

مكتب الإستئناف على قرارات الإسكان

المساعدة والإرشاد للسكان الذين يرغبون
في تقديم طلب إستئناف.



مكتب الإستئناف على قرارات الإسكان

١. ما هو الإستئناف؟

إذا اعتقدت أن قراراً ما يُتخذ من قبل مكتب الإسكان غير عادل أو مُجحّف أو مُنحاز فإنك تتمتع بالحق في « الإستئناف » على القرار، ما يعني أن تطلب إعادة النظر في القرار.

٢. مَنْ يمكنه الإستئناف ضد قرارات مكتب الإسكان؟

يمكنك أن ترفع إستئنافاً إذا كنت:

- قد تقدّمت بطلب للحصول على الإسكان العام؛ أو
- قد تقدّمت بطلب للحصول على مساعدة بخصوص عربون الإيجار (بوند)؛ أو
- مُستأجر حالياً لعقار تابع لمكتب الإسكان

٣. ما هي القضايا التي يمكن الإستئناف ضدها؟

يمكن الإستئناف بخصوص الأمور التالية من خلال اعتماد إجراء الإستئناف الداخلي لمكتب الإسكان:

- الآهلية للحصول على مسكن بالإيجار
- الآهلية للإسكان العاجل
- الآهلية بخصوص برامج الإسكان الخاصة أو المتكررة
- قرارات تحديد المساكن وعروض الإسكان
- قضايا تبديل مواقع الإسكان
- التوافق مع مُستأجر آخر بخصوص التبادل
- طلبات إعادة إحياء الطلبات
- إلغاء قيمة الدعم المُسترجعة
- تقييم الدعم المُسترجع بمفعول زمني سابق
- إجراء حساب تحديد قيمة الدعم المُسترجع
- الآهلية للحصول على مساعدة العربون (بوند)
- تحديد موقع مُعَوّن كموقف للسيارة
- تصاريح العمل الداخلية والخارجية
- طلبات بخصوص ستائر الأمان (على النوافذ والأبواب)
- طلبات إجراء التعديلات للمُعاقين
- طلبات من أجل غرف نوم إضافية

٤. ما هي الأمور التي لا يمكن الإستئناف ضدها؟

لا يمكن الإستئناف ضد الأمور التالية من خلال اعتماد الإجراء الداخلي (يجب عليك اللجوء مباشرة إلى وسائل الإستئناف الخارجية المُدرجة في البند رقم ٧):

- إجراءات إسترجاع متأخرات الإيجار مثل:
 - أوامر قضائية بالحجز
 - الإخلاء
 - إشعار بإخلاء المسكن
 - الإتفاقيات القانونية

- طلبات مرفوعة بخصوص الطوارئ والصيانة الإستعجائية
- إنتهاك قانون عقود الإيجار السكنية أو إتفاقيات الإيجار
- التأجير الباطن (لشخص آخر غيرك)
- نقل وتحويل عقد الإيجار إلى شخص آخر (يمكنك الإستئناف إذا كان النقل والتحويل ناجماً عن وفاة المُستأجر أو مغادرته العقار المؤجر).
- رسوم المياه

ملاحظة: بالنسبة للأمور التي لا يمكن الإستئناف ضدها، يمكنك التقدّم بطلب إلى اللجنة التحكيمية المدنية والإدارية في فيكتوريا (VCAT) لمعالجة الأمور.

٥. كيف أتقدّم بطلب الإستئناف على قرار؟

يجب عليك تعبئة إستمارة طلب الإستئناف للإسكان كي تتقدّم بطلب الإستئناف.

يمكن الحصول على هذه الإستمارة من:

- مكتب الإسكان المحلي
- مكتب الإستئناف ضد قرارات الإسكان

مكتب الإستئناف ضد قرارات الإسكان (Housing Appeals Office)

دائرة الخدمات البشرية
Department of Human Services
1st Floor, 555 Collins St,
Melbourne 3000

هاتف: ٩٦٦٦٦ ٧٤٢٦ (٠٣) أو
١٨٠٠ ٨٠٧٧٠٢

يجب أن تقدّم في هذه الإستمارة ثبوتيات تدعم طلبك للإستئناف.

