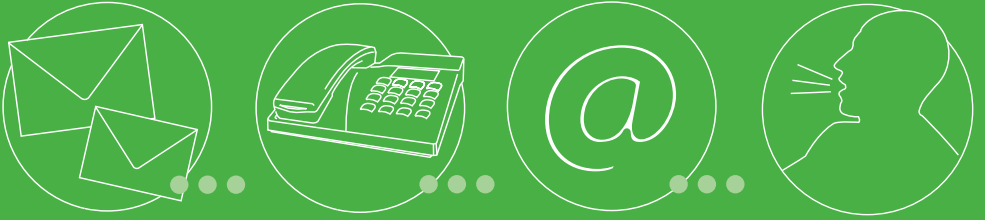


# পরিষেবার প্রতিশ্রুতি



আপনি যদি এই তথ্যের কোন অংশ বড় ছাপায়, ব্রাইল-এ, কানে শোনার টেপ-এ অথবা আপনার নিজের ভাষায় বুঝিয়ে দেওয়া হোক বলে চান, তাহলে দয়া করে নিচের টেলিফোন নম্বরে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন।

020 7563 0037

[www.ghg.org.uk](http://www.ghg.org.uk)



আমাদের ক্রেতাদের সেবার মানের কথা এই প্রচারপত্রে বলা হয়েছে। ক্রেতাদের সেবার মান হচ্ছে সেই পরিষেবার মান, যা আপনি আমাদের যোগাযোগ করার সময়

আশা করতে পারেন।

এই প্রচারপত্রের ক্রেতাদের সেবার মানগুলির ব্যাপারে ক্রেতাদের গোষ্ঠীগুলি ও কর্মচারীরা একমত হয়েছেন।

### এই প্রচারপত্রটি কাদের জন্য?

এই প্রচারপত্রটি হচ্ছে আমাদের ক্রেতাদের জন্য। ক্রেতার হাচ্ছেন ভাড়াটে, ইজারাদার (লীজহোল্ডার), অন্যান্য জনসাধারণ, জেনেসিস-এ কাজ করেন সেই সহকর্মীরা এবং অন্য যে কেউ আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন।

### আমাদের মূল্যবোধ

জেনেসিস-এ আমরা:

- আমাদের ক্রেতাদের প্রথমে রাখি;
- একসাথে কাজ করি এবং প্রত্যেকের অবদানকে মূল্য দিই;
- সকলকে ব্যক্তিবিশেষ হিসাবে দেখি এবং তাদের সাথে সং ও মর্যাদাপূর্ণ ব্যবহার করি;
- ইতিবাচক ফলাফলের উদ্দেশ্যে কাজ করি;
- আমরা যা করি তার উন্নতি করার জন্য নতুনভাবে কাজ করার চেষ্টা করি; এবং
- আমাদের সম্পত্তি দক্ষতার সঙ্গে ব্যবহার করি।

“ ক্রেতাদের সেবার মান হচ্ছে সেই পরিষেবার মান, যা আপনি আশা করতে পারেন ”

## টেলিফোন করা



আমরা:

- চারবার বাজার (১৬ সেকেন্ড) মধ্যেই আমরা ৯০% টেলিফোন কলের উত্তর দেব;
- আমাদের নাম বলব;
- আমাদের কম্পানীর ও টীমের নাম বলব;
- ভদ্র ও ভালভাবে আপনাকে সম্ভাষণ জানাব;
- আমাদের অনুরোধ করলে আমরা আপনাকে ফিরে টেলিফোন করব; এবং
- আমাদের সরাসরি নম্বর আপনাকে দেব।

আন্তর্জাতিক কলের জন্য আমাদের সম্ভাষণ অপেক্ষাকৃত ছোট রাখব এবং তাতে আমাদের নাম বলা হবে এবং তা ভদ্র ও ভাল হবে।



আমরা:

- আমরা সারাদিন ধরে নিয়মিতভাবে ভয়েসমেলে কোন বার্তা আছে কিনা তা দেখব;
- ভয়েসমেলে আমাদের দেওয়া বার্তা রোজ সাম্প্রতিক করব;
- কাজের দিন শেষ হওয়ার আগে আমরা ভয়েসমেলের বার্তাগুলির উত্তর দেব, অথবা, আমরা যদি অফিসে না থাকি, তাহলে আমাদের বার্তায় বলে দেওয়া হবে যে কখন আমরা ফিরে আপনাকে টেলিফোন করতে পারব; এবং
- আমাদের দেওয়া বার্তায় আমরা যোগাযোগ করার জন্য, অন্য একজনের নাম বা অন্য একটি নম্বর (অথবা দু'টিই) দেব।

## চিঠিপত্র



আমরা:

- দুই কর্ম দিনের মধ্যে আমরা সব চিঠির প্রাস্তিস্বীকার করব; এবং
- ১০ কর্ম দিনের মধ্যে আমরা সব চিঠিপত্রের সম্পূর্ণ উত্তর দেব।

আমরা সব চিঠিপত্রের রেকর্ড রাখব এবং একটা কেন্দ্রীয় ফাইলে তার একটা কপি (প্রতিলিপি) রাখব।



## টেক্সট করা

দুই কর্ম দিনের মধ্যে আমরা সব টেক্সট করা বার্তাগুলির প্রাস্তিস্বীকার করব।

## ই-মেইল



আমরা:

- আমরা সরাসরি ই-মেইলের ঠিকানা আপনাকে দেব;
- দুই কর্মদিনের মধ্যে আমরা সব ই-মেইলের প্রাস্তিস্বীকার করব;
- ১০ কর্ম দিনের মধ্যে আমরা সব ই-মেইলের সম্পূর্ণ উত্তর দেব; এবং
- এক বা তার বেশী কর্ম দিনের জন্য অফিসে না থাকলে, অফিসে-নেই বলে ই-মেইলে একটা স্বয়ংক্রিয় উত্তর থাকবে এবং সেটাতে অন্য একজনের সাথে যোগাযোগ করার জন্য তথ্য থাকবে।

আমরা এই প্রতিষ্ঠানের বাহিরে থেকে আসা সব ই-মেইলের রেকর্ড রাখব এবং একটা কেন্দ্রীয় ফাইলে তার একটা কপি রাখব।



আমরা ভদ্র ব্যবহার করব। আমাদের কর্মচারীরা,  
ক্রেতাদের সেবা করার প্রশিক্ষণ পাবেন



## আমাদের অভ্যর্থনা করার জায়গাগুলি

এগুলি হবে:

- লোকের পক্ষে সহজগম্য;
- পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন; এবং
- বিভিন্ন ধরনের সাম্প্রতিক প্রচারপত্র পাওয়া যাবে

এ্যাপয়েন্টমেন্ট ছাড়া কারুর সাথে দেখা করার জন্য, আপনাকে ১০ মিনিটের বেশী অপেক্ষা করতে হবে না। আপনি যার সাথে দেখা করতে চান, তিনি হয়ত তার একজন সহকর্মী হবেন। একা সাক্ষাৎকার করার জন্য আমাদের ঘর থাকবে।



## সব যোগাযোগের জন্য

আমাদের সাথে প্রথমবার যোগাযোগের সময়ই আপনার প্রশ্নের উত্তর দেওয়াই হবে আমাদের লক্ষ্য।

আপনার সাথে আবার আমাদের কথা বলার দরকার হলে, আমরা কখন আপনাকে টেলিফোন করব তা বলে দেব এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব তত তাড়াতাড়ি আমরা আপনাকে টেলিফোন করব। আপনার প্রশ্নের ব্যাপারটি নিয়ে কে কাজ করছেন এবং কোনরকম দেরী হলে তা আপনাকে জানাব। চিঠি, তথ্যের পত্রিকা এবং আমাদের ওয়েবসাইটে, আমরা যোগাযোগ করা সংক্রান্ত সাম্প্রতিক তথ্য দেব।

## আমরা যখন ক্রেতাদের সাথে কথা বলব বা চিঠি লিখব

আমরা ভদ্রভাবে তা করব। আমাদের কর্মচারীরা ক্রেতাদের সেবা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ পাবেন। আমরা সঠিক, বিশ্বাসযোগ্য, পরিষ্কার এবং দুর্বোধ্য ভাষাবিহীন তথ্য সরবরাহ করব। প্রয়োজন হলে, তা অন্যান্য আকারেও পাওয়া যাবে, যেমন ব্রেইল-এ, বড় ছাপায়, কানে শোনার টেপ-এ অথবা সিডিতে। অপ্রয়োজনীয় কাগজ কমানোর জন্য, যেসব ক্ষেত্রে সম্ভব সেসব ক্ষেত্রে, আমরা অন্য চিঠিপত্রের সাথে তথ্য পাঠাব।



### আমরা আশা করি যে আপনি:

- কর্মচারীদের কথা বিবেচনা করবেন;
- আপনি একজন ইজারাদার হলে, আপনার প্রতিবেশীদের প্রতি বিবেচনাশীল হবেন;
- ভদ্র ব্যবহার করবেন এবং কারুর প্রতি বৈষম্য দেখাবেন না; এবং
- কোন এ্যাপয়েন্টমেন্ট রাখতে না পারলে তা আমাদের জানাবেন।

আপনি গালাগালি করলে বা ভয় দেখালে আমরা ভদ্রভাবে টেলিফোন নামিয়ে রাখব।



### পুনাবচার করা এবং নজর রাখা:

এই প্রচারপত্রটিতে বলা আমাদের ক্রেতাদের পরিষেবার মান বজায় রাখা আমরা নিশ্চিত করতে চাই এবং নিচে দেওয়া উপায়গুলির মাধ্যমে আমরা আমাদের মানের ওপর নজর রাখব:

- ‘গুপ্ত ক্রেতা’ (অন্য লোক ক্রেতা সেজে দেখবেন যে আমরা আমাদের মান বজায় রাখছি কিনা) ব্যবহার করে;
- চিঠিপত্র ও ইমেইলগুলি পরীক্ষা করে;
- আমরা আমাদের মান বজায় রেখেছি কিনা তা জানার জন্য, আমাদের সাথে যারা যোগাযোগ করেছেন সেই ক্রেতাদের টেলিফোন করে; এবং
- আমাদের অফিসের রেকর্ড পরীক্ষা করে।

টীম মীটিংয়ে ম্যানেজাররা দেখবেন যে এই মান অনুযায়ী তাদের টীমের কিরকম কাজ করেছে।

এই মানগুলি অনুযায়ী আমরা কিরকম কাজ করেছি তা আমরা তথ্যের পত্রিকা, অন্যান্য প্রকাশনা এবং আমাদের ওয়েবসাইটে জানাব।

“ আমরা যাতে আমাদের ক্রেতাদের পরিষেবার মান বজায় রাখি তা আমরা নিশ্চিত করতে চাই ”



## ক্রেতাদের পরিষেবার উন্নতি করার জন্য প্রস্তাব

আমরা সবসময়ই আমাদের ক্রেতাদের পরিষেবার উন্নতি করতে চাই। এটা আমরা কিভাবে করতে পারি সে বিষয়ে আপনার কোন প্রস্তাব থাকলে, দয়া করে তা নিচের ঠিকানায় পাঠিয়ে দেবেন:

The Policy Team  
Capital House  
25 Chapel Street  
London NW1 5DT

Email: [info@ghg.org.uk](mailto:info@ghg.org.uk)  
Tel: 020 7563 0037

অথবা আপনার লোকাল অফিসে পাওয়া যায় সেই প্রস্তাবের স্লিপগুলি আপনি ভর্তি করতে পারেন।

This document gives information about our customer service standards. If you need any part of this information in large print, in Braille, on audio-tape or explained in your own language please contact us on the number below.

English

Dokumentigan wuxuu ku saabsan yahay in shaqada annu qabaneynaa macmiisheena. Haddaad u baahan tahay warkan afkaaga-hooyo, afka loogu talagalay dadka aan arki karaan – afka faraha ama CD-ga ama ajeladda rekorka nala xirir. Namberkan isticmaal.

Somali

Este documento proporciona-lhe informações sobre os padrões do nosso serviço de clientes. Se necessitar de parte desta informação em caracteres aumentados, em Braille, em CD, cassete áudio ou apresentada no seu idioma, por favor contacte-nos, através do telefone abaixo indicado.

Portuguese

تملك هذه الوثيقة بالمعلومات اللازمة عن مستويات الخدمة التي نقدمها لعملائنا. إذا كنت ترغب في الحصول على أي جزء من هذه المعلومات مطبوعاً بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل، أو مسجلاً على اسطوانة منمجة أو شريط صوتي أو مشروحاً باللغة التي تتحدثها، يرجى الاتصال بنا على الرقم الموضح أدناه.

Arabic

এই দস্তাবেজটি আমাদের গ্রাহক পরিষেবার মানদণ্ড সম্বন্ধে তথ্য সরবরাহ করবে। যদি আপনি এই তথ্যগুলোর যে কোন একটির সম্বন্ধে বিস্তারিত জানতে চান, অথবা আপনার নিজের ভাষাতে ব্রেল, সিডি, অডিও টেপ-এ পেতে চান তাহলে নিম্নলিখিত নম্বরে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

Bengali

Ce document contient des informations sur notre service à la clientèle. Si vous souhaitez obtenir une partie de ces informations en gros caractères, en Braille, sur CD, cassette audio ou expliqué dans votre langue, veuillez nous contacter au numéro indiqué ci-dessous.

French

આ દસ્તાવેજ અમારા ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા વિશે માહિતી આપે છે. જો તમારે કોઈ પણ ભાગની આ માહિતી બ્રેઈલ, સીડી ઉપર, આડિયો ટેપ અથવા તમારી પોતાની ભાષામાં સમજી શકો તેની જરૂર હોય તો નીચે જણાવેલ નંબર ઉપર અમારો સંપર્ક કરો.

Gujarati

Este documento proporciona información sobre nuestras normas de atención al cliente. Si necesita esta información en fuentes grandes, Braille, en CD, cinta o en su propio idioma, póngase en contacto con nosotros en el teléfono siguiente.

Spanish

টেলিফোন 020 7563 0037

