

২য় স্তর

প্রথম স্তরের প্রতিউত্তরে সন্তুষ্ট না হলে আপনি ২য় স্তরের সুযোগ নিতে পারেন।

আমরা আপনার অভিযোগটি আরো বিস্তারিত তদন্ত করে দেখার জন্য প্রধান নির্বাহীর নিকট পাঠাব। আমরা ১৫ কার্য দিবসের মধ্যে আপনাকে এর পূর্ণাঙ্গ প্রতিউত্তর দিব।

৩য় স্তর

২য় স্তরের প্রতিউত্তরে সন্তুষ্ট না হলে আপনি ৩য় স্তরের সুযোগ নিতে পারেন।

একটি প্যানেলের সাথে আপনার অভিযোগ নিয়ে আলোচনা করার জন্য ২০ কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনাকে আমন্ত্রণ জানাব। এই প্যানেলে একজন বোর্ড সদস্য, আমাদের একজন পরিচালক এবং কমপক্ষে একজন রেসিডেন্টস' ফোরাম সদস্য থাকবেন। আপনার এবং আমাদের সুবিধামত সময়ে এই প্যানেল একবার বসবে।

আমরা নিম্নোলিখিত কাজগুলো করলে প্যানেল সিদ্ধান্ত দিবে:

- নিয়ম কানুন মেনে চললে;
- নিরপেক্ষতার সাথে কাজ করলে; এবং
- আপনার প্রয়োজনকে যথাযথ গুরুত্ব দিলে।

প্যানেলের সাথে সাক্ষাতের ৭ কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনাকে তাদের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে জানাব।

৪র্থ স্তর

- ইনডেপেন্ডেন্ট আপিল

অধিকাংশ মামলার ক্ষেত্রেই আপনার স্বাধীন হাউজিং তদন্তকারীর (ইনডেপেন্ডেন্ট হাউজিং অম্বাডসম্যান) সাথে যোগাযোগ করা উচিত।

আপনি আমাদের আভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রক্রিয়ার যে কোন স্তরে স্বাধীন তদন্তকারীর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন তবে আমাদের পরামর্শ হচ্ছে প্রথমে এই তিন স্তর শেষ না হওয়া পর্যন্ত অপেক্ষা করা। এই স্তরে কত দিন সময় লাগতে পারে তা আমরা বলতে পারি না।

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 8909 4409

Fax: 020 8709 4400

Email: enquiries@gatewayhousing.org.uk

www.gatewayhousing.org.uk

পূর্ণাঙ্গ অভিযোগ প্রক্রিয়ার কপি পাওয়ার জন্য ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে যোগাযোগ করুন।

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।

কিভাবে অভিযোগ করবেন



How to make a complaint
– Bengali translation

gateway
housing association

আমরা উন্নত মান বজায় রাখার সর্বাত্মক চেষ্টা করি। তবে কোন কোন সময় আমাদের সার্ভিস আপনার প্রত্যাশা পূরণ নাও করতে পারে।

আপনার মতামত আমাদের কাছে খুবই গুরুত্বপূর্ণ। আমরা যদি কোন ভুল করি বা কোন সার্ভিস ঠিকঠাকমত দিতে না পারি তা আমরা আপনাদের কাছ থেকে জানতে চাই।

আমাদের কাছে অভিযোগ করার মধ্যমে আপনি দ্রুত ও কার্যকরভাবে আমাদের ভুল সংশোধনের সুযোগ করে দিতে পারেন।

অভিযোগ কি?

গেটওয়েতে আমরা অভিযোগ বলতে যা বুঝি:

‘আমরা করেছি বা করিনি এমন কোন কাজ অথবা আমরা দিয়েছি বা আমাদের পক্ষে অন্য কেউ দিয়েছে এমন কোন সার্ভিসের মান নিয়ে অসন্তুষ্টি.’

অভিযোগ নয় এমন বিষয়গুলো কি কি?

নিচের বিষয়গুলোকে আমরা অভিযোগ হিসাবে নিব না।

- যে মেরামত সম্পর্কে আপনি এখনও জানান নি।

- যেসব মেরামতের কাজ এখনও শেষ হয়নি কিংবা আংশিক কাজ শেষ হয়েছে এবং যার মেরামতের কাজ শেষ হওয়ার জন্য এখনও সময় আছে।

- যদি অগুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে বাসিন্দারা প্রথমবারের মত তাগাদা দেন।

- হয়রানি বা অসামাজিক আচরন সম্পর্কে নতুন করে রিপোর্ট করা কোন বিষয়।

- স্থানান্তর বা মিউচুয়াল এক্সচেঞ্জের অনুরোধ সংক্রান্ত নতুন কোন আবেদন।

- পরামর্শ বা তথ্য চেয়ে কোন অনুরোধ।

- যে সব বিষয় সম্পর্কে আপনি আগে জানান নি এবং যার কাজ শেষ করার এখনও সময় আছে (যেমন আমাদের সময়সীমায় বলা আছে যে আমরা সাত দিনের মধ্যে মেরামত শেষ করব, এই ক্ষেত্রে আপনি এই সময়সীমা শেষ না হওয়া পর্যন্ত আপনি কাজ শেষ না হওয়ার অভিযোগ করতে পারবেন না)।

