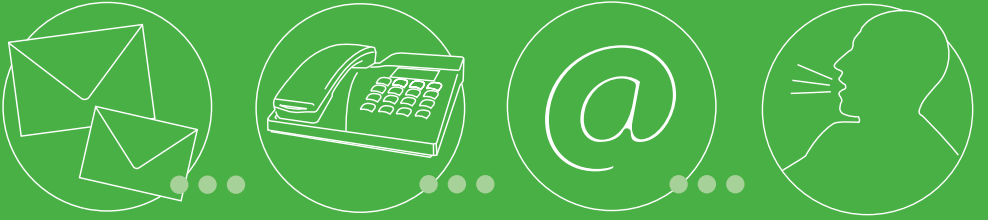


સેવાની વચનબદ્ધતા



જો તમને આ માહિતીના કોઈ પણ ભાગ મોટા છાપેલા અક્ષરોમાં,
અંદાલિપિ કે બ્રેઈલ, ઓડિઓ ટેઈપ ઉપર અથવા તેની સ્પષ્ટતા
તમારી પોતાની ભાષામાં જોઈતી હોય તો, કૃપા કરી નીચે
જણાવેલ નંબરે અમારો સંપર્ક કરો.

020 7563 0037

www.ghg.org.uk



આ પત્રિકા તમને અમારા ગ્રાહકો માટેના સાર-સંભાળના ઘોરણો વિષે માહિતી આપે છે. કસ્ટમર કેઅર સ્ટેન્ડર્ડ્સ એટલેકે ગ્રાહકની સંભાળના ઘોરણો એ સેવાના એવા ઘોરણો કે સ્થિતિ હોય છે કે જેની તમે અમારી સાથે સંપર્ક સાઘતી વખતે અપેક્ષા રાખી શકો.

આ પત્રિકાની અંદર જણાવેલ કસ્ટમર કેઅર સ્ટેન્ડર્ડ્સને ગ્રાહકોના જૂથો (કસ્ટમર ગ્રૂપ્સ)અને સ્ટાફ દ્વારા નકકી કરવામાં આવ્યા છે.

આ પત્રિકા કોને માટે છે ?

આ પત્રિકા અમારા ગ્રાહકો માટે છે. ગ્રાહકો હાઈ શકે ભાડૂતો, પટેદારો કે લીસહોલ્ડરસ, જાહેર જનતાના બીજા સભ્યો, જેનેસિસમાં કાર્ય કરતા સાથીદારો અથવા જે કોઈ અમારો સંપર્ક સાઘે તે.

અમારા મૂલ્યો

જેનેસિસમાં અમે :

- ગ્રાહકોને પ્રથમ સ્થાન આપીએ છીએ;
- સાથે ભેગામળીને કાર્ય કરી અને દરેકના ફાળાનું મૂલ્ય કરીએ છીએ;
- ઈમાનદારી અને આદરભાવ સાથે લોકોનો વ્યકિતગતરીતે વર્તવ કરીએ છીએ;
- રચનાત્મક પરિણામો મેળવવા કેન્દ્રકરણ કરીએ છીએ;
- અમે જે કંઈ કરતા હોય તેમાં વઘારે સારુ પ્રાપ્ત કરવા નવા માર્ગો માટે પ્રયત્ન કે અજમાયશ કરીએ છીએ; અને
- અસરકારકરીતે અમારી સાઘન-સંપતિઓનો ઉપયોગ કરીએ છીએ.

“ કસ્ટમર કેઅર સ્ટેન્ડર્ડ્સ એ એવા કોઈ સેવાના ઘોરણો હોય છે કે જેની તમે અપેક્ષા રાખી શકો ”

ફોન કોલ્સ



અમે કરીશું:

- ચાર ઘંટડીઓ વાગ્યાની અંદર (16 સેકન્ડ્સમાં) અમે ઓછામાં ઓછા 90% ટેલિફોન કોલ્સનો જવાબ આપીશું;
- અમારુ નામ આપીશું;
- અમારી કંપની નામ અથવા ટીમનું નામ જણાવીશું;
- વિનયપૂર્વક અને આનંદદાયકરીતે તમારુ સ્વાગત કરીશું;
- જો તમે વિનંતી કરશો તો વળતો જવાબ આપીશું; અને
- અમારો સીધો નંબર તમને આપીશું.

અંદરના ટેલિફોન કોલ્સ માટે (જે ટેલિફોન સંસ્થાની અંદરના હોય) અમે અમારુ સ્વાગત કરવાનું ટૂંકાવીશું જેથી કરીને તેમાં અમારા નામનો સમાવેશ કરી અને તે વિનયપૂર્વક અને આનંદદાયકરીતે કરવામાં આવશે.

