

Sửa chữa liên quan tới nhà chính phủ

Đôi khi quý vị cũng có vấn đề cần sửa chữa đối với căn nhà đang thuê.

Theo luật thuê chỗ ở, tất cả chủ nhà tại tiểu bang Victoria, kể cả Director of Housing* phải duy trì căn nhà cho thuê trong tình trạng tốt.

➔ Nếu căn nhà quý vị thuê có gì cần sửa chữa, quý vị nên gọi cho Trung tâm Bảo trì (Maintenance Call Centre) càng sớm càng tốt qua số ☎ 13 11 72.

Quý vị có thể gọi cho Trung tâm Bảo trì 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần (chỉ gọi sau giờ làm việc nếu là việc sửa chữa cấp bách).

Nói cho họ biết quý vị nói ngôn ngữ nào và họ sẽ thu xếp thông dịch viên cho quý vị.

Khi gọi cho Trung tâm Bảo trì, điều quan trọng là quý vị nói cho họ biết:

> tên và số điện thoại

> địa chỉ

> vấn đề gì (cái gì bị hư hỏng hay cần sửa chữa)

Mô tả chi tiết vấn đề. Phải trình bày cụ thể. Ví dụ như nếu vòi nước trong nhà bị rỉ nước, nói cho nhân viên biết là vòi nước nóng hay lạnh. Hay nếu như bếp lò bị hư, báo cho họ biết là lò ga hay lò điện, bếp bị hư nằm ở vị trí nào, v.v.

Luôn luôn hỏi xin Trung tâm Scheduled Contract Number (SC Order) (Số Hợp đồng theo Lịch sắp xếp). Đây là bằng chứng quý vị đã gọi điện cho họ.

Loại sửa chữa gì?

Sửa chữa có thể chia thành loại sửa chữa cấp bách, ưu tiên hay không cấp bách.

Sửa chữa cấp bách

Đây là những trường hợp sửa chữa cần phải thực hiện **trong vòng 24 giờ đồng hồ**.

Sửa chữa cấp bách gồm:

- > ống nước bị bể
- > cầu tiêu/toilet bị nghẹt hay hư bể
- > mái bị dột nặng
- > xì ga

> hư hỏng nguy hiểm về điện

> bị ngập nước hoặc hư hại nặng vì bị ngập nước

> bị hư hại nặng vì bão hay hỏa hoạn

> dịch vụ hay đồ dùng do Director of Housing cung cấp bị hư hoặc ngưng hoạt động như nước, bình nước nóng, bếp lò, lò sưởi hay phương tiện giặt giũ

> thang máy hoặc cầu thang bị hỏng nặng

> lỗi hay hư hại khiến cho căn nhà mất an toàn (kể cả bộ phận bảo động khói bị trục trặc hay hư hại)

Sửa chữa ưu tiên

Đây là những trường hợp sửa chữa cần phải được thực hiện **trong vòng 7 ngày**.

Sửa chữa ưu tiên là những trường hợp sửa chữa nặng nhưng không gây nguy hiểm tức thì đối với sức khỏe và sự an toàn. Ví dụ như, vòi nước bị nhỏ giọt.

Nếu vòi bị rỉ nhiều nước, vấn đề này có thể được chấp thuận như sửa chữa cấp bách. Khi nói chuyện với Trung tâm Bảo trì, quý vị cần phải nói cụ thể và cho họ biết lượng nước rỉ ra là bao nhiêu.

➔ Cách đo khá chính xác lượng nước bị rỉ giọt là đặt cái chảo dưới vòi rỉ nước và báo cho Trung tâm Bảo trì biết quý vị phải đổ nước trong chảo ra bao nhiêu lần trong khoảng thời gian nhất định (td. 1 giờ đồng hồ).

Sửa chữa không cấp bách

Đây là những trường hợp sửa chữa cần phải thực hiện **trong vòng 14 ngày**.

Những trường hợp sửa chữa này không thuộc loại cấp bách hay ưu tiên. Ví dụ như tủ bếp bị hư, tường/vách bị thủng lỗ, màn sáo bị hư hoặc dây phơi đồ bị hư.

