

# الشكاوى بخصوص الجيران

دليل إلى كيفية معالجة القضايا  
مع الناس الذين يسكنون بجوارك





## ١ . ماذا يمكنني أن أفعل إذا كنت أواجه

### مشكلة مع أحد جيرانني؟

تقع على عاتق مكتب الإسكان مسؤولية مساعدتك لمعالجة النزاعات والشكاوى بخصوص الجيران .

وقد تنشأ النزاعات والشكاوى بين الجيران حول أمور كالضجيج مثلاً أو الحيوانات الأليفة المُقتناة أو السلوك أو حول أمور عديدة أخرى .

ومن الأهمية بمكان حين ظهور نزاع أو شكوى، العمل على معالجة الأمر في أقرب فرصة ممكنة لتجنب التصعيد .

## ٢ . ما هي طبيعة النزاعات التي تنشب؟

هناك العديد من الأمور المختلفة التي قد تؤدي إلى النزاعات . وستختلف معالجة النزاعات حسب الفئة أو الحانة التي تُصنّف فيها .

**السلوك المُزعج :** إن قيام المُستأجرين أو الأشخاص الذين يزورون العقار بتسبب الإزعاج أو التدخّل بشؤون أحد الجيران قد يكون إنتهاكاً للقانون . هذا السلوك قد يشمل على سبيل المثال :

- استعمال لغة مُسيئة ( الشتم )
- الإستمرار في لعب الموسيقى بصوت عالٍ في وقت متأخر من الليل
- الصراخ المُفرط أو أصوات ضجيج مُفرطة أخرى
- قذف القمامة أو الأشياء من العقار
- إشعال حلقات النار الصغيرة في المواقع المشتركة للعقارات

**السلوك الخطير :** إذا كان سلوك المُستأجر خطيراً، سيُقوم مكتب الإسكان بفتح تحقيق وقد يُطلب من المُستأجر إخلاء العقار فوراً إثر ذلك . ومثالاً على ذلك السلوك الذي يهدّد سلامة الجيران قد يشمل :

- الإعتداء
- التهديد بإلحاق الأذى / القتل
- إلحاق الضرر بالعقار مع احتمال إيذاء أحد الجيران
- إطلاق عيار ناري من قطعة سلاح
- استعمال قطعة سلاح

**السلوك غير القانوني :** إذا لحا المُستأجر إلى استعمال العقار لأغراض أو سلوك مُخالف للقانون، فإن مكتب الإسكان قد يطلب من المُستأجر إخلاء العقار فوراً . إن الاستعمال أو السلوك غير القانوني يشمل أي إجراء يتضمّن إنتهاك القانون أو الإخلال به .

ملاحظة: إن لم يكن واضح على من تقع مسؤولية الخطأ، يجب على الأطراف المتنازعة محاولة حل المسئلة أنفسهم . وسيحاول مكتب الإسكان المساعدة على حل النزاع .

## ٣ . الحيوانات الأليفة

إذا كانت شكاوىك تتمحور حول ما يُسببه حيوان أليف من إزعاج فإن مكتب الإسكان يشجعك على التحدّث إلى مُقتني الحيوان الأليف لحل المسألة من خلال التفاوض أو الوساطة . وإذا كان ذلك غير مناسباً أو أخفق في إيجاد الحل فيمكنك الطلب إلى لجنة التحكيم المدنية والإدارية (VCAT) البيت في الموضوع .

وإذا استمر الحيوان الأليف في التسبب بالمشكلة، سيُتخذ مكتب الإسكان الإجراءات ضد المُستأجر .

وإذا كانت الشكاوى بشأن الحيوان مُلحة، يُفترض بمكتب الإسكان الإتصال بالمجلس البلدي المحلي . وتُعتبر الشكاوى عاجلة ومُلحة حين تتضمن ظروف مثل :

- تعرّض الحيوان لأحد الأشخاص ومهاجمته؛ أو
- إهمال الحيوان مما يُسبب في مشاكل صحية أو أخرى تتعلق بالنظافة؛ أو
- شروذ الحيوان بعيداً عن بيت أو عقار صاحبه .

وإذا تسبّب الحيوان في الإزعاج، قد يقوم مكتب الإسكان بتوجيه إنذار بتجاوز ومُخالفة الواجبات إلى مُقتنيه .

#### ٤ . نزاعات فيما بين المقيمين في نفس العقار

لا يتمتع مكتب الإسكان بسلطات تُحوّله التدخّل أو المساعدة إزاء حصول نزاع بين أفراد الأسرة في بيت واحد . وإن لم تتمكنوا من حل النزاع فيما بينكم، يمكنكم الإتصال بمركز تسوية النزاعات في فيكتوريا (Dispute Settlement Centre of Victoria) على الرقم ٨٣٧٠ ٩٦٠٣ (٠٣) طلباً للوساطة . إن هذه الخدمة مجانية .

