

Yararlı Telefon İlişkileri

Mahalle/Yönetim

De Beauvoir & Queensbridge/ Mouchel Parkman
Homerton/Mouchel Parkman
North East/Pathmeads (PCHA)
Shoreditch/Pinnacle PSG
Shoreditch (Whiston Road)/Pinnacle PSG
Stoke Newington/Pathmeads (PCHA)

Çalışma Saatleri Dışında (Konut)

Hacimli Çöp/Cadde Temizliği

(her gelişte beş parça ücretsiz)

Ev Kirası ve Belediye Vergisi Yardımı

Belediye Vergisi Soruşturmaları

Cadde Işıkları

Park Ruhsatnameleri

Genel

020 8356 6600

020 8356 7800

020 8356 6500

020 8356 6705

020 8356 1731

020 8356 6100

020 8356 2300

020 8356 6688 (Çöp Hattı)

020 8356 3399

020 8356 3154

020 8356 8145

020 8356 8877

Tamirler

020 8356 3691

020 8356 3691

020 8356 3691

020 8356 3691

020 8356 3691

020 8356 3691

English

This is Hackney Homes News, the publication for tenants and leaseholders. Our interpreters can help you over the phone on 020 8356 3691.

French

Voici Hackney Homes News, la revue à l'attention des locataires. Vous pouvez accéder aux services de nos interprètes par téléphone au 020 8356 3691.

Spanish

Esto es Hackney Homes News, la publicación para inquilinos y arrendatarios. Nuestros intérpretes le pueden ayudar por teléfono, núm. 020 8356 3691.

Turkish

Elinizdeki bu yaygın, Hackney Belediyesi kiracıları ve kat müdahil sahipleri için çıkan Hackney Konut Haberleri - Hackney Homes News - grup tarafından sunulmaktadır. Bu konuda telefonla yardım alabilirsiniz. Tel: 020 8356 3691.

Polish

Oto Hackney Homes News, publikacja dla najemców i dzierżawców. Nasi tłumacze mogą służyć Państwu pomocą przez telefon pod numerem: 020 8356 3691.

Somali

Kani waa akhbaraha Hackney Homes, daabacadda loogu talagalay kiraystaha iyo idraystaha waqtiga dheer. Turjibaasadeena waxay kugu caawin karaan telefoonka markaad soo wacdo 020 8356 3691.

Bangali

এই প্রকাশনার নাম হ্যাকনি হোমস নিউজ। টেনেন্ট ও লীজহোল্ডারদের জন্য এই প্রকাশনা। 020 8356 3691 নম্বর টেলিফোনের মাধ্যমে আমাদের দোস্তাখীরা আপনাকে সহায়তা করতে পারে।

Vietnamese

Đây là Bản tin về Nhà ở tại Hackney, phát hành nhằm cung cấp thông tin cho những người thuê nhà. Phiên dịch của chúng tôi có thể giúp quý vị dịch bản tin này thông qua điện thoại số 020 8356 3691.

KAZAN! KAZAN! KAZAN! KAZAN!

Hackney Homes yarışması

Yeni Hackney Homes kamyonetlerimizi bularak bir iPod kazanınız.

iPod'u kazanmak için bütün yapacağınız üzerinde yeni Hackney Homes logosunun bulunduğu kamyonetlerimizden birini nerede gördüğünüzü ve aracın plaka numarasını bize söylemek.



Katılımlarınızı bu email adresine gönderin: housingeditor@hackney.gov.uk

Ya da postalayın:
Housing Editor,
4b Hillman St,
London E8 1DY

Son katılma tarihi:
30 Nisan 2006



Language Line – iletişimi kolaylaştırır

İngilizce bilmiyor musunuz? Merak etmeyin, biz yardım edebiliriz. Language Line 100'den fazla dilde tercümanlık hizmeti sunmaktadır. Hackney Homes İngilizce bilmeyen mukimlerle iletişim kurmak için bu hizmeti kullanmaktadır. İngiliz olmayan bir mukim bir mahalle konut daresine gelince veya telefon edince, biz Language Line'a telefon edip, bir tercümanın size yardım etmesini sağlayacağız.

www.hackneyhomes.org.uk

Hackney Homes Limited. Registered in England No. 5663757
Registered Office: Christopher Addison House, 72 Wilton Way, London E8 1BJ
Hackney Homes Limited Londra Hackney Belediyesi tarafından kontrol edilen bir şirkettir.

Yeni bir devir başlangıcı

Hackney Homes Haber Bülteni'nin ilk sayısına hoş geldiniz.

Bu, kiracılar ve 'lease' sahipleri için düzenli bir dergi olacaktır. Bundan sonra Hackney Homes Ltd, Hackney Belediyesi ile ortak olarak belediye konutlarını yönetecek ve belediye evlerinin tamir ve bakım da dahil günlük yönetimini yürütecektir.

