

Справочник

арендатора



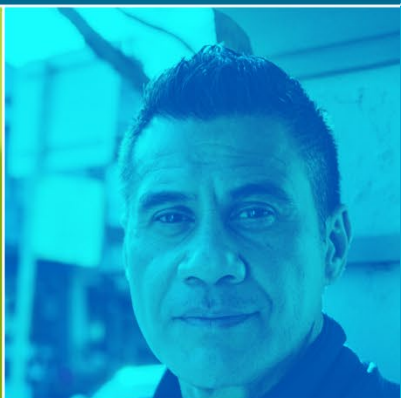
Добро
пожало-
вать



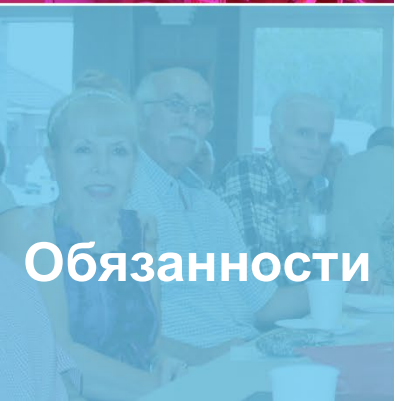
Услуги



Инфор-
мация



Права



Обязанности



Как присоеди-
ниться

Добро
пожаловать в

Bridge Housing



MyBridge — новый онлайн-портал для арендаторов

MyBridge — это новый простой инструмент, с помощью которого арендаторы могут с легкостью обновлять свои личные данные, просматривать счета за аренду, отправлять запросы на ремонт или даже вносить арендную плату в онлайн-режиме.

Вы можете зайти на портал MyBridge со своего смартфона или веб-браузера, перейдя по ссылке:

<https://bridgehousing.tenantportal.co/>

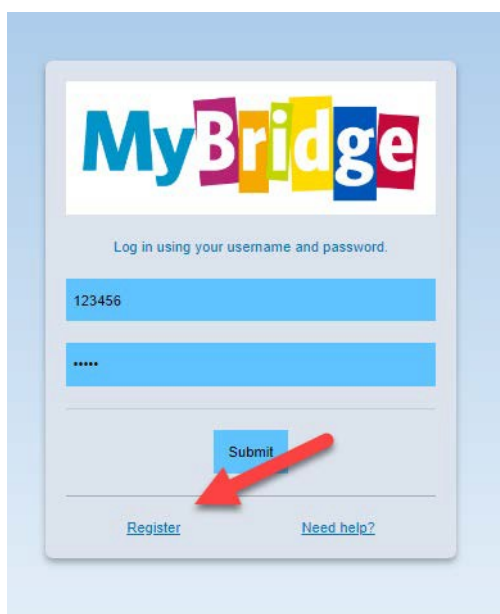
Зарегистрироваться и начать пользоваться MyBridge очень просто

Для регистрации вам понадобится следующая информация:

- идентификатор арендатора;
- дата рождения основного арендатора;
- почтовый индекс вашего объекта недвижимости;
- для прохождения процесса верификации вам необходимо сообщить компании Bridge Housing свой номер мобильного телефона или адрес электронной почты.

Как войти в систему

1. Зайдите на страницу <https://bridgehousing.tenantportal.co/>
2. Перейдите по выделенной синим цветом ссылке с надписью Register («Зарегистрироваться»).



3. Введите запрашиваемые данные и нажмите Submit («Отправить»).
4. Укажите свой номер мобильного телефона или адрес электронной почты, чтобы мы отправили вам ссылку для настройки пароля. Нажмите «Отправить».
5. Затем вы получите текстовое сообщение или электронное письмо со ссылкой для настройки вашего пароля.

Возникли проблемы с регистрацией или входом в систему?

Если у вас не получается войти в систему, обратитесь за помощью.

1. Свяжитесь с Bridge Housing по телефону 8324 0800 и опишите проблему.
2. Приходите в наш офис, и мы решим вашу проблему с помощью компьютера общественного пользования.
3. Задайте свои вопросы в письме и отправьте по адресу электронной почты customerservice@bridgehousing.org.au.

Ваши права и обязанности



Стандарты обслуживания клиентов

Наши обязательства перед вами

Наш подход к обслуживанию клиентов

Bridge Housing — это клиентоориентированная компания. Мы ценим своих клиентов и обслуживаем их добросовестно, с уважением и вниманием.

В этой брошюре идет речь об ответственном подходе компании Bridge Housing к обслуживанию клиентов и излагаются стандарты обслуживания, которые мы обязуемся соблюдать. Здесь также рассказывается о том, как вы можете помочь нам придерживаться наших стандартов и что делать, если вы не удовлетворены качеством предоставленных услуг.

Преимущества сотрудничества с компанией Bridge Housing:

Доступность для связи:

- ▶ мы предоставляем возможность связаться с нами по телефону, факсу, электронной почте, через веб-сайт или при личной встрече;
- ▶ мы сообщаем вам, в какое время с нами можно связаться, и предоставляем альтернативные каналы связи для экстренных случаев;
- ▶ мы обеспечиваем доступность своих офисов и их оснащенность понятными опознавательными знаками;
- ▶ по необходимости мы предоставляем услуги переводчика.

Предоставление высококачественной информации:

- ▶ мы обеспечиваем точность, последовательность и понятность предоставленной информации и не используем жаргонные слова.

Вежливое и уважительное отношение к вам:

- ▶ мы обращаемся к вам по имени и ведем дружелюбный и профессиональный диалог;
- ▶ мы представляемся при телефонном разговоре и носим на себе именные бейджи при личном визите;
- ▶ мы четко объясняем, какая именно информация нам нужна, и связываемся с вами, если мы ее не получили.

Конфиденциальность ваших данных и личной информации:

- ▶ мы сохраняем конфиденциальность вашей личной информации и отзывов в соответствии с законами и стандартами в области конфиденциальности.



Оперативное решение проблем:

- ▶ мы стремимся решить ваши вопросы по мере их поступления. Если же мы не можем этого сделать, то согласовываем с вами время для обсуждения проблемы;
- ▶ Если вы арендатор, мы поможем вам в обслуживании вашей арендованной недвижимости, решая проблемы до того, как они обострятся.

Дополнительные преимущества для арендаторов или сервисных партнеров:

Возможности для индивидуализации услуг:

- ▶ мы прислушиваемся к вашей точке зрения, включая мнения тех, кто обычно не проявляет активность;
- ▶ мы помогаем вам создавать и управлять деятельностью групп по представлению интересов арендаторов;
- ▶ мы поддерживаем ваше активное взаимодействие друг с другом и с более широким кругом общественности;
- ▶ мы ежеквартально информируем вас об обновлениях с помощью информационного бюллетеня для арендаторов.

Понятный и доступный механизм предоставления отзывов и подачи апелляций:

- ▶ мы обеспечиваем доступность и понятность политики и процедур компании;
- ▶ мы фиксируем ваши проблемы, отзывы или жалобы и информируем вас о наших действиях в связи с ними.

Ваша роль в соблюдении наших стандартов

Просим вас:

- ▶ относиться к нам вежливо и уважительно;
- ▶ предоставлять нам точную информацию;
- ▶ читать или просить кого-либо прочитать вам уведомления, полученные от нас;
- ▶ сообщать нам об изменении своих личных данных или ситуации в целом;
- ▶ давать нам знать, если вы чего-то не понимаете;
- ▶ оставлять отзывы о нашей работе. Это можно сделать с помощью следующих каналов связи:

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

☎ (02) 8324 0800

Время реагирования

Ситуация	Наши действия
Пропущенные телефонные звонки	Перезвоним вам в течение 24 часов в будние дни.
Эл. письма	Ответим на ваше сообщение по электронной почте в течение 24 часов в будние дни.
Встречи	Вовремя прибудем на назначенную встречу или сообщим вам о задержке.
Личная встреча без предварительной записи	Сделаем все возможное, чтобы направить к вам представителя в течение 10 минут, или назначим встречу.
Жилищные заявки	Обработаем вашу заявку в течение 40 рабочих дней.
Проверка благосостояния арендатора	Проведем проверку в течение 8 недель после подписания договора аренды, а также будем проводить последующие ежегодные проверки.
Расшифровки счетов за аренду	Будем ежеквартально публиковать расшифровки ваших счетов за аренду
Пересмотр арендной платы	Будем проводить пересмотр арендной платы дважды в год — в марте и в сентябре.
Ремонт	Обеспечим работу круглосуточной службы аварийного ремонта. Мы сообщим вам, кто именно будет делать ремонт, когда он будет закончен и с каким сотрудником Bridge Housing вы можете связаться по этому вопросу.
Срочный ремонт	Отреагируем в течение 24 часов.
Текущий ремонт	Отреагируем в течение 5 дней.
Несрочный ремонт	Отреагируем в течение 21 дня.
Принятие жалоб и апелляций	2 рабочих дня.
Полная обработка жалобы или апелляции	21 рабочий день



Вьетнамский

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

Арабский

قراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.bridgehousing.org.au

Испанский

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

Китайский

请访问我们的网站
www.bridgehousing.org.au
阅读中文简体信息
請訪問我們的網站
www.bridgehousing.org.au
閱讀中文繁體信息
Посетите наш веб-сайт
и воспользуйтесь функцией Google Translate для других языков.

Ваше мнение очень важно для нас.

Обратитесь к нам по адресу customerservice@bridgehousing.org.au или обратитесь к нашей брошюре «Положительные отзывы, жалобы или апелляции».

Мы ежегодно пересматриваем и контролируем соблюдение этих стандартов совместно со своими партнерами.

Хартия прав арендатора и Кодекс поведения арендатора

В соответствии с Законом штата Новый Южный Уэльс об аренде жилых помещений 2010 г. арендаторы имеют права и обязанности. **Хартия прав арендаторов (2014 г.)** и **Кодекс поведения арендаторов (2016 г.)** разработаны арендаторами и обслуживающим персоналом, чтобы изложить для вас ваши права и обязанности простым и понятным языком.

Хартия прав арендаторов

Как арендатор Bridge Housing вы имеете следующие права:

- право на надежное, безопасное, соответствующее вашим потребностям и доступное жилье;
- правовые гарантии проживания в соответствии с договором аренды;
- право на жилье, которое соответствует основным стандартам и находится в приемлемом эксплуатационном состоянии;
- право на мирное использование жилой собственности;
- право на честное, открытое и прозрачное взаимодействие и общение с вами;
- право на уважительное отношение к вам вне зависимости от вашей культурной принадлежности, расы, дееспособности, пола, сексуальной ориентации или возраста;
- право на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность вашей личной информации, кроме случаев, когда вы даете разрешение на доступ к ней или когда мы обязаны открыть доступ к информации согласно закону;
- право на честное и последовательное применение политики и процедур компании в определенных сложившихся у вас ситуациях;
- право на удовлетворение ваших жилищных потребностей по мере их изменения с течением времени в рамках правил и ресурсов организации;
- право на поддержку в процессе подачи апелляции или жалобы в случае несогласия с решением компании или неудовлетворенности услугой, предоставленной Bridge Housing, а также на получение информации о результатах рассмотрения жалобы;
- право оказывать реальное влияние на процесс предоставления компанией услуг и управление арендованной недвижимостью.



