



دليل الترجمة والترجمة الفورية

سنقدم هذا الدليل عند الطلب دون أي تكلفة، مترجمًا أو مطبوعًا
بخط كبير أو بطريقة برايل أو على شريط أو بتسويق آخر غير
مكتوب.

أبريل 2024

Welcome



المحتويات

ابقى على تواصل

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

أو البريد الإلكتروني info@wheatley-group.com

يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني بلغتك الخاصة
ويمكننا ترجمتها.

المقدمة	3
طلب ترجمة	3
الاتصال بنا	4
الحساب على الانترنت	4
طلب إصلاح أو الإبلاغ عن العفن أو الرطوبة	4
سلامتك	5
عقد الإيجار الخاص بك	5
الإيجار الخاص بك	5
الطرق التي يمكننا المساعدة بها	5
تقديم شكوى	5
جديد للمنطقة	6
حالة طوارئ	7

المقدمة

نريد أن نجعل من السهل قدر الإمكان حصول العملاء على المعلومات التي يحتاجون إليها.

نحن نعلم أن اللغة الإنجليزية ليست اللغة الأولى للعديد من عملائنا، ولهذا السبب نقدم خدمات الترجمة التحريرية والشفوية.

تشرح هذه الحزمة المعلومات الأساسية التي تحتاج إلى معرفتها وتساعدك على الإبلاغ عن أية مشكلات.

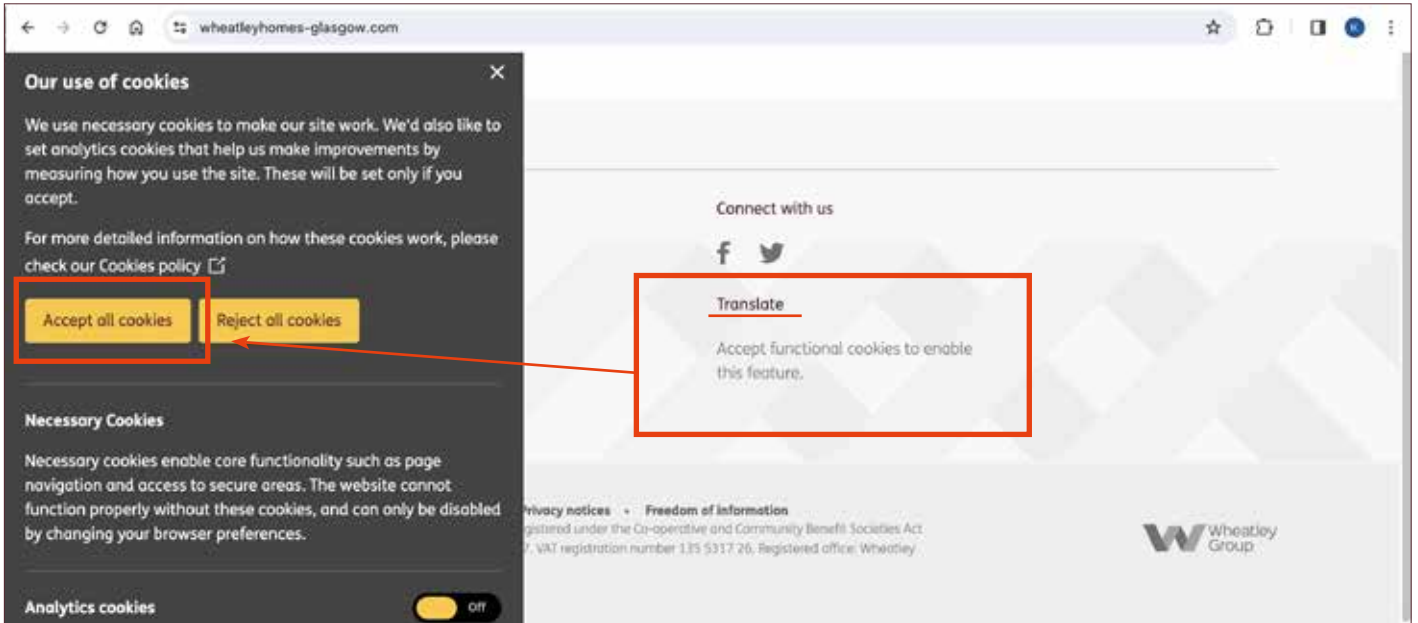
وتذكر أننا هنا من أجلك، عندما تحتاج إلينا. من السهل والسريع التواصل والحصول على الدعم الذي تحتاجه.

