

اتفاق مشاركة المقيم

ملخص

مقدمة

ان المقيمين هم في قلب كل شيء . ونريد التأكد أننا نتشاور معك ونستمع الى وجهات نظرك ونوفر الفرص لك لتساهم في تشكيل وتحسين الخدمات التي نقدمها. ويوضح إتفاق مساهمة المقيمين كيف سنقوم بهذا. ويهدف هذا الملخص الى اعطاء نظرة مختصرة عن الإتفاق .

اذا تريد رؤية النسخة الكاملة للإتفاق اذهب الى www.northwardshousing.co.uk أو اتصل بفرقة مساهمة المقيم على الرقم 0161 227 3040.

بخصوص منظمة نورثوردز للإسكان

منظمة نورثوردز للإسكان هي منظمة تسيير موسعة - أو أالمو ALMO - والتي تولت تسيير وصيانة وتحسين 13,000 مسكنا تابعا للمجلس البلدي في شمال مانشستر في ديسمبر 2005. وبالرغم أن منظمة نورثوردز للإسكان تسيير مسكنك، فستبقى مستأجرا تابعا للمجلس البلدي كمالكك.

ما هو اتفاق مساهمة المقيم؟

هو اتفاق بين مالك ومستأجرين بخصوص كيف يمكن أن يعملوا معا للتأثير على تشكيل خدمات المجلس البلدي. ويصف كيف يمكن اسهامك في عملية اتخاذ القرارات ويضمن تعهد منظمة نورثوردز للإسكان لإسهام المستأجرين ويحدد المستويات التي يجب أن نبلغها.

وقد قام المستأجرون المتطوعون ومنظمة نورثوردز للإسكان بالتعاون بينهم لإنتاج الإتفاق.

ونقصد ب"مستأجرين":

- مستأجرو منظمة نورثوردز للإسكان
- الأشخاص المأجرون لهم من قبل منظمة نورثوردز للإسكان
- أي شخص آخر يعيش في ملك تابع لمنظمة نورثوردز للإسكان أو نظام السكن المحمي
- أعضاء لجنة منظمات تسيير المقيمين

مستويات الإشراف والدعم

- تحدد الحكومة عددا من الطرق تضمن أنه يجب اشراكك في عمل مالك مسكنك - وتسمى هذه المستويات الأساسية.
- لبلوغ هذه المستويات يوضح اتفاق اسهام المقيم مايلي:
 - الفرص التي لديك للمساهمة في القرارات التي تمس مسكنك وجاليتك
 - مستوى الخدمة التي يمكنك توقعها منا اذا أردت أن تشارك
 - الموارد المتوفرة للمقيمين عندما يشاركووا والتدريب للمقيم ومجموعات المقيمين
 - الخدمة التي يمكن توقعها منا اذا كانت لديك شكوى
 - كيف سنراقب ونراجع الإتفاق وكيف يتم اشراك المقيمين في هذا.

كيف تأخذ منظمة نورثوردز للإسكان القرارات

وكيف يمكنك المشاركة

لمنظمة نورثوردز للإسكان لجنة تضم أربع مستأجرين وأربع أعضاء معينين من قبل المجلس البلدي وأربع أعضاء مستقلين. وتتخذ اللجنة القرارات بخصوص السياسات والمخططات لمنظمة نورثوردز وتحدد أهدافها العريضة أكثر وتتأكد من أن المستخدمين يبلغون مستويات الخدمة والتحسين.

وتجتمع اللجنة حاليا كل شهر. اذا أردت أن تحضر اجتماع للجنة الرجاء الإتصال بفرقة اسهام المقيمين وسيستخدمون اجراءات لك. ويمكنك ايجاد تفاصيل كافة محاضر وقائع وجداول أعمال اجتماعات اللجنة على الواساب ب www.northwardshousing.co.uk أو اتصل بفرقة اسهام المقيمين على الرقم 0161 227 3040.