Кодекс поведения арендатора

Как арендатор Bridge Housing вы обязаны:

- своевременно оплачивать аренду и услуги водоснабжения и незамедлительно обращаться к нам при возникновении трудностей с оплатой;
- следить за состоянием арендуемого помещения и содержать его в чистоте и порядке;
- оперативно информировать нас при необходимости осуществления ремонта или техобслуживания;
- читать письма или уведомления от Bridge Housing, оперативно принимать требуемые меры и обращаться к нам, если какая-либо информация вам не ясна;
- предоставлять компании Bridge Housing достоверные сведения и информировать нас об изменении ваших личных данных или жизненных обстоятельств;

- предоставлять компании Bridge Housing или ее подрядчикам доступ в арендуемое вами помещение по необходимости;
- относиться к соседям, сотрудникам Bridge Housing и подрядчикам с вниманием и уважением независимо от их культурной принадлежности, расы, дееспособности, пола, сексуальной ориентации или возраста;
- проявлять уважение и готовность к сотрудничеству в местах общего пользования, если вы живете в блочном доме или жилом комплексе;
- брать на себя часть ответственности за места общего пользования своего блока;
- не хранить личные вещи в местах общего пользования своего блока;
- следить за тем, чтобы вы или ваши гости не причиняли умышленного вреда недвижимости;
- следить за тем, чтобы вы и ваши гости уважали покой и право ваших соседей на частную жизнь;
- следить за тем, чтобы ваши соседи не подвергались словесным оскорблениям, преследованию, агрессии, насилию или угрозам насилия с вашей стороны и со стороны ваших гостей;

- следить за тем, чтобы вы и ваши гости не использовали арендованную собственность в незаконных целях;
- следить за тем, чтобы ваши гости относились к вашим обязанностям с пониманием и уважением;
- по окончании срока аренды оставить объект недвижимости в хорошем состоянии.

Для получения дополнительной информации свяжитесь с командой по вопросам общественной деятельности компании Bridge Housing по номеру телефона **8324 0836** или по адресу электронной почты **community@bridgehousing.org.au**.

Как оставить положительный отзыв, подать жалобу или апелляцию

Компания Bridge Housing уважает право клиентов оставлять положительные отзывы и подавать жалобы или апелляции, поскольку они являются ценными источниками обратной связи о наших услугах и способах их предоставления.

Мы стремимся всегда проявлять справедливое и уважительное отношение к своим клиентам. Для обработки вашей жалобы мы назначим сотрудника, который не имеет непосредственного отношения к рассматриваемому вопросу. Все жалобы и апелляции также рассматриваются представителем высшего руководства. Копия нашей **Политики в отношении положительных отзывов, жалоб и апелляций** доступна на веб-сайте компании www.bridgehousing.org.au.

Положительные отзывы

Если вы хотите похвалить Bridge Housing за какой-либо аспект предоставленных услуг, мы будем рады вашим отзывам. Положительная обратная связь о наших услугах позволяет нам убедиться в том, что мы на правильном пути, а также поощрять сотрудников, которые предоставляют клиентам качественные услуги.

Жалобы

Если вы не удовлетворены качеством и стандартами предоставления услуг компании Bridge Housing, вы вправе подать жалобу. Это также касается услуг, получаемых от работников или подрядчиков, сотрудничающих с компанией Bridge Housing.

Апелляции

Если вы не согласны с решением, принятым Bridge Housing, то вы можете подать апелляцию. Апелляция подается в течение 30 рабочих дней с момента получения уведомления о принятом решении. Предусмотрен двухэтапный процесс рассмотрения апелляции.

На первом этапе происходит внутреннее рассмотрение апелляции компанией Bridge Housing. В дальнейшем решение Bridge Housing по вашей апелляции может быть оспорено в независимом Жилищном апелляционном комитете (www.hac.nsw.gov.au, тел.: 1800 629 794).



По каким вопросам можно подавать апелляции?

Податели заявок на социальное жилье и арендаторы Bridge Housing могут подать апелляцию на решения, касающиеся следующих вопросов:

- ▶ право на поселение в социальном жилье, включая расселение в приоритетном порядке;
- ▶ исключение из жилищного реестра Нового Южного Уэльса;
- ▶ жилищные привилегии, например количество спален или тип объекта недвижимости;
- ▶ требования о местоположении жилья, включая районы, пользующиеся повышенным спросом;
- ▶ доступные варианты объектов недвижимости и их соответствие запросам заявителей;
- ▶ право на переселение, включая переселение со сменой управления;
- ▶ изменение условий аренды, включая взаимный обмен или наследование арендуемой недвижимости;
- ▶ потребность в модификации жилья (исключительно в связи с наличием ограниченных возможностей здоровья или медицинских показаний);
- ▶ разрешение на внесение изменений в ваш объект недвижимости;
- ▶ долги предыдущего арендатора;
- ▶ расчет оплаты водоснабжения;
- ▶ расчет, изменение или отмена жилищной субсидии;
- ▶ разрешение на отсутствие на арендуемом объекте недвижимости и расчет арендной платы на время отсутствия;
- ▶ переселение арендаторов в другое социальное жилье по истечении срока аренды.

Дополнительную информацию об апелляциях можно найти на сайте Жилищного апелляционного комитета www.hac.nsw.gov.au или по телефону 1800 629 794.

Как оставить положительный отзыв, подать жалобу или апелляцию?

- ▶ Позвонив в Bridge Housing по телефону **02 8324 0800**.
- ▶ Воспользовавшись формой обратной связи, приведенной на обратной стороне данного информационного бюллетеня, которую также можно загрузить на нашем веб-сайте по адресу www.bridgehousing.org.au и отправить по почте на адрес Bridge Housing: PO BOX 20217 World Square NSW 2002.
- ▶ Отправив нам электронное письмо по адресу customerservice@bridgehousing.org.au.
- ▶ Отправив запрос на встречу и поговорив с представителем компании лично. Вы можете привести с собой друга или помощника для содействия и поддержки. При необходимости мы можем предоставить вам услуги переводчика.

Какова дальнейшая процедура?

- 1 Вы получите письмо или сообщение по электронной почте с подтверждением получения вашего положительного отзыва, жалобы или апелляции в течение 2 дней.
- 2 В случае подачи жалоб и апелляций для рассмотрения вашего вопроса будет назначен специалист по обработке жалоб. Хотим заверить вас в том, что сотрудник, на действия которого вы жалуетесь, не будет обрабатывать вашу жалобу, а в случае подачи апелляции сотрудник, который принял изначальное решение, не будет заниматься ее рассмотрением.
- 3 Специалист по обработке жалоб рассмотрит вашу жалобу или апелляцию в течение 21 дня. Все жалобы также рассматриваются членом высшего руководства с уведомлением подателя жалобы о принятом решении в письменном виде.

Как поступить в случае несогласия с результатом рассмотрения жалобы или апелляции?

Процедуры рассмотрения жалоб и апелляций отличаются друг от друга.

- 4 Если вы недовольны результатом рассмотрения своей жалобы, то вы можете обратиться к исполнительному директору компании по вашему вопросу. Он займется проверкой процесса рассмотрения вашей жалобы компанией. Вас уведомят о решении директора в течение 14 дней с момента получения запроса о пересмотре решения.
- 5 Если вы не согласны с результатом рассмотрения своей **апелляции**, то у вас есть право обратиться в независимый Жилищный апелляционный комитет. Вы можете связаться с Жилищным апелляционным комитетом по телефону **1800 629 794** или через веб-сайт www.hac.org.au.



Вьетнамский

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

Арабский

قراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.bridgehousing.org.au

Испанский

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

Китайский

请访问我们的网站
www.bridgehousing.org.au
阅读中文简体信息
請訪問我們的網站
www.bridgehousing.org.au
閱讀中文繁體信息

Посетите наш веб-сайт
и воспользуйтесь функцией Google
Translate для других языков.

Форма обратной связи

Имя: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Эл. адрес: _____

Пожалуйста, подробно опишите услугу или решение, которое вы хотели бы представить на наше рассмотрение:

Вы хотите, чтобы компания Bridge Housing предоставила услуги переводчика?

☐ Да ☐ Нет Язык: _____

Отправьте форму обратной связи по адресу:

Bridge Housing Limited, PO Box 20217, World Square, NSW 2002

 9699 7055  customerservice@bridgehousing.org.au

Мы ежегодно пересматриваем и контролируем соблюдение этих стандартов совместно со своими партнерами.

Важная информа- ция о наших жилищных услугах

Расчет арендной платы

Как мы рассчитываем вашу арендную плату?

Bridge Housing рассчитывает вашу арендную плату на основе дохода вашей семьи и определяет ваше право на получение субсидии на аренду жилья. В арендную плату входит 25–30 % облагаемого налогом дохода вашей семьи и 100 % от суммы помощи на аренду жилья для стран Содружества, право на получение которой имеете вы и члены вашей семьи.

Ниже приведен пример расчета арендной платы:

Налогооблагаемый доход домохозяйства в неделю:	250,00 долларов
30 % налогооблагаемого дохода домохозяйства в неделю	75,00 долларов
+	+
100 % пособие на оплату жилья для стран Содружества, в неделю	50,00 долларов
Итоговая арендная плата в неделю	= 125,00 долларов

Размер субсидии зависит от типа программы и уровня дохода вашей семьи.

Почему меняется моя арендная плата?

1. В связи с пересмотром размера арендной платы.

Bridge Housing гарантирует выплату арендаторами надлежащей суммы арендной платы за счет пересмотра арендной платы два раза в год (в марте и в сентябре), чтобы она соответствовала выплатам Centrelink.

2. В связи с изменением доходов вашей семьи.

В случае изменения своего дохода вы обязаны уведомить Bridge Housing об этом в течение 14 дней и предоставить всю информацию, необходимую для расчета жилищной субсидии.

3. В связи с регистрацией/переездом арендатора.

Арендная плата для новых арендаторов и тех, кто поменял адрес в связи с переселением, рассчитывается в процессе регистрации.

Как уведомить Bridge Housing об изменении дохода семьи?

Вам нужно заполнить форму подачи заявки на жилищную субсидию онлайн по ссылке bit.ly/BridgeRentReview либо связаться с Командой по вопросам пересмотра арендной платы для получения физической копии формы.

В форме заявки на получение жилищной субсидии нужно указать следующую информацию о каждом члене семьи:

- ваши контактные данные;
- подробную информацию обо всех членах семьи, которые в настоящее время проживают в помещении, а также
- подробную информацию о доходах каждого члена семьи в возрасте от 18 лет и старше.

Необходимо предоставить подробную справку о доходах для подтверждения доходов каждого члена семьи.

Как подтвердить семейный доход для Bridge Housing

Если вы получаете платежи Centrelink

- Если вы и все члены вашей семьи предоставили подписанную «Форму коллективного согласия и передачи полномочий Centrelink» для доступа к сведениям о вашем доходе от платежей Centrelink, то вам не нужно предоставлять справку о доходах, получаемых от Centrelink.
- Если вы или какой-либо член вашей семьи **не** предоставили подписанную «Форму коллективного согласия и передачи полномочий Centrelink», которая позволяет нам получить доступ к сведениям о вашем доходе от платежей Centrelink, вы обязаны предоставить актуальную справку о доходах, получаемых от Centrelink.
- Если вы или кто-либо из членов вашей семьи получает семейные налоговые льготы или алименты, укажите этот источник дохода в декларации о доходах, получаемых от Centrelink.

