

## الأسئلة الشائعة للمستأجرين

**كيف أتصل بسيفيدا بخصوص ملفي أو منزلي أو لتحديث معلوماتي؟**

يمكنك الوصول إلينا:

- عن طريق البريد الإلكتروني: [help@civida.ca](mailto:help@civida.ca)
  - عبر الهاتف: 780-420-6161
    - طوارئ الصيانة: 780-420-6161 تحويلة 2
  - بالفاكس: 780-426-6854
  - عن طريق البريد: Civida, 10232 112 Street NW, Edmonton AB, T5K 1M4
  - شخصيًا في مكتبنا: 10232 112 Street NW, Edmonton AB
    - يرجى ملاحظة: يمكن أن يكون مكتبنا مغلقًا بسبب كوفيد-19. يرجى مراجعة موقعنا على الإنترنت أو الاتصال بنا للحصول على أحدث المعلومات.
  - من خلال ترك البريد في صندوق الإسقاط: يقع على يسار أبواب مكتبنا الرئيسي
- تتوفر معلومات إضافية ، بما في ذلك النماذج وأوراق المعلومات ، على موقعنا الإلكتروني [civida.ca](http://civida.ca)، في قسم موارد المستأجر.

**كيف أقوم بتغيير أو تحديث معلوماتي؟**

إذا تغير رقم هاتفك أو مصادر الدخل أو حجم الأسرة ، فيرجى إبلاغنا عبر الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني. تتوفر نماذج تغيير معلومات الاتصال وتغيير معلومات الأسرة وتغيير معلومات الدخل على موقعنا الإلكتروني في قسم موارد المستأجر.

**هل يمكن لعامل دعم أو فرد من العائلة أو صديق الاتصال بسيفيدا بخصوص ملفي؟**

نعم ، يمكن لموظف الدعم أو أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء الاتصال بسيفيدا نيابة عنك. مع ذلك، يجب عليك أولاً إكمال نموذج الموافقة على الإفصاح عن المعلومات الشخصية المتاح على موقعنا الإلكتروني في قسم موارد المستأجر. لحماية خصوصيتك سنتحدث فقط مع الأشخاص الذين تدرجهم في هذا النموذج. يتضمن ذلك أي مكتب MLA أو مكتب مستشار المدينة الذي قد يساعدك.

**ما هي الطريقة الأكثر ملاءمة لدفع إيجاري؟**

يمكنك دفع الإيجار عن طريق إصدار شيك أو حوالة بريدية أو تحويل إلكتروني أو سحب مدين مصرح به مسبقًا. على الرغم من أن مكاتبنا مغلقة حاليًا ، يمكنك دائمًا ترك شيك أو حوالة بريدية في صندوق الإسقاط على يسار أبوابنا الرئيسية. تأكد من وجود الشيك أو الحوالة البريدية في مظروف مغلق مع اسمك و t-code داخل الظرف.

يمكنك أيضًا تحويل الأموال إلكترونيًا إلى [payment@civida.ca](mailto:payment@civida.ca) (قم بتضمين t-code والاسم الكامل والعنوان في قسم الملاحظات).

يمكنك العثور على نموذج سحب الخصم المصرح به مسبقًا على موقعنا على الإنترنت في قسم موارد المستأجر.

**كيف يتم حساب الإيجار الخاص بي؟**

بالنسبة للمستأجرين القريبين من سعر السوق ، يكون الإيجار ثابتًا بنسبة 10 إلى 20 في المائة أقل من قيمة إيجار السوق للحي المحيط. المستأجرون القريبون من سعر السوق لدينا غير مؤهلين لتعديل الإيجار.

بالنسبة لمستأجري الإسكان المجتمعي، يتم احتساب الإيجار بنسبة 30 في المائة من إجمالي دخل أسرتك، أو باستخدام معدل المساعدة الاجتماعية لأولئك الذين يتلقون المساعدة الاجتماعية أو متعلمي ألبرتا وركس. إذا كنت تعتقد أن إيجارك مرتفع للغاية، فيرجى تقديم مستندات التحقق لتأكيد الدخل الشهري الإجمالي الحالي لجميع أفراد الأسرة لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً لتعديل الإيجار.

