



رهنمودی برای ترجمه شفاهی و کتبی

در صورت درخواست جهت دریافت ترجمه رهنمود، ما بدون دریافت هزینه، آن را با چاپ درشت، خط بریل، روی نواریا هرگونه فرمت غیر نوشتاری دیگری ارائه خواهیم کرد.



آوریل ۲۰۲۴

Welcome



فهرست مطالب

3	مقدمه
3	درخواست ترجمه
4	تماس با ما
4	حساب آنلاین
4	درخواست تعمیر یا گزارش برای کپک یا تراکم رطوبت
5	ایمنی شما
5	قرارداد اجاره نامه شما
5	کرایه خانه شما
5	راه هایی که ما می توانیم کمک کنیم
5	مطرح کردن شکایت
6	تازه واردین در این منطقه
7	موارد اضطراری

با ما تماس بگیرید

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

info@wheatley-group.com یا ایمیل بزنید

شما می توانید به زبان خود به ما ایمیل بفرستید و ما می توانیم آن را ترجمه کنیم.

مقدمه

ما می‌خواهیم تا جایی که امکان دارد دریافت اطلاعات مورد نیاز مشتریان را سهولت بخشیم.

می‌دانیم که زبان مادری بسیاری از مشتریان ما زبان انگلیسی نیست - به همین دلیل ما خدمات ترجمه شفاهی و کتبی ارائه می‌دهیم.

در این بسته، اطلاعات اصلی که شما باید درباره آن بدانید توضیح داده شده است و به شما کمک می‌کند هر گونه مشکل را گزارش دهید.

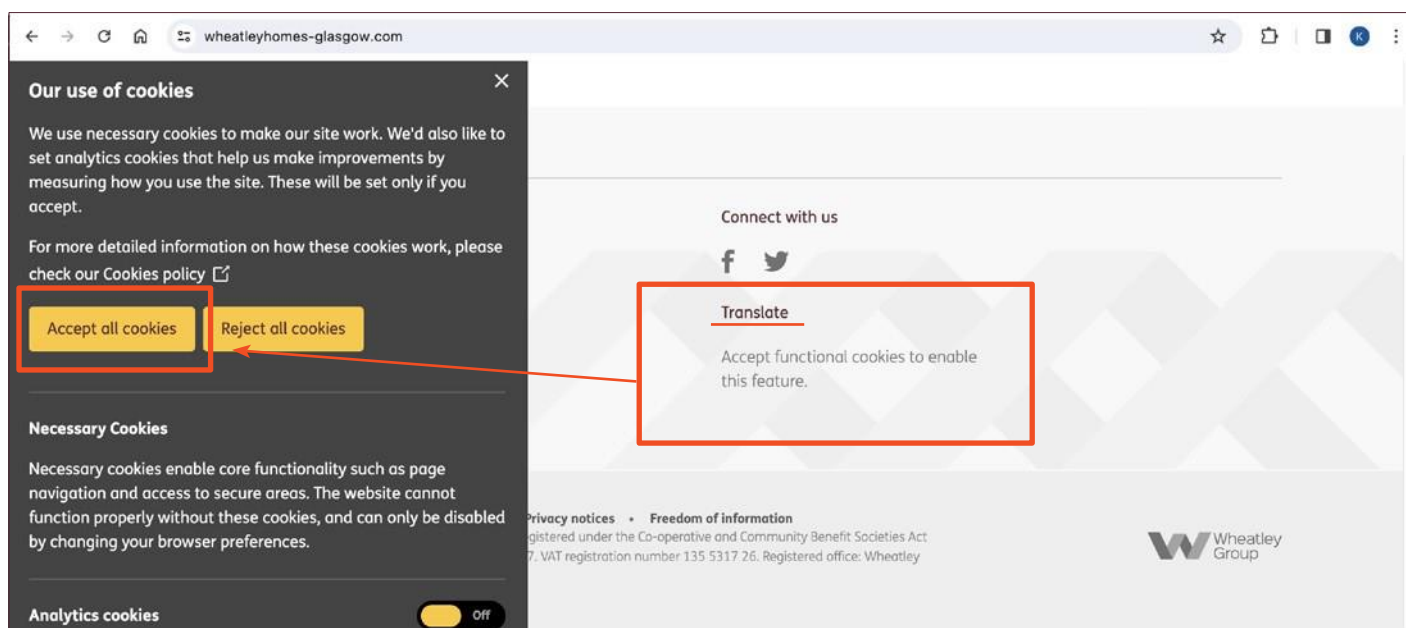
به یاد داشته باشید، هر زمان که به ما نیاز داشتید ما در کنار شما هستیم. تماس گرفتن و دریافت حمایت مورد نیاز سریع و آسان است.

