



Hounslow Homes کی کمیونیکیشنز ٹیم نے
جون 2004 میں شائع کیا

St Catherine's House
2 Hanworth Road . Feltham
Middlesex . TW13 5AB
رابطے: 020 8583 4431

REF: HH/BV/2004/01

شکایات افسران آپ کو جواب دینے کے لئے آپ کی خدمت کے لئے ذمہ دار مینجر کا انتظام کریں گے۔ ہم آپ کی تمام شکایات کی رسید آپ کو دیں گے اور آپ کو لکھ کر بتایا جائے گا کہ آپ اس کے جواب کی کب امید کر سکتے ہیں۔ عموماً یہ آپ کی شکایت کرنے کے دو ہفتوں کے اندر ایسا ہو جاتا ہے۔ اگر آپ حاصل شدہ جواب سے مطمئن نہیں ہیں تب ہم معاملے کی آزادانہ تفتیش کروانے کا انتظام کریں گے۔



ہمارے **How to Complain** لیفلٹ میں اس خدمت کے بارے میں زیادہ معلومات دی گئی ہے۔ ہمارے شکایات افسران آپ کو یہ بھیجوا سکتے ہیں یا آپ ہمارے استقبالیہ مقام سے خود لے سکتے ہیں۔



گوکہ Hounslow Homes اپنے گاہکوں کو اعلیٰ ترین درجے کی خدمات مہیا کرنے کے عہد کا پابند ہے، لیکن ایسا ہمیشہ ہی نہیں ہوتا ہے۔ اگر کچھ کام صحیح نہ ہو تو ہو سکتا ہے کہ آپ ہمیں شکایت کر کے اس کی اطلاع دینا چاہیں۔ آپ کی شکایات کا خیر مقدم ہے۔ اگر آپ کو اس درجہ کی خدمت نہیں ملتی جس کے بارے میں ہم کہتے ہیں کہ فراہم کریں گے، تو ہم چاہتے ہیں کہ آپ ہمیں بتائیں تاکہ ہم اسے ٹھیک کر سکیں۔

آپ کو یہ شکایت ہو سکتی ہے کہ ہم نے جس کو الٹی کی خدمت فراہم کرنے کے لئے کہا تھا، ویسی نہیں ہے۔ ہو سکتا ہے آپ ہماری پالیسیوں یا کارکردگی سے متفق نہ ہوں۔ یہ بے معنی ہے کہ خدمت ہمارے عملے کے کسی فرد نے یا ہمارے ٹھیکیداروں اور شریکوں کے لئے کام کرنے والے نے فراہم کی ہے، اگر کچھ صحیح نہیں ہوا ہے، ہم وہ جاننا چاہتے ہیں۔

اگر آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں، آپ کو ہمارے کال سینٹر پر شکایات افسران سے رابطہ کرنے کی ضرورت ہوگی۔ آپ کر سکتے ہیں:

● آپ Call Centre, Ashmead Road, Feltham Middlesex TW13 5AB پر ہمیں خط لکھ سکتے ہیں

● ہمیں 020 8583 3737 پر ٹیلی فون کر سکتے ہیں، ہم منی کوم / اٹا نیپ ٹیکسٹ کال بھی لیتے ہیں

● ہمیں complaints.team@hounslowhomes.org.uk پر ای میل بھیجیں یا www.hounslowhomes.org.uk پر آن لائن لکھیں۔

● ہمارے تمام استقبالیہ مقامات پر شکایات فارم دستیاب ہے۔ اسے بھریں اور ہمارے عملے کے ممبر کو دیں یا کال سینٹر پر بذریعہ ڈاک بھیجیں۔ اگر آپ کو مدد کی ضرورت ہو تو عملے کا کوئی ممبر آپ کے لئے اسے بھر دے گا۔

مکان ملکیت خدمات



مکان ملکیت یونٹ ان کرایہ داروں کو جو اپنی خود کی املاک خریدنا چاہتے ہیں، خدمات مہیا کرتا ہے۔ یہ ان لیز ہولڈروں اور سروس چارج ادا کرنے والے لفری ہولڈروں کو بھی خدمات مہیا کرتا ہے جنہوں نے کونسل یا کھلے بازار سے املاک خریدی ہے۔

ہم 90% خریدنے کے اختیار کے نوٹس 28 دنوں کے اندر اور 90% مواقع میں نوٹس کے جاری ہونے کے 12 ہفتوں کے اندر قیمت اور خریداری کی شرائط کی تفصیل جاری کرنے کا مقصد رکھتے ہیں۔

