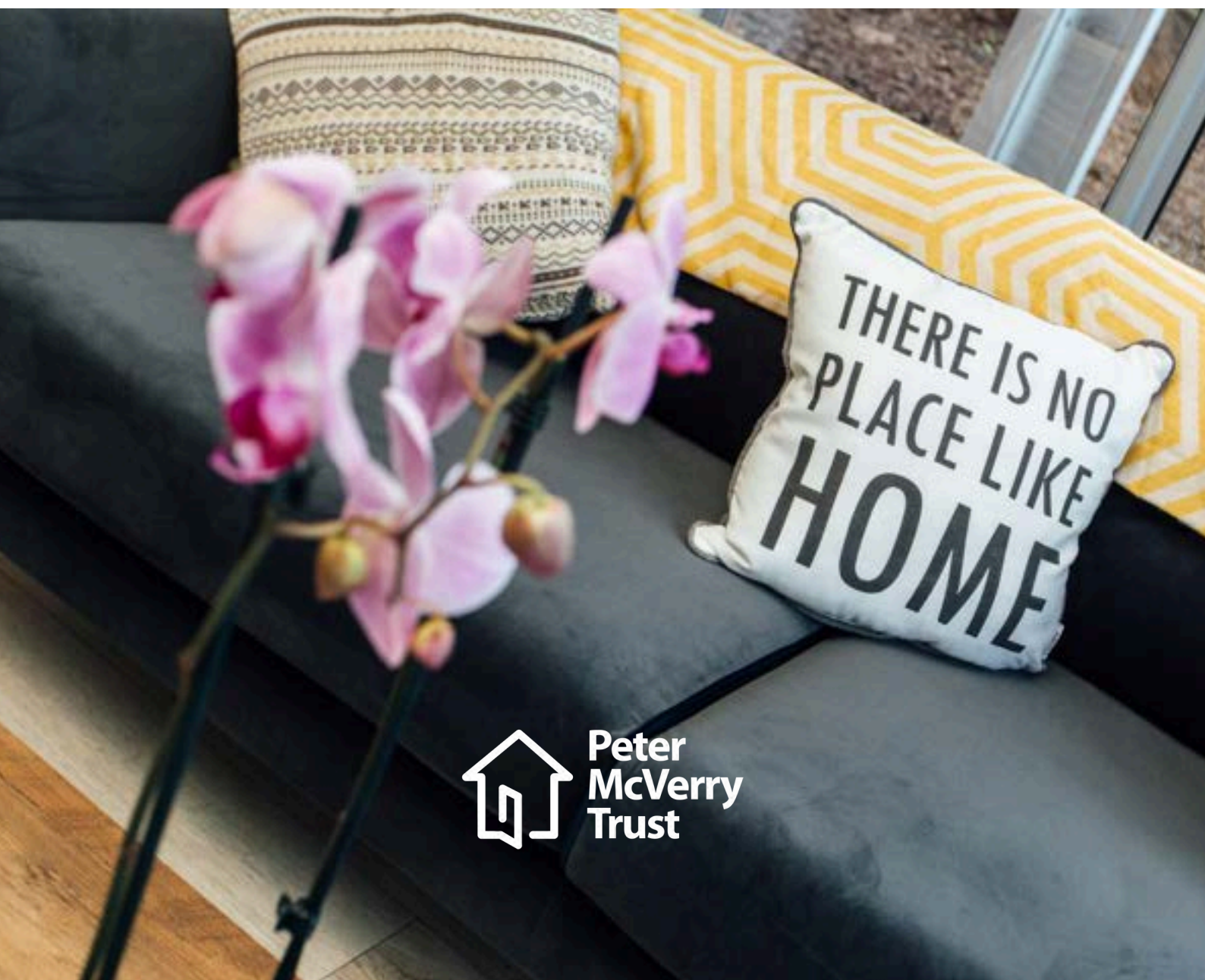


Podręcznik dla najemców

Witaj w Twoim nowym domu



Peter
McVerry
Trust

Spis treści

O Peter McVerry Trust.....	3
O usłudze wsparcia.....	4
Twoja umowa najmu.....	5
Dziedziczenie najmu.....	6
Dbanie o bezpieczeństwo.....	7
Ochrona danych i poufność.....	8
Czynsz.....	11
Zachowania antyspołeczne.....	14
Konserwacja i naprawy.....	16
Bezpieczeństwo w Twoim domu.....	19
Zaangażowanie i aktywność najemców.....	22
Skargi i odwołania.....	23
Dane kontaktowe.....	25

O Peter McVerry Trust

Peter McVerry Trust (PMVT) to ogólnokrajowa organizacja charytatywna zajmująca się kwestiami mieszkaniowymi i bezdomnością, której celem jest wspieranie osób znajdujących się w trudnej sytuacji, dotkniętych bezdomnością i wykluczeniem społecznym. Organizacja została założona przez ks. Petera McVerry'ego w 1983 roku. Naszą wizją jest Irlandia, która wspiera wszystkich ludzi żyjących na marginesie społeczeństwa i broni ich prawa do pełnej integracji społecznej.

