

isha Bản Tin



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

Số 15 mùa Đông 2016

www.isha.co.uk



Văn phòng Đóng cửa vào lễ Phục sinh

Xin vui lòng lưu ý là Văn phòng sẽ đóng cửa vào lúc 5 giờ chiều thứ năm 24 tháng 3 và mở cửa ngày lại vào 9 giờ sáng thứ ba 29 tháng 3 năm 2016

Trong số này

Lễ hội mừng Tết Nguyên Đán 2016

Xin xem trang 2



5

Thay đổi
trợ cấp



8

Tương lai của việc
Sửa chữa



9

Chúng tôi đã Kết nối

11

The Scene đoạt thêm giải thưởng

LỄ HỘI MỪNG TẾT NGUYÊN ĐÁN 2016

Chúng tôi đã tổ chức Tết Nguyên Đán, Bình thân vào ngày 17 tháng 2 năm 2016.

Các cư dân từ phía bên hội nhà Liên Việt và các cư dân tại khu Vivian Comma đã đến dự lễ, đồng thời có thêm một số tổ chức Việt Nam đang cộng tác với chúng tôi tại London, như nhà thuốc tây Park Pharmacy và đại diện của Viện bảo tàng Geffrye. Đây là cơ hội tốt nhất cho các cư dân gặp gỡ các nhân viên và thành viên Hội đồng quản trị cùng hân hoan chào đón năm mới.

Cư dân và khách mời đã lấy làm thích thú với màn múa lân, xổ số, “Lì Xì” may mắn dành cho thiếu nhi, âm nhạc, biểu diễn múa dân tộc, thức ăn và thức uống. Viện bảo tàng Geffrye đã đóng góp sinh hoạt thủ công thu hút nhiều điều thú vị. Tất cả những người đến tham dự- từ già đến trẻ - đã trải qua những giây phút thật là tuyệt vời.



Rất nhiều cư dân của Liên Việt đã đến Hội tham dự và hân hoan đón mừng một số khuôn mặt mới

Nhóm hội thảo Cư dân Liên Việt

Sau mùa nghỉ lễ ngắn hạn của Giáng sinh và Tết dương lịch, Nhóm cư dân Liên Việt đã có hai buổi hội thảo vào Thứ tư ngày 27 tháng giêng và 24 tháng 2 năm 2016 tại văn phòng của chúng tôi.

Tracy Keverne – Trưởng phòng tạm thời các dịch vụ của của hội nhà Liên Việt – đã hiện diện cùng với Tài, Nhân viên Tiếp cận và Hỗ trợ, để chào đón các cư dân và trả lời một số thắc mắc.

Buổi Hội thảo Cư dân Liên Việt tiếp theo sẽ vào ngày 30 Tháng 3 năm 2016, và hoan nghênh tất cả cư dân Liên Việt đến tham dự. Đây là cơ hội để gặp gỡ các cư dân khác và nêu lên bất cứ mọi quan tâm của quý vị đối với chúng tôi. Xin liên lạc với Tài để biết thêm thông tin qua số điện thoại **020 7704 7354** hoặc taih@isha.co.uk. Quý vị có thể kiểm lại ngày tháng, giờ giấc và phản hồi trên trang mạng của chúng tôi.

www.isha.co.uk/lien_viet/en/event-calendar

Kinh nghiệm thiện nguyện của tôi tại ISHA

– Wendy

Tôi đang học cử nhân ngành Phát triển Cộng đồng và Lãnh đạo tại Đại học London Metropolitan. Một phần của khoá học đòi hỏi là tôi phải hoàn tất 30 ngày của một thực tập sinh. Tôi muốn làm việc tại hiệp hội nhà cửa sau khi tôi chấm dứt khoá cử nhân của tôi do đó tôi đã hỏi ISHA về công việc làm với họ. Tôi rất vui sướng đã được đề nghị để có một cơ hội làm việc với Đội ngũ Tiếp cận và đến Blackstock Road mỗi thứ Sáu từ tháng 10 năm 2015.

Tôi đã học rất nhiều trong thời gian tôi thực tập tại ISHA, đặc biệt quanh những nhu cầu khác nhau của các cư dân. Kinh nghiệm và cống hiến của Đội ngũ Tiếp cận là điều nổi bật. Tôi cảm thấy được làm một thành viên của đội ngũ này là sự đặc ân. Tôi đã phát triển những kỹ năng then chốt trong việc liên lạc và thấu cảm qua sự hỗ trợ chuyên nghiệp và hướng dẫn của Đội ngũ Tiếp cận.

Tôi mong là tôi tạo cho họ điều tự hào khi tôi dần thân vào nghề nghiệp mà tôi đã chọn và sẽ mang cho tôi một kiến thức và tăng thêm kỹ năng học hỏi tại ISHA.



Trang mạng ISHA – Tiếp cận và Hỗ trợ

Vào phần Tiếp cận và Hỗ trợ của trang mạng của chúng tôi để biết các thông tin mới về dịch vụ hỗ trợ, giáo dục và tư vấn về việc làm và sinh hoạt cộng đồng trong khu vực của quý vị.

www.isha.co.uk/outreach-and-support



Có muốn trau dồi kỹ năng của bạn hoặc đi tìm việc làm trong năm 2016?

Trên 18 tuổi ?

Có nghe qua chương trình “Giải thưởng về Học bổng” của ISHA/Lien Viet ?

Vừa Học hỏi Vừa Phát triển

Chúng tôi có khả năng giúp đỡ chi phí học phí hoặc vật liệu, giá trị lên đến £500, dành cho việc giáo dục hoặc khoá học luyện kỹ năng dựa theo sự chọn lựa của quý vị.

Để biết thêm thông tin hoặc truy cập mẫu đơn xin vào mạng dưới đây.

www.isha.co.uk/outreach-and-support/bursary-award-scheme.html

Hoặc liên lạc Nhân viên Tiếp cận và Hỗ trợ , Alasdair Paterson, điện thoại **020 7704 7357** hoặc alasdairp@isha.co.uk

Điều khoản và điều kiện được áp dụng

Trang Phát triển Cộng đồng

Nhân thân lừa đảo – đảm bảo sao cho quý vị được an toàn

Một số cư dân đã báo cáo là họ đã từng là nạn nhân của các tội ác ngày càng phổ biến là hành vi ăn cắp nhân thân và lừa đảo. Dưới đây là một số lời khuyên là làm cách nào để bảo vệ cho chính bản thân của mình và quý vị phải làm gì nếu quý vị có tình nghi mình là nạn nhân của hành vi lừa đảo nhân thân.

Lừa đảo nhân thân là gì?

Trộm cắp nhân thân xảy ra khi những kẻ lừa đảo truy cập đầy đủ thông tin của một người nào đó (như là tên của họ, ngày tháng năm sinh, những địa chỉ hiện tại hoặc trước kia) để vi phạm hành vi lừa đảo nhân thân. Lừa đảo nhân thân là việc sử dụng nhân thân bị đánh cắp trong một hoạt động tội phạm là lấy được tài sản hoặc dịch vụ bằng cách lừa đảo.

Những kẻ lừa đảo có thể sử dụng chi tiết nhân thân của quý vị để:

- ◆ Mở các tài khoản ngân hàng; lấy thẻ tín dụng, vay tiền và xin trợ cấp an sinh của chính phủ.
- ◆ Đặt mua hàng hoá qua danh tánh của quý vị.
- ◆ Chiếm đoạt tài khoản hiện tại của quý vị.
- ◆ Lấy được những tài liệu thật như là sổ hộ chiếu và bằng lái xe mang tên của quý vị.

Nếu quý vị nhận được những hoá đơn hàng hoá mà quý vị chưa hề đặt qua hoặc được các lá thư đòi nợ mà không phải của quý vị thì quý vị có thể đã bị là nạn nhân của sự lừa đảo.

Lừa đảo nhân thân có thể gây sự khó khăn cho quý vị trong việc vay tiền, xin thẻ tín dụng hoặc việc thế chấp.

Cách nào mà bảo vệ quý vị để đề phòng sự lừa đảo nhân thân

- ◆ Luôn luôn xé bỏ những lá thư thành mảnh nhỏ mà trong đó chứa đựng thông tin cá nhân.
- ◆ Không bao giờ tiết lộ các chi tiết như mật mã trực tuyến, chi tiết đăng nhập hoặc mã số định danh cá nhân. Bọn lừa đảo có thể giả vờ là người từ ngân hàng gọi đến hoặc gửi điện thư. Nếu quý vị không biết chắc người nào gọi đến thì nên gọi lại cho họ.
- ◆ Sử dụng các mã số khác nhau cho ngân hàng và các dịch vụ trực tuyến khác.
- ◆ Huỷ bỏ các thẻ tín dụng hay ngân hàng khi bị mất hoặc bị đánh cắp.
- ◆ Kiểm tra cẩn thận các tờ tổng kết và báo cáo bất cứ khả nghi nào đến cơ quan cung cấp dịch vụ tài chính của quý vị.
- ◆ Đừng vứt đồ đạc giấy tờ bừa bãi khắp nơi như hóa đơn mà kẻ khác có thể thấy được và đảm bảo

không ai có thể nhìn thấy quý vị khi sử dụng mã số định danh cá nhân hoặc thông tin cá nhân của quý vị.

