

## હાઉન્સલો હોમ્સની સેવાઓ મેળવવા બાબત તમારી સાથે વાતચીત કરવી

### હાઉન્સલો હોમ્સની સેવાઓ

#### અમે કોણ છીએ

હાઉન્સલો બરોમાં 16,500 કાઉન્સિલના મકાનોની દેખરેખ રાખવા માટે વર્ષ 2002 માં હાઉન્સલો હોમ્સની સ્થાપના થઈ. બરોમાં મકાનોની હાલતમાં સુધારણા કરીને અમે સરકારનું ‘રહેવા માટે યોગ્ય મકાનો’ (decent homes)નું લક્ષ્યાંક, વર્ષ 2007 માં પૂરું પાડવાની આશા રાખીએ છીએ.

#### અમે શું કામ કરીએ છીએ

અમે અહિંયા કાઉન્સિલના મકાનોની દેખરેખ, સમારકામ અને મકાનમાં સુધારા કરીએ છીએ અને બીજા લોકો સાથે કામ કરીએ છીએ જેથી તમારી જનસમાજને સુરક્ષિત અને રહેવા માટે બહેતર જગ્યાઓ બનાવી શકીએ.

લંડન બરો હાઉન્સલો, બરોમાં પોતાની માલિકીના મકાનો લેવાનું ચાલુ રાખે છે અને ભાડૂતોને મકાનોની વહેંચણી કરવામાં અને ભાડું સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે.

### અમાર સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા બાબત

#### ભાષાઓ

સેવા વાપરનારાઓ જેઓની પ્રથમ ભાષા અંગ્રેજી ન હોય તેઓને હાઉન્સલો હોમ્સ તરફથી તરજુમો અને ભાષાંતરની સેવા આપવામાં આવે છે.

જો તમને કોઈ પણ માહિતી ગુજરાતીમાં જોઈતી હોય તો, મહેરબાની કરી આ નંબર પર ટેલિફોન કરો: 020 8583 2299 અથવા બહેરાં લોકો માટે મિનિકોમ છે: 020 8583 3122 તેમજ, સાથે માહિતીનું રેફરન્સ નંબર અને પત્રિકા કે દસ્તાવેજનું નામ જણાવશો.

#### ઓફિસમાં પ્રવેશતા

હાઉન્સલો હોમ્સની, સહેલાઈથી પ્રવેશ કરી શકાય એવી હાઉસીંગ ઓફિસો છે, વ્હીલચેર પ્રામ અને બગીસ માટે પ્રવેશદ્વાર આગળ ઢાળિયો રસ્તો (રેમ્પ) છે, નાનાં બાળકોને નેપી બદલાવાની સુવિધાઓ અને ટોઈલેટમાં સહેલાઈથી લોકો પ્રવેશી શકે છે. જો તમે અમારી ઓફિસમાં આવી ન શકતાં હોય તો ઘરની મુલાકાત કદાચ ગોઠવી શકાશે.

#### લૂપ સિસ્ટમ

સિવિક સેન્ટરમાં, ચિઝિક ટાઉન હોલમાં, બ્રેન્ટફર્ડ અને સેન્ટ કેથરિન્સ હાઉસ જે ફેલ્થમમાં છે ત્યાંની ઓફિસના રૂમોમાં લૂપ સિસ્ટમ ફિટ કરેલી છે. જ્યાં લૂપ સિસ્ટમ ઉપલબ્ધ ન હોય, ત્યાં અમે સહેલાઈથી ઊંચકી શકાય એવી પોર્ટેબલ લૂપ-સિસ્ટમ આપી શકશું. સાંભળવાની મુશ્કેલી હોય એવા ગ્રાહકોના ઘરમાં અથવા બીજી જગ્યાએ સ્ટાફ જ્યારે જોવા જાય ત્યારે પણ તેઓ માટે આ લૂપ-સિસ્ટમ ઉપલબ્ધ થઈ શકે છે. મહેરબાની કરી જો તમને આ સુવિધાની જરૂર પડે તો હાઉન્સલો હોમ્સના સ્ટાફના સભ્યને સંપર્ક કરશો.

