**সেরা অনুশীলনের টেমপ্লেট:**

**ওয়েলকাম প্যাকেট**

**টেমপ্লেট ব্যবহারের নির্দেশনা:**

* **উদ্দেশ্য:** এই টেমপ্লেটটি ভুক্তভোগীকে বর্ণনা করবে যে তারা যখন আপনার OVW TH প্রোগ্রামের আওতায় থাকবে তখন কী কী সুবিধা পাবে। তারা সহায়তা পরিষেবা থেকে কী কী পাবে তারও একটি রূপরেখা প্রদান করবে। ট্রমা-নির্দেশিত আবাসন ও পরিষেবা প্রদান করার জন্য ওয়েলকাম প্যাকেট একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। এই প্যাকেটের নীতি ও তথ্যাবলী একজন ভুক্তভোগীকে সে কোন পরিষেবায় অংশ নেবে সে বিষয়ে সজ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা হকরে।
* **এই টেমপ্লেটটি কীভাবে ব্যবহার করবেন:** আপনার প্রয়োজনীয়তা ও কাজের সাথে এই টেমপ্লেটটি সামঞ্জস্য করে নিতে পারেন। আপনার প্রোগ্রামে ব্যবহৃত ভাষার সাথে মিল রাখতে আপনি শব্দের ব্যবহার পরিবর্তন করতে পারেন। একজন হাউজিং আবেদনকারীর জন্য ব্যবহার করার আগে, অনুগ্রহ করে এই নির্দেশনা পেজ মুছে ফেলুন। এছাড়াও, অনুগ্রহ করে ধূসর রং করা সব নোট মুছে ফেলুন। নিশ্চিত করুন যে আপনি আপনার প্রোগ্রামের তথ্যাবলীর সাথে সকল হাইলাইট করা অংশগুলি প্রতিস্থাপন করেছেন।
  + এই প্যাকেটে যেসব নীতি লিপিবদ্ধ করা হয়েছে তা পরিবর্তন করা যেতে পারে। তবে, আমরা শক্তভাবে প্রোগ্রামগুলিকে পরামর্শ দিই যে তারা এমন নীতি গ্রহন করবে না যা ভুক্তভোগীর স্বায়ত্বশাসন ও নিরাপত্তাকে প্রভাবিত করবে। স্বায়ত্বশাসন হলো নিজের সিদ্ধান্ত নিজে নেওয়ার স্বাধীনতা। ট্রমা-নির্দেশিত আবাসন ভুক্তভোগীর স্বায়ত্বশাসন নির্মাণের উপর ভিত্তি করে নির্মিত। তাদের আবাসনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার স্বাধীনতাকে আমরা সমর্থন করতে চাই।

**টেমপ্লেটের শুরু**

*[AGENCY LETTERHEAD]*

আমাদের প্রোগ্রামে স্বাগতম!

সামনের ৬-২৪ মাস ধরে, আপনার যে ধরণের সহায়তা, রিসোর্স, এবং সেবা প্রয়োজন বলে মনে হয় আমরা তা দেওয়ার জন্য আছি।

যে ধরণের সহায়তা আপনার জন্য অর্থপূর্ণ ও উপকারী হয় আমরা তা আপনাকে প্রদান করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। এই প্যাকেটটি পড়ার সময়, আমাদেরকে নির্দ্বিধায় প্রশ্ন করতে পারেন বা ফিডব্যাক প্রদান করতে পারেন। এই প্রোগ্রামটি আপনার জন্যই। আমরা আপনার প্রয়োজনে সাড়া দিতে চাই। আমরা আপনার সাথে কাজ করার অপেক্ষাই রইলাম।

**সূচিপত্র**

আমরা যাদের সহায়তা করি এবং আমরা যা করি।

সহায়তা পরিষেবা

আপনার প্রতি ও আপনার অধিকারের প্রতি আমাদের কর্তব্য

অভিযোগ প্রক্রিয়া

প্রোগ্রামের নির্দেশনা

গোপনীয়তা নীতি

প্রোগ্রাম ত্যাগ করা

**আমরা যাদের সহায়তা করি এবং আমরা যা করি।**

**আমরা কাদের সহায়তা করি?**

* আমরা এই ভুক্তভোগীদের সাহায্য করি:
  + ঘরোয়া সহিংসতা
  + যৌন নিপীড়ন
  + ডেটিং সহিংসতা
  + পিছু নেওয়া
* ভুক্তভোগীর সন্তানেরা এবং/অথবানির্ভরশীলরা
* ১৮ বছরের কম বয়সী এবং মুক্তিপ্রাপ্ত না এমন যৌন নির্যাতনের শিকার ব্যক্তির নিরাপদ বাবা-মা, অভিভাবক, পরিচর্যাকারী।

