

ڪسٽمر چارٽر سٽينڊرڊز

یہ دستاویز درخواست کرنے پر دیگر زبانوں، بڑے حروف اور سننے والے ذرائع میں بھی دستیاب ہے۔

Croatian کروشین

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 شرییتی تەسجیل دەس دەکەوێت

Polish

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

Punjabi

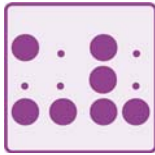
ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ, ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿਚ ਅਤੇ ਆਡੀਓ ਟੇਪ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਹੋਇਆ ਵੀ ਮੰਗ ਕੇ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

Russian

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

اردو

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



دیگر ذرائع میں



سی ڈی



بڑے حروف میں



بریل



(0845 8 507 507 ٹیکسٹ ری لے کالز کو بھی خوش آمدید کہا جائے گا)

(

OneCALL پر کیے جانے والے فون تریبیتی مقصد سے ریکارڈ کیے جا سکتے ہیں)

communications@wdh.co.uk



فہرست مضامین

1..... چیف ایگزیکٹو کی جانب سے تعارف

3..... WDH سے رابطہ کرنا

3..... OneCALL کے ذریعے

4..... بذاتِ خود

5..... خط یا ای میل کے ذریعے

5..... ہمارے کیئر سروس لنک کے ذریعے

5..... ہمیں اپنے گھر پر مدعو کر کے

6..... سروس انفارمیشن پوائنٹ پر

6..... انٹرنیٹ کے ذریعے

7..... آپ کو باخبر رکھنا

8..... آپ کو خدمت میں شریک کرنا

8..... شکایت درج کرانا

9..... گھر کی تلاش

9..... عمومی درخواستیں

9..... اندراج کا عمل

11..... نئے گھر میں منتقلی

11..... مالی معاملات

11..... اپنا کرایہ یا دیگر واجبات کی ادائیگی

12..... مالی انتظام کاری

12..... اپنے گھر اور ماحول کی دیکھ بھال

12..... مرمت کے لیے ہماری خدمات

13..... گیس کی سروسنگ

13..... ماحول کی دیکھ بھال

14..... سماج مخالف رویہ اور تکلیف کی شکایت

14..... آتشزدگی کی بجائو

15..... گھر میں اضافے

15..... اہم اضافے

17..... اپنے گھر میں خود اضافہ کرنا اور اسے تبدیل کرنا

16..... خصوصی خدمات

- 16.....کثیر المنزلہ اپارٹمنٹ میں رہائش
- 16.....آزاد رہائش کی سکیمیں
- 16.....اضافی دیکھ بھال کی رہائش،
- 18.....تطبیق
- 17.....گھر یا زمین خریدنا یا ٹھیکے پر دینا

18..... رابطے کی مفید معلومات

- 18.....OneCALL
- 20.....ای میل
- 18.....سروس ایکسس پوائنٹ
- 18.....سروس انفارمیشن پوائنٹ

19..... فہرست اصطلاحات برائے کسٹمر چارٹر

21..... کیا ہم درست راہ پر ہیں؟

چیف ایگزیکٹو کی جانب سے تعارف

ہم نے اصل کسٹمر چارٹر اپریل 2005 میں جاری کیا اور اس کے بعد وقت کے ساتھ ساتھ اس میں تبدیلیاں کی جاتی رہیں۔ اس کا مقصد خدمات کے ان معیارات کا جائزہ مہیا کرنا ہے جن کی آپ ویک فیلڈ اینڈ ڈسٹرکٹ ہائوسنگ (Wakefield and District Housing - WDH) سے توقع کر سکتے ہیں۔



ٹیننٹ سروسز اتھارٹی (Tenant Services Authority) کا نیا ریگولیٹری فریم ورک برائے سوشل ہائوسنگ (Regulatory Framework for Social Housing) جو کہ یکم اپریل 2010 سے نافذ ہے، WDH اور رہائش فراہم کرنے والے دیگر اداروں پر لازم قرار دیتا ہے کہ وہ کرایہ داروں کو اپنی 'مقامی پیشکش' فراہم کریں۔

کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز ہماری طرف سے آپ کی مقامی پیشکش کا آغاز ہے۔

ہم اپنی مشاورت کے نتائج اکتوبر 2010 تک شائع کریں گے جس میں نشاندہی کی جائے گی کہ ان معیارات کی نگرانی کون اور کیسے کرے گا اور یہ کہ ان معیارات کے حصول میں ناکامی کی صورت میں ہم کیا کریں گے۔

ہم یہ جاننا چاہیں گے کہ اس کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز میں خدمات کے معیار کے بارے میں معلومات اور تفصیلات آپ کی توقعات کے مطابق ہیں یا نہیں۔

کیون ڈوڈ (Kevin Dodd)
چیف ایگزیکٹو

کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز (Customer Charter Standards)

WDH کا مقصد آپ کی ضروریات کے مطابق بہترین خدمات فراہم کرنا ہے۔ یہ مقصد حاصل کرنے کے لیے ہم اپنی ہر خدمت پر کسٹمر سروس کے پانچ اصول لاگو کرتے ہیں۔

ہم :

- پہلی مرتبہ ہی ہر چیز مکمل کریں گے؛
- یقینی بنائیں گے کہ ہر خریدار خود اہم اور معزز سمجھے، انفرادی ضروریات اور اختلافات کو سمجھا جائے؛
- یقینی بنائیں گے کہ ہم اور ٹھیکیدار اپنی خدمات اس طرح پیش کریں جو بلاواسطہ یا بالواسطہ کسی کے لیے امتیازی سلوک کی حامل نہ ہوں؛
- آپ کی نجی معلومات کا احترام اور اس بات کا اعتراف کریں گے کہ آپ کو اپنے بارے میں ہمارے پاس محفوظ معلومات تک رسائی کا حق ہے؛ اور
- آپ کو موقعہ فراہم کریں گے کہ آپ ہمارے خدمات فراہم کرنے کے طریقے میں شامل ہوں اور ہمیں نئے طریقوں سے آگاہ کریں۔

کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز کی پوری دستاویز میں آپ معلوماتی ڈبے دیکھیں گے۔ اس میں خدمات کا معیار بتایا گیا ہے جس کی آپ ہم سے توقع رکھ سکتے ہیں۔

ہم وقتاً فوقتاً یہ چیک کرتے رہیں گے کہ آیا ہم ان معیارات کو حاصل کر رہے ہیں یا نہیں۔ ان معیارات کے مقابلے میں ہماری کارکردگی WDH نیوز اور ویب سائٹ پر شائع کی جائے گی۔

WDH سے رابطہ کرنا

ہمارا مقصد:

درخواست بھیجیں جس کے جواب میں آپ کو یہ معلومات حاصل کرنے کے واجبات اور طریقہ کار کے بارے میں آگاہ کیا جائے گا۔

ذاتی معلومات حاصل کرنے کے لیے تمام درخواستوں پر، موجودہ قوانین کے مطابق، 40 روز کے اندر عمل درآمد کیا جائے گا۔

- آپ کو اس قابل بنانا ہے کہ آپ اپنی سہولت کے وقت، جگہ اور طریقے سے ہمیں رابطہ کر سکیں؛
- آپ سے عزت و احترام کے ساتھ پیش آنا؛
- آپ کے سوال سے فوری اور عمدگی کے ساتھ نپٹنا؛
- پالیسیوں کے مطابق آپ کے ساتھ شفاف اور منصفانہ سلوک کرنا؛
- آپ کی خصوصی ضروریات کا خیال رکھنا جائے؛
- آپ کی نجی زندگی اور ذاتی معلومات کا خیال رکھنا؛ اور
- یقینی بنانا کہ ہمیں کسی بھی طرح رابطہ کیا جائے ہم آپ کو اعلیٰ معیار کی خدمات فراہم کریں۔

آپ WDH کی تمام خدمات تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں:

اس سروس کے ذریعے ہم آپ کو مندرجہ ذیل معاملات پر مشورہ اور مدد فراہم کرتے اور کوشش کرتے ہیں کہ آپ کے مسائل ایک فون کال کے ذریعے ہی حل ہو جائیں:

- سماج مخالف رویے کی اطلاع دینا بشمول ہمارے بعد از اوقات کار وزٹنگ سروس جانا؛
- مرمت کی اطلاع دینا اور موجودہ مرمت کے بارے میں جاننا؛
- کرایے کی ادائیگی اور کرایے کے بارے میں معلومات؛
- جائیداد کا ماحول اور دیکھ بھال کے مسائل؛
- جائیداد کی بہتری کا پروگرام؛
- کرایے کے بارے میں معلومات؛
- گھر کی تلاش جائیداد کے لیے اظہار دلچسپی؛
- WDH کی کسی سروس کے بارے میں عمومی معلومات۔

آپ کو کوئی اور فون نمبر استعمال کرنے کی ضرورت نہیں تاوقتیکہ آپ اپنے سوال کے بارے میں کسی مخصوص ملازم سے بات نہ کر رہے ہوں، اس صورت میں آپ کو فون کرنے کے لیے علیحدہ نمبر دیا جائے گا۔

آپ ہمیں فون کریں تو ہمارا مقصد ہوتا ہے:

- 20 سیکنڈ میں آپ کے فون کا جواب دینا۔

- بذریعہ فون، ہماری OneCALL سروس پر کال کر کے؛
- بذات خود، ہمارے کسی سروس ایکسس پوائنٹ (Service Access Point - SAP) پر جا کر؛
- برقی ذرائع سے ہمارے کسی سروس انفارمیشن پوائنٹ سے؛
- تحریری طور پر، خط یا ای میل کے ذریعے؛
- ہماری کیئر لنک (Care Link) سروس کے ذریعے؛
- ہمیں اپنے گھر بلا کر؛ اور
- ہماری ویب سائٹ www.wdh.co.uk کے ذریعے۔

جب آپ ہم سے رابطہ کرتے ہیں تو ہمیں احساس ہے کہ ذاتی معلومات خفیہ ہوتی ہیں۔ ہم ڈیٹا پروٹیکشن لاء کے اصولوں کے حامی ہیں۔ اگر ہمارے ریکارڈ میں محفوظ اپنے بارے میں ذاتی معلومات جاننا چاہتے ہیں تو ہمیں ایک تحریری

- گھر کی تلاش، کرایے کے گھروں کے لیے ہماری مختلف پیشکشیں جو www.wdhome.co.uk پر موجود ہیں۔

بذاتِ خود

ہم سے بذاتِ خود رابطہ کرنے کے لیے ہمارے کسی بھی SAP پر چلے جائیں۔ ان مراکز کی فہرست صفحہ 21 پر دی گئی ہے۔