### من يعتبر فردًا من أفراد أسرتي؟

يجب علينا اتباع [لائحة الإسكان الاجتماعي \(SHAR\)](#) لتحديد من يعتبر فردًا من أفراد أسرتك. أفراد أسرتك تشمل:

- زوجك أو شريكك
- شخص مرتبط بك بالدم أو التبني أو الزواج
- الشخص الذي يعيش معك بانتظام كجزء من وحدتك العائلية
- أي من المعالين الذين يعيشون معك، بما في ذلك الأطفال الذين لديك حضانة منفردة أو 50 في المائة على الأقل من الحضانة المشتركة
- مساعد مقيم
- شخص عادة ما يكون أحد أفراد أسرتك ولكنه غائب مؤقتًا بسبب:
  - الخدمة العسكرية
  - الاستشفاء
  - التوظيف
  - الحضور في المدرسة
  - ظروف خاصة أخرى

### كيف أتقدم بطلب للانتقال إلى منزل آخر في سيفيدا؟

إذا كنت ترغب في الانتقال إلى منزل جديد، فيجب عليك التقدم بطلب نقل باستخدام نموذج طلب النقل ونموذج قوائم غرفة النوم لطلب النقل المتاح على موقعنا الإلكتروني في قسم موارد المستأجر. ستتم مراجعة نماذج طلب النقل وتقييمها للأهلية بنفس الطريقة التي يتم بها التعامل مع الطلبات الجديدة. يرجى الاتصال بنا للحصول على مزيد من المعلومات حول عملية النقل.

### كم من الوقت سيستغرق النقل إلى منزل مختلف؟

نظرًا للكم الهائل من الطلبات التي نتلقاها، لا يمكننا تقديم نقل طارئ. يتم التعامل مع النقل بالترتيب الذي تم استلامها به وتقييمها بناءً على الحاجة ووضعها في قائمة الأولويات.

### هل يمكنني الانتقال إلى سكن كبار السن؟

للأسف، لا نقدم حاليًا أي إسكان اجتماعي مخصص لكبار السن تحديدًا. بالنسبة لخيارات إسكان كبار السن، اتصل بمؤسسة GEF Seniors Housing على 780-466-0038، وجمعية Sage Seniors على الرقم 780-423-5510 أو اتصل على 211 Alberta عن طريق الاتصال بـ 211 من هاتفك.

### هل تسمحون بالحيوانات الأليفة؟

في برامج الإسكان المجتمعي والقريب من سعر السوق، يُسمح بقطعة واحدة أو كلب صغير فقط. سيتم فرض وديعة غير قابلة للاسترداد بقيمة 150 دولارًا للحيوانات الأليفة على مستأجرينا القريبين من سعر السوق.

لا يُسمح ببعض السلالات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: روت فايلر، و دوبيرمان بينشر، و بلو هيلرز و كلب الصيد الأمريكي و كلب الراعي الألماني و تشاو تشاو و شاربي و الإسكيمو الأمريكي، و ستافوردشير ترير الأمريكي، و بيتبول ترير و

بيتبول ترير الأمريكي ووستافوردشير بول ترير، كلب الدرواس ، كلب الدرواس الأرجنتيني و روديسيا ريدجباك وتهجينات من تلك السلالات. لن يُسمح بالطيور الصاخبة بشكل مفرط وكذلك الثعابين والعناكب وأي حيوانات أخرى تعتبر خطيرة أو شريرة بطبيعتها تحت أي ظرف من الظروف. يعتبر تقدير سيفيدا في هذه المسألة نهائي.

يرجى الرجوع إلى ورقة معلومات الحيوانات الأليفة و كلاب الخدمة المتاحة على موقعنا على الإنترنت تحت قسم موارد المستأجر.

### هل تسمحون بـكلاب الخدمة؟

يُسمح بـكلاب الخدمة المدربة خصيصًا لمساعدة الأفراد ذوي الإعاقة. قم بتزويد سيفيدا بنسخة من بطاقة الهوية الخاصة بك مع عرض شعار حكومة ألبرتا وصورة لك ولبك الخدمة الخاص بك. إذا لم يكن لديك بطاقة هوية ، فقم بتزويدنا برسالة من طبيبك للتحقق من حاجتك إلى كلب خدمة وتأكد كتابي من مدرسة معتمدة من Assistance Dogs International (ADI) بأن الكلب قد تم تدريبه وأنه مؤهل ككلب خدمة.

يرجى الرجوع إلى ورقة معلومات الحيوانات الأليفة و كلاب الخدمة ، المتاحة على موقعنا على الإنترنت تحت قسم موارد المستأجر.

### انا أنوى السفر. هل يجب أن أخبركم؟

نطلب إشعارًا كتابيًا يتم إرساله إلينا عبر البريد الإلكتروني أو البريد إذا كنت ستبقى بعيدًا عن منزلك لأكثر من 14 يومًا متتاليًا. يرجى تزويدنا باسم ورقم هاتف جهة اتصال في حالات الطوارئ يمكنها الوصول إليك أثناء غيابك. هذا الأمر مطلوب حتى إذا حدث شيء لمنزلك أثناء غيابك يمكن لسيفيدا الاتصال بك.

بغض النظر عن المدة التي ستقضيها بعيدًا، فأنت مسؤول عن دفع الإيجار في الوقت المحدد والترتيب أن يقوم شخص بمتابعة منزلك بانتظام.

