

مرحبا بك في منزلك الجديد

معلومات مفيدة حول منزلك الجديد والخدمات التي نقدمها

مقدمة

مرحبا بك في منزلك الجديد!

يغطي هذا الكتيب مجموعة من المعلومات المفيدة التي سوف تحتاج إليها خلال الإيجار الخاص بك. والمقصود أن يكون هذا الكتيب دليلا موجزا للخدمات التي نقدمها لذلك تم عرض المعلومات بشكل قصير. إذا كان لديك أية أسئلة حول هذه الأمور أو أي قضايا إسكانية أخرى، فهناك مجموعة من النشرات الإعلامية المتاحة (انظر الجزء الخلفي من هذه المعلومات)، أو يمكنك الاتصال بفريق إسكان منطقتكم (انظر الغلاف الخلفي).

وتعود ملكية منزلك إلى مجلس بلدية كركليز وتدار من قبل إسكان جوار كركليز (KNH). KNH هي شركة أنشأها المجلس البلدي لإدارة الإسكان نيابة عنه. موظفونا يديرون منزلك وعقارك، ونحن نعمل مع المستأجرين والمقيمين والمؤسسات الأخرى لمساعدة المجتمع على نطاق أوسع لينجح ويزدهر.

ويمكننا أيضا المساعدة مع مجموعة واسعة من القضايا الفردية - من المخاوف و الهوم المتعلقة بالمال، إلى صخب الجيران، والسلامة الشخصية، لإيجاد التدريب أو العمل. إذا لم تتمكن من المساعدة المباشرة، فإننا نعلم الناس الذين يمكنهم القيام بذلك، لذا يرجى الاتصال بموظف السكن الخاص بك إذا كانت لديك أية مخاوف.

سوف تجد معلومات محددة حول حقوقك ومسؤولياتك كمستأجر من مجلس كركليز موجودة في عقد الإيجار. من خلال التوقيع على عقد الإيجار فإنك ملزم قانونا بمسؤوليات معينة لتتمكن من الإبقاء على الإيجار الخاص بك. وهذا يعني أيضا أن KNH، كوكيل للمجلس، ملزمة قانونا بضمان تمسكنا بمسؤولياتنا الموجودة في عقد الإيجار.

نريد أن يكون الإيجار ناجاحا ونود أن تكون سعيدا بالخدمات التي تتلقاها منا. ساعدنا على تحقيق ذلك عن طريق التواصل معنا إذا كان لديك أي أسئلة أو تعليقات.

1. قائمة الاختيار للمستأجر الجديد

لتحديد موقع مورد الطاقة الحالي في منزلك الجديد يرجى الاتصال ب:

الغاز 0870 608 1524

الكهرباء 0845 330 0889

المورد الخاص بك هو

رقم الاتصال

2. اتصل بالموردين ذوي الصلة وأعد حسابات بالتفاصيل الخاصة بك.

تحتاج إلى تسجيل قراءة العداد عند الانتقال إلى المنزل الجديد، إذا لم يكن ذلك متاحا فاستعلم عن قراءة العداد قبل الدفع.

Arabic - Welcome to your new home

3. رتب للغاز ليتم فتح غطاءه و تفعيله بالاتصال على **01484 225693**

تذكر - يجب أن تكون موجودا في هذا الموعد ويجب أن يكون هناك رصيد في عداد الغاز الخاص بك قبل ترتيب موعد لفتح غطاءه.

حجز موعد لرفع الغطاء في: _____

4. إخطار المنظمات حول تغيير العنوان

خذ / أرسل إثباتا بالعنوان إلى: البنك مكتب بريد المركز الوظيفي الأطباء أطباء الأسنان الحصر

5. تأكد من أنك تعرف مكان:

المفتاح الرئيسي للتيار الكهربائي، وكيفية فصله لإيقاف الكهرباء في حالة الطوارئ. عادة ما يوجد مفتاح التيار الكهربائي في خزانة مع العداد وصندوق الصمامات أو قواطع الدوائر.

من فضلك اسأل موظف السكن الخاص بك عن أية أسئلة تهتمك.
موقع ال:

صنبور الوقف / المحبس (الماء) _____

عداد الغاز _____

صمام عزل الغاز بجانب عداد الغاز

عداد الكهرباء (* رمزية / الإمداد) _____

عداد المياه: نعم لا

مطفأة الحريق "الغاز / الكهرباء": نعم لا

وجود أجهزة إنذار الدخان في منزلك.

6. اتصل ورتب للحصول على:

رخصة التلفزيون - **0300 790 0368**

تأمين محتويات المنزل - رويال صن أليانس.

الاستعلامات العامة أو المساعدة في ملء استمارة الطلب. **08456 718 172**

فاتورة المياه - **0844 448 8697**

ضريبة المجلس - **01484 414900**

إعانة الإسكان وضريبة المجلس - **01484 414950**

هل لديك مطالبة سارية بالحصول على إعانة الإسكان؟

إذا كان الجواب نعم، هل تلقيت منهم ردا حتى الآن؟

هل يطلبون منك المزيد من البراهين أو المعلومات عنك؟

زيارتي بخصوص الإيجار الجديد ستكون يوم _____

في الساعة _____ صباحا / مساء مع _____

"التفكير الذكي وإعادة التدوير"

إذا كنت بحاجة إلى أية أدوات منزلية - من السكاكين إلى المواقد - ولكن لا تستطيع أن تشتريها، يرجى التحدث إلى موظف السكن الخاص بك، وهو سوف يحولك إلى مخطط التفكير الذكي.

تعمل KNH في شراكة مع فيوجن (المعروف سابقا باسم شاب)، لإعادة تدوير العناصر غير المرغوب فيها من أثاث وسلع بيضاء وغيرها من الأدوات المنزلية.

إذا كان لديك عناصر/بنود ترغب في التبرع بها -

اتصل على: **01924 490702**

سوف نقوم بجمعها مجانا.

2. فريق منطقتكم

مدير العمليات

يعمل مدير عمليات الحي مع المستشارين والمستأجرين وممثلي المستأجرين للتخطيط وتقديم وتحسين الخدمات على المستوى المحلي.

مدير إسكان المنطقة

يدير مدير إسكان المنطقة فريقا من الموظفين في مكتب إسكان الحي. إنهم يراقبون الخدمة التي يتلقاها المستأجرون ويبحثون عن سبل لتحسينها.

موظفو الإسكان

يمكن لموظفي الإسكان تقديم النصح لك حول القضايا المتصلة بالإسكان، من النزاعات مع جارك، إلى المساعدة في دفع الإيجار. إذا كانوا غير قادرين على المساعدة فسوف يجعلونك علي اتصال مع شخص يمكنه المساعدة.

إنهم مسؤولون عن إدارة الخدمات الخاصة بعقارك، وتأجير المنازل الفارغة، ويمكنهم الإجابة على أية أسئلة قد تكون لديك حول الانتقال إلى أو من السكن التابع للمجلس البلدى، فضلا عن توفير خدمة الاستقبال في نقاط خدمة العملاء ومكاتب الحي

رعاة/أولياء العقارات

يقوم القائمون على الحوزة بتنفيذ الإصلاحات الصغيرة، يساعدون على إبقاء العقارات نظيفة ومرتبطة، ويساعدون المستأجرين في معالجة الحقائق المتضخمة (بحيث يمكن للمستأجرين المحافظة عليها مرتبة) و يتأكدون من جعل المناطق المشاع "العامة" آمنة ومأمونة. للمزيد من التفاصيل عن خدمة رعاة/أولياء العقارات يرجى الاتصال ب KNH أو اسأل إما موظف السكن أو القائمين على الحوزة عندما تقابلهم في العقار الخاص بك. يوجد كتيب عن هذه الخدمة متاح في مكاتب ال KNH وعلى الموقع الإلكتروني: www.knh.org.uk تحت المنشورات.