اگر آپ ہمارے SAP آئیں تو ہم:

- آپ کے ساتھ عزت و احترام سے پیش آئیں گے؛
- یقینی بنائیں گے کہ 10 منٹ کے اندر آپ کی کسی سے ملاقات ہو اور آپ کا مسئلہ درست اہلکار تک پہنچ جائے؛ اگر ہم مصروف ہوئے اور آپ سے مقررہ وقت تک نہ مل سکے تو آپ سے معذرت کر کے اس کی وجہ بتائیں گے؛
- اگر آپ چاہیں تو انٹرویو کے علیحدہ کمرے میں آپ سے ملاقات کریں گے؛
- یقینی بنائیں گے کہ دفتر آرام دہ اور سب کی پہنچ میں ہو اور سماعت سے متاثرہ افراد کی مدد کے لیے طریقہ کار کو مشہور کیا جائے گا؛
- یقینی بنائیں گے کہ اگر آپ ہم سے انگریزی کے علاوہ کسی اور زبان میں بات کرنا چاہیں تو لینگویج لائن (Language Line) تک رسائی آسان ہے؛
- ہماری اور ان تمام خدمات کا حقائق نامہ جو ہم ویک فیلڈ کونسل (Wakefield Council) کی جانب سے مہیا کرتے ہیں جیسے کہ رہائش فوائد (Housing Benefits) کا خلاصہ پیش کریں گے؛
- فری فون سروس مہیا کریں گے تاکہ آپ WDH کی دیگر خدمات کو بلاقیمت فون کر سکیں؛
- اوقاتِ کار کے بارے میں واضح مشہور کریں گے اور چھٹی کے دنوں کا نوٹس کے ذریعے اعلان کریں گے؛
- کرایہ یا دیگر واجبات ادا کرنے کے لیے مختلف طریقے پیش کریں گے؛

- آپ کو ادارے اور جس شخص سے آپ کی بات ہو رہی ہے اس کا نام بتانا۔
- آپ کے سوال کا موقعے پر جواب دینا۔ اگر ایسا ممکن نہ ہو تو ہم متعلقہ شخص سے آپ کو اگلے روز فون کروائیں گے۔ اگر آپ مصیبت میں ہیں تو ہم چار گھنٹوں میں آپ کا مسئلہ کرنے کا بندوبست کریں گے۔

تمام کالز کا جواب 20 سیکنڈ میں دیا جاتا ہے۔

OnceCALL سروس کے ساتھ ہماری دیگر خدمات میں شامل ہیں:

- ہماری ویب سائٹ www.wdh.co.uk پر مرمت کی اطلاع دینا - ہوم پیج پر [log a repair](#) اور پھر [online repairs reporting form](#) پر جائیں؛
- ہماری ویب سائٹ www.wdh.co.uk پر WDH کی خدمات کے لیے آن لائن درخواست فارم - ہوم پیج پر [feedback](#) کو کلک کریں اور آن لائن فارم پُر کریں؛ اور

ہماری کیئر لنک (Care Link) سروس کے ذریعے

کیئر لنک ہماری ٹیلی کیئر ذاتی الارم سروس ہے جو ہر وقت دستیاب رہتی ہے۔ اگر آپ اس سروس سے منسلک ہیں تو ہم آپ کو ایک سکیورٹی نظام فراہم کریں گے جو آپ کو اپنے گھر میں زیادہ آزاد زندگی بسر کرنے کے قابل کرے گا۔ اس کے ذریعے آپ ہنگامی خدمات اور WDH کی دیگر خدمات تک رسائی حاصل کر سکیں گے۔

اگر آپ کیئر لائن سروس کے ذریعے ہم سے رابطہ کریں تو:

- خصوصی تربیت یافتہ افراد آپ کی کال کا جواب دیں گے؛
 - دن کے چوبیس گھنٹوں، ہفتے کے ساتوں دن آپ کی کال کا جواب 15 سیکنڈ میں دیا جائے گا؛ اور
 - ہنگامی خدمات، ڈاکٹر یا دیگر افراد سے رابطہ کرنا جن کی آپ کو ضرورت ہو۔
- کیئر لنک خدمات کا اعلیٰ معیار حاصل کرنے اور یقینی بنانے کے لیے یہ ٹھیک کام کر رہے ہیں ہم:
- مکان نئے کرایہ دار کو دینے سے قبل آلات چیک کریں گے؛
 - ہر شام کیئر لنک سکیم کے ساتھ رابطہ چیک کریں گے؛ اور
 - آپ کے بارے میں معلومات کا ہر سال جائزہ لیں گے اور آپ سے خدمات کے معیار کے بارے میں دریافت کریں گے۔

کیئر لنک پر آنے والی تمام کالوں کا جواب 15 سیکنڈ میں دیا جائے گا۔

ہمیں اپنے گھر مدعو کر کے

ہم آپ کے گھر آئیں تو ہمارا مقصد ہو گا:

- آپ کے گھر اور یہاں کی ثقافت کا احترام کریں؛

- کمیونٹی نوٹس بورڈ (Community Notice Board) پر کمیونٹی کی تازہ ترین معلومات چسپاں کریں گے؛ اور
- مرمت کے آن لائن آرڈر دینے اور گھر کی تلاش تک رسائی دینے کے لیے کمپیوٹر فراہم کریں گے۔

ہمارے SAPs میں تمام خریداروں سے 10 منٹ میں ملاقات کی جائے گی۔

تحریری، بذریعہ خط یا ای میل

آپ بذریعہ خط ہم سے رابطہ کریں تو:

- اس کی وصولی کی تاریخ کی مہر لگاتے ہیں؛
 - آپ کو سات روز میں جواب روانہ کرتے ہیں؛ اگر ہم یہ ڈیڈ لائن حاصل نہ کر پائیں تو آپ کو مطلع کریں اور جواب کی متوقع تاریخ دی جائے گی؛
 - یقینی بناتے ہیں کہ جواب میں کسی قسم کے 'محاوَرے' شامل نہیں اور یہ باآسانی سمجھا جا سکتا ہے؛ اور
 - اگر آپ ہمیں مطلع کریں تو جواب آپ کو بڑے حروف، مختلف زبان یا مختلف ذریعے میں بھی روانہ کیا جا سکتا ہے۔
- اگر آپ ہم سے بذریعہ ای میل رابطہ کریں تو:
- آپ کے سوال کا سات روز میں جواب دیں گے؛ اگر ہم یہ ڈیڈ لائن حاصل نہ کر سکیں تو آپ کو مطلع کریں گے اور جواب کی متوقع تاریخ دی جائے گی؛
 - یقینی بنائیں گے کہ جواب میں 'محاوَرے' شامل نہیں اور یہ باآسانی سمجھا جا سکتا ہے؛ اور
 - اگر آپ ہمیں مطلع کریں تو جواب آپ کو بڑے حروف، مختلف زبان یا مختلف ذریعے میں بھی روانہ دیا جا سکتا ہے۔

ہم سات روز میں آپ کو جواب دیں گے۔

آپ ہماری ویب سائٹ www.wdh.co.uk پر feedback پر اور پھر مندرجہ ذیل میں سے کوئی ایک منتخب کر کے بھی ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں:

• ملاقات کے لیے ایسا وقت منتخب کرنا جو دونوں کے لیے سہل ہو۔۔ اگر ہم کسی وجہ سے طے شدہ وقت پر نہ پہنچ سکیں تو تو آپ کو مطلع کر دیا جائے گا؛

• اگر غیر معمولی صورتحال پیدا ہو جائے تو دفتری اوقات کے بعد بھی آپ سے ملاقات کی جائے گی؛

• ملاقات پر آپ کو اپنے شناختی کارڈ دکھائیں گے؛

• اپنی بات کو بہترین انداز میں بیان کریں گے جس میں 'محوارے' شامل نہ ہوں اور جو آسانی سے سمجھ آئے؛

• ایسے فرد کا بندوبست کریں گے جو آپ کے ساتھ رہے؛ یہ کوئی دوست یا رشتہ دار ہو سکتا ہے یا گھر کا کوئی فرد جو آپ کے لیے ترجمان کا کام کر سکے جہاں انگریزی آپ کی پہلی زبان نہ ہو؛

• اگر آپ ہمارے آنے پر گھر پر نہ ہوں تو رابطے کے لیے کارڈ چھوڑ کر آئیں گے؛ اور

• جن لوگوں کے بارے میں ہمیں علم ہو سماعت میں کمزور ہیں ان کے لیے پورٹیبیل انڈکشن لوپ لے کر جانا۔

سروس انفارمیشن پوائنٹ پر

برقی ذرائع سے ہم سے رابطہ کرنے کے لیے آپ ہمارے سروس انفارمیشن پوائنٹ بھی استعمال کر سکتے ہیں۔ ان پوائنٹس کے پتے صفحہ 21 پر دئیے گئے ہیں۔

ہمارے سروس انفارمیشن پوائنٹ پہنچنے پر آپ فری فون یا ٹچ سکرین مانیٹر پر ہماری ویب سائٹ تک رسائی حاصل کر کے WDH کی تمام خدمات سے مستفید ہو سکتے ہیں۔

ان مراکز پر تازہ ترین ڈیٹا شیٹ اور نیوز لیٹرز بھی موجود ہیں۔

سروس انفارمیشن پوائنٹ کمیونٹی مراکز میں واقع ہیں۔ ان مراکز میں تربیت یافتہ عملہ کسی مشکل کی صورت میں آپ کی مدد کرے گا۔

انٹرنیٹ کے ذریعے

• عمومی سوالات (General Enquiries)

اگر آپ کے ذہن میں ہماری خدمات کے بارے میں عمومی سوال ہو۔

• شکایات (Complaints)

اگر ہم نے کچھ غلط کر دیا ہے یا کچھ کرنے میں ناکام رہے ہیں اور آپ ہماری خدمات سے مطمئن نہیں۔ ہم آپ کے تبصرے کو خوش آمدید کہیں گے کیونکہ بہتر انداز میں آپ کی خدمت کرنے میں آپ کی رائے ہماری مددگار ہوتی ہے۔ ہم اپنے کرایہ داروں، ویک فیڈ اور نواحی علاقوں کے رہائشیوں کو بہترین خدمات فراہم کرنے کا عزم کیے ہوئے ہیں۔

• تعریف (Compliments)

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہم اچھا کام کر رہے ہیں تو یا اگر آپ ہماری خدمات کا کوئی مخصوص پہلو پسند کرتے ہیں۔

