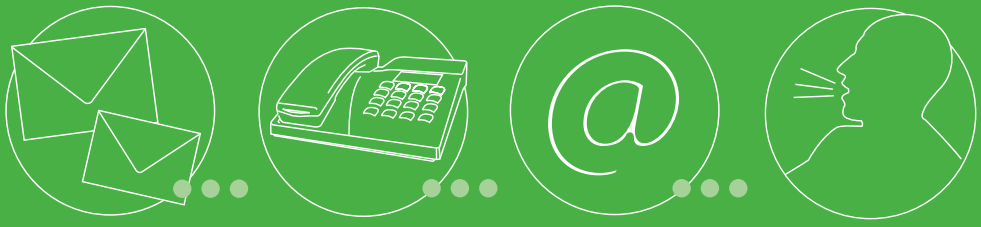
Genesis
Housing Group

Fulinta Adeegga



Fadlan nagala soo xiriir lambarka hoos ku qoran haddii aad u baahan tahay qeyb ka mid ah qoraalkan oo lagu diyaariyay far waawayn, farta Indhoolayaasha, cajilado maqal ama lagu tarjumay luqadaada hooyo.

020 7563 0037
www.ghg.org.uk

pathmeads PCHA springboard Genesis Community

Waraaqahan waxay kuu sheegayaan heerka daryeelka macaamiishayada. Heerka daryeelka macaamiisha waa heerka aad naga fili kartid markaad nala soo xiriirtid.

Heerka daryeelka macaamiisha ee ku qoran waraaqahan waxaa ku heshiiyay kooxo ka socda shaqaalaha iyo macaamiisha.

Yaa waraaqahan loogu talagalay?

Waraaqahan waxaa loogu talagalay macaamiishayada. Macaamiishu waa kiraystayaasha, milkiilayaasha, xubnaha kale ee dadwaynaha, shaqaalaha ka shaqeeya Genesis iyo qof kasta oo nala soo xiriiray.

Waxaan qadirinaa

Genesis, waxaan:

- wax kasta ka hormarinaa macaamiisha;
- isula shaqeynaa si wadajir ah anagoo qof kasta ka qeybgelina;
- dadka ula dhaqanaa sidii ashkhaas, leh karaamo iyo ixtiraam;
- xooga saarno sidii loo gaari lahaa natiijo miradhala;
- isku dayaynaa inaan u samayno hawlaha sida ugu fiican waxyaalaha aan samayno; iyo
- doonaynaa inaan u isticmaalno hantidayada sida ugu hagaagsan.

> “Heerka daryeelka macaamiisha waa heerka tayada **adeega** ee aad naga fili karti”

Soo wicida teleefoonada

Waxaan:
- ka jawaabi doonaa ugu yaraan 90% teleefoonada afar jeer markuu dhaco gudahood (16 ilbiriqsi);
- ku siin doonaa magacayaga;
- ku siin doonaa magacaga shirkadayada ama kooxdayada;
- kugu salaami doonaa hab farad iyo ixtiraam leh;
- awoodnaa inaan dib kuu soo wacno hadii aad dalbatid sidaas; iyo
- ku siin doonaa lambarkayaga tooska ah.

Teleefoonada gudaha (waa kuwa ururka gudihiisa ah) waan soo koobaynaa salaantayada anagoo kugu sheegayna magacaya si farad leh oo ku dheehan ixtiraam.

Fariimaha

Waxaan:
- dhagaysanaynaa fariimaha teleefoonka nalooku reebo maalintii oo dhan;
- cusboonaysiinaynaa maalin kasta fariimaha aan ku duubno teleefoonkayaga;
- ka jawaabaynaa fariimaha dhamaadka maalin kasta, ama addii aan ka maqan nahay xafiiska,fariintayadaayaa kuu sheegaysa markaan kuu soo jawaabi doono; iyo
- waxaan fariimaha kugu siin karnaa magaca ama lambarka (ama labadaba) qofka aad la xiriiri kartid.

Waraaqaha

Waxaan:
- kuugu sheegi doonaa laba maalmood gudahood in waraaquhu na soo gaareen; iyo
- kaaga soo jawaabi doonaa si buuxda dhamaan waraaqaha 10 maalmood gudahood.

