

সেবার মানদণ্ড



আমাদের সব বাসিন্দাদের উঁচুমানের সেবা দিচ্ছি

সেবার মানদণ্ড

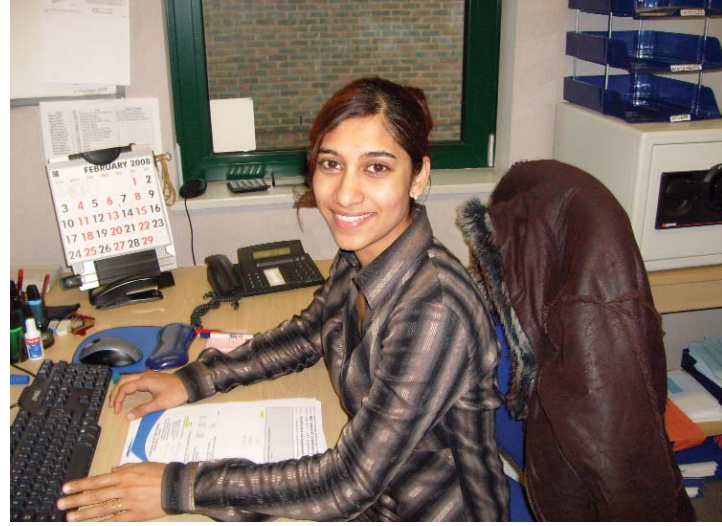
আমরা একটি উন্নত মানের ও গ্রাহকমুখী সেবাদানের লক্ষ্য নিয়েছি যেটি সব বাসিন্দারা যেকোন সময়ে ব্যবহার করতে পারবে।

এটি বাস্তবায়নে আমাদের সাহায্যের জন্য আমরা সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড (সেবার মানদণ্ড) গড়ে তুলেছি যেখানে আপনি আমাদের থেকে কি আশা করতে পারেন সেটি পরিষ্কারভাবে উল্লেখ করা হয়েছে, আমাদের কর্মদক্ষতা পরীক্ষা করে দেখার জন্য এটি ব্যবহার করা যাবে। আমরা টেন্যান্টদের সাথে মিলে এই মানদণ্ড গড়ে তুলেছি একারণে টেন্যান্টরা হাউজিং সেবার থেকে কি আশা করে তার প্রতিফলন এর ভেতরে ফুঁটে ওঠে।

নিয়মিত পরীক্ষা, সাক্ষাৎকার অথবা প্রশ্নমালার ভেতর দিয়ে আপনার মন্তব্য জানতে চাওয়া এবং আমাদের সেবা

সম্বন্ধে যে প্রশংসা জানতে পাই তার মাধ্যমে আমরা এই মানদণ্ড অর্জন করতে পারছি কিনা সেটি পরীক্ষা করে দেখি। আমরা 'ইস্টএন্ডহোমস্ নিউজ' নামক আমাদের নিয়মিত নিউজলেটারে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডের তুলনায় আমাদের কর্মকর্তাদের একটি তুলনামূলক ফলাফল তুলে ধরি।

কেউ যদি আমাদের কর্মচারী এবং সেবা সম্বন্ধে প্রশংসা করতে চান তাহলে তারা সেটি করতে পারেন, কিন্তু আমরা যদি এই সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড বাস্তবায়ন করতে না পারি তাহলে দয়া করে সেটি আমাদের জানান এবং আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সেটি ঠিক করব। আমরা আপনার মন্তব্যের থেকে শিখতে পারি এবং আপনাকে প্রদত্ত সেবার মান উন্নত করতে পারি।



টেন্যান্ট ও নীজহোস্তার

সমান সুযোগ

আমরা সবার জন্য সমান সুযোগের ব্যবস্থা করে দিতে কঠোরভাবে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

আমরা বিশ্বাস করি সবার সাথে পক্ষপাতহীন ও সততার সাথে আচরণ ও তাদেরকে সেই অনুসারে মূল্যায়ন করা উচিত। আমরা নিশ্চিত করতে চাই কারো সাথে যেন তার জাতিগত প্রেক্ষাপট, বয়স, ডিজএ্যাবিলিটি (প্রতিবন্ধকতা), যৌনতা, যৌন অভিরুচি, ধর্ম, পারিবারিক অবস্থা অথবা শ্রেণীর জন্য ভিন্নভাবে আচরণ করা না হয়।

টেন্যান্ট ও নীজহোস্তার

Customer service

আমরা যখনই আপনার সাথে কাজ করব তখনই আমরা নিচের কাজগুলি করার চেষ্টা করব:

- প্রথমবারেই সবকিছু ঠিক করার চেষ্টা করব;
- কখন আমাদের থেকে শুনবেন সেটি জানাব এবং যখন আপনার সাথে যোগাযোগের কথা সেই সময় যেন সেটি করা হয় নিশ্চিত করব;
- নম্র, ভদ্র, সততা, সম্মান ও নিরপেক্ষভাবে আপনার সাথে আচরণ করা হবে;
- আপনার মন্তব্যের প্রেক্ষিতে যত দ্রুত সম্ভব পদক্ষেপ নিব;
- আপনার প্রাইভেসিকে সম্মান করব এবং আমাদের আইনগত দায়িত্ব মোতাবেক আপনার ব্যক্তিগত তথ্য আপনাকে দেখতে দিব;
- আপনার অধিকার ও দায়িত্ব ব্যাখ্যা করে দিব;

- আপনাকে সর্বদা একটি ন্যূনতম মানের সেবা প্রদান করব যে ব্যাপারে আপনার সাথে আমরা একমত হব; এবং
- প্রতিটি বাসিন্দাদের থেকে মন্তব্য জানতে চাওয়া এবং তার প্রেক্ষিতে পদক্ষেপ গ্রহণ করব, যেখানে প্রয়োজন সেখানে নিউজলেটারের মাধ্যমে আমরা যা করেছি সেগুলি নিউজলেটারে (প্রতি তিন মাসে) এবং বাৎসরিক রিপোর্টে জানাব।

আমরা যখনই আপনার সাথে যোগাযোগ করব তখনই আমরা নিচের কাজগুলি করার চেষ্টা করব:

