

isha news



Bản Tin tam cá nguyệt dành cho tất cả các cư dân của Hội Nhà Islington & Shoreditch và Hội Nhà Liên Việt

Bản Tin số 07 Mùa Đông 2013

www.isha.co.uk

Giới thiệu Đội Tiếp Cận

Trong số
báo này



2

Giới thiệu
Tân Chủ Tịch



4

Diễn Đàn Cư dân



8

Vay mượn từ Công Đoàn Tín Dụng



11

Giới thiệu Đội Tiếp Cận

Thông điệp từ Ông Stephen Stringer, Chủ Tịch ISHA.



Tôi lấy làm vui sướng trở thành Chủ Tịch của Tập Đoàn ISHA vào cuối tháng 9 năm 2013. Tôi đã là một thành viên trong Hội Đồng Quản Trị từ tháng 9 năm 2013.

Tôi cảm thấy vô cùng vinh dự nhận chức Chủ Tịch của ISHA, Liên Việt và North River Alliance ở trong một vị trí tốt đẹp. Nhưng có những thử thách phía trước. Qua sang năm ban Hội Đồng Quản Trị sẽ làm việc với quý vị là cư dân, tập đoàn hợp tác then chốt, nhân viên và các nhóm có quan tâm giúp đỡ Tập Đoàn ISHA và North River Alliance để tiếp tục cải tiến và cung cấp thêm nhiều căn hộ. Các cư dân và nhân viên đã nói với chúng tôi là họ muốn Hội Đồng Quản Trị của ISHA đảm bảo chúng tôi giữ nhiệm vụ cốt lõi của một hiệp hội nhà cửa nổi bật từ quản chúng với dịch vụ khách hàng. Chúng tôi cần tiếp tục cung cấp một giá trị đáng đồng tiền cho tất cả cư dân của chúng tôi, duy trì tập trung vào cộng đồng của chúng ta cùng lúc hoạt động thương mại và gia tăng năng suất.

Điều rất là tốt để biết làm cách nào hay nhất cho chúng ta làm việc mà tăng được thêm sự hữu hiệu trong tương lai. Tôi lấy làm quan tâm lắng nghe quan điểm và nguyện vọng của quý vị qua một chu kỳ cho đến năm 2020 và xin vui lòng tự nhiên cho tôi biết ý tưởng của quý vị bằng cách liên lạc với tôi 2020vision@isha.co.uk

Nền tảng của tôi là về nhà cửa và bộ phận tái tạo đô thị, là vừa trong chiến lược phát triển cũng như vừa

cung cấp chương trình và các dự án lớn, đặc biệt trong Thames Gateway và Đông London. Tôi cũng có làm việc rộng rãi với bộ phận Hiệp Hội Nhà Cửa và tôi mong muốn mang kinh nghiệm của tôi để giúp ISHA và North River Alliance để tạo một sự khác biệt cho mọi người ở London. Tại thời điểm tham gia vào Hội Đồng Quản Trị trong năm 2012, tôi đã có trách nhiệm tại DCLG cho "Chương trình mở rộng Bộ Phận Thuê Nhà", bao gồm việc thành lập một quỹ tài trợ tỉ bằng Anh có tên là Build to Rent, chương trình bảo đảm Lãnh Nợ và Lực Lượng Đặc Nhiệm Thuê Nhà Tư Nhân. Trước đó, tôi đứng đầu tổ chức của Ban Thế Vận Hội và Di Sản Miền Đông London (Department's Olympics and East London Legacy).

Có tất cả 10 thành viên của Hội Đồng Quản Trị như sau:

Chủ Tịch - Stephen Stringer

Phó Chủ Tịch - Ruth Gee

Chủ tịch Ban Tài Chánh và Tài Nguyên - Pamela Bachu

Chủ tịch Tiểu Ban Dịch Vụ Nhà Cửa - Roz Spencer

Chủ tịch Tiểu Ban Phát Triển - John Jeremy

Chủ tịch Quản Trị - Andrew Wade

Chủ tịch của Liên Việt - T. Keung Wong

Thành Viên Hội Đồng Quản Trị - John Ball, Julian Elve, Jennie Rooney

VĂN PHÒNG ĐÓNG CỬA VÀO MÙA GIÁNG SINH

Xin vui lòng lưu ý là văn phòng sẽ đóng cửa vào 5 giờ chiều từ ngày 24 tháng 12 năm 2013 cho đến ngày 1 tháng 1 năm 2014, và mở cửa lại vào 9 giờ sáng ngày 2 tháng 1 năm 2014.



Đối với bất kỳ sửa chữa khẩn cấp nào, xin vui lòng gọi số điện thoại thông thường ngoài giờ làm việc là 010 7704 7300. Có rò rỉ khí đốt/gas xin gọi Transco 0800 111 999.

Chuyển Nhà

Chúng tôi đang tiến hành kế hoạch Chuyển Nhà cho tất cả người thuê nhà nào muốn rời khỏi căn nhà hiện tại đang cư ngụ. Tuy nhiên, bởi vì số lượng nhà chúng tôi đang có rất là ít, quý vị có thể phải đợi một thời gian dài trước khi chúng tôi có thể đề nghị cấp nhà cho quý vị. Để tăng thêm cơ hội trong việc chuyển nhà thì quý vị nên tham gia vào danh sách chờ đợi nhà của chính quyền địa phương và đăng ký vào chương trình Đổi Nhà (Homeswapper).

Chính Quyền Địa Phương

Khi tham gia vào danh sách chính quyền địa phương thì quý vị có thể truy cập vào tất cả các căn hộ có sẵn tại nơi quý vị đang cư ngụ. Nhiều căn nhà mới cất và một số lượng lớn nhà hiện tại chúng tôi có sẵn đã được trao trả cho chính quyền địa phương để được phân phối trên danh sách chờ đợi của họ.

ISLINGTON

Housing Options, Northway House, 257 Upper Street, London N1 1RU

Điện Thư: Transfer.Team@islington.gov.uk
Điện Thoại: 0207 527 4140

HACKNEY

Housing Options and Advice, Hackney Service Centre, 1 Hillman Street, London E8 1DY

Điện Thư: housingadvice@hackney.gov.uk
Điện Thoại: 020 8356 2929

WALTHAM FOREST

Cedar Wood House, 2d Fulbourne Road, Walthamstow, London E17 4GG

Trang Mạng: www.walthamforest.gov.uk
Điện Thoại: 020 8496 3000

CAMDEN

Contact Camden Reception, Town Hall Extension, Argyle Street, London WC1H 8NJ

Trang Mạng: www.camden.gov.uk theo sự kết nối tới nhà cửa.
Điện Thoại: 020 7974 4444

HARINGEY

Haringey Council, Civic Centre, High Road, Wood Green, London N22 8LE

Điện Thoại: 020 8489 0000
Trang Mạng: www.haringey.gov.uk/ - Đơn đăng ký bắt buộc hoàn tất trong khi trực tuyến.

TOWER HAMLETS

Tìm một văn phòng có tên One Stop Shop gần nơi cư ngụ của quý vị qua trang mạng dưới đây hay điện thoại tới Đội cho Thuê Nhà

Trang Mạng: www.towerhamlets.gov.uk/
Điện Thoại: Đội Thuê Nhà 020 7364 0250

Trao Đổi

Chương trình đổi nhà (Homeswapper) cho phép quý vị đi tìm một đối tác đổi nhà với một người khác đang thuê nhà của ISHA hay một người nào khác đang thuê một căn hộ của hiệp hội nhà cửa hay chính quyền địa phương ở bất cứ nơi nào tại nước Anh bằng cách đăng ký thì nhập vào trang mạng của họ là www.homeswapper.co.uk. Dịch vụ này miễn phí cho tất cả mọi người đang thuê nhà của chúng tôi. Một vài người thuê nhà tìm được một số đối tác đổi nhà mà họ biết được hay bằng cách quảng cáo tại các cửa hàng và báo địa phương. Nếu quý vị tìm ra một đối tác, xin liên lạc với chúng tôi và chúng tôi sẽ tư vấn quý vị cách nào xúc tiến trong việc đổi nhà. Có những quy tắc nhất định trong việc xin đổi nhà và chúng tôi sẽ thảo luận với quý vị khi quý vị nộp đơn xin đổi nhà.

Hỗ Trợ Tài Chính

Hỗ trợ tài chính lên đến mức £2500 dành cho tất cả cư dân được chuyển nhà. Chúng tôi đồng thời sẽ cung cấp tư vấn và giúp đỡ sự di chuyển của quý vị.

Tiêu Chuẩn Dịch Vụ

- ◆ Nếu quý vị yêu cầu một sự chuyển hay một mẫu đơn trao đổi nhà thì chúng tôi sẽ gửi hay điện thư cho quý vị trong vòng hai ngày làm việc.
- ◆ Chúng tôi sẽ xem xét toàn bộ các mẫu đơn chuyển và sẽ viết thư cho quý vị trong vòng 4 tuần. Nếu quý vị nộp đơn xin mà có lý do bệnh tật thì sự đợi chờ có thể lâu hơn vì có thể chúng tôi phải viết thư đến bác sĩ của quý vị.
- ◆ Chúng tôi sẽ hoàn tất tất cả việc trao đổi nhà của trong vòng 42 ngày kể từ ngày nhận được mẫu đơn hoàn tất.

Để biết thêm chi tiết xin điện thoại số 020 7704 7300 hay điện thư merleena@isha.co.uk

Diễn Đàn Cư Dân

Kể từ lần chót quý vị đọc Bản Tin ISHA thì Diễn Đàn Cư Dân đã họp hai lần, vào ngày 28 tháng 9 và 14 tháng 11 năm 2013. Dưới đây là đại cương tóm tắt về những gì đã được thảo luận.

Các Điều Khoản Tham Chiếu Trong Diễn Đàn Cư Dân.

Đây là những nguyên tắc khi sinh hoạt diễn đàn. Một trong những xét duyệt chính trong việc này là bao gồm cả các cư dân của Liên Việt vào trong Diễn Đàn Cư Dân.

Bãi Đậu Xe

Bài thuyết trình đưa ra cách đậu xe được tiến hành như thế nào ở trong ISHA. Một cư dân đã nêu lên một thực tế là khi nhà thầu đến sửa chữa tại các căn hộ lẽ nằm ở mặt đường thường hỏi các cư dân giấy phép đậu xe, điều này gây tốn kém tiền bạc của cư dân. Chúng tôi đang xem xét cách nào đảm bảo sao các cư dân không phải xuất tiền túi của mình ra chi khi nhà thầu đến thăm viếng.

Khiếu Nại

Diễn đàn duyệt xét các hướng dẫn khiếu nại để cấp cho nhân viên và hài lòng với việc làm.

Đấu Thầu cho Tốt Hơn

Hội thảo tại diễn đàn đã quyết định khu chung cư nào được nhận tài trợ. Các khu chung cư đã xin tiền để được dùng cho các mục đích công cộng. Diễn đàn đã phê duyệt tất cả đơn xin đấu thầu từ The Bakery, Holland & Thurstan Dwellings, Saigon Court và 5-11 Wenlock Street. Các khoản tiền nhận được sẽ được ra dùng vào những cách khác nhau ví dụ như thiết bị mới để làm vườn, các cây trồng và nhà kho để chứa các món đồ chơi ngoài trời, xe đẩy và xe đạp.