ہم 100% خدمات کی وصولی حاصل کریں گے اور اگر ضرورت ہو تو ہم لیز کی شرائط کے تحت اس کی وصولی کے لئے کارروائی کریں گے۔

ہم لیز ہولڈروں کو مہیا کرنے والی خدمات میں بہتری لانے کے عہد کے پابند ہیں اور ہم ایک کتابچہ جاری کرنے والے ہیں جس میں ان خدمات کا بیان ہوگا جن کے حصول کی وہ امید کر سکتے ہیں۔ ہمارا ایک لیز ہولڈر کا فورم بھی ہے تاکہ لیز ہولڈر افسران کے ساتھ فراہم شدہ خدمات اور ان کی بنیادی پالیسیوں کے بارے میں بات چیت کر سکیں۔

ہم لیز ہولڈروں کے اطمینان میں افزائش کرنے کے عہد پر پابند ہیں۔ ہم خدمات اخراجات برداشت کرنے والوں سے ہر سال دریافت کرتے ہیں کہ وہ ہماری فراہم شدہ خدمات کے بارے میں کیا رائے رکھتے ہیں اور ہم ان کے اطمینان کے درجے کو ہر سال بڑھتے رہنے کی امید رکھتے ہیں۔



لوگوں کو سہارا، محفوظ گھر اور لنک لائن کمیونٹی الارم خدمات

Hounslow Homes کمیونٹی کے ان افراد کو جن کی خصوصی ضروریات ہیں انہیں
Hounslow Council کی شرکت سے مکان اور سہارا فراہم کرتے ہیں۔

ان میں محفوظ گھروں میں رہائش پذیر کرایہ دار بھی شامل ہیں۔ اگر ان کی رضامندی ہو تو ہمارا مقصد محفوظ
ظگھر کے کرایہ داروں کو ہفتے میں چھ بار ملنے کا ہے۔

بروکا کوئی بھی کمزور فرد لنک لائن کمیونٹی الارم خدمات کو ممبر بن سکتا ہے۔ اگر انہیں مدد یا تعاون کی
ضرورت ہے تو وہ سال کے 365 دن، دن کے 24 گھنٹے اس خدمت کے لئے ٹیلی فون کر سکتے
ہیں۔

- ایمر جنسی کی صورت میں ہم تمام محفوظ گھر کرایہ داروں سے ایک گھنٹے کے اندر ملنے کے لئے آ
سکتے ہیں
- اس خدمت کے استعمال کرنے والوں نے اگر چھ ہفتے سے زیادہ تک ہم سے رابطہ قائم نہیں کیا تو
ہم ان سے رابطہ کریں گے
- خراب الارموں کی جس دن رپورٹ کی جاتی ہے، ہمارا مقصد اسی دن انہیں بدل دینے کا ہوگا۔

ہم ہر سال اپنے محفوظ گھروں اور لنک لائن گاہکوں سے دریافت کرتے ہیں کہ کیا وہ فراہم شدہ
خدمات سے مطمئن ہیں۔ ہم کم از کم 90% سے امید کرتے ہیں کہ وہ مطمئن ہونے کا اظہار کریں
گے۔

کرایہ داری انتظام

جب آپ ہمارے کسی ایک گھر میں رہنے کے لئے آجاتے ہیں تو ہم آپ کو اس املاک اور مقامی علاقے کے بارے میں ایک معلوماتی پیک دیں گے۔ آپ کے آجانے کے چھ ہفتوں بعد یہ جانچ کرنے کے لئے کہ آپ بخیریت ہیں اور املاک نیز ہماری فراہم شدہ خدمات آپ کی (کم از کم 98% گاہکوں کی) توقع کے برابر ہیں، ہم نوآباد کاری ملاقات کے لئے آئیں گے۔



جب بھی آپ کو ضرورت ہو ہم آپ کو فلاح و بہبود اور مکان مراعات کے بارے میں مشورہ دیں گے۔ لیکن جو کرایہ آپ پر واجب الادا ہے وہ ہم ضرور لیں گے۔ ہمارا اس سال کا ہدف 97.5% ہے۔ جو گاہک ہمیں کرایہ ادائیں کریں گے ہم ان کے خلاف وصولی کارروائی کریں گے۔

