

संपर्क करने के लिए लिस्ट

	ईस्ट	वैस्ट
	इलाके - ऐक्टन, ईलिंग और हैनवैल	इलाके - ग्रीनफ़र्ड, नार्थहोल्ड, पैरीवेल और साऊथहाल
कस्टमर सर्विसिज	020 8825 8822 housingeast@ealing.gov.uk	020 8825 8833 housingwest@ealing.gov.uk
पता	Ground Floor Dawley House 91 - 95 Uxbridge Road London W5 5TH	301 Ruislip Road Greenford Middlesex London UB6 SE
रिसैप्शन खुलने का समय	सोमवार सुबह 9 बजे से शाम 4.30 तक मंगलवार सुबह 9 बजे से शाम 4.30 तक बुधवार सुबह 10 बजे से शाम 4.30 तक बृहस्पतिवार सुबह 9 बजे से शाम 6 तक शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 4.30 तक	
टेलीफोन सर्विस	सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक (बृहस्पतिवार को छोड़कर)	बृहस्पतिवार सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे तक
एंट्री-सोशन बीहेवियर टीम	020 8825 8400 housingeast@ealing.gov.uk	020 8825 8600 housingwest@ealing.gov.uk
लीज़होल्डर सर्विसिज	020 8825 8291	
दीवारों पर लिखी आपत्तिजनक बातें मितना	020 8825 6000 customers@ealing.gov.uk	
गंदे जानवारों को काबू में रखना	020 8825 6644 pestcontrol@ealing.gov.uk	
रिपेयर लिंक	0800 181 744 Housingrepairs@ealing.gov.uk	
	सोमवार, मंगलवार, बुधवार और शुक्रवार सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक बृहस्पतिवार सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे तक शनिवार सुबह 9 बजे से दोपहर 12 बजे तक	

इमर्जेसी

020 8825 5000

वीकएंड पर और दफ़्तर के समय से पहले और बाद में

ग्राहकों को मिलने वाली सेवाओं के स्तर

निवासियों के लिए जानकारी



ग्राहकों को मिलने वाली सेवाओं के स्तर

निवासियों के लिए जानकारी

ईलिंग होम्स के ग्राहकों को मिलने वाली सेवाओं के स्तर -

- समझने में आसान होंगे।
- इनके अनुसार निश्चित किए कामों के बारे में आम लोगों से लिए परामर्श के समय मिले सुझावों के अनुसार इन कामों पर फिर से विचार होता रहेगा।
- यह सुनिश्चित किया जाएगा कि हमारे सभी ग्राहक जब भी हमारे साथ संपर्क करें उन्हें उत्तम सेवाएं मिलें।

ग्राहकों का ध्यान रखना – ईलिंग होम्स से संपर्क करते समय आप क्या उम्मीदे रख सकते हैं – हम

- आपकी पूछताछ का उत्तर सम्मानपूर्वक और कारोबारी ढंग से देंगे।
- हमने अपने अपने नाम वाले बैज लगाए होंगे और अपना नाम बताएंगे ताकि आपको पता हो कि आप किसके साथ बात कर रहे हैं।
- आपके घर आते समय हम अपनी पहचान का सबूत साथ लाएंगे और आपके घर का सम्मान करेंगे।
- आपकी फोन कॉल का उत्तर 15 सैकंडों से अंदर देंगे।
- आपके पत्रों और ईमेलों का उत्तर कामकाज के 6 दिनों के अंदर देंगे।
- आपकी औपचारिक शिकाइत का उत्तर कामकाज के 10 दिनों के अंदर देंगे।

निवासियों को जानकारी देना और उनके साथ सलाह मशवरा करना – हम

- जानकारी विभिन्न भाषाओं में, ऑडियो कैसेट पर और बड़े अक्षरों में भी देंगे।
- पूरे बोरो में निवासियों को न्यूज़लैटर वर्ष में चार बार भेजेंगे।
- निवासियों को मिलने वाली सेवा के बारे में नियमित रूप से सर्वेक्षण करवाएंगे।
- निवासियों को कई प्रकार के कामों में भाग लेने के अवसर देंगे।
- रैज़ीडेंट पार्टीसिपेशन काम्पेक्ट (निवासियों को शामिल करने के समझौते) में बताए ढंगों द्वारा उनके साथ परामर्श करेंगे।
- नये किराएदारों के आने के बाद हम दो महीनों के अंदर जाकर उनसे मिलेंगे।

