

তারিখ: মার্চ ২০০৯

৭৮ কোয়েকার স্ট্রীট, লন্ডন ই১ ৬  
এস, ডবলিউ ফোন :  
০২০৭ ৩৯২ ৫৪০০,  
ফ্যাক্স : ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০১,  
www.spitalfieldsha.  
co.uk

for better homes, the better choice  
is



Spitalfields  
Housing Association Ltd  
স্পিটালফিল্ডস হাউজিং এসোসিয়েশন লি:

## আমার বাড়ী যাতে ডিসেন্সী স্ট্যান্ডার্ড এর মানে উন্নীত হতে পারে তা নিশ্চিত করার ব্যাপারে এস. এইচ. এ. কি করছে?

ইংল্যান্ড ও ওয়েলশ এর দেড় মিলিয়ন এরও বেশী সংখ্যক পরিবার এমন বাড়ীতে বসবাস করে থাকে যেগুলো ডিসেন্ট নহে। আপনার বাড়ী এবং তার চারিপাশের পরিবেশের মান সেখানে যাঁরা বসবাস করেন তাঁদের শারিরিক ও মানসিক স্বাস্থ্য উভয়ই এবং সুখ সমৃদ্ধির উপর একটা ব্যাপক প্রভাব বিস্তার করে থাকে। সরকার একটা ডিসেন্ট হোম মান নির্ধারণ করেছে এবং সকল সোশ্যাল হাউজিং সমূহকে এই মানে উন্নীত করার জন্য একটা সময়সীমা নির্ধারণ করে দিয়েছে। এ স্ট্যান্ডার্ডটি কি, সে সম্পর্কে আপনি যদি আরো জানতে চান তবে অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪১৪ নম্বরে গ্র্যাম সীলির সাথে যোগাযোগ করুন।

আপনার ট্যানেন্ট  
প্রোফাইল পূরণ  
করতে ভুলবেন  
না, যে সকল  
বাসিন্দা ফরমটি  
ফেরত পাঠান  
নাই, তাঁদেরকে  
আমরা কল  
করবো।



“আমাদের নতুন রান্নাঘরের মান খুবই প্রশংসনীয়”

## এস. এইচ. এ. ইহার সকল বাড়ীসমূহ ডিসেন্ট হোম স্ট্যান্ডার্ড এর মানে উন্নীত করতে কি করছে?

এস. এইচ. এ. একটা স্টক কন্ডিশন যতদূর সম্ভব আমরা নিম্নলিখিত সার্ভে পরিচালনার প্রক্রিয়াধীন রয়েছে। যতদূর সম্ভব আমরা প্রায় ২০০টি প্রোপার্টি ইতিমধ্যেই জরিপ করেছি, আমরা প্রতি বছরে অন্ততঃপক্ষে ৬৫টি বাড়ীর জরিপ সম্পন্ন করার নিমিত্তে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করে থাকি। আমরা প্রথমেই আমাদের সবচেয়ে পুরাতন প্রোপার্টিসমূহ সার্ভে করার কাজ শুরু করেছি। প্রতি বছর আমরা আমাদের ডিসেন্ট হোমস্ কাজ সমূহের জন্য একটা বাজেট বরাদ্দ নির্ধারণ করে রাখি যা আমাদের চলমান দৈনন্দিন মেরামত সার্ভিস সমূহের অতিরিক্ত। আমরা সবচেয়ে জীর্ণদশাসম্পন্ন প্রোপার্টিসমূহ চিহ্নিত করার নিমিত্তে এ সার্ভেটি ব্যবহার করে থাকি এবং এ সকল প্রোপার্টিসমূহ ডিসেন্ট হোমস্ কর্মসূচীর আওতায় আসে।

ডিনমোন্ট এপ্টেট এর নবায়নের কাজ বছরে শেষ হবে এবং এর সবগুলো ইউনিট ডিসেন্ট হোমস্ মান অর্জন করবে। আপনি যদি আপনার বাড়ীতে ডিসেন্ট হোমস্ মানে উন্নীত করার কাজ করাতে আগ্রহী না হয়ে থাকেন, তবে আপনি আপনার বাড়ীটি ছেড়ে দেয়া পর্যন্ত আমরা আপনার বাড়ীর কাজ মূলতবী করে রাখবো (যখন আমরা প্রয়োজনীয় কাজসমূহ সম্পাদন করবো)। পরিস্কারভাবে, এ নিয়মের ব্যতিক্রম হচ্ছে - যখন আপনার বাড়ীর কাঠামোগত স্বয়ংসম্পূর্ণতা রক্ষার্থে বা আরো অবনতি ঘটা প্রতিহত করার নিমিত্তে কাজ করানোর প্রয়োজন হয়ে থাকে।