Bu, kiracılar ve 'lease' sahipleri için düzenli bir dergi olacaktır. Bundan sonra Hackney Homes Ltd, Hackney Belediyesi ile ortak olarak belediye konutlarını yönetecek ve belediye evlerinin tamir ve bakım da dahil günlük yönetimini yürütecektir.

Hackney Homes idare heyeti ön saflardaki konut çalışanlarının çabasını desteklemek için personelle beraber çalışacak, performansımızı iyileştirmemizi sağlayacak ve mukimlerimize Münasip Evler ve hizmetler sunacaktır. İdare Heyeti, belediye meclisi üyeleri, mukimler ve bağımsızlardan oluşur, dolayısıyla ihtiyaçlarınız ve görüşerinizle daha yakından ilişkiliz.

Hackney Homes'un devralması sitenizde kira ödemek ve tamirleri bildirmek gibi şeyleri yapıp şekillerinizi değiştirmemelidir. Fakat gelecekte size sunduğumuz

hizmetlerdeki daha iyi performansı farketmelisiniz.

Hackney Homes, evlerimizi Münasip Evler Standartı'na getirmek için harcamak üzere Hükümet'ten fazladan para alabilmemiz için 'iki yıldızlı' konut hizmeti haline gelmeyi amaçlamaktadır. Fakat Hackney personeli ve İdare Heyeti oraya varabileceğimize güven duymaktadırlar.

Hackney Homes'u başarılı kılmayı ve Hackney mukimlerinin yaşamlarını iyileştirmeyi yükümlenmişiz. Sizinle beraber

çalışarak önümüzdeki güç işlerin üstesinden gelmenin heyecan ve beklentisi içindeyim.



Hackney Homes Ltd İdare Heyeti Başkanı
David Curley

İçindekiler ...

Sayfa 3 Bütün konut hizmetlerinizin birarada görüldüğü 'One-stop-shop'

Sayfa 4 Antisosyal davranış

Sayfa 6 Hizmet standartlarımız – görüşünüzü ifade edin

Sayfa 7 'Lease' sahipleri haberleri

Yeni Başlangıç: Yeni Öncelikler

Hackney Homes Haberleri'nin ilk sayısına hoş geldiniz. Yeni görünüşlü haber bülteninin yanı sıra Hackney'de mükemmel bir konut hizmeti sunmamızı sağlayacak bir dizi yeni önceliklerimiz de vardır.

Yeni konut işletme kurumu (arms length management organisation), Hackney Homes, konutlarınızı farklı bir şekilde yönetecektir. Yine Hackney Belediyesi ile ortak olarak çalışacağız, fakat iki yıldız alarak konutlara yatırım yapmak için daha fazla para elde edeceğimizi umuyoruz, bu şekilde 2010'a kadar bütün evlerin

Münasip Evler Standart'ına erişmesini, güvenli, nemsiz ve sıcak olmasını sağlayacağız.

Mahalleler performansı ve teslim grupları ya da yerel forumlar yoluyla bundan sonra sitenizle ilgili kararların verilmesine katılmanız için daha fazla yol bulunacaktır.

Hackney Homes'un hizmetlerini izleyecek olan Hackney Homes İdare Heyeti kiracı ve 'lease' sahiplerinin temsilcilerini içermektedir. Bu, bizden daha fazla hesap sorulabileceği ve mukimler olarak sizlerin ihtiyaçlarına daha aşına olacağımız anlamına gelmektedir.

Daha fazla yanıtlayıcı olmak istiyoruz, aynı zamanda daha verimli iletişimde bulunmak için daha çok çalışmamız gerektiğini de kabul ediyoruz. Müşteriye

bakma konusunu, ilk aradığınızda soruşturmanızı yanıtlamaktan her mahallede bir düğmeye basarak kiranızı ödeyebileceğiniz ve ulaşım ile ilgili bilgi bulabileceğiniz bir kulübe bulundurmaya kadar iyileştirmeyi yükümleniyoruz.

Bu sadece başlangıçtır; daha alacağımız uzun bir yol vardır. Fakat gerçek bir değişiklik yapabileceğimiz güvenini taşıyor ve sizinle beraber mükemmeliyete yolculuk etmeyi heyecanla bekliyorum.

Hackney Homes
Baş Yöneticisi
Steve Tucker



Misyonumuz **Mükemmeliyet İnşa Etmektir**

1 Nisan 2006'dan itibaren Hackney Homes, Hackney Belediyesi'yle ortak olarak Hackney'in konut hizmetlerinin çoğunluğunu yönetecektir.

Değişiklik mukimler için daha iyi hizmetler ve imkanlar anlamına gelecek, fakat kira ödeme, tamir bildirme yolları gibi şeyleri değiştirmeyecektir.

Hackney Homes'un misyonu münasip ev ve siteler ile mükemmel, yanıtlayıcı konut hizmetleri sunmak ve mukimlerin güvenli ve

sürdürülebilir toplumlar içinde sağlıklı yaşamalarına yardımcı olmaktır.