يجب عليك الإتصال بالشرطة إذا كان أحد سكان العقار يُمارس العنف أو التهديد أو المضايقة ضدك . وقد تتمكن من الحصول على أمر قضائي بالتدخّل (intervention order) لمنع هذا الشخص من مضايقتك أو الإقتراب منك .

ملاحظة : قبل التقدّم بطلب للحصول على أمر قضائي بالتدخّل (intervention order) ، يجب عليك الحصول على إستشارة قانونية من المركز المحلي المجتمعي للقانون .

#### التقدّم بطلب للحصول على أمر قضائي بالتدخّل

للحصول على أمر قضائي بالتدخّل، إذهب إلى أقرب محكمة بدايات (Magistrates' Court) وأخبر من قلم المحكمة أنك تريد التقدّم بطلب للحصول على أمر قضائي بالتدخّل (Intervention Order) .

#### ٥ . تسجيل النزاع

يجب أن يتم تسجيل ما يُرفع من شكاوى أو نزاعات بحق أحد الجيران خطبياً ورفعها إلى مكتب الإسكان المحلي .

وسيكون الإشعار الشفهي كافٍ في الحالات حيث :

- تواجه صعوبة في الكتابة؛
- تواجه صعوبة في الكتابة بالإنكليزية؛ أو
- إذا كان الأمر يتطلب معالجة عاجلة وفورية .

#### ٦ . التحقيق من قبل مكتب الإسكان

يجب أن يقوم مكتب الإسكان بعد رفع شكوى أن يفتح تحقيقاً بالشكوى أو النزاع . وسيقوم ممثل عن مكتب الإسكان بإجراء مقابلة معك ومع أي شخص آخر شهد الحدث قيد الشكوى أو يعرف أي شيء عن الشكوى أو النزاع .

#### ٧ . إنتهاك ومخالفة المسؤوليات والواجبات

حين يُجري مكتب الإسكان تحقيقاً في شكوى ويجد أن المُستأجر أو حيوانه الأليف المُقتنى قد تسبّب في الإزعاج، قد يُصدر مكتب الإسكان إشعاراً بواقعة إنتهاك ومخالفة المسؤوليات والواجبات . ويُخبر الإشعار المُستأجر المدعى عليه أنه إرتكب خطأ ويُدرج ما يترتّب عليه فعله لإصلاح المشكلة .

وسيتّم إصدار إشعاراً بواقعة إنتهاك ومخالفة المسؤوليات والواجبات إذا تمحور الموضوع حول :

- سلوك مُزعج (من الشخص أو الحيوان الأليف المُقتنى)؛
- أي سلوك آخر ينتهك مقتضيات إتفاقية الإيجار السكني .

وإذا إتخذ المُستأجر ترتيبات تُصلح المخالفة، فلن تُتخذ أية إجراءات أخرى .

#### ٨ . أمر الإنصياح (للأنظمة والقوانين)

إن لم يقم المُستأجر بإصلاح المخالفة، سيقوم مكتب الإسكان حينئذٍ وبعد مضي ١٤ يوماً باللجوء إلى لجنة التحكيم المدنية والإدارية (VCAT) والتي قد تُصدر أمراً بالإنصياح تفرض على المُستأجر تصحيح المخالفة أو الحلّل تحت طائلة إخلاء المسكن .

وإذا استمرت المشكلة دون حل، سيطلب مكتب الإسكان حينئذٍ من المُستأجر إخلاء العقار .

#### ٩ . إشعار فوري بالإخلاء

إذا كان الأمر يتعلق بسلوك خطير، قد يُصدر مكتب الإسكان إشعاراً فورياً لإخلاء العقار وقد يتقدم بطلب إلى اللجنة التحكيمية المدنية والإدارية (VCAT) لإخلاء العقار . وليس هناك داعٍ لإصدار إشعار بإنتهك الواجبات والمسؤوليات أولاً قبل صدور الإشعار الفوري بالإخلاء .

ويجب على مكتب الإسكان فتح تحقيق وإتخاذ الإجراءات بخصوص كافة التقارير المرفوعة بالسلوك الخطير .

#### ١٠ . التفاوض والوساطة

إذا كان هناك نزاع أو شكوى بين الجيران ولم تُنتهك مقتضيات إتفاقية الإيجار أو قانون الإيجار السكني، قد لا يكون ملائماً إجراء محاولة لحل المسألة من خلال التفاوض والوساطة .

يجب على كلا الطرفين الموافقة على الوساطة أو التفاوض .

إن هذه الوساطة قد تُعقد في مكتب الإسكان المحلي أو في موقع آخر .

