

# টেন্যান্টদের জন্য পুস্তিকা



## স্বাগতম...

এই পুস্তিকাতে কিভাবে ইস্টএন্ডহোমসের ব্যবস্থাপনা করা হয়, আমরা আপনাকে যেসব সেবা দেই এবং ইস্টএন্ডহোমসের একজন টেন্যান্ট হিসাবে আপনার যেসব অধিকার ও দায়িত্ব আছে সেগুলি তুলে ধরা হয়েছে। এই হ্যান্ডবুকের উদ্দেশ্য হল একটি নির্দেশিকা হিসাবে কাজ করা এবং এটি আপনার টেন্যান্স এগ্রিমেন্টের কোন অংশ নয়।

আমরা এই হ্যান্ডবুকে অধিকাংশ দিকগুলি উল্লেখের চেষ্টা করেছি। কিন্তু আপনি যদি নির্দিষ্ট কোন প্রশ্নের উত্তর এতে খুঁজে না পান তাহলে আপনার স্থানীয় হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন যেখানে আমাদের কর্মীরা আপনাকে সাহায্য করতে পেরে খুশি হবেন।

আমরা আশা করি যে আপনি সুখে শান্তিতে আপনার ঘরে বাস করবেন এবং ইস্টএন্ডহোমস আপনাকে যে সেবা দিচ্ছে তাতে সন্তুষ্ট থাকবেন।

যদি ভবিষ্যতে কখনও এই বইয়ের কোন তথ্যের পরিবর্তন হয় তাহলে আমরা আপনাকে আমাদের নিয়মিত নিউজলেটারের মাধ্যমে সেটি জানাব অথবা আপনার কাছে এই হ্যান্ডবুকের সংশোধিত সংস্করণ পাঠাবো।

## ইস্টএন্ডহোমসের পরিচয়

ইস্টএন্ডহোমস একটি সোশ্যাল ল্যান্ডলর্ড। আমরা ২০০৫ সালে কার্যক্রম শুরু করি এবং শুধুমাত্র লন্ডন বারা অফ টাওয়ার হ্যামলেটসে কার্যক্রম পরিচালনা করি।

এছাড়াও ইস্টএন্ডহোমস একটি রেজিস্টার্ড চ্যারিটি। ফলে আমাদেরকে অবশ্যই চ্যারিটি কমিশনের আরোপকৃত সব নিয়ম ও নির্দেশনা কঠোরভাবে মেনে চলতে হয়।

ইস্টএন্ডহোমস একটি বোর্ড দ্বারা পরিচালিত হয় যেটি ইস্টএন্ডহোমসের এজেন্ট থেকে আটজন স্থানীয় বাসিন্দা, আটজন নিরপেক্ষ সদস্য এবং টাওয়ার হ্যামলেটসের দুইজন স্থানীয় কাউন্সিলারের সমন্বয়ে গড়ে উঠেছে। বোর্ড সদস্যদের কোনপ্রকার টাকাপয়সা দেয়া হয় না এবং তারা শুধুমাত্র স্বেচ্ছসেবার ভিত্তিতে এই কাজটি করেন। বোর্ডের কাজ হল ইস্টএন্ডহোমস যেন একটি সংগঠন হিসাবে কার্যকরী এবং দক্ষতার সাথে পরিচালিত হতে এবং উন্নত মানের সেবা প্রদান করতে পারে সেটি নিশ্চিত করা।

## স্বপ্ন

ইস্টএন্ডহোমসের স্বপ্ন হল আমাদের এজেন্টের সর্বাঙ্গিক রিজেনারেশন অর্জন এবং ঘরের দীর্ঘ মেয়াদী উন্নয়ন অর্জন ও বাসিন্দাদের জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন।

## লক্ষ্য

ইস্টএন্ডহোমসের লক্ষ্য হল একটি স্থানীয় হাউজিং সেবা প্রদান যেটি কার্যকরী, যা কিনা উপযুক্ত ভ্যালু ফর মানি দেয় এবং যা সব বাসিন্দার চাহিদা, অগ্রাধিকার এবং আকাঙ্ক্ষা পূরণ করতে সক্ষম হয়।

## মূল্যবোধ

অর্ন্তনিহিত যে মূল্যবোধ প্রতিটি পর্যায়ে সংগঠনের তেতরে আমাদের কাজকে সহায়তা, অবগত এবং নির্দেশনা প্রদান করে সেগুলি হল:

- আমরা বাসিন্দাদের অংশগ্রহণের মূল্য ও সহায়তা দেই
- আমরা আমাদের কর্মচারী-কর্মকর্তাদের প্রতিশ্রুতির মূল্য ও স্বীকৃতি দেই
- আমরা সবসময় সম্ভাব্য সর্বোচ্চ মানের সেবা প্রদানের জন্য সচেষ্ট
- আমরা বৈচিত্র্যকে স্বাগত জানাই এবং আমরা সমতার প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ
- আমরা আমাদের কাজের সকল দিক উন্নত করতে এবং সেগুলিকে সফল করে তুলতে চাই।

# সূচনা পৃষ্ঠা

১. গুরুত্বপূর্ণ তথ্য ৫  
হাউজিং অফিসের সাথে যোগাযোগের ঠিকানা এবং ঘরের বিষয়ে অত্যাবশ্যকীয় তথ্য।
২. টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট ৬  
টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট কি এবং কেন এটি নিরাপদে রাখা দরকার সেটি আপনাকে ব্যাখ্যা করে বুঝিয়ে দেয়া হয়েছে।
৩. ঘরে উঠা ৭  
আপনার নতুন ঘর সম্বন্ধে তথ্য দেয়া হয়েছে, এর ভেতরে আছে হিটিং এবং গরম পানি; এন্টস্টের পার্কিং ফ্যাসিলিটি; কন্সটেন্ট (গৃহস্থালী সরঞ্জাম) ইন্স্যুরেন্স এবং কিভাবে যোগাযোগ করবেন।
৪. একজন আদর্শ প্রতিবেশী হওয়া ১৪  
এখানে অসামাজিক কার্যকলাপ, প্রতিবেশীদের হয়রানী, প্রতিবেশীদের সৃষ্টি ঝামেলা প্রতিহত করার ক্ষেত্রে আপনার দায়দায়িত্ব এবং আমাদের প্রতিশ্রুতি সোসাথে টেন্যান্সির শর্ত ভঙ্গের পরিশ্রমিতে আমরা যেসব পদক্ষেপ নিব সেগুলির কথা উল্লেখ করা হয়েছে।
৫. ভাড়া এবং ফাইন্যান্স ১৫  
খসখসফটপত্র দমর্ষ ম যটহ হমলর রণর্ভ টভচ ষদর্ট ম চম ধত হমল থম ধর্ভম রণর্ভ টবরণট্রব;  
ষদর্ট টরণ্ণরণশধডণ ডদটরণ্ণরণ্ণ
৬. আপনার অধিকারসমূহ ১৮  
কিভাবে আপনার ভাড়া পরিশোধ করবেন এবং যদি ভাড়া বাকী পড়ে তাহলে কি করবেন সেটি ব্যাখ্যা করা হয়েছে;  
সার্ভিস চার্জ কি সেটি বলা হয়েছে।
৭. মেরামত ২৩  
এর মাধ্যমে আমাদের প্রতিশ্রুতি, মেরামতের দায়দায়িত্ব এবং সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড এবং সেইসাথে একজন টেন্যান্ট হিসাবে আপনার দায়িত্ব বলা হয়েছে।
৮. কেয়ারটেকিং ২৭  
কেয়ারটেকিং পরিদর্শন এবং কাজের কর্মসূচী
৯. আপনার ঘরের রক্ষণাবেক্ষণ ২৮  
আপনার ঘরের নিরাপত্তা বিধানের জন্য এবং জরুরী পরিস্থিতিতে আপনি কি করবেন সেই বিষয়ে পরামর্শ দেয়া হয়েছে।
১০. ঘর ছেড়ে দেয়া ৩০  
ঘরে না থাকা, পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে বাসা বদল করা; হস্তান্তর; ঘর কেনার বিভিন্ন উপায়; টাওয়ার হ্যামলেটস্ ছেড়ে চলে যাওয়া; আপনার টেন্যান্সি শেষ করে দেয়ার ব্যাপারে তথ্য দেয়া হয়েছে।
১১. সমান সুযোগ এবং বাসিন্দাদের সহায়তা করা ৩৩  
সমান সুযোগ ও অধিকারের প্রতি ইন্ট্রএন্ডহোমসের প্রতিশ্রুতি এবং কিভাবে এটি বাসিন্দা ও প্রদত্ত সেবার উপরে প্রভাব বিস্তার করবে সেটি নির্ধারণ করা হয়েছে।
১২. দরকারী ঠিকানা ও ফোন নাম্বার ৩৬

## জড়িত হওয়া

ইস্টএন্ডহোমস্ স্থানীয় হাউজিং সেবা প্রদানে বাসিন্দাদের জড়িত করার ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। বাসিন্দাদের এস্টেট ম্যানেজমেন্ট বোর্ডে মূল ভূমিকা পালনের জন্য বাসিন্দাদের উৎসাহিত করা হয়। আমাদের প্রতিষ্ঠান কিভাবে বিকশিত হবে এবং সেবা প্রদান করবে সেই বিষয়ে নির্দেশনা দিয়ে ফিডব্যাক দেয়ার জন্য টেন্যান্টদের উৎসাহিত করা হয়। ইস্টএন্ডহোমস্ বিশ্বাস করে যে বাসিন্দাদের অংশগ্রহণ এমন কার্যকারী হাউজিং সেবা প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে মূল ভূমিকা পালন করে যেটি তাদের চাহিদা, অধিকার এবং আকাঙ্ক্ষা পূরণে সক্ষম।

এ ছাড়াও বাসিন্দাদের নানবিধ কমিউনিটি অনুষ্ঠান এবং এস্টেট পরিদর্শনের মত সেবা যাচাইমূলক কর্মকাণ্ডে অংশগ্রহণের জন্য উৎসাহ দেয়া হয়। এই কর্মকাণ্ডের খবর নিউজলেটার, এস্টেট নোটিশ বোর্ড এবং [www.eastendhomes.net](http://www.eastendhomes.net) ঠিকানায় ইস্টএন্ডহোমসের ওয়েব সাইটে প্রকাশ করা হয়।

এছাড়াও ইস্টএন্ডহোমস্ নিয়মিতভাবে কনসাল্টেশনের আয়োজন করবে যার মাধ্যমে আমাদের বাসিন্দাদের চাহিদা পূরণের জন্য সেবা প্রদানের বিষয়ের উপরে লক্ষ্য আরোপ করা হয়।

যদি আপনার এস্টেট অথবা সেবার মান উন্নয়নের ব্যাপারে আপনার কোন মন্তব্য বা পরামর্শ থাকে তাহলে দয়া করে আপনার স্থানীয় হাউজিং অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন।

## সেবার মান

ইস্টএন্ডহোমস্ সর্বদা উর্বোন্নত মানের সেবা প্রদানের লক্ষ্য নির্ধারণ করেছে।

দয়া করে আমাদের মানদণ্ড সন্মুখে আরো তথ্য জানতে হলে ‘সেবার মানদণ্ড’ লিফলেট দেখুন - এখানে আমরা কিভাবে আপনার ঘরে থাকতে সহায়তার জন্য আপনার সাথে কাজ করার লক্ষ্য এবং প্রতিজ্ঞা করেছি সেটি উল্লেখ করা হয়েছে। এবং আপনি যদি মনে করেন যে আমরা আমাদের মান বজায় রাখতে পারছি না তাহলে দয়া করে সেটি আমাদের জানান।

## ১. গুরুত্বপূর্ণ তথ্য

হাউজিং অফিসারের যোগাযোগ বিবরণ এবং ঘরের ব্যাপারে অত্যাৱশ্যকীয় তথ্য

### হাউজিং অফিসার

হাউজিং সেন্টারের ঠিকানা (মেরামত, ভাড়া/বকেয়া ভাড়া, টেন্যান্সি ম্যানেজমেন্ট, লেটিংস্ এবং কেয়ারটেকিং, এস্টেট পার্কিং)	
টেলিফোন নাম্বার	
হাউজিং সেন্টার খোলার সময়সূচী	
ইমার্জেন্সি মেরামত (অফিস খোলা থাকাকালীন সময়ে)	
রেন্ট/বকেয়া রেন্ট টীম	
কেয়ারটেকিং গুরুত্বপূর্ণ (অফিস বন্ধ থাকাকালীন সময়ে - ভয়েজমেইল সার্ভিস)	

### ঘর বিষয়ক তথ্য

হিটিংয়ের ধরণ	
পানি গরম করার ধরণ	
মেইন স্টেপ ভালভ কোথায় অবস্থিত	
ইলেকট্রিক মিটার কোথায় অবস্থিত	
গ্যাস মিটার কোথায় অবস্থিত	
পানির মিটার কোথায় অবস্থিত (যেখানে প্রযোজ্য)	
অন্যান্য তথ্য	

টেন্যান্টের সাথে মিলে হাউজিং অফিসার পূরণ করবেন

## ২. টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট

### টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট কি?

আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট একটি গুরুত্বপূর্ণ আইনী ডকুমেন্ট এবং এটি আপনার ও ইস্টএন্ডহোমসের ভেতরে সম্পাদিত একটি চুক্তি যেটি সকলকেই মেনে চলতে হবে। আপনার উচিত এটি মনোযোগ সহকারে পড়া এবং যদি কোন বিষয় বুঝতে না পারেন তাহলে জিজ্ঞাসা করা। এটিকে যত্নের সাথে রাখুন, আপনার/ঘরের বাসিন্দার পরিচয় সগোষ্ঠ করত্রে অথবা আপনি যদি হাউজিং বেনিফিট দাবী করেন তাহলে এটি আপনার দরকার হতে পারে। যদি এটি হারিয়ে ফেলেন তাহলে দয়া করে আমাদের জানান, আমরা আপনাকে এর একটি কপি দিব।

আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টে আপনাকে কত টাকা ভাড়া ও সার্ভিস চার্জ দিতে হবে সেটি বলা হয়েছে, এছাড়াও ইস্টএন্ডহোমসের একজন টেন্যান্ট হিসাবে আপনার অধিকার ও দায়িত্বসমূহ এবং আপনার ল্যান্ডলর্ড হিসাবে ইস্টএন্ডহোমসের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ এখানে উল্লেখ করা হয়েছে।

### যারা নতুন টেন্যান্সি শুরু করছে

যেসব টেন্যান্টরা সোশ্যাল রেন্টেড সেক্টরে নতুন এসেছেন তাদেরকে ইস্টএন্ডহোমস স্টার্টার টেন্যান্সির প্রস্তাব দিতে পারে। এই টেন্যান্সি প্রথম বার মাসের জন্য প্রোবেশনারি কিন্তু নতুন টেন্যান্ট যদি এই প্রোবেশনারি টেন্যান্সি পিরিওড কোনপ্রকার সমস্যা ছাড়া অতিক্রম করতে পারেন তাহলে অটোমেটিক্যালি তাদের টেন্যান্সি আপগ্রেড করে পূর্ণাঙ্গ এ্যাশিউর্ড টেন্যান্সিতে উন্নিত করা হবে। যদি কোন সমস্যা হয় তাহলে এই প্রোবেশনারি পিরিওড বর্ধিত করা অথবা টেন্যান্সির মেয়াদ শেষ করে দেয়া হবে।

### আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টের শর্তের পরিবর্তন

ইস্টএন্ডহোমস শুধুমাত্র বাসিন্দাদের সাথে পূর্ণাঙ্গ কনসাল্টেশানের ভিত্তিতে এবং চার সপ্তাহের আগাম নোটিশ দিয়ে আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টে পরিবর্তন সাধন করতে পারবে।

## ৩. বাসায় ওঠা

### গ্যাস ও ইলেকট্রিসিটি

আপনি যখন আপনার টেন্যান্সি সাক্ষর করেন তখন আপনাকে গ্যাস ও ইলেকট্রিক নিরাপত্তা সার্টিফিকেটের একটি কপি প্রদান করা হবে। এগুলি যত্নের সাথে রাখুন কারণ আপনার এনার্জি সরবরাহকারী(রা) আপনার সংযোগ দেবার আগে এগুলি দেখতে চাইতে পারেন।

যখন একটি বাড়ী ফাঁকা থাকে তখন সাধারণতঃ সেই বাড়ীতে গ্যাস ও বিদ্যুত সরবরাহ বিচ্ছিন্ন থাকে। যখন আপনি সেই বাড়ীতে ওঠার দিন নির্ধারণ করেন তখন নিজের পছন্দের সরবরাহকারীকে সেগুলির সংযোগ দেয়ার জন্য অনুরোধ করা উচিত। বাড়ী দেখার সময় যদি আপনার হাতে চাবি না দেয়া হয় তাহলে প্রস্তাবিত টেন্যান্সি তারিখ শুরু হবার আগের বৃধবার স্থানীয় হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করে জেনে নিন যে আপনার ঘরটি সময়মত প্রস্তুত হবে নাকি। কারণ অনেকসময় কাজ শেষ করতে একটু বেশী সময় লাগে সেক্ষেত্রে আপনার টেন্যান্সি শুরু হবার আগে এর তারিখ পরিবর্তন করা দরকারক হতে পারে।