સંદેશાઓ



અમે કરીશું:

- સમગ્ર દિવસ દરમિયાન નિયમિતરીતે વોઈસ મેઈલ ઉપર સંદેશાઓ તપાસી જઈશું;
- દર રોજ બહાર જતા વોઈસમેઈલ સંદેશાઓને અદ્યતન કરીશું;
- કામકાજ કરવાના દિવસને અંતે સંદેશાઓનો જવાબ આપીશું અથવા જો અમે ઓફિસની બહાર હોઈશું તો તમારા ફોનનો જવાબ ક્યારે આપીશું તે અમારા સંદેશાઓ જણાવશે; અને
- બહાર જતા સંદેશાઓમાં સંપર્ક કરવા માટે બીજુ નામ અથવા નંબર (અથવા બન્ને) જણાવીશું.

પત્રવ્યવહાર



અમે કરીશું:

- બે કામકાજના દિવસોમાં બઘાજ પત્રોની પહોંચ આપીશું; અને
- 10 કામકાજના દિવસોમાં બઘાજ પત્રોનો સંપૂર્ણ જવાબ આપીશું.

અમે બઘાજ પત્રવ્યવહારનો રેકર્ડ રાખી અને સેન્ટ્રલ ફાઈલમાં તેની નકલ હશે.

ટેક્સ્ટીંગ



અમે બે કામકાજના દિવસોમાં ટેક્સ્ટ સંદેશાઓની પહોંચ આપીશું.

ઈ-મેઈલ્સ



અમે કરીશું:

- તમને સીધુ ઈ-મેઈલ સરનામુ આપીશું;
- બે કામકાજના દિવસોમાં બઘાજ ઈ-મેઈલની પહોંચ આપીશું;
- 10 કામકાજના દિવસોમાં બઘાજ ઈમેઈલનો સંપૂર્ણ જવાબ આપીશું; અને
- જ્યારે એક અથવા વધારે કામકાજના દિવસ માટે બહાર હોઈશું ત્યારે સ્વયં સંચાલિત આઉટ-ઓફ-ઓફિસવાળો જવાબ આપનાર ઈ-મેઈલ હશે, કે જેમાં બીજી કોઈ વ્યક્તિનો સંપર્ક સાધવાની વિગતોનો સમાવેશ હશે.

સંસ્થાની બહારના જે લોકોના ઈ-મેઈલ અમને મળશે તેનો અમે રેકર્ડ રાખી અને તેની નકલ સેન્ટ્રલ ફાઈલમાં હશે.



અમે વિનયી - વિવેકી રહીશું. અમારા સ્ટાફ- કર્મચારીને
ગ્રાહક સંભાળ (કસ્ટમર કેઅર) માટે તાલીમ આપવામાં આવશે



અમારા રિસેપ્શનવાળા વિસ્તારો
આ હશે :

- મળવા આવનારા માટે સુગમતા હશે;
- સ્વચ્છ અને સુઘડ હશે; અને
- શ્રેણીબદ્ધ અદ્યતન માહિતીવાળી પત્રિકાઓ મળી રહે તેમ હશે.

કોઈ પણ અપોઈન્ટમેન્ટ વગર કોઈ વ્યક્તિને મળવા માટે તમને 10 કરતાં વધારે મિનિટ્સ સમય સુધી રાહ જોવાની નહિ રહે. આ કદાચ તમે મળવા આવનાર વ્યક્તિના સાથીદાર હોઈ શકે. અમારી પાસે ખાનગીમાં ઈન્ટરવ્યૂ લઈ શકાય તેવા રૂમ્સ મળી રહે છે.



બઘાજ સંપર્ક માટે

અમારા પહેલા સંપર્કમાં જ અમે તમારા પ્રશ્નનો ઉકેલ લાવવાનો હંમેશા લક્ષ્ય રાખીશું.

જો અમને તમારી સાથે ફરીવાર વાતચીત કરવાની જરૂર પડશે તો, અમે તમને ક્યારે પાછા બોલાવીશું તે અમે તમને જણાવીશું, અને અમે શક્ય હશે તેટલી જલદીથી તમને બોલાવીશું. તમારા પ્રશ્ન પ્રત્યે કોણ ધ્યાન આપશે તેની પણ તમને માહિતી આપીશું, અને જો તેમાં વિલંબ થશે તો પણ તમને જણાવીશું. સંપર્ક માટેની તમને અદ્યતન માહિતી અમે તમને પત્રવ્યવહાર, સમાચાર પત્રિકાઓ અને અમારી વેબસાઈટ ઉપર પૂરી પાડીશું.

