

INSIDE THIS ISSUE • External Redecorations • Before you report a repair • Mowing the Barbican
• Meet your caretaker • SNI action plan • Residents' fair • Models required • and much more...

New Mill appointed as co-regulation advisors



We are pleased to announce **New Mill Consultants** have been appointed as

our advisors for co-regulation. Their appointment and their brief were agreed by two special meetings of residents on 29 April and 10 May.

New Mill is based locally and is made up of local residents; Christine Seale MBE and Rob Lantsbury. Both have enormous experience of working with

social housing tenants and leaseholders in Tower Hamlets.

Co-regulation is the new framework introduced by the Tenant Services Authority to encourage Gateway and our residents to work together to improve service delivery to residents and raise satisfaction levels.

New Mill will work with both Gateway and our residents to pave the way for co-regulation. New Mill can be contacted at 020 7538 5429 or New.Mill@poplarharca.co.uk.

Dates to continue planning for co-regulation

- Tuesday 8 June
- Thursday 24 June
- Tuesday 13 July
- Saturday 24 July – Residents' Fair (venue to be confirmed)
- Thursday 29 July

All meetings (except the Residents' Fair) will take place at Gateway's office at 6pm. If you would like to get involved with co-regulation, please contact Mo Ali on 020 8709 4381.

নিউ মিলকে কো-রেগুলেশন এ্যাডভাইজার হিসাবে নিয়োগ দেয়া হয়েছে

আমরা আনন্দের সাথে জানাচ্ছি যে আমাদের কো-রেগুলেশনের জন্য নিউ মিল কনসালট্যান্টদেরকে নিয়োগ দেয়া হয়েছে। ২৯ এপ্রিল এবং ১০মে তারিখের দুটি রেসিডেন্টস মিটিং-এ তাদের নিয়োগ ও ব্রিফ দেয়া হয়।

নিউ মিল স্থানীয় বাসিন্দা, ক্রিস্টিন সিল এম-বি-ই ও রব ল্যান্টসবারীর উদ্যোগে গঠিত একটি সংস্থা যা টাওয়ার হ্যামলেটসে অবস্থিত। এই দুই ব্যক্তির টাওয়ার হ্যামলেটসের সোশ্যাল হাউজিং টেন্যান্টস

ও লীজহোল্ডারদের সাথে কাজ করার প্রচুর অভিজ্ঞতা রয়েছে।

কো-রেগুলেশন হচ্ছে টেন্যান্ট সার্ভিসেস অথরিটি কর্তৃক জারিকৃত একটি নতুন নীতিমালা যা আরো উন্নত সার্ভিস প্রদানের মাধ্যমে সন্তুষ্টির মাত্রা বৃদ্ধির জন্য গেটওয়ে ও তার বাসিন্দাদেরকে একত্রে কাজ করতে উৎসাহিত করে।

কো-রেগুলেশন বাস্তবায়নের জন্য নিউ মিল গেটওয়ে ও তার বাসিন্দাদের সাথে একত্রে কাজ করবে। নিউ মিলের সাথে যোগাযোগ করতে ০২০ ৭৫৩৮ ৫৪২৯ নম্বরে ফোন করুন অথবা ইমেইল করুন New.Mill@poplarharca.co.uk ঠিকানায়।

যেসব তারিখে কো-রেগুলেশনের জন্য প্লানিং অব্যাহত থাকবে

- মঙ্গলবার, ৮ জুন
- বৃহস্পতিবার, ২৪ জুন
- মঙ্গলবার, ১৩ জুলাই
- শনিবার, ২৪ জুলাই - রেসিডেন্টস' ফেয়ার (ভেনু এখনও ঠিক হয়নি)
- বৃহস্পতিবার, ২৯ জুলাই

সব মিটিং (রেসিডেন্টস' ফেয়ার ছাড়া) অনুষ্ঠিত হবে গেটওয়ের অফিসে সন্ধ্যা ৬টায়। আপনি যদি কো-রেগুলেশনের সাথে যুক্ত হতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে মো আলীর সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে।

100 Club winners



Anna Keating



Mrs Hagley with her daughter and Shazna Khatun

Congratulations to Mrs Hagley of Bromley-by-Bow who won a £50 voucher in the March prize draw and Anna Keating of Stepney who won the 2009-10 annual prize of £100!

The **100 Club** is a short survey sent out every three months. To be in with a chance of winning, sign up today by contacting Jo Lambert on 020 8709 4361 or jo.lambert@gatewayhousing.org.uk.