Nếu quý vị có một ý tưởng là làm cách nào cho khu vực công cộng của quý vị được sáng sủa hơn, đẹp hơn, sạch sẽ hơn, thêm sự hấp dẫn cho cư dân hay chỉ có gì khác biệt thì tại sao không liên lạc với Nhân Viên

Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân người sẽ có khả năng hướng dẫn quý vị thông qua quá trình.

Chi Phí Dịch Vụ

Diễn đàn đã duyệt xét thoả đáng về các định nghĩa dịch vụ chi phí đang cung cấp cho cư dân.

Cho Thuê Lại

Một thuyết trình đưa ra và một cuộc thảo luận được diễn ra. Diễn đàn cũng đã đồng ý các lời trong thư sẽ được gửi tới tất cả cư dân người đến báo cáo các trường hợp cho thuê lại căn hộ. Có thêm một số chi tiết về việc thuê lại căn hộ ở trang 5 và 17.

Chỉ Số Hiệu Suất Then Chốt tại các Khu Vực

ISHA đã duyệt xét Chỉ Số Thành Tích Then Chốt tại các Khu Vực. Các thông tích hiệu suất này được cung cấp từ các Khu Vực Địa Phương. Hiện giờ các biện pháp là Dọn Dẹp & Bảo Trì Sân Vườn, Đổ Rác bất hợp lệ, Thang máy bị hỏng, Hành Vi Chống Lại Xã Hội và Sửa Chữa nơi công cộng.

Diễn đàn đã cảm thấy phương thức trình bày thông tin là khó hiểu, Thông tin sẽ được trình bày theo cách tương tự thông tin thành tích đèn giao thông mà quý vị có thể tìm thấy ở trang 18. Phiên bản ấn loát mới sẽ được thảo luận trong lần hội thảo kỳ tới của Diễn Đàn vào Thứ Bảy ngày 18 tháng 1 năm 2014, địa điểm tổ chức sẽ được thông báo sau.

- ◆ Chủ Đề chính cho hội thảo Diễn Đàn Cư Dân 2014
- ◆ Tương lai Nhà Xã Hội
- ◆ Hiệu quả về năng lượng
- ◆ ISHA sẽ đi về đâu trong 5 năm tới?
- ◆ Thông Tin

Những ngày họp Diễn Đàn sắp tới.

Thứ Bảy ngày 18 Tháng 1, từ 2 giờ đến 4 giờ chiều, địa điểm sẽ xác nhận sau.

Thứ Năm ngày 3 tháng 4, từ 6 giờ chiều đến 8 giờ tối, tại ISHA

Thứ Năm ngày 3 tháng 7, tại ISHA

Thứ Bảy ngày 4 tháng 10, từ 2 giờ đến 4 giờ chiều, địa điểm sẽ xác nhận sau.

Nếu quý vị muốn liên lạc với Diễn Đàn Cư Dân, xin liên lạc với vị Chủ Tịch tại địa chỉ điện thư forum-chair@isha.co.uk hay quý vị có thể liên lạc với Tullia Morris, Nhân Viên Cải Thiện Dịch Vụ Cho Cư Dân, tulliam@isha.co.uk, 020 7704 7349 hay 07930 202 317.



Gian Lận Thuê Nhà – Nay là một trọng tội!

Đạo Luật Phòng Chống Gian Lận Nhà Xã Hội đã có hiệu lực từ đầu năm nay và bây giờ cho thuê lại nhà của quý vị đang thuê là một trọng tội. Nếu quý vị cho thuê lại nhà của quý vị một cách bất hợp pháp, quý vị có thể bị phạt và bắt vào tù và phải trả lại hết số tiền bỏ vào túi bất hợp pháp – ngoài ra còn phải trả thêm tiền phạt. Vậy lời thông báo rõ ràng là đừng cho thuê lại nhà của quý vị một cách bất hợp pháp.



Là một cư dân của ISHA quý vị có thể nhận thêm người vào ở trọ để giúp quý vị trả tiền thuê nhà, đặc biệt nếu quý vị có dư phòng ngủ. Quý vị cũng có thể nhận một người vào trông nom nhà quý vị trong vòng một năm nếu quý vị đi du lịch hay làm việc ở nước

ngoài. Nhưng tất cả trong mọi trường hợp, quý vị phải cần cho chúng tôi biết trước.

Bất cứ cách nào như cho thuê hay cho thuê lại, đặc biệt nếu quý vị đang sống tại một căn hộ khác và đem nhà của ISHA cho thuê lại, hay nếu quý vị ở tại nhà ISHA và có dư một căn hộ khác, thì là việc bất hợp pháp. Toàn bộ chi tiết về những vấn đề gì cho thuê lại nhà hợp pháp và bất hợp pháp, xin đọc bài viết về Thay Đổi Một Căn Hộ Có Nhanh Hơn Ý Muốn Của Quý Vị Không? ở trang 17.

Những lời khuyên tiết kiệm về Tiền

Một số quý vị có nói với chúng tôi là cách nào mà quý vị có thể tiết kiệm tiền. Trong môi trường kinh tế hiện nay, chúng tôi nghĩ đó là một ý tưởng tốt mà chia sẻ những lời khuyên này đến cư dân của chúng tôi.

Nếu quý vị có những cái mẹo để dành tiền mà quý vị có ý muốn cho biết xin vui lòng liên lạc với Lorraine Jones, nhân viên Quản Lý Doanh Thu, ĐT 020 7704 7381 hay điện thư lorrainej@isha.co.uk. Chúng tôi sẽ công bố lời khuyên nào tốt nhất trong bản tin tới của chúng tôi.

Để cho quý vị được bắt đầu thì đây là một số mẹo mà quý vị có thể tìm thấy hữu ích.

- ◆ Các khu chợ địa phương là chỗ tốt để đi mua sắm. Quý vị có thể mua hoa quả và rau củ với chi phí rẻ hơn là đi mua sắm tại siêu thị.
- ◆ Chia sẻ chi phí khi mua các mặt hàng chủ yếu với số lượng lớn/nhiều ví dụ như khoai tây và củ hành với bạn bè quý vị. Quý vị có thể tiết kiệm được tiền £ khi mua một bao khoai tây so với mua một số túi nhỏ.
- ◆ Địa điểm mạng lưới xã hội là nơi tuyệt vời để bán quần áo trong khu vực của quý vị.
- ◆ Chúng tôi có phát hành hai tờ rơi tiện dụng là "Tiết kiệm năng lượng - Lời Khuyên Không Mất Tiền" và "Chi Phí Điều Khiển Các Thiết Bị". Nếu quý vị chưa có bản sao xin vui lòng liên lạc với các nhân viên của Dịch Vụ Giao Hàng số ĐT 020 7704 7300 để họ gửi cho quý vị một bản sao.



Bãi Đậu Xe tại Các Chung Cư của ISHA

Trong lần hội thảo cuối cùng của Tập Đoàn Công Tác Đậu Xe (CPWG) vào tháng 9, đã có quyết định là tập đoàn phải cho tất cả cư dân ISHA một cơ hội để nói cho chúng tôi biết về dịch vụ đậu xe do các nhà thầu Đối Tác Bãi Đậu Xe (CPP) cung cấp.

Nhân viên của CPP tuần tra tại mỗi chung cư ISHA (những nơi có cung cấp bãi đậu xe) mỗi ngày, khá thường xuyên vào buổi tối và theo sự thay đổi luật lệ gần đây trong năm ngoái, sẽ ghi giấy phạt xe cho bất cứ ai vi phạm qui định đậu xe. Những qui định này được trưng bày rõ ràng tại tất cả các khu chung cư có bãi đậu xe. CPP không thể nào kéo hay khoá xe của bất cứ ai và vẫn tiếp tục làm như vậy là phạm pháp.

Buổi hội thảo kế tiếp của Tập Đoàn Công Tác Đậu Xe sẽ được tổ chức tại văn phòng ISHA ở Blackstock Road vào Thứ Ba ngày 18 tháng 3 năm 2014 vào lúc 6 giờ chiều, nhưng nếu quý vị có bất cứ vấn đề nào với bãi đậu xe ở khu chung cư của quý vị thì trong lúc này quý vị có thể luôn gọi cho David Ryan, ĐT số 020 77047396 hay gửi điện thư cho ông ta là davidr@isha.co.uk.

QUÍ VỊ CÓ ƯA THÍCH NHẬN BẢN TIN CỦA CHÚNG TÔI QUA ĐIỆN THƯ KHÔNG?

Trong trường hợp như vậy xin vui lòng đăng ký với ISHA bằng cách gửi điện thư tới haveyoursay@isha.co.uk xác nhận tên và địa chỉ quý vị và các bản tin trong tương lai và báo cáo hàng năm sẽ được gửi tới quý vị theo địa chỉ điện thư của quý vị.

Bạn có biết nếu bạn tham gia vào một công đoàn tín dụng ISHA sẽ trả bất kỳ khoản phí tham gia lên đến £5.00 cho bạn? Nếu bạn phải trả một khoản phí, xin liên hệ với Lorraine Jones, Quản lý viên Doanh thu theo số điện thoại 020 7704 7381 hoặc qua điện tử thư: lorrainej@isha.co.uk và chúng tôi sẽ gửi cho bạn một ngân phiếu hoặc tài khoản tín dụng vào trương mục thuê nhà của bạn.

Các cư dân ISHA tham gia về việc mở cửa cho thăm viếng dịp cuối tuần

Các cư dân ISHA sống tại Pasquier và Higham Hill Road ở quận Waltham Forest gần đây vừa tham dự vào Open House trong dịp cuối tuần. Open House là một dự án được thành lập bởi cơ quan từ thiện Open City là nơi đáng quan tâm về kiến trúc của các căn nhà tự nhân và cao ốc công cộng đã được mở cửa cho mọi người đến thăm viếng.

Năm nay chương trình mới nhất của ISHA tại Higham Hill Road và Pasquier đã được chọn lựa trong một phần của sự kiện uy tín này.

Các thành viên của đội ngũ nhân viên ISHA và các nhà thiết kế chương trình (các kiến trúc sư PRP) đã có mặt để giải thích đằng sau sự phát triển là nguyên tắc thiết kế và một số cư dân có mặt tham dự được mời tới thăm viếng nhà của họ

Sự kiện này là một đại thành công và khoảng 30 người đã viếng thăm dự án. Chúng tôi xin cảm tạ những ai đã đến tham gia.



Quý vị đã nói

Quý vị muốn là có thể cho chúng tôi biết việc trang trí của chúng tôi tại khu công cộng của quý vị tốt hay xấu như thế nào.

Sau một sự cố lớn, ví dụ như hoả hoạn, quý vị có thể cần thêm sự giúp đỡ.

Quý vị không nghe được còi báo hoả hoạn trong một khu nhà ở Islington.

Khi người thanh tra đến thăm quý vị, quý vị không biết điều gì xảy ra tiếp theo.

