

ग्राहक घोषणापत्र मानक

वायदे निभाते हुए, सृजन बेहतर जीवन का

यह दस्तावेज अन्य भाषाओं, बड़े प्रिंट, तथा श्रव्य प्रारूप में अनुरोध करने पर उपलब्ध है.

Croatian

Ako želite možete dobiti ovaj dokument i na ostalim jezicima, krupno tiskan, i u audio formatu.

Czech

Tento dokument je na vyžádání k dispozici také v jiných jazycích, ve velkém tištěném formátu a zvukovém formátu.

French

Ce document est également disponible dans d'autres langues, en gros caractères et en cassette audio sur simple demande.

Kurdish

ئەم بەلگەییە ھەرۆھە بە زمانەکانی کە، بە چاپی درشت و بە شریتی تەسجیل دەس دەکەوێت

Polish

Dokument ten jest na życzenie udostępniany także w innych wersjach językowych, w dużym druku lub w formacie audio.

Punjabi

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ, ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿਚ ਅਤੇ ਆਡੀਓ ਟੇਪ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਹੋਇਆ ਵੀ ਮੰਗ ਕੇ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

Russian

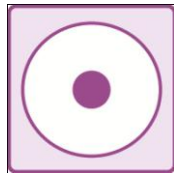
Настоящий документ по отдельному запросу можно получить в переводе на другие языки напечатанным крупным шрифтом или на аудиокассете.

Urdu

درخواست پر یہ دستاویز دیگر زبانوں میں، بڑے حروف کی چھپائی اور سننے والے ذرائع پر بھی میسر ہے۔



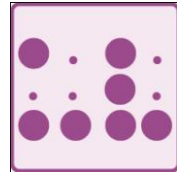
बड़े प्रकार में



सीडी



किसी अन्य प्रारूप में



ब्रैली



0845 8 507 507 (पाठ्य रिले कॉलों का स्वागत है)

(बनकॉल को होनी वाली कॉलें प्रशिक्षण हेतु रिकॉर्ड की जा सकती हैं)



communications@wdh.co.uk

विषय-सूची

| | |
|--|----|
| मुख्य कार्यकारी की ओर से प्रस्तावना | 1 |
| डब्लूडीएच से संपर्क करना | 3 |
| वनकॉल के जरिए..... | 3 |
| स्वयं भेट करके | 4 |
| पत्र या ईमेल द्वारा लिखित रूप से | 4 |
| हमारी 'केयर लिंक' सेवा के जरिए | 5 |
| आपके घर में मुलाकात करने के लिए हमें कहने से | 5 |
| सेवा सूचना केंद्र पर | 6 |
| इंटरनेट के जरिए | 6 |
| आपको अवगत बनाए रखना..... | 6 |
| आपको इस सेवा में शामिल करना | 8 |
| शिकायत दर्ज करना | 9 |
| घर तलाशना | 9 |
| सामान्य अनुप्रयोग..... | 9 |
| साइन अप प्रक्रिया | 10 |
| घर बदलना | 11 |
| धन मायने रखता है..... | 11 |
| अपना किराया या अन्य सेवा प्रभार चुकाना | 11 |
| धन प्रबंधन | 12 |
| अपने घर तथा परिवेश का ध्यान रखना..... | 13 |
| हमारी मरम्मत संबंधी सेवा | 13 |
| गैस सर्विसिंग | 14 |
| परिवेश का ध्यान रखना | 14 |
| असामाजिक व्यवहार तथा उत्पात शिकायतें..... | 14 |
| अग्नि सुरक्षा | 15 |
| आपके घर के सुधार कार्य | 15 |
| बड़े सुधार कार्य | 15 |
| अपने आप अपने घर के सुधार या बदलाव का काम करना..... | 16 |

| | |
|---|----|
| विशेष सेवाएँ..... | 16 |
| बहु मंजिला अपार्टमेंट में रहना..... | 16 |
| स्वतंत्र निवास योजनाएँ..... | 16 |
| अतिरिक्त देखभाल आवास..... | 17 |
| अनुकूलन | 17 |
| घर या जमीन खरीदना या पट्टे पर लेना | 17 |
| उपयोगी संपर्क जानकारी..... | 18 |
| वनकॉल..... | 18 |
| ईमेल | 18 |
| सेवा पहुँच केंद्र | 18 |
| सेवा सूचना केंद्र..... | 18 |
| ग्राहक घोषणापत्र के शब्दों की शब्दावली..... | 19 |
| क्या हम इसे सही कर रहे हैं?..... | 20 |

मुख्य कार्यकारी की ओर से प्रस्तावना



हमने अप्रैल 2005 में अपने मूल ग्राहक घोषणापत्र की शुरुआत की थी और तबसे प्रसंस्कृत संस्करण जारी होते रहे हैं। जिन सेवा मानदंडों की आप वेकफील्ड तथा डिस्ट्रिक्ट हाउसिंग (डब्लूडीएच) से अपेक्षा करते हैं उनका एक स्पष्ट संकेत देना हमेशा ही हमारा उद्देश्य रहा है।

इंग्लैंड में 'सामाजिक आवास' के लिए 'किराएदार सेवा प्राधिकरण' के 1 अप्रैल 2010 से प्रभाव में आने वाले नए 'विनियामक ढाँचे' में सभी आवास प्रदाताओं जैसे कि डब्लूडीएच से किराएदारों के लिए अपनी 'स्थानीय पेशकश' निर्दिष्ट करने की अपेक्षा की जाती है।

यह 'ग्राहक घोषणापत्र मानक' आपके लिए हमारी 'स्थानीय पेशकश' की शुरुआत है।

अक्टूबर 2010 तक हम अपने विचार-विमर्श के परिणाम प्रकाशित करेंगे, स्पष्ट करेंगे कि इन मानकों पर नज़र कैसे व किसके द्वारा रखी जाएगी, तथा आपको बतलाएंगे कि यदि हम इन्हें पूरा नहीं कर सके तो हम क्या करेंगे।

इस 'ग्राहक घोषणापत्र मानक' में समाविष्ट सेवा मानकों की जानकारियाँ तथा विवरण क्या आपकी अपेक्षाओं पर खरी उतरती हैं, इस पर हम आपके विचार जानना चाहते हैं।

केविन डॉड
मुख्य कार्यकारी

ग्राहक घोषणापत्र मानक

आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए डब्लूडीएच यथासंभव श्रेष्ठ सेवाएँ देने का उद्देश्य रखता है। इसे प्राप्त करने के लिए हमारे पास ग्राहक सेवा हेतु पाँच सिद्धांत हैं जिन्हें हम हर किसी पर लागू करते हैं।

हम:

- पहली बार में सब कुछ सही करेंगे;
- व्यक्तिगत आवश्यकताओं पर ध्यान देते हुए तथा मतभेदों को समझते हुए सुनिश्चित करेंगे कि सभी ग्राहक माननीय व सम्मानित अनुभव करें;
- सुनिश्चित करेंगे कि अपनी सेवाएँ हम तथा हमारे द्वारा नियुक्त संविदाकार इस तरह से दें कि प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष तौर से किसी व्यक्तिविशेष या समूह के प्रति भेदभाव न हो;
- हर समय आपकी गोपनीयता का सम्मान करेंगे तथा हमारे द्वारा आपके बारे में रखी जाने वाली निजी सूचनाओं तक पहुँच के आपके अधिकार को मान्यता देंगे; तथा
- अपनी सेवाओं के प्रदान करने के तरीके को आकार देने में तथा नए तरीकों की पहचान करने में आपको शामिल करने का अवसर देंगे।

इस समूचे 'ग्राहक घोषणापत्र मानक' में आप सूचना कोष्ठ देखेंगे। ये उस सेवा प्रस्तुति के मानदंड की रूप रेखा तैयार करते हैं जिसे आप हमसे प्राप्त करने की अपेक्षा कर सकते हैं।

यह सुनिश्चित करने के लिए, कि ये सेवा मानदंड लक्ष्य पूरे किए जा रहे हैं या नहीं, हम लगातार जाँच करते रहेंगे। इन मानकों के प्रति हमारे कार्य-प्रदर्शन को 'डब्लूडीएच समाचार' तथा हमारी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

डब्लूडीएच से संपर्क करना

हमारा उद्देश्य है कि:

- आपके लिए सर्वाधिक सुविधाजनक समय, स्थान व तरीके से हमसे संपर्क करने में आपको सक्षम बनाएँ;
- आपसे शिष्टाचार व सम्मान पूर्वक व्यवहार करें;
- आपके द्वारा की गई पूछताछ का तुरंत व कुशलता से निपटान करें;
- अपनी नीतियों के तहत आपके साथ निष्पक्षता से व्यवहार करें;
- आपकी किसी भी विशेष आवश्यकता का ख्याल रखें;
- आपकी एकांतता व गोपनीयता का सम्मान करें; तथा
- सुनिश्चित करें कि हम आपको समान उच्च स्तर की सेवा प्रदान करें जब कभी आप हमसे संपर्क करें.

आप डब्लूडीएच द्वारा दी जाने वाली सभी सेवाओं तक पहुँच बना सकते हैं:

- हमारी वनकॉल सेवा में फोन करके;
- हमारी सेवा पहुँच केंद्रों (एसएपी) में से किसी एक में स्वयं भेंट करके;
- हमारे सेवा सूचना केंद्रों में से किसी एक में इलेक्ट्रॉनिक विधि से;
- पत्र या ईमेल द्वारा लिखित रूप से;
- हमारी 'केयर लिंक' सेवा के ज़रिए;
- आपके घर में मुलाकात करने के लिए हमें कहने से; तथा
- हमारी वेबसाइट www.wdh.co.uk के ज़रिए

जब आप हमसे संपर्क करते हैं तो हम मानते हैं कि निजी जानकारियाँ गोपनीय होती हैं तथा हम आँकड़ा सुरक्षा नियम के सिद्धांत का समर्थन करते हैं.

यदि आप हमारे द्वारा आपके बारे में रखी जाने वाली निजी जानकारियों को देखना चाहते हैं तो कृपया हमें अपना अनुरोध लिखित रूप से भेजें और हम आपको

बताएँगे कि इसका शुल्क क्या होगा व आपको क्या कदम उठाने हैं.

