

Housing21

মার্গারেট, অতিরিক্ত যত্নের বাসস্থান

বাসিন্দাদের হ্যান্ডবুক

যদি আপনি এই হ্যান্ডবুকটি বড় অক্ষরে, একটি
বিকল্প বিন্যাসে বা অন্য কোনো ভাষায় চান
তাহলে অনুগ্রহ করে যোগাযোগ করুন:

communications@housing21.org.uk

housing21.org.uk



সম্ভৃষ্টি

3. স্বাগতম
4. আমাদের সঙ্গে বসবাস
5. আমাদের সম্পর্কে
8. সামাজিক সুবিধাসমূহ
10. আপনার স্থানীয় ম্যানেজার
11. আপনি আমাদের কর্মীদের কাছ থেকে যা আশা করতে পারেন
13. অংশগ্রহণ করুন এবং একজন প্রভাবশালী হয়ে উঠুন!
16. সহায়ক হাত এবং আর্থিক সহায়তা
18. আপনাকে যেসব বিষয়ে অর্থ প্রদান করতে হবে
19. আপনার ভাড়া পরিশোধ করার উপায়
20. হাউজিং 21-এ সম্মান, অন্তর্ভুক্তি এবং অন্তর্গত হওয়া:
21. অসামাজিক আচরণ
23. প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগ
24. আপনাকে নিরাপদ রাখা: সামাজিক আবাসন (বিধিমালা) আইন
25. ভাড়াটিয়া সম্ভৃষ্টি পরিমাপক মানদণ্ড (TSM)
26. আপনাকে নিরাপদ রাখা: আপনার বাড়ি, আমাদের অগ্রাধিকার
27. আপনাকে নিরাপদ রাখা: বাড়িতে নিরাপত্তা
28. আপনাকে নিরাপদ রাখা: সঁাতসঁতে ও মোল্ড
30. মেরামত
31. আপনি রক্ষণাবেক্ষণ ঠিকাদারদের কাছ থেকে যা আশা করতে পারেন
32. মেরামত: আমরা যেসব বিষয়ে দায়বদ্ধ
34. মেরামত: আপনি যেসব বিষয়ে দায়বদ্ধ
36. মেরামতের সময়সীমা
39. যদি আপনি হাউজিং 21 ছেড়ে যাওয়ার কথা ভাবেন
40. প্রয়োজনীয় যোগাযোগের বিবরণ



স্বাগতম

হাউজিং 21-এ স্বাগতম। আমরা 60 বছরেরও বেশি সময় ধরে বয়স্কদের জন্য সহায়তা বা যত্নসহ উচ্চমানের আবাসন প্রদান করে আসছি এবং এটিই আমাদের মূল উদ্দেশ্য।

সমস্ত বাসিন্দার জন্য নিরাপদ এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক পরিবেশ প্রদান করার পাশাপাশি, আপনি যে পরিষেবা পাচ্ছেন তা নিয়ে যেকোনো সিদ্ধান্ত গঠনে এবং প্রভাবিত করতে আপনার অংশগ্রহণ ও ক্ষমতায়ন নিশ্চিত করতে চাই। আমরা বিশ্বাস করি এই পদ্ধতি আমাদের পরিষেবাগুলোকে সর্বোত্তম রাখার জন্য অত্যাবশ্যক এবং এটি কমপক্ষে 95 শতাংশ বাসিন্দার সন্তুষ্টি অর্জনের লক্ষ্যে সহায়তা করবে।

আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আমরা যেসব নতুন বাড়ি নির্মাণ করি এবং বিদ্যমান সব সম্পত্তি উচ্চমান বজায় রেখে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়, যাতে সেগুলো আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী ডিজাইন করা থাকে। আমাদের পরিষেবা শুধু আপনাকে একটি নিরাপদ বাসস্থান দেওয়ার মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়; আমাদের এমন সেরা কর্মীদের নিয়োগ ও ধরে রাখার প্রয়োজন, যারা আমাদের মূল্যবোধে বিশ্বাস করেন এবং বাসিন্দাদের সর্বোত্তম পরিষেবা প্রদান করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। হাউজিং 21-এর সকল কর্মচারী সাহায্য করার জন্য এখানে রয়েছেন, তাই আপনার যেকোনো প্রশ্ন থাকলে অনুগ্রহ করে তাদের কাছে যান।

আপনি আশা করি এই বাসিন্দাদের হ্যান্ডবুকে সাধারণ প্রশ্নের উত্তর পাবেন, যা তৈরি করা হয়েছে যাতে বাসিন্দারা হাউজিং 21-এর সম্পত্তিতে বসবাসের সর্বোচ্চ সুবিধা নিতে পারেন। তবে অনুগ্রহ করে নিশ্চিত থাকুন, এই হ্যান্ডবুকটি আপনার ভাড়াটিয়া চুক্তি বা লিজে উল্লিখিত অধিকার ও দায়িত্বকে অগ্রাহ্য করে না; নির্দিষ্ট কোনো প্রশ্নের জন্য আপনাকে সেই চুক্তির দিকেই ফিরে দেখতে হবে।

আমরা প্রতিক্রিয়া পেতে ভালোবাসি, ভালো হোক বা খারাপ, কারণ আমরা শেখার এবং উন্নতির জন্য আগ্রহী, এবং যদি কোনো ভুল করি, তা ঠিক করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। তাই, অনুগ্রহ করে আপনার মতামত আমাদের জানান যাতে আমরা সর্বোত্তম পরিষেবা প্রদান অব্যাহত রাখতে পারি।

ক্রস মুর, প্রধান নির্বাহী

ইমেইল পাঠান: feedback@housing21.org.uk



আমাদের সঙ্গে বসবাস

আপনি যদি হাউজিং 21-এর কোনো সম্পত্তিতে বসবাস করেন, তাহলে তা রিটায়ারমেন্ট লিভিং বা এক্সট্রা কেয়ার স্কিমের অংশ হবে।

রিটায়ারমেন্ট লিভিং আপনাকে আপনার নিজস্ব সম্পত্তিতে স্বাধীনভাবে বসবাস করার সুযোগ দেয়, তবে সপ্তাহের মধ্যে একটি অন-সাইট স্থানীয় ব্যবস্থাপক থাকার অতিরিক্ত সুবিধাসহ।

আমাদের এক্সট্রা কেয়ার সম্পত্তিতে আপনি যতটা সম্ভব স্বাধীনভাবে বসবাস করতে পারেন, তবে প্রয়োজনে এবং যখনই দরকার পড়ে, 24/7 অন-সাইট কেয়ার কর্মীদের সহায়তা পাওয়ার নিশ্চয়তা নিয়ে।

সমস্ত সম্পত্তির বাসিন্দারা একটি ভাগ করা লাউঞ্জ এবং বাগানের মতো বিভিন্ন যৌথ সুবিধা থেকে উপকৃত হন। অনেক স্কিমে একটি অতিথি কক্ষও থাকে যাতে বন্ধু ও পরিবারের সদস্যরা থাকতে পারেন।

আমাদের সমস্ত সম্পত্তি উচ্চমান বজায় রেখে নির্মিত এবং রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়, এবং আমরা নিয়মিত বিনিয়োগ করি যাতে সেগুলো আপনার প্রাপ্য ও প্রত্যাশিত মান পূরণ করে, পাশাপাশি নিয়মনীতি মেনে চলে।

আমরা লক্ষ্য রাখি আমাদের সমস্ত সম্পত্তির এনার্জি পারফরম্যান্স সার্টিফিকেট (EPC) রেটিং যেন অন্তত C বা তার উপরে হয় এবং পরিবেশের উপর আমাদের প্রভাব কমাতে যা সম্ভব তা করি। আরও তথ্য আমাদের ESG (পরিবেশগত, সামাজিক এবং প্রশাসনিক) প্রতিবেদনে পাওয়া যাবে আমাদের ওয়েবসাইট Housing21.org.uk-এ।

আমরা আমাদের বাসিন্দাদের জন্য ভাড়া এবং পরিষেবা চার্জ যেন অর্থের সর্বোত্তম মূল্য উপস্থাপন করে তা নিশ্চিত করার সর্বোচ্চ চেষ্টা করি; এই বিষয়ে আরও তথ্য আমাদের সর্বশেষ আর্থিক বিবরণীতে পাওয়া যাবে, যা আপনি আমাদের ওয়েবসাইটেও খুঁজে পাবেন।

এই হ্যান্ডবুকের মাধ্যমে আপনি হাউজিং 21-এর সম্পত্তিতে বসবাস সম্পর্কে আরও বিস্তারিত জানতে পারবেন। যদি এমন কিছু থাকে যা আপনি জানতে চান কিন্তু এই হ্যান্ডবুকে খুঁজে না পান, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের ইমেইল করুন:

communications@housing21.org.uk

এটি আপনার হ্যান্ডবুক, এবং আপনার মতামত আমাদের সাহায্য করবে এটি সকলের জন্য একটি কার্যকরী নির্দেশিকা হিসেবে গড়ে তুলতে। আমরা আশা করি আপনি এটি পড়ে উপভোগ করবেন।



আমাদের সম্পর্কে



24,000+

সম্পত্তি মালিকানাধীন/পরিচালিত



স্থিতিশীলতা
রেটিং



শাসনব্যবস্থার
রেটিং



ভোক্তা
রেটিং



4,158

জন কর্মচারী

INVESTORS IN PEOPLE™
We invest in people Platinum

*নির্দেশনামূলক
নীতিমালা

- 21
- অধীক
- অভিজ্ঞতা

61

বছরের অভিজ্ঞতা



220

স্থানীয়
কর্তৃপক্ষের
অংশীদাররা

সশস্ত্র বাহিনী
চুক্তি



অলাভজনক
সংস্থা



**পোষ্য-
বান্ধব**
সংস্থা



প্রতি সপ্তাহে

48,000

ঘণ্টা ইন-হাউস কেয়ার প্রদান
করা হয় (এক্সট্রা কেয়ার)



700 টি

স্কিম

89%

সামগ্রিক বাসিন্দা সন্তুষ্টি (এক্সট্রা কেয়ার
এবং রিটায়ারমেন্ট লিভিং মিলিয়ে)*

*2024/2025 টেন্যান্ট সন্তুষ্টি ব্যবস্থাপনা থেকে প্রাপ্ত
পরিসংখ্যান



প্রতি বছরে

400 টি

নতুন বাড়ি নির্মাণ
করা

BEST 🌱
♥ PLACES
TO WORK

Glassdoor সেরা
কর্মস্থল 2024

100%



সম্পত্তি ডিসেন্ট হোমস
স্ট্যান্ডার্ড পূরণ করে

সেপ্টেম্বর 2025

সামাজিক আবাসনের প্রেক্ষাপটে, G1, V1 এবং C2 হল রেটিং যা হাউজিং
প্রদানকারীদের কার্যকারিতা মূল্যায়নের জন্য রেগুলেটর অফ সোশ্যাল হাউজিং
(RoSH) ব্যবহার করে। G1 নির্দেশ করে শক্তিশালী শাসনব্যবস্থা, V1 বোঝায় সুদৃঢ়
আর্থিক স্থায়িত্ব, এবং C2 বোঝায় যে বাড়ির মালিক ভোক্তা মানদণ্ড পূরণ করছেন।

* 21: একটি আধুনিক এবং ভবিষ্যতমুখী সংস্থা হওয়া
উন্নতি: কখনোই আত্মতুষ্ট না থাকা এবং নিরবচ্ছিন্ন উন্নতির জন্য প্রচেষ্টা করা
অভিজ্ঞতা: বাসিন্দাদের জন্য চমৎকার অভিজ্ঞতা ও গ্রাহকসেবা প্রদানের চেষ্টা

আমাদের সঙ্গে বসবাস

ওরা লোমশ, পালকযুক্ত বা আঁশযুক্ত যাই হোক না কেন, আমরা জানি আপনার পোষ্য আপনার পরিবারের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ।

পোষ্যগুলি

আমাদের সব স্কিমই পোষ্য-বান্ধব, তবে আমরা একটি নীতিমালা অনুসরণ করি যাতে প্রাণীর কল্যাণ, আপনার, আপনার প্রতিবেশী, আমাদের কর্মচারী এবং যেকোনো দর্শনার্থীর সুরক্ষা নিশ্চিত করা যায়।

আপনি যদি একটি পোষ্য নেওয়ার কথা ভাবেন, তাহলে প্রথমেই আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন এবং আপনার কোর্ট সার্ভিস অ্যাগ্রিমেন্টটি ভালোভাবে পড়ে নিন, যেখানে আপনার স্কিম সম্পর্কিত যেকোনো নির্দিষ্ট তথ্য উল্লেখ থাকবে।

“শুধু আমাদেরই স্বাগত জানানো হয়নি, আমাদের কুকুর ক্রসকেও জানানো হয়েছে।” সে যখন হাটতে বের হয়, তখন যে আদর-আপ্যায়ন পায়, তা সে খুবই উপভোগ করে।

“আমরা দুজনেই অবসরপ্রাপ্ত, নিরাপদভাবে বসবাস করার জায়গা পেয়েছি, এখানে আমাদের দেখাশোনা করা হয়, এবং অবশেষে আমরা আমাদের কুকুরটিকে রাখতে পেরেছি!”

