

## ما عليك من مسؤوليات وماذا تفعل إذا صادفتك مشاكل في مكان سكنك

Arabic

نيسان / أبريل عام 2010 م

إن مكان الإقامة الذي توفره لك وزارة الداخلية البريطانية (المعروفة سابقا باسم الخدمة الوطنية لدعم طالبي اللجوء) يجب أن يكون نظيفا وآمنا ويمكن العيش فيه.

وينبغي أن يتوفر في مكان إقامتك ما يكفي من وسائل الأمان ضد الحرائق، وينبغي ألا يكون رطبا أو في حاجة إلى أعمال ترميم كبيرة. إن هذه النشرة توضح لك ما لك من حقوق وما عليك من مسؤوليات، وما على موفر مكان إقامتك من مسؤوليات، وماذا تفعل إذا كانت لديك مشكلة، كما أنها تبين لك كيف يمكننا مساعدتك.

ما هي مسؤولياتي في أثناء إقامتي في هذا السكن؟

يجب عليك ما يلي:

- أن تحافظ على نظافة مكان إقامتك والعناية بأي أثاث أو أجهزة موجودة به؛
- أن تحافظ على العقار والأماكن المشتركة. على سبيل المثال الحفاظ على نظافة الدَّرَج العمومي وأن يكون خاليا من أي أمتعة أو ملابس وخلافها؛
- تخلص من النفايات المنزلية بشكل صحيح. وهذا يشمل أمورا مثل تفريغ حاويات القمامة في المكان الصحيح؛
- طلب والحصول على إذن كتابي من وزارة الداخلية البريطانية لاستضافة شخص لليلة وضحاها قبل السماح لهذا الشخص بذلك؛
- طلب والحصول على إذن كتابي من وزارة الداخلية البريطانية قبل الذهاب بعيدا عن السكن لمدة تزيد (في مجموعها) عن 14 يوما في غضون فترة سنة أشهر. فإذا لم تحصل على هذا التصريح قبل مغادرتك للسكن فقد يؤدي هذا إلى فقدانك لهذا السكن؛
- تبلغ عن أي مشاكل تتعلق بالعقار لمن زدك بالسكن في أقرب وقت ممكن، و
- السماح لمن زدك بمكان السكن بالدخول إليه لإجراء الإصلاحات اللازمة.

## ماذا علي أن أفعل إذا صادفتني مشكلة مع مكان سكني؟

إذا صادفتك أي مشاكل في مكان سكنك فيجب أن تبلغ من زودك بهذا السكن بتلك المشاكل في المقام الأول. ينبغي أن يعطيك من زودك بمكان السكن بيانات الاتصال به عند انتقالك إلى ذلك العقار. فإذا لم تكن لديك تلك البيانات فلك أن تتصل بنا، وسنعمل من جانبنا على مساعدتك في ذلك. يمكنك الاتصال بنا على الرقم المجاني: **0800 085 6087**؛ علماً بأن هذا الهاتف المجاني لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال هاتف أرضي.

إن المشاكل التي يجب الإبلاغ عنها قد تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي: وتشمل هذه الأمثلة أيضاً الوقت المقدر الذي يستغرقه أمر الاستجابة لهذه المشكلة.

الاستجابة / الوقت المحدد لعلاج المشكلة	المشكلة
ستكون الاستجابة في غضون ساعتين من وقت الإبلاغ عن وجود المشكلة	الظروف المعيشية غير الآمنة مثل تسرب الغاز أو الفيضانات أو أضرار ناجمة عن حريق
ستكون الاستجابة في غضون 24 ساعة من وقت الإبلاغ عن وجود المشكلة	مشاكل الظروف المعيشية الشديدة مثل عدم وجود ماء لساخن أو عدم وجود كهرباء أو كان جهاز إنذار الدخان لا يعمل
ستكون الاستجابة في غضون 24 ساعة من وقت الإبلاغ عن وجود المشكلة؛ أما الإصلاح فربما يستغرق 7 أيام	مشاكل ملحة تتعلق بظروف المعيشة حالات الانسداد الصغيرة أو إصلاحات الحوائط الزجاجية أو حين تكون النوافذ عالقة
سيتم حل المشكلة في غضون 28 يوماً من تاريخ الإبلاغ عنها	المسائل الروتينية مثل تعطل الغسالة أو وجود حاجة إلى استبدال الأثاث الموجود بالمكان أو الحاجة إلى إجراء بعض الإصلاحات الخارجية

لا بد أن تتذكر أن لديك الحق في العيش في مكان نظيف وسليم وآمن. ولا ينبغي أن تكون عرضة لخطر جسدي سواء بسبب العقار ذاته أو بسبب ما به من تجهيزات ومرفقات أو بسبب الجيران أو أي أشخاص آخرين.

