

**INSIDE THIS ISSUE** ▶ Improved services for residents ▶ Help shape the future priorities at Gateway ▶ Making repairs easier ▶ 'Making the most of your money' ▶ Ofgem energy mis-selling ▶ and much more...

## Christmas closure

Our office at 409-413 Mile End Road, London E3 4PB, will be closed on 27 and 28 December 2010 and 3 January 2011.

Our emergency maintenance service will operate at all times while the office is closed, please call 0800 085 6064 if you have an emergency.

If you have a routine repair, please wait until the office is open and report it as normal. You can find our repair timescales at [www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk)

All sheltered housing schemes will be covered by the emergency call system provided by Care Alarm when your scheme manager is not on duty.

## Festive Greetings

**Eid Mubarak** to all our residents who celebrated Eid-al-Adha on 16 November. **Happy Hanukkah** to all our residents who celebrate from 1-9 December. **Happy Christmas** to all our residents who celebrate on 25 December.

Staff at Gateway would also like to wish all of our residents' a very Happy New Year.

## ক্রিসমাসে অফিস বন্ধের সময়সূচী

ক্রিসমাসে আমাদের ৪০৯-৪১৩ মাইল এন্ড রোড, লন্ডন ই৩ ৪পিবি ঠিকানার অফিস ২৭ ও ২৮ ডিসেম্বর ২০১০ এবং ৩ জানুয়ারী ২০১১ তারিখে বন্ধ থাকবে।

অফিস বন্ধ থাকাকালীন সময়ে আমাদের জরুরী সার্ভিস চালু থাকবে এবং আপনার কোন জরুরী প্রয়োজনে অনুগ্রহ করে ০৮০০ ০৮৫ ৬০৬৪ নম্বরে ফোন করুন।

আপনার কোন রুটিন মেরামত দরকার হলে অনুগ্রহ করে অফিস খোলা পর্যন্ত অপেক্ষা করুন এবং নিয়ম অনুযায়ী রিপোর্ট করুন। আমাদের রিপেয়ার সময়সীমা সম্পর্কে জানতে চাইলে [www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk) ওয়েবসাইট ভিজিট করুন।

শেল্টার্ড হাউজিং স্কিমের ম্যানেজারগণ যখন ছুটিতে থাকবেন তখন তাদের সকল কল কেয়ার এ্যালার্ম কর্তৃক প্রদত্ত এমার্জেন্সি কল সিস্টেমের মাধ্যমে সমাধান করা হবে।

**ফেষ্টিভ গিটিংস:** ১৬ নভেম্বর তারিখে আমাদের যেসব বাসিন্দা তাদের ঈদ-উল-আযহা পালন করেছেন তাদের সবাইকে ঈদ মুবারক। আমাদের যেসব বাসিন্দা ১ - ৯ ডিসেম্বর হানুক্কাহ উদযাপন করবেন তাদের সবাইকে হানুক্কাহর শুভেচ্ছা। যারা ২৫ ডিসেম্বরে ক্রিসমাস উদযাপন করবেন তাদেরকে ক্রিসমাসের শুভেচ্ছা।

গেটওয়ের সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের পক্ষ থেকে আমাদের সকল বাসিন্দাদেরকে জানাই শুভ নববর্ষ।

## Gateway celebrates a night of Stars!



Gateway residents took part in the first STAR in the Community Awards ceremony, which is a partnership project between six housing associations: Gateway, Tower Hamlets Community Housing, Spitalfields, East End Homes, Swan and Island Homes. This event rewarded residents for their positive contributions to the borough and the local community.

Sue Izzet winner of the Inspirational Residents Award said "I felt very privileged and honoured to be presented with this award. I thoroughly enjoyed spending the evening with all my friends and neighbours".

Muna Mohamed joint winner of the Community Cohesion Award said "I was shocked to learn I was joint winner of the award and very happy. I had a

fantastic evening, it was the best ever".

We'd like to congratulate Sue and Muna for their well deserved awards. We would also like to congratulate and thank our nominees: Deka Ali, David Bayat, Momota Begum, Mandy Curtin, Ian Marks and Dave Stackable.

The event was also attended by MPs of Parliament's Jim Fitzpatrick and Rushanara Ali, whilst Chief Executive of the National Housing Federation, David Orr compared the event.

We would like to thank Morrison our repairs and maintenance contractors for their kind contribution of £500 towards the ceremony.

(বঙ্গানুবাদের জন্য পৃষ্ঠা ৫ দেখুন)

# Improved services for residents

Thanks to the hard work and commitment of officers, residents, Board members and contractors it has taken us just 12 months to improve services for our residents.