- ◆ Giữ gìn thông tin cá nhân và tài chính của quý vị ở một nơi an toàn trong nhà, hay nhất là trong ngăn tủ có khoá.
- ◆ Nếu quý vị đang mong đợi thẻ tín dụng hoặc tờ tổng kết của ngân hàng và chưa nhận được, nên báo ngân hàng của quý vị hoặc công ty cấp thẻ tín dụng.
- ◆ Nếu quý vị chuyển nhà, yêu cầu ty bưu chính đưa thư về địa chỉ mới ít nhất trong vòng một năm.
- ◆ Tìm hiểu về mức được phép vay nợ của quý vị qua công ty tham khảo tín dụng như là Clear Score hoặc Experian. Họ có thể báo động cho quý vị sự thay đổi trong hồ sơ tín dụng của quý vị cũng là một điều cho biết có khả năng về việc lừa đảo.
- ◆ Kiểm soát hồ sơ tín dụng cá nhân của quý vị trong vòng 2 – 3 tháng sau khi quý vị chuyển nhà.

Quý vị phải làm gì nếu quý vị bị là nạn nhân của lừa đảo nhân thân?

- ◆ Hành động thật nhanh.
- ◆ Báo cáo về nghi ngờ có sự lừa đảo đến các tổ chức có liên quan, ví dụ như ngân hàng của quý vị, nếu việc có dính dáng đến thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ ngân hàng trực tuyến hoặc chi phiếu.
- ◆ Báo cáo tất cả hồ sơ bị mất hoặc đánh cắp – như là hộ chiếu, bằng lái xe, thẻ nhựa, sổ chi phiếu – đến các tổ chức có liên quan.
- ◆ Liên lạc qua đường dây Thắc mắc của Khách hàng của ty Bưu chính là 08457 740 740 nếu quý vị nghi ngờ có sự đánh cắp thư từ của quý vị.
- ◆ Lấy một bản sao báo cáo về tín dụng của quý vị qua công ty tham khảo tín dụng. Nếu có những mục ghi không rõ ràng từ các tổ chức mà quý vị thường không có giao dịch với họ thì hãy liên lạc với công ty ngay lập tức.

Báo cáo việc lừa đảo hoặc biết thêm việc tư vấn xin liên lạc với cơ quan Hành động chống lừa đảo www.actionfraud.police.uk / 0300 123 2040

Cắt giảm tiền trợ cấp tốt đỉnh

Một phần của sự thay đổi về Cải cách Phúc lợi là Chính phủ sẽ cắt giảm số tiền trợ cấp hàng tuần kể từ tháng 4 năm 2016.

Chính phủ cộng hết số tiền mà quý vị nhận được từ đủ loại trợ cấp như là Trợ cấp hỗ trợ Thuê nhà, Trợ cấp giúp đỡ tìm việc làm, Trợ cấp hỗ trợ trẻ em, Trợ cấp thuế tín dụng dành cho trẻ em, trợ cấp dành cho người chăm sóc, và yếu tố hỗ trợ của Phụ cấp Lao động và Hỗ trợ.

Nếu tổng số tiền trợ cấp nhận được nhiều hơn mức được hưởng tối đa thì tiền trợ cấp thuê nhà sẽ bị cắt giảm. Bộ Lao động và Hưu trí hoặc chính quyền địa phương sẽ liên lạc trực tiếp với quý vị để cho quý vị biết nếu quý vị có bị ảnh hưởng đến hay không.

Vậy trợ cấp tốt đỉnh sẽ là bao nhiêu?

Mức tốt đỉnh sẽ là:

- ◆ £442 một tuần cho những cặp vợ chồng (có hay không có con cái sống chung).
- ◆ £442 một tuần cho cha mẹ độc thân mà có con cái sống chung.
- ◆ £296 một tuần cho người độc thân thành niên mà không có con cái, hoặc con cái không sống chung với họ.

Việc này sẽ không được áp dụng nếu

- ◆ Quý vị nhận Trợ cấp Tín dụng Hưu trí.
- ◆ Quý vị làm đủ giờ giấc để xin trợ cấp Tín dụng Thuế lao động.
- ◆ Một thành viên trong gia đình quý vị đang xin Trợ cấp Tàn phế, Phụ cấp Chăm sóc, Trợ cấp cho những ai bị tai nạn về nghề nghiệp, hoặc yếu tố hỗ trợ của Phụ cấp Lao động và Hỗ trợ.

- ◆ Quý vị đã được thuê đi làm liên tục trong vòng 12 tháng và mất việc mà không phải lỗi của quý vị, Trợ cấp tốt đỉnh sẽ không áp dụng đến quý vị cho 39 tuần đầu tiên được tính từ ngày quý vị nộp đơn xin.
- ◆ Quý vị xin Trợ cấp Tai nạn về nghề nghiệp.
- ◆ Quý vị xin Trợ cấp Phổ thông và không phải đi làm việc.
- ◆ Quý vị nhận Trợ cấp Chăm sóc.

Đến đâu để nhận sự giúp đỡ

- ◆ Nhân viên Doanh thu là người có rất nhiều nguồn tin tức trong việc giúp đỡ và quý vị nên liên lạc với chúng tôi để đảm bảo tất cả những loại trợ cấp mà quý vị được quyền nhận.
- ◆ Đọc thêm thông tin trên trang mạng **www.gov.uk** để biết những loại trợ cấp mà quý vị có đủ điều kiện nộp đơn xin.



Những sự thay đổi quan trọng về Trợ cấp Thuê nhà

Kể từ ngày 1 tháng 4 năm 2016 thời hạn tối đa mà quý vị được phép xin lại Trợ cấp Thuê nhà (nếu quý vị đang nhận) là một tháng cho dù trong hoàn cảnh ngoại lệ.

Trợ cấp Tín dụng Phổ thông sẽ đến quận Hackney.

Nếu quý vị là người thành niên độc thân đang sống trong khu vực Hackney và mới nộp đơn xin trợ cấp từ ngày 28 tháng 3 năm 2016 thì trợ cấp quý vị có thể phải xin Trợ cấp Tín dụng Phổ thông.

Đây là một loại trợ cấp mới dành cho những người đang còn ở tuổi lao động nhằm mục đích đảm bảo là quý vị chỉ nộp đơn xin một loại phụ cấp cho cá nhân quý vị và thuê nhà. Quý vị sẽ cần phải hỏi sự giúp đỡ về tiền thuê nhà của quý vị vì đây là một phần của việc nộp đơn xin. Nếu đơn xin của quý vị được chấp nhận thì Trợ cấp Tín dụng Phổ Thông sẽ trả trước 4 tuần và bao gồm tiền thuê nhà của quý vị. Quý vị sẽ có trách nhiệm trong việc thanh toán tiền thuê nhà với ISHA vậy quý vị sẽ cần phải biết cách nào sử dụng ngân sách một cách khôn ngoan để tiêu xài tiền bạc của quý vị.

Để biết thêm thông tin và tư vấn, xin liên lạc với Nhân viên Doanh thu của quý vị, nếu quý vị ở:

- ◆ Hackney hoặc Camden, xin liên lạc với Les Hoyte điện thoại 020 7704 7346
- ◆ Islington, xin liên lạc với Catia Viola điện thoại 020 7704 7335
- ◆ Waltham Forest, xin liên lạc với Ola Ogunlana điện thoại 020 7704 7346

Trả tiền thuê nhà của quý vị bằng cách sử dụng ứng dụng phần mềm nhắn tin miễn phí Thanh toán allpay

Ứng dụng phần mềm miễn phí allpay là một loại ứng dụng phần mềm của di động luôn có sẵn để tải xuống từ cửa hàng ứng dụng **Apple App** hoặc cửa hàng ứng dụng **Window phone** và phần mềm trên mạng **Google Play**. Điều này sẽ cho phép quý vị trả tiền nhà qua máy điện thoại thông minh của quý vị mà có hệ điều hành là **Apple**, **Windows** hoặc **Android**. Quý vị cần phải có thẻ thanh toán tiền nhà trên tay khi thiết lập một tài khoản cho quý vị.

Điều lợi ích của Việc sử dụng Ứng dụng Thanh toán phần mềm allpay.