• ویب سائٹ فیڈ بیک (Website Feedback)

اگر آپ ہمیں ہماری ویب سائٹ کے بارے میں کچھ کہنا چاہیں۔ کیا آپ کو مطلوبہ معلومات با آسانی مل جاتی ہیں؟ کوئی چیز الجھانے والی تو نہیں؟ کیا آپ سمجھتے ہیں کہ ہماری ویب سائٹ معلومات کی کمی ہے؟

• غیر سماجی رویے کی اطلاع دینا

اگر آپ اپنے علاقے میں غیر سماجی رویے کی اطلاع دینا چاہتے ہیں۔ تاریخ، وقت، واقعے کی تفصیل سمیت زیادہ سے زیادہ معلومات اپنی اطلاع میں شامل کریں۔ آپ جس قدر زیادہ معلومات فراہم کریں گے اسی قدر زیادہ ہم آپ کی مدد کر سکیں گے۔

• شرکت اور شراکت

اگر آپ ہماری انگیجمنٹ ٹیم (Engagement Team) سے رابطہ کرنا چاہتے ہیں یا مستقبل کے Tenant Challenge Day کے لیے کوئی نیا آئیڈیا دینا چاہتے ہیں۔

جیسے ہی آپ ہم سے رابطہ کریں گے ہم مناسب وقت میں اس کا جواب دیں گے جس کا ذکر اس چارٹر میں کر دیا گیا ہے۔

آپ کو باخبر رکھنا

گیا ہے، آپ نے کتنا ادا کر دیا ہے اور باقی کتنا ہے؛

- آپ کو بتائیں گے کہ اگر آپ پر واجبات کی مقدار زیادہ ہو جائے تو آپ اس سے نکلنے کے لیے کیا کر سکتے ہیں اور قرض واپس لینے کے لیے کیا اقدامات اٹھا سکتے ہیں؛ اور
- ہر سال مارچ میں آپ کو مراسلہ بھیجیں گے جس میں بتایا جائے گا کہ اگر آپ نے ڈائریکٹ ڈیبٹ کے ذریعہ واجبات ادا کرنے ہیں تو نئے واجبات کتنے ہیں۔

مالی معاملات کے لیے مخصوص ہماری ویب سائٹ www.askted.org.uk سے مدد اور مشورہ لیا جا سکتا ہے۔

تمام کرایہ دار سال میں ایک مرتبہ کرایہ نوٹیفیکیشن اور رینٹ انفارمیشن کارڈ اور رینٹ سٹیٹمنٹ سال میں تین مرتبہ موصول

اگر آپ لیز ہولڈر یا رہائشی مالک ہیں تو ہم:

- آپ سے رابطہ کریں گے اگر £250 سے زیادہ مالیت کا امپرومنٹ یا مرمت کا کام درکار ہو اور اس سے آپ کے سروس چارجز پر اثر پڑتا ہو۔ یہ قانونی شرائط کے مطابق ہے؛
- طلب کرنے پر آپ کو بل اور مرمت آرڈر کی نقول فراہم کریں گے؛
- آپ کو مستقبل کے لیے علاقے کے اخراجات کے پلان سے آگاہ رکھیں گے؛ اور
- آپ کی حوصلہ افزائی کریں گے کہ آپ ہماری خدمات، بشمول ہمارے گرانوڈ مینٹیننس کنٹریکٹرز کی خدمات، پر نظر رکھنے میں فعال کردار ادا کریں۔

اگر ہم کسی علاقے میں سٹیٹ امپرومنٹ کرنے کی منصوبہ بندی کر رہے ہوں تو ہم:

- کسی بھی ایسے کام کی منصوبہ بندی میں آپ کو شامل کریں گے اور مشورہ لیں گے جو آپ کی رہائش کو متاثر کر سکتا ہو؛ اور
- کمیونٹی سے مشاورت کریں گے اگر ہم اسی علاقے میں ری جزیٹیشن یا نئی رہائشی سکیمیں شروع کرنے کی منصوبہ بندی کر رہے ہوں۔

ہم سمجھتے ہیں کہ ہمیں اپنی خدمات اور کارکردگی کے بارے میں آپ کو باخبر رکھنا چاہیے۔ یہ کام ہم مختلف طریقوں سے کرتے ہیں تا کہ یقینی بنایا جائے کہ ہم صرف بامعنی اور سمجھے جانے کے قابل معلومات ہی آپ تک پہنچا رہے ہیں۔

ہم تمام معلومات میں ایماندار اور کھلے دل کے ہیں۔ ہم:

- ہم WDH نیوز، کرایہ داروں کا رسالہ سال میں تین مرتبہ اور اگر کوئی مخصوص معلومات دینا مقصود ہو تو تین سے زیادہ شمارے آپ تک بھیجیں گے۔ ان میں ہماری کیئر لنک سروس اور ان شعبوں کے بارے میں معلومات ہوں گی جن میں بہتری کا پروگرام شروع کیا جا رہا ہے؛

- ہم اپنے SAP اور ویب سائٹ www.wdh.co.uk کے ذریعے مختلف معلومات فراہم کریں گے؛

- کارکردگی کی سالانہ رپورٹ تیار کریں گے اور اس کا خلاصہ پر کرایہ دار اور لیز ہولڈر کو روانہ کیا جائے گا؛
- انفرادی رہائشی سکیموں، کمیونٹی سہولیات اور کرایہ داروں اور رہائشی گروپوں میں کمپیوٹر آلات کی سہولت کے ذریعے ہماری ویب سائٹ تک رسائی بڑھائیں گے؛

ہمارا کسٹمر چارٹر اور سالانہ رپورٹ ہر سال شائع ہو گی۔

ہمارا کرایہ داروں کے نیوز لیٹر کے سال میں تین ایڈیشن شائع کیے جائیں گے۔

- ہر سال ماہ مارچ کے اختتام پر آپ کو رینٹ انفارمیشن کارڈ (Rent Information Card) روانہ کریں گے جو آپ کو بتائے گا کہ آپ کو اگلے مالی سال کے لیے کتنا کرایہ اور دیگر سہولیات بشمول پانی کی قیمت، کے واجبات ادا کرنے ہیں اور کرایے سے آزاد ہفتے کون سے ہیں۔ کرایہ ادا کرنے کے بعد آپ اس کارڈ پر نشانی لگا سکتے ہیں۔ یہ کارڈ ادائیگی کی رسید کے طور پر استعمال نہیں ہو گا؛
- سال میں تین مرتبہ کرایہ سٹیٹمنٹ بھیجیں گے جس میں بتایا جائے گا کہ آپ کو کتنا کرایہ ڈالا

- یقینی بناتے ہیں کہ جہاں تقریب منعقد کی جا رہی ہے وہ جگہ نقل و حرکت میں مشکلات کا سامنا کرنے والے افراد کے لیے بھی موزوں ہے اور خصوصی ضروریات پوری کرتی ہے؛ اور
- مشاورت کے نتائج سے آگاہ کرتے ہیں۔

ہر سال ایک لیز ہولڈر فورم منعقد کیا جائے گا۔

ہم اپنے شراکتی معاہدے (Partnership Agreement) کے مطابق اپنے کرایہ داروں اور رہائشی گروپوں کو مدد اور مشورہ فراہم کرتے ہیں۔ اس میں شامل ہے:

- ابتدائی گرانٹ؛
- پرنٹنگ سہولیات میں مدد؛ اور
- قانونی، مالی اور دیگر مشورے۔

مزید معلومات ہماری ویب سائٹ

www.wdh.co.uk سے یا **01977 724668** پر ہماری Engagement Team سے حاصل کی جا سکتی ہیں۔

شکایت درج کرانا

WDH پہلی ہی مرتبہ سب کچھ ٹھیک کرنے کی ہر ممکن کوشش کرے گا۔ اگر ہم ایسا نہ کر پائیں یا آپ ہماری خدمات سے خوش نہ ہوں تو ہمارے پاس شکایت درج کرانے کا تین مرحلہ جاتی طریقہ کار ہے۔ اگر آپ کو شکایت درج کرانے میں مدد درکار ہو تو ہمارے ملازمین اس کے لیے حاضر ہیں۔

اس طریقہ کار کے ذریعے ہم:

- اگر ہم سے کوئی غلطی سرزد ہوئی تو معذرت کریں گے؛
- آپ کی شکایت کی باقاعدہ تحقیق کریں گے؛
- آپ کو لمحہ بہ لمحہ باخبر رکھیں گے؛
- آپ کی شکایت دور کرنے کے لیے مختلف طریقوں پر غور کریں گے؛

اگر آپ ہماری دکانوں میں سے کسی ایک کے کرایہ دار ہیں تو ہم:

- ہر اس کام یا پیشکش میں آپ کو شامل کریں گے اور مشورہ لیں گے جو آپ کے کاروبار کو متاثر کر سکتا ہو۔

خدمت میں آپ کی شمولیت

WDH اس بات کا عہد کیے ہوئے ہے کہ وہ خدمات سے مستفید ہونے والوں کو اپنے خیالات کا اظہار کرنے اور اس عمل میں شامل ہونے کا موقع فراہم کرے گا۔ ہم مسلسل ایسے طریقے تلاش کرنے میں لگے رہتے ہیں کہ لوگوں کی شرکت اور مشاورت کا عمل ان مواقع کو منفرد انداز میں مشہر کر کے کیسے مزید بہتر بنا سکتے ہیں۔

ہماری خدمات کے خریداروں کو اس عمل میں شامل کرنے کے لیے ہم نے مختلف طریقے وضع کیے ہیں:

- آپ کو WDH بورڈ یا LMC کا رکن بننے کے لیے درخواست دینے کا موقع؛
- کرایہ داروں یا لیز ہولڈروں کے سالانہ سروے میں شرکت؛
- مقامی سطح پر تقریبات منعقد کرنا تاکہ مقامی معاملات و مسائل پر LMC ارکان سے تبادلہ خیال کیا جا سکے؛
- سروس ریویو گروپ تشکیل دینا جو آپ کو WDH کی پالیسیوں، طریقہ ہائے کار اور خدمات پر نظر ثانی کے عمل کا حصہ بناتے ہیں؛
- کرایہ دار چینج ڈے اور دیگر تقریبات منعقد کرنا تاکہ خدمات میں مجوزہ تبدیلیوں پر مشاورت کی جائے اور موجودہ خدمات کو مزید بہتر بنانے میں آپ ہماری مدد کر سکیں؛
- ہر سال لیز ہولڈر فورم منعقد کرنا؛
- نئی ٹیکنالوجی کو مشاورت و شرکت کے آلے کے طور پر استعمال کرنا تاکہ آپ کو رائے کے اظہار کے زیادہ مواقع دئیے جا سکیں؛ اور
- کبھی کبھار سائونڈنگ بورڈ تقریبات منعقد کرنا۔