১০০ ক্লাব বিজয়ী

১০০ ক্লাব মার্চের প্রাইজ ড্রতে ৫০ পাউন্ডের ভাউচার জেতার জন্য ক্রমলী-বাই-বোর মিসেস হেজলীকে এবং ২০০৯-১০-এর বার্ষিক পুরস্কার হিসাবে ১০০ পাউন্ড জেতার জন্য স্টেপনীর আনা কিটিংকে সুভেচ্ছা জানাচ্ছি।

১০০ ক্লাব হচ্ছে একটি শর্ট সার্ভে যা প্রতি তিন মাস পরপর আপনাদের কাছে পাঠানো হয়। ১০০ ক্লাবের প্রাইজ ড্রতে আপনার নাম লেখানোর জন্য জো ল্যাম্বার্টের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬১ নম্বরে অথবা jo.lambert@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায় ইমেইল করুন।

External Redecorations

Over the next six months we will be carrying out external decorations (including painting the outside of properties, including window frames and doors) or internal communal decorations at the following properties.

- 1 Approach Road
- 2 Arbery Road
- 3 Bow Road
- 4 Cheshire Street
- 5 Commercial Road
- 6 Crosby House
- 7 Follet Street
- 8 Medway Road
- 9 Mellish Street
- 10 Millhouse Buildings
- 11 Morgan Street
- 12 Pier Street
- 13 Portree Street
- 14 Roman Road
- 15 Ruth Court
- 16 Salmon Lane
- 17 Selwyn Road
- 18 Sidney Square
- 19 St John's House
- 20 Tomlins Grove
- 21 Bruce Road
- 22 Reeves Road
- 23 St Leonard's Street

We aim to:

- Redecorate external areas every seven years;
- Publicise the annual cyclical redecoration programme;
- Consult you where possible and aim to confirm any choices (for example about which colours you prefer) before the work begins;
- Ask our contractors to let you know the start date of the work;
- Ask you to fill in a satisfaction survey.

We ask that you:

- Clear the area where the work is taking place;
- Allow the contractor access to do the work;
- Are tolerant of disruption that the works may cause;
- Fill in the satisfaction survey within one week.

For more information, contact Fiona Apsley on 020 8709 4300.

এক্সটারনাল রিডেকোরেশন

আগামি ছয় মাস ধরে আমরা নিম্নলিখিত প্রপার্টিতে এক্সটারনাল রিডেকোরেশন করব (যার মধ্যে থাকবে জানালার ফ্রেম ও দরজাসহ প্রপার্টির বাহিরে রং করা) বা ইন্টারনাল ডেকোরেশন কাজ করব।

- ১ এ্যাথ্রোচ রোড
- ২ আরবারী রোড
- ৩ বো রোড
- ৪ চেশায়ার স্ট্রীট
- ৫ কমার্সিয়াল রোড
- ৬ ক্রোসবি হাউজ
- ৭ ফলেট স্ট্রীট
- ৮ মিডওয়ে রোড
- ৯ মেলিশ স্ট্রীট
- ১০ মিলহাউজ বিল্ডিং
- ১১ মর্গান স্ট্রীট
- ১২ পিয়ের স্ট্রীট
- ১৩ পোরট্রি স্ট্রীট
- ১৪ রোমান রোড
- ১৫ রুথ কোর্ট
- ১৬ স্যামন লেন
- ১৭ স্যালউইন রোড
- ১৮ সিডনী স্কয়ার
- ১৯ সেন্ট জন'স হাউজ
- ২০ টমলিনস গ্রোভ
- ২১ ব্রুস রোড
- ২২ রিভস রোড
- ২৩ সেন্ট লিওনার্ড'স স্ট্রীট

আমাদের লক্ষ্য:

- প্রতি সাত বছর পরপর প্রপার্টির বাহিরের দিক নতুন করে সাজানো;
- বার্ষিক রিডেকোরেশন প্রথামক প্রকাশ করা;
- কোন কাজ শুরু আগে সম্ভব হলে আপনাদের সাথে আলোচনা করা ও আপনাদের কোন পছন্দ থাকলে তা নিশ্চিত করা (যেমন আপনারা কোন রং লাগাতে চান);
- আপনারকে কাজ শুরুর তারিখ জানানোর জন্য আমাদের কন্ট্রোলদেরকে বলা;
- আপনাদেরকে একটি সন্তুষ্টি জরিপ পূরণ করতে বলা।

আমরা আপনাদেরকে যা করতে বলব:

- যেখানে কাজ করা হবে সে জয়গাকে পরিষ্কার করা;
- কাজ করার জন্য কন্ট্রোলদেরকে প্রপার্টিতে ঢুকতে দেয়া;
- কাজের ফলে আপনাদের যে অসুবিধা হতে পারে তা সহ্য করা;
- এক সপ্তাহের মধ্যে সন্তুষ্টি জরিপ পূরণ করা।

বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে ফিওনা আপসলির সাথে যোগাযোগ করুন
০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে।

Gas-safety check – let us know when you will be in



- Picking the kids up from school?
- Got to go to work?
- Got an appointment?

We offer morning or afternoon appointments. If you know you won't be around for part of the morning or afternoon, please let us know. We can avoid school times or the time you will be out, or offer you the first appointment or call after a certain time.

This means our engineers will save time, so they can complete more gas-safety checks to achieve our performance targets.

Please phone Patrick Rogan, Gas Safety Officer, on 020 8709 4353 or patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk to let us know what times you will be out.

