



جهات يمكن الاتصال بها
(Useful contacts)

www.berneslaihomes.co.uk

هذه النشرة تخبرك بما يلي:

- الجهات التي يمكنك الاتصال بها إذا كان لديك استفسار؛ و
 - كيف يمكنك الاتصال بنا.
- القسم الأول يخبرك أي قسم من منظماتنا يتعامل مع أي نوع من الاستفسارات.
- القسم الثاني يعطيك تفاصيل الاتصال بكل قسم.

دليل الصفحات السريع

صفحة	استخدم هذا الدليل لمعرفة الصفحة التي تحتاج إلى الاطلاع عليها لكي تعرف الإجابة على سؤالك.
4	التعديلات
5	السلوك المعادي للمجتمع
7	شراء منزلك
7	شكاوى أو تعليقات أو إطراء
4	بيوت متواضعة
7	أرض للجراجات
7	التشرد
3	إعانة الإسكان
4	أعمال التحسينات
3	التأمين
6	بيت متنقل
3	الإيجار
3	الإصلاحات
5	إدارة الإيجارات
7	جمعيات المستأجرين والمقيمين
7	خدمة الحراسة والاتصالات الداخلية

خط المساعدة لإعانات مجلس مدينة بارنسلي
Borough Treasury, Phase 3, County Way, Barnsley, S70 2TJ 01226 774743

الاتصالات المركزية بمجلس مدينة بارنسلي
1-3 Union Court, Barnsley, S70 1JN 01226 775671

ضريبة مجلس مدينة بارنسلي
Borough Treasury, Phase 3, County Way, Barnsley, S70 2TJ 01226 774774

فريق استشارات التشرد والإسكان بمجلس مدينة بارنسلي
Wellington House, Wellington Street, Barnsley, S70 1WA 01226 773870

فريق الحق في الشراء بمجلس مدينة بارنسلي
Springfield House, Springfield Street, Barnsley, S70 6HH 01226 772436

الخدمات الاجتماعية بمجلس مدينة بارنسلي
Wellington House, Wellington Street, Barnsley, S70 1WA 01226 775656

فريق الأجهزة والتعديلات بائتمان الرعاية الأولية في بارنسلي
Wellington House, Wellington Street, Barnsley, S70 1WA 01226 775800

بريتيش جاس
British Gas 0845 609 1133

يوركشر للكهرباء
Yorkshire Electricity 0800 590 915

يوركشر للماء
Yorkshire Water 0845 124 2420

شرطة ساوث يوركشر
South Yorkshire Police 0114 220 2020
Police Headquarters, Snig Hill, Sheffield, S3 8LY

القسم الأول - بمن نتصل

بمن يمكنني الاتصال بشأن الإيجار أو إعانة الإسكان أو التأمين؟

اتصل بـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) على هاتف رقم 01226 775555 إذا كان استفسارك متعلقاً بما بـ:

- إيجار منزلك؛
- رسوم الخدمة؛
- إيجار الجراج الخاص بك أو مكان الجراج؛
- استمارة طلب التأمين على محتويات المنزل؛
- الطرق المختلفة لدفع إيجارك؛
- متأخرات الإيجار، سواء من فترتك الإيجارية الحالية أو من فترة سابقة؛ أو
- استفسارات عامة بشأن إعانة الإسكان. يمكن لـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) الإجابة على الاستفسارات الأساسية فقط. ويتعامل مسئولو الخزنة مع الطلبات والقرارات الخاصة بالإعانات. رقم هاتف الخزنة هو 01226 774743.

بمن أتصل فيما يتعلق بالإصلاحات؟

اتصل بالخط الساخن للإصلاحات على هاتف رقم 01226 787878، من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحاً إلى 8 مساءً، ومن 9 صباحاً إلى 1 مساءً يوم السبت إذا كان استفسارك بشأن:

- طلب إصلاحات يومية؛
- إلغاء إصلاح معين؛

- إصلاح كنت قد طلبته ولم يستكمل بعد؛
- تحديد أو تغيير موعد لإجراء إصلاح؛ أو
- جودة الإصلاح الذي تم إجراؤه.

يمكنك أيضاً الإبلاغ عن الإصلاحات عن طريق الخدمة التفاعلية الموجودة في جهاز تليفزيونك الرقمي، أو عبر موقعنا على شبكة الإنترنت www.berneslaihomes.co.uk.

بمن أتصل فيما يتعلق بصيانة نظام التدفئة الخاص بي، سواءً كان يعمل بالوقود الغازي أو الصلب؟

أنظمة التدفئة التي تعمل بالوقود الصلب
يرجى الاتصال بـ "برنسلي هومز كونستراكتشن سيرفيسز" (Berneslai Homes Construction Services) على هاتف رقم 01226 773731.