تقریبات منعقد کرتے ہوئے ہم:

- گزشتہ ہفتے کے الاٹمنٹ کے نتائج شائع کرتے ہیں تا کہ آپ جان سکیں کہ لوگوں کو پراپرٹی کے لیے کس قدر انتظار کرنا پڑتا ہے؛
- اگر آپ نے چہ ماہ کے دوران ہماری کسی پراپرٹی میں اظہار دلچسپی نہ کیا تو ہم آپ سے رابطہ کریں گے یہ جاننے کے لیے کہ کیا آپ کو اظہار دلچسپی کے لیے مدد کی ضرورت تو نہیں؛
- اگر چہ ماہ بعد آپ اظہار دلچسپی کرنے اور ہمارے خطوط کا جواب دینے میں ناکام رہے تو آپ کی رکنیت منسوخ کر دی جائے گی؛
- WDH کی تمام پراپرٹیز، جو دوبارہ الاٹ کرنے کے لیے دستیاب ہیں، کو مشتہر کرنے سے پہلے متفقہ معیارات تک لائیں گے؛ اور
- تمام دستیاب پراپرٹیز کو مقامی اخبار، SAP اور ہماری ویب سائٹ www.wdhomeSearch.co.uk پر مشتہر کریں گے۔

کسی مشتہر پراپرٹی میں اظہار دلچسپی کرنے کی مدت بدھ کی شام کو ختم ہو جاتی ہے۔

ہوم سرچ کے لیے تمام درخواستیں تین ورکنگ دنوں میں رجسٹر کر دی جائیں گی۔ تمام نتائج ہفتہ وار شائع کیے جائیں گے۔

اندراج کرانے کا طریقہ کار

- اگر آپ کو پراپرٹی الاٹ کرانے میں کامیابی مل چکی ہے تو ہم:
- آپ کو پراپرٹی دیکھنے کی پیشکش کریں گے؛
- آپ کو ان معیارات کے بارے میں بتائیں گے جن پر یہ پراپرٹی کرایہ پر دی جائے گی؛
- اگر پراپرٹی پر کوئی کام کروانے والا ہوا تو آپ کو اس کے بارے میں بتائیں گے اور آپ کے کسی بھی سوال کا جواب دیں گے؛ اور
- آپ کو بتائیں گے کہ مختلف نظام جیسے کہ مرکزی ہیٹنگ کیسے کام کرتی ہے، پانی کی ٹونٹیاں، گیس اور بجلی کے میٹر اور انہیں بند کرنے والے والو کہاں ہیں۔

- آپ کی شکایت کو ایک آزمائش اور خدمات کو بہتر بنانے کا موقعہ سمجھیں گے؛ اور
- ہر مرحلے پر یقینی بنائیں گے کہ ڈیٹا پروٹیکشن ایکٹ 1998 کے مطابق رازداری برقرار رکھی جائے۔

تمام باقاعدہ شکایات سے نپٹا جائے گا:
پہلے مرحلے کے لیے 10 ورکنگ دن؛
دوسرے مرحلے کے لیے 15 ورکنگ دن؛ اور
تیسرے مرحلے کے لیے 30 ورکنگ دن۔

گھر کی دس

ہمارا مقصد دستیاب پراپرٹی کی ہوم سرچ (Homeseach)، ہماری انتخاب پر مبنی کرایہ داری سکیم، کے ذریعے تشہیر کرنا ہے۔ اس سے لوگوں کو یہ فیصلہ کرنے میں مدد ملتی ہے کہ وہ کہاں رہائش رکھنا چاہتے ہیں۔

عمومی درخواستیں

یہ مقصد حاصل کرنے کے لیے ہم نے:

- SAP مراکز پر درخواست فارم فراہم کر رکھے ہیں؛ آپ یہ فارم ہمیں 0845 8 507 507 پر OneCALL کو 0844 9 020 202 پر ہوم سرچ کو فون کر کے بذریعہ ڈاک بھی منگوا سکتے ہیں یا www.wdhomeSearch.co.uk کے ذریعے بھی حاصل کر سکتے ہیں۔
- آپ کو ہماری ویب سائٹ www.wdhomeSearch.co.uk کے ذریعے درخواست دینے کی سہولت دی ہے
- ضرورت پڑنے پر آپ کو درخواست فارم پُر کرنے میں مدد و مشورے کا بندوبست بھی کر رکھا ہے؛
- تمام ضروری معلومات موصول ہونے کے تین ورکنگ دنوں میں ہوم سرچ سکیم میں آپ کی رجسٹریشن کا بندوبست کر رکھا ہے؛
- آپ کو تحریری طور پر رکنیت نمبر اور بینڈنگ سے آگاہ کرنے کا انتظام کیا ہے؛

– آپ کے گھر کے کم عمر افراد کی مدد اور نشوونما

• آپ کی خودمختاری بہتر بنانے کے لیے کوئی مدد

اگر آپ اپنے نئے گھر میں زیادہ آزادی سے رہنا چاہتے ہیں تو آپ کو کیئر لنک کی خدمات کے متعلق مشورے کی پیشکش کرنا۔

ہم آپ کو مہیا کریں گے:

- ہماری کرایہ داروں کی ہینڈ بک کی ایک نقل، مختلف شکلوں میں، جو آپ کو بتاتی ہے کہ WDH آپ سے کیا توقع رکھتا ہے اور آپ کو کرایہ داری کے حوالے سے مختلف معاملات پر رہنمائی بھی فراہم کرتی ہے۔

اس سے قبل کہ ہم آپ کو کرایہ داری کے معاہدے پر دستخط کرنے کو کہیں ہم آپ کو آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں سے آگاہ کریں گے۔ آپ کے ذہن میں کوئی سوال ہو تو ہم آپ کی مدد کریں گے۔

کرایہ داری کے معاہدے پر دستخط کرنے کے بعد آپ کو وہ مکان کرایہ پر مل جاتا ہے۔

اس کے بعد ہم دیگر دستاویزات بشمول کرایہ ادا کرنے کے لیے ڈائریکٹ ڈیبٹ کی درخواست، اگر مناسب ہو تو ہائوسنگ بینیفٹ (Housing Benefit) کی درخواست اور راضی نامہ فارمز پُر کرائیں گے تا کہ اس درخواست کو مکمل کرنے کے لیے آپ کی مدد کرنے میں آپ ہمارا ساتھ دیں۔ ان اور دیگر دستاویزات، جنہیں مکمل اور دستخط کرنے کے لیے آپ کو کہا جائے گا، کے بارے میں تفصیل کتابچے 'نئے گھر میں خوش آمدید' (Welcome to Your New Home) میں دی گئی ہے۔

کرایہ داری شروع ہونے کے 20 روز کے اندر ہم ایک اسٹیٹ افسر کو آپ کے گھر بھیجیں گے تا کہ وہ آپ کے نئے گھر میں انتظامات کا جائزہ لے۔

یہ تعارفی دورے آپ کو اور ہمیں موقعہ دیتے ہیں کہ کرایہ داری کے متعلق مسائل و معاملات پر بات کی جا سکے۔

ہم آپ سے یہ بھی دریافت کریں گے کہ آپ اپنی کرایہ کی عمارت کے بارے میں معلومات کس شکل میں وصول کرنا چاہیں گے۔ ان میں شامل ہیں:

• سی ڈی؛

• انٹرنیٹ؛ اور

• شائع شدہ نقل۔

اگر کسی معذوری یا زبان کے اختلاف کے باعث آپ کی مخصوص فرمائش ہوئی تو ہم آپ کی مدد کرنے کی کوشش کریں گے۔

اگر آپ نے پراپرٹی قبول کر لی تو ہم آپ کو تحریری طور پر اس کی رسمی پیشکش کریں گے۔ اس میں کرایہ اور دیگر واجبات کی تفصیل اور کرایہ داری شروع ہونے کی تاریخ درج ہو گی۔

اگر آپ نے پیشکش قبول کر لی تو ہم آپ کو کرایہ داری کے معاہدے پر دستخط اور دیگر ضروری دستاویزات مکمل کرنے کے لیے ملاقات کا وقت دیں۔

آپ کرایہ داری کے معاہدے پر دستخط کرنے آئے تو ہم تصدیق کریں گے:

• آپ کون ہیں

اس میں ان دستاویزات کی چیکنگ کی جائے گی جو آپ نے ہوم سرچ کا رکن بننے کے وقت استعمال کیے اور کرایہ داری کے معاہدے پر دستخط کرنے والے ہر فرد کی تصویر اتاری جائے گی۔ مستقبل میں کرایہ داری کا فراڈ کیا گیا تو یہ معلومات استعمال کی جائیں گی۔

• طرز زندگی کے کوئی مسائل

بہت ضروری ہے کہ کرایہ داری کے آغاز میں ہی آپ کی موزوں و مناسب مدد کی جائے۔ کسی بھی قسم کی ضروریات سے نپٹنے کے لیے ہم آپ سے مندرجہ ذیل کے بارے میں چند سادہ سے سوال کریں گے:

– صحت کے مسائل؛

– مالی تفکرات؛

– تربیتی و روزگار کے مواقع؛ اور

کرایہ دار بننے کے بعد 20 روز کے اندر تمام نئے کرایہ داروں کے گھروں کا دورہ کیا جائے گا اور کرایہ داری کے پہلے سال تین ایسے دورے کیے جائیں گے۔

• ہماری ویب سائٹ www.wdh.co.uk کے ذریعے؛ اور

• اپنے بینک کی فون بینکنگ سروس استعمال کرتے ہوئے۔

نئے گھر میں منتقل ہونا

ممکن ہے آپ نئے گھر میں منتقل ہونا چاہتے ہوں۔ یہ کام آپ دو مختلف طریقوں سے کر سکتے ہیں:

اپنا رینٹ سوائپ کارڈ استعمال کرتے ہوئے آپ ادا کر سکتے ہیں:

- کسی بھی ڈاک خانے میں نقد، چیک یا ڈیبٹ کارڈ استعمال کرتے ہوئے؛
 - PayPoint کے لوگو والے کسی بھی آئوٹ لیٹ پر نقد یا ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے؛ اور
 - ہمارے بیشتر SAP پر نقد ادائیگی کر کے؛ اور
 - ہمارے تمام SAP پر چیک یا ڈیبٹ یا کریڈٹ کارڈ کے ذریعے۔
- اگر آپ ہمیں کرایہ چیک کرنے کے لیے کہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے:

