Ghidul chiriașului

Bun venit în noua dvs. casă

Cuprins

Despre Peter McVerry Trust.....3

Despre serviciul de asistență.....4

Contractul dvs. de închiriere.....5

Succesiunea în dreptul de închiriere.....6

Asigurarea siguranței tuturor.....7

Protecția datelor și confidențialitatea.....8

Chirie.....11

Comportament antisocial.....14

Întreținere și reparații 16

Siguranța în casa dvs.....19

Implicarea și angajamentul chiriașilor.....22

Reclamații și contestații.....23

Detalii de contact.....25

Despre Peter McVerry Trust

Peter McVerry Trust (PMVT) este o organizație caritabilă națională care activează în domeniul locuințelor și al persoanelor fără adăpost, dedicată sprijinirii persoanelor vulnerabile care se confruntă cu lipsa unei locuințe și cu dezavantaje sociale. Organizația a fost fondată de Fr. Peter McVerry în 1983. Viziunea noastră este aceea a unei Irlande care să vină în sprijinul tuturor celor marginalizați și să le apere dreptul la o incluziune deplină în societate.
Ne propunem să ajungem la cei mai marginalizați membri ai societății și să le oferim un mediu sigur și de sprijin prin serviciile pe care le furnizăm. Îi încurajăm activ pe participanți să se implice în toate aspectele planurilor lor de sprijin, asigurându-ne că opiniile lor sunt ascultate și apreciate.

Pachetul nostru cuprinzător de asistență este conceput pentru a reduce riscul de a rămâne fără adăpost, în special pentru persoanele care ies din centre de îngrijire, de tratament, din închisoare sau din alte instituții, precum și pentru persoanele a căror situație locativă este vulnerabilă.
Oferim sprijin personalizat pentru a ajuta fiecare persoană să-și planifice un parcurs care să o scoată din situația de a fi fără adăpost sau din consumul de droguri sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil, să obțină mai multă stabilitate și demnitate în viața sa.
În cele din urmă, scopul nostru este să ajutăm fiecare persoană să se reintegreze în comunitate și să avanseze către o mai mare independență și mai multe oportunități.

„Încă mă ciupesc. Am o casă frumoasă, o grădină frumoasă. Acum că am propria mea casă, pot să mă relaxez, pot să fiu fericit cu mine însămi, pot să-mi refac viața.”

Chiriaș al fundației Peter McVerry Trust

Despre serviciul de asistență

Bine ați venit în noua dvs. casă.

Suntem încântați să vă urăm bun venit în calitate de chiriaș al Peter McVerry Trust. Sperăm să vă bucurați de viața în noua dvs. casă și că veți deveni parte dintr-o comunitate sigură și solidară.

Acest Ghid al chiriașului este o resursă importantă care prezintă termenii și condițiile contractului dvs. de închiriere. Acesta explică:

- Cum să plătiți chiria
- Cum să raportați problemele legate de comportamentul antisocial (ASB) și cum sunt acestea gestionate
- Cum să raportați problemele legate de reparații de întreținere
- Informații utile privind siguranța în locuința dvs.
- Implicarea și angajamentul chiriașilor
- Procedurile noastre de reclamații și contestații

Vă încurajăm să citiți cu atenție acest ghid. Acesta a fost conceput pentru a răspunde la întrebările frecvente și pentru a vă ajuta să înțelegeți serviciile și sprijinul de care beneficiați în calitate de chiriaș PMVT.

Dacă aveți întrebări suplimentare sau aveți nevoie de ajutor, nu ezitați să vă adresați ofițerului de locuințe sau managerului de cazuri complexe (ICM). Suntem aici pentru a ajuta.

Notă privind Ofițerul de locuințe / Managerul de cazuri complexe (ICM):
Acest ghid este destinat atât chiriașilor din programul „Locuințe cu susținere”, cât și celor din programul „Locuințe mai întâi”. Dacă sunteți chiriaș al programului „Locuințe cu susținere”, veți avea un Ofițer de locuințe. Dacă sunteți chiriaș în cadrul programului Locuințe mai întâi, veți avea un Manager de cazuri complexe (ICM).