আপনি এই বাড়ীতে উঠেই মিটারের রিডিং নিবেন এবং গ্যাস ও ইলেকট্রিসিটি সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে অবহিত করবেন যে আপনি একজন নতুন টেন্যান্ট। এর ফলে আপনার আগেকার বাসিন্দাদের কোন খরচের জন্য আপনাকে বিল পরিশোধ করতে হবে না। আপনার উচিত সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে সঠিক মিটার রিডিং দেয়া। আপনি যদি রিডিংয়ের ব্যাপারে অস্বা ভোধ না করেন তাহলে আপনি মিটার রিডিং নেয়ার জন্য তাদেরকে লোক পাঠাতে বলতে পারেন। আপনার ঘরে যদি বিদ্যুত ও গ্যাসের প্রি-পেমেন্ট মিটার থাকে তাহলেও আপনার উচিত সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে জানানো যে আপনি এই বাসার একজন নতুন টেন্যান্ট।

### টেলিফোন

টেলিফোন লাইন সরবরাহ করার জন্য অনেকগুলি প্রতিষ্ঠান আছে। আপনি যদি একজন বিদ্যমান গ্রাহক হন তাহলে আপনি আপনার ঠিকানা পুরাতন বাসার থেকে পরিবর্তন করে এখানে নিয়ে আসবেন এবং এতে আপনাকে সংযোগ ফীস দিতে হবে না। একজন নতুন গ্রাহক হিসাবে আপনাকে এরপ খরচ দিতে হতে পারে কিন্তু সবচেয়ে ভাল বিভিন্ন কোম্পানির দরদাম বিবেচনা করা।

কিছু সংখ্যক গ্রাহক আছেন যারা শুধুমাত্র মোবাইল ফোন ব্যবহার করতে পছন্দ করেন, যেটি সস্তা বিকল্প হতে পারে। অথবা আপনি যদি ইন্টারনেট অথবা টেলিভিশন সেবা দিতে চান তাহলে আপনি হয়ত একই সেবা দাতার থেকে সেবার বান্ডেল নিতে পারেন, এটি ক্রয়ের মাধ্যমে আপনি ডিসকাউন্ট পেতে পারেন।

### পানি সরবরাহ

আপনি যখন এই বাসাতে উঠবেন তখন সেখানে পানির সরবরাহ থাকার কথা। যদি না থাকে তাহলে আপনাকে এটি মেইন স্ট্রপকক খুলে অন করতে হবে। আপনি যদি স্ট্রপককটি না পান অথবা এটি যদি অকেজো থাকে তাহলে তক্ষুনি লোকাল হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন। পানির মিটার না থাকলে আপনাকে পানির কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করতে হবে না কারণ পানির বিল ইস্টএন্ডহোমস্ তাদের হয়ে আপনার ভাড়ার মাধ্যমে তুলে নেয়। যদি আপনার ঘরে পানির মিটার থাকে তাহলে আপনাকে স্থানীয় পানি কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করতে হবে, এদের নাম টেমস ওয়াটার। তাদের সাথে যোগাযোগের বিবরণ জানতে আমাদের গুরুত্বপূর্ণ যোগাযোগ ঠিকানা সেকশন দেখুন।



## হিটিং এবং গরম পানি

আপনি কোন্ বাসাতে উঠছেন তার উপরে ভিত্তি করে হিটিং এবং গরম পানির ব্যবস্থা বিভিন্ন ধরনের হয়ে থাকে। কিছু বাড়ীতে কমিউনাল হিটিং এবং/অথবা গরম পানি সরবরাহ ব্যবস্থা আছে (যেখানে আপনার ঘরে নিজস্ব বয়লারের বদলে সেন্ট্রাল হিটিংয়ের সমাধ্যমে ব্লকে গরম পানি সরবরাহ করা হয়ে থাকে)। যদি আপনার ঘরে সেন্ট্রাল বয়লারের মাধ্যমে হিটিং ও গরম পানি সরবরাহ করা হয় তাহলে এটি আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টে আলাদা খরচ হিসাবে দেখানো হবে এবং এটি আপনার ভাড়ার সাথে আদায় করা হবে। গ্যাস এবং ইলেকট্রিসিটি স্থাপনার একটি পূর্ণাঙ্গ নিরাপত্তা পরীক্ষা সম্পন্ন করা হবে। যদি আপনার ঘরে নিজস্ব সিস্টেম থাকে তাহলে আপনি ঘরে উঠলে একজন কন্ট্রোলার এসে এটিকে চালু করে দিবেন। যদি আপনি না বুঝতে পারেন তাহলে আপনার স্থানীয় হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন।

যদি আপনার একটি নিজস্ব বয়লার থাকে তাহলে ইস্টএন্ডহোমস্ কন্ট্রোলার প্রতি বছর এটিকে অবশ্যই সার্ভিস করাবে। আমাদেরকে আপনার ঘরে এজন্য চুকতে দিতে হবে যেস আমরা এই কাজ করতে পারি। অধিকাংশ ঘরে ফিটেড জিএসপি সিস্টেম থাকে, যেটি আপনাকে সতর্ক করে দিবে যে কখন সার্ভিসিং করার সময় এসেছে। যদি বার্ষিক সার্ভিসিং সম্পন্ন করা না হয় তাহলে এটি পরিশেষে বন্ধ হয়ে যাবে।

## শক্ত মোবো

ইস্টএন্ডহোমস্ কোন ধরনের শক্ত স্থায়ী ফ্লোরিং স্থাপনের অনুমতি দেয় না। এটি আমাদের আইনী প্রক্রিয়া। এই শক্ত ফ্লোরের ভেতরে আছে ল্যামিনেট ফ্লোরিং। বিশেষতঃ ফ্ল্যাট বাড়ীতে, এই ধরনের ফ্লোরের কারণে অতিরিক্ত আওয়াজ হয় এবং প্রতিবেশীর সমস্যা হয়। আমাদের অনুমতি ছাড়া অবশ্যই শক্ত ফিল্ডড ফ্লোরিং স্থাপন করবেন না।

## ওয়াশিং মেশিন এবং কুকার

আপনাকে নিজের কুকার ও অন্যান্য সরঞ্জাম যেমন ওয়াশিং মেশিন কেনার দায়িত্ব পালন করতে হবে। ইস্টএন্ডহোমস আমাদের টেন্যান্টদের জন্য গ্যাস কুকার স্থাপন করে দিবে। অন্যান্য সব সরঞ্জাম ফিটিংয়ের দায়িত্ব আপনার। আপনি যদি ওয়াশিং মেশিনে গ্রাঞ্চিং করেন (অথবা ডিশ ওয়াশারে) তাহলে আপনাকে অবশ্যই সাপ্লাই এবং ড্রেনেজ সিস্টেমকে সম্পূর্ণভাবে পানিরোধী করার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে কারণ পানি চুইয়ে যদি আপনার অথবা আপনার প্রতিবেশীর ঘরে ক্ষতি হয় তাহলে আপনাকে তার দায়দায়িত্ব নিতে হবে।

## ইস্যুরেন্স

আপনি যে ভবনে থাকেন সেটির ইসস্যুরেন্সের দায়িত্ব ইস্টএন্ডহোমসের কিন্তু আমরা আপনার ব্যক্তিগত মালামাল, সাজসজ্জা এবং সরঞ্জামের (যেমন আসবাবপত্র, কাপড়চোপড় ইত্যাদি) ইসস্যুরেন্সের দায়িত্ব নেই না।

আপনার নিজস্ব ব্যক্তিগত গৃহস্থালী সামগ্রীর জন্য আমরা আপনাকে নিজস্ব ইসস্যুরেন্স নেবার জন্য পরামর্শ দিচ্ছি। সম্পদের ক্ষতি, চুরি অথবা অন্যান্য সমস্যা হলে এটি আপনাকে সাহায্য করতে পারবে। কার থেকে ইসস্যুরেন্স নিবেন তার সিদ্ধান্ত নেবার আগে বিভিন্ন কোম্পানির দরদাম যাচাই করুন - বিভিন্ন কোম্পানির দামের ভেতরে অনেক পার্থক্য দেখা দেয়। আপনি বৃদ্ধ হলে এজ ইউকে এর মত প্রতিষ্ঠানের জন্য কম দামে ইসস্যুরেন্স পেতে পারেন।

টেন্যান্টদের হোম কন্টেন্ট ইসস্যুরেন্সের জন্য ন্যাশনাল হাউজিং ফেডারেশানের মাধ্যমে ইস্টএন্ডহোমস একটি খুব ভাল ডিল পেয়েছে। এটি আপনার রেন্টের মাধ্যমে প্রদান করতে পারেন। আপনি যদি আরো তথ্য জানতে চান তাহলে আমাদের রেন্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

## চাবি

আপনাকে সামনের দরজার অন্ততঃপক্ষে দুই সেট চাবি দেয়া হবে এবং প্রয়োজন মোতাবেক অন্যান্য জানালা ও তালাবদ্ধ করা যায় এমন দরজাগুলির চাবি দেয়া হবে। আমাদের কাছে এই চাবির অতিরিক্ত কোন সেট থাকে না এবং আপনি চাবি হারিয়ে ফেললে সেগুলি বদলানোর টাকা আমরা দিব না। আপনি যদি ঘরের বাইরে আটকা পড়েন এবং আমরা তালা সারানোর লোক ডাকি তাহলে আমরা আপনার থেকে টাকা নিব। এছাড়াও আপনি ঘরে ঢুকতে গিয়ে যদি বাসার কোন ক্ষতি করেন সেগুলির জন্যও আপনার থেকে ক্ষতিপূরণ আদায় করব।

আমাদের এন্ট্রিটের সংস্কারের অংশ হিসাবে আমাদের অধিকাংশ ঘরে সিকিউর বাই ডিজাইন দরজা লাগানো হয়েছে, এর মাধ্যমে নকশার দ্বারা অপরাধ প্রতিহতের ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে। এই দরজা ভেঙ্গে প্রবেশ করা কঠিন। কোন পরিস্থিতিতে ফন্ট এন্ট্রিট ডোরে ইস্টএন্ডহোমস সিকিউরিটি গ্লিল অথবা গেট লাগানোর অনুমতি দিবে না। এই দরজার ফলে আগুন লাগলে মারাত্মক দেবী হয়ে যাবার ভয় থাকে, এছাড়াও ব্লক দেখতে খারাপ লাগে এর কারণে।

## ডোর এন্ট্রি ফব

ইস্টএন্ডহোমসের বেশ কিছু ব্লকে ডোর এন্ট্রি সিস্টেম আছে। এই ব্লকগুলির ভেতরে ঢুকতে হলে আপনাকে একটি ফব/চাবি দরকার হবে।

আপনার টেন্যান্সি শুরু করার সময়ে আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টে যে কয়জন প্রাপ্তবয়স্কের নাম উল্লেখ আছে তাদের প্রত্যেকের জন্য একটি ফব চাবি দিব যদি একা থাকেন তাহলে দুটি। ১৬ বছর বয়স্ক বাচ্চা এবং তারচেয়ে বয়স্কদের ফব দেয়া হবে। বাড়তি প্রতিটি ফবের জন্য আপনার থেকে অতিরিক্ত টাকা আদায় করা হবে। শুধুমাত্র যেসব বাসিন্দারা পেনশন পাবার যোগ্য তাদের থেকে কোন টাকা নেয়া হবে না। যদি কোন ফব চুরি হয়ে যায় তাহলে আমাদের কাছে ক্রাইম রেফারেন্স নাম্বার দিলে কোন খরচ ছাড়াই আমরা আপনাকে ফব দিব।

বাসিন্দাদের নিরাপত্তা বিধানের জন্য ডোর এন্ট্রি সিস্টেম একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় এবং আপনি অবশ্যই অপরিচিত কাউকে ব্লকে প্রবেশ করতে দিবেন না। কোন পরিস্থিতিতে অপরিচিত কেউ বাজিং করলে, অথবা ইন্টারকমের মাধ্যমে অনুরোধ করলে অথবা সাথে নিয়ে অচেনা কাউকে ব্লকে ঢুকতে দিবেন না।

## আপনার ঘর সাজানো

আপনি আপনার নতুন ঘরে গুঠার আগে আমাদের স্টাফরা এটি পরিদর্শন করবেন, তারা এই ঘরের পরিস্থিতি বিবেচনা করবেন। আপনি গুঠার আগে আমরা ঘরের ভেতরে কাজ করাব, কিন্তু অধিকাংশ ক্ষেত্রে আমরা আপনাকে একটি বড় ডিআইওয়াই শপে কেনাকাটা করার জন্য ক্রেডিট প্রদান করব যেন আপনি আপনার নিজের পছন্দ অনুসারে জিনিসপত্র কিনে ঘর সাজাতে পারেন। এই টাকার পরিমাণ প্রতিটি রুমের উপরে ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হয় এবং এই টাকা দিয়ে আপনি রং অথবা ওয়ালপেপারের মত বেসিক জিনিস কিনতে পারবেন। এই টাকা প্রি-পেইড ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে প্রদান করা হয় এবং আপনাকে দেয়ার দিনের থেকে শুরু করে পরবর্তী ছয় মাস মেয়াদ থাকে।

ঘরদোর সুন্দর রাখার দায়িত্ব টেন্যান্টদের।

## পার্কিং/গ্যারেজ/শেড

ইস্টএন্ডহোমস্ এন্স্টেটের ভেতরে খালি পার্কিংয়ের জায়গা, গ্যারেজ, স্টোর শেড এবং বাইক স্টোর ভাড়া দিয়ে থাকে।

আপনি যদি এই ফ্যাসিলিটির কোনটি ভাড়া করতে চান তাহলে দয়া করে আপনার স্থানীয় হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন। তারা আপনাকে জানাতে পারবে যে কোনগুলি খালি আছে। বৈধ পারমিট ছাড়া যদি কেউ পার্ক করেন তাহলে আমাদের অধিকাংশ এন্স্টেটে আইনী বাহিনী তাদের বিরুদ্ধে ব্যভস্থা নিবে। এর ভেতরে পেনাল্টি ফাইন থেকে শুরু করে গাড়ী তুলে নিয়ে যাওয়া থাকতে পারে। প্রতিটি এন্স্টেটে বেশ কিছু সংখ্যক ভিজিটর বে আছে। আপনি যদি এগুলির কোন একটি ব্যবহার করতে চান তাহলে আমাদের জিজ্ঞাসা করুন।

কিছু এলাকায় টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিল পরিচালিত স্ট্রিট পার্কিং প্রয়োগ করা হয়। এটি আপনার উপরে প্রযোজ্য কিনা সেটি জানতে আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারে ফোন করুন। এ ছাড়াও আপনাকে জানানো হচ্ছে যে কিছু ঘর আছে যেগুলি গাড়ী মুক্ত ঘর হিসাবে পরিচিত। এই স্কিমটি গড়ে তোলা হয়েছে পাবলিক ট্রান্সপোর্ট ব্যবহারে মানুষকে অনুপ্রেরণা দেয়া এবং বারার ভেতরে যানজন নিরসনের জন্য। এর ফলে আপনি পার্কিং বে ব্যবহার করতে পারবেন না।

## কাউন্সিল ট্যাক্স

আপনি যখন ঘরে উঠবেন তখন আপনি আপনার কাউন্সিল ট্যাক্সের জন্য অটোমেটিক্যালি একটি বিল পাবেন না। কাউন্সিলকে এটি জানানোর দায়িত্ব আপনার যে আপনি এই ঠিকানায় নতুন উঠেছেন। আপনি লন্ডন বারা অফ টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিল ট্যাক্স অফিসকে চিঠি লিখে বা অন্যভাবে আপনার নাম, আপনার নতুন ঠিকানা এবং যে তারিখে আপনি এই বাসায় উঠেছেন সেটি জানাবেন। আপনি মাসিক কিস্তিতে আপনার কাউন্সিল ট্যাক্স প্রদান করতে পারেন। এটি দ্রুত সমাধান করা দরকার কারণ এটি না করলে আপনার উপরে বড় অংকের টাকা জমে যেতে পারে যেটি পরিশোধে আপনার সমস্যা হতে পারে।

কাউন্সিল ট্যাক্স অফিসের ঠিকানা হল;

**London Borough of Tower Hamlets**

**Council Tax Section**

**5 Clove Crescent**

**London E14 2BG**

টেলি: **020 7364 5002** (বিলিং)

