



মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ (রিপেয়ার এন্ড মেন্টেন্যান্স)



Repairs and maintenance
– Bengali translation


gateway
housing association

আপনাদের ল্যান্ডলর্ড হিসাবে ভাল মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা প্রদানে আমরা ওয়াদাবদ্ধ।

আপনার বাড়ির বাহিরের অংশ ভাল অবস্থায় রাখা ও আপনার বাড়ির ভেতরের ফিল্টার ও ফিটিংস যেমন কিচেন ইউনিট, পাইপ ও হিটিং সিস্টেম মেরামতের দায়িত্ব আমাদের।

বাড়ির ভেতরের রক্ষণাবেক্ষণ ও ছোটখাট মেরামত করা আপনার দায়িত্ব। আপনার আরো যা করা উচিত:

- যত তারাতারি সম্ভব মেরামতের জন্য খবর দিন।
- প্লাগ ও ফিউজগুলো পরিবর্তন করুন।
- লাইট বাল্বগুলো পরিবর্তন করুন।
- চাকাওয়ালা বিনসহ সবধরনের বিনগুলো পরিবর্তন করুন।
- সিল্কের প্লাগ ও চেইন, বাথ ও বেসিন পরিবর্তন করুন।
- টয়লেটের ভাঙ্গা সিটগুলো পরিবর্তন করুন।
- আপনার ব্লাইন্ড, কার্টেন ট্রাক, কোট রেইল ও শেলভিং নিজে স্থাপন করুন।
- আপনার বাড়ির দেয়ালে বা ছাদে ছোট ছোট ফাটল থাকলে তা ফিলিং করে বাড়ির ভেতর সাজিয়ে গুছিয়ে রাখুন।

- দরকার হলে বার্তি নিরাপত্তা তালা লাগান কিংবা ভল্ট স্থাপন করুন।
- বার্তি চাৰি রাখুন। আপনি যদি নিজেই তালাবদ্ধ করে ফেলেন তাহলে তালা পরিবর্তন বা ক্ষয়ক্ষতির মেরামতের খরচ আপনাকে দিতে হবে।
- ভেতরের দরজা এমনভাবে লাগান যাতে কার্পেটের উপর দিয়ে দরজাগুলো খোলা ও বন্ধ করা যায়।
- সিল্ক, বেসিন ও বাথগুলো আনলোক করুন।
- ট্যাপ ওয়াশার পরিবর্তন করুন।
- দরজার হাতল, তালা, লেটার বক্স ও ডোর নকারগুলো পরিবর্তন করুন।
- আপনি বা আপনার মেহমান দ্বারা দুর্ঘটনাবসত বা ইচ্ছাকৃত বাড়ির কোন ক্ষতি হলে যেমন জানালা বা কিচেনের কাপবোর্ড ও ওয়াকটপ ভাঙলে মেরামত করুন।
- কোন ধরনের পরিবর্তনের (স্যাটেলাইট ডিস স্থাপনসহ) জন্য আমাদের কাছ থেকে লিখিত অনুমতি নিন।
- বাড়ির মেরামত কাজ পরিদর্শন ও মেরামত কাজ করার জন্য আমাদের স্টাফ ও কন্ট্রাক্টদেরকে আপনার বাড়িতে ঢুকতে দিন এবং তাদের সাথে যুক্তিসঙ্গত আচরণ করুন।

• আপনি যখন প্রপার্টি ছেড়ে যাবেন তখন তা পরিচ্ছন্ন রাখুন।

শেয়ারড এলাকার মেরামতের দায়িত্ব আপনার না হলেও এসব স্থানে কোন মেরামতের দরকার হলে আপনার তা আমাদেরকে জানানো উচিত।