Contractul dvs. de închiriere

Contractul dvs. de închiriere stabilește termenii și condițiile esențiale ale închirierii. Acesta vă ajută pe dumneavoastră, în calitate de chiriaș, și pe PMVT, în calitate de proprietar, să înțelegeți drepturile și obligațiile fiecăruia. A avea un acord scris este important, deoarece face totul clar pentru ambele părți.

Acest document este un ghid general. Nu include toate drepturile și responsabilitățile dvs. legale. Acesta nu este un sfat juridic.

Dacă doriți să aflați mai multe despre legislația privind închirierea, vă recomandăm să citiți Legea privind închirierea locuințelor din 2004 (cu modificările ulterioare) și Regulamentul privind locuințele (Standarde pentru locuințele închiriate) din 2019. Puteți găsi lista completă a acestor legi pe site-ul web al Comisiei pentru închirierea locuințelor (Residential Tenancies Board - RTB): www.rtb.ie.

Succesiunea în dreptul de închiriere

În cazul în care decedați, o altă persoană poate prelua contractul dvs. de închiriere.

Un partener care împarte chiria devine automat chiriaș unic. I se va înmâna un nou contract de închiriere.

Și alte persoane din gospodărie pot depune cererea, dar aprobarea nu este garantată.

Pentru a fi luat în considerare, solicitantul trebuie:

- Să fi locuit în această locuință timp de cel puțin 12 luni, cu aprobarea PMVT.
- Să aibă cel puțin 18 ani.
- Să nu dețină sau să nu aibă vreun interes asupra unei alte proprietăți.
- Să fie potrivit pentru locuință.
- Să nu aibă antecedente de comportament antisocial sau de încălcări ale contractului de închiriere.

Este permisă o singură succesiune, iar toate cererile necesită aprobarea autorităților locale.

Asigurarea siguranței tuturor

Fundația Peter McVerry dorește ca toți chiriașii să se simtă în siguranță și sprijiniți în propriile locuințe. Acordăm o atenție deosebită protejării copiilor și a adulților care ar putea fi mai expuși riscului.

COPIII PE PRIMUL LOC

Respectăm principiile ghidului Copiii pe primul loc: Ghid național pentru protecția și bunăstarea copiilor. Aceasta înseamnă:

- Recunoaștem că fiecare copil are dreptul la siguranță și la protecție împotriva oricărui pericol.
- Toți angajații sunt instruiți să identifice și să reacționeze la situațiile care ridică îngrijorări cu privire la bunăstarea copiilor.
- În cazul în care un copil se află într-o situație de risc, avem obligația legală de a semnala acest lucru către Tusla, Agenția pentru Copii și Familie.
- Chiriașii sunt încurajați să semnaleze orice preocupări pe care le-ar putea avea cu privire la siguranța copiilor din locuința lor sau din comunitate.

SPRIJINIREA ADULȚILOR VULNERABILI

Un adult vulnerabil poate fi cineva care, din cauza vârstei, dizabilității, bolii sau a altor circumstanțe, poate prezenta un risc mai mare de vătămare sau exploatare. Suntem determinați să:

- Promovăm demnitatea, respectul și independența.
- Reacționăm la semnalările privind abuzul sau neglijarea.
- Colaborăm cu serviciile competente pentru a asigura protecția și sprijinul necesar.

Dacă vă faceți griji pentru siguranța dumneavoastră sau pentru siguranța altcuiva, vă rugăm să discutați cu Ofițerul de locuințe sau cu Managerul de cazuri complexe.

Protecția datelor și confidențialitatea

Fundația Peter McVerry se angajează să vă protejeze datele cu caracter personal în conformitate cu Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) și cu Legea privind protecția datelor din 2018.

Colectăm și utilizăm numai datele cu caracter personal necesare pentru gestionarea contractului dvs. de închiriere, furnizarea serviciilor, îndeplinirea obligațiilor noastre legale și asigurarea siguranței și bunăstării chiriașilor.

Datele dvs. personale vor fi:

- Procesate legal, corect și transparent.
- Colectate în scopuri specifice, cum ar fi gestionarea chiriei, colectarea chiriei, întreținerea proprietății și servicii de asistență.
- Limitate la ceea ce este strict necesar, menținute cu acuratețe și păstrate doar atât timp cât este necesar, conform programului nostru de păstrare a datelor.

