

معالجة المشاكل المتعلقة بالمجمّعات السكنية

وإذا كانت المسألة بين المستأجر وصاحب المملك (أو بين المستأجر أو صاحب المملك والوكيل العقاري الذي يدير العقار المؤجر)، فيمكن اللجوء إلى الخدمة المجانية لشكاوى المستأجرين بالاتصال على الرقم 13 32 20 أو إيداع شكوى بالبريد الإلكتروني بواسطة الموقع fairtrading.nsw.gov.au

البقاء على اطلاع بشأن القرارات التي تؤثر عليك

يساعد حضور اجتماعات مجلس المالكين على إبقاء المالكين على دراية بسير الأمور واتخاذ القرارات المهمة المتعلقة بطريقة إدارة المجمّع السكني والمصاريف التي على المالكين دفعها.

وإذا رغبت بمساعدة شخص لك في فهم الأمور المطروحة، يمكنك أن تطلب من وكيل إدارة المجمّع السكني (strata managing agent) أو أمين السر أن يتواجد فرد من عائلتك إلى جانبك.

وللمستأجرين حق حضور اجتماعات مجلس المالكين، لكن ليس لهم حق الكلام أو المشاركة في المناقشات إلا بإذن من مجلس المالكين. وليس بإمكان المستأجر التصويت على مسألة ما إلا إذا كان لديه تفويض من المالك بالتصويت نيابةً عنه.

وإذا كان ما لا يقل عن نصف القسائم (الوحدات) السكنية في بنائك السكني مؤجر، فيإمكان المستأجرين أن يقرروا انتخاب ممثل عن المستأجرين لتمثيلهم في لجنة المجمّع السكني (strata committee) (التي تعالج الأمور اليومية). ويمكن لممثل المستأجرين إثارة أية مسائل نيابةً عن المستأجرين الآخرين وإطلاعهم على المستجدات بشأن المسائل التي بحثتها لجنة المجمّع السكني.

أحياناً قد ينجم عن السكن في مجمّع سكني أو حيازة عقار في مجمّع سكني سوء فهم ونزاعات. وقد تحصل الخلافات بطبيعة إقامة عدد كبير من الناس قرب بعضهم البعض، كالسكن في مجمّع سكني أو وحدات سكنية في بيوت تاونهوس أو شقق سكنية.

وبخلاف السكن في البيوت العادية المنفصلة بسيارات، فإن السكن في المجمّعات السكنية يعتمد على قرارات رئيسية يأخذها المالكون جمعياً؛ فأحياناً قد تحتاج مسألة ما إلى رفعها إلى أمين سر مجلس المالكين (secretary) لوضعها في جدول أعمال الاجتماع المقبل للمجلس ومناقشتها والتصويت عليها، والتمكن من اتخاذ قرار بشأنها.

تساعدك هذه المعلومات على:

- معرفة ما يجب أن تفعله عند حصول مشاكل في المجمّع السكني
- فهم وسيلة المشاركة في اتخاذ القرارات إذا كنت مالكاً
- معرفة وسائل بقاء المستأجرين على دراية بالقرارات التي قد تؤثر عليهم.

عند حصول مشاكل

قد يسبب عدم التواصل سوء فهم وخلافات. إذا حصلت مشكلة، حاول أولاً التحدث مع الشخص المعني عن الأمر الذي يثير قلقك. إذا لم يؤد ذلك إلى حل المسألة أو شعرت بعدم أمان، فاتصل بأمين السر لمعرفة ما إذا كانت هناك إجراءات (عملية) خاصة بمجمّعك السكني لحل الخلافات أو النزاعات؛ علماً أنه لا يمكن إجبارك على المشاركة في عملية حل النزاعات الخاصة بمجمّعك السكني إذا لم تكن ترغب بذلك، وبإمكانك بدلاً عن ذلك الاتصال بوكالة NSW Fair Trading بشأن اللجوء إلى خدمة الوساطة المجانية التي تقدّمها.

وإذا لم تتمكن من حل المسألة عبر الوساطة، فيإمكانك رفعها إلى NSW Civil and Administrative Tribunal (محكمة الشؤون الإدارية والمدنية في NSW (NCAT)). تتوفر إستمارات الطلبات ومعلومات عن الرسوم على موقع NCAT الإلكتروني www.ncat.nsw.gov.au أو بالاتصال على الرقم 1300 006 228.

**ملاحظة:**

- تتطلب بعض القضايا وساطة مجانية عبر NSW Fair Trading لمحاولة حلها قبل رفعها إلى «المحكمة (Tribunal)». وغالباً ما ينطبق ذلك، أي وجوب الوساطة أولاً، على النزاعات التي بين المالكين أو بين أحد المالكين ومجلس المالكين (أي النزاعات التي ليست بين الوكيل ومجلس المالكين).
- اسم المرأة في المثال السابق مستعار.

حالة عينية**مثال توضيحي عن المشاكل التي قد تطرأ مع وكيل إدارة المجمع السكني**

كانت السيدة Saab والمالكون الآخرون غير راضين عن وكيل إدارة مجتمعهم السكني، الذي تستغرفه أحياناً أسابيع للرد على أسئلة المالكين والذي يتجاهل أحياناً المسائل التي يثيرونها. كذلك فإن هذا الوكيل كان قد زوّد المالكين بتسعيرة مرتفعة الثمن لقاء تأمين المجمع السكني.

شعرت السيدة Saab بمخاوف حيال تصرفات وكيل إدارة المجمع السكني لناعية استغلاله للمالكين وعدم توفير الخدمات المتوخاة منه، فاتصلت بـ Fair Trading لمعرفة وسيلة للتخلص من وكيل إدارة المجمع السكني إذا لم يكن يقوم بواجبه كما هو مطلوب، فقبل لها بأن تستعلم عن المسؤوليات التي اتفق أن يضطلع بها في اتفاقية توكيل إدارة المجمع السكني – أي العقد بين مجلس المالكين ووكيل إدارة المجمع السكني. كذلك قيل لها بأن القانون يحتم على وكلاء إدارة المجمعات السكنية تقديم ثلاث تسعيرات لتأمين المجمع على الأقل.

بلغت السيدة Saab هذه المعلومات إلى أمين سر مجلس المالكين، وبلغ أمين السر وكيل إدارة المجمع السكني خطياً بأنه لم يكن يقوم بواجباته القانونية، وبأنه لم ينفذ مسؤولياته المدرجة في العقد. رغم ذلك لم يتحسن أداء وتصرف وكيل إدارة المجمع السكني.

رفع عندها مجلس المالكين طلباً إلى «المحكمة (Tribunal)» لإصدار أمر بفصل وكيل إدارة المجمع السكني. وعلمت السيدة Saab أنه يمكن توفير مترجمين مجاناً فطلبت واحداً على الفور للتأكد من وجود مترجم في جلسة المحكمة. قُيِّمت المحكمة الأدلة المقدمة وأصدرت أمراً بإنهاء عقد وكيل إدارة المجمع السكني.