**আমরা কাদের সহায়তা করি?**

* নিরাপদ, কম ব্যয়বহুল আবাসন
* মানসিক সহায়তা
* আর্থিক সহায়তা
* আবাসন সহায়তা
* ওকালতি
* রেফারেল
* যেকোন সহায়তা যা আপনি মনে করেন সহায়ক হবে

আমরা সেসব সেবা প্রদান করায় বিশ্বাস করি যেগুলি আপনি চান ও আপনার দরকার হয়। আপনি যদি মনে করেন যে কোন সেবা আপনাকে প্রদান করতে পারি তাহলে সেটি আপনার উকিলকে জানান। সেটি যুক্ত করার জন্য আমরা আমাদের সেরা চেষ্টা করবো। আপনার লক্ষ্য পূরণ করতে সহায়তা করাই আমাদের লক্ষ্য।

**আপরা কতদিন আপনাকে সাহায্য করতে পারি?**

* ৬-২৪ মাসের জন্য
* কিছু ক্ষেত্রে, আরও বেশি

**সহায়তা পরিষেবা**

**প্রোগ্রামের সহায়তা পরিষেবা কারা ব্যবহার করতে পারে?** আপনি এবং/অথবা আপনার ওপর নির্ভরশীলেরা

**আমি সহায়তা পরিষেবা কখন ব্যবহার করতে পারবো?** আপনি যখন ইচ্ছা তখন পারবেন।

**প্রোগ্রামের অংশ হতে গেলে আমাকে কি সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করতে হবে?** একদমই না।

**আমি যদি আমার সিদ্ধান্ত পরিবর্তন করি এবং সহায়তা পরিষেবা পরে ব্যবহার করতে চাই তাহলে কি হবে?** আপনি এবং/অথবা আপনার সন্তানেরা যতোদিন প্রোগ্রামে আছেন যেকোন সময় সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করতে চাইতে পারেন। আপনি কোন সেবা ব্যবহার করবেন তা পছন্দ করতে পারেন। আপনি তাদেরকে কখন এবং কী পরিমাণ ব্যবহার করবেন তা সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। আপনি ব্যবহার না করার সিদ্ধান্তও নিতে পারেন।

**প্রোগ্রামটি কোন কোন সহায়তা পরিষেবা অফার করে?**

আমাদের সহায়তা পরিষেবার মধ্যে আছে:

* আপনার ও আপনার সন্তানের জন্য মানসিক সহায়তা
* অ্যাডভোকেসি: আপনার প্রোগ্রামে এটি কী বোঝায় তা ব্যাখ্যা করুন (বাড়ির মালিকের সুপারিশ, ইত্যাদি)
* আপনার ঘরের জন্য নিরাপত্তা পরিকল্পনা এবং নিরাপত্তার যন্ত্রপাতি
  + আপনি যেকোন সময় একটি নিরাপত্তা পরিকল্পনার পরিবর্তন করার জন্য আপনার উকিলের সাথে কথা বলতে পারেন। আপনার উকিল আপনার নিরাপত্তার উন্নতির বিষয়ে চিন্তা করতে সহায়তা করতে পারে।
* স্কুলে ভর্তির জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য (আপনার ও আপনার সন্তানের জন্য): (এর মধ্যে কী অন্তর্ভুক্ত আছে তা ব্যাখ্যা করুন)
* কাউন্সেলিং
* আবাসন সহায়তা
  + যৌথ/গুচ্ছবদ্ধ আবাসন: আমরা গুচ্ছবদ্ধ, বা গ্রুপে আবাসন প্রদান করে থাকি, আবাসন মডেল (আপনার মডেল ব্যাখ্যা করুন)
  + আলাদা জায়গা: আমরা আলাদা একক জায়গার মডেলে আবাসন প্রদান করে থাকি, (আপনার মডেল ব্যাখ্যা করুন)
* পরিবহন, শিশুর যত্ন, গৃহসজ্জার সামগ্রী, ইত্যাদির জন্য সহায়তা ও সুপারিশ।
* স্ব-যত্ন এবং সামগ্রিক নিরাময়: যোগব্যায়াম, আর্ট ক্লাস, সিনেমার টিকিট ইত্যাদি।
* পরীক্ষামূলক সেশন: সামনের ৬-২৪ মাস জুড়ে যেকোন সময় আমরা আপনার সাথে দেখা করতে পারি। আপনি আমাদের সাথে যেকোন বিষয়ে কথা বলতে পারেন: হয়তোবা আমরা কীভাবে আমাদের প্রোগ্রামের উন্নতি করতে পারি সে সম্পর্কে আপনার কোন চিন্তা আছে। হয়তোবা আমরা কীভাবে আপনাকে আরও বেশি সহায়তা করতে পারি সেবিষয়ে আপনি কথা বলতে চান। আপনি হয়তো নিজের প্ল্যান এবং লক্ষ্যগুলোর ব্য়াপারে বিশদে মাথা ঘামাতে ইচ্ছুক থাকতে পারেন। আপনি যেকোন বিষয়েই কথা বলতে চান তার জন্য আমরা এখানে আছি। প্রোগ্রামে থাকার জন্য আপনাকে আমাদের সাথে দেখা করতে হবে না। তবে, আপনি যখনই আমাদের সাথে দেখা করতে চান আমরা সবসময়ই তার জন্য আছি। আপনি যেখানে নিরাপদ ও স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করেন সেরকম যেকোন জায়গায় এই মিটিং হতে পারে। অফিস বা একটি কফিশপে হতে পারে। একটি সুপারমার্কেটে হতে পারে। আপনার পছন্দ অনুযায়ী। আপনার যদি প্রয়োজন হয় তাহলে আপনি কোন মিটিংয়ের সময়, স্থান, বা তারিখ পরিবর্তন করতে পারেন।
* শিশুদের জন্য সেবাসমূহ: এই প্রোগ্রামে প্রবেশ করা আপনার জন্য বিশাল পরিবর্তন নিয়ে আসতে পারে। এটি আপনার সন্তানদের জন্যও একটি বড় পরিবর্তন আনতে পারে। আপনি এই প্রোগ্রামে থাকাকালীন, আপনার সন্তানেরা নিচের পরিষেবাগুলি ব্যবহার করতে পারে:
  + পরিষেবাগুলি এখানে তালিকাবদ্ধ করুন
* অন্যান্য সেবাসমূহ...
* ফলো-আপ সেবাসমূহ: আপনি চলে যাওয়ার পরেও কমপক্ষে ছয় মাস থেকে শুরু করে বার মাস পর্যন্ত এই সেবাগুলি ব্যবহার করতে পারেন। ট্রাঞ্জিশনাল হাউজিংয়ে থাকার সময় আপনি যেসব সেবাসমূহ পান ফলো-আপ সেবাসমূহ তার থেকে কিছুটা আলাদা।

**আপনার প্রতি আমাদের কর্তব্য**

আপনার উকিল, সকল কর্মচারীবৃন্দ, এবং স্বেচ্ছাসেবীর নিম্নলিখিতভাবে আপনার অধিকারের সম্মান জানানোর জন্য দায়বদ্ধ:

* আপনি, আপনার সন্তান, ও আপনার পোষা প্রাণীদেরকে সম্মান ও মর্যাদার সাথে গ্রহন করা
* আপনি আমাদেরকে যা বলেন তা শোনা
* আপনি যদি কোন ফিডব্যাক প্রদান করেন তা ভালোভাবে চিন্তা করা
* আপনি, আপনার সন্তান, ও আপনার পোষা প্রাণীদেরকে নিরাপদে থাকতে সহায়তা করা
* আপনার নিরাপত্তা ও সুস্থতায় সহায়তা করার পাশাপাশি আপনার আবাসন বজায় রাখতে সহায়তা করার জন্য।