- ◆ Dễ dàng thiết lập một tài khoản cho quý vị
- ◆ Cho phép quý vị trả tiền nhà bất cứ lúc nào bất cứ nơi nào
- ◆ Chúng tôi sẽ nhận được dữ liệu thanh toán vào hôm sau của ngày làm việc
- ◆ Số Tham khảo Thanh toán được lưu trữ an toàn, chi tiết ngân hàng và các khoản thanh toán
- ◆ Tải phần mềm miễn phí

Tải ngay Ứng dụng phần mềm hoặc quét lấy mã số của Apple và Android tại đây.



Mã số Apple QR



Mã số Android QR



QUÍ VỊ CÓ MUỐN NHẬN BẢN TIN QUA ĐIỆN THƯ

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

Chuyển nhà Thay đổi Chính sách Phụ cấp

Để đáp ứng việc thi hành về những thay đổi đối với Trợ cấp Phúc lợi như là “Thuế phòng ngủ” và Trợ cấp Tật đĩnh, ISHA giới thiệu Phụ cấp Chuyển nhà. Đây là một biện pháp thiết thực để giúp khách hàng chuyển nhà với các chi phí phát sinh lên đến £2500 mà không kể đến hoàn cảnh của khách hàng.

Điều này chứng tỏ sự thành công ở mức rất cao để cho phép khách hàng được phép di chuyển nhưng dần dần sau đó sự di chuyển sẽ ít hơn vì do động thái trực tiếp của vấn đề cải cách phúc lợi. Với việc giảm 1% trong giá thuê nhà thì bây giờ là đã đến lúc xem xét cách nào tốt nhất để sử dụng tiền chúng tôi vì phụ cấp giảm này gây ra sự tổn thất cho ISHA hơn £80,000 mỗi năm.

Do đó chúng tôi đã quyết định là chúng tôi sẽ hạn chế việc truy nhập mà dành phụ cấp cho những ai.

- ◆ Đang bị ảnh hưởng do bởi Thuế Phòng ngủ
- ◆ Đang bị ảnh hưởng do bởi Trợ cấp tật đĩnh
- ◆ Những khách hàng yếu thế khuyết tật đang trong hoàn cảnh gian khổ.



Bất kỳ đơn xin của kế hoạch di chuyển nộp trước tháng 4 năm 2016 sẽ được thực hiện theo ngân sách của năm nay. Ngân sách sẽ cắt giảm trong năm 2016/2017 và tiền tiết kiệm sẽ được dùng để cấp cho các dịch vụ khác có lợi ích đến các cư dân.

Những Lá thư Thuê nhà của Quý vị

Trong những tuần sắp đến quý vị sẽ nhận một lá thư về việc thuê nhà của quý vị và các chi phí dịch vụ cho tháng 4 năm 2016. Hầu như trong nhiều năm đây là một loại thư trình bày việc tăng tiền nhà và chi phí dịch vụ và đã được định dạng phù hợp với những khoản pháp lý trong hợp đồng thuê nhà của quý vị.

Việc tăng tiền nhà là một quá trình được sử dụng để đảm bảo cho chúng tôi giữ được sự cập nhật về lạm phát chi phí trong việc duy trì căn nhà của quý vị, giúp đỡ chúng tôi xây cất các ngôi nhà mới và cho phép chúng tôi hỗ trợ khách hàng thông qua một loạt các dịch vụ. Phí thuê nhà năm nay được cân nhắc khi sự công bố của chính phủ cắt

giảm 1% trong việc thuê nhà nhằm đáp ứng nhu cầu chung của những người thuê nhà.

Chi phí Dịch vụ của Quý vị

Chi phí dịch vụ dựa theo giá thực tế của việc cấp dịch vụ nơi quý vị đang sống như vườn tược và dọn dẹp. Lá thư thuê nhà của quý vị bao gồm thông báo của việc tăng chi phí dịch vụ.

Làm ơn xin nhớ rằng là căn nhà của quý vị có sự rủi ro nếu quý vị không duy trì việc thanh toán tiền thuê nhà của quý vị. Nếu quý vị muốn nói chuyện về thuê nhà của quý vị thì xin vui lòng liên lạc với ISHA điện thoại **020 7704 7300**.

Bãi Đậu Xe Nhóm Công tác



Đây là cơ hội của quý vị để tham gia vào việc ISHA cung cấp dịch vụ đậu xe của họ như thế nào cho các cư dân.

Chúng tôi họp mặt vào mỗi 6 tháng trong vòng 2 tiếng.

Một khi quý vị là thành viên thì chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết những cuộc họp trong tương lai. Vào cuộc họp vừa qua, chúng tôi đã thảo luận về sự tuân tra thường xuyên của nhóm tuân tra về bãi đậu xe và các vấn đề đậu xe ở khu chung cư nơi mà chúng tôi có quyền kiểm soát về việc đậu xe.

Cuộc họp kế tiếp sẽ thảo luận

◆ Kết quả Khảo sát của Bãi đậu xe.

Buổi họp kế tiếp sẽ tổ chức vào thứ 5 ngày 21 tháng 7 năm 2016 vào lúc 6 giờ chiều tại văn phòng chúng tôi.

Nếu quý vị muốn tham gia vào Nhóm Công tác về Bãi đậu xe, xin vui lòng liên lạc với Đội ngũ Dịch vụ Khách hàng điện thoại 0200 7704 7300 hoặc điện thư isha@isha.co.uk

Tương lai của việc Sửa chữa

Hầu hết khách hàng của chúng tôi đã được nhà thầu Xây dựng Chigwell hoàn tất việc sửa chữa, từ khi họ được trao hợp đồng sửa chữa nhanh và thuận lợi của chúng tôi vào bốn năm về trước. Nay là lúc cho chúng tôi bắt đầu suy nghĩ về dịch vụ tương lai của chúng tôi.

Đây là một cơ hội để xem chúng tôi làm việc như thế nào và những gì khách hàng muốn và mong chờ. Những cơ hội này thường không xảy ra nay có dịp xem xét hết toàn bộ dịch vụ của chúng tôi, do đó chúng tôi muốn đảm bảo là chúng tôi làm cho đúng. Ở giai đoạn này chúng tôi chưa biết nhà thầu mới sẽ là ai và Chigwell có thể trúng được hợp đồng mới. Những gì chúng tôi biết là có thể cải thiện dịch vụ sửa chữa. Chúng tôi sẽ dùng các thông tin phản hồi mà nhiều khách hàng của chúng tôi đã cho biết để bắt đầu thiết kế dịch vụ mới. Chúng tôi biết rằng giao tiếp, chất lượng và làm đúng đúng mọi thứ vào lúc ban đầu là điều quan trọng.

Chúng tôi đồng thời sẽ đi đến khu vực hội thảo, Diễn đàn Cư dân và bắt lấy bất kỳ mọi cơ hội để

được trực diện với khách hàng. Khách hàng của chúng tôi có một viễn cảnh tốt nhất để giúp cho chúng tôi trong việc thiết kế dịch vụ sửa chữa mới nhất.

Nếu quý vị muốn tham gia, chúng tôi mong muốn được nghe từ quý vị.

Xin vui lòng liên lạc

Surveyor_team@isha.co.uk

Chúng tôi sẽ đảm bảo là quý vị có thể đóng góp theo kiểu và thời gian thích hợp cho quý vị.



Cùng đội ngũ, khác tên...

Đội ngũ dịch vụ phân phối nay đã đổi tên qua **Đội ngũ Dịch vụ Khách hàng**. Địa chỉ điện thư mới của họ để trả lời tất mọi thắc mắc của quý vị là