اتخاذ القرارات على مستوى محلي

تشرف منظمة نورثوردز للإسكان على 13,000 مسكنا في منطقة جغرافية واسعة. ولكنها تحتفظ بروابطها المحلية القوية من خلال لجانها المحلية الثلاثة. وتضم كل لجنة سبع مستأجرين تابعين لمنظمة نورثوردز اثنان منهم ساكنين مالكين ومستأجر وعضو للمجلس البلدي من كل دائرة في منطقتها. اللجان هي:

• دوائر Wilton: Higher Blackley, Crumpsall, Cheetham

• دوائر Fourways: Charlestown, Moston

• دوائر Riverways: Harpurhey, Newton Heath, Miles Platting

ماذا تقوم به لجان المنطقة؟

توفر اللجان ردود الفعل بخصوص خدمة الإسكان في منطقتها وتعكس حاجيات ووجهات نظر الجاليات المحلية. كما تعلق عن الإقتراحات وتراقب الخدمات المقدمة وتوجه الإقتراحات الى اللجنة الرئيسية لمنظمة نورثوردز. كما لديها كلمة بخصوص أولويات لبرامج التحسينات. أنت مدعو لحضور اجتماعات اللجان المحلية ويمكنك طلب التكلم أثناء اجتماع ما. ان المكان محدود وعليه اتصل بفرقة مشاركة المقيمين على رقم الهاتف 0161 227 3040 لحجز مكانك.

خيارات المشاركة

تتعهد منظمة نورثوردز للإسكان لإسهامك في اتخاذ القرارات التي تمس بيتك والمنطقة التي تعيش فيها.

اذا اخترت المشاركة هناك عدد من النشاطات التي يمكنك المشاركة فيها بما في ذلك:

• مراقبة الميزانية والنظر في المسائل المالية

• تطوير برنامج الأعمال البيئية

• تطوير ومراقبة السياسة والإنجازات في المناطق الأساسية بما في ذلك الإستثمار والسلوك اللااجتماعي والمساواة والتنوع

• اعداد ومراقبة ومراجعة مستويات خدمتنا وضمن بلوغ هذه المستويات

• تحديد ما يُضم في العقود

• اختراع طرق جديدة لمساهمة الأشخاص

الجدول التالية تبين أنواع الطرق التي يمكنك المساهمة بها وماحجم التعهد المطلوب منك في كل حالة.

نسبة التعهد	ماذا يفعلون	فرص المشاركة
تجتمع كل شهر. الأعضاء ملزمون بقراءة الوثائق وابقاء معرفتهم بمسائل الإسكان حديثة. أعضاء لجنة المستأجرين هم كذلك مستلزمون بحضور التدريب وأن يكونوا سفراء المنظمة وأن يحضرون كذلك اجتماعات اللجان الفرعية	تعد اللجنة السياسات والمخططات لمنظمة نورثوردز وتحدد أهدافها العريضة وتتأكد من أن المستخدمين يبلغون مستويات الخدمة والتحسين.	عضو لجنة المستأجر

نسبة التعهد	ماذا يفعلون	فرص المشاركة
تجتمع كل شهر وتضم أعضاء اللجنة. كما هناك امكانية ضم أعضاء من الجمهور (الى اثنين في كل مرة في أي وقت لكل لجنة فرعية). تجتمع كل شهر. تستلزم من الأعضاء قراءة الوثائق وتحديث معرفتهم الخاصة بمسائل الإسكان.	تنظر اللجان الفرعية في القضايا الهامة بتفاصيل أكثر وتوجه توصيات الى اللجنة. تنظر في مدى حسن إنجازات نورثوردز على المستوى المحلي وتوجه توصيات الى اللجنة بخصوص عدد من القضايا.	اللجان الفرعية لجنة المنطقة
تجتمع كل شهرين. وربما يحتاج الأعضاء كذلك الى دورات التدريب. تجتمع كل شهرين. وربما يحتاج الأعضاء كذلك الى دورات التدريب.	تنظر في عدد من القضايا لتطوير وتحسين الخدمات. تراقب خدمة التوصيلحات وبرنامج التحسينات. تنظر في تطوير وتحسين الخدمة.	مجموعة المهام لخدمات تسيير الإسكان مجموعة المهام برنامج التوصيلحات والتحسينات
تجتمع كل شهرين. وربما يحتاج الأعضاء كذلك الى دورات التدريب.	تنظر في كيفية تأثير قضايا المساواة والتنوع على الخدمات التي تُوفّر.	مجموعة المهام للمساواة والتنوع
تجتمع كل شهرين. وربما يحتاج الأعضاء كذلك الى دورات التدريب.	تنظر في تحسين وتطوير الإتصال بين منظمة نورثوردز للإسكان والمقيمين.	مجموعة المهام للإتصال
نسبة التعهد	ماذا يفعلون	فرص المشاركة