Được sửa chữa

Một khi quý vị gọi cho Trung tâm Bảo trì, họ sẽ sắp xếp để thợ hợp đồng tới nhà sửa cho quý vị.

Nếu là trường hợp sửa chữa cấp bách, thợ hợp đồng phải tới trong vòng 24 giờ đồng hồ.

Nếu là trường hợp sửa chữa ưu tiên hoặc sửa chữa không cấp bách, thợ hợp đồng sẽ liên lạc với quý vị để hẹn giờ giấc thuận tiện tới nhà quý vị.

tiếp theo ở mặt kia

Sửa chữa liên quan tới nhà chính phủ

Thợ hợp đồng phải trình thẻ chứng minh trước khi quý vị cho họ vào nhà.

Nếu quý vị đi vắng nhà, thợ hợp đồng sẽ để lại tấm cạc để quý vị gọi điện cho họ. Trong tấm cạc có ghi ngày giờ họ tới nhà, và tên cũng như số điện thoại của họ.

➡ Quý vị không bắt buộc phải gọi cho thợ hợp đồng. Hãy gọi cho **Trung tâm Bảo trì** qua số ☎ **13 11 72** và cho họ biết chi tiết ghi trong tấm cạc. Sau đó họ sẽ gọi cho thợ hợp đồng và hẹn giờ thích hợp.

Nếu không có ai tới sửa chữa thì sao?

Quý vị có thể gọi cho Trung tâm Bảo trì lần nữa và báo cho họ biết là không có ai tới sửa chữa. Quý vị cũng có thể gọi cho **Tenants Union** qua số ☎ **1300 068 860** nhờ họ hướng dẫn.

Nếu là sửa chữa cấp bách, quý vị có thể nộp đơn lên Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT) (Tòa Tài phán Dân sự và Hành chính Victoria) xin án lệnh buộc phải sửa chữa. Muốn biết thêm thông tin, xin liên lạc với Tenants Union hoặc đọc tờ thông tin **Victorian Civil & Administrative Tribunal**.

Nếu là sửa chữa không cấp bách, quý vị nên viết thư gửi cho Consumer Affairs Victoria (CAV) (Cơ quan Bảo vệ Người Tiêu dùng Victoria) yêu cầu họ xúc tiến cuộc kiểm tra. Thanh tra viên của Consumer Affairs sẽ tới nhà quý vị và nếu có vấn đề cần phải sửa chữa, thanh tra viên sẽ liên lạc với Director of Housing để sắp xếp người tới sửa chữa trong vòng thời hạn nhất định.

Nếu vẫn không có ai đến sửa chữa, thanh tra viên của Consumer Affairs sẽ gửi cho quý vị báo cáo sửa chữa của họ. Sau đó, quý vị có thể nộp đơn lên Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT) xin án lệnh buộc phải sửa chữa. Tenants Union có thể giúp quý vị nộp đơn lên VCAT và có thể giúp quý vị chuẩn bị cho phiên xử.

➡ Quý vị có quyền khiếu nại! Quý vị nên thực hiện những bước nêu trên hay nêu khiếu nại nếu không có ai đến sửa chữa trong vòng thời hạn nhất định, chất lượng sửa chữa tồi hay nếu thợ hợp đồng có tác phong bất lịch sự hoặc khiếm nhã.

Một khi đã sửa chữa xong, thợ hợp đồng sẽ yêu cầu quý vị ký tên vào giấy công việc (Đừng ký tên vào giấy công việc còn để trống.)

Muốn biết thêm thông tin, xin gọi cho Tenants Union Advice Line qua số ☎ (03) 9416 2577.

*Cơ quan chính phủ giữ nhiệm vụ quản lý nhà chính phủ đã sử dụng nhiều tên gọi khác nhau kể cả Housing Commission, Department of Housing and Office of Housing. Giờ đây, cơ quan này mang tên Housing and Community Building Division of the Department of Human Services. Thay vào đó, Tenants Union sử dụng tên Director of Housing như là tên gọi tiện nhất để chỉ dịch vụ này. Xin cũng lưu ý văn phòng gia cư địa phương của quý vị giờ đây có thể trực thuộc Department of Human Services.