



СТАНДАРТЫ УСТАВА КЛИЕНТА

This document is also available in other languages, large print, and audio format upon request.

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 ھەروەھا 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 formie 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۔



Крупным шрифтом

CD

Любой другой формат

шрифт райля



0845 8 507 507 (Приветствуются звонки с

передачей текста (звонки на услугу ОдинЗВОНОК могут записываться в учебных целях)



communications@wdh.co.uk

Содержание

Введение от Главы компании	1
Связь с WDH	3
при помощи ОдногоЗВОНКА	3
лично	4
письмом или при помощи электронной почты.....	5
при помощи услуги Care Link	6
путем посещения Вас дома.....	6
в пункте информации по обслуживанию	7
по Интернету	7
Информирование клиентов	8
вовлечение Вас в сферу обслуживания	10
Выставление претензий.....	11
Поиски дома	12
приложения общего назначения	12
процесс регистрации.....	13
переезд в другой дом.....	14
Финансовые вопросы	15
оплата аренды и любая другая плата за услуги.....	15
управление денежными средствами	16
Забота о доме и окружающей среде.....	17
ремонтное обслуживание.....	17
газовая служба	18
забота об окружающей среде	18
антисоциальное поведение и жалобы относительно нарушений общественного порядка.....	19
противопожарная безопасность	20
Усовершенствования Вашего дома	21
основные усовершенствования	21
улучшение или изменение Вашего дома самостоятельно	21

Особые услуги	22
проживание в многоквартирном доме.....	22
независимые жилые объекты	22
жилье повышенной комфортности	23
модификации	23
покупка или аренда домов или земельных участков.....	25
Полезная контактная информация	26
Принцип ОдногоЗВОНКА.....	26
электронная почта	26
точка доступа к службе	26
пункты информации по обслуживанию	26
Глоссарий терминов для Устава Клиента	27
Мы хорошо выполняем свою работу?	29

Введение от Главы компании



Впервые мы начали применять Устав Клиента в апреле 2005 года, и с тех пор были изданы обновленные версии. Нашей целью всегда было предоставить отчетливые критерии стандартов обслуживания, которые Вы можете ожидать от компании Wakefield and District Housing (WDH).

В соответствии с новой Нормативно-правовой базой Организации по Обслуживанию Арендаторов, которая вступила в силу 1-го апреля 2010 года, все поставщики жилищных условий, такие как WDH, должны утвердить свое 'Местное Предложение' для арендаторов.

Стандарты, установленные в этом Уставе клиента, являются основой нашего Местного Предложения Вам.

К октябрю 2010 года мы опубликуем результаты наших переговоров, укажем, как и кем эти стандарты будут контролироваться, а также дадим Вам знать, что мы будем предпринимать в случае их несоблюдения.

Мы бы хотели узнать Ваше мнение относительно того, соответствует ли Вашим ожиданиям информация и детали относительно стандартов по обслуживанию, содержащиеся в этом Уставе клиента.

Кевин Додд
Глава компании

Стандарты Устава Клиента

WDH стремится предоставить услуги на самом высоком уровне, чтобы удовлетворить Вашим потребностям. Чтобы осуществить эту цель, у нас существует пять принципов по обслуживанию клиентов, которые мы применяем ко всем сферам нашей деятельности.

Мы будем:

- предоставлять услуги с первого раза на должном уровне;
- контролировать, чтобы все клиенты чувствовали себя значимыми и уважаемыми, учитывая индивидуальные потребности и принимая во внимание различия;
- контролировать, чтобы мы и подрядчики, нанятые нами, предоставляли услуги таким образом, который не содержал в себе дискриминацию отдельного человека или группы людей напрямую или косвенно;
- постоянно соблюдать Вашу конфиденциальность и признавать Ваше право получить доступ к личной информации о Вас, содержащейся у нас; и
- предоставлять Вам возможность быть вовлеченными в процесс формирования схемы обслуживания и формирования новых услуг.

Информационные ячейки можно найти на всех стандартах Устава Клиента. В них указаны стандарты оказания услуг, которые мы можем Вам предоставить.

Мы будем осуществлять непрерывный контроль, чтобы убедиться, что стандарты по предоставлению услуг выполняются. Эффективность нашей работы относительно этих стандартов будет опубликована в Новостях WDH и на нашем веб-сайте

Связь с WDH

Наша цель:

- для того чтобы Вы могли беспрепятственно связаться с нами в том месте и таким образом, который является для Вас наиболее удобным;
- проявлять к Вам вежливость и уважение;
- эффективно и в кратчайшие сроки рассматривать Ваш запрос;
- обслуживать Вас в соответствии с нашими принципами;
- принимать во внимание Ваши особые требования;
- сохранять Вашу конфиденциальность и приватность; и
- контролировать предоставление высокого уровня услуг независимо от того, как Вы с нами связались.

Вы можете получить доступ ко всем услугам, предоставляемым WDH:

- по телефону, при помощи нашей услуги ОдинЗВОНОК;
- лично, посетив один из наших точек доступа к сервису (ТДС);
- в электронном виде в одной из наших точек доступа к сервису;
- написав письмо или электронное сообщение;
- через услугу Care Link;
- пригласив нас к себе домой; и

- через наш веб-сайт на www.wdh.co.uk

После того, как Вы свяжитесь с нами, мы признаем, что личная информация является конфиденциальной и соблюдаем принципы закона о защите данных.

Если Вы хотите просмотреть Вашу личную информацию, которая хранится у нас, пожалуйста, пошлите нам свой запрос в письменной форме, и мы назовем стоимость и укажем шаги, которые Вам необходимо предпринять для этого.

Все запросы по личной информации будут рассмотрены в течение 40 дней с момента их получения, в соответствии с действующим законодательством.

при помощи ОдногоЗВОНКА

ОдинЗВОНОК – это наша центральная точка для запросов по телефону и при помощи всех электронных средств. Эта услуга доступна круглосуточно и ежедневно. Вы можете связаться с нами по телефону 0845 8 507 507 (звонки на ОдинЗВОНОК могут быть записаны в учебных целях).

Услуга предоставляет совет и помощь, а также предназначена для решения большинства проблем при помощи одного звонка по таким вопросам, как:

- заявление об антисоциальном поведении, включая обращение к нашей службе посещений в нерабочее время;
- заявление о ремонтных работах и запросы об осуществленных ремонтных работах;
- арендная плата и информация о состоянии арендного счета;
- вопросы окружающей среды собственности и обслуживания прилегающей территории;
- программа по модернизации собственности;
- запросы о сдаче в аренду;
- Выражение заинтересованности поисками жилья в качестве собственности;
- общая информация по любой услуге WDH.