درخواست ترجمه

ما می‌توانیم به زبان‌های مختلف اطلاعات را ترجمه کنیم و همچنین با یک مترجم شفاهی تماس تلفنی هماهنگ نماییم تا به شما کمک شود با مامور مسکن یا مرکز اول مشتریان ما گفتگویی داشته باشید.

اگر به این خدمات نیاز دارید، لطفاً با مرکز اول مشتریان ما با شماره تلفن 08004797979 تماس بگیرید. یا به این آدرس ایمیل بزنید: info@wheatley-group.com. شما می‌توانید به زبان خود به ما ایمیل ارسال کنید و ما می‌توانیم آن را ترجمه کنیم.

وب سایت ما حاوی اطلاعات فراوانی است که می‌تواند به زبان‌های مختلف ترجمه شود. اگر می‌خواهید به زبان دیگری مطالب وب سایت ما را مشاهده کنید، توصیه می‌کنیم از Google Translate استفاده کنید. می‌توانید در در پایین صفحه وب سایت زیر «ترجمه» **Translate** گزینه ترجمه گوگل را پیدا کنید. شما باید «کوکی‌ها» **Cookies** را بپذیرید.



شما همچنین می‌توانید آدرس وب سایت برای هر صفحه را در قسمت URL کپی و پیست کنید، سپس در مرکز بالای صفحه زبان مورد نظر خود را انتخاب کنید.

می‌توانید با استفاده از لینک‌های زیر مراجعه کنید:

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

تماس با ما

مرکز اول مشتریان ما ۲۴ ساعت شبانه روز و هفت روز در هفته باز است.

اگر می خواهید تعمیراتی را گزارش دهید، یا برای کرایه خانه خود نیاز به کمک دارید، یا به دنبال نقل مکان و موارد دیگر هستید، کارکنان برای کمک به شما آماده هستند.

اگر می خواهید با یک مأمور مسکن صحبت کنید، با مرکز اول مشتریان تماس بگیرید، او ممکن است بتواند به شما کمک کند یا می تواند برای بازدید از منزل یا تماس تلفنی زمانی را رزرو نماید.

ما می توانیم هماهنگ کنیم تا برای تماس با ما یک مترجم شفاهی رزرو شود. ممکن است مدت زمان کوتاهی برای این کار منتظر بمانید باشد تا هماهنگی ها برای این کار انجام شود.



درخواست تعمیر یا گزارش دادن کپک یا تراکم رطوبت

اگر نیاز دارید تعمیراتی انجام شود یا متوجه کپک یا تراکم رطوبت شده اید، برای گزارش دادن آن تماس بگیرید.

ما می توانیم برای کمک به شما یک مترجم شفاهی رزرو کنیم، یا می توانید از طریق حساب آنلاین خود این موضوع را گزارش دهید.

لطفاً فقط زمانی تعمیر را به عنوان مورد اضطراری گزارش دهید که خطر فوری برای سلامت و ایمنی شما وجود داشته باشد یا خطر ایراد خسارت جدی به اموال وجود داشته باشد. اگر مورد اضطراری است، لطفاً با ما تماس بگیرید.

در غیر این صورت، می توانید در اسرع وقت با ما تماس بگیرید و تعمیر را به عنوان یک مورد غیر اضطراری گزارش دهید.

• **بوی گاز می آید؟** در اسرع وقت با SGN با شماره تلفن 0800111999

تماس بگیرید. چراغ یا کلیدهای برق را روشن نکنید. شما همچنین باید یک پنجره را باز نگه دارید. با استفاده از لینک های زیر در وب سایت های ما توصیه های بیشتر در مورد ایمنی گاز را بخوانید:

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



حساب آنلاین

برای گزارش مشکلات محیط زیست، پرداخت کرایه خانه، گزارش تعمیرات، بررسی حساب خود و موارد دیگر، می توانید برای یک حساب آنلاین رایگان ثبت نام کنید.

برای ثبت نام یا ورود به یک حساب آنلاین، به وب سایت صاحبخانه خود مراجعه کنید.

لطفاً توجه داشته باشید که هنوز مستقیماً از طریق Google Translate نمی توان حساب های آنلاین را ترجمه کرد. اگر برای ایجاد حساب یا دسترسی به یک حساب به کمک نیاز دارید، لطفاً از طریق تلفن یا ایمیل با ما تماس بگیرید.