الشكاوى

إذا كنت غير راض عن خدمة من الخدمات التي نقدمها، أو قد تحدثت إلى شخص ما حول المشكلة ومازلت غير راض، يرجى الاتصال بمدير إسكان المنطقة. توجد نشرة متاحة في مكاتب الحي بها معلومات عن كيفية تقديم شكوى وكذلك على الموقع الإلكتروني: www.knh.org.uk

3. إيجارك

كيفية حساب الإيجار

يتم احتساب الإيجار باستخدام صيغة وضعتها الحكومة. وهي تقوم على متوسط الدخل في كركليز، وعدد غرف النوم وقيمة الممتلكات الخاصة بك "المنزل".

دفع وتحصيل الإيجار

يجب أن تدفع الإيجار كله، بما في ذلك أية رسوم للخدمات، عن طريق الخصم المباشر. * إذا لم تكن قد رتبنا بالفعل إجراءات حساب للخصم المباشر لدفع الإيجار الخاص بك، فيمكنك القيام بذلك عبر الهاتف – اتصل فقط على **01484 414886**.

ومن المقرر الدفع كل يوم اثنين عن مدة الأسبوع المقبل. الدفعة الأولى مطلوبة في بداية عقد الإيجار. يجب عدم استخدام أي وسيلة أخرى للدفع و إلا فسوف تكون لديك متأخرات وسوف تعتبر مخالفا/خارقا لعقد الإيجار الخاص بك.

وسوف تحتاج إلى حساب مصرفي إذا كنت من المطالبين بالحصول على أية فوائد/إعانات. إذا كنت في حاجة إلى معلومات حول هذا الموضوع، أو قلقا من احتمال عدم قدرتك على الحصول على حساب، أو بحاجة إلى مساعدة بشأن الميزانية، أو لديك مخاوف أخرى حول الأموال، يرجى الاتصال بنا على **01484 414886** واطلب التحدث إلى مستشار مالي في KNH.

يمكنك أيضا الحصول على معلومات حول الخيارات المتاحة للحساب المصرفي من أي مؤسسة مالية، بما في ذلك البنوك المتاحة في الشارع، جمعيات البناء والاتحادات الائتمانية.

* المستأجرون الموجودون لديهم فرصة حتى 1 أبريل 2014 لاتخاذ الترتيبات اللازمة للدفع عن طريق الخصم المباشر.

المتأخرات الإيجارية

إذا كنت متأخرا في مدفوعات الإيجار الخاص بك، فسوف نتصل بك مباشرة لمناقشة متأخرات الإيجار. وهذا سوف يعطيك الفرصة للحديث عن أية مشاكل قد تكون لديك تتعلق بدفع الإيجار الخاص بك وسوف تعطينا أيضا فرصة لنرى كيف يمكننا مساعدتك.

إذا كان لديك متأخرات إيجارية فقد لا يسمح لك بالانتقال إلى سكن آخر يمتلكه المجلس البلدي، و قد نستخدم أي منحة تزيين تخصصك للحد من متأخرات الإيجار.

إذا استمرت في التخلف عن دفع الإيجار، فسوف نبدأ في اتخاذ الإجراءات القانونية التي قد ينجم عنها فقدانك لمنزلك، لذلك فمن المهم جدا أن تتواصل معنا إذا بدأت تعاني من أية مشاكل.

المساعدة في الإيجار

تأكد من المطالبة بأية إعانات أو فوائد تحقق لك. فالمطالبة بإعانة الإسكان من حقلك. إذا كنت تطلب إعانة الدخل فيجب عليك ملء استمارة إعانة الإسكان، ولكن حتى لو لم تكن تطلب إعانة الدخل فقد يمكنك أيضا الحصول على إعانات الإسكان.

وسنقدم لك الفرصة للتقدم بطلب إعانة الإسكان عندما تقوم بالتسجيل لمنزلك. يرجى أن تتذكر أنه إذا تغيرت ظروفك أثناء طلبك إعانة الإسكان، فيجب أن تخطر ال KNH وإيرادات المجلس وخدمة الإعانات. إذا كنت بحاجة إلى أية مساعدة في ملء استمارة إعانة الإسكان الخاصة بك، أو بحاجة إلى المشورة بشأن المطالبة بإعانات، فسنكون سعداء لمساعدتك.

4. أموالك

إذا كان لديك متأخرات في الإيجار أو كنت مدينا بالمال لشركات أخرى، فإن مستشاري الديون المتخصصين لدينا سيقدّمون المساعدة المجانية، السرية لتخفيف العبء من هموم المال.

يمكن لموظفينا مساعدتك أيضا على تنمية و زيادة أموالك. نحن نقدم المشورة بشأن:

• الموازنة

• قضايا المنافع العامة/الإعانات والتأكد من حصولك على كل ما يحق لك الحصول عليه

• كفاءة الطاقة والمساعدة في تغيير موردي الطاقة

• الأكل الصحي وتغذية عائلتك على ميزانية ضيقة

• التلمذة الحرفية والتدريب أو فرص العمل

التفاصيل الكاملة عن الخدمات التي نقدمها متاحة على موقعنا على شبكة الإنترنت -

www.knh.org.uk - أو في نشرتنا، أما هموم المال، فهي متاحة من مكتب الإسكان الخاص بك.

الإصلاحات

- للإبلاغ عن أي إصلاح، اتصل بمركز إصلاحات شركائنا على **01484 414800**
- من الإثنين - الجمعة، 8:00 صباحا حتي 06:00 مساء
 - السبت - الأحد والعطل الرسمية، 08:00 صباحا حتي 04:00 مساء
- لإجراء الإصلاحات الطارئة خارج هذه الأوقات، يرجى الاتصال على **01484 414850**

ينبغي أن يتوفر في منزلك الآتي:

- أن يكون خال من العيوب الهيكلية؛
- التركيبات والتجهيزات (المثبتة من قبلنا) في حالة جيدة؛
- الأحواض، والحمامات والمراحيض والمصارف أن تعمل جميعها بشكل صحيح؛
- خدمات الغاز والمياه والكهرباء وأية أجهزة للتدفئة (وضعت من قبلنا) أن تكون آمنة وتعمل بشكل صحيح؛
- الأجزاء المشتركة/العامة والمرافق المشتركة أن تتم العناية بها بشكل صحيح وأن تكون في حالة عمل جيدة. وهذا يشمل نظم أبواب الدخول، والمصاعد، مزلق القمامة وإضاءة الدرج/السلم؛
- الهيكل الخارجي المناسب الإحكام للرياح والطقس و في حالة زخرفية جيدة.

إذا كان أي من البنود أعلاه قد تهالك أو بلى مع العوامل الزمنية، فيجب على الـ KNH إصلاحه أو جعله آمنا. لن يتم تحصيل رسوم من مستأجرى منازل المجلس البلدى لإجراء الإصلاحات الناجمة عن القدم وفعل الزمن. ولكن إذا كان الإصلاح نتيجة لأسباب أخرى، فقد يطلب من الشخص المسؤول دفع ثمن الإصلاح

التفاصيل الكاملة لخدمة الإصلاح متوفرة لدينا على موقعنا على الإنترنت

www.knh.org.uk - أو في نشرتنا، رعاية وإصلاح بيتك، وهي متاحة من مكتب الإسكان الخاص بك.

ليست الـ KNH مسؤولة عما يلي، ولن تستجيب لطلب الإصلاحات المتعلقة ب:

- فقدان المفاتيح الذي يتطلب بالتبعية تغيير القفل/الكالون.
- تقسيم الأسوار/السياج بين المنازل- المسؤولية عن هذا السور قد تكون لمنزل لا يملكه المجلس وأي إصلاح لهذا السور سوف يحتاج إلى أن يتم الاتفاق قبل أن يمكن لـ KNH القيام بالعمل.
- الشقوق الشعرية في عمل الجص "البلاستر" - المستأجرون مسؤولون عن رعايتها أثناء التزيين.
- التزيين الداخلي وترميم الجص التالف عند استخدام التعرية بالبخار أو عدم الحرص على إزالة ورق الحائط القديم بعناية.
- الأبواب التي تحتاج إلى مراجعة ارتفاعها عندما يتم وضع سجاد جديد.
- التركيبات والتجهيزات المثبتة من قبل المستأجرين.
- إصلاح أغطية الأرضيات خلاف البلاط الفينيل المثبت.
- إزالة وإعادة تركيب السجاد / الأرضيات الخشبية التي تحتاج إلى إزالة للسماح بإجراء عمليات الإصلاح التي يتعين الاضطلاع بها.

