



مرحباً بكم في "برنسلاي
هومز" (Berneslai Homes)



ما نعدك به، من نحن وماذا نفعل.

www.berneslaihomes.co.uk

من هي "برنسلاي هومز" ؟

ما هي الخدمات التي توفرها؟

- إدارة الأملاك
 - إدارة الإيجارات
 - الإصلاحات وأعمال الصيانة والتحسينات
 - خدمات المنازل المتنقلة - التأجير والتحويلات والمقايضات المتبادلة
 - خدمات العملاء
 - معلومات عن جمع الإيجارات والمتأخرات والحسابات
 - خدمات الرعاية لكبار السن والمعاقين
- نحن نسعى إلى أن نوفر لك الخدمة الممتازة التي تلبي احتياجاتك، والتي تتحسن بصفة مستمرة. نحن نسعى إلى:
- جعل عملية اتصالك بنا أكثر سهولة؛
 - التعامل معك بكل تأدب واحترام؛
 - الحرص دائماً على أن تكون على علم بكل المستجدات؛
 - تزويدك بالمساعدة والمشورة؛
 - الإصغاء إلى آرائك؛
 - مساعدتك على المشاركة، و
 - مساعدتك على الاعتناء بمنزلك.

نحن، "برنسلاي هومز" (Berneslai Homes)، منظمة لا تهدف إلى تحقيق الربح، تتولى إدارة المنازل التابعة لـ "مجلس مدينة بارنسلي" (Barnsley Metropolitan Borough Council (BMBC) نيابة عن المجلس.

- نحن نقوم بتوفير كافة خدمات الملاك للمستأجرين في "بارنسلي" (Barnsley).
- يتولى إدارتنا مجلس إدارة وليس لجنة تابعة للمجلس أو مجلساً استشارياً.
- يضم المجلس 15 عضواً.

- خمسة من الأعضاء ممثلون من مستأجري مجلس المدينة BMBC.
- خمسة من الأعضاء ممثلون عن مجلس المدينة BMBC.
- خمسة من الأعضاء مستقلون (أفراد من الجمهور لديهم مهارات وخبرات في مجال الأعمال).
- مجلس الإدارة مسئول عن التأكد من أننا ندار بكفاءة وفعالية، وأنها نحقق كل أهدافنا.
- لدينا أيضاً فريق إدارة عليا، مسئول عن الإدارة اليومية لشؤون خدماتنا.

تفاصيل الاتصال الخاصة بمكاتب "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) يمكن الاطلاع عليها في نشرتنا "جهات مفيدة يمكن الاتصال بها" (Useful contacts) الموجودة ضمن حزمة التأجير. إذا كنت في حاجة إلى نسخة، يرجى الاتصال بنا على هاتف رقم 01226 772720.

كيف أقوم بإبلاغكم بما إذا كنت راضياً أو غير راض عن أي جزء من خدماتكم؟

نرجو أن تخبرنا ما إذا كنت راضياً أو غير راض عن خدماتنا. ويمكنك:

- الاتصال هاتفياً بأي مكتب اتصالات تابع لـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects) على رقم 01226 775555؛
- زيارة أي مكتب اتصالات تابع لـ "بارنسلي كونكتس" (Barnsley Connects)؛
- الاتصال هاتفياً بفريق خدمات العملاء (Customer Services Team) التابع لنا على رقم 01226 772720؛
- مراسلتنا بالبريد الإلكتروني على housingcustomerservices@barnsley.gov.uk؛
- استخدام موقعنا على شبكة الإنترنت: www.berneslaihomes.co.uk؛ أو
- الكتابة إلينا على العنوان التالي:
Housing Customer Services
Berneslai Homes
Springfield House
Springfield Street
Barnsley S70 6HH



ما هو مستوى الخدمة الذي يمكنني أن أتوقعه منكم؟

مقابل ذلك، نتوقع منك ما يلي:

لدينا معايير للخدمة بحيث تستطيع معرفة أي مستوى من مستويات الخدمة يمكنك أن تتوقعه منا. المستأجرون والموظفون تعاونوا معاً لإقرار هذه المعايير. وهذه المعايير تعكس ما قاله لنا عملاؤنا (أنتم) أنها هي الأكثر أهمية.