customerserviceteam@isha.co.uk

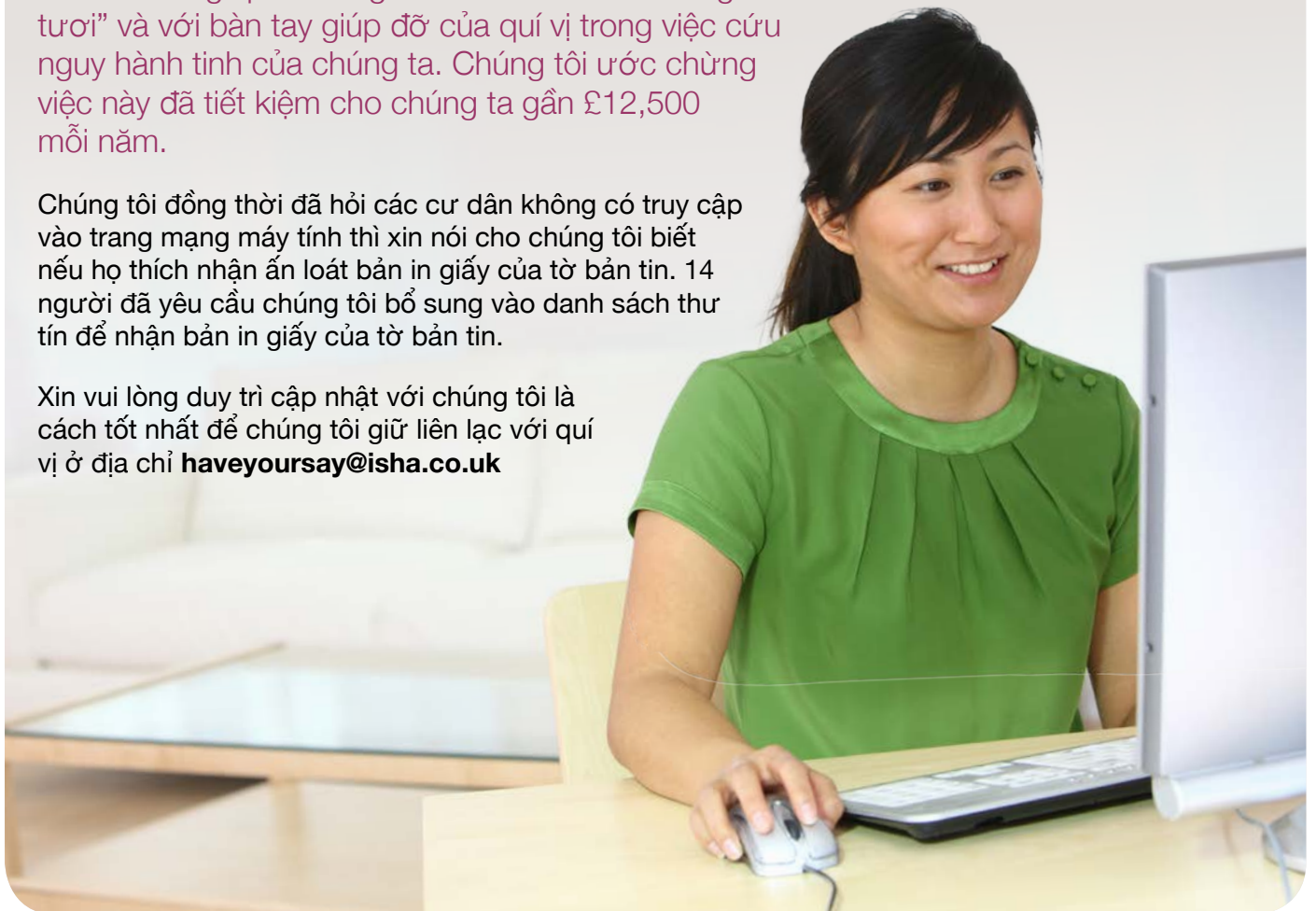
Điện thoại liên lạc của họ vẫn như trước, **020 7704 7300**.

Chúng tôi đã kết nối

Trong ấn bản mùa đông của tờ bản tin, chúng tôi đã thông báo cho quý vị biết là Tin tức ISHA nay đã được công bố trực tuyến. Chúng tôi đã yêu cầu cho chúng tôi biết điện thư của quý vị để đảm bảo là có báo trước trong tương lai quý vị sẽ nhận được tờ bản tin của chúng tôi. Cảm ơn những ai đã gọi chúng tôi để cung cấp chi tiết liên lạc của họ. Chúng tôi thực sự hài lòng là đến nay chúng tôi đã có 312 điện thư của cư dân! Cảm ơn đã giúp chương trình “Đi đến môi trường xanh tươi” và với bàn tay giúp đỡ của quý vị trong việc cứu nguy hành tinh của chúng ta. Chúng tôi ước chừng việc này đã tiết kiệm cho chúng ta gần £12,500 mỗi năm.

Chúng tôi đồng thời đã hỏi các cư dân không có truy cập vào trang mạng máy tính thì xin nói cho chúng tôi biết nếu họ thích nhận ấn loát bản in giấy của tờ bản tin. 14 người đã yêu cầu chúng tôi bổ sung vào danh sách thư tín để nhận bản in giấy của tờ bản tin.

Xin vui lòng duy trì cập nhật với chúng tôi là cách tốt nhất để chúng tôi giữ liên lạc với quý vị ở địa chỉ **haveyoursay@isha.co.uk**



Tờ báo Islington Tribute gởi đến những giỏ quà cấp với đầy niềm vui của ngày lễ hội.

Đã có những nụ cười dành cho cư dân ở khắp khu vực Spring Villa mà họ là người rất vui mừng khi nhận được giỏ quà Giáng sinh từ tờ báo Islington Tribute vào trước vài ngày lễ Giáng sinh vì đây là một phần chương trình hàng năm là Thỉnh cầu Giỏ quà Giáng sinh của họ. Chân thành cảm tạ sự quỳên góp hào phóng, tờ báo Islington Tribute đã từ tế tổ chức và phân phối các giỏ quà cho hơn 100 vị cao niên đang sống ở khắp trong quận.



Trong tấm ảnh từ trái sang phải: Josephine Byde, James Maher, Joe từ tờ báo Tribune (Ông già nô en), Phyllis Cullen, Elma Andrews và Linda Addis.

Dự án Thí điểm của St Mary's về chế tạo phân trộn và tái chế.

Hiệp hội Cư dân của Khu chung cư St Mary's Path đã kết hợp với ISHA và quận Islington để thực hiện dự án thí điểm về chế tạo phân trộn và tái chế tại khu chung cư trong năm 2014.

Dự án đã được thực hiện bởi vì cư dân muốn đóng góp phần giảm bỏ những thứ phế phẩm vào bãi rác. Việc thí điểm bao gồm đi đến tận nhà vào mỗi tuần để thu những thứ rác tái chế và ngoài sân của mỗi lô nhà có thùng chứa rác tái chế và đồ cung cấp là được lựa chọn từ các thùng rác chứa thực phẩm hư hỏng. Hội đồng quận Islington đã tham khảo với các cư dân và đại đa số cư dân đã ủng hộ bày tỏ sự thay đổi. Dự án đã được thi hành và cho đến nay thật là thành công.

Mỗi căn hộ nay đã nhận một cái thùng màu nâu và túi nhựa lót trong thùng, những thứ này được thay thế từ thư viện địa phương. Mấy thứ này được đặt trong một thùng rác to màu nâu mà mỗi lô nhà đều có một cái và mấy thứ này được thu mang đi vào mỗi tuần. Các cư dân đã thấy được dự án là một bài tập tuyệt vời và muốn khuyến khích các khu chung cư khác cũng làm tương tự như vậy.

Làm thế nào cho dự án Thí điểm đã thay đổi được quan điểm trước là từ chống đối để đi đến sự thi hành.

- ◆ Máng đổ rác không còn bị quá đầy rác trước ngày đội xử lý chất thải của Islington tới đổ rác vào mỗi tuần.
- ◆ Dự án tái chế đã giúp trong việc ngăn chặn các loài thú vạt cắn xé các bao rác đen của cư dân.

Các bài học kinh nghiệm

- ◆ Dự án đã nâng cao sự nhận thức trong số cư dân xung quanh khái niệm tái chế.
- ◆ Các cư dân càng nhận thức được thực phẩm thải bỏ để tái chế là việc quan trọng cũng như tái chế rác ở trong nhà là ly cốc thủy tinh, đồ hộp và giấy.
- ◆ Cải thiện môi trường xung quanh khu chung cư.
- ◆ Tách riêng các loại thức phẩm không ăn được và đừng bỏ vào túi rác bình thường, các cư dân đóng góp việc giảm lượng rác thải ra bãi rác.

ISHA muốn khuyến khích các cư dân ở khu lân cận khác cũng tương tự y như vậy. Nếu quý vị muốn được điều này nơi quý vị đang sinh sống, xin vui lòng liên lạc với Đội ngũ Dịch vụ Khách hàng số điện thoại 020 7704 7300 họ là người có thể giúp quý vị làm tương tự cho hàng xóm của quý vị.

Khu chung cư The Scene đoạt thêm giải thưởng.

Chúng tôi gần đây vừa tổ chức một sự kiện để chào mừng lễ trao nhận giải thưởng cho khu chung cư The Scene. Kế hoạch phát triển mới trong quận Walthamstow đã góp phần giúp đỡ thay đổi trung tâm quận Walthamstow là nhờ kết quả hợp tác giữa ISHA, Hill Group và Hội đồng quận Waltham Forest.

Lãnh đạo của Hội đồng quận, Nghị viên Chris Robbins, Lãnh đạo thành viên Nhà cửa, Nghị viên Khevyn Limbajee, Chủ tịch hội ISHA Stephen Stringer và các nhân vật lãnh đạo từ các tổ chức hợp tác đã đến tham dự sự kiện.