In response to the Short Notice Inspection (SNI) in October last year the Tenant Services Authority (TSA) made recommendations on how to improve services for residents. In consultation with residents and Board members we drafted an action plan that the TSA approved and gave us timescales to make these improvements.

In late October 2010, the TSA visited us again to assess the progress we have made in achieving the requirements of our action plan and, has given us the all clear. The six main areas of improvement includes: communications, resident satisfaction, repairs, value for money, resident involvement and void turn around. However, we don't see this as being the end of the process. It is very important to us that we sustain these improvements.



## What next?

We will continue to work with residents to establish local offers as part of Co regulation. These offers will set out service standards which residents in sheltered housing, leaseholders and general needs residents will negotiate and agree. If you would like to be involved in this process, please contact our Resident Involvement Manager, Mo Ali on 020 8709 4381 or email [mo.ali@gatewayhousing.org.uk](mailto:mo.ali@gatewayhousing.org.uk)

**We would like to say a big thank you to all those residents who played a key role in improving our services.**

Our Residents Annual Report contains information about the improvements we have made over the last 12 months. If you would like to view a copy, please visit our website at [www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk) or if you would like a copy sending call us on 020 8709 4409.

## বাসিন্দাদের জন্য উন্নত সার্ভিস

অফিসার, বাসিন্দা, বোর্ড মেম্বার ও কন্ট্রোলারদের কঠোর পরিশ্রম ও কমিউনিটির জন্য সবাইকে ধন্যবাদ জানাচ্ছি। এর ফলে কেবল ১২ মাসের মধ্যে আমরা বাসিন্দাদের জন্য উন্নত সার্ভিস প্রদান করতে পারছি।

গত বছর অক্টোবর মাসের শর্ট নোটিশ ইন্সপেকশনের (SNI) প্রতি উত্তরে টেন্যান্ট সার্ভিস অথরিটি (TSA) বাসিন্দাদের জন্য কিভাবে সার্ভিস উন্নত করতে হবে তার পরামর্শ প্রদান করে। বাসিন্দা ও বোর্ড মেম্বারদের সাথে আলোচনা সাপেক্ষে আমরা একটি কর্ম পরিকল্পনা তৈরী করি যা TSA অনুমোদন করে এবং এই উন্নয়নের জন্য একটি সময়সীমা বেধে দেয়।

আমাদের এ্যাকশন প্লান অনুযায়ী কাজ হচ্ছে কিনা তার অগ্রগতি দেখার জন্য অক্টোবর ২০১০-এ TSA আমাদের কাজ পরিদর্শন করে এবং সর্বক্ষেত্রে আমাদেরকে ক্লিয়ার প্রদান করে। এই উন্নয়ন কাজের ৬টি প্রদান বিষয় ছিল: কমিউনিকেশনস বা যোগাযোগ, বাসিন্দাদের সন্তুষ্টি, মেরামত, অর্থের সঠিক ব্যবহার, বাসিন্দাদের সম্পৃক্ত এবং ভয়েড টার্ন এ্যারাউন্ড। যাইহোক, আমরা এই প্রক্রিয়ায় এটিকে শেষ মনে করছি না। এই উন্নয়ন ধরে রাখা আমাদের জন্য অনেক গুরুত্বপূর্ণ।

পরবর্তীতে কি ঘটতে যাচ্ছে? কোম্পানী রেগুলেশন অনুযায়ী লোকাল বাসিন্দাদের সাথে মিলে লোকাল অফারগুলোকে আমরা বাস্তবায়ন করে যাব। এই অফারের ফলে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডস তৈরী হবে যার উপর শেল্টার্ড হাউজিং-এর বাসিন্দা, লীজহোল্ডার ও জেনারেল নীডস বাসিন্দারা আলোচনা করবেন এবং তারাই ঠিক করবেন। আপনি যদি এই প্রক্রিয়ায় অংশ নিতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট ম্যানেজার মো আলীর সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন [mo.ali@gatewayhousing.org.uk](mailto:mo.ali@gatewayhousing.org.uk) ঠিকানায়।

**আমাদের সার্ভিস উন্নয়নে যেসব বাসিন্দারা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রেখেছেন তাদেরকে জানাচ্ছি ধন্যবাদ।**

গত ১২ মাসে আমরা যেসব উন্নয়নমূলক কাজ করেছি তা আমাদের রেসিডেন্টস এ্যানুয়াল রিপোর্টে উল্লেখ করা হয়েছে। আপনি যদি তা দেখতে চান তাহলে আমাদের ওয়েবসাইট [www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk) ভিজিট করুন অথবা আপনি যদি এর কপি পেতে চান তাহলে ০২০ ৮৭০৯ ৪৪০৯ নম্বরে ফোন করুন।

## Help shape the future priorities at Gateway

### Developing YOUR local offer

As you may be aware, residents have been working in partnership with us to developing local offers for you, for example, how long we will take to answer the phone and the percentage of repairs we will get right on the first visit.