লিজহোল্ড বা অংশীদারী মালিকানা প্রোপার্টিসমূহের ক্ষেত্রে ডিসেন্ট হোমস্ স্ট্যান্ডার্ড প্রযোজ্য হয় না। তথাপিও, আমাদের স্টকসমূহকে ডিসেন্সী স্ট্যান্ডার্ডস এ উন্নীত করার ক্ষেত্রে আমাদের দায়িত্বের অংশ হিসাবে আমরা ভাড়াটিয়া ও লীজহোল্ডার উভয়ের দখলস্বত্বের ফ্ল্যাটসমূহের ব্লকসমূহে কাজ সম্পন্ন করাবো। লীজ চুক্তির শর্তের উপর নির্ভর করে লীজ গ্রহীতাকে কাজসমূহের ব্যয় এর তাঁদের নিজ অংশের জন্য চার্জ করা হবে।

আপনি যদি এ বছরে ডিসেন্ট হোমস্ কর্মসূচীর অন্তঃভুক্ত হয়ে থাকেন তবে কাজ শুরুর পূর্বেই ডেভেলপমেন্ট এ্যান্ড মেইটেন্যান্স টীম এর নিকট থেকে আপনার নিকট বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা হবে। যে কোন কাজ করানোর পূর্বেই আমরা কাজসমূহের কর্মসূচী সম্পর্কে আলোচনা করার নিমিত্তে এবং আপনার মতামত ও মন্তব্য আহবান করার নিমিত্তে সকল ভাড়াটিয়াদের একটা “ওপেন ইভনিং” এ মিলিত করানোর লক্ষ্য রাখি।

আপনি যদি এ বছরে ডিসেন্ট হোমস্ কর্মসূচীর অন্তঃভুক্ত হয়ে থাকেন তবে কাজ শুরুর পূর্বেই ডেভেলপমেন্ট এ্যান্ড মেইটেন্যান্স টীম এর নিকট থেকে আপনার নিকট বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা হবে। যে কোন কাজ করানোর পূর্বেই আমরা কাজসমূহের কর্মসূচী সম্পর্কে আলোচনা করার নিমিত্তে এবং আপনার মতামত ও মন্তব্য আহবান করার নিমিত্তে সকল ভাড়াটিয়াদের একটা “ওপেন ইভনিং” এ মিলিত করানোর লক্ষ্য রাখি।

ভিতরে রয়েছেঃ-

- এপ্টেট ইসপেক্টর ফরম;
- আমাদের অফিসে বিনামূল্যে ইন্টারনেট ব্যবহার;
- সামার ট্রিপ সমূহের জন্য আবেদন।

আমাদের কাজের কর্মসূচীসমূহ জরিপের প্রমানপত্রের ভিত্তিতে নির্ধারিত হয়ে থাকে এবং যে প্রোপার্টিসমূহে সবচেয়ে বেশী প্রয়োজন সেগুলো আগে মোকাবেলা করা হয়।

## ভাড়াটিয়া সম্মেলন

বিগত ১৭ই জানুয়ারী তারিখে আমরা একটা ভাড়াটিয়া সম্মেলনের আয়োজন করেছিলাম। ৩৩ জন বাসিন্দা অংশগ্রহণ করেছেন যার ৪০% ছিলো মহিলা। যে সকল এলাকায় আমাদের প্রোপার্টি রয়েছে সে সমগ্র এলাকা থেকে বাসিন্দাগণ এসেছিলেন। সেটি একটি ভালো দিন ছিলো। বেশীর ভাগ ভাড়াটিয়া বলেছিলেন যে তাঁরা তাঁদের অংশগ্রহণ চালু রাখতে চান - এজন্য আমরা বেশ আনন্দিত হয়েছি। সম্মেলনে ভাড়াটিয়াগণ জরিপ এর ফলাফল এবং কিভাবে তাঁরা এস. এইচ. এ. এর সাথে জড়িত থাকতে চান উভয় বিষয়ে আলোচনা করেছেন। কর্মসূচীটি ছিলো মূলতঃ একটা সংক্ষিপ্ত উপস্থাপনা এবং অতঃপর ইহার ভিত্তিতে আলোচনা। সেখানে দুইটি দল ছিলো, একটা মহিলাদের জন্য এবং অপরটা পুরুষদের জন্য। ট্যানেন্ট পার্টিসিপেশন এডভাইজরী সার্ভিস এ দিনটি এস. এইচ. এ. এর পক্ষে পরিচালনা করেছিলো এবং শুধুমাত্র ৩ জন স্টাফ উপস্থিত ছিলেন যাতে বাসিন্দাগণ আস্থাশীল হতে পারেন যে এটা ছিলো তাঁদের কথা শোনার একটা সুযোগ।