Remember: We are required, by law, to carry out a gas-safety check of every gas appliance that we own.

If you do not let us into your home to carry out your gas-safety check, you are breaking your tenancy agreement. We can legally force entry to your home and we may also charge you legal costs.

গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা - আপনি কখন বাড়িতে থাকবেন আমাদেরকে তা জানান

- স্কুল থেকে কি আপনার বাচ্চাকে আনতে হয়?
- আপনার কি কাজ থাকে?
- আপনার কি অন্য কোন এ্যাপয়েন্টমেন্ট আছে?

আমরা সকাল কিংবা বিকালে এ্যাপয়েন্টমেন্ট দিয়ে থাকি। আপনি যদি জানেন যে সকাল বা বিকালের কোন নির্দিষ্ট সময় আপনি থাকতে পারবেন না, তাহলে অনুগ্রহপূর্বক আমাদেরকে তা জানান। স্কুলের সময় কিংবা আপনি যখন বাহিরে থাকবেন আমরা সে সময়ে আপনাকে এ্যাপয়েন্টমেন্ট না দিয়ে বরং প্রথমেই অথবা কোন নির্দিষ্ট সময় পরে আপনাকে এ্যাপয়েন্টমেন্ট দিতে পারি।

এর ফলে আমাদের ইঞ্জিনিয়ারদের সময় বাচবে এবং আমাদের পারফরম্যান্স টার্গেট অর্জন করার জন্য তারা আরো বেশি সংখ্যক গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা করতে পারবেন।

আপনি কোন সময় বাড়িতে থাকবেন না অনুগ্রহ করে তা জানিয়ে গ্যাস সেফটি অফিসার, প্যাট্রিক রোগানকে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৫৩ নম্বরে ফোন করুন অথবা ইমেইল করুন patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

মনে রাখবেন: আমাদের মালিকানাধীন যেসব গ্যাস উপকরণ আছে তা পরীক্ষা করা আমাদের আইগত দায়িত্ব।

গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা করার জন্য আপনি যদি আপনার বাড়িতে আমাদেরকে ঢুকতে না দেন তাহলে আপনি আপনার টেন্যান্সি চুক্তির শর্ত ভঙ্গ করছেন। আমরা আইনের সহায়তায় জোরপূর্বক আপনার বাসায় ঢুকতে পারি এবং এর জন্য আপনার কাছ থেকে আমরা লিগাল খরচ আদায় করতে পারি।

Before you report a repair

Before you report a repair, please check if it is your responsibility.

What are you responsible for?

- Blocked sinks, basins, baths and toilet waste pipes
- Fuses in your fuse board, resetting your trip switch and so on
- Providing and replacing light bulbs, fluorescent tubes and starters
- Draught-proofing
- Toilet seats
- Inside door and window handles and locks, catches and lost keys
- Built-in wardrobes and cupboards, mirrors and so on
- Gardens - all shrubs, plants and trees in your garden
- TV aerials, satellite dishes and all associated wiring and connections (not including shared aerial which you pay a service charge for)
- Phone wiring and sockets

A full list can be found in our 'Repairs and maintenance' leaflet – available from reception or at www.gatewayhousing.org.uk.



When reporting a repair, please explain clearly what the problem is and have the following information available.

- Name
- Address and postcode
- Phone number
- Location and type of repair needed
- If you have already reported this to us

কোন মেরামত রিপোর্ট করার আগে আপনার যা জানা দরকার

কোন মেরামত রিপোর্ট করার আগে অনুগ্রহ করে দেখবেন যে এটি আপনার দায়িত্ব কিনা।

কোন কোন জিনিস মেরামতের জন্য রিপোর্ট করা আপনার দায়িত্ব?

- সিঙ্ক, বেসিন, বাথ ও টয়লেট ওয়াশ পাইপ বন্ধ বা ব্লক হয়ে গেলে
- ফিউস বোর্ডের ফিউজ, ট্রিপ সুইচ রিসেট করার জন্য অথবা এরকম অন্য কিছুর দরকার হলে
- লাইট বাল্ব, ফ্লোরোসেন্ট টিউব অথবা স্টার্টার লাগানো বা বদলানোর দরকার হলে
- ড্রাউট প্রুফিং-এর জন্য
- টয়লেট সিট লাগলে
- ঘরের ভেতরের দরজা জানালার হ্যান্ডেল, লুক, ক্যাচেচ ও চাবি হারিয়ে গেলে
- বিল্ট-ইন ওয়ারড্রব, কাপবোর্ড, আয়না ও এরকম অন্য কিছুর জন্য
- গার্ডেনস - আপনার

বাগানের সকল প্রকার আগাছা, লতাপাতা বা গাছগাছালির জন্য

- টিভি এরিয়ালস, স্যাটেলাইট ডিস এবং এ সংক্রান্ত ওয়্যারিং ও সংযোগের জন্য (তবে যেসব শেয়ারিং এরিয়ালের জন্য নয় যার জন্য আপনি খরচ প্রদান করেন)
- ফোন ওয়্যারিং ও সকেট