Chúng tôi đã làm

Chúng tôi có tham khảo ý kiến với quý vị sau khi việc trang trí theo chu kỳ được thực hiện (việc trang trí tại khu vực công cộng của quý vị theo chu kỳ 7 năm)

Khi có sự cố lớn xảy ra các cư dân bây giờ có thể đến nhờ dịch vụ tư vấn tâm lý.

Bổ sung còi báo hoả hoạn đã được cài thêm mỗi tầng lầu của khu chung cư

Chúng tôi bây giờ gửi cho quý vị một lá thư sau mỗi lần kiểm tra thì như vậy quý vị biết chính xác chuyện gì sẽ xảy ra và vào lúc nào.

Giúp một tay

Tất cả chúng ta đều nhận thấy rằng thời tiết dường như rét hơn vào những tháng mùa đông. Chuyện có tuyết tại London là có khả năng xảy ra và chúng ta cần phải siêng năng hơn để giữ mình ấm và khỏe. Có những người trong số chúng ta sức khỏe bị suy nhược và cần thêm sự giúp đỡ trong những tháng mùa đông. Việc làm đơn giản nhất là gõ cửa nhà để xem họ có được bình yên, giúp họ trong việc mua sắm cơ bản, đặc biệt trong trường hợp như là tuyết rơi hay đường đi bị đông đá, hoặc mời nhau một cốc trà nóng.

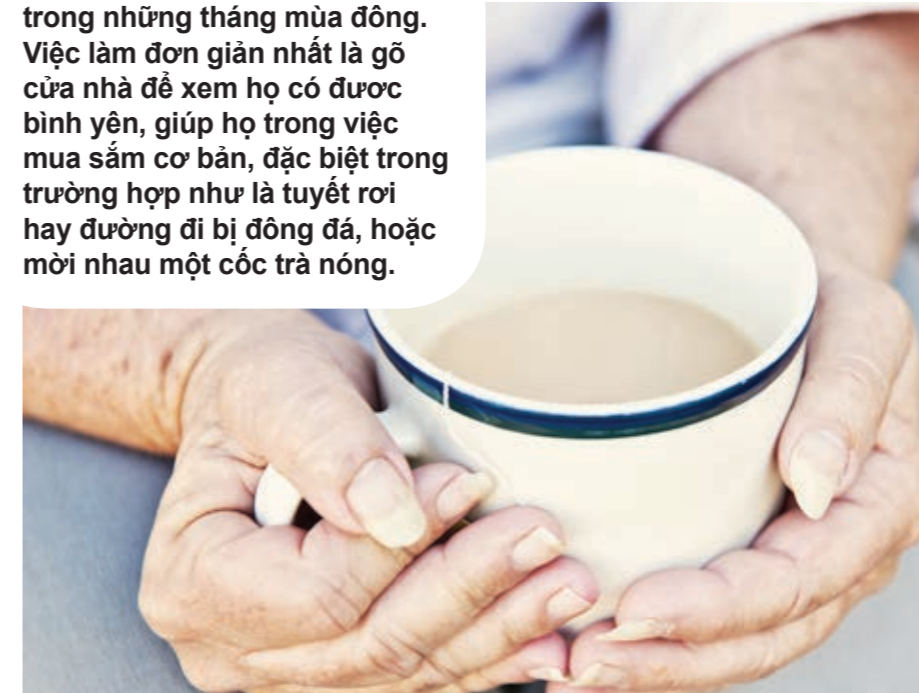
Chúng tôi ở ISHA sẽ làm tất cả để giúp đỡ mọi cư dân nhưng nếu quý vị biết là có một người hàng xóm sức khỏe suy nhược trong thời gian này thì xin vui lòng trông chừng lấy họ và giúp họ một tay nếu có thể. Nếu quý vị lo lắng cho người hàng xóm quý vị có thể gọi cho ISHA cho chúng tôi biết những gì quý vị đang quan tâm. Ngoài ra quý vị cũng có thể liên lạc.

Age UK (Cơ quan người cao niên) – Đường dây tư vấn mở quanh năm từ 8 giờ sáng đến 7 giờ tối – **0800 169 6565**.

Shine (Seasonal Health interventions – Can Thiệp Y Tế Theo Mùa) – Chương trình hợp tác giữa chính quyền địa phương và Cơ Quan Y Tế Quốc Gia (NHS) cung cấp một sự giúp đỡ rộng rãi ví dụ như giá năng lượng, giữ ấm, phòng cháy chữa cháy, trợ cấp xã hội và nợ, nhu cầu y tế và phòng té ngã, kết bạn tâm sự vv...

Họ chấp thuận cho bất cứ cư dân đang bị suy nhược sức khỏe tự đến gặp họ, nhưng nhắm vào những ai trên 75 hay những ai có vấn đề sức khỏe nghiêm trọng như hô hấp hay tim mạch, nhu cầu nghiêm trọng về bệnh tâm thần, bệnh tự miễn dịch hay gia đình có thu nhập thấp với các con dưới 5 tuổi.

Có thể liên lạc với họ tại số : **0800 953 1221 hay 0207 2121** (Islington) hay **0800 281 768** (Hackney).



Chi Phí Dịch Vụ

Quý vị có nhớ là chúng tôi có những sự thay đổi cho thích hợp sau khi Duyệt Xét Chi Phí Dịch Vụ vào tháng 9 năm 2012. **Những cải tiến đã được thực hiện là:**

✓ **Đề cử dân tham gia vào việc ra quyết định khi ISHA sẽ chi tiêu một số tiền lớn vào một dịch vụ.**

Chúng tôi hội ý với quý vị qua những thay đổi lớn trong việc cung cấp dịch vụ như là lau chùi dọn dẹp và làm vườn, thay đổi nhà thầu và thu mua các dịch vụ mới.

✓ **Ngưng tiến hành những công việc sửa chữa nhỏ khi một việc sửa chữa lớn có thể giải quyết mọi vấn đề.**

Tại những nơi mà chúng tôi không thực hiện chính xác việc sửa chữa theo đúng kỳ hạn thì chúng tôi sẽ không tính thù lao với các cư dân vì

những công việc sửa chữa phải làm lại nhiều lần mà không giải quyết được vấn đề thật sự. Chúng tôi duyệt lại dịch vụ thù lao mà được trả hàng tháng để xác nhận có bất cứ việc sửa chữa nào phải bị lặp lại.

✓ **Cho các cư dân cơ hội tham gia vào việc quy định phí dịch vụ vào mỗi năm..**

Cư dân luôn được hoan nghênh trong việc xem xét đánh giá chi phí cho năm 2014/15 vào tháng Giêng năm 2014. Nếu quý vị muốn xem những đánh giá ước lượng này vào tháng Giêng năm 2014 thì xin ĐT **0207 704 7390** hoặc **haveyoursay@isha.co.uk**

Quý vị có biết Công Đoàn Tín Dụng (Credit Unions) là một nơi tuyệt vời để vay và tiết kiệm không?

Càng ngày càng nhiều người chuyển sang Công Đoàn Tín Dụng để nhờ giúp thanh toán nợ với lãi suất cao. Công Đoàn Tín Dụng cho “Vay Ngay Tức Khắc (Instant Saver Loans)” & “Vay Linh Động (Flexi Loans)” ở một lãi suất thấp và bất cứ người nào cũng có thể xin vay được trong bất cứ lúc nào.

Nếu bạn bè hay gia đình của quý vị đang trả quá nhiều tiền vì đã rút quá số tiền gửi trong ngân hàng, thẻ nợ mua hàng hay thẻ tín dụng, xin bảo cho họ hãy liên lạc với Công Đoàn Tín Dụng để so sánh lãi suất khi vay nợ.

Họ có thể liên lạc ở www.credit-union.coop hay ĐT **020 7561 1786**.

ISHA sẽ trả phí gia nhập là £5.00 cho những ai là cư dân của họ khi gia nhập vào Công Đoàn Tín Dụng.

Để biết thêm thông tin và tư vấn xin vui lòng gọi cho Lorraine Jones, Nhân Viên Quản Lý Doanh Thu, ĐT **020 7704 7381** hay điện thư lorrainej@isha.co.uk

Những lợi ích khác khi sử dụng Công Đoàn Tín Dụng là giá cả ưu đãi khi mua thiết bị hàng điện.

Khi mua thiết bị hàng điện, mua từ các cửa hàng hay trong quyển sách danh mục các mặt hàng thì có thể đắt tiền. Là một hội viên của Công Đoàn Tín Dụng quý vị có thể tiết kiệm tiền khi mua hàng điện. Các Hợp Tác Xã rất là tự tin trong việc định giá hàng của họ ngay cả đến việc họ sẽ làm cho giá cả của họ phù hợp trong trường hợp quý vị tìm thấy các món hàng ở giá rẻ hơn. Điện thoại của Đội ngũ bán hàng là **0845 250 4311**, muốn biết thêm thông tin hay vào đăng nhập vào địa chỉ www.cooplectricalshop.co.uk/?source=islicu



Quý vị có cần giúp đỡ trong việc quản lý tiền bạc của quý vị và tăng tối đa mức thu nhập của quý vị không ?

Nếu vậy, Dự án xài tiền một cách thông minh của Hackney (Hackney Money Smart Project) có thể cho quý vị một sự giúp đỡ mà quý vị đang cần. Dự án xài tiền một cách thông minh là một chương trình được điều hành bởi Cơ Quan Tư Vấn Công Dân Hackney (Hackney Citizens Advice Bureau), chủ yếu nhằm vào những ai đang sống và làm việc tại Hackney, và được tài trợ từ Quỹ xổ số (Big Lottery Fund).

Mục đích của dự án là cải thiện tự tin và nhận thức về mặt tài chính. Họ cung cấp việc huấn luyện bao gồm: ngân sách, tiết kiệm, nợ nần và khả năng tín dụng.

Xài Tiền Thông Minh – Ai trả trước tiên

Cái ví/ Cái Bóp Thông Minh – Cách nào quản lý tiền quý vị trong vòng một tháng

Vay Tiền Thông Minh – Các lựa

chọn tín dụng, chi phí vay tiền
Tiết Kiệm Thông Minh – Ý tưởng tiết kiệm tiền, liên hiệp tín dụng.

Sự Lừa Đảo Thông Minh – Tránh sự lừa đảo và gian lận.

Nếu quý vị nghĩ là dự án này có thể giúp quý vị xin vui lòng liên lạc

www.hmsreferrals@eastendcab.org.uk hay ĐT **020 8585 6354** hay Hackney Citizens Advice Bureau, 300 Mare Street, London E8 1HE

Cải Cách Trợ Cấp Phúc Lợi

Kể từ ngày 1 tháng 4 năm 2013 tổng cộng 96 cư dân của ISHA đã bị ảnh hưởng về thuế phòng ngủ và là trợ cấp của họ bị giảm 14% khi có dư một phòng ngủ và lên đến 25% khi có hai hoặc nhiều phòng ngủ hơn. Hầu hết những trường hợp này phần lớn là vì gia đình của họ có con cái

trưởng thành và dọn ra ngoài ở. Chính phủ đã dành một số tiền qua một bên được gọi là Tuỳ Ý Thanh Toán Tiền Nhà (Discretionary Housing Payments) để giúp đỡ các gia đình trong một thời gian ngắn hạn trong lúc quý vị cần phải có hành động để cải thiện tình huống của quý

vị. Với bất cứ một trợ cấp nào quý vị phải đáp ứng tiêu chuẩn để truy cập vào các ngân quỹ. Để biết thêm chi tiết trong việc truy cập ngân quỹ này, xin vui lòng liên hệ với Nhân Viên Doanh Thu của quý vị (số điện thoại ở trang bìa cuối) người mà có thể cung cấp quý vị tất cả mọi chi tiết.