निजी सूचनाओं के लिए सभी अनुरोधों को प्राप्ति के 40 दिन के भीतर निपटाया जाएगा, मौजूदा कानून के अनुरूप.

वनकॉल के ज़रिए

फोन तथा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से होने वाली पूछताछों के लिए वनकॉल हमारा केंद्र बिंदु है. यह दिन के 24 घंटे, सप्ताह के प्रत्येक दिन, उपलब्ध है तथा आप हमसे 0845 8 507 507 (वनकॉल को होने वाली कॉलें प्रशिक्षण हेतु रिकॉर्ड की जा सकती हैं).

यह सेवा सलाह तथा सहायता प्रदान करती है, तथा एक ही फोन कॉल में निम्नांकित मुद्दों में से आपकी अधिकतर समस्याओं का समाधान करने का उद्देश्य रखती है:

- असामाजिक व्यवहार को रिपोर्ट करना जिसमें शामिल है नियमित कार्य-समय के अलावा की हमारी भेंट सेवा से संपर्क करना;
- मरम्मत के लिए प्रतिवेदन करना तथा मौजूदा मरम्मतों के बारे में पूछताछ;
- किराया भुगतान तथा किराया खाता जानकारी;
- भूसंपत्ति परिवेश तथा भूतल मरम्मत मुद्दे;
- संपत्ति सुधार कार्यक्रम;
- किराया-पर-देने संबंधी पूछताछें;
- संपत्तियों के लिए होमसर्च (गृह खोज) रूचि की अभिव्यक्ति;
- किसी भी डब्लूडीएच सेवा की सामान्य जानकारी.

आपको किसी अन्य फोन नंबर का प्रयोग करने की आवश्यकता नहीं होगी जब तक कि आप अपनी पूछताछ से संबंधित किसी विशेष कर्मचारी से बात न कर रहे हों; ऐसी अवस्था में आपको बात करने के लिए एक सीधा नंबर दिया जाएगा.

जब आप हमसे फोन द्वारा संपर्क करते हैं तो हमारा उद्देश्य रहता है कि:

- आपकी कॉल का उत्तर 20 सेकंड के भीतर दिया जाए.
- आपको अपने संगठन तथा आपकी कॉल का उत्तर देने वाले व्यक्ति का नाम बताया जाए.
- आपकी पूछताछ का वहीं व उसी समय समाधान किया जाए. यदि हम ऐसा नहीं कर पाए तो हम आपकी बात अगले कार्यदिवस तक उपयुक्त व्यक्ति से करवाएँगे. यदि आप असुरक्षित हैं तो हम आपकी समस्या का चार घंटों के भीतर समाधान करने के लिए विशेष प्रबंध करेंगे.

सभी कॉलों का उत्तर 20 सेकंड के भीतर दिया जाएगा.

हमारी वनकॉल सेवा की पूरक अन्य सेवाओं में शामिल हैं:

- हमारी वेबसाइट www.wdh.co.uk पर ऑनलाइन मरम्मत कार्य रिपोर्टिंग - मुखपृष्ठ पर 'मरम्मत कार्य लॉग करें' तथा तब 'ऑनलाइन मरम्मत कार्य रिपोर्टिंग प्रपत्र' चुनें;
- www.wdh.co.uk पर डब्लूडीएच सेवाओं के लिए ऑनलाइन आवेदन प्रपत्र - मुखपृष्ठ पर 'फीडबैक' चुनें तथा तब ऑनलाइन प्रपत्र भरें; तथा
- होमसर्च, www.wdhomeSearch.co.uk पर पसंद आधारित हमारी किराया-पर-देने-संबंधी सेवा.

स्वयं भेंट करके

स्वयं संपर्क करने के लिए आप हमारे एसएपी में से किसी एक में भेंट कर सकते हैं. पृष्ठ 18 में पतों की सूची है.

जब आप हमारे एसएपी में से किसी एक में भेंट करते हैं तो हम:

- एक व्यक्ति के रूप में आपके साथ सम्मान व शिष्टाचार पूर्वक बरताव करेंगे.
- सुनिश्चित करेंगे कि आपके साथ 10 मिनट के भीतर मुलाकात हो जाए तथा सही व्यक्ति आपकी पूछताछ का संचालन करे; यदि हम व्यस्त हों और आपसे इस समयांतराल में न मिल पाएँ, तो हम क्षमा मांगेंगे तथा आपको कारण बताएँगे;
- यदि आप कहेंगे तो आपसे एकांत भेंट कक्ष में मुलाकात करेंगे;
- सुनिश्चित करेंगे कि कार्यालय आरामदेय तथा सभी की पहुँच में रहे. श्रवण लूप की प्रचालन विधि को सुनने में असमर्थ लोगों की सहायता करने के लिए प्रदर्शित करेंगे;
- यदि आप हमसे अंग्रेज़ी के अलावा किसी दूसरी भाषा में बात करना चाहें तो सुनिश्चित करेंगे कि 'भाषा लाइन' तक आसान पहुँच उपलब्ध हो;
- हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं तथा 'वेकफील्ड परिषद' की ओर से हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी भी सेवा, जैसे कि आवासीय लाभ, के बारे में तथ्य पत्रकों की सम्पूर्ण श्रृंखला पेश करेंगे;
- निशुल्क फोन सेवा प्रदान करेंगे ताकि आप अन्य डब्लूडीएस सेवाओं के साथ निशुल्क बात कर सकें;
- अपने कामकाज के समय को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेंगे तथा अवकाश के बारे में अधिसूचनाएँ प्रदर्शित करेंगे;
- अपने किराये या आपके द्वारा हमें दिए जाने वाले किसी भी प्रकार के भुगतान के लिए विभिन्न तरीके पेश करेंगे;
- 'सामुदायिक सूचना पट्ट' पर सामुदायिक गतिविधियों के बारे में नवीनतम जानकारियाँ प्रदर्शित करेंगे; तथा
- मरम्मत कार्यों का ऑनलाइन आदेश देने व 'होमसर्च' तक पहुँच बनाने के लिए कंप्यूटरों तक पहुँच प्रदान करेंगे.

हमारे एसएपी में हमारे सभी ग्राहकों पर 10 मिनट के भीतर ध्यान दिया जाएगा.

पत्र या ईमेल द्वारा लिखित रूप से

आपके द्वारा हमसे पत्र द्वारा संपर्क करने पर हम:

- इसके पहुँचने की तिथि की तिथि-मुहर लगाएँगे
- आपको सात कार्यदिवसों के भीतर उत्तर भेजेंगे; यदि हम इस समयावधि में न भेज पाए तो हम आपको बता देंगे और यह भी कि आप कब तक इसकी अपेक्षा कर सकते हैं;
- सुनिश्चित करेंगे कि उत्तर में कोई 'शब्दजाल' न हो तथा इसे सरलता से समझा जा सके; तथा
- यदि आप हमें अपनी आवश्यकता बताएँगे तो आपको उत्तर बड़े प्रकार में, भिन्न भाषा में या भिन्न प्रारूप में देंगे.

आपके द्वारा हमसे इंटरनेट के ज़रिए ईमेल द्वारा संपर्क करने पर हम:

- आपकी पूछताछ को सात कार्यदिवसों के भीतर हल करेंगे; यदि हम इस समयावधि में न कर पाए तो हम आपको बता देंगे और यह भी कि आप कब तक इसकी अपेक्षा कर सकते हैं;
- सुनिश्चित करेंगे कि उत्तर में कोई 'शब्दजाल' न हो तथा इसे सरलता से समझा जा सके; तथा
- यदि आप हमें अपनी आवश्यकता बताएँगे तो आपको उत्तर बड़े प्रकार में, भिन्न भाषा में या भिन्न प्रारूप में देंगे.

हम 7 कार्यदिवसों के भीतर आपका उत्तर देंगे.

हमारी 'केयर लिंक' सेवा के ज़रिए

'केयर लिंक' हर समय उपलब्ध रहने वाली हमारी टेलीकेयर व्यक्तिगत सचेतक सेवा है. यदि आप इस सेवा से जुड़े हैं तो हम आपको आपके घर में और अधिक स्वतंत्र जीवन जीने के लिए एक सुरक्षा प्रणाली प्रदान करेंगे. यह आपको डब्लूडीएच द्वारा प्रदान की जाने वाली आपातकालीन सेवाओं व अन्य सेवाओं तक पहुँच प्रदान करती है.

जब आप हमारी 'केयर लिंक' सेवा के ज़रिए हमसे संपर्क करते हैं तो:

- हमारे पास आपकी कॉल का उत्तर देने के लिए विशेष रूप से प्रशिक्षित कर्मचारी हैं;
- हम आपकी कॉल का दिन के 24 घंटे, सप्ताह के प्रत्येक दिन, आपकी कॉल आने के 15 सेकंड के भीतर उत्तर देंगे; तथा
- आपातकालीन सेवाओं, चिकित्सक या अन्य व्यक्ति या सेवाओं से हम संपर्क करेंगे जिनसे आपको सहायता की आवश्यकता पड़ सकती हो.

अपनी 'केयर लिंक' सेवा में उच्चस्तरीय आत्मविश्वास बनाए रखने के लिए तथा यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे सही तरह से काम कर रही हैं, हम:

- नए किरायेदार रखने से पहले उपकरणों की जाँच करेंगे;
- प्रत्येक 'केयर लिंक' प्रणाली में हर शाम लिंकों (कड़ियों) की जाँच करेंगे; तथा
- आपके बारे में अपने पास रखी जानी वाली जानकारी की हर वर्ष समीक्षा करेंगे तथा आपके द्वारा प्राप्त की गई सेवाओं के बारे में आपसे टिप्पणी करने के लिए कहेंगे.

सभी 'केयर लिंक' कॉलों का 15 मिनट के भीतर उत्तर दिया जाएगा.