### আপনারা আমাদের যা বলেছিলেন:

- বাসিন্দাগণ অনুভব করেছিলেন যে গ্রাহক সেবার মান যতো ভালো হওয়া উচিত ততোটা ভালো নয়।
- বাসিন্দাদের সাথে আমাদের সাধারণ যোগাযোগ আরো উন্নততর হতে পারে।
- বাসিন্দাদের সাথে আমাদের যোগাযোগ যাতে একান্তে ও সামনা সামনি হয় তা জরুরী।
- কি কাজ করা হবে এবং কবে তা করা হবে এ সম্পর্কিত মেরামত বিষয়ক যোগাযোগ সমূহ আরো স্পষ্টতর হওয়া প্রয়োজন।
- ডিসেন্ট হোমস্ কার্যক্রমে বাসিন্দাদের অংশগ্রহণ ও পছন্দকে অগ্রাধিকার দেয়ার বিষয়কে আমাদের আরো উন্নততর করা প্রয়োজন এবং কাজসমূহের মান আরো কার্যকরভাবে তদারক করা প্রয়োজন।

### আপনারা নিম্নলিখিত বিষয়ে উদ্বিগ্ন ছিলেন :-

- আমাদের টি, এ, সমূহের কার্যকারীতা;
- এস. এইচ. এ, ভাড়াটিয়াগণকে কতোটা গুরুত্বের সাথে বিবেচনা করে থাকে;
- জড়িত ব্যক্তিদের সংখ্যা ও পরিসর;
- আমাদের প্রদত্ত সেবাসমূহকে সুনির্দিষ্ট আকার দেয়ার কাজে বাসিন্দাদের অংশগ্রহণের মাত্রা।

এ সকল সমস্যাসমূহ কিভাবে নিরসন করা যায় সে বিষয়ে বাসিন্দাগণ কর্তৃক সেখানে বেশ কয়েকটি অত্যন্ত ইতিবাচক পরামর্শ প্রদান করা হয়েছে। নিম্নে সে সকল পরামর্শবলীর কয়েকটি উল্লেখ করা হলো:-

- স্টাফদের জন্য গ্রাহক সেবা প্রশিক্ষণ;
- বার্তা (মেসেজ) নিয়ন্ত্রণ ও অবহিতকরণ (রিপোর্টিং) প্রক্রিয়া উন্নতকরণ।
- আমাদের প্রদত্ত গ্রাহক ভিত্তিক সেবাসমূহের তদারকিতে বাসিন্দাদের সমন্বিত করা।
- বাসিন্দাদের মধ্য থেকে একটা দল গঠন করা যাঁরা আমাদের প্রকাশনাসমূহের সহজপাঠ্যতা ও স্বচ্ছতা পরীক্ষা

