



Przewodnik po tłumaczeniach ustnych i pisemnych



Udostępnimy ten przewodnik bezpłatnie na żądanie w wersji tłumaczonej, dużym drukiem, w alfabecie Braille'a, na taśmie lub w innym niepisanym formacie.

Kwiecień 2024

Welcome



Spis treści

3	Wprowadzenie
3	Jak poprosić o tłumaczenie
4	Kontakt z nami
4	Konto online
4	Prośba o naprawę lub zgłoszenie pleśni lub wilgoci
5	Twoje bezpieczeństwo
5	Twój najem
5	Twój czynsz
5	Sposoby, w jakie możemy pomóc
5	Składanie skarg
6	Pierwszy raz w tej okolicy
7	Sytuacje awaryjne

Skontaktuj się z nami

Wheatley Homes Glasgow
www.wheatleyhomes-glasgow.com 0800 479 7979

Wheatley Homes South
www.wheatleyhomes-south.com 0800 011 3447

Wheatley Homes East
www.wheatleyhomes-east.com 0800 561 0088

Loretto Housing
www.lorettoha.co.uk
0800 952 9292

lub e-mail: info@wheatley-group.com

Możesz wysłać do nas e-mail w swoim własnym języku, a my to przetłumaczymy.

Wprowadzenie

Chcemy, aby klienci mogli jak najłatwiej uzyskać potrzebne im informacje.

Wiemy, że angielski nie jest pierwszym językiem dla wielu naszych klientów - dlatego oferujemy usługi tłumaczeń pisemnych i ustnych.

Niniejszy pakiet wyjaśnia kluczowe informacje, które powinieneś znać i pomoże Ci w zgłaszaniu wszelkich problemów.

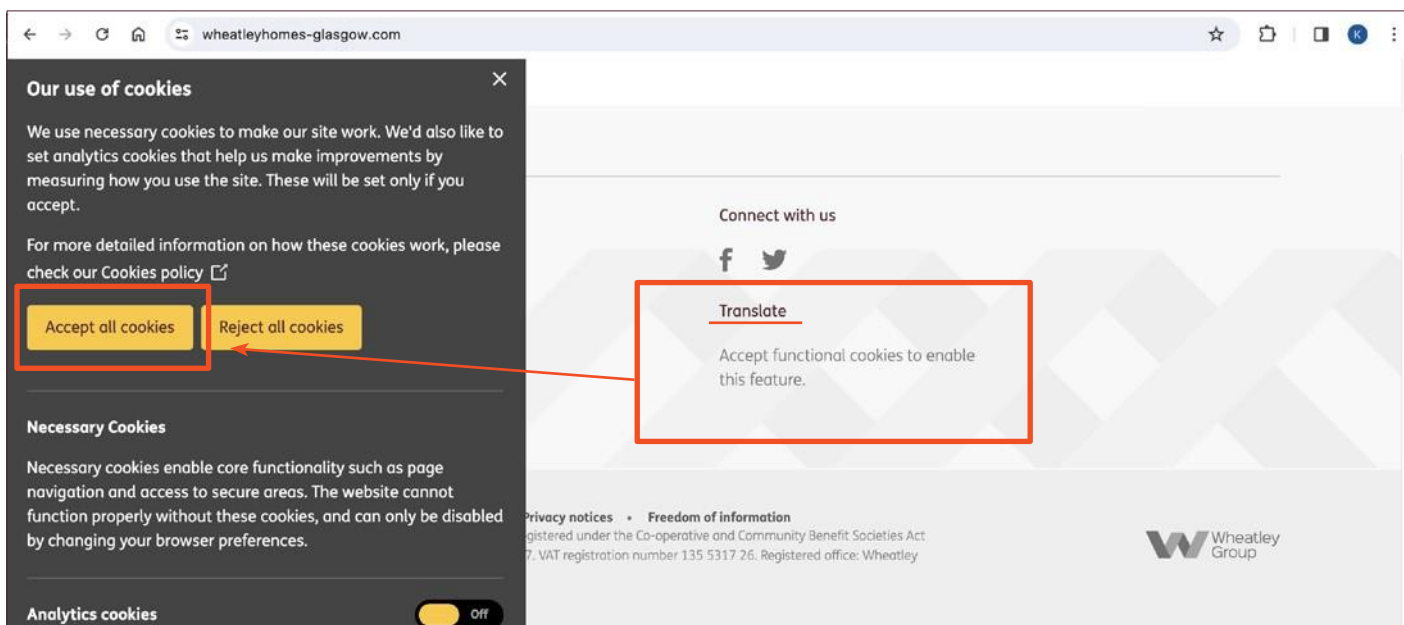
Pamiętaj, że jesteśmy tu dla Ciebie, kiedy tylko nas potrzebujesz. Aby uzyskać potrzebne wsparcie, możesz się łatwo i szybko z nami skontaktować.