### هل يمكن لأحد أن يأتي ليقيم معي كضيف؟

إذا كنت ترغب في بقاء الضيوف في منزلك لأكثر من 14 يومًا على التوالي ، فيجب عليك تقديم طلب كتابي إلى سيفيدا. يجب تقديم هذا الطلب قبل يومين عمل على الأقل من وصول الضيف. الطلب يخضع لموافقة سيفيدا.

لا يمكن للضيف المقيم في كندا الإقامة لمدة تزيد عن 30 يومًا في السنة. قد تكون الأيام الثلاثين متتالية أو غير متتالية. لا يجوز للضيف غير المقيم في كندا الإقامة لمدة تزيد عن 90 يومًا في السنة. قد تكون 90 يومًا متتالية أو غير متتالية.

### شخص ما في منزلي أنجب طفلًا. هل نحن بحاجة لإبلاغ سيفيدا ؟

إذا أنجب أحد أفراد أسرتك طفلًا ، فالرجاء إرسال نموذج تغيير المعلومات المتاح على موقعنا الإلكتروني في قسم موارد المستأجر. أو يمكنك إرسال خطاب موقع ومؤرخ يقدم الاسم القانوني الكامل للطفل ونوعه وتاريخ ميلاده. يمكن إرسال النموذج أو الخطاب عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد أو تركه في صندوق الإسقاط الخاص بنا.

### ماذا أفعل إذا رأيت إبرًا في مكان الإقامة الخاص بي؟

اتصل بالرقم 311 (خط غير الطوارئ). سيقومون بتنبيه برنامج Capital City Cleanup لمدينة إدمونتون المسؤول عن جمع الإبر بطريقة آمنة والتخلص منها من الممتلكات العامة.

### حدثت جريمة لممتلكاتي وأنا بحاجة إلى لقطات كاميرات مراقبة.

قدم رقم الجريمة ونفاصيل الاتصال بخدمة شرطة إدمونتون إلى help@civida.ca سيتم إعادة توجيه التسجيل وفقًا لذلك فقط في حالة أنه كان متوفرًا لدينا.

## ماذا يمكنني أن أفعل حيال تدخين جاري للقنب؟

اعتبارًا من 1 مارس 2019 ، فرضت سيفيدا سياسة صارمة لمنع التدخين. لا يُسمح للمستأجرين بتدخين أو حرق أو تدخين التبغ أو الحشيش أو البخور أو أي مواد أخرى في أي مكان في ممتلكات سيفيدا. يشمل ذلك الوحدات الخاصة الداخلية وفي الشرفات وفي المناطق العامة ومواقف السيارات والمناطق الخارجية في مكان الإقامة ما لم يتم تحديد منطقة مخصصة للتدخين.

مع ذلك ، إذا كان لدى المستأجر بطاقة طبية لاستخدام القنب، فسيتم إعفاؤه من سياسة منع التدخين هذه. لأسباب تتعلق بالخصوصية لا يمكننا الكشف عما إذا كان المستأجر لديه بطاقة طبية أم لا.

إذا شملت رائحة القنب قادمة من وحدة معينة ، فننصحك بالاتصال بـ Paladin Security على الرقم 780-420-6161 بعد ساعات العمل الرسمية وفي عطلات نهاية الأسبوع. يستطيع بالادين:

- توثيق والتحقق من شكاوك.
- الخروج معالجة المشكلة عندما تحدث في الوقت الفعلي.
- تزويدنا بتقرير طرف ثالث محايد عما يرونه ويسمعونه أثناء تواجدهم في الوحدة.
- تزويدنا بأدلة داعمة إضافية للشكوى إذا لم يقدم مستأجرون آخرون في المبنى المشكلات التي تواجهها.

## ماذا أفعل إذا استمر شخص ما في الوقوف في كشك وقوف السيارات الخاص بي؟

اتصل بالرقم 311 (خط غير الطوارئ). ستحتاج إلى رخصة القيادة الخاصة بك واتفاقية الإيجار ورقم موقف السيارات في متناول اليد عند الاتصال لإظهار إثبات الملكية. سيطلب منك أيضًا تقديم طراز السيارة المخالفة ونوعها ولونها ورقم لوحة ترخيصها وسيقوم 311 بإرسال ضابط.

## لماذا يتم محاسبتني على المياه؟ اعتقدت أن الماء مشمول في الإيجار.

يتم تضمين المياه في إيجارك بحد أقصى 60 دولارًا شهريًا لكل مستأجر معتمد. أي زيادات سوف يتم إرجاعها إليك. من المهم الاتصال بفريق الصيانة في أقرب وقت ممكن إذا كانت المراحيض تعمل باستمرار أو إذا كانت الصنابير أو الأنابيب تسرب للحفاظ على فاتورة المياه الخاصة بك أقل من 60 دولارًا.