মারলিন এবং গ্রাহাম, এক্সট্রা কেয়ার বাসিন্দা



আমাদের সঙ্গে বসবাস

অতিথি কক্ষ

আমাদের বেশিরভাগ স্কিমে একটি অতিথি কক্ষ রয়েছে, যা সামান্য খরচে ভাড়া নেওয়া যায়, যাতে আপনি অতিথিদের থাকার জন্য আমন্ত্রণ জানাতে পারেন। বিকল্পভাবে, আপনি যদি অন্য কোনো স্কিমে বন্ধু বা পরিবারের সদস্যদের দেখতে যান, তাহলে সেখানে রাত কাটাতে চাইতে পারেন - অথবা আপনি দেশের অন্য অংশে ছুটির দিন বা ভ্রমণের জন্য একটি সাশ্রয়ী বিকল্প বিবেচনা করতে পারেন। নিজের স্কিমে বা অন্য কোনো স্কিমে রাত কাটানোর পরিকল্পনা থাকলে, তা আগেই বুক করতে হবে; আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক এ বিষয়ে সহায়তা করতে পারবেন।

অতিথি

আমরা জানি আপনি আপনার বাড়ি বন্ধু ও পরিবারের কাছে দেখাতে আগ্রহী থাকবেন, তাই তারা যেকোনো সময়ে আসতে পারেন - আপনাকে অনুমতি চাইতে হবে না। আপনার যদি অতিরিক্ত জায়গার প্রয়োজন হয় বা পরিবেশে কিছু পরিবর্তন চান, তাহলে আপনি আপনার স্কিমের কমিউনাল সুবিধাগুলি ব্যবহার করে অতিথিদের সঙ্গে দেখা-সাক্ষাৎ করতে পারেন।

বসবাসের তথ্য

আপনি যদি হাউজিং 21-এ বসবাস সম্পর্কে আরও জানতে চান, তাহলে আমাদের ওয়েবসাইটে একটি "বাসিন্দা তথ্য" বিভাগ রয়েছে:

housing21.org.uk/resident-information



সামাজিক সুবিধাসমূহ

এখন আপনি হাউজিং 21-এ বসবাস করছেন, আপনি স্থানীয় সম্প্রদায়ের সঙ্গে যুক্ত হতে চাইতে পারেন এবং সাইটে থাকা কিছু ভাগাভাগির সুবিধা উপভোগ করতে পারেন, যার মধ্যে রয়েছে কমিউনাল লাউঞ্জ এবং বাগান। আমরা বাসিন্দাদের কার্যক্রমের জন্য প্রস্তাব দিতে উৎসাহিত করি; সব ধরনের ধারণা স্বাগত!

প্রাঙ্গণ ও বাগানসমূহ

আপনি চাইলে পরিবেশে কিছু পরিবর্তন আনতে, নিজে, অন্যান্য বাসিন্দাদের সঙ্গে বা পরিবার ও বন্ধুদের সঙ্গে কমিউনাল সুবিধাগুলি উপভোগ করতে পারেন। কখনও কখনও, এই সুবিধাগুলি স্থানীয় সম্প্রদায়ের সদস্যরাও ব্যবহার করতে পারেন। আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে একটি চুক্তির ভিত্তিতে, আপনি ব্যক্তিগত অনুষ্ঠানের জন্য কমিউনাল স্থানগুলো ব্যবহার করতে পারবেন; যদি কোনো স্থান সংরক্ষিত থাকে, আমরা আপনাকে আগেই জানিয়ে দেব।

আমাদের অনেক কমিউনাল লাউঞ্জে হিয়ারিং লুপ স্থাপন করা হয়েছে, যাতে সেগুলি সবার জন্য সহজে ব্যবহারযোগ্য হয়।

সামাজিক কার্যক্রম

আপনি যদি অন্যান্য বাসিন্দাদের সঙ্গে মিশতে উপভোগ করেন, তাহলে আপনাকে উৎসাহিত করা হয় সামাজিক অনুষ্ঠান ও কার্যক্রম আয়োজন করতে, যা কমিউনাল এলাকায় বা সাইটের বাইরে অনুষ্ঠিত হতে পারে। যে কেউ অংশগ্রহণ করতে পারেন, তাই আপনার যদি কোনো ধারণা থাকে, তাহলে আরও তথ্যের জন্য আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন।



Wi-Fi

আমাদের অনেক স্কিমে কমিউনাল এলাকায় Wi-Fi উপলব্ধ, এবং আপনি যদি বাড়িতে সংযুক্ত থাকতে চান, তাহলে নিজস্ব ব্রডব্যান্ড সংযোগ স্থাপন করতে পারেন।

আমাদের স্কিমগুলোতে স্ট্যান্ডার্ড BT ফোন লাইন স্থাপন করা হয়েছে, তাই আপনাকে একটি লাইন নেওয়ার জন্য BT-এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে এবং তারপর ব্রডব্যান্ডে আপগ্রেড করতে হবে। আপনি যদি পেনশন ক্রেডিটের মতো কোনো সুবিধা পেয়ে থাকেন, তাহলে আপনি সস্তা ব্রডব্যান্ড প্ল্যানের জন্য যোগ্য হতে পারেন। আপনার সরবরাহকারীর সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগ করুন অথবা আরও তথ্যের জন্য আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন।

পার্কিং

আমাদের বেশিরভাগ স্কিমেই বাসিন্দাদের জন্য গাড়ি পার্কিংয়ের সুবিধা রয়েছে। আমরা আপনাকে আপনার প্রতিবেশীদের প্রতি সহানুভূতিশীল হতে অনুরোধ করি, ভবনের সবচেয়ে কাছের পার্কিং স্থানগুলো চলাচলে অসুবিধা রয়েছে এমন ব্যক্তিদের জন্য রেখে দিতে এবং যদি স্থান সীমিত হয়, তাহলে অতিথিদের অন্য কোথাও পার্ক করতে বলার জন্য।

লন্ড্রি রুম

লন্ড্রি রুম শুধুমাত্র বাসিন্দাদের একচেটিয়া ব্যবহারের জন্য। আপনার স্কিমে একটি লন্ড্রি রোস্টার থাকতে পারে, যা রুমে প্রদর্শনের জন্য রাখা থাকবে। অনুগ্রহ করে লন্ড্রি রুমে পোষা প্রাণীর বিছানার চাদর বা বেডিং ধোয়ার জন্য ব্যবহার করবেন না।

সম্মিলিত জীবনযাপন

9

আমরা সবাই কিছুটা শব্দ করি এবং জীবনধারাজনিত শব্দ ও বিবেচনাহীন শব্দের পার্থক্য জানা গুরুত্বপূর্ণ — যেমন মাঝে মাঝে কুকুরের ঘেউ ঘেউ, শিশুদের খেলা এবং ঘরের যন্ত্রপাতি ব্যবহারের শব্দ জীবনধারাজনিত শব্দ; আর যেমন নিরবিচারে উচ্চ শব্দে গান বাজানো, ইচ্ছাকৃতভাবে দরজা জোরে বন্ধ করা এবং গভীর রাতে উচ্চস্বরে কথা বলা বিবেচনাহীন শব্দ।

কোনো বাড়িই সম্পূর্ণ শব্দরোধী নয়, তাই আপনি আপনার প্রতিবেশীদের কিছু শব্দ শুনতে পারেন।

আমরা সবাইকে, তাদের অতিথিসহ, অন্যদের প্রতি সহানুভূতিশীল হতে অনুরোধ করি নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অনুসরণ করে:

- টিভি বা রেডিওর শব্দ কমিয়ে রাখা
- হেডফোন ব্যবহার করা
- গান বাজানোর সময় বেসের মাত্রা কমিয়ে রাখা
- দরজা ধীরে ও শান্তভাবে বন্ধ করা
- আপনার যদি কাঠের বা ল্যামিনেট ফ্লোর থাকে, তাহলে রাগ বিছিয়ে রাখা অথবা আপনি যদি নিচতলায় না থাকেন, তাহলে কার্পেট বা নরম ভিনাইল ফ্লোরিং বেছে নেওয়া।
- রাত গভীর বা খুব ভোরে ভ্যাকুয়াম ক্লিনার ব্যবহার না করা
- আপনি যখন কোনো DIY (নিজে হাতে কিছু তৈরি বা মেরামত) কাজ করতে যাচ্ছেন, তখন আপনার প্রতিবেশীদের জানিয়ে দেওয়া।

যদিও শব্দ বিরক্তিকর হতে পারে, এটি অসামাজিক নয় যদি না তা অতিরিক্ত হয় বা নিয়মিতভাবে অসামাজিক সময়ে ঘটে — সাধারণভাবে রাত 11টার পর এবং সকাল 7টার আগে সময়গুলোকে অসামাজিক সময় হিসেবে বিবেচনা করা হয়।

আপনার স্থানীয় ম্যানেজার

আমাদের বাসিন্দারা জানান, তাদের জন্য একটি স্থানীয় যোগাযোগের পয়েন্ট থাকা কতটা গুরুত্বপূর্ণ, তাই আমাদের স্কিমগুলোতে একজন স্থানীয় ম্যানেজার থাকেন যিনি পরামর্শ ও দিকনির্দেশনা প্রদান করেন এবং বিষয়গুলো সুষ্ঠুভাবে পরিচালিত হচ্ছে তা নিশ্চিত করতে সহায়তা করেন।

আপনার স্থানীয় ম্যানেজার আপনার পক্ষ থেকে ভবন ও চত্বরের রক্ষণাবেক্ষণে সহায়তার জন্য ঠিকাদার নিয়োগ করবেন এবং স্কিমের নিরাপত্তা, সুরক্ষা ও পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করবেন। প্রয়োজন হলে, তারা আরও নিম্নলিখিত কাজগুলো করবেন:

- সহায়তা প্রদান করা, আপনার গোপনীয়তা ও স্বাধীনতা বজায় রেখে
- আপনার সঙ্গে কত ঘন ঘন যোগাযোগ করবেন তা নিয়ে সম্মতি স্থাপন করবেন, যা প্রতিদিন থেকে একেবারেই না যোগাযোগ করা পর্যন্ত হতে পারে।
- জরুরি পরিস্থিতিতে পেশাদার ব্যক্তি বা আত্মীয়দের সঙ্গে যোগাযোগ করে সহায়তা প্রদান করা
- আপনার গুরুত্বপূর্ণ যোগাযোগের তথ্য আপডেট রয়েছে তা নিশ্চিত করা
- আপনার প্রয়োজন পূরণে সহায়তা করতে বিভিন্ন সংস্থার সঙ্গে কাজ করা
- সামাজিক কার্যকলাপে উৎসাহ প্রদান করা
- রেসিডেন্টস অ্যাসোসিয়েশনকে সহায়তা প্রদান করা
- অতিথি কক্ষ এবং কমিউনাল এলাকাগুলোর বুকিং পরিচালনা করা
- অন-সাইট কর্মচারীদের পরিচালনা করা
- প্রয়োজন হলে আপনাকে কেয়ার সার্ভিস গ্রহণে সহায়তা করা



আপনি আমাদের কর্মীদের কাছ থেকে যা আশা করতে পারেন

11

আপনার স্থানীয় ম্যানেজার আপনাকে বার্ষিক ছুটি বা অন্যান্য নির্ধারিত অবকাশ সম্পর্কে আগাম জানাবেন, এবং তার অনুপস্থিতিতে একজন রিলিফ ম্যানেজার নিয়োগ করা হতে পারে।

আপনি যে কোনও প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করবেন তা রেকর্ড করা হবে, যাতে আমরা আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী সেবা প্রদান করতে পারি। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনার দৃষ্টিশক্তির সমস্যা থাকে, তাহলে আমরা আপনার জন্য তথ্য উপকরণ ভিন্ন ফরম্যাটে সরবরাহ করতে পারি—যেমন বড় হরফে ছাপা, অডিও ফাইল বা ব্রেইল।

আমরা আবাসন 21-এর বাইরের কোনো তৃতীয় পক্ষের সংস্থার কাছে আপনার কোনো তথ্য প্রকাশ করব না, যদি না আমরা আপনার স্পষ্ট সম্মতি আগে থেকে পাই। তবে প্রতারণা প্রতিরোধে সহায়তার জন্য বা আইন অনুযায়ী তথ্য প্রকাশ করা প্রয়োজন হলে, সেই ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম হতে পারে।

আমাদের পূর্ণ গোপনীয়তা বিজ্ঞপ্তি আপনি যেকোনো সময় আপনার স্থানীয় ম্যানেজারের কাছ থেকে অনুরোধ করতে পারেন অথবা আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করতে পারেন।

পেশাগত সীমারেখা

আমরা স্বীকার করি যে কর্মীরা আপনাকে সর্বোত্তম সেবা প্রদান করতে পারার জন্য বন্ধুত্বপূর্ণ কিন্তু পেশাগত সম্পর্ক গড়ে তুলবেন। তবে এটি গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি বা আমাদের কর্মীরা যেন এটিকে ব্যক্তিগত সম্পর্ক হিসেবে ভুল না করেন।

আমরা এটাও বুঝি যে প্রদত্ত সেবার মানের কারণে আপনি Housing 21-এর কর্মীদের জন্য আপনার উইলে একটি উপহার রেখে তা স্বীকৃতি দিতে চাইতে পারেন। অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন, এটি কর্মসংস্থানের একটি শর্ত যে কর্মীরা অর্থ উপহার বা উপহারস্বরূপ উইলে কিছু গ্রহণ করতে পারবেন না। তারা আপনার সম্পত্তির জন্য নির্বাহী হিসেবে কাজ করতে পারবেন না, উইলের সাক্ষী হতে পারবেন না বা অন্য কোনো আইনগত নথিতে স্বাক্ষরকারী হিসেবে থাকতে পারবেন না।





অংশগ্রহণ করুন এবং একজন প্রভাবশালী হয়ে উঠুন!

আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে আপনি আমাদের সঙ্গে বসবাস করে এবং যে সেবা পাচ্ছেন তাতে সন্তুষ্ট থাকেন, এজন্যই আমরা আপনাকে মতামত প্রদান এবং আপনার ও আপনার আবাসস্থলের ওপর প্রভাব ফেলে এমন সিদ্ধান্তে অংশগ্রহণ করতে উৎসাহিত করি।

আমরা চাই আপনি আমাদেরকে প্রভাবিত করুন যাতে আমরা সেবার মান উন্নত করতে পারি, নীতিমালায় ইতিবাচক প্রভাব ফেলতে পারি এবং নিশ্চিত হতে পারি যে আপনি আপনার প্রদত্ত চার্জের বিনিময়ে যথার্থ মূল্য পাচ্ছেন। নিয়মিত সুযোগ এবং অংশগ্রহণের অনেক ভিন্ন ভিন্ন উপায় রয়েছে:

আপনার স্থানীয় ম্যানেজার

আপনার স্থানীয় ম্যানেজারের সঙ্গে যেকোনো সময় কথা বলতে পারেন, লিখতে পারেন, ফোন করতে পারেন অথবা ইমেইল পাঠাতে পারেন।

স্ক্রিম সভা / রেসিডেন্টস অ্যাসোসিয়েশনগুলি

আপনার স্থানীয় ম্যানেজার আপনার স্ক্রিমে যেকোনো খবর, আপডেট বা সমস্যা নিয়ে আলোচনা করার জন্য নিয়মিত সভার আয়োজন করবেন। আমরা আপনাকে সক্রিয়ভাবে উৎসাহিত করি একটি রেসিডেন্টস অ্যাসোসিয়েশন গঠনের জন্য, যাতে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলোতে একটি সম্মিলিত ও গণতান্ত্রিক কণ্ঠস্বর তৈরি হয়।

জরিপসমূহ

আমরা নিয়মিত জরিপ পরিচালনা করি যাতে আপনি আপনার মতামত ও অগ্রাধিকারগুলো প্রকাশ করার সুযোগ পান। আমাদের জরিপগুলোর মধ্যে রয়েছে:

জরিপে অংশ নিন: আপনি যদি নতুন বাসিন্দা হন, তাহলে আমাদের সঙ্গে বসবাস শুরু করার প্রথম চার সপ্তাহের মধ্যে আপনাকে এই জরিপটি সম্পূর্ণ করার জন্য আমন্ত্রণ জানানো হতে পারে।

জাতীয় বাসিন্দা জরিপ (National Residents' Survey): প্রতি বছর আমরা একটি জরিপ পরিচালনা করি যাতে জানতে পারি আপনি আপনার বাসস্থান এবং প্রাপ্ত সেবার মান নিয়ে কতটা সন্তুষ্ট। জরিপের একটি অংশে বাসিন্দা সন্তুষ্টি পরিমাপক (Tenant Satisfaction Measures)-এর সঙ্গে সম্পর্কিত প্রশ্ন অন্তর্ভুক্ত থাকবে। এই পরিমাপকগুলো হলো এমন কিছু মানদণ্ড যা সামাজিক আবাসন নিয়ন্ত্রক প্রত্যেক সামাজিক আবাসন মালিককে প্রতিবছর রিপোর্ট করতে বাধ্য করে।

যত্ন জরিপ (Care Survey): যদি আপনি হাউজিং 21 থেকে সরাসরি যত্ন গ্রহণ করেন, তাহলে আমরা আপনাকে এই বার্ষিক জরিপে অংশগ্রহণের জন্য আমন্ত্রণ জানাব।

মেরামত জরিপ (Repairs Survey): আমরা একটি মেরামত জরিপ নিয়মিত মাসিক ভিত্তিতে পরিচালনা করি, যাতে আঞ্চলিক এবং জাতীয় পর্যায়ে প্রবণতাগুলো পর্যবেক্ষণ করতে পারি।

অভিযোগ সন্তুষ্টি জরিপ

(Complaints Satisfaction Survey): যদি আপনি আমাদের কাছে কোনো অভিযোগ করে থাকেন, তাহলে আমরা আপনাকে আমাদের অভিযোগ সন্তুষ্টি জরিপে অংশগ্রহণের জন্য আমন্ত্রণ জানাব। আমরা প্রতি ত্রৈমাসিকে এই ফলাফলগুলো প্রকাশ করি যাতে বুঝতে পারি আমরা কোন ক্ষেত্রে ভালো করেছি এবং কোথায় উন্নতির সুযোগ রয়েছে।



বাসিন্দা সম্পৃক্ততা দলসমূহ (Resident Engagement Groups)

হাউজিং 21-এ, আমরা অর্থবহ বাসিন্দা সম্পৃক্ততার প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং আপনাদের সঙ্গে সহযোগিতায় কাজ করতে আগ্রহী, যাতে আমরা আমাদের প্রদত্ত সেবাগুলো উন্নত ও বিকশিত করতে পারি। আমরা আপনাকে সম্পৃক্ত হওয়ার এবং আপনার মতামত প্রকাশের জন্য বিভিন্ন সুযোগ প্রদান করি।

আমাদের রয়েছে একাধিক জাতীয় পর্যায়ে বাসিন্দা সম্পৃক্ততা দল, যারা আমাদের কাজের বিভিন্ন ক্ষেত্রে মনোযোগ দেয়। এই দলগুলো আপনার মতামত ভাগ করে নেওয়া, সিদ্ধান্তে প্রভাব বিস্তার করা এবং আমাদের সেবার ভবিষ্যৎ রূপদান করার একটি চমৎকার উপায়।

বেশিরভাগ সভা ভার্চুয়ালভাবে অনুষ্ঠিত হয়, তাই আপনি আপনার নিজ বাড়ি থেকেই অংশগ্রহণ করতে পারেন, কোনো ভ্রমণের প্রয়োজন নেই। যদি আপনি অনলাইন সভার ক্ষেত্রে নতুন হন, চিন্তার কিছু নেই, আমরা আপনাকে সেটআপ করতে সাহায্য ও সহায়তা প্রদান করতে পারি। সহায়তার জন্য শুধু আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন।

সর্বশেষ তথ্য এবং আসন্ন সভার তারিখসমূহ আমাদের ওয়েবসাইটের "জাতীয়ভাবে সম্পৃক্ত হন" বিভাগে পাওয়া যাবে: housing21.org.uk/residents/living-with-us/resident-information/get-involved

যদি আপনি আমাদের কোনো সম্পৃক্ততা দলে যোগ দিতে আগ্রহী হন, তাহলে Housing 21-এর ওয়েবসাইটে ভিজিট করুন অথবা আমাদেরকে ইমেইল করুন:

engagement@housing21.org.uk

আপনার মতামত গুরুত্বপূর্ণ—সম্পৃক্ত হন এবং আমাদের সঙ্গে পার্থক্য গড়ে তুলতে সাহায্য করুন।

জাতীয়

14

এখানে আপনি যে দলগুলোতে যোগ দিতে পারেন তার একটি নির্বাচন দেওয়া হলো:



অতিরিক্ত যত্ন ফোরাম / অবসর জীবন ফোরাম: আমাদের অতিরিক্ত যত্ন বা অবসর জীবন ফোরামে যোগ দিয়ে, আপনি বাসিন্দাদের একজন প্রতিনিধি হিসেবে কাজ করবেন এবং হাউজিং 21-কে দায়বদ্ধ রাখতে ভূমিকা পালন করবেন।



নিয়োগ প্যানেল: এই নিয়োগ প্যানেলের মাধ্যমে হাউজিং 21-এর বাসিন্দা-সংশ্লিষ্ট এবং সিনিয়র ব্যবস্থাপক পদে নিয়োগ প্রক্রিয়ায় সম্পৃক্ত হন।



অভিযোগ: যদি আপনি আমাদের দ্বিতীয় পর্যায়ের অভিযোগের জবাব এবং অভিযোগ প্রক্রিয়ার অন্যান্য দিক পর্যালোচনা করতে আগ্রহী হন, তাহলে এই দলটি আপনার জন্য উপযুক্ত।

বাসিন্দা টম বিভিন্ন জাতীয় বাসিন্দা ফোরামের অংশ হতে উপভোগ করেন:

"এই ফোরামগুলো হাউজিং 21-এর সিনিয়র ব্যবস্থাপক এবং বোর্ডের সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগের সুযোগ করে দেয়।" আমি বিশ্বাস করি আমি এমন উন্নয়নের রূপদান করতে পারি যা আমাদের পুরো সম্প্রদায়ের উপকারে আসবে। আমি নীতিমালা, সেবা এবং বাজেট রূপদান করতে আগ্রহী, যা বাসিন্দাদের প্রকৃত চাহিদাকে সঠিকভাবে প্রতিফলিত করে। ফোরামগুলো উন্মুক্ত সংলাপকে উৎসাহিত করে, যা একটি সম্প্রদায়বোধ গড়ে তোলার জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।"

স্থানীয়



স্কিম সভাসমূহ / বাসিন্দা সমিতিসমূহ: সভা এবং বাসিন্দা সমিতির মাধ্যমে আপনার স্কিমে স্থানীয় সিদ্ধান্ত গ্রহণে প্রভাব ফেলুন, যার মধ্যে রয়েছে কোর্ট সার্ভিস চুক্তি, সংস্কার কার্যক্রম এবং সামাজিক কার্যকলাপ।

উপরের যেকোনো বিষয়ে আরও তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে ওয়েবসাইটের "বাসিন্দা তথ্য" বিভাগে ভিজিট করুন অথবা আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন।



সহায়ক হাত এবং আর্থিক সহায়তা

আমরা জানি প্রতিটি পয়সার মূল্য আছে, তাই অর্থের সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত করার পাশাপাশি, আমরা আপনাকে আর্থিক সহায়তা প্রদানের জন্য বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করেছি (যোগ্যতার ভিত্তিতে)।

সহায়ক হাত

সহায়ক হাত পরিষেবাটি শুরু করা হয়েছিল আপনাকে আপনার ভাড়ার অধিকার বজায় রাখতে এবং সর্বোত্তম পরিষেবা প্রদান নিশ্চিত করতে সহায়তা করার উপায় খুঁজে বের করার জন্য। সহায়ক হাত একটি ছাতাশব্দ, যা বিভিন্ন উদ্যোগকে অন্তর্ভুক্ত করে।

সহায়ক হাত তহবিল: যদি আপনি দৈনন্দিন খরচে সমস্যায় পড়েন বা অপ্রত্যাশিত কোনো বিল পেয়ে থাকেন, তাহলে সহায়ক হাত তহবিল এককালীন £300 পর্যন্ত সহায়তা প্রদান করতে পারে। এই তহবিল বিভিন্নভাবে সহায়তা করতে পারে, যার মধ্যে রয়েছে সুপারমার্কেট ভাউচার, পশুচিকিৎসা ব্যয়ের অংশগ্রহণ, গাড়ি মেরামত, নতুন চশমা এবং আরও অনেক কিছু। এই তহবিলটি আপনাকে সহায়তা করতে পারে যদি আপনার ইউটিলিটি বিলের ঋণ থাকে বা আপনি আপনার শক্তি মিটার রিচার্জ করতে সমস্যায় পড়েন। আবেদন করার পদ্ধতি জানতে আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

বেনিফিট পাওয়ার যোগ্যতা যাচাই: আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক আপনাকে একটি বেনিফিট পাওয়ার যোগ্যতা যাচাই সম্পন্ন করতে সহায়তা করতে পারেন, যাতে আপনি সমস্ত যোগ্য সহায়তা পাচ্ছেন তা নিশ্চিত করা যায়।

“মারিয়ান (স্থানীয় হাউজিং ব্যবস্থাপক) কে একটি বড় ধন্যবাদ জানাতে চাই।” তিনি আমাকে বেনিফিট ফর্ম পূরণ এবং সমস্যাগুলি সমাধানে খুব সহায়তা করেছেন। তিনি সবসময় হাসিখুশি থাকেন এবং খুব দ্রুত সমস্যাগুলি সমাধান করেন।”

অবসরজীবী আবাসনের বাসিন্দা

“ওয়াশিং মেশিন এবং ইনস্টলেশনের খরচের জন্য আমাদের একটি ভাউচার দেওয়ার ক্ষেত্রে আপনার সদয়তা এবং উদারতার জন্য ধন্যবাদ। এটি আমাদের জীবনের কঠিন সময়ে একটি আশীর্বাদস্বরূপ। হাউজিং 21 সর্বোত্তম বাড়িওয়ালা, এবং আপনি যেভাবে আমাদের দেখভাল করেন তার জন্য আমাদের প্রশংসা ছাড়া আর কিছুই নেই।”

