

## أخبار عملية النقل - الإصدار الثاني - يناير (كانون الثاني) 2022

### تحديث على خطط نقل الالتزامات إلى West of Scotland Housing Association

مرحبًا بكم في الإصدار الثاني من "أخبار عملية النقل". هدفنا هو إطلاعكم على التقدم المُحرز في النقل المُقترح للالتزامات إلى West of Scotland Housing Association. أوضحت نشرتنا الإخبارية الأولى سبب بحثنا عن نقل الالتزامات إلى جمعية إسكان أخرى، وتضمنت أيضًا لمحة عامة عن الشريك الذي اخترناه، والمزايا التي نسعى إلى تحقيقها.

على النحو الموضح في الإصدار الأول من "أخبار عملية النقل" (Transfer News Edition 1)، فإنه بناءً على الاتفاق على دراسة الجدوى المشتركة لعملية النقل، سنحصل على استشارة رسمية مفصلة حول عرض عملية النقل وتأثيره عليكم. ولمساعدتنا في تحديد مسار العرض، ندعوكم لاستكمال استطلاع لإخبارنا بما هو مهم بالنسبة لكم والانضمام إلى مجموعة تركيز جديدة للمساعدة في وضع خطط النقل. ونتوجه بالشكر لكل فرد خصص وقتًا للرد والمشاركة في مجموعات التركيز، فقد كان يهمننا كثيرًا الحصول على تعليقاتكم.

### آرائكم - التعليقات على الاستطلاع

لقد أصدرنا "أخبار عملية النقل" (Transfer News) واستطلاعًا عبر البريد وأرسلنا رسالة نصية إلى جميع المستأجرين والمالكين المساهمين. وقد تلقينا 154 ردًا من المشاركين (حتى 22 ديسمبر/كانون الأول 2021)، على النحو التالي:

- المستأجرون - 55% (83 مشاركًا)
- الملاك المساهمون - 40% (61 مشاركًا)
- الأعضاء المساهمون - 1% (مشاركين)
- غير ذلك (يشمل الملاك المساهمين) - 4% (6 مشاركين)

### لقد رتبنا أولويات عملية النقل على النحو التالي:

- ✓ الحفاظ على عرض قيمة ميسورة للإيجار
- ✓ التأكد من وضوح رسوم الخدمة وشفافيتها وإخضاع المقاولين لإدارة فعالة لتقديم خدمات جيدة تعكس قيمة المال المدفوع
- ✓ تسريع برنامج الاستثمار وتحسينه لمواكبة العمل المطلوب منا في المنازل التي نوفرها
- ✓ تحسين الإدارة والظروف المادية فيما يتعلق بالبيئة الخارجية
- ✓ التأكد من توفير ثقافة إيجابية قوية تركز على تميز العملاء
- ✓ الوصول بسهولة أكبر إلى العاملين والخدمات في الوقت والمكان والأسلوب المناسب لاحتياجات المستأجرين والملاك المساهمين
- ✓ تقديم خدمة جيدة مخصصة تعكس قيمة المال المدفوع
- ✓ تقديم مجموعة كبيرة من خدمات الدعم التي من شأنها دعم المستأجرين لتحسين الفرص الحياتية والوفاء باحتياجاتهم المتغيرة.

سألنا عما إن كانت الأولويات التي وضعناها لعملية النقل تعكس أهم الأولويات بالنسبة لك بوصفك عميلًا لجمعية CXHA. كان الرد:

- نعم - 74% (111 مشاركًا)
- لا - 7% (10 مشاركين)
- لا أعرف - 20% (30 مشاركًا)

وهذا يؤكد أن غالبية المشاركين في الاستطلاع وافقوا على أننا حددنا أولويات النقل الصحيحة. وسنشارك المزيد من التفاصيل عن عرض النقل في الأسابيع المقبلة.

أخبرناكم بأن جمعية West of Scotland ملتزمة بمشاركة العملاء والتعاون مع العملاء لإتاحة الفرصة لهم بإحداث تأثير حقيقي على الخدمات التي يتلقونها.