The priorities for the local offers have all come from residents, with feedback from the residents fair, STATUS Survey and existing service standards.

We are very keen to get the views of residents who do not normally come to meetings or complete

surveys, and have decided to come direct to you! Trained residents and graduate trainees have been busy carrying out door step consultation on the local offers.

**NOTE:** consultation will continue until Friday 10 December 2010 so, if you have not been visited but would like to help shape the future of Gateway then please contact us at [involvement@gatewayhousing.org.uk](mailto:involvement@gatewayhousing.org.uk)

Your views will play an important part in deciding on the final local offers and the results will be published in the next edition of Open Door.

*See back page for next meeting.*

### আপনাদের সহযোগিতায় গেটওয়ের সার্ভিসগুলোকে ভবিষ্যতের জন্য অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে সাজানো হয়

আপনাদের লোকাল অফার ডেভেলপ করা

আপনি হয়ত জানেন যে লোকাল অফার ডেভেলপ করার জন্য বাসিন্দারা আমাদের সাথে একত্রে কাজ করছেন যেমন কত সময়ে আমরা ফোনের উত্তর দিব এবং প্রথম ভিজিটেই আমাদের কতভাগ মেরামত সম্পন্ন হওয়া উচিত।

লোকাল অফারের সকল প্রাণটি আসে বাসিন্দাদের কাছ থেকে। এর সাথে রয়েছে রেসিডেন্ট ফেয়ার থেকে প্রাপ্ত মতামত, স্টেটাস সার্ভে ও বর্তমান সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড যা লোকাল অফারের ক্ষেত্রে বিবেচনা করা হয়।

যেসব বাসিন্দারা সাধারণত মিটিং-এ আসেন না, সার্ভে পূরণ

করেন না অথচ সরাসরি আপনাদের কাছে আসেন আমরা তাদের মতামত পেতে চাই। লোকাল অফারের উপর আমাদের কিছু প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত বাসিন্দা ও থ্রাজুয়েট ট্রেনি বাড়িতে বাড়িতে গিয়ে আলোচনা করতে ব্যস্ত রয়েছেন।

অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন: আগামী ১০ ডিসেম্বর ২০১০ পর্যন্ত এই আলোচনা চলবে। তাই এখনও যদি আপনার কাছে কেউ না গিয়ে থাকে অথচ আপনি গেটওয়ের ভবিষ্যত পরিকল্পনায় সাহায্য করতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে [involvement@gatewayhousing.org.uk](mailto:involvement@gatewayhousing.org.uk) ইমেইলে যোগাযোগ করুন।

আপনাদের মতামত চূড়ান্ত লোকাল অফারের ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করবে এবং ওপেন ডোরের আগামী সংখ্যায় এর ফলাফল প্রকাশ করা হবে।

পরবর্তী মিটিং-এর জন্য শেষ পৃষ্ঠা দেখুন।

# Making repairs easier

Having strangers in your home is never easy, so the quicker a repairs job can be done the better it is for you. We want to make repair visits as pain free as possible. You can help us to do this by taking the following steps when a contractor is visiting your home:

- make arrangements for access to your home on the day of your appointment, by an adult;
- clear the work area of any belongings - please note contractors may be willing to help you with any heavy furniture, but you should clarify this before the work starts; they are not liable for damage to your belongings;
- keep young children away from the work area and from the contractor's tools. Do not leave young children, under the age of 16, on their own while contractors are on site;
- keep pets under control and away from the work area, where possible keep your pets in a different room or outdoor space until work is complete. **Please note:** a contractor can refuse to enter your home if they feel threatened by a pet; and
- if necessary, allow contractors to use your gas, electricity and water.

We would also be grateful for your signature when the work has been completed and a completed repairs satisfaction survey.

Where possible, please give us 24 hours notice when cancelling your appointment.

If you would like full details of our code of conduct, please visit our website at [www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk) or contact our Customer Services Team on 020 8709 4300.