Nasz cel to dotarcie do osób najbardziej wykluczonych społecznie i zapewnienie im bezpiecznego i sprzyjającego środowiska poprzez świadczone przez nas usługi. Aktywnie zachęcamy uczestników do angażowania się we wszystkie aspekty ich własnych planów wsparcia, dbając o to, by ich głos był słyszalny i doceniany.

Nasz kompleksowy pakiet usług opiekuńczych ma na celu ograniczenie ryzyka bezdomności, zwłaszcza wśród osób opuszczających placówki opiekuńcze, ośrodki leczenia, zakłady karne lub inne instytucje, a także wśród osób, których sytuacja mieszkaniowa jest niepewna.

Zapewniamy indywidualne wsparcie, by pomóc każdej osobie w zaplanowaniu drogi wyjścia z bezdomności lub uzależnienia od narkotyków, a jeśli nie jest to możliwe – w osiągnięciu większej stabilności i godności w życiu.

Ostatecznie naszym celem jest pomaganie każdemu w ponownym odnalezieniu się w społeczności oraz w dążeniu do większej niezależności i nowych możliwości.

“Wciąż nie mogę w to uwierzyć. Mam piękny dom i piękny ogród. Teraz, kiedy mam już swój dom, mogę się zrelaksować, czuć się szczęśliwy i znów żyć pełnią życia.”

Najemca Peter McVerry Trust

O usłudze wsparcia

Witaj w Twoim nowym domu.

Z radością witamy Cię jako najemcę Peter McVerry Trust. Mamy nadzieję, że będzie się Tobie dobrze mieszkalo w nowym domu i że staniesz się częścią bezpiecznej i wspierającej społeczności.

Niniejszy Podręcznik Najemcy stanowi ważne źródło informacji, w którym przedstawiono warunki umowy Twojego najmu. Zawiera on wyjaśnienia dotyczące:

- Jak opłacić czynsz
- Jak zgłaszać przypadki zachowań antyspołecznych (ASB) i w jaki sposób są one rozpatrywane
- Jak zgłaszać problemy związane z konserwacją i naprawami
- Przydatne informacje dotyczące bezpieczeństwa w domu
- Zaangażowanie i aktywność najemców
- Nasze procedury rozpatrywania skarg i odwołań

Zachęcamy do uważnego zapoznania się z niniejszym podręcznikiem. Został on opracowany, by odpowiedzieć na najczęściej zadawane pytania i pomóc Tobie zrozumieć, jakie usługi i wsparcie są dostępne dla najemców PMVT.

Jeśli masz dodatkowe pytania lub potrzebujesz pomocy, prosimy o kontakt z urzędnikiem ds. mieszkaniowych lub koordynatorem ds. intensywnej opieki (ICM). Jesteśmy do Twojej dyspozycji.

Uwaga dotycząca urzędnika ds. mieszkaniowych lub koordynatora ds. intensywnej opieki: Niniejszy podręcznik jest przeznaczony zarówno dla najemców programu „Mieszkanie z wsparciem”, jak i programu „Mieszkanie przede wszystkim”. Jeśli jesteś najemcą programu „Mieszkanie z wsparciem”, przydzielony zostanie Ci pracownik ds. mieszkaniowych. Jeśli jesteś najemcą programu „Mieszkanie przede wszystkim”, przydzielony zostanie Ci koordynator ds. intensywnej opieki (ICM).

Twoja umowa najmu

Umowa najmu określa najważniejsze warunki najmu. Pomaga ona zarówno Tobie, jako najemcy, jak i firmie PMVT, jako wynajmującemu, zrozumieć Wasze prawa i obowiązki. Posiadanie pisemnej umowy jest ważne, ponieważ zapewnia jasność obu stronom.

Niniejszy dokument stanowi ogólny przewodnik. Nie zawiera on wszystkich przysługujących Ci praw i obowiązków. Nie stanowi on porady prawnej.

Aby uzyskać więcej informacji o przepisach dot. wynajmu, zapoznaj się z [ustawą o najmie lokali mieszkalnych z 2004 r. \(ze zmianami\)](#) i przepisami dotyczącymi mieszkalnictwa (Standardy Dla Wynajmowanych Domów) z 2019 r. Pełną listę aktów prawnych znajdziesz na stronie internetowej Rady ds. Najmu Lokali Mieszkalnych (RTB): www.rtb.ie.



Dziedziczenie najmu

W przypadku Twojej śmierci, ktoś inny może przejąć Twoją umowę najmu.

Partner, który jest współnajemcą, automatycznie staje się jedynym najemcą. Otrzyma on nową umowę najmu.

Inni członkowie gospodarstwa domowego mogą złożyć wniosek, lecz nie ma gwarancji, że zostanie on rozpatrzony pozytywnie.

Aby zgłoszenie zostało rozpatrzone, kandydat musi:

- Mieszkać w tym lokalu od co najmniej 12 miesięcy za zgodą PMVT.
- Mieć ukośnione 18 lat.
- Nie posiadać ani nie mieć udziałów w żadnej innej nieruchomości.
- Spełniać wymagania dotyczące zamieszkania w tym lokalu.
- Nie mieć w przeszłości przypadków zachowas antyspołecznych ani naruszes warunków najmu.