- আপনার সাথে পরিষ্কারভাবে যোগাযোগ করব এবং কঠিন শব্দ ব্যবহার করব না;
- যেকোন সিদ্ধান্তের পেছনের কারণ পরিষ্কারভাবে ব্যাখ্যা করব;
- যদি আপনার দরকার হয় তাহলে বড় অক্ষর, ব্রেইল, অডিও টেপ অথবা সিডির মাধ্যমে তথ্য জানাব;
- আপনি যে ভাষায় চাইবেন সেই ভাষাতে আপনাকে তথ্য দিব; এবং
- যদি আপনি আমাদের জানান যে আপনার ডিজএ্যাবিলিটি, মানসিক অথবা শারীরিক অসুখ আছে বা যদি অন্য কোন ধরনের সাহায্য দরকার হয় তাহলে আপনাকে সাহায্য করব।

যদি আপনি আমাদের কাছে চিঠি অথবা ইমেইল লেখেন তাহলে আমরা চেষ্টা করব:

- ৫ কর্মদিবসের ভেতরে উত্তর দেবার অথবা কে আপনার সাথে যোগাযোগ করবেন সেটি আপনাকে জানাব। পরবর্তী ১০ কর্মদিবসের ভেতরে আমরা আপনার কাছে বিস্তারিত উত্তর পাঠাব; অথবা

- যদি কোন অগ্রগতি হয় তাহলে সেটি আপনাকে জানাব, যদি আমরা ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে আপনাকে পুরোপুরি উত্তর দিতে না পারি তাহলে আপনি কখন উত্তর আশা করতে পারেন সেটি আপনাকে জানাব।

যদি আপনি আমাদের অফিসে ফোন করেন তাহলে আমরা চেষ্টা করব:

- আমাদের স্ট্যান্ডার্ড সম্ভাষণ ব্যবহার করে ৫বার রিং হবার ভেতরে আপনার ফোন ধরব এবং আপনাকে আমাদের নাম জানাব;
- সরাসরি আপনার অনুসন্ধানের উত্তর দিব অথবা দ্রুত আপনার কল এমন কারো কাছে পাঠিয়ে দিব যিনি সাহায্য করতে পারবেন অথবা আপনার থেকে মেসেজ নিব; এবং
- যখন ফোন করবেন তখন যদি আমরা আপনাকে সাহায্য না করতে পারি তাহলে আমরা পরের কর্ম দিবস শেষ হবার আগে আপনাকে ফোন করব।

যদি আপনি আমাদের একটি হাউজিং সেন্টারে আসেন তাহলে আমরা চেষ্টা করব:

- আমাদের কর্মচারীরা যেন ভদ্রভাবে আচরণ করেন এবং পরিচয়পত্র সম্বলিত ব্যাজ বহন করবেন;
- আপনি আসার ৫ মিনিটের ভেতরে আপনাকে সম্ভাষণ জানাব;
- যদি আপনি আমাদের সাথে এ্যাপয়েন্টমেন্ট করে থাকেন তাহলে কেউ একজন যেন আপনার সাথে দেখা করেন সেটি নিশ্চিত করব;
- যদি আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্ট না থাকে তাহলে আপনাকে সাহায্য করতে পারেন এমন কারো জন্য যেন আপনাকে ১০ মিনিটের বেশী অপেক্ষা করতে না হয় সেটি নিশ্চিত করব;

- রিসিপিশান এলাকা পরিষ্কার ও গুছিয়ে রাখব এবং সেখানে বাসিন্দাদের জন্য অনেক তথ্য প্রদর্শনীতে রাখা হবে;
- ব্যক্তিগত গোপনীয় বিষয় নিয়ে কথা বলার জন্য ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকার রুম থাকবে; এবং
- আমাদের অফিসে যেন হুইলচেয়ারে চড়ে ঢোকা যায় সেটি নিশ্চিত করব।

আমরা আপনার ঘরে যেয়ে দেখা করলে নিচের কাজগুলি করার চেষ্টা করব:

- আপনার সাথে যে সময়ের ব্যাপারে একমত হয়েছি সেই সময়ে এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য উপস্থিত হব;
- যদি এ্যাপয়েন্টমেন্টে আসতে আমাদের দেরী হয় তাহলে অন্ততঃপক্ষে ১ ঘন্টা আগে আপনাকে সেটি জানাব এবং দরকার হলে এ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় আবার ঠিক করব;
- অন্ততঃপক্ষে ৫ কর্মদিবসের নোটিশে আমরা অফিস বন্ধ থাকাকালীন সময়ে ডিজিটের আয়োজন করব; এবং
- আপনার ঘরে আসার আগে আমাদের পরিচয়পত্র আপনাদের কাছে দেখাব।

যদি কোন ভুল করি তাহলে আমরা:

- আমাদের ভুলের জন্য ক্ষমা চাইব, যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সেটি ঠিক করব এবং যেকোন অগ্রগতির ব্যাপারে আপনাকে জানাব;
- আপনার অভিযোগ দায়েরের অধিকারের বিষয়ে জানাব এবং কিভাবে সেটি করতে হয় তার উপরে পরামর্শ দিব; এবং
- আমাদের সেবা উন্নয়নের ব্যাপারে আপনার দৃষ্টিভঙ্গী ও মন্তব্যকে স্বাগত জানাব।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- ভদ্র, সততা ও সম্মানের সাথে আচরণ করে;
- আপনার অনুবাদ বা দোভাষীর দরকার হলে অথবা যদি আমাদের থেকে বড় হরফে লিখিত তথ্য, অডিও টেপ, সিডি অথবা অন্য কোন ফরম্যাটে সেটি চান তাহলে আমাদের জানাবেন;
- জরিপ, পরিদর্শন, মেরামত এবং সার্ভিসিংয়ের জন্য যখন আপনার বাসায় ঢোকা দরকার সেসময় আমাদের ঢুকতে দিবেন;
- আপনি যদি চান যে যখন আমরা আপনাকে সেবা দেব তখন যেন কোন পরিস্থিতি বিবেচনা করে সেটি দেই তাহলে আমাদের জানাতে পারেন;
- যদি আপনার পরিস্থিতির কোন পরিবর্তন হয় বিশেষতঃ যদি আপনার যোগাযোগের বিবরণের (ফোন নাম্বার) পরিবর্তন হয় তাহলে সেটি আমাদের জানাবেন;
- আমাদের সেবা সম্বন্ধে আপনার মতামত ও প্রশংসা থাকলে সেটি জানাবেন;
- যদি আমাদের অফিসে অথবা আপনার বাসায় কোন কর্মচারীর সাথে দেখা করতে চান তাহলে এ্যাপয়েন্টমেন্ট করবেন; এবং
- এ্যাপয়েন্টমেন্ট বজায় রাখবেন এবং না পারলে অনেক আগেই আমাদের সেটি জানাবেন।