आपके घर में मुलाकात करने के लिए हमें कहने से

घर पर आपसे मुलाकात करते समय हम:

- आपके घर तथा संस्कृति का सम्मान करेंगे;
- मुलाकात के लिए पारस्परिक सुविधाजनक समय का प्रबंध करेंगे - यदि हमने आपसे मुलाकात के लिए समय लिया है, तथा किन्हीं अप्रत्याशित कारणों से हम आ नहीं पाए, तो हम आपको यह बताने के लिए संपर्क करेंगे;
- विशेष परिस्थितियाँ होने पर आपसे कामकाज के समय के अलावा मुलाकात करेंगे;

- आपके साथ मुलाकात के समय हम अपना पहचान बिल्ला धारण करेंगे तथा आपको दिखाएँगे;
- चीजों को स्पष्ट तरीके से समझाएँगे जिसमें कोई 'शब्दजाल' न हो तथा जिसे सरलता से समझा जा सके;
- आपकी मदद करेंगे कि आपके साथ कोई रहे; यह कोई मित्र या पारिवारिक सदस्य हो सकता है जो आपकी सहायता करे या द्विभाषिया का काम करे यदि अंग्रेजी आपकी पहली भाषा नहीं है तो;
- हमारे कॉल करते समय यदि आप घर पर नहीं हैं तो हमारे साथ अगली मुलाकात नियोजित करने के लिए कैसे संपर्क करना है यह बताने वाला एक कार्ड आपके पास छोड़ देंगे; तथा
- उन लोगों के लिए, जिनके बारे में हमें पता है कि उन्हें सुनने में कठिनाई होती है, एक सुवाह्य इंडक्शन लूप प्रणाली साथ वहन करेंगे।

सेवा सूचना केंद्र पर

हमसे इलेक्ट्रॉनिक रूप से संपर्क करने के लिए आप हमारे सेवा सूचना केंद्रों में किसी एक का उपयोग कर सकते हैं। वे कहाँ अवस्थित हैं, यह पृष्ठ 21 पर दिखाया गया है।

जब आप हमारे किसी सेवा सूचना केंद्र का प्रयोग करते हैं तो आप सभी डब्लूडीएच सेवाओं तक निशुल्क फोन द्वारा या हमारी वेबसाइट तक टच स्क्रीन मोनीटर के द्वारा जा कर पहुँच बना सकते हैं।

सेवा सूचना केंद्र में नवीनतम तथ्य पत्रक तथा सूचना पत्र उपलब्ध रहते हैं।

सेवा सूचना केंद्र सामुदायिक केंद्रों में अवस्थित होते हैं। केंद्र के कर्मचारी प्रशिक्षित किए जाते हैं। यदि आपको कठिनाई होती है तो वे आपकी मदद करेंगे।

इंटरनेट के जरिए

- आप हमसे हमारी वेबसाइट www.wdh.co.uk में 'फीडबैक' के जरिए तथा निम्नांकित में से किसी एक को चुनने से संपर्क कर सकते हैं।

- **सामान्य पूछताछ**
यदि हमारी सेवा के संबंध में आपकी कोई सामान्य पूछताछ हो।
- **शिकायत**
यदि आप हमारी सेवा के स्तर से असंतुष्ट हों, हमने कुछ किया हो या हम कुछ करने में विफल रहे हों। हम आपकी टिप्पणियों का स्वागत करेंगे क्योंकि ये परिवर्तन लाने में मदद करती हैं ताकि हम आपकी बेहतर सेवा कर सकें। हम अपने किराएदारों को तथा वेकफील्ड व इससे सटे ज़िले के निवासियों को यथासंभव श्रेष्ठ सेवाएँ पेश करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।
- **सराहना**
यदि आप समझते हैं कि हम अच्छा काम कर रहे हैं, या यदि हमारी सेवा के किसी विशेष पहलू को आप पसंद करते हैं।
- **वेबसाइट फीडबैक**
यदि आप हमसे कहना चाहें कि आप हमारी वेबसाइट के बारे में क्या सोचते हैं। क्या आपको चीजें सरलता से मिल जाती हैं? क्या कुछ भ्रामक है? क्या कोई ऐसी सूचना है जो आप समझते हैं हमसे छूट गई हो?
- **असामाजिक व्यवहार को रिपोर्ट करना**
यदि आप अपने क्षेत्र में असामाजिक व्यवहार या उत्पात को रिपोर्ट करना चाहें। जितनी अधिक जानकारियाँ आप एकत्रित कर सकते हैं, करें, जिनमें शामिल है घटना की तिथि, समय, विवरण, इत्यादि इत्यादि। जितना अधिक आप हमें बताएँगे हमारे लिए आपकी सहायता करना उतना ही आसान रहेगा।
- **गठबंधन तथा भागीदारियाँ**
यदि आप 'गठबंधन दल' से संपर्क करना चाहें या आने वाले 'किराएदार चुनौती दिवस' के लिए किसी नए विचार के बारे में हमें बताना चाहें।

जब हमें आपका संपर्क प्राप्त होगा तो हम इसे इस अध्याय में रेखांकित उपयुक्त समय सीमा के साथ संचालित करेंगे।

आपको अवगत बनाए रखना

यह महत्वपूर्ण है कि हम आपको हमारे द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के बारे में तथा हम कैसे काम कर रहे हैं, इस बारे में, अवगत बनाए रखें। हम ऐसा विभिन्न तरीकों से करेंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि जो सूचनाएँ हम प्रदान करते हैं वे अर्थपूर्ण तथा समझने में आसान हों।

हम अपनी सभी जानकारियों में खुले व ईमानदार रहेंगे। हम:

- 'डब्लूडीएच समाचार', हमारी किराएदार संबंधी पत्रिका, वर्ष में तीन या अधिक बार प्रकाशित करेंगे यदि हमें आपको विशेष चीज़ें बताने की आवश्यकता पड़े - जिसमें शामिल होंगी हमारी 'केयर लिंक' सेवा के बारे में जानकारी तथा उन क्षेत्रों की जानकारी जहाँ सुधार कार्यक्रम पर काम होना शुरू होना है;
- अपने एसएपी में तथा अपनी वेबसाइट www.wdh.co.uk के ज़रिए ढेर सारी जानकारियाँ प्रदान करेंगे;
- अपने कार्य निष्पादन की वार्षिक समीक्षा बनाएंगे तथा हर किराएदार तथा पट्टेधारक को सारांश देंगे;
- स्वतंत्र निवास योजनाओं, सामुदायिक सुविधाओं तथा किराएदारों व निवासियों के समूहों में कंप्यूटर उपकरण के प्रावधान के ज़रिए हमारी वेबसाइट तक पहुँच बढ़ाएंगे;

हमारे ग्राहक घोषणापत्र तथा वार्षिक रिपोर्ट को हर वर्ष प्रकाशित किया जाएगा।

हमारा किराएदार सूचना पत्र वर्ष में तीन बार प्रकाशित किया जाएगा।

हर वर्ष के मार्च की समाप्ति पर हम नया 'किराया सूचना कार्ड' भेजेंगे जो आपको बताएगा कि कितना किराया तथा सेवा प्रभार, जिसमें शामिल हैं आपकी जल दरें, आपको अगले वित्तीय वर्ष में चुकाना है तथा कब 'निशुल्क किराया' सप्ताह हैं। आप इस कार्ड का उपयोग अपना किराया चुकाये जाने पर

इसको चिह्नित करके कर सकते हैं। इस कार्ड का उपयोग आपके द्वारा किए गए किसी भी भुगतान की रसीद के रूप में नहीं किया जाएगा;

- आप पर कितना प्रभार लगाया गया है, आप कितना भुगतान कर चुके हैं तथा अभी आपकी कितनी देनदारी बाकी है, यह सब बताने वाला 'किराया विवरण' वर्ष में तीन बार आपको भेजेंगे;
- आपको बताएँगे कि आप पर बकाया बढ़ जाने पर क्या सहायता उपलब्ध है तथा यह ऋण वसूलने के लिए हम क्या कार्यवाही करेंगे; तथा
- हर वर्ष मार्च में आपको एक पत्र भेजकर बताएँगे कि यदि आप 'डाइरेक्ट डेबिट' द्वारा चुकाते हैं तो आपके नए भुगतान क्या होंगे।

हमारी धन संबंधी मामलों को समर्पित वेबसाइट www.askted.org.uk पर सहायता तथा सलाह उपलब्ध है।

सभी किराएदार 'किराया अधिसूचना' तथा 'किराया सूचना कार्ड' वर्ष में एक बार तथा किराया विवरण वर्ष में तीन बार प्राप्त करेंगे

यदि आप पट्टेधारक या स्वामी अधिवासी हैं तो हम:

- किसी भी £250 से अधिक मूल्य के सुधार या मरम्मत कार्य को करने से पहले, जिस पर आपको सेवा प्रभार लगे, आपसे संपर्क करेंगे - यह एक वैधानिक आवश्यकता है;
- जब आप कहें आपको संबंधित इनवॉइस तथा मरम्मत कार्यदेश की प्रतियाँ देंगे;
- आपके क्षेत्र के लिए भविष्य की व्यय योजनाओं से आपको अवगत रखेंगे; तथा
- हमारे द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के स्तर पर नजर रखने में एक सक्रिय भूमिका अदा करने के लिए आपको प्रोत्साहित करेंगे। इनमें हमारे भूतल मरम्मत संविदाकारों द्वारा दी जाने वाली सेवाएँ भी शामिल हैं।

यदि हम किसी क्षेत्र में भूसंपत्ति सुधार करने की योजना बना रहे हैं तो हम:

- हमारे द्वारा नियोजित किसी कार्य से यदि आपका घर प्रभावित हो सकता हो तो आपसे परामर्श करेंगे व आपको शामिल करेंगे; तथा
- स्थानीय क्षेत्र के भीतर किसी पुनरोत्थान या नई आवास योजनाओं से पहले हम सामुदायिक परामर्श लेंगे.

यदि आप हमारी किसी दुकान के किराएदार हैं तो हम:

- आपके व्यवसाय को प्रभावित कर सकने वाले किसी काम या प्रस्ताव के संबंध में आपसे परामर्श करेंगे व आपको शामिल करेंगे.

आपको इस सेवा में शामिल करना

हमारी सेवाओं का उपयोग करने वाले हर किसी को उसके विचार व्यक्त करने तथा शामिल होने के लिए सक्षम बनाने में डब्लूडीएच प्रतिबद्ध है. लोगों से परामर्श करने व उनको शामिल करने के तरीके को हम कैसे बेहतर कर सकें इसके लिए हम लगातार प्रयास करते हैं व इन आयोजनों को प्रचारित करने के नवप्रवर्तक तरीकों का उपयोग करते हैं.