**020 7364 4230** (সমন/উদ্ধার)

## টিভি লাইসেন্স

টেন্যান্টকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে টেলিভিশন তার বাড়ীতে আছে সেটির যেন সঠিক লাইসেন্স থাকে। আপনি আরো তথ্য জানার জন্য 0844 800 6790 নাম্বারে টিভি লাইসেন্স কাস্টমার সার্ভিসকে ফোন করতে পারেন। দয়া করে মনে রাখবেন যে ইস্টএন্ডহোমস আমাদের ঘরে আলাদা স্যাটেলাইট ডিশ বসানোর জন্য অনুমতি দেয় না। আমাদের অনেক ঘরে সাবসক্রিপশান টেলিভিশন সার্ভিসের সাথে সংযোগ নেয়া সম্ভব, যেমন স্কাই, ঘরের ভেতরে টিভি এরিয়েল সকেটের মাধ্যমে আপনি এটি নিতে পারেন। আপনার ঘরে যেসব সেবার ব্যবস্থা আছে সেগুলি জানতে আমাদের টেকনিক্যাল সার্ভিস টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

## স্বাস্থ্য

আপনি যদি এই এলাকাতে নতুন আসেন তাহলে আপনাকে একজন ডাক্তার (জিপি) ও ডেন্টিস্টের সাথে রেজিস্টার করতে হবে। আপনি আপনার প্রতিবেশীর কাছে জিপির ব্যাপারে পরামর্শ চাইতে পারেন অথবা এনএইচএস নর্থ ইস্ট লন্ডন গ্র্যান্ড দ্যা সিটির সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, তারা আপনার এলাকার ডাক্তার (জিপি) সার্জারী এবং ডেন্টিস্টের ব্যাপারে পরামর্শ দিতে পারবে। তাদের সাথে যোগাযোগের নাম্বার 020 7092 5000। ঘরের কেউ অসুস্থ হয়ে পড়ার আগে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ডাক্তারের সাথে রেজিস্টার হওয়া ভাল।

## ভোটের জন্য রেজিস্টার করা

আইন অনুসারে আপনাকে ভোট দেয়ার জন্য অবশ্যই রেজিস্টার করতে হবে। সেই সাথে, আপনার নাম যদি এই ঠিকানায় ইলেকটোরাল রোল না থাকে তাহলে ক্রেডিট পেতে অথবা নিজের পরিচয় প্রমাণে সমস্যা হতে পারে। নাম রেজিস্টারে তুলতে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব কাউন্সিলের সাথে যোগাযোগ করুন। বিস্তারিতের জন্য গুরুত্বপূর্ণ ঠিকানা দেখুন। **প্রতি বছর আপনার কাছে যখন ফরমটি পাঠানো হবে তখন অবশ্যই মনে করে এটি পূরণ করবেন।**

## লোকজনকে নতুন ঠিকানা সম্বন্ধে জানানো

লোকজন ও প্রতিষ্ঠানের একটি তালিকা তৈরী করুন যাদেরকে জানাবেন যে আপনি নতুন বাসায় উঠেছেন। যেমন, আপনার মালিক, ব্যাংক, বিল্ডিং সোসাইটি, ক্রেডিট কার্ড কোম্পানি। পোস্ট অফিসকে অল্প কিছু খরচ দিলে তারা আপনার চিঠিপত্র পুরাতন ঠিকানার থেকে নতুন ঠিকানায় রিডাইরেক্ট করে দেয়।

## পোষা প্রাণী

টেন্যান্টরা শুধুমাত্র অনুমতি সাপেক্ষে তাদের ঘরে পোষা প্রাণী রাখতে পারবেন। আপনার কুকুর অথবা বিড়ালকে মাইক্রোচিপ পরিয়ে রাখার ব্যবস্থা আপনাকে করতে হবে। প্রাণী পোষার অনুমতি পেতে হলে আপনাকে এটি করতে হবে। কামনা করা হয় যে প্রতিটি টেন্যান্ট তাদের প্রতিবেশীদের প্রতি সদয় আচরণ করবেন এবং প্রাণীদের নিয়ন্ত্রণে রাখা ও তাদের বিষ্ঠা পরিষ্কারের দায়িত্ব পালন করবেন। এস্টেটের ভেতরে কুকুরকে অবশ্যই লীডে বেধে রাখতে হবে এবং যেখানে আইন প্রযোজ্য সেখানে মুখে মাজল পরিয়ে রাখতে হবে। যদি আপনি পোষা প্রাণীর উপরে নিয়ন্ত্রণ রাখতে না পারেন তাহলে ইস্টএন্ডহোমস আপনার প্রাণী পোষার অনুমতি প্রত্যাহার করে নিতে পারে এবং আমরা আপনার বিরুদ্ধে আইনী পদক্ষেপ নিতে পারি।

## শিশু

শিশুরা এস্টেটের প্রতিদিনের জীবনযাপনের অংশ এবং তাদের খেলাধুলার কারণে সাধারণতঃ কোন সমস্যা হবার কথা না। কমিউনাল ঘাস লাগানো জায়গা, কার পার্কে অথবা অন্য কোন লোকের ঘরের কাছে খেলাধুলার কারণে সমস্যা ও ঝামেলা হতে পারে। মাবাবা ও কেয়ারারদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে যেসব বয়স্ক বাচ্চারা একা খেলতে পারে তারা যেন অন্যদের ঝামেলার সৃষ্টি করতে না পারে। এর ভেতরে আছে এস্টেটের ভেতরে গভীর রাত পর্যন্ত “আড্ডা” দেয়া। ঘরে, বিশেষতঃ ফ্ল্যাট এবং মেইজোনেটে মাবাবা এবং কেয়ারারদের সতর্ক থাকতে হবে যে হৈ হট্টগোল করলে খুব শদ হতে পারে এবং প্রতিবেশীদের ঝামেলা ও সমস্যা হতে পারে।

## নোংরা আবর্জনা

ঘরের আবর্জনা এবং বড় আকারের অপ্রয়োজনীয় সরঞ্জাম যেমন আসবাবপত্র এমনভাবে ফেলে রাখবেন না যাতে প্রতিবেশীর সমস্যা হয়।

দয়া করে আবর্জনা জমা রাখার শ্যুত ওভারলোড করে ফেলবেন না। উপযুক্ত আকারের ব্যাগ ব্যবহার করুন যেটি সহজেই হপারে ঢুকতে পারে কারণে এটি শ্যুতের ব্লকেজ বন্ধ করে। আবর্জনার বড় ব্যাগ যেটি শ্যুতে ঢুকবে না সেটি রিফিউজ কন্টেইনারে ঢুকিয়ে আপনার ব্লকের নিচ তলায় রেখে দিবেন। যদি আবর্জনার ব্যাগ ব্লক অথবা এস্টেটে যত্রতত্র ফেলে রাখা হয় তাহলে কে বা কারা এটি ফেলেছেন সেটি চিহ্নিত করার জন্য আমরা সর্বোত্তম সব চেষ্টা করব এবং এই আবর্জনা পরিষ্কারের জন্য যে খরচ হবে সেটি সেই ব্যক্তিদের থেকে আদায় করা হবে। যারা বারংবার এই অপরাধ করেন তাদের বিরুদ্ধে আমরা আইনী পদক্ষেপ নিতে পারি এবং খুব মারাত্মক কেসের ক্ষেত্রে অভিযুক্ত ব্যক্তি তার ঘর হারতে পারেন।

কখনই আপনার ব্যালকনির উপরে দিয়ে আবর্জনা বাইরে ছুড়ে ফেলবেন না, কাউকে যদি এরূপ কাজ করতে দেখেন তাহলে দয়া করে সেটি আমাদের জানান।

যদি আপনার বড় অথবা আকারে বিশাল সরঞ্জাম থাকে তাহলে কাউন্সিলের স্ট্রিটলাইন সার্ভিস অফ খরচের বিনিময়ে এগুলি সংগ্রহের বন্দোবস্ত করবে। যদি আপনি হাউজিং বেনিফিট পান তাহলে প্রতি বছরে আপনি দুবার এরূপ সরঞ্জাম ফেলতে পারবেন। আরো তথ্য জানার জন্য দয়া করে টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিলের স্ট্রিটলাইন সার্ভিসকে 020 7364 5004 নাম্বারে ফোন করুন।

**এটি আপনার এস্টেট: এটিকে পরিষ্কার, যত্নের সাথে গুছিয়ে নিরাপদ রাখুন! যদি কিছু বুদ্ধি বিবেচনাহীন বাসিন্দাদের ফেলা আবর্জনা সাফ করতে কেয়ারটেকারদের সময় নষ্ট হয় তাহলে তারা এস্টেটের নিয়মিত পরিষ্কৃত্যতার কাজের জন্য কম সময় পাবে।**

## রিসাইক্লিং

টাওয়ার হ্যামলেটস্ আপনার এস্টেটে একটি রিসাইক্লিং স্কিম পরিচালনা করে। বর্তমানে তারা কাগজ, সংবাদপত্র, ম্যাগাজিন, জাক্স মেইল, টেলিফোন ডাইরেক্টরি, কাঁচের বোতল ও জার, টিন, কাপড়চোপড় ও জুতা রিসাইকেল করতে পারে। বর্তমানে তারা যেকোন ধরনের প্লাস্টিক রিসাইকেল করতে পারে না। রিসাইক্লিংয়ের সামগ্রী একটি “পিস্ক রিসাইক্লিং ব্যাগে” ভরে রাখতে হবে। এটিকে ঘরের ভেতরে রাখবেন এবং আবর্জনা সংগ্রহের দিন বাইরে রাখবেন।

যদি এই স্কিম সম্বন্ধে আরো জানতে চান অথবা যদি আপনার “পিস্ক ব্যাগ” না থাকে তাহলে দয়া করে কাপ্টমার কন্ট্যাক্ট সেন্টারে 020 7364 5000 নাম্বারে ফোন করুন।

## ধোয়ামোছা

আমরা জানি যে ব্লকের ফ্ল্যাটের ভেতরে কাপড় শুকানো অনেক সময় কঠিন হতে পারে। কিন্তু কমিউনাল অথবা বাইরের এলাকাতে ভেজা কাপড় ঝুলিয়ে রাখা দেখতে খারাপ লাগে এবং এতে অন্য বাসিন্দাদের সমস্যা হতে পারে। আপনি কমিউনাল ল্যান্ডিংয়ে অবশ্যই ক্লোদিং হর্স রাখবেন না কারণ এর ফলে ইমার্জেন্সি পরিস্থিতিতে ব্লকের ইমার্জেন্সি এসকেপ রুট বন্ধ হয়ে যায়।

## পোকামাকড়ের উৎপাত

পোকামাকড় এবং বিনষ্টকারী প্রাণী মোকাবেলায় যত তাড়াতাড়ি সম্ভব পদক্ষেপ নেয়া দরকার। যদি এই সমস্যা দ্রুত সমাধান করা না হয় তাহলে এটি খুব দ্রুত ছড়িয়ে পড়তে পারে এবং অন্যান্য প্রতিবেশীদের ঘর এবং অনেক সময় পুরো ব্লকে ছড়িয়ে পড়তে পারে। আপনি যদি এরূপ সমস্যায় পড়েন তাহলে দয়া করে হাউজিং সেন্টারের সাথে সরাসরী যোগাযোগ করুন ও বিস্তারিত জানার জন্য দরকারী যোগাযোগের সেকশান দেখুন।

দয়া করে মনে রাখবেন যে যদি আপনি আপনার ঘরে মোকামাকড় বাড়তে দেন তাহলে ইস্টএন্ডহোমস্ বিশেষ কোন ধরনের প্রতিরোধ ব্যবস্থা হাতে নিলে সেই খরচ আপনার থেকে আদায় করবে। এপ্টেটের ভেতরে উচ্ছিন্ন খাবার ফেলে রাখা অথবা কবুরতরকে খাওয়ানোর অনুমতি নেই কারণ এর ফলে পোকামাকড়, কীটপতঙ্গ এবং অন্যান্য উপদ্রবকারী প্রাণী বৃদ্ধি পায়।

কাউন্সিলের এনভায়রনমেন্টাল হেলথ্ ডিপার্টমেন্ট পোকামাকড়ের সমস্যা নিয়ে টাওয়ার হ্যামলেটসের সব বাসিন্দাদের বিনামূল্যে পরামর্শ প্রদান করে। যদি আপনার ঘরে এরূপ উপদ্রব দেখা দেয় অথবা পরামর্শের দরকার হয় তাহলে এনভায়রনমেন্টাল হেলথ্ কন্ট্রাস্ট সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন - বিস্তারিত জানার জন্য দরকারী যোগাযোগের সেকশান দেখুন।

## ৪. একজন আদর্শ প্রতিবেশী হওয়া

ইস্টএন্ডহোমস্ তার সব বাসিন্দাদের উন্নত মানের গৃহ ব্যবস্থাপনা সেবা প্রদানের ব্যবস্থা করার ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই প্রতিশ্রুতির অংশ হিসাবে ইস্টএন্ডহোমস্ মেনে নেয় যে বাসিন্দাদের শান্তিতে নির্বিঘ্নে এবং নিরাপত্তা নিয়ে তাদের ঘরে থাকার অধিকার আছে। এই সেকশনে কিভাবে আপনি একজন ভাল প্রতিবেশী হবেন এবং যদি অসামাজিক কার্যকলাপ ঘটে তাহলে ইস্টএন্ডহোমস্ যেসব পদক্ষেপ নিতে পারে সেগুলির বিবরণ দেয়া হয়েছে।

### শব্দ দূষণ এবং উৎপাত

সবসময় আপনাদের প্রতিবেশীদের প্রতি সদয় আচরণ করবেন। অন্যদের জন্য শব্দ দূষণ সমস্যার সৃষ্টি করতে পারে। ভ্যাকুয়াম ক্লিনার, ওয়াশিং মেশিন এবং শব্দ করে এমন ডিআইওয়াই যন্ত্রপাতি গভীর রাতে অথবা ভোর সকালে ব্যবহার করবেন না। বিশেষতঃ ফ্ল্যাট বাড়ীতে অন্য বাড়ীর থেকে আগত শব্দ বন্ধ করা এক কথায় প্রায় অসম্ভব। কিভাবে ঘরের আওয়াজ কমানো যেতে পারে সেটি বিবেচনার জন্য সাধারণ জ্ঞান প্রয়োগ করা জরুরী। আমরা যদি মনে করি যে অন্যের ঘর থেকে যে শব্দ আসছে তার পরিমাণ অল্পস্বল্প ঘরের আওয়াজের বেশী কিছু না তাহলে আমরা কোন কিছু করতে পারব না।

### শব্দ দূষণ এবং উৎপাত মোকাবেলার জন্য পদক্ষেপ

১. এর জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তির সাথে কথা বলুন। হুমকি ধমকি দিবেন না অথবা আত্মসী আচরণ করবেন না কারণ তারা হয় জানেন না যে তারা আপনাকে বিরক্ত করছেন। তাদেরকে খামার জন্য একটি সুযোগ দিন অথবা অপেক্ষা করে দেখুন যে পারস্পরিক সমঝোতায় দেখুন কি হয়।
২. যদি সমস্যা চলতেই থাকে তাহলে হাউজিং অফিসারেরসাথে কথা বলুন। আপনার অনুমতি নিয়ে আমরা আপনার প্রতিবেশীর সাথে কথা বলব এবং জানাব যে এই সম্বন্ধে একটি আনুষ্ঠানিক অভিযোগ পাওয়া য়েছে। সমস্যা সমাধানে আপনাকে মধ্যস্থতার প্রস্তাব দেয়া হতে পারে।
৩. যদি সমস্যা চলতে থাকে তাহলে আপনাকে পরবর্তী ঘটনাবলী লিখে রাখার জন্য একটি ডায়েরী দেয়া হবে যেখানে আপনি সমস্যার দিন, তারিখ, সময় এবং সমস্যার সংক্ষিপ্ত বিবরণ লিখে রাখবেন। ইস্টএন্ডহোমস্ যদি এই অভিযুক্ত ব্যক্তির বিরুদ্ধে পদক্ষেপ নেয় তাহলে এসব সাক্ষ্যপ্রমাণ খুব দরকার হবে।
৪. আপনি কাউন্সিলের এনভায়রনমেন্টাল হেলথ টিমের কাছেও রিপোর্ট করতে পারেন। ইএইচটি আপনাকে ঘটনাবলী বিস্তারিত লিখে রাখার জন্য একটি ডায়েরী রাখতে বলতে পারে অথবা কিছু ক্ষেত্রে তারা এই শব্দ দূষণ প্রত্যক্ষ করার জন্য নিজেরা চলে আসতে পারে। যদি আপনি সমস্যা প্রমাণ করতে পারেন তাহলে তার বিরুদ্ধে পদক্ষেপ নেয়ার ক্ষমতা ইএইচটি এর হাতে আছে।
৫. আপনি স্থানীয় ম্যাজিস্ট্রেটস্ কোর্টের মাধ্যমে নিজেই নিজের পদক্ষেপ নিতে পারেন। এনভায়রনমেন্টাল প্রোটেকশন এ্যাক্ট ১৯৯০ এর আওতায় ম্যাজিস্ট্রেটদের একটি ইনজংশান দায়েরের ক্ষমতা আছে যদি আপনি প্রমাণ করতে পারেন যে প্রতিবেশীর সৃষ্ট ঝামেলার কারণে আপনার স্বাস্থ্য, স্বাচ্ছন্দ্য অথবা সুখ-সুবিধা বিনষ্ট হচ্ছে। আপনার হাউজিং অফিসার আপনাকে আরো বিস্তারিত বিবরণ জানাতে পারেন অথবা আপনি একজন উকিল অথবা সিটিজেন্স এ্যডভাইস ব্যুরোর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