Thanh toán tiền thuê nhà

Tất cả việc thanh toán tiền thuê nhà đều được tính trước hàng tuần. ISHA không cho những tuần lễ thuê nhà miễn phí. Nếu quý vị

được trả tiền sớm cho những ngày nghỉ lễ, chúng tôi đề nghị quý vị nên thanh toán sớm tiền thuê nhà cho chúng tôi.

Tin Tức Về Liên Việt

Đội Tiếp Cận và Hỗ Trợ của Quý Vị

Sự Hỗ Trợ luôn sẵn có cho tất cả cư dân của Hội Nhà Liên Việt. Các nhân viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ có thể nói tiếng Anh và tiếng Việt và có thể truy cập hỗ trợ cho những ngôn ngữ khác. Các nhân viên luôn sẵn sàng cung cấp sự giúp đỡ tiêu điểm và hỗ trợ theo cơ sở gặp riêng từng cá nhân. Họ cũng có thể giúp đỡ thành lập, quản lý và duy trì hợp đồng của quý vị. Một trong những phần hỗ trợ mà đội có thể cung cấp bao gồm những việc như sau:

- Thiết lập trong việc bắt khí đột, kết nối điện, nước và các thiết bị khác trong nhà.
- Xin các trợ cấp xác đáng, thu nhập tối đa và quản lý tài chính.
- Tìm các dịch vụ địa phương như y tế, trường học và giao thông.
- Tăng cường việc làm, đi tìm trường học, huấn luyện nghề nghiệp và cơ hội tìm việc.
- Truy cập cộng đồng địa phương và các nhóm văn hoá và dịch vụ khác.
- Truy cập các dịch vụ pháp lý và các hỗ trợ cho những người cô độc mà không thể tự chăm sóc và các dịch vụ khác.
- Làm việc với nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân của quý vị và đội ngũ doanh thu để giúp đỡ giải quyết bất cứ vấn đề nhà cửa mà khi quý vị không biết nói tiếng Anh.

Đón Tết Nguyên Đán

Các dân cư nên để ý lời mời đến chào mừng Tết Nguyên Đán của Liên Việt sẽ được tổ chức vào **ngày 11 tháng 2 năm 2014**.

Các nhân viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ làm việc trong các khu vực khác nhau.

Khu vực quý vị đang ở	Nhân viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ của quý vị	Số Điện Thoại	Điện Thư
Hackney	Chuong Luong	020 7704 7347	Chuongl@isha.co.uk
Haringey, Islington, Tower Hamlets	Tai Huynh	020 7704 7354	Taih@isha.co.uk

Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ của quý vị. Quý vị có thể được chuyển đến một Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ bởi vì Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân của quý vị hay một nhân viên khác nghĩ là quý vị cần sự giúp đỡ. Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ sẽ sắp xếp gặp quý vị để thực hiện một bản kiểm tra đánh giá để giúp cho họ có thể tìm ra sự giúp đỡ nào mà họ có thể cung cấp. Có thể là một vấn đề cho Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ làm sao có thể giúp quý vị giải quyết ngay tức khắc. Nếu không họ sẽ gặp để lập ra một kế hoạch hỗ trợ và làm việc với quý vị trong một khoảng thời gian.

Chúng tôi sẽ làm hết khả năng để giúp đỡ mọi người nhưng có thể trong lúc nào đó quý vị cần phải đợi chờ các dịch vụ hỗ trợ. Nơi có những trường hợp cần sự trợ giúp khẩn cấp chúng tôi sẽ ưu tiên cho những vấn đề thích đáng. Điều này có thể bao gồm các trường hợp như bạo lực gia đình hay một người nào đó đang bị đe dọa trong việc trục xuất.



Nhóm Cư Dân Liên Việt.

Xin chân thành cảm tạ tất cả cư dân đã hưởng ứng trả lời việc tham khảo của chúng tôi là thành lập một Nhóm Cư Dân Liên Việt gặp gỡ thường xuyên. Chúng tôi nhận được 27 thư trả lời của cư dân và chúng tôi sẽ viết thư đến tất cả quý vị để sắp xếp buổi hội thảo đầu tiên vào **ngày 27 tháng 2 năm 2014** tại văn phòng ISHA. Xin để ý thư mời. Chúng tôi hy vọng trên căn bản là có những cuộc thảo luận hàng tháng và họ sẽ có cơ hội giao tiếp với các cư dân khác của Hội Nhà Liên Việt và thảo luận các vấn đề liên quan đến nhà cửa.

Những buổi tư vấn về Nhà Cửa mà không cần hẹn trước

Mỗi tháng các Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ của quý vị sắp xếp một số buổi tư vấn về nhà cửa và trợ cấp mà quý vị không cần phải đặt hẹn trước tại một số địa điểm khác nhau trong cộng đồng. Việc tư vấn này dành cho tất cả mọi người không bắt buộc phải là cư dân Liên Việt. Chi tiết về ngày giờ và địa điểm sẽ được công bố vào mỗi tháng trên mạng của Liên Việt. http://www.isha.co.uk/lien_viet.

Khởi đầu kế Hoạch Khiếu Nại

Diễn Đàn Cư Dân đã lo ngại là một số cư dân không nắm lấy cơ hội để khiếu nại với ISHA khi họ có vấn đề hay quan tâm. Để hỗ trợ các cư dân trong việc khiếu nại, Diễn Đàn Cư Dân có thành lập một kế hoạch là **Khiếu Nại ‘Complaints Helper’**.

Kế hoạch được điều hành bởi cư dân và được sự ủng hộ của ISHA. Tuy nhiên nếu quý vị chọn lựa sử dụng kế hoạch này thì ISHA sẽ không biết gì.

Khiếu Nại Helper được thành lập để:

- Lắng nghe, hiểu và chia sẻ
- Cung cấp hỗ trợ một cách vô tư – họ không phải là đại diện của ISHA
- Cho phép quý vị làm việc khiếu nại, nhưng không đứng đại diện khiếu nại cho quý vị.

Tuy nhiên Khiếu Nại Helper không:

- Khiếu nại giùm cho quý vị
- Nói cho quý vị phải làm gì
- Đóng vai trò của một người bạn hay giải quyết vấn đề
- Cho tư vấn về các chính sách của ISHA.

Khiếu Nại Helper sẽ:

- Lắng nghe quý vị
- Hỗ trợ quý vị trong buổi họp (nhiều buổi họp)
- Có mặt đó để hỗ trợ quý vị, nhưng không có giải quyết vấn đề
- Giải thích cách nào để khiếu nại
- Luôn thực tế và tạo các kỳ vọng thực tế những việc nào họ có thể hỗ trợ cho quý vị
- Gặp quý vị tại một nơi công cộng
- Dành đến một giờ đồng hồ với quý vị trong buổi họp
- Chuyển trao lại những lời ghi chép trong lúc thảo luận với quý vị, để hỗ trợ quý vị trong việc khiếu nại
- Bảo mật tất cả chi tiết thông tin khiếu nại của quý vị
- Chỉ chuyển thông tin về những gì quý vị đã nói đến nhóm liên quan thứ ba nếu quý vị có tiết lộ một người nào đó sẽ bị hiểm nguy.



Kế hoạch chính thức khởi sự vào **thứ Hai ngày 6 tháng Giêng**. Nếu quý vị cần liên lạc với một người khiếu nại helper thì xin vui lòng gọi **ĐT số 07752 025 272** hay **ComplaintsHelper@isha.co.uk** (điện thư sẽ gửi trực tiếp đến người phối hợp của kế hoạch Khiếu Nại Helper cũng là một cư dân. ISHA sẽ không biết là quý vị có thử truy cập vào kế hoạch này).

Dự Án Nghiên Cứu Của ISHA Nhằm Mục Đích Tiết Kiệm Tiền

Có hiểu là làm cách nào chúng tôi thực hiện quan hệ với những người khác để giúp chúng ta thay đổi hành vi của chúng ta? Đây là một chủ đề nghiên cứu lớn được thực hiện bởi ISHA và 13 hiệp hội nhà cửa khác trên toàn Vương Quốc Anh. Khoảng 40 người Cư Dân của ISHA đã đồng ý tham dự vào dự án nghiên cứu và làm việc với Khu Nhà Sustainable trong dự án này.

Nghiên Cứu Năng Lượng Quốc Gia đang điều tra năng lượng sử dụng trong nhà và bao nhiêu năng lượng có thể tiết kiệm thêm khi các người cư dân được thông báo một cách tốt hơn về việc sử dụng năng lượng của họ. Cuộc nghiên cứu sẽ giám sát sử dụng năng lượng và giúp người cư dân tiết kiệm năng lượng cho trên 500 căn hộ trên toàn quốc từ tháng 10 năm 2013 cho đến tháng 3 năm 2014. Các kết quả sẽ giúp khu vực cắt giảm việc dùng năng lượng và tiền trả nhiên liệu.



Gregory Barker, Quốc Vụ Khanh về Biến Đổi Khí Hậu đã nhận xét: “Người ta dùng năng lượng ở nhà như thế nào thì sẽ có tác động đáng kể về việc sử dụng năng lượng của họ. Cuộc nghiên cứu là việc cần thiết trong khu vực này, đặc biệt với bối cảnh của vấn đề giá tiền năng lượng cứ tăng lên. Tôi lấy làm vui mừng là thấy Khu Nhà Sustainable tập trung vào việc giúp đỡ người dân trong việc tiết kiệm năng lượng tại nhà của họ với Nghiên Cứu Năng Lượng Quốc Gia. Tôi mong muốn được nghe những kết quả về việc nghiên cứu này”

Cuộc nghiên cứu và phân tích được thực hiện bởi Khu Nhà Sustainable và được hỗ trợ bởi ROCKWOOL.

ISHA và LV Dịch Vụ Tiếp Cận và Hỗ Trợ

Đội Tiếp Cận và Hỗ Trợ đã bắt đầu làm việc với cư dân.

Hỗ trợ này dành cho ai?

Sự hỗ trợ luôn sẵn có cho tất cả cư dân, các người mà có thể một vài lý do cần thêm sự hỗ trợ để quản lý nhà của họ và hợp đồng cũng như truy cập vào các dịch vụ rộng lớn hơn ví dụ tư vấn Tiền Bạc, huấn

nghe và các dịch vụ y tế. Những nhân viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ có thể nói tiếng Anh và tiếng Việt và có thể truy cập hỗ trợ cho những ngôn ngữ khác.

Tiếp Cận và Hỗ Trợ là gì?