<p>تجتمع كل شهرين، ربما يحتاج الأعضاء الى حضور دورات التدريب.</p> <p>وتقرر كل مجموعة كم مرة تجتمع بالرغم كون هذا عادة مرة في الشهر.</p> <p>كما ربما يطلب من الأعضاء أخذ اجراءات بين الاجتماعات لتحقيق التقدم بخصوص بعض القضايا المعينة.</p>	<p>تنظر في كيفية أن يشارك المقيم أكثر وتراقب خدمة مشاركة المقيم.</p> <p>تعمل المجموعات على مستوى محلي لتحسين الحارات.</p>	<p>مجموعة المهام لمشاركة المقيمين</p> <p>مجموعة المقيمين والمستأجرين</p>
<p>وتقرر كل مجموعة كم مرة تجتمع. ربما تكون الاجتماعات منتظمة وربما تكون من حين الى آخر بخصوص قضايا معينة.</p>	<p>مجموعات غير رسمية توفر ردود الفعل المحلية ولكنها ليست مؤسسة رسمياً بنفس الطريقة كمجموعات المستأجرين والمقيمين.</p>	<p>مجموعات الإتصال</p>
<p>يُتوقع منهم اجراء تفتيش واحد في الشهر ويتوقف هذا على تعهد الأفراد. يحضرون دورات التدريب كلما استلزم ذلك.</p>	<p>مجموعة من المقيمين مسؤولة على تفتيش الخدمات التي توفرها منظمة نورثوردز. تنظر الى الخدمات الرئيسية و كذاك تقترح تفتيشاتها الخاصة بها.</p>	<p>مفتشو نورثوردز</p>
<p>يوفرون استمارات ردود الأفعال تقول لنا كيف كان عملنا عندما تم الإتصال بنا. ربما يكونوا في حاجة الى حضور التدريب.</p>	<p>عينة من المقيمين يقيمون الخدمات التي توفرها منظمة نورثوردز. الإتصال عن طريق الهاتف أو بالإنترنت أو عن طريق المراسلة أو شخصياً.</p>	<p>المتسوقون السريون</p>

<p>عادة تجتمع مرة واحدة ويستغرق الاجتماع الى غاية ساعتين .</p>	<p>عينة من المقيمين يُطلب منهم الإلتقاء معا لمناقشة الخدمة التي يتلقوها وكيف يشعرون أنه يمكن تحسينها. يركزون عادة على موضوع واحد - على سبيل المثال خدمة التوصيلات.</p>	<p>مجموعات التركيز</p>
<p>اجتماعات كل أربع أشهر - بقراءة المعلومات قبل الاجتماعات وبعدها.</p>	<p>المقيمون الذين لديهم اهتمامات معينة يجتمعون لمناقشة الخدمة التي يتلقوها وكيف يمكن تحسينها.</p>	<p>منتديات المقيمين: • الإسكان المحمي • البناءات العالية • المجموعات السوداء والأقليات العرقية</p>
<p>يجتمع كل شهرين. وربما يحتاج الأعضاء الى حضور دورات التدريب.</p>	<p>يناقش القضايا التي تمس المستأجرين.</p>	<p>منتدى المستأجرين</p>
<p>يختلف من منطقة الى أخرى.</p>	<p>المقيمون يلتقون مع المستخدمين المحليين ويتجولون في الحارات لتحديد أي مشاكل أو قضايا.</p>	<p>التجول في الحارات</p>
<p>نشاط واحد فقط في وقت تختاره.</p>	<p>الكلام وجهها لوجه مع عضو من المستخدمين أو الإتصال عن طريق الهاتف أو بعث الرسائل بالنقل للتعبير عن وجهات نظرك أو عن طريق استعمال الوابسايت.</p>	<p>التعليق بصفة مقيم فردي</p>
<p>الدراسات تستغرق عادة 10 دقائق لملئها ويمكن القيام بهذا من البيت في وقت من اختيارك.</p>	<p>قد تطلب أحيانا منظمة نورثوردز منك ملئ دراسة للحصول على وجهات نظرك.</p>	<p>الدراسات</p>
<p>تتطلب مستوى عالي من التعهد لأن المستأجرين هم مسؤولين عن توفير الخدمة. عادة يضم هذا برنامج للتطوير لثلاث سنوات ثم المشاركة في لجنة للتسيير.</p>	<p>المقيمون يسيرون خدمة الإسكان بأنفسهم.</p>	<p>منظمات تسيير المقيم</p>
<p>يتطلب نسبة كبيرة من التعهد لأن المقيمين مسؤولين عن توفير الخدمة. يمض عادة برنامج للتطوير يضم ثلاث سنوات ثم المشاركة في لجنة للتسيير.</p>	<p>المقيمون يسيرون خدمة السكن بأنفسهم</p>	<p>منظمات تسيير المقيم</p>

إذا أردت معلومات أكثر عن أي من المعلومات السالفة الذكر أو لمعرفة كيف يمكنك المشاركة، الرجاء الإتصال بفرقة مشاركة المقيم على الرقم 0161 227 3040.