## ઓડિયો ટેપ

હાઉન્સલો હોમ્સને તમે વિનંતી કરો તો માહિતી, પત્રિકાઓની વિગતો અથવા લેખિત કાગળોની વિગતો ઓડિયો ટેપ પર રેકોર્ડ કરી આપશે.

## બ્રેલ (અંધલિપિ)

હાઉન્સલો હોમ્સ, આંધળા હોય એવા સેવા વાપરનાર માટે માહિતી, અને કાગળો અંધલિપિ (બ્રેલ)માં ભાષાંતર કરીને આપી શકે છે.

## સાઇન લેંગ્વેજના ઇન્ટરપ્રિટરો

હાઉન્સલો હોમ્સ, બહેરાં હોય એવા સેવા વાપરનાર માટે ઇશારાથી સમજાવતાં દુભાષિયા (બી.એસ.એલ અને બીજા) પ્રબંધ કરી શકે છે.

## મોટાં અક્ષરમાં છપાઈ

હાઉન્સલો હોમ્સ માહિતી અને કાગળો મોટાં અક્ષરમાં છાપીને પ્રબંધ કરી શકે છે.

## ટાઇપ ટોક (મિનિકોમ)

હાઉન્સલો હોમ્સ, ટાઇપ ટોક (Type Talk) વાળા ટેલિફોન સ્વીકારે છે. આ એક ખાનગી સેવા છે જે બે વ્યક્તિ, ટેક્સ્ટફોન વાપરના અને સાંભળનાર વ્યક્તિ વચ્ચે થાય છે અને ઓપરેટર દ્વારા કરવામાં આવે છે.

જો તમને રહેઠાણ સંબંધી માહિતી, ગુજરાતીમાં અથવા ઉપર જણાવેલ બીજી કોઈ રીતે જોઈતી હોય તો, મહેરબાની કરી તમારી સ્થાનિક હાઉસીંગ ઓફિસને સંપર્ક કરો. જો તમે હાઉસીંગની ઓફિસમાં મુલાકાત માટે જતાં હો તો શક્ય હોય ત્યારે કોઈપણ વખતે હાઉન્સલો હોમ્સને પહેલેથી ટેલિફોન કરી દેવો મદદરૂપ રહેશે જેથી તમને માહિતી કોઈપણ ખાસ રૂપમાં જરૂર પડે તો એ તૈયાર થઈ શકે.

## તમારી સ્થાનિક હાઉસીંગ ઓફિસને સંપર્ક કરવા બાબત

### ઈસ્ટ એરિયા:

#### ચિઝિક અને બ્રેન્ટફર્ડ ઓફિસ

ચિઝિક ટાઉન હોલ, હીથફિલ્ડ ટેરેસ, ચિઝિક. W4 4JE

(Chiswick Town Hall, Heathfield Terrace, Chiswick W4 4JE)

અથવા

૫૮-૫૯ બ્રેન્ટફર્ડ હાય સ્ટ્રીટ TW8 0AH

(58-59 Brentford High Street, Brentford TW8 0AH)

ટેલિફોન: 020 8583 4220

મિનિકોમ: 020 8583 4390

ફેક્સ: 020 8583 4228

ઈમેલ: [info.housingeast@hounslowhomes.org.uk](mailto:info.housingeast@hounslowhomes.org.uk)

## સેન્ટ્રલ એરિયા:

હેસ્ટન/કેન્ફર્ડ અને હાઉન્સલો/આઈઝલવર્થ ઓફિસ

સિવિક સેન્ટર, લેમ્પટન રોડ, હાઉન્સલો TW3 4DN

( The Civic Centre, Lampton Road, Hounslow TW3 4DN )