Вам не придется набирать другой номер телефона, если только Вашим вопросом не занимается определенный сотрудник. В этом случае Вам предоставят прямой номер телефона.

Когда Вы связываетесь с нами по телефону, мы стремимся:

- Ответить на Ваш звонок в течение 20 секунд.
- Назвать организацию и имя сотрудника, ответившего на звонок.
- Незамедлительно ответить на Ваш запрос. Если незамедлительно вопрос решить не удастся, мы назначим соответствующее

лицо, которое позвонит Вам до наступления следующего рабочего дня. Если Вам нужна срочная помощь, мы сделаем все возможное, чтобы решить Вашу проблему в течение четырех часов.

Мы отвечаем на любой звонок в течение 20 секунд.

Среди других услуг, дополняющих ОдинЗВОНОК, можно назвать:

- интерактивное заявление о ремонте на нашем веб-сайте www.wdh.co.uk - выберите **зарегистрировать ремонтные работы** на домашней странице, а затем **анкета для заявления о ремонте**;
- онлайн бланки для заявления на услуги WDH на www.wdh.co.uk - выберите **ОТЗЫВЫ** на домашней странице и заполните онлайн бланк; и
- Услуга Homesearch (поиск жилья) – это услуга по предоставлению информации о сдаче в аренду, основанная на нашем выборе на www.wdhomesearch.co.uk

ЛИЧНО

Чтобы связаться с нами лично, посетите одну из наших ТДС. Список адресов можно найти на странице 21.

После посещения Вами одной из ТДС мы будем:

- выказывать к Вам уважение и учтивость;
- контролировать, чтобы Вас обслужили в течение 10 минут, а Ваш запрос будет рассмотрен соответствующим сотрудником; если мы заняты и не можем обслужить Вас в указанный срок, мы принесем свои извинения и объясним причины;
- по Вашей просьбе встреча с Вами состоится в отдельной комнате для интервьюирования;
- контролировать, что офис достаточно комфортен и доступен для всех посетителей, а также предлагать специальный аппарат людям с нарушениями слуха;
- обеспечивать беспрепятственный доступ к Языковой Линии, если Вы хотите пообщаться с нами не на английском языке;
- предлагать Вам полный спектр информационных листов обо всех услугах, предоставляемых нами, а также всех услугах, предоставляемых нами от лица Уэйкфилдского Совета, таких как доступ к жилищным льготам;
- предоставлять бесплатные вызовы. Таким образом Вы сможете звонить в другие службы бесплатно;
- уведомлять Вас о времени открытия и обращать Ваше внимание на праздничные выходные;
- предлагать целый ряд методов, чтобы оплатить аренду или осуществить другие платежи,

которые Вы должны уплатить нам;

- размещать последние данные о социальной деятельности на Доске Объявлений; и
- предоставлять доступ к компьютерам для осуществления онлайн заказов ремонта, а также доступа к услуге Homesearch (Поиск Жилья).

В наших ТДС все наши клиенты будут обслужены в течение 10 минут.

написав письмо или электронное сообщение

После того, как Вы свяжитесь с нами, написав письмо, мы:

- отметим дату его получения;
- предоставим Вам ответ в течение семи рабочих дней; если мы не укладываемся в эти сроки, мы оповестим Вас и назовем дату ответа;
- убедимся, что ответ не содержит 'жаргонизмов' и прост для понимания; и
- напишем ответ крупным шрифтом, на другом языке или в другом формате, если Вы укажете свои требования.

Если Вы свяжитесь с нами при помощи электронного сообщения по Интернету, мы:

- предоставим Вам ответ в течение семи рабочих дней; если мы не укладываемся в эти сроки, мы оповестим Вас об этом и назовем дату ожидаемого ответа;
- убедимся, что ответ не содержит 'жаргонизмов' и прост для понимания; и
- напишем ответ крупным шрифтом, на другом языке или в другом формате, если Вы укажете свои потребности.

Мы ответим Вам в течение семи рабочих дней.

через нашу услугу Care Link

Care Link – это наша личная служба сигнализации для клиентов, которая доступна круглосуточно. Если Вы подсоединены к этой услуге, мы предоставим Вам систему безопасности, чтобы Вы смогли вести более независимую жизнь в Вашем доме. Это поможет Вам получить доступ к аварийным службам и другим услугам, которые предоставляет WDH.

После того, как Вы свяжетесь с нами при помощи услуги Care Link, мы:

- предоставим специалиста, который ответит на Ваш звонок;
- ответим на Ваш звонок 24 часа в сутки круглосуточно в течение 15 секунд после установления связи; и
- свяжемся с аварийными службами, врачом или другим лицом или службой, в помощи которых Вы нуждаетесь.

Чтобы поддерживать высокий уровень уверенности в услуге Care Link и убедиться, что эта служба работает эффективно, мы:

- проверяем оборудование до аренды собственности;
- проверяем соединения с каждой схемой Care Link каждый вечер; и
- просматриваем информацию о Вас каждый год, а также просим Вас прокомментировать уровень предоставленных Вам услуг.

Мы отвечаем на любой звонок в Care Link в течение 15 секунд.

пригласив нас к себе домой

Когда мы приходим к Вам, мы:

- уважаем Ваш дом и установленные там порядки;
- назначаем удобное для обеих сторон время для визита – если мы назначили время визита, но по непредвиденным причинам нам не удастся придти, мы

свяжемся с Вами и предупредим об этом;

- навестим Вас в нерабочее время при особых обстоятельствах;
- предъявим идентифицирующий бейдж при встрече;
- объясним ситуацию понятным и доступным языком без 'жаргонизмов';
- обеспечить чье-то присутствие; это может быть друг или член семьи, чтобы помочь и поддержать Вас или осуществить перевод, если английский не является Вашим родным языком;
- оставим Вам визитную карточку с указанием контактной информации, необходимой для назначения другой встречи, если Вас не оказалось дома в момент нашего звонка; и
- предоставим специальный аппарат людям с нарушением слуха.

через точку служебной информации

Чтобы связаться с нами при помощи электронных средств, Вы можете использовать одну из наших точек служебной информации. Список расположения этих точек находится на странице 21.

В случае если Вы воспользовались одной из точек служебной информации, Вы сможете получить доступ ко всем услугам WDH как при помощи бесплатного

вызова, так и при помощи монитора с сенсорным экраном, чтобы зайти на наш веб-сайт.

В точке служебной информации Вы также найдете целый ряд новейших информационных листов и информационных бюллетеней.

Точки служебной информации расположены в общественных центрах. Сотрудники центров специально обучены и предложат Вам свою помощь в случае возникновения затруднений.