शामिल होने के लिए ग्राहकों के पास अवसरों की एक श्रृंखला है जिसमें शामिल है:

- डब्लूडीएच के परिषद का सदस्य या एक एलएमसी बनने के लिए आवेदन करने का अवसर प्रदान करना;
- किराएदार या पट्टाधारक के हमारे वार्षिक सर्वेक्षण में भाग लेना;
- एलएमसी सदस्यों के साथ स्थानीय मुद्दों पर चर्चा करने हेतु व्यक्तियों के लिए स्थानीय गठबंधन समारोहों का आयोजन करना;

- सेवा समीक्षा समूहों को आयोजित करना ताकि आप डब्लूडीएच नीतियों, कार्यविधियों तथा सेवाओं की समीक्षा करने में भाग ले सकें;
- सेवाओं में किसी भी प्रस्तावित परिवर्तन पर परामर्श करने तथा मौजूदा सेवाओं को लगातार बेहतर करने में हमारी सहायता करने के लिए किराएदार चुनौती दिवसों तथा अन्य आयोजनों की व्यवस्था करना;
- हर वर्ष एक 'पट्टाधारक संगोष्ठी' का आयोजन करना;
- अपनी बात उठाने हेतु आपको अधिक अवसर देने के लिए परामर्श व सहभागिता औजार के रूप में नई प्रौद्योगिकी का उपयोग करना; तथा
- विचारों को फैलाने तथा स्वीकारने के समारोह का एकल आयोजन करना.

जब कोई आयोजन कर रहे हों तो हम:

- यथासंभव सुनिश्चित करेंगे कि आयोजन स्थल चलने में समस्याग्रस्त लोगों के लिहाज से उपयुक्त हो तथा विशेष आवश्यकताओं को पूरा करता हो; तथा
- परामर्श से प्राप्त होने वाले परिणामों के बारे में आपको सूचित करेंगे.

हर वर्ष एक पट्टाधारक संगोष्ठी होगी.

हम अपने 'भागीदारी अनुबंध' के अनुसार अपने किराएदार तथा निवासी समूहों को सहायता तथा सलाह प्रदान करते हैं. इसमें शामिल है:

- शुरुआती अनुदान;
- मुद्रण सुविधाओं के साथ सहायता; तथा
- कानूनी, वित्तीय व अन्य सलाह.

अधिक जानकारी हमारी वेबसाइट www.wdh.co.uk पर या 01977 724668 पर 'गठबंधन दल' से बात करके पाई जा सकती है.

शिकायत दर्ज करना

पहली बार में ही चीजें सही करने के लिए डब्लूडीएच हर संभव प्रयास करेगा. यदि हम गलत करते हैं या आप प्रदत्त सेवा से नाखुश हैं तो ऐसी दशा में हमारी तीन चरण की स्पष्ट शिकायत कार्यविधि है. यदि आप शिकायत दर्ज करने में कोई भी सहायता चाहते हैं तो हमारे कर्मचारी आपके लिए आवश्यक किसी भी तरह की सहायता पेश करेंगे.

इस समूची प्रक्रिया के दौरान हम:

- तुरंत क्षमायाचना करेंगे यदि हमसे कोई गलती हुई हो;
- आपकी शिकायत पर पूरी जाँच करेंगे;
- हर समय आपको सूचित करते रहेंगे;
- आपकी शिकायत का हल निकालने के लिए बहुत से विकल्पों पर विचार करेंगे;
- आपकी शिकायत को सीखने तथा भविष्य में सेवा में सुधार करने के अवसर के रूप में देखेंगे; तथा
- 'ऑकड़ा सुरक्षा अधिनियम 1998' के तहत सुनिश्चित करेंगे कि हर समय गोपनीयता बनी रहे.

सभी औपचारिक शिकायतों को निम्नांकित के भीतर निपटाया जाएगा:

- चरण 1, 10 कार्यदिवसों में;
- चरण 2, 15 कार्यदिवसों में;
- तथा
- चरण 3, 30 कार्यदिवसों में.

घर तलाशना

हमारा उद्देश्य है हमारी उपलब्ध संपत्तियों को होमसर्च, पसंद पर आधारित किराये पर देने की प्रणाली, के जरिए विज्ञापित करना. यह व्यक्तियों को इस संबंध में सुविचारित चुनाव करने में सक्षम बनाता है कि वे कहाँ रहना चाहते हैं.

सामान्य अनुप्रयोग

इसे प्राप्त करने के लिए हम:

- अपने एसएपी में आवेदन प्रपत्र उपलब्ध करेंगे; आप इसे डाक द्वारा भेजने के लिए 0845 8 507 507 पर वनकॉल को, 0844 9 020 202 पर होमसर्च को फोन करके, या हमारी वेबसाइट www.wdhomeSearch.co.uk के ज़रिए भी अनुरोध कर सकते हैं.
- हमारी वेबसाइट www.wdhomeSearch.co.uk के ज़रिए आपको आवेदन करने की अनुमति देंगे;
- यदि आप कहीं तो आवेदन प्रपत्र भरने में व्यक्तिगत सहायता व सलाह प्रदान करेंगे;
- हमारे द्वारा सभी आवश्यक जानकारियाँ प्राप्त कर लेने के तीन कार्यदिवसों के भीतर आपको होमसर्च प्रणाली में पंजीकृत कर देंगे;
- आपको लिखेंगे तथा सदस्य क्रमांक तथा वर्गीकरण बताएंगे;
- पिछले सप्ताहों के आबंटन परिणाम प्रकाशित करेंगे ताकि आप जान पाएँ कि सदस्यों को संपत्तियों के लिए कितनी प्रतीक्षा करनी पड़ी है;
- यह देखने के लिए, कि क्या आपको रुचि की अभिव्यक्ति के लिए किसी सहायता की आवश्यकता है, आपसे छः महीने बाद संपर्क करेंगे यदि आपने हमारी किसी भी संपत्ति में इस दौरान कोई रुचि व्यक्त नहीं की है;
- यदि छः महीने बाद आपने रुचि व्यक्त नहीं की तथा हमारे पत्र का उत्तर देने में विफल रहे तो आपकी सदस्यता निरस्त कर देंगे;

- पुनः आबंटन के लिए उपलब्ध होने वाली सभी डब्लूडीएच संपत्तियों का विज्ञापन देने से पूर्व उन्हें सहमत किराया-पर-देने-का मानक के अनुरूप लाएँगे; तथा
- अपनी सभी उपलब्ध संपत्तियों का स्थानीय समाचार पत्रों में, एसएपी में, तथा अपनी वेबसाइट www.wdhomeSearch.co.uk पर विज्ञापन द्वारा देंगे.

विज्ञापित संपत्ति में अपनी रुचि व्यक्त करने की समयावधि बुद्धवार शाम को समाप्त हो जाती है.

सभी होमसर्च आवेदन तीन कार्यदिवसों के भीतर पंजीकृत किए जाएँगे.
सभी परिणाम साप्ताहिक रूप से प्रकाशित किए जाएँगे.

साइन अप प्रक्रिया

यदि आप किसी संपत्ति का आबंटन पाने में सफल हो जाते हैं तो हम:

- इसे देखने का अवसर प्रदान करेंगे;
- आपको वह मानक बताएँगे जिस पर वह संपत्ति किराये पर दी जाएगी;
- इस संपत्ति पर अभी होने के लिए बचे काम के बारे में आपको बताएँगे तथा आपके किसी भी प्रश्न का उत्तर देंगे; तथा
- आपको बताएँगे वहाँ चीजें कैसे काम करती हैं जैसे कि सेंट्रल हीटिंग, पानी बंद करने का नल, गैस तथा बिजली के मीटर तथा बंद करने के वाल्व कहाँ हैं.

हम आपसे पूछेंगे कि आप अपनी किराएदारी के बारे में जानकारी किस प्रारूप में लेना पसंद करेंगे. इसमें शामिल हो सकता है:

- सीडी;

- इंटरनेट; तथा
- मुद्रित प्रति.

यदि आपके साथ विकलांगता या भाषा अवरोध के कारण कोई अन्य विशेष आवश्यकताएँ हों तो हम आपकी सहायता करेंगे.

यदि आप संपत्ति को स्वीकार करते हैं तो हम आपको लिखित रूप से औपचारिक पेशकश देंगे. इसमें शामिल होंगे किराए व किसी भी अन्य प्रभार के विवरण तथा वह तिथि जब से किराएदारी शुरू हो जाएगी.

यदि आप पेशकश स्वीकारेंगे तो आपके द्वारा किराएदारी अनुबंध पर हस्ताक्षर करने तथा अन्य दस्तावेजों को पूरा करने के लिए हम आपके साथ मुलाकात निर्धारित करेंगे.

जब आप किराएदारी अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के लिए आएँगे तो हम निम्नांकित की भी पुष्टि करेंगे:

- आप कौन हैं

इसमें शामिल है होमसर्च सदस्य बनने के लिए आवेदन करते समय आपके द्वारा प्रदत्त दस्तावेजों की जाँच तथा उन सभी की फोटो खींचना जो किराएदारी अनुबंध पर हस्ताक्षर कर रहे हैं. भविष्य में होने वाले किराए संबंधी धोखाधड़ी की जाँच करने के लिए इनका प्रयोग किया जाएगा.

- जीवन शैली संबंधित मुद्दे

यह महत्वपूर्ण है कि आपकी किराएदारी की शुरुआत में उपयुक्त सहायता उपलब्ध रहे. किसी भी आवश्यकता को पूरा करने में सक्षम होने के लिए हम निम्नांकित के बारे में आपसे कुछ प्रश्न पूछेंगे:

- स्वास्थ्य मामले;
- आर्थिक चिंताएँ;
- प्रशिक्षण तथा रोज़गार के अवसर; तथा
- आपके समूचे घर में कम उम्र वालों की सहायता व विकास

- आपकी स्वतंत्रता को बेहतर करने के लिए आवश्यक कोई सहायता

यदि आप अपने नए घर में अधिक स्वतंत्रता चाहते हैं तो हम आपको अपने 'केयर लिंक' के बारे में सलाह पेश करेंगे.

हम आपको प्रदान करेंगे:

- आपकी पसंद के प्रारूप में, हमारी 'किराएदार की पुस्तिका' की एक प्रति, जो आपको बताएगी कि डब्लूडीएच आपसे क्या अपेक्षा करता है साथ ही साथ आपकी किराएदारी में काम आने वाले आसान नुस्खे.