Dopuszczalne jest tylko jedno dziedziczenie, a wszystkie wnioski wymagają zgody władz lokalnych.

Dbanie o bezpieczeństwo

W Peter McVerry Trust pragniemy, by wszyscy najemcy czuli się w swoich domach bezpiecznie i mieli zapewnione wsparcie. Dokładamy szczególnych starań, by chronić dzieci i osoby dorosłe, które mogą być bardziej narażone na ryzyko.

DZIECI PRZED WSZYSTKIM

Kierujemy się zasadami dokumentu „[Children First: Krajowe wytyczne dotyczące ochrony i dobra dzieci](#)”. Oznacza to, że:

- Zdajemy sobie sprawę, że każde dziecko ma prawo do bezpieczeństwa i ochrony przed krzywdą.
- Wszyscy pracownicy zostali przeszkoleni w zakresie rozpoznawania i reagowania na sytuacje budzące obawy dotyczące dobra dzieci.
- Jeśli dziecko znajduje się w sytuacji zagrożenia, mamy prawny obowiązek zgłosić to do Tusla, Agencji ds. Dzieci i Rodzin.
- Zachęcamy najemców do zgłaszania wszelkich obaw dotyczących bezpieczeństwa dzieci w ich domach lub społeczności.

WSPARCIE DLA DOROSŁYCH W TRUDNEJ SYTUACJI

Osoba dorosła wymagająca szczególnej troski to osoba, która ze względu na wiek, niepełnosprawność, chorobę lub inne okoliczności może być bardziej narażona na krzywdę lub wykorzystywanie. Zobowiązujemy się do:

- Promowania godności, szacunku i niezależności.
- Reagowania na zgłoszenia dotyczące znęcania się lub zaniedbania.
- Współpracy z odpowiednimi służbami w celu zapewnienia ochrony i wsparcia.

Jeśli obawiasz się o swoje bezpieczeństwo lub bezpieczeństwo innej osoby, skontaktuj się z pracownikiem ds. zakwaterowania lub koordynatorem ds.

⁷ spraw wymagających szczególnej uwagi.

Ochrona danych i poufność

Peter McVerry Trust zobowiązuje się do ochrony Twoich danych osobowych zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO) oraz ustawą o ochronie danych z 2018 r.

Gromadzimy i wykorzystujemy wyłącznie te dane osobowe, które są niezbędne do zarządzania Twoim najmem, świadczenia usług, wypełniania naszych obowiązków prawnych oraz zapewnienia bezpieczeństwa i dobrego samopoczucia najemców.

Twoje dane osobowe będą:

- Przetwarzane zgodnie z prawem, w sposób uczciwy i przejrzysty.
- Gromadzone w konkretnych celach, takich jak zarządzanie najmem, pobieranie czynszu, utrzymanie nieruchomości oraz świadczenie usług pomocniczych.
- Ograniczone do niezbędnego minimum, aktualizowane i przechowywane wyłącznie przez okres wymagany zgodnie z naszym harmonogramem przechowywania danych.

PMVT zawsze zapewni poufność Twoich danych osobowych i udostępni je wyłącznie w następujących przypadkach:

- Za Twoją zgodą, przy wyrażeniu zgody na konkretne ujawnienie informacji.
- Gdy wymaga tego prawo, na przykład przepisy dotyczące ochrony dzieci, nakaz sądowy lub obowiązek zgłoszenia.
- W razie konieczności w celu wykonania umowy najmu, np. przekazanie Twoich danych kontaktowych wykonawcom przeprowadzającym naprawy.
- W sytuacjach, gdy leży to w Twoim interesie lub innych osób, np. w nagłych przypadkach medycznych lub związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa.
- W przypadkach, w których mamy uzasadniony interes, pod warunkiem że nie narusza to Twoich praw i wolności, np. przekazywanie informacji władzom lokalnym w celu wsparcia zarządzania nieruchomościami.

Udostępniamy wyłącznie niezbędne dane, wyłącznie zaufanym partnerom lub organom ustawowym, zawsze zgodnie z przepisami prawa.

TWOJE PRAWA

Masz prawa związane z Twoimi danymi osobowymi, w tym prawo do wglądu w te dane, żądania ich sprostowania, a w niektórych przypadkach – żądania ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Więcej informacji na ten temat można uzyskać, kontaktując się z nami pod adresem dataprotection@pmvtrust.ie

FILMOWANIE PRACOWNIKÓW PMVT

Przypominamy najemcom, że nagrywanie pracowników PMVT bez ich wiedzy lub zgody jest zabronione. Takie działania mogą stanowić naruszenie przepisów dotyczących prywatności i ochrony danych oraz pociągać za sobą konsekwencje prawne. Prosimy wszystkich najemców o poszanowanie godności i prywatności naszych pracowników podczas wizyt domowych.