অংশগ্রহন করা এবং আমাদের কাছে মন্তব্য পাঠানো

আমাদের সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করা ও আমাদের সেবার মানের উন্নয়নের জন্য আমরা চাই যেন আপনি অংশগ্রহন করেন। অংশগ্রহনে সাহায্য করার জন্য আমরা নিচের কাজগুলি করার চেষ্টা করব:

- আপনার উপরে প্রভাব ফেলতে পারে এমন সিদ্ধান্তের ব্যাপারে আপনার সাথে কথা বলব;
- মন্তব্য জানানো ও আমাদের সেবার উপরে প্রভাব রাখার জন্য আপনাকে বিভিন্ন উপায় দিব;
- সেবার ব্যাপারে আপনার মন্তব্য কিভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের উপরে প্রভাব ফেলেছে সেটি আপনাকে জানাব;
- আপনি যখন, যেখানে এবং যেভাবে অংশগ্রহনের ইচ্ছা রাখেন সেভাবেই আপনাকে অংশগ্রহনের সুযোগ দিব; এবং
- অংশগ্রহনের জন্য যদি কোন টাকা খরচ করেন তাহলে সেটি আপনাকে শোধ করে দিব (যেমন আপনার যাতায়াত খরচ)।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- আমাদের সেবা সম্বন্ধে আপনার মন্তব্য জানাতে পারেন (ভাল এবং খারাপ দুটোই);
- এমন পর্যায়ে জড়িত হতে পারেন যেটি আপনার জন্য সুবিধাজনক, এটি প্রশ্নমালার উত্তর থেকে শুরু করে বোর্ড সদস্য হওয়া হতে পারে; এবং
- আমরা যে সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডের প্রতিশ্রুতি দিয়েছি যদি সেটি অর্জন করতে না পারি তাহলে সেটি আমাদের জানাবেন।

আপনার ভাড়া শোধ করা

আমরা আপনার কাছে আমাদের প্রাপ্য ভাড়া আদায় করব। যদি আমরা সেটি না করি তাহলে মেরামত, রক্ষণাবেক্ষণ এবং অন্যান্য সেবা দিতে সমস্যা হবে।

আমরা নিচের কাজগুলি করার চেষ্টা করব:

- আপনার ভাড়া প্রদানের জন্য বিভিন্ন উপায়ের প্রস্তাব দিব;
- আপনার ভাড়া বাড়ানোর অন্ততঃপক্ষে ৪ সপ্তাহ আগে আপনাকে সেটি জানাব;
- প্রতি ১২ সপ্তাহে আপনার কাছে ভাড়ার একটি স্টেটমেন্ট পাঠাব (এটি আপনি যে সময়ে হাউজিং বেনিফিট পান সেই সময়ে করা হবে);
- যদি আপনি অতিরিক্ত কোন রেন্ট স্টেটমেন্ট চান তাহলে ৫ কর্মদিবসের ভেতরে আপনার কাছে সেটি পাঠাব এবং যখনই একজন রেন্ট অফিসারের সাথে আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্ট থাকবে;
- আপনি চাইলে ৫ কর্মদিবসের ভেতরে আপনাকে একটি লিখিত স্টেটমেন্ট (বিবৃতি) দেয়া হবে এবং যখনই একজন রেন্ট অফিসারের সাথে আপনার এ্যাপয়েন্টমেন্ট থাকবে;
- আপনি কোথার থেকে আর্থিক ও ঋণ বিষয়ে কোন সাহায্য পেতে পারেন সেটি জানাব এবং এই সেবা পেয়ে আপনি কতটুকু সন্তুষ্ট সেটি জিজ্ঞাসা করব;
- আপনাকে হাউজিং বেনিফিট ফরম পূরণে সাহায্য করব;
- যদি আপনার ভাড়া বাকী পড়ে তাহলে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার সাথে যোগাযোগ করব (ভাড়া দিতে দেরী)।
- আপনার কাছে বকেয়া ভাড়া নির্দিষ্ট কিছু সময় নিয়ে শোধ দেয়ার জন্য একটি 'রিপেমেন্ট প্ল্যান' এর ব্যাপারে সম্মত হবার জন্য সুযোগ দিব (আপনাকে চিঠি লিখে আমরা এটি নিশ্চিত করব); এবং



আপনার ভাড়া শোধ করা (চলছে)

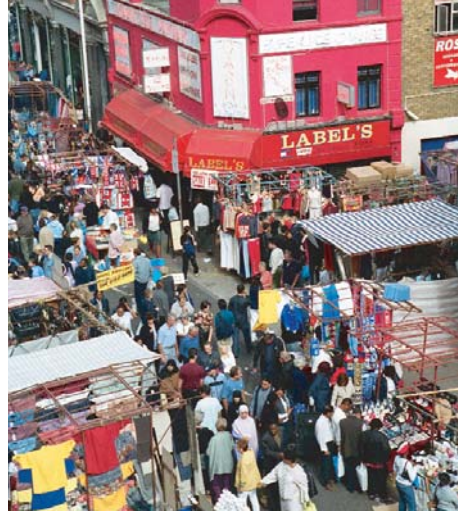
- আপনার কাছে কোন বকেয়া ভাড়া আদায়ের জন্য আইনী পদক্ষেপ নেয়ার আগে আপনাকে জানাব।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- নিয়মিত ও সময়মত আপনার ভাড়া ও সার্ভিস চার্জ শোধ করে যেন আপনার ভাড়া বাকী না পড়ে এবং আমাদের যেন আইনী পদক্ষেপ নিতে না হয়;
- আমাদের সাথে যোগাযোগ করে অথবা যখন আপনার ভাড়া অথবা সার্ভিস চার্জ পরিশোধে সমস্যা হবে তখনই ঋণের ব্যাপারে পরামর্শ গ্রহণ করে;
- আমাদের কাছে আপনার পূর্ণকৃত হার্ডজিং বেনিফিট ফরম এবং অন্যান্য তথ্য যত তাড়াতাড়ি সম্ভব পাঠিয়ে এবং যদি আপনার পরিস্থিতির কোন পরিবর্তন হয় তাহলে লন্ডন বারা অফ টাওয়ার হ্যামলেটসের বেনিফিট টিমকে **020 7364 5001** নাম্বারে ফোন করে; এবং
- আপনি যদি টাকা শোধ দেয়ার ব্যাপারে আমাদের সাথে কোন চুক্তি করেন তাহলে সেটি বজায় রাখা নিশ্চিত করবেন।