وسألناكم عن أي مما يلي تعتقدون أنه يضمن استخدام أفضل طريقة للتعبير عن آراء العملاء بعد إتمام عملية النقل. كان الرد:

- تقديم التعليقات عبر الإنترنت - 49% (63 مشاركا)
- استطلاعات العملاء - 47% (60 مشاركا)
- مجموعات جديدة محلية للمستأجرين والسكان - 44% (56 مشاركا)
- جلسات عفوية للعملاء - 34% (43 مشاركا)
- المجموعات المجتمعية للعملاء - 20% (25 مشاركا)
- مجموعات التركيز القصيرة للعملاء - 18% (23 مشاركا)

سألنا عن أي نوع من خدمات دعم المجتمع سيرغب العملاء في تلقيها: كان الرد:

- التركيز أولاً على تحسين الخدمات الأساسية
  - الحصول على نصائح من موظفين مؤهلين حول المواضيع المتعلقة بالرفاهية والطاقة والمال
  - إبرام شراكة جيدة مع منظمات أخرى مستقلة
  - عقد أنشطة اجتماعية للمقيمين المسنين، ولا سيما خلال فترة الأعياد
  - توفير خدمات نقل المخلفات
  - توفير خدمات الدعم الرقمي
  - توفير المساعدة للمستأجرين في أثناء الانتقال من المنزل
  - الحصول على المشورة القانونية بخصوص مسائل الإيجار
  - توفير خدمة إعادة التدوير
- 
- توفير عوازل أفضل للإكساءات في مجمعات المرافق
  - عدم الحاجة إلى دفع رسوم تدفئة مشتركة للممرات
  - تحسين جودة النظافة في المناطق العامة وتنظيف صناديق القمامة والسجاد والنوافذ
  - عقد اجتماع للمستأجرين مرة واحدة سنوياً على الأقل مع الموظفين لمناقشة أي مشاكل أو التحسينات المطلوبة
- "يجب إيلاء الأولوية للمسائل المتعلقة بالصيانة."
- "إن معالجة برنامج الاستثمار يجب أن تتضمن تعيين مقاولين يقدمون خدمات عالية الجودة."
- "إن تلقي خدمات من شخص ماهر تُعد فكرة رائعة."
- "يجب تضمين إنشاء مناطق اجتماعية أو إضافة وحدات خارجية لها، وإنشاء استطلاعات مخطط لها حول الصيانة، وإيلاء أولويات للإجراءات المتعلقة بالعمل."
- "يجب التركيز على تحسين صيانة المخزون وعمليات الإصلاح كأولوية."

"يجب إبرام عدد أكبر من الشراكات المتحدة مع شرطة اسكتلندا والمنظمات المحلية مثل Garnethill Community Centre و Woodlands Community Trust/Flourish House وغيرها، وذلك لدعم السلامة والتماسك الاجتماعي في المجتمع."

### التعليقات الصادرة عن مجموعة التركيز

لقد عقدنا مجموعتي تركيز عبر الإنترنت في 6 ديسمبر (كانون الأول) وحضر فيهما عدد من المستأجرين والملاك المساهمين. ويمكنك الاطلاع على مزيد من المعلومات حول مجموعات التركيز المقبلة المخطط لها في الصفحة 7.

### إفادة مجموعات التركيز:

#### الآراء الصادرة عن مجموعات التركيز

تناولت مجموعة التركيز مسألة أن الإجراءات ميسورة التكلفة لمن يدفعون الإيجار كاملاً رغم التوصية بإجراء عدة تحسينات.

#### رسوم الخدمة:

- باهظة الثمن وتبلغ 150 جنيهًا إسترلينيًا في الشهر
- لا يتم تلقي الخدمات دائمًا
- لا تلزم الخدمات دائمًا

#### أولويات الاستثمار في الوحدات السكنية:

- نوافذ جديدة
- وحدات دش

#### القدرة على تحمل تكلفة الإيجار:

- التأكد من أن تكلفة الإيجار ما زالت ميسورة، وخاصة بالنسبة إلى العقارات الصغيرة
- التأكد مما إن كانت قيمة الإيجار التي حددتها Charing Cross عادلة

#### التواصل:

- هناك وضوح في التواصل وشفافية في صنع القرارات
- هناك تخاذل في إحراز تقدم بخصوص الإجراءات التي تمت إثارتها مرارًا وتكرارًا
- يجب تحسين طرق التواصل مع المستأجرين من الأقليات العرقية

#### خدمة الإصلاح خارج ساعات الدوام:

- تحتاج إلى التحسين

#### مساكن الإيواء:

- كان من الممكن أن يكون الدعم الذي قدمته Charing Cross إلى المستأجرين في مساكن الإيواء في أثناء فترة تفشي فيروس كوفيد أفضل مما كان عليه
- مراجعة تشغيل نظام التدفئة في تجمعات الإيواء

#### تقسيم الخدمات

- يجب أن يكون هناك وضوح في تقسيم الخدمات والفواتير

## إدارة العقارات

- البيئة العامة سيئة ويجب الاستثمار فيها

## أمور أخرى:

أبدى المشاركون اهتمامًا بما لي:

- تقديم West of Scotland لخدمات أخرى، مثل توفير خدمات شخص ماهر
- يجب إنشاء منتدى للملاك

## تحديث مدى التقدم في خطط عملية النقل

- على مدار الأشهر القليلة الماضية، كنا نتعاون عن كثب مع جمعية الإسكان West of Scotland لأداء عدد من المهام الأساسية المرتبطة بعملية النقل:
- مراجعة نتائج الاستطلاع والتعليقات الصادرة عن مجموعات التركيز الجديدة لضمان أن المستأجرين والمقيمين يشاركون في وضع خطط النقل.
- إجراء عمليات التحقق القانونية والمالية اللازمة (التي يُطلق عليها "العناية الواجبة") فيما يتعلق بجمعية Charing Cross وجمعية West of Scotland، وذلك للتأكد من أن كلتا المنظمتين تفهم الأخرى وللتأكد أيضًا من عدم وجود مشاكل تعيق عملية النقل.
- إنشاء دراسة جدوى مشتركة لعملية النقل تتضمن حزمة مزايا النقل التي تلتزم بها West of Scotland في حال الاستمرار في إجراءات النقل، بالإضافة إلى تحديد كيفية الدفع مقابل هذه المزايا.

## ما دراسة الجدوى لعملية النقل؟

دراسة الجدوى لعملية النقل هي عبارة عن مستند بالغ الأهمية لنا. وفي هذا المستند، نتناول عرض الشراكة الأولي من West of Scotland ونستخدمه في وضع مجموعة مفصلة من وعود النقل التي سيتم الوفاء بها إذا دعم المستأجرون في Charing Cross إجراء عملية النقل. لقد تعاوننا بجد مع Charing Cross لضمان أن وعود النقل التي قطعها Charing Cross قائمة على التعليقات التي تم تقديمها إلينا حتى الآن.

ستحدد أيضًا دراسة الجدوى بوضوح ما سيحدث إذا لم تتم عملية النقل. وسيسمح هذا للمستأجرين باتخاذ خيار واضح عند إجراء التشاور الرسمي واستفتاء المستأجرين. تجري اللجنة الإدارية في Charing Cross ومجلس إدارة West of Scotland مراجعة أولية لدراسة الجدوى. ونأمل أن تسمح هذه المراجعة الأولية للإدارة من الجهتين بالموافقة على دراسة الجدوى في الاجتماع الذي سينعقد بينهما في فبراير (شباط) 2022.

ستجري خدمة تقديم المعلومات للمستأجرين "Tenant Information Service" (TIS) أيضًا تقييمًا مستقلًا لدراسة الجدوى نيابة عن المستأجرين في Charing Cross، وسنذكر بالتفصيل أدناه دور هذه الخدمة. ويهدف هذا التقييم إلى ضمان أن جميع الوعود المقترحة للمستأجرين تتوافق مع ما يريده المستأجرون ويمكن دفع ثمنها في حال إتمام عملية

النقل. إذا كان لديك أي أسئلة حول الاقتراح، فيرجى الاتصال بخدمة TIS خلال ساعات العمل على الهاتف المجاني 0800 488 0982. ستجري أيضًا إدارة تنظيم الإسكان الاسكتلندية مراجعة لدراسة الجدوى بهدف التأكد من أن اقتراح النقل يصون مصالح المستأجرين الحاليين والمستقبليين ويراعي مصالحهم.

## ما الخطوة التالية؟

ستتم الاستعانة بالتعليقات الواردة في الاستطلاع والصادرة عن مجموعات التركيز لوضع اللمسات الأخيرة على عرض النقل الذي سيتم تضمينه في دراسة الجدوى التي يتعين أن تحصل على موافقة من اللجنة الإدارية في **Charing Cross** ومجلس إدارة **West of Scotland**.

نحن نحرز تقدمًا جيدًا حتى الآن، واستطعنا بمساعدتكم تحديد أولويات واضحة لعملية النقل لدمجها في دراسة الجدوى. تعمل الفرق المشتركة بجد بعيدًا عن الأضواء لاستكمال متطلبات العناية الواجبة وإنهاء دراسة الجدوى. وبعد إنهاء هذا العمل، سننتقل إلى المرحلة التالية، وهي التشاور الرسمي مع المستأجرين حول عرض النقل. فيما يلي التواريخ الرئيسية التي نعمل حاليًا وفقًا لها (وهي عرضة للتغيير):

**بداية فبراير (شباط) 2022**

الجولة الثانية من اجتماعات مجموعة التركيز لعملية النقل بهدف الاستماع إلى العرض الذي توصلت إليه **West of Scotland**

**نهاية فبراير (شباط) 2022**

ستنظر اللجنة الإدارية في **Charing Cross** ومجلس إدارة **West of Scotland** في دراسة الجدوى النهائية للنقل والعرض التفصيلي للمستأجرين في **Charing Cross** الوارد هنا، ومن ثم الموافقة عليهما.

