আমরা এই গুণগত মান বা স্টান্ডার্ড কিভাবে অর্জন করব

আমরা যা করব:

- প্রতি মাসে বাসিন্দা ও কন্ট্রাক্টরদেরকে নিয়ে সাইটগুলো পরিদর্শন করব;
- আমাদেরকে বললে লোকাল রেসিডেন্টস মিটিং-এ যাব;
- এই গুণগত মান বজায় রাখা হচ্ছে কিনা তা যাচাই করার জন্য নিয়মিত অঘোষিত ‘স্পট চেক’ বজায় রাখব;
- আমাদের সিনিয়র ম্যানেজমেন্টকে নিয়ে সাইট পরিদর্শনে যাব;
- অভিযোগ পেলে দ্রুত সারা দেব;
- আমাদের কর্মচারীদের সাথে নিয়মিত বৈঠক করব;
- সাইটে গিয়ে ক্লিনিং সার্ভিসের গুণগত মান যাচাই করব;
- যে ক্ষেত্রে গুণগত মান বজায় রাখা হচ্ছে না সে ক্ষেত্রে পদক্ষেপ গ্রহণ করব;
- নোটিশ বোর্ডে বা ব্লকে কর্মচারীদের উপস্থিতি তালিকা বা এ্যাটেনডেন্স শীট টাঙ্গিয়ে দেব;
- আমাদের কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ বা ট্রেনিং দেব যাতে তারা উচু মাণের সার্ভিস প্রদান করতে পারেন; এবং
- কাউন্সিল সার্ভিসের সাথে ক্লজ ওয়ার্কিং পার্টনারশীপ বজায় রাখব যেমন রিসাইক্লিং ও স্ট্রীট কালেকশন।

প্রয়োজনীয় নম্বর ও ঠিকানাসমূহ

কাস্টমার সার্ভিস টীম
ফোন: ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ অথবা ০৮০০ ০৮৫ ৬০৬৫
ফ্যাক্স: ০২০ ৮৭০৯ ৪৪০০
ইমেইল: customerservice@gatewayhousing.org.uk

বিনা খরচে বা ফ্রি ভারী ময়লা আবর্জনা সংগ্রহ
টাওয়ার হ্যামলেটস (সর্বোচ্চ ৮টি জিনিস) ফোন: ০২০ ৭৩৬৪ ৫০০৪
হ্যকনী ফোন: ০২০ ৮৪৩০ ২০০০
নিউহ্যাম ফোন: ০২০ ৮৪৩০ ২০০০

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, 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 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।

Published December 2009

১৬

এস্টেট ক্লিনিং চার্টার

Estate cleaning charter
– Bengali translation

gateway housing association

আমাদের গুণগত মান (স্টান্ডার্ড)

আপনি পরিচ্ছন্নতা বা ক্লিনিং সম্পর্কে আমাদের কাছ থেকে যে গুণগত মান বা স্টান্ডার্ড আশা করতে পারেন তা আমাদের এস্টেট ক্লিনিং চার্টারে বলা আছে। আমরা বাসিন্দাদের প্রতিনিয়ত যে উন্নত সেবা প্রধান করছি এটি তারই একটি পদক্ষেপ।

আমাদের সকল বাসিন্দাকে সহায়ক, বন্ধু সুলভ ও মার্জিত বা পোলাইট সার্ভিস প্রধান করা এবং আমাদের কাজের জন্য দায়িত্বশীল থাকাই আমাদের উদ্দেশ্য।

আমরা স্থানীয় বা লোকাল রেসিডেন্ট গ্রুপ মিটিং-এ যাব এবং আমাদের সার্ভিসের জন্য আমরা যে দায়িত্বশীল তা নিশ্চিত করার জন্য কেয়ারটেকার, এস্টেট সার্ভিসেস ম্যানেজার, হাউজিং অফিসার, রেসিডেন্টস, কন্ট্রাক্টর ও ম্যানেজিং এজেন্টদের (যদি প্রযোজ্য হয়) সাথে নিয়ে প্রতি ৮ সপ্তাহ পরপর এস্টেট পরিদর্শনে যাব।

আপনাদের ক্লিনার বা কেয়ারটেকারগণ সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৯টা থেকে বিকেল ৫টা পর্যন্ত কাজ করবেন। তারা কখন আপনাদের এস্টেটে যাবেন তা আমরা আপনাদের ব্লকের নোটিশ বোর্ডের মাধ্যমে জানিয়ে দেব।

প্রতি সপ্তাহে আমরা যা করব:

- সকল বিন এলাকা পরিদর্শন করে উপচে পরা ময়লা আবর্জনা সরিয়ে ফেলব এবং বিন ঘুরিয়ে দেব;
- কোন অশালীন দেয়াল লিখন বা গ্রাফিট্টি থাকলে তা ২৪ ঘন্টার মধ্যে দূর করব (বা বিশেষজ্ঞের দরকার হলে ম্যানেজারকে জানাব);
- শক্ত সার্ফেস ঝাঁট দিয়ে বা সুইপ করে পরিষ্কার করব এবং এস্টেটের রাস্তা, পথ, লন, ঝোপ বা শ্রাব ও যেখানে খেলাধুলা করা হয় সেখান থেকে ময়লা আবর্জনা সরিয়ে ফেলব;
- যে পথে ময়লা আবর্জনা ফেলা হয় তা বন্ধ হয়ে গিয়েছে কিনা তা পরীক্ষা করে দেখব এবং তা যদি বন্ধ হয়ে থাকে তাহলে ২৪ ঘন্টার মধ্যে তা পরিষ্কার করে দেব;
- স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা বা হেলথ এন্ড সেফটি সংক্রান্ত সমস্যাগুলো দেখব বা যথাযথ ম্যানেজারের কাছে তা জানাব;
- জরুরী প্রয়োজনে সারা দেব;
- নির্দিষ্ট কোন কাজ বা স্থান সম্পর্কে বাসিন্দারা সঠিক কোন অনুরোধ করলে সারা দেব;
- শেয়ারড এলাকায় কোন মেরামত দরকার হলে তা কাস্টমার সার্ভিস টীমকে জানাব;
- ভারী কোন ময়লা আবর্জনার ব্যাপারে এস্টেট সার্ভিস ম্যানেজারকে জানব এবং কোন কালেকশন পয়েন্ট থাকলে সেখানে সরিয়ে ফেলব;
- খেলাধুলার স্থানে বিপদ জনক কোন যন্ত্রপাতি বা উপকরণ থাকলে তা ম্যানেজারকে জানাব;
- লাইটিং পরীক্ষা করে দেখব এবং ত্রুটিযুক্ত বাল্বগুলো পরিবর্তন করে দেব। অন্য কোন ত্রুটি থাকলে কাস্টমার সার্ভিস টীমকে জানাব।
- শেয়ারড এন্ট্রান্স ও লিফ্‌টগুলো ঝাঁট দিয়ে বা পানি দিয়ে পরিষ্কার করব;

- শিঁড়িতে কোন ময়লা আবর্জনা বা স্পিলেজ থাকলে তা পরিষ্কার করব;
- কোন যানবাহন পরিত্যাক্ত অবস্থায় থাকলে তা আমাদের পার্কিং কন্ট্রোল কন্ট্রাক্টরকে জানাব;
- কোন অসামাজিক আচরণ বা এন্টিসোশ্যাল বিহেভিয়ারের ঘটনা ঘটলে তা হাউজিং অফিসার ও এস্টেট সার্ভিস ম্যানেজারকে জানাব;
- শেয়ারড শিঁড়িগুলো ঝাঁট দিয়ে বা পানি দিয়ে ধুয়ে অথবা ভ্যাকুয়াম দিয়ে পরিষ্কার করব;
- শেয়ারড এলাকার দেয়ালে কোন ময়লা বা দাগ থাকলে তা পরিষ্কার করব;
- রেলিং বা বেনিস্টার ও বেলুস্টারগুলো (বেনিস্টার ধরে রাখার জন্য নিচ থেকে যে খুটিগুলো ব্যবহার করা হয়) পরিষ্কার করব;
- শেয়ারড এলাকার যেসব দরজা ও ব্লক সাইন হাতের নাগালে পাওয়া যায় তা পরিষ্কার করব;
- বিন এলাকা পরিষ্কার করব ও তা ব্যাকটেরিয়ার সংক্রমণ থেকে মুক্ত করব;
- এস্টেট এলাকায় কোন গাছপালা জন্মালে তা উপরে ফেলব;
- যেখানে দরকার শেয়ারড লাইট ফিটিংসগুলো পরীক্ষানীরিক্ষা করে দেখব এবং তা পরিষ্কার করব;
- লিফটের ভেতর ও দরজা পলিশ করব;

- ব্লকের যেসব স্থানে টাইলস লাগানো আছে তা পরিষ্কার করব;
- ল্যান্ডিংস ও ব্যালকনিগুলো পরিষ্কার করব;
- শেয়ারড এলাকায় কোন জানালা থাকলে তার ভেতর পরিষ্কার করব;
- যেখানে দরকার শেয়ারড কার্পেট পরিষ্কার করব;
- সিলিং-এ মাকড়শার ঝাল ধরলে তা পরিষ্কার করব; এবং
- নালা ও ড্রেনে কোন ময়লা আবর্জনা বা আগাছা জন্মালে তা পরিষ্কার করব।

বছরের বিশেষ বিশেষ সময়ে আমরা যা করব:

- এস্টেটের লাইট টাইমারগুলো এ্যাডজাস্ট করব যাতে লাইটগুলো সঠিক সময়ে জলে;
- প্রবেশ পথে ও হাটার রাস্তা থেকে বরফ সরিয়ে ফেলব এবং তাতে পাথর মিশ্রিত লবন বা রক সল্ট ছড়িয়ে দেব যাতে আর বরফ জমতে না পারে; এবং
- এস্টেটের বাগান, কার পার্ক ও হাটার রাস্তাগুলোতে গাছের পাতা পড়লে তা পরিষ্কার করে দেব।

অন্যান্ন দায়িত্বসমূহ

- যখন দরকার হবে জেট দিয়ে শিঁড়ি, বিন এলাকা ও অন্য এলাকাগুলো ধুয়ে পরিষ্কার করব।
- যখন দরকার হবে শেয়ারড এলাকার স্টেয়ারওয়েলগুলো ভালোভাবে পরিষ্কার করব।
- বিন এলাকাগুলোকে ভালোভাবে পরিষ্কার করব।
- যখন দরকার হবে শেয়ারড এলাকার ফ্লোর পলিশ করব।