Hackney Homes, birlikte farklılık yaratabiliriz:

- Bizim için müşteri önce gelir
- Herkese saygınlık, adil olmak ve saygı temelinde davranırız
- Hizmetlerimizin iyileştirilmesinde mukim katılımı sağlayıp onlara yetki veririz
- Verimli ve etkin olup kaynaklarımızı en iyi şekilde kullanırız

- Eşitliği kucaklayıp, farklılığı kutlarız
- Dürüst, hesap verir ve açığız
- Personelin potansiyellerini kullanmaları için onlara değer verir, onları geliştirir ve yetkilendiririz
- Hackney Belediyesi ve ortaklarımızla beraber çalışırız
- Olumlu bakar, yanıtlayıcı davranır ve mükemmellik sağlamaya çalışırız
- Dinleyen, öğrenen ve iyileştiren bir kurumuz

Yeni Üniformalar – Aynı İnsanlar

Hackney Homes çalışanları, sitenizde çalışırken veya evinizi ziyaret ederken yeni üniformalar giyecekler. Yeni üniforma siyah, beyaz ve gri olup, yeni logomuzu taşır.

Personel, evinize girerken her zamanki gibi kimliklerini gösterecektir. Bu kimlikte yeni logo bulunacaktır. Üniformalar değişebilmekle beraber, şikayette bulunma ve tamir bildirme şekliniz olduğu gibi kalıp, aldığınız hizmet iyileşmeye başlayacaktır.



YENİ VE İYİLEŞTİRİLMİŞ

Bir dahaki sefer mahallenizdeki daireyi ziyaret ettiğinizde, onu çok daha rahat bulacaksınız. Bazı daireleri yeni boya, halı ve mobilya süslemektedir.

Daireler konut hizmetlerine erişen insanlar için daha rahat hale getirilmenin yanı sıra, Engelli Ayrımcılığı Kanunu'na uygun hale de getirilmişlerdir.

Dairelerde daha dostça bir ortam ve artırılmış güvenlik, engelli girişi ve düşük seviye tezgahlar bulacaksınız. Hepsinde hizmet standartlarıyla ilgili belediyenin geri bilgi iletimi beklediği (sayfa 6'da



Shoreditch Mahallesi Dairesi resepsiyonu

açıklanmaktadır) daha fazla bilgiler ve broşürler bulunacaktır.

Halen yapılmış işe bir örnek Shoreditch Mahallesi Konut Dairesi'dir, orada resepsiyonda ek bir masa, ve bölgedeki gelişmeler hakkında güncel ve ilgili bilgileri gösteren bir plazma ekran ilave edilmiştir. Yeni resepsiyon alanına cam panelli görüşme odaları sunularak mukimlerin

daha fazla mahremiyet sağlanmış olup, engelli müşteriler için bu odalara ve tezgaha kolay erişim sağlanmıştır.

Yenilenmiş binaların yanı sıra gelecekte gizemli alışverişçiler ile test edilecek personelin eğitimine de daha fazla önem verilecektir.

Bütün konut hizmetleriniz için bir **one-stop-shop**

Konut hizmetleri bir para çekme makinesi gibi erişimi basit ve istediğinizi günün herhangi bir saatinde kendi dilinizde bulacağınız şekilde olsa?

Nisan ayının ortasından itibaren her mahalle dairesine bir Konut Bilgi Noktası yerleştirilince, tam da onu yapabileceksiniz. Bunlar para çekme makineleri gibi görünecek ve aynı şekilde dokunmatik ekranlarla kullanılacaktır. Hackney bu bilgi noktalarını ilk yerleştiren olmamakla beraber, biz onları ilk olarak Fransızca, Somalice, Çince ve Türkçe dahil birçok dil seçeneğiyle programlayanlardan biriyiz. Her zaman çok dil bilen personel sağlama garantisini veremeyeceğimiz için bu mukimlere çok yardımcı olacaktır!

Bilgi noktaları konut hizmetlerimizi mukimler için daha erişimli kılmak için sağlanan bir seçenek dizisinin sadece bir parçasıdır. Bilgi noktaları konut hizmetleriyle ilgili bilgiler, güncel toplum

bilgileri ve doğrudan internet portalı olmamakla beraber belediyenin internet sitesi için 'link'ler içerecektir. Mukimler aynı zamanda onlarla kiralarnı ödeyebilecek, tamir işlerini bildirebilecek ve planlanmış bakım işleri ile Münasip Evler işinin mülklerinde ne zaman yapılacağına bakabileceklerdir.

Hackney Homes, mukimlerin bilgiler arasında gezinmek için uzman internet kullanıcıları olmaları gerekmesin diye, makinelerin mümkün olduğunca kolay kullanımlı olmalarını sağlamak için çok çalıştı. İzlenmesi kolay talimatlar olacaktır.