মেরামত দরকার হলে আপনারা তা কিভাবে জানাবেন

১ আপনার বাড়িতে কোন মেরামত দরকার হলে আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টীমকে ০৮০০ ০৫২ ৯৯২২ নম্বরে ফোন করুন (সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৯টা থেকে বিকেল ৫টার মধ্যে)। অফিস চলাকালীন সময়ের বাইরে কোন জরুরী প্রয়োজন হলে ০৮০০ ০৮৫ ৬০৬৪ নম্বরে ফোন করুন। জরুরী নয় এমন মেরামত রিপোর্ট করার জন্য

www.gatewayhousing.org.uk
ওয়েবসাইট ভিজিট করুন অথবা
ইমেইল করুন
[customerservices@
gatewayhousing.org.uk](mailto:customerservices@gatewayhousing.org.uk)

২ এক কার্যদিবসের মধ্যে আমরা আপনার মেরামতের কল লগ করব এবং প্রকাশিত সময়ের মধ্যে আপনার সাথে দেখা করার জন্য একজন কন্ট্রাক্টরের ব্যবস্থা করব।

প্রকাশিত সময় বলতে যা বোঝানো হয়েছে:

অতি জরুরী - ৪ ঘন্টার মধ্যে
প্রতিউত্তর করা ও ২৪ ঘন্টার মধ্যে
তার সমাধান করা

জরুরী - সাত দিনের মধ্যে ব্যবস্থা
গ্রহণ করা

রুটিন - ৩০ দিনের মধ্যে ব্যবস্থা
গ্রহণ করা

৩ যে কোন নির্দিষ্ট দিনের সকালে বা বিকালে আপনি এ্যাপয়েন্টমেন্ট পাবেন (আপনি চাইলে আমরা স্কুল চলাকালীন সময় বাদ দেব)।

৪ আপনার মেরামতের অনুরোধের জন্য একটি সময়সীমা ঠিক করে দেব এবং কবে নাগাদ মেরামত শেষ করা হবে তা জানিয়ে দেব।

৫ এ ছাড়াও আমরা এই কাজের জন্য আপনাকে একটি রেফারেন্স নম্বর দেব

৬ মেরামতের আগে যদি আমাদের পরিদর্শনের প্রয়োজন হয় তাহলে সাত কার্য দিবসের মধ্যে সকালে বা বিকেলে আমরা আপনার সাথে দেখা করব;

৭ আপনার দরকার হলে আমরা স্বাক্ষর কারী বা অনুবাদকের ব্যবস্থা করব। সাধারণত এটি ল্যাংগুয়েজ লাইনের ফোনের মাধ্যমে করা হয়ে থাকে অথবা সম্ভব হলে আপনার বাড়িতে এসে তা করব।

মেরামত কাজ চলাকালীন সময়ে

আপনার বাড়িতে মেরামত কাজ চলাকালীন সময়ে আমরা এবং কনট্রাক্টরগণ নিচের কাজগুলো করব:

- পুরোপুরি প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত লোক পাঠাব।
- আমাদের অফিশিয়াল পরিচয়পত্র দেখাব।
- ভদ্রতা বজায় রাখব ও সাহায্য করব।
- আপনার বাড়ি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রেখে যাব।
- আপনার বাড়ির গোপনীয়তা বা প্রাইভেসির প্রতি সম্মান বজায় রাখব।
- কোন কারনে মেরামত না করতে পারলে আপনাকে তা জানাব ও তার কারন ব্যাখ্যা করব এবং আপনার জন্য আরেকটি এ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করব।
- আমরা মেরামত পরিদর্শন করতে আসলে আপনাদেরকে আগেই জানাব যে কি করতে হবে এবং পরিদর্শনের আগে আপনাদের সাথে এ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করব।
- যোগাযোগ করার জন্য আপনাকে একটি ফোন নম্বর দেব যাতে আপনি:
 - আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্ট পরিবর্তন করতে পারেন; অথবা
 - মেরামত নিয়ে অসন্তুষ্ট হলে কিংবা কনট্রাক্টর না আসলে আপনি আমাদেরকে তা জানাতে পারেন।
- মেরামত শেষে কনট্রাক্টর আপনাদেরকে একটি ফরম সই করতে বলবেন।