PMVT va păstra confidențialitatea datelor dumneavoastră personale în orice moment și le va divulga numai în următoarele situații:

- Cu consimțământul dvs., atunci când ați fost de acord cu o divulgare specifică.
- Când acest lucru este impus de lege, de exemplu în temeiul legislației privind protecția copilului, al unei hotărâri judecătorești sau al obligațiilor de raportare.
- Când este necesar pt. îndeplinirea obligațiilor prevăzute în contractul de închiriere, de ex., pt. a furniza datele dvs. de contact firmelor care efectuează reparații.
- Atunci când este vorba de interesele dumneavoastră vitale sau de interesele vitale ale altor persoane, cum ar fi în cazul unei urgențe medicale sau de protecție.
- În cazul în care avem un interes legitim, cu condiția ca drepturile și libertățile dvs. să nu fie afectate, de exemplu, partajarea informațiilor cu autoritățile locale în scopul sprijinirii gestionării locuințelor.

Comunicăm doar datele strict necesare, către parteneri de încredere sau autorități competente, și întotdeauna în conformitate cu legea.

DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ

Aveți drepturi în ceea ce privește datele dvs. personale, inclusiv dreptul de a le accesa, de a solicita rectificarea acestora sau, în anumite cazuri, de a solicita ștergerea sau limitarea prelucrării acestora. Pentru mai multe detalii, ne puteți contacta la adresa dataprotection@pmvtrust.ie

FILMAREA ANGAJAȚILOR PMVT

Reamintim chiriașilor că este interzisă filmarea angajaților PMVT fără știrea sau consimțământul acestora. Astfel de acțiuni pot încălca legislația privind confidențialitatea și protecția datelor și pot atrage consecințe juridice. Solicităm tuturor chiriașilor să respecte demnitatea și intimitatea personalului nostru în timpul vizitelor la domiciliu.

„Nu cred că aș fi aici fără credința mea, prietenii buni și ajutorul fundației Peter McVerry Trust. Casa mea mă face să mă simt în siguranță. Am propria mea ușă pe care o pot încuia. Să ai un cămin înseamnă tot.”

Chiriaș al fundației Peter McVerry Trust

Chiria

CUM SE CALCULEAZĂ CHIRIA MEA?

Valoarea chiriei se stabilește în funcție de schema de finanțare utilizată pentru achiziționarea imobilului. Diferitele sisteme pot conduce la structuri diferite ale chiriei (de exemplu, chiria diferențială față de chiria economică).

În calitate de chiriaș, aveți responsabilitatea de a vă asigura că plata chiriei se efectuează în mod regulat și integral.

PE CE SE BAZEAZĂ SUMA CHIRIEI MELE?

Chiria pentru locuințele CAS: chiriașii care locuiesc în locuințe din cadrul Programului de asistență pentru capital (CAS) plătesc o chirie economică.
Chiria economică acoperă: costurile legate de punerea la dispoziție a locuinței și de serviciile de asistență asociate contractului de închiriere.

Imobile administrate de PMVT pentru autoritățile locale sau alți proprietari: Această chirie se calculează pe baza veniturilor chiriașului și se stabilește în conformitate cu sistemul de chirii diferențiate al autorității locale.

REEVALUAREA CHIRIEI

Chiria este reevaluată anual pentru a ne asigura că suma pe care o plătiți reflectă venitul actual al gospodăriei și situația dvs.

În cadrul acestei reevaluări, trebuie să furnizați toate documentele solicitate, cum ar fi fluturașii de salariu, adeverințele de la instituțiile de asistență socială și informații privind persoanele care locuiesc în gospodăria dvs. Este important să răspundeți prompt la aceste solicitări, astfel încât chiria dvs. să poată fi evaluată cu exactitate.

Ofițerul dvs. de locuințe sau Managerul de cazuri complexe (ICM) vă stă la dispoziție pentru a vă ajuta să strângeți și să depuneți documentele necesare.

Dacă situația dvs. se schimbă, este important să luați legătura cu Ofițerul de locuințe sau cu ICM pentru a primi sfaturi și sprijin. Modificările care pot afecta contractul de închiriere sau chiria includ găsirea sau pierderea unui loc de muncă, începerea unui loc de muncă sau solicitarea unei prestații sociale de către o persoană din gospodărie, mutarea sau decesul unui membru al gospodăriei sau nașterea unui copil.
Furnizarea de informații corecte și complete ne ajută să ne asigurăm că prețul chiriei rămâne echitabil și accesibil. Dacă nu ne furnizați informațiile necesare, s-ar putea să vi se perceapă chiria maximă.