## মেরামতকে আরো সহজ করা

মেরামত যত তারাতারি করা যায় আপনার জন্য তা ততই ভালো। মেরামতের জন্য আপনার বাসায় আসা আমরা যতটা সম্ভব বামেলা মুক্ত করতে চাই। আপনার বাসায় যখন কোন কন্ট্রাক্ট আসেন তখন নিচের কাজগুলো করলে তা আমাদের জন্য খুবই সহায়ক হবে:

- এ্যাপয়েন্টমেন্টের দিনে প্রাপ্ত বয়স্ক কেউ যাতে আমাদেরকে আপনার বাড়িতে ঢুকতে দিতে পারে তার ব্যবস্থা করুন;
- যেখানে কাজ করা হবে সেখানে কোন জিনিসপত্র থাকলে আগে থেকে তা সরিয়ে ফেলুন - দয়াকরে মনে রাখবেন, কোন ভারী ফার্নিচার সরানোর কাজে কন্ট্রাক্টর সহায়তা করতে পারেন তবে কাজ শুরু করার আগে আপনাকে তা বলতে হবে এবং আপনার কোন কিছু নষ্ট হলে তারা দায়ী হবেন না;
- অল্প বয়সী কোন বাচ্চা থাকলে তাদেরকে কন্ট্রাক্টরের যন্ত্রপাতি ও কাজের স্থান থেকে দূরে রাখুন। কন্ট্রাক্টরগণ যতক্ষণ সাইটে থাকবেন ততক্ষণ ১৬ বছরের নিচে কাউকে একা রাখবেন না;

- কোন পোষা প্রাণী থাকলে তা নিজের নিয়ন্ত্রনে রাখুন এবং কাজের স্থান থেকে দূরে রাখুন, সম্ভব হলে কাজ শেষ না হওয়া পর্যন্ত তা অন্য রুমে বা ঘরের বাইরে রাখুন। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন, আপনার পোষা প্রাণীর ভয়ে কন্ট্রাক্টর বাড়িতে ঢুকতে নাও চাইতে পারেন; এবং

- দরকার হলে কন্ট্রাক্টরদেরকে আপনার গ্যাস, ইলেক্ট্রিসিটি বা পানি ব্যবহার করতে দিন।

এছাড়াও কাজশেষে স্বাক্ষর প্রদান ও সন্তুষ্টি জরিপ পূরণ করার জন্য আমরা আপনার কাছে কৃতজ্ঞ থাকব।

সম্ভব হলে ২৪ ঘন্টা আগে কোন এ্যাপয়েন্টমেন্ট বাতিল করুন।

আমাদের বিস্তারিত কোড অফ কন্ডাক্ট জানতে চাইলে অনুগ্রহ করে [www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk) ওয়েবসাইট ভিজিট করুন অথবা ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে আমাদের কাস্টমার সার্ভিসের সাথে যোগাযোগ করুন।

## Tenant alterations and improvements

We encourage tenants to carry out improvements to their homes, but you must get the written permission from your housing officer before starting.

We will not normally refuse permission for work unless it is likely to affect the safety of the building, cause a future maintenance problem, or cause a nuisance to your neighbours. Sometimes, we may attach conditions to the permission, such as insisting that the work is carried out by a competent contractor and to a satisfactory standard.

You do not need permission to decorate the inside of your home or to carry out minor improvements such as tiling. However, you must not fit polystyrene (or similar material) ceiling tiles or coving as they are a fire risk. If you do, you will need to pay for the cost of their removal.

If you move, you will be expected to return the home to its original condition or to leave any alterations in place. If we have to do any work to put things right, you may be charged for this, please check with your housing officer before you move out.

If you would like more information, please contact us on 020 8709 4300.

## টেন্যান্ট কোন পরিবর্তন ও উন্নয়ন করতে চাইলে

কোন টেন্যান্ট তার বাড়িতে কাজ করতে চাইলে আমরা তাকে উৎসাহিত করি তবে কাজ শুরুর আগে অবশ্যই তাকে হাউজিং অফিসারের কাছ থেকে লিখিত অনুমতি নিতে হবে।

যদি এই কাজের ফলে বিল্ডিং এর কোন ক্ষতি না হয় অথবা ভবিষ্যতে মেনটেন্যান্সে কোন সমস্যা না হয় কিংবা প্রতিবেশীদের জন্য কোন সমস্যা সৃষ্টি না করে তাহলে আমাদের অনুমতি দিতে কোন বাধা নেই। মাঝেমাঝে আমরা অনুমতির সাথে কিছু শর্ত যোগ করতে পারি যেমন কাজ যেন কোন দক্ষ কন্ট্রাক্টর দিয়ে করানো হয় এবং তার মান যেন সন্তোষজনক হয়।