आपसे किराएदारी अनुबंध पर हस्ताक्षर करने को कहने से पहले हम आपके अधिकारों तथा दायित्वों को समझाएँगे. यदि आपका कोई प्रश्न हो तो हम सहायता करेंगे.

आपके किराएदारी अनुबंध पर हस्ताक्षर कर लेने के बाद आप अपने नए घर के किराएदार बन जाते हैं.

तब हम अन्य दस्तावेजों की एक श्रृंखला को पूरा करने तथा उनमें हस्ताक्षर करने में आपकी सहायता करेंगे जिसमें शामिल हैं आपका किराया चुकाने के लिए 'डाइरेक्ट डेबिट' आवेदन, 'आवास लाभ' आवेदन यदि उपयुक्त हो, तथा इस आवेदन में आपकी सहायता करने के लिए सहमति प्रपत्र. ये तथा कोई भी दस्तावेज जिन्हें आपसे पूरा करने को तथा हस्ताक्षर करने को कहा जाएगा उनका वर्णन आपकी 'आपका नए घर में स्वागत है' पुस्तिका में है.

किराएदारी शुरू हो जाने के 20 दिन के भीतर आपके नए घर में आपसे एक संपदा अधिकारी की मुलाकात करने की भी हम व्यवस्था करेंगे.

यह परिचायक मुलाकात आपकी किराएदारी से संबंधित किसी भी मुद्दे पर चर्चा करने का आप व हमें, दोनों को अवसर देती है.

सभी नए किराएदारों से किराएदार बनने के 20 दिन के भीतर मिला जाएगा तथा फिर तीन बार पहले वर्ष में.

घर बदलना

आप दूसरे घर में जाने की इच्छा रख सकते हैं. आप ऐसा दो तरीके से कर सकते हैं.

- हमारी होमसर्च प्रणाली के सदस्य बनने के लिए आवेदन करें, इस प्रक्रिया का वर्णन पृष्ठ 9 में किया गया है.
- अदला-बदली के माध्यम से किसी असाइनमेंट के लिए आवेदन करें. कोई उपयुक्त मेल देखने के लिए कृपया किसी एसएपी पर पूछें क्योंकि उनके पास ऐसे लोगों का अभिलेख होता है जो अपनी संपत्ति की अदला-बदली करने के इच्छुक रहते हैं. जब आपको कोई सही मेल मिल जाए तो कृपया उपयुक्त दस्तावेज पूरा करें तथा हमें लौटा दें और हम 42 घंटे के भीतर अपना निर्णय आपको बता देंगे.

अदला-बदली के माध्यम से किसी असाइनमेंट के लिए सभी आवेदनों के परिणाम अनुरोध प्राप्ति के 42 दिन के भीतर दिए जाएँगे.

धन मायने रखता है अपना किराया या अन्य सेवा प्रभार चुकाना

भुगतान करना यथासंभव आसान बनाने के लिए हम सीधे आपके बैंक से 'डाइरेक्ट डेबिट' की व्यवस्था कर सकते हैं. इसे मासिक, पाक्षिक या साप्ताहिक आधार पर किया जा सकता है.

यदि आपके पास कोई बैंक खाता नहीं है तो हम 'ह्वाइट रोज क्रेडिट यूनियन' के साथ अपनी भागीदारी के जरिए आपका खाता खुलवाने में मदद कर सकते हैं.

अपने डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड का उपयोग करते हुए आप भुगतान कर सकते हैं:

- हमारी वनकॉल सेवा में 0845 8 507 507 पर फोन करके दिन के 24 घंटे, सप्ताह के हर दिन.
- हमारी वेबसाइट www.wdh.co.uk के ज़रिए; तथा
- आपके अपने बैंक की फोन बैंकिंग का उपयोग करने से.

अपने किराया स्वाइप कार्ड का उपयोग करने से आप भुगतान कर सकते हैं:

- किसी डाकघर में नगद, चेक या डेबिट कार्ड द्वारा;
- 'पेज़ोन' लोगो प्रदर्शित करने वाले किसी खुदरा दुकान पर नगद या डेबिट कार्ड द्वारा; तथा
- हमारे अधिकतर एसएपी पर नगदी द्वारा;
- हमारे अधिकतर एसएपी में चेक या डेबिट या क्रेडिट कार्ड द्वारा.

यदि आप हमसे अपना किराया जाँचने के लिए कहते हैं तो हम आपको बताएँगे:

- आपका किराया कैसे बनाया गया है;
- आपने क्या भुगतान किया है; तथा
- आप पर कितनी देनदारी बाकी है.

यदि आपने बहुत अधिक किराया चुकाया है तो हम इसे स्वीकृति के 10 कार्यदिवसों के भीतर वापस देंगे या आप पर किसी बकाए या ऋण के एवज में रोक लेंगे.

कोई भी सहमतिशुदा अधिक-भुगतान की वापसी 10 कार्यदिवसों के भीतर की जाएगी.

आप वनकॉल में फोन करके अपने 'किराया विवरण' की प्रति आपको प्रेषित करने के लिए अनुरोध कर सकते हैं.

यदि आपके पास आपकी पहचान का सबूत है तो आप हमारे किसी भी एसएपी से यह विवरण ले सकते हैं, अन्यथा हम एक कार्यदिवस के भीतर इसे आपको डाक से भेज देंगे.

धन प्रबंधन

आप जिस संपत्ति में रहते हैं उसका किराया चुकाने की डब्लूडीएच आपसे अपेक्षा करता है. संपत्ति के किराए के साथ ही साथ आपसे किसी भी सेवा प्रभार, जल प्रभार या 'किराया सूचना कार्ड' में दर्शायी गई कोई अन्य राशि चुकाने की अपेक्षा की जाएगी.

कम लागत का वैकल्पिक ऋण, गृह वस्तुओं का किफायती बीमा तथा अन्य वित्तीय सेवाएँ जैसे आम बैंक खाता व क्रेडिट यूनियन का बढ़ावा दे कर हम आर्थिक कठिनाई को कम करने की दिशा में काम कर रहे हैं. इन सेवाओं को हमारे एसएपी तथा अन्य सुविधाजनक स्थानों में आयोजित होने वाले व्यापक रूप से प्रसारित हमारे 'धन मायने रखता है' सत्रों के ज़रिए प्रचारित किया जाता है.

उच्च लागत के ऋणदाताओं के विकल्प प्रदान करने की दिशा में हम काम करेंगे. इनमें शामिल हैं हमारी भूसंपत्तियों को निशाना बनाने वाले ऋणदाता घराने तथा अन्य घर-घर पहुँचने वाले ऋणदाता.

यदि आपको किराया चुकाने में समस्या हो रही है तो हम:

- वित्तीय आकलन करके आपकी सहायता करेंगे ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि आप अपनी आय का अधिकतम लाभ उठा रहे हैं तथा सही पात्रता लाभ प्राप्त कर रहे हैं;
- भुगतान करने के सभी वैकल्पिक तरीकों के बारे में आपको बताएँगे;
- सुनिश्चित करेंगे कि आप किराए की सही रकम का भुगतान कर रहे हैं;
- 'आवास व परिषद कर लाभ' पाने में आपकी सहायता करेंगे;
- उन तरीकों का पता लगाएँगे जिनसे आप अपने व्यय कम कर सकें; तथा

- आपकी सहमति से, अतिरिक्त सहायता की व्यवस्था करने के लिए किसी उपयुक्त अभिकरण या सेवा का संदर्भ देंगे तथा देखेंगे कि क्या आप कोई विपत्ति अनुदान प्राप्त करने की पात्रता रखते हैं।

यदि आप पर किराए का बकाया है तो हम:

- आपसे विभिन्न माध्यमों के ज़रिए संपर्क करेंगे जिनमें शामिल हैं पत्र, फोन, पाठ्य संदेश या गृह भ्रमण;
- आपको बताएँगे कि आप पर कितनी देनदारी है तथा हम क्या कार्यवाही करने वाले हैं;
- इस प्रक्रिया के दौरान आपको उपयुक्त स्तर की सहायता तथा मार्गदर्शन प्रदान करेंगे;
- आपके साथ निष्पक्ष तथा सुसंगत ढंग से बरताव करेंगे;
- आपसे संबंधित किसी बकाए या समस्या पर विचार विमर्श करने हेतु कार्यालय साक्षात्कार में भाग लेने के लिए आपके लिए एक मुलाकात निर्धारित करने हेतु विचार करेंगे;
- जहाँ किशतों की व्यवस्था पर सहमति हुई हो वहाँ किए जाने वाले भुगतानों पर लगातार नज़र रखेंगे तथा उनकी समीक्षा करेंगे;
- आपको ज़िले के विभिन्न ऋण सलाह व परामर्शदाता अभिकरणों के संपर्क में रखेंगे; तथा
- इसका प्रयास करने तथा सुनिश्चित करने के लिए कि आप अपनी किराएदारी को बनाए रख सकें, विशेषज्ञ भागीदारी अभिकरण के साथ संलग्न रहेंगे।

यदि बकाया वसूलने के लिए कानूनी कार्यवाही की आवश्यकता पड़े तो आपको अपना घर छोड़ना पर सकता है। इस कार्यवाही को करने में आई लागत को आपके किराया खाते में जोड़ दिया जाएगा।

हम बकाया वसूलना जारी रखेंगे चाहे आप संपत्ति को छोड़ दें या निकाले जाते हैं। इसमें बकाया वसूलने वाली बाह्य कंपनियों की नियुक्ति शामिल हो सकती है।

अपने घर तथा परिवेश का ध्यान रखना

हमारी मरम्मत संबंधी सेवा

हम आपको अच्छा सुव्यवस्थित घर प्रदान करेंगे। जहाँ कहीं संभव हो, मरम्मत कार्य किए जाने के आदेश को हम आपके घर की पहली ही भेंट में तथा आपके लिए सुविधाजनक दिन व समय में संपन्न करने का प्रयत्न करेंगे।

हम आपके घर का रखरखाव कर सकें, इसमें सहायता के लिए हम आपको 'मरम्मत पुस्तिका' प्रदान करेंगे।

रिपोर्ट करते समय मरम्मत वाले काम की पर्याप्त बारीकी से पहचान करने में सहायता हेतु आप इसका उपयोग कर सकते हैं।