• ہماری ہوم سرچ سکیم کا رکن بننے کے لیے درخواست دیجیے، اس کے طریقہ کار کی وضاحت صفحہ 10 پر کی گئی ہے۔

• تبادلے کے لیے درخواست دیجیے۔ اس سلسلے میں براہ مہربانی SAP سے رابطہ کریں کیونکہ ان کے پاس ایسے افراد کا رجسٹر ہوتا ہے جو اپنی پراپرٹی کا تبادلہ چاہتے ہیں۔ آپ موزوں جوڑ ملے تو متعلقہ دستاویزات پُر کر کے ہمیں لوٹا دیں اور ہم 42 روز میں آپ کو اپنے فیصلے سے آگاہ کریں گے۔

- آپ کا کرایہ کیسے شمار کیا گیا ہے؛
- آپ نے کتنی رقم ادا کر دی ہے؛ اور
- کتنی رقم واجب الادا ہے۔

تبادلے کے لیے دی گئی تمام درخواستوں کا نتیجہ درخواست موصول ہونے کے 42 روز بعد سامنے آئے گا۔

مالی معاملات

کرایہ اور دیگر واجبات ادا کرنا

اگر آپ نے کافی زیادہ کرایہ ادا کر دیا ہے تو ہم 10 ورکنگ دنوں میں منظوری کے بعد اضافی رقم لوٹا دیں گے یا بقایا جات، قرض کی صورت میں اسے روک لیں گے۔

اپنی ادائیگیوں کو ہر ممکن حد تک سہل بنانے کے لیے ہم براہ راست آپ کے بینک سے ڈائریکٹ ڈیبٹ کا بندوبست کر سکتے ہیں۔ یہ ادائیگی ماہانہ، دو ہفتوں یا ہفتہ وار بنیاد پر کی جا سکتی ہے۔

کوئی بھی متفقہ زائد ادائیگی 10 ورکنگ دنوں میں لوٹا دی جائے گی۔

آپ OneCALL پر فون کر کے اپنی رینٹ سٹیٹمنٹ بھی منگوا سکتے ہیں۔

اگر آپ نے کسی بینک میں اکاؤنٹ نہیں کھلوا یا تو ہم وائٹ روز کریڈٹ یونین (White Rose Credit Union) کے ذریعے اکاؤنٹ کھلوانے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

آپ اپنی سٹیٹمنٹ کسی بھی وقت ہمارے SAP سے لے سکتے ہیں، بشرطیکہ آپ کے پاس شناخت کا ثبوت ہو، بصورت دیگر سٹیٹمنٹ ایک ورکنگ دن میں آپ کو بذریعہ ڈاک روانہ کر دی جائے گی۔

اپنے ڈیبٹ اور کریڈٹ کارڈ کے ذریعے آپ ادا کر سکتے ہیں:

مالی انتظام کاری

WDH توقع کرتا ہے کہ آپ اپنے زیر استعمال پراپرٹی کا کرایہ ادا کریں گے۔ کرایہ کے ساتھ ساتھ آپ سے دیگر خدمات کے واجبات جیسے کہ پانی

- فون کے ذریعے 0845 8 507 507 پر ہمارے OneCALL سروس پر روزانہ دن کے 24 گھنٹے؛

کا بل یا دیگر واجبات جو آپ کے ریٹ انفارمیشن کارڈ پر دکھائے جائیں گے، ادا کرنے کی امید بھی کی جاتی ہے۔

ہم سستے قرضوں، رہائشی اشیاء کے کم قیمت بیمے کی سہولت اور بنیادی بینک اکاؤنٹ اور کریڈٹ یونین سمیت دیگر مالیاتی خدمات کے ذریعے ہم مالی مشکلات حل کرنے کی کوشش کر رہے ہیں۔ ان خدمات کو ہمارے SAP اور دیگر مقامات ہونے والے سیشن 'مالی معاملات' (Money Matters)، جن کی وسیع پیمانے پر تشہیر کی جاتی ہے، کے ذریعے فروغ دیا جاتا ہے۔

ہم مہنگے قرضوں، بشمول قرض خواہ بڑی مچھلیوں اور ڈور سٹیپ لینڈرز، جو ہماری جائیداد پر نظر رکھے ہوئے ہیں، کے متبادل مہیا کرنے پر کام کر رہے ہیں۔

اگر آپ کو کرایہ ادا کرنے میں مشکلات پیش آ رہی ہیں تو ہم:

- آپ کو مالیاتی سٹیٹمنٹ بنانے میں مدد کریں گے تا کہ یقینی بنایا جا سکے کہ آپ آمدنی کا زیادہ سے زیادہ بہترین استعمال کر رہے ہیں اور ٹھیک ٹھیک فوائد حاصل کر رہے ہیں؛
- آپ کو ادائیگی کے تمام متبادل طریقوں کے بارے میں مشورہ دیں گے؛
- یقینی بنائیں گے کہ آپ کرایہ کی درست رقم ادا کر رہے ہیں؛
- ہائوسنگ و کونسل ٹیکس بینیفٹ حاصل کرنے میں آپ کی مدد کریں گے؛
- ایسے طریقے تلاش کریں گے جن سے آپ اپنے اخراجات کم کر سکیں؛ اور
- آپ کی رضا مندی سے آپ کو متعلقہ ایجنسی یا خدمات فراہم کرنے والے ادارے میں بھیجیں گے تا کہ اضافی مدد کا بندوبست کیا جا سکے اور جائزہ لیا جا سکے کہ کیا آپ ہارڈ شپ گرانٹ (Hardship Grant) کے حقدار ہیں یا نہیں۔

اگر آپ کے کرایہ میں بقایا جات ہیں تو ہم:

• آپ سے مختلف ذرائع جیسے کہ خطوط، فون، ٹیکسٹ پیغام یا گھر کے دورے سے رابطہ کریں گے؛

• مطلع کریں گے کہ آپ کے واجبات کتنے ہیں اور ہم کیا اقدام اٹھانے والے ہیں؛

• پورے طریقہ کار میں آپ کی مناسب مدد اور رہنمائی کریں گے؛

• آپ سے منصفانہ سلوک کریں گے؛

• دفتر میں آپ کے انٹرویو کے لیے وقت دینا تا کہ بقایات اور آپ کو درپیش مسائل پر بات کی جا سکے؛

• جہاں قسط وار ادائیگی کا بندوبست کیا گیا ہے وہاں مسلسل نظر رکھیں گے کہ باقاعدہ ادائیگی کی جا رہی ہے؛

• آپ کو علاقے میں قرضہ چکانے میں مدد کرنے والے مختلف اداروں کے ساتھ رابطے میں رکھیں گے؛ اور

• سپیشلسٹ پارٹنر اداروں کے ساتھ مل کر یہ یقینی بنانے کی کوشش کریں گے کہ آپ اپنی کرایہ داری جاری رکھیں۔

اگر قرض واپس لینے کے لیے قانونی کارروائی کی نوبت آگئی تو آپ اپنے گھر سے محروم ہو سکتے ہیں۔ قانونی کارروائی کرنے کے اخراجات بھی آپ کے کرایے کے اکاؤنٹ میں ڈال دیئے جائیں گے۔

پراپرٹی چھوڑ دینے یا بے دخل کیے جانے کی صورت میں بھی ہم آپ سے قرض کی وصولی جاری رکھیں گے۔ اس کے لیے قرض وصول کرنے والی کمپنیوں کا سہارا لیا جا سکتا ہے۔

آپ کے گھر اور ماحول کا خیال رکھنا

ہماری مرمتی خدمات

ہم آپ کو ایسا گھر دیں گے جس کی اچھی دیکھ بھال کی گئی ہو۔ جہاں کہیں ممکن ہو ہم کوشش کریں گے کہ آپ کی مطلوبہ مرمت پہلے دورے اور با سہولت دن اور وقت تک مکمل کر لی جائے۔

- ایک ٹیم لیڈر کا بندوبست کریں گے جو تین ورکنگ دنوں میں آپ کے گھر کا دورہ کرے گا اگر آپ ہماری مرمتی خدمات سے مطمئن نہ ہوں۔ ہم دس ورکنگ دنوں میں آپ کو دورے کے نتیجے سے آگاہ کریں گے۔

تمام مرمت مکمل کی جائیں گی:

- 24 گھنٹے ہنگامی مرمت کے لیے؛
- معمول کی مرمت کے لیے 10 ورکنگ دن۔
- تمام مرمت پہلی ہی مرتبہ نیٹا دی جائے گی۔

گیس کی سروس

ہم آپ کی رہائش گاہ میں گیس سے چلنے والی مصنوعات کی مرمت ہر 12 ماہ بعد کریں گے۔ آپ گھر کا مالک ہونے کے ناطے یہ کام کرنا ہماری قانونی ذمہ داری ہے۔

ہم دورے سے قبل آپ سے رابطہ کریں گے اور اس سالانہ سروس کے لیے مناسب وقت طے کریں گے۔

WDH 'گیس سیف' (Gas Safe) کا باقاعدہ رکن ہے۔ یہ قومی ادارہ ملک بھر میں گیس انڈسٹری میں کیے جانے والے کام کو ریگولیٹ کرتا ہے۔

گیس سے چلنے والی تمام مصنوعات کی سال میں ایک مرتبہ سروس کی جائے گی۔

ماحول کی دیکھ بھال کرنا

ہم یہ یقینی بنانے کی ہر ممکن کوشش کریں گے کہ ہم ان تمام ماحولیاتی مسائل سے نیٹے کے اقدامات کر رہے ہیں جو ہماری جائیداد کا حلیہ بگاڑنے کا سبب بنتے ہیں، چاہے ہم زمین کے مالک نہیں ہیں۔

ہمارا مقصد ایسا ماحول قائم کرنا ہے جو صاف ستھرا ہو۔ اس کے لیے ہم:

- باغوں اور زمین کا باقاعدگی جائزہ لیں گے اور مناسب اقدامات کریں گے؛ اگر آپ کو اپنے باغ کی دیکھ بھال کرنے میں مشکل پیش آ رہی ہے تو ہم آپ کی مدد کریں گے؛

گھر کی اچھے طریقے سے دیکھ بھال میں ہماری مدد کرنے کے لیے ہم آپ کو رہنما کتابچہ برائے مرمت (Repairs Handbook) مہیا کریں گے۔

اس کتابچے کو آپ ان کاموں کی نشاندہی کرنے میں استعمال کر سکتے ہیں جو مرمت رپورٹ کرنے کے وقت آپ کو کرنے کی ضرورت ہو گی۔