আপনার ঘরের ভেতর সাজানো কিংবা ছোটখাট কাজ যেমন টাইলস লাগানো এমন ক্ষেত্রে আপনাদের অনুমতি নিতে হবে না। তবে আগুনের ঝুঁকি থাকায় পলিস্টাইরিন (অথবা একই ধরনের জিনিস) সিলিং টাইলস অথবা কোভিং ব্যবহার করতে পারবেন না। আপনি যদি তা করেন তাহলে তা খুলে ফেলার খরচ আপনাকে দিতে হবে।

যদি বাড়ি ছেড়ে দেন তাহলে বাড়িতে ওঠার সময় তা যে অবস্থায় ছিল আপনি সে অবস্থাতে রেখে যাবেন এটাই আমরা আশা করি তবে কোন পরিবর্তন করলে তা রেখে যাবেন। কোন জিনিস ঠিক করার জন্য যদি আমাদের খরচ করতে হয় তাহলে তা আপনাকে দিতে হবে। তাই বাড়ি থেকে যাওয়ার আগে অনুগ্রহ করে আপনার হাউজিং অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন।

বিস্তারিত জানার জন্য আমাদের সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে যোগাযোগ করুন।

# ‘Making the most of your money’ guide

In these uncertain times, it is more important than ever that people are in control of their finances.

But sometimes it’s difficult to know where to start. The Consumer Financial Education Body (CFEB), established by the Financial Services Authority (FSA), the UK’s financial regulator, is here to help. It provides MoneyMadedeclear™, a wide range of free, impartial handbooks, guides, resources and online information, tools and calculators to help you with your money. And, because it’s independent, there’s no selling.

Gateway has teamed up with them to help residents and enclose your free copy of ‘Making the most of your money’ with this newsletter. This practical guide will help you take the first steps in getting to grips with your money. It covers everything from budgeting to borrowing, saving and investing, and protecting your family and possessions to saving for retirement. So it’s worth your time taking a look.

CFEB also offers a wide range of free consumer guides covering these topics and more, comprehensive handbooks on retirement and redundancy, and a wealth of online information and tools to help you.

For more information visit [www.moneymadedeclear.org.uk](http://www.moneymadedeclear.org.uk) In the meantime – here are some top tips to help you get started.

## ‘আপনার অর্থের সঠিক ব্যবহার (মেকিং দি মোস্ট অফ ইয়র মানি)’ গাইড

এই অনিশ্চয়তার সময়ে আপনার অর্থের সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত করা আরো বেশি জরুরী হয়ে পড়েছে।

মাঝে মাঝে এটা বের করা খুব কঠিন হয়ে পরে যে কোথা থেকে তা শুরু করতে হবে। ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস অথরিটি (FSA) কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত দি কনসিউমার ফাইন্যান্সিয়াল এজুকেশন বডি (CFEB) এ ব্যাপারে আপনাদেরকে সাহায্য করবে। এটি বিনা খরচে আপনাদের অর্থ ব্যবস্থাপনায় মানিমেইডক্লিয়ার সার্ভিস প্রদান করবে যার মধ্যে থাকবে নিরপেক্ষ হ্যান্ডবুক, গাইড, রিসোর্সেস ও অনলাইন তথ্য, টুলস ও ক্যালকুলেটর। এটি যেহেতু স্বাধীন সেহেতু এখানে কোন খরচের ব্যাপার নেই।

বাসিন্দাদেরকে সাহায্য করার জন্য গেটওয়ে তাদের সাথে যুক্ত হয়েছে এবং এই নিউজলেটারের সাথে আপনাদের জন্য বিনা খরচে ‘মেকিং দি মোস্ট অফ ইয়র মানি’ লিফলেট সংযুক্ত করেছে। আপনার অর্থ নিয়ন্ত্রনের প্রথম পদক্ষেপ গ্রহণে এই প্রাক্টিক্যাল গাইড আপনাদেরকে সাহায্য করবে। এর মধ্যে অর্থ পরিকল্পনা থেকে অর্থ ঋণ, সঞ্চয় ও বিনিয়োগ এবং রিটায়ারমেন্টের পরে আপনার পরিবার ও সম্পদ রক্ষার জন্য সঞ্চয়ের বিষয়সহ সবকিছু রয়েছে। তাই সময় ব্যয় করে এটি পড়লে তা হবে অর্থবহ।

এছাড়াও আপনাদেরকে সহযোগিতা করার জন্য রিটায়ারমেন্ট ও রিডানডেন্সির উপর কমপ্রিহেনসিভ হ্যান্ডবুক, অনলাইন তথ্য ও টুলস সহ CFEB বিনামূল্যে আরো অনেক ধরনের কনসিউমার গাইড প্রদান করে। বিস্তারিত জানার জন্য ওয়েবসাইট [www.moneymadedeclear.org.uk](http://www.moneymadedeclear.org.uk) ভিজিট করুন। আপনি কোথা থেকে শুরু করতে পারেন তার জন্য নিচে কিছু গুরুত্বপূর্ণ পরামর্শ দেয়া হল:

### ৫টি সেরা টিপস

- বাজার করুন তবে চারদিকে যাচাই বাছাই করে আপনার জন্য সঠিক জিনিসটিই কিনুন।
- খরচের ডাইরি রাখুন - আপনার অর্থ কোথায় খরচ হচ্ছে তা দেখে আপনি আশ্চর্য হবেন এবং দেখতে পাবেন যে আপনি কোথায় সঞ্চয় করতে পারেন।
- আপনার ক্রেডিট রিপোর্ট দেখুন - এটা খুবই সহজ এবং আপনি দেখতে পাবেন কোন ক্রেডিটের জন্য আপনি অতিরিক্ত অর্থ দিচ্ছেন কিনা।
- আপনি ওভার বা আন্ডার ইনসিউরড কিনা তা যাচাই করে দেখুন অথবা কোন জিনিসের জন্য দু'বার ইনসিউরেন্স দিচ্ছেন কিনা তা লক্ষ্য করুন। এর যে কোন কারণে আপনার পলিসি বাতিল হতে পারে।
- আপনার ব্যাংক ও ক্রেডিট কার্ড স্টেটমেন্ট বিস্তারিত দেখুন। শুধুমাত্র শেষের লাইন দেখবেন না, ভুল হতেই পারে।

## 5 Top Tips

- Shop around, but make sure you compare like with like and get what’s right for you.
- Keep a spending diary – you’ll be amazed where your money goes and where you can make savings.
- Check your credit report – it’s easy to do and, if it’s wrong, you could be paying too much for credit.
- Check you’re not over or under insured, and not insured twice for the same thing. Any of these could cause problems or invalidate your policy.
- Check the detail on your bank and credit card statements, not just the bottom line. Mistakes can happen.

 **MoneyMadedeclear™**  
No selling. No jargon. Just the facts.



# Ofgem energy misselling

Choosing a new energy supplier can be a great way for you to save money. You can do this through salespeople offering deals face to face on your door-step or salespeople calling you at home.

Energy regulator Ofgem and Consumer Focus have also published a leaflet with practical information and

advice to help you understand what you should do if you receive a visit from a salesperson or a sales call.

If you would like more information, please visit Ofgem's website at [www.ofgem.gov.uk](http://www.ofgem.gov.uk) or call on the number below.

If you feel a salesperson has behaved inappropriately or you are worried you may have been mis-sold an energy deal call the energy company they work for or Consumer Direct for help and advice on 08454 04 05 06.



## অফজেম এনার্জি মিসসেলিং

নতুন কোন এনার্জি সাপ্লাইয়ারের সাথে চুক্তিবদ্ধ হতে পারলে আপনার অনেক অর্থ সাশ্রয় হতে পারে। যেসব বিক্রয় কর্মীরা সরাসরি বা ফোনে এ ব্যাপারে ভালো ডিল দেয় আপনি তাদের সাথে কথা বলতে পারেন।

আপনার কাছে যদি কোন বিক্রয়কর্মী আসে কিংবা ফোন করে তাহলে কি করতে হবে সেব্যাপারে বাস্তব তথ্য ও পরামর্শ দিয়ে এনার্জি রেগুলেটর অফজেম ও কনসিউমার ফোকাস একটি লিফলেট প্রকাশ করেছে।

আপনি যদি আরো বিস্তারিত জানতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে অফজেমের ওয়েবসাইট [www.ofgem.gov.uk](http://www.ofgem.gov.uk) ভিজিট করুন অথবা নিচে উল্লেখিত নম্বরে ফোন করুন।

আপনি যদি মনে করেন কোন বিক্রয় কর্মী আপনার সাথে দুঃব্যবহার করেছে অথবা আপনার কাছে ভুল তথ্য দিয়ে কোন কিছু বিক্রি করেছে তাহলে সে যে কোম্পানীর জন্য কাজ করে তার কাছে ফোন করুন অথবা সাহায্য ও পরামর্শের জন্য কনসিউমার ডাইরেক্টকে ফোন করুন ০৮৪৫৪ ০৪ ০৫ ০৬ নম্বরে।