ટેલિફોન: 020 8583 4382

મિનિકોમ: 020 8583 3959

ફેક્સ: 020 8583 3723

ઈમેલ: info.housingcentral@hounslowhomes.org.uk

## વેસ્ટ એરિયા:

ફેલ્થમ/બેડફોન્ટ અને હેન્વર્થ ઓફિસ

સેન્ટ કેથરિન્સ હાઉસ, ૨ હેન્વર્થ રોડ, ફેલ્થમ TW13 5AB

( St Catherine's House, 2 Hanworth Road, Feltham TW13 5AB )

ટેલિફોન: 020 8583 4383

મિનિકોમ: 020 8583 4387

ફેક્સ: 020 8583 4052

ઈમેલ: info.housingwest@hounslowhomes.org.uk

## રિપોર્સ કોલ સેન્ટર (સમારકામ માટે રિપોર્ટ કરવાનું સેન્ટર):

ફ્રીફોન: 0800 085 6575

મિનિકોમ: 0800 389 9821

ઓફિસના કામકાજના સમય પહેલાં

કે પછી, એમરજન્સીમાં સમારકામો: 020 8583 2222

## લિંકલાઈન

તમને જ્યારે મદદની જરૂર હોય ત્યારે લિંકલાઈનનો બટન દબાવવાથી કોઈ વ્યક્તિને સાવધ કરવા માટે તમને યોગ્ય કરી શકે છે. લિંકલાઈનના સ્ટાફ દિવસના ૨૪ કલાક, વર્ષના ૩૬૫ દિવસ, ટેલિફોન દ્વારા મળી શકે છે એથી તમને એકલા સ્વતંત્ર રીતે શાંતિથી રહેવામાં મદદ કરી શકે, એ જાણીને કે મદદ હાથવગી છે. વધુ માહિતી માટે સંપર્ક સાધો: 020 8583 4400

## સેવા વાપરનારની ફરિયાદ અને તપાસ અંગેનો જવાબ

ટેલિફોન: 020 8583 3737

ફેક્સ: 020 8583 4336

મિનિકોમ: 0800 389 9821

ઈમેલ: complaints.team@hounslowhomes.org.uk

## લંડન બરો ઓફ હાઉન્સલો એમરજન્સી

કામકાજના સમય પહેલાં કે પછી 020 8583 2222  
અથવા બેઘર થયાં હોય તો 020 8583 3842 (સવારના 9.00થી બપોરના 5.00 સુધી)

### વેબસાઈટ

તમારે હાઉન્સલો હોમ્સને સંપર્ક કરવો હોય તો તેની  
વેબસાઈટ પર મુલાકાત લેશો: [www.hounslowhomes.org.uk](http://www.hounslowhomes.org.uk)

### ઈન્ટરપ્રિટેશન અને ટ્રાન્સલેશન (ગુજરાતીમાં તરજુમો અને ભાષાંતર)

આ પુસ્તિકા, 'હાઉન્સલો હોમ્સની સેવાઓ કેવી રીતે મેળવવી' તેની નકલ તમને ગુજરાતીમાં અથવા  
બીજા સ્વરૂપમાં જોઈતી હોય તો, મહેરબાની કરી ટેલિફોન કરો: 020 8583 2299 અથવા  
મિનિકોમ: 020 8583 3122.

અમારા બધાં સમાજને માટે વય, રંગ, વાંશિક અથવા રાષ્ટ્રીય મૂળ, જાતિ, ધાર્મિક માન્યતાઓ, લિંગ, વિવાહિત દરજ્જા, જાતીય સંબંધો, આધાર રાખતી વ્યક્તિઓની જવાબદારી, અપંગતા, ટ્રેડ યુનિયન અથવા રાજનીતિની પ્રવૃત્તિ, અને બીજા કોઈ ગેરફાયદાકારક જૂથ, આ કોઈને પણ અસર કર્યા વગર, સકલ સ્થાનિક જનતાને સમાનતાની તકો મળે એ માટે હાઉન્સલો હોમ્સ સંપૂર્ણ રીતે વચનબદ્ધ છે.