

# اجاره شما و ایستیت شما

استاندارد های که شما می توانید از ما توقع داشته باشید

# اجاره شما و ایستیت شما

ما متعدد هستیم که ایستیت های ما را به سطح کیفی عالی نگه داریم تا آنها محلاتی باشند که مردم بخواهند در آنها زندگی نمایند. این جزوه معیارات خدمات ما را برای اداره ایستیت و خدمات مراقبتی تشریح می دهد. معلومات در باره جزئیات خدمات ما و معیارات را که شما می توانید از کارمندان ما ، کانوسل و مقاطعه کاران که ما استفاده می کنیم توقع داشته باشید شامل این جزوه است.

این معیارات را مشترکاً با مشتریان ما طرح کرده ایم و چندین طرق را برای مانیتور اینکه کار ما تا چه حد موثر است به نار می بریم.

## خدمات را که ما عرضه می نماییم

- معلومات و مشوره در جواب هر پرس و جو که شما ممکن در باره اجاره و ایستیت تان داشته باشید (به شمول مشوره در باره حقوق و مسوولیت های تان و کمک به شما در صورتیکه با اجاره تان مشکل داشته باشید)؛
- تهیه یک تیم متخصص برخوردار غیر اجتماعی تا به شکایات برخوردار غیر اجتماعی رسیدگی نمایند. (برای معلومات بیشتر در باره برخوردار غیر اجتماعی جزوه ما را درین باره بخوانید)؛
- خدمات مراجعتی اگر در منزل تان به کمک ضرورت داشته باشید؛
- معلومات و مشوره در باره خدمات که ماو کونسل و دیگر سازمان های که در اداره ایستیت تان دخیل اند ارایه می کنند؛
- کار با کونسل و سایر سازمان ها در جهت تامین اینکه ایستیت شما در سطح عالی کیفیت و نظافت نگهداری شود؛ و
- خدمات مراقبتی محلی در تقویه کار کنسول

## استاندارد های که شما می توانید از ما توقع داشته باشید

### ایستیت شما

#### ما:

- نزدیکاً با کونسل و سایر سازمان ها کار خواهیم نمود تا ایستیت شما به سطح عالی نظافت و کیفیت نگهداری شود؛
- مقدار معین پول را همه ساله کنار خواهیم گذاشت تا محیط را در ایستیت ما بهبود بخشیم؛
- خدمات مراقبتی محله ای را جهت پاک نگه داشتن ایستیت عرضه خواهیم نمود؛
- تنظیم خواهیم نمود تا مستحفظین محله ای اشیای جسیم زباله (از قبیل یخچال و نیمکت) را که در زمین ما انداخته اند دور نمایند، زباله را جمع نموده و کار های محیطی را انجام دهند؛
- استیت را وقتاً فوقتاً تفتیش نموده به شمول گردش با مستاجرین و ساکنین حد اقل ماه یکبار در چوکات برنامه سالانه تفتیش استیت (برای معلومات بیشتر یا اگر می خواهید سهم بگیرید لطفاً با مامور مسکن اجتماعی (کمیونیتی هاوسنگ آفیسر) تان در تماس شوید)؛
- اوتوموبیل های متروکه را به اداره مربوطه کونسل طی بیست و چهار ساعت از گرفتن شکایت گزارش می دهیم؛
- گرافیتی را طی پنج روز از گرفتن شکایت دور می کنیم (گرافیتی اهانت آور و نژاد پرستانه را طی بیست و چهار ساعت از گرفتن شکایت دور می کنیم)؛
- مشکلات محیطی را طی سه روز کاری بعد از اخذ شکایت به اداره مربوطه کونسل گزارش می دهیم؛ و
- به تقاضای مستاجران در باره تصامیم خود شان در باره بهبود محیط زیست به شمول احداث کتاره و ساحات پارکنگ اوتوموبیل طی بیست روز جواب می دهیم.