غیر سماجی برتاؤ

بعض اوقات ہمارے کرایہ داروں کو شور و غل اور تکلیف دہ پڑوسیوں کی وجہ سے مسائل کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ کئی دفعہ یہ نسلی پریشانی، دیگر پریشانی اور گھریلو تشدد کی شکل اختیار کر لیتے ہیں۔ ہم اپنے شریکوں یعنی، پولیس اور مصالحت خدمات کے ساتھ مل کر ان مسائل کو ختم کرنے اور ارتکاب جرم کرنے والوں سے نمٹنے کے لئے اپنے عہد کے پابند ہیں۔ ہم نے ایک خصوصی غیر سماجی برتاؤ (Anti-Social Behaviour - ASB) یونٹ بھی قائم کیا ہے۔ آپ ان سے اپنے علاقہ دفتر کے جنرل انکوائری ٹیلی فون (دیکھیں صفحہ 6) پر رابطہ کر سکتے ہیں۔



ہماری اے ایس بی ٹیم میں شامل ہیں:

- کیس کو عدالت میں لانے کی مدد کے لئے پیشہ وارانہ گواہی خدمت
- قانونی صلاح کار
- ہماری کچھ ایک بڑی اسٹیٹ پر محافظی خدمت
- گردنواح کی چلتی پھرتی وارڈن خدمت
- خصوصی اے ایس بی اسٹیٹ منیجر

ہم اپنے گاہکوں سے ہر سال یہ دریافت کرتے ہیں کہ کیا وہ اس علاقے میں ہماری فراہم شدہ خدمات سے مطمئن ہیں۔ ہم ہر سال مطمئن ہونے کے درجے کو بڑھانا چاہتے ہیں۔

مرمت خدمت

ہمارا مقصد 95% ایمر جنسی مرمت کو 24 گھنٹوں کے اندر پورا کرنا ہے۔ اگر یہ ایک ایمر جنسی ہے تو جب آپ رپورٹ کرتے ہیں، اسی وقت ہی بتا دیا جائے گا۔



جس مرمت کے لئے ہمیں آپ کے گھر آنا پڑے (غیر ایمر جنسی) آپ سے پیشتر ہی وقت طے کر لیں گے۔ ہمارا مقصد ان اوقات کے لئے کم از کم 95% ضرور پابند رہنا ہے۔

ہمارا مقصد ہر سال گیس، حرارت اور گرم پانی کے بانکروں کی سروس کرنا ہے۔

ہم اپنے گاہکوں کو جنہوں نے اپنے گھر میں کافی کام کروایا ہوا ہے، بشمول ہمارے 'بہتر گھر' پروگرام کے تحت نیا باورچی خانہ اور غسل خانہ بنوایا ہے، ان سے دریافت کریں گے کہ کیا وہ ہمارے کام سے مطمئن ہیں۔ ہم امید کرتے ہیں کہ ان میں سے 90% کہیں گے کہ وہ مطمئن ہیں۔

اسٹیٹ خدمات

ہمارا مقصد دیواروں کے جارحانہ نقوش (نسلی) میں سے 98% کو کام کے دونوں میں ہٹانا ہے۔ اور غیر جارحانہ نقوش میں سے 95% کو کام کے سات دنوں میں ہٹا دینا ہے۔



ہر اس مقام پر جہاں ہماری سروس فراہم کی جاتی ہے، ہم اپنی صفائی اور دیکھ بھال کے معیارات کی تفصیل شائع کریں گے تاکہ آپ کو معلوم ہو سکے کہ کیا کام کیا جائے گا اور کتنی مرتبہ ہوگا۔ اگر یہ آپ کو اپنے بلاک یا اسٹیٹ پر نظر نہ آئے تو ہمیں 0208 5636300 پر ٹیلی فون کریں۔ ہم اپنے صفائی معیارات جانچ کے کم از کم 97% اطمینان بخش نتائج کی امید رکھتے ہیں۔

ہم گھاس کاٹنے اور گراؤنڈ کو اچھی حالت میں رکھنے کی خدمت بھی فراہم کریں گے۔ ہم ہر سال اس خدمت کے بارے میں آپ کے خیالات معلوم کرنا چاہیں گے۔ ہم اپنے 65% گاہکوں سے مطمئن ہونے کی امید رکھتے ہیں۔

ہم خطرناک اور ترک شدہ گاڑیوں کو اپنی اسٹیٹ سے ہٹا دیں گے۔ ان کے بارے میں ہمارے ٹھیکیداروں کو رپورٹ ملنے کے بعد 99% کو ہم دو دن کے اندر وہاں سے ہٹا دیں گے۔