Nihayetinde, insanların mahalle daireleri kapalyken bile, onları 'duvarda bir delik' veya banka makinesi gibi kullanabilmelerini istiyoruz. Belki de en sonunda kütüphanelere ve süpermarketlere konulacaklar. Gelecekte Gujarati ve Vietnamca da onlara eklenecektir. Projenin ikinci aşamasında onlara telefon ahizesi yerleştirilip, insanların bir numara bulup çevirmek için ekrana dokunarak personelle konuşabilmeleri sağlanacaktır. Bundan sonraki üçüncü aşamada mukimlerin



kendi dillerini bilen biriyle ya da bir tercüman bulunmak suretiyle bir uzmanla yüzyüze temas kurabilmeleri için video konferansı olanaklarını dahil edilecektir.

Daha fazla bilgiyi mahallenizin konut dairesinde bulabilirsiniz.

TEMİZ VE YEŞİL

Hackney Homes çevreyi umursar ve sitenizde veya mahallenizde memnun olmadığınız bir şey varsa onu bilmek ister.

Site Çevre Hizmeti belediye mülklerinde temizlik ve zemin bakımına bakar. Hizmetin temel hedefi sitelerimizi daha temiz ve daha yeşil yapmak için holistik bir yaklaşım sunmaktır.

Mukimlerin sitelerinde görmeyi bekleyebileceği iş her blokta teşhir edilir. Bloklarının iç kısmının temizlenmesini bekleyebilecekleri belirli günler, hacimli çöpler ve beyaz eşyaların toplanma zamanları ve mekanik süpürücülerin

belirtilen sitelere geleceği zamanlar buna dahildir.

Eğer, iş yapılırken temizlik için veya dikkatimizi çekmek için bildirmek istediğiniz bir şey olursa, lütfen Cuma günü öğlen vaktinden Pazar günü 16.00'ya kadar telefon edin: 07976 342273.

Site Çevre Hizmeti hafta sonları da faaliyet göstermekte ve antisosyal sıvacı noktalara, yaya trafiğinin fazla olduğu alanlara ve bir hafta sonunda standart temizliğin önemli ölçüde düştüğü belirtilmiş alanlara yanıt verici bir hizmet sunmaktadır. Herhangi bir şeyi bildirmek için, hizmetle Cuma günü öğlen vaktinden Pazar günü 16.00'ya kadar 07976 342273'dan ilişki kurulabilir.

Hizmet'in aynı zamanda bir Duvar Yazısı kaldırma/derin temizleme ekibi de vardır.



Bunun için kullanılacak numara 0208 356 2032'dir. Bu ekip cinsiyetçi veya ırkçı duvar yazıları için üç saat içinde yanıt verir ve aynı zamanda kesici şeyler, kırık camlar, tehlikeli maddeler gibi mukimlerin sağlık ve güvenlikleriyle ilgili konular için bir acil yanıt hizmeti sağlamaktadır.

Şikayetleri Ciddiye Alıyoruz

Hackney Homes'un faaliyete başlamasıyla beraber, mukimler ve 'lease' sahipleri Hackney konut hizmetlerinde çok sayıda iyileştirmeler ve değişiklikler bekleyebilirler. Fakat şikayette bulunma şekliniz gibi bazı şeyler aynı kalacaktır.

Hackney Belediyesi yeni bir şikayetler prosedürü çıkarmıştır; buna göre şikayetlerin 1. ve 2. aşamalarına Hackney Homes bakacak ve belediyenin Standartlar ve Şikayetler ekibi de şikayetlerin 3. aşamasına bakacaktır. Şikayet prosedürü, yanlış yaptığımız şeyleri düzeltebilmemiz ve hizmetleri iyileştirebilmemiz için yöre insanlarının onları bize söylemeye teşvik edilmesi için geliştirilmiştir. Hackney Homes şikayetleri ciddiye almaktadır.

Tamirler, antisosyal davranışlar, konut projeleriyle ilgili belediye harcamaları ve münasip evler ya da konutla ilgili herhangi bir konuda şikayet etme gereği duyarsanız, aşağıdaki yolu izlersiniz:

- İlk yerel konut memurunuzla ilişki kurun; o sorunu çözmeye çalışacaktır.
- Sorununuz çözülmezse, şikayetinizin 1. aşamada oluşturulmasını isteyebilirsiniz.
- 1. aşamada verilen yanıtın memnun kalmazsanız, o zaman size bir mektupla şikayetinizi 2. aşamaya nasıl çıkarabileceğiniz anlatılır ve ondan sonra Hackney Homes Şikayetler Ekibi'nden bir memur tarafınızdan şikayetinize bakılacaktır.
- Yine de sonuçtan memnun kalmazsanız, talebinizi belediyenin Standartlar ve Şikayetler Ekibi'nden bir memurun bakacağı 3. aşamaya çıkarabilirsiniz.