**„Nie sędzę, żebym tu była,
gdyby nie moja wiara, dobrzy
przyjaciele i pomoc Peter
McVerry Trust. W moim domu
czuję się bezpiecznie. Mam
własne drzwi, które mogę
zamknąć na klucz. Posiadanie
własnego domu to dla mnie
wszystko”.**

Najemca Peter McVerry Trust



Czynsz

W JAKI SPOSÓB OBLICZA SIĘ MÓJ CZYNSZ?

Wysokość czynszu ustala się w oparciu o program finansowania, z którego skorzystano przy zakupie nieruchomości. Różne programy mogą skutkować odmiennymi strukturami czynszu (np. czynsz różnicowy a czynsz ekonomiczny).

Jako najemca jesteś zobowiązany do regularnego uiszczania pełnej kwoty czynszu.

OD CZEGO ZALEŻY WYSOKOŚĆ MOJEGO CZYNSZU?

Czynsz w nieruchomościach objętych programem CAS: najemcy mieszkający w nieruchomościach objętych programem Capital Assistance Scheme (CAS) płacą czynsz rynkowy.

Czynsz ekonomiczny obejmuje: koszty zapewnienia zakwaterowania oraz usług pomocniczych związanych z najmem.

Nieruchomości zarządzane przez PMVT na zlecenie władz lokalnych lub innych właścicieli: Czynsz ten jest obliczany na podstawie dochodów najemcy i ustalany zgodnie z programem zróżnicowanych czynszów wprowadzonym przez władze lokalne.

KORYGOWANIE CZYNSZU

Czynsz jest corocznie weryfikowany, by zapewnić, że jego wysokość odpowiada aktualnym dochodom i sytuacji Twojego gospodarstwa domowego.

W trakcie tej weryfikacji należy dostarczyć wszystkie wymagane dokumenty, takie jak odcinki wypłaty, zaświadczenia o zasiłkach socjalnych oraz informacje o osobach mieszkających w Twoim gospodarstwie domowym. Ważne jest, by niezwłocznie reagować na te prośby, aby można było prawidłowo ustalić wysokość czynszu.

Twój urzędnik ds. mieszkaniowych lub koordynator ds. intensywnej opieki (ICM) służy pomocą w zebraniu i złożeniu niezbędnych dokumentów.

Jeśli Twoja sytuacja ulegnie zmianie, skontaktuj się z urzędnikiem ds. mieszkaniowych lub ICM, by uzyskać poradę i wsparcie. Do zmian, które mogą mieć wpływ na Twoją umowę najmu lub wysokość czynszu, należą: podjęcie lub utrata pracy, rozpoczęcie pracy lub ubieganie się o zasiłek socjalny przez członka gospodarstwa domowego, wyprowadzka lub śmierć członka gospodarstwa domowego, a także narodziny dziecka.

Podanie nam prawidłowych i kompletnych informacji pomaga zapewnić, że wysokość czynszu pozostanie uczciwa i przystępna. Jeśli nie przekażesz nam wymaganych informacji, może zostać naliczony najwyższy czynsz.

OPŁATA SERWISOWA

Opłata eksploatacyjna to dodatkowa opłata, którą niektórzy najemcy mogą być zobowiązani pokryć. Dotyczy to wyłącznie lokali znajdujących się w budynkach wielorodzinnych. Opłata ta służy pokryciu kosztów utrzymania części wspólnych i usług wyłącznie **w przypadku, gdy zostało to wyraźnie określone w umowie najmu.**

Zazwyczaj dotyczy to nieruchomości, które posiadają między innymi:

- Usługi sprzątania w blokach mieszkalnych i budynkach wielorodzinnych
- Wspólne korytarze, windy lub ogrody
- Ogrzewanie lub oświetlenie wspólne
- Wywóz śmieci lub usługi ochroniarskie

W JAKI SPOSÓB PŁACI SIĘ CZYNSZ

1. Jeśli odbierasz zasiłek socjalny na pocztę, musisz zapisać się do programu An Post Household Budget Scheme, w ramach którego co tydzień automatycznie potrącana jest kwota czynszu i przekazywana bezpośrednio do PMVT.
2. Możesz też zlecić w swoim banku stałe zlecenie płatnicze, dzięki czemu czynsz będzie pobierany bezpośrednio z Twojego konta i przekazywany do PMVT.
3. Trzecią opcją jest dokonywanie płatności przelewem elektronicznym za pośrednictwem bankowości internetowej.

CO SIĘ DZIEJE, GDY NIE ZAPŁACISZ CZYNSZU?

Jeśli nie zapłacisz czynszu, Twoja umowa najmu może być zagrożona. W przypadku zaległości w opłacaniu czynszu zostaniesz poproszony o wyrażenie zgody na plan spłaty zaległości.

Jeśli nie zgodzisz się na ten plan spłaty lub nie będziesz go przestrzegać, otrzymasz oficjalne upomnienie zgodnie z wytycznymi Komisji ds. Najmu Mieszkaniowego (RTB). Jeśli nadal nie będziesz przestrzegać tego planu, możesz stracić prawo do najmu.



Zachowania antyspołeczne

Peter McVerry Trust dokłada wszelkich starań, by zapewnić wszystkim naszym najemcom bezpieczne i sprzyjające warunki życia.