Hounslow Homes رہائش پذیر لوگوں کو حاصل خدمات کے لئے اور اپنی املاک اور مکان سے متعلق فیصلے لینے کے لئے ان کے شامل ہونے کی حوصلہ افزائی کرنا چاہتے ہیں۔



کیونکہ آپ Hounslow Homes کی انتظام کردہ املاک میں رہتے ہیں تو آپ سے بہتر کون جان سکتا ہے کہ ان کی فراہم شدہ خدمات کو بہتر بنانے کے لئے کیا کرنا ضروری ہے۔ آپ جو کہنا چاہتے ہیں، ہم وہ جاننا چاہیں گے۔

ہوسکتا ہے آپ کی اسٹیٹ پر پہلے ہی کوئی ایسوسی ایشن یا ریزیڈنٹس گروپ ہو جو کچھ کرنے کی کوشش کر رہے ہوں۔ اگر وہاں کوئی ریزیڈنٹس گروپ نہیں ہے تو آپ کے علاقے کا ٹیننٹ پارٹیسیشن افسر (Tenant Participation Officer) آپ سے بخوشی بات اور مدد کرے گا۔ آپ اس لیفلٹ میں پیشتر دیے ہوئے علاقہ دفتر کے پتے پر ٹیننٹ پارٹیسیشن افسر سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

Hounslow Homes کا اپنے کرایہ داروں کے ساتھ اقرار نامہ یا کمپیکٹ ہے جس کے تحت ان کے اس عہد کا بیان ہے:

- معلومات
- وسائل
- تربیت
- مواقع
- مقیم افراد کی ایسوسی ایشن کی مدد
- گونا گونی کو بڑھانا

اگر آپ کو کمپیکٹ کی کاپی درکار ہے تو ہمارے ٹیننٹ پارٹیسیشن افسران کو ٹیلی فون کریں۔

ہماری تحقیق سے معلوم ہوا ہے کہ بہت سے لوگ ہمارے سروے کے جواب دے کر شامل ہونے کو ترجیح دیتے ہیں اور ہم آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ یہ ہماری مشاورتی حکمت عملی کا اہم عنصر ہے۔



- آپ کی املاک میں داخل ہونے سے پہلے ان کے شناختی کارڈ دکھائیں گے
- صاف ستھرے نظر آئیں گے
- آپ کی اجازت کے بغیر ریڈیو نہیں چلایا جائے گا
- آپ کی املاک پر سنگریٹ نوشی نہیں ہوگی
- آپ کے سامان کی دھول سے حفاظت کے لئے چادر اور ڈھکنے والی چیزیں استعمال کی جائیں گی
- آپ کے گھر پر جو کام کرنا ہوگا اس کی بابت واضح طور پر اور حلیمی سے بات کریں گے
- یقینی بنائیں گے کہ ہر روز کے آخر میں آپ کے پاس چالوگیس، پانی، بجلی، حرارت اور کھانا پکانے کی خدمات یا اس کے متبادل سامان ہیں
- آپ کی تہذیبی ترجیحات یا ذاتی حالات کی عزت کی جائے گی
- کھانے اور آرام کے وقفے آپ کے گھر سے دور لئے جائیں گے

اگر آپ ان کے برتاؤ سے ناخوش ہیں تو یہ آپ کا حق ہے کہ انہیں اپنے گھر میں داخل ہونے سے منع کر دیں (سوائے ایمر جنسی کے)۔

ہم آپ سے کیا امید رکھتے ہیں

جب ہمارا عملہ ہمارے گاہکوں سے بات کرتا ہے تو ہم ان سے خوش خلقی اور شائستگی کی امید رکھتے ہیں اور ہمیں یقین ہے کہ ہمارا عملہ بھی ہمارے گاہکوں سے ایسے ہی برتاؤ کا حقدار ہے۔ اگر کوئی گاہک ہمارے عملے سے گالی گلوچ یا تشدد کا برتاؤ کرتا ہے تو یہ ناقابل قبول سمجھا جائے گا اور ہم کرایہ داری اقرار نامہ کی شرائط کے تحت دستیاب کارروائی کریں گے۔



ہم ٹیلی فون کا جواب 20 سیکنڈ کے اندر دیں گے۔

ہوسکتا ہے کہ خصوصی حالات میں ہم ٹیلی فون کال کو جواب دینے کی مشین یا وائس میل (voice mail) سہولت کی جانب منتقل کر دیں۔