Đó là việc tập trung giúp đỡ và hỗ trợ quý vị trên cơ sở gặp riêng từng cá nhân. Việc này có thể trợ giúp thành lập, quản lý và duy trì hợp đồng thuê nhà của quý vị. Các loại hỗ trợ mà đội có thể cung cấp bao gồm:

- ◆ Thiết lập trong việc bắt khí đột, kết nối điện, nước và các thiết bị khác trong nhà.
- ◆ Xin các trợ cấp xác đáng, thu nhập tối đa và quản lý tài chính.

- ◆ Tìm các dịch vụ địa phương như y tế, trường học và giao thông.
- ◆ Tăng cường việc làm, đi tìm trường học, huấn nghề huấn nghiệp và cơ hội tìm việc.
- ◆ Truy cập cộng đồng địa phương và các nhóm văn hoá và dịch vụ khác.
- ◆ Truy cập các dịch vụ pháp lý và các hỗ trợ cho những người cô độc mà không thể tự chăm sóc và các dịch vụ khác.



- ◆ Làm việc với nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân của quý vị và đội ngũ doanh thu để giúp đỡ giải quyết bất cứ vấn đề nhà cửa mà khi quý vị không biết nói tiếng Anh.

Các nhân viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ làm việc trong các khu vực khác nhau.

Khu Vực Quý Vị đang ở	Nhân viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ của quý vị	Số Điện Thoại	Điện Thư
Dân Cư ISHA	Alasdair Paterson	020 7704 7357	alasdairp@isha.co.uk
Hackney	Chuong Luong	020 7704 7347	Chuongl@isha.co.uk
Haringey, Islington, Tower Hamlets	Tai Huynh	020 7704 7354	Taih@isha.co.uk

Quý vị được hỗ trợ như thế nào?

Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ của quý vị. Quý vị có thể được chuyển đến một Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ bởi vì Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân của quý vị hay một nhân viên khác nghĩ là quý vị cần sự giúp đỡ. Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ sẽ sắp xếp gặp quý vị để thực hiện một bản kiểm tra đánh

giá để giúp cho họ có thể tìm ra sự giúp đỡ nào mà họ có thể cung cấp. Có thể là một vấn đề cho Nhân Viên Tiếp Cận và Hỗ Trợ làm sao có thể giúp quý vị giải quyết ngay tức khắc. Nếu không họ sẽ gặp để lập ra một kế hoạch hỗ trợ và làm việc với quý vị trong một khoảng thời gian.

Chúng tôi có thể hỗ trợ hết mọi người không?

Chúng tôi sẽ làm hết khả năng để giúp đỡ mọi người nhưng có thể trong lúc nào đó quý vị cần phải đợi chờ các dịch vụ hỗ trợ. Nơi có những trường hợp cần sự trợ giúp khẩn cấp chúng tôi sẽ ưu tiên cho những vấn

đề thích đáng. Điều này có thể bao gồm các trường hợp như bạo lực gia đình hay một người nào đó đang bị đe dọa trong việc trục xuất.

Chuyện gì xảy ra... trong khu vực của quý vị?

Khu Vực 1

Nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Tracy Keverne

Xin liên lạc với Tracy theo số điện thoại 0207 704 7392 hay tracyk@isha.co.uk với những thắc mắc hay quan tâm đến hợp đồng nhà hay khu chung cư của quý vị.

St Mary's Path – Máy quay phim CCTV

Máy quay phim CCTV đã được cài ngoài sân của khu nhà Salisbury/Victor Cazalet để sự an ninh được tốt hơn. Chúng tôi đang tư vấn với cư dân về cài máy quay phim CCTV cho hai khu nhà là Robinson Court và St Mary's House.

Rác Rưởi cống kênh

Xin vui lòng liên lạc với **Hội Đồng Quận Islington** số ĐT **0207 527 2000** để có người đến thu dọn miễn phí cho những đồng rác cống kênh. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ thu rác này tới ba lần trong một năm. Xin vui lòng đừng để các thứ đồ rác cống kênh ngoài phòng chứa rác hay bất cứ chỗ nào gần nhà quý vị. Mọi việc sẽ không được nhìn đẹp mắt cho lắm và chúng tôi thanh toán chi phí đến những cư dân mà chúng tôi xác định họ đã làm việc này.

Thanh tra khu chung cư

Các cuộc thanh tra khu chung cư vào tam cá nguyệt kế tiếp sẽ được diễn ra trong tháng 12 năm 2013. Xin vui lòng theo dõi bảng yết thị của chung cư để biết ngày và giờ giấc thanh tra. Tất cả cư dân được hoan nghênh tham gia cùng với Tracy trong buổi kiểm tra và cho biết ý kiến phản hồi về việc phục vụ dọn dẹp và bảo trì sân vườn.

Hội thảo khu vực

Buổi hội thảo khu vực đã được diễn ra vào ngày 3 tháng 10 năm 2013. Chúng tôi có hỏi các cư dân về phạm vi phục vụ nào mà họ muốn thực hiện trên bản báo cáo gửi đến cấp địa phương. Những người hiện diện đều quan tâm đến việc đổ rác bất hợp pháp, sửa chữa chung, hành vi chống lại xã hội và đậu xe. Chúng tôi đang duyệt lại là làm cách nào để báo cáo về tình hình địa phương và quan điểm của cư dân đáng lưu tâm đến.

Khu Vực 2

Nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Teslim Fagbayi

Dọn Dẹp & Bảo Trì Sân Vườn

Xin chân thành cảm tạ tất cả cư dân đã hoàn tất các tờ tham khảo về Dọn Dẹp và Bảo Trì Sân Vườn. Dựa theo những bản tham khảo nhận được vào quý thứ hai, 69% cư dân nói là họ hài lòng với tiêu chuẩn quét dọn và bảo trì sân vườn. Chúng tôi sẽ tiếp tục làm việc với các nhà thầu quét dọn của chúng tôi với toàn tâm ý về bản phản hồi của quý vị có nêu ra những vấn đề cần phải cải thiện trong việc cung cấp dịch vụ. Xin vui lòng tiếp tục hoàn tất tờ tham khảo hàng tháng về dọn dẹp và bảo trì sân vườn. Nếu quý vị chưa nhận được tờ tham khảo của chúng tôi và muốn nhận lấy một tờ xin vui lòng đừng ngần ngại liên lạc với Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân của quý vị; **Teslim Fagbayi số ĐT 020 7704 7341** hay điện thư teslimf@isha.co.uk

ISHA đang trong quá trình tái đấu thầu hợp đồng dọn dẹp và bảo trì sân vườn tại Khu Vực 2. Một phần quá trình tiến hành công việc này là có sự tham khảo với cư dân đã được thực hành vào tháng 10 năm 2013. Xin cảm ơn rất nhiều các cư dân đã gửi trả chúng tôi những mẫu đơn tham khảo. Giai đoạn kế tiếp của quá trình này là thành lập một hội đồng tuyển chọn gồm có cư dân để giúp đỡ chúng tôi trong việc tuyển chọn một công ty theo ý muốn của họ. Tôi có lời yêu cầu với các cư dân nào mà chưa hoàn tất tờ tham khảo thì xin vui lòng điền vào lúc nào thuận tiện nhất cho quý vị.

Khu Vực 2 – Hội Thảo Các Cư Dân

Hội thảo của các cư dân được diễn ra vào tháng 9 năm 2013 tại Khu Vực 2 – Mục đích của buổi hội thảo là tạo cơ hội cho các cư dân thảo luận các vấn đề phổ biến có ảnh hưởng đến họ và cách nào có thể giải quyết các vấn đề này. Buổi thảo luận đồng thời cũng giúp ISHA và các Cư Dân đưa ra đề nghị và quyết định có lợi ích cho tất cả mọi cư dân. Tại buổi thảo luận vào tháng 9, chúng tôi đã yêu cầu các cư dân nói cho chúng tôi biết dịch vụ của khu vực nào mà chúng tôi đang cung cấp cho họ mà muốn nhận các bản báo cáo trên, cách nào dịch vụ này phải được báo cáo đến họ và được xảy ra

thường xuyên. Những người hiện diện đã nói là họ muốn ISHA cho biết sự phản hồi về việc khiếu nại, sửa chữa nhà của người thuê, đổ rác bất hợp pháp, tiết kiệm năng lượng, thang máy bị hỏng và hành vi chống lại xã hội. Đồng thời họ cũng nói là họ ưa chuộng phương pháp báo cáo “hệ thống đèn giao thông” mà chúng tôi đang làm trên Bản Tin ISHA vào mỗi tam cá nguyệt. Các cư dân nói là họ muốn ISHA báo cáo lại cho họ biết vào mỗi sáu tháng.

Buổi thảo luận tại Khu Vực 2 sẽ vào Tháng 2 năm 2014, và quý vị sẽ được thông báo qua thư vào gần thời gian của buổi thảo luận.

Đấu Thầu cho Tốt Hơn

Cư dân tại khu nhà Holland & Thurstan đã nộp đơn xin ngân sách tài trợ qua chương trình Đấu Thầu cho Tốt Hơn của ISHA để tiếp tục cải thiện mái nhà của khu vườn tại khu Nhà Thurstan. Đấu Thầu cho Tốt Hơn là một ngân sách tài trợ dành cho cư dân cho các công việc tại khu công cộng hay mua thiết bị cho tất cả các cư dân cùng sử dụng, và tổng số chi phí của ngân sách tài trợ không quá £1,500. Một cư dân có thể đại diện trong việc đấu thầu cho những cư dân cùng trong khu vực /chung cư mình đang cư ngụ.

Mẫu Đơn Hài Lòng về Hành Vi Chống Đối Xã Hội.

Sau khi đóng sổ hồ sơ về hành vi chống đối xã hội, ISHA có gửi ra một tờ tham khảo về sự hài lòng của người khiếu nại để biết quan điểm của họ về toàn bộ quá trình, từ lúc ban đầu cho đến lúc kết thúc đóng hồ sơ. Chúng tôi rất cảm ơn nếu quý vị có thể hoàn tất và gửi trả mẫu đơn này đến chúng tôi vì điều này cho phép chúng tôi xác định là chúng tôi có cung cấp một dịch vụ có chất lượng hay không.

Khu Vực Công Cộng

Xin vui lòng đừng sử dụng khu vực công cộng để lưu trữ đồ cá nhân hay những món đồ không cần thiết. Nếu quý vị cần vứt những thứ cống kênh, xin vui lòng hãy đảm bảo là quý vị liên lạc Hội Đồng Quận Islington ĐT số 020 7527 2000 để sắp xếp việc thu dọn. Còn những ai sống tại quận Camden của Thành Phố Luân Đôn, xin vui lòng liên lạc với Hội Đồng Quận Camden ĐT số 020 7974 4444.

Khu Vực 3

Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Tracy Keverne

Xin liên lạc với Tracy ĐT số **0207 704 7392** hay tracyk@isha.co.uk với bất cứ thắc mắc hay quan tâm gì đến hợp đồng nhà hay khu chung cư của quý vị.

Thanh tra khu chung cư

Các cuộc thanh tra khu chung cư vào tam cá nguyệt kế tiếp sẽ được diễn ra trong tháng 12 năm 2013. Xin vui lòng theo dõi bảng yết thị của chung cư để biết ngày và giờ giấc thanh tra. Tất cả cư dân được hoan nghênh tham gia cùng với Tracy trong buổi kiểm tra và cho biết ý kiến phản hồi về việc phục vụ dọn dẹp và bảo trì sân vườn.