TAXA DE SERVICIU

Taxa de serviciu este o sumă suplimentară pe care unii chiriași ar putea fi nevoiți să o achite. Această prevedere se aplică numai unităților care fac parte dintr-un ansamblu rezidențial. Aceasta contribuie la acoperirea costurilor legate de întreținerea spațiilor comune și a serviciilor **numai dacă acest lucru este menționat în mod clar în contractul de închiriere**.

Acest lucru se aplică, de obicei, proprietăților care prezintă, printre altele, următoarele caracteristici:

- Servicii de curățenie în blocuri de apartamente și clădiri cu mai multe locuințe
- Holuri, ascensoare sau grădini comune
- Încălzire sau iluminat comun
- Servicii de colectare a deșeurilor sau servicii de securitate

CUM SE PLĂTEȘTE CHIRIA

1. Dacă vă primiți ajutorul social la oficiul poștal, trebuie să vă înscrieți în programul „An Post Household Budget Scheme” (O schemă post-buget gospodăresc), care vă reține automat chiria în fiecare săptămână și o transferă direct către PMVT.
2. Sau puteți configura un ordin de plată săptămânal prin intermediul băncii dvs. , care permite plata chiriei direct din contul dvs. către PMVT.
3. O a treia opțiune este efectuarea plăților prin transfer electronic, utilizând serviciile bancare online.

CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ NU SE PLĂTEȘTE CHIRIA?

Dacă nu vă plătiți chiria, contractul de închiriere ar putea fi pus în pericol.
Dacă rămâneți în urmă cu plata chiriei, vi se va cere să acceptați un plan de rambursare pentru a achita suma datorată.

Dacă nu sunteți de acord cu acest plan de rambursare sau nu îl respectați, veți primi o avertizare oficială, conform prevederilor Comisiei pentru închirierea locuințelor (Residential Tenancies Board - RTB). Dacă tot nu respectați planul, riscați să vă pierdeți contractul de închiriere.

Comportament antisocial

Fundația Peter McVerry se angajează să ofere un mediu sigur și de sprijin pentru toți chiriașii noștri.

Toți chiriașii au dreptul să trăiască în liniște în locuința lor. Chiriașii sunt responsabili pentru propriile acțiuni, precum și pentru comportamentul membrilor familiei și al vizitatorilor lor.

CE ESTE COMPORTAMENTUL ANTISOCIAL (ASB)?

Comportamentul antisocial este un comportament care provoacă vătămări, frică sau tulburări grave celor din jur. Exemplele includ:

- Activități sau comportamente infracționale care încalcă legea, ordinea publică sau regulile contractului de închiriere.
- Amenințări, intimidare sau violență domestică
- Hărțuire sau discriminare
- Zgomotul excesiv sau muzica la volum ridicat
- Tulburări cauzate de abuzul de droguri sau alcool.
- Depozitarea ilegală a deșeurilor
- Vandalism sau daune deliberate asupra proprietății
- Adunări fără scop sau care perturb ordinea publică (staționarea fără motiv) în spațiile comune sau în jurul locuințelor și al zonelor comune

Adoptarea unui comportament antisocial (ASB) poate avea ca urmare:

- Avertismente scrise
- Încetarea contractului de închiriere (inclusiv evacuarea)
- Cazurile grave pot fi raportate poliției.

Comportamentul antisocial vă poate afecta șansele de a beneficia de sprijin pentru locuință în viitor.

RAPORTAREA COMPORTAMENTULUI ANTISOCIAL (ASB)

Raportați comportamentele antisociale ofițerului de locuințe sau Managerul de cazuri complexe, personal, telefonic sau în scris. Precizați data și ora, descrierea faptelor, martorii și orice probe. PMVT va înregistra informațiile și va lua măsuri în continuare. Raportările sunt confidențiale.

Odată ce primim o sesizare, vom oferi ajutor și consiliere și vom lua măsurile necesare împotriva persoanei care a provocat problema, în măsura posibilităților noastre. Cazurile grave (infracțiuni sau încălcări ale normelor de protecție) vor fi sesizate autorităților competente.

