

## कोबाल्ट आवासन (कोबाल्ट हाऊसिंग) सामान्य सूचना

कोबाल्ट आवासन (कोबाल्ट हाऊसिंग) में आपका स्वागत है।

यह स्पष्ट करने के लिए कि हम अपनी सेवाएं किस प्रकार प्रदान कराते हैं, हम एक अनुवाद सेवा उपलब्ध करा सकते हैं; हमारे साथ बातचीत करने में हमारी सहायता करने के लिए आप अपने किसी मित्र अथवा परिवारजन को नामित कर सकते हैं। यदि आप किसी बारे में अनिश्चित हैं, तो हम टेलीफोन अनुवाद सेवा भी उपलब्ध करा सकते हैं। यह आपकी भाषा में एक त्वरित टेलीफोन सेवा है। हम हमारे कुछ दस्तावेजों का अनुवाद भी कर सकते हैं। सभी सूचनाएं बड़े प्रिंट, ब्रैल तथा ऑडियो संस्करण में प्रार्थना पर उपलब्ध हैं।

नए घर में प्रवेश से पूर्व, आप हमारी आवासन टीम के कर्मचारियों से मिलेंगे, जो आपका किराएदारी अनुबंध, देय किराया निश्चित करेंगे तथा अपने नए घर के बारे में आपके सवालों का जवाब देंगे। आपका किराएदारी अनुबंध एक महत्वपूर्ण दस्तावेज है। यह एक मकान मालिक के रूप में कोबाल्ट के तथा एक किराएदार/किराएदारों के रूप में आपके उत्तरदायित्व निर्धारित करता है। यदि आप कुछ जानना चाहते हैं तो हमें बताएं और हम एक अनुवादक के माध्यम से यह दस्तावेज स्पष्ट करेंगे। यहाँ कुछ ऐसी बातें हैं जिन्हें जानना आपके लिए आवश्यक होगा :

गैस, बिजली तथा जल आपूर्तिकर्ता से संपर्क करें ताकि वे खाते पंजीकृत कर सकें। आप द्वारा यह सब कर लेने के बाद, हम गैस परीक्षण के अंतिम चरण पूरे कर सकेंगे। आपके लिए यह भी लाभदायक सिद्ध हो सकता है कि अपने मीटर के पठन आप स्वयं लें तथा अपना पहला बिल आते ही उसे जाँच लें। आपातकालीन स्थिति के लिए सुनिश्चित करें कि अपने गैस या बिजली मीटर की स्थिति का आपको पता हो और ऐसा होने पर आप पानी रोकने की टॉटी तक आसानी से पहुँच सकेंगे।

यदि आप नहीं जानते हैं कि आपका आपूर्तिकर्ता कौन है, तो जानने के लिए निम्न नम्बरों पर संपर्क करें:

गैस	0870 608 1524
बिजली	0845 270 9101

### गैस सेवा

यदि आपकी कोबाल्ट संपत्ति में गैस आपूर्ति है, तो एक मकान मालिक के रूप में यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे सुरक्षित है, वर्ष में एक बार आपके गैस उपकरणों का निरीक्षण करना हमारा कर्तव्य है, आपकी सर्विस बाकी होने पर हम आपसे संपर्क करेंगे।

### महत्वपूर्ण

यदि आपको लगता है कि आपके घर में या बाहर गैस रिसाव हो रहा है, तो रोकने की टॉटी से आपूर्ति बंद कर दें तथा **0800 111 999** पर ट्रांस्को को तुरन्त फोन करें। उसके बाद मरम्मत सहायता (रिपेयर लाईन) को **0151 548 3339** पर घंटी दें

प्रत्येक किराएदार एक आवासन अधिकारी से संबद्ध है। यदि आप आवासन अधिकारी से व्यक्तिगत रूप

कोबाल्ट आवासन 2 सरी भाषा मार्गदर्शिका  
V1 फरवरी 2008

से कार्यालय आधारित साक्षात्कार द्वारा बात करना चाहते हैं या घर पर मुलाकात का निवेदन करना चाहते हैं, तो कृपया मुख्य फोन नम्बर पर संपर्क करें और आपको अपने आवासन अधिकारी से मिला दिया जाएगा। आपका आवासन अधिकारी आपको सीधे नम्बर उपलब्ध कराएगा।

नए घर में आपके प्रवेश से कुछ ही समय पश्चात्, कोबाल्ट या आपके क्षेत्र के बारे में आपको अधिक जानकारी देने तथा यह सुनिश्चित करने के लिए की आप अपने नए घर में खुश हैं, आपका आवासन अधिकारी आपसे मिलेगा। यदि आपको अनुवाद द्वारा कोई सहायता चाहिए, तो हम हमारी टेलीफोन सेवा का प्रयोग करते हुए उसी समय किन्हीं मुद्दों पर विचार-विमर्श की व्यवस्था कर सकते हैं।

## अपना किराया चुकाना

जैसाकि किराएदारी अनुबंध में वर्णित है, सभी किराए साप्ताहिक रूप से अग्रिम देय होंगे। अपनी संपत्ति के लिए हस्ताक्षर करने के बाद शीघ्र ही हम आपको एक रेंट स्वाईप कार्ड जारी करेंगे। आप अपने किराए का भुगतान निम्न तरीकों से कर सकते हैं :