Если вы получаете зарплату

- Если вы или кто-либо из членов вашей семьи работает фиксированное количество часов в неделю, просим вас предоставить платежные ведомости за последние 4 недели с указанием начисленной заработной платы.
- Если вы или кто-либо из членов вашей семьи работает по плавающему графику (рабочее время меняется еженедельно) или сверхурочно, просим вас предоставить платежные ведомости за последние 12 недель с указанием начисленной заработной платы.
- Если вы не можете предоставить платежные ведомости, запросите у Bridge Housing форму «Трудовые доходы», которую должен заполнить ваш работодатель.

Если вы — самозанятое лицо

- Предоставьте заполненную и поданную налоговую декларацию Австралии за последний финансовый год, А ТАКЖЕ банковские выписки, отображающие все транзакции за последние три месяца на всех расчетных и личных счетах, принадлежащих вам и членам вашей семьи.
- Кроме того, вы можете предоставить отчет о финансовых результатах за последний финансовый год, составленный зарегистрированным бухгалтером, А ТАКЖЕ банковские выписки, отображающие все транзакции за последние три месяца на всех расчетных и личных счетах, принадлежащих вам и членам вашей семьи.

Если у вас есть сбережения и инвестиции

- Если сбережения на ваших банковских счетах или на счетах членов вашей семьи достигают или превышают сумму в 5000 долларов, предоставьте выписки, отображающие транзакции за последние 3 месяца по всем имеющимся счетам. Это касается всех типов счетов, таких как, сберегательные, инвестиционные счета, счета для ежедневных транзакций.
- Если вы или кто-либо из членов семьи владеет недвижимостью и/или арендует ее, очень важно сообщить нам об этом как можно скорее. Просим вас связаться с сотрудником Bridge Housing, координирующим информацию о доходах, чтобы обсудить дальнейшие действия.

Если у вас возникли какие-либо вопросы, обратитесь в компанию Bridge Housing для получения дополнительной информации.

Тел.: 8324 0800

Факс: 9699 7055

Эл. почта: rentreview@bridgehousing.org.au

Интернет: www.bridgehousing.org.au



Плата за аренду

В соответствии с *Законом об аренде жилых помещений 2010 г.* вы обязаны своевременно вносить арендную плату. Если вы не вносите арендную плату в срок, возникает задолженность по арендной плате.

Bridge Housing считает, что дом, в котором вы живете, — это самая важная вещь, которой следует уделять внимание. Если вы не вносите арендную плату, вы подвергаете риску свое проживание в арендованной недвижимости компании Bridge Housing.

Мы понимаем, что в некоторых ситуациях могут возникнуть сложности со своевременной оплатой аренды.

Bridge Housing стремится сотрудничать с вами, чтобы помочь решить любые проблемы с задолженностью и упорядочить ваши платежи по аренде.

Если вы все же задерживаете оплату аренды, немедленно свяжитесь с менеджером по жилищным вопросам и сообщите ему об этом.

Если вы не выйдете на связь с нами, менеджер по жилищным вопросам свяжется с вами самостоятельно, чтобы обсудить ситуацию. У вас будет возможность погасить задолженность или составить план платежей. Если вы откажетесь сделать это, компания Bridge Housing может подать в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс (NSW Civil and Administrative Tribunal, NCAT) иск о принятии специального исполнительного постановления с требованием о выплате задолженности и своевременной оплате аренды.

Важнее всего как можно скорее связаться с вашим менеджером по жилищным вопросам.

Как оплатить аренду?

Bridge Housing взимает арендную плату с арендаторов еженедельно. Арендная плата вносится раз в две недели авансом в соответствии с договором аренды.

Centrepay

Centrepay — это предпочтительный для нас способ оплаты аренды и услуг водоснабжения арендаторами, получающими выплаты от Centrelink. Centrepay — это простой способ внесения арендной платы, при котором она вычитывается непосредственно из платежей Centrelink и выплачивается на счет Bridge Housing.

Прямое внесение средств на счет

Прямое внесение средств на счет — это предпочтительный для нас способ оплаты аренды услуг водоснабжения арендаторами, которые не получают выплаты от Centrelink.

Вы можете оформить прямое внесение средств со своего банковского счета, чтобы оплачивать наши услуги еженедельно или раз в две недели, при условии, что вы постоянно вносите платежи за две недели авансом.

Для оформления прямого внесения средств через банк вам потребуются следующие реквизиты нашей компании:

Наименование счета: Bridge Housing Limited

Название банка: Commonwealth Bank BSB: 062212

Номер счета: 00904385

В качестве идентификационного номера для платежа используйте ваш номер арендатора.

Рекомендуем убедиться, что на вашем счету достаточно денег для осуществления платежа. Это позволит избежать комиссии за перерасход средств от вашего банка. Если вам все же пришлось выплатить комиссию за перерасход средств, большинство банков могут помочь вам избежать этого в будущем.

Онлайн

Если у вас есть учетная запись на **портале для арендаторов MyBridge**, вы можете оплатить аренду онлайн, нажав на пункт меню *Rent Account* («Арендный счет») и *Make a Secure Payment* («Совершить безопасный платеж»).

Если у вас нет учетной записи на портале для арендаторов MyBridge, вы можете оплатить аренду через наш веб-сайт.

EFTPOS

Вы также можете внести арендную плату через систему EFTPOS в офисе Bridge Housing.

Предотвращение задолженности по аренде

Такие события, как школьные экскурсии, расходы на лечение, механическая неисправность вашего автомобиля или неожиданно большие счета за электричество или телефон, могут стать источником финансовых затруднений для вас или вашей семьи. Если вы считаете, что подобное событие может помешать вам полностью выплатить арендную плату за две недели, свяжитесь с менеджером по жилищным вопросам для обсуждения ситуации.

По возможности мы направим вас в службу финансовых консультаций для получения информации и поддержки.

Очень важно, чтобы вы своевременно сообщали менеджеру по жилищным вопросам об изменении своих доходов или о появлении нового члена семьи, поскольку это может повлиять на размер арендной платы и скидки на нее.

К кому можно обратиться за помощью в случае отсутствия возможности оплатить аренду?

Как можно скорее свяжитесь со своим менеджером по жилищным вопросам. Bridge Housing проведет проверку ваших арендных платежей. Размер арендной платы за недвижимость устанавливается в соответствии с доходами семьи. Всегда информируйте компанию Bridge Housing об изменении количества членов вашей семьи или размера ваших доходов.

Если вы испытываете финансовые трудности или вам нужна помощь в погашении долга (например, в погашении задолженности по кредитной карте или текущей задолженности), вы можете обратиться на **горячую линию по вопросам кредитов и задолженностей по номеру 1800 007 007**.

Горячая линия вопросам кредитов и задолженностей может помочь вам следующим образом:

- предоставив подробную информацию о способах преодоления финансовых трудностей;
- предоставив подробную информацию о способах ведения переговоров с кредиторами;
- предоставив юридическую консультацию и поддержку;
- предоставив информацию о судебных процессах по взысканию долгов;
- предоставив рекомендации по услугам очных финансовых консультаций и информацию о подготовке к беседе с финансовым консультантом;
- предоставив информацию и рекомендации касательно других сервисов;
- посодействовав обретению вами уверенности и объективного восприятия финансовых вопросов.

У вас также может быть право на получение займов под низкие проценты для покупки бытовой техники, такой как холодильники или стиральные машины, или займов, которые обеспечат доступ к недорогим компьютерам и Интернету для вас или вашей семьи. свяжитесь с менеджером по жилищным вопросам для получения дополнительной информации.

Что произойдет в случае неуплаты аренды?

В соответствии с *Законом об аренде жилых помещений 2010 г.* вы обязаны своевременно вносить арендную плату.

Если у вас возникли трудности с выплатой аренды или вы заметили ошибку в расчетах арендной платы, важно как можно скорее сообщить об этом менеджеру по жилищным вопросам.

Оперативное обращение к менеджеру по жилищным вопросам даст нам возможность вместе с вами рассмотреть план погашения задолженности, а также обратить внимание на услуги и программы, которые помогут вам выполнить ваши обязательства по оплате аренды.

Если вы задерживаете оплату аренды и не принимаете никаких мер по погашению задолженности, Bridge Housing обратится в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс (NCAT) для вынесения судебного приказа о выплате вами суммы задолженности.

В сложных случаях, если компания Bridge Housing не смогла связаться с вами или вы не предприняли серьезных попыток погасить свой долг, мы расторгнем арендное соглашение.

Мы не хотим, чтобы вы остались без крыши над головой.

Никогда не поздно связаться с менеджером по жилищным вопросам, если у вас возникли трудности с оплатой аренды. Мы готовы помочь вам исправить ситуацию.

Взимание платы за водопользование

Цель

Политика взимания платы за водопользование в Bridge Housing была разработана в соответствии с [Руководящими принципами взимания платы за водопользование для социального жилья Нового Южного Уэльса](#) и с целью обеспечения справедливого и прозрачного взимания платы за водопользование с арендаторов.

Сфера действия политики

Настоящая политика распространяется на всех арендаторов социального жилья Bridge Housing. Исключения действуют в отношении узкого круга лиц, включая тех, кто арендует жилье в связи с кризисной жизненной ситуацией или на иных временных условиях, а также тех, с кого не взимается плата за водопользование в соответствии с Законом об аренде жилых помещений 2010 г.

Руководящие принципы

В основе политики лежат следующие принципы:

- Bridge Housing взимает еженедельную плату за водопользование по фиксированной ставке в зависимости от количества человек, проживающих в вашем домохозяйстве;
- Bridge Housing будет еженедельно взимать плату за использование воды наперед вместе с арендной платой;
- Плата за водопользование будет взиматься еженедельно, чтобы дать возможность арендаторам покрывать эти расходы за счет небольших регулярных платежей;
- Плата за водопользование в Bridge Housing равна или меньше фактической или предполагаемой платы за водопользование в арендуемом вами помещении (т. е. на основании показаний счетчика);
- Компания Bridge Housing устанавливает нормы потребления воды для арендаторов, проживающих в домах со счетчиками или без.

Способ взимания платы за водопользование

Bridge Housing взимает еженедельную плату за водопользование по фиксированной ставке, основывающейся на размере домохозяйства. Это означает, что взимаемая с арендатора сумма меняется в зависимости от количества людей, проживающих в помещении.

Обратите внимание, что ставки на воду могут ежегодно пересматриваться и корректироваться в соответствии с изменениями индекса потребительских цен.

В приведенной ниже таблице указаны нормы потребления воды, включая максимальную сумму платы.

Размер домохозяйства	Плата за водопользование в неделю
1 человек	5,00 долл. США
2 человека	7,00 долл. США
3 человека	9,00 долл. США
4 человека (МАКС.)	10,50 долл. США

Консультирование арендаторов по вопросам оплаты водопользования

Bridge Housing сообщает арендаторам тарифы на воду в начале срока аренды. Впоследствии арендаторы будут получать информацию о любых изменениях тарифа в рамках проводимого два раза в год пересмотра арендной платы или при изменении утвержденного состава домохозяйства. Арендаторы должны сообщать о любых изменениях в составе своего домохозяйства в соответствии с [Политикой Bridge Housing об изменении состава домохозяйства](#).