ফরমে উল্লেখিত আপনার বিস্তারিত সঠিক কিনা এবং আপনি কাজে সন্তুষ্ট কিনা দয়াকরে তা নিশ্চিত করুন।

আমাদের মেরামত সার্ভিস তদারকি করব

মেরামত নিয়ে আপনি সন্তুষ্ট কিনা তা জানার জন্য কাজ শেষ হওয়ার ১০ কার্যদিবসের মধ্যে আপনার কাছে একটি প্রশ্নপত্র পাঠাব।

আপনি যদি কাজে অসন্তুষ্ট হন তাহলে আমরা তা তদন্ত করে দেখব এবং কোন সমস্যা থাকলে তা ঠিক করে দেব।

আপনি কাজে সন্তুষ্ট হলে কনট্রাক্টরকে আপনার পক্ষে ধন্যবাদ জানাব।

আমাদের রেসিডেন্টস' নিউজলেটার, ওপেন ডোরে, আমরা নিয়মিত আমাদের মেরামত কাজ সম্পর্কে তথ্য প্রকাশ করব।



আমাদের মেরামতের লক্ষ্যমাত্রা

আমরা যত দ্রুত সম্ভব মেরামত কাজ শেষ করতে চাই এবং মেরামতের ধরণ ও তা কতটা জরুরী তার উপর নির্ভর করে আমাদের নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে শেষ করতে চাই।

অতি জরুরী মেরামত

অতি জরুরী - ৪ ঘন্টার মধ্যে
প্রতিউত্তর করা ও ২৪ ঘন্টার মধ্যে
তার সমাধান করা

- ভ্যাভালিজম, রেসিয়াল এ্যাটাক অথবা ডেমেন্টিক ভায়োলেন্সের কারণে যদি কোন স্থান অনিরাপদ হয়ে পরে।
- যেখানে ডোর এন্ট্রি সিস্টেমের ত্রুটির কারণে বাসিন্দা ও ভিজিটরগণ ব্লকে চুকতে কিংবা বের হতে পারেন না (আমরা সাময়িকভাবে তা মেরামত করব যাতে লোকজন আসা যাওয়া করতে পারেন)।
- ড্রেন আটকে যাওয়ার ফলে যদি ময়লা পানি বেসিন, বাথ, সিঙ্ক বা টয়লেটে ফেরত আসে।
- ঠান্ডা পানির সাপ্লাই বন্ধ হয়ে গেলে।
- ৩০ শে সেপ্টেম্বর থেকে ৩১শে মার্চের মধ্যে যদি গরম পানি বা হিটিং বন্ধ হয়ে থাকে।
- বাড়ির একমাত্র টয়লেট যদি খারাপ হয়ে থাকে।

- যদি বিদ্যুত না থাকে।
- অনিরাপদ বিদ্যুত, লাইটিং সকেট বা ইলেকট্রিক ফিটিংস।
- সবার চলাচলের শিঁড়িতে আলো না থাকলে।
- ঝড়, দুর্ঘটনা বা বন্যায় বিল্ডিং-এর ক্ষতি হলে।
- লিফটে সমস্যা থাকলে (যদি এটি একমাত্র কিংবা সব ফ্লরে যায় এমন লিফট হয়)।
- গ্লাস ভেঙ্গে যাওয়ার ফলে নিরাপত্তা বা আহত হওয়ার ঝুঁকি থাকলে।
- শেয়ারড এলাকা থেকে অশ্লীল বা রেসিস্ট দেয়াল লিখন বা গ্রাফিটি থাকলে।

জরুরী মেরামত

সাত দিনের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহন করা

- আপনার ঘরের কোন অংশে বিদ্যুত না থাকা।
- আপনার ঘরের কোন অংশে পানি না থাকা।
- গরম পানি বা হিটিং না থাকা (১লা এপ্রিল থেকে ৩০শে সেপ্টেম্বরের মধ্যে)।
- ডোর এন্ট্রি সিস্টেম কাজ না করা (পূর্ণ মেরামত)।
- ট্যাপ বন্ধ করতে না পারা।