التأمين الذي نوصى به على محتويات المنزل

إننا ننصحك بالحصول على التأمين الذي يغطي الضرر العرضي للتجهيزات والتركيبات، فضلا عن ممتلكاتك الخاصة بك. توجد نشرة متوفرة من أي مكتب KNH أو يمكنك الاتصال على الهاتف رقم **01484 414886** لطلب نسخة.

ونتولى نحن التأمين على الأضرار الناجمة عن طريق الخطأ من قبل مقاول/متعهد بناء لإصلاح المنزل/العقار. إذا حدث هذا، فسوف نحتاج إلى أن نلقى نظرة على أي شيء قد تعرض للتلف قبل أن نتمكن من التعامل مع المطالبة بالإصلاح، لذا يرجى عدم رمي أي شيء بعيدا عن المنزل.

خدمة الشخص المفيد/ في متناول اليد

خدمة الشخص المفيد هي مخطط حر متاح ل:

• المستأجرين الجدد (في غضون الأسابيع الأربعة الأولى من الإيجار الخاص بك)

• للفئات العمرية تحت 19 سنة و فوق الـ 60 سنة من العمر

• المستأجرين الذين يتلقون استحقاقات العجز

و سوف يتولى الشخص في متناول اليد القيام بمعظم الوظائف الصغيرة التي لا تشملها أعمال الترميم أو فرق الرعاية. وقد تشمل هذه:

• تعليق الصور/ المرايا

• وضع و تعليق الرفوف

• تجميع الأثاث

• عمليات التزيين البسيطة

• توصيل الغسالات بمصدر الكهرباء

ولكنهم لا يقومون بالإصلاحات ، نطاق واسع من التزيين، أعمال الغاز، والكهرباء، أو الوظائف المرجح أن تستغرق وقتا أطول من ساعتين أو تصنف كأعمال رئيسية.

يمكنك حجز الشخص في متناول اليد لمدة أقصاها ساعتين ويمكن الحصول على ثلاثة مواعيد كحد أقصى خلال اثني عشر شهرا.

اتصل: **01484 414800** لتحديد موعد.

تذكر أن تقول أنك تريد الشخص المفيد.

مساعدة المستأجرين ذوي الاحتياجات الخاصة

إذا كنت تحتاج إلى أي تعديلات لمنزلك "وسائل تكيف" بما في ذلك:

• انتزاع / الإمساك بالقضبان • دش الاستحمام • درج المصاعد • وسائل مساعدة في الحمام
يرجى الاتصال ببوابة المجلس البلدى لخدمات الرعاية على الرقم: **01484 414933**
أو في زيارة شخصية ل:

• Civic centre 3, High Street, Huddersfield, HD1 2NF

• مركز خدمة العملاء، Town Hall Way, Dewsbury, WF12 8EE

يمكنك أيضا استخدام البريد الإلكتروني gatewaytocare@kirklees.gov.uk أو زيارة الموقع الإلكتروني www.kirklees.gov.uk

وبوابة الرعاية سوف تأخذ التفاصيل اللازمة وتتولى إحالتها إلى العلاج الطبيعي المهني، الذي سوف يقوم بزيارة منزلك لمناقشة أية تعديلات.

إدخال تحسينات على منزلك

إذا كنت ترغب في تحسين أو تغيير منزلك أو حديقةك، فيجب عليك الاتصال بـ **KNH** للحصول على إذن. سوف نرسل لك استمارة الطلب ونرتب زيارة عند تلقينا النموذج المكتمل.

وسوف نرفض إعطاء إذن فقط إذا كانت التعديلات ستجعل المنزل غير آمن، أو تسبب نفقات إضافية للخدمة أو تسبب إزعاجا للجيران.

عندما تكتمل التعديلات سوف تكون أنت مسؤولا عن أية صيانة وإصلاح أي أضرار نجمت أثناء العمل.

ملاحظة: إن أي تحسين دائم تمت الموافقة عليه سيصبح ملكا للمجلس البلدي ويجب أن يترك في المنزل إذا كنت ستغادره إلى مكان آخر.

تتوفر التفاصيل الكاملة على موقعنا www.knh.org.uk أو في نشرتنا، "حقك في تحسين منزلك"، ومناحة أيضا من مكتب الإسكان الخاص بك.

"الحرير الصخري" الأسبستوس

الأسبستوس هو نوع من الألياف عادة ما يكون مثبتا بأمان في مواد مثل الأسمنت أو لوحات العزل. يشكل الأسبستوس خطورة فقط عندما يتم استنشاق أليافه. ويمكن إطلاق أليافه في الهواء عن طريق عمليات القطع، والكسر، والحفر أو من الرمل.

يمكن أن تسبب ألياف الأسبستوس سرطان الرئة وورم المتوسطة (نوع من السرطان) وتليف الرئة. قد لا يظهر المرض لسنوات عديدة بعد التعرض للأسبستوس. وهذا يعني أنه يجب التعامل مع الأسبستوس بحذر واحترام.

أبدا لا تحفر، ترمل، أو تقطع أو تكسر أي مادة أسبستوس أو أي مادة تعتقد أنه يمكن أن تكون أسبستوس !

يمكن وجود الأسبستوس في أماكن مثل:

- تهوية جدران الخزانة
- الأنايبب متخلفة
- الأسمنت المحيط بالموقد
- لوحات السقف والجدار
- أنابيب الأسمنت
- أسطح و جدران المرآب
- صناديق الصمامات
- بلاط الأرضيات

وتذكر أنك بحاجة للحصول على إذن من الـ **KNH** قبل إجراء أية تعديلات.

إذا لم تكن لدينا أية معلومات حول الأسبستوس في منزلك أو المنطقة التي تريد القيام بهذا العمل فيها، فسوف نحتاج إلى القيام بمسح أولى للأسبستوس ، وسوف تتم محاسبتك على تكلفة ذلك.

سلامة الغاز

إذا شممت رائحة الغاز اتصل فوراً على الهاتف رقم **0800 111999** واتبع التعليمات التالية:

1. إطفاء جميع النيران المجردة/المكشوفة. لا تدخن أو تشعل الكبريت.
2. لا تعمل الأجهزة الكهربائية، و لا توقف أو تعمل مفاتيح الإضاءة.
3. أوقف الغاز من العداد. لا تشغله مرة أخرى حتى يزورك مهندس الطوارئ.
4. أوقف جميع أجهزة الغاز. لا تستخدمها حتى يزورك مهندس الطوارئ.
5. قم بتهوية المنزل. افتح كل الأبواب والنوافذ.
6. إذا كان المنزل مجهزاً بنظام كهربائي للدخول من الباب، افتح الباب يدوياً.

سوف يهدف المهندس إلى أن يكون في الموقع في خلال ساعتين. من الأهمية أن تجرى صيانة دورية و منتظمة لأجهزة الغاز في منزلك. يمكن لخلل الأجهزة أو انسداد المداخل أن يسبب الموت.

تدير KNH برنامج الخدمات السنوية لجميع أجهزة الغاز ولكن لازلنا نواجه مشاكل في دخول بعض المنازل للقيام بهذا العمل. وستكون أنت وعائلتك في خطر إذا لم تتمكن من تنفيذ هذه الخدمات.

الرجاء مساعدتنا على القيام بهذا العمل الحاسم. عندما تتلقى منا رسائل حول خدمة الغاز وتكون غير قادر على التواجد والسماح لنا بدخول منزلك في الموعد المقترح يرجى الاتصال على رقم: **01484 414800** من أجل إعادة ترتيب موعد آخر.