Wszyscy najemcy mają prawo do spokojnego mieszkania we własnym domu. Najemcy ponoszą odpowiedzialność za swoje działania oraz za zachowanie członków swojej rodziny i gości.

CZYM JEST ZACHOWANIE ANTYSPOŁECZNE (ASB)?

Zachowania antyspołeczne to takie, które powodują krzywdę, strach lub poważne zakłócenia spokoju innych osób. Przykłady obejmują:

- Działania przestępcze lub zachowania naruszające prawo, porządek publiczny lub zasady najmu.
- Groźby, zastraszanie lub przemoc domowa
- Molestowanie lub dyskryminacja
- Nadmierny hałas lub głośna muzyka
- Zaburzenia spowodowane nadużywaniem narkotyków lub alkoholu.
- Nielegalne wyrzucanie śmieci
- Wandalizm lub umyślne zniszczenie mienia
- Przebywanie bez celu lub gromadzenie się w sposób zakłócający porządek (kręcenie się) w przestrzeniach wspólnych lub w pobliżu lokali mieszkalnych i obszarów wspólnych

Wykazywanie zachowań antyspołecznych (ASB) może skutkować:

- Pisemne upomnienia
- Wypowiedzenie umowy najmu (w tym eksmisja)
- Poważne przypadki mogą zostać zgłoszone policji.

Zachowania antyspołeczne mogą wpłynąć na Twoje szanse na uzyskanie pomocy mieszkaniowej w przyszłości.

ZGŁASZANIE ZACHOWAŃ ANTYSPOŁECZNYCH (ASB)

Zgłoś zachowania antyspołeczne swojemu urzędnikowi ds. mieszkaniowych lub kierownikowi ds. intensywnej opieki osobiście, telefonicznie lub na piśmie. Podaj datę i godzinę zdarzenia, jego opis, nazwiska świadków oraz wszelkie dowody. PMVT zarejestruje zgłoszenie i podejmie odpowiednie działania. Zgłoszenia są traktowane jako poufne.

Po otrzymaniu zgłoszenia udzielimy pomocy i porad oraz, w miarę możliwości, podejmiemy odpowiednie działania wobec osoby odpowiedzialnej za ten problem. Poważne sprawy (przestępstwa lub zagrożenie bezpieczeństwa) zostaną przekazane odpowiednim organom.

ZWIERZĘTA

Rozumiemy, że być może chcesz zabrać ze sobą swoje zwierzęta lub zaopatrzyć się w zwierzaka teraz, gdy masz już nowe mieszkanie. Aby to zrobić, musisz poinformować PMVT o swoim zamiarze posiadania lub sprowadzenia zwierzęcia.

W zależności od obiektu lub przepisów lokalnych władz może to być dozwolone. Niestety, w niektórych obiektach nie zezwala się na przebywanie zwierząt domowych.

Jeśli w Twoim lokalu dozwolone jest trzymanie zwierząt domowych, ponosisz za nie pełną odpowiedzialność. Obejmuje to dbanie o to, by nie powodowały one żadnych szkód w lokalu oraz by ich zachowanie nie budziło obaw ani nie było nieprzyjemne wobec sąsiadów lub społeczności lokalnej.

Niektóre rasy psów zostały zaklasyfikowane jako rasy objęte ograniczeniami. Oznacza to, że posiadanie takich psów wiąże się z dodatkowymi zasadami i obowiązkami. Jeśli jesteś właścicielem psa jednej z tych ras lub psa mieszanego, musisz przestrzegać określonych wymogów prawnych i bezpieczeństwa.

Jeśli nie będziesz przestrzegać tych zasad, możesz narazić swoją umowę najmu na ryzyko.

Konserwacja i naprawy

KTO ODPOWIADA ZA NAPRAWY?	NAJEMCA	PMVT
Cieknące krany		✓
Wadliwe prysznice elektryczne		✓
Uszkodzone ścieżki wspólnego użytku		✓
Wymiana uszkodzonych/brakujących wtyczek/łańcuchów	✓	
Usuwanie kamienia z kranów i zlewów	✓	
Wadliwe czujniki dymu zasilane z sieci elektrycznej		✓
Wymiana głowic prysznicowych	✓	
Luźne listwy przypodłogowe		✓
Zatkane rynny (budynki wielorodzinne)		✓
Zgubione klucze lub wejście do lokalu	✓	
Prace wykończeniowe i drobne naprawy tynków	✓	
Serwisowanie i konserwacja kotłów		✓
Luźne bramy garażowe		✓
Uszkodzone dachówki		✓
Koszenie trawy i porządkowanie ogrodów	✓	
Zwalczanie szkodników	✓	
Wymiana żarówek	✓	
Czyszczenie wentylatorów wyciągowych	✓	
Nieszczelne rury wodociągowe		✓
Luźnące się elementy okienne		✓
Odpowietrzanie grzejników	✓	
Szkody spowodowane przez najemcę lub gości	✓	
Wymiana desek sedesowych	✓	
Szyba w oknie stłuczona w wyniku działań najemcy	✓	

WAŻNE UWAGI DOTYCZĄCE NAPRAW

- Najemcy mogą zostać obciążeni kosztami napraw uszkodzeń, niepojawienia się wizytach lub niezgłoszenia problemów w terminie. Naprawami w częściach wspólnych budynków wielorodzinnych zajmuje się Spółka Zarządzająca Nieruchomością (OMC), jednak należy je najpierw zgłaszać do PMVT.