طلب ترجمة

يمكننا ترجمة المعلومات إلى لغات مختلفة وكذلك ترتيب المكالمات مع مترجم لمساعدتك في إجراء محادثة مع مسؤول الإسكان الخاص بك أو مركز العميل أولاً.

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمة، يرجى الاتصال بمركز العملاء أولاً على الرقم 08004797979. أو أرسل بريداً إلكترونياً إلى info@wheatley-group.com. يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني بلغتك الخاصة ويمكننا ترجمتها.

يحتوي موقعنا على الكثير من المعلومات ويمكن ترجمتها إلى لغات مختلفة. إذا كنت بحاجة إلى عرض موقعنا الإلكتروني بلغة أخرى، فنوصي باستخدام الترجمة من Google. يمكنك العثور على خيارات ترجمة Google ضمن "ترجمة" أسفل صفحة الموقع. سوف تحتاج إلى قبول "ملفات تعريف الارتباط".



يمكنك أيضًا نسخ ولصق عنوان الويب لأي صفحة في حقل عنوان URL، ثم اختيار لغة عن طريق تحديد القائمة المنسدلة في الجزء العلوي الأوسط من الصفحة.

يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لمالك العقار باستخدام الروابط التالية:

www.wheatleyhomes-glasgow.com :Wheatley Homes Glasgow

www.wheatleyhomes-south.com :Wheatley Homes South

www.wheatleyhomes-east.com :Wheatley Homes East

www.lorettoha.co.uk :Loretto Housing Association



طلب إصلاح أو الإبلاغ عن العفن أو الرطوبة

إذا كنت بحاجة إلى إصلاح أو لاحظت العفن أو الرطوبة، فاتصل بنا للإبلاغ عن ذلك.

يمكننا توفير مترجم فوري لدعمك، أو يمكنك الإبلاغ عن ذلك من خلال حسابك عبر الإنترنت.

يرجى الإبلاغ عن الإصلاح كحالة طارئة فقط عندما يكون هناك خطر مباشر على صحتك وسلامتك، أو حدوث ضرر جسيم للممتلكات. إذا كانت حالة طارئة، يرجى الاتصال بنا.

بخلاف ذلك، يمكنك الإبلاغ عن الإصلاح باعتباره حالة غير طارئة في أقرب وقت ممكن عن طريق الاتصال بنا.

- تشم رائحة الغاز؟ اتصل بـ SGN في أقرب وقت ممكن على الرقم 0800111999. لا تقم بتشغيل الأضواء أو مفاتيح الطاقة. يجب عليك أيضًا فتح نافذة. اقرأ المزيد من النصائح على موقعنا الإلكتروني الخاصة بسلامة الغاز باستخدام الروابط أدناه:

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

- انفجار أنبوب؟ قم بإيقاف تشغيل المياه عند الصنبور. إذا كانت حالة الطوارئ بسبب عطل كهربائي، وكان القيام بذلك آمنًا، فافصل مصدر الطاقة الخاص بك من صندوق المصهر الرئيسي أو العداد. اتصل بنا.

الاتصال بنا

مركز خدمة العملاء أولاً مفتوح 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.

الموظفون متواجدون إذا كنت تريد الإبلاغ عن إصلاح، أو تحتاج إلى مساعدة في الإيجار، أو تبحث عن نقل، وغير ذلك الكثير.

إذا كنت تريد التحدث مع أحد مسؤولي الإسكان، فاتصل بمركز Customer First الذي قد يتمكن من مساعدتك أو يمكنه حجز زيارة منزلية أو مكالمة.

يمكننا الترتيب لانضمام مترجم فوري إلى المحادثة. قد يكون هناك انتظار قصير لهذا بينما نقوم بترتيب الأمر.



الحساب على الإنترنت

للإبلاغ عن المشكلات البيئية، ودفع الإيجار، والإبلاغ عن الإصلاحات، والتحقق من حسابك والمزيد، يمكنك التسجيل للحصول على حساب مجاني عبر الإنترنت.

للتسجيل أو تسجيل الدخول إلى حساب عبر الإنترنت، قم بزيارة الموقع الإلكتروني لمالك العقار.