تذكر:

- لدينا واجب قانوني لإجراء تفتيش على سلامة الغاز على الأقل مرة كل 12 شهراً. و في حال عدم تمكننا من الدخول للقيام بهذا العمل، فقد نتخذ إجراءات لاسترداد المنزل.
- نحن نقدم الخدمة لجميع أجهزة التدفئة وأجهزة تسخين الماء العاملة بالغاز في ممتلكاتنا. ونقدم خدمة الصيانة لأجهزة التدفئة وأجهزة تسخين الماء العاملة بالغاز مجاناً لمستأجرينا.
- نحن نختبر المداخل، التي تخدم أجهزة الغاز، لضمان صحة العملية.
- نحن نقدم خدمة صيانة أجهزة إنذار الدخان في نفس الوقت الذي نفحص فيه أجهزة الغاز.

الوقود الصلب

أجهزة الوقود الصلب والمداخل تتطلب خدمة دورية / صيانة. لدينا برنامج سنوي لخدمة أجهزة الوقود الصلب والمداخل الخاصة بها.

السلامة من الحرائق

يمكن تقريبا منع جميع الحرائق في المنزل. و نسردهنا بعض النصائح للسلامة من الحرائق التي قد تساعد في منع بدء حدوث/اشتعال الحريق في منزلك.

- إذا كان لديك أطفال صغار فعليك استخدام حارس الحريق/النار - يجب أن تخضع جميع النيران للحراسة.
- حافظ على الكبريت والولاعات بعيدا عن متناول الأطفال.
- لا تعلق الغسيل حول النار أو جهاز البوتاجاز ليحفظ.
- ينبغي أن يكون ارتفاع الدهن أو الزيت في القدر لا يتعدى الثلث ويجب أن نراقب ونأخذ درجة الحرارة بعين الحذر.
- لا تترك المقلاة أبدا دون مراقبة عندما تكون الحرارة عاملة "أثناء الاستعمال".
- لا تدخن في السرير ودائما عليك التأكد من أن السجائر قد انطفأت بسلام.
- لا تدخن في كرسي إذا كنت تشعر بأنك يمكن أن تغفو.
- حافظ على السخانات المحمولة بعيدا عن الأثاث والمفروشات.
- يجب أن يتم فحص جميع المعدات الكهربائية بانتظام للسلامة.
- يمكن أن تكون زيادة التحميل في الموصل سببا لبدأ الحرائق. فلا تقم بتوصيل محولات إلى محولات.
- في حين أنه من الممكن لفيشة جهاز أن تصبح دافئة، فإنه من غير الطبيعي لها أن تكون ساخنة جدا. إذا كانت هذه الفيشة الساخنة جدا بالقرب من مواد قابلة للاشتعال، مثل الستائر، والأثاث الخشب أو الورق، فيمكن أن تشتعل تلك المواد، ويبدأ إندلاع النار.
- أغلق الأبواب، وخاصة في وقت الليل. فهذا يمكن أن يوقف انتشار الحريق.
- ضع خططا لطرق الهروب من منزلك في حالات الطوارئ - وخاصة من غرف الطابق العلوي. تأكد من أن كافة المسارات واضحة وخالية وأن الجميع في المنزل يعرفون طرق الهروب. يجب أن تكون مفاتيح الباب الخاص بك في متناول اليد، خصوصا في الليل.
- إذا كنت تعيش في مبنى عام تابع للبلدية فعليك الرجوع إلى تعليمات السلامة من الحريق الموجودة على الشاشة.

في حالة حدوث حريق

- لا تحاول أبدا مكافحة الحريق بنفسك إلا إذا كان في المراحل المبكرة جدا. لا تضع نفسك أو الآخرين في خطر لا داعي له؛ إترك الأمر لخدمة المطافيء.
- نبه/أيقظ المقيمين معك في المنزل وأخرج الجميع من الطريق الأكثر أمانا. أغلق جميع الأبواب خلفك إذا كان ذلك ممكنا. إذا كنت تعيش في كتلة من الشقق فلا تستخدم المصعد.
- تم تصميم الشقق لاحتواء الحريق. وهذا يعني أنه سوف تكون عادة آمنة للبقاء في شقتك إذا كان هناك حريق في مكان آخر من كتلة الشقق. إذا كنت في شك ورأيت أن الخروج آمن فاخرج.
- نبه جيرائك إذا كان ذلك ممكنا واستدع الخدمة العامة للإطفاء - بالاتصال الهاتفي 999.
- أوقف تشغيل الكهرباء والغاز العمومي إن أمكن أن يتم ذلك من دون مخاطر.
- لا تدخل مرة أخرى إلى منزلك حتى تقول الخدمة العامة للإطفاء أن المنزل آمن للقيام بذلك.
- أبلغ ال KNH أن حريقا قد حدث في منزلك.

أجهزة إنذار الدخان

تعطيك أجهزة إنذار الدخان الإنذار المبكر إذا كان هناك حريق. تم إنقاذ الكثير من الناس من الموت أو إلحاق إصابات بالغة بهم عن طريق أجهزة إنذار الدخان. سوف توفر وتركب ال KNH أجهزة إنذار الدخان وتقوم بخدمة صيانتهم على أساس سنوي. وهذا يشمل التنظيف وتركيب البطاريات الجديدة.

لا تخرج البطارية أبدا - يمكن أن تضع نفسك وعائلتك في خطر. وينبغي أن يكون لديك جهاز إنذار للدخان عاملا في كل طابق من منزلك. إذا لم يكن الوضع كذلك، فيرجى الاتصال على مركز اتصالات الإصلاح على رقم: **01484 414800** على وجه السرعة.

يجب عليك أيضا الاتصال ب KNH على رقم: **01484 414886** إذا كانت لديك أية مشاكل متعلقة بجهاز إنذار الدخان الخاص بك (على سبيل المثال، أن يعمل في كثير من الأحيان أثناء الطهي العادي).

التدفئة

جميع المنازل المملوكة لمجلس بلدية كركليز ينبغي أن تكون لديها الآن أنظمة تدفئة كافية، إذا كنت لا تعتقد أن لديك التدفئة المناسبة، فيرجى الاتصال بنا على الرقم: **01484 414886** وسوف يأتي مساح لتقييم منزلك والتحدث إليك عن القضايا التي أثيرتها.

المشورة المتعلقة بالطاقة

يوفر فريق الطاقة لدينا المساعدة والمشورة في:

الاستخدام الفعال لأنظمة التدفئة المختلفة والضوابط

العزل و تدقيق التيار

فهم فواتير الوقود ودفع الفواتير الخاصة بك

تجنب التكاليف في المنزل

للتحدث إلى أحد أعضاء الفريق، اتصل على رقم: **01484 416492**

وهنا نقدم لك عددا قليلا من الطرق للمساعدة في خفض فواتير الوقود الخاصة بك:

- الستائر - أغلق الستائر عند الغسق لوقف هروب الحرارة من خلال النوافذ. يمكن للستائر السميكة المبطنة خفض خسائر الحرارة بشكل كبير. إذا كان لديك مشعات التدفئة المركزية، إثن الستائر وراء المشعات/المدفئات أو أرحها على عتبة النافذة. إذا لم يكن الوضع كذلك فيجب أن تكون الستائر طويلة بقدر الإمكان.
- السجاد - تأكد من أن السجاد مفروش ومناسب بشكل مريح، وصولا إلى حافة الجدار وإذا كان ذلك ممكنا يمكن ثنيه على الجزء السفلي من الجدار.
- التلفزيونات - لا تترك التلفزيون الخاص بك على أهية الاستعداد على مدار الليل أو لفترات طويلة من الزمن.
- أفضل الأجهزة غير المستخدمة مثل أجهزة الألعاب، وشحن الهاتف، الخ
- القدور والمقالي - استخدم الحجم الصحيح للحب والطعام؛ تغطية الوعاء بغطاء محكم يستخدم طاقة أقل. لا تستخدم من المياه أكثر مما تحتاج إليه. عند الطهي بالغاز تأكد أن الجزء السفلي فقط من القدر يجري تسخينه.

