

## مسئولیت‌های شما در رابطه با مسکن و کارهایی که باید در مورد مشکلات مربوط به مسکن انجام دهید

آوریل 2010

Farsi

مسکنی که از سوی وزارت کشور در اختیار شما گذاشته شده است (سابقاً با عنوان مسکن NASS شناخته می شد) باید تمیز، قابل سکونت و ایمن باشد.

مسکن شما باید دارای تمهیدات کافی جهت اطفای حریق باشد. همچنین نباید مرطوب بوده و به تعمیرات عمده نیاز داشته باشد.

در این جزوه، حقوق و وظایف شما، مسئولیت‌های تامین کننده مسکن، کارهایی که باید در هنگام برخورد با مشکلات انجام دهید و نحوه برخورداری از کمک‌های ما، توضیح داده شده است.

**وظایف من در مدت زندگی در این مسکن چیست؟**

شما باید:

- منزل خود را تمیز نگه داشته و از تمام اثاثیه و لوازمی که در آن وجود دارد، به دقت نگهداری کنید؛
- از ملک و فضاهاى عمومى حفاظت کنید. مثلاً، پله های عمومی را تمیز و عاری از هرگونه وسایل، البسه یا سایر لوازم نگه دارید؛
- زباله های خانگی را به طور مناسب دفع کنید. این کار مواردی مانند تخلیه سطل های زباله در محل های مناسب را شامل می شود؛
- قبل از اینکه به کسی اجازه دهید تا در منزل شما اقامت کند، یک مجوز کتبی از وزارت کشور جهت دعوت میهمان شبانه، دریافت کنید.
- قبل از ترک منزل خود به مدت بیش از 14 روز (مجموعاً) در یک بازه زمانی شش ماهه، مجوز کتبی این کار را از وزارت کشور درخواست و دریافت کنید. اگر این مجوز را قبل از ترک منزل خود دریافت نکنید، ممکن است مسکن خود را از دست بدهید؛
- کلیه مشکلات مربوط به مسکن را در اسرع وقت با تهیه کننده مسکن خود در میان بگذارید؛
- و به تهیه کننده مسکن خود اجازه دهید که برای انجام تعمیرات به منزل شما وارد شود.

در صورت بروز هرگونه مشکل در رابطه با مسکن خود، باید موضوع را در اولین فرصت با تهیه کننده مسکن خود در میان بگذارید. تهیه کننده مسکن شما باید اطلاعات تماس خود را در هنگام اسباب کشی شما به منزل خود، در اختیارتان قرار داده باشد. اگر اطلاعات تماس آنها را در اختیار ندارید، با ما تماس بگیرید تا شما را در این رابطه راهنمایی کنیم. شما می توانید با شماره تلفن رایگان **0800 085 6087** با ما تماس بگیرید؛ توجه کنید که این شماره فقط از طریق تلفنهای ثابت قابل دسترسی است.

مشکلاتی که اطلاع دادن آنها لازم است، موارد مندرج در جدول زیر را شامل می شوند ولی محدود به این موارد نیستند. این نمونه ها، شامل زمان تخمینی برای رسیدگی به مشکل نیز هست.

مشکل	زمان رسیدگی، رفع یا تعمیر
شرایط نامناسب زندگی نظیر نشت گاز، آب گرفتگی یا آسیب ناشی از آتش	رسیدگی ظرف مدت 2 ساعت از زمان گزارش مشکل
مشکلات مرتبط با شرایط سخت زندگی نظیر عدم بهره مندی از آب گرم، عدم بر خورداری از برق یا خرابی دستگاه هشدار دور	رسیدگی ظرف مدت 24 ساعت از زمان گزارش مشکل
مشکلات مرتبط با شرایط اضطراری زندگی نظیر گرفتگی های جزئی لوله ها، تعمیرات مربوط به شیشه پنجره ها یا گیر کردن پنجره ها	رسیدگی ظرف مدت 24 ساعت از زمان گزارش مشکل؛ تعمیر ظرف مدت 7 روز
مشکلات روزمره نظیر خرابی ماشینهای لباسشویی، نیاز به تعویض اثاثیه یا نیاز به تعمیرات خارجی	مشکلات ظرف مدت 28 روز از زمان گزارش برطرف خواهند شد

لازم است توجه داشته باشید که شما حق دارید تا در یک مسکن تمیز، ایمن و سالم زندگی کنید. هیچ خطر فیزیکی چه از طرف ملک و اثاثیه و اتصالات آن و چه از سوی همسایگان یا سایر افراد نباید شما را تهدید کند.