আপনারা 'রিপেয়ার ও মেনটেন্যান্স' লিফলেট থেকে এর পূর্ণাঙ্গ তালিকা জানতে পারেন যা আপনারা আমাদের রিসেশন থেকে সংগ্রহ করতে পারেন অথবা www.gatewayhousing.org.uk ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করতে পারেন।

কোন মেরামত রিপোর্ট করার সময় অনুগ্রহ করে সমস্যাটি স্পষ্টভাবে বর্ণনা করুন এবং নিম্নলিখিত তথ্য প্রদান করুন:

- নাম
- ঠিকানা ও পোস্টকোড
- ফোন নম্বর
- স্থান ও মেরামতের ধরণ
- আপনি এর আগে কখনও এই মেরামতের ব্যাপারে রিপোর্ট করেছেন কিনা

SENIOR SECTION | বড়দের বিভাগ

Wowing the Barbican – Sheltered music project

Gateway sheltered housing residents recently put on a fantastic musical performance at the Barbican Centre!

Guildhall College of Music and Drama have been running music classes at John Tucker House and Rochester Court over the past few months. Residents joined in to sing and play instruments, and joined forces with two local primary schools to perform at the Barbican Centre on 5th May.

"It was an amazing experience – we loved being on stage and thought we sounded brilliant" said Mr Agabbi and Sid Turner of Rochester Court.

"It was a lovely experience working with the children" added Pauline Canning, also of Rochester Court.

The project has also been shortlisted for the National Housing Federation's "What we are proud of" award which will be judged in July – we'll let you know if they win!



বারবিকানদের প্রতি কৃতজ্ঞতা – শেল্টার্ড মিউজিক প্রজেক্ট

গেটওয়ের শেল্টার্ড হাউজিং বাসিন্দাগণ সম্প্রতি বারবিকান সেন্টারে চমৎকার একটি সঙ্গীতানুষ্ঠানের আয়োজন করেছিলেন।

বিগত কয়েকমাস ধরে গিল্ডহল কলেজ অফ মিউজিক এন্ড ড্রামা জন টাকার হাউজ ও রচেস্টার কোর্টে মিউজিক ক্লাশ চালিয়ে আসছে। গত ৫ মে তারিখে দুইটি লোকাল প্রাইমারী স্কুলের সাথে গান গাওয়া ও ইনস্ট্রুমেন্ট বাজানোর জন্য বাসিন্দারা বারবিকান সেন্টারে এসেছিলেন।

"এটি ছিল দারুন একটি অভিজ্ঞতা-স্টেজে উঠে আমাদের খুবই ভালো লেগেছে এবং মনে করি আমাদের গান বাজনা দারুন হয়েছে" রচেস্টার কোর্টের জনাব আগাবি ও সিড টারনার বললেন।

"শিশুদের সাথে গান করা একটি চমৎকার অভিজ্ঞতা" রচেস্টার কোর্ট থেকে পলিন ক্যানিং জানালেন।

এছাড়াও ন্যাশনাল হাউজিং ফেডারেশনের "আমরা কেন গর্বিত (What we are proud of)" পুরস্কারে জন্য এই প্রথামটি বাছাই করা হয়েছে যার চূড়ান্ত ফলাফল ঘোষণা করা হবে জুলাই মাসে। এটি জয়লাভ করলে আমরা আপনাদেরকে জানাব।

Meet your caretaker

Ever seen your caretaker on your estate but not known their name? Here's your chance to put a name to a face!



Shalim Ahmed
Betty May Gray House,
John Tucker House,
St Hubert's House.



Oluminde Ajala
Burgess Street, Charis
House, Compton Close,
Dalo Lodge, David
Hewitt House, Locksley
Street, Medhurst Close,
Purdy Street, Reeves Road, Ruth
Court, St Leonard's Street, Turners
Road, Vera Court.



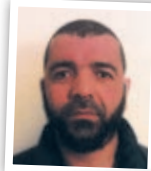
Chris Atisele
Coldharbour, Constant
& Holmesdale Houses,
Crosby House, Ferry
Street, Horatio Place,
Prestons Road, Pier
Street, St John's House.



Michael Driver
Edinburgh Close,
Edith Ramsay House,
Masters Street,
Roger Dowley Court,
Ted Roberts House.



Kehinde Edowande
Arline Court, Ashbee
House, Cheshire Street,
Devonshire Court,
Hackney Road, Regency
Court, St Thomas
House, Tilburg House, Wheeler Street.



Fissal Lucif
Bustaan Radaa, Kay
Street, Mosque Terrace,
Mosque Tower, Queen
Adelaide's Dispensary.



Ryan O'Connor
Fordham Street, Grove
Dwellings, Lindley
House, Jubilee Street,
Parfett Street, Peter
Best House.



