বাসা মেরামতের পলিসি

1. সূচনা

1.1 আমরা স্বীকার করি যে, আমাদের মেরামত পরিষেবার গুণগতমান আমাদের বাসিন্দাদের জীবনমানের উপর সরাসরি প্রভাব ফেলে, যা তাদের স্বাস্থ্য ও কল্যান উভয়টিই প্রভাবিত করে। তবে আমরা নিশ্চিত করতে চাই যে, ঐ প্রভাবটি যেন আমাদের বাসিন্দাদের জন্য ইতিবাচক হয় এবং আমাদের মেরামত কাজগুলো যেন বাসিন্দাদের ব্যবহার করার ক্ষেত্রে সহজ ও বিশ্বাসযোগ্য হয়।

1.2 আমাদের ভাড়াটে ও ইজারাধারগণ আমাদের রেস্পন্সিভ রিপেয়ার সার্ভিস [সাড়াদানকারী মেরামত পরিষেবা] থেকে কী আশা করতে পারেন৷, তা এই হাউজিং মেরামত পলিসিতে [কর্মপন্থায়] নির্ধারণ করা আছে। আমাদের এই পলিসিতে বাসা-বাড়ি মেরামতের বিষয়ে সামাজিক আবাসন নিয়ন্ত্রকের প্রত্যাশা অন্তর্ভুক্ত আছে। এছাড়া আমাদের রেস্পন্সিভ রিপেয়ার সার্ভিস যাতে আমাদের বাসাগুলো ভালভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করতে পারে - তা নিশ্চিত করা, নিরাপদ ও স্বাস্থ্যকর জীবনযাপনের পরিবেশ বিধানে যাতে অবদান রাখত্তে পারে, তা আমাদের পলিসিতে স্থির করা আছে।

1.3 মেরামত কাজ পরিচালনার ক্ষেত্রে কাউন্সিলের দৃষ্টিভঙ্গি এই পলিসিতে লিপিবদ্ধ হয়েছে। এতে সাম্প্রতিক আইনের গুরুত্ব, সরকারী নির্দেশনা এবং ডাম্প, ছত্রাক ও মেরামতহীন বাসার কার্যকর ব্যবস্থাপনার গুরুত্ব প্রতিফলিত হয়েছে।

2. পলিসির লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

2.1 আমাদের লক্ষ্য হলো, আমাদের সকল ভাড়াটেদেরকে একটি নিরাপদ, উষ্ণ ও সুরক্ষিত বাসা প্রদান করা - যেটি ভালভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে।

2.2 এই পরিষেবাটি আমাদের বাসিন্দাদের জন্য যে কতটুকু গুরুত্বপূর্ণ, তা আমরা বুঝি, তাই আমরা নিম্নলিখিত লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যগুলো অর্জনের জন্য উন্নতি করার চেষ্টা করছিঃ

মেরামত পরিষেবা ব্যবস্থাপনা

- আমরা যা কিছু করি, তার কেন্দ্রে থাকবে আমাদের বাসিন্দা, তাই আমাদের মেরামত কাজে জড়িত সকল স্টাফ ও ঠিকাদার বাসিন্দাদের সাথে সহানুভূতি ও সম্মানের সাথে আচরণ করবে।
- সব বিধিবদ্ধ আইন, নিয়ন্ত্রক ও চুক্তিভিত্তিক বাধ্যবাধকতা পূরণ করা নিশ্চিত করতে এবং আমাদের বাসাগুলোকে পরিচালিত করতে আমরা বাসাগুলোতে বিনিয়োগ করা হবে।
- সম্পদ ব্যবস্থাপনা ডেটার জন্য উপযুক্ত করে রাখা এবং আমাদের বাসাগুলোর ব্যাপক, সঠিক ও আপ-টু-ডেট তথ্য সংরক্ষণ করে রাখা হবে।

· আমাদের ঠিকাদার ও হাউজিং ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে বর্তমানে ও পূর্বে সম্পাদিত মেরামত কাজের তথ্য সংরক্ষণ করে রাখা, যাতে আমরা আমাদের কাজ ও সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে সঠিক ও স্পষ্ট রেকর্ড পাই।

· আমাদের রেসিডেন্ট প্যানেল ও অন্যান্য রেসিডেন্ট গ্রুপের সাথে সম্মতি অনুযায়ী মেরামত কাজ সম্পাদনের তথ্য শেয়ার করা।

· বাসা পরিদর্শনে যাওয়ার আগের দিন একটি স্বয়ংক্রিয় অ্যাপয়েন্টমেন্ট রিমাইন্ডার সিস্টেমের মাধ্যমে অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিশ্চিত করা।

• আমাদের ঠিকাদারদের সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করা নিশ্চিত করা; যখন সম্ভব, এক্ষেত্রে কাজের ব্যাঘাত কমানোর জন্য আমরা আমাদের ভিজিট সমন্বয় করি।

• আমাদের ঠিকাদারদের সাথে ঘনিষ্ঠভাবে ও সহযোগিতার সাথে কাজ করা, যাতে তারা লক্ষ্যমাত্রা পূরণ করতে পারে এবং সম্ভাব্য ক্ষেত্রে যেন তারা সম্পাদিত কাজ লক্ষ্যমাত্রা অতিক্রম করতে পারে।