اگر تهیه کننده مسکن شما، مشکل را رفع نکرد، ما می توانیم از سوی شما با آنها تماس گرفته و دلیل عدم رفع مشکل را جویا شویم؛ حتی می توانیم در صورت نیاز با وزارت کشور نیز تماس بگیریم.

علاوه بر فراهم کردن مکانی امن و تمیز برای زندگی شما، تهیه کننده مسکن شما وظیفه دارد که:

- پس از ورود شما به منزل، یک "جلسه آشنایی" را به زبانی که شما می فهمید، برگزار کند. این جلسه نشان دادن اطراف منزل، توضیح درباره نحوه استفاده از لوازم و شرح جزئیات قرارداد شما را شامل می شود؛
- در صورت نیاز، یک مترجم در اختیار شما قرار دهد؛
- جزئیات مربوط به نحوه تماس با آنها در مواقع اضطراری را به شما ارائه کند؛
- مقدمات تعمیر اثاثیه، لوازم ثابت، لوله کشی و رفع هرگونه مشکلات ساختمانی را، در صورتی که مشخص باشد این مشکلات به علت استفاده نادرست شما یا همخانه های شما پیش نیامده است، فراهم کرده و هزینه آن را بپردازد؛
- نحوه و زمان رسیدگی به شکایات را به صورت مکتوب به شما توضیح دهد. با این مدرک می توانید ثابت کنید که شما مشکل/شکایت خود را مطرح کرده اید؛ و
- به کلیه شکایات مربوط به مسکن در یک چارچوب زمانی قابل قبول، پاسخ دهد. توجه داشته باشید که این چارچوب زمانی، بسته به شدت مشکل، ممکن است متغیر باشد و حل یک مشکل گاهی اوقات می تواند تا 28 روز طول بکشد. برای کسب اطلاعات بیشتر، به جدول صفحه قبل این جزوه مراجعه کنید.

در صورت مواجهه با آزار، سوء رفتار یا حمله، چه کاری باید انجام دهم؟

صرفنظر از نوع مسکنی که در آن زندگی می کنید، شما حق دارید که با امنیت و بدون نگرانی از ارباب یا سوء رفتار در مسکن خود زندگی کنید. اگر شخصی شما را به دلیل نژاد، رنگ، قومیت، جنسیت، گرایش جنسی یا تابعیت مورد تهدید قرار دهد، رفتار وی به عنوان جرم جدی محسوب می شود و غیرقانونی است.

اولین کاری که باید انجام دهید، تماس با پلیس محلی و شرح رویداد است؛ پلیس حادثه را مورد بررسی قرار خواهد داد. شما می توانید با شماره 0141 532 2000 پلیس Strathclyde را در جریان قرار دهید تا آنها مورد را به پلیس محلی اطلاع دهند و بدین ترتیب پرونده ای برای گزارش شما تشکیل شود.

اگر نمی توانید یا نمی خواهید مستقیماً با پلیس صحبت کنید، می توانید با ما تماس بگیرید تا به شما در مورد گزارش دادن محرمانه جرم کمک کرده و در صورت نیاز بتوانیم تماس شما را با سازمانهایی که کمکهای عاطفی ارائه می کنند، برقرار کنیم.

حتماً هرگونه آزار نژادی، سوء رفتار یا حمله را ثبت کنید. شما باید:

- گزارشی از آنچه روی داده است، بنویسید؛ از جمله ساعت، تاریخ و مکان رویداد.
- کلیه یادداشت ها، نامه ها، متون یا ایمیل هایی را که برای شما ارسال شده است، نگهداری کنید
- با سایر افراد (مثلاً، سایر همسایگان یا مستاجرها) که ممکن است از رفتار آن شخص متأثر شده باشند، صحبت کنید.