Diego Ramirez
Arrow Road, Birchfield
Street, Douro Street,
Edgar Road, Millhouse
Buildings, Lennox House,
Princes Terrace,
Queen Margaret Flats, St Marks Gate,
Susannah Street, Tomlins Grove.



Gianluca Trogu
Bohn Road, Brunton Place,
Camdenhurst Street,
Duckett Street, Elizabeth
Blount Court, Harford
Street, Hearnshaw Street,
Lowell Street, Maroon Street, Ocean
Street, Powsland Court, Rayners Terrace,
Repton Street, Whitehorse Road.



Jackie Wilson
Appian Court, Lawrence
Close, Menai Place,
Vic Johnson House.



Michael Moor
– Specialist
Cleaner/
Supervisor

Other schemes are covered by local
part-time cleaners.



Danny Bryan
– Estate
Services
Manager

New chair



Following a recent recruiting exercise, Jon Rosser has been selected to be the new Chair of Gateway and will take up the post later in the summer.

Jon was Chief Executive of Town and Country Housing Group and has worked in various roles for different housing associations and councils in London.

Jon says, "I am delighted to be joining Gateway, an organisation with a proud history of serving the communities of Tower Hamlets."

নতুন সভাপতি

সম্প্রতি একটি রিক্রুটমেন্ট এক্সারসাইজের পর গেটওয়ের নতুন সভাপতি হিসাবে জন রসারকে নির্বাচিত করা হয়েছে। তিনি এ বছর সামারের শেষের দিকে দায়িত্ব গ্রহণ করবেন।

জন টাউন এন্ড কাউন্ট্রি হাউজিং গ্রুপের চিফ এক্সিকিউটিভ হিসাবে কাজ করেছেন এবং তিনি লন্ডনের অনেক হাউজিং অ্যাসোসিয়েশন ও কাউন্সিলের বিভিন্ন পদে কাজ করেছেন।

জন বললেন, "গেটওয়ের মত একটি অর্গানাইজেশনে যোগ দিতে পেরে আমি অনেক আনন্দিত যার টাওয়ার হ্যামলেটসে বসবাসরত কমিউনিটিকে সেবা করার সুদীর্ঘ ইতিহাস রয়েছে।"

More than just a landlord

Resident meeting - 22nd April 2010

We were very pleased that nearly 20 people came to this meeting to:

- Feedback on what had happened since more than just a landlord;
- Consult you on the joint community development strategy being developed across Gateway, Tower Hamlets Community Housing and Spitalfields Housing Association; and
- Consult you on our plans for financial inclusion work.

ল্যান্ডলর্ড থেকেও বেশি কিছু (More than just a landlord) রেসিডেন্ট মিটিং - ২২ এপ্রিল ২০১০

আমরা অত্যন্ত আনন্দিত হয়েছিলাম যে এই মিটিং-এ ২০ জনের মত বাসিন্দা এসেছিলেন, যা:

- ল্যান্ডলর্ড থেকেও বেশি কিছু (More than just a landlord) চালু হওয়ার পর থেকে কি ঘটেছে সে সম্পর্কে আপনাদের মতামতের জন্য অনুষ্ঠিত হয়েছে;
- গেটওয়ে, টাওয়ার হ্যামলেটস কমিউনিটি হাউজিং ও স্পিটালফিল্ডস হাউজিং অ্যাসোসিয়েশনের মধ্যে কমিউনিটি ডেভেলপমেন্টের জন্য যে যৌথ স্ট্রাটেজি নেয়া হয়েছে তা আপনাদের সাথে আলোচনা করা; এবং
- আমাদের ফাইন্যান্সিয়াল অন্তর্ভুক্তি করণ কাজ নিয়ে আপনাদের সাথে আলোচনা করার জন্য অনুষ্ঠিত হয়েছে।

Those present gave lots of useful feedback on the draft Community Development Strategy and supported the actions we suggested as well as giving us some further ideas to think about.

Financial inclusion - the group asked us to explore energy savings and endorsed the plans for a welfare benefit take up campaign.

Detailed comments from the meeting will be used to finalise the Community Development Strategy. **Thank you** to all those who came and contributed - watch this space for further news.

কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট স্ট্রাটেজির উপর উপস্থিত সবাই গুরুত্বপূর্ণ মতামত দিয়েছেন এবং আমরা যে অ্যাকশনের পরামর্শ দিয়েছি তা সামর্থন করেছেন এবং পরবর্তী পদক্ষেপ হিসাবে চিন্তা করার জন্য আমাদেরকে কিছু ধারণাও দিয়েছেন।

ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন - এই গ্রুপ আমাদেরকে এনার্জি সেভিংসের জন্য বলেছিল এবং ওয়েলফেয়ার বেনিফিট ক্যাম্পেইনের পরিকল্পনা অনুমোদন করেছিল।

কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট স্ট্রাটেজি চূড়ান্ত করার ক্ষেত্রে এই মিটিং থেকে প্রাপ্ত বিস্তারিত মতামত কাজে লাগানো হবে। এই মিটিং-এ যারা এসে আমাদেরকে সমৃদ্ধ করেছেন তাদেরকে ধন্যবাদ - এ সংক্রান্ত নতুন খবরের জন্য এ স্থানটি লক্ষ্য রাখুন।

Short Notice Inspection action plan – June update

Residents have now signed off all four areas of the Short Notice Inspection (SNI) action plan as complete.