при помощи Интернета

Вы можете связаться с нами через веб-сайт www.wdh.co.uk по ссылке 'отзывы', выбрав одну из следующих опций.

- **Общие запросы**
Если у Вас общий запрос относительно наших услуг.
- **Жалобы**
В случае, если Вы недовольны стандартом предоставляемых нами услуг, качеством проделанной работы или невыполнением последней. Мы будем признательны за Ваши комментарии, так как они помогают нам вносить изменения, которые смогут повысить уровень обслуживания. Мы нацелены на предоставление наилучших услуг нашим арендаторам, жителям Уэйкфилда и окружающих районов.

- **Похвала**
Если Вы считаете, что мы хорошо выполняем свою работу или если существует отдельный аспект предоставляемых нами услуг, который Вам особенно понравился.
- **Отзыв на веб-сайте**
Если Вы хотите оставить отзыв о нашем веб-сайте. Просто ли было найти необходимую информацию? Возникли ли какие-либо затруднения? Есть ли какая-то дополнительная информация, которую нам стоило бы разместить на веб-сайте?
- **Заявление о антисоциальном поведении**
Если Вы хотите заявить о антисоциальном поведении или нарушении общественного порядка в Вашем районе. Предоставьте как можно больше информации, включая дату, время, описание происшествия и т.д. Чем больше Вы нам расскажете, тем проще нам будет помочь Вам.
- **Встречи и сотрудничество**
Если Вы хотите связаться с нашей Командой по Организации Встреч или рассказать нам о новой идее по проведению следующего Дня Открытых Дверей для Арендаторов.

Когда мы получим Вашу контактную информацию, мы рассмотрим Ваш вопрос в соответствующие сроки, указанные в этом документе.

Информирование клиентов

Мы считаем, что информирование клиентов о предоставляемых нами услугах и способе их осуществления является важным моментом для Вас. Мы будем осуществлять информирование различными способами, чтобы убедиться, что информация, которую мы предоставляем, значима и проста для понимания.

Мы будем искренни и честны при предоставлении всей нашей информации. Мы:

- будем рассылать Новости WDH, наш журнал для арендаторов три раза в год или более, если есть нечто особенное, о чем нам надо сообщить Вам – там Вы найдете информацию о нашей услуге Care Link и сведения по сферам, где начнется программа по усовершенствованию;
- предоставим полный спектр информации в наших ТДС и через наш веб-сайт, www.wdh.co.uk;
- будем готовить ежегодный отчет о проделанной работе и предоставлять его в краткой форме каждому арендатору и нанимателю;
- • будем увеличивать доступ к нашему веб-сайту при помощи предоставления компьютерного оборудования в независимых жилищных схемах, коммунальных хозяйствах и группах арендаторов и жителей;

Наш Устав Клиента и Ежегодный Отчет будут публиковаться каждый год.

Информационные бюллетени для арендаторов будут публиковаться три раза в год.

- будем рассылать Вам новую Информационную Арендную Карту в конце марта каждого года, которая подскажет Вам, сколько составит Ваша арендная плата и другие платежи, включая тарифы на воду, на следующий финансовый год, а также предоставит информацию по неделям, 'свободным от арендной платы'. Вы можете использовать эту карту, чтобы отмечать оплату аренды. Эта карта не будет использоваться для выдачи расписки по любой произведенной оплате;
- будем присылать Вам Выписку по Аренде три раза в год, в котором будет отражена информация о сумме арендной платы, уплаченной Вами, а также о сумме арендной платы, которую еще предстоит уплатить;
- будем информировать Вас о доступных опциях в случае просрочки платежа, а также о мерах, которые мы предпримем для погашения задолженности; и
- будем отправлять письмо в марте каждого года с указанием новых платежей в случае, если Вы осуществляете оплату при помощи прямого дебетового списания.

Получить помощь или консультацию Вы можете на нашем веб-сайте, посвященном

финансовым вопросам,
www.askted.org.uk

Все арендаторы получают Уведомление об Аренде и Информационную Арендную Карту раз в год, а Выписку об Аренде три раза в год.

В случае если Вы являетесь съемщиком или домовладельцем, мы:

- свяжемся с Вами до начала модернизации или ремонтных работ стоимостью свыше £250, которые будут включены в плату за выполненные услуги – в соответствии с уставными требованиями;
- предоставим Вам копии вспомогательных инвойсов и заказ на ремонт по требованию;
- будем информировать Вас о будущих планах расходов для Вашего региона; и
- будем стимулировать Вас к принятию активного участия при контроле стандартов предоставляемого нами обслуживания, включая услуги, предоставляемые нашими подрядчиками по наземному техническому обслуживанию.

Если мы планируем выполнять работы по модернизации собственности в Вашем регионе, мы:

- проконсультируем Вас и вовлечем Вас в процесс выполнения любой запланированной нами работы, которая касается Вашего дома; и
- прибегнем к предварительной консультации с общественностью по поводу обновления или в случае новых жилищных схем в пределах Вашего района.

Если Вы арендатор одного из наших магазинов, мы:

- проконсультируем Вас и вовлечем Вас в процесс выполнения всех работ или предложений, которые могут оказать воздействие на Ваш бизнес.

Вовлечение Вас в сферу обслуживания

WDH дает возможность всем, кто пользуется нашими услугами, выразить свою точку зрения и принять активное участие в ее деятельности. Мы постоянно ищем способы улучшения привлечения клиентов в сферу обслуживания и консультирования при помощи передовых технологий для оповещения клиентов об этих мероприятиях.

Мы привлекаем клиентов в сферу обслуживания различными способами, например:

- предоставляем Вам возможность стать членом Правления WDH или LMC;
- отвечаем на ежегодный обзор арендаторов или съемщиков;
- проводим местные встречи для отдельных лиц, чтобы обсудить местные вопросы с членами LMC;
- организовываем группы по обзору услуг, что позволяет Вам принимать участие в обзоре

принципов, процедур и услуг WDH;

- организовываем День открытых дверей для клиентов, а также другие мероприятия, чтобы провести консультацию по любым предполагаемым изменениям в услугах, а также помочь нам непрерывно повышать уровень существующих услуг;
- проводим одно Собрание Арендаторов каждый год;
- используем новые технологии для проведения консультаций и привлечения инструментов, чтобы дать Вам больше возможностей выразить свое мнение; и
- проводим заседания комиссии по вопросам рационализации.

При проведении мероприятий мы:

- где это возможно, будем пытаться устраивать мероприятия в местах, подходящих для людей с ограниченными физическими возможностями и удовлетворяет особым требованиям; и
- информируем Вас о результатах консультации.