- الثلجات والمجمدات – حاول تجنب ترك باب الثلاجة مفتوحا لفترات طويلة من الزمن. اترك الطعام الساخن ليبرد قبل وضعه في الثلاجة. يجب أن تكون الثلجات والمجمدات ممتلئة بما لا يزيد عن ثلاثة أرباعها لضمان العمل بكفاءة. تأكد من وجود مساحة للتهوية حول الثلاجة أو الفريزر، وأن يتم وضعهما بعيدا عن مصادر الحرارة.
- الغلايات - لا تملأ الغلاية الخاصة بك بما يزيد عما يلزمك. عندما تغلي كمية صغيرة من الماء تكفى لتغطية العنصر المراد غليه. الغلايات التي على شكل إبريق جيدة لتسخين كميات صغيرة من المياه لأنها تستوعب العناصر الصغيرة بشكل أنسب من الغلايات التقليدية.
- الأنوار - أطفئ الأنوار عند مغادرة الغرفة.
- اسطوانات المياه الساخنة - تأكد من أن لديك اسطوانة للماء الساخن موضوعة بشكل مناسب. أيضا إذا كان الماء سمطا شديد السخونة فقد يكون منظم الحرارة مضبوطا على درجة عالية جدا – يرجى الاتصال بنا للحصول على المساعدة.
- التدفئة المركزية - إذا كانت لديك تدفئة مركزية فإن تقليل الحرارة بمقدار 1 ° فقط يمكن أن يوفر المال على فواتير الوقود الخاصة بك. فريق الطاقة يمكنه أن يساعدك في ضبط مبرمجي التدفئة المركزية، وصمامات الحرارة المشعة بالغرف لتلائم نمط حياتك واحتياجاتك.

تجنب التكثيف

للسيطرة على التكثيف قد تحتاج لاتخاذ عدة إجراءات مختلفة. ونحن سوف نتولى معالجة أية مشاكل هيكلية قد تسببها الرطوبة أو التكثيف ونوفر التهوية الإضافية أو التدفئة إذا لزم الأمر، ولكن واحدا من الأسباب الرئيسية هو نمط الحياة. ينبغي حينما أمكن لك:

- إغلاق أبواب المطبخ واستخدام أغطية القدور عند الطهي.
- إغلاق أبواب الحمام عند الاستحمام لوقف البخار من الدخول إلي الغرف الأخرى. افتح النافذة، أو استخدم مروحة المستخرج/الشفاط - إذا كان لديك واحدا - للسماح للبخار بالخروج
- تجنب استخدام سخانات الغاز المحمولة / البارافين- فإنها تسبب الكثير من الرطوبة في الهواء مما يؤدي إلى التكثيف. بل هي أيضا أكثر تكلفة من استخدام سخانات المسخن الكهربائي.
- إذا كانت لديك تدفئة مركزية، عندما يكون الجو باردا جدا، حافظ عليها عاملة على درجة حرارة منخفضة حتى عندما تكون خارجا. وسوف تجد أن تكاليف هذا أقل من الإطفاء وإعادة التشغيل ويساعد هذا أيضا على منع التكثيف.
- جفف الملابس في الخارج أو على رف التجفيف، وليس على المشعات "أجهزة التدفئة" وتأكد من أن المجففات متصلة بالتهوية في الخارج.
- امسح أسفل النوافذ حيث غالبا ما يتجمع التكثيف.
- حافظ على تهوية منزلك ، واضمن توزيع الهواء

نحن نأخذ كل أنواع الرطوبة محمل الجد - وليس ذلك فقط بسبب تأثيرها على صحتك وراحتك ولكن لأن الرطوبة يمكن أن تلحق الضرر بهيكل منزلك، ويمكن أن تكلفنا الكثير لإصلاحه.

المزيد من المعلومات حول كيفية التعامل مع التكثيف متاحة على الإنترنت على موقع يوتيوب: مجتمعات KNH " KNH Communities " - أو اتصل على مركز اتصال الإصلاحات على الرقم 01484 414800

الخطوات التالية سوف تساعدك على منع الوقوع ضحية للجريمة:

- تأمين وقفل الأبواب والنوافذ الخاصة بك دائما ، حتى إذا كنت في المنزل.
- لا تسمح للغرباء بدخول منزلك دون التحقق من هويتهم. استخدم سلسلة الباب وباب المشاهد "العين السحرية". إذا كنت في شك فدعهم بالخارج.
- لا تترك المفاتيح في /أو بالقرب من الباب. احتفاظ بها في مكان يسهل الوصول إليه بعيدا عن الباب ولكن يجب أن تعرف أين هم في حالة نشوب حريق.
- أغلق جميع الستائر عندما يحل الظلام.
- تأكد من أن أضواء الأمان في حالة عمل وضع المصابيح الداخلية على مفاتيح الموقت بحيث تضيء في الليل حتى إذا كنت خارج المنزل.
- اكتب الرمز البريدي على البضائع الخاصة بك بقلم ذو علامة دائمة أو علامة فوق بنفسجية اعتمادا على نوع البند الذي تكتب عليه. ويمكنك الحصول على هذه الأقلام من الشرطة.
- لاحظ وسجل الأرقام التسلسلية للسلع الكهربائية واحفظ القائمة في مكان آمن. بل هناك أيضا فكرة جيدة وهي تصوير الأشياء الثمينة مثل المجوهرات فهذا سيساعد على التعرف عليها إذا سرقت.
- تأكد من وجود تأمين على محتويات منزلك بحيث تكون ممتلكاتك محمية إذا تم اقتحام المنزل أو أي حادث.
- حافظ على التحوطات والشجيرات مقصوفة وقصصها لتحسين الرؤية وللحصول على القدر الأفضل من إنارة الشوارع.
- لا تترك أدوات الحدائق والسلالم متاحة للصوص لاستخدامها لاقتحام منزلك أو منزل جارك. احتفظ بها في مكان مغلق بعيدا عن الأنظار.

للمزيد من المعلومات اتصل بفريق شرطة الحي علي رقم: 101.

6. بيئتك

الحدائق

أنت مسؤول عن الحفاظ الحديقة الخاصة بك نظيفة ومرتبّة. إذا كنت من المسنين، المعوقين أو لديك أية صعوبات أخرى مما يعني أنك غير قادر على الحفاظ على الحديقة الخاصة بك وليس لديك من يساعدك، يرجى الاتصال بنا على **01484 414886**.

يمكنك الترتيب لإزالة القمامة من حديقتك عن طريق الاتصال بالمخلفات البيئية على رقم: **01484 414700**. ستكون هناك رسوم رمزية لهذه الخدمة.

مكافحة الحشرات

إذا كان لديك مشاكل مع الجرذان والفئران أو الحشرات مثل البراغيث والذبابير أو الصراصير، اتصل بمكتب الإسكان، وهم سوف يتصلون بالصحة البيئية. الخدمة مجانية للمستأجرين. بدلا عن ذلك يمكنك الاتصال بالصحة البيئية مباشرة (انظر الصفحة الأخيرة).