অনুগ্রহ করে আমাদেরকে জানান যদি কেউ নিচের কাজগুলি আপনার, আপনার উপর নির্ভরশীল, বা আপনার অতিথিদের সাথে করে:

* + যৌন নিপীড়ন
  + যৌন নিপীড়ন
  + পিছু নেওয়া
  + ডেটিং সহিংসতা
  + ঘরোয়া সহিংসতা

**আপনার অধিকার:**

* আপনার বাসায় যৌন সহিংসতা বা যৌন নিপীড়ন থেকে মুক্তভাবে বসবাস করার অধিকার আপনার আছে। আপনার আবাসনে আপনার সাথে কোনো ধরনের যৌন হয়রানি বা যৌন সহিংসতা ঘটলে, আমরা আপনাকে আবাসনে রাখার সময় আপনার নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য উপযুক্ত উপায় খুঁজতে পারি। আপনার হাউজিং প্রোগ্রামের সাথে যুক্ত কেউ যদি যৌন সহিংসতা বা হয়রানি করে থাকে, তাহলে আপনি নির্বাহী পরিচালক বা একজন বোর্ড সদস্যের সাথে কথা বলতে পারেন।
* আপনি কোন সেবা ও সহায়তা চান তা পছন্দ করার অধিকার আপনার আছে। আপনি কতোদিন পরপর ও কখন সেই সেবাগুলি ব্যবহার করবেন তার নিয়ন্ত্রণও আপনার কাছে।
* আপনি আমাদেরকে যেসব তথ্য প্রদান করান তা সুরক্ষিত থাকবে। এটা শুধুমাত্র আপনার ও আপনার সম্মতিপ্রাপ্ত মানুষের কাছেই শেয়ার করা হবে। "গোপনীয়তা নীতি" বিভাগে আপনি আরও বিস্তারিত জানতে পারবেন।

**অভিযোগ প্রক্রিয়া**

**অভিযোগ কী?** যেকোন জায়গায় যেখানে মানুষ একসাথে বসবাস করে সেখানে দ্বন্দ, অভিযোগ, ও উদ্বেগ তৈরি হতে পারে। এই সমস্যাগুলোকে বলা হয়ে থাকে অভিযোগ। সেগুলো একজনের সাথে অন্যজনের হতে পারে। সেগুলো পরিবার বা স্টাফদের সাথে হতে পারে। সেগুলো কোন নিয়মনীতির বিষয়ে হতে পারে।

**যদি প্রোগ্রামের কোন স্টাফ, স্বেচ্ছাসেবী, বা অন্য কোন ভাড়াটিয়া আমার অধিকারের সম্মান জানাতে ব্যার্থ হয় তাহলে আমি কী করতে পারি?** আপনি আপনার অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারেন। এটি পরিষ্কার কয়েকটি ধাপের সেট যা আপনি অনুসরণ করতে পারেন।

**আমার কেন অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবহার করা উচিত?** এটি আনুষ্ঠানিকভাবে আপনার অভিযোগ বা উদ্বেগ রিপোর্ট করার সুযোগ দেয়। এটি আপনাকে জানানোর সুযোগ দেয়। এবং এটি আপনাকে সমস্যাটি সমাধান করার সুযোগ দেয়।

**আমি কীভাবে একটি অভিযোগ ফাইল করতে পারি?** আপনার উকিল যেকোন সময় আপনাকে এই প্রক্রিয়ার বিষয়ে কথা বলবে। আপনার কোন কোন ধাপগুলো অনুসরণ করতে হবে তারা আপনাকে সেটি জানাবে।

**প্রোগ্রামের নির্দেশনা**

আমরা আপনার দৈনন্দিন জীবন নিয়ন্ত্রণ করার দায়িত্বে নেই। আমরা আপনার পছন্দগুলি বিবেচনা করার নেই। তবে, আমরা আপনাকে বলবো নিচের নির্দেশনাগুলি অনুসরণ করতে। এগুলি করলে অন্যান্য ভুক্তভোগীদের গোপনীয়তা ও নিরাপত্তাও সুরক্ষিত হবে। আইন অনুযায়ী দায়িত্বগুলির পালন সম্পূর্ণ করতেও এটি প্রোগ্রামকে সহায়তা করবে।

অতিথির জন্য নির্দেশনা:

**অতিথিদের কি অনুমতি আছে?** আপনি যতোদিন এখানে আছে আপনার অতিথিদের স্বাগতম।

**যদি কেউ আমার বাড়িতে জোর করে প্রবশ করে তাহলে কী করবো?** তাহলে যতো দ্রুত পারেন আপনার উকিলকে জানান। আমরা আপনার সাথে নিরাপত্তার পরিকল্পনায় কাজ করবো।

**অতিথিদের কি কোন নিয়মকানুন মেনে চলতে হবে?** হ্যাঁ। আমরা অনুরোধ করবো তিনি যেন আপনি সহিংসতা ও বেআইনী কার্যক্রম সম্পর্কিত যে নিয়মনীতিগুলি অনুসরণ করেন সেগুলি অনুসরণ করতে।

**আমার অতিথি যদি সহিংসতা ও বেআইনী কার্যক্রম সম্পর্কিত নিয়মনীতিগুলি অনুসরণ না করেন?** আমরা বলবো তিনি যেন আর না আসেন।

বাড়ির সদস্যদের জন্য নির্দেশনা:

**আমার বাড়ির সদস্যরা কি আবাসন খরচের সহায়তা হিসেবে অর্থ পেতে পারে?** আমাদের ফান্ডিংয়ের নিয়ম হলো শুধুমাত্র আপনি ও আপনার উপর নির্ভরশীলেরাই অর্থ ও আবাসন সহায়তা পাবে।

**আমার উপর নির্ভরশীল কারা?** যে কেউ মোটামুটি তার চাহিদার প্রায় সকল অর্থের জন্য আপনার উপরে নির্ভর করে। সেগুলির মধ্যে থাকতে পারে:

* আপনার ফুল-টাইম বা পার্ট-টাইম যত্নে থাকা শিশুরা
* বয়স্ক মাতা-পিতা বা দাদা-দাদী
* পূর্ণবয়স্ক শিশু যারা অক্ষম

একজন নির্ভরশীল হিসেবে কাকে ধরা হতে পারে সে বিষয়ে কোন প্রশ্ন থাকলে আমাদের সাথে কথা বলুন।

**আমি যদি একজন রুমমেটের সাথে থাকতে চাই তাহলে?** এটাতে কোন সমস্যা নাই। অনুগ্রহ করে আপনার উকিলকে জানান। আমরা আপনার রুমমেটকে ভাড়ার একটি অংশ পরিশোধ করতে বলতে পারি। কারণ আমাদের ফান্ড শুধুমাত্র আপনি ও আপনার উপর নির্ভরশীলদের জন্য খরচ করা যেতে পারে।

এই নির্দেশনা সম্পর্কে আপনার কোন প্রতিক্রিয়া থাকলে তা আমাদেরকে জানান। আমরা সবসময়ই আমাদের প্রোগ্রাম উন্নত করার চেষ্টাই থাকি।

**গোপনীয়তা নীতি**

**আমার তথ্যাবলী কি আপনাদের কাছে নিরাপদ?** আমরা আপনার সকল তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করতে পেরে গর্বিত।

**আমার কি তথ্য শেয়ার করার ক্ষেত্রে সতর্ক হওয়া উচিত?** আমরা আপনাকে বলবো নির্দিষ্ট কিছু তথ্য প্রোগ্রামের বাইরের কাউকে শেয়ার না করার চেষ্টা করতে। অনুগ্রহ করা প্রোগ্রামের অন্য কারও বসবাস সম্পর্কে বলাবলি করা থেকে বিরত থাকুন। অনুগ্রহ করে এমন কোন তথ্য শেয়ার করবেন না যা প্রোগ্রামের বাইরে থাকা কোন ব্যক্তির কাছে আমাদের কোন ভুক্তভোগীর পরিচয় প্রকাশ করতে পারে।

**আমি আপনাদের যে বিষয়গুলি বলছি সেগুলো কি অন্য কারও কাছে শেয়ার করবেন বা বলবেন?** আমরা সকল উপায়েই আপনার নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা রক্ষা করবো। আপনি স্টাফদের কাছে যে তথ্যগুলি শেয়ার করেন সেগুলি আপনার অনুমতি ছাড়া কারও কাছে শেয়ার করা বা বলা হবে না।