Signed off as complete

- 1) Maintenance and customer care – by the Core Group on 28/4/2010
- 2) Resident profiling – at a resident focus group on 13/5/2010
- 3) Gas safety – by the Core group on 24/3/2010
- 4) Performance management and value for money – at a resident focus group on 13/5/2010

This means we have successfully made changes to the way we do things to achieve the action plan (available from www.gatewayhousing.org.uk). We have:

- Improved our correspondence responses from 17% (Mar-Jun 2009) to 62.5% (March 2010) - the target is 95%.
- Reduced complaints about maintenance by 23% from 2008-9 to 2009-10.

- Re-introduced complaints satisfaction surveys. This provides us with feedback from residents about the process.
- Reduced the number of outstanding issues the Morrison/Gateway joint issues log from 14 in December 2009 to 0 in April 2010.
- Carried out a value-for-money review of our gas-safety service. This demonstrated that the service we provide is good quality and cost effective.
- Improved 'right first time' maintenance repairs from 49.33% in Mar-Jun 2009 to 63.73% in Jan-Mar 2010 (the target is 85%).
- Identified the backlog of communal repairs – these will be complete by June 2010.
- Collected 73% of profiling data (target 80%) – this will help us to address your individual needs.
- Employed a part-time Family Intervention Project worker to support vulnerable families.

- Highlight the need for a gas-safety check in every issue of Open Door.
- Reviewed how we present performance data to residents. The selected format was chosen by the Residents' Panel.
- Revised and published our Diversity Strategy.
- Appointed a Diversity Champion on our board.

*All figures are taken from the SNI action plan. A number of the actions are suggestions made by residents.

We still have a way to go to achieve our targets but we are moving in the right direction. We continue to work hard to improve our service – now the improved processes and methods are in place we hope that you will begin to see a noticeable improvement.

Please contact Shireen Ahmed on 020 8709 4350 or Shireen.ahmed@gatewayhousing.org.uk for more details.

শর্ট নোটিস ইন্সপেকশন এ্যাকশন প্লান - জুন আপডেট

শর্ট নোটিস ইন্সপেকশনের (এস এন আই) এ্যাকশন প্লান সম্পন্ন করা হয়েছে এই মর্মে চারটি বিভাগেই বাসিন্দাগণ স্বাক্ষর করেছেন।

সম্পন্ন হিসাবে যেগুলো স্বাক্ষর করা হয়েছে:

১. মেনটেন্যান্স ও কাস্টমার কেয়ার - ২৮/৪/২০১০ তারিখে কোর গ্রুপ কর্তৃক
২. রেসিডেন্ট প্রফাইলিং - ১৩/৫/২০১০ তারিখের একটি রেসিডেন্ট ফোকাস গ্রুপে
৩. গ্যাস নিরাপত্তা - ২৪/৩/২০১০ তারিখে কোর গ্রুপ কর্তৃক
৪. পারফরম্যান্স ম্যানেজমেন্ট ও ভ্যালু ফর মানি - ১৩/৫/২০১০ তারিখের একটি রেসিডেন্ট ফোকাস গ্রুপে

অর্থাৎ এ্যাকশন প্লান অর্জনের জন্য যে পরিবর্তন দরকার ছিল আমরা তা সফলভাবে করতে পেরেছি (পাওয়া যাচ্ছে www.gatewayhousing.org.uk ওয়েবসাইটে)। আমরা যা করেছি:

- আমাদের চিঠিপত্রের জবাব ১৭% (মার্চ-জুন ২০০৯) থেকে ৬২.৫% (মার্চ ২০১০) উন্নীত করেছি। আমাদের লক্ষ্য ৯৫%।
- ২০০৮-৯ থেকে ২০০৯-১০-এ মেনটেন্যান্স সংক্রান্ত অভিযোগের পরিমাণ ২৩% কমিয়েছি।