Şikayet prosedürünün kendisi hakkında daha fazla bilgiye ihtiyacınız olursa, lütfen Patricia Clarke ile ilişki kurun: 020 8356 6448.

İhtiyacınız olan yardımı yerinde alın

Hackney Homes'un zenci ve azınlık etnik gruplarına uzanma seanslarından yararlanın.

Tamir soruşturmanızla ilgili yardıma mı ihtiyacınız var ya da ev değiştirmek hakkında kendi dilinizde bilgi mi istiyorsunuz? Hackney Homes her ay randevusuz zenci ve azınlık etnik gruplara (BME) uzanma seansları düzenlemektedir. Bu seanslar randevusuz olup, insanların gelip Hackney'in konut hizmetiyle ilgili herhangi bir konuda bilgi almaları içindir.

Seanslar farklı dilden gruplar için farklı zamanlarda düzenlenir ve insanların anlamaları ve anlaşılmaları için bir tercüman bulundurulur. Mahalle dairesi çalışanları konutla ilgili antisosyal davranış, kira borcu ve temizlik gibi bir dizi konuda yanıt vermek için bulunurlar.

BME Uzanma seansları:

Vietnamlı

Her ayın ilk Perşembe günü. 14.00 – 16.00.
An Viet House, Englefield Road, N1

Türk/Kürd

Her ayın son Pazartesi günü. 10.00 -12.00.
Alevi Cultural Centre, Ridley Road, E8

Müslüman (Hindistanlı/Bangladeşli)

Her ayın ilk Salı günü. 14.00-16.00.
North London Muslim Community Centre, N16

Somalili

Her ayın son Çarşamba günü. 11.00 – 13.00.
Sahil Housing Association, Leroy House, Essex Rd, N1

Antisosyal davranışa **Sıfır tolerans**

Hackney Homes antisosyal davranışın üstesinden gelmeyi yükümlenmiştir – devamlı gürültü veya uyuşturucu satışı, hırsızlık, vandalizm ve fahişelik, hangisi olursa olsun.

Şikayetlere itinayla bakılıp, gerektiği yerde harekete geçilir.

Bu, bir uyarı mektubu, davranış yasaklama kararı, Antisosyal Davranışla ilgili mahkeme kararı veya konuttan çıkarma şeklinde olabilir.

Antisosyal davranış mağduru olduğunuzu düşünüyorsanız, mahallenizin konut dairesiyle ilişki kurun. Antisosyal davranışla baş etmeye yardımcı olacak mahalli ilişkiler yöneticilerinden oluşan bir uzman ekibimiz var:

- **Homerton Mahallesi Konut Dairesi:**
David Saxon 0208 356 7846
- **Kuzeydoğu Mahallesi Konut Dairesi:**
Dawn Henry 020 8356 6479
- **Shoreditch Mahallesi Konut Dairesi:**
Claudette Stewart 0208 356 6734
- **Queensbridge ve De Beauvoir Mahallesi Konut Dairesi:**
Brian Doran, Tel: 0208 356 5951
- **Kuzeybatı Mahallesi Konut Dairesi:**
Celestine Fenton 020 8356 6104

Nasıl yardım edebiliriz:

Mahalli İlişkiler Yöneticileri sizi doğru insanlarla ilişkilendirerek çeşitli sorunların üstesinden gelmeye yardımcı olabilirler. Burada, bir Mahalle İlişkiler Yöneticisi alkol sorunları olan bir kiracının yaşamını değiştirmesine nasıl yardım ettiğimizi izah etmektedir.

"Bir bloktaki mukimlerden gürültülü, sarhoş, zaman zaman şiddete başvuran ve sıklıkla başka içkicileri mülke davet eden bir kiracıyı şikayet eden bir dilekçe aldık. Alkol sorunlarının bir sonucu olarak kira borcu doğmuştu. Onu bir alkol destek kurumuna sevk ettik. İlk desteğimize rağmen kiracı randevulara gitmedi ve içkiyi sürdürdü. Son çaremiz kira borçları ve rahatsızlık yaratmadan dolayı konuttan çıkarma uyarısını tebliğ etmek oldu. Sonuç olarak kiracı üzerinde anlaşılabilir bir Kabul Edilir Davranış Anlaşmasını imzalamayı kabul etti; alkol destek kurumuna gitmesi koşulunu da içeriyordu. Son haftalarda, kiracı alkol kullanmadı ve kira borçlarını da önemli miktarda azalttı. Bu, herkes için harika bir sonuçtur."

Hackney'in Olağanüstü Mukimleri

Sid Curtis ve Ron Devoti

Kendi deyimleriyle "gezinmeye eğilimli"dirler; Ron Devoti ve Sid Curtis'in siteleri ve toplumları için yaptıkları işe bakınca bu pek şaşırtıcı değil.