## হয়রানি এবং সহিংসতা

ইস্টএন্ডহোমস এজেন্টের বাসিন্দা, তার পরিবার এবং বেড়াতে আসা অতিথি, ঠিকাদার এবং কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের প্রতি কোন ধরনের সহিংসতা সহ্য করবে না (পারিবারিক সহিংসতা এর ভেতরে অন্তর্ভুক্ত)।

যদি কোন ব্যক্তির সাথে তার বর্ণ, জাতিসত্তা, ধর্ম, যৌনতা, যৌনমুখিতা অথবা ডিজএ্যাবিলিটি নিয়ে ইচ্ছাকৃতভাবে আপজিকর কথাবার্তা বা আচরণ করা হয় তাহলে তাকে হয়রানি বলে, এর ভেতরে আছে গ্রাফিটি, ঘরবাড়ীর ক্ষতিসাধন, হুমকি অথবা নির্যাতন করা।

আমরা যেখানে সম্ভব সেখানে অসামাজিক আচরণ মেকাবেলায় দ্রুত পদক্ষেপ নিব। কেউ যদি হয়রানির শিকার হন তাহলে আমরা তাকে সাহায্য করব এবং প্রতিবেশীদেরকে নিজেদের ভেতরে এবং আমাদের কর্মচারী ও কর্মকর্তাদের সাথে কথা বলতে উৎসাহিত করার মাধ্যমে সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করব। যেখানে সাক্ষ্যপ্রমাণ আছে এবং যেখানে অভিযুক্তদের সাথে কথা বলে কোন লাভ হয়নি, সমস্যা রয়েছে গিয়েছে অথবা হয়রানি এবং আধাসী আচরণের আরো মারাত্মক ক্ষেত্রে আমরা পরবর্তীতে ভিন্ন পদক্ষেপ নিব।

আমরা হয়রানির শিকার ব্যক্তিকে দোভাষী, মহিলা সাক্ষাতকার গ্রহনকারী দিয়ে সহায়তা করব এবং পুলিশ, সোশ্যাল সার্ভিস ও ভিকটিম সাপোর্টকে এর সাথে জড়িত করব। যদি আপনি প্রতিবেশী, অন্য কোন বাসিন্দা অথবা এজেন্টে বেড়াতে আস অতিথিদের থেকে কোন ধরনের হয়রানির শিকার হন তাহলে সেটি তক্ষুনি পুলিশ এবং আপনার হাউজিং অফিসারের কাছে ফোন করে, চিঠি লিখে অথবা অফিসে গিয়ে জানাবেন। অসামাজিক আচরণের সব রিপোর্ট স্পর্শকাতরতা এবং গোপনীয়তার সাথে বিবেচনা করা হবে।

যেসব ক্ষেত্রে অপর পক্ষ একই অভিযোগ উত্থাপন করেন এবং ইস্টএন্ডহোমসের হাতে পদক্ষেপ নেয়ার জন্য যথেষ্ট সাক্ষ্যপ্রমাণ নেই সেক্ষেত্রে বাসিন্দাদের নিরপেক্ষ আইনী পরামর্শ নেয়ার জন্য অনুরোধ করা হচ্ছে।



## ৫. ভাড়া ও ফাইন্যান্স

### ভাড়া

একজন টেন্যান্ট হিসাবে ভাড়া প্রদান আপনার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব।

ইস্টএন্ডহোমস ভাড়া পরিশোধের জন্য বেশ কিছু উপায় করে দিয়েছে। আমরা যেসব পছন্দ নেয়ার জন্য আপনাকে পরামর্শ দেই সেগুলি হল:-

- ডাইরেক্ট ডেবিট
- রেন্ট পেমেন্ট কার্ড - এটি পোস্ট অফিস অথবা পে পয়েন্ট সাইন আছে এমন যেকোন দোকান থেকে করা যাবে
- টেলিফোনের মাধ্যমে পেমেন্ট করা (এটি ২৪ ঘন্টা বিদ্যমান, এর ভেতরে আমাদের অফিসের রেন্ট টিমকে ফোন করা অর্ন্তভুক্ত আছে)
- অনলাইন পেমেন্ট - [www.eastendhomes.net](http://www.eastendhomes.net) ওয়েবসাইটের মাধ্যমে
- চেক্স এর মাধ্যমে পেমেন্ট

আপনার রেন্ট প্রদানের ক্ষেত্রে প্রাপ্ত অপশানের ব্যাপারে আরো তথ্য পেতে হলে আমাদের একটি রেন্ট টিমের সাথে কথা বলুন।

### রেন্ট স্টেটমেন্ট

আপনি প্রতি ১৩ সপ্তাহে একটি একবার রেন্ট স্টেটমেন্ট পাবেন। এই স্টেটমেন্টে আপনাকে কত রেন্ট দিতে হবে এবং গত ১৩ সপ্তাহে আপনি আমাদের কত পরিশোধ করেছেন সেটি উল্লেখ করা থাকবে। যদি আপনার ভাড়া বাকী থাকে (“বকেয়া”) অথবা আপনি যদি দরকারের চেয়ে বেশী টাকা দিয়ে থাকেন (“ফ্রেডিট”) তাহলে সেটি এই স্টেটমেন্টে দেখানো হবে। আপনার রেন্ট এ্যাকাউন্ট সম্বন্ধে আরো জানতে হলে রেন্টস্ টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

### যদি আপনার ভাড়া বাকী থাকে

সময়মত ভাড়া পরিশোধ আপনার টেন্যান্সির একটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব। কিন্তু যদি আপনার ভাড়া বাকী পড়ে তাহলে দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন। এই বকেয়া ভাড়া পরিশোধের জন্য আপনাকে একটি বন্দোবস্ত মেনে নেয়ার জন্য বলা হবে। আমরা সবসময় যেসব টেন্যান্টরা সমস্যায় পড়েছেন তাদেরকে সাহায্য করতে চাই। কিন্তু যারা তাদের ঋণ পরিশোধ প্রস্তাব প্রত্যাখান করেন অথবা কোন চুক্তিতে আসতে চান না তাদের বিরুদ্ধে আইনী পদক্ষেপ নিতে পারি - যেসব টেন্যান্টের মারাত্মক ঋণ আছে তাদের ঘর হারানোর ঝুঁকি থাকে।

### ফাইন্যান্সিয়াল সাপোর্ট ও সহায়তা

একজন নতুন টেন্যান্ট হিসাবে আপনি হয়ত দেখবেন যে আপনি এমন দায়িত্ব নিচ্ছেন যেগুলি নিয়ে আপনি অভ্যস্ত নন। আপনি যখন আপনার ঘরে উঠবেন তখন আপনার আর্থিক বিষয়াদীর উপরে একজন স্পেশালিস্ট এ্যাডভাইস এজেন্সির মাধ্যমে একটি ফ্রী আর্থিক হেলথচেক করানোর প্রস্তাব দেয়া হবে। এটি আপনার পারিবারিক বাজেট করতে সাহায্য করবে। তারা আপনি যেন আপনার প্রাপ্য বেনিফিটের পুরোটা দাবী করতে এবং অন্যান্য সহায়তা পেতে পারেন সেটি নিশ্চিত করতে সাহায্য করবে। এই সহায়তা শুধুমাত্র নতুন টেন্যান্টদের ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধ থাকবে না। এবং যদি আপনার টেন্যান্সির যেকোন পর্যায়ে আপনি কোন সহায়তা চান অথবা শুধুমাত্র আরো তথ্য আপনার দরকার পড়ে তাহলে আপনার স্থানীয় হাউজিং অফিসে ফোন করুন। স্থানীয়

হাউজিং সেন্টারে নিয়মিত সার্জারীর আয়োজন করা হয়।

## ইস্যুরেন্স পেমেন্ট

ইস্টএন্ডহোমস্‌ তার টেন্যান্টদের কন্টেন্ট ইস্যুরেন্স করানোর প্রস্তাব দিয়ে থাকে একটি ইস্যুরেন্স কোম্পানির থেকে। আপনি যদি এই স্কিমে যোগদান করতে চান তাহলে আপনার রেন্ট পেমেন্ট থেকে এই ইস্যুরেন্স প্রিমিয়াম প্রদান করা যাবে। বৃদ্ধদের জন্য হ্রাসকৃত কাভারের লেভেলে জন্য হ্রাসকৃত মূল্যে প্রিমিয়াম রেন্টের ব্যবস্থা আছে। আপনি যদি আরো তথ্য জানতে চান তাহলে আপনার হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন।

কন্টেন্ট ইস্যুরেন্স নেয়ার জন্য আপনাকে পরামর্শ দেয়া হচ্ছে। যেসব টেন্যান্টরা ইস্টএন্ডহোমসের মাধ্যমে ইস্যুরেন্স গ্রহণের প্রস্তাবে সম্মত হবেন তাদেরকে আমরা বিভিন্ন সুযোগ প্রদান করতে পারি - আরো বিস্তারিত জানতে জিজ্ঞাসা করুন।

## সার্ভিস চার্জ

যেসব সেবার জন্য আমরা খরচ নেই সেগুলির ভেতরে আছে পরিচ্ছন্নতা, জায়গার রক্ষণাবেক্ষণ, কমিউনাল ইলেকট্রিসিটি, কল্যার্জ এবং সিসিটিভি। প্রদত্ত সেবার বিস্তারিত বিবরণ এবং যে পরিমাণ টাকা আদায় করা হয় সেগুলি আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টে উল্লেখ করা আছে।

এই সেবা প্রদান করতে যে টাকা খরচ হয় আমরা শুধুমাত্র বাসিন্দাদের থেকে সেই পরিমাণ টাকাই আদায় করতে পারি। আমরা যখনই কোন একটি বিদ্যমান সেবার উল্লেখযোগ্য পরিবর্তনের বিষয় বিবেচনা করি অথবা একটি নতুন সেবা প্রচলন করি তখন আমরা বাসিন্দাদের সাথে আলোচনা করি।

## হাউজিং খরচ পরিশোধ

আপনি আপনার ভাড়ার কিছু অথবা পুরোটা প্রদানের জন্য সাহায্য পেতে পারেন। এটি আপনার আয়, পরিবারের সদস্য সংখ্যা এবং আপনার সঞ্চয় কত তার উপরে নির্ভর করে। যদি এই ক্লেইম করতে আপনার সাহায্য দরকার পড়ে তাহলে আপনার হাউজিং অফিসার আপনাকে সাহায্য করতে পারবেন।

আপনি যখন এই ক্লেইম করবেন তখন এবং পরবর্তী সবসময়ে আপনার বাসায় কারা বাস করছে তার একটি রেকর্ড সবসময় কাছে রাখা অত্যন্ত জরুরী। আপনার চাকরির হাল হকিকত আপটুডেট রাখা দরকার কারণ এটি আপনার দাবীকে প্রভাবিত করতে পারে।

আপনার বেনিফিট পাবার যোগ্যতা যতটুকুই থাকুক না কেন, আপনাকে বাসা ভাড়ার পুরোটা পরিশোধ করতে হবে।

## ৬. আপনার অধিকারসমূহ

ইস্টএন্ডহোমসেসের একজন এ্যাশিউর্ড টেন্যান্ট হিসাবে আপনার নিচে উল্লেখিত অধিকারগুলি আছে।

### আপনার ঘরে বাস করার অধিকার (যেটি সিকিউরিটি অফ টেনর নামেও পরিচিত)

এর ফলে শুধুমাত্র কোর্ট অর্ডার ছাড়া কোন টেন্যান্টকে তাদের ঘর থেকে উচ্ছেদ করা যাবে না। কোর্টের থেকে ঘরের মালিকানা নেয়ার আদেশ ইস্টএন্ডহোমসেসকে দেবার জন্য কোর্টকে অবশ্যই প্রথমে এই মর্মে সম্মত হতে হবে যে ঐ টেন্যান্ট তার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টের শর্ত ভঙ্গ করেছেন এবং এজন্য অর্ডার অফ রিপোজেশান জারী করা যুক্তিসঙ্গত। সবচেয়ে বেশী যেসব কারণে রিপোজেশান হয়ে থাকে সেগুলি হল:

- ভাড়া প্রদানে ব্যর্থতা।
- প্রতিবেশীদের হয়রানি বা তাদেরকে উৎপাত করা।

### রাইট টু সাকসেশান (উত্তরাধিকার সূত্রে একটি টেন্যান্সি পাওয়া)

যদি কোন টেন্যান্ট মারা যান তাহলে আইন অনুসারে এই টেন্যান্সি হস্তান্তরিত হয়ে যে জয়েন্ট (যৌথ) টেন্যান্ট বেটচ আছেন অথবা টেন্যান্টের এমন কোন সন্তান যদি জীবিত থাকেন (তাদের একমাত্র ঘর হিসাবে) যিনি টেন্যান্টের মৃত্যুর সময় তার সাথে বসবাস করছিলেন তাহলে তার কাছে হস্তান্তরিত হয়ে যায়।

আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টে ইস্টএন্ডহোমসেস একজন জীবিত পার্টনার অথবা পরিবারের সদস্য যিনি টেন্যান্টের মৃত্যুর আগে অন্ততঃপক্ষে এক বছর তার সাথে বাস করেছেন এবং যদি এটি তাদের শুধুমাত্র একটি ঘর হয়ে থাকে তাহলে তার কাছে উত্তরাধিকারের অধিকার দিয়েছে।

যদি স্বামী অথবা স্ত্রী ছাড়া অন্য কেউ উত্তরাধিকার সূত্রে এই টেন্যান্সি পান এবং ঘরটি যদি তাঁর প্রয়োজনে তুলনায় আকৃতিতে বড় হয় তাহলে কিছু ক্ষেত্রে ইস্টএন্ডহোমসেস বাসিন্দাদের আরো সুবিধাজনক বিকল্প বাড়ীতে পাঠানোর ব্যবস্থা করতে পারে। এটি করার জন্য ইস্টএন্ডহোমসেসকে উত্তরাধিকারের কাছে অবশ্যই আগের মালিক মারা যাবার ছয় মাস পরে কিছু বার মাসের ভেতরে নোটিশ পাঠাতে হবে। ইস্টএন্ডহোমসেসের টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট মোতাবেক প্রতিটি এ্যাশিউর্ড টেন্যান্টের দুটি রাইটস অফ সাকসেশান আছে। ২০১৩ সালের পরে যেসব টেন্যান্সির অনুমতি প্রদান করা হয়েছে সেক্ষেত্রে দ্বিতীয় সাকসেশান (উত্তরাধিকার) সর্বাধিক উত্তরাধিকার হিসাবে গৃহীত হবে এবং এজন্য কোন নতুন টেন্যান্সির অনুমোদনের প্রয়োজন পড়বে না। কিন্তু স্টার্টার টেন্যান্সির এই প্রোবেশনারি পিরিওডে নতুন টেন্যান্টদের কোন উত্তরাধিকারের অধিকার নেই।

আপনার বাড়ীতে কারা বাস করছেন সেটি আপনার হাউজিং সেন্টারকে জানাবেন, এর ফলে ভবিষ্যতে সমস্যা এড়ানো সম্ভব হয়। কারণ কেউ যদি একটি টেন্যান্সির উত্তরাধিকারের দাবী করেন তাহলে সেক্ষেত্রে যেকোন ধরনের সমস্যা এড়ানো সম্ভব।

## রাইট টু এ্যাসাইন (আপনার টেন্যান্সি অন্যকে অর্পন)

নিচের বিবরণ অনুসারে আপনার টেন্যান্সি “এ্যাসাইন” (অর্পন) করার অধিকার আপনার আছে:

- কোর্ট অর্ডারের ফলবশতঃ (যেমন ম্যাট্রিমোনিয়াল কজেজ এ্যাক্ট ১৯৭৩ অথবা চিলড্রেস এ্যাক্ট ১৯৮৯)।
- অন্য কোন রেজিস্টার্ড সোশ্যাল ল্যান্ডলর্ড অথবা কাউন্সিলের টেন্যান্টের সাথে পারস্পরিক বিনিময়ের মাধ্যমে।
- আপনার টেন্যান্সির বিদ্যমান যৌথ টেন্যান্টের কাছে অথবা এমন একজনের কাছে যিনি আপনার মৃত্যুর পরে টেন্যান্সির উত্তরাধিকার গ্রহন করবেন। এই নিয়ুক্তির অনুমোদন সুনির্দিষ্ট শর্তের উপরে নির্ভরশীল। আপনার টেন্যান্সি শুরু করার জন্য ইস্টএন্ডহোমসের থেকে আপনার লিখিত অনুমতি নিতে হবে।