- অভিযোগ সংক্রান্ত সন্তুষ্টি জরিপ আবার চালু করেছি। এর মাধ্যমে আমরা অভিযোগের প্রক্রিয়া সম্পর্কে মতামত পাচ্ছি।
- যেসব ইস্যু অমিমাংসিত ছিল বিশেষ করে মরিসন/গেটওয়ের যৌথ ইস্যু তা ২০০৯-এর ডিসেম্বরের ১৪টি থেকে ২০১০-এর এপ্রিলে ০ এ নামিয়ে এনেছি।
- আমাদের গ্যাস নিরাপত্তা সার্ভিসের ব্যাপারে অর্থের সঠিক ব্যবহার বা ভ্যালু ফর মানি নিশ্চিত হচ্ছে কিনা তা পর্যালোচনা করেছি। এর মাধ্যমে আমরা জানতে পেরেছি যে আমরা যে সার্ভিস দেই তা ভালো মানের এবং এতে খরচ কম পরে।
- 'রাইট ফাস্ট টাইম' মেনটেন্যান্স রিপেয়ার মার্চ - জুন ২০০৯ এর ৪৯.৩৩% থেকে জানুয়ারী-মার্চ ২০১০ তারিখে ৬৩.৭৩% এ উন্নীত করেছি (লক্ষ্য ৮৫%)।
- পরে থাকা কমিউনাল রিপেয়ার বা ব্যাকলগ চিনহিত করেছি যা ২০১০ এর জুনের মধ্যে শেষ করা হবে।
- ৭৩% প্রফাইলিং তথ্য বা ডাটা সংগ্রহ করেছি (লক্ষ্য ৮০%) - এর ফলে আপনাদের নিজস্ব প্রয়োজন অনুযায়ী সার্ভিস প্রদান করা আমাদের জন্য সহজ হবে।
- ভালনারাবল পরিবারগুলোকে সহযোগিতা করার জন্য একজন পার্ট-টাইম ফেমিলি ইন্টারভেনশন প্রজেক্ট ওয়ার্কার নিয়োগ দিয়েছি।

- ওপেন ডোরের প্রত্যেকটি সংখ্যায় গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষার গুরুত্ব প্রচার করেছি।
 - পারফরম্যান্স তথ্য আমরা বাসিন্দাদের কাছে কিভাবে উপস্থাপন করি তা পর্যালোচনা করেছি। নির্ধারিত ফরম্যাটটি রেসিডেন্টস' প্যানেল কর্তৃক গৃহীত হয়েছে।
 - আমাদের ডাইভারসিটি স্ট্রাটেজি পরিবর্তন করে তা প্রকাশ করেছি।
 - আমাদের বোর্ডে একজন ডাইভারসিটি চ্যাম্পিয়নকে নিয়োগ দিয়েছি।
- * সকল ফিগার এস এন আই এ্যাকশন প্লান থেকে নেয়া হয়েছে।

এর অনেক এ্যাকশন বাসিন্দাদের পরামর্শ অনুযায়ী গ্রহণ করা হয়েছে।

আমাদের লক্ষ্য অর্জন করতে আরো কিছু পথ যেতে হবে তবে আমরা সঠিক পথেই এগুচ্ছি। আমাদের সার্ভিসের মান বাড়াতে আমরা কঠিন পরিশ্রম করে যাচ্ছি। এখন উন্নত প্রক্রিয়ায় সার্ভিস প্রদান করা হচ্ছে এবং আশা করছি আপনারা লক্ষ্যনীয় উন্নতি দেখতে পাবেন।

বিস্তারিত জানার জন্য শিরিন আহমেদের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৫০ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন Shireen.ahmed@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

24
JULY

Residents' fair – Save the date!

Saturday 24 July, 11am-3pm (Venue to be confirmed)

What do you want at this event? What would make more residents attend? Help us plan the event to make it what you want – contact Shazna Khatun on 020 8709 4360 or Shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk.

রেসিডেন্টস' ফেয়ার - তারিখটি যত্ন করে লিখে রাখুন! শনিবার ২৪ জুলাই, বেলা ১১টা থেকে বিকেল ৩টা পর্যন্ত (স্থান এখনও ঠিক হয়নি)। এই ইভেন্টে আপনারা কি কি আশা করেন? কি করলে আরো বেশি বাসিন্দা এখানে আসবেন? আপনারা যা চান যেন সে অনুযায়ী এই ইভেন্টে অনুষ্ঠিত হয় তার জন্য ইভেন্ট পরিকল্পনায় আমাদেরকে সাহায্য করুন। শাজনা খাতুনের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬০ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন Shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

Leaseholder lines

What does co-regulation mean for shared owners?

Co-regulation is part of the Tenant Services Authority's (TSA) new framework for regulating social housing providers.

Gateway and its residents must work together to agree priorities and targets to improve services for residents. According to the TSA, co-regulation only applies to shared owners, not 100% leaseholders, but we want to work in the spirit of co-regulation with all leaseholders.

We will consult with leaseholders through the Leaseholders' Forum and in a variety of other ways.

To get more involved in co-regulation or to find out more, please contact Mo Ali on 020 8709 4381 or mo.ali@gatewayhousing.org.uk.

The Leaseholders' Forum AGM will take place on:

23 June 2010, 7pm at Gateway's offices, 409-413 Mile End Road, London E3 4PB

Refreshments and leaseholders' surgery from 6pm.

To get involved in the Leaseholders' Forum, please email leaseholders@gatewayhousing.org.uk or call Jo Lambert on 020 8709 4361.

Get a Community Grant of up to £500

- Are you involved in your Tower Hamlets community?
- Can you help get people to be more active and/or eat healthier foods?