يرجى العلم أنه لا يمكن حتى الآن ترجمة الحسابات عبر الإنترنت مباشرة عبر الإنترنت من خلال خدمة الترجمة من Google. إذا كنت بحاجة إلى دعم في إنشاء حساب أو الوصول إليه، فيرجى التواصل معنا عبر الاتصال بنا أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني.



إصلاحاتي

لمزيد من المعلومات حول الإصلاحات، بما في ذلك حقوقك ومقاطع الفيديو المفيدة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لمالك العقار هنا واستخدام خيار الترجمة من Google لتحديد لغتك المفضلة.

لقد قمنا بترجمة منشورات حول الرطوبة والعفن. يمكنك العثور عليها هنا:

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

ألا تستطيع رؤية اللغة التي تحتاجها؟ تواصل معنا ويمكننا ترتيب الترجمة لك.

سلامتك

نريد مساعدتك على العيش بأمان في منزلك ومجتمعك وعلى الإنترنت.

اطلع على نصائحنا الرائعة حول كيفية تقليل مخاطر الحرائق وكذلك سلامة الغاز ونصائح الأسبستوس والاحتيايات عبر الإنترنت وكيف نتعامل مع السلوك المعادي للمجتمع من خلال زيارة موقعنا على الويب واستخدام ميزة الترجمة من 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

الإيجار الخاص بك

لدينا الكثير من المعلومات على موقعنا الإلكتروني حول عقد الإيجار الخاص بك بما في ذلك:

- حقوقك ومسؤولياتك؛
- خدمات الأحياء لدينا، للحفاظ على مجتمعك نظيفاً ومرتباً؛
- كيفية الإبلاغ عن السلوك المعادي للمجتمع؛
- كيفية إجراء تغييرات أو إنهاء عقد الإيجار الخاص بك؛
- التزاماتنا في خدمة العملاء؛ و
- زيارات المستأجر السنوية.

يمكنك أن تقرأ عن هذا على موقعنا على الإنترنت، أو الاتصال بنا عن طريق الاتصال أو البريد الإلكتروني. يمكننا أيضاً ترجمة عقد الإيجار الخاص بك إلى لغتك المفضلة. اكتشف المزيد على:

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



الإيجار الخاص بك

إذا كنت قلقًا بشأن الإيجار، فلنتحدث. لدينا مجموعة واسعة من الطرق التي يمكننا مساعدتك بها. كلما تحدثت إلينا مبكرًا، كلما تمكنا من مساعدتك بشكل أسرع. اكتشف المزيد على:

الطرق التي يمكننا المساعدة بها

لدينا مجموعة من خدمات الدعم للمساعدة. موظفونا الودودون والمفيدون جاهزون لتقديم الدعم والمشورة المتخصصة بغض النظر عن ظروفك.

يمكننا مساعدتك من خلال تقديم المشورة بشأن مزايا الرعاية الاجتماعية والمشورة المتعلقة بالمال والوقود. اكتشف المزيد:

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

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

يمكنك دفع الإيجار عن طريق الخصم المباشر أو عبر الإنترنت أو عن طريق الاتصال بنا.

لترتيب الدعم، يرجى الاتصال بمركز العملاء أولاً أو إرسال بريد إلكتروني إلى info@wheatley-group.com



جديد للمنطقة

إذا كنت جديدًا في المنطقة، فقد تجد موقع "نظام المعلومات المحلي لاسكتلندا" (ALISS) مفيدًا. الرجاء الضغط على www.aliss.org لمزيد من المعلومات.

يمكن ترجمة هذا الموقع إلى العديد من اللغات. انقر على "أدوات إمكانية الوصول" (في أقصى يسار القائمة أعلى الصفحة الرئيسية)، ثم انقر على أيقونة "الترجمة". ويمكنك بعد ذلك تحديد اللغة التي تريدها.

تقديم شكوى

نريد أن نصحح الأمور من المرة الأولى - ولكننا نعلم أن الأمر ليس كذلك في بعض الأحيان.

إذا لم نقم بالأمور بشكل صحيح، فسنستمع ونتعلم كيفية منع حدوث ذلك مرة أخرى. إذا لم تكن راضيًا عن خدماتنا، فأخبرنا بذلك.