হাউজিং 21-এর বাসিন্দা

হাউজিং পার্কস: হাউজিং পার্কস একটি মোবাইল অ্যাপ, যা আপনাকে খুচরা, আতিথেয়তা এবং বিনোদন খাতে অংশগ্রহণকারী খুচরা বিক্রেতাদের কাছ থেকে দৈনন্দিন পণ্যে অর্থ সাশ্রয় করতে সহায়তা করে। আপনি দৈনন্দিন পণ্যে ছাড় এবং ক্যাশব্যাক পেতে পারেন, যার মধ্যে রয়েছে সুপারমার্কেটের পণ্য, বৈদ্যুতিক সামগ্রী এবং ফ্যাশন। আপনার স্মার্টফোনে অ্যাপটি ডাউনলোড করুন, লগ ইন করতে আপনার ভাড়ার নম্বর ব্যবহার করুন (যা আপনার ভাড়ার বিবরণীতে পাওয়া যাবে) এবং সাশ্রয় শুরু করুন! আপনি আরও জানতে পারেন এখানে:

yourhousingperks.com

এইসব উদ্যোগ সম্পর্কে আরও তথ্য জানতে আপনার ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন।



আপনাকে যেসব বিষয়ে অর্থ প্রদান করতে হবে

আপনার বাসস্থান একটি বৃহত্তর পরিকল্পনার অংশ, যা অন্যান্য বাসিন্দাদের সঙ্গে যৌথ সুবিধা এবং ভাগাভাগি করা সুযোগ-সুবিধা প্রদান করে। এই কারণে ভবন, যৌথ এলাকা এবং পরিষেবা প্রদানের রক্ষণাবেক্ষণের জন্য অতিরিক্ত খরচ প্রযোজ্য।

সহায়তা চার্জ: এটি আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক এবং জরুরি কল সিস্টেমের হার্ড ওয়্যারিংসহ সহায়তা পরিষেবার খরচে অবদান রাখে।

সার্ভিস চার্জ: এটি আপনার প্রতিবেশীদের সঙ্গে ভাগ করে নেওয়া সুযোগ-সুবিধাগুলোর খরচ বহন করে, যার মধ্যে রয়েছে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো:

- স্থানীয় ব্যবস্থাপক পরিষেবা
- আমাদের 24-ঘণ্টার জরুরি কল পরিষেবা
- মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ পরিষেবা
- জানালার পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা
- বাগান পরিচর্যা
- যৌথ এলাকার গরম, আলো এবং রক্ষণাবেক্ষণ

আপনি যে সার্ভিস চার্জ প্রদান করবেন তা আপনার বসবাসের স্থান এবং আপনি যে পরিষেবাগুলি গ্রহণ করছেন তার উপর নির্ভর করে পরিবর্তিত হতে পারে। আমরা প্রতি বছর আপনি যে পরিষেবাগুলি গ্রহণ করছেন তা নিয়ে আপনার সঙ্গে পরামর্শ করব, এবং আপনার জন্য সর্বোত্তম ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে সমস্ত চুক্তি বার্ষিকভাবে পর্যালোচনা করব।

সিক্সিং ফান্ড: সিক্সিং ফান্ড হল একটি স্কিমে বসবাসকারী যৌথ মালিক বা লিজহোল্ডারের একটি অবদান, যা বড়, এককালীন খরচের জন্য ব্যবহৃত হয়। এই অবদানগুলি কয়েক বছরের মধ্যে নির্ধারিত বড় কাজগুলোর আনুমানিক হিসাবের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হয়।

অবচয়/ব্যবহার চার্জ: এই চার্জটি এমন দীর্ঘমেয়াদি সম্পদের খরচ কভার করে যা সবাই ব্যবহার করে, যেমন জরুরি আলো, লিফট, অগ্নি সতর্কতা ব্যবস্থা ইত্যাদি। এই চার্জটি আইটেমটির খরচের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হয়, যা পরে কয়েক বছরের মধ্যে সংগ্রহ করা হয়।

24/7 কোর সাপোর্ট চার্জ: আপনি যদি এক্সট্রা কেয়ারে বসবাস করেন, তাহলে এই পরিষেবাটি কেয়ার কর্মীদের 24/7 সাইটে উপস্থিত থাকতে সক্ষম করে, যাতে তারা অপরিকল্পিত এবং জরুরি যত্ন প্রদান করতে পারে, আপনি যত্ন গ্রহণ করুন বা না করুন। অবস্থান অনুযায়ী, আপনি হয় নিজে এই পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান করবেন অথবা এটি স্থানীয় কর্তৃপক্ষ দ্বারা অর্থায়িত হতে পারে। আরও তথ্যের জন্য আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন।

অন্যান্য খরচ: যেকোনো সম্পত্তির মতো, আপনি আপনার কাউন্সিল ট্যাক্স, টিভি লাইসেন্স এবং ওয়াই-ফাইয়ের জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। আমরা আপনাকে আপনার বাড়ির ব্যক্তিগত জিনিসপত্রের জন্য কনটেন্টস ইন্স্যুরেন্স নেওয়ার পরামর্শ দিই। আপনার লিজের শর্ত অনুযায়ী, আপনার ইউটিলিটি বিল (গ্যাস, বিদ্যুৎ, পানি) হয়তো আপনার সার্ভিস চার্জের মাধ্যমে কভার করা হতে পারে অথবা আলাদাভাবে পরিশোধ করতে হতে পারে। যত্ন প্যাকেজ এবং গৃহস্থালির কাজের জন্য গৃহ সহায়তার ক্ষেত্রে অতিরিক্ত চার্জ প্রযোজ্য।

আপনার ভাড়া পরিশোধ করার উপায়

পরিশোধ করার বিভিন্ন উপায় রয়েছে, যার মধ্যে সবচেয়ে সহজ উপায় হল ডাইরেক্ট ডেবিট। আপনি যদি আপনার ভাড়া বা অন্য কোনো চার্জ পরিশোধে সমস্যায় পড়েন, তাহলে যত দ্রুত সম্ভব আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন, যাতে সহায়তা এবং পরিশোধ পরিকল্পনা নিয়ে আলোচনা করা যায়।

ডাইরেক্ট ডেবিট: ডাইরেক্ট ডেবিটের মাধ্যমে পরিশোধ করা আপনার অ্যাকাউন্ট পরিচালনার সবচেয়ে সহজ উপায় এবং ঋণে পড়ার ঝুঁকি কমাতে সহায়ক। যদি আপনি সম্প্রতি আমাদের সঙ্গে বসবাস শুরু করে থাকেন, তাহলে সাইন আপের সময় আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক আপনাকে ডাইরেক্ট ডেবিট সেট আপ করতে সহায়তা করেছেন। যদি আপনি কিছুদিন ধরে আমাদের সঙ্গে বসবাস করে থাকেন এবং এখন ডাইরেক্ট ডেবিটে স্থানান্তর করতে চান, তাহলে আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলুন—তিনি এটি আপনার জন্য সেট আপ করতে পারবেন।

আপনি নির্দিষ্ট তারিখে সাপ্তাহিক, পাক্ষিক, চার-সাপ্তাহিক বা মাসিক ভিত্তিতে পরিশোধ করার জন্য পছন্দ করতে পারেন। একবার সেট আপ হয়ে গেলে, আপনি একটি ডাইরেক্ট ডেবিট ম্যান্ডেট পাবেন যা পরিশোধের পরিমাণ এবং তারিখ নিশ্চিত করবে; যদি এতে কোনো পরিবর্তন হয়, তাহলে আপনার ডাইরেক্ট ডেবিট স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপডেট হবে এবং আপনি একটি নতুন ম্যান্ডেট পাবেন।

স্ট্যান্ডিং অর্ডার: আপনি যদি স্ট্যান্ডিং অর্ডারের মাধ্যমে পরিশোধ করেন, তাহলে আপনি নির্ধারণ করতে পারেন কোন তারিখে আপনার ভাড়ার অর্থ আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে কাটা হবে। আপনাকে আপনার ভাড়ার বিবরণীতে পাওয়া টেন্যান্সি নম্বরটি রেফারেন্স হিসেবে ব্যবহার করতে হবে। যেকোনো সময় আপনার ভাড়ার পরিমাণ পরিবর্তিত হলে, আপনাকে স্ট্যান্ডিং অর্ডার পরিবর্তনের জন্য ব্যাংকের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে।

ব্যাংক কার্ড: আপনি যেকোনো ব্যাংক কার্ড ব্যবহার করে পরিশোধ করতে পারেন, যার মধ্যে রয়েছে মাস্টারকার্ড, ভিসা, সুইচ, সলো এবং ডেল্টা। আপনি আপনার টেন্যান্সি নম্বর (যা আপনার ভাড়ার বিবরণীতে রয়েছে) ব্যবহার করে অনলাইনে পরিশোধ করতে পারেন। বিকল্পভাবে, আপনি অফিসে গিয়ে আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের কাছে সরাসরি পরিশোধ করতে পারেন, যিনি আপনাকে একটি রসিদ প্রদান করবেন।

ব্যাংক ট্রান্সফার: যদি আপনার অনলাইন ব্যাংকিং ব্যবহারের সুযোগ থাকে, তাহলে আপনি ব্যাংক ট্রান্সফার (BACS পেমেন্ট) এর মাধ্যমে পরিশোধ করতে পারেন এবং রেফারেন্স হিসেবে আপনার টেন্যান্সি নম্বর ব্যবহার করতে হবে (যা আপনার ভাড়ার বিবরণীতে পাওয়া যাবে)।

হাউজিং 21-এর ব্যাংক বিবরণী (ভাড়ার জন্য) হল:

- স্ট কোড: 20-06-05
- অ্যাকাউন্ট নম্বর: 80664332

ভাড়া পরিশোধ কার্ড: যদি আপনাকে পূর্বে একটি অলপে কার্ড প্রদান করা হয়ে থাকে, তাহলে আপনি এখনও এটি ব্যবহার করে পরিশোধ করতে পারেন:

- যেকোনো পোস্ট অফিসে
- PayPoint বা Payzone লোগোযুক্ত দোকান ও গ্যারেজে।
- কল করে: 0330 041 6497 (কলের জন্য জাতীয় হারে চার্জ প্রযোজ্য)
- অনলাইনে: www.allpayments.net

অলপে শুধুমাত্র বিদ্যমান কার্ডধারীদের জন্য উপলব্ধ; আমরা নতুন বা প্রতিস্থাপন কার্ড ইস্যু করছি না। যদি আপনি আপনার কার্ড হারিয়ে ফেলেন, তাহলে বিকল্প পরিশোধের পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করতে আপনাকে আপনার স্থানীয় ম্যানেজারের সঙ্গে কথা বলতে হবে।

হাউজিং 21-এ সম্মান, অন্তর্ভুক্তি এবং অন্তর্গত হওয়া:

20

হাউজিং 21-এ, আমরা চাই সবাই যেন স্বাগতবোধ করে এবং হাউজিং 21-এ নিজেদের অন্তর্গত মনে করে, তারা বাসিন্দা, কর্মচারী, দর্শনার্থী বা আমাদের যেকোনো অংশীদার হোক না কেন। আমরা বিশ্বাস করি যে প্রত্যেকেরই মর্যাদা ও সম্মানের সঙ্গে আচরণ পাওয়ার অধিকার রয়েছে, যা আমাদের সম্মান ও অন্তর্ভুক্তি সনদের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ। এই সনদটি নির্ধারণ করে যে আমরা কীভাবে সবার জন্য একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক পরিবেশ গড়ে তোলার লক্ষ্য রাখব, তাদের পটভূমি বা বৈশিষ্ট্য যাই হোক না কেন, চারটি মূল নীতির ভিত্তিতে:



আমরা প্রত্যেককে
মর্যাদা ও সম্মানের
সঙ্গে আচরণ করি।



আমরা এমন একটি
পরিবেশ তৈরি করি
যেখানে প্রত্যেকে নিজের
মতো করে থাকতে পারেন।



আমরা বৈচিত্র্যময়
দৃষ্টিভঙ্গি অনুসন্ধান করি
এবং সকল কণ্ঠস্বরকে
গুরুত্ব দিয়ে শুনি।



আমরা অন্যান্য সংস্কৃতি,
প্রথা এবং অভিজ্ঞতাগুলি
বোঝার চেষ্টা করি

প্রত্যেককে সম্মান প্রদান করা হয়, যদি না তারা অন্যদের সম্মান না করে। আমরা কোনো ধরনের বৈষম্য, অপব্যবহার বা আগ্রাসন একেবারেই সহ্য করি না। এটি বাসিন্দাদের, আমাদের কর্মীবাহিনী এবং আমাদের অংশীদারদের জন্য প্রযোজ্য। অসম্মানজনক আচরণের মধ্যে রয়েছে ইচ্ছাকৃতভাবে কাউকে উপেক্ষা বা বাদ দেওয়া, ক্ষতিকর মন্তব্য করা, বর্ণবাদী, সমকামবিরোধী বা লিঙ্গবৈষম্যমূলক ভাষা ব্যবহার করা।