- अपने रेंट कार्ड का प्रयोग करते हुए डाकघर या भुगतान केंद्र (पे पोईंट) पर
- कोबाल्ट ऑफिसर लॉवर हाऊस लेन पर
- प्रत्यक्ष नामे (डायरेक्ट डेबिट) या स्थायी आदेश सेवा का प्रयोग करते हुए किसी बैंक या भवन समिति के माध्यम से
- फोन द्वारा : यदि आपके पास डेबिट या क्रेडिट कार्ड है तो आप फोन पर भी भुगतान कर सकते हैं
- वेतन में से कटौती : यदि आपका नियोक्ता सहमत है, तो आप सीधे अपने वेतन में से किराया काटने की व्यवस्था कर सकते हैं।
- हितलाभ एजेंसी द्वारा सीधे भुगतान : हितलाभ एजेंसी द्वारा सीधे भुगतान प्राप्त करना भी संभव हो सकता है।

सभी कोबाल्ट किराएदार प्रत्येक तीन माह से एक किराया विवरण प्राप्त करेंगे। किराया विवरण प्रत्येक सप्ताह देय किराया दर्शाएगा। यदि किराया विवरण में कुछ ऐसा देखें जिसके बारे में आप अनिश्चित हों, तो अपने किराया अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं, जो आपको इसे स्पष्ट करेगा।

यदि आप किराया चुकाना बंद कर देते हैं, तो सर्वप्रथम हम यह बताने के लिए आपसे संपर्क करेंगे कि आपका किराया खाते में बकाया है तथा हम बकाया किराया चुकाने के तरीकों के बारे में आपसे विचार-विमर्श करेंगे यदि आप बकाया किराया नहीं चुकाते हैं या चुकाने की व्यवस्था नहीं करते हैं, तो हम आपके विरुद्ध कानूनी कार्यवाही करेंगे।

जो लोग आर्थिक समस्याओं से जूझ रहे हैं तथा किराया चुकाने में असमर्थ हैं, उन लोगों को मुफ्त तथा गोपनीय सेवा प्रदान करने के लिए हम RAISE नामक सेवा का प्रयोग करते हैं। अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारे कार्यालय से 0151 633 8000 पर संपर्क करें।

## मरम्मत सूचना

यदि आपको किसी मरम्मत की सूचना देनी है तो आप मरम्मत सहायता (रिपेयरलाइन) से **0151 548 3339** पर संपर्क करें।

हमारे स्वागत क्षेत्र पर मुफ्त फोन सुविधाएं उपलब्ध है, जो मरम्मत सहायता (रिपेयरलाइन) से आपका संपर्क निःशुल्क कराएगी।

हमें आपके द्वारा दी गई मरम्मत सूचना, आपके संपर्क तथा पहुँच के अधिकाधिक संभव विवरण की आवश्यकता होगी। यदि आपको अपने घर आ रहे कामगारों या कर्मचारियों के बारे में कुछ जानना है या कोई अनुरोध है, तो इस बारे में हमें बताना महत्वपूर्ण है और हम आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने का प्रयास करेंगे।

हम मरम्मत यथाशीघ्र करेंगे, लेकिन प्रत्येक मरम्मत को हम निम्नलिखित अनुसार वरीयता देंगे :

### **वरीयता 1 – आपातकालीन मरम्मत**

आपातकालीन कार्य के लिए हम आप द्वारा मरम्मत की सूचना देने के 24 घंटे के भीतर प्रतिक्रिया करेंगे।

### **वरीयता 2 – अत्यावश्यक**

यह कार्य आप द्वारा मरम्मत की सूचना देने के 3 कार्य दिवस के भीतर पूरा होगा।

### **वरीयता 3 – सामान्य/दिन-प्रतिदिन**

यह कार्य आप द्वारा मरम्मत की सूचना देने के 10 कार्य दिवस के भीतर पूरा होगा।

### **आपातकालीन मरम्मत क्या है ?**

आपातकालीन मरम्मतों में पूर्ण रूप से बिजली चले जाना, गैस सुरक्षा, बड़े रिसाव, अवरुद्ध निकासी या क्षतियां शामिल हैं, जो संपत्ति को असुरक्षित या जोखिमपूर्ण बना सकते हैं। आप रात-दिन किसी भी समय 0151 548 3339 पर एक मरम्मत सूचना दे सकते हैं।

### **असामाजिक व्यवहार**

असामाजिक व्यवहार (ASB) के कई रूप होते हैं। इनमें जातीय भेदभाव जैसी गम्भीर आपराधिक क्रियाओं से लेकर रोज़मर्रा की घटनाओं जैसे शोरगुल उत्पात, बगीचों को गंदा करना या बच्चों को फुटबॉल खेलने से रोकना तक शामिल होते हैं।

कोबाल्ट आवासन सूचित की असामाजिक व्यवहार की सभी घटनाओं को बहुत गम्भीरतापूर्वक लेता है तथा इन्हें रोकने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगा। इसमें उचित होने पर कानूनी कार्यवाही भी शामिल होगी। इस सेवा को हमारे पत्रक में विस्तारपूर्वक समझाया गया है, कृपया स्वागत-कक्ष पर कहे या 0151 633 8000 विकल्प 4 पर हमारी टीम से संपर्क करें।

### **निवासी योगदान**

हम हमारे निवासियों को इस बारे में सुनिश्चित करने के लिए वचनबद्ध हैं कि उन्हें हमारे काम करने के तरीके के बारे में अपने विचार रखने का अवसर मिले। शामिल होने में आपकी सहायता के लिए एक टीम है जिसमें मीटिंग में आना, फोन पर अपने विचार रखना या एक प्रश्नावली को भरना शामिल हो सकते हैं, यदि आप शामिल होना चाहें, तो कृपया हमारे पत्रक के लिए कहें या 0151 633 8096 पर संपर्क करें।