أنظمة التدفئة التي تعمل بالغاز
إذا كنت من سكان Royston أو Athersley أو Stairfoot أو Barnsley Town Centre أو Worsbrough يرجى الاتصال بـ "برنسلي هومز كونستراكتشن سيرفيسز" (Berneslai Homes Construction Services) على هاتف رقم 01226 773731.

إذا كنت من سكان Cudworth أو Dearne أو Hoyland أو Darton أو Penistone يرجى الاتصال بـ "إنسبيس" (Inspace) على 01226 361366.

فرق الإيجارات في المنطقة في برنسلي هومز

لمدن براى كودروث، رويستون، أترسلي، لاندوود، تاون، دارتون و نيستون

St Edwins Council Offices
Edwins Close, Off Wingfield Road, Athersley South, Barnsley S71 3SY 01226 775224
إيميل: northarealettings@barnsley.gov.uk

لمدن ديرين ، كندري ، ومب ول ، ورسبرو و هوى لند
Hoyland Town Hall, Hoyland, Barnsley S74 9AD 01226 775426
إيميل: southarealettings@barnsley.gov.uk

فريق التنمية الاجتماعية في برنسلي هومز
Springfield House, Springfield Street, Barnsley, S70 6HH 01226 772727

فريق خدمات العملاء في برنسلي هومز
Springfield House, Springfield Street, Barnsley, S70 6HH 01226 772720
إيميل: housingcustomerservices@barnsley.gov.uk

فريق البيوت المتواضعة في برنسلي هومز
Springfield House, Springfield Street, Barnsley, S70 6HH 01226 772708

فريق خيارات سوق العقارات والإسكان في برنسلي هومز
Home Choice Property Shop, 12-14 Eldon Street, Barnsley, S70 2LB 01226 787333

الخط الساخن للإصلاحات في برنسلي هومز (الاثنين إلى الجمعة 8 صباحاً - 8 مساءً) (السبت 9 صباحاً - 1 مساءً)
01226 787878

إصلاحات الطوارئ في برنسلي هومز
01226 730798

(في غير الأوقات الرسمية) فريق صيانة العامة في برنسلي هومز
Springfield House, Springfield Street, Barnsley, S70 6HH 01226 772785

بمن يمكنني الاتصال فيما يتعلق بإدخال تعديلات على بيتي؟

يرجى الاتصال بفريق المعدات والتعديلات التابع لانتظام الرعاية الأولية (Primary Care Trust) على (Equipment and Adaptations Team) هاتف رقم 01226 775800 في الحالات التالية:

- إذا كنت تعاني من إعاقة وتريد منا النظر في إدخال تعديلات على بيتك؛ أو
 - إذا كنت قد طلبت منا النظر في إدخال تعديلات على بيتك، ولكننا لم نبلغك بقرارنا بعد.
- يرجى الاتصال بـ "فريق الصيانة العامة" (Stock Maintenance Team) على هاتف رقم 01226 772793 إذا:
- إذا كنا قد أخبرناك بأننا سنجرى تعديلات على بيتك، وتريد أن تعرف التوقيت الذي سنبدأ فيه العمل؛
 - إذا حدث شيء جعلك في غير حاجة للقيام بهذا العمل؛ أو
 - إذا ظهرت لديك أي مشكلة أثناء قيامنا بالعمل.

ماذا عن إصلاحات الطوارئ عندما يكون مكتبنا مغلقاً؟

إذا احتجت إلى إصلاحات طارئة في غير ساعات العمل يرجى الاتصال بهاتف رقم 01226 730798.

بمن يمكنني الاتصال بشأن إجراء تحسينات في بيتي أو ببرنامج "البيوت المتواضعة" (Decent Homes) الخاص بكم؟

إذا اعترمت إدخال تحسينات على بيتك فسوف نتصل بك لكي نخبرك بـ:

- العمل الذي سنقوم به؛
 - متى سنقوم بهذا العمل؛ و
 - بمن تتصل إذا كانت لديك أي استفسارات.
- إذا كانت لديك أي أسئلة عامة، يمكنك الاتصال بفريق البيوت المتواضعة للصيانة العامة (Stock Maintenance Decent Homes Team) على هاتف رقم 01226 772708.

رقم هاتف "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) الخاص بجميع المكاتب والاستفسارات هو 01226 775555.