Каждый год будет проводиться Одно Собрание Арендаторов.

Мы предоставляем помощь и консультации арендаторам и группам жителей в соответствии с нашим Соглашением о

Партнерстве. Это включает в себя:

- начальные скидки;
- помощь с печатным оборудованием; и
- юридические, финансовые и другие консультации.

Более детальную информацию можно найти на нашем веб-сайте www.wdh.co.uk или позвонив в Группу по Организации Мероприятий по телефону 01977 724668.

Выставление претензий

WDH сделает все возможное, чтобы сделать свою работу хорошо с первого раза. В случае если выполним работу плохо или вы остались недовольны услугами, у нас предусмотрена четкая процедура, состоящая из трех этапов. В случае если Вам нужна помощь в выставлении претензии, наши сотрудники предложат Вам любую помощь, которая может Вам понадобиться.

На протяжении этого процесса мы:

- принесем свои извинения, если совершили ошибку;
- тщательно рассмотрим претензию;
- будем непрерывно информировать Вас о ходе дела;

- рассмотрим ряд возможностей по удовлетворению Вашей претензии;
- рассмотрим Вашу претензию в качестве возможности изучить и улучшить уровень предоставляемых услуг в будущем; и
- проследим, чтобы Ваша конфиденциальность не нарушалась ни при каких обстоятельствах в соответствии с Законом о защите данных 1998.

Все официальные претензии будут рассмотрены в течение:

- 10 рабочих дней для первого этапа;
- 15 рабочих дней для второго этапа;
- 30 рабочих дней для третьего этапа;

Поиски дома

Наша цель – рекламировать нашу доступную собственность при помощи опции схемы найма жилья Homesearch, основанной на нашем выборе. Это позволяет отдельным личностям сделать осознанный выбор места, в котором они хотят жить.

приложения общего назначения

Чтобы достичь этого мы:

- предоставляем бланки заявления в наших точках доступа к сервису; Вы также можете запросить бланк по почте, воспользовавшись опцией ОдинЗВОНОК по телефону 0845 8 507 507, опцией Homesearch по телефону 0844 9 020 202 или через наш веб-сайт www.wdhomeSearch.co.uk
- позволим Вам подать заявление через наш веб-сайт www.wdhomeSearch.co.uk
- предоставим индивидуальную помощь и консультации по заполнению бланка заявления по требованию;
- зарегистрируем Вас в схеме Homesearch в течение трех рабочих дней после получения всей необходимой информации;
- напишем и уведомим Вас о членском номере и бэндинге;
- опубликуем результаты отчислений предыдущих недель, чтобы Вы смогли увидеть, сколько члены ждали собственности;
- свяжемся с Вами по истечении шести месяцев, если Вы не проявили интерес ни к одной из наших собственности за этот период, чтобы узнать, нужна ли Вам помощь в осуществлении осознанного выбора;
- аннулировать Ваше членство в схеме, если после шести месяцев Вы не сделали осознанный выбор и не ответили на наше письмо;
- перераспределение всей собственности WDH для

достижения стандарта по найму жилья до размещения рекламы о ней; и

- реклама всей нашей собственности в местной газете, в ТДС, а также на нашем сайте www.wdhomeSearch.co.uk

Период, в течение которого Вы можете выразить заинтересованность в рекламируемой собственности, истекает по вечерам в среду.

Все заявления на HomeSearch будут зарегистрированы в течение трех рабочих дней.

Все результаты будут публиковаться еженедельно.

процесс регистрации

Если Вы получили собственность, мы:

- предложим Вам осмотреть ее;
- проинформируем относительно стандартов, в соответствии с которыми будет слана собственность;
- предоставим сведения о любых запланированных работах относительно собственности и ответим на любые вопросы, которые могут возникнуть; и
- расскажем Вам, как функционирует центральное отопление, а также покажем, где находятся водозапорный кран, счетчики газа и электричества и клапаны выключения.

Мы также спросим Вас, в каком формате Вы бы хотели получать информацию об аренде. Вы можете выбрать из:

- CD;
- Интернет; и
- печатные копии.

Мы постараемся помочь Вам, если у Вас есть другие особые требования ввиду недееспособности или языкового барьера.

Если Вы принимаете собственность, мы сделаем Вам официальное предложение в письменном виде. Оно будет содержать сведения об аренде и других оплатах, а также дату начала аренды.

Если Вы принимаете предложение, мы назначим Вам встречу для подписания Договора аренды и заполнения других необходимых документов.

При посещении нас для подписания Договора аренды мы также попросим Вас подтвердить следующую информацию:

- **Кто Вы**

Это включает в себя проверку документов, предоставленных Вами при подаче заявления на членство в HomeSearch и фотография всех лиц, подписывающих Договор аренды. Фотографии будут храниться и могут быть использованы для выявления возможного мошенничества в будущем.

- **Вопросы, касающиеся образа жизни**

Важно наличие соответствующей поддержки в начале аренды собственности. Для того чтобы мы могли удовлетворить всем требованиям, мы зададим Вам несколько простых вопросов относительно:

- здоровья;
- финансовых проблем;
- обучения и возможностей трудоустройства; и
- поддержки и развития молодых людей в Вашем домашнем хозяйстве.

- **Любая помощь для поддержания Вашей независимости**

Мы советуем Вам нашу услугу Care Link, если Вам необходима более высокая степень независимости в Вашем доме. Мы предоставим Вам:

- копию нашей Руководства для арендаторов в любом выбранном Вами формате, которое подскажет Вам, что WDH ожидает от Вас. Вы также найдете ряд полезных советов по аренде.

До того как попросить Вас подписать Договор аренды, мы объясним Вам Ваши права и обязанности. Мы поможем Вам в случае возникновения вопросов.

После подписания Договора аренды Вы становитесь арендатором своего нового дома.

Мы поможем Вам заполнить и подписать ряд других документов, включая заявление на прямое дебетовое списание для оплаты аренды, заявление на Жилищные льготы, если это уместно, и форму информированного согласия, чтобы помочь нам поддержать Вас в рассмотрении заявления. Эти и любые другие документы, которые Вы будете заполнять и подписывать, объяснены в Вашем буклете 'Добро пожаловать в Ваш новый дом'.

Вы также назначите встречу с инспектором по имуществу, который должен будет навестить Вас в Вашем новом доме в течение 20 дней с начала Вашего проживания в нем.

Этот вводный визит дает как нам, так и Вам возможность обсудить любые вопросы относительно аренды.

Всех новых арендаторов навестят после 20 дней начала вступления в силу Договора аренды, а также еще три раза в течение первого года.

переезд в другой дом

Возможно, Вы захотите переехать в другой дом. Вы можете сделать это двумя различными способами.