आपके घर और ऐस्टेट की मरम्मत का काम करना – हम

- आपात्कालीन काम 24 घंटों के अंदर करेंगे।
- ज़रूरी काम औसतन काम काज के 8 दिनों के अंदर करेंगे।
- कम ज़रूरी काम औसतन काम काज के 28 दिनों के अंदर करेंगे।

हम –

- मरम्मत के 20% काम पूरे होने के बाद जाकर उन्हें चैक करेंगे।
- मरम्मत के पूरे हुए कामों में से 20% के बारे में टेलीफोन पर या डाक द्वारा सर्वेक्षण करेंगे।
- कम ज़रूरी काम करने के लिए अपाईटमेंट देंगे।

समाज-विरोधी व्यवहार से निपटना – हम

- जो किराएदार समाज-विरोधी व्यवहार से अपने किराएदारी के समझौते को तोड़ेंगे, उनके विरुद्ध हम कार्यवाई करेंगे।
- बहुत ज़रूरी केसों में इंटरव्यू 24 घंटों में और अन्य केसों में 5 दिनों के अंदर करेंगे।
- हम आपके साथ संपर्क करेंगे और हर शिकाइत के बारे में तीन महीने बाद फिर से विचार करेंगे।
- यदि कोई कार्यवाई करने का फ़ैसला किया जाए, तो यह कार्यवाई 30 दिनों के अंदर करेंगे।

आपकी ऐस्टेट को साफ़ रखना – हम

- साँझे स्थानों से हर हफ़्ते कचरा उठाएंगे।
- साँझे ब्लॉकों की सफ़ाई हर हफ़्ते करेंगे।
- छोड़ी हुई गाड़ियों के काम काज के 7 दिनों के अंदर वहाँ से हटाएंगे।
- गैर-कानूनी ढंग से फेंके गए कचरे को काम काज के 5 दिनों के अंदर वहाँ से हटाएंगे।
- दीवारों पर लिखी आपत्तिजनक बातों की रिपोर्ट मिलने के बाद उन्हें 24 घंटों के अंदर और आम बातों को काम काज के 7 दिनों के अंदर मिटाएंगे।
- डोर ऐंट्री सिस्टम की मरम्मत काम काज के 7 दिनों के अंदर करेंगे।
- साँझे स्थानों के बल्ब 48 घंटों के अंदर लगाएंगे।
- साँझे स्थानों की टूटी हुई खिड़कियों पर तख्ते 48 घंटों के अंदर लगवाएंगे और इनकी मरम्मत काम काज के 10 दिनों के अंदर करेंगे।

आपका किराया इकट्ठा करना – हम

- आपके किराए जी स्टेटमेंट हर तीन महीने बाद भेजेंगे।
- यदि आप कभी किराया देने में पिछड़ जाएं, तो हम दो हफ़्तों के अंदर आपको बताएंगे।
- जो किराएदार किराया देने में पिछड़ जाएंगे, उनके साथ बातचीत करने के लिए हम उनके घर आने की पेशकश करेंगे।
- जो किराएदार खतरे में पड़ सकते हैं, उन्हें बैनीफ़िटों और और कर्ज़ को काबू में रखने के बारे में हम सलाह देंगे।

लीज़होल्डरों के लिए सेवाएं – हम

- हर वर्ष अप्रैल में सर्विस चार्ज के पैसों का अनुमान लगाकर भेजेंगे।
- हर वर्ष सितंबर में सर्विस चार्ज की स्टेटमेंट भेजेंगे।
- यदि उनके घरों में मरम्मत आदि का कोई बड़ा काम करना हो, तो इससे पहले उनसे सलाह लेंगे।
- किए गए काम के हर भाग के खर्च का पूरा हिसाब देंगे।