ہم جواب مشین یا وائس میل پر دیے پیغامات کا ہمارے عملے کے واپس آنے کے بعد کام کے ایک دن کے اندر جواب دیں گے۔

جب ہم ٹیلی فون کا جواب دیتے ہیں تو آپ کو اپنا نام اور ہم کس سیکشن میں کام کرتے ہیں، بتائیں

آپ کے گھر پر کام کرنا



ہمارا عملہ یا ٹھیکیدار جو آپ کے گھر پر کام کرتے ہیں وہ:

- آپ کو اطلاع دیے بغیر آپ کے گھر کے باہر کی جانب کام شروع نہیں کریں گے
- اگر انہیں آپ کے گھر میں رسائی چاہیے تو پہلے آپ سے ملاقات کا وقت طے کریں گے
- ایمر جنسی کو چھوڑ کر صرف پیر سے جمعہ تک صبح 8.00 بجے سے شام 6.00 بجے کے درمیان ہی کام کریں گے، اس کے علاوہ وقت کے لئے کام دونوں کی رضا مندی سے ہی ہوگا۔
- کام کی جگہ پر مستعمل تمام مال، آلات کو محفوظ رکھیں گے
- باغ اور آپ کی املاک کی باہری جگہوں سے بلڈنگ کا ملبہ ہٹادیں گے
- آپ کے گھر کو ہر وقت محفوظ رکھیں گے
- آپ کے باغ کے پودوں کو کوئی نقصان نہ پہنچ پائے، اس کی کوشش کریں گے، اگر یہ ممکن نہ ہو تو ہم آپ کو پیشتر ہی بتادیں گے

جب ہمیں آپ سے ملاقات کی ضرورت ہوگی تو ہم آپ کو ملاقات کا وقت طے کرنے کا اختیار دیں گے۔



کچھ مواقع پر ہم آپ سے ملاقات کا وقت طے نہیں کر سکیں گے، عموماً اس وقت جب ہم جانچ کا کام کر رہے ہوں گے مثلاً کرایہ داری / قبضہ دخل کی جانچ۔ یہ اس امر کو یقینی بنانے کے لئے ہے کہ املاک پر صحیح کرایہ داروں کا قانونی قبضہ ہے اور انہیں برباد یا ترک تو نہیں کر دیا گیا ہے۔ کرایہ داری / قبضہ دخل جانچ ہمیں اپنے کمزور گاہکوں کی شناخت اور انہیں خدمات پہنچانے کے قابل بناتی ہے۔

ہم ملاقات کے وقت کے پابند رہیں گے، اگر انہیں منسوخ یا بدلنے کی ضرورت ہوگی تو آپ کو اطلاع دی جائے گی۔

ہم باہمی رضامندی کی تحریری توثیق کریں گے۔

ہم تمام خطوط کا، آپ کو جو معلومات چاہیے اور ای میل کا جواب کام کے دس دنوں کے اندر دیتے ہیں، یا مکمل جواب دینے کے لئے تاخیر کا سبب اس وقت کے اندر ہی بتا دیتے ہیں۔ ہمارے سروس مینجرا سے یقینی بناتے ہیں کہ آپ نے جو مسائل اٹھائے ہیں اس کی ذمہ داری لے کر ضروری تفتیش مکمل کر کے آپ کو مناسب جواب دیں۔



ہم آسان انگریزی میں لکھیں گے۔

ہم اسے یقینی بنائیں گے کہ آپ سے جو بھی خط و کتابت کریں اس پر لکھنے والے کا مکمل نام، پتہ، ٹیلی فون نمبر اور رابطے کی دیگر تفصیلات صاف اور واضح ہوں۔

ہمارا عملہ ای میل کے پتے پر دفتر میں نہیں ہیں، کا پیغام ڈال دے گا جس میں واپسی کی تاریخ اور ایمر جنسی کی حالت میں رابطے کے لئے متبادل نام بھی شامل ہوگا۔



ہم اسے یقینی بنائیں گے کہ ہمارے ٹکٹ لے کر اپنی باری کا انتظار کرنے کے طریقے کی واضح ہدایات ہوں۔

اگر آپ کی پہلے سے ملاقات طے نہیں ہوئی ہے تو ہم پہلے آنے والے کی پہلے خدمت کی بنیاد پر کام کریں گے۔