Bu çalışkan ikili, birlikte Avenue House Kiracı ve Mukimler Derneği (KMD), Clapton Mahallesi alt komite paneli, Kuzeydoğu Yönetim Paneli'nde yer almakta olup, Kiracılar Konvansiyonu, Clapton Mahallesi 'Lease' Sahipleri Derneği ve Avenue House/Tower Gardens Sitesi Komite üyeleridirler. Aynı ayrı daha da fazla komite ve heyete dahildirler!

20 yıl önce kendilerinin kurulmasına önyak oldukları KMD'leriyle başlayıp, o zamandan bu yana toplumlarına yardımcı olmayı sürdürdüler. "Başka bir komiteyi duyarsınız... katılırsınız... ve bu şekilde sürer" diyor Sayın Curtis.

Üstünde çalıştıkları en anılmaya değer projelerin kendi siteleriyle ilgili olanlar olduğunu söylüyorlar. O kadar çok

çalıştılar ki belediye şimdi sitelerini nelerin başarılabilirliğine bir örnek olarak kullanmaktadır. Ron ve Sid için bu, en iyi ödül olmaktadır – belediye görevlilerinin saygısı. "Bu yerin güzel görünmesini istiyoruz, ve çaba göstermezseniz güzel görünmez."

Ron ve Sid başkalarını katılıma teşvik eder ve iyi bir bilgi paylaşma yolu olarak KMD'ler kurarlar. "Yaşadığınız yerdir, dolayısıyla elinizden geleni yapmalısınız." Ellerinizin kirlenmesine ve herşeye arka çıkmaya hazırlanmanız gerektiğini söylüyorlar.

"Sitenizde insanların farkedeceği sokak lambası ve ilan tahtaları gibi küçük şeylerle başlayın. Aldığınız tek ödül işi yaptığınızdan dolayı kendinizi iyi hissetmeniz şeklindeki kişisel ödüldür. Teşekkürsüz bir iş olup, komşular sırtınızı fazla sıvamazlar. Ve onu kesinlikle para için yapmazsınız, zira para getirmez!"



Hackney Homes Sid ve Ron gibi mukimlerle daha fazla çalışmak ister. Mukimler katılınca, Hackney Homes müşterilerin ne istediğini hazırdan bulabilmekte ve mukimler de hizmetler sunulurken çıkan sıkıntıları öğrenmektedir. Tom Hunt, Site Çevre Hizmetleri Başkanı, kiracılar sitelerinin bakım ve geleceğini paylaşınca, nelerin başarılabilirliğiyle ilgili gerçekçi bir görüşün olduğunu söylüyor.

Hizmet Standartları – Ne düşünüyorsunuz?

Geçen yılın Ekim ayında hizmet standartlarımızı başlattık. Personelin kendisinden beklediğimiz davranış şeklini ve kiracılara sunulması gereken standart hizmeti koymaktalar.

Bütün hizmetler yelpazesi için hizmet standartlarımız vardır, fakat kiracılar ve 'lease' sahipleri için aşağıdaki konularda görüşlerinizi almak istiyoruz:

1. Ev Sahibi Hizmetlerini Alma Standartları
2. Tamir Bildirme Standartları
3. Site Temizliği ve Zemin Bakım Standartları
4. Lease Sahibi Gelir Standartları

Hizmet standartları afişlerle bütün mahallede ve konut dairelerinde teşhir edilirler.

Hizmet standartları konusunda doğru istikamette olup olmadığımıza dair bilgi geri iletimine ihtiyacımız var. Sizden öğrenmek istiyoruz: **Doğru yaptık mı? Eksiklerimiz nedir?**

Site Komitelerine danıştık ve Mahalle Konut Daireleri ziyaretçilerinden yorum yapmalarını istedik.

Bu, sizin onlarla ilgili ne düşündüğünüzü bize söylemeniz için son şanslarınızdan biridir. Hizmet Standartları Nisan ayında onaylanacaktır.

Yorum veya görüşleriniz varsa lütfen housingservicestandards@hackney.gov.uk'e iletin veya Tracey Dunn, Consultation Officer, Housing Services, Christopher Addison House, 72 Wilton Way, London E8 1BJ'ye yazın.

ESTATE CLEANING, GROUNDS MAINTENANCE AND WASTE MANAGEMENT SERVICE STANDARDS

What you can expect

We will ensure that Hackney's estates are well managed with high environmental standards. We will carry out regular estate inspections and tackle local incidents to prevent or reduce them. They are involved in maintaining, monitoring and improving the service with us.

On a dirty visit we will...

- sweep and wash communal entrances and lifts where necessary
- remove clutter where to make entrances
- pick up litter from estate roads, paths and lawns
- tidy bin rooms and outside bin containers
- report any defective bin containers
- check rubbish chutes and outside or report repairs
- check lights and replace bulbs or report repairs needed

On a visit we will...

- wash stairs and bin chambers where necessary
- collect household refuse from bin containers, wheelie bins near entry sites and bulk refuse from all estates including that
- any Driveways or spillages caused by the Waste Collection Service are dealt immediately
- they are returned to their correct place immediately after emptying without damage

In addition we will...

