

معلومات عامة عن إسكان كوبالت COBALT HOUSING

مرحبًا إلى إسكان كوبالت.

يمكننا تقديم خدمة ترجمة لتوضيح الطريقة التي نقدم من خلالها خدماتنا؛ ويمكنك ترشيح صديق أو أحد أفراد العائلة لمساعدتنا في التواصل مع بعضنا بعضًا. ويمكننا تقديم خدمة هاتفية إذا لم تكن متيقنًا من أي شيء. وهي عبارة عن خدمة هاتفية فورية بلغتك المفضلة. نحن أيضًا قادرين على ترجمة بعض من مستنداتنا. يمكن تقديم كافة المعلومات، عند الطلب، بطباعة كبيرة، أو بطريقة برايل للمكفوفين أو نسخة صوتية.

وقبل انتقالك للسكن، ستكون قد التقيت بموظفين من فريق الإسكان الخاص بنا والذين سيقومون باستعراض اتفاقية أو عقد الاستئجار، والإيجار المستحق الدفع، كما سيقومون بالإجابة على أية أسئلة قد تكون لديك بخصوص منزلك الجديد. وتعتبر اتفاقية الاستئجار مستندًا هامًا. فهي تبسط مسؤوليات كوبالت بصفتها صاحب المنزل ونفسك بصفتك مستأجر (مستأجرين). إذا كان هناك ما يقلقك، فأحطنا علمًا وسوف يمكننا شرح المستند من خلال مترجم. إليك بعض الأشياء التي ستحتاج إلى معرفتها:

اتصل بمزودي الغاز والكهرباء والمياه من أجل الحضور وقراءة العدادات لكي يمكنهم تسجيل الحسابات. بعد قيامك بذلك، سيكون بمقدورنا إكمال المراحل النهائية لاختبار الغاز. قد تجد من المفيد أيضًا أن تأخذ قراءات العداد بنفسك وأن تتحقق منها عندما تحصل على فاتورتك الأولى. تأكد من معرفتك لمكان عدادات الغاز أو الكهرباء تحسبًا لحالات الطوارئ ومن سهولة الوصول إلى محبس أو سداة إيقاف المياه.

إذا لم تكن تعرف هوية مزودك بالخدمة، فاتصل بالأرقام التالية للتعرف على ذلك:

الغاز 0870 608 1524
الكهرباء 0845 270 9101

صيانة الغاز

إذا كان هناك إمداد غاز إلى منزلك، فإن كوبالت بصفتها مالك منزلك عليها واجب التفتيش على أجهزة الغاز لديك مرة واحدة في العام لضمان أنها آمنة، وسوف نتصل بك عندما يحين موعد خدمتك.

هام

إذا اعتقدت بوجود تسرب غاز داخل أو خارج منزلك، فقم بإغلاق الإمداد عند محبس أو سداة إيقاف واتصل بشركة Transco على الفور على رقم 0800 111 999. ثم اتصل بخط الإصلاح على رقم 0151 548 3339

وكل مستأجر يتم الربط بينه وبين أحد مسؤولي الإسكان. إذا أردت التحدث إلى مسئول الإسكان الخاص بك شخصيًا إما في مقابلة في المكتب أو أردت طلب زيارة منزلية، فرجاء الاتصال برقم الهاتف الرئيسي وسوف يتم توجيهك إلى مسئول الإسكان الخاص بك. أيضًا سوف يزودك مسئول الإسكان الخاص بك برقم مباشر.

بعد انتقالك إلى منزلك الجديد بفترة قصيرة، سيقوم مسئول الإسكان الخاص بك بزيارتك لتزويدك بأية معلومات إضافية عن كوبالت أو عن منطقتك، وللتأكد من رضاك وسعادتك بمنزلك الجديد. إذا احتجت إلى أية مساعدة في الترجمة، فبإمكاننا الترتيب لمناقشة أية شواغل أو دواعي قلق لديك باستخدام خدمتنا الهاتفية التي يمكننا الاتصال بها في الحال.