Оплата водопользования

Арендаторы могут вносить плату за водопользование несколькими способами, как и арендную плату.

Плата начисляется еженедельно и может осуществляться с помощью Centrepay, терминалов EFTPOS или банковским переводом. Bridge Housing рекомендует арендаторам раз в две недели вносить плату за водопользование вместе с арендной платой.

Ежегодный пересмотр платы за водопользование

Политика взимания платы за водопользование Bridge Housing обязывает ежегодно пересматривать минимальную плату для арендаторов, чтобы она была равна или меньше фактической платы за водопользование в помещении.

Счета за воду будут проверяться в соответствии с [Руководящими принципами взимания платы за водопользование для социального жилья Нового Южного Уэльса](#).

В случае переплаты арендатору будет выплачено возмещение в виде кредита на его арендный или другой счет.

Переезд в новое жилье или прекращение аренды в Bridge Housing

Если арендатор переезжает в другое жилье или прекращает аренду, Bridge Housing будет взимать плату за водопользование до истечения срока действия Соглашения об аренде жилых помещений.

Вода и окружающая среда

Bridge Housing стремится к рациональному управлению водопользованием в наших домах. Водопользование будет контролироваться на регулярной основе во избежание напрасных трат и избыточного потребления. Наша политика предусматривает оперативное реагирование на запросы на ремонт протекающих кранов и труб.

Мы призываем наших арендаторов внимательно относиться к использованию воды и сообщать нашей ремонтной бригаде о любых протечках.

Кроме того, арендаторы Bridge Housing обязаны соблюдать ограничения на использование воды, установленные местным органом управления водными ресурсами.

Что делать, если у меня возникли проблемы с оплатой водопользования?

Если у вас есть вопросы относительно арендной платы или платы за водопользование или вы испытываете затруднения с оплатой, позвоните нам по телефону **8324 0800** и обсудите это со своим менеджером по жилищным вопросам.

Мы можем обсудить с вами планы погашения и/или порекомендовать специалистов, которые окажут вам помощь. Bridge Housing сотрудничает со службами финансовой поддержки, которые могут обеспечить содействие и помочь в вопросах управления финансовыми средствами.

Апелляции и жалобы

Арендаторы могут обжаловать решения, касающиеся платы за воду при проживании в социальном жилье. Однако решение о взимании платы за водопользование на основе фиксированной ставки обжалованию не подлежит.

Апелляции и жалобы в отношении оплаты водопользования можно подавать по телефону, по почте, лично или путем заполнения онлайн-формы на нашем сайте www.BridgeHousing.org.au

Если у вас возникли какие-либо вопросы по оплате услуг водоснабжения или вы хотите обжаловать платеж, внесенный с вашего счета, в первую очередь вы должны связаться со своим менеджером по жилищным вопросам по номеру телефона **8324 0800**.

Если вы не согласны с решением менеджера, вы можете подать апелляцию в ведомство первой инстанции. Решение соответствующего органа будет рассмотрено менеджером, а ответ с подтверждением будет выслан вам в письменной форме.

Если вы не удовлетворены решением Bridge Housing, вы имеете право подать апелляцию в ведомство второй инстанции — **Апелляционный жилищный комитет (Housing Appeals Committee, НАС)**. НАС является независимым агентством, которое рассматривает определенные решения, принятые сотрудниками социальных организаций и жилищных организаций Нового Южного Уэльса. К ним относятся решения, касающиеся того, как Bridge Housing рассчитывает и взимает плату за водопользование.

Для получения дополнительной информации об Апелляционном жилищном комитете позвоните по телефону 1800 629 794 или перейдите по следующей ссылке: www.hac.nsw.gov.au.

Дополнительную информацию о подаче апелляций можно найти в Политике Bridge Housing в отношении [положительных отзывов, жалоб и апелляций](#).

Сопутствующие документы

- Закон об аренде жилых помещений 2010 г.
- Руководящие принципы взимания платы за водопользование для социального жилья Нового Южного Уэльса 2021 г.

Плата за водопользование

Политика взимания платы за водопользование в Bridge Housing подверглась изменениям: компания реализовала новый подход, предусматривающий справедливое и соразмерное взимание платы за использование воды арендаторами в рамках нашего портфолио социального жилья.

Что такое «плата за водопользование»?

Плата за водопользование — это стоимость воды, которую вы используете в своем доме. Bridge Housing может взимать с арендаторов плату за водопользование в соответствии с [Руководящими принципами взимания платы за водопользование для социального жилья Нового Южного Уэльса](#).

Что изменилось?

Bridge Housing перешла на фиксированную еженедельную плату за воду в зависимости от количества людей в вашей семье. Ранее некоторые арендаторы оплачивали водопользование на основе процента от арендной платы, а другие — на основе квартального цикла выставления счетов. Bridge Housing внесла это изменение, чтобы сделать подход к оплате водопользования в рамках нашего портфолио справедливым и простым для понимания нашими арендаторами и объяснения нашими сотрудниками.

Проводились ли консультации с арендаторами по поводу этого изменения?

Прежде чем внести это изменение, компания Bridge Housing провела обширные консультации с арендаторами. Они включали в себя посещение всех собраний групп по представлению интересов арендаторов, включая Контрольную группу арендаторов, и размещение информации о предлагаемых изменениях в нашем информационном бюллетене для арендаторов. В подавляющем большинстве арендаторы поддержали изменение и сочли этот подход более справедливым, чем прежний метод, а также более простым для понимания и объяснения другим.

Как будет взиматься плата?

Плата за водопользование будет еженедельно взиматься компанией Bridge Housing вместе с арендной платой.

Фиксированная плата за водопользование зависит от количества людей, проживающих в доме, и взимается еженедельно одновременно с вашей арендной платой. Минимальная сумма оплаты — 5 долларов США; верхний предел — 10,50 долларов США в неделю. Верхний предел означает, что максимальная плата не будет превышать верхнюю предельную сумму.

Арендаторы будут вносить плату по фиксированной ставке, которая будет рассчитываться как равная или меньшая, чем фактическое потребление воды для конкретного домохозяйства. Если арендатор заплатил больше, чем он использует, то после ежегодной проверки ему будет зачислена сумма переплаты.

Что представляет собой фиксированная плата за водопользование?

Плата за водопользование на домохозяйство определяется следующим образом:

Размер домохозяйства	Оплата водоснабжения В неделю
1 человек	5,00 долл. США
2 человека	7,00 долл. США
3 человека	9,00 долл. США
4 человека или больше (МАКС.)	10,50 долл. США

Что делать, если мне кажется, что я плачу за воду больше, чем по факту потребляю?

Компания Bridge Housing будет как минимум ежегодно проводить пересмотр взимания платы с арендаторов в соответствии с нашей политикой и [Руководящими принципами взимания платы за водопользование для социального жилья Нового Южного Уэльса](#), чтобы не допустить переплаты с вашей стороны.

Если вы обеспокоены тем, что платите за воду больше, чем по факту потребляете в рамках своего домохозяйства, вы можете запросить следующую процедуру:

- сравнение сумм ваших платежей за водопользование с фактическими расходами на воду в рамках вашего домохозяйства.

Если выяснится, что арендатор уплатил за водопользование сверх фактического объема потребления, ему будет выплачено возмещение в виде кредита на арендный или другой счет.

Как насчет платы за воду в местах общего пользования?

Плата за воду в местах общего пользования не включена в фиксированную плату. Во многоквартирных домах потребление воды в местах общего пользования оплачивает Bridge Housing.

При проведении ежегодного пересмотра платы за водопользование во многоквартирных домах Bridge Housing вычитает 10 % из фактического объема потребления для целей учета потребления воды в местах общего пользования. Затем Bridge Housing оплачивает эти расходы.

Что если в моем домохозяйстве произойдут изменения?

Об изменениях в составе домохозяйства необходимо срочно сообщить в Bridge Housing. Плата за водопользование для нужд домохозяйства будет скорректирована.

См. [Политику Bridge Housing об изменении состава домохозяйства](#).

Как оплачивать водопользование?

Каждый арендатор имеет счет для взимания средств за аренду и водопользование. Bridge Housing рекомендует арендаторам раз в две недели вносить плату за водопользование вместе с арендной платой.

Способы внесения платы за водопользование:

- **Использование системы Centrepay** для автоматического взимания платы;
- **прямой банковский перевод** с с вашего банковского счета. Название счета: Bridge Housing Limited Название банка: Commonwealth Bank BSB: 062 212. Номер счета: 00904385;
- **использование BPOINT** онлайн по адресу <https://www.bpoint.com.au/payments/bridgehousing/> с указанием своего **номера арендатора** и слова **Water** в назначении платежа. Пример: 12345Water;
- обращение по номеру телефона **8324 0800** или лично в один из наших офисов по адресу: Level 9, 59 Goulburn St, Sydney или Level 1, 660-664 Pittwater Road, Brookvale.

Что делать, если у меня возникли проблемы с оплатой водопользования?

Если у вас есть вопросы относительно арендной платы или платы за водопользование или вы испытываете затруднения с оплатой, позвоните нам по телефону **8324 0800** и обсудите это со своим менеджером по жилищным вопросам.

Мы можем обсудить с вами планы погашения и/или порекомендовать специалистов, которые окажут вам помощь. Bridge Housing сотрудничает со службами поддержки, которые могут обеспечить содействие и помочь в вопросах управления финансовыми средствами.

Вода и окружающая среда

Bridge Housing стремится к обеспечению экологической устойчивости и рациональному управлению водопользованием в наших домах. Водопользование будет контролироваться на регулярной основе во избежание излишних трат и избыточного потребления. Наша политика предусматривает оперативное реагирование на запросы на ремонт протекающих кранов и труб.

Мы призываем наших арендаторов внимательно относиться к использованию воды и сообщать в нашу ремонтную бригаду о любых протечках. Чтобы узнать больше о способах рационального расходования воды в своем домохозяйстве, посетите веб-сайт sydneywater.com.au.

Кроме того, арендаторы Bridge Housing обязаны соблюдать ограничения на использование воды, установленные местным органом управления водными ресурсами.

Как подать апелляцию или жалобу?

Апелляции и жалобы в отношении оплаты водопользования можно подавать по телефону, по почте, лично **или путем заполнения онлайн-формы** на нашем сайте www.bridgehousing.org.au. Если у вас возникли какие-либо вопросы по оплате водопользования или вы хотите обжаловать платеж, внесенный с вашего счета, в первую очередь вы должны связаться со своим менеджером по жилищным вопросам по номеру телефона **8324 0800**.

Ремонт и обслуживание

Компания Bridge Housing просит арендаторов максимально оперативно сообщать о необходимости ремонта. Это помогает нам поддерживать недвижимость в хорошем состоянии и сводить к минимуму проблемы с обслуживанием.

Обязательства Bridge Housing

Bridge Housing гарантирует приемлемое эксплуатационное состояние недвижимости. Речь идет об обеспечении чистоты, безопасности и пригодности объекта недвижимости к проживанию до момента вашего поселения, а также о поддержании этого стандарта на период аренды.