ANIMALE DE COMPANIE

Înțelegem că s-ar putea să doriți să vă aduceți animalele de companie cu dvs. sau să vă luați unul acum că v-ați mutat într-o casă nouă. Pentru a face acest lucru, trebuie să informați PMVT despre dorința dvs. de a avea sau de a aduce un animal de companie.

În funcție de proprietate sau de regulile autorității locale, este posibil să aveți permisiunea să faceți acest lucru. Din păcate, unele proprietăți nu permit animale de companie.

Dacă puteți avea un animal de companie în proprietatea dvs., sunteți pe deplin responsabil pentru animalul de companie. Aceasta presupune să vă asigurați că nu provoacă daune proprietății și că nu are un comportament intimidant sau antisocial față de vecini sau comunitate.

Anumite rase de câini sunt clasificate ca fiind supuse unor restricții. Aceasta înseamnă că deținerea lor implică respectarea unor reguli și asumarea unor responsabilități suplimentare. Dacă dețineți un câine din una dintre aceste rase sau un câine metis, trebuie să respectați anumite cerințe legale și de siguranță.

Dacă nu respectați aceste reguli, vă puteți pune în pericol contractul de închiriere.

Întreținere și reparații

CINE ESTE RESPONSABIL PENTRU REPARAȚII?	CHIRIAȘUL	PMVT
Robinete care picură		✓
Dușuri electrice defecte		✓
Căi de acces comune deteriorate		✓
Înlocuirea conectorilor/lanțurilor defecte sau lipsă	✓	
Îndepărtarea calcarului de pe robinete și chiuvete	✓	
Detectoare de fum defecte alimentate de la rețea		✓
Înlocuirea capetelor de duș	✓	
Plinte desprinse		✓
Jgheaburi înfundate (ansambluri rezidențiale)		✓
Pierderea cheilor sau accesul în locuință	✓	
Decorare și mici reparații de tencuială	✓	
Revizia și întreținerea boilerului		✓
Uși de garaj slab fixate		✓
Țigle deteriorate		✓
Tunderea și îngrijirea grădinilor	✓	
Combaterea dăunătorilor	✓	
Înlocuirea becurilor	✓	
Curățarea hotei	✓	
Scurgeri la conducte de apă		✓
Feronerie de ferestre slăbită		✓
Aerisirea radiatoarelor	✓	
Daune cauzate de chiriaș sau oaspeți	✓	
Înlocuirea capacelor de toaletă	✓	
Geam spart din cauza acțiunilor chiriașului	✓	

NOTE IMPORTANTE PRIVIND REPARAȚIILE

- Chiriașilor li se pot percepe costuri pentru reparațiile cauzate de deteriorări, programări ratate sau neanunțarea promptă a problemelor.
- Reparațiile din spațiile comune ale ansamblurilor rezidențiale sunt gestionate de Compania de administrare a proprietarilor (OMC), dar trebuie raportate mai întâi către PMVT.

RAPORTAREA LUCRĂRILOR DE ÎNTREȚINERE

Vă rugăm să ne comunicați cât mai curând posibil dacă sunt necesare reparații. Puteți raporta reparațiile prin telefon sau prin SMS către Ofițerul de locuințe sau către ICM. Vă rugăm să includeți descrieri detaliate și fotografii; cererile nu pot fi procesate fără acestea. Firmele de contractori vă vor contacta direct pentru a stabili o vizită la domiciliu. Intervalele de timp pentru intervenții vor varia în funcție de disponibilitatea contractorului și de gradul de prioritate al lucrării.

ÎNTREȚINERE DE URGENȚĂ

Dacă vă confruntați cu o situație de urgență, care prezintă un risc grav pentru sănătatea dvs. sau pentru bunurile dvs., contactați imediat Sediul central, Ofițerul de locuințe sau ICM. PMVT își propune să răspundă și să facă situația sigură în 24 de ore. Pentru situații de urgență care se întâmplă în afara orelor obișnuite, utilizați
numărul de urgență care v-a fost furnizat. Exemple de situații de urgență includ:

- Scurgeri majore incontrolabile, inclusiv, dar fără a se limita la, gaze, petrol sau apă
- Incendiu sau pericol structural
- Nu funcționează încălzirea pe perioada de frig extrem
- Nu este electricitate
- Orice risc de rănire sau daune materiale

ACCES LA LOCUINȚA DVS.