سداد إيجارك

يكون كل الإيجار مستحقًا كل أسبوع مقدّمًا كما هو محدد في اتفاقية الاستئجار. سوف نصدر لك بطاقة ممغنطة خاصة بالإيجار وذلك بعد فترة قصيرة من توقيعك للحصول على منزلك. يمكنك سداد إيجارك بالطرق التالية:

- في مكتب البريد أو أماكن 'نقاط السداد' باستخدام بطاقة الإيجار الخاصة بك
- مكتب كوبالت في Lower House Lane
- عبر بنك أو جمعية البناء باستخدام الخصم المباشر أو خدمة أمر السداد الدائم
- بالهاتف: يمكنك السداد عبر الهاتف إذا كان لديك بطاقة خصم أو ائتمان
- الاستقطاعات من الأجور: إذا وافق صاحب العمل، يمكنك الترتيب لأخذ الإيجار مباشرة من مرتبك أو أجرك.
- السداد المباشر من وكالة الإعانات. قد يكون ممكنًا تلقي مبالغ السداد مباشرة من وكالة الإعانات

سوف يحصل كل المستأجرين لدى كوبالت على بيان أو كشف إيجار كل ثلاثة شهور. بيان الإيجار سوف يوضح الإيجار المستحق كل أسبوع. إذا لم تكن متأكدًا من أي شيء تطلع عليه في بيانك، يمكنك الاتصال بمسئول الإيجار الخاص بك والذي سيقوم بتوضيحه لك.

إذا توقفت عن سداد إيجارك، فسوف نقوم أولاً بالاتصال بك لإبلاغك بأن حساب إيجارك قد تأخر وسوف نناقش طرق سداد المتأخرات. سوف نتخذ إجراءات قانونية ضدك إذا لم تقم أو تلتزم بترتيب لسداد أية متأخرات.

نحن نستخدم خدمة مستقلة يطلق عليها اسم RAISE لتقديم خدمة مجانية وسرية للأشخاص الذين لديهم صعوبات مالية وغير قادرين على سداد إيجارهم. برجاء الاتصال بمكتبنا على رقم 0151 633 8000 لمزيد من المعلومات.

الإبلاغ عن الإصلاحات

إذا أردت الإبلاغ عن أحد الإصلاحات، يجب أن تتصل بخط الإصلاحات Repairline على الرقم: **0151 548 3339**

توجد أجهزة هاتف مجاني في منطقة الاستقبال لدينا والتي سوف توصلك بخط الإصلاحات مجانًا.

نحن نحتاج إلى معرفة أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الإصلاح الذي يتم الإبلاغ عنه وتفاصيل الاتصال والوصول إليك. إذا كانت لديك أية شواغل أو طلبات بشأن العمال أو طاقم الموظفين الذين يأتون لمنزلك، فمن المهم أن تحظنا علمًا وسوف نحاول تلبية احتياجاتك.

سوف تجري الإصلاحات بأسرع ما يمكن، ولكن علينا تحديد أولوية لكل إصلاح كما يلي:

الأولوية الأولى – إصلاح الطوارئ

سوف نستجيب إلى أعمال الطوارئ في غضون 24 ساعة من إبلاغك عن الإصلاح.

الأولوية الثانية - عاجل

سيتم إكمال هذا العمل في غضون 3 أيام من إبلاغك بالإصلاح.

الأولوية الثالثة - يوم بيوم

سيتم إكمال هذا العمل في غضون 10 أيام من إبلاغك بالإصلاح.

ما هو إصلاح الطوارئ؟

تتضمن إصلاحات الطوارئ الانقطاع الكهربائي الكامل، تسربات الغاز، التسربات الكبيرة، أنابيب التصريف المسدودة أو التلف الذي قد يجعل الملكية غير آمنة أو خطيرة. يمكنك الإبلاغ عن إصلاح الطوارئ في أي وقت من النهار أو الليل على الرقم 0151 548 3339.

السلوك المعادي للمجتمع

يأخذ السلوك المعادي للمجتمع (ASB) أشكالاً مختلفة. وهو يتراوح بين الأفعال الإجرامية الخطيرة مثل التمييز العنصري وبين الأحداث اليومية الأكثر اعتياداً مثل الإزعاج بالضوضاء، أو الحقائق غير النظيفة أو الأطفال الذين يلعبون كرة القدم.

وإن منظمة إسكان كوبالت تأخذ كافة أحداث السلوك المعادي للمجتمع التي يتم التبليغ عنها على محمل الجد وسوف تتخذ أي خطوات لازمة لإيقافها. ويتضمن ذلك الدعوى القانونية عندما يكون ذلك مناسباً. ونحن لدينا نشرة تشرح هذه الخدمة بتفصيل أكثر، فرجاء سؤال الاستقبال أو الاتصال بفريقنا على الرقم 0151 633 8000 واختيار الخيار 4

اشترك السكان

نحن ملتزمون بالتأكد من أن الساكنين لدينا يحصلون على فرصة للإدلاء برأيهم في كيفية قيامنا بالأشياء. يوجد فريق لمساعدتك على الانضمام، ويتضمن ذلك حضور الاجتماعات، أو الإدلاء بأرائك عبر الهاتف، أو إكمال استبيان، فإذا أردت الانخراط، برجاء طلب الحصول على نشرتنا أو الاتصال برقم 0151 633 8096