

Subject Line: مستجدات فيروس COVID-19 المتعلقة بمكاتب إدارة العقارات.

أعزاءنا سكان هيئة الإسكان في مدينة نيويورك (New York City Housing Authority, NYCHA)،

تعمل NYCHA من كُتب مع دائرة الصحة والسلامة العقلية بمدينة نيويورك (NYC Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) لمتابعة فيروس كورونا (COVID-19). واستنادًا إلى توجيهاتهما، أردنا إبلاغك بالإجراءات الجديدة التي تتخذها "الهيئة" لإعطاء الأولوية لصحة السكان والموظفين وسلامتهم، وللمساعدة في وقف انتشار COVID-19.

كما أننا نعمل بجد ومثابرة لضمان مواصلة تقديم الخدمات الأساسية والطارئة في جميع منشآتنا.

بدءًا من الثلاثاء الموافق 17 مارس، ستفتح مكاتب إدارة العقارات التابعة لـ NYCHA أبوابها، ولكن سَتُغلق اجتماعات التواصل المباشر مع السكان سعيًا إلى تعزيز ممارسات العزل الاجتماعي وفقًا لإرشادات DOHMH. سيواصل موظفو مكتب العقارات مساعدة السكان عبر الهاتف والبريد الإلكتروني من خلال مواعيد محددة للتحدث مع موظفي مكتب الاستقبال. يرجى عدم التوجه إلى مكتب إدارة العقارات دون تحديد موعد ما لم يكن الأمر ضروريًا. سنعيد تقييم هذه السياسة خلال 30 يومًا.

ستكون مكاتب إدارة العقارات متاحة للخدمات مثل:

- تسليم الوثائق في المكتب أو عبر البريد الإلكتروني؛ يرجى الاتصال لتحديد موعد.
- مناقشة المعلومات السرية عبر الهاتف أو في المكتب؛ يرجى الاتصال لتحديد موعد.
- استلام إخطارات النوايا باعتماد الإخلاء وإعادة المفاتيح، أو طلبات تغيير الخزّان / صندوق البريد أو نُسَخ المفاتيح؛ يرجى الاتصال لتحديد موعد للتسليم أو الاستلام.
- استلام الردود على إخطارات قضبان الأمان للنوافذ السنوية واستبيان للطفل الأصغر من 6 سنوات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

نطلب منك التعاون في أثناء تقديم الخدمات المُعدلة وفي حالة تخفيض عدد الموظفين المسؤولين عن منشآتك. سيواصل موظفو NYCHA العمل لتقديم خدمات الصيانة والإصلاحات الطارئة في المنشآت والشقق.

تحدد حالات الطوارئ على أنها:

- تسرب المياه
- تسرب الغاز
- مشكلات الطاقة الكهربائية الداخلية
- عمليات الانقطاع
- الحالات الخطرة (مثل مشكلات الطاقة الكهربائية أو اندلاع الحرائق)

ومع ذلك، سيعاد تحديد مواعيد عمليات الفحص وطلبات خدمات الصيانة المعقدة مؤقتًا. وبالإضافة إلى ذلك، سَتُغلق جميع عمليات انقطاع التدفئة والمياه الدافئة والمياه المخطط لها لحين إشعار آخر. يتعين على السكان استخدام [MyNYCHA](http://MyNYCHA) لإعادة تحديد موعد لطلبات الأعمال وتقديم طلبات الإصلاحات الطارئة.

يرجى العلم أنه في حالة طلب خدمات الصيانة الطارئة، سيتخذ موظفو NYCHA الإجراءات الاحترازية التالية قبل دخول الشقق:

- سيسأل موظفو NYCHA إذا كان أي من أفراد الأسرة يعاني من حمى أو سعال أو ضيق تنفس أو تم تأكيد إصابته بفيروس COVID-19. إذا أجاب أحد السكان بـ "نعم" عن هذا السؤال، فسيطلب منه (منها) ما يلي:
1. البقاء في غرفة منفصلة (حيثما أمكن) مع غلق الأبواب حتى الانتهاء من عملية الإصلاح الطارئة؛
  2. أو البقاء على بُعد ستة أقدام من الموظفين حتى انتهاء عملية الإصلاح الطارئة، في حالة عدم توفر غرفة منفصلة.