Khu chung cư The Scene đã thành công để đảm bảo nhận Giải thưởng “Người chiến thắng Toàn bộ” và “Kế hoạch Đổi mới Hay nhất” tại ngày trao Giải thưởng Nhà cửa Toàn quốc 2015 và mới đây cũng tạo thêm sự thừa nhận tại buổi trao Giải thưởng What House 2015. Hill Group đã nhận Giải



thưởng Vàng là “Phát triển Tốt nhất” và “Phát triển khu đất công nghiệp Tốt nhất” và đồng thời giải thưởng bạc về “Đối tác Tốt nhất”.

Để đánh dấu hai lần thành công độc đáo, Nghị viên Robbins đã nhận từ Stephen Stringer, Chủ tịch ISHA và Simon Trice, Giám đốc Khu vực của Hill Group các bản sao của Giải thưởng.

Hoan nghênh trở về phố Quill

Chúng tôi muốn gửi lời hoan nghênh nồng hậu đến 42 cư dân tại Quill Street N4, là những người kể từ ngày 4 tháng 4 năm 2016 sẽ một lần nữa là khách hàng của ISHA.

Trong mười năm qua những khách hàng này do Hội nhà Family Mosaic quản lý đại diện cho ISHA nhưng năm ngoái có sự quyết định là dịch vụ có thể phân phối trực tiếp tốt hơn do bởi ISHA. Kể từ mùa Thu vừa qua chúng tôi đã làm việc với Family Mosaic để đảm bảo trôi chảy trong sự bàn giao lại các căn hộ và kể từ ngày 7 tháng 3 năm 2016 chúng tôi sẽ phân phối dịch vụ sửa chữa.

Chúng tôi đã gặp khách hàng của Quill Street để thảo luận việc bàn giao vào ngày 8 tháng 2 năm 2016 và chúng tôi biết việc sửa chữa và cảm giác an toàn là ưu tiên hàng đầu của quý vị. Chúng tôi mong muốn những khách hàng này tham gia vào một loạt sinh hoạt với chúng tôi vào những năm tháng sắp đến.



Văn phòng Đóng cửa vào lễ Phục sinh

Văn phòng sẽ đóng cửa vào lúc 5 giờ chiều thứ năm ngày 24 tháng 3 và mở cửa lại vào 9 giờ sáng thứ ba ngày 29 tháng 3 năm 2016.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp với lò sưởi nước nóng của quý vị trong mùa Phục sinh, xin vui lòng gọi đến số thường được sử dụng ngoài giờ làm việc điện thoại 020 7704 7300. Nhà thầu xây cất Chigwell sẽ trả lời điện thoại cho quý vị và một Kỹ sư đang trực từ Đội ngũ Khí đốt sẽ đến làm phận sự.



Có quan tâm về một nghề nghiệp trong ngành Xây dựng không ?

Kể từ 2010 ISHA đã giúp cho một số người để có việc làm trong ngành xây cất bằng cách tài trợ công việc thực tập tại các địa điểm phát triển. Chúng tôi nay đang tìm cách giúp đỡ các cư dân của chúng tôi và gia đình của họ là thực

hiện những bước đầu tiên đưa họ đến một công việc trong ngành xây cất.

Mùa hè này chúng tôi muốn giúp các cư dân chúng tôi một chỗ miễn phí cho một khoá học hai tuần. Việc này giúp quý vị chuẩn bị tìm một công việc đầu tiên trong ngành xây dựng là giúp quý vị viết sơ yếu lý lịch và kỹ năng phỏng vấn, và cho quý vị biết cơ hội việc làm đang sẵn có tại địa phương và trung tâm London.

Nếu quý vị đang thất nghiệp và muốn dự khoá học, xin vui lòng cho chúng tôi biết để liên lạc với Andy James: andyj@isha.co.uk. Andy sẽ ghi nhận sự quan tâm của quý vị và sẽ cho biết ngay khi có thêm các chi tiết.

Quý vị có nghe tôi không?

Diễn đàn Cư dân đã giải quyết các vấn đề gai góc của Truyền thông . Diễn đàn vào tháng 2 đã được tiến hành với ISHA để báo cáo qua về biên bản của việc Truyền thông. Eusebio Barata, Giám đốc tạm thời về các hoạt động với khách hàng đã bắt đầu bài thuyết trình của ông với diễn đàn với sự công nhận các vấn đề Truyền thông trong ISHA.

Eusebio phát biểu các lãnh vực quan tâm chính đã gây ra vấn đề tới Truyền thông là:

- ◆ **Hành động cá thể - Nhân viên có xu hướng tự một mình làm việc hoặc chỉ trong ban của họ chứ không nhìn tổ chức là một tập thể chung**
- ◆ **Nhân viên bị giảm quyền hành**
- ◆ **Quyền lực trong tay của một vài người**
- ◆ **Công việc không có kết quả tập trung**
- ◆ **Thiếu sự đảm bảo chất lượng trong việc xử lý các cuộc gọi và than phiền**
- ◆ **Một vài dịch vụ quá lệ thuộc vào một cá nhân (Đậu xe/Khí đốt/Cho thuê)**
- ◆ **Công nghệ điện thoại**

Để thực hiện một thay đổi thì có bốn lãnh vực chính mà ISHA sẽ làm là

- ◆ **Hệ thống – hệ thống quản lý nhà cửa và công nghệ điện thoại**
- ◆ **Kết cấu tái tổ chức**
- ◆ **Thủ tục và chính sách**
- ◆ **Con người và cách cư xử của họ**

Việc này sẽ mất thời gian để hoàn thành công việc này. Hướng dẫn công việc cho nhân viên sẽ diễn ra và trong tháng 2 và tháng 3 chúng tôi sẽ nói chuyện với khách hàng của chúng tôi và những người có vốn khác để nghe thêm quan điểm của họ và đảm bảo chúng tôi đang đi đúng hướng.

Tuy thế vẫn có một vài cách để chiến thắng nhanh chóng:

- ◆ **Cải tiến hệ thống truyền âm thanh**
- ◆ **Thực hành Đội ngũ dịch vụ phân phối Đội ngũ Phục vụ Khách hàng**
- ◆ **Giới thiệu Điều khiển chất lượng phục vụ bất cứ lúc nào, những than phiền**
- ◆ **Giữ lấy công việc chăm sóc khách hàng để sử dụng trong việc thu mua**
- ◆ **Giao phó ngân sách cho nhân viên bao gồm các khu nhà mới để cải thiện ngân sách**

Diễn đàn đã có rất nhiều quan điểm riêng của họ để thực hiện về việc Truyền thông. Dựa theo kết quả về một vài thay đổi thì sẽ thực hiện theo từng giai đoạn như sau:

Những tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng

Một Điện thư sẽ tự động gửi đến khách hàng ISHA để thông báo là đã nhận được điện thư của họ. Thông tin điện thoại được trả lời trong một thời gia ấn định để thay đổi trong 24 tiếng.

Các Mẫu đơn Trực tuyến

Điện thư tự động gửi thông báo là các mẫu đơn đã hoàn tất.

Hoàn trả Phí Dịch vụ

Các cư dân sẽ được thông báo, về hoá đơn phí dịch vụ của họ, họ sẽ được hoàn trả bao nhiêu tiền.

Báo cáo Trực tuyến về Dịch vụ Sửa chữa

Ưu tiên về thời gian để báo cáo đến nhà thầu.

Một ngày trong đời

Một Thanh tra Thực tập viên

Làm sao bạn được nhận vào làm ngành khảo sát?

Tôi luôn thích thú về sự việc làm như thế nào và làm sao cho tốt hơn. Sau khi tốt nghiệp đại học với một bằng cử nhân về Khảo sát Địa ốc, tôi muốn mở tầm nhìn của tôi về thế giới; vai trò thực tập tại ISHA là một cơ hội hoàn hảo.

Công việc bao gồm những gì?

Công việc này đa dạng. Thật dễ dàng thấy công việc này là về “gạch và vữa”. Nhiệm vụ thông thường bao gồm khảo sát, đánh giá, viết và gửi đơn đặt hàng sửa chữa đến các nhà thầu. Công việc thật sự là về con người, là nói chuyện với khách hàng và tìm ra giải pháp cải tiến kinh nghiệm của họ về ISHA.

Bạn thích gì nhất?

Các toà nhà chung cư có nét thú vị, và là một hỗn hợp rất tốt của cũ và mới. Điều này mang lại cho tôi cơ hội giải quyết các vấn đề kỹ thuật khác nhau và luôn tạo cơ hội học hỏi.

Tôi cảm thấy là tôi đang học một thứ gì mới vào mỗi ngày và sẽ làm việc luân phiên với tất cả mọi người trong đội ngũ của tôi để học hỏi những điều mới lạ. Hiện giờ tôi đang học hỏi về cổ phần của các toà nhà mà chúng ta đang có, và tăng thêm sự nhận thức các loại vấn đề xảy ra từng ngày mà tôi

phải đối mặt đối phó, và những gì chúng tôi phải tìm kiếm.