• যেখানে সম্ভব সব মেরামত কাজের ক্ষেত্রে প্রথম চেষ্টায়ই মেরামত করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয় এবং আমাদের পরিষেবার কার্যকারিতা কাঠামোর মাধ্যমে সক্রিয়ভাবে এটি পর্যবেক্ষণ করা হয়।

• মেরামত কাজ পরিচালনাকারী ও মেরামত কাজে নিয়োজিত স্টাফের বিবরণ আমাদের বাসিন্দাদের সাথে শেয়ার করা।

• আমাদের মেরামত পরিষেবার মান ক্রমাগত উন্নত করার লক্ষ্যে আমাদের বাসিন্দাদের কথা শুনা ও তাদের কাছ থেকে ফিডব্যাক নেওয়া।

গুণমান

• আমাদের চুক্তির অপারেশন ও সামগ্রিক মেরামত পরিষেবাতে কঠোরভাবে চুক্তি, সম্পর্ক, ঝুঁকি, খরচ এবং কর্মক্ষমতার ব্যবস্থাপনায় প্রয়োগ করা।

• পর্যবেক্ষণ ও কর্মক্ষমতা উন্নত করতে মেরামত কাজ করার পর পরিদর্শন, এস্টেট পরিদর্শন, বাসিন্দার সন্তুষ্টি বিষয়ক সমীক্ষা ও সম্পন্ন করা কাজের ছবি ব্যবহার করা।

· যেখানে সম্ভব, প্রথম চেষ্টাতেই মেরামত কাজ সম্পন্ন করা।

• যেক্ষেত্রে মেরামতের জন্য একাধিক কেনাকাটা, পুনরায় ভিজিট করা বা কেস ম্যানেজমেন্টের প্রয়োজন, সেক্ষেত্রে বাসিন্দাদের নিয়মিত আপডেট প্রদান করা।

• কাজ শেষ না হলে বা কাজের প্রয়োজনীয় গুনগত মান পূরণ না হলে, ঠিকাদারকে আবার ডাকা

• অঘোষিত ভিজিট ছাড়া পূর্ব-নির্ধারিত অ্যাপয়েন্টমেন্টের মাধ্যমে সকল মেরামত কাজ নিশ্চিত করা।

• অপারেটিভগণ [মেরামতকারী] কর্তৃক মিস করা অ্যাপয়েন্টমেন্ট রেকর্ড করার আগে স্পষ্টভাবে তাদের অ্যাপয়েন্টমেন্টের প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করা এবং মিস করা অ্যাপয়েন্টমেন্টের ডেটা বিশ্লেষণ করা।

• সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সম্পাদিত কাজের প্রবণতা সনাক্ত করতে মেরামত ডেটা বিশ্লেষণ করা এবং সেবার গুনগত মানের অগ্রগতি নিশ্চিত করার জন্য পরিবর্তন সাধন করা।

• নিশ্চিত করার জন্য আমরা প্রতিটি ভিজিটের রেকর্ড সংরক্ষণ করে রাখি এবং প্রয়োজনের সময় যথোপযুক্ত তথ্য ঠিকাদারদের সাথে শেয়ার করি।

• উন্নতি প্রক্রিয়ার অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসাবে উদ্ভাবন নিশ্চিত করা।

· হাউজিং ওমবডসম্যান, সোশ্যাল হাউজিং রেগুলেটর এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের বক্তব্য শোনা ও তাদের ফিডব্যাক থেকে শিক্ষা গ্রহণ করা।

3. আওতা বা ব্যাপ্তি

3.1 এই পলিসির আওতা হলো - শুধুমাত্র ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিলের মালিকানাধীন ও পরিচালিত বাসা-বাড়ি।

3.2 এই পলিসিটি কাউন্সিলের ভাড়াটে ও ইজারাদারদের (আবাসিক বাসিন্দা) মধ্যে সীমাবদ্ধ। যারা কাউন্সিলের ভাড়াটে বা ইজারাদার নন, তারা এই কর্মপন্থার আওতার বহির্ভূত।

3.3 এই পলিসির সক্রিয় রক্ষণাবেক্ষণের উপাদান কেবলমাত্র আওতাভুক্ত বিল্ডিংয়ের ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক। অন্যদিকে মানসম্মতভাবে বিল্ডিংয়ের অবস্থা পূর্বাবস্থায় ফিরিয়ে আনার উপাদান কাউন্সিল পরিচালিত সব বিল্ডিংয়ের ক্ষেত্রে জন্য প্রাসঙ্গিক।

4. সংজ্ঞা

- **বাড়িওয়ালা [ল্যান্ডলর্ড] (বা সামাজিক বাড়িওয়ালা)** এই কর্মপন্থার উদ্দেশ্যে নির্ধারিত বাড়িওয়ালা হলো ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিল
- **বাসিন্দা** - এই কর্মপন্থার উদ্দেশ্যে নির্ধারিত বাসিন্দা হলো কেবলমাত্র ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিলের ভাড়াটে এবং ইজারাধার।
- **কমজোরি (বা কমজোর সম্পন্ন মানুষ)** - কাউন্সিলের কোন বাসিন্দা, যার এমন কোন বৈশিষ্ট্য রয়েছে - যে বৈশিষ্ট্যের কারণে তিনি এরূপ পরিস্থিতির সাথে