Jak poprosić o tłumaczenie

Możemy przetłumaczyć informacje na różne języki, a także zorganizować rozmowy z tłumaczem ustnym, aby pomóc Ci w rozmowie z urzędnikiem mieszkaniowym lub z naszym Centrum Obsługi Klienta.

Jeśli potrzebujesz tej usługi, skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta pod numerem 0800 479 7979. Lub wyślij e-mail na adres: info@wheatley-group.com Możesz wysłać do nas e-mail w swoim własnym języku, a my to przetłumaczymy.

Nasza strona internetowa zawiera wiele informacji i może być przetłumaczona na różne języki. Jeśli chcesz przeglądać naszą stronę w innym języku, zalecamy skorzystanie z Tłumacza Google. Opcje tłumaczenia Google znajdziesz w sekcji „Translate” na dole strony internetowej. Musisz zaakceptować pliki **Cookies**.



Możesz również skopiować i wkleić adres internetowy dowolnej strony w polu URL, a następnie wybrać język, wybierając menu rozwijane w górnej części strony.

Możesz odwiedzić stronę internetową swojego landlorda, korzystając z następujących linków:

Wheatley Homes Glasgow: www.wheatleyhomes-glasgow.com

Wheatley Homes South: www.wheatleyhomes-south.com

Wheatley Homes East: www.wheatleyhomes-east.com

Loretto Housing Association: www.lorettoha.co.uk

Kontakt z nami

Nasze Centrum obsługi Klienta jest otwarte 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu.

Personel jest do Twojej dyspozycji, jeśli chcesz zgłosić naprawę, potrzebujesz pomocy z czynszem, myślisz o przeprowadzce i wiele więcej.

Jeśli chcesz porozmawiać z urzędnikiem mieszkaniowym, skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta, które może być w stanie Ci pomóc lub umówić Cię na wizytę domową lub rozmowę telefoniczną.

Możemy zorganizować tłumacza, który dołączy do rozmowy. Zorganizowanie tego może nam zająć trochę czasu.



Konto online

Aby zgłaszać problemy środowiskowe, płacić czynsz, zgłaszać naprawy, sprawdzać swoje konto i wiele więcej, możesz zarejestrować się, aby założyć bezpłatne konto online.

Aby zarejestrować się lub zalogować na konto online, odwiedź stronę internetową swojego landlorda.

Należy pamiętać, że kont online nie można jeszcze tłumaczyć bezpośrednio online za pomocą Tłumacza Google. Jeśli potrzebujesz wsparcia przy tworzeniu lub uzyskiwaniu dostępu do konta, skontaktuj się z nami dzwoniąc lub wysyłając do nas e-mail.



Aby poprosić o naprawę lub zgłosić istnienie pleśni lub wilgoci Jeśli potrzebna jest Ci naprawa lub zauważyłeś pleśń lub wilgoć, skontaktuj się z nami, aby to zgłosić.

Możemy zorganizować tłumacza, aby Ci pomógł lub możesz zgłosić to za pośrednictwem swojego konta online.

Prosimy zgłaszać **naprawy jako sytuacje awaryjne** tylko wtedy, gdy istnieje **bezpośrednie zagrożenie** dla zdrowia i bezpieczeństwa lub poważne uszkodzenie mienia. Jeśli jest to sytuacja awaryjna, zadzwoń do nas.

W przeciwnym razie możesz zgłosić naprawę jako nieawaryjną, dzwoniąc do nas tak szybko, jak to możliwe.

- **Czujesz zapach gazu?** Zadzwoń do SGN tak szybko, jak to możliwe, pod numer 0800 111 999. Nie włączaj świateł lub przetłączników zasilania. Powinieneś również otworzyć okno. Przeczytaj więcej porad na naszych stronach internetowych dotyczących **bezpieczeństwa gazowego**, korzystając z poniższych linków:

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety

Wheatley Homes East www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe/gas-safety

- **Pęknięta rura?** Zakręć wodę zaworem odcinającym. Jeśli sytuacja awaryjna jest spowodowana usterką elektryczną i jest to bezpieczne, wyłącz zasilanie w głównej skrzynce bezpieczników lub liczniku. Zadzwoń do nas.

Moje naprawy

Aby uzyskać więcej informacji na temat **napraw**, w tym przysługujących Ci praw i przydatnych filmów, odwiedź stronę internetową landlorda i skorzystaj z opcji Tłumacza Google, aby wybrać preferowany język.

Przetłumaczyliśmy ulotki na temat wilgoci i pleśni. Można je znaleźć tutaj:

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe/condensation

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe/condensation

Wheatley Homes East

www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe/condensation

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe/condensation



Nie widzisz języka, który jest Ci potrzebny? Skontaktuj się z nami, a my zorganizujemy dla Ciebie tłumaczenie.

Twoje bezpieczeństwo

Chcemy pomóc Ci żyć bezpiecznie w domu, społeczności i Internecie.