يمكن تقديم الطلبات إلى أي من مكاتب الإسكان إلى مكتب الإستئناف ضد قرارات الإسكان.

٦. إجراء الإستئناف

متى قمت بتقديم الإستمارة، سيتم معالجة الإستئناف من خلال استعمال إجراء مكتب الإستئناف للإسكان المؤلف من خطوتين إثنين. وستُرسل إليك رسالة تُخبرك بإستلام المكتب لطلب الإستئناف الذي قدّمته.

المرحلة الأولى: المراجعة المبدئية

يجب ألا تستغرق هذه المرحلة أكثر من عشرة أيام عمل. وستحصل على رسالة بعد تقديم الطلب تُفيد أنك ستُحاط علماً بمسار إستئنافك المرفوع. وإذا نُجح الإستئناف وأُتخذ قرار مُخالف للأصلي، ستستلم كتاباً يُخبرك بذلك وينتهي بالتالي إجراء الإستئناف. أما إذا أُخفق إستئنافك، فستُرسل إليك رسالة تُفيد أن القرار الأصلي باقٍ ويُحال إستئنافك إلى مدير الإستئنافات لإجراء المزيد من المراجعة.

المرحلة الثانية: مكتب الإستئنافات للإسكان

قد يتصل بك مدير الإستئنافات هاتفياً لمناقشة

طلبك أو لترتيب لقاء معك. وستتمكن خلال اللقاء من شرح قضيتك وتقديم المزيد من المعلومات وممتي أنهى مدير الإستئنافات مراجعته، سيُخبرك خطياً بما إذا كان إستئنافك قد نُجح أم لا.

ملاحظة ١: إن لم تستلم إتصالاً من مدير الإستئنافات خلال شهر واحد من تاريخ تقديم إستئنافك، يجب عليك إجراء إتصال هاتفي بمكتب الإستئنافات للإسكان.

ملاحظة ٢: يمكنك أن تطلب حضور مترجم شفهي أثناء المقابلة.

٧. وسائل أخرى للإستئناف ضد قرار

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة إجراءات الإستئناف الداخلية أو أن القضية مسألة لا يمكن الإستئناف ضدها من خلال إجراءات مكتب الإسكان الداخلية، يمكنك استعمال إحدى إجراءات الإستئناف التالية:

الأمبودزمن (موظف حكومي مستقل للتحقيق في الشكاوى)

يمكن للأمبودزمن في فيكتوريا التحقيق في الإستئنافات المرفوعة حول الإجراءات الإدارية والقرارات المُتخذة من قبل مكتب الإسكان وأيضاً بخصوص سلوك وممارسات موظفي هذا المكتب. ويتمتع الأمبودزمنُ بسلطات واسعة وخدماته مجانية ومستقلة ومحايدة.

كيفية الإستئناف

لرفع إستئناف من خلال الأمبودزمن في فيكتوريا، إتصل بالرقم ٩٦٦٦٦ ٦٢٢٢ (٠٣).

إجراء الإستئناف

سيكتب إليك الأمبودزمنُ ليُخبرك بإستلامه إستئنافك ثم يتم إشعارك لاحقاً بما إذا سيفتح الأمبودزمنُ تحقيقاً.

وإذا قرّر الأمبودزمنُ التحقيق في الأمر، سيطلب حينئذٍ من مكتب الإسكان تزويده بالمعلومات وسيتم إطلاعك على مسار التحقيق.

إذا ثبتت وقائع إعتراضك، سيوصي الأمبودزمنُ مكتب الإسكان إتخاذ بعض الإجراءات لتصحيح مواقع الخلل. لكن مكتب الإسكان غير ملزم على العمل بموجب توصيات الأمبودزمنُ.

مفوضية تكافؤ الفرص

تُساعد مفوضية تكافؤ الفرص الناس على حل القضايا التي تتعلق بالتمييز والمضايقة. وستساعد المفوضية على بلوغ حل بخصوص الإستئناف من خلال التوافق المتبادل.