**আমার ফাইলে আপনি কোন কোন বিষয়গুলি রাখবেন?** আমরা আপনার ফাইলে যতো কম তথ্য রাখতে পারা যাই ততোটুকু সংগ্রহ করি। আমরা এগুলি আপনার নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা সুরক্ষিত রাখার জন্য করি।

**আমার ফাইলে কোন বিষয়গুলি আছে তা কি আমি দেখতে পারি?** আপনি যেকোন সময় আপনার ফাইল দেখতে পারেন বা একটি কপি চাইতে পারেন।

**গোপনীয়তার ক্ষেত্রে কি কোন সীমাবদ্ধতা আছে?** হ্যাঁ, কিছু আছে।

* মাঝে মাঝে কোন অফিশিয়াল কোর্ট অর্ডার বা স্টেট ল' আমাদের কাছে আপনার তথ্য চাইতে পারে।
* এক্ষেত্রে, রাজ্যের আইন অনুযায়ী সেখানে গোপনীয়তার \_\_\_\_টি ব্যতিক্রম আছে।
  + প্রথমটি হলো যখন কোন বৈধ কোর্ট অর্ডার থাকবে। (আপনার এজেন্সীর সমন ও কোর্ট অর্ডারের নীতি এখানে ব্যাখ্যা করুন)
  + দ্বিতীয়টি হলো বাধ্যতামূলক রিপোর্টিং। *বাধ্যতামূলক* অর্থ হলো *আদালতের দ্বারা আবশ্যক*। দ্রষ্টব্য: সব উকিলেরাই বাধ্যতামূলক রিপোর্টার নয়। অনুগ্রহ করে আপনার স্থানীয় আইন পরীক্ষা করুন এবং এইখানে ম্যান্ডেটরি রিপোর্টিং আইন সম্পর্কে যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ বিষয় অন্তর্ভুক্ত করুন।
  + তৃতীয়টি হলো আমাদের রিপোর্টিং আবশ্যকতা। আমাদেরকে ফান্ড প্রদানকারীরা নামহীন ডেটা জমা দেওয়ার জন্য বলবে (বয়স, লিঙ্গ, জাতিগত পরিচয়, ইত্যাদি)। আমরা এমন কোন তথ্য শেয়ার করবো না যা আপনাকে সনাক্ত করতে পারে। বয়স, লিঙ্গ, জাতিগত পরিচয়, ইত্যাদি সম্পর্কিত প্রশ্নের উত্তর আপনার না দেওয়ার অধিকার আছে।

**প্রোগ্রাম ত্যাগ করা**

**আমি যদি প্রোগ্রাম থেকে বের হয়ে যেতে চাই তাহলে?** যেকোন সময় আপনার প্রোগ্রাম থেকে বের হয়ে যাওয়ার অধিকার আছে।

**আমাকে কি প্রোগ্রামে ২৪ মাস থাকতে হবে?** না। আপনি কতোদিন থাকতে চান সেটা আপনার পছন্দ।

**আমি যদি প্রোগ্রাম থেকে বের হয়ে যাওয়ার উপযুক্ত মনে করি?** আপনি যখন উপযুক্ত মনে করে তখন আপনার উকিলকে জানান। বের হয়ে যাওয়ার বিষয়ে তারা আপনাকে সকল সহায়তা করতে পারে। এর মধ্যে আছে পরিবহন খরচ, কিছু গৃহস্থালীর জিনিসপত্র কেনা, এবং অন্যান্য।

**আমি চলে যাওয়ার সিদ্ধান্ত নেওয়ার পরে কী হয়?** আপনি ১২ মাস পর্যন্ত পরবর্তী-যত্ন পেতে পারেন। পরবর্তী-যত্ন সেবার মধ্যে থাকে: অ্যাডভোকেসি, কেইস ম্যানেজমেন্ট, এবং মানসিক সহায়তা তবে এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়।