आप मरम्मत कार्य हेतु अनुरोध कर सकते हैं:

- हमारी वनकॉल सेवा (0845 8 507 507) के ज़रिए दिन के 24 घंटे, सप्ताह के प्रत्येक दिन;
- हमारे किसी एसएपी में; तथा
- www.wdh.co.uk पर ऑनलाइन।

मरम्मत हेतु आपके द्वारा अनुरोध करने पर हम:

- आपको बताएँगे कि आपको मरम्मत का काम लगभग पूरा होने तक कितनी प्रतीक्षा करनी होगी;
- आपके द्वारा हमें दिए गए फोन नंबर आपसे संपर्क करके पूछेंगे कि काम करना कब सुविधाजनक रहेगा;
- आपातकालीन स्थिति होने पर आपका मरम्मत कार्य 24 घंटे के भीतर पूरा कर लेंगे; तथा
- अन्य सभी मरम्मत अनुरोधों को 10 कार्यदिवसों के भीतर संपन्न कर लेंगे।

यदि आप सेवा से असंतुष्ट हैं तो आप 0845 8 507 507 पर वनकॉल से बात कर सकते हैं या हमारे किसी एसएपी में आ सकते हैं या हमारी वेबसाइट www.wdh.co.uk के ज़रिए रिपोर्ट कर सकते हैं।

आपके द्वारा उठाए गए किसी भी मुद्दे पर हम निम्नांकित समाधान पेश करेंगे:

- जहाँ हमारे वश में है आपकी समस्या का समाधान करने हेतु तत्काल कार्यवाही करेंगे;
- यदि अगले कार्यदिवस तक प्रतीक्षा की जा सकती है तो एक मुलाकात निर्धारित करेंगे; तथा
- यदि आप हमारी मरम्मत सेवा से संतुष्ट नहीं हैं तो दल नायक को तीन कार्यदिवसों के भीतर आपसे मिलने के लिए भेजेंगे - हम आपको उनकी भेंट का परिणाम 10 कार्यदिवसों के भीतर बता देंगे.

सभी मरम्मत कार्य पूरे किए जाएँगे:

- 24 घंटे के भीतर, आपातकालीन वाले;
- औसतन 10 दिन के भीतर, सामान्य.

सभी मरम्मत कार्य पहली बार में ही सही तरह से पूरे किए जाएँगे.

गैस सर्विसिंग

हम हर 12 महीनों में आपके गैस उपकरणों की सर्विस करेंगे. आपके मकान मालिक होने के नाते हमारी यह कानूनी आवश्यकता है.

आने से पहले हम आपसे संपर्क करेंगे और वार्षिक सर्विस के लिए सुविधाजनक समय की व्यवस्था करेंगे.

डब्ल्यूडीएच 'गैस सेफ' का आधिकारिक सदस्य है. गैस उद्योग में किए जाने वाले सभी कामों का विनियमन करने वाला यह राष्ट्रीय निकाय है.

सभी गैस हीटिंग उपकरणों की सर्विस हर वर्ष की जाएगी.

परिवेश का ध्यान रखना

यह सुनिश्चित करने के लिए हम प्रयासरत रहेंगे कि उन परिवेश मुद्दों से निपटने के लिए हम विभिन्न कार्यवाहियाँ करें जो हमारी भूसंपत्ति के

रंगरूप को प्रभावित करते हों चाहे हम भूमि के मालिक न हों.

हम एक साफ सुथरा परिवेश बनाने का लक्ष्य रखते हैं. इसे प्राप्त करने के लिए हम:

- नियमित रूप से सभी बगीचों व जमीन का निरीक्षण तथा उपयुक्त कार्यवाही करेंगे. यदि आप को अपने बगीचे के रखरखाव में कठिनाई हो रही है तो हम आपकी मदद कर सकते हैं;
- भूसंपत्ति साफ सुथरी रखी जाए इसके लिए भूसंपत्ति प्रभाव दल प्रदान करेंगे;
- बहुमंजिला अपार्टमेंटों में सामुदायिक क्षेत्र साफ रखने के लिए विभिन्न देखरेख व सफाई सेवाएँ प्रदान करेंगे;
- लावारिस वाहनों को हटाने का अनुरोध करते हुए वेकफील्ड परिषद को इनकी तुरंत रिपोर्ट करेंगे;
- अपने बगीचों का रखरखाव करने में किराएदारों को प्रोत्साहन देने हेतु एक वार्षिक उद्यान प्रतियोगिता का आयोजन करेंगे;
- संपत्तियों की क्षतिग्रस्त खिड़कियों को पुनः चमकाएँगे (ग्लेज़ करेंगे) तथा जहाँ ऐसा करना संभव न हो वहाँ अन्य उपाय करेंगे; तथा
- एलएमसी सदस्यों तथा किराएदार समूहों को 'एस्टेट वॉक्स' पेश करेंगे.

असामाजिक व्यवहार तथा उत्पात शिकायतें

हमारा उद्देश्य है आपको साफ और सुरक्षित वातावरण प्रदान करना जिसे घर कहने में आपको गर्व हो. यदि आप असामाजिक व्यवहार अनुभव करते हैं तथा उत्पात के बारे में शिकायत दर्ज करना चाहते हैं तो हम:

24 घंटे की, सप्ताह में हर दिन, सहायता सेवा तथा 0845 8 507 507 पर वनकॉल के ज़रिए, कार्य-समय के अलावा के 'असामाजिक व्यवहार दल' तक पहुँच पेश करेंगे;

आपकी पसंद की जगह पर तुरंत प्रतिक्रिया करेंगे - यदि आपकी शिकायत गंभीर हुई तो आवश्यकता पड़ने पर वेस्ट योर्कशायर पुलिस से घटना की रिपोर्ट करने के लिए संपर्क करेंगे;

यदि कोई तुरंत खतरा न हो तो उपयुक्त कार्यवाही करने में सहमति के लिए आपसे 24 घंटे के भीतर संपर्क करेंगे;

अन्य अभिकरणों के साथ यह सुनिश्चित करने के लिए संपर्क करेंगे कि जिन्होंने उत्पात मचाया हो या असामाजिक बरताव किया हो उनके विरुद्ध उपयुक्त कार्यवाही हो;

सभी भेटें आपकी इच्छा की जगह पर करने का प्रबंध करेंगे;

आपकी शिकायत के समाधान के लिए होने वाली प्रगति के बारे में आपको सूचित करते रहेंगे;

अपने भागीदारों को शामिल करेंगे जो किराएदारों तथा गवाहों को सहायता प्रदान करेंगे;

एसएपी में प्राप्त होने वाली सभी घृणा की घटना की रिपोर्टों पर 24 घंटे के भीतर जांच करेंगे; तथा रंगभेद संबंधी तथा आपत्तिजनक चित्र लेखों को 24 घंटे के भीतर हटा देंगे तथा डब्लूडीएच संपत्ति को होने वाली बर्बरता को यथाशीघ्र ठीक करेंगे.

असामाजिक व्यवहार संबंधी शिकायतकर्ताओं से 24 घंटे के भीतर संपर्क किया जाएगा तथा तब समीक्षा की जाएगी ताकि उन्हें प्रगति से अवगत रखा जा सके.

रंगभेद संबंधी तथा आपत्तिजनक सभी चित्र लेखों को डब्लूडीएच संपत्ति से रिपोर्ट किए जाने के 24 घंटे के भीतर हटा दिया जाएगा.

अग्नि सुरक्षा

डब्लूडीएच आपके घर में अग्नि सुरक्षा के महत्व को समझता है. आपके तथा आपके घर में रहने वाले किसी अन्य व्यक्ति के लिए खतरों को कम करने हेतु हम:

- आपके घर की अग्नि सुरक्षा जांच करने का प्रबंध करेंगे; 24 घंटे निशुल्क नंबर 0800 587 4536

पर वेस्ट योर्कशायर अग्निशमन सेवा से संपर्क किया जा सकता है - स्थानीय अग्निशमन केंद्र आपकी संपत्ति का भ्रमण करने के लिए आपसे फोन कॉल के एक सप्ताह के भीतर संपर्क करेंगे;

- 'वेकफील्ड मानक' तक बनाई गई सभी संपत्तियों में धूम्र सचेतक लगाएँगे;
- बहुमंजिला अपार्टमेंटों के सभी किराएदारों को बताएँगे कि आग लगने पर क्या करना है तथा इसे कैसे रोकना है - सभी नए किराएदारों को पर्चे दिए जाएँगे तथा हर खंड के प्रकोष्ठ में इशितहार प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएँगे; तथा

बहुमंजिला अपार्टमेंट में सभी अग्नि सुरक्षा उपकरणों की हर सप्ताह जांच की जाएगी. इनमें शामिल हैं अग्नि द्वार, चिह्न तथा ड्राई राइजर.

ड्राई राइजरों का संपूर्ण परीक्षण तथा निरीक्षण हर छः महीनों में किया जाएगा.

- स्वतंत्र आवास योजनाओं के सभी निवासियों को बताएँगे कि आग लगने पर क्या करना है तथा इसे कैसे रोकना है तथा हर छः महीनों में संपूर्ण अग्नि सुरक्षा निकास अभ्यास करेंगे.

हर स्वतंत्र निवास योजना के लिए संपूर्ण अग्नि सुरक्षा निकास अभ्यास हर छः महीने में किया जाएगा.