كيفية رفع الإستئناف

إتصل بالمفوضية على الرقم ٩٦٦٦٦ ٧١٠٠ (٠٣)، للحصول على إستشارة مجانية وسرية، سيتم إعلامك ما إذا بإمكان المفوضية مساعدتك. وإذا لم يكن بوسعها مساعدتك، ستُحيلك حينئذٍ إلى مؤسسة أخرى. وإذا كان بوسعها مساعدتك، سيتولى موظف الشكاوى شرح كيف ستُساعدك

المفوضية وما هي المعلومات التي تحتاج إليها. إذا قررت الإستئناف، يمكنك إما:

- اللقاء بموظف الشكاوى؛ أو
- كتابة إفادة بالشكاوى وإرسالها إلى موظف الإرشاد والإحالة في المفوضية.

إجراء الإستئناف

ستسعى المفوضية إلى حل المسألة قيد الإستئناف من خلال عقد إجتماع يجمعك مع ممثل عن مكتب الإسكان لمناقشة القضية.

وتتوافر لدى المفوضية سلسلة محدودة من سبل العلاج وليس بوسعها إصدار أمر أو منح التعويضات.

وإذا لم يتم التوصل إلى حل فإن المفوضية قد تُحيل القضية إلى اللجنة التحكيمية المدنية والإدارية (VCAT).

الحكمة العليا في فيكتوريا

يمكن رفع الإستئنافات إلى المحكمة العليا في فيكتوريا إذا كان الأمر ينطوي على:

- إنتهاك للعدالة الطبيعية أو للإجراءات المنصفة – مثلاً، إن لم تُعط فرصة للتعبير عن رأيك.
- حصول خطأ قانوني – مثلاً، إتخاذ مكتب الإسكان قرار لا يحق له إتخاذه بموجب القانون.

ملاحظة: إن رفع الأمور إلى المحكمة العليا في فيكتوريا مسألة مُعقّدة وباهظة التكاليف ويجب عليك السعي للحصول على إستشارة قانونية قبل القيام بذلك.

٨ . كيف يمكن للجنة التحكيمية المدنية

والإدارية (VCAT) المساعدة؟

يمكن للجنة التحكيمية المدنية والإدارية (لائحة عقود الإيجار السكنية) التعاطي مع إستئنافات تتعلق بقرارات ناجمة عن قانون عقود الإيجار السكنية. إنها ليست محكمة لكن يمكنها إتخاذ قرارات تخضع قانوناً للتطبيق. وليس بوسعها البت في مسائل تتناول سياسة مكتب الإسكان مثل أي لائحة إنتظار يجب إدراج اسمك عليها أو مبلغ الدعم المُسترجع.

اللجنة التحكيمية المدنية والإدارية في فيكتوريا (Victorian Civil and Administrative Tribunal)

55 King Street Melbourne 3000

هاتف: ٩٦٢٨ ٩٨٠٠ (٠٣) أو

١٨٠٠ ١٣٣ ٠٥٥

الدوام من الساعة ٩ صباحاً إلى ٤:٣٠ بعد الظهر، من الإثنين إلى الجمعة

كيفية الإستئناف

ستحتاج إلى تعبئة إستمارة الطلب المدنية والإدارية المتوافرة من مكاتب اللجنة VCAT. وفي القسم الذي يسأل في الإستمارة عن اسم صاحب الملك، اكتب مدير الإسكان «Director of Housing».

ويجب إيداع الإستمارات مع VCAT بعد تعبئتها ويجب أيضاً إرسال نسخة إلى مكتب الإسكان بالبريد المُسجّل أو المضمون.

ويجب أن يتضمّن طلبك الرسم المُحدّد (نقداً أو حوالة مالية أو بنك مصرفي). وإن لم يكن بوسعك تسديد الرسم، يمكنك أن تتقدّم بطلب للإعفاء من الرسم من خلال تعبئة إستمارة الإعفاء (Fee Waiver Form).

إجراء الإستئناف

ستُخطرك VCAT بتاريخ وموقع عقد جلسة الإستماع. وإذا تعذّر عليك حضور جلسة الإستماع في التاريخ المُحدّد، يجب عليك أن تتقدّم بطلب للتأجيل وأن تقدم الثبوتيات المُبرّرة (كشهادة طبية مثلاً).