Обязательства арендатора

Вы несете ответственность за содержание своего помещения в надлежащем состоянии. Это касается обеспечения надлежащего состояния недвижимости за счет поддержания чистоты и порядка, а также ухода за садом.

Арендаторам рекомендуется как можно скорее сообщать о любых проблемах, связанных с домом, чтобы мы могли оперативно их решать.

Уведомление о необходимости выполнения ремонта

Вы можете сообщить о необходимости выполнения ремонта:

- позвонив в нашу службу техобслуживания по номеру **02 8324 0886**;
- отправив нам письмо по адресу: repairs@bridgehousing.org.au;
- воспользовавшись онлайн-услугой [подачи запроса на ремонт](#), доступной на нашем сайте.

Какова дальнейшая процедура?

1. Мы определим сроки выполнения работ.
2. Мы назначим подрядчика для их выполнения.
3. Подрядчик свяжется с вами, чтобы договориться о времени проведения работ.
4. Вы подтвердите факт выполнения работ своей подписью.

Если подрядчик не явился в назначенное время, просим вас обратиться к ремонтной команде по телефону 02 8324 0886, чтобы мы могли проконтролировать выполнение работ.

Сроки выполнения ремонта

Мы определяем приоритетность ремонта в зависимости от его срочности. Сроки выполнения варьируются от 4 часов для аварийных работ до 21 дня для непероритетных работ.

В случае аварийного ремонта прибытие подрядчика на место и выполнение всех необходимых работ должны состояться в течение четырех часов. Если такой возможности нет, подрядчик примет меры по временному устранению неисправности и организует полное решение проблемы в надлежащие сроки.

Арендуемые объекты недвижимости

Арендодатели, у которых мы арендуем недвижимость, а также их представители должны выполнять свои обязанности по ремонту и обслуживанию жилья. Мы свяжемся с арендодателем или его представителем и сообщим подробную информацию о любом запросе на ремонт или обслуживание.

Арендодатель или его представитель свяжется с вами напрямую, чтобы согласовать выполнение работ. В случае если владелец недвижимости не выполнит необходимые работы, может возникнуть потребность в организации вашего переселения.

Дополнительные расходы арендатора

Мы понимаем, что вследствие нормальной повседневной эксплуатации со временем происходит износ компонентов недвижимости и возникает необходимость их замены.

Бывают случаи, когда потребность в ремонте возникает вследствие действий арендаторов или их гостей. При ремонте недвижимости в таких случаях плата будет взиматься с вас.

Если подрядчик согласовал с вами время визита, но вас не оказалось дома, с вас будет взыскана плата за вызов.

Проверка состояния вашего дома

Мы регулярно проводим следующие виды проверки нашей недвижимости на предмет отсутствия опасных факторов и обеспечения надлежащего состояния:

- **ежегодная проверка** с целью осмотра недвижимости и обсуждения вашего благосостояния, включая дополнительную поддержку, которая может вам понадобиться;
- **оценка технического состояния** недвижимости не реже одного раза в три года с целью определения приоритетности обслуживания;
- **ежегодная проверка пожарной безопасности.**

Пожарная безопасность

Арендодатели несут ответственность за соблюдение надлежащих мер пожарной безопасности в арендуемых помещениях. Основные меры пожарной безопасности предусматривают наличие датчиков дыма, противопожарных дверей, указателей и средств освещения аварийных и запасных выходов, а также огнетушителей. В разных зданиях установлены разные средства пожарной безопасности.

Вмешательство в работу средств пожарной безопасности или их удаление влечет за собой суровое наказание. Если в вашем жилье возникли проблемы со средствами пожарной безопасности, немедленно сообщите нам об этом.

Изменения

У вас может возникнуть желание внести изменения в недвижимость для обеспечения большей комфортности проживания. Условия арендного договора предусматривают получение письменного разрешения компании перед осуществлением любых изменений путем отправки **формы запроса на внесение изменений**. Мы рассмотрим все запросы на внесение изменений в течение 21 рабочего дня.

В случае внесения изменений без разрешения компании мы потребуем от вас восстановить изначальное состояние недвижимости с привлечением утвержденных нами подрядчиков. Это будет осуществлено за ваш счет.

Установка модификаций, связанных с ограниченными возможностями арендатора

Мы понимаем, что ваши потребности могут измениться с возрастом либо вследствие болезни, травмы или ограниченных возможностей. Это может привести к тому, что ваш дом больше не будет соответствовать этим потребностям. Вы можете подать заявку на установку модификаций, заполнив **форму запроса на внесение изменений в связи с инвалидностью**.

Мы рассмотрим ваш запрос и обсудим модификации, необходимые для дальнейшего проживания в вашем доме. Мы проведем оценку запланированных модификаций, чтобы убедиться в их надежности и рентабельности.

Если запрос на внесение изменений был отклонен или признан необоснованным, вам будут предложены варианты смены места жительства.

Вредители

Мы гарантируем отсутствие вредителей на объекте недвижимости на момент заселения. После заселения ответственность за борьбу с вредителями в доме или в саду несете вы.

Мы ожидаем от вас принятия разумных мер по предотвращению заражения недвижимости вредителями. Это включает в себя поддержание чистоты и порядка в доме и в саду, а также регулярное использование средств защиты от вредителей, таких как мышеловки, порошки, спреи и приманки.

Плесень

Плесень — это разновидность грибка. Она образуется во влажных, темных и плохо вентилируемых помещениях здания. Способ профилактики и борьбы с плесенью зависит от причин ее образования.

Мы несем ответственность за устранение плесени, возникшей вследствие принятых мер по обслуживанию здания или структурных недостатков недвижимости, таких как протекающая крыша, протечки в ванных комнатах и повышенная влажность. Арендаторы несут ответственность за предотвращение образования плесени за счет поддержания чистоты в помещениях, устранения беспорядка и обеспечения вентиляции помещения.

Получив информацию о проблемах с плесенью, мы примем следующие меры:

1. Посетим ваше помещение, чтобы исследовать проблему плесени и сырости. Возможно привлечение экспертов, если нам не удастся установить причину образования плесени.
2. Введем в действие план по профилактике или устранению плесени.
3. Свяжемся с вами в течение месяца, чтобы проверить эффективность плана.

Запланированный срок начала исследования проблемы — 7 дней с момента получения уведомления; срок составления плана решения проблемы — в течение 21 дня в ходе исследования. В случае неэффективности плана может возникнуть необходимость организации вашего переселения.

Положительные отзывы, жалобы и обращения

Эта политика может быть обжалована. Если арендатор не удовлетворен качеством ремонтных услуг, предоставленных Bridge Housing, или не согласен с принятым компанией решением, он может запросить официальную экспертизу действий компании.

Процедура пересмотра решения приведена в тексте *Политики в отношении положительных отзывов, жалоб и апелляций*. Копию текста политики и информационного буклета можно получить в офисе компании Bridge Housing или открыть на нашем веб-сайте www.bridgehousing.org.au.

Доступ к вашей недвижимости

Bridge Housing уважает право арендатора на спокойное владение, комфорт и уединение в арендованных помещениях. *Закон об аренде жилых помещений 2010 года* указывает на конкретные ситуации, в которых вы обязаны предоставить персоналу Bridge Housing доступ в арендуемое помещение.

В каких случаях персоналу или подрядчикам Bridge Housing может понадобиться доступ в помещение?

Наиболее распространенные причины, по которым компания Bridge Housing может получить доступ в помещение — это проверка его состояния, выполнение ремонта, проведение обслуживания и соблюдение обязательств по охране здоровья и безопасности (например, в форме проверки пожарной безопасности).

Подход к улучшению благосостояния арендаторов

Компания Bridge Housing убеждена, что ее роль не ограничивается простым предоставлением услуг арендодателя. Мы хотим обеспечить доступ к услугам, необходимым для сохранения ваших прав на арендованную недвижимость и улучшения благосостояния.

Менеджер по жилищным вопросам будет проводить проверку благосостояния арендатора, включая осмотр недвижимости, в течение восьми недель с момента заселения и не реже одного раза в год в дальнейшем.

Процесс проверки благосостояния арендатора и осмотра недвижимости дает вам возможность обсудить с нами любые вопросы, связанные с обслуживанием или арендой, а менеджеру по жилищным вопросам — возможность оценить общее состояние недвижимости.

Вы можете обратиться к менеджеру по жилищным вопросам с просьбой о проведении более частых проверок состояния недвижимости, если вас беспокоит конкретная проблема, связанная с ее обслуживанием.

Вы можете попросить своего менеджера по жилищным вопросам помочь вам найти местную организацию, предоставляющую нужную вам услугу, и обратиться к ней для удовлетворения ваших потребностей, касающихся здоровья или благосостояния.

Сотрудники компании также могут провести проверку вашего благосостояния, если у них есть основания для беспокойства по поводу вашего здоровья и безопасности, но они не могут связаться с вами. В первую очередь сотрудники компании попытаются связаться с вами по телефону или электронной почте. Если им не удастся сделать это, сотрудники Bridge Housing нанесут вам визит, чтобы убедиться в том, что с вами все в порядке. В случае возникновения серьезных опасений по поводу вашего благосостояния сотрудники Bridge Housing могут вызвать аварийно-спасательные службы.

Ремонт и обслуживание

После того как вы уведомите компанию о необходимости ремонта через Broadspectrum, подрядчик скорее всего обратится к вам напрямую, чтобы согласовать возможность доступа на объект недвижимости для проведения ремонта.

Компания Bridge Housing также может отправить вам письмо с уведомлением о необходимости получения доступа в помещение для проведения проверки или ремонта. В этом письме будут указаны время и дата выполнения работ, а также назначенный для этого подрядчик. Скорее всего подрядчик свяжется с вами напрямую, чтобы согласовать удобное для вас время.

Компания Bridge Housing проводит регулярные проверки недвижимости, владельцем и контролером которой она является, чтобы убедиться в ее соответствии стандартам безопасности и качества, а также обнаружить потенциальные проблемы, связанные с обслуживанием. Минимально необходимые меры указаны ниже.

- **Проведение оценки технического состояния** недвижимости раз в три года. Эта оценка служит источником информации и позволяет нам определять приоритетность мер в рамках текущей программы обслуживания недвижимости.
- К вам также могут обратиться по поводу проверки вашего жилья в рамках **Осмotra с целью оценки состояния недвижимости**. Такой осмотр предусматривает детальную проверку недвижимости с получением информации о степени ее безопасности и физическом состоянии.

Охрана здоровья и безопасность

Проверки в области охраны здоровья и безопасности, включая проверку пожарной безопасности, выполняются подрядчиками, утвержденными компанией Bridge Housing. Для этих проверок от вас потребуется предоставить нашим сотрудникам доступ в помещение.

Что происходит в случае несогласия арендатора на получение сотрудниками или подрядчиками компании доступа к арендованной недвижимости?

Важно обсудить этот вопрос с менеджером по жилищным вопросам. Если доступ требуется по причинам, указанным в *Законе об аренде жилых помещений 2010 года*, но вы все же отказываетесь его предоставить, менеджер по жилищным вопросам может обратиться в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс (NCAT), чтобы получить доступ к вашему объекту недвижимости. Трибунал примет специальное исполнительное постановление об обеспечении доступа, дающее сотрудникам компании право на доступ в помещение и обращение к услугам слесаря по замкам в случае необходимости.