ZGŁASZANIE PROBLEMÓW TECHNICZNYCH

Prosimy o jak najszybsze zgłaszanie wszelkich potrzebnych napraw. Zgłoszenia można dokonać telefonicznie lub SMS-em do swojego urzędnika ds. mieszkaniowych lub do ICM. Prosimy o dołączenie szczegółowego opisu i zdjęć – bez nich zgłoszenie nie zostanie rozpatrzone. Wykonawcy skontaktują się z Tobą bezpośrednio w celu ustalenia terminu wizyty. Terminy wizyt będą się różnić w zależności od dostępności wykonawcy i priorytetu zlecenia.

AWARYJNE NAPRAWY

W razie wystąpienia sytuacji awaryjnej stanowiącej poważne zagrożenie dla zdrowia lub mienia, prosimy o niezwłoczny kontakt z naszą centralą, lokalnym doradcą ds. mieszkaniowych lub firmą ICM. PMVT dokłada wszelkich starań, by zareagować i zapewnić bezpieczeństwo w ciągu 24 godzin. W przypadku sytuacji awaryjnych poza godzinami pracy prosimy o kontakt pod numerem dyżurnym, który otrzymałeś. Przykłady sytuacji awaryjnych obejmują:

- Poważne, niemożliwe do opanowania wycieki, np. gazu, oleju lub wody
- Pożar lub zagrożenie konstrukcyjne
- Brak ogrzewania podczas silnych mrozów
- Brak prądu
- Wszelkie ryzyko obrażeń ciała lub szkód materialnych

DOSTĘP DO TWOJEGO DOMU

Pracownicy PMVT oraz jej podwykonawcy mogą potrzebować dostępu do Twojego mieszkania w celu przeprowadzenia napraw, przeglądów, serwisu lub konserwacji. Należy zapewnić im dostęp o uzgodnionej porze - w przypadku odmowy wpuszczenia może zostać naliczona opłata za dojazd.

Dostęp może być konieczny w celu przeprowadzenia napraw awaryjnych lub rutynowych, kontroli stanu nieruchomości, konserwacji instalacji (np. gazowej lub elektrycznej) oraz planowanych modernizacji (np. kuchni, łazienek, ogrzewania, zabezpieczeń przeciwpożarowych). W sytuacji awaryjnej pracownicy PMVT lub wykonawcy mogą wejść na teren nieruchomości bez uprzedniego powiadomienia, by zapewnić zdrowie i bezpieczeństwo innych osób.

PRZEBUDOWY I REMONTY DOMÓW

PMVT zachęca do tego, by Twoje mieszkanie stało się prawdziwym domem. Zapraszamy do wprowadzania zmian, które sprawią, że będziesz czuć się w nim bardziej komfortowo i szczęśliwie. Drobne prace remontowe, takie jak malowanie wnętrz czy montaż rolet, nie wymagają zgłaszania ani zatwierdzania.

W przypadku wszelkich poważnych zmian, takich jak montaż nowej kuchni, instalacja kabiny prysznicowej lub wymiana podłogi, należy najpierw skonsultować się z urzędnikiem ds. mieszkaniowych lub firmą ICM.

Może być wymagana pisemna zgoda kierownika ds. mieszkaniowych. Wszelkie poważne zmiany należy omówić z kierownictwem PMVT przed rozpoczęciem jakichkolwiek prac, w tym inne zmiany konstrukcyjne, takie jak budowa modułowych szop lub innych znaczących obiektów.

POMOC I DOSTOSOWANIA

Celem PMVT jest świadczenie usług dostosowanych do potrzeb wszystkich najemców. Jeśli ze względu na swoje potrzeby potrzebujesz wprowadzenia zmian w mieszkaniu, które pomogą Ci w dalszym tam mieszkaniu, poinformuj o tym swojego opiekuna.

Twój opiekun społeczny może pomóc Ci skontaktować się z pielęgniarką lub terapeutą zajęciowym. Jeśli nie otrzymałeś jeszcze skierowania, urzędnik ds. mieszkaniowych lub ICM może pomóc Ci wypełnić formularz skierowania.

Władze lokalne oferują dotacje na sfinansowanie adaptacji mieszkania. Proszę porozmawiać na ten temat ze swoim urzędnikiem ds. mieszkaniowych lub z ICM. Pomogą oni skontaktować się z władzami lokalnymi i ustalić, czy przysługuje Ci dotacja.

Przed wprowadzeniem jakichkolwiek zmian w mieszkaniu należy skonsultować się z urzędnikiem ds. mieszkaniowych lub ICM oraz zespołem ds. mieszkaniowych PMVT.

Bezpieczeństwo w Twoim domu

Twój dom powinien być bezpiecznym i zdrowym miejscem do życia. W PMVT jesteśmy po to, by pomóc Ci w utrzymaniu bezpiecznego środowiska – od zapobiegania zawilgoceniu i pleśni po zrozumienie zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego i zapewnienie bezpieczeństwa Twojego domu.