- Подайте заявление, чтобы стать членом нашей схемы Homesearch, этот процесс объяснен на странице 10.

- Подайте заявление на передачу прав на собственность путем обмена. Пожалуйста, попросите в любом ТДС список людей, которые также хотят обменять их собственность, чтобы посмотреть, есть ли подходящий для Вас вариант. В случае, если Вы найдете кого-то подходящего, пожалуйста, заполните и верните соответствующие документы нам, а мы дадим Вам знать о своем решении в течение 42 дней.

Результаты подачи заявления на передачу прав на собственность путем обмена будут известны в течение 42 дней с момента получения запроса.

Финансовые вопросы

оплата аренды и любая другая плата за услуги

Чтобы облегчить процесс оплаты мы можем оформить прямое дебетовое списание прямо из Вашего банка. Это можно осуществлять ежемесячно, раз в две недели или еженедельно.

Если у Вас нет банковского счета, мы можем помочь Вам открыть его благодаря партнерским отношениям с Кредитным Союзом White Rose.

при помощи дебетной или кредитной карты Вы можете оплатить:

- по телефону при помощи нашей круглосуточной ежедневной услуги ОдинЗВОНОК по телефону 0845 8 507 507;
- при помощи нашего сайта www.wdh.co.uk; и
- используя телефонное банковское обслуживание в Вашем банке.

при помощи Вашей бесконтактной арендной карты Вы можете осуществить оплату:

- наличными, чеком или дебетной картой на любом почтовом отделении;
- наличными или дебетной картой в любой торговой точке с логотипом PayPoint; и

Если Вы попросите нас проверить Вашу аренду, мы скажем Вам:

- как рассчитывалась Ваша арендная плата;
- сколько Вы заплатили; и
- сколько Вам еще следует оплатить.

Если Вы уплатили слишком много денег за аренду, мы возместим их в течение 10 рабочих дней после одобрения или удержим их на случай задолженностей, имеющих у Вас.

Любые согласованные переплаты будут возмещены в течение 10 рабочих дней.

Вы можете запросить копию Вашей Выписки об Аренде по телефону, воспользовавшись нашей услугой ОдинЗВОНОК.

Вы также можете забрать выписку в любом ТДС по предъявлении удостоверения личности. В противном случае мы отправим его по почте в течение одного рабочего дня.

управление денежными средствами

Предполагается, что Вы оплачиваете арендную плату за жилье, в котором Вы проживаете. Кроме того, Вам придется оплачивать и другие услуги, плату за водопользование и другое, что отображено на Вашей Арендной Информационной Карте.

Мы стремимся облегчить тяжелое финансовое положение путем продвижения альтернативного дешевого кредита, доступного страхования домашнего имущества и других финансовых услуг, включая базовые банковские счета и кредитные союзы. Эти услуги продвигаются при помощи наших широко разрекламированных сессий 'Финансовые вопросы', проводимых в наших ТДС и других удобных местах.

Мы будем пытаться предоставить альтернативы

кредиторам с дорогими кредитами, включая гангстеров-ростовщиков и других поставщиков банковских услуг до двери клиента относительно нашей собственности.

Если у Вас возникли проблемы в уплатой аренды, мы:

- поможем Вам, осуществив финансовую оценку, чтобы убедиться, что Вы эффективно распределяете свой доход и получаете правильные льготные выплаты;
- посоветуем Вам альтернативные способы оплаты;
- убедимся, что Вы платите правильную сумму арендной платы;
- поможем Вам потребовать Налоговые льготы на жилищный и муниципальный налоги;
- изучим способы, при помощи которых Вы можете сократить Ваши расходы; и
- с Вашего согласия выпишем направление в соответствующее агентство или службу, чтобы получить дополнительную поддержку и выяснить, имеете ли Вы право на скидку при особо затруднительных обстоятельствах

Если у Вас возникли проблемы с уплатой аренды, мы:

- Свяжемся с Вами различными способами, включая письма,

телефон, сообщения или нанесение визита;

- сообщим Вам сумму задолженности и меры, которые мы планируем предпринять;
- предоставим Вам достаточный уровень поддержки и руководства на протяжении всего процесса;
- будем относиться к Вам справедливо и корректно;
- рассмотрим вероятность организации интервью в офисе для обсуждения задолженностей и проблем, с которыми Вы столкнулись;
- после решения вопроса об очередном платеже будет осуществляться непрерывный контроль и обзор оплат;
- предоставим совет относительно погашения задолженности и дадим информацию о консультационных агентствах в Вашем районе; и
- будем сотрудничать с агентствами по установке партнерских отношений между специалистами, чтобы попытаться поддержать Вашу аренду помещения.

Если для возвращения долга потребуются юридические действия, Вы можете потерять дом. Стоимость инициирования судебного иска будет добавлена к Вашей арендной плате.

Мы продолжим возвращать долг даже если Вы покинете собственность или будете

выселены. Это может включать в себя привлечение внешних компаний по взысканию долгов.

Забота о доме и окружающей среде

ремонтное обслуживание

Мы предоставим Вам отремонтированный дом. Если возможно, мы попытаемся завершить заказанный Вами ремонт после первого посещения Вашего дома в удобный для Вас день и время.

Чтобы помочь Вам содержать дом в хорошем состоянии, мы предоставим Вам Руководство по Ремонту.

Вы можете использовать его, чтобы определить в деталях необходимые ремонтные работы при их описании.

Вы можете запросить ремонт:

- Круглосуточно и ежедневно при помощи нашей услуги ОдинЗВОНОК (0845 8 507 507);
- В одном из наших ТДС; и
- онлайн на www.wdh.co.uk

После запроса ремонта мы:

- скажем приблизительное время ожидания окончания ремонта;
- свяжемся с Вами по номеру телефона, предоставленному нам, чтобы узнать удобное для Вас время для проведения работ;

- Завершим Ваш ремонт в течение 24 часов в экстренном случае; и
- завершим все другие запросы ремонта в среднем в течение 10 рабочих дней.

Если Вы остались недовольны обслуживанием, Вы можете позвонить при помощи услуги ОдинЗВОНОК по телефону 845 8 507 507 или позвонить в одну из ТДС, а также можете заявить об этом на нашем сайте www.wdh.co.uk

Мы предложим следующее решение любых вопросов, которые могут возникнуть:

- предпринять незамедлительное действие по решению Вашей проблемы по мере возможности;
- назначить встречу, если это не срочно, на следующий день; и
- обеспечить посещение Вас лидером команды в течение трех рабочих дней, если Вы не довольны уровнем наших ремонтных работ – мы известим Вас о результатах их визита в течение 10 рабочих дней.