ملاحظة: إذا كنت بحاجة لخدمات مترجم شفهي، يجب عليك الإتصال بـ VCAT على الرقم ٩٦٢٨ ٩٨٠٠ (٠٣) فور إخطارك بموعد إنعقاد جلسة قضيتك.

إعداد وتحضير قضيتك

تقع على عاتقك مسؤولية إثبات قضيتك حين تستأنف إلى اللجنة التحكيمية. يجب عليك تدوين كل ما تُريد الإدلاء به في جلسة الإستماع وأن تحاول عرضه بطريقة واضحة ومباشرة.

أحضر معك أي ثبوتيات لديك لدعم طلبك في جلسة الإستماع.

الأشياء التي يجب عليك إحضارها معك كثبوتيات، وتشمل:

- الرسائل
- الوثائق
- الشهود

وإذا رفض شاهد حضور جلسة الإستماع، يمكنك أن تُطالب بإصدار «مذكرة حضور» قبل إنعقاد الجلسة. وسترغم المذكرة الشاهد على المثول وتقديم الأدلّة أو يمكن للشاهد تقديم أدلّته من خلال إفادة مشفوعة بقسم 'Statutory Declaration' (متوافرة من معظم محلات بيع الصحف والمجلات).

جلسة الإستماع

إحرص على التواجد قبل موعد جلسة الإستماع بـ ١٥ دقيقة على الأقل. وإذا تأخّرت فإن المسألة ستُعالج بدونك. يجب أن تُخطّر موظف مكتب الإستقبال بوصولك، وستُستدعى إلى غرفة جلسة الإستماع حيث طلب منك «عضو اللجنة التحكيمية» (الشخص الذي يصنع القرار) إستعراض قضيتك. وسيقوم أيضاً بمثل مكتب الإسكان بإستعراض قضيتك.

النتيجة

بعد تقديم الطرفين لقضيتاهما، يقوم عضو الـ VCAT بصناعة «أمر» وهو القرار بخصوص قضيتك. وإذا كنت لا تفهم مضمون الأمر الصادر، إطلب من العضو شرح مضمونه. وستُعطى لك نسخة من الأمر

الصادر فوراً وستُرسَل إليك نسخة بالبريد بعد بضعة أسابيع.

الحكمة العليا في فيكتوريا

في بعض القضايا، قد تُستأنف الأمور من اللجنة التحكيمية إلى المحكمة العليا في فيكتوريا.

وإذا كنت غير راضٍ عن القرار الذي أُتخذ في اللجنة التحكيمية أو أنك تريد الإستئناف ضد مسألة لا يمكن طرحها على اللجنة التحكيمية فإن خيارك الوحيد هو في اللجوء إلى المحكمة العليا في فيكتوريا.

ملاحظة ١: لا يمكن طرح كافة الأمور على المحكمة العليا في فيكتوريا.

ملاحظة ٢: إن رفع الأمور إلى المحكمة العليا في فيكتوريا مسألة مُعقّدة وباهظة التكاليف ويجب عليك السعي للحصول على إستشارة قانونية قبل القيام بذلك.

٩ . حرية المعلومات

يمكنك الحصول على معلومات بخصوص قضيتك من مكتب الإسكان.

يجب أن يكون طلبك للحصول على المعلومات خطياً ومن خلال استعمال إستمارة المُستأجر للحصول على المعلومات. إن الطلب بذلك شفهيًا غير كافٍ.

وإن لم يتم مكتب الإسكان بتقديم المعلومات المطلوبة، يمكنك حينئذٍ التقدّم بطلب وفق حرية المعلومات.

لتقديم طلب وفق حرية المعلومات، إتصل بشعبة حرية المعلومات وسيُرتّب عليك تعبئة إستمارة طلب وقد يُفرض عليك تسديد رسم ما.

دائرة الخدمات البشرية –

Department of Human Services

شعبة حرية المعلومات –

Freedom of Information Unit

GPO Box 4057

Melbourne VIC 3000

هاتف: ٩٦١٦ ٨٤٤٩ (٠٣)

فاكس: ٩٦٢٦ ٨٨٤٨ (٠٣)