মানিয়ে নিতে কম সক্ষম, এতে তার স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা বা সুস্থতার উপর প্রভাব পড়তে পারে এবং তার সহায়তার ক্ষেত্রে বর্ধিত চাহিদা রয়েছে।

5. মেরামতের পলিসি, প্রতিশ্রুতি ও নীতিমালা

5.1 মেরামত করার অগ্রাধিকার

5.1.1 আমরা প্রতিটি মেরামতের কাজকে নিম্নলিখিত ক্যাটাগরি ব্যবহার করে কাজ সমাপ্ত করার একটি লক্ষ্যস্থিত তারিখ দেই। এটি আমাদেরকে কার্যকরভাবে সবগুলো রেস্পন্সিভ রিপেয়ার পরিচালনা করতে সহায়তা করে।

কাজের ক্যাটাগরি	নির্ধারিত সময় সীমা	সংজ্ঞা
অবিলম্বে	24 ঘণ্টা - দুই ঘন্টার মধ্যে উপস্থিত হওয়া এবং 24 ঘন্টার মধ্যে নিরাপদ করা	এমন কোন সমস্যা - যা তাৎক্ষণিকভাবে স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তার ঝুঁকি তৈরি করবে, যেমন - সম্পূর্ণভাবে বিদ্যুত চলে যাওয়া
জরুরী	1 থেকে 7 দিন - মেরামত কাজের জন্য এক সপ্তাহের মধ্যে উপস্থিত হওয়া।	যে কাজগুলো আশু হুমকি বা নিরাপত্তার ঝুঁকি তৈরি করে না, কিন্তু ব্যবহারকারীর ইউটিলিটি ব্যবহার করার ক্ষেত্রে নেতিবাচক প্রভাব ফেলে বা ব্লক হওয়া সিঙ্ক, বাথ বা বেসিন মেরামত করা প্রয়োজন।
অধিকার হিসাবে মেরামত করে দেওয়া	1 থেকে 7 দিন – আইনের সাথে সঙ্গতি রেখে অধিকার হিসাবে মেরামত কাজ করে [রাইট টু রিপেয়ার লেগিসলেশন] দেওয়ার জন্য কাজে উপস্থিত হওয়া এবং সম্পন্ন করা।	নিচে দেখুন
জরুরী নয় (বা রুটিন কাজ)	28 [২৮] দিন পর্যন্ত - 28 কার্যদিবসের মধ্যে কাজ সম্পন্ন করার জন্য কাজে উপস্থিত হওয়া।	এমন কাজ - যা অধিবাসীর জন্য কোন হুমকি সৃষ্টি করে না এবং আরও উল্লেখযোগ্য মেরামতের প্রয়োজন হতে পারে
জটিল এবং একাধিক পেশার মেরামত কাজ	50 দিন পর্যন্ত - মোট 50 কার্যদিবসের মধ্যে উপস্থিত হওয়া ও কাজ সম্পন্ন করা।	এটি আরও উল্লেখযোগ্য কাজের জন্য সংরক্ষিত এবং এগুলোর জন্য একাধিক পেশা, বিশেষায়িত

		সামগ্রী এবং পরিদর্শনের প্রয়োজন হতে পারে। যেখানে কোন আবাসিক বাসায় কাজ করা প্রয়োজন, সেক্ষেত্রে কাজের অগ্রগতি সম্পর্কে বাসিন্দাদের অবহিত করে রাখা হবে।

5.2 সিকিউর টেন্যান্ট [সুরক্ষিত ভাড়াটে]-এর বেলায় মেরামত করার অধিকার প্রকল্পের অধীনে মেরামত করার যোগ্যতা

5.2.1 সরকার তাদের মেরামত করার অধিকার প্রকল্পের অধীনে 20টি সাধারণ মেরামত কাজ তালিকাভুক্ত করেছে এবং কাজ সম্পন্ন করার জন্য সময়কাল নির্ধারণ করেছে - যে সময়কালের মধ্যে অবশ্যই মেরামত কাজ সম্পন্ন করতে হবে। মেরামত করার অধিকার প্রকল্পের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করতে মেরামত কাজটি অবশ্যই £250 এর নিচে হতে হবে এবং এটি অপব্যবহারের কারণে হতে পারবে না।

5.2.2 আমরা যদি মেরামতের জন্য উপযুক্ত কোন মেরামত কাজ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সম্পন্ন না করি, তাহলে দ্বিতীয় ঠিকাদার দেওয়ার জন্য কাউন্সিলকে বলার ভাড়াটের অধিকার আছে। দ্বিতীয় ঠিকাদারও যদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কাজ শেষ না করে, তবে ভাড়াটে ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারী হতে পারে।