Waxaan diiwaan gelinaa dhamaan waraaqahaisla markaana waxaan nuqul ku xafidnaa faylka dhexe.

Fariimaha qoraalka ee teleefoonada

Waxaan laba maalmood gudahood ku sheegi doonaa fariimaha qoraalka ee teleefoonku loogu soo diro.

Iimaylada

Waxaan:
- ku siin doonaa cinwaanada iimaylada;
- laba maalmood gudahood ku sheegi doonaa inay na soo gaareen iimaylada;
- kaaga soo jawaabi doonaa si buuxda dhamaan iimaylada 10 maalmood gudahood; iyo
- si otomatik ah looga jawaabayaa iimaylada waqtiyada aan xafiiska ka maqan nahay addii ay tahay maalin ama ka badan, anagoo ku siinayna qof kale oo aad la xiriiraysid.

Waxaan diiwaan gelinaa dhamaan iimaylada aan ka helno dadka ka baxsan urukayaga kadibna waxaan nuqul ku xafidnaa faylka dhexe.

> Waxaaan ahaan doonaa kuwa **edboon**. Shaqaalahayaga waxaa la **bari doonaa daryeelka macaamiisha**

Meelaha dadka aan ku qaabilno

Taasi waxay:
- meel ay si fudud ku imaan karaa dadku;
- nadiif ah oo nidaamsan; iyo
- diyaarinta waraaqo kala duwan oo waqtiga laga socda.

Ma sugi doontid in ka badan 10 daqiiqo ilaa aad ka aragtid qof xitaa haddii aadan balan horay u lahayn. Kaas wuxuu noqon karaa jaalahaa haddii aad doonaysid isaga. Waxaan diyaarin doonaa qolalka waraysigaoo gaar ah.

Dhamaan xiriirada

Waxaan isku dayaynaa inaan dantaada fulino marka ugu horaysa ee aadnala soo xiriirtid.

Haddii aan u baahano inaan kula soo xiriirno, waxaan kuu sheegi doonaa goortaan ku soo wici doonokadibna sida ugu dhakhsaha badan ayaan kuu soo wici doonaa. Waxaan kaloo kuu sheegaynaa qofka muraadkaaga wax ka qabanaya kadibna waxaan kuu sheegi doonaa haddii ay jiri doonto wax daahida. Waxaan faahfaahinta sida naloola soo xiriiri karo ku qoraynaa waraaqaha, wargaysyada, iyo bogayaga internetka.

Markaan waraaqaha u soo qorno ama la hadalno macaamiisha

Waxaan noqon doonaa kuwa edboon. Shaqaalahayaga waxaa la bari doona daryeelka macaamiisha.
Waxaan bixin doonaa warbixin saxa, kalsooni leh, cad isla markaana ka maran kalmado aan la fahmi karin. Waxaa kaloo lagu diyaarin doonaa luqado kale ama qaabab kale sida farta indhoolayaasha, far waawayn, cajiladaha maqalka, CD haddii loo baahdo. Waxaan isticmaali doonaa inaan ku gudbino warbixinta qaabab kala duwan meelaha ku haboon si loo baajiyo isticmaalka waraaqo aan daruuri ahayn.

Waxaan kaa filaynaa:

- inaan ixtiraamtid shaqaalaha;
- haddii aad tahay kirayste ama milkiile, inaad ixtiraamtid dariskaaga;
- qof kasta ula dhaqantid si edeb leh oo aan faquuq lahayn; iyo
- noo sheegtid haddii aadan awoodin inaad timaadid balamaha.

Inaan soo gabagabayno teleefoonada si edeb leh haddii aad isticmaashid kalmado xadgudub iyo hanjabaad leh.

Dib u eegida iyo kormeerida

Waxaan doonaynaa inaan hubino inaan dhowro heerka daryeelka macaamiisha taasoo ku cad waraaqahan. Waxaan ku kormeeri doonaa heerka tayada anagoo:

- isticmaalayna 'macaamiisha xujada ah' (anagoo isticmaalayna dad iska dhigaya macaamiilsi aan u ogaano inaan ku dhaqano heerka tayada.);
- fiirino waraaqaha iyo iimaylada;
- teleefoon u dirno dadka macaamiisha ah si aan u ogaano inaan ku dhaqano heerka tayada; iyo
- fiirino diiwaanada xafiiskayaga.