করবেন এবং নিউজলেটার সম্পাদনা করবেন।

- আমাদের প্রদত্ত সেবা সমূহের সম্পর্কে অপেক্ষাকৃত ভালো তথ্যাবলী এবং বিভিন্ন সমস্যাবলী সম্পর্কে আলোচনার নিমিত্তে আমরা কার সাথে যোগাযোগ করবো।
  - হাউজিং অফিসারগণ ও বাসিন্দাদের সমন্বয়ে যৌথ এস্টেট পরিদর্শনসমূহ;
  - শুধুমাত্র মেরামত কার্যক্রম এর জন্য পৃথক টেলিফোন এর ব্যবস্থা করা।
  - ঠিকাদারদের আরো ভালোভাবে তদারকী করা;
  - মেরামত কাজের পারদর্শীতা তদারকের কাজে বাসিন্দাদের আরো ভালোভাবে জড়িত করার নিমিত্তে "রিপেয়ার্স ফোকাস গ্রুপ" গঠন।
  - ভাড়াটিয়া এ্যাসোসিয়েশনসমূহ গঠন ও সে লক্ষ্যে বিনিয়োগ
  - ট্যানেন্টস্ ফোরাম এর জন্য সুস্পষ্টতর পরিচয় ও উদ্দেশ্য নির্ধারণ।
  - "উইমেনস্ ফোকাস গ্রুপ" সমূহ গঠন।
- আপনি যদি ভাড়াটিয়া সম্মেলন এর পূর্ণাঙ্গ রিপোর্ট এর একটা কপি পেতে চান তবে অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৮ নম্বরে জেসিকা লীছ এর সাথে যোগাযোগ করুন।

### ইকুয়ালিটি ও ডাইভার্সিটি প্রশিক্ষণ

জেডার (লিঙ্গ) ইকুয়ালিটি ও ডিজিবিলাটির (প্রতিবন্ধীতা) উপর বিশেষ গুরুত্ব প্রদান পূর্বক আমরা যাতে ইকুয়ালিটি সংক্রান্ত আইনসমূহ ও প্রবিধানসমূহ অনুসরণে সম্মত হতে পারি সেজন্য "দ্যা ট্যানেন্টস্ সার্ভিসেস অথোরিটি" (টি. এস. এ. - সাবেক হাউজিং করপোরেশন) এর চাহিদা মতে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনসমূহের "কর্ম পরিকল্পনা" থাকতে হবে। এটা একটা অত্যন্ত জটিল ও চাহিদাসম্পন্ন প্রকল্প এবং সেজন্য আমরা এটা অর্জনের নিমিত্তে যে সকল পর্যায়সমূহ অতিক্রম করতে হবে সেগুলোর জন্য একটা সময়সূচী নির্ধারণ করেছি। প্রথম পদক্ষেপ ছিলো এই বিষয়ের উপর স্টাফবৃন্দ, বোর্ড সদস্যবৃন্দ ও বাসিন্দাদের জন্য প্রশিক্ষণের আয়োজন করা। দুইজন বাসিন্দা এ প্রশিক্ষণে অংশ গ্রহণ করেছেন।

ইহা ছিলো অত্যন্ত আকর্ষণীয় ও ভাবনা উদ্দেককারী দিন, এবং যা কিছু বাস্তবে রূপদান করা প্রয়োজন সেগুলো আমরা কিভাবে বাস্তবায়ন করতে যাচ্ছি এবং কিভাবে বাসিন্দাদেরকে যতদুর সম্ভব আরো ঘন ঘন ও পরিপূর্ণভাবে এ প্রক্রিয়ার সাথে সম্পৃক্ত করতে পারি সে সকল বিষয়ে আমরা প্রচুর ধারণা অর্জন করেছি। আপনি যদি ইকুয়ালিটি সংক্রান্ত সমস্যাবলীর বিষয়ে আগ্রহী হনো থাকেন তবে অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৩ নম্বরে স্টেফানী ম্যাকডোনাল্ড এর সাথে যোগাযোগ করুন। দ্বিতীয় পদক্ষেপ হচ্ছে আমাদের বাসিন্দাদের একটা সঠিক ও নির্ভুল প্রোফাইল (রূপ রেখা) প্রস্তুত করা। আপনি যদি প্রশ্নপত্রটি পূরণ করে এখনো ফেরৎ না পাঠিয়ে থাকেন তবে আমাদের কয়েকজন স্টাফ আপনাকে প্রশ্নসমূহ জিজ্ঞাসা করার নিমিত্তে কল করবেন।



“দীর্ঘদিন থেকে একটা মৃদু হাসি ও আশা নিয়ে আমরা যা কিছু বলতে চেয়েছিলাম আমরা তা বলেছি”



## এস. এইচ. এ. বাসিন্দাদের উদ্দেশে সাড়া দেয়

আপনারা যা কিছু বলেছেন তার প্রতি সাড়া দিয়ে এস. এইচ. এ. এর সেবাসমূহ কিভাবে আরো উত্তমতর করা যায় যে লক্ষ্যে এবং আপনাদের প্রদত্ত পরামর্শসমূহের কিছু কিছু কিভাবে বাস্তবে রূপদান করা যায় সে লক্ষ্যে এস. এইচ. এ. কাজ করে যাচ্ছে।