Este posibil ca personalul PMVT și subcontractanții să aibă nevoie de acces la locuința dvs. pentru reparații, inspecții, intervenții de service sau întreținere. Trebuie să permiteți accesul la ora stabilită; în caz contrar, vi se poate percepe o taxă de deplasare dacă accesul este refuzat.

Accesul poate fi necesar în cazul reparațiilor de urgență sau de rutină, al verificărilor imobiliare, al întreținerii instalațiilor (cum ar fi cele de gaz sau electrice) și al lucrărilor de modernizare planificate (de exemplu, bucătării, băi, sisteme de încălzire, siguranță împotriva incendiilor). În caz de urgență, personalul PMVT sau contractanții pot intra fără notificarea prealabilă necesară pentru a asigura sănătatea și siguranța celorlalți.

MODIFICĂRI ȘI LUCRĂRI DE RENOVARE A LOCUINȚEI

PMVT vă încurajează să vă transformați locuința într-un cămin. Vă invităm să faceți îmbunătățiri care să vă ajute să vă simțiți mai confortabil și mai fericit în propria casă. Modificările minore aduse proprietății dvs. – cum ar fi zugrăvirea interiorului sau montarea jaluzelelor – nu trebuie declarate sau aprobate.
Pentru orice modificări majore, cum ar fi instalarea unei bucătării noi, montarea unui duș sau schimbarea pardoselii, trebuie să discutați mai întâi cu Ofițerul de locuințe sau cu ICM. Este posibil să fie necesară aprobarea scrisă a Managerului de locuințe. Orice modificare majoră trebuie discutată cu conducerea PMVT înainte de începerea lucrărilor, inclusiv orice modificare structurală, cum ar fi construirea de hale modulare sau a altor structuri importante.

AJUTOARE ȘI ADAPTĂRI

PMVT își propune să ofere servicii care să răspundă nevoilor tuturor chiriașilor. Dacă aveți nevoie de modificări la locuința dumneavoastră pentru a vă satisface nevoile și pentru a vă ajuta să continuați să locuiți acolo, vă rugăm să îi comunicați acest lucru angajatului responsabil.
Angajatul responsabil de cazul dvs. vă poate ajuta să luați legătura cu asistenta medicală comunitară sau cu terapeutul ocupațional. Dacă nu ați primit încă o recomandare, Ofițerul dvs. de locuințe sau ICM vă pot ajuta să completați un formular de recomandare.
Autoritatea locală pune la dispoziție subvenții pentru a vă ajuta să acoperiți costurile modificărilor aduse locuinței dvs. Vă rugăm să discutați cu Ofițerul dvs. de locuințe sau ICM despre acest lucru. Aceștia vă pot ajuta să contactați autoritățile locale și să aflați dacă puteți beneficia de o subvenție. Trebuie să discutați cu Ofițerul dvs. de locuințe sau cu ICM și cu echipa de locuințe PMVT înainte de a efectua orice modificări la locuința dvs.

Siguranța în casa dvs.

Casa dvs. ar trebui să fie un loc sigur, sănătos și confortabil în care să locuiți. La PMVT, suntem aici pentru a vă ajuta să mențineți un mediu sigur, de la prevenirea umezelii și a mucegaiului până la înțelegerea măsurilor de siguranță împotriva incendiilor și asigurarea securității locuinței dvs.

PĂSTRAȚI-VĂ CASA CALDĂ ȘI USCATĂ

Umiditatea se produce zilnic în urma activităților obișnuite, cum ar fi gătitul, îmbăiatul și uscarea rufelor. Dacă această umiditate nu este gestionată corespunzător, poate duce la formarea condensului, care poate provoca apariția mucegaiului și poate deteriora locuința dvs.

Ce este condensul?

Condensarea apare când aerul cald și umed intră în contact cu o suprafață rece, cum ar fi o fereastră sau un perete, și se transformă în picături de apă. Se găsește frecvent în colțuri, în spatele mobilierului și în jurul ferestrelor.

Cum să reduceți condensul

- Aerisiți regulat: deschideți puțin ferestrele în fiecare zi, mai ales după ce gătiți sau faceți duș.
- Folosiți hote: în bucătării și băi, lăsați-le pornite în timpul și după utilizare.