- let you know the days we will collect domestic and bulk refuse from your estate
- publish a programme of external maintenance including drains, gutters, etc. where cleaning where safely accessible and staining light fittings
- adjust street lighting for winter lighting (where applicable)
- remove graffiti within four working days and remove offensive graffiti within 2 hours (but where patches of graffiti may take longer)
- mechanically mow lawns and hedges, where appropriate

We also will provide your estate with the following Grounds Maintenance services:

- cut grass approximately 16 times a year between March and November, and 4 times between December and February
- power washes between November and March each year
- weed stumps and flower beds according to need
- maintain all trees on communal land to a safe and healthy standard within seasonal constraints

LEASEHOLD & INCOME SERVICES SERVICE STANDARDS

What you can expect

Leasehold and Income Services aim to provide a quality service at all times. We promise to work to a professional manner when dealing with you and at all stages of the Right to Buy, Service Charge and Repair Works process.

We will take time around your views and opinions and use them to continuously review what we do to ensure that we provide not only an effective service, but also the service you want.

Our staff will...

- greet you within 5 minutes of your arrival
- always wear a name badge
- ensure that you are seen by someone who can deal with your query within 20 minutes
- ensure your right to buy Service Charge and Repair Works query is a professional manner
- arrange for an interpreter if needed

When you contact us...

- we aim to answer your call within 5 days and give you our best try to be as helpful as possible

Responding to your letters, faxes and e-mails...

- acknowledge your letters within 5 working days
- answer your letters within 10 working days
- provide telephone and interpretation services on request

Dealing with complaints...

- acknowledge your complaint within 5 working days
- we will respond to the issue as quickly as possible
- if your complaint cannot be answered fully, we will contact you explaining why and give you a new date for our response

To contact us...

- you can visit us or phone us at our central or estate offices, 24/7
- we are open between 9am and 5pm, Monday to Friday. Or please use our agg@hackney.gov.uk email address. You can visit our website at www.hackney.gov.uk/housing

LANDLORD SERVICES RECEPTION STANDARDS

In order to maintain and provide an efficient service to you, please ensure you take a ticket to have your matter dealt with by our staff.

What you can expect

Our staff will...

- be welcoming, polite and professional
- always wear a name badge
- ensure that once you are initially seen and may need to see another member of staff you will not wait longer than 20 minutes
- answer your questions courteously and check that you understand what is going to happen next
- respect your privacy and confidentiality
- offer a private appointment or telephone if needed
- arrange for you to be seen by a female or male member of staff according to your preference

Our reception area will...

- be clean and tidy and provide a children's play area if possible
- have tickets checked and cleaned daily
- have up to date information signs and notice boards

You can help us achieve these standards by...

- respecting the privacy of others in the reception area
- attending appointments in good time
- bringing any documentation we have requested
- treating the reception area and staff with respect

If you have a complaint or suggestion about how we can improve the services we provide, please let us know. You can do this by contacting the staff, writing, asking to see a member of staff or making a complaint. Please put your form in the box provided or hand it to the reception staff.

HOUSING CONTRACTORS Our promise to residents

Our teams of skilled and experienced craftspeople carry out over 70,000 repairs to Council properties each year and undertake comprehensive planned maintenance and improvement programmes within the London Borough of Hackney. Some of our operatives are not employed directly by the council, but carry out work on our behalf. We expect all employees working for us on

All our craftspeople are required and trained to...

- maintain appointments which have been made
- present their ID card to you before entering your property
- be smartly presented in their protective clothing or uniform
- accommodate any special needs which you may have, e.g. female operatives for female tenants
- carry out minor domestic tasks for the elderly, disabled, vulnerable tenants whilst they are in their homes, e.g. change light bulbs etc.
- explain to you how the work will be done
- complete the work to the standard that meets your satisfaction
- be courteous and helpful and work within a reasonable time
- carry out the work safely and securely in and around your home
- carry out work having due regard to your property and belongings
- leave the area tidy on completion of the work

In partnership with...

Sadece Bir Numara

Hackney Homes'in bütün soruşturmalara bir arada bakabilen bir (one-stop) telefon numarası vardır: 0208 3563691 Daire hafta içinde 08.00'den 17.00'ye kadar ve Cumartesi günleri 09.00'da 13.00'e kadar açıktır. Çalışma saatleri dışındaki acil durum telefon numarası: 0208 356 2300 Bize e-mail de gönderebilirsiniz: Repairs.RCC@Hackney.gov.uk

Tamirlerinizi internet üzerinden bildirebilirsiniz: www.hackney.gov.uk

Türk veya Kürd iseniz, bize metin mesajı gönderebilirsiniz; Türk veya Kürd memurlarımızdan biri sizinle ilişki kurup tamirinizi tartışacaktır. Metin göndermek için kullanacağınız numara: 07797 800 800.