**এস্টেট ইন্সপেকশন (পরিদর্শনসমূহ)** আমরা মনে করি "রেসিডেন্ট এস্টেট ইন্সপেক্টর" একটা চমৎকার ধারণা। যে সকল বাসিন্দাগণ সম্মেলনে উপস্থিত ছিলেন তাঁরা নিয়মিত এস্টেট পরিদর্শনসমূহে যোগ দিতে আগ্রহী কিনা তা জানার জন্য হাউজিং অফিসার প্রত্যেকের সাথে যোগাযোগ করবেন। একজন এস্টেট ইন্সপেক্টর হবার ব্যাপারে আপনি যদি আরো কিছু জানতে চান তবে অনুগ্রহপূর্বক এতদসঙ্গে সংযুক্ত ফরমটি পূরণ এর মাধ্যমে আমাদের সংস্পর্শে আসুন। স্বেচ্ছায় অংশগ্রহণেছু ব্যক্তির সংখ্যা ১০ জনের একটা দলে উপনীত হবার পর আমরা আপনাদের জন্য প্রশিক্ষণের আয়োজন করবো। আমাদের সকল স্বেচ্ছাসেবকগণকে একটা সুস্পষ্টভাবে লিখিত "কাজের বিবরণ" দেয়া হবে এবং আপনি আমাদের নিকট থেকে কি প্রত্যাশা করতে পারেন তা বলা হবে। আপনি যদি আরো তথ্যাবলী জানতে চান তবে অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৩ নম্বরে স্টেফানী ম্যাকডোনাল্ডকে কল করুন।

**গ্রাহক সেবা** আমাদের যে সকল স্টাফ বাসিন্দাদের সাথে যোগাযোগ করে থাকেন তাঁদের সকলের জন্য আমরা "গ্রাহক সেবা" প্রশিক্ষণের আয়োজন করেছি। এ প্রশিক্ষণে আমাদের সাথে যোগদান করার জন্য আমাদের দুইজন বাসিন্দা প্রয়োজন যাঁরা আমাদের পদ্ধতিসমূহ লিখার কাজে আমাদেরকে সাহায্য করবেন। প্রশিক্ষণটি আগামী ১১ই ও ১২ই জুন তারিখে অনুষ্ঠিত হবে। আপনি যদি আগ্রহী হয়ে থাকেন তবে অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৩ নম্বরে স্টেফানী ম্যাকডোনাল্ড-কে কল করুন।

**রিপেয়ার্স হটলাইন** আগামী ১লা এপ্রিল তারিখ থেকে আমরা একটা ডেডিকেটেড রিপেয়ার্স হটলাইন চালু করবো। যে নম্বরে

কল করতে হবে তা হচ্ছে ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৯। যে সকল কলার রিপেয়ার (মেরামত) সংক্রান্ত বিষয়ে অন্য কোন নম্বরের মাধ্যমে অফিসে ফোন করবেন তাঁদেরকে এ নম্বরে কল ব্যাক করার জন্য বলা হবে। সেখানে একজন কর্মী থাকবেন যাঁর দায়িত্ব হবে মেরামত কাজের অনুরোধ গ্রহণ করা ও অবহিত করা। আমরা আশা করি মেরামত সংক্রান্ত বিষয়াবলী অবহিত করণের বর্তমান পদ্ধতিতে এ পরিবর্তনসমূহ সেবার মান ব্যাপকভাবে বৃদ্ধি করবে।

**গ্যাস মেরামত চুক্তি** আমাদের নতুন থ্রি স্টার গ্যাস ঠিকাদার রেসিডেন্ট লিয়াঁজো অফিসার হিসাবে কাজ করার জন্য একজনকে নিয়োগ প্রদান করবে যাঁকে প্রতি সপ্তাহে ৪ দিন আমাদের অফিসে থেকে কাজ করার নিমিত্তে বিশেষ দ্বায়িত্ব প্রদান করা হবে।