ZACHOWANIE CIEPŁA I SUCHOŚCI W DOMU

Wilgoć powstaje każdego dnia w wyniku codziennych czynności, takich jak gotowanie, kąpiel czy suszenie ubrań. Jeśli nie zadba się o jej odpowiednie odprowadzanie, może dojść do kondensacji, co z kolei może spowodować pojawienie się pleśni i uszkodzenia domu.

Czym jest Kondensacja?

Kondensacja występuje, gdy ciepłe, wilgotne powietrze styka się z zimną powierzchnią, taką jak okno lub ściana, i zamienia się w kropelki wody. Często pojawia się w kątach, za meblami oraz wokół okien.



Jak Ograniczyć Kondensację

- Regularnie wietrzyć: codziennie lekko uchylaj okna, zwłaszcza po gotowaniu lub kąpieli pod prysznicem.
- Korzystaj z wentylatorów wyciągowych: w kuchniach i łazienkach pozostawiaj je włączone zarówno podczas użytkowania, jak i po nim.
- Starannie susz ubrania: używaj suszarki bębnowej lub rozwieś je w przewiewnym pomieszczeniu przy zamkniętych drzwiach i otwartym oknie.
- Gotuj pod przykryciem i skróć czas gotowania, by ograniczyć wydzielanie pary.
- Utrzymuj stałą temperaturę: niska, stała temperatura w całym domu jest lepsza niż krótkie okresy wysokiego ogrzewania.
- Zostaw wolną przestrzeń wokół mebli: sprzyja to cyrkulacji powietrza i zapobiega powstawaniu wilgotnych plam.

Jeśli Zauważysz Skroploną Parę Lub Pleśń

- Codziennie wycieraj mokre powierzchnie.
- Oczyszcz pleśń odpowiednim środkiem (np. płynem grzybobójczym lub rozcieńczonym wybielaczem).
- Wypierz zanieczyszczone tkaniny i w razie potrzeby pomaluj powierzchnię farbą odporną na pleśń.
- Co najważniejsze, należy ograniczyć wilgoć i poprawić wentylację, aby zapobiec jej ponownemu pojawieniu się.

[Kliknij w link, by dowiedzieć się więcej na temat zapobiegania kondensacji i radzenia sobie z nią na naszej stronie internetowej.](#)

BEZPIECZEŃSTWO POŻAROWE

W Twoim lokalu zainstalowano czujniki dymu lub ciepła, koce gaśnicze oraz gaśnice. Są one niezbędne dla Twojego bezpieczeństwa.

Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa przeciwpożarowego

- Regularnie sprawdzaj działanie alarmów i w razie co wymieniaj baterie.
- Nie zakrywaj ani ingeruj w działanie alarmów ani drzwi przeciwpożarowych.
- Nie zostawiaj jedzenia na włączonej kuchence; Frytkownice są zabronione.
- Nie stosuj form ogrzewania bez regulacji, w tym urządzeń typu Super Soars
- Zapewnij drogi ewakuacyjne, zwłaszcza w budynkach wielorodzinnych.
- Poznaj plan ewakuacyjny — klatki schodowe stanowią drogę ewakuacyjną w budynkach mieszkalnych.
- W razie pożaru opuść budynek i zadzwoń pod numer 112 lub 999. Podczas pożaru nigdy nie korzystaj z windy.

BEZPIECZEŃSTWO W TWOIM DOMU

Poczucie bezpieczeństwa we własnym domu jest bardzo ważne. Oto jak zadbać o bezpieczeństwo swoje i swoich sąsiadów:

- Prosimy o dbanie o klucze i piloty. Jesteś odpowiedzialny za ich wymianę. Jeśli wymienisz zamki, przekaz firmie PMVT kopię nowego klucza.
- Warto rozważyć przekazanie zapasowego klucza osobie, której ufasz, na wypadek sytuacji awaryjnych.
- Nie wpuszczaj nieznajomych do budynków mieszkalnych i nigdy nie podkładaj niczego pod drzwi, by pozostały otwarte.

Zaangażowanie i aktywność najemców

W Peter McVerry Trust wierzymy, że najemcy powinni mieć wpływ na kształt usług i wsparcia, z których korzystają. Zależy nam na tworzeniu możliwości aktywnego udziału, dzięki którym najemcy czują się wzmocnieni, szanowani i wysłuchani.

DLACZEGO ZAANGAŻOWANIE MA ZNACZENIE

Zaangażowanie najemców pomaga nam:

- Poprawić jakość i trafność naszych usług.
- Budować silniejsze i bardziej otwarte społeczności.
- Dbać o to, by podejmowane decyzje odzwierciedlały rzeczywiste doświadczenia osób, którym pomagamy.