مكتب بارنسلي كونكتس في سينت إدوينز

St Edwins Barnsley Connects Office
St Edwins Council Offices, Edwins Close, Off Wingfield Road, Athersley South, Barnsley S71 3SY

مكتب بارنسلي كونكتس في دارتون

Darton Barnsley Connects Office
Darton Council Offices, Huddersfield Road, Darton, Barnsley S75 5NB

مكتب بارنسلي كونكتس في بنيستون

Penistone Barnsley Connects Office
Penistone Town Hall, Shrewsbury Road, Penistone, Sheffield S30 6DY

مكتب بارنسلي كونكتس في رويستون

Royston Barnsley Connects Office
The Grove, Station Road, Royston, Barnsley S71 4EP

مكتب بارنسلي كونكتس في كورث

Cudworth Barnsley Connects Office
Council Offices, Bow Street, Cudworth, Barnsley S72 8JK

مكتب بارنسلي كونكتس في هويلاند

Hoyland Barnsley Connects Office
Hoyland Town Hall, Hoyland, Barnsley S74 9AD

مكتب بارنسلي كونكتس في ديرن

Dearne Barnsley Connects Office
8-10 Barnsley Road, Goldthorpe, Rotherham S63 9AU

مكتب بارنسلي كونكتس في ومويل

Wombwell Barnsley Connects Office
Wombwell Town Hall, High Street, Wombwell, Barnsley S73 0AW

مكتب بارنسلي كونكتس في كاونتري واي

County Way Barnsley Connects Office
Phase 3 Building, County Way, Barnsley S70 2TJ

القسم الثاني - كيفية الاتصال بنا أو بالوكالات الأخرى

يخبرك هذا القسم بكيفية الاتصال بـ "برنسلاي هومز" (Berneslai Homes) أو بالمؤسسات الأخرى التي نعمل معها أو التي توفر لك الخدمات.

استخدم المعلومات الموجودة في الصفحات التالية لتساعدك على تحديد الجهة التي يتعين عليك الاتصال بها. ويمكنك الاتصال بهذه الجهات بالطرق التالية:

- بالهاتف.
- خطياً.
- بالذهاب شخصياً.
- بالبريد الإلكتروني.
- عن طريق موقعنا على الإنترنت www.berneslaihomes.co.uk

بمن يمكنني الاتصال إذا كان لدى استفسار بشأن اتفاقية الإيجار الخاصة بي؟

اتصل بـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) إذا احتجت إلى أي معلومات تتعلق باتفاقية الإيجار الخاصة بك، أو بحقوك كمستأجر، أو إذا كنت غير متأكد مما إذا كنت في حاجة إلى تصريح للقيام بعمل ما، وعلى سبيل المثال إذا أردت:

- تحسين منزلك؛
- إدارة عمل تجاري من منزلك؛
- معرفة من يحق له العيش في منزلك؛
- تحويل عقد الإيجار الخاص بك إلى شخص آخر؛
- اتخاذ شريك جديد أو مستأجر مشترك؛ أو
- معرفة متى يصبح عقد الإيجار الابتدائي الخاص بك عقداً دائماً.

يمكنني الاتصال إذا رغبت في إنهاء عقد الإيجار الخاص بي؟

اتصل بـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) على هاتف رقم 01226 775555.

بمن يمكنني الاتصال إذا كانت لدى مشكلة تتعلق بعقاري؟

اتصل بـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) على هاتف رقم 01226 775555 في الحالات التالية:

- إذا كان لديك مشكلة مع جارك ولا تستطيع حلها بنفسك؛
- إذا تعرض عقارك للتخريب، أو إذا قام أحد بالقاء القمامة فيه؛
- إذا شاهدت أو كنت تعاني من سلوك يضر بالمجتمع؛ أو
- إذا علمت أن شخصاً ما يخالف شروط اتفاقية الإيجار.

إذا كنت تعرف اسم ورقم هاتف مسئول الخلافات (Impact Officer) الذي تتبعه، يمكنك الاتصال به مباشرة.

قد تحتاج أيضاً إلى الاتصال بالشرطة، ويتوقف ذلك على الظروف.

بمن يمكنني الاتصال إذا شاهدت أحداً يقوم بتخريب عقار ليس به سكان؟

اتصل بـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) على هاتف رقم 01226 775555، أو بشرطة ساوث يوركشير (South Yorkshire Police) على هاتف رقم 0114 2202020.

بمن يمكنني الاتصال إذا أردت إزالة بعض القمامة من منزلي أو حديقتي؟

يمكنك الاتصال بـ "قسم النظافة" (Cleansing Section) التابع للمجلس على هاتف رقم 01226 774152. وسوف يتعين عليك دفع مقابل لهذه الخدمة.