**সার্ভিস লেভেল লিফলেটসমূহ** এস. এইচ. এ. বর্তমানে ১৭টি সংক্ষিপ্ত লিফলেট লিখার প্রক্রিয়ায় রয়েছে যেগুলোতে বিভিন্ন বিষয়াদির উপর বাসিন্দাদের প্রতি আমাদের অঙ্গীকারসমূহ ব্যাখ্যা করা হবে। এর মধ্যে রয়েছে হাউজিং ব্যবস্থাপনা, মেরামত সার্ভিস এবং ভাড়াটিয়াদের অংশগ্রহণ। আমরা আশা করছি এ সেটসমূহ সেপ্টেম্বর ২০০৯ এর মধ্যে সম্পন্ন ও প্রকাশিত হবে। আমরা আমাদের লিফলেটসমূহ বাসিন্দাদের জন্য সুস্পষ্ট করতে চাই যাতে সেগুলো প্রকৃতপক্ষে আপনাদের বিভিন্ন প্রশ্নের জবাব দিতে স্বক্ষম হয়। আমরা চাই আমাদের সকল যোগাযোগসমূহ যাতে সুস্পষ্ট হয় এবং সেগুলো যাতে এমন ভাষায় লিখা হয় যা প্রত্যেকে বুঝতে পারে। আমাদেরকে এ কাজে সহায়তা করার নিমিত্তে আমরা বাসিন্দাদের মধ্য থেকে ছোট একটা দল গঠন করতে চাই যাঁরা আমরা যা কিছু লিখি সেগুলো আমরা মুদ্রণ করার পূর্বে স্বেচ্ছাসেবক ভিত্তিতে সেগুলো পড়ে দেখবেন। আপনি যদি এতে (যা তেমন বেশী সময় নেবে না) আগ্রহী হয়ে থাকেন তবে অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৮ নম্বরে জেসিকা লীছ এর সাথে যোগাযোগ করুন।

"আজকের কর্মসূচীটি সত্যিই উপভোগ করেছি। এটা যাঁরই ভাবনাপ্রসূত হোক না কেন, তা ছিল একটা চমৎকার ধারণা।"

**ফোর্ড স্কার, এ্যাশফিল্ড স্ট্রীট, ক্লার্ক স্ট্রীট এবং সিডনী স্ট্রীট** এর একটা ট্যানেন্টস্ এ্যাসোসিয়েশনে জড়িত হোন কিছু সংখ্যক স্থানীয় ভাড়াটিয়া ও বাসিন্দা যাঁরা আপনার এলাকায় একটা ট্যানেন্টস্ এ্যাসোসিয়েশন গঠন করার জন্য খুবই আগ্রহী তাঁরা এস, এইচ, এ, এর সাথে যোগাযোগ করেছেন।

এস, এইচ, এ, এসকল বাসিন্দাদের একটা টি. এ. গঠনে সাহায্য করেছে। ভাড়াটিয়াগণ যখন তাঁদের বাড়ীর ব্যবস্থাপনায় আরো বেশী জড়িত হতে চান তখন তাঁরা প্রায়শঃই একটা ট্যানেন্টস্ বা রেসিডেন্টস্ এ্যাসোসিয়েশন গঠন করার বিষয় বিবেচনা করে থাকেন। অন্যান্য ভাড়াটিয়াদের সংস্পর্শে আসার মাধ্যমে আপনারা পরস্পরের সাথে তথ্য বিনিময় ও একে অপরকে সহযোগীতা করতে পারেন। এক সাথে দলীয় ভাবে কাজ করা এককভাবে কাজ করার তুলনায় অধিকতর কার্যকরী হতে পারে।

আমরা চাই আপনারা আরো বেশী জড়িত হোন। বাসিন্দারা যাতে এস, এইচ, এ, পুলিশ ও লোকাল অথোরিটির সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় অধিকতর প্রভাব বিস্তার করতে পারেন সে ব্যাপারে এস, এইচ, এ, ইহার বাসিন্দাদের সহায়তা করতে চায়। আমরা বিশ্বাস করি যে দলীয় ভাবে করা যে কোন কাজ একক ভাবে কৃত কাজের তুলনায় অধিকতর কার্যকর। একটা রেসিডেন্ট এ্যাসোসিয়েশন গঠনের লক্ষ্যে একটা সাধারণ সভা আয়োজনের নিমিত্তে আমাদের কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট অফিসার মুরসেলীন ইসলাম খুব শীঘ্রই আপনাদের সাথে যোগাযোগ করবেন। আপনি যদি আগ্রহী হয়ে থাকেন তবে অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৭ নম্বরে মুরসেলীন ইসলাম এর সাথে সরাসরি যোগাযোগ করুন।