যৌক্তিক সমন্বয়:

আমাদের সেবা ও তথ্য যেন সবাই সহজে ব্যবহার করতে পারেন, তা নিশ্চিত করতে আমরা স্বীকার করি যে কিছু ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট চাহিদা পূরণের জন্য যৌক্তিক সমন্বয় করতে হতে পারে—যেমন বাসস্থানের পরিবর্তন, অনুবাদ, বড় হরফে ছাপা নথি ইত্যাদি। আপনার যদি কোনো সমন্বয়ের প্রয়োজন হয়, অনুগ্রহ করে অনুরোধ করতে দ্বিধা করবেন না।

অসামাজিক আচরণ

আমাদের সম্মান ও অন্তর্ভুক্তি সনদের আলোকে, আমরা চাই আপনি যেন আপনার বাড়িতে নিরাপদ অনুভব করেন এবং সম্ভাব্য অসামাজিক আচরণ (ASB) সম্পর্কিত যেকোনো উদ্বেগ সহজভাবে তুলে ধরতে পারেন।

আমাদের অসামাজিক আচরণ নীতি এবং অগ্রহণযোগ্য আচরণ নীতি এই ধরনের আচরণ মোকাবেলার জন্য আমাদের দৃষ্টিভঙ্গি নির্ধারণ করে এবং প্রয়োজনে অংশীদার সংস্থাগুলোর সঙ্গে কাজ করাও এর অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। আপনি আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের কাছ থেকে নীতিমালার একটি অনুলিপি অনুরোধ করতে পারেন অথবা আমাদের ওয়েবসাইটে গিয়ে ডিজিটাল সংস্করণ পড়তে পারেন।

আপনাকে আপনার ভাড়াটিয়া চুক্তি বা লিজের শর্তাবলীর সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে চলতে হবে, যার মধ্যে রয়েছে অসামাজিক আচরণে অংশ না নেওয়া বা আপনার পরিবারের সদস্য, অতিথি বা পোষা প্রাণীদের দ্বারা শর্ত লঙ্ঘনের অনুমতি না দেওয়া।

অসামাজিক আচরণ কী?

এই ধরনের আচরণের উদাহরণ অন্তর্ভুক্ত হতে পারে, তবে এতে সীমাবদ্ধ নয়:

- ঘৃণামূলক ঘটনা এবং ঘৃণামূলক অপরাধ যা 2010 সালের সমতা আইনের যেকোনো বিষয়ে সম্পর্কিত, যার মধ্যে রয়েছে বর্ণবাদ, লিঙ্গবৈষম্য বা প্রতিবন্ধিতা বা যৌন অভিমুখিতার সঙ্গে সম্পর্কিত আচরণ।
- হিংসা, মৌখিক অপব্যবহার, হুমকি, হয়রানি এবং ভয়ভীতি প্রদর্শন
- শব্দ সংক্রান্ত অভিযোগ এবং অসুবিধা: অব্যাহত ও অতিরিক্ত শব্দ যা অন্যদের উদ্বেগ বা কষ্টের কারণ হয়ে দাঁড়ায়।

- মাদক, পদার্থ বা অ্যালকোহল অপব্যবহার সম্পর্কিত ঘটনা: যার মধ্যে রয়েছে মাদক বিক্রি, মাদক সেবন এবং মাদক সংশ্লিষ্ট অপরাধমূলক কার্যকলাপ। মাদক বা অ্যালকোহল অপব্যবহার সম্পর্কিত অসুবিধাজনক এবং বিশৃঙ্খল আচরণ
- পরিবেশগত অপব্যবহার: অবৈধভাবে আবর্জনা ফেলা, গ্রাফিতি, অপরাধমূলক ক্ষতি এবং অগ্নিসংযোগ
- প্রাণী-সম্পর্কিত অসুবিধা: প্রাণীদের দ্বারা যৌথ এলাকায় মলত্যাগ বা যথাযথ নিয়ন্ত্রণে না থাকা
- অন্যান্য অপরাধমূলক আচরণ: পতিতাবৃত্তি, গ্যাং-সম্পর্কিত অপরাধ, আগ্নেয়াস্ত্র/ ছুরি সংক্রান্ত অপরাধ এবং অন্যান্য অস্ত্র সম্পর্কিত কার্যকলাপ

কোনটি অসামাজিক আচরণ হিসেবে বিবেচিত হয় না?

- বাসিন্দাদের মধ্যে মতবিরোধ
- গৃহস্থালী, দৈনন্দিন জীবনের শব্দ এবং যুক্তিসঙ্গত সময়ে নিজে কাজ করা
- এককালীন পার্টি বা উদযাপন (যদি তা অসামাজিক আচরণে পরিণত না হয়)
- জীবনধারার পার্থক্য
- রান্নার গন্ধ
- বাসিন্দাদের মধ্যে সামাজিক যোগাযোগমাধ্যমে বিরোধ

অসামাজিক আচরণ

অসামাজিক আচরণ মোকাবিলা করা

যদি আপনি অসামাজিক আচরণের সম্মুখীন হন এবং পরিস্থিতি নিরাপদ হয়, তাহলে আমরা পরামর্শ দিই প্রথমেই একে অপরের সঙ্গে সরাসরি বিষয়টি মোকাবিলা করার চেষ্টা করতে, পারস্পরিক পার্থক্যকে সম্মান জানিয়ে। যদি এটি সমস্যার সমাধান না করে, তাহলে আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক সহায়তা প্রদান করতে পারবেন।

আমরা যত দ্রুত সম্ভব অসামাজিক আচরণের সমাধান করতে চাই। আমাদের কাছে বিভিন্ন ধরনের প্রতিকার ব্যবস্থা রয়েছে, যার মধ্যে রয়েছে কিন্তু এতে সীমাবদ্ধ নয়:

- সভা
- গ্রহণযোগ্য আচরণ চুক্তি
- মধ্যস্থতা
- ভাল প্রতিবেশী চুক্তিসমূহ
- সতর্কীকরণ চিঠি
- পারস্পরিক বিনিময় অনুরোধ প্রত্যাখ্যান

যথাযথ এবং অনুপাতে উপযুক্ত হলে, আমরা আইনি পদক্ষেপ বিবেচনা করব, যার মধ্যে রয়েছে:

- সিভিল ইনজাঙ্কশন, যার মধ্যে রয়েছে বহিষ্কার আদেশ এবং গ্রেপ্তারের ক্ষমতা
- বন্ধের আদেশ
- কমিউনিটি সুরক্ষা নোটিশ/সতর্কীকরণ
- বসবাসের অধিকার প্রত্যাহারের নোটিশ, যা উচ্ছেদের ফলাফল বয়ে আনতে পারে।



প্রতিক্রিয়া এবং অভিযোগ

আমরা আপনাকে সর্বোত্তম পরিষেবা প্রদান করতে চাই, তাই আমরা জানতে আগ্রহী অসাধারণ পরিষেবা সম্পর্কে, পাশাপাশি কোথায় উন্নতির সুযোগ রয়েছে।

আমরা আপনার কাছ থেকে জানতে চাই:

- আমাদের পরিষেবার মান
- কর্মচারীদের সঙ্গে অভিজ্ঞতা
- আমরা যা কিছু করেছি
- আমরা যা করিনি

যদি আমাদের সঙ্গে আপনার অভিজ্ঞতা সন্তোষজনক না হয়ে থাকে, তাহলে আমরা সর্বদা যত দ্রুত সম্ভব সমস্যার সমাধান করার চেষ্টা করব। যদি আপনি ফলাফলে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে আরও তদন্তের জন্য আপনি আমাদের দুই-পর্যায়ের অভিযোগ প্রক্রিয়ায় বিষয়টি উত্থাপন করতে পারেন।

অভিযোগ কার্যক্রমের সময়রেখা

যদি আপনার কোনো অভিযোগ থাকে, তাহলে আপনি ইমেইল, ফোন, লিখিতভাবে বা সরাসরি আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক অথবা অভিযোগ দলকে :

feedback@housing21.org.uk ঠিকানায় জানাতে পারেন।

এরপর অভিযোগটি দুই-পর্যায়ের অভিযোগ প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে তদন্ত করা হবে।

পর্যায় এক:

- অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক/কার্যনির্বাহী ব্যবস্থাপক কর্তৃক পাঁচ কার্যদিবসের মধ্যে স্বীকৃত হবে।
- স্বীকৃতির 10 কার্যদিবসের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
- যদি আপনি ফলাফলে বা আপনার বিষয়টি যেভাবে পরিচালনা করা হয়েছে তাতে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে আপনি দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেন।

পর্যায় দুই:

- অভিযোগটি অভিযোগ দল কর্তৃক পাঁচ কার্যদিবসের মধ্যে স্বীকৃত হবে।
- সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সংশ্লিষ্ট পরিচালক কর্তৃক স্বীকৃতির 20 কার্যদিবসের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া প্রদান করা হবে।
- যদি আপনি এখনও অসন্তুষ্ট থাকেন, তাহলে আপনি হাউজিং ওম্বুডসম্যানের কাছে বিষয়টি উত্থাপন করতে পারেন:

✉ ইমেইল: info@housing-ombudsman.org.uk

✎ চিঠি পাঠানোর ঠিকানা: হাউজিং ওম্বুডসম্যান, PO Box 152, লিভারপুল L33 7WQ

🌐 ওয়েবসাইট: www.housing-ombudsman.org.uk

আমাদের অভিযোগ নীতিমালা এবং প্রতিবেদনগুলোর অনুলিপি আমাদের ওয়েবসাইটে অথবা অনুরোধের ভিত্তিতে পাওয়া যাবে।

আপনাকে নিরাপদ রাখা: সামাজিক আবাসন (বিধিমালা) আইন

2024 সালের এপ্রিল মাসে, সামাজিক আবাসন (বিধিমালা) আইন কার্যকর হয়েছে, যা সামাজিক আবাসনে বসবাসকারী বাসিন্দাদের আরও সুরক্ষা প্রদান করে, যাতে আপনি নিরাপদ, মানসম্পন্ন বাসস্থানে সম্মানিত মালিকদের অধীনে বসবাস করতে পারেন। নতুন আইনের অধীনে, সামাজিক আবাসন নিয়ন্ত্রক সেই মালিকদের বিরুদ্ধে কঠোর ব্যবস্থা নিতে সক্ষম, যারা চারটি ভোক্তা মানদণ্ড পূরণে ব্যর্থ হন:

- নিরাপত্তা এবং মানসম্পন্নতার মানদণ্ড
- স্বচ্ছতা, প্রভাব এবং জবাবদিহিতার মানদণ্ড
- পাড়াপড়শি এবং সম্প্রদায় মানদণ্ড
- ভাড়াটিয়া মানদণ্ড

যেকোনো সময় যদি আপনি মনে করেন হাউজিং 21 এই মানদণ্ডগুলো পূরণ করছে না, তাহলে যোগাযোগ করুন:



ক্রিস পিচ

ভোক্তা মানদণ্ডের প্রধান

kris.peach@housing21.org.uk

হাউজিং 21-এর জন্য, এর অর্থ হলো আমাদের প্রতি বছর 22টি ভাড়াটিয়া সন্তুষ্টি পরিমাপক মানদণ্ড অনুযায়ী আমাদের কার্যকারিতা সামাজিক আবাসন নিয়ন্ত্রকের কাছে প্রতিবেদন আকারে উপস্থাপন করতে হবে এবং সেই ফলাফল আপনার সঙ্গে ভাগ করে নিতে হবে।

সর্বশেষ ফলাফল আমাদের ওয়েবসাইটে অথবা আপনার স্ক্রিমে পাওয়া যাবে।



টনি টেঞ্চ

স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা প্রধান

tony.tench@housing21.org.uk

ভাড়াটিয়া সন্তুষ্টি পরিমাপক মানদণ্ড (TSM) হাউজিং 21-এর দৃষ্টিভঙ্গি

ভাড়াটিয়া সন্তুষ্টি পরিমাপক মানদণ্ড (TSM), যা সামাজিক আবাসন নিয়ন্ত্রক (RoSH) দ্বারা নির্ধারিত, সমস্ত নিবন্ধিত আবাসন প্রদানকারীদের প্রতি বছর বাসিন্দাদের সন্তুষ্টি সংগ্রহ এবং প্রতিবেদন করতে বাধ্য করে। এটি অধিক স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য, যাতে বাসিন্দারা তাদের মালিকের কার্যকারিতা আরও ভালোভাবে বুঝতে এবং মূল্যায়ন করতে পারেন।

TSMs কী??