Zapoznaj się z naszymi świetnymi wskazówkami, jak zmniejszyć ryzyko pożaru i z poradami dotyczącymi bezpieczeństwa gazowego, azbestu, oszustw internetowych i tego, jak radzimy sobie z zachowaniami antyspołecznymi, odwiedzając naszą stronę internetową i korzystając z funkcji Tłumacza Google:

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe

Wheatley Homes East

www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe

Twój najem

Na naszej stronie internetowej mamy wiele informacji na temat Twojego najmu, w tym:

- twoich praw i obowiązków;
- naszych usług sąsiedzkich, które pomagają utrzymać czystość i porządek w Twojej okolicy;
- jak zgłaszać zachowania antyspołeczne;
- jak dokonać zmian lub zakończyć umowę najmu;
- nasze zobowiązania z zakresu obsługi klienta; oraz
- corocznych wizyt u najemców.

Możesz o tym przeczytać na naszej stronie internetowej lub skontaktować się telefonicznie lub mailowo. Możemy również przetłumaczyć umowę najmu na preferowany przez Ciebie język. Dowiedz się więcej na:

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/my-tenancy

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/my-home/my-tenancy

Wheatley Homes East

www.wheatleyhomes-east.com/my-home/my-tenancy

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/my-home/my-tenancy



Twój czynsz

Jeśli martwisz się o swój czynsz, porozmawiajmy o tym. Mamy wiele sposobów, w jakie możemy Ci pomóc. Im szybciej się z nami skontaktujesz, tym szybciej będziemy mogli Ci pomóc. Dowiedz się więcej na stronie:

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/my-rent

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/my-home/my-rent

Wheatley Homes East

www.wheatleyhomes-east.com/my-home/my-rent

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/my-home/my-rent

Możesz zapłacić czynsz za pomocą metody Direct Debit, online lub dzwoniąc do nas.

Sposoby, w jakie możemy pomóc

Oferujemy szereg usług wsparcia, które mogą Ci pomóc. Nasz przyjazny i pomocny personel jest do Twojej dyspozycji, aby zapewnić fachowe wsparcie i porady bez względu na Twoją sytuację.

Możemy pomóc Ci w zakresie świadczeń socjalnych, porad finansowych i dotyczących energii. Dowiedz się więcej:

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/ways-we-can-help

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/ways-we-can-help

Wheatley Homes East

www.wheatleyhomes-east.com/ways-we-can-help

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/ways-we-can-help

Aby zorganizować wsparcie, skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta lub wyślij e-mail na adres: info@wheatley-group.com

Składanie skarg

Chcemy, aby wszystko poszło dobrze za pierwszym razem, ale wiemy, że czasami tak nie jest.

Jeśli nie naprawimy sytuacji, będziemy słuchać i uczyć się, jak zapobiec takim sytuacjom w przyszłości. Jeśli nie jesteś zadowolony z naszych usług, daj nam znać.

Więcej informacji na temat skarg i podziękowań można znaleźć na stronie 'Compliments and complaints':

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints

Wheatley Homes East

www.wheatleyhomes-east.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints



Pierwszy raz w tej okolicy

Jeśli jesteś nowy w tej okolicy, przydatna może okazać się strona internetowa „A Local Information System for Scotland” (ALISS). Kliknij www.aliss.org aby uzyskać więcej informacji.

Aby złożyć skargę, możesz porozmawiać ze swoim urzędnikiem mieszkaniowym, zgłosić ją za pośrednictwem konta internetowego lub zadzwonić do nas.

Ta strona internetowa może być tłumaczona na wiele języków. Kliknij „accessibility tools” (po lewej stronie menu u góry strony głównej), a następnie kliknij ikonkę „translate”. Następnie możesz wybrać żądany język.

A screenshot of the ALISS website (www.aliss.org) in a browser. A Google Translate popup is visible in the top left corner, showing the language selection menu set to 'English - UK - English'. The website header is blue and contains navigation links: 'About ALISS', 'Add to ALISS', 'Homepage Search', and 'Login / Signup'. The main content area has the heading 'Connecting you to your community' and a search box with the placeholder text 'E.g. Glasgow or G2 4AA'. There are also icons for 'Where' and 'What' search options.



Ubieganie się o dom

Jeśli chcesz się przeprowadzić lub potrzebujesz porady mieszkaniowej, odwiedź naszą stronę internetową lub skontaktuj się z nami.

Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-glasgow.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply

Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-south.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply

Wheatley Homes East

www.wheatleyhomes-east.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply

Loretto Housing

www.lorettoha.co.uk/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply

Sytuacje awaryjne

Jeśli potrzebujesz wezwać karetkę pogotowia, straż pożarną lub policję, zadzwoń pod numer 999. Jeśli nie jest to sytuacja awaryjna, możesz zadzwonić na policję pod numer 101.



www.wheatley-group.com

Wheatley Group, Wheatley House
25 Cochrane street, GLASGOW G1 1HL