আমাদের বিরুদ্ধে কোন আইনি পদক্ষেপ নিলে তার প্রতি উত্তরে আমরা এই প্রক্রিয়া ব্যবহার করব না এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়ে আমাদের কোন তদন্ত চলতে থাকলে আমরা তা বন্ধ করে দেব।

একমাস আগে আপনি প্রথম জানিয়েছেন এমন ঘটনাও আমরা তদন্ত করব না।

আমাদের সার্ভিস প্রতিজ্ঞা

কিভাবে অভিযোগ করতে হবে

নিচের যেকোন উপায়ে আপনি অভিযোগ করতে পারেন।

- ফোনে - আমাদের অভিযোগের জন্য নির্ধারিত ০২০ ৮৭০৯ ৪৪১৪ নম্বরে ফোন করুন। আমরা আপনার অভিযোগ রেকর্ড করব।

- চিঠির মাধ্যমে - গেটওয়ে বরাবর লিখুন, ৪০৯-৪১৩, মাইল এন্ড রোড, লন্ডন ই৩ ৪পিবি-এই ঠিকানায়।

- নিজে উপস্থিত হয়ে - আপনি আমাদের অফিসে (উপরে উল্লেখিত ঠিকানায়) এসে অভিযোগ করতে পারেন। আপনার পক্ষে অন্য কেউ অভিযোগ করলেও আমরা তা গ্রহণ করব।

- ইমেইলে - আপনি complaints@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায় ইমেইল করতে পারেন।

- ওয়েবসাইটে - আমাদের ওয়েবসাইট (www.gatewayhousing.org.uk) ভিজিট করুন এবং যেখানে ‘মেইক এ কমপ্লেইন্ট’ (make a complaint) লেখা আছে সেখানে ক্লিক করুন।



অভিযোগ করার জন্য কোন সাহায্য লাগলে আমাদেরকে বলুন

আপনার অভিযোগ করার ব্যাপারটিকে আমরা যতটা সম্ভব সহজ করতে চাই। আপনি চাইলে আমরা যা করতে পারি:

- অন্য ভাষায় এই লিফলেটের অনুবাদ করে দিতে পারি;

- ফোনে অনুবাদ (ইন্টারপ্রিটিং) সেবা দিতে পারি;

- এই লিফলেটটি বড় লেখায়, ব্রায়েল আকারে অথবা অডিও টেপে প্রদান করতে পারি; এবং

- আপনার বাড়ি থেকে বের হতে যদি সমস্যা হয় তাহলে আমরা আপনার বাড়িতে আসতে পারি।

আপনি যদি আমাদের অভিযোগের ফরমটি পূরণ করেন তাহলে আমাদের খুব উপকার হয়। আমাদের প্রয়োজনীয় তথ্যগুলো সেখান থেকে আমরা পেতে পারি।

আপনার অভিযোগ নিয়ে আমরা কিভাবে কাজ করব

সকল অভিযোগ আমরা গুরুত্বের সাথে নিয়ে থাকি। ১৯৯৮ সালের ডাটা সংরক্ষন আইনের অধীনে গোপনীয়তার সাথে আপনার সব স্পর্স কাতর তথ্য বিবেচনা করব।

অভিযোগ প্রক্রিয়া

অভিযোগ করার পর আমাদের তিনটি আন্তর্জাতিক স্তর রয়েছে এবং একটি আপিল স্তর রয়েছে।

প্রতিটি স্তরেই আমরা আপনার সমস্যা সমাধান করার চেষ্টা করব যাতে অভিযোগ আপনার অভিযোগ প্রক্রিয়ায় না জড়াতে হয়। আমাদের প্রাপ্ত সকল অভিযোগ আমরা লিখে রাখব এবং আমরা কিভাবে তা নিয়ে কাজ করেছি বার্ষিক প্রতিবেদনে তা উল্লেখ করব। আপনার অভিযোগকৃত সমস্যা সমাধান করার পরে আপনি সন্তুষ্ট কিনা তা জানার জন্য আমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করব।

প্রথম স্তর

আপনার অভিযোগ পাওয়ার দুই কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনাকে তা লিখিতভাবে জানাব। তার পরে আমরা আপনার অভিযোগ তদন্ত করে দেখব এবং অভিযোগ পাওয়ার ১০ কার্য দিবসের মধ্যে আপনাকে পূর্ণ প্রতিউত্তর জানাব (অথবা এই সময়ের মধ্যে যদি আমাদের তদন্ত শেষ না হয় তাহলে আপনি কখন এর পূর্ণাঙ্গ প্রতিউত্তর পাবেন তা জানিয়ে আপনাকে চিঠি পাঠাব)।