جہاں تک ممکن ہوگا ہم انٹرویو کے لئے آپ کو وقت کے انتخاب کا موقعہ دیں گے اور آپ کی بتائی ہوئی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے مناسب انٹرویو کرنے والا فراہم کرنے کی کوشش کریں گے۔

ہم یہ یقینی بنائیں گے کہ مناسب مترجم / پوسٹرو غیرہ کی ضروریات کو سمجھ کر ان کا جلد از جلد انتظام کیا جائے۔

اگر آپ کو رازدارانہ یا نجی معاملے کے بارے میں بات کرنے کی ضرورت ہے تو آپ پرائیویٹ انٹرویو کمرے میں بات کر سکتے ہیں۔

ہم یقینی بنائیں گے کہ آپ کو یہ معلوم ہو کہ اگر انٹرویو میں کسی کو ساتھ لانے سے آپ کی مدد ہو سکتی ہے تو اسے لائیں۔

ہمارا مقصد ہوگا کہ انٹرویو کے لئے آئے گا ہوں سے فوراً ملا جائے اور اگر ہمیں دیر ہو رہی ہے تو معافی مانگیں۔

ہم سے یقینی بنائیں گے کہ آپ کو ہماری دستیاب خدمت اور خط و کتابت آپ کی اپنی زبان یا آپ کے پسند کے طریقے سے ہو اور ہم اپنے رابطے کے وسائل کی مٹو تشریح کریں گے۔ ان میں شامل ہیں:

- ٹائپ ٹاک
- آڈیو ٹیپ
- بریل
- لوپ سسٹم
- بڑے حروف
- منی کوم
- پوسٹر اور سائن بورڈ



ہمارے استقبالیہ دفاتر میں تشریف لانا

ہم سے یقینی بنائیں گے کہ ہمارے ہاؤسنگ دفاتر کے کھلنے کے اوقات واضح طور پر بتائے جائیں۔

ہم سے یقینی بنائیں گے کہ ہمارے ہاؤسنگ دفاتر تک پہنچنے کے لئے تمام معقول اقدام کئے جائیں



ہم استقبالیہ جگہوں کو صاف ستھرا رکھنے کی پوری کوشش کریں گے

ہمارا عملہ شناختی بلہ لگائے گا جس سے ان کا نام ظاہر ہوگا۔

ہمارا عملہ پیشہ وارانہ، شائستگی اور خوش خلقی سے پیش آئے گا

اگر ہمیں کبھی اپنا دفتر بند کرنے کی ضرورت پیش آجائے تو:

- ہم یقینی طور پر آپ کو بتائیں گے کہ دفتر پھر کب کھلے گا
- آپ کو مناسب ایمر جنسی خدمات کے بارے میں نیز دیگر دستیاب متبادل کی معلومات دیں گے
- اگر ہمیں طے شدہ ملاقات کو منسوخ کرنے کے بعد دوسرا وقت طے کرنا ہوگا تو آپ کو اطلاع دیں گے



ایمرجنسی کال

اگر آپ کو کوئی ایمرجنسی ہے (یعنی بجلی نہ ہونا، پائپ کا پھٹ جانا، وغیرہ) اور کال سینٹر بند ہے تو ہمارے عام اوقات کے علاوہ کی مرمت ٹیم کو 020 8583 2222 پر ٹیلی فون کریں۔

ہاؤسنگ استقبالیہ دفاتر

یہ ہفتے کے کام کے دنوں میں صبح 9.00 بجے سے شام 5.00 بجے تک کھلے رہتے ہیں اور (صرف طے شدہ ملاقات پر) جمعرات کو 5.30 بجے تک۔ آپ اپنی کرایہ داری، غیر سماجی برتاؤ، اپنی املاک، اپنا کرایہ یا خود سے تعلق رکھنے والے کسی دیگر معاملے کے بارے میں گفتگو کرنے کے لئے ہمارے یہاں تشریف لاسکتے ہیں۔

اس کے علاوہ آپ جس علاقے میں رہتے ہیں وہاں کے کسٹمر انفارمیشن افسر کو ٹیلی فون کر سکتے ہیں:

مشرقی علاقہ

020 8583 4220

منی کوم 020 8583 4390

ای میل: info.housingeast@hounslowhomes.org.uk

مرکزی علاقہ

020 8583 4382

منی کوم 020 8583 3959

ای میل: info.housingcentral@hounslowhomes.org.uk

مغربی علاقہ

020 8583 4383

منی کوم 020 8583 4387

ای میل: info.housingwest@hounslowhomes.org.uk

ہماری کچھ ایک خدمات تک ہماری ویب سائٹ www.hounslowhomes.org.uk سے بھی رسائی ہو سکتی ہے اور اس طریقے سے ہم سے رابطہ کرنے میں آپ کو زیادہ سہولت رہے گی۔