Can Do Community Grants are already making a difference in Tower Hamlets.

Grants of up to £500 are available to help local communities make Tower Hamlets a healthier place as part of Change 4 Life.

For more information go to www.onetowerhamlets.net or phone 020 7364 3184.



আপনি ৫০০ পাউন্ড পর্যন্ত কমিউনিটি গ্রান্ট পেতে পারেন

- আপনি কি আপনার টাওয়ার হ্যামলেটস কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত?
- আপনি মানুষকে আরো কর্মক্ষম বা এ্যাকটিভ এবং/বা স্বাস্থ্যসম্মত খাবারের ব্যাপারে সহযোগিতা করতে পারেন?

ক্যান ডু (Can Do) কমিউনিটি গ্রান্টস টাওয়ার হ্যামলেটসে ইতিমধ্যেই পরিবর্তন করতে শুরু করেছে। চেইঞ্জ ফর লাইফ -এর অংশ হিসাবে লোকাল কমিউনিটির জন্য টাওয়ার হ্যামলেটসকে একটি স্বাস্থ্যময় স্থান হিসাবে গড়ে তুলতে সাহায্য করার জন্য ৫০০ পাউন্ড পর্যন্ত গ্রান্ট দেয়া হচ্ছে।

এ সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য www.onetowerhamlets.net ওয়েবসাইট ভিজিট করুন অথবা ০২০ ৭৩৬৪ ৩১৮৪ নম্বরে ফোন করুন।

Models required

Would you like to have your photo included on our website or leaflets? You do not have to be a typical model – we need 'real people'.

We are looking for residents from different areas, ages and backgrounds to have their photos taken. We will then use them in our leaflets, annual reports, on the website and other documents.

If you are interested, please contact Jo Lambert on 020 8709 4361 or jo.lambert@gatewayhousing.org.uk.

Are you the face of Gateway?

মডেল প্রয়োজন

আপনি কি আমাদের ওয়েবসাইটে কিংবা লিফলেটে আপনার ছবি দেখতে চান? আপনাকে কোন টিপিক্যাল মডেল হতে হবে না। আমাদের দরকার 'আসল লোক'।

আমরা আমাদের ভিন্ন ভিন্ন এলাকা, বয়স ও ব্যাকগ্রাউন্ডের বাসিন্দাদের ছবি তুলতে চাই। আমরা সেগুলো আমাদের লিফলেট, বার্ষিক প্রতিবেদন, ওয়েবসাইট ও অন্য ডকুমেন্টে ব্যবহার করব।

আপনি আগ্রহী হলে জো ল্যাম্বার্টের সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬১ নম্বরে অথবা jo.lambert@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে যোগাযোগ করুন।

আপনি কি গেটওয়ের প্রতিমুখ (ফেইস) হতে চান?

We have two telephone numbers for residents.

You can call us on our resident line on 020 8709 4300 or on our freephone number on 0800 052 9922.

Please be aware that some mobile providers will charge you for calling 0800 numbers. If this is the case, you can call us on 020 8709 4300 instead.

বাসিন্দাদের জন্য আমাদের দুইটি টেলিফোন নম্বর আছে।

আপনারা আমাদের রেসিডেন্ট লাইনের ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে অথবা আমাদের ফ্রিফোন ০৮০০ ০৫২ ৯৯২২ নম্বরে ফোন করতে পারেন।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে কোন কোন মোবাইল কোম্পানী ০৮০০ নম্বরে ফোন করলে চার্জ করতে পারে। এই ক্ষেত্রে আপনারা ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে ফোন করুন।

You can ask for this information in large print, in Braille, on audio tape or in your language. We will also provide an interpretation service. Please contact us on 020 8709 4300 to arrange this.

আপনি এই লেখাটি বড় ছাপায়, অডিও টেপে, ব্রায়েল লেখায় বা আপনার ভাষায় পেতে পারেন। এ ছাড়াও আমরা অনুবাদ সেবা প্রদান করি। এই সেবার জন্য দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে। [Bengali]

Waxaad dalban kartaa macluumaadkan oo ku daabacan farta waawayn, ama ku daabacan farta loogu talagalay dadka indhaha la, ama ku duuban cajeladaha maqalka ama ku qoran luqaddaada. Waxa kale oo aannu kuu fidin karnaa adeeg ah tarjamad. Fadlan nagala soo xidhiidh 020 8709 4300 si aannu kuugu qabanqaabinno. [Somali]

Quý vị có thể xin cấp thông tin này bằng bản in chữ to, Braille (dành cho người mù), trên băng ghi âm hoặc bằng tiếng nói của quý vị. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ thông dịch. Xin liên lạc với chúng tôi theo điện thoại số 020 8709 4300 để thu xếp việc này. [Vietnamese]

你可索取這份資訊的大字印刷體、盲文、錄音帶或你的語言譯本。同時，我們也提供傳譯服務，請致電 020 8709 4300 與我們聯絡安排。 [Chinese]