## لماذا تصلني على فاتورة للطاقة؟

أحد شروط عقد الإيجار هو أنه يتعين عليك تسجيل الكهرباء باسمك بمجرد انتقالك. عندما لا يحدث ذلك ، سيتم إعادة رسوم الطاقة إلى مكتبنا وستتم مطالبتك بدفع هذا الرسوم مع رسوم إدارية. من المهم أن تعرف أن صيانة المرافق هي أحد متطلبات اتفاقية الإيجار الخاصة بك.

## لقد تغير دخلي. هل يجب علي إخطار سيفيدا؟

إذا كنت مستأجرًا من Community Housing ، فعليك الاتصال بنا. يمكننا مراجعة ملفك لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً لتعديل الإيجار. يرجى العثور على نموذج تغيير الدخل على موقعنا الإلكتروني في قسم موارد المستأجر وإكماله وإرساله إلى مكتبنا مع المستندات المتعلقة المدرجة في النموذج. سوف تحتاج إلى تقديم إثبات شهر كامل للدخل من اليوم الأول إلى اليوم الأخير من الشهر السابق.

## مدفوعاتي هي طرف ثالث ، لكنني تلقيت إشعارًا بالإخلاء. لماذا؟

من المحتمل أن يكون دعم دخلك قد تغير بسبب تغيير في أسرتك ، مثل بلوغ الطفل 18 عامًا أو انتقال شخص ما. يرجى الاتصال بموظف دعم الدخل الخاص بك وتقديم نسخة من ميزانية دعم الدخل الحالية إلى موظف الإسكان الخاص بك.

لماذا تُلقيت إشعارًا بالإخلاء عندما سلمت مراجعتي السنوية أو دفعت إيجاري في الوقت المحدد؟

يستغرق الأمر منا عدة أيام لمعالجة المدفوعات ومراجعة البريد وإعداد الإشعارات ونشرها. في بعض الأحيان يتم نشر إشعار بالخطأ. إذا كنت تعتقد أن خطأ ما قد حدث ، فيرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا على 780-420-6161 لمراجعة ملفك.

كيف يمكنني استئناف هذه الفاتورة من الصيانة؟

يرجى تقديم خطاب استئناف إلى مكتبنا يوضح سبب اعتقادك أنه لا يجب أن تكون مسؤولاً عن هذه الفاتورة. سيتم مراجعتها بواسطة موظف الصيانة.

هل أنا مطالب بالحصول على تأمين المستأجر؟

نحن نشجع جميع المستأجرين على الحصول على تأمين المستأجر. لدينا شراكة مع ZipSure ، الذي يقدم أسعارًا مخفضة لجميع مستأجري سيفيدا. يرجى الاتصال بنا على 780-420-6161 لمزيد من المعلومات.

لدى شركة التأمين الخاصة بي أسئلة حول المبنى الخاص بي ، فمن يمكنني التحدث إليه؟

يرجى الاتصال بفريق الصيانة لدينا على 780-420-6161 تحويلة 2 لمناقشة تفاصيل المبنى الخاص بك.

هل يمكنني وضع حوض سباحة أو مجموعة أرجوحة أو حفرة نار في الفناء الخاص بي؟

لسوء الحظ ، لا يُسمح بهذه الأشياء في عقارات سيفيدا لأسباب تتعلق بالسلامة. اتصل بنا على 780-420-6161 لمزيد من التوضيح.

يرجى الاطلاع على ورقة معلومات المساحات الخارجية المتاحة على موقعنا الإلكتروني في قسم موارد المستأجر لمزيد من المعلومات.

كيف أخرج من وحدتي؟

أرسل نموذج إشعار الانتقال المتاح على موقعنا الإلكتروني في قسم موارد المستأجر أو أرسل إشعارًا كتابيًا مدته شهر كامل إلى مكتبنا عبر البريد الإلكتروني أو البريد. يجب أن يتضمن الإشعار اسمك الكامل و t-code والعنوان وتاريخ الخروج والتوقيع.

مكتبكم مغلق. كيف يمكنني تقديم تقرير الدخل السنوي الخاص بي؟

يمكنك إرسال مراجعة الدخل السنوية الخاصة بك عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو البريد أو عن طريق تركها في صندوق الإسقاط على يسار أبواب مكتبنا الرئيسي.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يجب أن تكون الشكاوى مكتوبة ومرسلة إلينا عبر البريد الإلكتروني أو البريد أو صندوق الإسقاط. يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل حتى نتمكن من الاحتفاظ بسجل للشكوى في الملف. اتصل بنا إذا كنت ترغب في مزيد من المعلومات.