- মোট 22টি পরিমাপক মানদণ্ড:
 - 10টি ব্যবস্থাপনা তথ্য পরিমাপক মানদণ্ড (ভাড়াদাতার সংরক্ষিত তথ্য থেকে)
 - 12টি ধারণাভিত্তিক সন্তুষ্টি পরিমাপক মানদণ্ড (বাসিন্দা জরিপ থেকে)
- এই পরিমাপক মানদণ্ডগুলো পাঁচটি মূল বিষয়কে অন্তর্ভুক্ত করে:
 - সম্পত্তিগুলোকে ভালো অবস্থায় রক্ষণাবেক্ষণ করা
 - ভবনের নিরাপত্তা বজায় রাখা
 - সম্মানজনক এবং সহায়ক সম্পৃক্ততা
 - দায়িত্বশীল পাড়াপড়শি ব্যবস্থাপনা
 - অভিযোগের কার্যকর পরিচালনা

আমাদের কার্যকারিতা পরিমাপ

আমরা নিয়মিতভাবে আমাদের সেবার কার্যকারিতা পরিমাপ করি যাতে নিশ্চিত করা যায় যে আমরা আমাদের বাসিন্দাদের চাহিদা পূরণ করছি। এই ফলাফলগুলো আমাদের বুঝতে সাহায্য করে কোন বিষয়গুলো ভালোভাবে কাজ করছে এবং কোথায় আমাদের উন্নতির প্রয়োজন।

আরও জানতে, এবং সর্বশেষ ফলাফল দেখতে **হাউজিং 21** ওয়েবসাইটের পারফরমেন্স বিভাগে যান:

housing21.org.uk/residents/our-performance

নির্দিষ্ট কোনো সম্পত্তির স্কোর দেখতে, আমাদের ওয়েবসাইটে আপনার স্কিমটি অনুসন্ধান করুন এবং সর্বশেষ প্রতিবেদনটি ডাউনলোড করুন।

আপনি স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলতে পারেন, যিনি সর্বশেষ ফলাফলের একটি অনুলিপি প্রদান করতে পারবেন।



আপনাকে নিরাপদ রাখা: আপনার বাড়ি, আমাদের অগ্রাধিকার 26

হাউজিং 21 এ আমরা বিশ্বাস করি যে আপনি কারও—যেমন আপনি যাদের সঙ্গে বসবাস করেন বা পরিবারের সদস্যদের—নির্যাতন, অবহেলা বা সহিংসতার ভয়ে বসবাস করবেন না এবং আমরা যেকোনো ক্ষতির ঝুঁকি প্রতিরোধ ও শনাক্ত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

আমরা সহযোগী সংস্থাগুলোর সঙ্গে কাজ করব যাতে যত্ন ও সহায়তার প্রয়োজন রয়েছে এমন ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে সন্দেহজনক বা প্রকৃত নির্যাতনের যেকোনো ঘটনার তদন্ত করা যায়।

যে কেউ আমাদের সঙ্গে নির্যাতন সম্পর্কে বিশ্বাস করে কথা বলবে, তাকে অ-আলোচনামূলকভাবে সহায়তা করা হবে। আমরা 'আমার সম্পর্কে কিছুই আমার অজান্তে নয়' এই নীতিতে বিশ্বাস করি, যা যেকোনো পরামর্শ বা পদক্ষেপ নেওয়ার আগে উন্মুক্ত আলোচনার প্রতিশ্রুতি দেয়; আপনার অজান্তে কিছুই ঘটবে না।

আমরা নির্যাতন বা অবহেলার শিকার ব্যক্তিদের সহায়তা করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- আর্থিক
- আধুনিক দাসত্ব
- মনস্তাত্ত্বিক
- অবহেলা এবং উপেক্ষার কার্যকলাপ
- যৌনতা
- প্রাতিষ্ঠানিক
- পারিবারিক
- বৈষম্য
- শারীরিক



যদি আপনি কোনো ধরনের নির্যাতন বা অবহেলার শিকার হন, অথবা অন্য কোনো বাসিন্দা সম্পর্কে উদ্বিগ্ন হন:

- আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক বা অন্য কোনো হাউজিং 21 কর্মচারীর সঙ্গে কথা বলুন, ফোন করুন অথবা ইমেইল পাঠান।
- আপনার ব্যবস্থাপকের কাছ থেকে প্রাপ্ত সুরক্ষা নির্দেশিকা ডিরেক্টরিতে তালিকাভুক্ত সংস্থাগুলোর সঙ্গে যোগাযোগ করুন।
- আপনার স্থানীয় কাউন্সিলে ফোন করুন।

গাইডেন্স নির্যাতনের ক্ষেত্রে:

যদি আপনি তাৎক্ষণিক বিপদের মধ্যে থাকেন, তাহলে 999 নম্বরে পুলিশকে ফোন করুন।

যদি আপনি কথা বলতে না পারেন:

- লাইনটি সক্রিয় রাখুন এবং যেকোনো প্রশ্ন মনোযোগ দিয়ে শুনুন।
- কাশ দিন অথবা আপনার ফোনে টোকা দিন।
- যদি আপনি মোবাইল ফোন ব্যবহার করেন, তাহলে 999 নম্বরে ফোন করার পর যখন নির্দেশ দেওয়া হয়, তখন "55" চাপুন (ফোন করার ঠিক পরেই নয়)। পুলিশ আপনার অবস্থান শনাক্ত করতে পারবে না, কিন্তু তারা কলটি চিনতে পারবে।

আপনাকে নিরাপদ রাখা: বাড়িতে নিরাপত্তা

জরুরি কল ব্যবস্থা

আমরা জানি বাড়িতে নিরাপদ অনুভব করা কতটা গুরুত্বপূর্ণ, এজন্য আমাদের সকল সম্পত্তিতে 24 ঘণ্টার জরুরি কল ব্যবস্থা রয়েছে, যা Appello* দ্বারা পরিচালিত।

রিটার্নমেন্ট লিভিং-এ, এই ব্যবস্থা অন-কল Appello টিমের সঙ্গে সংযুক্ত থাকে, আর এক্সট্রা কেয়ার-এ, প্রথমে আপনাকে সরাসরি অন-সাইট কেয়ার টিমের সঙ্গে সংযুক্ত করা হবে অথবা পরে Appello-র সঙ্গে।

আমাদের নতুন প্রকল্পগুলোর কল ব্যবস্থায় নিশ্চয়তার জন্য বিল্ট-ইন ভিডিও ডোর এন্ট্রি সিস্টেম রয়েছে, যাতে আপনি আপনার সামনের দরজা খোলার আগে দর্শনার্থীদের দেখতে এবং শুনতে পারেন।

ভবন এবং অগ্নি নিরাপত্তা

হাউজিং 21 আমাদের বাসিন্দা, দর্শনার্থী এবং কর্মচারীদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। নিরাপত্তা পরিদর্শন, যার মধ্যে ব্যক্তি-কেন্দ্রিক অগ্নি ঝুঁকি মূল্যায়ন অন্তর্ভুক্ত থাকবে, আপনার ভাড়ার মেয়াদ শুরু করার আগে সম্পন্ন করা হবে।

হাউজিং 21 তার সম্পত্তিগুলো সেবা প্রদান ও রক্ষণাবেক্ষণ করে যাতে পূর্ণ আইনগত মানদণ্ড পূরণ হয় এবং আপনার চলমান নিরাপত্তা নিশ্চিত হয়। আমরা মাঝে মাঝে আপনার সম্পত্তিতে প্রবেশ করতে হতে পারে পরিদর্শনের জন্য, যেমন আপনার বয়লার সার্ভিসিং করার ক্ষেত্রে।

যদি আপনার ভবন নিরাপত্তা সংক্রান্ত কোনো উদ্বেগ থাকে, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার ম্যানেজার বা অপারেশনস ম্যানেজারের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। অতিরিক্ত তথ্যের জন্য, আপনি আমাদের ওয়েবসাইটের রেসিডেন্ট ইনফরমেশন বিভাগে থাকা "ভবন ও অগ্নি নিরাপত্তা নির্দেশিকা" পড়তে পারেন অথবা 'Building safety' লিখে অনুসন্ধান করতে পারেন।

*কেন্ট PFI-তে বসবাসকারী বাসিন্দারা Tunstall ব্যবস্থা ব্যবহার করেন।

দরজা এবং গেট

আমরা চাই আপনি আপনার বাড়িতে সুখী এবং নিরাপদ অনুভব করুন, তাই অনুরোধ করছি সম্ভব হলে আপনার প্রকল্পের নিরাপত্তা বজায় রাখতে সাহায্য করুন—দরজা/গেট যেন আপনার পেছনে সঠিকভাবে বন্ধ থাকে এবং অপরিচিত বা অনাকাঙ্ক্ষিত ব্যক্তিদের ভেতরে প্রবেশ করতে না দেন।



আপনাকে নিরাপদ রাখা: সঁাতসেঁতে ও মোল্ড

2025 সালের অক্টোবর মাসে Awaab-এর আইন প্রবর্তনের প্রতিক্রিয়া হিসেবে, আমরা সঁাতসেঁতে ও মোল্ড সংক্রান্ত যেকোনো রিপোর্টকে অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করি। ঘনীভবন (কনডেনসেশন) ভবনগুলিতে পাওয়া একটি সাধারণ সমস্যা। তবে, যদি এটি চিকিৎসা না করা হয়, তাহলে এটি দেয়াল ও আসবাবপত্রে মোল্ড সৃষ্টি করতে পারে এবং স্বাস্থ্য সমস্যাকে আরও বাড়িয়ে তুলতে পারে। রান্না এবং গোসলের মতো অনেক দৈনন্দিন কাজ জলীয় বাষ্প উৎপন্ন করতে পারে, তাই ঘনীভবন (কনডেনসেশন) কার্যকরভাবে নিয়ন্ত্রণ করা এবং সঁাতসেঁতে ও মোল্ড (মোল্ড) গঠনের ঝুঁকি কমানো জানা গুরুত্বপূর্ণ।

1) আর্দ্রতা জমা হওয়া বন্ধ করুন

- যেসব স্থানে আর্দ্রতা জমে, সেসব পৃষ্ঠ মুছে ফেলুন
- ফুটপ্লেট হাঁড়িগুলো ঢেকে রাখুন
- রেডি়েটরের উপর কাপড় শুকাতো ঝুলিয়ে রাখবেন না
- বাষ্প প্রতিরোধে বাথরুম এবং রান্নাঘরের দরজা বন্ধ রাখুন

2) বাড়ির বায়ু চলাচল নিশ্চিত করুন

- রান্না বা কাপড় ধোয়ার সময় জানালা খুলে দিন অথবা এক্সট্রাক্টর ফ্যান ব্যবহার করুন।
- ঘরের ভিতরে কাপড় শুকানোর সময়, ছোট ঘরে জানালা খুলে রেখে তা করুন
- দিনের বেলায় কিছু সময়ের জন্য জানালা খুলে দিন অথবা ট্রিকল/নাইট ভেন্ট ব্যবহার করুন
- আসবাবপত্র ও আলমারির চারপাশে বাতাস চলাচল করতে দিন। আপনি এটি নিশ্চিত করতে পারেন যে আলমারি ও ওয়ার্ডরোব অতিরিক্তভাবে ভর্তি না হয় এবং আসবাবপত্র ও দেয়ালের মধ্যে ফাঁকা জায়গা থাকে

3) কীভাবে ঘর গরম রাখবেন

ঠান্ডা বা ভেজা আবহাওয়ায় ঘরে কম তাপমাত্রা বজায় রাখুন, এটি অল্প সময়ের জন্য বেশি তাপ দেওয়ার চেয়ে বেশি কার্যকর।

- আপনার হিটিং এমনভাবে সেট করুন যাতে ব্যবহৃত না হওয়া কক্ষসহ সব কক্ষে উষ্ণতা প্রদান করে
- প্যারাফিন বা ফ্লু-ছাড়া বোতলজাত গ্যাস হিটার ব্যবহার করা থেকে বিরত থাকুন
- প্রয়োজন হলে একটি ডিহিউমিডিফায়ার ব্যবহার করুন

মোল্ডের বিরুদ্ধে প্রথম পদক্ষেপ:

মোল্ড একটি জীবিত জীব যা দূর করতে হলে মেরে ফেলতে হয়। মোল্ডের ছোটখাটো সমস্যার সমাধান করতে:

- আক্রান্ত এলাকাগুলো ছত্রাকনাশক দিয়ে মুছে ফেলুন। আপনি যে পরিষ্কারের পণ্যটি ব্যবহার করছেন তা যেন হেলথ অ্যান্ড সেফটি এক্সিকিউটিভ (HSE) অনুমোদিত নম্বর বহন করে তা নিশ্চিত করুন এবং সর্বদা প্রস্তুতকারকের ব্যবহারের ও সংরক্ষণের নির্দেশনা অনুসরণ করুন।
- মিলডেয়েড কাপড় ড্রাই ক্লিন করুন এবং কার্পেট শ্যাম্পু করুন।
- ব্লিচ বা থালাবাসন ধোয়ার তরল ব্যবহার করবেন না।
- মোল্ড ব্রাশ বা ভ্যাকুয়াম করবেন না, কারণ এতে স্পোর বাতাসে ছড়িয়ে পড়ে এবং শ্বাসযন্ত্রের সমস্যার ঝুঁকি বাড়ায়।

যদি আপনি আপনার সম্পত্তিতে স্যাঁতসেঁতে ও ছাঁচ নিয়ে উদ্বিগ্ন হন:

সব ধরনের স্যাঁতসেঁতে ঘনিভবনের কারণে হয় না। স্যাঁতসেঁতে তখনও হতে পারে যখন ভবনের কোনো ত্রুটির কারণে মাটি বা বাইরের দিক থেকে পানি ভিতরে প্রবেশ করে।