- ৭ দিনের ভেতরে আর্জেন্ট মেরামত; এবং
- ২৮ দিনের ভেতরে আর্জেন্ট নয় এমন মেরামত (পরিকল্পিত রক্ষণাবেক্ষণ কাজের সময়সীমা ভিন্ন হতে পারে।)

- সময়মত গ্যাস ও বৈদ্যুতিক নিরাপত্তা পরীক্ষা বাস্তবায়ন করব;
- এ্যাসবেস্টস্ নিরাপত্তা সমস্যা যথাযথভাবে সমাধান করব;
- আমাদের মেরামত সেবা নিয়ে যেন অন্ততঃপক্ষে ৯৫% বাসিন্দা সন্তুষ্ট থাকেন সেটি নিশ্চিত করব;
- কিভাবে আমাদের সেবার উন্নতি করা যায় সে সম্বন্ধে আলোচনায় অংশগ্রহণের জন্য আপনাকে আমন্ত্রণ জানাব।



- আপনার ঘর যেন সবসময় নিরাপদ থাকে সেটি নিশ্চিত করবে এবং তার যদি আপনার ঘরের দরজা বা জানালা খুলে যায় তাহলে সেটি আপনাকে জানাবে।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- কোন সমস্যা বা ত্রুটি দেখতে পেলে যত তাড়াতাড়ি পারেন জানাবেন;
- জরিপ, পরিদর্শন, মেরামত ও সার্ভিসিংয়ের জন্য আপনার ঘরে আমাদের ঢুকতে দিবেন;
- যদি এ্যাপয়েন্টমেন্ট রাখতে না পারেন তাহলে সেটি আমাদের জানাবেন;
- ইমার্জেন্সি মেরামতের কথা শুধুমাত্র অফিস সময়ের বাইরে ইমার্জেন্সি রিপেয়ার টেলিফোন নাম্বার **0800 376 1637** নাম্বারে ফোন করে জানাবেন;
- যেসব মেরামত করা আপনার দায়িত্ব সেগুলি করা (নিশ্চিত না হলে দয়া করে আমাদের ফোন করুন);
- যদি মনে করেন আমরা ও আমাদের ঠিকাদারেরা আমাদের সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অর্জন করেছি তাহলে আমাদের সেটি জানান; এবং
- আপনার ঘরের যত্ন নিবেন এবং অতিথিরা যেন এর ক্ষতি না করতে পারে সেটি খেয়াল রাখবেন।

টেন্যান্ট ও লীজহোল্ডার

আপনার ঘরের মেরামত

(এটি সাধারণতঃ টেন্যান্টদের বেলায় দরকার হয় কিন্তু কিছু ক্ষেত্রে এটি লীজহোল্ডারদের উপরেও প্রযোজ্য হয়)

আপনার ঘরে কোন সমস্যা হলে আমরা একটি দ্রুত এবং নির্ভরযোগ্য মেরামত সেবা দেবার চেষ্টা করব।

আমরা চেষ্টা করব:

- সবাইকে একটি নিরপেক্ষ ও সমান সেবা দিব;
- ফোন, চিঠি অথবা ইমেইলের মাধ্যমে বা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে (ইমার্জেন্সি নয় এমন মেরামত) এবং আমাদের যেকোন একটি অফিসে যে মেরামতের বিষয় সহজে জানানোর ব্যবস্থা করা;
- একটি এ্যাপয়েন্টমেন্ট ব্যবস্থা করা;
- ঠিকাদারেরা যেসব এ্যাপয়েন্টমেন্ট করবেন তার ৯৫% বজায় রাখা;
- আমাদের টার্গেট সময়ের ভেতরে সব কাজের ৯৫% শেষ করা। আমরা এই সময়ের ভেতরে কাজগুলি করব:
- ২৪ ঘন্টার ভেতরে ইমার্জেন্সি মেরামত;

আমাদের ঠিকাদারেরা যেভাবে আপনাকে সাহায্য করবেন:

- আপনার সাথে সবসময় ভদ্র আচরণ করবেন;
- এ্যাপয়েন্টমেন্ট বজায় রাখবেন (যদি না পারেন তাহলে তারা ২৪ ঘন্টার আগাম নোটিশ দিবে এবং আপনার সাথে নতুন করে সময় ঠিক করবে);
- আপনার সাথে যদি অন্য কোন সময় নির্ধারণ কার না হয় তাহলে তারা সোম থেকে শুক্রবার সকাল ৮টা থেকে বিকাল ৫টার ভেতরে কাজ শেষ করবে;
- সব সময়ে পরিচয় সম্বলিত ব্যাজ পরে থাকবে;
- নিরাপদে কাজ করবে এবং তারা কাজ করার সময়ে আপনাকে নিরাপত্তা বিষয়ে পরামর্শ দিবে;
- প্রতিদিনকার আবর্জনা, নোংরা ও জঞ্জাল পরিষ্কার করবে;
- আপনার মালপত্র সাবধানে নাড়াচাড়া করবে এবং দরকার হলে ধুলাবাগি, নোংরা ও ক্ষতির হাত থেকে সেগুলি রক্ষার জন্য ডাস্ট শিট ব্যবহার করবে; এবং

টেন্যান্ট ও লীজহোল্ডার

আপনার ঘরের বড় মাপের উন্নয়ন

(এটি সাধারণতঃ টেন্যান্টদের বেলায় দরকার হয় কিন্তু কিছু ক্ষেত্রে এটি লীজহোল্ডারদের উপরেও প্রযোজ্য হয়)

আমরা আপনার ঘরকে ভাল অবস্থায় রাখতে এবং পরিকল্পিত রক্ষণাবেক্ষণ ও উন্নয়ন কাজের মাধ্যমে এটিকে অটুট অবস্থায় রাখতে চাই।

আমরা চেষ্টা করব:

- যেকোন প্ল্যানিং এ্যাপ্লিকেশন অথবা স্কিমের প্রস্তাব দেবার আগে আপনাকে স্কিমের নকশার সাথে অংশগ্রহণের সুযোগ দিব;
- আপনার ঘরের ডেকোরেশন এবং কিছু ফিটিংয়ের রং বেছে নেয়ার সুযোগ দিব;
- যেসব কাজ করা হবে সেগুলি, ঠিকাদারের নাম এবং এটি করতে কত সময় লাগবে সেগুলি কাজ শুরু করার অন্ততঃপক্ষে ৬ সপ্তাহ আগে আপনাকে জানানো হবে;

- যদি আপনার কোন প্রশ্ন থাকে তাহলে কে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারে সেটি জানাবো;
- যদি দিনের শেষে আমরা আপনার হিটিং সারতে না পারি অথবা যদি আপনার দরকার হয় তাহলে আপনাকে অস্থায়ী হিটিং দিব;
- পানি, বিদ্যুত এবং রান্নার সুযোগের মত অত্যাৱশ্যকীয় সেবাগুলি যেন প্রতিটি দিনের কাজের শেষে ঠিকমত কাজ করে সেটি নিশ্চিত করব;
- প্রতিটি দিনের কাজের শেষে যেন আপনার ঘর পরিষ্কার, পরিচ্ছন্ন, গুছানো ও আবর্জনামুক্ত থাকে সেটি নিশ্চিত করব; এবং
- আপনি যদি নিজেই ঘরের উন্নয়ন বা পরিবর্ধনের কাজ করতে চান তাহলে ২০ কর্মদিবসের ভেতরে আপনাকে সিদ্ধান্ত জানাবো।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- জরিপ, পরিদর্শন, মেরামত এবং উন্নয়নের জন্য আমাদেরকে আপনার ঘরে ঢুকতে দিবেন;
- আপনি যদি এ্যাপয়েন্টমেন্ট রাখতে না পারেন তাহলে আমাদের জানাবেন;
- উন্নয়ন কাজের ফলে যদি আপনার সমস্যা হতে পারে তাহলে আমাদের সেটি জানাবেন (যেমন, আপনার পরিবারের কোন সদস্যের যদি স্বাস্থ্য সমস্যা থাকে);
- উন্নয়ন কাজের যদি কোন সমস্যা থাকে তাহলে আমাদের সেটি জানাবেন; এবং
- যদি আমরা বা আমাদের ঠিকাদারেরা সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড অর্জন করে থাকে তাহলে আমাদেরর সেটি জানাবেন; এবং
- আপনি নিজে ঘরের উন্নয়ন বা পরিবর্ধনের কাজ করার আগে আমাদের থেকে অনুমতি নিবেন এবং একটি কাজগুলি গ্রহণযোগ্য মানে করা।

আপনার ঘরে সাহায্য ও খাপ খাইয়ে নেয়া

আমরা চাই আপনারা স্বাধীনভাবে আপনার ঘরে যত দিন সম্ভব বাস করবেন। আপনার ঘরে আমাদের সাহায্যের জন্য সরঞ্জাম লাগাতে অথবা সেটি করতে সাহায্যের জন্য পরিবর্তনের দরকার হতে পারে।

আমরা চেষ্টা করব:

- লন্ডন বারা অফ টাওয়ার হ্যামলেটসের অকুপেশনাল থেরাপী সেকশানের যাচাই পেতে সাহায্য করতে পারি;
- ২৮ কর্মদিবসের ভেতরে ছোটখাট কাজ শেষ করব (যেমন, যেখানে ডিজএ্যাবিলিটি ফ্যাসিলিটি গ্র্যান্টের দরকার নেই);
- আমাদের নির্ধারিত সময়ের ভেতরে প্রায় সব কাজ শেষ করব (পরিকল্পিত মেইটেন্যান্স সময়সূচী ভিন্ন হতে পারে):
 - ইমার্জেন্সি ২৪ ঘন্টা;
 - আর্জেন্ট ৭ দিন;
 - আর্জেন্ট নয় এমন কাজ ২৮ দিন।
- যেখানে সম্ভব সেখানে এ্যাদাপ্টেশন কাজ দ্রুত করব (যদি ডিসেন্ট হোমস্ রিফারিশমেন্ট প্যাকেজের আওতায় এই কাজের খরচ আদায় করা যায় এবং আমাদের রক্ষণাবেক্ষণের বাজেট থেকে আমরা এই খরচ মেটাতে পারব);
- আপনার জন্য ডিজএ্যাবিলিটি ফ্যাসিলিটি গ্র্যান্টের জন্য আবেদন করব;
- সবসময় আপনাকে সর্বশেষ খবর জানাব।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- এ্যাদাপ্টেশনের জন্য আপনার অনুরোধের সমর্থনে আমাদের কাছে তথ্য পাঠাবেন;
- এইড বা এ্যাদাপ্টেশন আপনার সমস্যার সমাধান করেছে কিনা সেটি আমাদের জানাবেন;
- এ্যাপয়েন্টমেন্ট বজায় রাখবেন; এবং
- এইড স্থাপন বা এ্যাদাপ্টেশন করার এবং এগুলির পরীক্ষার জন্য আপনার বাসায় আমাদের ঢুকতে দিবেন।