## আমাদের টিম এর সাথে পরিচিত হোন

### ভাড়াটিয়াদের খবর

২৬শে মে ২০০৯  
মঙ্গলবার, গুড নেইবরস্  
ডে, প্রিন্সলেট স্ট্রীট  
গার্ডেন।

২৭শে জুন ২০০৯  
শনিবার, ফল কুড়ানো  
ট্রিপ।

২৫শে জুলাই ২০০৯  
শনিবার, ইস্ট বার্ন ডে  
ট্রিপ।

### ক্রীড়া দিবসসমূহ ২০০৯:

ফোর্ড স্কয়ার  
বৃহস্পতিবার ৩০শে  
জুলাই

ডিনমোন্ট এস্টেট  
৮ই আগস্ট শনিবার।

ফকরুদ্দীন স্ট্রীট  
১৩ই আগস্ট  
বৃহস্পতিবার।

আপনার প্রতিবেশে কি  
হচ্ছে তা আমাদেরকে  
এবং অন্যান্য  
বাসিন্দাদের জানানোর  
সুবিধার্থে আমরা এ  
স্থানটুকু আপনার জন্য  
বরাদ্দ রাখতে চাই।

অনুগ্রহপূর্বক আপনার  
গল্প নিম্নের ই-মেইলে  
প্রেরণ করবেন :

murselin  
@spitalfieldsha.  
co.uk



তনু মিয়া

তনু একজন কাষ্টমার সার্ভিসেস অফিসার (গ্রাহক সেবা কর্মকর্তা)। আপনি যখন এস, এইচ, এ, অফিসে আসবেন তখন সর্বপ্রথমে যে কয়টি মুখ দেখবেন তার মধ্যে তিনি অন্যতম কিংবা আপনি যখন অফিসের মূল নম্বরে ফোন করবেন এবং কাষ্টমার সার্ভিসেস বাছাই করবেন তখন যে কয়জনের কণ্ঠ শুনবেন তার মধ্যেও তিনি অন্যতম।

তনু আপনাদের সাধারণ অনুসন্ধান এর বিষয়ে আপনাদেরকে সাহায্য করতে পাবেন এবং আপনারা যদি অফিসে ভাড়া পরিশোধ করতে আসেন সেক্ষেত্রে আপনাদের নগদ অর্থ বা চেক এর তথ্যাবলী রেকর্ড করবেন। আপনার যদি কোন পার্কিং পারমিট এর প্রয়োজন হয় কিংবা পার্কিং সংক্রান্ত বিষয়ে আপনার যদি কোন সমস্যা থাকে, উদাহরণস্বরূপ কেহ যদি আপনার পার্কিং বে তে তাঁর গাড়ী পার্ক করে থাকেন তবে যার সাথে কথা বলতে হবে তিনি হচ্ছেন তনু। তাঁকে সরাসরি ডায়াল করার নম্বর হচ্ছে ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০০।

### হাউজিং অফিসারবৃন্দ

ভাড়াটিয়াগণের যখন ভাড়া পরিশোধ ডায়াল নম্বর ০২০৭ ৩৯২ ৫৪১৫।

বিষয়ে সমস্যা থাকে তখন সাহায্য করার নিমিত্তে তাঁরা রয়েছেন। আপনার বকেয়া ভাড়া কিভাবে আপনার জন্য সু-বিধাজনক একটা হারে পরিশোধ করতে পারেন তা পরিকল্পনা করতে আপনাকে তাঁরা সাহায্য করতে পারেন। আপনার যদি প্রতিবেশীর সাথে কোন সমস্যা থাকে, সেটা কোলাহল বা বিরোধ যাই হোক না কেন, কিংবা আপনি আপনার ভাড়াটিয়া চুক্তিনামায় কোন পরিবর্তন আনতে চাইলে, যেমন- অন্যত্র স্থানান্তরিত হওয়া, পারস্পরিক বদলী, পরিবারে অতিরিক্ত সদস্য আনা ইত্যাদি বিষয়ে যাঁদের সাথে কথা বলতে হবে তাঁরা হচ্ছেন হাউজিং অফিসারগণ। আমাদের দুইজন হাউজিং অফিসার রয়েছেন- ফারুক উদ্দীন ও নুরুল ইসলাম।