5.2.3 যদি পরিদর্শনের প্রয়োজন হয়, তবে কাউন্সিলকে অতিরিক্ত সময় দেওয়া হয়। যদি পরিদর্শনে দেখা যায় যে, সেখানে অধিকতর বিস্তৃত কাজের প্রয়োজন, যা £250 থেকে বেশি খরচ হবে, তাহলে এটি আর মেরামতের অধিকারের [রাইট টু রেইপেয়ার] আওতায় থাকবে না, এবং এক্ষেত্রে ভাড়াটেদেরকে কাজ সমাপ্ত করার লক্ষ্যমাত্রার সময়সীমা সম্পর্কে আরও বিস্তারিত বিবরণ জানিয়ে দেওয়া হবে।

মেরামতের ধরণ	সাড়া দেওয়ার সময় (কার্য দিবস)
পুরোপুরি বিদ্যুত চলে যাওয়া	1
আংশিক বিদ্যুত চলে যাওয়া	3
অনিরাপদ বিদ্যুত বা চার্জ করার সকেট বা বৈদ্যুতিক ফিটিং	1
পুরোপুরি পানি সরবরাহ বন্ধ হওয়া	1
আংশিক পানি সরবরাহ বন্ধ হওয়া	3
পুরোপুরি বা আংশিক গ্যাস সরবরাহ বন্ধ হওয়া	1
খোলা আগুন বা বয়লারের পাইপ ব্লক হলে	1
1 নভেম্বর থেকে 30 এপ্রিল পর্যন্ত ঘর গরম রাখার হিটিং বা গরম পানি কাজ না করলে	1
1 মে থেকে 31 অক্টোবর পর্যন্ত ঘর গরম রাখার হিটিং বা গরম পানি কাজ না করলে	3

ফাউল ড্রেন ব্লক হওয়া/ছিদ্র হওয়া, পায়খানার পাইপ বা টয়লেট ব্লক হওয়া	1
টয়লেট ফ্লাশ হয় না (যদি বাসায় একটি মাত্র টয়লেট থাকে)	1
গোসলখানা [বাথ], সিংক, বেসিন ব্লক হওয়া	3
ট্যাপ ঘুরানো যায় না	3
পানির পাইপ, ট্যাঙ্ক বা সিস্টেরন [চৌবাচ্চা] ছিদ্র হওয়া	1
ছাদে ছিদ্র [লিক] হওয়া	7
বাহির দিকের জানালা, দরজা বা তালা অনিরাপদ	1
ব্যানিস্টার [রেলিং] বা হ্যান্ডরেইল ঢিলা বা বিচ্ছিন্ন হওয়া	3
কাঠের মেঝে বা সিঁড়ির ধাপ পচে যাওয়া	3
প্রবেশ পথের দরজার ফোনে কাজ না করা	7
যান্ত্রিক এক্সট্র্যাক্টর ফ্যান নষ্ট হয়ে যাওয়া	7

5.4 গ্রাহক সেবা এবং প্রযুক্তি

5.4.1 সব ঠিকাদারকে অবশ্যই কাউন্সিলের গ্রাহক পরিষেবার গুনগত মান মেনে চলতে হবে।

5.4.2 আমাদের ঠিকাদাররা অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত সব মেরামত কাজে সোমবার থেকে শুক্রবার 08:00 - 17:00 এর মধ্যে যোগদান করে। এছাড়া আমাদের ঠিকাদাররাও এই সময়ের বাইরে অবিলম্বে মেরামত করার কাজ।

5.4.3 আমরা আমাদের বাসিন্দাদের মেরামতের দায়িত্ব ও কীভাবে মেরামত সার্ভিস কাজ করে, সে সম্পর্কে পরিষ্কার এবং প্রবেশযোগ্য তথ্য প্রদান করি। এটি আমাদের টেন্যান্ট হ্যান্ডবুক, লেসি হ্যান্ডবুক এবং কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে দেওয়া আছে। যে সব মেরামতের কাজ করা আমাদের দায়িত্ব নয় বা যদি অযৌক্তিক আচরণের কারণে ক্ষতি হয়, তবে আমরা মেরামতের জন্য বাসিন্দাদের কাছে পুনরায় চার্জ করতে পারি।

5.4.4 ডিজিটাল সুযোগ-সুবিধা সর্বাধিক করা আমাদের লক্ষ্য, আমরা এমনভাবে সেবা সেবা দিতে চাই, যা ডিজিটাল হবে, বাসিন্দাদের কাছে সুবিধাজনক হবে এবং তারা সহজেই তথ্য পাবেন। সম্ভব্য ক্ষেত্রে, মেরামতের প্রকৃত সময়ের তথ্য আমাদের বাসিন্দাদের জানানো হবে, যাতে মেরামত সম্পর্কে অনুসন্ধান ও অভিযোগের সমাধান দ্রুত হয়।

5.4.5। আমরা বাসিন্দাদের সম্পৃক্ত করব, এক্ষেত্রে সার্ভিসের নক্সা করা ও কাজ শুরু করার সাথে সাথে আমরা তাদের মতামত নিব, তবে এটি আবাসিক প্যানেল এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠিত ফোরামের মাধ্যমে হবে।