আপনার ঘর ভাড়া দেয়া

যদি আপনি আমাদের থেকে ঘর ভাড়া করতে চান তাহলে আমরা নিচের কাজগুলি করার চেষ্টা করব।

- ২৪ ঘন্টার ভিতরে উপযুক্ত খালি ঘরকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সেটিকে হস্তান্তরযোগ্য করব, আশা করা হয় এটি ২৪ দিনের ভেতরে করা হবে।
- বাসাটি আপনি নিবেন কিনা সেই সিদ্ধান্ত নেয়ার আগে আপনাকে ঘরটি একবার দেখার সুযোগ দেয়া হবে। আপনি হয়ত এমন লোকদের তালিকায় থাকতে পারেন যারা এই ঘরটি দেখতে চায় এবং আমরা যখন প্রস্তাব করব তখন এই তালিকায় আপনার অবস্থান কোথায় সেটি জানাব।
- আমরা যখন অফার করব তখন ভাড়া ও সার্ভিস চার্জ কত সেটি আপনাকে জানাব।
- আপনি এই ঘরে ওঠার ভেতরে যেসব মেরামত কাজ করা হতে পারে সেগুলি আপনাকে জানাব।
- আপনি নতুন ঘরে ওঠার আগে এটি যেন পরিষ্কার, গুছানো, নিরাপদ এবং আবর্জনামুক্ত থাকে সেটি নিশ্চিত করব।
- আপনি বাসায় ওঠার আগে আপনার কাছে টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট, আপনার দায়িত্ব ও অধিকার ব্যাখ্যা করে দিব।
- আপনাকে একটি টেন্যান্সি হ্যান্ডবুক দিব যেখানে এই ঘরের মিটার ও স্টপককের মত জিনিসগুলি কোথায় সেটি দেখানো হবে।
- আপনার টেন্যান্সি শুরু হবার ৪ সপ্তাহের ভেতরে আপনি কেমন আছেন সেটি জানার জন্য আপনার সাথে দেখা করব।
- আমাদের পূর্ণহাড়া স্ট্যান্ডার্ড, আপনার গ্রাণ্ড সেবা এবং নতুন ঘর পেয়ে আপনি কতটুকু সন্তুষ্ট সেই সন্মুখে আপনাকে প্রশ্ন করব।
- বিভিন্ন যেসব উপায়ে আপনি এর সাথে জড়িত হতে ও নিজের মন্তব্য জানাতে পারেন সেটি জানাব।

আপনার ঘর ভাড়া দেয়া (চলছে)

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- আপনার সাথে এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য যে তারিখ ধার্য করা হয়েছে সেটি বজায় রাখবেন;
- বাসা দেখার সময় আপনি প্রস্তাবটি গ্রহন করছেন নাকি করছেন না সেটি আমাদের জানানবেন (শুধুমাত্র সেই পরিস্থিতি ছাড়া যখন আপনাকে সিদ্ধান্ত নেয়ার জন্য আমরা ২৪ ঘন্টা সময় দেই);
- নতুন বাসায় আপনি ওঠার ৪ সপ্তাহের মাথায় আপনার সাথে যখন দেখা করা হবে তখন আপনার কোন সমস্যা হচ্ছে কিনা অথবা আপনি এই অধিকার ও দায়িত্বের ব্যাখ্যা জানতে চান কিনা সেটি জানান।

শুধুমাত্র টেন্যান্ট

রাইট টু বাই

যদি আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টে রাইট টু বাই উল্লেখ থাকে এবং আপনি ঘর কেনার ব্যাপারে আগ্রহী হন তাহলে আমরা নিচের কাজগুলি করার চেষ্টা করব:

- আমাদের রাইট টু বাই (আরটিবি) টিম যেন আপনাকে বিনামূল্যে পরামর্শ দেয় সেটি নিশ্চিত করব;
- আপনি যেন আমাদের হোম ওনারশিপ সার্ভিস, আমাদের ওয়েবসাইট এবং আমাদের প্রতিটি হাউজিং সেন্টার থেকে বিনামূল্যে একটি আরটিবি আবেদনপত্র (আরটিবি১) হাতে পান সেটি নিশ্চিত করব;
- শেষ করার সময় আপনাকে যেসব খরচ দিতে হবে সেগুলি সন্মুখে জানানো হবে;

আপনি আরটিবি২ ফরম হাতে পাবার ১২ সপ্তাহের ভেতরে আমরা এটি করব (অথবা যদি আপনি একটি ফ্রীহোল্ড বাড়ী কিনতে চান তাহলে ৮ সপ্তাহের ভেতরে);

- আপনার অফার হাতে পাবার পর ইন্ডিপেন্ডেন্ট ডিস্ট্রিক্ট ভ্যালুয়ারের নির্ধারিত ভ্যালুয়েশানের (মূল্য) বিরুদ্ধে যদি আপীল করতে চান তাহলে আপনাকে ১২ সপ্তাহ সময় দেয়া হবে;
- আপনি যদি এই অফারের কোন সাড়া না দেন তাহলে আপনার হাতে অফার পাবার অন্ততঃপক্ষে ১২ সপ্তাহ পর্যন্ত এবং লিখতভাবে আপনাকে আরো ৪ সপ্তাহের নোটিশ না দেয়া পর্যন্ত আপনার আবেদনপত্র বাতিল করা হবে না; এবং
- ঘর কেনার সময় আপনাকে আরো কোন খরচ দিতে হবে কিনা সেটি আপনাকে জানাব।

শুধুমাত্র লীজহোল্ডার

লীজহোল্ড সার্ভিসগুলি

আমরা আপনার জন্য একটি উন্নতমানের গৃহ ব্যবস্থাপনা ও রক্ষণাবেক্ষণ সেবা দিতে চাই।

আমরা চেষ্টা করব:

- টাকা পরিশোধের জন্য বিভিন্ন উপায় দিব;
- আমরা কিভাবে সার্ভিস চার্জের পরিমাণ ঠিক করি সেটি ব্যাখ্যা করব এবং খরচের বিবরণ দিব;

- কিস্তিতে টাকা পরিশোধের জন্য আপনাকে একটি পেমেন্ট প্ল্যানের প্রস্তাব দিব;
- আপনার দায়িত্ব ও অধিকার সন্মুখে প্রতি বছর জানাব;
- আমাদের সব গ্রাহকদের জন্য লীজহোল্ডার সার্জারীর আয়োজন করব (যেখানে আপনি যেকোন দরকারী বিষয় নিয়ে আলোচনা করতে পারবেন);
- আপনাকে আমাদের এ্যাকাউন্টস্ পরীক্ষা করার সুযোগ দিব;
- যদি আপনি ঘর বিক্রি করতে চান তাহলে আপনার অথবা আপনার সলিসিটরের সাথে কাজ করব; এবং
- যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার প্রশ্নের উত্তর দিব।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- আপনার সার্ভিস চার্জগুলি নিয়মিত ও সময়মত শোধ দিতে পারেন যাতে আপনি ঋণী না হয়ে পড়েন এবং আপনার বিরুদ্ধে যেন আমাদের আইনী ব্যবস্থা না নিতে হয়;
- আপনি যখনই বুঝবেন যে সার্ভিস চার্জ দিতে আপনার সমস্যা হবে তখনই আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন অথবা ঋণের ব্যাপারে পরামর্শ নিবেন;
- টাকা পরিশোধের কোন চুক্তি করে থাকলে সেটি বজায় রাখবেন;
- ঠিকানার পরিবর্তন হলে আমাদের জানানবেন; এবং
- যদি আপনি ঘর সাবলেট দেন তাহলে আপনার টেন্যান্ট যেন অন্য সব বাসিন্দাদের সন্মান করেন সেটি নিশ্চিত করবেন।