ہمارا کال سینٹر پیر سے جمعہ تک صبح 8.00 بجے سے شام 8.00 بجے تک اور ہفتہ کے روز صبح 9.00 بجے سے دوپہر 12.00 بجے تک کھلا رہتا ہے۔



اگر آپ مندرجہ ذیل میں سے کچھ بھی چاہتے ہیں تو کال سینٹر کو 0800 085 65 75 فری فون، منی کوم 0800 389 98 21، زبان ہیلپ لائن 0800 389 9830 پر ٹیلی فون کریں یا پر ای میل کریں: housing.repairs@hounslowhomes.org.uk

- آپ مرمت کے لئے رپورٹ کرنا چاہتے ہیں
 - آپ یہ جاننا چاہتے ہیں کہ آپ نے جس مرمت کے لئے کہا تھا اس کا کام کہاں تک پہنچا ہے
 - آپ طے شدہ وقت بدلنا چاہتے ہیں
- براہ کرم یاد رکھیں کہ کرایہ دار کی حیثیت سے آپ مرمت کے کچھ کاموں کے لئے خود ذمہ دار ہیں جن میں شامل ہیں:

- سنک کے پلگ اور زنجیر
- روشنی کے بلب اور ٹیوب
- اندرونی دیواریں، دروازے اور الماریاں
- باڑ وغیرہ (اگر آپ کی املاک مین روڈ پر ہے اور آپ کے بچے 5 سال سے کم عمر کے ہیں، تو نہیں)
- اندرونی آرائش
- باورچی خانہ کے آلات (جیسے کوکر، واشنگ مشین، وغیرہ)
- چابیاں اور تالے بدلنا (عموماً یہ کام آپ کے لئے ہم کریں گے لیکن آپ کو اس کی ادائیگی کرنا ہوگی)

لیز ہولڈروں کی اس کے علاوہ بھی ذمہ داریاں ہیں جو کہ لیز میں بیان کی ہوتی ہیں۔

یہ لیفلٹ **Hounslow Homes** کے کرایہ دار چارٹر کے بارے میں ہے۔ اگر آپ اس کی کاپی اپنی زبان، بڑے حروف یا بریل میں چاہتے ہیں تو براہ کرم ہم سے **020 8583 2299** یا منی کوم **020 8583 3122** پر رابطہ کریں۔

આ પત્રિકામાં, તમારા ઘરનાં બાંધકામમાં વાપરવામાં આવેલ એસબેસ્ટોસ નામનું પદાર્થ (ન બળે એવું ખનિજ) સંબંધી જણાવે છે. જો તમને ગુજરાતીમાં વધુ માહિતી જોઈતી હોય તો, કૃપયા ટ્રાન્સલેશન સર્વિસને આ નંબર પર સંપર્ક સાધો: 020 8583 2294

Gujarati

यह पत्रिका आपके घर में ऐसबैसटोस (एक न जलने वाला खनिज) के बारे में है। यदि आपको हिन्दी में और जानकारी चाहिए तो कृपया ट्रांसलेशन सर्विस को इस नंबर पर फोन करें: 020 8583 2520

Hindi

Warqaddani waxay ku saabsantahay asbestoska gurigaaga gudhiisa , haddii aad rabto macluumaad kale oo luqaddaada ku qoran fadlan ka wac adeegga tarjamadda 020 8583 2299.

Somali

یہ لیفلٹ آپ کے گھر کی تعمیر میں استعمال ہونے والے مٹیریل ایسبیسٹوس کے متعلق ہے۔ اگر آپ کو اس کے متعلق مزید معلومات کی ضرورت ہے تو براہ کرم ٹرانسلیشن سروس کو اس نمبر **020 8583 2299** پر فون کریں

Urdu

ਇਹ ਪਰਚਾ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਦੀ ਇਮਾਰਤ ਵਿਚ ਪਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਐਸਬੈਸਟਸ (ਇਕ ਨਾ ਜਲਣ ਵਾਲਾ ਖਣਿਜ) ਬਾਰੇ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਚ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਟ੍ਰਾਂਸਲੇਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ: 020 8583 2299

Panjabi

این نشریه در مورد اسپستوس در داخل منزل شما می باشد.