5.5 এস্টেট রিজেনারেশনের জন্য চিহ্নিত বাসা-বাড়ি মেরামত

5.5.1 যেক্ষেত্রে বাসা-বাড়ি ধ্বংস করার জন্য নির্দিষ্ট করা হয়েছে, সেক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হলো, সেই সব বাসা-বাড়িতে বাসিন্দাগন বসবাসরত থাকা অবস্থায় সেগুলোকে একটি যুক্তিসঙ্গত অবস্থায় রাখা হবে। এই ধরনের পরিস্থিতিতে আমরা বাসিন্দাদেরকে অনেকগুলো প্রতিশ্রুতি দেব এবং ক্ষতিগ্রস্ত বাসিন্দার সাথে সরাসরি আলোচনা করা হবে।

6. যান্ত্রিক এবং বৈদ্যুতিক

6.1 যান্ত্রিক এবং বৈদ্যুতিক কাজগুলোর মধ্যে যেগুলো মেরামতের অধিকারের [রাইট টু রেপায়ার] জন্য যোগ্য হিসাবে তালিকাভুক্ত করা হয়েছে, সেগুলো এই পলিসির আওতায় রয়েছে। তবে ব্যাপক যান্ত্রিক ও বৈদ্যুতিক কাজের জন্য কাউন্সিল একটি পৃথক পলিসি তৈরি করবে।

7. বাসা নষ্ট হওয়া থেকে প্রতিরোধ করা ও বাসার দৈন্যদশা

7.1 আমরা আমাদের সেবার মান উন্নত করতে এবং হোমস আইনে (মানব বাসস্থানের জন্য ফিটনেস অ্যাক্ট 2018) নির্ধারিত আইনি বাধ্যবাধকতাসহ বিদ্যমান আইন ও নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের বাধ্যবাধকতাগুলো পূরণ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমরা শনাক্তকরণ ও দ্রুত সমাধান করার মাধ্যমে আমাদের নিজস্ব এবং ফ্রিহোল্ড বাসা-বাড়িকে নষ্ট হওয়া থেকে বাঁচিয়ে রাখার লক্ষ্য রাখি।

7.2 গ্রাহকের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করতে এবং আদালতে পদক্ষেপ নেওয়ার প্রয়োজন এড়াতে, আমরা বাসার দৈন্যদশার দাবি বস্তুনিষ্ঠভাবে ও অবিলম্বে তদন্ত করি। এক্ষেত্রে আমরা দায়বদ্ধতা প্রতিষ্ঠা করা এবং দ্রুত ও কার্যকরভাবে বাসাগুলো পুনঃস্থাপন করার লক্ষ্য রাখি।

7.3 যেকোন ধরণের কাজের প্রয়োজন হোক না কেন, আমরা সবসময় পরিবারের কমজোরি সদস্যসহ ব্যক্তিগত পরিস্থিতি বিবেচনা করি এবং উপযুক্ত বলে বিবেচিত হলে আমরা অস্থায়ী বাসস্থানের ব্যবস্থা করবো।

7.4 আমরা আমাদের খালি বাসার রক্ষণাবেক্ষণ প্রক্রিয়া চলাকালে এবং পুনরায় সেটি ভাড়া দেওয়ার আগে কোন ত্রুটির থাকলে, তার প্রতিকার করা সহ দৈন্যদশা হওয়ার ঝুঁকি থেকে সম্ভাব্য ক্ষেত্রে ফিউচারপ্রুফিং [ভবিষ্যৎ নিরোধক] বাড়িগুলোকে চিহ্নিত করব।

7.5 খালি বাসা রক্ষণাবেক্ষণ প্রক্রিয়া চলাকালে ফিউচারপ্রুফিংয়ে বায়ুচলাচল ও তাপীয় কাজ বিবেচনা করা এর অন্তর্ভুক্ত থাকবে। নতুন ভাড়াটে আসার আগেই বাসাটি বাসস্থানের জন্য উপযুক্ত করা হবে।

7.6 আমাদের স্টাফ এবং ঠিকাদাররা কোন বাসা বা এস্টেট পরিদর্শন করার সময় মেরামতের সমস্যা সম্পর্কে অবগত হওয়া মাত্র সংশ্লিষ্ট প্রোপার্টি ও মেইন্টেনেন্স টিমের কাছে রিপোর্ট করবেন।

7.7 যেক্ষেত্রে আমরা বারবার মেরামত করতে ব্যর্থ হই এবং বাসিন্দারা আইনি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে ক্ষয়ক্ষতির দাবির ব্যাপারে প্রতিকার চান, সেক্ষেত্রে আমরা সর্বাধিক শিক্ষা ও

আমাদের সার্ভিসের মান উন্নত করা নিশ্চিত করতে ক্রমাগত অগ্রগতি পর্যালোচনা করবো।

7.8 কোথায় মেরামত কাজ করার সম্ভাবনা সবচেয়ে বেশি, তা সনাক্ত করতে সাহায্য হওয়ার জন্য আমরা প্রেডিক্টিভ মডেল তৈরি করবো।