وستجري خدمة تقديم المعلومات للمستأجرين (TIS) وإدارة تنظيم الإسكان الاسكتلندية " **Scottish Housing Regulator** " (SHR) مراجعة لدراسة الجدوى بهدف التأكد من حماية مصالح المستأجرين الحاليين والمستقبليين.

**مارس (آذار) 2022**

ستبدأ المرحلة الأولى من مشاورات المستأجرين الرسمية. وستنطلق بإصدار إشعار إلى جميع المستأجرين (ونسخه إلى الملاك المساهمين والأعضاء المساهمين) مع جميع المعلومات التي ستحتاج إليها حول عملية النقل. وسنبدأ أيضًا في إجراء زيارات إلى المستأجرين وعقد اجتماعات محلية لمناقشة عملية النقل (مع الاتباع الدائم لإرشادات الحد من تفشي فيروس كوفيد).

**أبريل (نيسان) 2022**

ستنظر اللجنة الإدارية في **Charing Cross** ومجلس إدارة **West of Scotland** في التعليقات على المرحلة الأولى. إذا كانت التعليقات إيجابية للغاية، فسيتم إرسال إشعار المرحلة الثانية إلى جميع المستأجرين (ونسخة إلى الملاك المساهمين والأعضاء المساهمين) لتقديم المشورة بشأن حصيلة المرحلة الأولى، والتصريح بأي تغييرات في الخطط نتيجة التشاور، والإعلان عن إجراء استفتاء للمستأجرين.

**مايو (أيار) 2022**

استفتاء المستأجرين على نقل الالتزامات - يتم منح صوت حول اقتراح النقل لكل مستأجر في جمعية الإسكان **Charing Cross** لديه عقد إيجار اسكتلندي مؤمن. باتباع الطريقة نفسها في المرحلة الأولى، سنزور جميع المستأجرين لتشجيعهم على الإدلاء بأصواتهم والتعبير عن أنفسهم في القرارات المهمة للغاية (مع الاتباع الدائم لإرشادات الحد من تفشي فيروس كوفيد). سنحاول الوصول إلى معدل مشاركة كبير في الاستفتاء والحصول على نسبة كبيرة توافق على عملية النقل.

**يونيو (حزيران) ويوليو (تموز) 2022**

إذا كانت نتيجة الاستفتاء هي الموافقة، فعلى الأعضاء المساهمين في **Charing Cross** أداء الدور المنوط بهم من خلال الحضور والتصويت على عملية النقل في اجتماعين عموميين خاصين يفرضهما القانون.

**أغسطس (آب) 2022**

إذا دعم المساهمون عملية النقل في الاجتماعين العموميين الخاصين، فسوف نقدم طلبًا لدى هيئة الرقابة المالية (FCA) لتسجيل عملية النقل، وبعدها ستبدأ فعليًا إجراءات نقل الالتزامات إلى **West of Scotland**.

- في هذا الوقت، سيصبح المستأجرون في Charing Cross مستأجرين لدى جمعية الإسكان West of Scotland مع الاحتفاظ بجميع حقوقكم الحالية.
- سيتم إجراء عمليات نقل الملاك المساهمين إلى جمعية الإسكان West of Scotland مع الاحتفاظ بالحقوق والالتزامات نفسها الخاصة بالملاك المساهمين.
- سيصبح الموظفون لدينا موظفين في West of Scotland مع الحفاظ على الشروط والأحكام الخاصة بهم.

## التعبير عن رأيك

### المستشار المستقل للمستأجرين

تم تعيين خدمة تقديم المعلومات للمستأجرين (TIS) كمستشار مستقل للمستأجرين، وذلك للتعاون مع المستأجرين بهدف ضمان توفر كل المعلومات الضرورية وتلقي الدعم طوال العملية لفهم الآثار المترتبة على نقل الالتزامات. خدمة تقديم المعلومات للمستأجرين (TIS) هي منظمة وطنية تقدم المشورة لأغلبية المستأجرين في اسكتلندا عند دراسة عملية نقل الالتزامات. وسيتواصلون معكم لسماع وجهات نظركم. ستجري خدمة TIS أيضًا تقييمًا مستقلًا لاقتراح النقل النهائي لضمان أن جميع الوعود المقدمة للمستأجرين تتوافق مع ما يريده المستأجرون ويمكن دفع ثمنها في حال إتمام عملية النقل. وعند الانتهاء من دراسة الجدوى المشتركة التفصيلية التي تتضمن عرض النقل من West of Scotland، سنتأكد من أنها تتوافق بشدة مع أولوياتكم.