Máy quay phim CCTV – Stables Lodge

Chúng tôi đang tham khảo với các cư dân để cài máy quay phim CCTV tại khu Stables Lodge để cải tiến việc an ninh.

Rác Rưởi cống kênh

Xin vui lòng liên lạc với Hội Đồng Quận Hackney ĐT số 020 8356 6688 để có người đến thu dọn miễn phí cho những đồng rác cống kênh. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ thu rác này tới bốn lần trong một năm. Xin vui lòng đừng để các thứ đồ rác cống kênh ngoài phòng chứa rác hay bất cứ chỗ nào gần nhà quý vị. Mọi việc sẽ không được nhìn đẹp mắt cho lắm và chúng tôi thanh toán chi phí đến những cư dân mà chúng tôi xác định họ đã làm việc này.

Hội thảo khu vực

Buổi hội thảo khu vực đã được diễn ra vào tháng 10 năm 2013. Chúng tôi có hỏi các cư dân về phạm vi phục vụ nào mà họ muốn thực hiện trên bản báo cáo gửi đến cấp địa phương. Những người hiện diện đều quan tâm đến việc đổ rác bất hợp pháp, dọn dẹp và bảo trì sân vườn, khiếu nại và tiết kiệm năng lượng. Chúng tôi đang duyệt lại là làm cách nào để báo cáo về tình hình địa phương và quan điểm của cư dân đáng lưu tâm đến.



Khu Vực 4

Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Teslim Fagbayi và Dexter Edward

Dọn Dẹp & Bảo Trì Sân Vườn

Chân thành cảm tạ tất cả cư dân đã hoàn tất các tờ tham khảo sát về Dọn Dẹp và Bảo Trì Sân Vườn. Dựa theo những bản tham khảo mà nhận được vào quý thứ hai, 67% cư dân nói là họ hài lòng với tiêu chuẩn quét dọn và bảo trì sân vườn. Xin vui lòng tiếp tục hoàn tất tờ tham khảo hàng tháng về dọn dẹp và bảo trì sân vườn. Nếu quý vị chưa nhận được tờ tham khảo của chúng tôi và muốn nhận lấy một tờ xin vui lòng dừng ngân ngại mà liên lạc với Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân của quý vị; **Teslim Fagbayi ĐT 020 7704 7341, bằng Điện Thư teslimf@isha.co.uk, hay Dexter Edward ĐT 020 7704 7353, bằng Điện Thư dextere@isha.co.uk**

ISHA đang trong quá trình tái đấu thầu hợp đồng dọn dẹp và bảo trì sân vườn tại Khu Vực 4. Một phần quá trình tiến hành công việc này là có sự tham khảo với cư dân đã được thực thi vào tháng 10 năm 2013. Xin cảm ơn rất nhiều đến các cư dân đã gửi trả chúng tôi những mẫu đơn tham khảo. Giai đoạn kế tiếp của quá trình này là thành lập một hội đồng tuyển chọn gồm có cư dân để giúp đỡ chúng tôi trong việc tuyển chọn một công ty theo ý muốn của họ.

Khu Vực 4 – Hội Thảo Các Cư Dân

Hội thảo cư dân Khu Vực 4 được diễn ra vào tháng 9 năm 2013. Mục đích của buổi hội thảo là tạo cơ hội cho các cư dân thảo luận các vấn đề phổ biến có ảnh hưởng đến họ và cách nào có thể giải quyết các vấn đề này. Buổi hội thảo đồng thời cũng giúp ISHA và các Cư Dân đưa ra đề nghị và quyết định có lợi ích cho tất cả mọi cư dân. Buổi thảo luận tại Khu Vực 4 sẽ vào Tháng 2 năm 2014, và quý vị sẽ được thông báo qua thư vào gần thời gian của buổi thảo luận.



Đấu Thầu cho Tốt Hơn

Cư dân tại đường Southgate có xin ngân sách tài trợ qua chương trình Đấu Thầu Cho Tốt Hơn của ISHA để tiếp tục việc cải tiến các chậu cây kiêu thùng vuông ở trong sân.

Cư dân từ số nhà 5 – 7 và 9 – 11 Phố Wenlock Street cũng đã nộp đơn xin ngân sách của chương trình Đấu Thầu cho Tốt Hơn. Kế hoạch của các cư dân là dùng ngân sách tài trợ để tiến hành việc cải thiện khu vườn tại Phố Wenlock. Việc này cũng bao gồm thêm chương trình thi chụp ảnh cho các em thiếu nhi. Tấm ảnh của em thắng cuộc thi sẽ được trưng bày ở tầng lầu của khu chung cư. Như quý vị biết, chương trình Đấu Thầu Cho Tốt Hơn là một ngân sách tài trợ dành cho các cư dân cho các công việc tại khu công cộng hay mua các thiết bị cho tất cả dân cư cùng sử dụng, và tổng chi phí ngân sách không được quá £1,500. Một cư dân có thể đại diện trong việc đấu thầu cho những cư dân cùng trong khu vực mình đang cư ngụ.

Mẫu Đơn Hài Lòng về Hành Vi Chống Đối Xã Hội

Sau khi đóng sổ hồ sơ về hành vi chống đối xã hội, ISHA có gửi ra một tờ tham khảo về sự hài lòng của người khiếu nại để biết quan điểm của họ về toàn bộ quá trình, từ lúc ban đầu cho đến lúc kết thúc đóng bộ hồ sơ. Chúng tôi rất cảm ơn nếu quý vị có thể hoàn tất và gửi trả mẫu đơn này đến chúng tôi vì điều này cho phép chúng tôi xác định là chúng tôi có cung cấp một dịch vụ có chất lượng hay không.

Khu Vực Công Cộng

Chúng tôi muốn nhắc nhở với quý vị là tiếp tục liên lạc với **Hội Đồng Quận Hackney ĐT số 020 8356 6688** bất cứ lúc nào để vất bỏ những đồng rác công kình.

Khu Vực 5

Nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Dexter Edward

Dọn Dẹp & Bảo Trì Sân Vườn

Xin chân thành cảm tạ tất cả cư dân đã hoàn tất các tờ tham khảo sát về Dọn Dẹp và Bảo Trì Sân Vườn. Dựa theo những bản tham khảo nhận được vào quý thứ hai, 100% cư dân nói là họ hài lòng với tiêu chuẩn quét dọn và bảo trì sân vườn. Xin vui lòng tiếp tục hoàn tất tờ tham khảo hàng tháng về dọn dẹp và bảo trì sân vườn. Nếu quý vị chưa nhận được tờ tham khảo của chúng tôi và muốn nhận một tờ xin vui lòng dừng ngân ngại liên lạc với Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân của quý vị; **Dexter Edward ĐT 020 7704 7353 hay Điện Thư dextere@isha.co.uk**

Như quý vị biết, ISHA đang trong quá trình tái đấu thầu hợp đồng dọn dẹp và bảo trì sân vườn tại Khu Vực 5. Cảm ơn rất nhiều đến các cư dân đã gửi trả chúng tôi những mẫu đơn tham khảo. Giai đoạn kế tiếp của quá trình này là thành lập một hội đồng tuyển chọn gồm có cư dân để giúp đỡ chúng tôi trong việc tuyển chọn một công ty theo ý muốn của họ. Tôi có lời yêu cầu với các cư dân nào mà chưa hoàn tất tờ tham khảo thì xin vui lòng điền vào lúc nào thuận tiện nhanh nhất cho quý vị.

Khu Vực 5 - Hội Thảo Các Cư Dân

Gần đây chúng tôi có một cuộc hội thảo cho dân cư trong Khu Vực 5. Số người hiện diện tại buổi hội thảo rất là thấp. Chúng tôi muốn khuyến khích thêm cư dân đến dự những buổi hội thảo này là nơi chúng ta thảo luận những vấn đề thông thường xảy ra cho nhiều cư dân. Chia sẻ và đóng góp ý kiến giúp chúng tôi đi đến các quyết định có nhiều lợi ích cho cư dân. Buổi hội thảo kế tiếp tại Khu Vực 5 sẽ được tổ chức vào Tháng 2 năm 2014, quý vị sẽ nhận thư mời riêng vào gần thời gian của buổi thảo luận.

Ngày sinh hoạt Gặp Hàng Xóm của Quý Vị

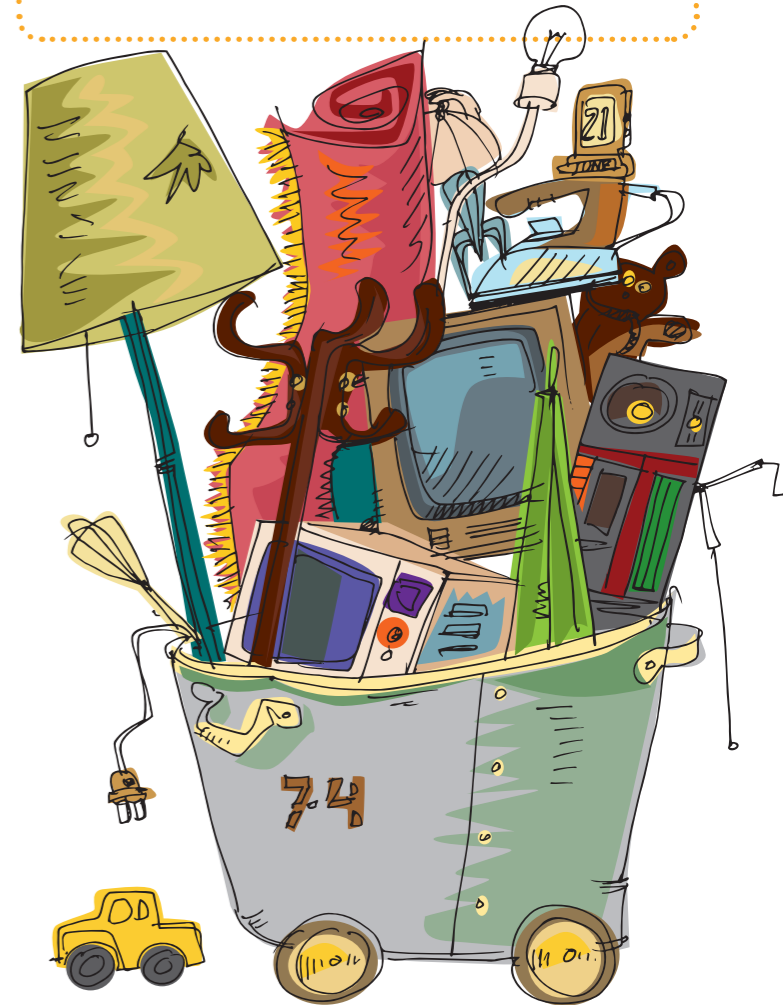
ISHA sẽ tổ chức ngày sinh hoạt "Gặp Hàng Xóm Của Quý Vị" cho tất cả cư dân mới dọn vào khu mới phát triển được biết là Chung Cư Trung Tâm Miền Tây (West Central Apartments). Chúng tôi khuyến khích tất cả cư dân Chung Cư Trung Tâm Miền Tây hiện diện trong buổi sinh hoạt này vì quý vị sẽ có cơ hội gặp những người hàng xóm mới. Sẽ cho biết thêm chi tiết về địa điểm, ngày và giờ.