8. দাবি পরিচালনা করা

8.1 দৈন্যদশার দাবির ব্যাপারে গৃহীত সমস্ত আইনগত পদক্ষেপের জবাব দেওয়ার সময় আমরা প্রি-অ্যাকশন প্রোটোকল অনুসরণ করিঃ

• যখন কোন গ্রাহক বাসার দৈন্যদশার দাবি করে মামলার প্রক্রিয়া শুরু করেন, তখন আমরা একজন সলিসিটরকে আমাদের পক্ষে কাজ করার জন্য নির্দেশনা দিই।

• এক্ষেত্রে আইনি পদক্ষেপ এড়াতে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব বিষয়টি নিষ্পত্তি করা যুক্তিসঙ্গত হলে আমরা বিকল্প ব্যবস্থা হিসাবে বিরোধ নিষ্পত্তির (মধ্যস্থতা) পদ্ধতি ব্যবহার করার কথা বিবেচনা করি। যেখানে যথোপযুক্ত হবে, সেখানে বাসা দৈন্যদশা হওয়ার দাবীর বিষয়টি মীমাংসা করতে আর্থিক বন্দোবস্ত

• যেক্ষেত্রে উপযুক্ত, সেক্ষেত্রে আমরা বাসার দৈন্যদশার পক্ষে প্রমান সংগ্রহের জন্য গ্রাহক বা তাদের তৃতীয় পক্ষের আইনী উপদেষ্টাকে নিয়ে একযোগে একজন বিশেষজ্ঞ বা একক যৌথ বিশেষজ্ঞকে নির্দেশ দিই।

• বাসার দৈন্যদশা প্রতিকারের জন্য আমরা একটি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমার মধ্যে কাজের সম্মত সময়সূচী গ্রহণ করি। মাঝে মাঝে এর অর্থ হতে পারে যে, কাজগুলো করার সময় বাসার কোন অংশে হয়তো প্রবেশ করা যাবে না। এর অর্থ হলো বাসাটি যেক্ষেত্রে মানুষের বসবাসের অযোগ্য (উদাহরণস্বরূপ, যদি কিচেন বা বাথরুমে প্রবেশযোগ্য না হয়) হবে, সেক্ষেত্রে আমরা কাউন্সিলের আবাসন বরাদ্দ নীতির [হাউজিং এলোকেশন পলিসি] আলোকে অস্থায়ী বিকল্প বাসস্থান প্রদান করবো।

• এসময় আমরা বাসায় বসবাসকারী কমজোরি বাসিন্দা, শিক্ষা, স্বাস্থ্য, কেয়ার পরিকল্পনা এবং স্কুলের অবস্থান সহ শিশুদের প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা করব।
• যদি বাসিন্দাদের অস্থায়ী বিকল্প বাসস্থানে যেতে হয়, তবে আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব প্রয়োজনগুলো অন্বেষণ করবো।

• আমরা প্রি-অ্যাকশন প্রোটোকল এবং আমাদের ডেটা সুরক্ষা নীতির সাথে সঙ্গতি রেখে সলিসিটর বা অন্যান্য সংস্থার অনুরোধে তথ্য বিনিময় করি।

• কাউন্সিলের বকেয়া ভাড়া আদায় করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। এক্ষেত্রে যদি কোন ভাড়াটের ভাড়া বকেয়া থাকে এবং তাকে ক্ষতিপূরণ দেওয়া হয়, তবে আমরা বাদীর সলিসিটারের সাথে নিষ্পত্তি করার আগে বকেয়া ভাড়ার অর্থ ক্ষতিপূরণের মোট অংক থেকে কেটে রাখবো।

• যেক্ষেত্রে বাসার দৈন্যদশা রিপোর্ট করার পরিপ্রেক্ষিতে গৃহীত প্রতিকারের জন্য বাসায় প্রবেশ করার চেষ্টা ব্যর্থ হয়, সেক্ষেত্রে আমরা প্রবেশাধিকার পাওয়ার জন্য এক্সেস

ইঞ্জাংশন [প্রবেশাধিকার নিষেধাজ্ঞা] এবং যেখানে প্রয়োজন, সেখানে টেনেন্সি চুক্তি কার্যকর করা সহ আনুষ্ঠানিক পথ অনুসরণ করব।

9. ডাম্প [স্যাঁতস্যাঁতে] ও ছত্রাক

9.1 আমরা জানি যে, আমাদের অনেক ভাড়াটিয়া ও ইজারাদার ডাম্প ও ছত্রাকের কারণে ভুক্তভোগী এবং এগুলো স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকি হতে পারে। ডাম্প, ভেজা-ভেজা অবস্থা ও ছত্রাক সৃষ্টি হওয়ার অনেকগুলো কারণ রয়েছে। এগুলো নিয়ন্ত্রণ করা প্রায়ই কঠিন। তবে আমরা ডাম্প ও ছত্রাকের ব্যাপারে 'জিরো টলারেন্স' পন্থা গ্রহণ করে সক্রিয়ভাবে প্রতিটি ক্ষেত্রে সৃষ্ট প্রতিটি সমস্যার সমাধান করব।

