

You can ask for this leaflet in large print, on audio tape or in another language. Please contact us on 020 8709 4300.

আপনি এই লিফলেটটি বড় ছাপায়, অডিও টেপে বা অন্য যে কোন ভাষায় পেতে পারেন। দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে। [Bengali]

Waxaad dalban kartaa warqaddan oo ku daabacan farta waawayn, iyadoo ku duuban cod ama ku tarjuman luqadaha beesha. Fadlan nagala soo xidhiidh telefoonka ah 020 8709 4300. [Somali]

Możesz poprosić o tę ulotkę drukowaną dużą czcionką, w postaci zapisu audio lub w innym z języków społeczności. Skontaktuj się z nami pod numerem telefonu 020 8709 4300. [Polish]

Quý vị có thể xin tờ rơi (tờ thông tin) này bằng chữ lớn, băng ghi âm hoặc tiếng nói khác trong cộng đồng. Xin vui lòng liên lạc với chúng tôi, điện thoại số 020 8709 4300. [Vietnamese]

你可要求這份單張的大字印刷本、錄音或其他社區語言的版本，請致電 020 8709 4300 與我們聯絡。 [Chinese]

آپ یہ کتابچہ بڑے حروف، آڈیو یا کسی دوسری کمیونٹی زبان میں طلب کر سکتے ہیں۔ براہ مہربانی ہم سے فون نمبر 020 8709 4300 پر رابطہ کریں۔ [Urdu]



Awarded for excellence



INVESTOR IN PEOPLE



North River Alliance

Gateway Housing Association

409-413 Mile End Road, London, E3 4PB

Residents: 020 8709 4300

General enquiries: 020 8909 4409

Fax: 020 8709 4400

Email: enquiries@gatewayhousing.org.uk

www.gatewayhousing.org.uk

আমরা আপনাদেরকে যে সার্ভিসগুলো প্রদান করব এই লিফলেটের মাধ্যমে সেসম্পর্কে তথ্য প্রদান করা হল। টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট অনুযায়ী আপনার যে অধিকারগুলো আছে এই লিফলেট তাতে কোন পরিবর্তন আনবে না। এই লিফলেটটি তৈরী করতে যে বাসিন্দারা সাহায্য করেছেন তাদেরকে অনেক অনেক ধন্যবাদ।

কাস্টমার কেয়ার স্টান্ডার্ড



Customer Care Standard

– Bengali translation



আমাদের সাথে যোগাযোগ করলে আপনি নিম্নলিখিত সার্ভিসগুলো আশা করতে পারেন।

আমাদের কাছে ফোন করলে আমরা যা করব:

- পাঁচ থেকে ১০ টি রিং-এর মধ্যে উত্তর দিব;
- আপনি কার সাথে কথা বলছেন তার নাম বলব;
- ভদ্রভাবে কথা বলব (এবং আমরাও আশা করব আপনি আমাদের সাথে ভদ্র আচরণ করবেন);
- সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল ৮টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত আমাদেরকে ফোনে পাওয়া যাবে;
- সম্ভব হলে তখনই আমরা আপনার সমস্যার সমাধান দেব;
- প্রথম যার সাথে আপনি কথা বলবেন তিনি আপনার সমস্যার সমাধান না দিতে পারলে এমন কাউকে ব্যবস্থা করব যিনি আপনাকে সাহায্য করতে পারেন (যদি কাউকে না পাওয়া যায় তাহলে অফিস চলাকালীন এক দিনের মধ্যে আপনার কাছে ফোন করব); এবং
- প্রতিদিন আমাদের ভয়েস মেইল শুনব এবং আপনি কোন মেসেজ রাখলে অফিস চলাকালীন এক দিনের মধ্যে আপনাকে ফোন করব।

আপনি যদি আমাদের কাছে কোন চিঠি লিখেন বা ইমেইল করেন তাহলে আমরা যা করব:

- আমরা তা পেয়েছি কিনা তা অফিস চলাকালীন দুই দিনের মধ্যে আপনাকে জানাব;
- অফিস চলাকালীন ১০ দিনের মধ্যে আপনার চিঠির উত্তর পাঠাব (বিষয়টি যদি আমাদের আরো বিস্তারিত দেখার দরকার হয় তাহলে দেরির কারন এবং আপনি কখন উত্তর পাবেন তা জানিয়ে অফিস চলাকালীন আট দিনের মধ্যে আমরা একটি চিঠি পাঠাব);
- সহজ ইংরেজিতে লিখব;
- আপনার প্রয়োজনে অনুবাদের ব্যবস্থা করব;
- জবাবে আপনার বিষয়টি যিনি দেখবেন তার নাম ও ঠিকানা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করব; এবং
- আপনি বললে অফিস চলাকালীন ১০ দিনের মধ্যে আপনার বাড়িতে গিয়ে আপনার সাথে আমরা দেখা করব।

আপনি যখন আমাদের অফিসে আসবেন তখন যা করব:

- যাতে প্রত্যেকে সহজে ভেতরে আসতে পারেন তার ব্যবস্থা করব;
- সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল ৯টা থেকে ৫টা পর্যন্ত অফিস খোলা রাখব;
- পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রিসেপশন নিশ্চিত করব;
- আপনার সাথে ভদ্র ও সম্মানজনক ব্যবহার করব এবং যেকোন সাহায্য করা হবে;
- আমাদের কর্মচারীরা সবাই যাতে তাদের নাম ও ছবি যুক্ত পরিচয় ব্যাজ পরে থাকেন তা নিশ্চিত করব;
- আমাদের সাথে কথা বলার জন্য একটি আলাদা কামরার ব্যবস্থা করব;
- আপনি আসার সাথে সাথে আপনার খোজ খবর নেয়া হবে। আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টিম ব্যস্ত থাকলে পাঁচ মিনিটের মধ্যে আপনাকে শুভেচ্ছা জানানো হবে; এবং
- এ্যাপয়েন্টমেন্ট না থাকলে কথা বলার জন্য ১০ মিনিটের মধ্যে একজন কর্মচারী আপনার সাথে দেখা করবেন।

আপনার বাড়িতে আপনার সাথে দেখা করার সময় আমরা যা করব:

- সবসময় পরিচয়পত্র পরে থাকব;
- নির্দিষ্ট কোন এ্যাপয়েন্টমেন্ট না থাকলে সুবিধাজনক সময়ে আপনার সাথে দেখা করব (সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল ৯টা থেকে ৫টার মধ্যে);
- এ্যাপয়েন্টমেন্ট রাখতে না পারলে আগেই তা আপনাকে জানাব এবং যত তাড়াতারি সম্ভব একটি সুবিধাজনক সময় ঠিক করব;
- আপনি চাইলে মহিলার সাথে মহিলা ও পুরুষের সাথে পুরুষ কর্মচারী দেখা করার সুযোগ দিব;
- আপনার সাথে কোন চুক্তি করলে সবসময় তা লিখিতভাবে আপনাকে জানাব;
- সবসময় আপনার সাথে আমরা ভদ্র ও সম্মানজনক ব্যবহার করব; এবং
- বাসিন্দাদের জীবন যাপনের ধরণ (লাইফ স্টাইল) আলাদা হলে আমরা তা অত্যন্ত গুরুত্বের সাথে দেখব।

ডাইভার্স কমিউনিটি - এক লক্ষ্য

আপনার যোগাযোগের ঠিকানা পরিবর্তন হলে আপনি অবশ্যই আমাদেরকে জানাবেন।