## গেটওয়ে নাইট অফ স্টারস উদযাপন করছে



গেটওয়ের বাসিন্দারা প্রথমবারের মত অনুষ্ঠিত স্টার নামক একটি কমিউনিটি এ্যাওয়ার্ড অনুষ্ঠানে অংশগ্রহণ করেছেন যা ছয়টি হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের পৃষ্ঠপোষকতায় অনুষ্ঠিত হয় যেখানে ছিল: গেটওয়ে, টাওয়ার হ্যামলেটস কমিউনিটি হাউজিং, স্পিটালফিল্ডস, ইস্ট এন্ড হোমস, সোয়ান এন্ড আয়ল্যাড হোমস। যেসব বাসিন্দাগণ বারা ও লোকাল কমিউনিটির উন্নয়নে অবদান রেখেছেন তাদেরকে এই ইভেন্টে পুরস্কার প্রদান করা হয়।

স্যু ইজ্জেট যিনি ইন্সপায়ারেশনাল রেসিডেন্টস এ্যাওয়ার্ড লাভ করেন বলেন "আমাকে এই পুরস্কার প্রদান করায় আমি অত্যন্ত সম্মানিত ও উৎসাহিত বোধ করছি। আমি আমার বন্ধুবান্ধব ও প্রতিবেশীদের সাথে এই অনুষ্ঠান দারুনভাবে উপভোগ করেছি।"

যৌথভাবে কমিউনিটি কোহেশন পুরস্কার বিজয়ী মুনা মোহাম্মাদ বলেন "এই পুরস্কারের জন্য যৌথভাবে আমার নাম আসায় আমি অর্থাৎ খুবই আনন্দিত। আমি দারুন একটি সন্ধ্যা উপভোগ করেছি যা আমার জীবনে সবথেকে সেরা।"

আমরা স্যু ও মুনাকে তাদের পুরস্কার প্রাপ্তিতে শুভেচ্ছা জানাচ্ছি। এছাড়াও আমাদের যেসব বাসিন্দা পুরস্কারের জন্য মনোনীত হয়েছিলেন তাদেরকেও শুভেচ্ছা জানাচ্ছি। তারা হলেন: ডেকা আলী, ডেভিট বয়াট, মমতা বেগম, ম্যাড্ডি কার্টিন, ইয়ান মার্কস ও ডেভ স্ট্রাকাল।

এছাড়াও এই ইভেন্টে পার্লামেন্ট এমপি জিম ফিটজ প্যাট্রিক ও রুশনারা আলী উপস্থিত ছিলেন যেখানে ন্যাশনাল হাউজিং ফেডারেশনের চিফ এক্সিকিউটিভ ডেভিড অ'বজব' রাখেন।

এই অনুষ্ঠানের খরচ বাবদ ৫০০ পাউন্ড প্রদান করায় আমাদের রিপেয়ার ও মেন্টেন্যান্স কন্সট্রাক্টর মরিসনকে আমরা ধন্যবাদ জানাচ্ছি।

(translation of 'Gateway celebrates a night of Stars' from front page)

## National Fraud Initiative (NFI)

We want to assist in the prevention and detection of fraud against the Association and other organisations within the public sector.

This is why we intend to participate in the NFI data matching exercise carried out by the Audit Commission. Data matching involves comparing computer records; this is usually personal information, held by one body against other computer records to see how far they match.

Data matching by the Audit Commission is subject to a Code of Practice, which can be found at [www.audit-commission.gov.uk/nfi](http://www.audit-commission.gov.uk/nfi).

For further information about data matching, please contact your Housing Manager, Paulette Noble on 020 8709 4300 or email [paulette.noble@gatewayhousing.org.uk](mailto:paulette.noble@gatewayhousing.org.uk)

## ন্যাশনাল ফ্রড ইনিশিয়েটিভ (এন এফ আই)

এ্যাসোসিয়েশন ও পাবলিক সেক্টরের অন্য কোন প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে যে কোন ধরনের ফ্রড চিনহিত করে তা প্রতিরোধে আমরা সাহায্য করতে চাই।

এই জন্যই আমরা অডিট কমিশন কর্তৃক পরিচালিত এন এফ আই ডাটা ম্যাচিং এক্সারসাইজে অংশ নিতে চাই। ডাটা ম্যাচিং-এর মাধ্যমে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের কম্পিউটারে সংরক্ষিত ব্যক্তিগত তথ্য কতটুকু ম্যাচ করে তা যাচাই করে দেখা হয়।

অডিট কমিশন কর্তৃক ডাটা ম্যাচিং কোড অফ প্রাকটিসের উপর নির্ভর করে যা [www.audit-commission.gov.uk/nfi](http://www.audit-commission.gov.uk/nfi) ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

ডাটা ম্যাচিং সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য আপনাদের হাউজিং ম্যানেজার পলেট্ট নোবেলের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে অথবা [paulette.noble@gatewayhousing.org.uk](mailto:paulette.noble@gatewayhousing.org.uk) ইমেইলে।

## Gas-safety check

We are required, by law, to carry out a gas-safety check of every gas appliance that we own. Every year, one of our gas engineers will visit your home to carry out an annual gas-safety check (if you have a gas appliance).