9.2 ডাম্প ও ছত্রাকের ব্যাপারে কাউন্সিলের একটি পৃথক পলিসি রয়েছে। ডাম্প ও ছত্রাকের ব্যাপারে রিপোর্ট পাওয়ার পর গৃহীতব্য পদক্ষেপ সম্পর্কে এই পলিসিতে বিস্তারিত বিবরণ রয়েছে।

10. উইন্ডো রেস্ট্রিক্টর [জানালা নিয়ন্ত্রক]

10.1 কাউন্সিলের একটি পৃথক উইন্ডো রেস্ট্রিক্টর পলিসি [জানালা নিয়ন্ত্রক কর্মপন্থা] রয়েছে। আমাদের বাসার মধ্যে বা কমুনাল এলাকায় ত্রুটিপূর্ণ উইন্ডো রেস্ট্রিক্টিভ ডিভাইস সম্পর্কে কোন রিপোর্ট পেলে আমরা কীভাবে তাতে অগ্রাধিকার দেব এবং প্রতিকারে সাড়া দেব, সেই বিষয় সম্পর্কে ঐ উইন্ডো রেস্ট্রিক্টর পলিসিতে বর্ণনা করা হয়েছে।

11. কমজোরি ভাড়াটে

11.1 আমাদের এমন কোন বাসিন্দা আছেন কিনা, যিনি কমজোর ও অতিরিক্ত চাহিদাসম্পন্ন হওয়ার কারণে তাকে সহায়তা করতে যুক্তিসঙ্গত সমন্বয় করতে হবে, সেক্ষেত্রে তা বুঝতে আমরা সময় নেব। যখন মেরামতের রিপোর্ট করা হয়, তখন আমরা প্রতিবন্ধী শিশু এবং স্বাস্থ্যগত অসুস্থতাসহ কমজোরি বাসিন্দাদের সমস্যা সক্রিয়ভাবে চিহ্নিত করব।

11.2 আমরা আমাদের ভাড়াটেদের জিজ্ঞাসা করব যে, তাদের বা পরিবারের কোনো সদস্যের স্বাস্থ্যগত চাহিদা বা প্রতিবন্ধীত্ব আছে কিনা, যেজন্য মেরামত করার জন্য আমাদের আলাদাভাবে কিছু করতে হবে। এতে মেরামত সম্পন্ন হওয়ার গতি বা মেরামত সম্পন্ন করার জন্য অপেক্ষা করার সময় আমরা যে সাহায্য ও সহায়তা প্রদান করি, তা এতে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

11.3 যেক্ষেত্রে কমজোরির বিষয়টি কাউন্সিলের জানা থাকে, সেক্ষেত্রে আমরা তিন দিনের মধ্যে জরুরিভাবে কাজে যোগ দেওয়ার চেষ্টা করব।

11.4 আমাদের স্টাফ এবং ঠিকাদার যখন কাউন্সিলের বাসা পরিদর্শন করেন, তখন তারা সক্রিয়ভাবে কোনো কমজোরি বাসিন্দা আছেন কিনা বা সুরক্ষা সংক্রান্ত কোন উদ্বেগ আছে কিনা, তা চিহ্নিত করবেন এবং তদন্তের জন্য তা স্থানীয় হাউজিং টিমের কাছে প্রেরণ করবেন।

11.5 আরও তথ্যের জন্য দয়া করে আমাদের ডাম্প ও ছত্রাক পলিসিটি দেখুন।

12. সামাজিক মূল্যবোধ

12.1 চুক্তি প্রক্রিয়ার একটি মূল অংশ হলো সামাজিক মূল্যবোধ। নৈতিক এবং দায়িত্বশীল আহরণ হলো এর কেন্দ্রবিন্দু। আমরা সরবরাহকারীদের সাথে বাণিজ্যিক অংশীদারিত্ব চাইবো এবং উদ্ভাবন ও সামাজিক মূল্যবোধএর দৃষ্টিভঙ্গি উত্সাহিত করব - যা কাউন্সিলের অগ্রাধিকার পলিসির সাথে মানানসই। এই আকাংখার মধ্যে রয়েছে জলবায়ু জরুরী পরিস্থিতি নিয়ন্ত্রণ করা।

12.2 বিড মূল্যায়ন করার সময়, আমরা এমন অংশীদারদের সন্ধান করি, যারা ওয়েস্টমিনস্টারে কর্মসংস্থানের সুযোগ তৈরি করবে, স্থানীয় সরবরাহ চেইন ব্যবহার করবে, কমিউনিটিতে নিম্ন-প্রতিনিধিত্বহীন গ্রুপগুলোকে লক্ষ্য করে এমনভাবে কাজ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হবে, যাতে করে ওয়েস্টমিনস্টারে বসবাসকারী বাসিন্দাদেরকে সর্বোত্তম সামাজিক বা পরিবেশগত ফলাফল প্রদান করতে পারবে।