الشكاوي

نحن عازمون على توفير خدمة ذات نوعية عالية لكافة الزبائن ونود أن تقول لنا عندما تشعر أن خدماتنا لم تكن جيدة كفاية. وتم تصميم اجراءات الشكاوي لمساعدتك على أن تقول لنا عندما لا تكون الأشياء على ما يرام وأن تعطينا معلومات نحتاجها لتصحيح هذه الأمور.

إذا كنت في حاجة الى توجيه شكاوي هناك دليل خطوة بخطوة عن كيفية القيام بهذا. ويمكن وجود هذه الإجراءات على ابسايت نورثوردز أو خذ منشورة من مكتب المحلي. كما يمكنك الإتصال بفرقة مشاركة المقيم على الرقم 0161 227 3040.

الوصول الى الجميع

تتعهد منظمة نورثوردز لتشجيع مشاركة الجميع من كافة شرائح المجتمع بغض النظر عن الجنس والأصل العرقي والدين والسن والإعاقة أو الميول الجنسي. وسنسعى الى تطوير خياراتنا للمشاركة للتأكد من أننا نلبي حاجيات الجايليات المختلفة التي نعمل معها.

منظمات تسيير المقيم أو TMOs

بعض المجموعات ربما تتمنى تسيير مساكنهم بأنفسهم. وتُعرف المجموعات التي تقوم بهذا بمنظمات تسيير المقيم.

مجموعات المقيم والمستأجر أو TRGs

تعترف منظمة نورثوردز للإسكان بالدور الحيوي لمنظمات المقيم والمستأجر ضمن جاليتهم ونوفر النصائح والدعم والتدريب وتمويل المنح.

مراقبة وقياس الإنجازات

نريد التأكد أن اتفاق مشاركة المقيم يلبي حاجياتك ويوفر الأشياء التي يقول أنه سيوفرها. وللقيام بهذا ستجتمع مجموعة المهام والمشاركة للمقيم كل شهرين لمناقشة ومراقبة الإتفاق.

وبالإضافة الى هذا سنقوم ب:

• اعداد دراسة خاصة بالزبون كل ثلاث سنوات على الأقل

• مقارنة الخدمة بمنظمات أخرى بإنجازات عالية والتعلم من الآخرين

• وبمجموعة مهمة مشاركة المقيم تُراقب باستمرار فعالية اختياراتك للمشاركة

• زيارة مجموعات المقيم والمستأجر سنويا لمراجعة حاجياتها من الدعم وفحص أنه يتم بلوغ المستويات المتفق عليها

• استعمال شكاوي وتعاليق الزبائن لمراقبة الرضا بهذا الإتفاق

• مراجعة هذا الإتفاق كليا كل ثلاث سنوات

كما سنتتج مجموعة مهمة المشاركة مخططا للعمل ليطبق مع اتفاق مشاركة المقيم. ويمكنك ايجاد هذا على ابسايت نورثوردز أو اتصل بفرقة مشاركة المقيم على الرقم 0161 227 3040.

الإتصالات الرئيسية

منظمة نورثوردز للإسكان

0161 953 2662

لكافة استفسارات السكن - بما في ذلك الإيجار
والتصليحات والسلوك اللااجتماعي أو أي قضايا
أخرى خاصة بالسكن.

فرقة نورثوردز لمشاركة المقيم

0161 227 3040

تتعامل مع أي استفسارات بخصوص مشاركة
المقيم بما في ذلك الدعم لمجموعات المقيم
والمستأجر وترتب الحضور الى اجتماعات
اللجنة المحلية واجتماعات المجلس للأفراد
الذين يريدون المشاركة أكثر.

جمعية المقيمين لمانشستر

0161 238 4920

منظمة تطوعية مستقلة توفر النصائح والدعم
لمجموعات المستأجرين والمقيمين.