একটি স্টার্টার টেন্যান্সির প্রোবেশনারি পিরিওডে টেন্যান্টদের কোন রাইট টু এ্যাসাইন থাকে না।

## রাইট টু এক্সচেঞ্জ (পারস্পরিক অদলবদল)

আপনার টেন্যান্সি অবলবদল করার অধিকার আপনার আছে কিন্তু সেক্ষেত্রে আপনি যার সাথে এটি করবেন তাকে ইস্টএন্ডহোমসের একজন টেন্যান্ট, অন্য কোন রেজিস্টার্ড সোশ্যাল ল্যান্ডলর্ড অথবা কাউন্সিলের টেন্যান্ট হতে হবে। পারস্পরিক অদলবদলের জন্য আপনাকে উভয় ল্যান্ডলর্ডের থেকে লিখিত অনুমতি নিতে হবে। একটি স্টার্টার টেন্যান্সির প্রোবেশনারি পিরিওডে টেন্যান্টদের মিচুয়্যাল এক্সচেঞ্জের অনুমতি থাকে না।

যথার্থ কারণ ছাড়া আমরা পারস্পরিক অদলবদলের অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করি না কিন্তু অনুমতি পাবার আগে অবশ্যই দুই পক্ষকে নির্দিষ্ট কিছু শর্তাবলী পূরণ করতে হবে। আমরা আভ্যন্তরীণ অথবা বাইরের দিক থেকে একটি হস্তান্তর এর বন্দোবস্ত করতে পারি - আরো তথ্য জানতে আমাদের লেটিংস টীমের সাথে কথা বলুন।

## ঘরে লজার তোলা অথবা ঘরের অংশ বিশেষ সাব-লেট দেয়ার অধিকার

যদি আপনার ঘরে অতিরিক্ত মানুষ তুললে ওভারক্রাউডিং না হয় এবং আপনি যদি একটি স্টার্টার টেন্যান্সির আওতায় প্রোবেশনারি পিরিওড শেষ করে থাকেন তাহলে আপনি ঘরে একজন লজার তোলার অধিকার রাখেন।

এছাড়াও নিচের শর্তগুলি পূরণের সাপেক্ষে আপনি আপনার ঘরের অংশ বিশেষ সাব-লেট দিতে পারবেন:

- প্রথমতঃ আপনি লিখিতভাবে অনুমতি নিয়েছেন; এবং
- এর ফলে ওভারক্রাউডিং হয় না; এবং
- আপনি আরো একটি এ্যাপিউর্ড টেন্যান্সি সৃষ্টি করবেন না; এবং
- আপনি আপনার ঘরে বাস করবেন এবং শুধুমাত্র এর অংশ বিশেষ সাব-লেট দিবেন।

দয়া করে মনে রাখবেন যে আপনি আপনার টেন্যান্সির জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন। যদি আপনার লজার অথবা সাব-টেন্যান্ট আপনার টেন্যান্সির শর্ত ভঙ্গ করে ঝামেলা সৃষ্টি করেন তাহলে আপনাকে এর জন্য দায়ী করা হবে এবং আপনার বিরুদ্ধে আইনী পদক্ষেপ নেয়া হতে পারে। আপনি যদি ঘর ছেড়ে স্থায়ীভাবে চলে যাবার পরিকল্পনা করেন তাহলে আপনাকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে এই টেন্যান্টও আপনার সাথে বাসা ছেড়ে দেন।

দয়া করে মনে রাখবেন যে আপনার হস্তান্তর আবেদনপত্রে কোন লজার/সাব-টেন্যান্টের নাম অন্তর্ভুক্ত করতে পারবেন না। আপনার লজার/সাব-টেন্যান্টের কোন রাইট টু সাকসেশান থাকবে না যতক্ষণ পর্যন্ত তিনি পরিবারের সদস্য না হন।

আপনি যখন লজার/সাব-টেন্যান্ট ঘরে তুলবেন তখন যদি হাউজিং বেনিফিট পান তাহলে কাউন্সিলের হাউজিং বেনিফিট সেকশনকে অবশ্যই সেটি জানাবেন কারণ এতে আপনার বেনিফিটের উপরে প্রভাব পড়তে পারে।

## রাইট টু রিপেয়ার (মেরামতের অধিকার)

সুনির্দিষ্ট মেরামতের জন্য ইস্টএন্ডহোমসের “সাড়া প্রদানের সময়” নির্ধারিত আছে। আমাদের লক্ষ্য হল যে সময় আমরা নির্ধারণ করেছি সেই সময়ের ভেতরে যে মেরামত দায়িত্ব আমাদের সেটি সম্পন্ন করা। যে ত্রুটি আপনার স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা অথবা সুরক্ষার উপরে হুমকি হয়ে দেখা দেয় সেরকম কোন মেরামত কাজের কথা যদি আমাদের দুবার জানান এবং আমরা নির্ধারিত সময়সীমার ভেতরে সেটি করতে ব্যর্থ হই তাহলে আপনি অবশ্যই ক্ষতিপূরণের জন্য দাবী করতে পারেন।

## আপনার ঘরের উন্নয়নের অধিকার

আপনি যতক্ষণ পর্যন্ত কাজ করার আগে লিখিত অনুমতি নেন ততক্ষণ পর্যন্ত আপনার ঘরের পরিবর্তন, উন্নয়ন অথবা যোগসাধন করতে পারবেন। এই উন্নয়ন কাজের ভেতরে আছে:

- গোসলখানা অথবা রান্নাঘরের ফিল্টার এবং ফিটিং বদলানো।

আমরা উপযুক্ত কারণ ছাড়াও অনুমতি প্রত্যাখ্যান করি না যদিও সুনির্দিষ্ট কিছু শর্ত আছে যেগুলি অনুমতি প্রদানের আগে আপনাকে মেনে চলতে হবে। আপনাকে সাম্প্রতিক বিল্ডিং রেগুলেশান এবং প্ল্যানিং মেনে চলতে হবে যদি এগুলি প্রযোজ্য হয়। যেসব কাজে গ্যাস জড়িত আছে সেগুলিকে অবশ্যই মেনে চলতে হবে। যেসব কাজে গ্যাস জড়িত আছে সেগুলি একজন গ্যাস সেফ রেজিস্টার্ড কন্ট্রোলারের করতে হবে। বৈদ্যুতিক কাজের জন্য ঠিকাদারকে অবশ্যই এনআইসিআইসি অনুমতি থাকতে হবে।

## আপনার ঘর কেনা

ইস্টএন্ডহোমসের কাছে এস্টেট হস্তান্তরের সময় আপনি যদি আপনার ঘরের টেন্যান্ট হয়ে থাকেন তাহলে প্রিজার্ভেড রাইট টু বাইয়ের আওতায় আপনার বাড়ী কিনতে পারেন। এটি রাইট টু বাই স্কিমের অনুরূপ। আপনি যদি ইস্টএন্ডহোমসের মালিকানার অন্য ঘরে হস্তান্তরিত হতে চান তাহলে আপনার সেই অধিকার বহাল থাকবে।

আপনি যদি হস্তান্তরের পরে যদি আপনি ইস্টএন্ডহোমসের টেন্যান্ট হন তাহলে আপনি রাইট টু এ্যাকোয়ারের আওতায় আপনার ঘর কিনতে পারবেন। স্টার্টার টেন্যান্টরা তাদের প্রোবেশনারি পিরিওডে রাইট টু বাই এর জন্য যোগ্যতা অর্জন করবেন না।

এসব স্কিমগুলির ব্যাপারে আরো তথ্য আপনি “আপনার বাড়ী কেনার অধিকার” এবং “গাইড টু দ্যা রাইট টু এ্যাকোয়ার” শীর্ষক পুস্তিকাতে পাবেন যেগুলি আপনার হাউজিং সেন্টার থেকে পাবেন।

## আপনার সাথে আলোচনার অধিকার

আমরা যেভাবে আপনার ঘরের বন্দোবস্ত করি অথবা যে সেবা দেই সেটিতে কোন পরিবর্তন আনার আগে আপনার অধিকার আছে আপনার সাথে আলোচনা করার। এর ভেতরে আছে আপনার ঘর অথবা সাধারণভাবে এস্টেটের পরিবর্তন, পরিবর্তন অথবা রূপান্তর।

## তথ্য পাবার অধিকার

নিচের বিষয়গুলি সম্বন্ধে তথ্য পাবার অধিকার আপনার আছে:

- আপনার টেন্যান্সির টার্ম
- আমাদের মেরামত দায়িত্ব এবং সাড়া প্রদানের সময়
- আমাদের পলিসি এবং কার্যপ্রক্রিয়া
- কিভাবে আমরা আমাদের ভাড়া নির্ধারণ করি
- আমাদের কর্মদক্ষতা
- আমাদের কম্পিউটার এবং অন্য কোন ফাইলে আপনার যেসব ব্যক্তিগত তথ্য রাখা আছে

## অভিযোগের অধিকার

ইস্টএন্ডহোমস্ তার বাসিন্দাদের সম্ভাব্য সবচেয়ে ভাল সেবা প্রদানের ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

কিন্তু আপনি যদি সেবার মানদণ্ড অথবা সেবার মাত্রাতে অখুশি অথবা অসন্তুষ্ট হন, সুনির্দিষ্ট সমস্যা যেভাবে মোকাবেলা করা হয়েছে সেটি অপছন্দ হলে অথবা আপনি যদি মনে করেন যে আমরা আপনার ল্যান্ডলর্ড হিসাবে কোনভাবে আমাদের দায়িত্ব পালনে ব্যর্থ হয়েছি তাহলে আপনি আমাদের আনুষ্ঠানিক অভিযোগ প্রক্রিয়া অনুসরণ করে অভিযোগ দায়েরের অধিকার রাখেন। আপনি যদি আমাদের আনুষ্ঠানিক অভিযোগ প্রক্রিয়ার প্রতিটি স্তরের ভেতর দিয়ে অগ্রসর হন এবং আপনি আমাদের সাড়া প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হন তাহলে তৃতীয় পক্ষের মাধ্যমে আপনার অভিযোগের পর্যালোচনার সুযোগ আপনার থাকবে। এর পরে আপনি ইন্ডিপেন্ডেন্ট হাউজিং অধিদপ্তর সার্ভিসকে আপনার অভিযোগের আরো বিবেচনা করতে অনুরোধ করতে পারবেন।

ইস্টএন্ডহোমসের প্রদত্ত সেবা সম্বন্ধে অভিযোগ বেশ কয়েকটি উপায়ে জমা দান করা যায়। এর ভেতরে আছে:

- ডাকযোগে ফ্রীপোস্ট ইস্টএন্ডহোমস্ বরাবর
- টেলিফোনের মাধ্যমে
- [complaints@eastendhomes.net](mailto:complaints@eastendhomes.net) ঠিকানায় ইমেইল করে
- ওয়েবসাইটে অনুসন্ধানের মাধ্যমে
- হাউজিং অফিসে স্বশরীরে এসে
- অনুমোদনপ্রাপ্ত ডেলিগেট অথবা এ্যাডভোকেটের মাধ্যমে

ইস্টএন্ডহোমসের অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্বন্ধে আরো তথ্য হাউজিং সেন্টারে রাখা আছে যেখানে আপনি একজন কর্মী সদস্যের সাথে কথা বলতে পারবেন অথবা আমাদের অভিযোগ লিফলেটের একটি কপি সংগ্রহ করতে পারবেন।



## ৭. মেরামত

### ইস্টএন্ডহোমস্ এবং টেন্যান্টদের দায়দায়িত্ব

ইস্টএন্ডহোমসের একজন টেন্যান্ট হিসাবে আপনি যখন আপনার ঘরে কোন মেরামতের বিষয় রিপোর্ট করবেন তখন এটি দ্রুত ও কার্যকরীভাবে সম্পন্ন হবার আশা করতে পারেন। আমরা এন একটি মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা পরিচালনার ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যেটি এই আশা-আকাঙ্ক্ষা পূরণ করবে।

### আমাদের কি করতে হবে

#### আমাদের দায়িত্ব আইনে বিবৃত আছে। আমরা অবশ্যই

- আপনার ঘরের কাঠামো এবং বাইরের দিক সুন্দর অবস্থায় রাখব।
- আপনার ঘরের ভেতরের ফিল্ডচার এবং ফিটিংস্ মেরামত করব।
- নিরাপদে যেন পানি, ইলেকট্রিসিটি এবং গ্যাস সরবরাহ পান এবং স্যানিটারি আবর্জনা যেন ঠিকমত সাফ করে নেয়া হয় সেটি নিশ্চিত করব।
- সবার ব্যবহারের জায়গা যেমন ল্যান্ডিং, সিডি এবং কমিউনাল প্রবেশ পথ মেরামত ও তার যত্ন নিব।

আপনার টেন্যান্সির শর্তাবলীতে এই দায়িত্বগুলি আরো বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করেছে।

### আপনাকে কি করতে হবে

#### আপনারও দায়িত্ব আছে। আপনাকে অবশ্যই:

- মেরামত দরকার হলে সেটি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের জানাতে হবে।
- আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারে মেরামতের কথা জানাতে হবে।
- বেশ কিছু ছোটখাট মেরামত কাজ করা যেগুলি আপনার দায়িত্ব।
- আপনার ঘরের বয়লার সার্ভিস করানোর জন্য আপনার ঘরে প্রবেশের অনুমতি দিতে হবে।

আপনি অবশ্যই আপনার ঘরের ভেতরে সাজসজ্জা ভাল অবস্থায় রাখবেন। আপনি, আপনার পরিবার অথবা আপনার অতিথিরা যেন দুর্ঘটনাবশতঃ অথবা উদ্দেশ্যমূলকঃ ভাবে আপনার ঘরের ক্ষতি করতে না পারেন সেদিকে নজর রাখবেন। যদি আমাদেরকে এটি ক্ষতি মেরামত করতে হয় তাহলে এই খরচ আপনাকে পরিশোধ করতে হবে।

সন্দেহভাজন গ্যাস লীকের বিষয়টি তক্ষুনি জানান:

ন্যাশনাল গ্রীড, টেলিফোন: 0800 111 999



## মেরামতের কথা জানানো

মারাত্মক সমস্যার কথা তক্ষুনি জানানো বিশেষভাবে গুরুত্বপূর্ণ। এই সমস্যাগুলি আপনার স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা বিঘ্নিত করতে পারে অথবা এর ফলে আপনার অথবা আপনার প্রতিবেশীর ঘর মারাত্মকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে। দয়া করে এই হ্যান্ডবুকের প্রথম দিকে কিভাবে এগুলি মেরামতের কথা রিপোর্ট করবেন সেই বিস্তারিত বিবরণ দেখুন।

আপনি যখন কোন মেরামতের কথা জানানো তখন আমরা এই মেরামতের ধরণের উপরে ভিত্তি করে এটিকে তিনটি শ্রেণীর একটিতে নিবদ্ধ করব। অধিকাংশ মেরামতের জন্য (ইমার্জেন্সি ছাড়া) যেখানে আমাদের আপনার ঘরে আসা দরকার সেগুলি আমরা আপনার সুবিধা মোতাবেক এ্যাপয়েন্টমেন্ট করে আসব।

## ইমার্জেন্সি মেরামত

### ১ ঘন্টার ভেতরে যোগাযোগ করব এবং সারাতে আসব, ২৪ ঘন্টার ভেতরে এটি শেষ করব

এর ভেতরে আছে:

- বদ্ধ হয়ে যাওয়া ড্রেন যার কারণে নোংরা আবর্জনা ওয়াশ হ্যান্ড বেসিন, বাথ, কিচেন সিঙ্ক অথবা টয়লেটে ব্যাকসার্জ হয়ে আসছে।
- টয়লেটে ফ্লাশ হচ্ছে না যেখানে ঘরের অন্য কোন কার্যকারী টয়লেট নেই।
- অরক্ষিত পাওয়ার অথবা লাইটিং সকেট অথবা ইলেকট্রিক্যাল ফিটিং।
- বয়স্ক, ঝুঁকিগ্রস্ত অথবা ডিজএ্যাবেল বাসিন্দাদের ঘরে ১ জুন থেকে ১৪ সেপ্টেম্বরের ভেতরে হিটিং অথবা গরম পানির সরবরাহ পুরোপুরি বন্ধ হয়ে যাওয়া।
- একটি গ্লেজিং মেরামত যেখানে সম্ভাব্য নিরাপত্তা অথবা আহত হবার ঝুঁকি আছে।
- ব্লকে ট্রেটিয়ুজ লিফট যেখানে শুধুমাত্র একটিই লিফট আছে অথবা ফ্লোরে অন্য কোন লিফট সার্ভিস নেই।
- আবাসিক অথবা কমিউনাল এলাকাতে নোংরা এবং আপত্তিকর বর্গবাদী দেয়াল লিখন মুছে ফেলা।
- জোরপূর্বক প্রবেশ, ভ্যান্ডালিজম, বর্গবাদী আক্রমণ অথবা পারিবারিক সহিংসতার ফলে বাইরের দরজা অথবা জানালায় ক্ষতি যার ফলে আপনি এগুলি বন্ধ করতে পারছেন না।
- বাইরের জানালা অথবা দরজার তালা যেগুলি কাজ করছে না।
- আপনি ঘরের বাইরে আটকা পড়েছেন এবং দায়িত্ব আমাদের।
- বদ্ধ হয়ে যাওয়া কমিউনাল ড্রেন ও ট্রেটিপূর্ণ কমিউনাল লাইটি সিষ্টেম যার ফলে উল্লেখযোগ্য পরিমাণ আলো অপচয় হচ্ছে
- ব্যানিস্টার (সিড়ির হ্যান্ডেল) টিলা হয়ে গেছে অথবা পুরোপুরি খুলে এসেছে।
- সকলের ব্যবহারের সিড়িতে আলো পুরোপুরি চলে গিয়েছে।
- ট্রেটিপূর্ণ কমিউনাল টিডি এরিয়েল

আমাদের ঠিকাদারেরা নিচের বিষয়গুলির জন্য ইমার্জেন্সি ‘মেক সেফ’ মেরামত কাজ পরিচালনা করবেন:

- মারাত্মক ঝড় অথবা বন্যার ক্ষতি
- জানালা অথবা দরজার ভাঙ্গা কাঁচ

- ফেঁটে যাওয়া পানির মেইন
- অগ্নিকান্ডের ক্ষতি
- ছাঁদ চুইয়ে পানি পড়া

## আর্জেন্ট মেরামত

৭ দিনের ভেতরে যোগাযোগ এবং মেরামত শেষ করা হবে (ছুটির দিন সহ)

এর ভেতরে আছে:

- বিদ্যুত সরবরাহের আংশিক ক্রেটি।
- পানি সরবরাহে আংশিক ক্রেটি।
- বাথ, কিচেন সিঙ্ক অথবা ওয়াশ হ্যান্ড বেসিন বন্ধ হয়ে যাওয়া।
- ১ জুন থেকে ১৪ সেপ্টেম্বরের ভেতরে জায়গা অথবা পানি সম্পূর্ণ বন্ধ হয়ে যাওয়া।
- কমিউনাল স্টেয়ারকেসে আলো আংশিক বন্ধ হয়ে যাওয়া।
- ১৫ সেপ্টেম্বর থেকে ৩১ মে তারিখের ভেতরে হিটিং অথবা গরম পানি আংশিক বন্ধ হয়ে যাওয়া (যেমন, ক্রুটিযুক্ত স্বতন্ত্র রেডিয়েটর অথবা হীটার অথবা গরম পানির সরবরাহ বন্ধ যেখানে গরম পানি পাবার আপনার অন্য উপায় আছে যেমন ইমারসন হীটার)।
- ক্রুটিযুক্ত ফ্লোরিং অথবা স্টেয়ার ট্রেড।
- আপনার ঘরের পাশে অসমতল অথবা ঠিলা হয়ে আসা পেভিং।
- টয়লেটে ফ্লাশ হচ্ছে না যেখানে আর একটি কর্মক্ষম টয়লেট আছে।
- আভ্যন্তরীণ পানি সরবরাহে ছোটখাট লীক।
- ক্রুটিযুক্ত স্বতন্ত্র পাওয়ার পয়েন্ট, লাইট, সুইচ, সকেট আউটলেট; এবং ছাঁদের লীক।
- ছাঁদের লীক।

## রুটিন মেরামত

২৮ দিনের ভেতরে যোগাযোগ এবং মেরামত শেষ করব (ছুটির দিন সহ)

এর ভেতরে আছে:

- স্টোরেজ ট্যাংক এবং গরম পানির সিলিন্ডার নবায়ন অথবা বদলে দেয়া।
- স্যানিটারি সরঞ্জাম বদলানো (বাথ, বেসিন অথবা টয়লেট) এবং যেসব ফিটিংস আর্জেন্ট অথবা ইমার্জেন্সি হিসাবে বিবেচনা করা হচ্ছে না।
- সকলের ব্যবহারের জায়গার জানালা ও দরজার কাঁচ বদলানো।
- বন্ধ হয়ে যাওয়া অথবা পানি চুইয়ে পড়ে এমন গাটার অথবা রেইনওয়াটার পাইপ মেরামত।
- জানালার ফ্রেম, ছাঁদ অথবা ফ্লোরে ছোটখাট মেরামত।
- দেয়াল, ইটের কাজ, স্টেট অথবা টাইলের মেরামত।
- সকলের ব্যবহারের দেয়াল, বেড়া অথবা পথের মেরামত।

- সিঁড়ি এবং স্টেয়ারকেসে ছোটখাট মেরামত।
- গ্যারেজ, স্টোর শেড, লকিং পোস্ট (পার্কিং এরিয়াতে) অথবা বেড়া মেরামত।
- রান্নাঘরের ওয়ার্কটপ বদলানো।
- দেয়াল অথবা সিলিং প্লাস্টারওয়ার্কের মেরামত।
- স্প্লাশব্যাকের মেরামত (বাথ, বেসিন অথবা সিঙ্কের পাশের ওয়াল টাইল)।
- যদি ঘরের বাইরের দরজা বা জানালা খুলতে বা বন্ধ করতে কোন সমস্যা হয় তাহলে সেটি মেরামত করা।
- অন্যান্য দৈনন্দিন ছোটখাট মেরামত অথবা বদলানোর কাজ।

## ৮. কেয়ারটেকিং

আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টার আপনার এস্টেট কেয়ারটেকিং সার্ভিস পরিচালনা করে। যদি এই সেবা নিয়ে আপনার কোন মন্তব্য অথবা শঙ্কা থাকে তাহলে আপনি এস্টেট সার্ভিসেস্ কো-অর্ডিনেটরের সাথে যোগাযোগ করবেন। এস্টেট নোটিশ বোর্ডে কেয়ারটেকিং কর্মসূচী দেয়া থাকে।

এস্টেট পরিদর্শনের ভেতরে আছে আট সপ্তাহের ভেতরে যেসব পরিচ্ছন্নতা কর্মসূচী বাস্তবায়ন করা হয়েছে সেগুলি পর্যবেক্ষণ করা। স্বতন্ত্র বাসিন্দা, টেন্যান্ট এবং রেসিডেন্ট এ্যাসোসিয়েশানের প্রতিনিধি ও স্থানীয় বোর্ড সদস্যদের এতে অংশ নেয়ার জন্য উদ্বুদ্ধ করা হয়।

যদি অংশ নিতে চান তাহলে দয়া করে আপনার হাউজিং অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন।

## ৯. আপনার ঘরের দেখাশোনা

রেসিডেন্ট ক্লুটিনি প্যানেল থেকে আগুন থেকে নিরাপদ থাকার ৩টি গুরুত্বপূর্ণ বার্তা

১. **খৈর্য্য ধরে একই জায়গায় থাকুন** - আপনার ঘরে আগুন যদি না লেগে থাকে অথবা ফায়ার ব্রিগেড যদি আপনাকে না বলে থাকে তাহলে ঘর ছেড়ে বের হবেন না
২. **আবর্জনা হল আগুনের জ্বালানী** - তাই ব্যালকনি এবং কমিউনাল এলাকা পরিষ্কার রাখুন
৩. **প্রথমেই সামনের দরজা** - আপনার ফ্রন্ট দরজা প্রতিরক্ষার প্রথম সহায়, আর তাই এগুলি যেন আগুন প্রতিরোধী হয় সেটি নিশ্চিত করবেন।

### আগুন থেকে সতর্ক থাকা

খুব সহজেই আগুন লাগতে পারে এবং দ্রুত সেটি ছড়িয়ে পড়তে পারে। যদি আপনার ঘরে বাচ্চা, বৃদ্ধ অথবা অশক্ত লোকজন থাকেন তাহলে বিশেষভাবে সতর্ক থাকুন। আগুতার বাইরে দেয়াশলাই রাখুন, প্যান রেখে কোথাও যাবেন না অথবা পানি জ্বাল হয়ে যেন শুকিয়ে না যায় সেদিকে খেয়াল রাখবেন, হীটার বা বয়লার ঢেকে রাখবেন না। যদি আগুন লেগে যায় (এমনকি ছোট হলেও) তাহলে আপনি অবশ্যই:

- আপনার ঘরে যদি আগুন লেগে না থাকে তাহলে আপনাকে একই জায়গায় থাকতে অনুরোধ করা হচ্ছে।
- আগুন এবং ধোঁয়া যেন বের না হতে পারে সেজন্য সম্ভব হলে সব দরজা বন্ধ করুন।
- 999 নাম্বারে ফোন করে “**ফায়ার সার্ভিস**” বলুন। আপনার ঠিকানা পরিষ্কার করে বলুন।
- যদি আপনাকে ভবন ছেড়ে বের হতে হয় তাহলে **কখনই লিফট ব্যবহার করবেন না** এবং ফায়ার অফিসার যতক্ষণ পর্যন্ত না বলছেন ততক্ষণ পর্যন্ত ঘরের ভেতরে ঢুকবেন না।

যদি আপনার ঘরে শ্মোক এ্যালার্ম না থাকে তাহলে আমরা আপনাকে নিজে একটি শ্মোক এ্যালার্ম লাগিয়ে নিতে অনুরোধ করছি। এগুলি নিয়মিত পরীক্ষা করুন। কখনই এগুলি নষ্ট করবেন না অথবা আপনার ঘর অথবা কমিউনাল এলাকার দরজায় যে সেন্স ক্লোজিং মেকানিজম আছে সেটি খুলে ফেলবেন না বা জোর করে খুলে রাখবেন না। এসব ক্লোজিং মেকানিজম আগুন যেন না ছড়াতে পারে সেজন্য বসানো হয়েছে। আপনি যদি লক্ষ্য করেন যে কোন দরজা ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে তাহলে তক্ষুনি সেটি লোকাল হাউজিং সেন্টারে জানান। আপনি কখনই কমিউনাল এলাকাতে আবর্জনা অথবা বড় উপকরণ রাখবেন না। আপনার ঘরের প্রবেশের দরজার উপরে আরো একটি গেট অথবা সিকিউরিটি গ্রীল লাগানোর কোন অনুমতি আপনার নেই। ইমার্জেন্সি পরিস্থিতিতে এটি ফায়ার ব্রিগেডের অগ্রগতিকে থামিয়ে দেয় এবং এতে আপনার অথবা আপনার প্রতিবেশীর জীবন বিপন্ন হয়ে পড়ে।

### গ্যাসের ব্যাপারে সতর্ক হোন

আমরা প্রতি বছর টেন্যান্টদের ঘরের সব গ্যাস সরঞ্জাম (যেমন বয়লার অথবা আগুন) যেন নিরাপদে কাজ করে সেটি নিশ্চিত করার জন্য সার্ভিস করি। এজন্য যখন এই সার্ভিসিং করানোর সময় হয় তখন আপনাদের ঘরে আমাদের ঠিকাদারকে ঢুকতে দেয়া অত্যাবশ্যকীয়। আপনাকে নিশ্চিত করতে হবে যেন আপনি এই সরঞ্জামগুলি কোনভাবেই নষ্ট না করেন অথবা ভেন্টিলেশনে সমস্যা না করেন। বার্ষিক সার্ভিসিংয়ের মাধ্যমে গ্যাসের সরঞ্জাম থেকে এই ফিউম নিরাপদে বের হয়ে বাইরে চলে যাওয়া নিশ্চিত করা অত্যাবশ্যকীয়।

## কনডেনসেশান

কনডেনসেশান হল এক ধরনের ড্যাম্পনেস যেটি গরম বাতাস (যেমন স্টিম) জলীয় বাতাস হিসাবে যখন দেয়ালে বা অন্য কোন ঠান্ডা তলে জমা হয় তখন দেখা যায়। আপনার ঘরে নির্দিষ্ট কিছু মাত্রার কনডেনসেশান এড়ানোর উপায় নেই যেমন রান্নাঘর ও গোসলখানাতে। যদি এটি আপনার ঘরে ছড়িয়ে পড়ে তাহলে সমস্যা দেখা দেয়, বিশেষতঃ মোস্ত যেটি ঘরের সাজসজ্জা এবং কাঠের আসবাবপত্র নষ্ট করে এবং এমনকি এর প্রতিকার না করলে আপনার স্বাস্থ্যেরও ক্ষতি করতে পারে।

আপনি নিচের উপায়ে কনডেনসেশান প্রতিরোধ করতে পারেন:

- কেতলি অথবা সসপ্যান টগবগ করা অবস্থায় রেখে যাবেন না।
- আপনি যখন রান্নাঘর অথবা গোসলখানাতে যাবেন তখন এগুলির দরজা এবং জানালা খোলা রাখবেন কারণ এগুলি প্রচুর স্টিম সৃষ্টি করে।
- জানালার কাঁচে জলীয় বাতাস জমা হলেই সেটি গড়িয়ে সিলের উপরে পড়ার আগে মুছে ফেলুন।
- আপনার ঘরে আলো ও হাওয়া চলাচল করান (সবগুলি এয়ার ভেন্ট খুলে দিন)।
- রেডিয়েটর/হীটারের উপরে কাপড় শুকাবেন না।

যদি আপনার ঘরে মোস্ত জন্মাতে দেখেন তাহলে এটি গরম পানি এবং ঘরে ব্যবহার্য ব্লিচ ব্যবহার করে মুছে ফেলতে পারেন। আপনি যদি এই স্যাঁতসেতে অথবা কনডেনসেশানে সমস্যায় পড়েন তাহলে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার হাউজিং অফিসে এটি জানান।

## গ্যাসবেস্টস্

গ্যাসবেস্টস্ সাধারণতঃ আবাসিক ঘর নির্মাণে ব্যবহৃত হতে দেয়া যায়। ইস্টএন্ডহোমস্ তার স্টিকে থাকা ঘরবাড়ীর কোনগুলিতে এবং কোথায় গ্যাসবেস্টস্ ব্যবহার করা হয়েছে সেগুলি মনিটর ও রেকর্ড অব্যাহত রেখেছে। যেখানে গ্যাসবেস্টস্ ক্ষতিগ্রস্ত অথবা নাড়াচাড়া করা হচ্ছে না সেখানে এটি কোনরূপ ঝুঁকি সৃষ্টি করে না।

যদি আপনার টেন্যাপ্লি শুরুতে আমরা জানতে পারি যে আপনার ঘরের ভেতরে গ্যাসবেস্টস্ থাকার সম্ভাবনা আছে তাহলে আমরা আপনাকে এর ধরণ ও অবস্থান সঞ্চয় জানাব। যদি আপনার টেন্যাপ্লির সময়ে অতিরিক্ত এবং/অথবা নতুন তথ্য পাওয়া যায় তাহলে আমরা আপনাকে আপডেট তথ্য জানাব। আপনি যদি এটি নিয়ে চিন্তিত হন তাহলে আপনার স্থানীয় হাউজিং সেন্টার থেকে গ্যাসবেস্টস্ বিষয়ক লিফলেট সংগ্রহ করুন, যদি তারপরেও আপনার শঙ্কা দূর না হয় তাহলে একজন কর্মকর্তার সাথে কথা বলুন এবং আপনার সাথে একজন স্পেশালিস্ট সার্ভেয়ারের এ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করে দিতে পারব।

## ১০. ঘর ছেড়ে দেয়া

### ঘরে না থাকা

যদি আপনি এক মাসের বেশী ঘরে বাস না করেন (যেমন বিদেশে দীর্ঘ দিন অবস্থান অথবা ঘরের বাইরে কাজ করা) তাহলে আপনি বাসা ছাড়ার আগে অবশ্যই লিখিতভাবে সেটি আমাদের জানাবেন। আপনাকে নিচের বিবরণ জানাতে হবে:

- চাবির মালিকের নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নাম্বার।
- কোন্ সময়ের জন্য আপনি অনুপস্থিত থাকবেন এবং কত তারিখে ফিরবেন আশা করছেন।
- আপনি যেখানে থাকবেন সেখানকার ঠিকানা এবং টেলিফোন নাম্বার।

যদি আপনি তিন মাসের বেশী সময় অনুপস্থিত থাকেন তাহলে আপনাকে অবশ্যই প্রথমে অনুমতি নিতে হবে। মনে রাখবেন, যখন আপনি ঘরে থাকবেন না তখন ভাড়া প্রদানের দায়িত্ব আপনার এবং আপনাকে টেন্যান্সির সবগুলি চুক্তি ও শর্ত মেনে চলার বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।