آپ مرمت کی درخواست کر سکتے ہیں:

- دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے کسی بھی دن ہماری OneCALL سروس کے ذریعے (0845 8 507 507)؛
 - ہمارے SAP میں سے کسی ایک کے ذریعے؛ اور
 - آن لائن www.wdh.co.uk کے ذریعے۔
- جب آپ مرمت کی درخواست کر چکیں تو ہم:

- آپ کو مرمت مکمل کرنے کے لیے مطلوبہ وقت کا تخمینہ دیں گے؛
- آپ نے جو فون نمبر ہمیں دے رکھا ہے اس پر رابطہ کر کے معلوم کریں گے کہ مرمت کے لیے کون سا وقت آپ کے لیے سہل ہے؛
- اگر یہ ہنگامی مرمت ہے تو 24 گھنٹوں میں مکمل کریں گے؛ اور
- مرمت کی تمام دیگر درخواستیں اوسطاً 10 ورکنگ دنوں میں مکمل کریں گے۔

اگر آپ ہماری خدمات سے غیر مطمئن ہوں تو 0845 8 507 507 پر OneCALL پر فون کر سکتے ہیں یا ہمارے SAP میں سے کسی پر کال کر سکتے ہیں یا اس کی شکایت ہماری ویب سائٹ www.wdh.co.uk پر درج کرا سکتے ہیں۔

آپ جس بھی مسئلے کی نشاندہی کریں ہم اسے حل کرنے کا مندرجہ ذیل طریقہ بتائیں گے:

- جہاں ممکن ہو آپ کا مسئلہ حل کرنے کے لیے فوری اقدامات اٹھائیں گے؛
- اگر اس کے لیے اگلے ورکنگ دن کا انتظار ممکن ہو تو اس کا وقت دیا جائے گا؛ اور

- اسٹیٹ امپیکٹ ٹیم (estate impact team) مہیا کریں گے جو یقینی بنائیں گے کہ اسٹیٹ صاف ستھری رکھی گئی ہے؛
- کثیر المنزلہ اپارٹمنٹ کے مشترکہ حصوں کو صاف رکھنے کی غرض سے دیکھ بھال اور صفائی کے لیے مختلف خدمات فراہم کریں گے؛
- لاوارث گاڑیوں کی اطلاع فوری طور پر ویک فیلڈ کونسل کو دیں گے تاکہ وہ انہیں ہٹائے؛
- کرایہ داروں میں باغوں کی دیکھ بھال کی حوصلہ افزائی کرنے کے لیے سالانہ باغبانی میلہ منعقد کریں گے؛
- ٹوٹی ہوئی کھڑکیوں کو مرمت کریں گے اور دیگر طریقے وہیں استعمال کیے جائیں گے جہاں یہ ممکن نہیں ہو گا؛ اور
- LMC کے ارکان اور کرایہ دار گروپوں کو 'اسٹیٹ واک' کی پیش کش کریں گے۔
- مرتکب افراد کے خلاف مناسب کارروائی کی گئی ہے؛
- تمام ملاقاتیں آپ کے مطلوبہ مقام پر ہوں گی؛
- آپ کی شکایت دور کرنے کے عمل میں ہونے والی پیش رفت سے آپ کو باخبر رکھیں گے؛
- اپنے کرایہ داروں اور گواہوں کی مدد کے لیے اپنے ساتھی اداروں کو شامل کریں گے؛
- نفرت کی بنیاد پر کی جانے والی حرکتوں کے بارے میں SAP مراکز میں موصول ہونے والی اطلاعات پر 24 گھنٹوں کے اندر تفتیش کریں گے؛ اور
- تمام نسل پرست اور تکلیف دہ وال چاکنگ کو 24 گھنٹوں میں صاف کیا جائے گا اور WDH پراپرٹی پر توڑ پھوڑ کو جلد از جلد مرمت کیا جائے گا۔

غیر سماجی رویے کی شکایت کے خلاف 24 گھنٹوں کارروائی ہو گی اور اس پر نظر ثانی کرتے ہوئے یقینی بنایا جائے گا کہ آپ کو پیش رفت سے آگاہ رکھا گیا ہے۔

تمام نسل پرست یا تکلیف دہ وال چاکنگ کو WDH کی پراپرٹی سے اطلاع ملنے کے 24 گھنٹوں کے اندر صاف کر دیا جائے گا۔

انسدادی رویے سے

WDH کو آپ کی رہائش گاہ پر آتشزدگی سے محفوظ رکھنے والے نظام کی اہمیت کا علم ہے۔ آپ اور آپ کے گھر میں رہنے والے دیگر افراد کے لیے اس کا خطرہ کم کرنے کے لیے ہم:

- آپ کے گھر پر فائر سیفٹی چیک کا بندوبست کریں گے؛ ویسٹ یارک سائبر فائر سروس کو ان کے 24 گھنٹے فری نمبر 0800 587 4536 پر رابطہ کیا جا سکتا ہے۔ کال کرنے کے ایک ہفتے کے اندر مقامی فائر سٹیشن آپ سے رابطہ کر کے گھر کا دورہ کرنے کا وقت طے کرے گا۔

- 'ویک فیلڈ معیار' کے مطابق لائی جانے والی تمام پراپرٹیز میں دھوئیں کے الارم نصب کریں گے؛

- کثیر المنزلہ اپارٹمنٹس کے تمام رہائشیوں کو آگاہ کریں گے کہ آتشزدگی کی صورت میں

غیر سماجی اور پریشان کن رویے کی شکایت

ہمارا مطمع نظر آپ کو ایسا صاف ستھرا اور محفوظ ماحول فراہم کرنا ہے جسے آپ اپنا گھر کہتے ہوئے فخر محسوس کریں۔ اگر آپ کو غیر سماجی رویے کا سامنا ہو یا کسی کے پریشان کن رویے کی شکایت کرنا چاہیں تو ہم:

- ہفتے کے ہر دن، 24 گھنٹے 0845 8 507 پر OneCALL کے ذریعے ہماری انسدادی غیر سماجی رویہ ٹیم (Antisocial Behaviour Team) کو سپورٹ سروسز اور رسائی فراہم کریں گے؛

- آپ کے مطلوبہ مقام پر فوری ردعمل دیں گے۔ اگر آپ کی شکایت سنگین نوعیت کی ہوئی تو ضرورت پڑنے پر ویسٹ یارک سائبر پولیس سے رابطہ کیا جائے گا؛

- اگر کوئی فوری خطرہ نہ پایا گیا تو متفقہ لائحہ عمل طے کرنے کے لیے ہم 24 گھنٹوں میں آپ سے رابطہ کریں گے؛

- دیگر اداروں کے ساتھ مل کر یقینی بنائیں گے کہ پریشان کن اور غیر سماجی رویے کے

کریں گے؛ اس میں خاندانوں کو خصوصی سہولت دی جائے گی؛

- اگر ہم نے کام ٹھیک نہیں کیا یا اس دوران کسی قسم کا نقصان کر دیا ہے تو اطلاع دینے کے دو ورکنگ دنوں کے اندر اسے ٹھیک کرائیں گے؛
- کام مکمل ہونے پر کسی قسم کی آرائشی خدمات یا الاؤنس دستیاب ہے تو اس کے بارے میں آگاہ کریں گے؛
- علاقے میں ایسے ماحولیاتی کام کرنے میں آپ کو شامل کریں گے جو آپ کے گھر میں ہونے والے کام سے ہی تعلق رکھتا ہو؛ اور
- کام ختم ہونے کے بعد آپ کے گھر کا دورہ کریں گے یہ جاننے کے لیے کہ آیا آپ کام سے خوش ہیں یا نہیں؛ اگر آپ مطمئن نہیں ہیں تو ہم اسے بہتر کرنے کی پوری کوشش کریں گے اور اپنی غلطیوں سے سیکھیں گے۔

تمام کرایہ داروں کو کام کی ضرورت پیش آنے سے 12 ماہ قبل خبردار کیا جائے گا جبکہ کام شروع ہونے سے کم از کم تین ہفتے قبل انہیں تحریری اطلاع دی جائے گی۔

تمام پراپرٹیز پہلی ہی مرتبہ کامیابی سے حوالے کر دی جائیں گی۔

اگر کام میں کسی بھی قسم کا نقص پایا گیا تو اسے دو دن میں درست کیا جائے گا۔

اپنے گھر میں خود تبدیلی لانا

اگر آپ اپنے گھر میں خود ہی کچھ تبدیلی لانا چاہتے ہیں اور آپ نے اس کے لیے درخواست جمع کروا رکھی ہے تو ہم:

- 10 روز میں آپ کو فیصلے سے آگاہ کریں گے کہ آیا آپ ایسا کر سکتے ہیں یا نہیں؛
- ضرورت پڑے تو جو کام آپ کرنے کے خواہشمند ہیں اس کا جائزہ لینے کے لیے آپ کے گھر کا دورہ کریں گے۔ ہم آپ سے رابطہ کر کے مناسب وقت طے کر لیں گے؛
- آپ گھر میں بہتری یا تبدیلی کرنے سے بلاجواز نہیں روکیں گے؛

انہیں کیا کرنا ہے اور آتشزدگی سے کیسے بچا جا سکتا ہے۔ ہر نئے کرایہ دار کو پرچے دئیے جائیں گے اور ہر منزل کے برآمدے میں پوسٹر چسپاں کیے جائیں گے؛ اور

کثیر المنزلہ اپارٹمنٹ میں آگ سے بچاؤ کے تمام آلات بشمول فائر ڈور، علامات اور ڈرائی رائزر کو ہر ہفتے چیک کیا جائے گا۔ ہر چہ ماہ بعد ڈرائی رائزر کی مکمل آزمائش کی جائے گی۔

- انفرادی رہائشی سکیموں کے تمام محیوں کو آگاہ کریں گے کہ آتشزدگی کی صورت میں کیا کرنا ہے اور اس سے کیسے بچنا ہے، اس کے ساتھ ساتھ ہر چہ ماہ بعد آتشزدگی کی صورت میں عمارت خالی کرنے کے عمل کی مشق کریں گے۔

ہر چہ ماہ ہر انفرادی رہائشی سکیم میں آتشزدگی کی صورت میں عمارت خالی کرنے کے عمل کی مشق کی جائے گی۔

آپ کے گھر کو بہتر بنانا

بڑی تبدیلیاں

ہمیں احساس ہے کہ جب کبھی آپ کے گھر میں بڑی تبدیلیاں لائی جائیں گی اس سے آپ کو رکاوٹوں کا سامنا کرنا ہو گا۔ آپ کے لیے یہ کام ہر ممکن حد تک سہل بنانے کے لیے ہم؛