في حالة اختيار عدم الإجابة عن الأسئلة أو اختيار الامتناع عن اتباع التعليمات الواردة أعلاه أو كليهما، ستعيد NYCHA تحديد الموعد. يرجى العلم أن موظفي NYCHA الذين يزورون شقتك لإجراء الإصلاحات قد يختارون ارتداء قناعات أو قفازات في أثناء العمل في شقتك. قد يطلبون أيضًا فتح النوافذ في شقتك لزيادة التهوية في أثناء عملية الإصلاح.

وختامًا، للوقاية من انتشار فيروس كورونا (COVID-19) والحفاظ على سلامة وأمان سكان مدينة نيويورك، تعافت NYCHA مع مقاول لتنظيف المباني التي يعيش فيها كبار السن.

بدءًا من السبت الموافق 15 مارس، تم تطهير جميع المباني التي بها كبار السن والبالغ عددها 71 مبنى باعتبارها خطوة من عملية التطهير المكثفة المكونة من خطوتين.

أما بالنسبة للمساكن التي لا يعيش بها كبار السن، فيتم تطهيرها يوميًا، على نحو متزايد، بمساعدة مجموعة من الموظفين الداخليين ومقدمي الرعاية وشركات إضافية لخدمات التطهير. تجرى عملية التطهير في جميع منشآتنا، ومنها مكاتب إدارة العقارات والردهات والمناطق العامة. يتحمل أيضًا ما يقرب من 3200 مقدم رعاية لدينا مسؤولية صيانة الأرضيات، ومسح الطوابق، وفحص الأسطح، والتخلص من النفايات.

نواصل إتاحة المعلومات بشأن COVID-19 من خلال وسائل التوعية المباشرة للسكان، مثل المحادثات الآلية ورسائل البريد الإلكتروني والملصقات المتعددة اللغات، وMyNYCHA، ومنتشورات وسائل التواصل الاجتماعي اليومية، والمنشورات في المواقع الإلكترونية العامة والخاصة بالسكان والموظفين.

نطلب من السكان استخدام أنظمتنا الآلية والمتاحة عبر الإنترنت، بما في ذلك [MyNYCHA](#)، و**بوابة الخدمة الذاتية (Self-Service Portal)**، والأكشاك لإنهاء المعاملات المالية. يمكن للسكان أيضًا الاتصال بمركز اتصال العملاء (Customer Contact Center, CCC) على الرقم 718-707-7771 للإبلاغ عن حالات الطوارئ وتحديد موعد لخدمات الإصلاح الطارئة في الشقق والمنشآت. هناك ممثلون مدربون على أتم الاستعداد على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع لمواجهة الحالات الطارئة ولتحديد موعد لخدمات الإصلاح المعتادة من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 6 صباحًا حتى منتصف الليل.

هناك ثمان طرق لسداد إيجارك، وتشمل: البريد، وMyNYCHA، وعبر الإنترنت، وعن طريق الهاتف. تفضل بزيارة [on.nyc.gov/payrent](https://on.nyc.gov/payrent) لمعرفة المزيد عن كيفية سداد إيجارك. بموجب سياسة صعوبات سداد الإيجار الحالية الصادرة من NYCHA، نوصي الأسر التي فقدت دخلها بطلب "إعادة اعتماد مؤقت" لأي خفض في الدخل سيستمر لمدة تزيد عن شهرين عن طريق الدخول إلى [بوابة الخدمة الذاتية التابعة لـ NYCHA](#) أو الاتصال بمكتب إدارة العقارات لطلب استمارة ورقية.

نحن نتخذ هذه الخطوات المهمة للحفاظ على سلامة مجتمعاتنا. سنواصل إمدادك بالمستجدات عن COVID-19 المستمرة. إذا كانت لديك أي استفسارات أو مخاوف، يرجى الاتصال بـ CCC على الرقم 718-707-7771. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [موقع NYCHA الإلكتروني](#).

نشكركم على تعاونكم.

Greg Russ

الرئيس والمدير التنفيذي

Vito Mustaciuolo

المدير العام