টেন্যান্ট ও লীজহোল্ডার

অসামাজিক কার্যকলাপ, হয়রানি এবং পারিবারিক নির্যাতন

আমরা আপনার দৃষ্টিভঙ্গী থেকে অসামাজিক আচরণ, হয়রানি এবং পারিবারিক সহিংসতাকে দেখব এবং যেকোন রিপোর্টকে অত্যন্ত গুরুত্বের সাথে নিব। আমরা অসামাজিক কার্যকলাপ, হয়রানি এবং পারিবারিক নির্যাতন সহ্য করব না।

আমরা চেষ্টা করব:

- যেখানে সহিংসতার হুমকি আছে বা সত্যিকার সহিংসতা ঘটেছে সেখানে আমরা আপনার সাথে ১ কর্মদিবসের ভেতরে এবং অন্যান্য কেসের ক্ষেত্রে ২ দিনের ভেতরে যোগাযোগ করব;

- যদি আপনার রাইট টু বাই থাকে তাহলে আপনার আবেদনপত্র হাতে পাবার ৪ সপ্তাহের ভেতরে আপনাকে একটি আরটিবি২ ফরম পাঠানো হবে (অথবা আপনি যদি দুই বছরের কম সময় আমাদের টেন্যান্ট হিসাবে থাকেন তাহলে ৮ সপ্তাহের ভেতরে এটি পাঠানো হবে);
- যদি আপনার রাইট টু বাই থাকে তাহলে আমরা আপনাকে একটি অফার করব যেখানে দামের সাথে শর্তগুলি উল্লেখ করা হবে।

- প্রতি বছর মার্চ মাসে আপনাকে প্রাক্কলিত (এস্টিমেটেড) খরচ এবং অক্টোবরে প্রকৃত খরচ জানাব (গত অর্থ বছরের জন্য);
- কোন বড় মাপের কাজ করার আগে আপনার সাথে কথা বলব। রিজেনারেশন সেকশান এটি করবে।
- কোন কাজে আপনার সার্ভিস চার্জ ব্যবহার করা হচ্ছে সেটি আপনাকে জানাব;



- আপনার তখনকার পরিস্থিতি অনুসারে সবচেয়ে ভাল পরামর্শ দিব এবং আপনার জন্য আমরা যা করতে পারব ও পারব না সেটি জানাব;
- সমঝোতার মাধ্যমে সমাধান খুঁজে বের করার সুযোগ দিব (যেখানে একজন কাউন্সিলার আপনাকে সাহায্য করা ও আপনার সমস্যা সমাধানের জন্য কথা বলবেন), বিশেষতঃ যখন আইনী ব্যবস্থা গ্রহণ করা সম্ভব নয়;
- আপনার কেসটিকে সাক্ষ্যের উপরে ভিত্তি করে নিরপেক্ষভাবে দেখব;
- আপনার কেসের দেখাশোনা করার জন্য একজন ব্যক্তিকে নিয়োগ করব;
- কোন পদক্ষেপ নেয়ার আগে আপনার থেকে অনুমতি নিব;
- আপনাকে প্রতি মাসে সর্বশেষ খবর জানাব; এবং
- আপনার কেস শেষ করে দেয়ার আগে আপনাকে জানাব এবং আমরা যেভাবে কাজ করেছি এবং ফলাফলের ব্যাপারে আপনার মন্তব্য জানতে চাইব।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের কাছে অসামাজিক আচরণ, হয়রানি এবং পারিবারিক সহিংসতার ঘটনা জানাবেন;
- আপনার পরিবার অথবা অতিথিদের হয়রানি, শব্দদূষণ, প্রতিবেশী বা কমিউনিটির কাউকে রাগিয়ে তোলা বা বিরক্ত করার মত অসামাজিক কার্যকলাপ করতে দিবেন না;
- অন্য ব্যক্তির জীবনধারা বজায় রাখার অধিকারকে সম্মান করবেন যদি না এটি অন্যের জীবনের অশান্তি বা বাধা সৃষ্টি করে;
- আপনার প্রতিবেশীদের সাথে ছোটখাট ভুল বোঝাবুঝি হলে তার দায়িত্ব নিবেন এবং এক্ষণে সমস্যা যুক্তিসঙ্গত উপায়ে শেষ করার চেষ্টা করবেন।
- আপনার সমস্যা সমাধানের জন্য সমঝোতা সাহায্য নিবেন;
- সহিংসতামূলক কার্যকলাপ বা হুমকিসহ যেকোন অপরাধের কথা সোজা পুলিশকে জানিয়ে দিবেন; এবং
- সাক্ষি দিতে সাহায্য করবেন যেমন ডায়েরি পূরণ করা, সাক্ষির জবানবন্দি এবং যদি দরকার হয় তাহলে আমাদের সমর্থনে আদালতে সাক্ষি দেয়া।

এস্টেটের সেবা

আপনি যেন আপনার স্থানীয় পরিবেশে নিরাপদে বাস করতে পারেন সেটি নিশ্চিত করতে চাই।

আমরা চেষ্টা করব:

- আপনার এস্টেটকে পরিষ্কার, গুছানো এবং বিপদমুক্ত রাখব;
- পরিচ্ছন্নতার শিডিউল, কার্যধারার বিবৃতি (যেভাবে কাজ করা হয়) রাখব এবং এর সাথে আমাদের কার্যকারিতা ও লক্ষ্য মিলিয়ে দেখব;
- ২৪ ঘন্টার ভেতরে আপত্তিকর দেয়াললিখন মুছে ফেলব;
- এস্টেটের ভেতরে যেসব গাড়ী ফেলে রাখা হয় সেগুলিকে এক দিনের ভেতরে সনাক্ত করে সরিয়ে ফেলব;
- নেইবারহুডের যেসব বিষয় আমাদের দায়িত্ব নয় সেগুলি এক কর্মদিবসের ভেতরে যথাযোগ্য সংস্থার কাছে জানিয়ে দিব;
- প্রতি ছয় সপ্তাহে অন্ততঃপক্ষে একবার এস্টেট পরিদর্শন করব (এটি অনুষ্ঠিত হবার আগে এস্টেটের নোটিশ বোর্ডে এবং স্থানীয় সংবাদপত্রে তিন মাস আগে এর বিজ্ঞাপন দেয়া হবে);
- আমাদের এস্টেট পরিদর্শন নথি, পরিষ্কারের শিডিউল, কার্যধারার বিবৃতি এবং গ্রেডিং পারফরম্যান্স যেন আপনার দেখার জন্য প্রতিটি হাউজিং সেন্টারের রিসেপশানে তৈরী থাকে সেটি নিশ্চিত করব; এবং
- নেইবারহুড উন্নয়ন ও পরিকল্পনা সম্বন্ধে আপনার কাছে মতামত জানতে চাইব।