**আমি যখন প্রোগ্রামের মধ্যে থাকি তখন যদি কোন ব্যক্তি বা নিয়মের সাথে আমার সমস্যা থাকে তাহলে কী করতে হবে?** যেকোন জায়গায় যেখানে মানুষ একসাথে বসবাস করে, সেখানে দ্বন্দ, অভিযোগ, ও উদ্বেগ তৈরি হতে পারে। আমরা এই বিষয়গুলি জানি ও বুঝি। সমস্যা সমাধানের জন্য আমাদের একটি প্রক্রিয়া আছে। আপনি "অভিযোগ প্রক্রিয়া" বিভাগ শিরোণামে এটি সম্পর্কে আরও পড়তে পারেন।

**প্রোগ্রামের মধ্যে আমার যদি কোন সমস্যা হয় তাহলে আমাকে কি বের হয়ে যেতে বলা হবে? আমি কি আমার আবাসন সুবিধা হারাবো?** আমরা এমন পদক্ষেপ নেওয়ার আগে সবসময়ই সমস্যাটি সমাধান করার চেষ্টা করবো। ধাপে ধাপে প্রত্যেকটি সমস্যা কীভাবে সমাধান করবো সে সিদ্ধান্ত আমরাই নিবো। আপনার নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তা, রিসোর্স, ও উদ্বেগের বিষয়গুলি আমরা মাথায় রাখবো।

**আপনারা কি আমাকে প্রোগ্রাম থেকে বের হয়ে যেতে বলতে পারেন?** যেকারণে আমরা আপনাকে বের হয়ে যেতে বলতে পারি সেরকম কারণ মাত্র কয়েকটি আছে।

* সহিংসতা/হুমকিস্বরূপ আচরণ: আমরা আপনাকে অনুরোধ করছি যে আপনি মৌখিকভাবে বা শারীরিকভাবে প্রোগ্রামের কোন ভুক্তভোগীকে, আপনার উপর নির্ভরশীলদের, বা স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবকদের হুমকি দেবেন না বা অপব্যবহার করবেন না।
* বেআইনী কার্যক্রম: আমরা আপনাকে এই প্রোগ্রামে থাকাকালীন সময়ে কোন ধরণের বেআইনী কার্যক্রমে অংশ না নেওয়ার জন্য অনুরোধ করছি।

**আমি যদি সহিংস আচরণ করি বা কারও সাথে হুমকিস্বরূপ আচরণ করি তাহলে কী হবে? আমি যদি বেআইনী কিছু করি তাহলে কী হবে?** আমাদেরকে আপনাকে প্রোগ্রাম থেকে বের হয়ে যেতে বলতে হতে পারে। আবারও বলছি, আমরা আশা করছি এটি হবে না এবং আমরা একসাথে কাজ করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

**আমাকে প্রোগ্রাম থেকে বের হয়ে যেতে বলা হলে কী হবে?** আমরা আপনাকে অন্য আবাসন খুঁজে পেতে সহায়তা করবো। এছাড়াও আমরা আপনাকে কিছুটা পরিবহন খরচ দেওয়ার চেষ্টা করবো। আবারও বলছি, আমরা আশা করছি এটি হবে না এবং আমরা একসাথে কাজ করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

**সেখানে যদি কোন নিরাপত্তার বিষয় বা আসন্ন বিপদের সম্ভাবনা থাকে তাহলে?** পরবর্তী ধাপের বিষয়ে আলাপ করার জন্য আমরা আপনার সাথে তাৎক্ষণিক যোগাযোগ করবো।

গুরুত্বপূর্ণ ফোন নাম্বার ও যোগাযোগের তথ্য

**এজেন্সী**

* [এজেন্সী] সংকট লাইন/২৪-ঘণ্টার লাইন:
* আপনার উকিল
  + নাম:
  + ফোন:
  + ইমেইল:
* আবাসিক সুপারভাইজার
  + নাম:
  + ফোন:
  + ইমেইল:
* আবাসিক পরিচালক
  + নাম:
  + ফোন:
  + ইমেইল:
* নির্বাহি পরিচালক
  + নাম:
  + ফোন:
  + ইমেইল:

**আবাসন সম্পর্কিত**

* রক্ষণাবেক্ষণ
  + ফোন
  + ইমেইল
* বাড়ির মালিক
  + ফোন
  + ইমেইল

**কমিউনিটির রিসোর্সসমূহ**

জরুরী কলের ক্ষেত্রে: 9-1-1

সাধারণ পুলিশ বিভাগ:

[অন্যান্য?]