Все ремонтные работы будут завершены в течение:

- 24 часов в экстренных случаях;
- в среднем в течение 10 дней в обычных случаях.

Все ремонтные работы будут выполнены хорошо с первого раза.

газовая служба

Мы будем поставлять газовое оборудование в Ваш дом каждые 12 месяцев. Будучи арендодателем, мы выражаем официальное требование осуществлять такие работы.

Мы свяжемся с Вами до нанесения визита и выберем удобное для Вас время для проведения ежегодных работ такого плана.

WDH является официальным членом организации 'Безопасный газ'. Это государственная организация, регулирующая все работы, проводимые в сфере газа.

Все приборы газового отопления будут поставляться Вам раз в год.

забота об окружающей среде

Мы будем стараться изо всех сил в кратчайшие сроки предпринимать ряд действий, связанных с окружающей средой и оказывающих воздействие на внешний вид нашего жилья, даже если мы не являемся владельцем земли.

Мы стремимся поддерживать чистоту окружающей среды. Чтобы достичь этого мы:

- регулярно проверяем все сады и земельные участки, а также предпринимаем соответствующие меры; если Вы

хотите поддерживать сад в хорошем состоянии – возможно, мы сможем помочь;

- предоставим импакт-группы собственности, чтобы убедиться, что земельное владение содержится в чистоте;
- предоставим ряд услуг по сбережению и очистке, чтобы содержать прилегающую территорию в многоэтажных домах в чистом состоянии;
- незамедлительно сообщим об оставленных в неустановленных местах транспортных средствах в Совет Уэйкфилда с последующей эвакуацией;
- будем проводить ежегодное соревнование на лучший сад, чтобы стимулировать арендаторов поддерживать сады в хорошем состоянии;
- будем повторно глазировать поврежденные окна в домах и применять другие методы, где повторная глазировка невозможна; и
- будем предлагать 'Прогулки по имениям' членам LMC и группам арендаторов.

антисоциальное поведение и жалобы относительно нарушений общественного порядка

Наша цель – обеспечить Вас чистой и безопасной окружающей средой, которой Вы будете гордиться по возвращении домой. Если Вы столкнулись с

антисоциальным поведением или хотите пожаловаться на нарушение общественного порядка, мы:

- Предложим Вам обратиться в круглосуточную ежедневную службу поддержки и вступить в нашу Команду по борьбе с антисоциальным поведением в нерабочее время при помощи **ОдногоЗВОНКА** по телефону 0845 8 507 507;
- реагируйте незамедлительно, если Ваша жалоба имеет серьезный характер и касается определенной местности, мы свяжемся с Полицейским Отделением Уэст-Йоркшира, чтобы заявить о происшедшем;
- свяжемся с Вами в течение 24 часов в сутки, чтобы согласовать приемлемые меры, если нет непосредственной угрозы;
- будем работать с другими агентствами, чтобы предпринять соответствующее действие относительно возмутителей общественного спокойствия и зачинщиков антисоциального поведения;
- организуем все посещения в местности Вашего выбора;
- будем информировать Вас о ходе дела по удовлетворению Вашей жалобы;
- будем вовлекать наших партнеров, которые предоставляют поддержку как арендаторам, так и свидетелям;
- будем расследовать все сообщения о происшествиях на

- почве ненависти, полученные в ТДС в течение 24 часов; и
- Будем удалять все расистские и оскорбительные граффити в течение 24 часов, а также ремонтировать собственность WDH, ставшей жертвой вандализма как можно скорее.

Со всеми заявителями антисоциального поведения свяжутся в течение 24 часов. мы также будем информировать их о ходе дела.

Все граффити расистского или обидного характера будут удалены в течение 24 часов с момента заявления о них с собственности WDH.

противопожарная безопасность

WDH признает важность противопожарной безопасности в Вашем доме. Чтобы снизить риски для вас и любого другого человека, который живет в Вашем доме, мы:

- будем проводить проверки на противопожарную безопасность в Вашем доме; с Пожарной Службой Уэст-Йоркшира можно связаться по телефону 0800 587 4536, их круглосуточному бесплатному номеру – местная пожарное отделение свяжется с вами в течение одной недели с момента звонка, чтобы договориться о встрече на территории Вашего дома;

- установим дымовую пожарную сигнализацию во всех домах, соответствующих 'Стандарту Уэйкфилда';
- проинформируем всех арендаторов квартир в многоквартирных домах о том, что делать в случае возникновения пожара и как его предотвратить – информационные листки будут розданы всем новым арендаторам, а плакаты будут постоянно находиться в фойе каждого блока; и

Все противопожарное оборудование в многоквартирных домах, включая пожароустойчивые двери, вывески и "сухие" пожарные стояки будет проверяться каждую неделю.

Испытания и инспекция выполняется относительно "сухих" пожарных стояков каждые шесть месяцев.

- будем информировать всех жильцов независимых жилищных схем о том, что делать в случае пожара и как предотвратить его, а также будем проводить полную тренировочную эвакуацию каждые шесть месяцев.

Тренировочная эвакуация каждого независимого жилого объекта будет выполняться раз в шесть месяцев.

Усовершенствования Вашего дома

основные усовершенствования

Мы признаем, что когда мы выполняем основные улучшения Вашего дома, это нарушить Ваш привычный распорядок до завершения работ. Чтобы упростить этот процесс для Вас, мы:

- предупредим Вас за 12 месяцев до начала планирования работ и по крайней мере за три недели до начала работ;
- свяжемся с Вами индивидуально с тем, чтобы удовлетворить Вашим особым потребностям, которые могут у Вас возникнуть;
- предоставим Вам шанс установить определенные принадлежности и инвентарь, а в некоторых случаях дадим возможность оплатить некоторые усовершенствованные черты;
- попытаемся достичь соглашения с Вами, если Вы не можете жить в Вашем доме во время проведения работ или если Вам необходимо предоставить отсрочку выполнения работ в течение дня; это включает в себя особое положения относительно семей;
- исправим недочеты в работе или повреждения по нашей вине

в течение двух рабочих дней после уведомления;

- обсудим услугу декорирования и наличие скидок, доступных по выполнению работ;
- привлечем Вас к процессу планирования любых работ, связанных с окружающей средой, в Вашем регионе, которые дополняют работы относительно Вашего дома; и
- посетим Вас по окончании работ, чтобы убедиться, что Вы довольны проделанной работой; если Вы остались недовольны, мы сделаем все возможное, чтобы исправить положение дел и сделаем выводы из допущенных ошибок.