13. সমতা, বৈচিত্র্য এবং অন্তর্ভুক্তি

13.1 আমরা 2010 সালের ইকুয়ালিটি এক্টের [সমতা আইনের] অধীনে সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যযুক্ত ব্যক্তিদের উপর এই পলিসির ইতিবাচক এবং নেতিবাচক প্রভাবগুলো বিবেচনা করার জন্য সমতার প্রভাব মূল্যায়ন (EIA বা ইকুয়ালিটি ইমপ্যাক্ট এসেসমেন্ট) করেছি। অতঃপর আমরা এই সিদ্ধান্তে পৌঁছেছি যে, এই পলিসি বাস্তবায়ন হলে সার্ভিস ব্যবহার করার ক্ষেত্রে বা প্রক্রিয়াগুলোতে অ্যাক্সেস করতে কোন বাধা-বিঘ্ন হবে না, অথবা অনিচ্ছাকৃতভাবে কোনো সুরক্ষিত গ্রুপের অসুবিধা হবে না।

13.2 সকল বাসিন্দাদের সাথে সমানভাবে আচরণ করার লক্ষ্যে এবং সুবিবেচনাসহ সার্ভিসের ব্যর্থতা বা ক্ষতির প্রভাবগুলো মূল্যায়ন করার জন্য পলিসি প্রণয়ন করা হয়েছে, যাতে সবগুলোর সমাধান করার জন্য আমাদেরকে এক সাইজ প্রয়োগ করতে না হয়।

13.3 কাউন্সিল অফিসার প্রয়োজনবোধে বাসিন্দাদের সাহায্য করবে, উদাহরণস্বরূপ, কাগজপত্র সম্পন্ন করে বা অনুবাদ সেবা প্রদান করে সাহায্য করবে।

14. যোগাযোগ

আমরা আমাদের ওয়েবসাইট, লিফলেট, সাধারণ ইংরেজিতে সারাংশ গাইড ও আবাসিক নিউজলেটার সহ বিভিন্ন পদ্ধতি ব্যবহার করে এই পলিসির তথ্য প্রদান করবো।

15. ডেটা সুরক্ষা

15.1 আমাদের মেরামত কাজ সম্পন্ন করার জন্য আমাদের স্টাফ ও অংশীজনের সাথে তথ্য শেয়ার করার প্রয়োজন হলে এটি ডেটা সুরক্ষার প্রয়োজনীয়তার সাথে সঙ্গতি রেখে ঐ সব তথ্য শেয়ার করা হবেঃ

- ডেটা আইনত, ন্যায্যভাবে এবং স্বচ্ছ পদ্ধতিতে প্রক্রিয়া করা হবে।
- ডেটা সুনির্দিষ্ট ও বৈধ উদ্দেশ্যে সংগ্রহ করা হয় এবং এই উল্লেখিত উদ্দেশ্য ছাড়া অন্য কিছুর জন্য ব্যবহার করা হয় না।

- ডেটা প্রাসঙ্গিক এবং যে প্রয়োজনীয়তার জন্য প্রক্রিয়া করা হয়, তাতে সীমাবদ্ধ।

15.2 ডেটা সুরক্ষার ব্যাপারে কাউন্সিলের দায়িত্ব সম্পর্কে আরও তথ্য জানতে দয়া করে নিম্নের ওয়েবসাইট ভিজিট করুনঃ https://www.westminster.gov.uk/data protection

16. প্রশিক্ষণ

16.1 আমরা এই পলিসি বাস্তবায়নের জন্য দায়ীত্বশীল সকল স্টাফকে ব্যাপক প্রশিক্ষণ দান করব এবং এই পলিসির সাথে সংগতি বজায় রাখা নিশ্চিত করতে আমরা মেরামত প্রক্রিয়া যথেষ্ট শক্তিশালী করবো। উপরন্তু, পূর্ববর্তী ব্যর্থতা থেকে শিক্ষা গ্রহণ করে স্টাফদের নির্দেশনা এবং প্রশিক্ষণ দিয়ে চলমান সার্ভিসের মান উন্নত করা হবে আমাদের প্রতিশ্রুতির অংশ।

17. পর্যবেক্ষণ ও শিক্ষা

17.1 আমরা আমাদের সার্ভিসের ব্যর্থতা সম্পর্কে তথ্য পেয়ে আমাদের বাসিন্দাদের জন্য আমাদের সার্ভিসের মান ক্রমাগত উন্নত করতে আমরা আমাদের মেরামত সার্ভিসের ব্যাপারে প্রাপ্ত ফিডব্যাক ও অভিযোগ থেকে অর্জিত শিক্ষা ব্যবহার করবো। এই পলিসির অংশ হিসাবে, অ্যাক্সেস, অভিজ্ঞতা এবং/অথবা সাপোর্টের সাথে যুক্ত যকোন বৈষম্য থাকলে, তা জানতে আমরা আগ্রহী এবং আমরা এই জাতীয় সমস্যাগুলো চিহ্নিত করতে প্রক্রিয়াগুলো চালু করব।

17.2 এছাড়াও, আইনী ও নিয়ন্ত্রণ বিষয়ক প্রয়োজনীয়তা এবং সর্বোত্তম প্র্যাকটিসের উন্নয়ন সম্পর্কিত বিষয় অন্তর্ভুক্ত করার জন্য হাউজিং ইনোভেশন এবং ইমপ্রুভমেন্ট টিম এই পলিসিটি বার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করবে।