

**INSIDE THIS ISSUE** • Community Chest Grant • Give respect, get respect • Leaseholder lines  
• Fun at Turners and Locksley • Residents' Forum update • We can recycle more • and much more...

## Getting it Right



We recently trained nine residents to become Gateway mystery shoppers. They carried out anonymous phone calls, visits to the office, and sent emails and letters during May and June and scored us on the service they received.

### Results

#### Good

- Politeness of greeting and helpful staff
- Translations offered over the phone
- Residents' privacy respected
- Polite, clear and easy to understand responses to letters and emails

#### Bad

- Call waiting time
- Waiting time in reception
- Inconsistency in greeting, customer care and response
- Bland reception area

These results will help us improve our service. We have drafted an action plan.

### We will:

- improve our call handling and customer care service;
- train our front-line staff;
- install a new IT system (Contact Manager);
- revise and reissue our service standards leaflets; and
- improve our reception to create a more friendly environment.

“I really enjoyed the mystery shopping. It was great fun and I would recommend other residents to get involved. I now have a better understanding of Gateway and have gained new skills.”

### Resident mystery shopper

If you would like to become a mystery shopper, contact Shazna Khatun on 020 8709 4360 or shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk.

### সঠিকভাবে সার্ভিস লাভ

গেটওয়ের মিস্টেরি শপার হওয়ার জন্য আমরা নয়জন বাসিন্দাকে ট্রেনিং দিয়েছি। তারা মে এবং জুন মাসে অনেকবার ফোন করেছেন, অফিসে এসেছেন, ইমেইল ও চিঠি পাঠিয়েছেন এবং প্রাপ্ত সার্ভিসের ভিত্তিতে আমাদের নম্বর দিয়েছেন।

### ফলাফল

ভালো • ভদ্র শুভেচ্ছা বিনিময় এবং সহায়ক কর্মচারী • ফোনে অনুবাদ সেবা প্রদানের প্রস্তাব করা হয়েছে • বাসিন্দাদের গোপনীয়তার প্রতি সম্মান দেখানো হয়েছে • ভদ্র, স্পষ্ট ও সহজ ভাষায় চিঠি ও ইমেইলের জবাব দিয়েছেন  
খারাপ • ফোন করে বেশি সময় অপেক্ষা করতে হয়েছে • রিসেপশনে অপেক্ষা করতে হয়েছে • শুভেচ্ছা বিনিময়, কাস্টমার কেয়ার ও তাদের প্রশ্নের উত্তর সঠিকভাবে দেয়া হয়নি  
• রিসেপশনের ব্যবহারে ভদ্রতার অভাব ও সমন্বয়হীনতা রয়েছে

এই ফলাফল আমাদের সার্ভিসের মান বাড়াতে সাহায্য করবে। আমরা তার জন্য একটি কর্ম পরিকল্পনা তৈরী করেছি।

### আমরা যা করব:

- ফোনের জবাব দেয়া ও কাস্টমার কেয়ারের আরো উন্নয়ন করব;
- আমাদের প্রথম সারির কর্মচারীদের আরো ট্রেনিং দেব;
- নতুন একটি আইটি সিস্টেম (কন্টাক্ট ম্যানেজার) চালু করব;
- আমাদের সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড লিফলেটগুলো সংশোধন করে আবার পাঠাব; এবং • আমাদের রিসেপশনকে আরো বন্ধুসুলভ করার জন্য নতুন করে সাজাব। “আমি সত্যি সত্যিই মিস্টেরি শপিং উপভোগ করেছি। এটা খুবই মজার কাজ এবং সকল বাসিন্দাকে এ কাজে জড়িত হওয়ার জন্য আমি পরামর্শ দিচ্ছি। গেটওয়ে সম্পর্কে আমি ভালো ধারণা লাভ করেছি এবং নতুন অভিজ্ঞতা অর্জন করেছি।”

### রেসিডেন্ট মিস্টেরি শপার

আপনি যদি একজন মিস্টেরি শপার হতে চান তাহলে শাজনা খাতুনের সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬০ নম্বরে অথবা shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে যোগাযোগ করুন।

## Residents' Panel members selected

We have now appointed nine residents to the new Residents' Panel. They all completed an application form and attended an interview. The first meeting was at the end of October.