اگر به اطلاعات بیشتری به زبان خودتان نیازمندید، لطفاً با

خدمات ترجمه با شماره 020 8583 2299 تماس حاصل نمایید.

Farsi

ہماری اقدار

- ہم اپنے گاہکوں کو ہمیشہ اولین ترجیح دیں گے
- اپنے گاہکوں کا مشورہ اور ان سے حاصل معلومات ہمارے کام کا مرکزی حصہ ہوگا
- ہم یہ یقینی بنائیں گے کہ ہماری تمام خدمات مناسب اور مساوی طور پر مہیا کی جائیں
- ہم اپنی تنظیم اور اس کے کارکنوں کی ترقی کے لئے سرمایہ کاری کریں گے
- ہم ایک آموزشی تنظیم ہوں گے اور سماجی کاروبار کے اندر ایک کار اندازیت کے کلچر کی حوصلہ افزائی کریں گے
- ہم جواب دہی اور منوثر انتظام سے لیڈرشپ قائم کریں گے

ہمارے مشن کے بیان، مقاصد اور اقدار سے یہ توثیق ہوتی ہے کہ 'Hounslow Homes' اپنے گاہکوں کو اعلیٰ درجہ کی ہاؤسنگ خدمات کی فراہمی، کمیونٹی میں سرگرم شرکت اور کمیونٹی پیوستگی کو فروغ دے کر مثبت تعاون دینے کے عہد پر کار بند ہے۔

'Hounslow Homes' عمر، رنگ، نسلیاتی یا قومی اصل، قومیت، نسل، مذہبی اعتقاد، جنس، ازدواجی حیثیت، جنسی رجحان، لواحقین کے لئے ذمہ داری، معذوری، ٹریڈ یونین یا سیاسی سرگرمی کے لئے امتیاز کئے بغیر مثبت وقار اور منصفانہ برتاؤ کے ساتھ تمام لوگوں کے لئے مساوی مواقع کے عہد پر مکمل قائم ہے۔

ہم نے اپنے خدمت چارٹر کی پہلی کاپی ستمبر 2002 میں بھیجی تھی۔ کرایہ داروں کے نمائندوں سے صلاح مشورہ اور اس کے بعد جو ہم نے ترقی کی ہے اس کی آئینہ داری کے لئے ہم اپنے خدمت چارٹر اور گاہک خدمت معیارات کی جدید ترین معلومات سے آپ کو ہم آہنگ رکھنا چاہیں گے۔ یہ چارٹر ہماری خدمت کے معیارات جن کو حصول ہمارا مقصد ہے کو بیان کرتا ہے۔

ہم ان معیارات کی نگرانی کریں گے اور نتائج آپ کے لئے Hounslow Homes News میں رپورٹ کریں گے، جیسا کہ آپ نے ہمیں کرنے کے لئے کہا تھا جب ہم نے اس مسئلہ پر سروے کیا تھا۔ ہم اپنی سہ ماہی مینجمنٹ انفارمیشن رپورٹ بھی ملاحظہ کے لئے استقبالیہ کی جگہ پر رکھیں گے اور یہ www.hounslowhomes.org.uk پر بھی دیکھی جاسکتی ہے۔

'Hounslow Homes' کے مشن کا بیان:

"اپنے تمام کرایہ داروں اور لیز ہولڈروں کو اعلیٰ ترین ہاؤسنگ خدمات مہیا کر کے اور قابل مستحکم مقامی کمیونٹیوں کی ترقی کے لئے حوصلہ افزائی کرتے ہوئے ان کی فلاح و بہبود میں تعاون دینا"

'Hounslow Homes' کے مقاصد

- ہمارے مشن کو عمل میں لانے کے لئے چار اہم ترین بنیادی مقاصد ہیں
- مسلسل بہتری کے عہد کے ساتھ اعلیٰ ترین ہاؤسنگ خدمات مہیا کرنا
- 'بہتر گھر' کا پروگرام دینا اور کونسل ہاؤسنگ میں طویل مدتی سرمایہ کاری حاصل کرنا
- مستحکم کمیونٹیوں کی ترقی کے لئے مواقع پیدا کرنا
- سرکاری 'آزادی اور لچک' کا فائدہ حاصل کرنے کے لئے شرکت کو فروغ دینا۔

Hounslow Homes

Managing quality homes for  Hounslow

کرایہ دار خدمت چارٹر
اپنے گاہکوں کی دیکھ بھال کرنا