Bạn có lời tư vấn gì đến một người đang tìm một loại công việc như thế này?

Học hỏi càng nhiều kinh nghiệm nếu bạn làm được. Tìm một nơi đó để xin làm thiện nguyện, cho dù là chỉ học ở bên trong, bạn sẽ học rất nhiều về ngành công nghiệp. Đồng thời để cho các nhà tuyển dụng có tiềm năng biết là bạn có say mê và lòng hết lòng trong việc tìm hiểu.

Tôi đã may mắn là có được một trình độ chuyên môn. Các trường trung cấp địa phương có một số khoá đào tạo rất tốt sẽ hướng dẫn để được một bằng cấp được phép công nhận. Hãy vào trang mạng của nhà trường hoặc đến dự ngày giới thiệu các khoá học.

Nếu quý vị nghe không thấy gì là hấp dẫn, quý vị luôn có thể bắt đầu với công việc làm ăn trong ngành xây cất (hoặc ‘Làm đồ chơi’ chúng tôi hay gọi vậy). Tôi biết nhiều người khởi đầu với công việc lao động và sau đó nghề dạy nghề đã đưa họ đến con đường thành công với một vị trí lãnh đạo.

Nếu quý vị thích thú trong công việc xây cất, hãy tìm bài viết của chúng tôi nói về kế hoạch thực tập trong ấn bản này, ở trang 12 trong tờ bản tin của chúng tôi.

Quý vị đã nói...

Người giao hàng không thể đi vào trong khu chung cư để lại giấy báo nếu chúng tôi không có nhà

Có báo cáo là đường nối tới trang Sửa chữa trên trang mạng ISHA rất khó tìm

Cư dân đã gặp khó khăn trong việc đi vào chỗ đậu xe của họ

...Chúng tôi đã làm

Thùng thư đã để bên ngoài khu chung cư nên người giao hàng có thể để lại giấy báo

Đường nối đã đưa lên đầu trang của trang mạng do đó dễ dàng và nhanh hơn để đi vào dịch vụ này

Cọc sắt có khoá đã được cài lắp vậy bây giờ chỗ đậu xe của họ không thể nào người khác có thể sử dụng được

Chuyện gì đã xảy ra tại khu vực của quý vị



KHU VỰC 5



Lien Viet
HIỆP HỘI NHÀ CỬA

Liên Việt có những khu nhà ở Hackney, Tower Hamlets, Islington và Haringey

KHU VỰC 1

Nhân viên Quản lý Tạm thời của Dịch vụ Cư dân:

David Herron

Bao gồm các khu vực:

N1 của **Hackney** và **Islington** cùng với các khu nhà ở Holland và Thurstan tại **Camden**.

Xin vui lòng liên hệ với David ở số điện thoại 020 7704 7392 hay davidh@isha.co.uk nếu quý vị có bất kỳ mọi câu hỏi hay liên quan đến hợp đồng thuê nhà của quý vị hay khu vực chung cư của quý vị.



Gary Johnson là Nhân viên Nhà cửa cho Khu vực 1. Gary có trách nhiệm giám sát hàng tuần của dịch vụ việc dọn dẹp và bảo trì sân vườn do các nhà đầu dọn dẹp và bảo trì sân vườn của chúng tôi đảm trách. Các nhiệm vụ khác Gary thực hiện bao gồm luân phiên thay các thùng rác, nhặt rác ở tất cả bề mặt bên trong và bên ngoài trong việc thăm viếng khu vực vào hàng tuần, kiểm tra đèn điện ở khu công cộng và điều chỉnh máy đo giờ và khi cần thiết, thay bóng đèn và đảm bảo các bản thông báo được cập nhật hàng tuần và thường xuyên. Gary có thể liên lạc qua điện thoại 020 7704 7391 hoặc điện thư tới garyj@isha.co.uk.

Các cư dân của 33 Provost Street yêu cầu một loại cửa mới có hệ thống kiểm soát ra vào bằng máy nói chuyện để tăng cường an ninh trong toà cao ốc của họ. Hệ thống thay thế đã được cài đặt. Thêm những yêu cầu cũng đã được thực hành cho các cư dân của 40 Nile Street & 86 Britannia walk. Các bản dự kê giá cho các công việc này đã được nhận và một tham khảo cho việc phê chuẩn cư dân đang được tiến hành. Xác nhận chính thức của bất cứ mọi công việc diễn ra sẽ được truyền đạt lại cho các cư dân.

Khu vực hội thảo

Hội thảo Cư dân kế tiếp cho Khu vực 1 sẽ tổ chức vào cuối tháng 3 năm 2016 tại St John Church, Pitfield Street, N1. Các cư dân sẽ nhận thêm thông tin và một thư mời cá nhân qua đường bưu điện.

Xin vui lòng tham gia với chúng tôi tại Khu vực hội thảo. Một vài mục chúng tôi sẽ thảo luận bao gồm:

- Chương trình trang trí theo chu kỳ
- Dọn dẹp và duy trì sân vườn
- Đấu thầu cho tốt hơn
- Hành vi Chống đối Xã hội

Xin vui lòng liên lạc với David điện thoại 020 7704 7392 hoặc điện thư davidh@isha.co.uk nếu quý vị muốn thảo luận về một vấn đề cụ thể.

KHU VỰC 2

Nhân viên Quản lý Dịch vụ Cư Dân:

Harpreet Heer

Bao gồm các khu vực:

E8 & E9 của **Hackney**

Xin vui lòng liên hệ với Harpreet ở số điện thoại 020 7704 7398 hay điện thư

harpreeth@isha.co.uk để hỏi bất kỳ mọi câu hỏi hay quan tâm gì liên quan đến hợp đồng thuê nhà của quý vị hay khu vực chung cư của quý vị.



Tarlochan Singh là Nhân viên Nhà cửa Tạm thời cho Khu vực 2. Tarlochan có trách nhiệm giám sát hàng tuần dịch vụ dọn dẹp và bảo trì vườn tược do các nhà đầu dọn dẹp và bảo trì sân vườn của chúng tôi đảm trách. Các nhiệm vụ khác Tarlochan thực hiện bao gồm luân phiên thay các thùng rác, kiểm tra máy quay CCTV, kiểm tra đèn điện ở khu công cộng và điều chỉnh máy đo giờ và khi cần thiết, thay bóng đèn và đảm bảo cập nhật các thông tin ghi trên bản yết thị và báo cáo việc sửa chữa tại khu công cộng. Tarlochan Singh có thể liên lạc qua điện thoại 020 7704 7391 hoặc điện thư tới tarlochans@isha.co.uk.

Khu nhà Shakespeare – Theo yêu cầu của một cư dân là một hộp thư đã được đặt bên ngoài khu nhà. Việc này đã được thực hiện cho phép người giao hàng/nhân viên bưu chính Hoàng gia để lại tấm danh thiếp đến các cư dân khi họ không có nhà.

Khu nhà Well St – Những thùng thư đã được di dời vào trong khu nhà. Điều này là do các cư dân tiếp tục nêu lên sự quan tâm có liên quan về thư từ của họ bị lục lọi. Đã có thêm mối quan tâm được nêu lên sự an toàn của các thùng thư. Qua những sự lo lắng chúng tôi quyết định thay thế những thùng thư này bằng loại thùng thư chống kẻ lục lọi thư từ.

Khu nhà Upcott House – Chương trình trang trí theo chu kỳ đã bắt đầu vào cuối tháng 2 năm 2016. Tất cả cư dân đều được tham khảo mà có liên quan đến các công việc này và sẽ tiếp tục cập nhật sự tiến triển của công việc trang trí theo chu kỳ.

Khu vực hội thảo

Hội thảo Cư dân kế tiếp cho Khu vực 2 sẽ tổ chức vào Thứ hai ngày 21 tháng 3 năm 2016 lúc 5 giờ chiều. Địa điểm là Hackney Picturehouse 270 Mare Street, London E8 1HE. Tất cả các cư dân sẽ được nhận một thư mời cá nhân trước đó một tuần của phiên họp. Xin vui lòng tham gia với chúng tôi tại Khu vực hội thảo. Một vài mục chúng tôi sẽ thảo luận bao gồm:

- Ngăn chặn việc cho thuê nhà gian lận
- Dọn dẹp và duy trì sân vườn
- Đấu thầu cho tốt hơn
- Hành vi Chống đối Xã hội

Xin vui lòng liên lạc với Harpreet điện thoại 020 7704 7398 hoặc điện thư harpreeth@isha.co.uk nếu quý vị muốn thảo luận về một vấn đề cụ thể.