• **ترکیبگی لوله آب؟** شیر اصلی آب خود را ببندید. اگر مورد اضطراری به

دلیل یک مشکل الکتریکی و خاموش کردن بی خطر است، منبع اصلی برق در جعبه فیوز یا کنتور اصلی را خاموش کنید. به ما تلفن بزنید.

تعمیرات من

جهت کسب اطلاعات بیشتر در مورد تعمیرات، از جمله حق و حقوق شما و ویدیوهای مفید، لطفاً به وب سایت صاحبخانه خود در اینجا مراجعه نمایید و برای انتخاب زبان مورد نظر خود از گزینه ترجمه گوگل Google Translate استفاده کنید.

ما جزوات مربوط به تراکم رطوبت و کپک را ترجمه کرده ایم. می توانید در اینجا آن ها را پیدا کنید:

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



آیا نمی توانید زبان مورد نیاز خود را ببینید؟ با ما تماس بگیرید تا برای شما هماهنگ کنیم مطالب ترجمه شوند.

ایمنی شما

ما می خواهیم به شما کمک کنیم در خانه خود، جامعه و به صورت آنلاین با ایمنی زندگی کنید.

به وب سایت ما مراجعه و با استفاده از مشخصه ترجمه گوگل Google Translate، در مورد چگونگی کاهش خطر آتش سوزی و همچنین ایمنی گاز، توصیه ها درباره آژست یا پننه نسوز، تقلب و کلاهبرداری اینترنتی و نحوه مقابله با رفتارهای ضد اجتماعی نکات مهم را مرور کنید:

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

قرارداد اجاره نامه شما

ما در مورد قرارداد اجاره نامه شما اطلاعات فراوانی در وب سایت خود داریم از جمله:

- حق و حقوق و مسئولیت های شما.
- خدمات محلی ما، برای تمیز و مرتب نگه داشتن جامعه شما.
- نحوه گزارش کردن رفتار ضد اجتماعی.
- نحوه ایجاد تغییرات یا خاتمه دادن به قرارداد اجاره نامه شما.
- تعهدات خدمات به مشتریان ما و
- بازدید سالانه مستاجر.

شما می توانید در وب سایت ما در این باره بخوانید، یا از طریق تلفن یا ایمیل با ما تماس بگیرید. ما همچنین می توانیم قرارداد اجاره نامه شما را به زبان دلخواه تان ترجمه کنیم. کسب اطلاعات بیشتر در:

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



کرایه خانه شما

اگر نگران کرایه خانه هستید، بیایید صحبت کنیم. ما با استفاده از طیف وسیعی از روش های مختلف می توانیم به شما کمک کنیم. هر چه زودتر با ما صحبت کنید سریع تر می توانیم به شما کمک کنیم. جهت کسب اطلاعات بیشتر به این سایت ها مراجعه کنید:

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

می توانید از طریق دایرکت دبیوت، به صورت آنلاین یا با تماس با ما کرایه خانه خود پرداخت کنید.

راه هایی که ما می توانیم کمک کنیم

ما طیف وسیعی از خدمات حمایتی برای کمک داریم. کارکنان صمیمی و مفید ما بدون توجه به وضعیت شما آماده هستند تا هرگونه حمایت و کمک و مشاوره تخصصی ارائه نمایند.

ما می توانیم با مشاوره در زمینه کمک هزینه های رفاهی دولتی، مشاوره در زمینه پول و سوخت به شما کمک کنیم. جهت کسب اطلاعات بیشتر به این سایت ها مراجعه کنید:

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

برای هماهنگی جهت کمک و حمایت، لطفاً با مرکز اول مشتریان یا

info@wheatley-group.com ایمیل ما تماس بگیرید:

مطرح کردن شکایت

ما می خواهیم در همان بار اول تمامی امور را به صورت صحیح انجام دهیم - اما می دانیم که گاهی اوقات امکان پذیر نیست. اگر کارها را به صورت صحیح انجام ندهیم، به صحبت های شما گوش می دهیم و یاد می گیریم که جلوی تکرار اشتباه را بگیریم. اگر از خدمات ما ناراضی هستید، به ما اطلاع دهید. در مورد مطرح کردن شکایات یا تمجید و تعریف شما می توانید به قسمت شکایات Compliments مراجعه کنید و درباره آن بیشتر بخوانید:

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

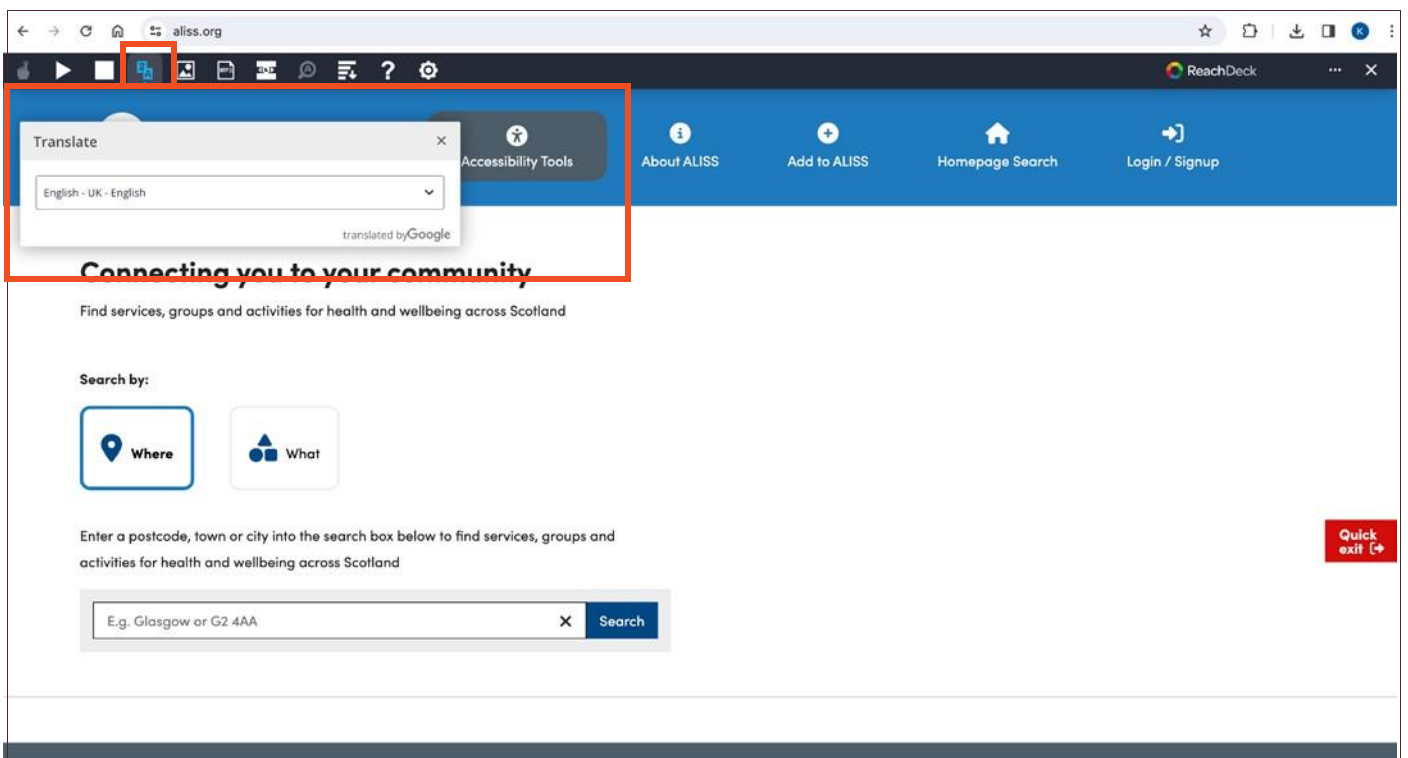
www.lorettoha.co.uk/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints

برای مطرح کردن شکایت، می توانید با مامور مسکن خود صحبت کنید، از طریق حساب آنلاین خود شکایت را گزارش دهید یا با ما تماس بگیرید.



تازه واردین در منطقه

اگر به تازگی وارد این منطقه شدید، ممکن است این وب سایت برای شما مفید باشد: " یک سیستم اطلاعات محلی برای اسکاتلند" 'A Local Information System for Scotland' (ALISS) لطفاً جهت کسب اطلاعات بیشتر روی این وب سایت www.aliss.org کلیک کنید: می توان به بسیاری از زبان ها این وب سایت را ترجمه کرد. (در سمت چپ منو در بالای صفحه اصلی) روی «ابزار دسترسی» 'accessibility tools' کلیک کنید، سپس روی علامت «ترجمه» 'translate' کلیک کنید. سپس می توانید زبان مورد نظر خود را انتخاب کنید.





درخواست برای خانه

اگر به دنبال نقل مکان و جابجایی خانه هستید یا نیاز به مشاوره مسکن دارید، به وب سایت ما مراجعه کنید یا با ما تماس بگیرید.

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

موارد اضطراری

اگر به آمبولانس، خدمات آتش نشانی یا پلیس نیاز دارید، با شماره تلفن 999 تماس بگیرید. اگر مورد غیر اضطراری است، می توانید با پلیس 101 تماس بگیرید.



www.wheatley-group.com

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