Срок уведомления о визите и частота визитов

Причины, по которым компании Bridge Housing может потребоваться доступ в помещение	Допустимое количество визитов такого типа от сотрудников компании Bridge Housing	Срок уведомления арендатора о визите сотрудников Bridge Housing
Проверка состояния недвижимости	Четыре раза за 12 месяцев	Письменное уведомление не менее чем за семь дней до визита (плюс четыре дня на доставку уведомления) в каждом случае
Выполнение срочного ремонта (в соответствии с определением срочного ремонта, приведенном в <i>Законе об аренде жилых помещений 2010 года</i>)	Без предварительного уведомления	Без ограничений
Выполнение несрочного ремонта, обслуживания, а также проверка состояния недвижимости до и после ремонта	Без ограничений	Уведомление не менее чем за два дня до визита в каждом случае
Выполнение обязательств по охране здоровья и безопасности (например, тестирование датчиков дыма, проверка пожарной безопасности, проверка состояния электропроводки, проверки безопасности газового хозяйства, обследование здания на наличие вредителей, обследование здания на наличие термитов)	Без ограничений	Уведомление не менее чем за два дня до визита в каждом случае
Чрезвычайная ситуация	Без ограничений	Без ограничений Допускается вход в жилье арендатора без его согласия и предварительного уведомления
Оценка недвижимости	Один раз в любой 12-месячный период	Письменное уведомление не менее чем за семь дней до визита (плюс четыре дня на доставку уведомления) в каждом случае
Демонстрация недвижимости потенциальному арендатору	Такие визиты разрешены только в течение последних 14 дней до истечения срока действия текущей аренды	По договоренности
Показ недвижимости потенциальному покупателю	Дважды в течение недели	Перед первым показом: письменное уведомление о намерении продажи не менее чем за 14 дней (плюс четыре дня на доставку уведомления); при каждом следующем показе: по договоренности либо за 48 часов до визита
Отсутствие связи с арендатором и наличие у компании Bridge Housing веских оснований для серьезного беспокойства по поводу здоровья или безопасности арендатора или других жителей	Без ограничений	Должна быть предпринята попытка получить согласие арендатора в разумных пределах
Наличие у Bridge Housing веских оснований полагать, что арендатор покинул жилье на постоянной основе	Без ограничений	Без ограничений Допускается вход в жилье арендатора без его согласия и предварительного уведомления
В соответствии с постановлением Гражданского и административного трибунала штата Новый Южный Уэльс	Без ограничений	Согласно решению Трибунала

Примечание: с согласия арендатора компания Bridge Housing и/или ее представители могут войти в жилье арендатора в любое время. Примером этого может быть визит с целью поддержки арендатора.

Принцип добрососедства

Bridge Housing предоставляет жилье для самых разных людей с разным образом жизни. Важно придерживаться принципа добрососедства. Быть хорошим соседом — значит проявлять внимание и уважение по отношению к другим людям. Для этого стоит свести к минимуму шум, контролировать поведение своих домашних питомцев и гостей, соблюдать правила пользования местами общего пользования, включая парковки, прачечные и сады.

Права и обязанности арендатора

Как арендатор вы имеете право на мирное использование жилой собственности.

В соответствии с договором аренды вы отвечаете за свое собственное поведение, а также за поведение всех членов своей семьи и гостей.

Какое поведение считается неприемлемым?

Неприемлемым считается поведение, которое провоцирует или может спровоцировать беспокойство, тревогу или расстройство у других людей. Такое поведение приводит к необоснованному нарушению прав других людей на мирное проживание в арендованной недвижимости и в сообществе, а именно:

- громкий шум, особенно вечером;
- жестокое обращение, запугивание или преследование;
- агрессивные и угрожающие высказывания или поведение;
- вандализм;
- шум или неудобства, причиняемые транспортными средствами, например, в связи с местом парковки или выбранным способом ремонта;
- шум или неудобства, вызванные домашними животными;
- любой вид преступной деятельности.

Если вы производите какие-либо шумные операции, учитывайте интересы своих соседей. Всегда стоит предупредить соседей, прежде чем начинать деятельность, которая может стать источником шума. Старайтесь не шуметь в то время, когда люди могут спать.

Что значит быть «хорошим соседом»?

Быть хорошим соседом — значит внимательно относиться к своим действиям и их последствиям для других людей.

Вам следует:

- с уважением выслушивать соседей, которые напрямую сообщают вам об имеющейся проблеме;
- принимать необходимые меры, если соседи просят вас не шуметь;
- проявлять терпимость по отношению к тем соседям, чей образ жизни отличается от вашего;
- ни в коем случае не причинять людям беспокойство;
- следить за своей речью, чтобы избежать угрожающих или оскорбительных высказываний;
- соблюдать правила пользования местами общего пользования, такими как зоны для сушки белья, общие сады и парковки.

Что делать с шумными или проблемными соседями?

Если у вас возникли проблемы с соседями, всегда полезно сначала обсудить это с ними — они могут не осознавать, что мешают вам. Важно выслушать соседа, чтобы понять его точку зрения и узнать об имеющихся у него проблемах.

Эти разговоры могут быть трудными, поэтому вам может потребоваться помощь. В таких случаях вы можете обратиться за помощью к независимым специалистам Центра общественного правосудия, чтобы решить проблемы, связанные с соседями.

Если ваша жалоба касается проблем со скоплением мусора или агрессивными или шумными домашними животными, вам следует обратиться в орган местного самоуправления, который может направить рейнджеров для расследования проблемы и принятия мер.

Вам следует обратиться в полицию по номеру 000, если у вас возникли подозрения или вы стали свидетелем преступной деятельности, с жалобами на шум, в случае если вы подвергаетесь насилию или ощущаете угрозу.

Если предпринятые попытки решения связанной с соседями проблемы не дали результатов, вы можете обратиться к менеджеру по жилищным вопросам.

Менеджер по жилищным вопросам может расследовать жалобу и принять меры для решения проблемы, в том числе посоветовать службу, которая может вам помочь.

Наша цель — помочь вам и вашему соседу решить проблему или прийти к соглашению, которое устроит обе стороны.

Какие меры примет компания Bridge Housing, если проблема не будет решена?

Bridge Housing проведет прозрачное расследование жалоб. Мы слушаем вас, вашего соседа и свидетелей ситуации. Большинство проблем могут быть решены в ходе обсуждения и не требуют дополнительных действий.

Мы рассмотрим все имеющиеся доказательства, чтобы определить, имело ли место нарушение условий аренды. Следует предоставить фактические доказательства, подтвержденные независимыми свидетелями.

Мы рекомендуем вам вести дневник для записи информации о любых нарушениях или происшествиях. Он может быть использован как доказательство постоянного характера проблемы. В дневнике следует указать дату, время и подробности происшествия.

В зависимости от обстоятельств происшествия и имеющихся доказательств для решения проблемы компания Bridge Housing примет указанные ниже меры.

- Направит соседей в Центр общественного правосудия, чтобы попытаться решить проблему при его посредничестве.
- Организует собрание жильцов для обсуждения и решения проблем между соседями, если проблема касается нескольких арендаторов.
- Направит письменное предупреждение лицу, по вине которого возникла проблема, чтобы напомнить ему об обязанностях арендатора и последствиях ненадлежащего поведения.
- Направит нарушителя в службу поддержки, которая может помочь ему изменить свое поведение.
- В случае постоянных и серьезных нарушений условий аренды, подтвержденных доказательствами, компания обратится в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс.

Обычно мы задействуем несколько способов решения проблемы, **прежде** чем обратиться в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс.

Мы всегда призываем арендаторов искать общий язык самостоятельно и не обращаемся в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс, пока есть возможность решить проблему другим способом.

Компания Bridge Housing не может вмешаться напрямую, если проблема в вашем районе или квартирном блоке связана с преступной деятельностью. Однако как только будет вынесен приговор, Bridge Housing может принять меры.

Обращение в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс

Если проблема носит постоянный характер, дело может быть передано в Трибунал. Мы можем передать дело в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс только при наличии убедительных доказательств того, что арендатор является источником проблем. Обе стороны конфликта имеют право представить доказательства своей правоты Трибуналу. Следует представить фактические доказательства, подтвержденные независимыми свидетелями.

Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс может принять специальное исполнительное постановление, в соответствии с которым жилец будет обязан прекратить ненадлежащее поведение. В чрезвычайных обстоятельствах, если неудобства и дискомфорт носят постоянный характер, Трибунал может принять решение о расторжении договора аренды.

Нужна дополнительная информация?

Дополнительную информацию о наших процедурах по решению проблем можно найти в тексте нашей Политики добрососедства на веб-сайте Bridge Housing www.bridgehousing.org.au или обратившись к команде по жилищным вопросам по номеру **8324 0800**.

Содержание домашних животных

Bridge Housing понимает, что домашние животные приносят большую пользу арендаторам. Помимо этой пользы важно учитывать влияние домашнего животного на жизнь соседей и пригодность недвижимости для его содержания.

Этот информационный бюллетень содержит важную информацию о правилах содержания домашних животных на территории, принадлежащей Bridge Housing.

Разрешение на содержание домашнего животного

Прежде чем поселить в арендуемом помещении домашнее животное, арендаторы должны запросить письменное разрешение у компании Bridge Housing.

Это означает, что перед заселением домашнего животного арендатор обязан обратиться к менеджеру по жилищным вопросам, предоставив подробную информацию о виде домашнего животного, и заполнить форму запроса на содержание питомца.

Затем менеджер по жилищным вопросам проверит, может ли данное животное содержаться на территории в соответствии с Политикой компании Bridge Housing в отношении домашних животных.

Менеджер по жилищным вопросам может также посетить ваше жилье, чтобы проверить возможность содержания в нем домашнего животного и обсудить ваши обязанности как владельца домашнего животного на территории Bridge Housing.

В зависимости от вида недвижимости и позиции ваших соседей менеджер по жилищным вопросам может также обсудить эту возможность с соседями по квартирному блоку.

Если ваше домашнее животное имеет статус животного-помощника, зарегистрированного в соответствии с разделом 59 Закона о домашних животных 1998 года или разделом 9 Закона о дискриминации инвалидов 1992 года, обсудите его содержание с менеджером по жилищным вопросам.

Если вы являетесь арендатором жилья Bridge Housing и у вас есть домашние животные, которые не были утверждены компанией, обратитесь к менеджеру по жилищным вопросам, чтобы обсудить дальнейшие действия.

Недвижимость Bridge Housing и домашние животные

Bridge Housing управляет целым рядом объектов недвижимости. Не все из них подходят для содержания домашних животных или определенных видов домашних животных. Менеджер по жилищным вопросам сообщит вам о действующих ограничениях на содержание домашнего животного в арендуемом помещении при подаче соответствующей заявки.

Обязанности в связи с содержанием домашнего животного

Если ваша заявка на содержание домашнего животного будет одобрена, вам будет предложено подписать отдельный договор о содержании домашнего животного для каждого проживающего у вас питомца. В договоре о содержании домашнего животного изложены ваши обязанности как владельца домашнего животного на объектах недвижимости Bridge Housing. К ним относятся соблюдение Закона о домашних животных 1998 года и постановлений местных органов власти, а также обслуживание вашей собственности в соответствии с надлежащими стандартами.