The nine panel members come from a wide range of backgrounds and have a diverse range of skills and experience, representing the diverse communities of Gateway's residents.

We would like to say thank you to Pauline Canning, Kristin Dilworth and Marie Higginson for being part of the interview panel.

## আমাদের নতুন রেসিডেন্ট প্যানেলের সদস্য ঠিক করা হয়েছে

আমাদের নতুন রেসিডেন্টস' প্যানেলে আমরা নয়জন বাসিন্দাকে নিয়োগ দিয়েছি। তারা সবাই আবেদন পত্র পূরণ করেছেন এবং সাক্ষাৎকারে অংশ নিয়েছেন। অক্টোবর মাসের শেষে এর প্রথম বৈঠক অনুষ্ঠিত হয়েছে।

এই প্যানেলের নয় জন সদস্য বিভিন্ন ব্যাকগ্রাউন্ড থেকে এসেছেন এবং তাদের বিভিন্ন ধরনের অভিজ্ঞতা ও দক্ষতা রয়েছে। তারা গেটওয়ের বাসিন্দাদের বিভিন্ন রকম কমিউনিটির প্রতিনিধিত্ব করবেন। সাক্ষাৎকার (ইন্টারভিউ) প্যানেলের সদস্য হওয়ার জন্য পলিন ক্যানিং, ক্রিস্টিন ডিলওয়ার্থ ও মেরি হিগিনসনকে আমরা ধন্যবাদ জানাচ্ছি।

## We are open on Saturday 29 November!

We know a lot of our residents are very busy during the week, so we have arranged to be open on some Saturday mornings. The next one is on 29 November 2008.

You can visit the office or phone us between 9am-12 noon. So give us a call on 020 8709 4300 or visit us at 409-413 Mile End Road, London E3 4PB.

### আমরা ২৯ শে নভেম্বর রোজ শনিবার অফিস খোলা রাখছি

আমরা জানি যে আমাদের অনেক বাসিন্দাই সাপ্তাহিক দিনগুলোতে ব্যস্ত থাকেন। তাই আমরা মাঝে মাঝে শনিবার সকালে অফিস খোলা রাখার ব্যবস্থা করেছি। শনিবার অফিস খোলা রাখার পরবর্তী তারিখ হচ্ছে ২৯ শে নভেম্বর ২০০৮।

আপনারা সকাল ৯টা থেকে দুপুর ১২টার মধ্যে আমাদের অফিসে আসতে পারেন কিংবা ফোন করতে পারেন। অতএব আমাদেরকে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে ফোন করুন অথবা ৪০৯-৪১৩ মাইল এন্ড রোড, লন্ডন ই৩ ৪পিবি- এই ঠিকানায় আমাদের অফিসে আসুন।

## Contact Manager

Over the next few months, we will be launching a new IT system which will record all your incoming communication with Gateway, whether it's a phone call, letter, email or visit. This is called Contact Manager.

We will then be able to better track the contact you have with us. The system will automatically direct your contact to the correct person to deal with, and will remind them if no action is taken.

The repairs service will be the first area to start using it. When you phone us we may ask you more detailed questions to confirm your identity. This is to make sure we protect your personal data.

### কনট্যাক্ট ম্যানেজার

আগামী কয়েক মাসের মধ্যে আমরা একটি নতুন আইটি সিস্টেম চালু করতে যাচ্ছি। গেটওয়ের সাথে ফোনে, চিঠি দিয়ে, ইমেইলে বা সরাসরি এসে যেভাবেই আপনারা যোগাযোগ করুন না কেন এই সিস্টেম তা রেকর্ড করে রাখবে। এই সিস্টেমটিকে বলা হয় কনট্যাক্ট ম্যানেজার।

আপনারা আমাদের সাথে যে যোগাযোগ করেছেন এই সিস্টেম ব্যবহারের ফলে আমরা তা ভালোভাবে সনাক্ত (ট্রাক) করতে পারব। এই সিস্টেম আপনার কনট্যাক্ট সঠিক ব্যক্তির কাছে পৌঁছে দিবে এবং কোন পদক্ষেপ না নিলে তাদেরকে তা স্মরণ করিয়ে দিবে।

এই সিস্টেম ব্যবহারের প্রথম বিষয় হবে মেরামত সার্ভিস। আপনি যখন আমাদের কাছে ফোন করবেন তখন আপনার পরিচয় নিশ্চিত করার জন্য আমরা আরো বিস্তারিত জিজ্ঞাসা করতে পারি। এটি আপনার তথ্য রক্ষার জন্যই করা হবে।

## Community Chest Grant

Are you organising any activities for your community between now and March 2009?