ফারুক উদ্দীন

আপনি যদি বোও, স্টেপনী বা ওয়াপিং এ বসবাস করেন কিংবা আপনি যদি অস্থায়ী আবাসনে বসবাস করে থাকেন তবে ফারুক উদ্দীন আপনার হাউজিং অফিসার এবং তিনিই হচ্ছেন এস. এইচ. এ. তে আপনার কন্টাক্ট (যোগাযোগের ব্যক্তি)। তাঁর সরাসরি



নুরুল ইসলাম

নুরুল ইসলামও একজন হাউজিং অফিসার। আপনি যদি স্পিটালফিল্ডস্, বেথনাল গ্রীন বা হোয়াইট চ্যাপেলে বসবাস করেন তবে নুরুল আপনার হাউজিং অফিসার। তাঁকে সরাসরি ডায়াল করার নম্বর হচ্ছে ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৬।

### স্টেফানী ম্যাকডোনাল্ড

স্টেফানী হচ্ছেন হাউজিং ম্যানেজার। তিনি উপরে উল্লেখিত টিম এর নেতৃত্ব দিয়ে থাকেন। আপনার যদি এমন কোন সমস্যা থাকে যার সমাধান করা ফারুক, নুরুল বা তনুর পক্ষে সম্ভব হয় নাই তবে সেক্ষেত্রে স্টেফানী আপনাকে সাহায্য করতে পারেন। তাঁকে সরাসরি ডায়াল করার নম্বর হচ্ছে ০২০৭ ৩৯২ ৫৪০৩।



## ডিনমোন্ট সংক্রান্ত সর্বশেষ খবর

স্পিটালফিল্ডস্ এর নিকট গ্রাহক সন্তুষ্টি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। ভাড়াটিয়াদের সর্বোত্তম সন্তুষ্টি অর্জনের বিষয় নিশ্চিত করনের নিমিত্তে চুক্তিপূর্ব পর্যায় ও এইভাবে প্রকৃত কাজসমূহ চলাকালীন সময়ে উভয় ক্ষেত্রেই প্রচুর পরিকল্পনা, সময় ও প্রচেষ্টা ব্যয় করা হয়।

গ্রাহক সন্তুষ্টি সম্পূর্ণরূপে মূল্যায়ন করার সুবিধার্থে আমরা যাতে কাজসমূহের অগ্রগতি সম্পূর্ণরূপে মূল্যায়ন করতে পারি সেজন্য আমরা আমাদের কন্ট্রাক্ট এ্যাডমিনিস্ট্রেটর (এফ, এফ, টি,) ও একই ভাবে আমাদের কন্ট্রাক্টর (এ্যাগোলো) এর সাথে এক সাথে কাজ করেছি।

ডিনমোন্ট এস্টেট এর ফিডব্যাক (মতামত) এর স্কোরসমূহ (ফলাফল) অত্যন্ত উৎসাহব্যাঞ্জক যার সন্তুষ্টির হার সমূহ এ (হাউজিং) শিল্পের গড় হারসমূহের চেয়ে উপরে।

আমরা বিশ্বাস করি যে, একজন বাংলা ভাষাবাসী রেসিডেন্ট লিয়াঁজো অফিসারকে নিয়োগ প্রদান এই ব্যাপক নির্মাণ কাজের কর্মসূচীর সাফল্যের চাবি কাঠি। জরিপটি ভাড়াটিয়াদের নিম্নলিখিত বিষয়বলীর ক্ষেত্রে জন্য পারদর্শীতা মূল্যায়ন করতে বলেঃ

- কাজের মান;
- তথ্যাবলীর প্রাপ্তিতা;
- স্টাফদের বিনম্রতা

উন্নয়নের ধারাবাহিকতা বজায় রাখার নিমিত্তে প্রানপন চেপ্টা চালিয়ে যাবার জন্য স্পিটালফিল্ডস্ জরিপের এ সকল ফলাফলসমূহ ব্যবহার করছে। আরো তথ্যাবলীর জন্য অনুগ্রহপূর্বক ০২০৭ ৩৯২ ৫৪১৪ নম্বরে গ্রায়েম সীল'র সাথে যোগাযোগ করুন।