KHU VỰC 3

Nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Teslim Fagbayi

Bao gồm các khu vực: Islington

Xin vui lòng liên hệ với Teslim ở số điện thoại **020 7704 7341** hay điện thư **teslimf@isha.co.uk** để hỏi bất kỳ mọi câu hỏi hay liên quan đến hợp đồng thuê nhà của quý vị hay khu vực chung cư của quý vị.



Chúng tôi vừa tuyển dụng Jolade Obasola ở vị trí Nhân viên Nhà cửa cho Khu vực 3 để thay thế Daniel Amoo người đã nghỉ việc từ tháng 12 năm 2015. Jolade đã quen thuộc với công việc trong khu vực và hiểu được các cư dân. Jolade giám sát việc dọn dẹp và bảo trì sân vườn ở chung cư trong Khu vực 3. Xin vui lòng liên lạc với Jolade với sự phản hồi của quý vị theo số điện thoại 020 7704 7320 hay điện thư joladeo@isha.co.uk.

Grenville Road

ISHA đã gài hệ thống cổng điện tử bấm mở từ xa tại Grenville Road. Hệ thống mới này đã dẫn đến việc cải tiến sự an toàn trong khu chung cư.

Khu nhà St Mary's Path

Các cư dân của khu nhà St Mary's Path đã trải qua các vấn đề với những người đặc biệt là người không có cư trú mà đậu xe trong khu chung cư mà không có giấy đậu xe hợp lệ, gây ra sự phiền hà đến các cư dân. Lý do khác cho vấn đề này là bởi vì các cư dân để cổng mở mà không khoá khi họ lái xe vào hay ra khỏi khu chung cư. Các cư dân đã có yêu cầu là chúng tôi tìm những biện pháp như là gắn những cọc sắt trong bãi đậu xe của cư dân hoặc lắp hệ thống khoá An toàn hiệu Gerda tại cổng đậu xe.

Chúng tôi đã phải xem xét cả hai lựa chọn trong điều khoản của chi phí và duy trì và quyết định là hệ thống khoá an toàn hiệu Gerda là một chọn lựa tốt nhất. Hệ thống mới sẽ được thi hành trong tháng 4 năm 2016. Mỗi căn hộ sẽ được cấp một chiếc chìa khoá hiệu Gerda và chi phí lắp hệ thống khoá mới sẽ tính vào phí dịch vụ của quý vị từ tháng 4 năm 2016/2017.

Khu vực phát triển Tufnell Park Road

Khu phát triển mới của ISHA tại Tufnell Park Road trong quận Islington đã được khai trương vào cuối tháng Giêng năm 2016. Một sự hoan nghênh nồng hậu từ tất cả khách hàng mới của chúng tôi. Không bao lâu chúng tôi sẽ sắp xếp một buổi "Gặp gỡ hàng xóm của quý vị" nơi mà tất cả các cư dân mới có cơ hội gặp gỡ lẫn nhau.

Hội thảo Cư dân kế tiếp cho Khu vực 3 sẽ tổ chức vào Thứ năm ngày 24 tháng 3 năm 2016 lúc 6 giờ chiều. Địa điểm là Trung tâm Sobell, Hornsey

Road, London N7 7NY. Xin vui lòng tham gia với chúng tôi tại Khu vực hội thảo. Một vài mục chúng tôi sẽ thảo luận bao gồm:

- Dọn dẹp và duy trì sân vườn
- Ngăn chặn việc cho thuê nhà gian lận
- Đấu thầu cho tốt hơn
- Hành vi Chống đối Xã hội

Xin vui lòng lưu ý thư mời sẽ được gửi vào gần thời gian của buổi hội thảo.

KHU VỰC 4

Nhân viên Quản Lý Dịch Vụ Cư Dân: Dexter Edward

Bao gồm quận: Waltham Forest

Xin vui lòng liên hệ với Dexter ở số điện thoại **020 7704 7353** hay điện thư **dextere@isha.co.uk** để hỏi bất kỳ mọi câu hỏi hay liên quan đến hợp đồng thuê nhà của quý vị hay khu vực chung cư của quý vị.



Laurence Ahmed là Nhân viên Nhà cửa cho Khu vực 4. Laurence có thể liên lạc theo số điện thoại 020 704 7371 hoặc điện thư laurencea@isha.co.uk.

- 1) Hai cư dân tại Khu vực 4 đã có yêu cầu đặt loại cọc sắt mà có khoá trong chỗ đậu xe của họ, chúng tôi đã thực hiện công việc này để đáp ứng sự hài lòng của cư dân.
- 2) Chương trình trang trí theo chu kỳ tại 548 – 558 Forest Road đã được bắt đầu từ Tháng 2 năm 2016. Một hội thảo cư dân đã được tổ chức trong tháng 12 năm 2015 để thảo luận chương trình trang trí. Chúng tôi sẽ tiếp tục cập nhật cho tất cả các cư dân sự tiến triển của chương trình trang trí theo chu kỳ.
- 3) Các cư dân của khu Celebration Way đã trải qua kinh nghiệm về các vấn đề hành vi chống đối xã hội. Vấn đề chính là từ cái hàng rào bị hỏng thuộc trách nhiệm của quận Waltham Forest thành phố London. Tôi vui lòng thông báo cho quý vị biết là Chính quyền Địa phương đã đồng ý thay cái hàng rào hiện giờ và cũng cung cấp máy quay CCTV để giám sát khu vực này.
- 4) Cảm ơn cư dân tại Repton House về sự kiên nhẫn của quý vị. Chúng tôi lấy làm hân hạnh báo cho quý vị biết các cánh cửa tạo phòng chứa rác nay đã được cài lắp.

Khu vực hội thảo

Hội thảo Cư dân kế tiếp cho Khu vực 4 sẽ tổ chức vào Thứ ba ngày 23 tháng 3 năm 2016 lúc 6.30 giờ

London

chiều. Địa điểm là Waltham Forest College. Tất cả các cư dân sẽ nhận một thư mời cá nhân trước đó một tuần của phiên họp với thêm chi tiết.

Xin vui lòng tham gia với chúng tôi tại Khu vực hội thảo. Một vài mục chúng tôi sẽ thảo luận bao gồm:

- Ngăn chặn việc cho thuê nhà gian lận
- Dọn dẹp và duy trì sân vườn
- Đấu thầu cho tốt hơn
- Hành vi Chống đối Xã hội

Xin vui lòng liên lạc với Dexter điện thoại 020 7704 7353 hoặc điện thư dextere@isha.co.uk nếu quý vị muốn thảo luận về một vấn đề cụ thể.

KHU VỰC 5 LIÊN VIỆT

Nhân viên Quản lý Dịch vụ Cư dân: Harpreet Heer

Bao gồm các khu vực:
Hackney, Tower Hamlets, Islington and Haringey

Xin vui lòng liên hệ với Harpreet ở số điện thoại 020 7704 7398 hay điện thư harpreeth@isha.co.uk để hỏi bất kỳ mọi câu hỏi hay liên quan đến hợp đồng thuê nhà của quý vị hay khu vực chung cư của quý vị.



Tarlochan Singh là Nhân viên Nhà cửa Tạm thời cho Khu vực 5.

Tarlochan có trách nhiệm giám sát hàng tuần dịch vụ dọn dẹp và bảo trì vườn tược do các nhà thầu dọn dẹp và bảo trì sân vườn của chúng tôi đảm trách. Các nhiệm vụ khác Tarlochan thực hiện bao gồm luân phiên thay các thùng rác, kiểm tra máy quay CCTV, kiểm tra đèn điện ở khu công cộng và điều chỉnh máy đo giờ và khi cần thiết, thay bóng đèn và đảm bảo cập nhật các thông tin ghi trên bản yết thị và báo cáo việc sửa chữa tại khu công cộng. Tarlochan Singh có thể liên lạc điện thoại 020 7704 7397 hoặc điện thư tới tarlochans@isha.co.uk

Chu kỳ trang trí tại khu nhà tập thể Green Lanes & Ainsworth Road được khởi công trong tháng 12 năm 2015. Công việc này đã được hoàn tất trong tháng 2 năm 2016.

Sau cuộc điều tra của một trường hợp cho thuê lại nhà, chúng tôi thành công việc giành được quyền sở hữu bất động sản mà căn hộ đó đã cho thuê lại tại Fenn Street.