Small grants are available to residents' groups for community activities. The community chest is administered by Residents' Forum.

For more information and an application form please contact Shazna Khatun on 020 8709 4360 or shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk.

Closing date for applications - Friday 28 November 2008.



### কমিউনিটি চেস্ট গ্রান্ট

কমিউনিটির জন্য এখন থেকে ২০০৯-এর মার্চের মধ্যে আপনি কি কোন আনুষ্ঠানিকতার আয়োজন করছেন?

কমিউনিটির আনুষ্ঠানিকতার জন্য রেসিডেন্ট গ্রুপকে দেয়ার জন্য ছোট পরিমাণের কিছু গ্রান্ট পাওয়া যাচ্ছে। কমিউনিটি ফোরাম কর্তৃক কমিউনিটি চেস্ট পরিচালিত হচ্ছে।

এ ব্যাপারে বিস্তারিত জানার জন্য এবং আবেদন পত্র সংগ্রহ করার জন্য শাজনা খাতুনের সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬০ নম্বরে বা shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে যোগাযোগ করুন। আগামী ২৮ শে নভেম্বর শুক্রবার আবেদন করার শেষ দিন।

## Give respect, get respect

Did you know Gateway has signed up for the Respect Standard for Housing Management?

This lists six commitments that the Government expects landlords to deliver to tackle antisocial behaviour:

- accountability, leadership and commitment
- empowering and reassuring residents
- prevention and early intervention
- tailored services for residents and support for victims and witnesses
- protecting communities through swift enforcement
- support to tackle the causes of antisocial behaviour.

This means that we are committed to delivering good services to help stop antisocial behaviour and create a culture of respect.

If you want to find out more, a leaflet is available from our reception or you can request a copy on 020 8709 4300.

### সম্মান দিন এবং সম্মান লাভ করুন

আপনি কি জানেন যে গেটওয়ে হাউজিং ম্যানেজমেন্টের জন্য রেসপেক্ট স্ট্যান্ডার্ড সই করেছে?

অসামাজিক আচরন প্রতিরোধের জন্য ল্যান্ডলর্ডদের কাছ থেকে সরকার যে ছয়টি অঙ্গীকার আশা করেন এটি তার একটি তালিকা:

- দায়িত্ব, নেতৃত্ব ও অঙ্গীকার
- বাসিন্দাদের ক্ষমতা দান ও তাদেরকে আশ্বস্ত করা
- অসামাজিক আচরন প্রতিরোধ ও শুরুতেই বাধা দান
- বাসিন্দাদের জন্য সঠিক সার্ভিস প্রদান ও অসামাজিক আচরনের শিকার ও তার প্রত্যক্ষদর্শীদেরকে সহায়তা করা
- দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে কমিউনিটিকে রক্ষা করা
- যেসব ঘটনা অসামাজিক আচরন সৃষ্টি করে তা রোধে সহায়তা করা

অর্থাৎ অসামাজিক আচরন বন্ধ করে একটি সম্মানজনক সমাজ গঠনে প্রয়োজনীয় সার্ভিস প্রদানে আমরা ওয়াদাবদ্ধ।

বিস্তারিত জানার জন্য আমাদের রিসেপশনে এ ব্যাপারে একটি লিফলেট পাওয়া যাচ্ছে অথবা ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে ফোন করে এর কপি জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

## Leaseholder lines - gas safety checks

If you are a leaseholder, you are responsible for your gas appliances and must make sure that all gas appliances, installation pipe work and flues are safe.