إذا لم يتم من زودك بالسكن بحل المشكلة فيمكننا الاتصال به نيابة عنك لمعرفة السبب في عدم حل مشكلتك أو، إذا اقتضى الأمر، يمكننا أن نتصل بوزارة الداخلية البريطانية.

## ما هو مسؤوليات من زودني بالسكن؟

بالإضافة إلى توفير مكان آمن ونظيف للعيش بالنسبة لك يتعين على من زدك بالسكن ما يلي:

- تزويدك بإحاطة توجيهية عند وصولك إلى السكن وتكون باللغة التي تفهمها. وهذا يشمل أن يريك كل جزء في مكان إقامتك، ويشرح لك كيفية استخدام الأشياء الموجودة به، ويلخص لك تفاصيل العقد المبرم معك؛
- توفير مترجم فوري إذا كنت بحاجة إلى ذلك؛
- تزويدك ببيانات الاتصال به في حالة الطوارئ؛
- ترتيب ودفع تكاليف إصلاح الأثاث والأجهزة الثابتة والسباكة وأية مشاكل هيكلية حين يكون من الواضح أن هذه الأمور ليست نتيجة لسوء استخدامك لها أو سوء استخدام من يشاركك السكن؛
- يبين لك كتابيا كيف ومتى سيتم التعامل مع أي شكاوى. فسيكون هذا دليلا على أنك قد أثرت مشكلة أو قدمت شكوى بخصوص ذلك، و
- الرد على أي شكوى بخصوص سكن في إطار زمني معقول. لاحظ أن الأوقات يمكن أن تختلف تبعا لحجم المشكلة، وقد يستغرق علاجها في بعض الأحيان 28 يوما. رجاءً انظر الجدول المذكور أعلاه للحصول على التفاصيل الكاملة.

## ماذا عليّ أن أفعل إذا صادفت مضايقات وسوء معاملة أو تهجما؟

أيا كان نوع السكن الذي أنت فيه فلك الحق في العيش فيه في أمان دون خوف من الترهيب أو الاعتداء. فإذا أساء شخص ما معاملتك بسبب عرقك أو لونك أو أصلك أو جنسك أو جنسيتك أو أصلك القومي فإن هذا يعد جريمة جنائية خطيرة وأمرًا مخالفًا للقانون. وأول ما يجب عليك القيام به هو الاتصال بالشرطة المحلية للإبلاغ عما حدث؛ وسوف تحقق الشرطة في الأمر. يمكنك الاتصال بشرطة ستراتكلايد على الرقم التالي 0141 532 2000، وسوف يقوم المختصون هناك بتحديد الشخص المسؤول من طاقم الشرطة المحلية التي تتبعها والذي سيمنحه مساعدتك في تقديم شكواك.

إذا كنت غير قادر أو غير راغب في الكلام بشكل مباشر مع الشرطة فيمكنك الاتصال بنا لمساعدتك في الإبلاغ عن الجريمة سرا، وعند الاقتضاء، يمكننا أن نواصل بالجهات التي يمكنها أن توفر لك الدعم العاطفي والنفسي.

لا بد من تقوم بتسجيل أي مضايقات عنصرية أو سوء معاملة أو حالات تهجم تتعرض إليها. ينبغي عليك أن:

- تقوم بتسجيل ما حدث كتابة، بما في ذلك الوقت والتاريخ والمكان الذي حدث فيه
- تحتفظ بأية ملاحظات أو خطابات أو نصوص أو رسائل قصيرة أو رسائل بريد إلكتروني أرسلت إليك
- تتحدث إلى الآخرين (على سبيل المثال الجيران الآخرين أو المستأجرين الآخرين) الذين قد تضرروا من جراء سلوك هذا الشخص المعتدي.