- Uscați hainele cu grijă: folosiți un uscător de rufe sau agățați hainele într-o încăpere bine aerisită, cu ușa închisă și fereastra deschisă.
- Gătiți cu capacele puse pe oale și reduceți timpul de fierbere pt. a limita aburul.
- Mențineți o temperatură constantă: o temperatură scăzută și constantă în toată locuința este mai bună decât scurte perioade de căldură intensă.
- Lăsați spațiu liber în jurul mobilierului: acest lucru favorizează circulația aerului și previne apariția petelor de mucegai.

Dacă observați condens sau mucegai

- Ștergeți zilnic suprafețele umede.
- Curățați mucegaiul cu un produs adecvat (de exemplu, un fungicid sau un înălbitor diluat).
- Spălați materialele afectate și, dacă este necesar, redecorați cu vopsea rezistentă la mucegai.
- Cel mai important, reduceți umiditatea și îmbunătățiți ventilația pentru a preveni reapariția acesteia.

Faceți clic pe acest link pentru a citi mai multe informații despre gestionarea și prevenirea condensului pe site-ul nostru.

SIGURANȚA ÎMPOTRIVA INCENDIILOR

Locuința dumneavoastră este dotată cu detectoare de fum sau de căldură, pături ignifuge și stingătoare de incendiu. Acestea sunt esențiale pentru siguranța dvs.

Sfaturi privind siguranța împotriva incendiilor

- Verificați periodic alarmele și înlocuiți bateriile dacă este necesar.
- Nu acoperiți și nu alterați alarmele sau ușile anti-foc.
- Nu lăsați mâncarea pe foc nesupravegheată; rețineți că nu sunt permise friteuzele.
- Nu este permisă utilizarea sistemelor de încălzire neomologate, inclusiv Super Soars.
- Păstrați căile de evacuare libere, în special în clădirile comune.
- Cunoașteți-vă planul de evacuare — scările sunt calea de evacuare în blocurile de locuințe.
- În caz de incendiu, plecați imediat și sunați la 112 sau 999. Nu folosiți niciodată liftul în timpul unui incendiu.

SIGURANȚA ÎN LOCUINȚA DVS.

Este important să vă simțiți în siguranță în propria casă. Iată cum vă puteți proteja pe dvs. și pe vecinii dvs.:

- Păstrați-vă cheile și telecomandele în siguranță. Sunteți responsabil pentru înlocuiri. Dacă schimbați încuietorile, dați PMVT o copie a noii chei.
- Luați în considerare posibilitatea de a încredința o cheie de rezervă unei persoane de încredere, pentru situații de urgență.
- Nu lăsați străinii să intre în blocuri și nu țineți niciodată ușile întredeschise.

Implicarea și angajamentul chiriașilor

La Peter McVerry Trust, considerăm că locatarii ar trebui să aibă un cuvânt de spus în definirea serviciilor și a sprijinului de care beneficiază. Ne angajăm să creăm oportunități de implicare semnificativă, în cadrul cărora chiriașii să se simtă motivați, respectați și ascultați.

DE CE ESTE IMPORTANTĂ IMPLICAREA

Implicarea chiriașilor ne ajută să:

- Îmbunătățim calitatea și relevanța serviciilor noastre.
- Construim comunități mai puternice și mai incluzive.
- Ne asigurăm că deciziile reflectă experiențele de viață ale persoanelor pe care le sprijinim.

MODURI ÎN CARE VĂ PUTEȚI IMPLICA

Încurajăm chiriașii să participe la:

- Feedback – Împărtășiți-vă opiniile cu privire la servicii și propuneți îmbunătățiri.
- Forumuri sau întâlniri ale chiriașilor – Participați la discuții cu personalul și cu alți chiriași.
- Sondaje și consultări – Contribuiți la elaborarea politicilor și la furnizarea serviciilor.
- Inițiative locale – Implicați-vă în proiecte sau activități comunitare.

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE DVS.

În calitate de chiriaș, aveți dreptul să:

- Fiți tratat cu demnitate și respect.
- Fiți implicați în luarea deciziilor care vă afectează contractul de închiriere și
- bunăstarea.

  Vă exprimați îngrijorările sau sugestiile fără teama de consecințe negative.

