Southern Housing Group

Unlocking the potential of people and places

opendoor

Bengali

বসন্ত ২০১০

খবর

সব বাসিন্দাদের জন্য এক ল্যান্ডলর্ড

আমরা সম্প্রতি আপনার কাছে সাউদার্ণ হাউজিং গ্রুপের কাঠামো পরিবর্তনের ব্যাপারে আমাদের পরিকল্পনা জানিয়ে তথ্য পাঠিয়েছি। আপনি এটি সম্বন্ধে কি ভাবছেন সেটি আমরা জানতে চাই।

এই মুহূর্তে সাউদার্ণ হাউজিং গ্রুপে তিনটি ল্যান্ডলর্ড আছে:

- সাউদার্ণ হাউজিং গ্রুপ লিমিটেড
- সাউথ ওয়েট হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান
- জেমস বুচার হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান।

আমরা এখন মিলিত হয়ে একটি ল্যান্ডলর্ডে পরিণত হতে চাই - সাউদার্ণ হাউজিং গ্রুপ লিমিটেড।
এর কারণ:

- আমাদের প্রতিষ্ঠান পরিচালনা সহজ হবে
- আমাদের সময় ও অর্থ সাশ্রয় হবে
- এই খরচ বাচিয়ে আমরা উন্নয়নে ব্যয় করতে পারব।

আমরা যখন বাসিন্দাদের সাথে আলোচনা করি তখন আমাদের নিয়ন্ত্রণকারী টেন্যান্ট সার্ভিসেস্ অথিরিটি (টিএসএ) এর কাছে এই পরিকল্পনা নিয়ে যাব। যদি টিএসএ সম্মত হয় তাহলে:

- সাউদার্ণ হাউজিং গ্রুপ লিমিটেড সবার ল্যান্ডলর্ডে পরিণত হবে, অন্যথায় আপনার টেন্যান্সি একই থাকবে
- যদি আপনি লীজহোল্ডার হন তাহলে আমরা আপনাকে এই পরিবর্তন সম্বন্ধে জানিয়ে আনুষ্ঠানিকভাবে একটি নোটিশ পাঠাব
- আমরা ইতিমধ্যে বিদ্যমান তিনটি অঞ্চলের সাথে (লন্ডন, থেমস্ গেটওয়ে এবং সাউথ) সাথে দুটি নতুন অঞ্চল যুক্ত করব - আইল অফ ওয়েইট এবং ওয়েস্ট
- আমরা আমাদের রিজিওনের মাধ্যমে যে এলাকা কাভার করি তার পরিবর্তন করতে পারি কিন্তু আমরা এখনের মতই একই অফিস থেকে কাজ করব
- আপনার লোকাল স্টাফ এবং ঠিকাদারেরা খুব সম্ভবত একই থাকবে

এছাড়াও আমরা নতুন রেসিডেন্ট সার্ভিস প্যানেল স্থাপন করতে চাই যেন আমরা কিভাবে সেবা দিব তার উপরে বাসিন্দারা আরো ব্যাপকভাবে প্রভাব বিস্তার করতে পারেন। এই প্যানেলের প্রতিটিতে ১২ জন সদস্য বাসিন্দা থাকবেন।

আপনি যদি মতামত জানানোর আগে আরো তথ্য জানতে চান তাহলে সার্ভিস সেন্টারকে 0300 303 1682 নাম্বারে ফোন করুন। বাংলাতে আরো তথ্য পেতে হলে www.shgroup.org.uk/consultation ওয়েবসাইট দেখুন।

খবর

অল্প সময়ের নোটিশে পরিদর্শন

আমরা এখন গত বছরে সাউদার্ণ হাউজিং গ্রুপে অডিট কমিশন অল্প সময়ের নোটিশে পরিদর্শনে এসে যেসব সুপারিশ করেছিল তার সবগুলি উন্নয়ন কর্মকান্ড বাস্তবায়ন করেছি।

পরিবর্তনের ভেতরে আছে:

- আমরা একটি নতুন সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড চালু করেছি
- আমরা উন্নত পার্ফম্যান্স ইনফরমেশান দেই
- আশা যে সেবা দেই সেটি যেন সকলের চাহিদা পূরণ করতে পারে সেটি নিশ্চিত করার জন্য আমরা আরো তথ্য সংগ্রহ করেছি
- আমরা কাস্টমার ইমপ্রুভমেন্ট প্যানেল গড়ে তুলেছি যাতে বাসিন্দারা মেরামতের মত ক্ষেত্রগুলির ভবিষ্যত দিক নির্দেশনা দিতে সাহায্য করতে পারবে
- আপনি যেসব উপায়ে আমাদের সাথে যোগ দিতে পারেন তার সবগুলি আমরা উন্নত করে তুলছি
- আমরা বকেয়া ভাড়ার ব্যবস্থা আরো ভালমত নিচ্ছি এবং উন্নত তথ্য সরবরাহ করছি
- আমরা ভ্যালু ফর মানির জন্য আগের চেয়ে এখন অনেক বেশী পরিশ্রম করছি

এসব পরিবর্তনের অধিকাংশতে আমরা বাসিন্দাদের জড়িত করেছি। যারা এতে অংশ নিয়েছেন তাদের সবাইকে আন্তরিক ধন্যবাদ।

খবর

টেন্যান্ট সার্ভিসেস্ অথরিটি

আমাদের নিয়ন্ত্রণকারী টেন্যান্ট সার্ভিসেস্ অথরিটি সবগুলি সোশ্যাল ল্যান্ডলর্ডের জন্য ছয়টি ন্যাশনাল স্ট্যান্ডার্ড নির্ধারণ করেছে। এর ভেতরে কাউন্সিল এবং হাউজিং এ্যাসোসিয়েশানও আছে।

গত কয়েক সপ্তাহজুড়ে আমরা এসব ন্যাশনাল স্ট্যান্ডার্ড নিয়ে আমাদের বাসিন্দাদের সাথে আলোচনা করেছি। এখন আমরা বাসিন্দাদের সাথে কাজ করার মাধ্যমে এই ছয়টি মূল ক্ষেত্রের প্রতিটিতে লোকাল অফার তৈরী করব এবং অক্টোবরের ভেতরে আপনার কাছে রিপোর্ট পেশ করব।

ভবিষ্যতে আমরা এসব অফারের প্রতিটিতে আমাদের দক্ষতা কেমন হয়েছে সেটি জানিয়ে আপনাকে রিপোর্ট পাঠাব। আমরা ভালমত কাজ করছি কিনা সেটি নির্ধারণে টিএসএ এগুলি এবং আমাদের পরিসংখ্যান ব্যবহার করবে।

আমরা ইতিমধ্যে আমাদের কাজের সাথে আমাদের বাসিন্দাদের জড়িত করেছি, সুতরাং আমরা টিএসএ এর কাজের নতুন ধারাতে খুশি।

এই ছয়টি ন্যাশনাল স্ট্যান্ডার্ডে নিশ্চিত করা হবে:

- ল্যান্ডলর্ডেরা যেন তাদের বাসিন্দাদের জড়িত করেন
- ঘরগুলি ভাল অবস্থাতে থাকে এবং ল্যান্ডলর্ডেরা উন্নত মেরামত সেবা পরিচালনা করেন
- ঘরগুলি সঠিক নিয়মে ভাড়া প্রদান করা হয় এবং সরকারের নির্দেশনা মোতাবেক ভাড়া আদায় করা হয়
- ল্যান্ডলর্ড স্থানীয় কাউন্সিল এবং অন্যান্য সংস্থার সাথে কাজ করার মাধ্যমে যেন এস্টেকে নিরাপদ এবং পরিস্কার রাখেন, সেই সাথে তারা যেন অসামাজিক কর্মকান্ড প্রতিহত করেন
- ল্যান্ডলর্ড যেন ভ্যালু ফর মানি প্রদান করেন
- ল্যান্ডলর্ডরা যেন সঠিক নিয়মে পরিচালিত হয়, জনগনের পয়সা সুরক্ষা করে এবং আর্থিকভাবে স্বচ্ছল থাকে।

খবর

আপনার ২০০ পাউন্ড জেতার সুযোগ

সময়মত ভাড়া দিলে ২০০ পাউন্ড জেতার সুযোগ পাবেন।

আমরা বছরে দুবার দুটি প্রাইজ ড্রয়ের আয়োজন করি। আপনার নাম এতে অর্ন্তভূক্ত করা হবে যদি আপনি:

- সময়মত আপনার পুরো ভাড়া শোধ করেন - যেন আপনার রেন্ট এ্যাকাউন্ট পরিস্কার থাকে
- আপনি সরাসরী আপনার ব্যাংক এ্যাকাউন্ট থেকে ডাইরেক্ট ডেবিটের মাধ্যমে ভাড়া পরিশোধ করে।