আপনি এভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন:

- মেরামত, বিপদ, দেয়াললিখন, পরিত্যক্ত গাড়ী এবং যেসব জায়গা পরিষ্কার করা দরকার সেগুলি সম্বন্ধে আমাদের জানাতে পারেন;
- ঠিকমত আপনার আবর্জনা ফেলতে পারেন এবং লন্ডন বারা অফ টাওয়ার হ্যামলেটসকে ফ্রীফোনে **020 7364 5004** নাম্বারে ফোন করে বিনাখরচে আপনার আসবাবপত্র ও বড় আকারের আবর্জনা ফেলতে পারেন;
- আপনার বাগান ও ঘরের বাইরের জায়গা পরিষ্কার, গুছানো এবং আবর্জনামুক্ত রাখতে পারেন;
- আপনার ঘরের ভেতরে কাপড় শুকাতে পারেন; এবং
- আপনার এস্টেট সম্বন্ধে আমাদের কাছে আপনার মতামত জানাতে এবং আপনি যেখানে পারেন সেখানে আমাদের পরিদর্শনে যোগ দিতে পারেন।

Complaints

আমরা একটি চমৎকার মানের সেবা দিতে চাই, যখন কোন কিছু ভুল হয় তখন আমরা সেটি ঠিক করি এবং আমাদের ভুল থেকে শিক্ষা লাভ করি।

আমরা চেষ্টা করব:

- যদি সম্ভব হয় তাহলে আপনার অভিযোগ অনানুষ্ঠানিকভাবে দেখব;
- ৩ কর্মদিবসের ভেতরে লিখিতভাবে আপনার অভিযোগের প্রাপ্ত স্বীকার করব;
- ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে আপনার কাছে অভিযোগের ব্যাপারে সম্পূর্ণ লিখিত উত্তর দিব (যদি কোন দেরী হয় তাহলে ১০ কর্মদিবসের ভেতরে আমরা আপনাকে জানাব, কেন সেটি হচ্ছে ব্যাখ্যা করব এবং কখন আপনি সম্পূর্ণ উত্তর পাবেন সেটি জানাব);
- ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে আপনার কাছে প্রথম পর্যায়ের অভিযোগের সম্পূর্ণ লিখিত উত্তর পাঠাবো (যদি কোন দেরী হয় তাহলে ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে আমরা আপনাকে জানাব);
- ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে আপনার কাছে দ্বিতীয় পর্যায়ের অভিযোগের সম্পূর্ণ লিখিত উত্তর পাঠাবো (যদি কোন দেরী হয় তাহলে ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে আমরা আপনাকে জানাব);
- তৃতীয় পর্যায়ের অভিযোগ বিবেচনার জন্য প্যানেল হবে মিলিত হবে সেটি ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে আপনাকে জানাব; এবং
- আপনার অভিযোগ সমাধানের পরে আমাদের কাছে আপনি কতটুকু সন্তুষ্ট সেটি জানার জন্য আপনার কাছে একটি ফিডব্যাক ফরম পাঠাবো।

কিভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন

ইস্টএন্ডহোমস্ হেড অফিস

Tayside House, 31 Pepper Street, London E14 9RP

ইমেইল: enquiries@eastendhomes.net

টেলি: 020 7517 4700

ফ্যাক্স: 020 7515 0218

মাইল এন্ড হাউজিং সেন্টার

38 Wager Street, London E3 4JE

ইমেইল: mileend@eastendhomes.net

টেলি: 020 8880 7055

ফ্যাক্স: 020 8880 7810

আইল্যান্ড গার্ডেনস্ নেইবারহুড সেন্টার

137 Manchester Road, London E14 3DN

ইমেইল: islandgardens@eastendhomes.net

টেলি: 020 7538 2340

ফ্যাক্স: 020 7537 0512

সেন্ট জর্জেস্ হাউজিং সেন্টার

Shearsmith House, Hindmarsh Close, London E1 8HP

ইমেইল: stgeorges@eastendhomes.net

টেলি: 020 7481 4110

ফ্যাক্স: 020 7481 4082

হল্যান্ড হাউজিং সেন্টার

35 Commercial Street, London E1 6BD

ইমেইল: holland@eastendhomes.net

টেলি: 020 7456 6700

ফ্যাক্স: 020 7456 6737

গ্ল্যামিস হাউজিং সেন্টার

Ground Floor, Roslin House, Brodlove Lane
London E1W 3EL

ইমেইল: glamis@eastendhomes.net

টেলি: 020 7791 7947

ফ্যাক্স: 020 7791 7983

আপনি 07961 941584 নাম্বারে টেক্সট মেসেজ পাঠাতে পারেন।

নিচের বিষয়গুলির উপরে আমরা
লিফলেট প্রকাশ করেছি

- মেরামত
- ভাড়া
- সার্ভিস চার্জ
- অসামাজিক কার্যকলাপ
- গ্রাহক সেবা
- এস্টেট সার্ভিস
- বাসিন্দাদের জড়িত করা
- ভাড়া



এই লিফলেটটি অন্যান্য ভাষা যেসব ফরম্যাটে
পাওয়া যায়

আপনি অনুরোধ করলে বিভিন্ন ধরনের ফরম্যাটে এই ডকুমেন্টের
কপি পেতে পারেন, এর ভেতরে আছে:

- বাংলা ও সোমালীর মত অন্যান্য কমিউনিটি ভাষা;
- ব্রেইল;
- বড় অক্ষর;
- অডিও টেপ।

ভিন্ন কোন ফরম্যাটের জন্য অনুরোধ করতে চাইলে দয়া করে
আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন।

east
endHOMES

www.eastendhomes.net



এই কাগজের ৫০% এসেছে রিসাইকেল থেকে এবং বাকী ৫০% পরিকল্পিত বনায়ন থেকে সংগ্রহ করা হয়েছে।