You must have them checked for safety every year by a CORGI registered fitter.

- Keep a record of all safety checks for 2 years;
- Give your tenant a copy of the gas safety check within 28 days of the inspection; and
- Give any new tenant a copy of the current gas safety check before they move in.

If you need further advice, ring the Health & Safety Executive Gas Safety Advice Line on 0800 300 363 or visit [www.hse.gov.uk/gas](http://www.hse.gov.uk/gas).

## লীজ হোল্ডার লাইন - গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা

আপনি লীজ হোল্ডার হলে গ্যাসের যন্ত্রপাতির জন্য আপনিই দায়িত্বশীল এবং সকল গ্যাস যন্ত্রপাতি, গ্যাস পাইপ ও ধোয়া বের হওয়ার নল নিরাপদ কিনা তা আপনাকেই নিশ্চিত করতে হবে।

আপনাকে প্রতি বছর সিওআরজিআই-এর রেজিস্টার্ড ফিটার কর্তৃক এগুলোর নিরাপত্তা পরীক্ষা করাতে হবে।

- ২ বছর ধরে সব ধরনের নিরাপত্তা পরীক্ষার রেকর্ড রাখুন;
- পরিদর্শনের ২৮ দিনের মধ্যে আপনার টেন্যান্টের কাছে গ্যাস পরীক্ষা দলিলের একটি কপি দিন; এবং
- নতুন টেন্যান্ট বাসায় ওঠার আগেই তাদেরকে বর্তমান গ্যাস পরীক্ষা দলিলের একটি কপি দিন।

আপনার কোন পরামর্শের দরকার হলে স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা নির্বাহীকে (হেলথ এন্ড সফটি এঞ্জিনিয়ারিং ডিভিশন) গ্যাস সফটি এ্যাডভাইস লাইনের ০৮০০ ৩০০ ৩৬৩ নম্বরে ফোন করুন অথবা [www.hse.gov.uk/gas](http://www.hse.gov.uk/gas) ওয়েবসাইট ভিজিট করুন।

## Fun at Turners and Locksley

Residents at Turners Road and Locksley Street had a great time at their fun day, which was funded by the Community Chest Grant.



## টার্নার ও লক্সলীর আনন্দ ফুর্তি

টার্নার রোড ও লক্সলী স্ট্রীটের বাসিন্দারা তাদের ফানডে উপলক্ষ্যে দারুন আনন্দ ফুর্তি করেছেন। এটি কমিউনিটি চেস্ট ট্রাস্টের আর্থিক সহায়তায় আয়োজন করা হয়েছিল।

## Residents' Forum update

15 residents attending the last meeting in September.

The Forum had presentations on Mystery Shopping (see front page) and Contact Manager, which showed how the new system will manage all resident contact with Gateway. Members made a number of useful suggestions.

The Residents Forum will now meet every two months. If you are interested in joining the Residents' Forum, which is open to all Gateway residents, please contact Mo Ali on 020 8709 4381 or email [mo.ali@gatewayhousing.org.uk](mailto:mo.ali@gatewayhousing.org.uk).

## রেসিডেন্ট ফোরামের নতুন খবর

সেপ্টেম্বরের শেষ বৈঠকে ১৫ জন বাসিন্দা এসেছিলেন।

এই ফোরামে মিস্টারি শপিং (প্রথম পৃষ্ঠা দেখুন) ও কন্ট্যাক্ট ম্যানেজার সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছিল। এই নতুন সিস্টেম কিভাবে গেটওয়ের সাথে সকল বাসিন্দার যোগাযোগ ব্যবস্থাপনা করবে তা এখানে দেখানো হয়েছে। সদস্যরা বেশ কিছু গুরুত্বপূর্ণ পরামর্শ দিয়েছেন।

রেসিডেন্টস ফোরাম এখন থেকে প্রতি দু মাস পর পর মিলিত হবে। আপনি যদি রেসিডেন্টস ফোরামের সদস্য হতে চান, যা গেটওয়ের সকল বাসিন্দার জন্য খোলা, তাহলে দয়া করে মো আলীর সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে বা [mo.ali@gatewayhousing.org.uk](mailto:mo.ali@gatewayhousing.org.uk) ইমেইলে যোগাযোগ করুন।

## SENIOR SECTION | বড়দের বিভাগ



Residents at St John's House enjoyed Elders' Day on 1 October with entertainment and good food.