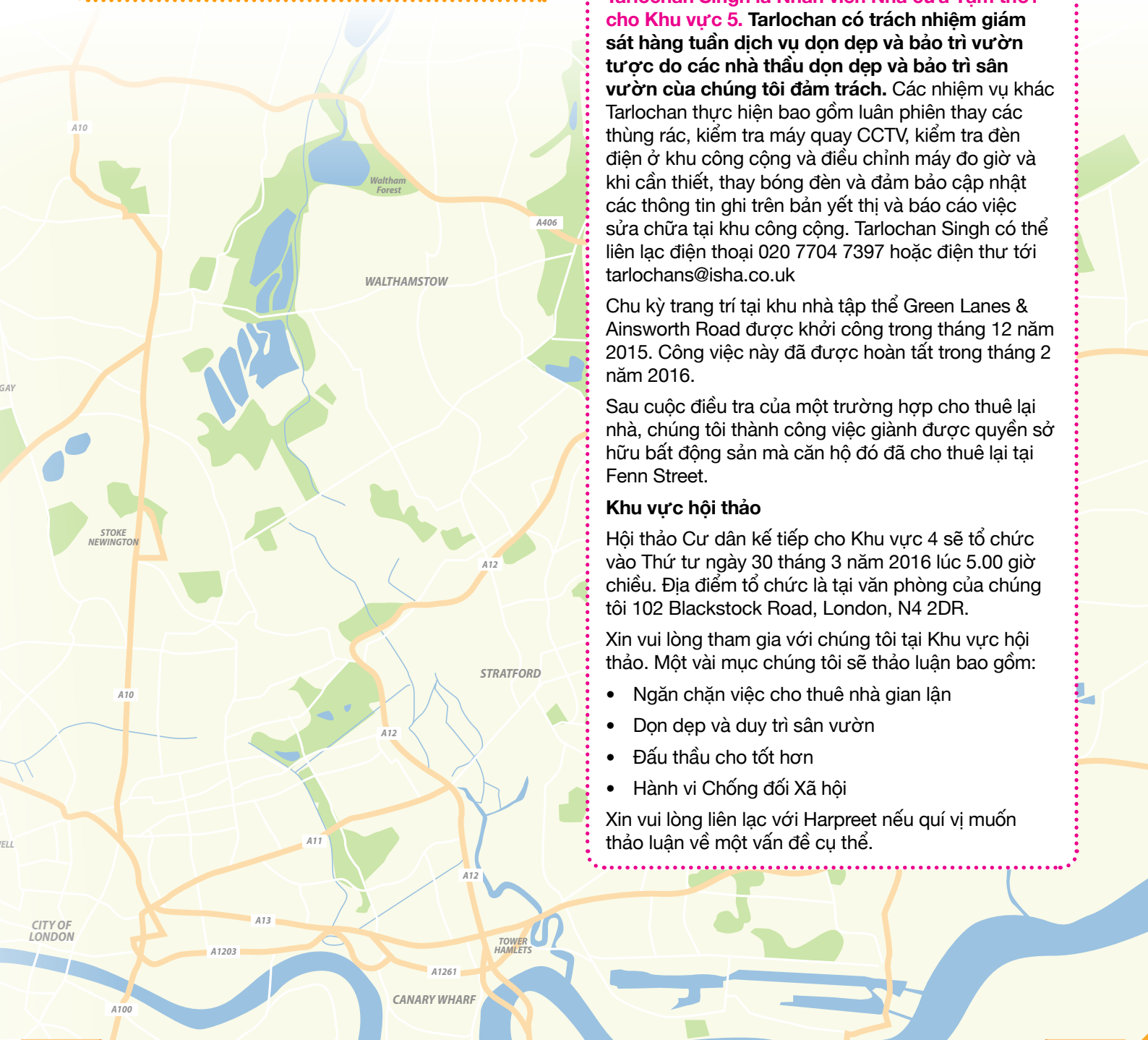
Khu vực hội thảo

Hội thảo Cư dân kế tiếp cho Khu vực 4 sẽ tổ chức vào Thứ tư ngày 30 tháng 3 năm 2016 lúc 5.00 giờ chiều. Địa điểm tổ chức là tại văn phòng của chúng tôi 102 Blackstock Road, London, N4 2DR.

Xin vui lòng tham gia với chúng tôi tại Khu vực hội thảo. Một vài mục chúng tôi sẽ thảo luận bao gồm:

- Ngăn chặn việc cho thuê nhà gian lận
- Dọn dẹp và duy trì sân vườn
- Đấu thầu cho tốt hơn
- Hành vi Chống đối Xã hội

Xin vui lòng liên lạc với Harpreet nếu quý vị muốn thảo luận về một vấn đề cụ thể.



QUÍ VỊ CÓ MUỐN NHẬN BẢN TIN QUA ĐIỆN THƯ

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

Hiệu suất của chúng tôi trong Quý 3

Từ tháng 10 đến tháng 12 năm 2015

Liếc Nhìn Chiếc Đèn Giao Thông



Trên chỉ tiêu






Vừa khít chỉ tiêu







Dưới chỉ tiêu

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

Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu (2015/16)	Làm cách nào để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2015 (London & vùng Đông Nam*)	Chúng tôi đang làm gì để cải tiến thành tích của chúng tôi?
Trả lời về khuyết nại trong phạm vi thời gian của chỉ tiêu là 10 ngày	 100%	100%	Không áp dụng	Đúng chỉ tiêu
Trả lời Thư tín trong phạm vi thời gian của chỉ tiêu là 10 ngày	 100%	100%	Không áp dụng	Đúng chỉ tiêu
Thời gia trung bình trả lời bằng điện thoại	 11 giây	11 giây	Không áp dụng	Đúng chỉ tiêu

2. Sửa Chữa

Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu (2015/16)	Làm cách nào để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2015 (London & 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	 11.8	12	Không áp dụng	Trên chỉ tiêu
Số kiểm tra an toàn hơi đốt quá hạn	 13	0	Nhóm dưới chỉ tiêu	Dưới chỉ tiêu Kiểm tra là 0 quá hạn kể từ 4 tháng 1 năm 2016
Đặt & Giữ Những cuộc hẹn sửa chữa	 91%	90%	Không áp dụng	Trên chỉ tiêu
Thoả mãn nhu cầu sửa chữa của khách hàng	 96%	95%	Nhóm đứng trên trung bình	Trên chỉ tiêu




QUÍ VỊ CÓ MUỐN NHẬN BẢN TIN QUA ĐIỆN THƯ

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



3. Cho thuê những căn nhà trống

Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu (2015/16)	Làm cách nào để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2015 (London & 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?	 25 Ngày	21 Ngày	Nhóm dưới chỉ tiêu	Dưới chỉ tiêu Chúng tôi đang làm việc chặt chẽ với Nhà thầu của chúng tôi để đạt được mục tiêu trên các công trình. Hơn nữa liên lạc chặt chẽ với các đối tác Chính quyền Địa phương để đảm bảo việc đề cử được cấp đúng thời hạn.
Có Bao Nhiêu Nhà Thuộc Nhu Cầu Tổng Quát mà chúng ta cho mượn trở lại?	 13	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 (2015/16)	Làm cách nào để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2015 (London & vùng Đông Nam*)	Chúng tôi đang làm gì để cải tiến thành tích của chúng tôi?
Mức độ thiếu là bao nhiêu?	 4.52% giấy	4.5%	Nhóm đứng trên trung bình	Vừa khít chỉ tiêu
Chúng tôi thu tiền thuê là bao nhiêu?	 102.61%	98.34%	Nhóm dưới chỉ tiêu	Trên chỉ tiêu
Có bao nhiêu vụ trực xuất vì thiếu tiền nhà?	 0	Không có đặt chỉ tiêu	Không áp dụng	Chỉ thông tin mà thôi

5. Sự tham gia của dân

Đo Lường	Kết quả	Chỉ tiêu (2015/16)	Làm cách nào để chúng tôi so sánh với những việc khác trong tháng 3 năm 2015 (London & vùng Đông Nam*)	Chúng tôi đang làm gì để cải tiến thành tích của chúng tôi?
Có bao nhiêu cư dân tham gia trong tam cá nguyệt này?	 105	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 12 năm 2015 là 338 cư dân.
Thay đổi những dịch vụ của ISHA là nhờ kết quả tham gia của dân cư	 1	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 12 năm 2015 thì có 16 thay đổi đối với những dịch vụ đã thực hiện vì kết quả tham gia của cư dân.

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.

<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 પત્રકમાં આપેલ કોઈ લેખનું અનુવાદ 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 आपको 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 chcieliby 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 خبرنامے کا کوئی مضمون اگر آپ کو ترجمہ کرانا ہوتو پراے مہربانی ہم سے رابطہ کریں یا خانے میں ٹک لگا کر رابطے کی معلومات پھرین 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 MAY 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

Mọi thắc mắc về chi phí dịch vụ xin liên hệ với Boyo Baiyewu theo số điện thoại 020 7704 7390

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 Catia Viola điện thoại số 020 7704 7335

24 giờ thực thi việc kiểm soát vấn đề đậu xe xin điện thoại số 01992 764 520

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, Catia hoặc Ola theo các số điện thoại trên.

Xin gọi điện thoại cho Les, Catia hay Ola để làm một cuộc hẹn tư vấn miễn phí.

Đối với dịch vụ quản lý nợ miễn phí quý vị có thể liên lạc 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