- 12 ماہ پہلے آگاہ کریں گے کہ کام کی ضرورت ہے جبکہ کام شروع ہونے سے تین ہفتے قبل بھی نوٹس دیا جائے گا؛
- آپ سے انفرادی طور پر رابطہ کریں گے تا کہ آپ ہمیں اپنی کوئی خصوصی ضرورت بتا سکیں؛
- مخصوص فکسچر اور فٹنگ کے لیے آپ کو انتخاب کی اجازت دینا اور بعض صورتوں میں اضافی کاموں کے لیے آپ ادائیگی بھی کر سکتے ہیں؛
- اگر آپ کام کے دوران اپنے گھر میں نہیں رہنا چاہتے یا دن کے وقت آرام کرنا چاہتے ہیں تو آپ سے ممکنہ بندوبست کے بارے میں بات

- آپ کو کرایہ داری کی پیشکش کرنے سے قبل ہم آپ کو سکیم مینیجر سے ملاقات کر کے پراپرٹی کا جائزہ لینے کا موقع دیں گے؛
- ہم سکیم مینیجر، کمیونٹی سپورٹ یا کیئر لنک کے ذریعے آپ کو 24 گھنٹے مدد فراہم کریں گے؛
- اگر آپ بیمار ہیں اور ہفتے کے اختتام پر کہیں سیر کو جانا چاہتے ہیں تو اپنے سکیم مینیجر کے ذریعے آپ ہمارے موبائل سکیم مینیجر کو اس کے لیے کہہ سکتے ہیں؛
- آپ اور آپ کے مہمان معمولی سی فیس کے بدلے گیسٹ روم استعمال کر سکتے ہیں؛ اور
- اگر آپ کی سکیم میں لائڈری ہے تو آپ یہ مشترکہ لائڈری کپڑے دھونے اور خشک کرنے کے لیے استعمال کر سکتے ہیں۔

علیحدہ رہائشی سکیموں کے تمام رہائشی کو 24 گھنٹے مدد تک رسائی ہو گی۔

رہائش کے لیے اضافی دیکھ بھال

- رہائش کی یہ قسم علیحدہ رہنے والوں کو اضافی خدمات پیش کرتی ہے:
- ہر روز تھری کورس دوپہر کا کھانا؛
 - ویکیوم صفائی اور لائڈری جیسے کاموں کے لیے گھریلو معاونت؛ اور
 - ہر روز سکیم مینیجر سروس۔

تطبیق

اگر آپ میں کسی قسم کی معذوری ہے، آپ طویل مدتی علاج پر ہیں یا روزمرہ کے کام جیسے کہ نہانے یا سیڑھیاں چڑھنے میں مشکل پیش آتی ہے تو ہم آپ کے گھر کو آپ کی ضروریات کے مطابق بنا کر آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو ہلکی پھلکی تطبیق جیسے کہ دستی کی تنصیب یا سیڑھیوں میں اضافی دستی کی ضرورت ہے تو ایک پیشہ ور تھیراپسٹ آپ کی ضروریات کا جائزہ لینے کے لیے گھر کا دورہ کرے گا۔ اگر آپ اپنے گھر کے ڈھانچے میں تبدیلی چاہتے ہیں جیسے کہ فوراً کی تنصیب یا مرکزی دروازے پر ریمپ

- آپ سے درخواست کریں گے کہ کام مکمل ہونے کے بعد آپ ہمیں اطلاع دیں تا کہ ہم آپ کے گھر آ کر جائزہ لیں کہ آپ نے کیا کیا ہے اور آیا وہ ٹھیک بھی ہے یا نہیں؛ اور
- پانچ ورکنگ دنوں میں تصدیق کریں گے کہ تسلی بخش ہے یا نہیں۔

بہتر یا تبدیلی کے لیے درخواستوں کا 10 ورکنگ دنوں میں دیا جائے گا جبکہ مکمل شدہ کاموں کی انسپکشن پانچ دن میں کی جائے گی۔

خصوصی خدمات

کثیر المنزلہ اپارٹمنٹ میں رہائش

ہمیں احساس ہے کہ کثیر المنزلہ اپارٹمنٹس، تین منزلوں سے زیادہ، میں رہنے والے ہمارے کرایہ داروں کی چند مخصوص ضروریات ہیں۔ ہم ان ضروریات کو پورا کریں گے:

- ایک نگران مہیا کر کے جو آپ کو مشورہ اور ہنگامی صورتحال میں مدد فراہم کرے گا اور دودھ و ڈاک فراہم کرنے جیسی خدمات کے بارے میں آگاہ کرے گا۔ نگران عمارت کے مشترکہ مقامات کو صاف اور تمام آلات کو چالو رکھنے کا ذمہ دار بھی ہو گا؛
- عمارت کے مرکزی داخلی دروازے پر انٹری فون نظام قائم کر کے تا کہ رہائشی خود یہ فیصلہ کر سکیں کہ وہ کسے عمارت میں داخل ہونے دیتے ہیں؛ اور
- آپ عمارت سے باہر جا رہے ہوں یا اندر داخل ہو رہے ہوں تو آپ کے لیے خصوصی انتظامات کر کے۔

علیحدہ رہائشی سکیمیں

اس خدمت کا مقصد ایک محفوظ اور صاف ستھرے ماحول میں رہائشیوں کو اپنی آزادی کو قائم رکھنے میں مدد کرنا ہے۔

اگر آپ علیحدہ رہائشی سکیم کے کرایہ دار ہیں تو آپ توقع کر سکتے ہیں:

• چار ہفتوں میں آپ کی درخواست کا جواب دیں گے۔

گھر یا زمین خریدنے یا ٹھیکے پر لینے کے لیے درخواست فارم سات ورکنگ دنوں میں فراہم کیے جائیں گے۔

خریدنے یا حاصل کرنے کے محفوظ شدہ حق کے لیے درخواستوں پر حتمی فیصلہ چار ہفتوں میں لیا جائے گا بشرطیکہ ہمارے پاس تمام متعلقہ معلومات ہیں۔

لگانا تو ویک فیلڈ کونسل اس کا جائزہ لے گی۔ یہ جائزہ 28 روز کے اندر مکمل کر لیا جائے گا۔

جیسے کہ ویک فیلڈ کونسل جائزہ مکمل کر کے اس کی منظوری دے تو آپ کا کیس ہم تک پہنچانے کے 12 ہفتوں کے اندر مطلوبہ کام نیٹا دیا جائے گا۔ ہم ہر مرحلے پر آپ کو پیش رفت سے آگاہ رکھیں گے۔

اگر آپ کے گھر میں تبدیلی کرنا ممکن نہ ہو تو ہم انکوائری کے 20 روز کے اندر اس معاملے پر گفتگو کرنے کے لیے آپ کے گھر کا دورہ کریں گے۔

WDH آلات جیسے کہ سامان اٹھانے والے آلات نصب نہیں کرتی۔ تاہم، کسی منظور شدہ ٹھیکیدار سے یہ کام کروانے کی غرض سے اسے ادائیگی کے لیے ہم ویک فیلڈ کونسل کی گرانٹ برائے معذوراں کے لیے درخواست دینے میں ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ اور نفٹنگ

تطبیق کے لیے تمام درخواست گزاروں کے گھروں کا دورہ درخواست دینے کے 20 روز کے اندر کیا جائے گا۔

ویک فیلڈ کونسل کی جانب سے سفارش کردہ ہر کام ہدایت موصول ہونے کے 12 ہفتوں میں مکمل کر دیا جائے گا۔

گھر یا زمین کی خریداری یا ٹھیکے پر دینا

اگر آپ کے پاس خریدنے یا لینے کا حق ہے اور آپ فری ہولڈ یا ٹھیکے پر دیا ہوا گھر خریدنا چاہتے ہیں تو ہم:

- آپ کی درخواست موصول ہونے کے 7 ورکنگ دنوں میں کو تفصیلی معلومات اور متعلقہ درخواست فارم فراہم کریں گے؛ اور
- تمام متعلقہ دستاویزات اور آپ کے گھر تک رسائی دئیے جانے کے 4 ہفتوں میں ہم آپ کی درخواست کے بارے میں حتمی فیصلہ کریں گے۔

اگر آپ ہماری ملکیتی زمین خریدنا یا ٹھیکے پر لینے کے خواہشمند ہیں تو ہم:

ویک فیلڈ روڈ (Wakefield Road)، فیدر سٹون
(Featherstone)
پونٹفریکٹ WF7 5DG

ہیمز ورتہ (Hemsworth)، سائوتہ ایمسالز
(South Elmsall) اور کرافٹن (Crofton)

سائوتہ ایمسالز سروس ایکسس پوائنٹ
ایکسچینج سٹریٹ (Exchange Street)، سائوتہ
ایمسالز (South Elmsall)
پونٹفریکٹ WF9 2RD

ویک فیلڈ شہری و دیہی

ایسٹ مور سروس ایکسس پوائنٹ
سٹینلے سٹریٹ (Stanley Street)، ایسٹ مور
(Eastmoor)
ویک فیلڈ WF1 4NB

ویک فیلڈ سروس ایکسس پوائنٹ
19-25 ووڈ سٹریٹ (Wood Street)،
ویک فیلڈ WF1 2EL

سروس انفارمیشن پوائنٹس

ہیور کرافٹ اینڈ رے ہل کمیونٹی لرننگ سنٹر
(Havercroft and Ryhill Community
Learning Centre)
ملبری پبلس (Mulberry Place)، رے ہل WF4
2BD

سیدارز بزنس سنٹر (Cedars Business
Centre)
برنسلے روڈ (Barnsley Road)، ہیمز ورتہ
(Hemsworth)
WF9 4PU

کنزلے اینڈ فٹز ولیم کمیونٹی ریسورس
سنٹر (Kinsley and Fitzwilliam
Community Resource Centre)
ویک فیلڈ روڈ (Wakefield Road)، کنزلے،
پونٹفریکٹ
WF9 5BP

رابطے کی مفید معلومات

OneCALL

میری فیلڈ ہائوس (Merefield House)، وسلر
ڈرائیو (Whistler Drive)،
کیسل فورڈ (Castleford) 5HX WF 10
فون: 0845 8 507 507

ای میل

onecall@wdh.co.uk

سروس ایکسس پوائنٹس

Lupset, Ossett اور Horbury

لپسٹ سروس ایکسس پوائنٹ
2-4 جارج اے گرین روڈ (George a Green
Road)
لپسٹ، ویک فیلڈ (Wakefield) 8HN WF2