Các Hồ Sơ về Hành Vi Chống Đối Xã Hội.

Sau khi đóng sổ hồ sơ về hành vi chống đối xã hội, ISHA có gửi ra một tờ tham khảo về sự hài lòng của người khiếu nại để biết quan điểm của họ về toàn bộ quá trình, từ lúc ban đầu cho đến lúc kết thúc đóng bộ hồ sơ. Chúng tôi rất cảm ơn nếu quý vị có thể hoàn tất và gửi trả mẫu đơn này đến chúng tôi vì điều này cho phép chúng tôi xác định là chúng tôi có cung cấp một dịch vụ có chất lượng hay không.

Đồ Rác Công Kình

Chúng tôi vẫn tiếp tục nghe việc đồ rác công kình xảy ra ngoài phòng để thùng rác. Xin vui lòng đừng đổ những thứ công kình vào trong phòng để thùng rác hay ngoài cửa nhà quý vị, vì điều ấy khuyến khích đưa ruồi đến và các loại súc vật gây hại như cáo và chuột. Xin vui lòng liên lạc với Hội Đồng Quận **Waltham Forest ĐT số 020 8496 3000** để sắp xếp thu dọn các món hàng rác công kình. ISHA làm việc chặt chẽ với đội ngũ đồ rác tại Hội Đồng Quận Waltham Forest để giải quyết các vấn đề đồ rác bất hợp pháp.



QUÍ VỊ CÓ ƯA THÍCH NHẬN BẢN TIN CỦA CHÚNG TÔI QUA ĐIỆN THƯ KHÔNG?

Trong trường hợp như vậy xin vui lòng đăng ký với ISHA bằng cách gửi điện thư tới haveyoursay@isha.co.uk xác nhận tên và địa chỉ quý vị và các bản tin trong tương lai và báo cáo hàng năm sẽ được gửi tới quý vị theo địa chỉ điện thư của quý vị.

Bạn có biết bạn có thể nhận được sự giúp đỡ với việc đối phó với các khoản nợ của bạn từ Capitalise theo số điện thoại **020 7392 2953** hoặc gửi điện thư cho họ: www.capitalise.org.uk

Khu Vực 6

Cư Dân Liên Việt, Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Harpreet Heer

Các Tiêu Chuẩn Dọn Dẹp

Trong bản tin trước chúng tôi thông báo các cư dân là chúng tôi đã duyệt xét nhà thầu quét dọn, vì tiêu chuẩn dọn dẹp thực thi chưa đạt đúng mức thoả thuận. Vào Tháng 9 năm 2013 chúng tôi đã thay đổi nhà thầu quét dọn và có thể xác nhận sự hài lòng của cư dân được tăng lên từ 40% đến 80% do kết quả của sự thay đổi này. Để cho phép chúng tôi liên tục cải tiến các dịch vụ chúng tôi cung cấp, chúng tôi sẽ khuyến khích các cư dân tham gia các cuộc kiểm tra khu chung cư. Tất cả chi tiết kiểm tra khu chung cư sẽ được trình bày trên bảng thông cáo của quý vị. Hoặc liên lạc với Harpreet Heer, Nhân Viên Quản Lý Cư Dân **ĐT 0207 704 7398** để biết thêm chi tiết.

Nghỉ để đi du lịch hay đi chơi xa

Nếu quý vị đang có dự tính đi chơi xa/du lịch và sẽ xa nhà khoảng hơn hai tuần, xin vui lòng cho chúng tôi biết. Nếu có người quen tới giữ nhà quý vị trong lúc quý vị vắng mặt, xin cho chúng tôi biết chi tiết liên lạc của họ.

Hiệp Hội Cư Dân

Chúng tôi muốn thành lập Hiệp Hội Cư Dân cho các Cư Dân của Liên Việt. Nếu quý vị có ý muốn gia nhập vào Hiệp Hội Cư Dân xin vui lòng liên lạc Harpreet Heer, Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân **ĐT 0207 704 7398**.



Giải quyết thuê nhà gian lận

Chúng tôi có chính sách không khoan dung về việc gian lận thuê nhà. Nếu quý vị không có sổ trong căn hộ của quý vị như một nơi chính thức hay đang cho người khác thuê căn hộ của quý vị thì quý vị có thể bị truy tố theo Đạo Luật Phòng Chống Gian Lận của Nhà Xã Hội năm 2013.

Nếu quý vị nghi ngờ là hàng xóm của quý vị không sống trong căn hộ của họ hay cho người khác thuê căn hộ, xin vui lòng liên lạc Harpreet Heer, Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân Manager trong sự bảo mật tuyệt đối.



Thay đổi một căn hộ có nhanh hơn ý muốn của quý vị không ?

- Căn hộ hiện tại của quý vị có **rộng lớn hơn** nhu cầu cần thiết của quý vị không?
- **Người nhà** của quý vị đã trưởng thành và đã rời khỏi nhà?
- Có **quá tốn kém** để trả nhiều tiền cho chi phí vận hành của căn hộ quý vị không ?
- Căn hộ của quý vị **có lớn** quá để quý vị có đủ khả năng bảo quản không?
- Quý vị không đủ khả năng quản lý **khu vườn** của mình?
- Quý vị đang bị ảnh hưởng về **thuế phòng ngủ** (Bedroom tax) ?
- Có bao giờ suy nghĩ cho người vào ở trọ không?

Nếu câu trả lời cho bất cứ câu hỏi trên là "có" thì quý vị phải liên lạc với chúng tôi để chuyển qua căn hộ bé hơn cho thích hợp.

Hỗ trợ về tài chính

- Chúng tôi sẽ đưa cho quý vị một số tiền có thể lên đến £2,500 để giúp đỡ trong việc chuyển nhà. Chi phí này trang trải từ dọn nhà, tháo và gắn lò bếp, trải sàn nhà và nối đường dây điện thoại.
- Quý vị có thể tiết kiệm tiền về gas, điện, nước và thuế hội đồng.

Điều này cũng áp dụng nếu quý vị đổi nhà với một cư dân của ISHA hay Liên Việt qua chương trình trao đổi nhà lẫn nhau, với điều kiện là gia đình có nhu cầu cần một căn hộ thích hợp với số lượng người trong nhà quý vị.

Ưu tiên dành cho việc giảm số phòng ngủ

Nếu quý vị xin dọn tới một căn hộ nhỏ hơn thì cả ISHA và lần chính quyền địa phương sẽ cho quý vị một mẫu đơn ưu tiên xin nhà và quý vị sẽ được sắp xếp cho một căn hộ khác chóng hơn nếu quý vị xin chuyển nhà một cách thông thường. Chính quyền địa phương của quý vị cũng có thể biểu cho quý vị một khoản tiền mặt khích lệ.

Muốn biết thêm thông tin xin **ĐT 020 7704 7300 hay email merleena@isha.co.uk** .

Nhận người ở trọ

Quý vị có biết rằng nếu nhà quý vị lớn hơn hay nhiều phòng hơn so với nhu cầu và quý vị có dư/thừa phòng từ một đến hai, quý vị có thể tìm người về ở trọ với quý vị?

Đây là một chuyện làm hợp pháp cho thuê lại chỗ ở, vừa trên mặt pháp lý và vừa là một phần của hợp đồng thuê nhà với ISHA. Quý vị phải **TRƯỚC TIÊN** viết hay điện thư cho Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân để xin phép trước khi cho người vào ở trọ. Quý vị phải cho chúng tôi biết tên, tuổi, giới tính, phòng ngủ nào họ sẽ ở, những gì mà họ có quyền lui tới các phương tiện khác và số "tiền thuê nhà" mà họ sẽ trả.



Nếu chúng tôi nhận được thông tin này chúng tôi thường sẽ cho phép quý vị nhận người cho ở trọ trừ phi chúng tôi có lý do chính đáng để từ chối. Những lý do chính đáng không cho phép người ở trọ ở bao gồm tình trạng nhà quá đông người hay ví dụ nếu chúng tôi có kế hoạch thực hiện một số công trình tại căn hộ của quý vị. Quý vị vẫn có thể nhận người ở trọ nếu quý vị còn đang thiếu nợ tiền thuê nhà mà đang phải thanh toán với chúng tôi.

Quý vị cần phải báo với Cơ Quan Tìm Việc Làm và Hưu Trí (DWP) và chính quyền địa phương của quý vị vì vấn đề này có thể ảnh hưởng đến các trợ cấp mà quý vị đang được hưởng. Số tiền £20 tiền thuê phòng đầu tiên người ở trọ trả cho quý vị sẽ không ảnh hưởng gì đến trợ cấp hiện tại của quý vị. Quý vị cũng có thể thu đến £80 hàng tuần để cho thuê bất cứ phòng nào mà không phải đóng thuế lợi tức.

Nếu quý vị phải trả tiền Phạt Vi Chiếm Nhiều Phòng (Thuế Phòng Ngủ) và quý vị muốn ở lại trong nhà quý vị, cho người vào ở trọ có thể giúp quý vị. Nếu quý vị có một người ở trọ hay hai người và tất cả phòng ngủ của vị đã đầy, quý vị sẽ không còn phải trả tiền phạt/thuế và quý vị có thể khám phá hơn về mặt tài chính.

Điều tốt nhất là luôn luôn kiểm tra trước với chúng tôi và sau đó nói chuyện với Nhân Viên Doanh Thu hay Nhân Viên Quản Lý Dịch Vụ Cư dân.

Bất hợp pháp cho thuê cả căn nhà của quý vị

Xin nhớ một điều luôn được xem là bất hợp pháp khi cho thuê toàn cả căn hộ của quý vị cho một người khác hay gia đình bằng cách đưa toàn bộ chìa khoá nhà. Đây là việc được gọi là gian lận cho thuê nhà và hiện giờ là bất hợp pháp đồng thời vi phạm các điều kiện trong hợp đồng thuê nhà. Nếu quý vị cho người ngoài thuê nhà quý vị, không những chúng tôi có thể lấy lại nhà của quý vị, nhưng quý vị có thể bị kết tội hình sự và, nếu bị kết án, sẽ có một hồ sơ tội phạm.

Thành tích của chúng tôi vào Đệ Nhị Tam Cá Nguyệt Từ tháng 7 đến tháng 9 năm 2013

Hỏi Đáp Khiếu Nại/ Phiền hà, thư từ và trả lời điện thoại.