المناطق المشاع/العامّة

هذه المناطق تنتمي إلى المالك، ونحن نحفظ بالحق في إزالة العناصر غير المرغوب فيها منها. جميع المستأجرين مشتركون في مسؤولية الحفاظ على المناطق العامة (السلام، والإنزال، والحدائق، وما شابه ذلك)، في حالة جيدة وأمنة وخالية من القمامة. الإشعارات واللافتات في المناطق المشاع تقدم المشورة وتذكّر على الأمتعة التي يمكن أن تبقى هناك. موظفونا يتولون التأكد من كون هذه المناطق خالية ومرتبة ولكننا بحاجة إلى مساعدتك أيضا. في كثير من الأحيان يقيم المستأجرون المحليون والمقيمون رابطات و حملات تنظيف لإعطاء الناس فرصة للتخلص من القمامة أو تحسين مظهر المنطقة. على أي شخص يعثر عليه يراكم القمامة في المنطقة المشتركة أو الحديقة تحمل تكلفة الإزالة. للإبلاغ عن مخلفات الطيور، اتصل بالمخلفات البيئية على الرقم: **01484 414700** أو زر الموقع الإلكتروني: www.kirklees.gov.uk

جمع القمامة

معظم الأسر في كركليز الآن تستخدم نظام البراميل ذات العجلتين، وهذا يزود كل منزل ببرميل رمادي ذي عجلتين للقمامة وآخر أخضر للنفايات القابلة للتدوير.

يجب عليك أن تخرج البرميل الخاص بك في اليوم المحدد للتجميع وتضعه بجانب الطريق المستخدم من قبل مركبة القمامة. يجب أن تكون الصناديق في الخارج في حوالى الساعة 07:00 صباحا. اللاصق على البرميل يعرض أيام الجمع وغيرها من التعليمات.

سيتم إفراغ البرميل الأخضر في يوم آخر مختلف عن البرميل الرمادي، ويستخدم فقط للنفايات النظيفة والجافة القابلة للتدوير. اللاصق على البرميل يوضح أن البلاستيك، والعلب والورق المقوى والورق يمكن أن تذهب في هذا البرميل.

إذا كنت من كبار السن أو المعوقين وتعيش وحدك، فقد تكون قادرا على استخدام خدمة المساعدة في جمع النفايات حيث يقوم طاقم جمع القمامة بنقل البرميل ذي بعجلات الخاص بك.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال على المخلفات البيئية على الرقم: **01484 414700** أو زيارة الموقع الإلكتروني: www.kirklees.gov.uk

القمامة الضخمة

ويوفر المجلس مجموعة متنوعة من الخدمات لمساعدتك على التخلص من القمامة الضخمة. قد تكون هناك رسوم رمزية للبعض من هذه الخدمات:

- أكياس القمامة التي لا يمكن وضعها في البرميل ذي العجلتين.
- الغسالات والمواد والعناصر الأخرى الضخمة.
- التركيبات والتجهيزات، مثل الحمامات القديمة أو الخزائن المجهزة.
- الثلاجات والمجمدات (يرجى ملاحظة: قد يصبح الأطفال محاصرين ويختنقون إذا لعبوا في الثلاجات أو المجمدات القديمة، لذا يرجى إزالة الأبواب إذا تركت هذه البنود بالخارج في

انتظار تجميعها).

• ويمكن الإبلاغ عن السيارات المهجورة إلى المخلفات البيئية. كما أنه يمكنهم توفير أرقام هواتف التجار المحليين الذين سيقومون بإزالة السيارات غير المرغوب فيها.

لترتيب التجميع أو لمزيد من المعلومات، اتصل على المخلفات البيئية على رقم: **01484 414700** أو زر الموقع الإلكتروني: www.kirklees.gov.uk

تعمل ال KNH في شراكة مع فيوجن (المعروفة سابقا باسم حالات العسر الشديد "شاب")، لإعادة تدوير العناصر غير المرغوب فيها من الأثاث والسلع البيضاء وغيرها من الأدوات المنزلية. اتصل على رقم: **01924 490702** إذا كان لديك عناصر ترغب في التبرع بها. سوف نقوم بجمعها مجانا.

الضجيج

يمكن أن يكون الجيران الصاخبون مزعجين جدا. قد تنزعج بسبب أن جيرانك يتصرفون بشكل غير معقول، مثل السماح لكلبهم بالنباح طيلة اليوم أو تشغيل الموسيقى بصوت عال في وقت متأخر من الليل. قد تختلف أوقات عملك عن أوقات عمل جيرانك فقد تحدث الضوضاء عندما يكون شخص ما يحاول النوم. إذا كان ذلك ممكنا، حاول إجراء حديث ودي مع جارك - فإنه قد لا يكون على بينة من التعاسة التي يسببها لك وسوف يكون المعظم على استعداد للقيام بما في وسعهم للحد من الضوضاء.

إذا كنت لا تزال تواجه مشاكل، اتصل بنا على الرقم: **01484 414886** أو زر مكتب الإسكان الخاص بك. موظف السكن الخاص بك قد يكون قادرا على المساعدة من خلال التحدث إلى جيرانك أو من خلال إشراك فريق المجلس لمراقبة التلوث الضوضائي إذا استدعى الأمر اتخاذ المزيد من الإجراءات. وسوف تحتاج إلى الاحتفاظ بسجل لوقت حدوث الضجيج، وتأثيره عليك و ما قمت به في محاولة لإيقافه.

السلوك الغير اجتماعي

كمستأجر من المجلس البلدى فإن لك الحق في الحماية من الإزعاج والمضايقة. ومع ذلك، فإن عليك أيضا واجب ألا تكون مصدر إزعاج أو مضايقة للآخرين، ويجب ألا تسمح لأفراد الأسرة أو الزوار بالتصرف بشكل يسبب الإزعاج.

تشعر KNH بقلق بالغ إزاء المشاكل التي يمكن أن يسببها السلوك المعادي للمجتمع لعقاراتنا. لدينا مجموعة من الطرق للتصدي لها، وعند الضرورة، سوف نتقدم إلى المحاكم لطرد المستأجرين الذين ينتهكون بجدية عقود الإيجار الخاصة بهم.

ومع ذلك، فإننا بحاجة إلى دعمك في تسجيل الحوادث. يجوز لنا أيضا أن نحتاج إلى دعمك في المحكمة عن طريق إعطاء الأدلة. إذا أخذنا إجراء معاً، فسوف يمكننا الحد من تأثير السلوك المعادي للمجتمع على عقاراتنا.

للإبلاغ عن أية مشاكل، اتصل بنا على رقم: **01484 414886**. للإبلاغ عن السلوك الإجرامي، اتصل بالشرطة على رقم 101 أو في حالة الطوارئ، اتصل برقم: **999**

المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع متاح على موقعنا على الإنترنت - www.knh.org.uk أو في نشرتنا، "منازعات الجار والسلوك غير الاجتماعي" المتاحة من مكتب الإسكان الخاص بك.

7. مجتمعك

ساهم واشترك

طموحنا هو أن يشعر جميع أعضاء المجتمع بأنهم يجدون من يستمع إليهم وأن يكون لهم رأي حقيقي في القرارات الخاصة بالمكان الذي يعيشون فيه والخدمات التي يتلقونها. إذا كنت ترغب في الاشتراك فيمكنك الاتصال بفريق المشاركة المجتمعية على الرقم: **01484 223213**.

البريد الإلكتروني: community.engagement@knh.org.uk
الفيسبوك: **KNHCommunities**

يحدد ميثاقنا لمشاركة المستأجر كيفية إمكانية إشاراك في تشكيل خدمات الإسكان بعدد من الطرق، بما في ذلك:

- جمعيات المستأجرين والمقيمين - تعمل معًا لتحسين العقارات التي يعيشون فيها، وبناء الروح المجتمعية
 - أحداث المجتمع - لنكن معًا لنشعر بالمتعة، ونتعرف على الجيران ونتحدث مع موظفي الإسكان حول أية مشكلات و قضايا
 - التسوق المقنع والدراسات الاستقصائية - الإبلاغ عن نوعية الخدمات التي تتلقاها
 - مجموعات العمل والمنتديات - التركيز على قضايا محددة، على سبيل المثال، خدمة الإصلاحات
 - لجان المستأجرين والمقيمين و منتديات المنطقة - عقد اجتماعات دورية مع المجالس ومديري السكن لتبادل المعلومات وإثارة و مناقشة المخاوف
 - التفتيش العقاري - العمل مع موظفي الإسكان لتحديد التحسينات البيئية
- نأمل أن تجد فرصًا لإثارة الاهتمام وأن تشعر أنك أيضًا يمكن أن تشارك.