'Lease' Sahipleri Haberleri

Site yöneticiniz ve konut memurunuz size yardımcı olmak için oradadırlar – sadece isteyin.

Lease sahipliği yönetimi Konut İyileştirme Plan'nın entegre bir parçasıdır. Lease sahiplerinin önemli mevzu ve kaygılarını tartışmak için bir uygulama Planlama Grubu kurulmuştur. Müşterilerimizle yapılan bu temasla Belediye tarafından sunulan bütün hizmetlerin kalite ve parasal değerini öğreniyor ve iyileştiriyoruz.

1 Nisan 2006'dan itibaren, lease sahipleri ve tapu sahipleri için mahalle yönetimi hizmetlerinin sunumu için yani bir harç alınacaktır.

Belediye geçmişte bu harcı almamış olup, bunu geriye yönelik tahsil etmeyi niyetlememektedir.

Yılda iki kez çıkacak Lease Sahibi ve Tapu Sahibi Haber Bülteni'ni izleyin.

Kendi bireysel gaz aletlerinin kontrolü, başlıca işler için geçici faturalar gibi lease sahipleri sorumluluklarını işlemektedir. Lease Sahipleri El Kitabı da revize edilmiş olup, lease sahipleri temsilcileriyle danışıp, geri iletme bilgileri alındıktan sonra bütün lease sahipleri ve tapu sahiplerine dağıtılacaktır.

1 Nisan 2006'dan itibaren Hackney Homes Limited Hackney Belediyesi ile ortak çalışacak ve bütün ödemeleri belediye adına toplayacaktır. Çekleri Belediye'ye ödenecek şekilde yazmayı sürdürmeniz gerekir. Şimdiye kadar 2006/7 tahmini ücretleri ve bu harçları izah eden bir bilgi broşürünü almış olmanız gerekir.

Sorularınız olursa, lütfen bu numaraya ilişki kurun: 0208 356 2100.

İlçe Kapsamında Lease Sahipleri ve Tapu Sahipleri Forumu:

Forum, Belediye ve hizmet harçları ödeyen Lease Sahipleri ile Tapu Sahipleri

arasındaki iletişim ve danışmayı iyileştirmek üzere kurulan bağımsız bir kuruluştur.

Forum'a üye olmak isterseniz veya herhangi bir mevzu veya kaygıyı iletmek isterseniz, lütfen Başkan'la ilişki kurun.

Mr Fred Filce
Chair of Borough Wide Leaseholder and Freeholder Forum
15 Marsworth House
Whiston Road
London E8 8RU

Frederickfilce@btinternet.com veya Leaseholderandfreeholderforum@gmail.com
Son haber ve gelişmeler için lütfen Forum'un web sitesine bakın:
www.hackney.gov.uk/h-leaseholderforum.htm

HACKNEY İÇİN SAĞLIKLI YEMEK

İlçedeki meyve ve sebze kooperatifleri sayesinde. Kısa süre sonra düşük maliyetli kıtır kıtır havuçlar, tatlı domatesler ve mükemmel şeftaliler sitenizde yemek sofralarında olabilir.

East London Food Access şimdi projeye yardımcı olacak gönüllüler aramaktadır.

Gıda İşleme Çalışanı Michael Calderbank, "Her kooperatifin sadece üç veya dört gönüllüye ihtiyacı var, onu sağlayınca bir ay içinde bir kooperatifi çalışmaya başlatabiliriz."

Araştırmalar, en yakın meyve ve sebze dükkanına gidiş-gelişin sorunlar çıkardığını göstermektedir: özellikle bir yandan satın alınan şeyler öte yandan çocukların olması yürüyüşü ağırlaştırmaktadır.

Süpermarketlerdeki meyve ve sebzeler düşük gelirli çok sayıda insana pahalı gelmektedir.

Gıda kooperatifleri insanların bir toplumun yaşamına katılmasını sağlayıp, mahalli ekonominin gelişmesine katkıda bulunur.

Gıda kooperatifleri bir sitenin merkezine taze, kaliteli meyve ve sebzeleri satın alınabilir fiyatlarla getirip, mukimleri daha sağlıklı yemekler hazırlamaya teşvik ederler.

Projeye ilgili ayrıntılı bilgi veya gönüllü yazılmak için ELFA'ya talafon ediniz: 020 7254 4593. email gönderiniz: enquiries@elfaweb.org.uk ya da internet sitesine giriniz: www.elfaweb.org.uk

Hackney'deki gıda kooperatifleri aşağıdakileri kapsar:

Pembury Estate, Perşembe Günleri 15.00 - 17.00 Pembury Estate Community Hall E5



Landfield Estate, Perşembe Günleri 10.30 - 14.30 Landfield Estate Community Hall, Stellman Close E5
Granard House, Salı Günleri 11.00-13.30 Hartlake Rd E9

Haggerston Community Centre, Perşembe Günleri 10.00 – 16.00, Haggerston Road E8