Solicităm chiriașilor să interacționeze în mod constructiv și respectuos cu personalul și cu ceilalți locatari, contribuind astfel la crearea unui mediu sigur și solidar pentru toți.

Reclamații și contestații

La Peter McVerry Trust, ne angajăm să oferim servicii de înaltă calitate care să satisfacă nevoile chiriașilor noștri. Ne propunem să tratăm pe toată lumea cu corectitudine și respect și apreciem orice feedback, inclusiv reclamațiile și complimentele, pentru a ne îmbunătăți serviciile.

CE ESTE O RECLAMAȚIE?

O reclamație se face atunci când simțiți că ceva nu a funcționat corespunzător în ceea ce privește serviciul de care beneficiați. Aceasta ar putea include:

- Primirea unui serviciu care nu este suficient de bun.
- Să nu primiți un serviciu la care aveți dreptul.
- Să fiți tratat inechitabil de către personalul PMVT.
- O decizie luată în legătură cu dvs. care pare greșită sau care nu a ținut cont de toate aspectele.
- O cerere repetată de ajutor sau informații ignorată.

CUM POT FACE O RECLAMAȚIE?

Puteți face o reclamație:

- În persoană
- Prin telefon
- În scris (scrisoare)

Vom trata reclamația dvs. în mod echitabil, respectuos și confidențial. Vor fi implicați doar angajații care trebuie să cunoască informațiile respective.

Nu vom reacționa cu o atitudine defensivă sau ostilă. Considerăm reclamațiile ca pe o oportunitate de a învăța și de a ne îmbunătăți. După ce faceți o reclamație, veți primi o scrisoare în termen de 5 zile care vă va spune rezultatul și ce se va întâmpla în continuare.

PROCESUL DE RECLAMAȚII

Pasul 1: discutați cu Ofițerul dvs. de locuințe, ICM sau persoana de contact din cadrul personalului

Începeți prin a discuta cu persoana cu care colaborați de obicei. Vom încerca să rezolvăm problema cât mai repede, în termen de 5 zile lucrătoare. Dacă avem nevoie de mai mult timp pentru a analiza situația, vă vom contacta în termen de 20 de zile lucrătoare.

Pasul 2: Contestarea deciziei

Dacă nu sunteți mulțumit de rezultatul reclamației dumneavoastră, puteți face contestație, iar Managerul personalului (Șeful serviciului) va analiza reclamația. Șeful serviciului va analiza modul în care a fost tratată reclamația dvs. și vă va răspunde în termen de 10 zile lucrătoare.

Pasul 3: Contestație secundară

Dacă tot nu sunteți mulțumit, puteți contesta din nou decizia, iar un membru al Echipei de conducere va efectua o nouă analiză. Veți primi un răspuns în termen de 10 zile lucrătoare.

Contestații externe

Dacă nu sunteți mulțumit de rezultatul reclamației dvs. după ce ați parcurs toate etapele interne, puteți sesiza Comisia pentru închirierea locuințelor (RTB). Aceasta funcționează ca o procedură de contestație externă.

Vă rugăm să ne acordați șansa de a rezolva problema mai întâi.

Puteți găsi mai multe informații la adresa:
www.rtb.ie/disputes

Detalii de Contact

Adresă	Telefon	Program de lucru
Dublin HWS Marrowbone Lane Dublin D08 W5WC	087 118 6901	Luni-Vineri: 09:00-16:00
Limerick HWS 50 O'Connell Street Limerick City V94 C6XR	(061) 214 882	Luni-Vineri: 10:00-14:00
Louth HWS 20 St Laurence Street Drogheda A92 FP2N	(041) 983 4274	Luni-Vineri: 10:00-14:00
Dublin Housing First 49-51 Parnell Sq Vest Dublin 1 D01H3K8	(01) 254 6937	Luni-Joi: 09:00-17:00 Vineri: 09:00–16:00
Sediul central al PMVT 27 Sherrard St Upper Dublin 1 D01 H7K5	(01) 811 7740	Luni-Joi: 09:00-17:00 Vineri: 09:00-16:00

Peter McVerry Trust
27 Sherrard Street Upper
Dublin 1
D01 H7K5
01 811 7740
info@pmvtrust.ie
pmvtrust.ie