## اجاره شما

ما:

- مطمئن می‌سازیم که کارمندان ما از مهارت لازم برای رسیدگی به هر نوع پرس و جو که شما در باره حقوق و مسوولیت های تان خواهید داشت برخوردار باشند؛
- شما را در باره حقوق و مسوولیت های تان به حیث یک مستاجر و ما به حیث یک مالک مطلع می‌سازیم؛
- شما را در باره اینکه در صورت نقض قرار داد اجاره از طرف شما یا کسی دیگر چه واقع خواهد شد مطلع می‌سازیم (در صورتیکه شکایت شما پیچیده و به تحقیقات بیستر نیاز داشته باشد شما را به یکی از تیم های متخصص ما راجع خواهیم ساخت)؛
- به درخواست شما برای استجار انفرادی یا شریکی طی ده روز از اخذ تقاضا تان جواب خواهیم داد (اگر به معلومات بیشتر جهت تصمیم گیری ضرورت داشتیم، شما را در جریان گذاشته و به شما تاریخی را که الی رسیدن آن تصمیم خواهیم گرفت، خواهیم داد؛ و
- به درخواست شما را برای معاوضه متقابل با مستاجر دیگر طی چهل و دو روز از اخذ تقاضا رسیدگی خواهیم نمود. مامور اسکان اجتماعی (کمیونیتی هاوسنگ آفیسر) تان جریان را طور مکل برای تان تشریح خواهد نمود.

## مواظبت از مشتری و شکایات

برای جزئیات مکمل استاندارد های ما برای خدمات مشتری به جزوه مجزا در مورد مراجعه کنید.

اگر ما نتوانسته ایم استاندارد ها را رعایت کنیم یا شما فکر می کنید ما می توانیم خدمات ما را بهبود بخشیم لطفاً ما را در جریان بگذارید. برای جزئیات بیشتر در باره شکایت نمودن، لطفاً جزوه ما را تحت عنوان " تغییر بیاور " بخوانید.

ما همچنان علاقمندیم از شما بشنویم اگر کسی از کارمندان ما به شما خدمت عالی ارایه کرده باشد. ما از طرق مختلف استفاده می کنیم تا ببابیم که آیا شما تا چه حد از خدمات ما راضی هستید.

می توانید نسخه های از این جزوه را روی سایت انترنتی ما در نشانی [www.sixtownhousing.org](http://www.sixtownhousing.org) بیابید. ما همچنان می توانیم نسخه های این جزوه را در چاپ بزرگ، نوار صوت، دیسک، بریل، و لسان های دیگر در دسترس قرار دهیم.

## اجاره شما و ایستیت شما

این جزوه استاندارد های خدمات ما را برای امور اجاره و ایستیت شما تشریح می دهد. اگر برای خواندن این جزوه به کمک ضرورت دارید، یا اگر متن ترجمه شده مکمل آنرا می خواهید، لطفاً با ریسپشن به شماره 0161 686 8000 تماس بگیرید.

## چگونه با ما تماس بگیرید

شما می توانید برای تماس گرفتن با ما از طرق ذیل استفاده کنید:

### تلفون

- اگر در مورد اسکان سوالی دارید، لطفاً به شماره **0161 686 8000** زنگ بزنید.
- اگر می خواهید مسایل تعمیراتی را گزارش دهید، به شماره **0808 144 5368** زنگ بزنید.
- (تلفون از لین زمینی مجانی است)
- تعمیرات اورژانس (24 ساعته): **0808 144 5368**
- به ما به شماره **0161 764 5078** فاکس بفرستید.

### از ما بازدید نمایید

می توانید به دفاتر ما واقع

**Six Town Housing  
Point Blue  
Moor Street  
Bury  
BL9 5AQ**

بیایید

### از طریق اینترنت

می توانید به نشانی :

[www.sixtownhousing.org](http://www.sixtownhousing.org)

به سایت اینترنتی ما مراجعه کنید.

همچنان می توانید با نشانی پست الکترونیکی:

[enquiries@sixtownhousing.org](mailto:enquiries@sixtownhousing.org)

با ما تماس بگیرید.

شعبات ما به روز های دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح الی 6 شام باز است.

شما می توانید از تلفون های مجانی در دفاتر ذیل کنسول استفاده کنید: (این دفاتر در ساعات مختلف باز اند)

**Radcliffe: 7 Whittaker Street, Radcliffe, M26 2DT**

**Prestwich: Longfield Centre, Prestwich, M25 5AY**

**Whitefield: Whitefield Library, Pinfold Lane, Whitefield, M45 7NY**

**Ramsbottom: Ramsbottom Library, Carr Street, Ramsbottom, BL0 9AE**