Домашние животные, содержание которых обычно разрешается

В соответствии с Законом о домашних животных 1998 года компания Bridge Housing причисляет к допустимым для содержания домашним животным кошек, собак разрешенных пород или небольших животных, включая птиц(-у) в клетке, рыб в небольших аквариумах, кроликов или морских свинок.

Bridge Housing, как правило, разрешает поселение не более двух домашних животных на одном объекте недвижимости.

Виды домашних животных, содержание которых не разрешается

Разрешение не выдается на содержание собак опасных пород или пород, в отношении которых действуют ограничения. Собака, в отношении которой действуют ограничения, — это собака породы или помеси породы, на содержание которой введены ограничения в соответствии с Законом о домашних животных 1998 года или другими нормами законодательства. Опасной считается собака, которая получила такой статус по решению местного органа самоуправления.

Виды домашних животных, на которых распространяются ограничения, и условия получения разрешения

Bridge Housing не поощряет содержание рептилий и насекомых из-за необходимости обеспечения для них особого ухода и условий проживания. Арендаторы, желающие содержать таких животных, должны иметь соответствующую лицензию, где это применимо. Заявки будут рассматриваться в индивидуальном порядке.

Закон о домашних животных 1998 г.

Закон о домашних животных 1998 г. возлагает на владельцев питомца ряд обязательств. Для получения разрешения Bridge Housing требует выполнения следующих условий:

- кошки и собаки должны быть зарегистрированы и иметь микрочип;
- владелец домашнего животного несет ответственность за то, чтобы животное не причиняло вреда, не представляло угрозы для других людей или животных, а также не доставляло неудобств;
- собаки должны находиться под присмотром, им не разрешается перемещаться по территории самостоятельно.

Закон об аренде жилых помещений 2010 г.

Арендаторам также следует помнить об ответственности за поддержание недвижимости в приемлемом состоянии как внутри, так и снаружи. Соответствующие обязанности приведены ниже.

- Арендаторы должны следить за тем, чтобы их домашнее животное не мешало спокойствию, комфорту и уединению соседей в разумных пределах.
- По истечении срока своего проживания арендаторы обязаны обеспечить профессиональную чистку ковров и/или дезинфекцию имущества.
- Арендаторы несут ответственность за оплату любого ремонта или ущерба, причиненного их животным.

Если арендатор не соблюдает Политику компании в отношении домашних животных, Bridge Housing примет соответствующие меры. К таким мерам относится воздействие на арендатора для решения проблем, связанных с принадлежащим ему домашним животным, отзыв разрешения на содержание домашнего животного или обращение в Гражданский и административный трибунал штата Новый Южный Уэльс (NCAT), если имело место нарушение договора об аренде.

Нужна дополнительная информация?

Копию текста политики компании Bridge Housing в отношении домашних животных можно найти на нашем веб-сайте www.bridgehousing.org.au.

Если вы хотите подать заявку на содержание домашнего животного, свяжитесь с менеджером по жилищным вопросам по телефону 8324 0800 или загрузите форму запроса на содержание домашнего животного на нашем веб-сайте.

Если соседская собака доставляет вам проблемы, рекомендуем вам обратиться в орган местного самоуправления.

Прекращение аренды

Как происходит прекращение аренды?

Необходимо уведомить Bridge Housing о своем желании прекратить аренду. Такое уведомление должно содержать вашу подпись и дату, а также следующие данные:

- дата выезда (с вывозом всех личных вещей и возвращением ключей);
- причину, по которой вы прекращаете аренду (при наличии таковой);
- ваш адрес для пересылки.

Вы можете отправить нам уведомление по почте, факсу, электронной почте или передать его лично в руки. Вы также можете заполнить [форму прекращения аренды](#) на нашем сайте.

Если вы хотите съехать из-за бытовых проблем, сначала обсудите это с менеджером по жилищным вопросам. Обычно можно найти решение любых проблем, включая проблемы с соседями, задолженностью по аренде или ремонтом и обслуживанием.

В какой срок нужно отправить уведомление?

Вам необходимо направить уведомление за 14 дней до выезда, если вы подписали срочный договор аренды, или за 21 день до выезда, если вы заключили договор без конечной даты. Уведомление не требуется, если вы съезжаете из-за того, что подверглись домашнему насилию.

Выезд из арендованного помещения

Большинство арендаторов хорошо заботятся об арендуемой недвижимости. При выезде нужно оставить недвижимость в том же состоянии, в каком она была на момент заселения, за вычетом износа. Состояние жилья описано в отчете о состоянии недвижимости.

Мы возьмем с вас плату за ликвидацию причиненного вами ущерба или за вывоз любых оставленных вами предметов. В целях экономии лучше сделать это самостоятельно перед возвратом ключей.

Если вы оставите недвижимость в том же состоянии, в каком она была на момент заселения, вы ускорите заселение человека, нуждающегося в жилье.

Вывоз ваших вещей и мусора

Вы обязаны вывезти из помещения все свои личные вещи, а также мусор. Если у вас много мусора или вещей, которые нужно утилизировать, вы можете:

- обратиться в местный орган самоуправления, чтобы организовать бесплатный вывоз мусора (доступно не для всех регионов);
- вывезти мусор на местную свалку;
- использовать контейнер для мусора или обратиться в службу вывоза мусора;
- опубликовать объявление о продаже вещей в хорошем состоянии на Gumtree или Facebook Marketplace.



В среднем мы взимаем с арендаторов 100 долларов за вывоз каждого оставленного ими предмета больших размеров. Обычно намного дешевле сделать это самостоятельно перед выездом.

Устранение повреждений

Вы обязаны ликвидировать ущерб, причиненный вами или вашими гостями, до возвращения ключей. Это не касается естественного износа, характерного для недвижимости при повседневном использовании.

Вы также обязаны устранить модификации или изменения, внесенные вами на объекте недвижимости, такие как крючки для картин, средства безопасности и кондиционеры.

Необходимо заменить поврежденные не подлежащие ремонту предметы, например, москитные сетки, занавески или перегоревшие лампочки.

Уборка недвижимости

После вывоза личных вещей и устранения повреждений вам нужно обеспечить чистоту на объекте недвижимости для заселения следующего жильца.



Если вы не проведете уборку, мы наймем уборщиков, услуги которых необходимо будет оплатить вам. Одна уборка в среднем стоит не менее 200 долларов.

**Присоединяй-
тесь и скажите
свое слово!**



Присоединяйтесь к BRIDGE HOUSING



Скажите свое слово. Добивайтесь изменений.

Присоединяйтесь и скажите свое слово!

Компания Bridge Housing стремится к тому, чтобы у всех жителей была возможность внести свой вклад и высказать мнение о качестве предоставленных услуг.

Мы предлагаем арендаторам ряд возможностей для участия, включая фокус-группы, семинары, опросы, а также программы и услуги по месту жительства.

Возможности для участия Bridge Housing — отличный способ внести свой положительный вклад.

Существует множество способов участия арендаторов в деятельности Bridge Housing в подходящее для них время и удобным для них способом.

У вас может возникнуть желание регулярно участвовать в жизни компании посредством наших официальных структур или в форме разовых мероприятий по волнующим вас вопросам. Возможно, вы захотите просто посетить мероприятие, чтобы познакомиться с другими жильцами и узнать своих соседей поближе!

Выскажите свое мнение о предоставляемых нами услугах одним из указанных ниже способов

Мастер-классы и фокус-группы: выскажите свое мнение и предоставьте отзыв о решениях, политике и услугах компании, которые касаются вас и других арендаторов.

«Время для беседы»: небольшие семинары, в которых участвуют арендаторы из определенных сообществ по интересам, например арендаторы из разные культурно-языковые группы, с целью обсуждения актуальных для сообщества вопросов.

Обсуждение проектов зданий с арендаторами: оставляйте отзывы о новой застройке и проектировании зданий.

Электронная панель «Ваша точка зрения»: отправляйте отзывы о документах и политике компании по электронной почте.

Опрос арендаторов: ежегодный опрос арендаторов — отличная возможность предоставить обратную связь по поводу качества услуг, которые вы получаете как арендатор Bridge Housing.

Краткие опросы: оставляйте отзывы и предложения, проходя опросы по электронной почте или SMS

Участвуйте в общественной деятельности

Программа «Раздели трапезу с соседом»: подача заявки на небольшой грант, чтобы разделить трапезу с членами сообщества одного населенного пункта.

Праздник ORBIT для детей и семей: проводится ежегодно во время весенних школьных каникул и открыт для посещения всеми семьями Bridge с детьми в возрасте от 5 до 12 лет.

Победитель в номинации «Хороший сосед»: номинируйте кого-либо из соседей на получение награды и подарочного сертификата.

Общественные сады: разбейте общественный сад вместе со своими соседями.

Собрания жильцов блока: организуйте встречу с соседями, чтобы обсудить состояние своего блока и способы его улучшения.

Гранты на смелые идеи: подайте заявку на получение небольшого гранта для реализации общественно полезного проекта.



Присоединяйтесь к группам арендаторов

Консультативные группы арендаторов (Tenant Advisory Groups, TAG): встречи в формате TAG проводятся арендаторами и открыты для посещения всеми жильцами. Эти встречи проводятся в местных сообществах везде, где работает наша компания.

Консультативная группа для арендаторов из числа коренных жителей Австралии и жителей островов Торресова пролива (Aboriginal and Torres Strait Islander Tenant Advisory Group, ATTAG): арендаторы из числа коренных жителей собираются два раза в месяц, чтобы поделиться своими взглядами и внести свой вклад в решения и политику в отношении коренных жителей.

Консультативная группа для арендаторов вьетнамского происхождения (Vietnamese Tenant Advisory Group, VNTAG): арендаторы вьетнамского происхождения собираются вместе, чтобы пообщаться на родном языке друг с другом и с персоналом.

Представители каждой консультативной группы регулярно контактируют с сотрудниками Bridge Housing, чтобы поделиться новостями и предоставить обратную связь.

Участвуйте в общественной жизни, не выходя из дома

Мы понимаем, что не у всех есть возможность прийти на встречу или семинар. Но даже в этом случае вы можете внести свой вклад. Предоставляйте обратную связь с помощью панели «Ваша точка зрения»: участвуйте в опросах арендаторов по электронной почте или SMS или делитесь информацией по телефону, помогая новым арендаторам в рамках инициативы Tenant Buddy.



Хотите присоединиться к нам?

Заполните эту форму и верните ее команде по вопросам общественной деятельности в Bridge Housing, чтобы проявить свою заинтересованность, или напишите нам по адресу community@bridgehousing.org.au.

Имя _____

Адрес _____

Мобильный телефон _____

Эл. адрес _____

Интересующие меня темы (отметьте нужный вариант):

- ☐ Семинары или фокус-группы
- ☐ «Время для беседы»
- ☐ Панель «Ваша точка зрения»
- ☐ Волонтерская деятельность
- ☐ Праздник ORBIT для детей и семей
- ☐ Собрания Консультативной группы
- ☐ Арендаторов Программа «Раздели трапезу с соседом»
- ☐ Опросы
- ☐ Общественные сады
- ☐ Гранты на смелые идеи
- ☐ Я хочу присоединиться, но не знаю, с чего начать. Как можно связаться с компанией и обсудить подходящие мне варианты?