توفر TIS خط مشورة مجانيًا في أثناء إجراء الاستشارة للمستأجرين، لذلك إذا كان لديك أي أسئلة حول اقتراح النقل أو ترغب في المشاركة بشكل أكبر، فيرجى الاتصال بخدمة TIS على الرقم 0800 488 0982 (خلال ساعات العمل) أو التواصل على البريد الإلكتروني [info@tis.org.uk](mailto:info@tis.org.uk)

ويمكنكم إيضاح وجهات نظركم من خلال حضور مجموعة التركيز الخاصة بعملية النقل.

سيتم عقد الجولة التالية من مجموعات التركيز في 2 فبراير (شباط) 2022 من 2 ظهرًا إلى 6 مساءً. نظرًا لاستمرار القيود المفروضة بسبب تفشي فيروس كوفيد، فسوف نعقد هذه الجلسات عبر الإنترنت على تطبيق Zoom. وستتأسس TIS الاجتماعات بشكل مستقل وسيحضرها كبار الموظفين في Charing Cross و West of Scotland. وإذا كنت تريد في تسجيل رغبتك في الحضور، فيرجى الاتصال بخدمة TIS على الرقم 0800 488 0982 أو التواصل على البريد الإلكتروني [info@tis.org.uk](mailto:info@tis.org.uk).

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى الاجتماع واستخدام تطبيق Zoom، فيرجى إعلامنا بذلك للترتيب مع TIS لمساعدتك. ولا تقلق إذا لم تكن قد حضرت إلى مجموعة التركيز الأولى - فنحن نشجعك على المشاركة في هذه المجموعة.

نتفهم عدم شعور الجميع بالراحة تجاه الاجتماعات عبر الإنترنت، لذا إذا كنت تفضل الاجتماعات المباشرة وجهًا لوجه خلال هذه العملية، فيرجى إخبارنا بذلك وسنبذل قصارى جهدنا لتلبية رغبتك لضمان مشاركة الجميع.

هل يتعذر عليك حضور مجموعات التركيز؟

تفضل بطرح أفكارك على خدمة TIS من خلال الاتصال برقم الهاتف المجاني 0800 488 0982 أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [info@tis.org.uk](mailto:info@tis.org.uk).

الصفحة الخلفية

الإخبار بالمستجدات

لقد وضعنا خطة تشاور مفصلة واسعة النطاق للتأكد من أن المستأجر على علم تام بالمستجدات وأنه قد تمت استشارته بشأن خطط النقل. سنرسل نسخاً من جميع المراسلات إلى الملاك المساهمين والأعضاء المساهمين في Charing Cross. بالإضافة إلى الاستشارة الرسمية التي يتعين علينا إجراؤها بعد الموافقة على دراسة الجدوى، سنبتكك على اطلاع بالمستجدات بالطرق التالية:

- موقع Charing Cross الإلكتروني: لدينا صفحة مخصصة على موقع Charing Cross الإلكتروني سيتم تحديثها بأخر الأخبار <https://www.cxha.org.uk/transfer/>
- صفحة عملية النقل على Facebook: أنشأت Charing Cross صفحة جديدة لعملية النقل على Facebook لاستخدامها في نشر المعلومات والتحديثات المتعلقة بعملية النقل، لذا يرجى الإعجاب بالصفحة ومتابعتها على <https://www.facebook.com/CharingCrossHA>
- أخبار عملية النقل: سنواصل نشر المستجدات في المراحل الرئيسية من العملية من خلال النشرات الإخبارية الخاصة بعملية النقل.
- مجموعات التركيز عبر الإنترنت: ستعقد Charing Cross و West of Scotland مجموعات تركيز عبر الإنترنت بالشراكة مع TIS في النقاط الرئيسية للنقل، وذلك لتوفير المستجدات حول سير العملية.

يمكنك الحصول على نسخة مترجمة من هذه النشرة الإخبارية باللغة الأردية (اردو) والبنجابية (ਪੰਜਾਬੀ) والصينية المبسطة (简体) (中文) والعربية على [www.cxha.org.uk](http://www.cxha.org.uk) أو من خلال الاتصال بالرقم 0141 333 0404 أو إرسال رسالة إلكترونية إلى [transfer@cxha.org.uk](mailto:transfer@cxha.org.uk)