পেনিট্রিটিভ স্যাঁতসেঁতে এবং রাইজিং স্যাঁতসেঁতে — এই দুটি ধরনের স্যাঁতসেঁতে সম্পর্কে বিশেষভাবে সচেতন থাকা জরুরি। পেনিট্রিটিভ স্যাঁতসেঁতে তখন ঘটে যখন পানি দেয়াল, ছাদ বা ফাটল দিয়ে ভিতরে প্রবেশ করে। উদাহরণস্বরূপ, এটি টিলা ছাদের টাইল, লিক হওয়া পাইপ বা বর্জ্য উপচে পড়ার নিচ দিয়ে প্রবাহিত হতে পারে। রাইজিং স্যাঁতসেঁতে তুলনামূলকভাবে বিরল। রাইজিং স্যাঁতসেঁতের সাধারণ প্রমাণ হলো দেয়ালে একটি 'জলের দাগ', যা দেখায় কীভাবে পানি দেয়াল দিয়ে উপরের দিকে উঠেছে। রাইজিং স্যাঁতসেঁতের লক্ষণ দেখা দিলে এটি নির্দেশ করতে পারে যে ড্যাম্প ফ্রফ কোর্সে সমস্যা রয়েছে।

যদি আপনি আপনার সম্পত্তিতে পেনিট্রিটিভ বা রাইজিং স্যাঁতসেঁতে সন্দেহ করেন, অথবা ছাঁচ নিয়ে উদ্বিগ্ন হন, তাহলে অবিলম্বে আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপককে জানান।



মেরামত

আমরা হাউজিং 21-এর সম্পত্তি, ফিক্সচার এবং ফিটিংসের বেশিরভাগ রক্ষণাবেক্ষণ কাজ সম্পাদন করি, যার মধ্যে রয়েছে ভবনের বাইরের অংশ এবং সামষ্টিক এলাকাগুলোর সাজসজ্জা ও রক্ষণাবেক্ষণ।

একমাত্র ব্যতিক্রম হলো যদি ক্ষয়ক্ষতি আপনার, আপনার পোষা প্রাণী বা আপনার অতিথিদের অবহেলা বা ভুল ব্যবহারের কারণে ঘটে, সে ক্ষেত্রে দায়ীদেরকে আলাদাভাবে মেরামতের খরচ বহন করতে হবে।

মাঝেমধ্যে ছাদের পুনর্নির্মাণ বা পুরো প্রকল্পের সংস্কারের মতো বড় ধরনের ভবন মেরামতের কাজ করা প্রয়োজন হতে পারে। আমরা নিশ্চিত করব যে যেকোনো কাজ শুরু করার আগে আপনাকে সম্পূর্ণভাবে পরামর্শে অন্তর্ভুক্ত করা হবে এবং স্পেসিফিকেশন ও ঠিকাদার নির্বাচনের বিষয়ে আপনার মতামত আমন্ত্রণ জানানো হবে।

আমরা নিশ্চিত করব যে যেকোনো কাজ শুরু করার আগে আপনাকে সম্পূর্ণভাবে পরামর্শে অন্তর্ভুক্ত করা হবে এবং স্পেসিফিকেশন ও ঠিকাদার নির্বাচনের বিষয়ে আপনার মন্তব্য আমন্ত্রণ জানানো হবে।

মেরামতের অনুরোধ

আপনার বাড়ি বা সামষ্টিক এলাকার জন্য হাউজিং 21-এর দায়িত্বভুক্ত সমস্যাগুলোর মেরামতের অনুরোধ করতে হলে, আপনাকে আপনার ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলতে হবে। যদি সমস্যা এমন

সময় দেখা দেয় যখন আপনার ব্যবস্থাপক উপলব্ধ না থাকেন, যেমন সপ্তাহান্তে, তাহলে আপনি বিকল্প ব্যবস্থাপকের যোগাযোগের তথ্য আপনার নোটিস বোর্ডে খুঁজে পেতে পারেন, অথবা অ্যাপেলোর মাধ্যমে রিপোর্ট করতে পারেন (হ্যান্ডবুকের শেষে বিস্তারিত দেওয়া আছে)।

এটি করতে, আপনাকে নিম্নলিখিত তথ্য প্রদান করতে হবে:

- আপনার নাম, ঠিকানা এবং দিনের বেলায় যোগাযোগের ফোন নম্বর
- মেরামতের ধরন
- সমস্যার বিস্তারিত বিবরণ, যার মধ্যে যেকোনো যন্ত্রপাতির প্রস্তুতকারক/মডেল এবং যেকোনো লিকের আকার অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- মেরামতের অবস্থান, যেমন: কোন ঘরে
- আপনি কখন বাড়িতে থাকবেন, যাতে আমরা একটি অ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করতে পারি (যদি সমস্যা আপনার বাড়িতে হয়)

আপনার বাড়ি উন্নত করা/ পরিবর্তন করা

আপনার বাড়ির মালিকানা অবস্থান যাই হোক না কেন, যেকোনো রকম পরিবর্তন বা অভিযোজন করার আগে আপনাকে আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে পরামর্শ করতে হবে।

আপনার অনুরোধের ধরন অনুযায়ী, আপনাকে একটি "পরিবর্তন ও উন্নয়ন ফর্ম" পূরণ করতে হতে পারে, যা যেকোনো কাজ সম্পন্ন করার জন্য অনুমতি প্রদান করবে।

সহায়ক সরঞ্জাম ও অভিযোজন

যদি আপনার কোনো প্রতিবন্ধকতা বা দীর্ঘমেয়াদি স্বাস্থ্যগত সমস্যা থাকে, তাহলে আপনি এমন সরঞ্জাম বা পরিবর্তনের জন্য যোগ্য হতে পারেন যা আপনাকে আপনার বাড়িতে বসবাসে সহায়তা করতে পারে। এগুলোকে বলা হয় 'সহায়ক সরঞ্জাম ও অভিযোজন'। আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক এই বিষয়ে বিস্তারিতভাবে আপনার সঙ্গে কথা বলতে পারেন এবং আমরা কীভাবে আপনাকে এই সহায়তা পেতে সাহায্য করতে পারি সে সম্পর্কে জানাতে পারেন।

আপনি রক্ষণাবেক্ষণ ঠিকাদারদের কাছ থেকে যা আশা করতে পারেন

31

হাউজিং 21 দ্বারা নিযুক্ত রক্ষণাবেক্ষণ ঠিকাদারদের একটি আচরণবিধি অনুসরণ করার প্রত্যাশা করা হয়, যার মধ্যে স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা মান এবং গ্রহণযোগ্য আচরণ অন্তর্ভুক্ত থাকে। সম্পূর্ণ আচরণবিধিটি আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপক থেকে পাওয়া যাবে।

তাদের উচিত:

- আগমনের পর আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।
- অ্যাপয়েন্টমেন্ট মেনে চলুন এবং সময়নিষ্ঠ থাকুন।
- কখনোই সাইটে ধূমপান করবেন না
- নিজেদের পরিচয় দিন এবং পরিচয়পত্র প্রদর্শন করুন
- ভদ্র, পরিপাটি, বন্ধুবৎসল এবং পেশাদার হোন
- ধৈর্য ধরুন
- আপনার সাংস্কৃতিক চাহিদা সম্পর্কে সচেতন থাকুন
- আপনার বাড়ির প্রতি সম্মান প্রদর্শন করুন
- সবকিছু নিরাপদ, পরিষ্কার এবং পরিপাটি অবস্থায় রেখে যান

যদি আপনি আপনার ঠিকাদারের আচরণ বা তাদের কাজের মান নিয়ে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপককে জানান। আপনি আমাদের জাতীয় বাসিন্দা জরিপ বা মেরামতের জরিপে যেকোনো মেরামতের মান সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া জানাতে পারেন।





পরবর্তী পৃষ্ঠাগুলোতে মেরামতের দায়িত্ব সম্পর্কিত নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন, এটি শুধুমাত্র নির্দেশনার জন্য এবং এটি আপনার লিজ বা ভাড়াটিয়ার চুক্তিকে অগ্রাহ্য করে না। মেরামতের প্রয়োজন হলে, সর্বপ্রথম আপনার স্থানীয় ব্যবস্থাপকের সঙ্গে কথা বলা উচিত।

আমরা যেসব বিষয়ে দায়বদ্ধ:

এলাকা	সমস্যা	সুনির্দিষ্ট
ডবন	বাহ্যিক	গঠন, ছাদ, বাইরের জানালার ফ্রেম ও কাচ, বাইরের দরজা ও লোহার যন্ত্রাংশ, পানি নিষ্কাশনের নালা ও পাইপগুলি
নিরাপত্তা	বাইরের দরজার তালা	
	লেটার প্লেট	
পানি পরিষেবা	গরম এবং ঠান্ডা পানির পাইপ ও কল (ট্যাংক এবং সিলিন্ডারসহ)	সম্পত্তির বাইরের অংশে, যেমন যৌথ ব্যবহারের এলাকায় এবং বাসিন্দাদের সম্পত্তির উপরের ছাদের ফাঁকা স্থানে (বাংগালোর ক্ষেত্রে এটি ভিন্ন হতে পারে)
স্যানিটারি স্থাপনা	ড্রেনেজ পাইপ রক্ষণাবেক্ষণ	সকল এলাকা
	বল ভালভ এবং সাইফন	যৌথ ব্যবহারের এলাকায়
	স্যানিটারি ওয়্যার	স্যানিটারি ওয়্যার
গ্যারেজ	গঠন	ছাদ, পানি নিষ্কাশনের নালা, পাইপ, শাটার, দরজা



এলাকা	সমস্যা	সুনির্দিষ্ট
যৌথ ব্যবহারের এলাকা	সাজসজ্জা	রঙ, ওয়ালপেপার, মেঝে
	বৈদ্যুতিক	তারের সংযোগ, কনজিউমার ইউনিট, ফিউজ, সার্কিট ব্রেকার, সুইচ, ব্যাটেন হোল্ডার, পাওয়ার পয়েন্ট, ইমারশন হিটার, বৈদ্যুতিক হিটিং, বাসিন্দাদের সম্পত্তির উপরের ছাদের ফাঁকা স্থানে তারের সংযোগ
	পাবলিক লিফট	
	বায়ুচলাচল	সিস্টেম, ফ্যান
	গ্যাস স্থাপনা	
	অগ্নি নির্বাপক	নির্বাপক যন্ত্র, অ্যালার্ম, সনাক্তকরণ
	প্রবেশ ফোন ব্যবস্থা	
	টিভি এরিয়াল	স্ট্যান্ডার্ড এবং জরুরি অবস্থা
লাইটিং		

আপনি যেসব বিষয়ে দায়বদ্ধ:

আপনি আপনার সম্পত্তি ভাড়া নেন, মালিক হন বা আংশিক মালিক হন—তার উপর নির্ভর করে আপনার নিজস্ব বাড়ির মধ্যে কোন কোন মেরামতের জন্য আপনি দায়বদ্ধ থাকবেন, সে বিষয়ে কিছু পার্থক্য থাকবে। হাউজিং 21 আপনি যেসব মেরামতের জন্য দায়বদ্ধ, সেগুলোর জন্য মেরামতের কাজের অনুমোদন দেবে না, তবে স্থানীয় ঠিকাদারদের সম্পর্কে তথ্য প্রদান করতে পারে।

সমস্যা	সুনির্দিষ্ট	ভাড়াটিয়া বাসিন্দা		মালিকানাধীন বা যৌথ মালিকানাধীন বাড়ির বাসিন্দা		
		বাসিন্দা	হাউজিং 21	বাসিন্দা	হাউজিং 21	
পানির পাইপ	অভ্যন্তরীণ পাইপ, জমে যাওয়ার কারণে সৃষ্ট ক্ষতিসহ		✓	✓		
স্যানিটারি স্থাপনা	সমস্ত স্যানিটারি সামগ্রী, যার মধ্যে রয়েছে সিন্ধ, বাথটব, হাত ধোয়ার বেসিন, টয়লেট প্যান, সিস্টার্ন, সিট এবং ঢাকনা		✓	✓		
	অবরুদ্ধ অভ্যন্তরীণ পাইপ এবং ট্র্যাপ		✓	✓		
	বর্জ্য নিষ্কাশন ইউনিট		✓	✓		
	ঝরনা		✓	✓		
বৈদ্যুতিক ইনস্টলেশন	বৈদ্যুতিক সেন্ট্রাল হিটিং এবং ফায়ার		✓	✓		
	ইমারশন হিটার		✓	✓		
	কনজিউমার ইউনিট, ফিউজ, সার্কিট ব্রেকার		✓	✓		
	পৃথক উপগ্রহ এবং আকাশযান	✓		✓		
	প্লাগ এবং ফিউজ	✓		✓		
	ফিটিংস এবং যন্ত্রপাতি, যার মধ্যে আপনার বাড়ির সাথে সরবরাহকৃত আইটেমও অন্তর্ভুক্ত, যেমন স্টোরেজ হিটার, রান্নার চুলা			✓	✓	
	স্ট্যান্ডার্ড লাইটবাল্ব (স্ট্রিপ লাইট নয়)		✓		✓	