Liếc Nhìn Chiếc Chìa Khóa:



Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu (2012/13)	Làm sao để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2012 (Luân Đôn & vùng Đông Nam*)	Chúng tôi đang làm gì để cải tiến thành tích của chúng tôi?
Trả lời về khiếu nại/phiền hà trong phạm vi thời gian của chỉ tiêu là 10 ngày.	84.85%	100%	không áp dụng	Dưới chỉ tiêu Chúng tôi hiện đang xem xét quá trình khiếu nại để đảm bảo chúng tôi đáp ứng nhu cầu của cư dân chúng tôi.
Trả lời Thư tín trong phạm vi thời gian của chỉ tiêu là 10 ngày	91.3%	100%	không áp dụng	Dưới chỉ tiêu Hệ thống giám sát mới sẽ được áp dụng để cho phép chúng tôi quản lý có hiệu quả thư tín mà chúng tôi nhận được.
Trả lời bằng điện thoại trong vòng 15 giây.	84.94%	95%	không áp dụng	Dưới chỉ tiêu Đã có sự sụt giảm chung trong việc thực thi giao tiếp khách hàng. Giao tiếp là một lĩnh vực then chốt trong việc cung cấp dịch vụ của chúng tôi và việc thực thi sẽ được xem xét trên cơ sở hàng tuần.

2. Sửa Chữa

Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu (2012/13)	Làm sao để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2012 (Luân Đôn & vùng Đông Nam*)	Chúng tôi đang làm gì để cải tiến thành tích của chúng tôi?
Số trung bình những ngày thực hiện sửa chữa	11 ngày	14	không áp dụng	Trên chỉ tiêu
Số kiểm tra an toàn hơi đốt quá hạn.	0	0	Nhóm đứng đầu	Đạt chỉ tiêu
Đặt & Giữ những cuộc hẹn sửa chữa.	90%	90%	không áp dụng	Đạt chỉ tiêu
Thoả mãn nhu cầu sửa chữa của khách hàng	93%	95%	Nhóm đứng trên trung bình	Vừa dưới chỉ tiêu

3. Cho thuê những căn nhà trống

Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu (2012/13)	Làm sao để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2012 (Luân Đôn & vùng Đông Nam*)	Chúng tôi đang làm gì để cải tiến thành tích của chúng tôi?
Nhanh chóng như thế nào mà chúng tôi cho thuê lại căn nhà của quý vị?	23 ngày	24 Ngày	Nhóm đứng cuối cùng	Đặt & Giữ những cuộc hẹn sửa chữa.
Có Bao Nhiêu Nhà Thuộc Nhu Cầu Tổng Quát chúng ta cho mượn trở lại?	12	Không có chỉ tiêu	không áp dụng	Chỉ thông tin mà thôi

4. Thu tiền nhà và tiền thiếu

Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu 2011/12	Làm sao để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2012 (Luân Đôn & vùng Đông Nam*)	Chúng tôi đang làm gì để cải tiến thành tích của chúng tôi?
Mức độ Thiểu là bao nhiêu?	6.28%	5.5%	Nhóm đứng dưới trung bình	Dưới Chỉ Tiêu Chúng tôi có nhận một số khiếu nại là tiền trợ cấp bị đình chỉ vì các lý do khác nhau. Chúng tôi đang làm việc với các chính quyền địa phương của chúng tôi để chú tâm về việc này.
Chúng tôi thu tiền Thuê là bao nhiêu?	97.32%	98.34%	Nhóm đứng cuối cùng	Vừa khít chỉ tiêu
Có bao nhiêu vụ Trục Xuất vì Thiểu Tiền nhà?	1	Không có đặt chỉ tiêu	không áp dụng	Chỉ thông tin mà thôi

5. Sự tham gia của dân

Measure	Result	Target 2011/12	How we compared with others in March 2012 (London & South East*)	What we are doing to improve our performance?
Có bao nhiêu cư dân tham gia trong tam cá nguyệt này?	201	Không có đặt chỉ tiêu	không áp dụng	Chúng tôi đang tính bao nhiêu cư dân đã tham gia. Tổng số người tham gia năm nay – cho tới cuối tháng 9 năm 2013 là 240 cư dân.
Thay đổi những dịch vụ của ISHA là nhờ kết quả tham gia của dân cư	6	Không có đặt chỉ tiêu	không áp dụng	Đồng thời làm việc đo lường là một số dịch vụ có thay đổi, thi hành hay thu hồi vì kết quả tham gia của quý vị. Vậy tổng số năm nay – tới cuối tháng 9 năm 2013 thì có 6 thay đổi đối với những dịch vụ đã thực hiện vì kết quả tham gia của cư dân.

* Những so sánh này được dựa trên hiệu suất của chúng tôi vào tháng 4 năm 2011 đến tháng 3 năm 2012. Đây là ngày gần nhất mà thông tin có sẵn

QUÍ VỊ CÓ ƯA THÍCH NHẬN BẢN TIN CỦA CHÚNG TÔI QUA ĐIỆN THƯ KHÔNG?

Trong trường hợp như vậy xin vui lòng đăng ký với ISHA bằng cách gửi điện thư tới haveyoursay@isha.co.uk xác nhận tên và địa chỉ quý vị và các bản tin trong tương lai và báo cáo hàng năm sẽ được gửi tới quý vị theo địa chỉ điện thư của quý vị.

Did you know you can get help with coping with your debts from Capitalise on 020 7392 2953 or e-mail them: www.capitalise.org.uk

Nếu quý vị muốn có một bài báo trong bản tin này theo một định dạng khác xin hãy liên hệ với chúng tôi hoặc điền vào chi tiết của quý vị và gửi lại với bài báo.

Nếu quý vị muốn bài nào được dịch ra trong tờ báo này, thì hãy liên lạc với chúng tôi hoặc đánh dấu vào ô này, rồi điền chi tiết của quý vị và gửi trả lại cùng bài báo đó.

<p>Nëse doni të përkthyer ndonjë artikull të kësaj fletushke, n'a kontaktoni ose shënoni (✓) në kuti, pastaj plotësoni detajet tuaja dhe n'a dërgoni formën së bashku me artikullin.</p> <p><input type="checkbox"/> Albanian</p>	<p>إذا كنت ترغب في الحصول على مقال في هذه الرسالة الإخبارية مترجماً، اتصل بنا أو قم بالتأشير على الصندوق ثم املاً بياناتك وأعدّها مع المقال.</p> <p><input type="checkbox"/> Arabic</p>
<p>যদি আপনি এই নিউজলেটারের কোন একটি আর্টিক্যাল অনুবাদ আকারে পেতে চান, তাহলে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন বা বক্সে টিক দিন তারপর আপনার বিস্তারিত পূরণ করুন এবং আর্টিক্যালসহ তা ফেরত দিন।</p> <p><input type="checkbox"/> Bengali</p>	<p>Si vous souhaitez obtenir la traduction d'un article de cette lettre d'information, veuillez nous contacter ; alternativement, cochez la case, indiquez vos coordonnées et retournez-les avec l'article.</p> <p><input type="checkbox"/> French</p>
<p>જો તમને આ સમાચાર પત્રમાં આપેલ કોઈ લેખનું ભાષાંતર જોઈતું હોય, તો અમારો સંપર્ક કરો અથવા ખાનામાં ટિક કરો અને તે પછી તમારી વિગતો ભરીને તે લેખ સાથે પાછી મોકલી આપો.</p> <p><input type="checkbox"/> Gujarati</p>	<p>इस सूचना का कोई लेख यदि आपका अनुवाद कराना हो तो कृपया हमसे संपर्क करें, या खाने में टिक लगा कर अपनी संपर्क सूचना लिखें और यह परची उस लेख के साथ वापिस हमें भेजें।</p> <p><input type="checkbox"/> Hindi</p>
<p>Jeśli chciałby Państwo otrzymać tłumaczenie artykułu w niniejszym biuletynie na inny język, proszę się z nami skontaktować lub zaznaczyć właściwe okienko a następnie wpisać swoje dane i zwrócić formularz wraz z artykułem.</p> <p><input type="checkbox"/> Polish</p>	<p>Hadii aad jeceshay qoraalka warqada akhbaarta in lagu turjumo, nala soo xariir ama dhag sii sanduuqa yar markaa ka dib ku soo qor magacaagga iyo cinwaankaagga ee la' soo celi Qoraalka.</p> <p><input type="checkbox"/> Somali</p>
<p>Si desea la traducción de algún artículo de este boletín, contáctenos o marque la casilla y luego incluya sus datos y remita la información con el artículo.</p> <p><input type="checkbox"/> Spanish</p>	<p>Bu haber bültenindeki bir yazının tercüme edilmesini isterseniz, bizimle irtibat kurun ya da kutuyu işaretleyerek, bilgilerinizi yazın ve yazıyla beraber geri gönderin.</p> <p><input type="checkbox"/> Turkish</p>
<p>Nếu bạn muốn bài nào được dịch ra trong tờ báo này, thì hãy liên lạc với chúng tôi hoặc đánh dấu vào ô này, rồi điền chi tiết của bạn và gửi trả lại cùng với bài báo đó.</p> <p><input type="checkbox"/> Vietnamese</p>	<p>اس خبرنامہ کا کوئی مضمون اگر آپ کو ترجمہ کرانا ہو تو براہ مہربانی ہم سے رابطہ کریں یا خانے میں ٹک لگا کر رابطہ کی معلومات بھریں اور یہ پرچی اس مضمون کے ساتھ ہمیں بھیجیں۔</p> <p><input type="checkbox"/> Urdu</p>

Tên Họ của quý vị:

Địa chỉ của quý vị:

ISHA, 102 Blackstock Road, London, N4 2DR

Điện thoại: 020 7704 7300

Điện thư: isha@isha.co.uk



Liên hệ với đội của chúng tôi...

Đội Dịch vụ cư dân cho tất cả các yêu cầu chung và sửa chữa

020 7704 7300

isha@isha.co.uk

CÁC SỐ ĐIỆN THOẠI KHẨN CẤP NGOÀI GIỜ LÀM VIỆC

THANG MÂY HỒNG

0800 652 0692

SỬA CHỮA KHẨN CẤP

020 7704 7300

RÒ RỈ KHÍ ĐỐT (GAS)

0800 111 999

HÀNH VI CHỐNG XÃ HỘI

0800 075 6699

Quý vị cũng có thể báo cáo sửa chữa, trả tiền thuê nhà của quý vị hoặc liên hệ với chúng tôi qua trang web

www.isha.co.uk

...CÁC SỐ ĐIỆN THOẠI HỮU ÍCH KHÁC

Để trả tiền thuê nhà hoặc để được giải đáp về tài khoản tiền thuê nhà:

Nếu quý vị sống ở Hackney hoặc Camden xin liên hệ với Les Hoyte điện thoại số
020 7704 7346

Nếu quý vị sống ở Waltham Forest xin liên hệ với Ola Ogunlana điện thoại số
020 7704 7350

Nếu quý vị sống ở Islington xin liên hệ với Bola Odeunmi điện thoại số
020 7704 7335

Quý vị cũng có thể trả tiền thuê nhà của quý vị bằng thẻ tín dụng. Nếu như vậy quý vị nên có chi tiết thẻ tín dụng sẵn tiện đó và gọi cho Les, Bola hoặc Ola theo các số điện thoại trên

Xin gọi điện thoại cho Les, Bola hay Ola để làm một cuộc hẹn **tư vấn miễn phí** về **tiền bạc** với Capitalise

Đối với dịch vụ quản lý nợ miễn phí quý vị có thể liên hệ với Công ty 'Step Change Debt Management' theo số điện thoại **0800 138 1111** (cuộc gọi miễn phí từ bất kỳ các công ty di động lớn) hoặc www.stepchange.org