- ব্যানিস্টার বা হ্যাণ্ডরেল টিলা হয়ে যাওয়া বা ফিটিং থেকে সরে আসা ।
- কাঠের ফ্লোর নষ্ট হলে কিংবা শিঁড়ি ভেঙ্গে গেলে ।
- অতি জরুরী নয় এমন বিদ্যুত সংশ্লিষ্ট মেরামত ।
- ছাদ থেকে পানি পড়া বা লিকিং রুফ, গাটার বা ডাউনপোর যা আপনার বাড়িতে সেন্টসেঁতে অবস্থা তৈরী করে ।
- জানালা পরিবর্তন করা (যেগুলো আমাদের দায়িত্বের মধ্যে পরে) ।
- বাহিরের দরজা বা জানালা যা নিরাপদ নয় (যেগুলো অতি জরুরী নয়) ।
- খোলা বা ভাঙ্গা ফ্লোরবোর্ড (যেগুলো বিপদজনক) ।
- প্লাস্টার খসে পড়া (যেগুলো বিপদজনক হতে পারে) ।

নিয়মিত মেরামত

৩০ দিনের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়

- স্টোরেজ ট্যাঙ্ক ও গরম পানির সিলিভার নবায়ন করা বা পরিবর্তন করা ।
- কোন ইমারশন হিটার বা স্যানিটারিওয়ার (টয়লেট বল, সিস্টার্নস ইত্যাদি) যা কাজ করছে না বা অন্য কোনভাবে অগ্রাধিকার পায় না ।

- ময়লা-পানির লাইন, ক্রটিযুক্ত বাল্ব বা ক্রটিযুক্ত ট্যাপ মেরামত বা পরিবর্তন করা ।
- সেন্দ্রাল হিটিং যন্ত্রপাতি মেরামত করা যা অন্য কোনভাবে অগ্রাধিকারের মধ্যে পরে না ।
- বাহিরের দরজা জানালা পরিবর্তন করা ।
- ব্লোকড ও লিকিং গাটার এবং বৃষ্টির পানির পাইপ মেরামত করা ।
- শিঁড়ি ও হাটার পথের ছোটখাটো মেরামত ।
- অপরাধমূলক নয় এমন গ্রাফিটি মুছে ফেলা ।
- উপরের লিস্টে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি এমন অন্য মেরামত যা আপনার দায়িত্বের মধ্যে পরে না অথচ আপনার ব্যক্তিগত আরাম বা নিরাপত্তাকে প্রভাবিত করে ।

জরুরী নয় এমন মেরামত

- বেড়া দেয়া
- বাহিরের দেয়াল

অরক্ষিত টেন্যান্টদের (যেমন, রোগা বা ডিসএবলড লোকজন ও যারা শেল্টার্ড হাউজিং-এ বাস করেন) জন্য আমরা নিয়মিত মেরামতকে জরুরী ও জরুরী মেরামতকে অতি জরুরী বলে বিবেচনা করতে পারি ।

ফ্রি ফোন মেনটেন্যান্স নম্বর

সকল মেরামতের জন্য আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টিমের কাছে ফোন করুন:

০৮০০ ০৮৫ ৯৯২২

সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৯টা থেকে সন্ধ্যা ৫টা পর্যন্ত এই নম্বর খোলা থাকে। এছাড়াও আপনারা আমাদের ওয়েবসাইট www.gatewayhousing.org.uk -এর মাধ্যমে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা ইমেইল করতে পারেন customerservices@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায় (জরুরী নয় এমন মেরামতের ক্ষেত্রে)।

উপরে উল্লেখ করা হয়েছে এমন কোন জরুরী মেরামতের জন্য অফিস বন্ধ থাকাকালীন সময়ে অনুগ্রহ করে ০৮০০ ০৮৫ ৬০৬৪ নম্বরে ফোন করুন।



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 khổ chữ lớn, bằng 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 8709 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।