Всех арендаторов уведомят в письменном виде за 12 месяцев до выполнения работ и, по крайней мере, за три недели до начала коррекционных работ.

Вся собственность будет успешно передана с первого раза.

В случае выявления дефектов в работе, коррекционные работы будут проведены в течение двух дней.

улучшение или изменение Вашего дома самостоятельно

Если Вы хотите самостоятельно внести улучшения или изменения в Ваш дом и заполнили соответствующее заявление, мы:

- дадим Вам знать о нашем решении в течение 10 рабочих дней;
- в случае необходимости посетим Вас дома, чтобы узнать, какие работы Вы хотите произвести, а также свяжемся с Вами, чтобы выбрать удобное для обеих сторон время;
- при наличии объективных причин откажем Вам в выполнении работ по улучшению и изменениям в Вашем доме;
- попросим Вас сообщить нам об окончании работ с тем, чтобы мы могли проверить, что было сделано и все ли правильно; и
- подтвердим в течение пяти рабочих дней, что работа завершена успешно.

Все запросы на улучшения или изменения будут рассмотрены в течение 10 рабочих дней, а инспекция выполненных работ в течение пяти рабочих дней с момента уведомления.

Особые услуги

проживание в многоэтажном доме

Мы признаем, что у наших жильцов, проживающих в многоэтажных домах, а именно в домах с более чем 3 этажами,

будут возникать особые потребности. Мы попытаемся удовлетворить их путем:

- предоставления Вам управляющего, который даст совет и поможет в аварийной ситуации, а также снабдит Вас информацией об услугах, таких как доставка молока и почты – управляющий также будет содержать в чистоте места совместного пользования, а также следить за исправностью оборудования;
- обслуживания домофона, установленного на главном входе для контроля людей, которых жильцы пропускают в блок; и
- особой договоренности с Вами при въезде или выезде из блока.

независимые жилые объекты

Эта услуга направлена на оказание помощи людям по сохранению их независимости в безопасной и чистой окружающей среде.

Если Вы жилец по независимой жилищной схеме, Вы можете ожидать, что:

- до того как предложить Вам проживание, мы дадим Вам шанс встретиться и поговорить с менеджером объекта и осмотреть жилье;
- мы предоставим круглосуточную поддержку либо при помощи менеджера объекта, сотрудника по

социальному обслуживанию или нашей услуги Care Link;

- если Вы можете встретиться с нами только в выходные, Вы можете попросить, чтобы Вас навестил менеджер объекта, предоставляющий мобильные услуги, через Вашего менеджера объекта;
- Вы и Ваши посетители могут использовать свободные комнаты для гостей за невысокую плату; и
- Вы сможете использовать прачечную совместного пользования с возможностью стирки и сушки, при наличии ее в Вашем объекте.

Все жильцы независимых жилых объектов получают доступ к соответствующей поддержке круглосуточно.

жилье повышенной комфортности

Это жилье предлагает дополнительные услуги по независимому проживанию, такие как:

- ежедневный обед из трех блюд;
- помощь по хозяйству в таких вопросах как уборка пылесосом и химчистка; и
- ежедневные услуги менеджера объекта.

модификации

Если у Вас физические недостатки, страдаете от длительного заболевания или испытываете проблемы с выполнением повседневных вещей, таких как принятие ванны или поднятие по лестнице, мы можем помочь Вам, установив дополнительные приспособления в Ваш дом.

Если Вам нужны незначительные изменения, такие как поручень лестничных перил у стены или дополнительные перила, специалист по трудотерапии посетит Вас, чтобы обсудить Ваши потребности.

Если в Вашем случае необходимо структурное изменение в доме, такое как установка душа или рампы у главного входа, Совет Уэйкфилда сделает оценку. Они постараются произвести эту оценку в течение 28 дней.

После согласования требований по изменениям с Советом Уэйкфилда, мы постараемся завершить работу в течение 12 недель после обращения к нам. Мы будем информировать Вас о ходе дела на всех этапах.

Если невозможно внести изменения в Ваш дом, мы навестим Вас, чтобы обсудить Ваши требования в течение 20 дней после получения Вашего запроса.

WDH не устанавливает оборудование, такое как лестничный подъемник и вертикальное транспортировочное оборудование. Однако мы поможем Вам обратиться в Совет Уэйкфилда по поводу получения приспособлений для людей с ограниченными физическими способностями, чтобы оплатить за установку через одобренного подрядчика.

Всех желающих изменить дом посетят в течение 20 дней со дня подачи заявления.

Все работы, рекомендуемые Советом Уэйкфилда, будут завершены в течение 12 недель со дня обращения.

покупка или аренда домов или земельных участков

Если у Вас сохранилось право покупать или право приобретать, а Вы хотите купить или арендовать дом, мы:

- предоставим Вам детальную информацию и соответствующий бланк заявления в течение семи рабочих дней со дня Вашего запроса; и
- примем решение по Вашему заявлению в течение четырех недель с момента получения всей относящейся к делу информации, а также получим доступ к Вашему дому.

Если Вы сделаете запрос на покупку или аренду земельного участка, принадлежащего нам, мы:

- ответим на Ваше заявление в течение четырех недель.

Бланки заявления на покупку или аренду домов или земельных участков будут предоставлены в течение семи рабочих дней.

Все заявления на сохранение права покупки или права приобретения будут рассмотрены в течение четырех недель с момента запроса при условии, что мы обладаем всей относящейся к делу информацией.

Полезная контактная информация

Принцип ОдногоЗВОНКА

Мерифилд Хаус, Вислер Драйв,
Каслфорд WF10 5HX
Телефон: 0845 8 507 507

электронная почта

onecall@wdh.co.uk

точки доступа к сервису

Лупсет, Оссетт и Хорбери

Точка Доступа к Сервису в
Лупсете
2-4 Джордж Грин Роуд,
Лупсет, Уэйкфилд WF2 8HN

Каслфорд, Эрдель и Нормантон

Точка Доступа к Сервису в Эрделе
Стэнсфилд Роуд, Эрдель,
Каслфорд WF10 3BY

Точка Доступа к Сервису в
Каслфорде
23 ул. Карлтон, Каслфорд
WF10 1BG

Точка Доступа к Сервису в
Нормантоне
10 Хай Стрит, Нормантон
WF6 2AB

Понтефракт, Ноттингли и Фэзерстоун

Точка Доступа к Сервису в
Понтефракте
1 Хорсфэйер, Понтефракт
WF8 1PE

Хемсворт, Южная Элмсолл и Крофтон

Точка Доступа к Сервису в Южной
Элмсолл
Иксчейндж Стрит, Южная
Элмсолл,
Понтефракт WF9 2RD

Уэйкфилд – город и сельская местность

Точка Доступа к Сервису в
Истмуре
Стенли Стрит, Истмур,
Уэйкфилд WF1 4NB

Точка Доступа к Сервису в
Уэйкфилде
19-25 Вуд Стрит,
Уэйкфилд WF1 2EL

точки информации по обслуживанию

Хаверкрофт и Центр
Общественного Обучения в
Райхилле
Малберри Плейс,
Райхилл WF4 2BD

Бизнес-центр Cedars
Барнсли Роуд, Хемсворт
WF9 4PU

Центр ресурсов сообщества
Кинсли и Фитцвильям
Уэйкфилд Роуд, Кинсли, Понтефракт
WF9 5BP

Глоссарий терминов для стандартов Устава Клиента

Услуга Care Link

Care Link – круглосуточная общественная услуга аварийной сигнализации для арендаторов и жильцов в районе Уэйкфилд.