आपके घर के सुधार कार्य

बड़े सुधार कार्य

हम समझते हैं कि जब हम आपके घर में बड़े सुधार कार्य करते हैं तो इससे आपको काम होते रहने के दौरान व्यवधान होता है. आपके लिए यह यथासंभव आसान बनाने के लिए हम:

- काम के निर्धारित समय से 12 महीने पहले तथा काम शुरू होने के कम से कम तीन सप्ताह पहले आपको सूचना देंगे;

- आपके साथ व्यक्तिगत रूप से संपर्क करेंगे ताकि हम आपकी किसी विशेष आवश्यकता का ध्यान रख सकें;
- आपको कुछ नियत जुड़नार पसंद करने के लिए कहेंगे तथा कुछ मामलों में आपको बड़ी हुए विशिष्टताओं के लिए भुगतान करने का अवसर देंगे;
- यदि आप यह कार्य होने के दौरान अपने घर में नहीं रह सकते या आपको दिन में राहत चाहिए तो आपके साथ संभावित व्यवस्थाओं पर विचार विमर्श करेंगे;
- अधिसूचित किए जाने के दो कार्यदिवसों के भीतर हम किसी भी दोषयुक्त कार्य या हमारे द्वारा हुई क्षति को ठीक कर लेंगे;
- काम पूरा हो जाने के बाद सजावट सेवा तथा उपलब्ध ब्लूट पर चर्चा करेंगे;
- आपको आपके क्षेत्र के किसी भी ऐसे परिवेश कार्य में शामिल करेंगे, जो आपके घर के काम का पूरक हो; तथा
- काम संपन्न हो जाने के बाद आपसे यह जानने के लिए भेंट करेंगे कि आप इससे खुश हैं या नहीं; यदि आप नहीं हैं तो इसे सही करने की अपनी पूरी कोशिश करेंगे तथा हम अपनी गलतियों से सीख लेंगे;
- 10 कार्यदिवसों के भीतर आपको अपना निर्णय बता देंगे कि आप ऐसा कर सकते हैं या नहीं;
- यदि हमें आवश्यकता लगे तो उस काम की जाँच करने आपके घर आएँगे जिसे आप करना चाहते हैं - हम आपसे संपर्क करेंगे तथा परस्पर सुविधाजनक समय निकालेंगे;
- अपने घर का सुधार या बदलाव कार्य करवाने से आपको अनुचित रूप से मना नहीं करेंगे;
- काम समाप्त हो जाने पर हमें सूचित करने के लिए आपसे अनुरोध करेंगे ताकि हम जो आपने किया है उसका निरीक्षण यह देखने के लिए कर सकें कि सब ठीक है; तथा
- पाँच कार्यदिवसों के भीतर इस बात की पुष्टि करेंगे कि कार्य संतोषजनक हुआ है।

सुधार या बदलाव कार्यों के लिए सभी अनुरोधों का उत्तर 10 कार्यदिवसों के भीतर दिया जाएगा तथा संपन्न हो चुके कार्यों का निरीक्षण अधिसूचना के पाँच कार्यदिवसों के भीतर किया जाएगा।

सभी किराएदारों को काम के निर्धारित समय से 12 महीने पहले तथा सुधार कार्य शुरू होने के कम से कम तीन सप्ताह पहले लिखित सूचना दी जाएगी। पहली बार में सभी संपत्तियों को सफलतापूर्वक हस्तांतरित किया जाएगा। यदि किसी दोषयुक्त काम की पहचान होती है तो इसे दो कार्यदिवसों के भीतर ठीक किया जाएगा।

अपने आप अपने घर के सुधार या बदलाव का काम करना

यदि आप अपने घर का सुधार या बदलाव कार्य करना चाहते हैं तथा इस आशय का आवेदन कर चुके हैं तो हम:

विशेष सेवाएँ

बहु मंजिला अपार्टमेंट में रहना

हम समझते हैं कि बहुमंजिला अपार्टमेंटों (तीन मंजिल से अधिक) में रहने वाले हमारे किराएदारों की विशेष आवश्यकताएँ होती हैं। इन आवश्यकताओं को हम निम्नांकित द्वारा पूरा करेंगे:

- आपको एक रखवाला देकर जो आपको आपातकालीन स्थिति में सलाह व सहायता देगा तथा दूध व डाक जैसी सेवाओं के बारे में जानकारी देगा - यह रखवाला साझे वाले इलाके को साफ तथा उपकरणों को सही दशा में रखेगा;
- मुख्य प्रवेश-द्वार पर प्रविष्टि फोन प्रणाली लगाकर, ताकि निवासी नियंत्रण रख सकें कि किसे खंड में आने की अनुमति दी जाए; तथा

- जब आप खंड के अंदर या बाहर आ या जा रहे हैं तो आपके साथ विशेष व्यवस्था बनाकर.

स्वतंत्र निवास योजनाएँ

लोगों को अपनी स्वतंत्रता बनाए रखने में सहायता देना इस सेवा का उद्देश्य है, सुरक्षित तथा स्वच्छ वातावरण में सहायता के साथ.

यदि आप स्वतंत्र निवास योजना के किराएदार हैं तो आप अपेक्षा कर सकते हैं कि:

- इससे पहले कि हम आपको किराएदारी पेश करें हम आपको योजना प्रबंधक से मिलने तथा बात करने का तथा संपत्ति को देखने का अवसर देंगे.
- हम दिन के 24 घंटे योजना प्रबंधक, सामुदायिक सहायता कर्मी या 'केयर लिंक' के ज़रिए सहायता प्रदान करते हैं;
- यदि आप असुरक्षित हैं तथा सप्ताहांत में मुलाकात चाहते हैं, तो आप हमारे मोबाइल योजना प्रबंधक सेवा से अपने योजना प्रबंधक के ज़रिए मुलाकात के लिए कह सकते हैं;
- आप और आपके आगंतुक उपलब्ध अतिथि कक्षों का कम शुल्क में उपयोग कर सकते हैं; तथा
- यदि आपकी योजना में है तो आप धुलाई व सुखाई सुविधाओं युक्त साझे वाली कपड़ा-धुलाई-व्यवस्था का उपयोग कर सकते हैं.

स्वतंत्र निवास योजना के सभी निवासियों की उपयुक्त सहायता तक दिन के 24 घंटे पहुँच होगी.

अतिरिक्त देखभाल आवास

यह आवास व्यवस्था स्वतंत्र निवास के लिए निम्नांकित अतिरिक्त सेवाएं पेश करता है:

- प्रतिदिन तीन दौर का दिन का खाना;
- वैक्यूम सफाई तथा कपड़ा धुलाई जैसे कामों के लिए घरेलू सहायक; तथा
- प्रतिदिन एक योजना प्रबंधक सेवा.

अनुकूलन

यदि आपके साथ विकलांगता, दीर्घकालिक स्वास्थ्य विकार है या दैनिक कार्यों को करने में कठिनाई है, जैसे कि नहाना, सीढ़ी चढ़ना, तो हम आपके घर में अनुकूलन प्रदान करके आपकी सहायता कर सकते हैं.

यदि आपको किसी छोटे अनुकूलन जैसे कि ग्रेब रेल या अतिरिक्त स्टेयर रेल की आवश्यकता है तो आपकी आवश्यकताओं पर विचार विमर्श करने हेतु एक व्यावसायिक चिकित्सक आपसे भेंट करेगा.

यदि आपको अपने घर में संरचनात्मक बदलाव करने की ज़रूरत है जैसे कि आपके मुख्य द्वार में शावर या रैंप की स्थापना, तो 'वेकफील्ड परिषद' इसका आंकलन करेगी. वे 28 दिन के भीतर यह आंकलन करने का लक्ष्य रखेंगे.

जब अनुकूलन आवश्यकताएँ 'वेकफील्ड परिषद' से स्वीकृत हो जाएँ, तब हम संदर्भ मिलने के 12 सप्ताह के भीतर यह काम पूरा करने का लक्ष्य रखते हैं. हम आपको हर चरण में प्रगति के बारे में सूचित करते रहेंगे.

यदि आपके घर में बदलाव करना संभव नहीं है तो हम आपकी पूछताछ के 20 दिन के भीतर आपसे आपकी आवश्यकताओं पर विचार विमर्श करने के लिए भेंट करेंगे.

डब्लूडीएच स्टेयर लिफ्ट व लिफ्टिंग हॉइस्ट जैसे उपकरणों को नहीं लगाता है. किंतु किसी मान्यताप्राप्त संविदाकार के ज़रिए स्थापना के भुगतान के लिए विकलांग सुविधा अनुदान के लिए 'वेकफील्ड परिषद' में आवेदन करने में हम आपकी सहायता करेंगे.

सभी अनुकूलन आवेदकों से आवेदन के 20 दिन के भीतर भेंट की जाएगी.

वेकफील्ड परिषद द्वारा अनुशंसित सभी कामों को संदर्भ दिए जाने के 12 सप्ताहों के भीतर पूरा किया जाएगा.

घर या ज़मीन खरीदना या पट्टे पर लेना

यदि आपके पास खरीद या अधिग्रहण करने का संरक्षित अधिकार है तथा आप घर का पूर्ण-स्वामित्व या पट्टेदारी खरीदना चाहते हैं तो हम:

- आपके अनुरोध के सात दिन के भीतर आपको विस्तृत जानकारीयाँ तथा सही आवेदन प्रपत्र प्रदान करेंगे; तथा
- सभी संबंधित सूचनाएँ प्राप्त करने तथा आपके घर में जाने की अनुमति मिलने के चार सप्ताह के भीतर हम आपके आवेदन पर निर्णय लेंगे.

यदि आप हमारे स्वामित्व वाली भूखंड को खरीदने या पट्टे पर लेने के लिए हमसे अनुरोध करते हैं तो हम:

- आपके आवेदन का चार सप्ताह में उत्तर देंगे.

घर या ज़मीन को खरीदने या पट्टे पर लेने के लिए आवेदन प्रपत्र सात कार्यदिवसों के भीतर दिए जाएँगे.

खरीदने या अधिग्रहण के संरक्षित अधिकार के लिए सभी आवेदन अनुरोध करने के चार सप्ताह के भीतर निर्णय प्राप्त कर लेंगे बशर्ते हमारे पास सभी संबंधित सूचनाएँ हों.