সেন্ট জন'স হাউজের বাসিন্দারা ভালো খাবারসহ ও বিনোদনমূলক আয়োজন করে ১লা অক্টোবরের এল্ডার'স ডে উপভোগ করেছেন।

## Finding out the condition of your homes

We have commissioned Savills to carry out a stock condition survey. They will be looking at the outside of all our properties and the inside of some of them. This survey is very important and will help us to prioritise work to your homes over the next five years.

We don't need to visit every home. If they do call on you and you are out, the surveyor will go to a neighbouring property or leave a card asking you to make an appointment.

All surveyors will have a letter from Gateway and will carry photo ID. Please ask to see this identification before allowing the surveyor into your home.

If you have any questions, please contact Mike Wilton, Asset Manager, on 020 8709 4300 or [mike.wilton@gatewayhousing.org.uk](mailto:mike.wilton@gatewayhousing.org.uk).

## আপনার বাসার অবস্থা পরীক্ষা করা

আমরা আপনাদের বাসার স্টক কন্ডিশন জরিপের জন্য সেভিলসকে নিয়োগ দিয়েছি। তারা আমাদের সকল প্রপার্টির বাহির এবং কিছু বাড়ির ভেতরের দিক পরীক্ষা করে দেখবেন। এই জরিপ খুবই গুরুত্বপূর্ণ এবং আগামী পাঁচ বছরে আপনাদের বাড়িতে যে কাজ হবে তা অধিকারের ভিত্তিতে নির্ধারণের জন্য এটি সহায়তা করবে।

প্রতিটি বাড়ি আমাদের আলাদা করে দেখতে যাওয়ার কোন দরকার নেই। তারা যদি আপনার বাড়িতে যান এবং আপনি বাড়ির বাহিরে থাকেন তাহলে সার্ভেয়র পাশের বাড়িতে যাবেন অথবা আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য একটি কার্ড রেখে আসবেন।

সকল সার্ভেয়রের কাছে একটি করে গেটওয়ের চিঠি থাকবে এবং তারা ছবিমুক্ত পরিচয়পত্র বহন করবেন। আপনার বাড়িতে ঢুকতে দেয়ার আগে দয়া করে তার পরিচয়পত্র দেখুন।

আপনার কোন কিছু জানার থাকলে দয়াকরে এ্যাসেট ম্যানেজার মাইক উইলটনের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে বা [mike.wilton@gatewayhousing.org.uk](mailto:mike.wilton@gatewayhousing.org.uk) ইমেইল ঠিকানায়।

## We can recycle more

Tower Hamlets Council have launched a 'We can recycle more' campaign. The borough is one of the worst for recycling in the UK.

Food waste makes up 42% of all waste in Tower Hamlets. Kitchen caddies for food scraps have recently been introduced. Food which can be put in the caddies include:

- raw and cooked fruit and vegetables;
- bread;
- bones;
- plate scrapings;
- egg shells; and
- raw and cooked fish and meat.

## TOWER HAMLETS CAN RECYCLE MORE!

They are also trialling garden waste recycling. If you are involved in the trial, fill your green bag and put it out where you leave your ordinary rubbish by 7am on your collection day. Call 020 7364 5004 for more information.

## আমরা আরো বেশি রিসাইকেল করতে পারি

টাওয়ার হ্যামলেটস কাউন্সিল 'আমরা আরো বেশি রিসাইকেল করতে পারি (উই ক্যান রিসাইকেল মোর)' নামের একটি প্রচার শুরু করেছে। ইউকের মধ্যে যে কাউন্সিলগুলোতে সবথেকে কম রিসাইকেল করা হয় এটি তার মধ্যে একটি। টাওয়ার হ্যামলেটসের মোট বর্জ্যের ৪২% হচ্ছে খাবারের বর্জ্য। খাবারের বর্জ্যের জন্য সম্প্রতি কিচেন ক্যাডি চালু করা হয়েছে। এই ক্যাডিতে যে খাবার ফেলা যাবে সেগুলো হলো:

- কাঁচা ও রান্না করা ফল ও শাক শব্জি; • রুটি; • হাড়; • ভাঙ্গা প্লেট;
- ডিমের খোসা; এবং • কাঁচা ও রান্না করা মাছ মাংশ।

এছাড়াও তারা পরীক্ষামূলকভাবে এখন বাগানের বর্জ্য (গার্ডেন ওয়াস্ট) রিসাইকেল করা শুরু করেছে। আপনি যদি এই পরীক্ষামূলক কাজে জড়িত হয়ে থাকেন তাহলে গ্রীণ ব্যাগে বর্জ্য ভর্তি করে ময়লা সংগ্রহের দিন সকালে যেখানে সাধারণত আপনার ময়লা ফেলেন সেখানে রেখে দিন। এ ব্যাপারে বিস্তারিত জানার জন্য ০২০ ৭৩৬৪ ৫০০৪ নম্বরে ফোন করুন।

## This autumn, follow the firework code

To stay as safe as possible, attend an organised display.

- Only buy fireworks marked BS 7114.
- Keep fireworks in a closed box and follow the instructions.
- Don't drink alcohol if setting off fireworks.
- Light at arm's length, using a taper. Stand well back.
- Never go near a lit firework. Even if it hasn't gone off, it could still explode.
- Never put fireworks in your pocket or throw them.
- Always supervise children around fireworks - never give sparklers to a child under five.

- Light sparklers one at a time and wear gloves.
- Keep pets indoors.

### And remember...

- Do not buy fireworks that are meant for organised displays.
- Do not buy fireworks if you are under 18.
- Do not use fireworks to intimidate or harass anyone.

These are criminal offences and you could receive an £80 penalty. Report any antisocial behaviour to your local Safer Neighbourhoods Team.

## এই গ্রীষ্মে (অটামে) আতশবাজির নিয়ম কানুন মেনে চলুন

যতটা সম্ভব নিরাপদে থাকার জন্য একটি সুশৃঙ্খল প্রদর্শনীতে (অর্গানাইজড ডিসপ্লে) অংশগ্রহণ করুন।

- শুধুমাত্র বিএস ৭১১৪ চিহ্নিত আতশবাজি কিনুন।
- একটি বন্ধ বাক্সে আতশবাজি রাখুন এবং নির্দেশ মেনে চলুন।
- আপনি যদি আতশবাজি ছাড়েন তাহলে এ্যালকোহল পান করবেন না।
- ট্যাপার ব্যবহার করে এক হাত দূর থেকে আলো জালান। নিরাপদ দূরত্ব বজায় রাখুন।
- কখনো জলন্ত আতশবাজির কাছে যাবেন না। এটি উপরের দিকে ছুটে না গেলেও বিস্ফোরিত হতে পারে।
- কখনোই আপনার পকেটে আতশবাজি রাখবেন না কিংবা তা নিক্ষেপ করবেন না।
- আতশবাজির আশপাশের শিশুদের দিকে সবসময় লক্ষ্য রাখুন। পাঁচ বছরের ছোট শিশুদের হাতে কখনোই আতশবাজি দিবেন না।
- একসময় একটি করে আতশবাজি জ্বালান এবং সবসময় হাত মোজা ব্যবহার করুন।
- কোন প্রাণী থাকলে তা ঘরের ভেতরে আটকে রাখুন। এবং মনে রাখবেন...
- অর্গানাইজড ডিসপ্লে'র জন্য যে আতশবাজি বানানো হয়েছে তা কিনবেন না।
- আপনার বয়স ১৮ বছরের কম হলে আতশবাজি কিনবেন না।
- কাউকে ভয় দেখানোর জন্য কিংবা হয়রানি করার জন্য আতশবাজি ব্যবহার করবেন না।
- এগুলো অপরাধমূলক কাজ এবং এর জন্য আপনাকে ৮০ পাউন্ড জরিমানা করা হতে পারে। আপনার স্থানীয় সেফার নেইবারহুড টিমের কাছে অসামাজিক আচরন সম্পর্কে রিপোর্ট করুন।