আপনার ভাড়া প্রদানের সবচেয়ে সহজতর উপায় ডাইরেক্ট ডেবিট সেট আপ সম্বন্ধে আরো জানতে হলে সার্ভিস সেন্টারকে 0300 303 1682 নাম্বারে ফোন করুন।

১০০ পাউন্ডের ভাউচার জিতে নিন

আমাদের কন্ট্রাক্টরকে আপনার ঘরে ঢুকে আপনার গ্যাস বয়লার পরীক্ষা করতে দিন এবং আপনি ১০০ পাউন্ড ভাউচার জিতে নিতে পারেন।

আইন অনুসারে আপনার ঘরের বয়লার ঠিকমত কাজ করছে কিনা এবং এটি নিরাপদ আছে কিনা সেটি নিশ্চিত হবার জন্য আমরা আপনার গ্যাস বয়লার পরীক্ষা করব। আপনি যদি সোজাসুজি আমাদেরকে আপনার বাসায় ঢুকতে দেন তাহলে আমরা আপনার নাম প্রাইজ ড্রতে অর্ন্তভূক্ত করব। কিন্তু যদি আপনি সেটি করতে ব্যর্থ হন তাহলে আমরা এর বিরুদ্ধে পদক্ষেপ নিব যার ফলে আপনাকে আদালতে যেতে হতে পারে।

খবর

উন্নত সেবার জন্য উন্নত তথ্য

আগামী কয়েক মাস ধরে আমরা আপনাদের কিছু বাসিন্দাদের সাথে দেখা করার মাধ্যমে পারস্পিরিক তথ্য আদানপ্রদান করব এবং আপনার সম্বন্ধে সাম্প্রতিক তথ্য নিব।

আমরা দুই ধরনের তথ্য জানতে চাইব:

- আপনার পরিচয় (আপনার বয়স, লিঙ্গ, যৌন ধারা, গোষ্ঠীগত পরিচয় এবং আপনার ডিজএ্যাবিলিটি আছে কিনা)
- আপনি আমাদের সেবাতে কোন ধরনের পরিবর্তন দেখতে চান (যেমন, আপনার অনুবাদ দরকার নাকি সেটি আমরা জানতে চাই)

আমরা আশা করি যে আপনি আমাদের সবগুলি প্রশ্নের উত্তর দিতে সক্ষ হবেন কিন্তু আমরা পুরোপুরি জানি যে আপনি এর কোন প্রশ্নের উত্তর দিতে নাও চাইতে পারেন।

আমরা তথ্য সংগ্রহ করি কারণ:

- এটি আমাদের সেবার মান উন্নয়নের সাহায্য করে
- আমাদের সেবা নিরপেক্ষ হচ্ছে কিনা এবং কারো সাথে যেন বৈষম্য করা না হয় সেটি নিশ্চিত হতে সাহায্য করে।

আমরা সরকারের আইন অনুসরণ করি এবং আপনার যাবতীয় তথ্য যেন নিরাপদ ও গোপন থাকে সেটি নিশ্চিত করি। আমরা আপনার সম্বন্ধে যেসব তথ্য রেখেছি সেগুলি দেখার অধিকার আপনার আছে।

আপনার অভিযোগ মূল্যবান

যদি কোন সমস্যা থাকে অথবা যদি মনে করেন আমরা ভাল কাজ করেছি তাহলে সেটি আমাদের জানানোর মাধ্যমে আপনি আমাদের সেবার মান উন্নয়নে সাহায্য করতে পারেন।

মার্চ ২০০৮ এবং এপ্রিল ২০০৯ এর ভেতরে আমরা ২,৪০২টি নতুন কেস মিমাংসা করেছি, এর ভেতরে:

- ১,৭০৩টি মেরামত সংক্রান্ত
- ২৫৭টি খারাপ কাস্টমার সার্ভিস সংক্রান্ত
- ২৪৩টি আপনার টেন্যান্সি সংক্রান্ত
- ৪০টি আপনার এস্টেটের সার্ভিস সংক্রান্ত
- ৩৭টি আপনার লেটিং সার্ভিস সংক্রান্ত
- ৩১টি আপনার রেন্ট সংক্রান্ত
- ২৩টি লোকজনের অগ্রহনযোগ্য আচরণ সংক্রান্ত।

আমরা আপনার ফিডব্যাক থেকে শেখার জন্য কঠোর পরিশ্রম করছি কারণ আমরা জানি যে আমরা আরো ভাল করতে পারি। যেমন, আমরা আমাদের মেরামত সেবার মান উন্নয়নের পরিকল্পনা করেছি - এটি অভিযোগের মূল ক্ষেত্র।

