیر به تأثیر متوسط شود.

تأثیر بالا

کوتاهی جدی در خدمات رخ داده است. این ممکن به دلیل شدت حادثه یا کوتاهی مداوم در یک دوره طولانی باشد یا تعداد غیرقابل قبولی از تلاش ها برای حل شکایت شکست خورده باشد. پرداخت ها باید سطح استرس، اضطراب، ناامیدی، عدم اطمینان و ناراحتی ایجاد شده را شامل شوند. این شامل شدت، مدت زمان، تعداد افراد متأثر شده و شرایط فردی آنها خواهد بود.

تأثیر شدید

کوتاهی جدی در خدمات یا یک سری کوتاهی های جدی که اثرات مخرب جدی بر مستاجر داشته است. این کوتاهی نشان دهنده کوتاهی ما در ارائه خدمات، درست کردن کارها، عبرت گرفتن از نتایج یا پاسخ ما به عنوان صاحبخانه است و وضعیت را تشدید و رابطه مالک/مستاجر را تضعیف کرده است. این کوتاهی ها ممکن در یک دوره زمانی طولانی رخ داده باشند، اگرچه ممکن لزوماً چنین نباشد زیرا ممکن یک کوتاهی جدی خدمات نیز تحت این عنوان قرار گیرد. در پرداخت ها باید آسیب مستاجر، شدت، مدت زمان و شرایط فردی مستاجر در نظر گرفته شود.

نشان دادن حسن نیت

همه کارکنان می‌توانند به مستاجرینی که خدمات ضعیفی دریافت کرده‌اند یا دچار ناراحتی شده‌اند، بدون نیاز به پیگیری روند شکایات رسمی، پرداخت مبلغ حسن نیت را پیشنهاد کنند.

حق تعمیرات

اگر ما نتوانیم تعمیر را در مدت زمان مشخص شده انجام دهیم و پس از درخواست بعدی مجدداً در بازه زمانی مشخص شده کار را تکمیل نکنیم، مستاجران واجد شرایط دریافت غرامت تحت حق تعمیرات خواهند بود.

اگر هر یک از تعمیرات ذکر شده در زیر در زمان مشخص شده تکمیل نشود، حداکثر 50 پوند غرامت قابل مطالبه است. مبلغ واقعی 10 پوند به اضافه نرخ روزانه 2 پوند خواهد بود. در برخی موارد، ممکن بیشتر از حداکثر مجاز در این طرح بپردازیم.

نوع تعمیرات	زمان پاسخگویی (روزهای کاری)
قطع کامل برق	1
قطع جزئی برق	3
برق نالایم کلید و پریزها یا اتصالات برق	1
قطع کامل آب	1
قطع جزئی آب	3
قطع کامل یا جزئی گاز	1
دودکش برای پخت و پز یا روشن کردن بویلر مسدود شده	1
گرمایش یا آب گرم بین 31 اکتبر تا 1 مه کار نکند	1
گرمایش یا آب گرم بین 1 می تا 31 اکتبر کار نکند	3
ناودان و لوله فاضلاب کثیف مسدود/نشستی، پشته خاک یا توالت	1
خرابی سیفون توالت (فقط یکی در ملک)	1
راه آب سینک، حمام یا روشویی مسدود شده	3
شیر آب را نتوان چرخاند	3
نشستی از لوله آب، مخزن یا سیفون	1
چکه آب از سقف	7
قفل پنجره، در بیرونی نالایم	1
زرده یا ریل شل یا جدا شده	3
کفپوش چوبی یا پله پوسیده	3
آیفون ورودی درب کار نمی‌کند	7
فن هواکش کار نمی‌کند	7

حق غرامت برای بهینه سازی

غرامت برای بهینه سازیها فقط در مواردی پرداخت می شود که هزینه آن به طور کامل توسط مستاجر متقبل شده باشد و نه در صورتی که کار با کمک مالی انجام شده باشد.

غرامت بر اساس طول عمر تخمینی بهینه سازی، تقسیم بر هزینه بهینه سازی، منهای تعداد سال های باقی مانده، محاسبه می شود.

به عنوان مثال، اگر هزینه بهینه سازی 500 پوند بوده، عمر تخمینی 10 سال باشد و مستاجر پس از 2 سال نقل مکان کند. 500 پوند/10 سال = 50 پوند در هر سال؛ 2 سال = 100 پوند. 500 پوند هزینه منهای 100 پوند = 400 پوند برای غرامت.

زمان	بهینه سازی انجام شده
20 سال	عایق بندی زیر شیروانی و/یا دیوار ها شیشه دوجداره یا جایگزینی شیشه ثانویه سایر پنجره های بیرونی
15سال	سیم کشی مجدد برق اصلی و روشنایی یا سایر اتصالات الکتریکی (از جمله آژیرهای هشدار دهنده دود)
12سال	•حمام یا دوش دستشویی توالت •گرمایش مرکزی
10سال	•سینک آشپزخانه •کابینت در حمام یا آشپزخانه •سطوح کار برای تهیه غذا •عایق کاری لوله ها، مخزن آب یا سیلندر •هر وسیله ای برای بهینه سازی ایمنی خانه ، به استثنای دزدگیر
8سال	عایق درز هوا درب و پنجره های بیرونی
7سال	شیرهای ترموستاتیک رادیاتور

اجاره محلی

مناطق که شامل سیاست اجاره روستایی و مناطق دورافتاده می شود:

آپارتمان های طبقه همکف به افراد 55 ساله یا بالاتر یا افراد دارای معلولیت که تجهیزات لایف لاین تعبیه شده است محدود می شود.

متقاضیان بالای 18 سال که نیاز مسکن آنها با آپارتمان تامین می شود، می توانند آپارتمان های بالای طبقه همکف را انتخاب و بید بزنند، البته به استثنای طرح های زیر که برای افراد بالای 55 سال تعیین شده:

- Branksome Hall Drive
- Dinsdale Court
- Linden Court
- Rockwell House
- Roxby Court
- Ted Fletcher Court
- Windsor Court

طرح های مسکن مراقبت اضافی زیر نیز مستثنی هستند:

- Dalkeith House
- Oban Court
- Rosemary Court

- Hurworth
- Middleton St George
- Neasham
- Stainton
- Summerhouses
- Bishopton
- Sadberge
- Piercebridge
- Killberby
- High Coniscliffe
- Brafferton
- Walworth
- Heighington

وابستگی محلی شامل موارد زیر است، (لطفاً توجه داشته باشید که مدارک کتبی مورد نیاز خواهد بود):

- مراقبت از کودک، بعد یا قبل از مدرسه هم اکنون ارائه میشود.
- هم اکنون ساکن در منطقه.
- کار (تمام وقت/نیمه وقت/قرارداد ثابت) در منطقه.
- نیاز به جابجایی برای ارائه کمک یا مراقبت.
- کودک خانواده هم اکنون در روستا به مدرسه می رود.
- وابستگی خانوادگی نزدیک ثابت شده با روستایی که یکی از اعضای نزدیک خانواده به مدت 5 سال یا بیشتر در آن سکونت داشته (خانواده نزدیک همانطور که در خط مشی تخصیص خدمات مسکن 2023 - 2028 تعریف شده است).