بمن يمكنني الاتصال إذا كنت بلا منزل أو إذا كان من المحتمل أن أصبح بلا منزل؟

اتصل بفريق استشارات التشرد والإسكان (Homelessness and Housing Advice Team) على هاتف رقم 01226 773870.

بمن يمكنني الاتصال إذا رغبت في شراء بيتي التابع للمجلس؟

اتصل بـ "فريق الحق في الشراء" (the Right to Buy Team) على هاتف رقم 01226 772436.

بمن يمكنني الاتصال إذا أردت استئجار جراج أو قطعة أرض لعمل جراج؟

اتصل بـ "فريق إيجارات المنطقة" (Area Lettings Team) (انظر صفحة 10).

بمن يمكنني الاتصال إذا كان لدى شكوى أو تعليق أو إطراء؟

إذا أردت التقدم بتعليق أو شكوى أو إطراء بشأن خدماتنا، فإن أفضل شيء يمكنك أن تفعله هو

الاتصال بالفريق الذي تعاملت معه في البداية. وإذا كنت لا تعرف بمن تتصل، أو إذا كنت تفضل التحدث إلى شخص آخر، يمكنك الاتصال بـ "فريق خدمات العملاء" (Customer Services Team) على هاتف رقم 01226 772720.

بمن يمكنني الاتصال للحصول على معلومات إذا أردت الانضمام إلى جمعية المستأجرين والمقيمين؟

اتصل بفريق تنمية المجتمع (Community Development Team) التابع لنا على هاتف رقم 01226 772727.

بمن يمكنني الاتصال بشأن خدمة الاتصالات الداخلية أو الحراسة؟

يرجى الاتصال بالحارس الذي تتبعه أو بـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) على هاتف رقم 01226 775555 إذا كانت لديك أية استفسارات عن:

- المناطق المشتركة في برنامج الإسكان المحمي؛
- الاتصالات الداخلية في بيتك؛ أو
- خدمة الحارس بوجه عام.

إذا أردت الإبلاغ عن خطأ معين فيما يتعلق باتصالاتك الداخلية أو الإنذار المنفرد، اتصل بـ "الاتصالات المركزية" (Central Call) على هاتف رقم 01226 775671.

بمن يمكنني الاتصال إذا أردت الانتقال من مسكني أو إعطائي مسكناً في مكان آخر؟

يمكنك الحصول على استمارة طلب من أي مكتب من مكاتب "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) أو من "سوق العقارات" Property Shop في "بارنسلي تاون سنتر" (Barnsley Town Centre).

يرجى الاتصال بـ "سوق العقارات" Property Shop على هاتف رقم 01226 787333 إذا كانت لديك أية أسئلة عامة بشأن سجل الإسكان الخاص بنا، أو في الحالات التالية:

- إذا احتجت إلى مساعدة في ملء استمارة الطلب؛
- إذا أردت معرفة ما إذا كنا قد أضفنا طلبك إلى السجل؛
- إذا أردت معرفة ترتيبك في السجل؛
- إذا تغيرت ظروفك؛
- إذا أردت تغيير المنطقة التي ترغب في الانتقال إليها؛ أو
- إذا أردت إلغاء الطلب الذي تقدمت به.

بمن يمكنني الاتصال إذا كنت أريد عقاراً ليس به سكان أو إذا أردت معرفة العقارات التي ليس بها سكان؟

اتصل بفريق إيجارات المنطقة (Area Lettings) (انظر صفحة 10) إذا أردت:

- معرفة ترتيبك في السجل؛
- إبلاغنا بأنك تريد عقاراً ليس به سكان؛
- إدخال بعض التغييرات البسيطة على طلبك؛ أو
- معرفة العقارات التي ليس بها سكان.

وإذا أردت منا إعادة إسكانك بسرعة، أو إذا كان لديك اهتمام بعقار تابع لـ "هوم تشويس" (Home Choice) (وهو عقار تقوم بتأجيره على أساس مبدأ "التسليم حسب أولوية الحجز")، يرجى الاتصال بـ "سوق العقارات" (property shop) على هاتف رقم 01226 787333 أو زيارة موقعنا على الإنترنت www.berneslaihomes.co.uk.

بمن يمكنني الاتصال إذا أردت عمل مقايضة متبادلة؟

تحدث المقايضة المتبادلة عندما يتبادل اثنان من المستأجرين عقاراتهما مع بعضهما البعض. اتصل بفريق إيجارات المنطقة (Area Lettings Team) (انظر صفحة 10) في الحالات التالية:

- إذا أردت الانضمام إلى سجل المقايضة المتبادلة؛
- إذا وجدت شخصاً تتبادل معه؛ أو
- إذا أردت الاطلاع على السجل.