Услуга Homesearch (поиск жилья)

Новая услуга WDH по снятию жилья, где члены могут выразить интерес к имеющейся собственности WDH каждую неделю.

Арендатор земли

Лицо, не владеющее земельным участком, на котором построен его дом, и выплачивающее арендную плату за землю определенное количество лет. Жильцы, проживающие в жилищной собственности и выкупающие ее у хозяина называются арендаторами земли.

Собрание арендаторов земли

Ежегодное мероприятие для людей, выкупивших свои квартиры, организованное для встречи последних с сотрудниками WDH и обеспечения учета их мнения при рассмотрении вопросов по улучшению уровня предоставления услуг.

Комитеты Местных Органов Власти (КМОВ)

Существует КМОВ в каждой из пяти сфер управления WDH. Жильцы, представители совета и независимые члены имеют равное представительство в КМОВ. Они рассматривают местные приоритеты расходов и вопросы, представляющие важность для местной общественности, после чего доводят до сведения Совета WDH свое видение проблем.

Принцип ОдногоЗВОНКА

ОдинЗВОНОК – это основной способ связи с WDH, посредством которого арендаторы могут заказать ремонт, оплатить счет, заявить о проблемах, таких как антисоциальное поведениеЮ а также сделать общий запрос о жилье.

PayPoint

Точки PayPoint доступны в розничных торговых точках, где Вы можете использовать арендную бесконтактную карту для оплаты наличными или дебетными картами.

Сохраненное право на покупку

Сохраненное право на покупку – это схема, которая защищает льготы, на которые жилец имел право на дату денежного перевода, 21 марта 2005, если они решат реализовать свое право на покупку дома.

Право на приобретение

Право на приобретение – это схема, которая дает новым, застрахованным жильцам официальное право купить их дом, то есть, Вы стали новым жильцом после даты перевода денег, 21 марта, 2005ю

Менеджер схемы

Менеджер схемы отвечает за специальную независимую жилищную схему. Его услугами можно воспользоваться в аварийных ситуациях. Менеджер схемы – это контактное лицо на каждый день для всех арендаторов и несет ответственность за организацию общественных мероприятий.

Предусмотренный дизайном

Это стандарт, признанный полицией по всей стране, для новых имений и домов. Он предусматривает проектирование и встраивание приспособлений для предотвращения проникновения злоумышленников и уменьшить вероятность преступления.

Точки доступа к сервису (ТДС)

Это местные офисы компании WDH, многие из которых основаны на территории владений WDH, где клиенты могут сделать запрос, получить совет и оплатить счета.

Точки информации по обслуживанию

Это информационные точки WDH, находящиеся в местных общественных центрах.

Группы по обзору уровня услуг

Группы по обзору уровня услуг помогают развивать и контролировать эффективность работы. Они охватывают большинство сфер обслуживания WDH. Информация, полученная в результате проведения этих мероприятий, будет использована для написания отчетов для Совета для рекомендации внесения изменений в принципы в целях улучшения оказания услуг.

Комиссия по вопросам рационализации

Разовое мероприятие для обзора принципов или процедуры или для внесения предложений по введению новых принципов или услуг.

День Открытых Дверей для Клиентов

Развернутое консультирование арендаторов, в процессе которого обсуждается и пересматривается ряд ключевых вопросов/принципов.

Как Вы прокомментируете Стандарты Устава Клиента?

Мы хорошо выполняем свою работу?

Мы всегда пытаемся улучшить качество наших услуг. Вы можете помочь нам путем заполнения бланка на следующей странице, где следует указать, что Вы думаете о Стандартах нашего Устава Клиента.

Вы можете



Сдать бланк в
любой ТДС WDH
Хаус,



Послать его по адресу
ОдинЗВОНОК, Мерефилд
Вислер Драйв, Каслфорд
WF10 5HX



Послать по факсу
по номеру 01977 724445



Отправить Ваши
комментарии по
электронной почте на
onecall@wdh.co.uk

Если Вы бы хотели получить эту информацию в другом формате, пожалуйста, сообщите нам.



Крупным шрифтом



CD



Любой другой формат



шрифт Брайля

Позвоните в службу ОдинЗВОНОК по телефону 0845 8 507 507 приветствуются звонки с приемом текста (звонки в службу ОдинЗВОНОК могут записываться в учебных целях)

Консультативная анкета по Стандартам Устава Клиента

Пожалуйста, поставьте галочку (✓), где это уместно
Если Вам необходимо больше места, пожалуйста, используйте заднюю часть анкеты

Что Вы думаете об этой публикации в целом?

Хорошая Средняя Плохая

Какую часть или части нам следует доработать?

Что Вы думаете о Стандартах Устава Клиента?

Хорошая Средняя Плохая

Как мы можем их улучшить?

Вы понимаете информацию в Стандартах Устава Клиента?

Да Нет

Если Ваш выбор «да», пожалуйста, расскажите, что Вы поняли

Считаете ли Вы, что внешний вид Стандартов Устава Клиента

Хороший Средний Плохой

Как мы можем улучшить его?

В каком виде Вы бы хотели получить эту информацию?

- в таком, как она есть сейчас на CD по электронной почте
 на наших веб-сайтах В шрифте Брайля
 в другом формате какой формат _____
 на другом языке на каком языке _____



Концепция

создавать уверенные сообщества

Миссия

вдохновлять, преобразовывать и поощрять
совершенство

Ценности

быть креативными, всесторонними и честно
выполнять свою работу

Организация по оснащению жильем в Уэйкфилде и области
Мерефилд Хаус, Вислер Драйв, Каслфорд WF10 5HX
Телефон: 0845 8 507 507
Веб-сайт: www.wdh.co.uk.

Опубликовано в апреле 2010 года

выполняем обещанное, улучшаем жизнь