پسٹ سروس ایکسس پوائنٹ
ٹاؤن ہال (Town Hall)، پسٹ WF5 8BE

کیسل فورڈ، ایرڈیل اور نورمینٹن

ایرڈیل سروس ایکسس پوائنٹ
سٹینسفیڈ روڈ (Stansfield Road)، ایرڈیل،
کیسل فورڈ WF10 3BY

کیسل فورڈ سروس ایکسس پوائنٹ
23 کارلٹن سٹریٹ (Carlton Street)، کیسل فورڈ
WF10 1BG

نارمینٹن سروس ایکسس پوائنٹ
10 ہائی سٹریٹ (High Street)، نارمینٹن
WF6 2AB

پونٹفریکٹ (Pontefract)، ناٹینگلے
(Knottingley) اور فیدر سٹون (Featherstone)

پونٹفریکٹ سروس ایکسس پوائنٹ
1 ہارس فیئر (Horsefair)، پونٹفریکٹ
(Pontefract)
WF8 1PE

فیدر سٹون سروس ایکسس پوائنٹ

ہوم سرچ

WDH کی نئی کرایہ داری سروس جہاں ارکان WDH کی پراپرٹیز میں ہر ہفتے اپنا اظہار دلچسپی کر سکتے ہیں۔

لیز ہولڈر

وہ شخص جو اس زمین کا مالک نہیں ہوتا جس پر اس کا گھر تعمیر کیا گیا ہے اور مقررہ سالوں تک اس زمین کا کرایہ ادا کرتا ہے۔ اپارٹمنٹس میں رہنے والے کرایہ دار جو ان اپارٹمنٹس کو ان کے مالک سے خریدتے ہیں، انہیں لیز ہولڈر کہا جاتا ہے۔

لیز ہولڈر فورم

ایک سالانہ تقریب جس میں فلیٹ خریدنے والے WDH کے ملازمین سے ملاقات کر سکتے ہیں اور یقینی بنا سکتے ہیں کہ جب کبھی خدمات کو بہتر بنانے کا معاملہ زیر غور آئے تو ان کے خیالات بھی پیش نظر رکھے جائیں۔

لوکل مینجمنٹ کمیٹیاں (Local Management Committees - LMC)

WDH کے ہر پانچ انتظامی علاقوں میں ایک LMC ہے۔ کرایہ داروں، کونسل کے نمائندوں اور آزاد ارکان کو LMC میں مساوی نمائندگی حاصل ہوتی ہے۔ یہ کمیٹیاں اخراجات کے لیے مقامی ترجیحات اور مقامی آبادی کے مسائل و معاملات پر غور کرتے ہیں اور WDH بورڈ تک اپنے خیالات پہنچاتے ہیں۔

OneCALL

WDH OneCALL کا کلیدی رابطہ مرکز ہے جس کے ذریعے کرایہ دار مرمت کی درخواست کر سکتے ہیں، بل ادا کر سکتے ہیں، غیر سماجی رویے کی شکایت کر سکتے ہیں یا رہائش کے بارے میں عمومی معلومات لے سکتے ہیں۔

پے زون (PayPoint)

پے زون آٹوٹ پرچون کی دکانوں پر موجود ہیں جہاں سے آپ اپنا رینٹ سوائپ کارڈ استعمال کرتے ہوئے نقد یا ڈیبٹ کارڈ سے ادائیگی کر سکتے ہیں۔

خریداری کا محفوظ حق

خریداری کا محفوظ حق (Preserved Right to Buy) ایک سکیم ہے جو اہل کرایہ داروں کے ان فوائد کا تحفظ کرتی ہے جو انہیں منتقلی کی تاریخ 21 مارچ 2005 کو حاصل تھے، بشرطیکہ وہ اپنا گھر خریدنے کے حق کو استعمال کریں۔

حاصل کرنے کا حق

حاصل کرنے کا حق (Right to Acquire) ایک سکیم ہے جو نئے اہل اور بیمہ شدہ کرایہ داروں کو اپنا گھر خریدنے کا حق دیتی ہے، یعنی کہ آپ منتقلی کی تاریخ 21 مارچ 2005 کے بعد نئے کرایہ دار بن گئے۔

فہرست اصطلاحات برائے کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز

کیئر لنک

کیئر لنک ایک کمیونٹی الارم سروس ہے جو ویک فیلڈ ڈسٹرکٹ کے کرایہ داروں اور رہائشیوں کے لیے دن کے 24 گھنٹے دستیاب ہے۔

سکیم مینیجر

سکیم مینیجر ایک علیحدہ رہائشی سکیم کا ذمہ دار اہلکار ہے اور ہنگامی صورتحال میں مدد کے لیے موجود رہتا ہے۔ سکیم مینیجر تمام کرایہ داروں کے ساتھ روزانہ رابطے میں رہتا اور سماجی تقریبات کے اہتمام کا بھی ذمہ دار ہے۔

محفوظ ڈیزائن

یہ نئے گھر اور اسٹیٹ کی تعمیر کے لیے ایک معیار ہے جسے ملک بھر میں پولیس تسلیم کرتی ہے۔ اس کا مقصد عمارت کا ایسا ڈیزائن تیار کرنا ہے جو گھس بیٹھیوں کو دور رکھے اور رہائشیوں کے دل سے جرم کا خوف نکال دے۔

سروس ایکسس پوائنٹ - (Service Access Point - SAP)

یہ WDH کے مقامی دفاتر ہیں جن میں سے بیشتر WDH کی اسٹیٹ پر ہیں جہاں خدمات کے خریدار اپنی انکوائریز لا سکتے ہیں، مشورہ لے سکتے ہیں اور اپنے واجبات ادا کر سکتے ہیں۔

سروس انفارمیشن پوائنٹس (Service Information Points)

یہ WDH کے انفارمیشن پوائنٹس ہیں جو مقامی کمیونٹی سنٹرز میں واقع ہیں۔

سروس ریویو گروپس

سروس ریویو گروپس کارکردگی کو بہتر بنانے اور اس کی نگرانی میں مدد کرتے ہیں اور WDH کی بیشتر خدمات پر ان کی نظر رہتی ہے۔ ان میٹنگز سے جنم لینے والی معلومات ہمارے بورڈ کے لیے رپورٹیں تیار کرنے کے کام آتی ہے جن میں خدمات کی فراہمی کو بہتر بنانے کے لیے پالیسیوں میں تبدیلی کی تجویز دی جاتی ہے۔

سائونگ بورڈ

کسی نئی پالیسی یا خدمت کو متعارف کرانے کے لیے پالیسی یا طریقہ کار کا جائزہ لینے کی غرض سے ہونے والا اجلاس۔

کرایہ دار چینج ڈے

کرایہ داروں سے مشاورت کے لیے وسیع پیمانے پر منعقد کیا جانے والے پروگرام جس میں مختلف معاملات/پالیسیوں پر تبادلہ خیال کیا جاتا اور ان پر نظر ثانی کی جاتی ہے۔

آپ ہمارے کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈ پر تبصرہ کیسے کر سکتے ہیں

کیا ہم صحیح راستے پر ہیں؟

ہم اپنی خدمات کو بہتر بنانے کی مسلسل کوشش کرتے رہتے ہیں۔ آپ یہ مقصد حاصل کرنے میں ہماری مدد اس طرح کر سکتے ہیں کہ اگلے صفحے پر دیا گیا فارم پُر کریں اور ہمیں بتائیں کہ آپ کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈ کے بارے میں کیا سوچتے ہیں۔

آپ



پوسٹ کر سکتے ہیں
OneCALL, Merefield House,
Whistler Drive, Castleford
WF10 5HX



اپنا فارم حوالے کر سکتے
WDH کے کسی بھی SAP پر



ای میل پر رائے دے سکتے ہیں
onecall@wdh.co.uk



فیکس کر سکتے ہیں
پر 01977 724445

اگر آپ یہ معلومات کسی دوسری صورت میں چاہتے ہیں تو براہ مہربانی مطلع کیجیے۔



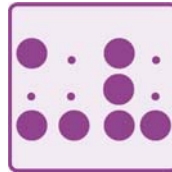
سی ڈی پر



بڑے حروف میں



بریل پر



کسی دوسرے فارمیٹ میں

(0845 8 507 507 ٹیکسٹ ری لے کالز کو بھی خوش آمدید کہا جائے گا)
(OneCALL پر کیے جانے والے فون تربیتی مقصد سے ریکارڈ کیے جا سکتے ہیں)

کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز مشاورتی فارم

براہ مہربانی جو لاگو ہوتا ہے اس پر (✓) کا نشان لگائیں۔
اگر آپ کو زیادہ جگہ چاہیے تو براہ مہربانی فارم کی پچھلی جانب لکھیں

آپ مجموعی طور پر اس کتابچے کے بارے میں کیا سوچتے ہیں؟

خراب ہے

درمیانہ ہے

اچھا ہے

ہمیں اس کا کون سا حصہ بہتر بنانے چاہیے؟ (یا حصے)

کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز کے بارے میں آپ کیا سوچتے ہیں؟

خراب ہے

درمیانہ ہے

اچھا ہے

ہم انہیں کیسے بہتر بنا سکتے ہیں؟

کیا کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز میں دی گئی معلومات آپ کو سمجھ آ گئیں؟

نہیں

ہاں

اگر نہیں تو براہ مہربانی بتائیں آپ کیا سمجھ نہیں پائے

کیا آپ کی سچھتے ہیں کسٹمر چارٹر سٹینڈرڈز کا لے آؤٹ

خراب ہے

درمیانہ ہے

اچھا ہے

ہم اسے کیسے بہتر بنا سکتے ہیں؟

آپ یہ معلومات کسی صورت میں حاصل کرنا پسند کریں گے؟

ای میل سے

سی ڈی پر

جون کی توں

بریل میں

ہماری ویب سائٹ پر

کسی دوسرے فارمیٹ میں

کون سا فارمیٹ

کسی دوسری زبان میں کون سی زبان



نصب العین

بالاعتماد آبادیاں بسانا

مشن

دوسروں کو ابھارنا، بدلنا اور اچھائی کو فروغ دینا

اقدار

تخلیقی ہونا، سب کو ساتھ لے کر چلنا اور سچائی سے کام کرنا

ویک فیلڈ اینڈ ڈسٹرکٹ ہائوسنگ
میری فیلڈ ہائوس (Merefield House)، ولسلر ڈرائیو (Whistler Drive)، کیسل فورڈ (Castleford) WF10 5HX
فون: 0845 8 507 507
ویب سائٹ: www.wdh.co.uk

اشاعت اپریل 2010