### হস্তান্তর

টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিল একটি চয়েজ বেজড্ লেটিং সিস্টেম (পছন্দ নির্ভর ভাড়া ব্যবস্থা) পরিচালনা করে যার মাধ্যমে আপনি কাউন্সিল এবং হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের খালি ঘরগুলির উপরেম এবং মাঝেমাঝে অন্য জায়গার ঘরের উপরে বিড করতে পারবেন। এই ঘরগুলির বিজ্ঞাপন আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টার, কাউন্সিলের ওয়ান স্টপ শপ এবং অনলাইনে [www.thhs.org.uk](http://www.thhs.org.uk) ঠিকানায় দেয়া হয়।

### কিভাবে রেজিস্টার করবেন

আপনাকে একটি সিঙ্গেল হাউজিং রেজিস্টার ফরম পূরণ করতে হবে, এটি আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টার অথবা কাউন্সিলের ওয়ান স্টপ শপে পাবেন। আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারে পূরণকৃত ফরম ফেরত পাঠান। এরপরে একজন হাউজিং অফিসার আপনার সাথে দেখা করার জন্য এ্যাপয়েন্টমেন্টের বন্দোবস্ত করবেন এবং আপনার আবেদনপত্রে প্রদত্ত তথ্য পরীক্ষা করে দেখবেন, তিনি আপনার ঘর পরিদর্শন করবেন এবং আপনার ট্রান্সফারের অনুরোধ বিবেচনা করবেন। এটি একবার হয়ে গেলে আপনার আবেদনপত্র কমন হাউজিং রেজিস্টারে তালিকাভুক্ত করা হবে এবং আপনাকে একটি ইউনিক রেফারেন্স নাম্বার দেয়া হবে। এর মাধ্যমে আপনি কাউন্সিলের এবং বারার অন্যান্য সহযোগী হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের ঘরের উপরে বিড করতে পারবেন।

### কিভাবে বিড করবেন

যতক্ষণ পর্যন্ত আপনি ইউনিক রেফারেন্স নাম্বার পাচ্ছেন না ততক্ষণ পর্যন্ত আপনি বাড়ীর জন্য বিড করতে পারবেন না। আপনি 0845 270 2400 নাম্বারে টেলিফোন করে অথবা অনলাইনে [www.thhs.org.uk](http://www.thhs.org.uk) ওয়েবসাইটে এই বিড করতে পারেন।

## এই এলাকা ছেড়ে চলে যাওয়া

আপনি যদি দেশের অন্য কোথাও অথবা গ্রেটার লন্ডনের অন্যত্র চলে যাওয়ার সিদ্ধান্ত নেন তাহলে আপনাকে সাধারণতঃ লোকাল অথরিটির যারা তাদের হাউজিং লিস্টের রেজিস্ট্রারের বিষয়টি দেখেন তাদের সাথে যোগাযোগ করতে হবে। অনুগ্রহ করে আমাদের লেটিংস্ টীমের সাথে যোগাযোগ করুন যারা আপনাকে আপনার পরিস্থিতি বিবেচনা করে আরো তথ্য ও পরামর্শ জানাতে পারবে।

## সমুদ্র তীর এবং কান্ট্রি হোমস্ স্কিম

এই স্কিমের আওতায় ইংল্যান্ডের সমুদ্র তীর এবং গ্রাম্য এলাকায় বয়স্ক ব্যক্তিদের ঘরের ব্যবস্থা আছে, হাউজিংমুভস্, গ্রেটার লন্ডন অথরিটির অংশবিশেষ এটি পরিচালনা করে। এই স্কিমে মনোনয়নের যোগ্যতা অর্জনের জন্য আপনাকে অবশ্যই ৬০ বছরের বেশী বয়সী টেন্যান্ট হতে হবে। যদি কোন যুগলকে এর জন্য মনোনীত করা হয় তাহলে তাদের দুজনকে অবশ্যই ৬০ বছরের বেশী বয়স হতে হবে। যদি কোন আবেদনকারী ৬০ বছর বয়সের কম একজন পার্টনার/আত্মীয়কে তার সাথে নিতে চান তাহলে তারা আবেদন করতে পারেন কিন্তু শুধুমাত্র যেসব আবেদনকারীর বয়স ৬০ বছর বা তারচেয়ে বেশী তাদেরকে টেন্যান্সি দেয়া হবে।

## পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে অদলবদল

আপনি ইস্টএন্ডহোমসের অন্য কোন টেন্যান্ট, অন্য কোন হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান অথবা কাউন্সিলের টেন্যান্টের সাথে ঘর বদলাতে পারবেন। এর নাম মিচুয়াল এক্সচেঞ্জ। আপনাকে এই পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে অদলবদলের জন্য আমাদের লিখিত অনুমতি নিতে হবে। আপনি যদি অন্য কোন ল্যান্ডলর্ডের টেন্যান্টের সাথে অদলবদল করতে চান তাহলে আপনাকে অন্য ল্যান্ডলর্ড থেকে অনুমতি নিতে হবে। আপনি এই বদল করতে পারবেন কিনা সেটি সুনির্দিষ্ট শর্ত এবং টার্ম পূরণের উপরে নির্ভর করে যদিও আমরা যথাযথ কারণ ছাড়া আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করব না। মিচুয়াল এক্সচেঞ্জ সম্বন্ধে আরো জানতে হলে দয়া করে আপনার হাউজিং অফিসারের সাথে কথা বলুন।

উভয় ল্যান্ডলর্ড থেকে লিখিত অনুমতি ছাড়া এবং যতক্ষণ উভয় পক্ষ ডিড অফ এ্যাসাইনমেন্টে সাক্ষর করছে না ততক্ষণ পর্যন্ত আপনি বাসা বদল করতে পারবেন না।

## শেয়ার্ড ওনারশিপ

বেশ কিছু হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান আছে যারা শেয়ার্ড ওনারশিপের জন্য ঘর নির্মাণ করে। যারা কম আয়সম্পন্ন বাসিন্দা এবং যাদের খোলা বাজার থেকে ঘর কেনার মত পর্যাপ্ত সঞ্চয় অথবা আয় নেই তাদের জন্য এই শেয়ার্ড ওনারশিপের ব্যবস্থা করা হয়েছে। আবেদনকারীরা একটি ঘরের অংশ বিশেষ কিনে নিতে পারেন (সঞ্চয়ের টাকা অথবা মর্গেজের মাধ্যমে)। ঘরের বাদবাকী অংশের মালিক হন হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান এবং তারা আপনার থেকে ভাড়া ও সার্ভিস চার্জ আদায় করে। যদি ভবিষ্যতে আপনার আর্থিক অবস্থার উন্নতি হয় তাহলে আপনি বাড়ীর বাদবাকী অংশটুকু কিনে নিতে পারেন এর ফলে আপনি এক পর্যায়ে পুরো বাড়ীটা কিনে নিতে পারবেন।

শেয়ার্ড ওনারশিপ সম্বন্ধে আরো তথ্য আপনি লোকাল হাউজিং সেন্টার থেকে জানতে পারবেন।



## অন্যান্য বিকল্প ব্যবস্থা

যেসব টেন্যান্টরা লো কস্ট হোম ওনারশিপ স্কিমের সুযোগ নিতে চান তাদের জন্য বেশ কিছু স্কিমের ব্যবস্থা আছে।

আপনি লেটিংস্ টাম অথবা [www.firststepslondon.org](http://www.firststepslondon.org) ওয়েবসাইটে ফার্স্টস্টেপের সাথে যোগাযোগ করে আরো তথ্য জানতে পারবেন।

## আপনার টেন্যান্সি শেষ করে দেয়া

আপনি যখন ঘর ছেড়ে চলে যাবেন তখন আপনাকে অবশ্যই:

- লিখিতভাবে ৪ সপ্তাহের আগাম নোটিশ দিতে হবে, এখানে উল্লেখ করবেন যে আপনি আপনার টেন্যান্সি শেষ করতে চান এবং কত তারিখে চলে যেতে চান সেটিও জানাবেন। আমরা জানি যে অন্য হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন অথবা লোকাল অথরিটির বাড়ীতে হস্তান্তরের জন্য এটি সবসময় সম্ভব নয়। এই পরিস্থিতিতে আমরা আপনাকে এটি জানাতে বলব যে আপনাকে একটি প্রস্তাব দেয়া হয়েছে এবং আপনি যদি এই প্রস্তাব গ্রহন করেন তাহলে আপনি বাড়ীতে ওঠার তারিখ সম্বন্ধে আমাদের তক্ষুনি জানাবেন।
- আপনি অবশ্যই আমাদের নতুন ঠিকানা জানাবেন। আপনি আমাদের যে ফরোয়ার্ডিং ঠিকানা জানাবেন সেটি গোপন রাখা হবে।
- আপনি যদি অনুমতি ছাড়া কোন ফিটিং ভেঞ্জে থাকেন তাহলে সেটি অবশ্যই মেরামত/বদলে দিয়ে যাবেন। যদি এটি না করেন তাহলে আমরা এই কাজটি আমাদের করতে যে খরচ হয়েছে সেই যুক্তিসঙ্গত খরচ আপনার থেকে আদায় করব।
- আপনি যখন বাসা ছেড়ে চলে যাবেন তখন যেন কোন সমস্যা না থাকে সেটি নিশ্চিত করার জন্য যেখানে সম্ভব সেখানে দয়া করে বাসা ছেড়ে যাওয়ার আগে আপনার হাউজিং অফিসারকে ডেকে এনে বাসাটি দেখাবেন।
- আপনি আপনার জিনিসপত্র সরিয়ে ফেলবেন এবং বাসা পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন অবস্থায় রেখে যাবেন। যদি আপনার ফেলে যাওয়া জিনিসপত্র সাফ করতে আমাদের খরচ হয় তাহলে আমরা আপনার থেকে যুক্তিসঙ্গত পরিমাণ খরচ আদায় করব। এর ভেতরে আছে ফ্লোরের কাভারিং অপসারণ অথবা এমন সরঞ্জাম সরানো যেটি আপনি আপনার টেন্যান্সির সময়ে লাগিয়েছেন। অন্যথায় ঘরকে পূরণায় আগের অবস্থায় নিয়ে যাবার জন্য আপনার থেকে খরচ আদায় করা হবে।
- আপনার ভাড়া যেন পুরোপুরি পরিশোধ করা থাকে সেটি নিশ্চিত করবেন। আপনার চাবি এবং দরজার ফব আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারে টেন্যান্সি শেষ হবার সোমবার দুপুর ১২টার ভেতরে জমা দিবেন। আপনার চাবি ফেরত না পাওয়া পর্যন্ত আমরা আপনার থেকে ভাড়া আদায় করব। আপনি যদি বকেয়া ভাড়া পরিশোধ না করেন তাহলে আমরা আপনার থেকে এই টাকা আদায় করব যার ফলে আইনী পদক্ষেপ নিতে হতে পারে।
- আপনি অবশ্যই কাউকে বাসায় ফেলে যাবেন না।

## ১১. সমান সুযোগ

ইস্টএন্ডহোমস্ জানে সমাজের গোষ্ঠীগুলিকে তাদের লিঙ্গ, জাতি, বর্ণ, সংস্কৃতি, ডিজএ্যাবিলিটি, যৌনমুখীতা বা অন্যান্য কারণে বৈষম্যের শিকার হতে পারে।

ইস্টএন্ডহোমস্ এরূপ বৈষম্যের বিরোধীতা করা এবং আমরা যে সমাজে বাস করি সেখানে নির্দিষ্ট গোষ্ঠীর বিরুদ্ধে বৈষম্যমূলক আচরণের ব্যাপারে সচেতন থাকার জন্য ইতিবাচক পলিসি গ্রহণের ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

টাওয়ার হ্যামলেটসে ইস্টএন্ডহোমস্ কম দামে উন্নত মানের ঘরের ব্যবস্থা করার ব্যাপারে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, এই এলাকাতে বিশেষতঃ বাংলাদেশী, সোমালী এবং ভিয়েতনামীজ বংশোদ্ভূত প্রচুর সংখ্যালঘু বাস করেন। ইস্টএন্ডহোমস্ এমন একটি নীতি ও কার্যরীতি গ্রহণের ব্যাপারে একমত যেটি কমিউনিটির আকাঙ্ক্ষার প্রতিফলন ফুটিয়ে তোলে।

ইস্টএন্ডহোমসের ইকুয়াল অপরচিউনিটি পলিসি মেনে চলার আরো একটি দিক হলো সাম্যের উপরে ভিত্তি করে এখনকার কর্মচারী এবং ইস্টএন্ডহোমসের লোকাল রেসিডেন্টস্ বোর্ডে সদস্য নিয়োগ করা হয়। ইস্টএন্ডহোমস্ তার সব বোর্ড সদস্য, রেসিডেন্ট বোর্ড সদস্য এবং স্টাফদের কর্মকান্ডের মাধ্যমে ইতিবাচকভাবে এই পলিসি বাস্তবায়নে উৎসাহিত করে থাকে। ইস্টএন্ডহোমস্ তার ইস্টএন্ডহোমস্ বোর্ড এবং যেকোন লোকাল রেসিডেন্টস্ বোর্ডে যেন আঞ্চলিক কমিউনিটির প্রতিনিধিত্ব ফুটে ওঠে সেটি নিশ্চিত করার ব্যাপারে সচেতন।

ইস্টএন্ডহোমস্ এমন একটি নীতিমালা মেনে চলতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যেখানে আমাদের হাউজিং সেবায় সম অধিকারের সুযোগ থাকবে এবং লোকজন যখন আমাদের টেন্যান্ট হবেন তখন তাদের সাথে যেন নিরপেক্ষভাবে এবং সমতার ভিত্তিতে আচরণ করা হয় সেটি নিশ্চিত করা হবে।

ইস্টএন্ডহোমস্ রেকর্ড রাখবে এবং নিয়মিতভাবে এসব ক্ষেত্রের কার্যকারীতা পর্যবেক্ষণ করবে। এই তথ্য ব্যাখ্যা করা হবে এবং যদি এমন কোন প্রয়োজন থাকে যেটি পূরণ করা হয়নি বা আগে চিহ্নিত করা হয়নি তাহলে সেটি সমাধান করা হবে।

সমতা বিধানের বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য ইস্টএন্ডহোমস্ নিশ্চিত করবে যেমন তার ঘর বরাদ্দের নীতিমালা এবং কার্যধারা যেন আমরা যে এলাকাতে কাজ করি সেই এলাকার প্রয়োজনীয় সব এজেক্সপির কাছে জানা থাকে।

সব বাসিন্দারা যেন তাদের ঘরেন হয়রানি মুক্ত পরিবেশে শান্তিতে এবং সুখ ও স্বাস্থ্যে বাস করতে পারেন সেই অধিকার প্রদানের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। ইস্টএন্ডহোমস্ হয়রানিমূলক কর্মকান্ড বন্ধের জন্য পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে এবং এর শিকার যারা হবেন তাদের নানাবিধ চাহিদার সময়ে তাদের পাশে থাকবে। ইস্টএন্ডহোমস্ যেখানে সম্ভব সেখানে চিহ্নিত দায়ী ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে পদক্ষেপ গ্রহণে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

যে কমিউনিটিতে আমরা বাস করছি সেখানে সেবা প্রদানের জন্য ইস্টএন্ডহোমস্ এই কমিউনিটি বুঝতে পারে এমন মূল ভাষাতে তার তথ্যগুলি অনুবাদ করে দিবে। আমরা ব্রেইল এবং অডিও টেপেও আমাদের তথ্যগুলি প্রচার করবো।

### বাসিন্দাদের সহায়তা করা

ইস্টএন্ডহোমস্ সব টেন্যান্টরা যেন সম্ভব হলে তাদের টেন্যান্সি বজায় রাখতে পারেন সেক্ষেত্রে সহায়তা করবে। আপনি যদি সমস্যায় পড়েন তাহলে দয়া করে আপনার হাউজিং অফিসারের সাথে যোগাযোগ করে যেসব সহায়তা সেবার ব্যবস্থা আছে সেগুলি নিয়ে আলোচনা করুন।

আমাদের যেসব টেন্যান্ট মনে করেন যে তাদের সহায়তা সেবার দরকার নেই কিন্তু তারা চান যেন ইস্টএন্ডহোমস তাদের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ করুক, তারা আমাদের সেফ এ্যান্ড ওয়েল স্কিম সম্বন্ধে জেনে নিতে পারেন। আপনি নিজের পছন্দমত ফিক্স করতে পারবেন যে আমাদের স্ট্রাকচার সাস্টাইন, মাসিক অথবা চার মাসে একবার আপনি এবং আপনার ঘরবাড়ী ভাল আছে কিনা, অথবা আপনার টেন্যান্সিতে কোন সমস্যা হচ্ছে কিনা সেটি দেখে যাবেন।