ومتى أُجريت الوساطة فإن مكتب الإسكان سيُرسل إليك وإلى الطرف الآخر رسالة تُبيّن تفاصيل الحل .

ملاحظة : إذا أردت إتباع إجراء الوساطة، إتصل بمركز حل النزاعات في فيكتوريا (Dispute Settlement Centre of Victoria) على الرقم ٨٣٧٠ ٩٦٠٣ (٠٣) . إن هذه الخدمة مجانية .

# للحصول على المساعدة

## مكتب الإسكان

إذا كان لديك سؤال تريد طرحه على مكتب الإسكان أو تريد إحالة للحصول على المساعدة.  
هاتف: ١٣٠٠ ٦٥٠ ١٧٢  
www.housing.vic.gov.au

## اللجنة التحكيمية المدنية والإدارية في فيكتوريا

إذا كنت بحاجة للجوء إلى اللجنة أو استُدعيت للمثول أمامها.  
هاتف: ٩٦٢٨ ٩٨٠٠ (٠٣) (١٨٠٠ ١٣٣ ٠٥٥)  
www.vcat.vic.gov.au

## اتحاد المراكز القانونية المجتمعية

للإستعلام عن أقرب مركز قانوني مُجتمعي إليك أو للحصول على إستشارة قانونية.  
هاتف: ٩٦٥٤ ٢٢٠٤ (٠٣)  
www.communitylaw.org.au

## مكتب الإسكان - مكتب الإستئناف على قرارات الإسكان

إذا كنت تريد الإستئناف على قرار إتخذ من قِبَل مكتب الإسكان.  
هاتف: ٩٦١٦ ٧٤٢٦ (٠٣)  
(المُتصلون من الأرياف - ١٨٠٠ ٨٠٧ ٧٠٢)

## الأمبودزمن (الموظف الحكومي المُستقل لإستقبال الشكاوى) في فيكتوريا

إذا كنت تريد رفع شكوى بخصوص قرارات إتخذها مكتب الإسكان.  
هاتف: ٩٦١٣ ٦٢٢٢ (٠٣)  
www.ombudsman.vic.gov.au

## العيادة القانونية للأشخاص المُشردين PILCH

إذا كنت أحد المُشردين وتحتاج إلى المساعدة في تعاطيك مع مكتب الإسكان.  
هاتف: ٩٢٢٥ ٦٦٨٤ (٠٣)  
www.pilch.org.au

## مفوضية تكافؤ الفرص

إستشارة مجانية إذا كنت تعتقد أنك تعرّضت للتمييز من قِبَل مكتب الإسكان.  
هاتف: ٩٢٨١ ٧١٠٠ (٠٣) (١٨٠٠ ١٣٤ ١٤٢)  
www.eoc.vic.gov.au

## نقابة المُستأجرين

للحصول على إستشارة قانونية مجانية حول الإسكان.  
هاتف: ٩٤١٦ ٢٥٧٧ (٠٣)  
www.tuv.org.au

كاتب النص: نيكولا جودفلاو

مُنصح النشرة: مركز فلمنغتون وكينزينغتون القانوني المجتمعي (هيئة مُسجّلة رسمياً)، رقم ABN: 38 029 753 353، رقم التسجيل A0017061M.

إخلاء المسؤولية القانونية: إن المعلومات المدرجة في صفحة الوقائع هذه كانت صحيحة ودقيقة حين الطباعة. لكن، قد يتغير القانون والسياسة. إحرص دائماً على تتقّد التغييرات التي تطرأ على القانون أو السياسة المُتبعة واحصل على الإستشارة القانونية قبل التصرف إستناداً إلى المعلومات التي تتضمنها صفحة الوقائع هذه. لا تتحمّل أية مسؤولية جراء وجود أي خطأ أو إغفال.

التقدير والإعتراف: لقد أمكن إنتاج هذه النشرة جراء منحة مالية صدرت عن مؤسسة القانون في فيكتوريا.

حقوق النشر: تخضع هذه المطبوعة لحقوق النشر. يمكن تنزيلها من الموقع على الشبكة ويمكن نسخها وتوزيعها للأفراد والمؤسسات بشرط ألا يكون ذلك بدل الربح وعلى أن يتم الإعتراف بدور مركز فلمنغتون وكينزينغتون القانوني المجتمعي في إنتاج هذه النشرة.

طلبات الحصول على النشرة: Flemington and Kensington Community Legal Centre, P.O. Box 487, Flemington, Vic 3031  
هاتف: ٩٣٧٦ ٤٣٥٥ (٠٣)

النشرة على الخط (إلكترونيًا):  
www.communitylaw.org.au/flemingtonkensington

التصميم: منيب - www.monib.com