يمكنك الحصول على نسخة من الميثاق من موقعنا على الإنترنت - www.knh.org.uk - أو من مكتب الإسكان الخاص بك.

اتحاد كركليز لجمعيات المستأجرين والمقيمين **KFTRA**

إن كل جمعيات المستأجرين والمقيمين في كركليز قد انضمت معًا في حملة من أجل حقوقهم. لقد شكلوا اتحاد كركليز لجمعيات المستأجرين والمقيمين (KFTRA). KFTRA ليست جزءًا من المجلس البلدي؛ فهي تدار من قبل جمعيات المستأجرين والمقيمين. تنتخب كل جمعية مندوبين اثنين للمساعدة في إدارة الاتحاد. إذا كنت ترغب في المشاركة اتصل على رقم: **01484 223466**.

على مدى السنوات الـ 20 الماضية، قام الاتحاد بحملة لإدخال العديد من التحسينات على الخدمات الإسكانية. إنهم يوظفون الموظفين لإنشاء ودعم جمعيات المستأجرين والتأكد من أن المستأجرين لديهم المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات واعية والدفاع عن حقوقهم.

مستشارو لجان المجالس المحلية

لمعرفة من هم مستشارو لجان المجالس المحلية الخاصة بك وكيف يمكنك الاتصال بهم، زر موقعنا على الإنترنت www.kirklees.gov.uk أو اتصل بخدمات الأعضاء (انظر الغلاف الخلفي)

فرق شرطة الحي

شرطة غرب يوركشاير لديها فرقا لشرطة الحي عبر كركليز لمعالجة مشاكل السكان المحليين. اتصل بالرقم **101** لمعرفة المزيد أو زر موقعهم على الإنترنت www.westyorkshirepolice.uk

الأطباء في منطقتك

يمكنك معرفة التفاصيل عن الأطباء في منطقتك عن طريق الاتصال بالخدمات المركزية لغرب يوركشاير، على الرقم: **01484 464403**. قائمة الأطباء أيضا متوفرة في جميع مكاتب البريد الرئيسية والمكاتب العامة ومن موقع ال NHS "الخدمة الصحية القومية" www.nhs.uk

المدارس المحلية

يمكنك الحصول على تفاصيل عن المدارس المحلية من دائرة خدمة القبول والتسجيل بمدرسة كركليز بالاتصال على الهاتف رقم: **01484 225007**.

8. كيف يتم التعامل مع المعلومات الخاصة بك

نقوم بجمع وتخزين الأنواع التالية من المعلومات:

المعلومات الشخصية الخاصة بك

ويشمل هذا الاسم، تاريخ الميلاد، العنوان، وتفاصيل الاتصال والطريقة التي تفضل أن نتصل بك من خلالها. هذا يعني أننا يمكن أن نتصل بك عندما نحتاج إلى ذلك ويضمن أننا نتحدث إلى الشخص المقصود.

إذا أعطينا عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك، فقد نرسل إليك رسائل عليه، إذا كنت تفضل ذلك. هذا سوف يساعد في تقليل كمية الرسائل والنشرات المطبوعة التي نرسلها إليك.

نحن نستخدم سجلات المكالمات الهاتفية، ونسخا من الخطابات التي قمنا بإرسالها لك وتفاصيل التساؤلات الخاصة بك والمدفوعات لمتابعة تاريخ تساؤلاتك بدقة. نقوم أيضا بتخزين تفاصيل أي عقود لإيجار سابق لك معنا وأي فوائد/إعانات تتلقاها أسرتك. يجب أن نجمع هذه المعلومات لكشف ومنع الاحتيال. وتستخدم التفاصيل مثل نوع الجنس أو المعتقدات الدينية أو الجنس والعرق بشكل عام على أنها إحصاءات للتأكد من أننا نعامل الجميع بشكل عادل. يجب أن نجمع هذه المعلومات حتى نتأكد من إظهار أننا نضطلع بواجباتنا القانونية.

القضايا الصحية أو الاحتياجات الخاصة

ولأن هذه معلومات حساسة فإننا نحتاج إلى إذنك لتخزينها واستخدامها ومشاركة هذه المعلومات مع شركائنا. ونحن نستخدم هذه المعلومات للتأكد من أننا نلبي احتياجات العملاء. ويتم تدريب موظفي ال KNH على دعمك مع الإيجار الخاص بك، على سبيل المثال عن طريق توفير الخدمات للمستأجرين ذوي الاحتياجات الخاصة والمستأجرين والضعفاء خلال الظروف المناخية القاسية.

ونسجل أيضا التفاصيل عن أي دعم قد تتلقاه حتى نتأكد من العمل مع الوكالات الأخرى لمساعدتك.

بدون الحصول على إذنك فإننا قد لا نكون قادرين على توفير الخدمات مثل إصلاح منزلك على نحو فعال.

تقاسم المعلومات

نحن لسنا بحاجة إلى إنذك لتبادل المعلومات التي تمنع الغش، تساعد في التحقيقات الجنائية أو التي من شأنها أن تضع طفلاً أو بالغاً عرضة لخطر وقوع ضرر جسيم.

في نهاية عقد الإيجار الخاص بك يمكن أن توفر أسماء وتواريخ عقود الإيجار إذا طلبت من قبل شركة المرافق. وهذا سوف يساعدنا على حل و تصفية الفاتورة النهائية على المياه ، الغاز و / أو الكهرباء الخاصة بك.

ونحن نشارك المعلومات مع المنظمات الشريكة:



إذا كنت قد طلبت منهم تمثيلك، فسوف نشارك التفاصيل الخاصة بك مع مستشاري المجالس.

ما لا نحفظ به

نحن لا نحفظ ب/ أو نخزن أية تفاصيل عن بطاقات الائتمان الخاصة بك أو بطاقات السحب الآلي.

إذا كانت لديك أية أسئلة أو ترغب في المزيد من المعلومات، يرجى الاتصال ب: housing@knh.org.uk أو هاتفياً على الرقم:

01484 414886

9. معايير الخدمة لدينا

ويتم شرح التفاصيل الكاملة للمعايير التي يمكن أن تتوقعها من KNH، لك كمستأجر من مجلس بلدية كركليز في كتيب ضمان الجودة و معايير الخدمة، والذي يتوفر في قسم المنشورات من الموقع الإلكتروني www.knh.org.uk أو من مكتب KNH.

الاتصال ب KNH

عند الاتصال بنا يمكنك أن تتوقع:

- أننا سوف نعاملك إلى حد ما، بأدب وحساسية.
- ونحن سوف نتواصل معك بالطريقة التي تلي احتياجاتك ونقدم لك مجموعة متنوعة من الطرق للاتصال بنا.
- سوف نرد على المكالمات الهاتفية والرسائل ورسائل البريد الإلكتروني خلال جداول زمنية محددة.

* الرجاء أن تكون مهذبا عندما تتحدث مع العاملين لدينا .

نحن لا نقبل اللغة المسيئة أو السلوك العدواني. وإذا حدث هذا، فسوف لن يتعامل معك الموظفون وسيطلبون منك مغادرة المكتب، أو سيتم إنهاء مكالمتك.

كونك ستصبح مستأجرا

- سوف نعطيك كل المعلومات التي تحتاجها حول كونك ستصبح مستأجرا من المجلس البلدى وتتخذ الترتيبات اللازمة لإجراء تقييم للاحتياجات الخاصة بك إذا لزم الأمر.
- يمكنك جمع معلومات حول مجموعة واسعة من الخدمات المفيدة والمرافق من مكتب الحي.

منزلك الجديد

- سيتم تنظيف منزلك إلى مستوى مقبول ومناسب وسيتم تنفيذ فحوصات السلامة القياسية المتفق عليها.