## চাকরি

ইস্টএন্ডহোমস যে কমিউনিটিতে কাজ করে সেই কমিউনিটির সব অংশ থেকে কর্মচারী নিয়োগের জন্য সব ধরনের চেষ্টা করবে। নিয়োগের সময়ে ইস্টএন্ডহোমস কোন আবেদনকারীর সাথে তার জাতী, যৌনমুখীতা, ডিজএ্যাবিলিটি, ধর্ম, বিশ্বাস, বৈবাহিক অবস্থা, লিঙ্গ অবা বর্ণের কারণে বৈষম্য করবে না। প্রতিটি শূন্যপদে সেই পদের জন্য যোগ্যতার ভিত্তিতে লোক নিয়োগ করা হবে।

## পণ্য এবং সেবা

ইস্টএন্ডহোমস বিশ্বাস করে যে অন্যান্য যেসব প্রতিষ্ঠানের সাথে তাদের যোগাযোগ আছে তাদের সাথে সমান সুযোগ অনুশীলনের মাধ্যমে আমরা এলাকার অর্থনীতিতে ইতিবাচক ভূমিকা পালন করতে পারি। এরূপ সংগঠনের ভেতরে আছে ইস্টএন্ডহোমসের কাছে সেবা প্রদানকারী ঠিকাদার এবং সরবরাহকারী।

ইস্টএন্ডহোমস এরূপ সংগঠনগুলিকে পর্যবেক্ষণ করবে যাতে তারা সমান সুযোগের প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ থাকতে পারে। যেখানে প্রয়োজন সেখানে ইকুয়াল অপরচিউনিটি পলিসির সাথে লিখিত প্রতিশ্রুতি চাওয়া হবে। সংগঠনগুলিকে প্রমাণ করতে হবে তারা ইকুয়ালিটি এ্যাক্ট ২০১০ এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কর্মকাণ্ডের নীতির প্রতি দায়িত্বের সাথে শ্রদ্ধাশীল। তাদেরকে অবশ্যই প্রমাণ করতে হবে কার্যতঃ তারা কমিউনিটির কোন একটি অংশের বিরুদ্ধে তারা শূন্যপদে নিয়োগ এবং সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্য করে না।

ইস্টএন্ডহোমস আশা করে যে, যেখানে অন্যান্য সংগঠনগুলির কর্মচারীদের দ্বারা ইস্টএন্ডহোমসের বাসিন্দা সহ এলাকার অন্যান্য বাসিন্দাদের নির্বাহন অথবা হয়রানির ঘটনা প্রমিত হলে সেখানে সেসব সংগঠনগুলি দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে। অন্যান্য সংগঠনগুলি তাদের সাব কন্ট্রাক্টের মাধ্যমে প্রত্যক্ষ অথবা পরোক্ষভাবে তাদের নিয়োগকৃত যেকোন কর্মচারীর কর্মকাণ্ডের জন্য দায়ী থাকবে।

ইস্টএন্ডহোমস তার আওতাধীন কোন জায়গা, যেমন, অফিস, সাইট, ঘর ইত্যাদি জায়গাতে কোন অশ্লীল অথবা পর্নোগ্রাফিক ছবি দেখানোর অনুমতি দিবে না।

যদি ইস্টএন্ডহোমসের কর্মচারীরা অন্যান্য সংগঠনগুলির কর্মকাণ্ড সম্বন্ধে জানতে পারে যেটি ইস্টএন্ডহোমসের ইকুয়াল অপরচিউনিটি নীতি বিরুদ্ধ তাহলে তারা এটি তাদের লাইন ম্যানেজারকে জানাবে, তিনি বলবেন যে কি ধরনের পদক্ষেপ নেয়া হবে। এটি করতে ব্যর্থ হলে ডিসিপ্লিনারি এ্যাকশন নেয়া হবে।



# যোগাযোগের দরকারী ঠিকানা ও নাম্বার

এটি ছাপানোর সময় সব নাম্বার ও ঠিকানা সঠিক ছিল

## ইস্টএন্ডহোমস

অফিস বন্ধ থাকাকালীন সময়ে মেরামত

টেলি: 0300 123 0728

হেড অফিস

Tayside House

1st Floor

31 Pepper Street

London E14 9RP

টেলি: 020 7517 4700

ইমেইল: enquiries@eastendhomes.net

আইল্যান্ড গার্ডেনস হাউজিং সেন্টার

137 Manchester Road

Isle of Dogs

London E14 3DN

টেলি: 020 7538 2340

ফ্যাক্স: 020 7537 0512

ইমেইল:

islandgardens@eastendhomes.net

মাইল এন্ড কমিউনিটি হাউজিং সেন্টার

38 Wager Street

London E3 4JE

টেলি: 020 8880 7055

ফ্যাক্স: 020 8880 7810 or 020 8880 7813

ইমেইল: mileend@eastendhomes.net

সেন্ট জর্জেস্ হাউজিং সেন্টার

(গ্ল্যামিজ সহকারে)

61a Swedenborg Gardens

London E1 8HP

টেলি: 020 7680 8640

ফ্যাক্স: 020 7680 8641

ইমেইল:

stgeorgesandglamis@eastendhomes.net

হল্যান্ড এস্টেট হাউজিং সেন্টার

26-28 Toynbee Street

London E1 7NE

টেলি: 020 7456 6700

ফ্যাক্স: 020 7456 6737

ইমেইল: holland@eastendhomes.net

ইইএইচ এস্টেট সার্ভিস টিমের থেকে ছুটির দিনের

মোসেজ সার্ভিস

টেলি: 07951 228198

ইস্টএন্ডহোমস্ লেটিংস টিম

টেলি: 020 8880 7840

রেন্টস্ টিম

টেলি: 020 8880 7814

টেকনিক্যাল সার্ভিস টিম

(please note, for repairs please contact your local housing centre)

টেলি: 020 7517 4700

হোম ওনারশিপ টিম

টেলি: 020 7515 0400

## কাউন্সিল সার্ভিসসমূহ

লন্ডন বারা অফ টাওয়ার হ্যামলেটস্

Mulberry Place

5 Clove Crescent

London E14 2BG

টেলি: 020 7364 5000

ওয়েব: www.towerhamlets.gov.uk

পরিত্যক্ত গাড়ী

টেলি: 020 7364 5003

এনিমেল নিউটারিং ক্লিনিক

টেলি: 020 7987 3045

এ্যান্টি সোশ্যাল বিহেভিয়র

২৪ ঘন্টার হটলাইন

টেলি: 0800 917 5918

বান্ধ রাবিশ কালেকশান

টেলি: 020 7364 5004 (কল সেন্টার)

ফ্যামিলি ইনফরমেশান সার্ভিস্

টেলি: 020 7364 6495

কাউন্সিল ট্যাক্স

Mulberry Place

5 Clove Crescent

London E14 2BG

টেলি: 020 7364 5002 (বিলিং)

টেলি: 020 7364 4230

(সমন/রিকভারি)

শিক্ষা - স্কুল ভর্তি

(চিলড্রেন সার্ভিসেস্)

Mulberry Place

5 Clove Crescent

London E14 2BG

টেলি: 020 7364 5006

ইলেকটোরাল সার্ভিসেস্

5th Floor

Mulberry Place

5 Clove Crescent

London E14 2BG

টেলি: 020 7364 5012

এনার্জি এফিশিয়েন্সি

পরামর্শ ও অনুদানের জন্য

টেলি: 020 7364 2523

এনভায়রনমেন্টাল হেলথ/পেস্ট কন্ট্রোল

টেলি: 020 7364 5007 (কল সেন্টার)

মোবিলিটি টীম (ব্লু ব্যাজ/ফ্রিডম পাস)

Mobility Place (AH)

P) Box 55739

5 Clove Crescent London E14 2BG

টেলি: 020 7364 5003

ইমেইল:

generalenquiries@towerhamlets.gov.uk

পার্কিং পারমিট:

আপনার স্থানীয় ওয়ান স্টপ শপে যান

(পৃষ্ঠা ৩৮ দেখুন)

রিসাইক্লিং

টেলি: 020 7364 5004 (কল সেন্টার)

সোশ্যাল সার্ভিসেস্

Adult Mental Health

1 Ewart Place

Gladstone Place

London E3 5EQ

টেলি: 020 7364 5000

চিলড্রেন এ্যান্ড ফ্যামিলি সার্ভিসেস্

টেলি: 020 7364 5000 (সুইচবোর্ড এবং

আইডেনটিফাই এরিয়াতে ফোন করুন)

### এলডার্স টীম

(সোশ্যাল কেয়ার টীমে অবস্থিত)

টেলি: 020 7364 5005

### হাউজিং এ্যাডভাইস

হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন, প্রাইভেট সেক্টর টেন্যান্ট এবং  
বাড়ীর মালিকদের জন্য উপদেশ ও পরামর্শ

Albert Jacobs House

62 Roman Road

London E2 0PG

টেলি: 020 7364 7474

1 Rushmead

Bethnal Green

London E2 6NE

টেলি: 020 7364 3558

### হাউজিং বেনিফিট

Mulberry Place

5 Clove Crescent

London E14 2BG

টেলি: 020 7364 5001

### হোমলেস ব্যক্তিদের জন্য সেবা

Albert Jacobs House

62 Roman Road

London E2 0PG

টেলি: 020 7364 7474

### হোম সিকার্স

টেলি: 0845 270 2400

### আইডিয়া স্টোর/লাইব্রেরি

(বো/উত্তর পপলার)

1 Gladstone Place

London E3 5ES

টেলি: 020 7364 4332

(ক্রিস্প স্ট্রিট)

South Poplar

1 Vesey Path

East India Dock Road

London E14 6BT

টেলি: 020 7364 4332

(ক্যানারি ওর্ফ)

Churchill Place

Canary Wharf

London E14 5RB

টেলি: 020 7364 4332

(হোয়াইটচ্যাপেল)

319-331 Whitechapel Road

London E1 1BU

টেলি: 020 7364 4332

### ওয়ান স্টপ শপ

বো/উত্তর পপলার

1 Ewart Place

1 Gladstone Place

London E3 5EQ

(স্টেপনী/ওয়্যাপিং)

Cheviot House

223-225 Commercial Road

London E1 2BU

(বেথনাল গ্রীন)

1 Rushmead

Bethnal Green

London E2 6NE

(দক্ষিণ পপলার)

15 Market Square

London E14 6AQ

## এ্যাডভাইস সার্ভিস

### এজ কনসার্ন

82 Russia Lane  
London E2 9LU  
টেলি: 020 8981 7124

### ব্রোমলি বাই বো সেন্টার

St Leonard's Street  
London E3 3BT  
টেলি: 020 8709 9700

### সিটিজেন্স এ্যাডভাইস ব্যুরো

86 Bow Road  
London E3 4DL  
টেলি: 0870 126 4014

### টাওয়ার হ্যামলেটস্ ল সেন্টার

214 Whitechapel Road  
London E1 1BJ  
টেলি: 020 7375 7110 or 020 7247 8998

### টাওয়ার হ্যামলেটস্ ভিকটিম সাপোর্ট (সপ্তাহের

কাজের দিনগুলি সকাল ৯.৩০ থেকে দুপুর ৫টা)  
হেল্পলাইন: 020 8983 5454  
নেশানওয়াইড: 0845 303 0900

### ন্যাশনাল ডোমেস্টিক ভায়োলেন্স হেল্পলাইন

টেলি: 0808 200 0247 (২৪ ঘন্টা খোলা)

### জবসেন্টার প্লাস

E3 and E14 areas  
13 Dod Street  
London E14 7EP  
টেলি: 020 7510 1300

## স্বাস্থ্য

### এনএইচএস ডাইরেক্ট

টেলি: 0845 4647  
ওয়েব: www.nhsdirect.nhs.uk

### এনএইচএস নর্থ ইস্ট লন্ডন এ্যাড দ্যা সিটি

Aneurin Bevan House  
81 Commercial Road  
London E1 1RD  
টেলি: 020 7092 5000

### স্থানীয় জিপি এবং স্বাস্থ্য কেন্দ্র

এনএইচএস টাওয়ার হ্যামলেটস্ 'ফাইন্ড এ ডক' সেবা একজন স্থানীয় জিপি অথবা ডেন্টিস্ট খুঁজে বের করার জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে  
টেলি: 020 7364 5016  
সোম-শুক্র সকাল ৮টা থেকে রাত ৮টা; শনিবার সকাল ৮টা থেকে বিকাল ৪টা

এনএইচএস চয়েজ ওয়েবসাইট একজন জিপি, ডেন্টিস্ট অথবা ফার্মেসি খুঁজে বের করতে সাহায্য করতে পারে:  
ওয়েব: www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx

পালস্ (পেশেন্ট এ্যাডভাইস এ্যাড লিয়াজো) টীম  
0800 389 3093 (Mon-Fri 9.30am-4.30pm)

ইমেইল: pals@thpct.nhs.uk

### মার্চেন্ট স্ট্রিট ক্লিনিক

5 Merchant Street  
London E3 4LJ  
টেলি: 020 8980 3676

### হার্লি গ্রোভ মেডিকেল সেন্টার

15 Harley Grove  
London E3 2AT  
টেলি: 020 8980 3130



### মাইল এন্ড হসপিটাল

Bancroft Road  
London E1 4DG  
হাসপাতাল/ইমার্জেন্সি ডিপার্টমেন্ট

### হোয়াইটচ্যাপেল এনএইচএস ওয়াক-ইন সেন্টার

174 Whitechapel Road  
London E1 1BZ  
টেলি: 020 7943 1333  
সোম থেকে শুক্রবার সকাল ৭টা থেকে রাত ১০.৩০  
শনি থেকে রবিবার সকাল ৮টা থেকে রাত ১০টা পর্যন্ত

### রয়্যাল লন্ডন হসপিটাল

Whitechapel Road  
London E1 1BB  
টেলি: 020 7377 7000

### স্ট্রাউডলি ওয়াক হেলথ সেন্টার

38 Stroudley Walk  
Bow  
London E3 3EW  
টেলি: 020 8981 4742

### সেন্ট পলস্ ওয়ে সার্জারী

99 St Pauls Way  
London E3 4AJ  
টেলি: 020 7538 0833

### ড্রাগ এ্যাডভাইস রেফারেল সার্ভিস্

Drug Action Team  
4th Floor  
Mulberry Place  
5 Clove Crescent  
London E14 2BG  
টেলি: 020 7364 4594

### ডকল্যান্ডস আউটরিচ

সোম থেকে শুক্রবার সকাল ১০টা থেকে বিকাল ৫টা  
St Luke's Hall  
Havannah Street  
London E14 8NA  
টেলি: 020 7538 1601  
ইমেইল: info@dockout.org.uk  
ওয়েব: www.dockout.org.uk

### নাফাস/NAFAS

(বিশেষভাবে বাঙ্গালী ধাহকদের সাথে কাজ করে)  
10 Turin Street  
London E2 6NJ  
টেলি: 020 7729 0044

### টাওয়ার হ্যামলেটস্ কমিউনিটি ড্রাগস্ টীম

71 Johnson Street  
Stepney  
London E1 0AQ  
টেলি: 020 7790 1344

### হারবার রিকভারি সেন্টার

(আবাসিক মাদকাসক্তি নিরাময় কেন্দ্র)  
টেলি: 020 7538 9421

### পুলিশ

All Metropolitan Police stations can be contacted via 101.  
In an emergency you should always ring 999.

### বেথনাল গ্রীন

12 Victoria Park Square  
London E2 9NZ

আইল অফ ডগস্  
Manchester Road  
London E14 3BN

লাইমহাউজ  
29 West India Dock Road  
Limehouse  
London E14 8EZ

## সেফার নেইবারহুড টীম

ব্ল্যাকওয়াল  
টেলি: 020 8721 2877

মাইল এন্ড ইস্ট  
টেলি: 020 8721 2848

মিলওয়াল  
টেলি: 020 8721 2850

শ্যাডওয়েল  
টেলি: 020 8649 3524

স্পিটালফিল্ডস্ এ্যান্ড বাংলাটাউন  
টেলি: 020 8721 2042

[www.met.police.uk/saferneighbourhoods](http://www.met.police.uk/saferneighbourhoods)

## ইউটিলিটি

ব্রিটিশ গ্যাস  
টেলি: 0800 048 0505

লন্ডন এনার্জি  
টেলি: 0800 096 9000

থেমস্ ওয়াটার  
টেলি: 0845 9200 800

## অন্যান্য সেবা

পিডিএসএ/PDSA  
171 Malmesbury Road  
Bow  
London E3 2DT  
টেলি: 020 8980 5011  
(আফটার আওয়ার্স ফোন সার্ভিসে একই নাম্বারে আউট অফ আওয়ার্স সেবার ব্যবস্থা আছে)

অনুরোধের পরিপ্রেক্ষিতে এই হ্যান্ডবুকটি বিভিন্ন ভাষা, বড় অক্ষর, ব্রেইল এবং অডিও সিডিতে পাওয়া যায়।



east  
end  HOMES

[enquiries@eastendhomes.net](mailto:enquiries@eastendhomes.net)  
[www.eastendhomes.net](http://www.eastendhomes.net)