وإلى جانب هذه المعايير، لكل جزء من الخدمة له أهداف محددة. وللحصول على مزيد من التفاصيل، انظر نشراتنا الأخرى في حزمة التأجير الخاصة بك. إذا احتجت إلى نسخة من هذه الحزمة، يرجى الاتصال بنا على هاتف رقم 01226 772720.

● دفع الإيجار ورسوم الخدمة في المواعيد المحددة؛

● الالتزام بشروط عقد الإيجار؛

● المحافظة على نظافة ونظام بيتك وحديقتك؛

● إجراء الإصلاحات التي أنت مسئول عنها؛

● السماح لموظفينا ومقاولينا بالدخول إلى بيتك لإجراء الإصلاحات والفحوص وعمليات الصيانة السنوية (مثل أنظمة التدفئة)؛ و

● معاملة المقاولين والموظفين التابعين لنا بكل تأدب واحترام.



نحن ننشر أداءنا بالقياس الى هذه الأهداف:

كيف أعرف أنكم تتصرفون بطريقة تتعارض مع المعايير؟

● في تقريرنا السنوي؛

● على موقعنا

؛www.berneslaihomes.co.uk

● في المكاتب المحلية؛ و

● في رسائلنا الإخبارية للمستأجرين

نحن نراقب هذه الأهداف بطرق مختلفة. وعلى سبيل المثال:

● استطلاعات الرأي للوقوف على مستوى الرضا؛

● التسوق الخفي؛

● تقارير من قاعدة بيانات الكمبيوتر الخاصة

بنا؛ و

● التعليق المباشر من العملاء.

إذا اتصلت بنا هاتفياً فسوف نرد على مكالمتك خلال عشرين ثانية، ونقدم لك:

- الحل؛
- التفسير؛
- وعداً باتخاذ إجراءات أخرى؛ أو
- موعداً في أحد مكاتبنا أو في منزلك.

سوف نعاود الاتصال بك خلال يوم واحد من أيام العمل، إذا لم نتمكن من الرد على استفسارك في الحال.

حينما نتصل فيه بنا سوف:

- نكون غاية في الود والتأدب؛
- نقوم بتعريف أنفسنا لك؛
- نعاملك بكل احترام؛
- نتعامل مع المعلومات الخاصة بك بسرية تامة، و
- نعطيكم كل الوقت الذي تحتاج إليه.



إذا تقدمت بطلب للحصول على مسكن فسوف:

- نقوم بتقييم طلبك خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامه؛ و
- نتحقق من أن أي عقار نقدمه لك يفي بمعيار الجودة الذي نعمل طبقاً له.

عندما تقوم بالإبلاغ عن إصلاح معين فسوف:

- نحافظ على أي موعد سبق أن حددناه بالنسبة للإصلاحات غير الطارئة؛ و
- نقوم باستكمال إصلاحات الطوارئ والإصلاحات العاجلة خلال الوقت المستهدف.

إذا قمت بزيارة مكاتبنا فسوف:

- تجد لدينا مجموعة متنوعة من النشرات؛
- نعمل على مقابلتك خلال 10 دقائق من لحظة وصولك، أو في الموعد المحدد إذا كنت قد حجزت موعداً؛
- نعرض عليك استخدام غرفة المقابلات الخاصة؛
- نتأكد من أننا نحمل بطاقة التعريف بالهوية؛ و
- نقدم لك المساعدة في ملء الاستمارات، إذا احتجت إلى ذلك.

إذا كتبت إلينا أو أرسلت لنا بريداً إلكترونياً فسوف:

- نرد عليك بلغة إنجليزية واضحة؛
- نخطرك بوصول رسالتك خلال يومي عمل؛ و
- نرد عليك رداً كاملاً خلال خمسة أيام عمل. ولكن إذا احتجنا إلى وقت أطول في الرد، فسوف نكتب لك لنخبرك بموعد إرسال الرد الكامل لك.