**Beware:** It is part of your tenancy agreement that you allow us access to check your gas appliances. If you do not allow us access to your home, we can legally gain entry to your home and we may charge you legal costs. You must let us know if you can't make an appointment.

For more information on gas safety, please contact Patrick Rogan, Gas Safety Officer, on 020 8709 4353 or [patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk](mailto:patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk).

## গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা

আইনগতভাবে আমাদের মালিকানাধীন সকল গ্যাস উপকরণ পরীক্ষা করা বাঞ্ছনীয়। প্রতি বছর আমাদের একজন গ্যাস ইঞ্জিনিয়ার গ্যাস-নিরাপত্তা পরীক্ষার জন্য আপনার বাড়িতে আসবেন (আপনার বাড়িতে যদি কোন গ্যাস উপকরণ থাকে)।

**মনে রাখবেন:** গ্যাস উপকরণ পরীক্ষা করার জন্য আমাদেরকে অনপরাধ বাড়িতে প্রবেশ করতে দেয়া আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টেরই অংশ। আপনি যদি আপনার বাড়িতে আমাদেরকে ঢুকতে না দেন তাহলে আইনগতভাবে আমরা আপনার বাড়িতে ঢোকার অনুমতি অর্জন করতে পারি যার খরচ আমরা আপনার কাছ থেকে আদায় করতে পারি। আপনি যদি প্রোপারেন্টমেন্ট না রাখতে পারেন তাহলে আমাদেরকে অবশ্যই তা জানাবেন।

গ্যাস নিরাপত্তার বিষয়ে বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে গ্যাস নিরাপত্তা অফিসার প্যাট্রিক রোগানের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৫৩ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন [patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk](mailto:patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk)।



## Recovering debt from former tenants

In this time of financial cuts and economic hardship it is important that we recover as much income as possible in order for us to keep improving our services to existing tenants.

This is why we are changing the way we recover rent owed by former tenants. We will improve rent recovery by introducing Corporate and Legal Collections, which is a debt collection agency. This agency will help us to recover any debt of £100 or more by tracing and visiting former tenants living outside Tower Hamlets. We will have a no trace no fee

arrangement with Corporate and Legal Collections.

If you would like further information, please contact your Housing Manager, Paulette Noble on 020 8709 4338 or email [paulette.noble@gatewayhousing.org.uk](mailto:paulette.noble@gatewayhousing.org.uk)



## আগের টেন্যান্টদের কাছ থেকে ভাড়া আদায়

বর্তমানের ফাইন্যান্সিয়াল কাটস ও অর্থনৈতিক সংকটের সময় বর্তমান বাসিন্দাদের জন্য সার্ভিসের মান উন্নয়নের জন্য আমাদেরকে যতটা সম্ভব বকেয়া আদায় করতে হবে।

এই জন্য আগের টেন্যান্টদের কাছ থেকে বকেয়া আদায়ে আমরা নতুন পস্থা বেছে নিয়েছি। আমাদের বকেয়া আদায়ের পরিমাণ বৃদ্ধির জন্য কর্পোরেট এন্ড লিগাল কালেকশন নামের ডেবট কালেকশন এজেন্সি চালু করেছি। এই এজেন্সি আমাদের পূর্ববর্তী যেসব দেনাদার বাসিন্দা টাওয়ার হ্যামলেটসের বাইরে বসবাস করছেন তাদের কাছ থেকে ১০০ পাউন্ড বা তার অধিক বকেয়া থাকলে তা আদায়ে সহযোগিতা করবে। দেনাদার টেন্যান্টকে সনাক্ত করতে না পারলে কোন ফি প্রদান করা হবে না এই মর্মে কর্পোরেট এন্ড লিগাল কালেকশনের সাথে আমাদের চুক্তি হয়েছে।

বিস্তারিত জানতে চাইলে অনুগ্রহ করে আপনার হাউজিং ম্যানেজার পলেট্ট নোবলের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৩৮ নম্বরে অথবা [paulette.noble@gatewayhousing.org.uk](mailto:paulette.noble@gatewayhousing.org.uk) ইমেইলে।

## Local Offers Consultation

Thursday 9 December 2010,  
6pm to 7.30pm at  
Gateway Housing Office,  
409-413 Mile End Road,  
E3 4PB  
(Opposite Mile End Tube Station)

- Mince Pies
- £50 raffle draw

**Come along and tell us your priorities!**

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]