Mamulayaasha ayaa kormeeri doona waxqabadka kooxaha ay maamulaan inay fuliyaan heerka tayada.

Waxaan ku soo qori doonaa wargaysyada, bogayaga internetka iyo daabacadaha kale inaan ku dhaqano heerka tayadaas.

> "**Waxaaan doonaynaa** inaan hubino inaan **xifdino heerka daryeelka macaamiishayada**"

Genesis
Housing Group

Fikradaha lagu hagaajin karo adeega macaamiisha
Waxaan mar kasta doonaynaa inaan hagaajino adeega macaamiishayada.
Haddii aad haysid wax fikrada ah oo ku saabsan sidaan ku hagaajin karno, fadlan noogo soo dir:

The Policy Team
Capital House
25 Chapel Street
London NW1 5DT

Email: info@ghg.org.uk
Tel: 020 7563 0037

Ama waxaad buuxin kartaa gabalka fikradaha oo aad ka heli kartid xafiiska xaafadaada.
Waxaad kaloo nagala soo xiriiri iimaylkan

Crystal Mark — Clarity approved by Plain English Campaign
Charter Mark — CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

This document gives information about our customer service standards. If you need any part of this information in large print, in Braille, on audio-tape or explained in your own language please contact us on the number below.

English

Dokumentigan wuxuu ku saabsan yahay in shaqada annu qabaneynaa macmiisheena. Haddaad u baahan tahay warkan afkaaga-hooyo, afka loogu talagalay dadka aan arki karaan – afka faraha ama CD-ga ama ajeladda rekorka nala xirir. Namberkan isticmaal.

Somali

Este documento proporciona-lhe informações sobre os padrões do nosso serviço de clientes. Se necessitar de parte desta informação em caracteres aumentados, em Braille, em CD, cassete áudio ou apresentada no seu idioma, por favor contacte-nos, através do telefone abaixo indicado.

Portuguese

تمدك هذه الوثيقة بالمعلومات اللازمة عن مستويات الخدمة التي نقدمها لعملائنا. إذا كنت ترغب في الحصول على أي جزء من هذه المعلومات مطبوعًا بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو مسجلاً على اسطوانة مدمجة أو شريط صوتي أو مشروحًا باللغة التي تتحدثها، يرجى الاتصال بنا على الرقم الموضح أدناه.

Arabic

এই দস্তাবেজটি আমাদের গ্রাহক পরিষেবার মানদণ্ড সম্বন্ধে তথ্য সরবরাহ করবে। যদি আপনি এই তথ্যগুলোর যে কোন একটির সম্বন্ধে বিস্তারিত জানতে চান, অথবা আপনার নিজের ভাষাতে ব্রেল, সিডি, অডিও টেপ-এ পেতে চান তাহলে নিম্নলিখিত নম্বরে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

Bengali

Ce document contient des informations sur notre service à la clientèle. Si vous souhaitez obtenir une partie de ces informations en gros caractères, en Braille, sur CD, cassette audio ou expliqué dans votre langue, veuillez nous contacter au numéro indiqué ci-dessous.

French

આ દસ્તાવેજ અમારા ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા વિશે માહિતી આપે છે. જો તમારે કોઈ પણ ભાગની આ માહિતી બ્રેઈલ, સીડી ઉપર, ઑડિયો ટેપ અથવા તમારી પોતાની ભાષામાં સમજી શકો તેની જરૂર હોય તો નીચે જણાવેલ નંબર ઉપર અમારો સંપર્ક કરો.

Gujarati

Este documento proporciona información sobre nuestras normas de atención al cliente. Si necesita esta información en fuentes grandes, Braille, en CD, cinta o en su propio idioma, póngase en contacto con nosotros en el teléfono siguiente.

Spanish

Teleefoon 020 7563 0037

Printed on recycled paper