এপ্রিল ও সেপ্টেম্বারের ভেতরে আমরা ৫৬টি প্রশংসা পেয়েছি - এর অর্ধেক ভাল মানের কাস্টমার সার্ভিস সংক্রান্ত এবং বাকী অর্ধেক আমাদের সেবা সংক্রান্ত।

আমরা ভাল কিছু করলে যদি আপনি সেটি বলেন তাহলে এটি আমাদের মান উন্নত রাখতে সাহায্য করে।

আপনি একজন স্টাফ সদস্য অথবা সার্ভিস সেন্টারকে 0300 303 1682 নাম্বারে ফোন করে আপনার অভিযোগ অথবা প্রশংসার কথা জানান।

আপনার এস্টেটে গার্ডেনিং করা

আপনি যদি আপনার এস্টেটে ফুল অথবা খাবার জন্মাতে চান তাহলে আপনার রেসিডেন্ট সার্ভিস স্টাফ অথবা আপনার কেয়ারটেকারের সাথে কথা বলুন।

আমরা আপনাকে আপনার এস্টেটের কিছু জমি ব্যবহার করতে দিতে পারি। এছাড়াও আপনি অল্প গ্র্যান্টের জন্য আবেদন করতে পারেন যেটি দিয়ে আপনি সরঞ্জাম এবং বীজ কিনতে পারবেন।

যারা তাদের প্রতিবেশীর সাথে মিলে বাগান করতে চান তাদেরকে আমরা সাহায্য করতে চাই।

আরো জানার জন্য সার্ভিস সেন্টারকে 0300 303 1682 নাম্বারে ফোন করুন এবং ডার্ক ল্যাম্পের জন্য মেসেজ রাখুন।

আপনাকে কাজে ফিরে যেতে সাহায্য করা

আমরা একটি নতুন ওয়ার্কিং অপরচিউনিটি ফান্ড নির্ধারণ করেছি যেটি আপনি যদি কাজে ফিরে যেতে চান তাহলে আপনাকে সর্বোচ্চ ৫০০ পাউন্ড অনুদান অফার করতে পারে।

এছাড়াও আপনি নিচের জিনিসগুলির জন্য সাহায্যের আবেদন করতে পারেন যেমন:

- সাক্ষাতকারের জন্য কাপড়
- কাজের সরঞ্জাম
- রেজিস্টার্ড বডির জন্য সাইন করা
- ভ্রমনের খরচ
- চাইল্ড কেয়ার

আমরা প্রতিটি আবেদনপত্রকে আলাদাভাবে বিবেচনা করব এবং আশা করব যে আপনি কিছু খরচ নিজে দিবেন। আবেদন করার জন্য সার্ভিস সেন্টারকে 0300 303 1682 নাম্বারে ফোন করুন এবং টিম লোভেটের জন্য মেসেজ রাখুন।

ট্রুংকেটেড ট্রাঙ্ক

বো এলাকার গ্রোভ হল পার্কে একটি ভেঙ্গে যাওয়া সেকশান ডিসেম্বার মাসে একটি আর্ট কম্পিটিশানে বিজয়ী হয়েছে।

ইউজিন এস্কেরেস হাটতে বের হয়ে এই ভাঙ্গা বেড়াটি দেখেন, তিনি স্লেড স্কুল অফ ফাইন আর্টের ছাত্রী এবং আমাদের থেকে বেড়াটি কিনেন নেন। তার কাছে এটি বেশ আকর্ষনীয় লেগেছে কারণ এতে একটি গাছের গুড়ি আটকানো ছিল।

এই গুড়িটি এখানে ছিল কারণ আমাদের গাছের সার্জনরা গাছের বাদবাকী অংশ সরিয়ে ফেলে এটুকু রেখে দিয়েছিলেন, এই গাছটি ঝড়ে পড়েছিল।

বিবিসি টুতে স্কুল অফ সাচি সিরিজে ‘ট্রুংকেটেড ট্রাঙ্ক’ প্রথম পুরস্কার অর্জন করেছে।

গ্রোভ হল পার্কে এখন নতুন বেড়া লাগানো হয়েছে যে ইউজিন দিয়েছে।

Southern Housing Group Limited is a charitable housing association. Industrial and Provident Societies no: 27412R.
Registered office: Fleet House, 59-61 Clerkenwell Road, London EC1M 5LA.