SPOSOBY, W JAKIE MOŻESZ SIĘ ZAANGAŻOWAĆ

Zachęcamy najemców do udziału w:

- Zebraniach – podziel się swoimi spostrzeżeniami na temat naszych usług i zaproponuj ulepszenia.
- Fora, spotkania najemców – Dołącz do dyskusji z pracownikami i innymi najemcami.
- Ankiety i konsultacje – Pomóż w kształtowaniu polityki i świadczenia usług.
- Lokalne inicjatywy – Zaangażuj się w projekty lub działania społeczne.

TWOJE PRAWA I OBOWIĄZKI

Jako najemca, masz prawo do:

- Bycia traktowanym z godnością i szacunkiem.
- Angażowania się w decyzje, które mają wpływ na Twoją sytuację i samopoczucie.
- Zgłaszania swoich obaw lub sugestii bez obawy o negatywne konsekwencje.

Prosimy najemców o konstruktywne i pełne szacunku relacje z personelem oraz innymi mieszkańcami, co pomoże stworzyć bezpieczne i sprzyjające środowisko dla wszystkich.

Skargi i odwołania

W Peter McVerry Trust dokładamy wszelkich starań, by świadczyć wysokiej jakości usługi dostosowane do potrzeb naszych najemców. Staramy się traktować wszystkich sprawiedliwie i z szacunkiem. Chętnie przyjmujemy wszelkie opinie, w tym zarówno skargi, jak i pochwały, aby stale ulepszać nasze usługi.

CZYM JEST SKARGA?

Skarga to sytuacja, w której uważasz, że coś poszło nie tak w związku z otrzymaną usługą. Może to obejmować:

- Korzystanie z usługi, która nie spełnia oczekiwań.
- Brak dostępu do usługi, do której masz prawo.
- niesprawiedliwe traktowanie ze strony pracowników PMVT.
- Decyzję podjętą w Twojej sprawie, która wydaje się błędna lub nie uwzględnia wszystkich faktów.
- Ciągłe ignorowanie próśb o pomoc lub informacje.

JAK MOGĘ ZŁOŻYĆ SKARGĘ?

Można złożyć skargę:

- Osobiście
- Telefonicznie
- Mailowo

Twoja skarga zostanie rozpatrzona w sposób sprawiedliwy, z poszanowaniem Twojej godności i z zachowaniem poufności. Sprawą zajmą się wyłącznie ci pracownicy, którzy muszą o niej wiedzieć.

Nie będziemy reagować defensywnie ani wrogo. Traktujemy skargi jako okazję do nauki i doskonalenia się. Po złożeniu skargi w ciągu 5 dni otrzymasz pismo z informacją o wyniku postępowania oraz dalszym przebiegu sprawy.

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

Krok 1: Skontaktuj się ze swoim doradcą ds. zakwaterowania, ICM lub personelem

Zacznij od rozmowy z pracownikiem, z którym zazwyczaj się kontaktujesz. Postaramy się rozwiązać sprawę od razu, w ciągu 5 dni roboczych. Jeśli potrzebujemy więcej czasu na zbadanie sprawy, skontaktujemy się z Tobą w ciągu 20 dni roboczych.

Krok 2: Złóż odwołanie od decyzji

Jeśli nie jesteś zadowolony z rozstrzygnięcia Twojej skargi, możesz złożyć odwołanie, a przełożony pracowników (kierownik działu) zbada sprawę. Kierownik działu przeanalizuje sposób rozpatrzenia Twojej skargi i udzieli odpowiedzi w ciągu 10 dni roboczych.

Krok 3: Odwołanie w drugiej instancji

Jeśli nadal nie jesteś zadowolony, możesz ponownie odwołać się od tej decyzji, a Członek Kierownictwa Wyższego Szczebla przeprowadzi ponowną analizę sprawy. Odpowiedź otrzymasz w ciągu 10 dni roboczych.

Odwołania Zewnętrzne

Jeśli po wyczerpaniu wszystkich wewnętrznych procedur nie jesteś zadowolony z rozstrzygnięcia swojej skargi, możesz skierować sprawę do Komisji ds. Najmu Lokali Mieszkalnych (RTB). Stanowi to zewnętrzną procedurę odwoławczą.

Prosimy o danie nam szansy na rozwiązanie tej sprawy.

Więcej informacji znajdziesz na: www.rtb.ie/disputes

Dane kontaktowe

Adres	Telefon	Godziny otwarcia
Dublin HWS Marrowbone Lane Dublin D08 W5WC	087 118 6901	Pon-Pt: 09:00–16:00
Limerick HWS 50 O’Connell Street Limerick City V94 C6XR	(061) 214 882	Pon-Pt: 10:00–14:00
Louth HWS 20 St Laurence Street Drogheda A92 FP2N	(041) 983 4274	Pon-Pt: 10:00–14:00
Dublin Housing First 49-51 Parnell Sq West Dublin 1 D01H3K8	(01) 254 6937	Pon-Czw: 09:00–17:00 Piątek: 09:00–16:00
PMVT Head Office 27 Sherrard St Upper Dublin 1 D01 H7K5	(01) 811 7740	Pon-Czw: 09:00–17:00 Piątek: 09:00–16:00



Peter McVerry Trust

27 Sherrard Street Upper

Dublin 1

D01 H7K5

01 811 7740

info@pmvtrust.ie

pmvtrust.ie