અમે જ્યારે ગ્રાહકો સાથે વાતચીત અથવા લિખિત કાર્ય કરીએ ત્યારે

અમે વિનયી- નમ્ર રહીશું. અમારા કર્મચારી - સ્ટાફને ગ્રાહક સાર-સંભાળ (કસ્ટમર કેઅર) માટે તાલીમ આપવામાં આવશે. અમે જે માહિતી પૂરી પાડીશું તે સાચી (એક્યુરેટ), વિશ્વાસપાત્ર, સ્પષ્ટ અને શબ્દજાળ (જારગન) વગરની ભાષા હશે. તે બીજી ભાષાઓ અથવા રચનાઓમાં પણ મળી રહેશે જેમકે અંદાલિપિ (બ્રેઈલ), મોટા છાપેલા અક્ષરો, ઓડિઓ ટેઈપ ઉપર અથવા જરૂર જણાતા સીડી (CD) ઉપર પણ. બીન જરૂરી કાગળ ઓછા કરવા અમે માહિતી બીજી ટપાલો (મેઈલીંગ) સાથે મોકલીશું.



તમારી પાસેથી અમારી અપેક્ષા:

- સ્ટાફ પ્રત્યે તેઓની લાગણીઓનો વિચાર કરશો;
- જો તમે કોઈ એક ભાડૂત અથવા પટેદાર છો તો તમારા પાડોશીઓની લાગણીનો વિચાર કરશો;
- નમ્ર-વિનયી રહી અને કોઈ પણ સામે ભેદભાવ રાખશો નહિ; અને
- જો તમે અપોઈન્ટમેન્ટ રાખી શકો તેમ નહો તો અમને જણાવશો.

જો તમે અશ્લીલ અથવા ઘમકી આપનાર ભાષાનો ઉપયોગ કરશો તો અમે ફોન - કોલ્સ વિનયપૂર્વક બંધ કરીશું.



સમીક્ષા અને અનુશ્રવણ કરવા વિષે અમારી ઈચ્છા ખાતરી કરવાની છે કે આ પત્રિકામાં દર્શાવેલ કસ્ટમર કેઅર સ્ટેન્ડર્ડ્સને (ગ્રાહક સંભાળના ઘોરણો) અમે વળગી રહીએ. અમે અમારા ઘોરણોનું અનુશ્રવણ કરીશું દ્વારા:

- ‘મિસ્ટરી શોપરસ’નો ઉપયોગ કરી (અમે અમારા ઘોરણો સંતોષીએ છીએ તે તપાસવા કસ્ટમર તરીકે બહાનુ બતાવનારા લોકોનો ઉપયોગ કરી);
- પત્રો અને ઈ-મેઈલ્સની તપાસ કરીને;
- અમારો સંપર્ક કરેલ ગ્રાહકોને ફોન કરી માહિતી મેળવીશુ કે અમે અમારા ઘોરણો સંતોષ્યા છે કે નહિ; અને
- અમારા ઓફિસ રેકર્ડ્સની તપાસ કરીને.

ટીમ મીટિંગના સમયે આવા ઘોરણો સામે મેનેજરસ તેઓની ટીમની કામગીરીનું અનુશ્રવણ કરશે.

અમે આવા ઘોરણો સામે કેવી રીતે કામગીરી કરીએ છીએ તે સમાચારપત્રિકાઓ, બીજા પ્રકાશનો અને અમારી વેબસાઈટ ઉપર અહેવાલ આપીશું.

“અમારી ઈચ્છા ખાતરી કરવાની છે કે અમે અમારા કસ્ટમર કેઅર સ્ટેન્ડર્ડ્સને વળગી રહીએ છીએ”

Genesis

Housing Group



ગ્રાહક સેવા (કસ્ટમર સર્વિસ) સુધારવા માટે સૂચનો અમને હંમેશા અમારી કસ્ટમર સર્વિસને સુધારવાની ઈચ્છા હોય છે. અમે આ કેવી રીતે કરી શકીએ તે માટે જો તમારી પાસે કોઈ સૂચનો હોય તો, કૃપા કરી તે રવાના કરો.

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

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

અથવા તમારી સ્થાનિક ઓફિસમાંથી મળી રહેતી સૂચન કાપલીઓ ભરો.



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

تملك هذه الوثيقة بالمعلومات اللازمة عن مستويات الخدمة التي نقدمها لعملائنا. إذا كنت ترغب في الحصول على أي جزء من هذه المعلومات مطبوعاً بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل، أو مسجلاً على اسطوانة مدمجة أو شريط صوتي أو مشروحاً 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

ટેલિફોન 020 7563 0037



Printed on recycled paper