يمكنك قراءة المزيد عن الشكاوى والإجراءات في المجالات والشكاوى:

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

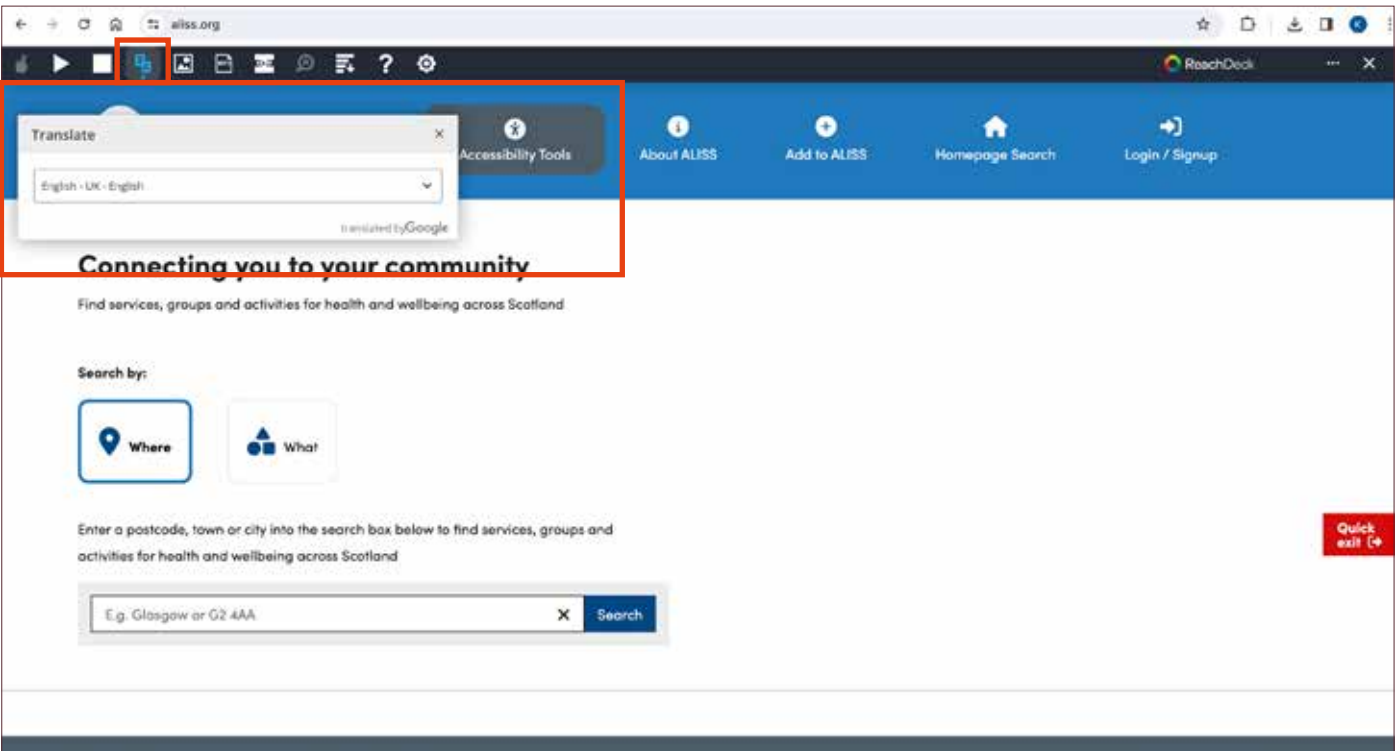
Wheatley Homes East

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

لتقديم شكوى، يمكنك التحدث إلى مسؤول الإسكان الخاص بك، أو الإبلاغ عنها من خلال حسابك عبر الإنترنت، أو الاتصال بنا.





حالة الطوارئ
إذا كنت بحاجة إلى سيارة إسعاف أو خدمات الإطفاء أو الشرطة،
فاتصل بالرقم 999. إذا كانت الحالة غير طارئة، يمكنك الاتصال
بالشرطة على الرقم 101.

التقدم بطلب للحصول على منزل
إذا كنت تتطلع إلى تغيير منزل أو تحتاج إلى نصيحة بشأن السكن، قم
بزيارة موقعنا الإلكتروني أو تواصل معنا.

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



www.wheatley-group.com

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