النصيحة المتعلقة بدفع الإيجار والديون الخاصة بك

- سوف نساعدك فى دفع الإيجار الخاص بك عن طريق الخصم المباشر، ونساعدك على تجنب الوقوع في المتأخرات ونقدم المشورة المالية إذا لزم الأمر.

شروط الإيجار

- من مسؤوليتك ألا تسبب المتاعب لأي شخص آخر في الحي/المجتمع.
- إذا كنت تواجه مشاكل من إزعاج أحد الجيران ، فسوف نتخذ الإجراءات اللازمة لإنفاذ اتفاقات الإيجار وأيضا سوف نستكشف سبل الانتصاف القانونية الأخرى إذا اقتضى الأمر. و سوف نطلعك على ما نقوم به.

العناية بمنزلك

- إذا كنت في حاجة إلى إجراء إصلاح، فسوف نقدم لك اختيارات من المواعيد. وسوف يتم الإصلاح ضمن جداول زمنية متفق عليها (انظر كتيبنا للرعاية و الإصلاح للحصول على التفاصيل).
- إذا رغبت في إجراء الإصلاحات أو التحسينات الخاصة بك ، فيجب أن تطلب الإذن وسوف نقوم بالرد خلال جداول زمنية متفق عليها.

العناية بالعقار الخاص بك

- سوف نتأكد من و نضمن أن العقارات نظيفة ومرتبنة وخالية من الكتابة على الجدران.
- وسوف نقوم بعمليات تفتيش منتظمة على العقار مع ممثلي المستأجرين المحليين ومستشارى المجالس.

معرفة رأيك

سوف نستطلع آراء جميع عملائنا، ونقدم مجموعة من الطرق التي يمكنك من خلالها إبداء رأيك والتأثير على قراراتنا بخصوص الأشياء التي تؤثر عليك.

الإطراءات والشكاوى

إذا كنت تعتقد أننا قمنا بعمل جيد، فاسمح لنا بأن نعرف.

إذا كنت تعتقد أننا لم نف بمعايير الخدمة لدينا، أو ترغب في تقديم شكوى لسبب آخر، من فضلك أخبر أحد الأعضاء الموظفين.

المزيد من المعلومات حول إجراءات الشكاوى لدينا متاح في تعليقاتنا، كتيب الإطراءات والشكاوى أو على موقعنا على الإنترنت: www.knh.org.uk

تكافؤ الفرص

نحن ملتزمون بتوفير تكافؤ الفرص لجميع الناس في كركليز. سوف نقوم باتخاذ إجراءات لتعزيز تكافؤ الفرص والتصدي للتمييز.

وسوف نضمن عدم رفض خدمة لأي جزء من المجتمع أو أن يحصل جزء على خدمة أكثر فقراً على أساس الجنس أو الخلفية العرقية أو الثقافية، العمر، الحالة الاجتماعية، المعتقد الديني أو السياسي، الميول الجنسية، أو توقع أو وجود الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية "الأيدز" أو الإعاقة.

سنضمن أن يتم توفير جميع خدماتنا بما يتماشى مع سياستنا لتكافؤ الفرص. سوف نظهر ذلك من خلال اعتماد و تبنى ووضع موضع التنفيذ استراتيجيات لتكافؤ الفرص تلبى معايير المجلس لتكافؤ الفرص.

يمكنك الحصول على نسخة من سياسة المساواة لدينا من مكتب الإسكان الخاص بك أو من موقعنا على الإنترنت - www.knh.org.uk

10. المزيد من المعلومات المتاحة

وتتوفر هذه المنشورات في قسم المنشورات من موقعنا على الإنترنت - www.knh.org.uk أو من مكتب الإسكان الخاص بك.

إذا كان لديك أية أسئلة اتصل بنا على الرقم: **01484 414886** أو البريد الإلكتروني: housing@KNH.org.uk

العامة

- دليل الإيجار الخاص بك
- الشكاوى والتعليقات والإطراءات
- اتفاقية حسن الجوار / حسن التملك
- تأمين محتويات المنزل
- مواقع نقاط الدفع
- ضمان الجودة
- مكتب منطقتك

المشورة والدعم

- دليل الحفظ الجيد للحيوانات الأليفة
- هموم المال
- المنازعات مع الجار، الإزعاج والمضايقة
- المعيشة بعد التقاعد
- خدمة الدعم لكبار السن

- التفكير الذكي وإعادة التدوير
- عندما يموت المستأجر

الإصلاحات والتحسينات

- كتيب الرعاية والإصلاح
- الوقاية من الرطوبة والتكاثف
- هل يلبي منزلك المستوى اللائق
- الرعاية العقارية وخدمة الشخص المفيد "في متناول اليد"
- حقك في تحسين وتغيير منزلك

الطاقة والتدفئة

- فوائد وجود التدفئة المركزية في منزلك
- المشورة بخصوص تدفئة المنطقة
- المشورة بخصوص كفاءة الطاقة
- كيفية الحصول على أقصى استفادة من سخانات الاقصادية ذات ال 7 خزانات الخاصة بك
- الاستفادة القصوى من التدفئة المركزية الخاصة بك

المجتمع

- المنح المجتمعية
- مخطط بطاقة الخصم "إكسل"
- المشاركة مع KNH
- ترشيح أحد الجيران
- ميثاق مشاركة المستأجر
- مرحبا بك في منتدى منطقتك ولجنة المستأجر

منشورات مجلس بلدية كركليز

- التكيف مع منزلك
- تقديم طلب لتكون على سجل تشرد الإسكان
- طلب التسجيل في الإسكان
- الشكاوى، التعليقات والإطراءات في كركليز
- حقك في شراء منزل المجلس الخاص بك

أرقام مفيدة للاتصالات

• منزلك

الإصلاحات وخدمة الشخص المفيد في متناول اليد، (من الإثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحا حتي 6:00 مساءً):

01484 414800

الإصلاحات (الأمسيات و عطلات نهاية الأسبوع والعطل الرسمية): **01484 414850**

مشورة الطاقة: 01484 416492

أذونات تحسين المنزل: 01484 414886

الحق في شراء منزلك: 01484 223288

التخلص من النفايات الضخمة: نفايات الحديقة، السيارات المهجورة/غير المرغوب فيها، و إزالة قمامة مخلفات

الطيور 01484 414700

•المجتمع الخاص بك

الاشترك فى المجتمع المحلي (KNH): 01484 223213

إيقاف الجريمة: 0800 555 111

وحدة تبديل مجلس كركليز: 01484 221000

اتحاد جمعيات المستأجرين والمقيمين فى كركليز (KFTRA): 01484 223466

KNH: 01484 414886

خدمة القبول فى مدرسة كركليز: 01484 225008

الشرطة المحلية: 101

مستشارو الحى: 01484 221801

•الإيجار الخاص بك

استفسارات الإيجار: 01484 414886

المدفوعات والخصم المباشر: 01484 414818

الإيجار المتأخر: 01484 414886

•أموالك

مشورة الفوائد/الإعانات: 01484 414950/ 01924 326010

اتحاد القلعة ووزير التسليف: 01484 226666

نصائح المال: 01484 414886

مركز التوظيف- المطالبات الجديدة: 0800 055 6688

مركز التوظيف -استفسارات الفوائد/الإعانات: 0845 6088548

• المساعدة فى/حيال المشاكل

السلوك المعادي للمجتمع / إزعاج الجار: 01484 414886

الخط الساخن لاحتياىل الإعانات: 0800 169 7451

مكتب نصح المواطنين: 0844 848 7970

خدمة مراقبة الكلاب : 01484 414739

الأطباء فى منطقتك: 401484 464000

خدمات الطوارئ - الشرطة والحريق والإسعاف: 999

فيوجن لمشورة الإسكان: 01484 425522

بوابة الرعاية - المساعدة والتكيف: 01484 414933

مشاكل الضوضاء: 01484 414739

(خارج الدوام: 01484 416600)

مكافحة الآفات: 01484 414901

الخدمات الاجتماعية: 01484 414933

أضواء الشوارع: 01484 414700