उपयोगी संपर्क जानकारी

वनकॉल

Merefield House, Whistler Drive,
Castleford WF10 5HX
Phone:0845 8 507 507

ईमेल

onecall@wdh.co.uk पर

सेवा पहुँच केंद्र

लपसेट, ओसेट तथा होर्बरी

Lupset Service Access Point
2-4 George a Green Road,
Lupset, Wakefield WF2 8HN

Ossett Service Access Point
Town Hall, Ossett WF5 8BE

कैस्टलफोर्ड, ऐरडेल तथा नोर्मेटन

Airedale Service Access Point
Stansfield Road, Airedale,
Castleford WF10 3BY

Castleford Service Access Point
23 Carlton Street, Castleford
WF10 1BG

Normanton Service Access Point
10 High Street, Normanton
WF6 2AB

पॉटेफ्रैक्ट, नॉटिंगले तथा फीदरस्टोन

Pontefract Service Access Point
1 Horsefair, Pontefract WF8 1PE

Featherstone Service Access Point
Wakefield Road, Featherstone,
Pontefract WF7 5DG

हेम्सवर्थ, साउथ एल्म्सॉल तथा क्रॉफ्टन

South Elmsall Service Access Point
Exchange Street, South Elmsall,
Pontefract WF9 2RD

वेकफील्ड नगर तथा ग्रामीण

Eastmoor Service Access Point
Stanley Street, Eastmoor,
Wakefield WF1 4NB

Wakefield Service Access Point
19-25 Wood Street,
Wakefield WF1 2EL

सेवा सूचना स्थल

Havercroft and Ryhill Community
Learning Centre
Mulberry Place, Ryhill WF4 2BD

Cedars Business Centre
Barnsley Road, Hemsworth
WF9 4PU

Kinsley and Fitzwilliam Community
Resource Centre
Wakefield Road, Kinsley, Pontefract
WF9 5BP

'ग्राहक घोषणापत्र मानक' के शब्दों की शब्दावली

केयर लिंक

'केयर लिंक' एक आपातकालीन सामुदायिक सचेतक सेवा है जो वेकफील्ड जिले के किराएदारों तथा निवासियों के लिए दिन के 24 घंटे उपलब्ध रहती है।

होमसर्च

डब्लूडीएच की नई किराया-पर-देने-की सेवा जहाँ सदस्य हर सप्ताह उपलब्ध डब्लूडीएच संपत्तियों में अपनी रुचि की अभिव्यक्ति कर सकते हैं।

पट्टाधारक

कोई व्यक्ति जो उस ज़मीन का स्वामी नहीं है जिस पर उसका घर बना हो, तथा निश्चित वर्षों के लिए ज़मीन का किराया चुकाता हो। किराएदार, जो अपार्टमेंटों में रहते हों तथा उन्हें उनके मकान मालिकों से खरीदते हों, पट्टाधारक कहलाते हैं।

पट्टाधारक संगोष्ठी

प्लैट खरीदने वाले लोगों का डब्लूडीएच कर्मचारियों से मिलने तथा सुनिश्चित करने के लिए एक वार्षिक समारोह कि सेवा में सुधार के दृष्टिकोण से उनके विचारों को ध्यान में रखा जाए।

स्थानीय प्रबंधन समिति (एलएमसी)

डब्लूडीएच के हर पाँच प्रबंधन क्षेत्रों में एक एलएमसी है। एलएमसी में किराएदारों, परिषद प्रतिनिधियों तथा स्वतंत्र सदस्यों का समान प्रतिनिधित्व है। वे स्थानीय व्यय प्राथमिकताओं पर तथा स्थानीय समुदाय के चिंता के मुद्दों पर विचार करते हैं तथा अपने विचार 'डब्लूडीएच परिषद' को सौंपते हैं।

वनकॉल

वनकॉल डब्लूडीएच का केंद्रीय संपर्क बिंदु है जिसके ज़रिए किराएदार मरम्मत कार्य का आदेश दे सकता है, बिल चुका सकता है, असामाजिक व्यवहार जैसी समस्या को रिपोर्ट कर सकता है या आवास संबंधी कोई सामान्य पूछताछ कर सकता है।

पेज़ोन

पेज़ोन आउटलेट खुदरा दुकानों पर उपलब्ध होते हैं जहाँ नगदी या डेबिट कार्ड द्वारा भुगतान करने के लिए आप अपना किराया स्वाइप कार्ड का प्रयोग कर सकते हैं।

खरीदने का सुरक्षित अधिकार

'खरीदने का सुरक्षित अधिकार' एक प्रणाली है जो हस्तांतरण के दिन, 21 मार्च 2005, योग्य सुरक्षित किराएदारों के पास रहने वाले लाभों को सुरक्षित रखती है यदि वे अपने घर खरीदने के अधिकार का प्रयोग करना चाहें।

अधिग्रहण करने का अधिकार

'हासिल करने का अधिकार' एक प्रणाली है जो योग्य नए, वचनधारक किराएदारों को अपना घर खरीदने का कानूनी अधिकार देती है, इसका मतलब है, आप हस्तांतरण की तिथि, 21 मार्च 2005, के बाद एक नया किराएदार बन जाते हैं।

योजना प्रबंधक

योजना प्रबंधक विशेष स्वतंत्र आवास योजनाओं के लिए उत्तरदायी है तथा आपातकालीन स्थिति में उपलब्ध रहता है। योजना प्रबंधक सभी किराएदारों के साथ दैनिक आधार पर संपर्क में रहता है तथा सामाजिक गतिविधियों के आयोजन के लिए उत्तरदायी रहता है।

रूपरेखा द्वारा सुरक्षित

नए घरों तथा भूसंपत्तियों के लिए समूचे देश में पुलिस बल द्वारा मान्यताप्राप्त यह एक मानक है। यह अतिक्रमणकारियों को रोकने तथा अपराध के भय को कम करने के लिए रूपरेखा तैयार करने तथा विशेषताएँ बनाने पर बल देता है।

सेवा पहुँच स्थल (एसएपी)

ये स्थानीय डब्लूडीएच कार्यालय हैं, जिनमें से बहुत सी डब्लूडीएच की भूसंपत्ति पर आधारित हैं, जहाँ ग्राहक पूछताछ कर सकते हैं, सलाह ले सकते हैं तथा बिल चुका सकते हैं।

सेवा सूचना केंद्र

स्थानीय सामुदायिक केंद्रों पर आधारित ये डब्लूडीएच के सूचना केंद्र हैं।

सेवा समीक्षा समूह

सेवा समीक्षा समूह कार्य-निष्पादन को विकसित करने तथा इसकी निगरानी करने में सहायता करते हैं, डब्लूडीएच की अधिकतर सेवा क्षेत्रों का ध्यान रखते हैं। सेवा सुपुर्दगी को बेहतर बनाने के लिए नीतियों में परिवर्तन की अनुशंसा करने हेतु हमारी परिषद के लिए रिपोर्ट लिखने के लिए इन बैठकों से जानकारी का उपयोग किया जाता है।

विचारों को फैलाना तथा स्वीकारना

नीतियों या कार्यविधि की समीक्षा करने हेतु या नई नीति या सेवा के लिए प्रस्ताव तैयार करने के लिए यह एक बार होने वाला आयोजन है।

किराएदार चुनौती दिवस

बड़े पैमाने पर होने वाला किराएदार परामर्श समारोह जिसमें बड़ी संख्या में मुख्य मुद्दों/नीतियों पर चर्चा तथा समीक्षा होती है।

आप हमारे 'ग्राहक घोषणापत्र मानक' पर कैसे टिप्पणी कर सकते हैं

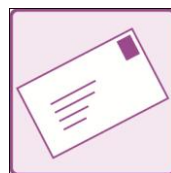
क्या हम इसे सही कर रहे हैं?

अपनी सेवा की गुणवत्ता को बेहतर करने का हम हमेशा प्रयास करते रहते हैं। हमें बताने के लिए कि आप हमारे 'ग्राहक घोषणापत्र मानक' के बारे में क्या सोचते हैं आप अगले पृष्ठ के प्रपत्र का प्रयोग करके हमारी सहायता कर सकते हैं।

आप निम्नांकित कर सकते हैं



अपना प्रपत्र स्वयं सौंपें
किसी भी डब्लूडीएच एसएपी में



डाक से भेजें
OneCALL, Merefield House,
Whistler Drive, Castleford
WF10 5HX



इसे फैक्स करें
01977 724445 पर

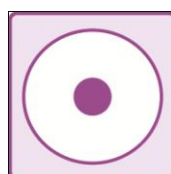


अपनी टिप्पणियाँ ईमेल करें
onecall@wdh.co.uk पर

यदि आप इस सूचना को किसी अन्य प्रारूप में चाहते हैं तो कृपया हमें बताएँ।



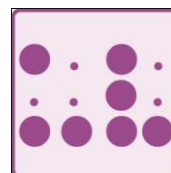
बड़े प्रकार में



सीडी



किसी अन्य प्रारूप में



ब्रैली

0845 8 507 507 पर 'वनकॉल' को कॉल करें, पाठ्य रिले कॉलों का स्वागत है
(वनकॉल (OneCALL) को होने वाली कॉलें प्रशिक्षण हेतु रिकॉर्ड की जा सकती हैं)

ग्राहक घोषणापत्र मानक परामर्श प्रपत्र

जो कुछ लागू हो कृपया चिह्नित (✓) करें

यदि आपको अधिक स्थान की आवश्यकता पड़े तो कृपया इस प्रपत्र के पृष्ठभाग का प्रयोग करें

कुल मिलाकर आप इस प्रकाशन के बारे में क्या सोचते हैं?

अच्छा औसत खराब

इसके किन भागों को हमें बेहतर बनाना चाहिए?

'ग्राहक घोषणापत्र मानक' के बारे में आप क्या सोचते हैं?

अच्छा औसत खराब

हम इन्हें कैसे बेहतर कर सकते हैं?

'ग्राहक घोषणापत्र मानक' में दी गई जानकारी को क्या आप समझते हैं?

हाँ नहीं

यदि नहीं तो कृपया बताएँ कि आप क्या नहीं समझ पाए

आप क्या सोचते हैं 'ग्राहक घोषणापत्र मानक' का प्रारूप कैसा है

अच्छा औसत खराब

हम इसे कैसे बेहतर कर सकते हैं?

आप इन जानकारियों को कैसे लेना पसंद करेंगे?

जैसे अभी है सीडी में ईमेल से

वेबसाइट पर ब्रैली में

अन्य प्रारूप में किस प्रारूप में _____

अन्य भाषा में किस भाषा में _____



दूरदृष्टि

आत्मविश्वासी समुदायों का सृजन करना

उद्देश्य

उत्कृष्टता को प्रेरित, रूपांतरित तथा उन्नत करना

मूल्य

रचनात्मक, समावेशी होना तथा सत्यनिष्ठा पूर्वक काम करना

Merefield House, Whistler Drive, Castleford WF10 5HX

फोन: 0845 8 507 507

वेबसाइट: www.wdh.co.uk

अप्रैल 2010 में प्रकाशित

वायदे निभाते हुए, सृजन बेहतर जीवन का