সমস্যা	সুনির্দিষ্ট	বাসিন্দা	হাউজিং 21	বাসিন্দা	হাউজিং 21
গ্যাস স্থাপনা	সমস্ত ফিটিংস এবং যন্ত্রপাতি, যেমন রান্নার চুলা, শোভাময় ফায়ার, ব্যক্তিগত বয়লার		✓	✓*	✓*
	বার্ষিক পরিষেবা		✓	✓*	✓*
সাজসজ্জা	রঙ/ওয়ালপেপার/টাইলিং	✓		✓	
	মেঝে	✓		✓	
	মেঝের জন্য দরজা সামঞ্জস্য করা		✓	✓	
	ছোটখাটো ফাটল/গর্ত পূরণ করা	✓		✓	
ফিক্সচার এবং ফিটিংস	সিঙ্ক এবং গোসলের জন্য প্লাগ এবং চেইন	✓		✓	
	পর্দার খুঁটি	✓		✓	
	কোট/টুপির হুক	✓		✓	
	আলমারি এবং ওয়ার্ডরোব	✓		✓	
	অভ্যন্তরীণ ফ্লেজিং		✓	✓	
নিরাপত্তা / সুরক্ষা	হারানো চাবির প্রতিস্থাপন	✓		✓	
	ধোঁয়া সতর্ককারী যন্ত্র		✓	✓	
	অভ্যন্তরীণ দরজা, কবজা, ক্লোজার, তালা এবং ল্যাচ		✓	✓	
বীমা	সামগ্রী বীমা	✓		✓	
পরিষ্কার করা	বাড়ি ছাড়ার সময় কার্পেট এবং যন্ত্রপাতি সহ	✓		✓	

*দায়িত্ব আপনার লিজের শর্তাবলীর উপর নির্ভর করবে।

মেরামতের সময়সীমা

আমরা বুঝি যে কোনো সমস্যা হলে আপনি চান তা যত দ্রুত সম্ভব সমাধান হোক, তাই সবচেয়ে গুরুতর সমস্যাগুলোকে অগ্রাধিকার দেওয়ার জন্য আমরা মেরামতের কাজগুলো তিনটি শ্রেণিতে ভাগ করেছি:

জরুরি: সবচেয়ে গুরুতর সমস্যাগুলো, যেগুলো আমরা 24 ঘণ্টার মধ্যে সমাধান করার চেষ্টা করব।

জরুরি: গুরুত্বপূর্ণ মেরামতের কাজ যা দ্রুত সমাধান করা প্রয়োজন এবং আমরা তা সাত ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে সমাধান করার চেষ্টা করব।

রুটিন: যেসব সমস্যার সমাধান প্রয়োজন, কিন্তু কম জরুরি এবং সময় নির্ধারণ করে করা যায়।

আমরা আপনাকে যেকোনো আসন্ন মেরামতের বিষয়ে সবসময় পূর্বে অবহিত করব এবং আপনার অনুমতি ছাড়া কোনো মেরামতকর্মীকে আপনার অনুপস্থিতিতে আপনার বাড়িতে প্রবেশ করতে দেওয়া হবে না, যদি না তা একেবারে জরুরি পরিস্থিতি হয়। যদি আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে কোনো পরিস্থিতির কারণে আমরা এই সময়সীমাগুলি পূরণ করতে না পারি, তাহলে আমরা আপনাকে অগ্রগতির বিষয়ে অবহিত রাখব।

সমস্যা	বিশদ	জরুরি 24 ঘণ্টা	জরুরি 7 দিন	রুটিন 28 দিন
মোট ক্ষতি	বিদ্যুৎ	✓		
	পানি	✓		
	গ্যাস সরবরাহ	✓		
	আপনার বাড়িতে গরম করার ব্যবস্থা	✓		
বাধা	চুলার খোলা আগুনের জন্য ফ্লু	✓		
	টয়লেট প্যান, সয়েল পাইপ বা মল নিষ্কাশন পাইপ, যখন অন্য কোনো টয়লেট উপলব্ধ নয়	✓		
	রান্নাঘরের সিঙ্ক যা ব্যবহারের অযোগ্য	✓		
	বাথটাব, ঝরনা বা বেসিন		✓	
	ড্রেন		✓	

সমস্যা	বিশদ	জরুরি 24 ঘণ্টা	জরুরি 7 দিন	রুটিন 28 দিন
আংশিক ক্ষতি	পানি		✓	
	বিদ্যুৎ (স্থানীয় বিদ্যুৎ বিভ্রাট ব্যতীত)		✓	
	গরম করা (যেমন একক রেডিয়েটর/হিটার কাজ করছে না)		✓	
লিক	বড় ধরনের পানি লিকেজ	✓		
	সামান্য পানি লিক		✓	
	ছাদে বড় ধরনের ফুটো	✓		
	ছাদে সামান্য ফুটো		✓	
ক্রটিপূর্ণ বা কাজ করছে না	যে ট্যাপটি বন্ধ করা যাচ্ছে না	✓		
	যে ট্যাপটি চালু করা যাচ্ছে না		✓	
	যৌথ এলাকায় টিভি/স্যাটেলাইট এরিয়ালসমূহ		✓	
	দরজায় প্রবেশের ফোন কাজ করছে না	✓		
	লিফট	✓		
	জরুরী কল মনিটরিং সিস্টেম	✓		
	ফায়ার অ্যালার্ম সিস্টেম	✓		
	টয়লেট ঠিকমতো ফ্লাশ হচ্ছে না		✓	
	ছোটখাটো বৈদ্যুতিক ক্রটি		✓	

জরুরী: সবচেয়ে গুরুতর সমস্যাগুলো, যেগুলো আমরা 24 ঘণ্টার মধ্যে সমাধান করার চেষ্টা করব।

জরুরি: গুরুত্বপূর্ণ মেরামতের কাজ যা দ্রুত সমাধান করা প্রয়োজন এবং আমরা তা সাত ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে সমাধান করার চেষ্টা করব।

রুটিন: যেসব সমস্যার সমাধান প্রয়োজন, কিন্তু কম জরুরি এবং সময় নির্ধারণ করে করা যায়।

সমস্যা	বিশদ	জরুরি 24 ঘণ্টা	জরুরি 7 দিন	রুটিন 28 দিন	
অনিরাপত্তা	বাইরে যাওয়ার জানালা, দরজা বা লক	✓			
	পচা কাঠের মেঝে	✓			
নষ্ট	আলগা বা বিচ্ছিন্ন হাত রেল	✓			
	আলগা বা বিচ্ছিন্ন সিঁড়ি	✓			
	পাওয়ার বা লাইটিং সকেট	✓			
	অন্যান্য মেরামতের পরে প্লাস্টার বা রঙের সামান্য ক্ষতি			✓	
	জরুরি নয় এমন কাঠমিস্ত্রি, জুয়েলারী, প্লাস্টারিং, প্লাস্টিং			✓	
	বা বৈদ্যুতিক কাজ			✓	
	জরুরি নয় এমন বাহ্যিক মেরামত যেমন পথ, বেড়া, নর্দমা			✓	
	অ-বিপজ্জনক মেঝে মেরামত			✓	
	গ্রাফিতি	আক্রমণাত্মক বা আপত্তিকর গ্রাফিতি			✓
		আক্রমণাত্মক বা আপত্তিকর নয় এমন গ্রাফিতি			✓

যদি আপনি হাউজিং 21 ছেড়ে যাওয়ার কথা ভাবেন

আমরা বুঝি পরিস্থিতি পরিবর্তিত হবে এবং ভবিষ্যতে, আপনি আমাদের ছেড়ে চলে যেতে চাইতে পারেন। যদি আপনি পরিবর্তনের কথা ভাবেন, তাহলে প্রথমেই আপনার স্থানীয় ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন এই বিষয়ে পরামর্শ দিতে পারবেন।

আপনার সম্পত্তির সম্পূর্ণ মালিকানা আপনার, আপনার একটি যৌথ মালিকানা আছে নাকি আপনি আমাদের থেকে বাড়ি ভাড়া নিয়েছেন তার উপর নির্ভর করে এটি ভিন্ন হবে।

সম্পূর্ণ মালিকানা এবং যৌথ মালিকানা

আপনার বাড়ি বিক্রির সাথে সম্পর্কিত শর্তাবলী আপনার লিজে উল্লেখ করা হবে এবং এটি নির্ভর করবে আপনি আপনার বাড়ির একক মালিক, নাকি যৌথ মালিকানা, তার উপর। আপনার স্থানীয় ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন যিনি আপনাকে সাহায্য করতে পারবেন।

বিক্রয় সম্পূর্ণ না হওয়া পর্যন্ত, আপনাকে সমস্ত চার্জ, সেইসাথে পরিষেবা চার্জ, 24/7 কোর সাপোর্ট চার্জ (শুধুমাত্র অতিরিক্ত যত্ন), ইউটিলিটি এবং কাউন্সিল ট্যাক্স সহ যেকোনও সংশ্লিষ্ট ব্যয় পরিশোধ করতে হবে।

ভাড়া বাড়ি

আপনি চার সপ্তাহ পূর্বে লিখিত নোটিশ দিয়ে যেকোনো সময় আপনি ভাড়া বাড়ি থেকে চলে যেতে পারেন। আপনার চাবি না জমা করা পর্যন্ত আপনার ভাড়া এবং পরিষেবা চার্জ চার্জ দিতে হবে। আপনার স্থানীয় ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন যিনি প্রক্রিয়াটি সম্পর্কে পরামর্শ দিতে পারবেন।

আপনার প্রয়োজনীয় সকল তথ্যের জন্য আমাদের ওয়েবসাইটটি দেখুন:
housing21.org.uk/residents/living-with-us/leaving-housing-21/

পারস্পরিক বিনিময়

আমরা বুঝি যে আপনি অন্য কোনও হাউজিং 21-এর বাসিন্দা অথবা অন্য কোনও সামাজিক বাড়িওয়ালার বাসিন্দার সাথে বিনিময় করতে চাইতে পারেন।

আমরা পারস্পরিক বিনিময় সমর্থন করি, যদি আগত বাসিন্দা আমাদের উপযুক্ততার মানদণ্ড পূরণ করেন এবং আপনার ভাড়া অ্যাকাউন্টে কোনও বকেয়া না থাকে। প্রক্রিয়াটি সম্পর্কে আরও জানতে প্রথমেই আপনার স্থানীয় ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন।

Home Swapper হল সোশ্যাল হাউজিং-এ বসবাসকারী বাসিন্দাদের জন্য একটি পারস্পরিক বিনিময় পরিষেবা, ওয়েবসাইটে আরও জানুন:
homeswapper.co.uk



জরুরী যোগাযোগ এবং মেরামত

- অ্যাপেলো জরুরী যোগাযোগ:
টেলি: 0333 321 6450
- ন্যাশনাল গ্যাস ইমার্জেন্সি সার্ভিস:
টেলি: 0800 111 999

অভিযোগ

- হাউজিং 21: টেলি: 0303 123 1622
enquiries@housing21.org.uk
ওয়েবসাইট: www.housing21.org.uk/about-us/
contact-us/complaints
- হাউজিং ন্যায্যপাল:
টেলি: 0300 111 3000
info@housing-ombudsman.org.uk
PO Box 152, লিভারপুল L33 7WQ
www.housing-ombudsman.org.uk
- স্থানীয় সরকার (সামাজিক যত্ন) ন্যায্যপাল:
টেলি: 0300 061 0614
PO Box 4771, কভেন্ট্রি CV4 0EH
www.lgo.org.uk
- কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন
(Care Quality Commission)
জাতীয় গ্রাহক সেবা কেন্দ্র:
টেলি: 03000 616161 enquiries@cqc.org.uk
সেন্টার সিটিগেট, গ্যালোগেট, নিউক্যাসল আপন
টাইন NE1 4PA
www.cqc.org.uk

ডেটা সুরক্ষা

- হাউজিং 21 গোপনীয়তা বিবৃতি:
www.housing21.org.uk/corporate/privacy
- তথ্য সুরক্ষা অফিসার:
টেলি: 0370 192 4000
dataprotection@housing21.org.uk
হাউজিং 21, ট্রাইকর্ন হাউস, 51-53 হ্যাগলি রোড,
বার্মিংহাম B16 8TP

আপনার ভাড়া পরিশোধ

- অনলাইনে আপনার ভাড়া পরিশোধ করুন:
www.housing21.org.uk/resident-
information/pay-your-rent
- আপনার ভাড়া পরিশোধ করুন
(শুধুমাত্র Allpay কার্ড):
টেলি: 0330 041 6497
(জাতীয় হারে কল চার্জ করা হবে)
ওয়েবসাইট: www.allpayments.net

প্রধান সুইচবোর্ড

- টেলি: 0370 192 4000



হাউজিং 21-এ আপনার
বসবাসের অভিজ্ঞতা সম্পর্কে
আমাদের জানান; Trustpilot-এ
আমাদের একটি রিভিউ দিন।



আমাকে স্ক্যান করুন!

প্রকাশের তারিখ:
সেপ্টেম্বর 2025

housing21.org.uk



Housing 21