Компания Bridge Housing стремится сделать свои программы и услуги доступными для всех и рада всем участникам.

Для получения дополнительной информации и отправки запроса о помощи, включая услуги переводчиков или организацию доступа для людей с ограниченными возможностями, обратитесь к нам по адресу community@bridgehousing.org.au или по телефону **02 8324 0836**

Станьте ЧЛЕНОМ Bridge Housing Limited

bridge
housing 
linking people
to a better future

Устав компании **Bridge Housing** содержит изложенную в письменном виде «дорожную карту» управления организацией. Согласно нашему уставу арендаторы и люди, заинтересованные в достижении стремлений **Bridge Housing** (обозначенных в уставе как «цели»), могут стать членами Компании.



Кто может присоединиться?

Чтобы стать членом компании, вы должны проявить заинтересованность в достижении целей Bridge Housing (см. ниже), заполнить и подписать форму членства, в которой подтверждается ваше согласие с целями компании и обязательство присутствовать как минимум на одном общем собрании в год.

Цели, преследуемые Bridge Housing Limited

Компания ставит цель прямого способствования избавлению людей от бедности, страданий и беспомощности путем:

- предоставления безопасного и доступного жилья тем, кому трудно конкурировать на рынке частной аренды или кто испытывает трудности с поиском жилья;
- оказания помощи арендаторам в получении доступа к другим ресурсам и услугам сообщества, а также путем увеличения количества и качества доступного жилищного фонда для лиц с низкими доходами;
- принятия всех возможных мер, которые являются составной частью процесса достижения целей или могут помочь в этом.

(Выдержка из пункта 2 Устава «Цели и задачи компании»)

Зачем нужен статус члена компании?

Став членом Bridge Housing Limited, вы получаете определенные права и берете на себя некоторые обязанности, такие как право голоса на нашем Ежегодном общем собрании (Annual General Meeting, AGM). Эти права и обязанности изложены в нашем уставе.

Ежегодное общее собрание проводится в ноябре. На нем члены Bridge Housing Limited могут провести выборы совета директоров, а также проголосовать по любым предлагаемым изменениям устава.

Как стать членом Bridge Housing Limited?

Чтобы стать членом Bridge Housing Limited, нужно заполнить форму членства ниже. Каждое заявление о членстве утверждается Советом директоров. После утверждения вам будет отправлено письмо, подтверждающее ваше членство, за подписью председателя.

Я хочу подать заявку на членство в Bridge Housing Limited. Я заинтересован(-а) в деятельности Bridge Housing Limited, прочитал(-а) и согласен(-на) с ее целями.

Имя:

Адрес:

Телефон:

Эл. адрес

Подпись:

Дата:

Членство утверждено советом директоров Bridge Housing

Имя:

Подпись:

Дата:

Услуги для арендаторов



Будьте уверены в профессиона- лизме нашей команды специалистов

Мы обладаем опытом работы с людьми в разных жизненных обстоятельствах и осознаем уникальность каждой личности. Мы уделим время знакомству с вами, чтобы помочь вам найти подходящую работу или поспособствовать развитию ваших навыков.

Мы используем свои специальные знания о месте вашего проживания, чтобы рекомендовать вам соответствующие общественные службы, медицинских специалистов, работодателей и возможности обучения.



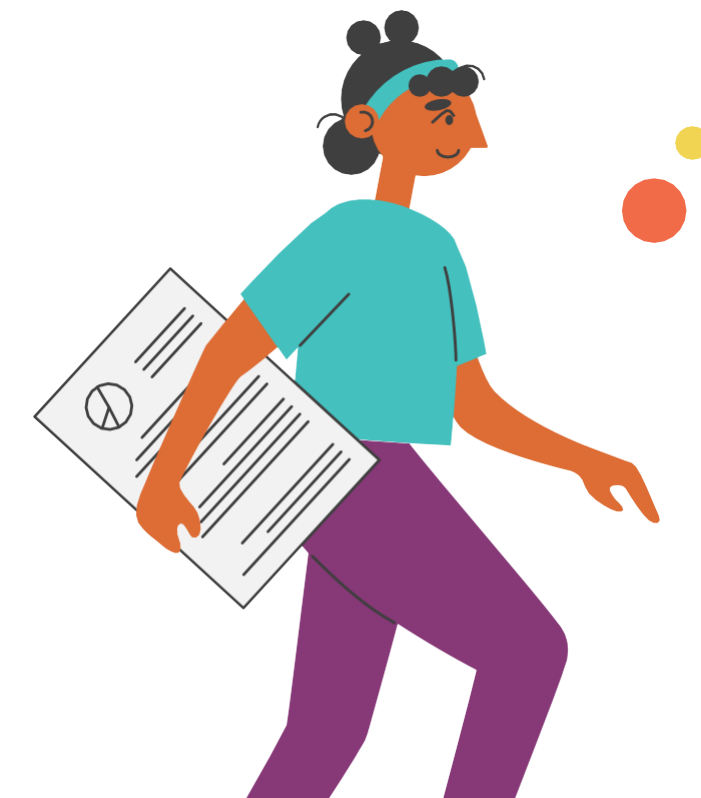
Работа в масштабах всей страны с региональным акцентом

Bridge Housing поддерживает партнерские отношения с компанией CoAct — национальным лидером в сфере занятости и общественно-полезной деятельности, — чтобы предоставлять вам дополнительную поддержку при поиске работы.

В нашем распоряжении более чем 20-летний опыт помощи людям в поиске работы и прочные связи с местным сообществом.

**Вместе мы меняем жизни людей,
способствуя их трудоустройству.**

Отсканируйте, чтобы узнать больше.



Начнем с вас

Если вы ищете работу, мы можем помочь.

Подробнее: 1800 226 228
bridgetowork.org.au

coact
Employment

bridge
housing



Вы уникальны, и это прекрасно

Для начала мы **выслушаем вас**, чтобы получить представление о ваших целях, состоянии здоровья, навыках и опыте.

- Расскажите нам, что вы считаете самым важным для себя и почему.
- Помогите нам понять вашу текущую ситуацию.
- Расскажите нам о своих интересах, навыках и опыте.
- Мы обсудим, что из этого стоит сообщить работодателю, но не будем раскрывать информацию без вашего согласия.

Если вы уже зарегистрированы в другой службе занятости, такой как jobactive или Служба занятости людей с ограниченными возможностями, **вы все равно можете обратиться к нам**. Мы проведем работу с вашей текущей службой, чтобы убедиться в том, что вы получаете доступ ко всем возможным мерам поддержки и ресурсам для поиска работы.

Жильцы, нашедшие работу с помощью программы Bridge to Work, **могут иметь право на мораторий на повышение арендной платы в течение первых шести месяцев работы**. Это поможет вам привыкнуть к новой должности и придаст вам уверенности, необходимой для успешного развития.

“Мне прежде не приходилось сталкиваться с такой готовностью помочь, подсказать и поддержать, с такой добротой от специалистов настолько высокого уровня.

Ким, соискатель,
Виктория

Получите необходимую вам поддержку

Наша команда специалистов поможет вам обрести уверенность и подготовиться к началу работы, найти нужную вакансию и подать заявление о приеме на работу, а также поддержит вас на вашей новой должности.

Наша **персональная поддержка** предусматривает:

- регулярные встречи для обсуждения вашей ситуации и поставленных вами целей;
- помощь в поиске подходящей работы поблизости;
- поддержку в составлении резюме, которое сможет привлечь внимание местных работодателей;
- подготовку к встречам и собеседованиям на предприятиях Сиднея;
- рекомендации по местным особенностям работы и помощь в ее получении;
- инструменты для поиска работы и необходимую подготовку;
- производственные навыки и обучение;
- установление контакта между вами и местными службами поддержки.

Мы поддержим вас в течение первых шести месяцев на вашей новой должности. Сотрудник компании будет регулярно контактировать с вами, чтобы убедиться, что вы получаете то, что вам нужно, и работаете с удовольствием.

Полезные телефонные номера

Чтобы связаться с той или иной службой и поговорить на вашем языке, позвоните в **Службу письменного и устного перевода (TIS National)** по номеру 131 450.

Сообщите название и контактный номер нужной вам службы, чтобы она подготовилась к вашему звонку. Вы также можете связаться с **Bridge Housing** по номеру 8324 0800 и попросить компанию предоставить вам рекомендации касательно служб, работающих в вашем регионе.

Полиция, скорая помощь, пожарная служба	Аварийно-спасательные службы	000
Служба спасения	https://www.lifeline.org.au/	13 11 14
Линия для обращения по вопросам бытового насилия	http://www.domesticviolence.nsw.gov.au/	1800 656 463
Приюты для женщин в вашем регионе	Центр помощи женщинам и детям The Deli	02 9667 4664
	www.thedeli.org.au	
	Женский приют Северных пляжей	02 9971 4499
	https://womensrefuge.org.au/	
Служба доверия по вопросам психического здоровья для штата Новый Южный Уэльс	Информация и поддержка в области психического здоровья	1800 011 511
Служба по вопросам инвалидности и психического здоровья для людей с культурными и языковыми различиями (Cultural And Linguistic Diversity, CALD) Медицинские услуги	https://embracementalhealth.org.au/	
	https://www.dhi.health.nsw.gov.au/transcultural-mental-health-centre	
	Служба психического здоровья взрослого населения	
	https://www.seslhd.health.nsw.gov.au/adult-community-mental-health-service-0	02 9553 2500
Телефон доверия для родителей	http://www.parentline.org.au/	1300 130 052
Местные семейные службы	Семейная справочная служба Юго-Восточного и Северного Сиднея	1800 066 757
	https://www.bamardos.org.au/our-centres/family-referral-services/	
Поликультурные услуги	Поликультурные общественные службы Сиднея	02 9663 3922
	https://www.mhcs.health.nsw.gov.au/	
	Общественные службы Counterpoint	02 9319 4073
	Сообщество Северных пляжей (Community Northern Beaches)	02 9939 0100
	https://www.cnb.org.au/multicultural	
Защита прав арендаторов	https://www.tenants.org.au/all/taas	
Посредничество между соседями	Центр общественного правосудия www.cjc.justice.nsw.gov.au	1800 990 777
Общественные правовые центры	https://www.clcsw.org.au/	02 9212 7333
Консультации и информация по вопросам охраны здоровья	Служба Health Direct www.healthdirect.gov.au	1800 022 222
Местная библиотека	Городская библиотека Рэндвика	02 9093 6400
	https://www.northernbeaches.nsw.gov.au/library	
Местный полицейский участок	Полицейский участок Рэндвика	02 9697 1099
	Полицейский участок Уэверли	02 9369 9899
	Полицейский участок Сиднея	02 9265 6499
	Полицейский участок Мэнли	02 9976 8099
	Полицейский участок Ди-Уай	02 9976 8099
	Полицейский участок Ривервуда	02 9584 1899
Местный совет	Совет Рэндвика	1300 722 542
	Совет Северных пляжей	1300 434 434
	Совет Кентербери-Бэнкстауна	02 9707 9000
	Совет Камберленда	02 8757 9000