

সম্পর্কে থাকুন

আরও সাহায্য ও তথ্যের জন্য:



বিনা অর্থে কল করুন 0800 40 85 900 নম্বরে। লাইন খোলা থাকে সকাল ৪টা থেকে রাত ৭টা পর্যন্ত সপ্তাহে সাত দিন। মোবাইল থেকে করা কলে শুল্ক আপনার নেটওয়ার্ক প্রদানকারীর ওপর নির্ভর করবে। টেক্সটফোন ব্যবহারকারীরা আমাদের বিনা অর্থে কল করতে পারেন 0800 40 85 936 নম্বরে



দেখুন helpscheme.co.uk



আমাদের ই-মেইল করুন info@helpscheme.co.uk



টেক্সট বার্তা পাঠান 80002



নিঃশুল্ক ডাকে আমাদের লিখুন,
Switchover Help Scheme



আমাদের ফ্যাক্স পাঠান 0800 40 86 045
নম্বরে

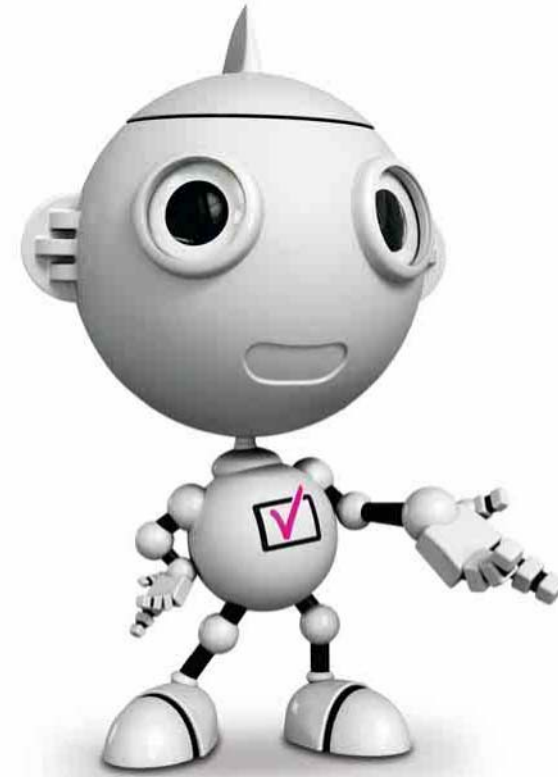
Switchover Help Scheme বি বি সি বয়স্ক এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ডিজিটাল টেলিভিশনে পরিবর্তনে সাহায্য করতে, সরকারের সঙ্গে চুক্তির আওতায়, পরিচালন করে।

DSHS লিমিটেড-এর হয়ে, Switchover Help Scheme নিয়ন্ত্রণ করে eaga plc. Eaga House, Archbold Terrace, Newcastle upon Tyne NE2 1DB।

কোম্পানির রেজিস্ট্রেশন নম্বর 3858865।

The Switchover Help Scheme পরিষেবা মাণের বিধি সম্পর্কিত পুস্তিকা

এই পুস্তিকাটি আপনার দেখে থাকা কুইক গাইড-এর থেকেও আরও বিশদ বিবরণ সম্বলিত।



helping you go digital



বিষয়সূচী

1 ভূমিকা

- 1a ডিজিট্যাল সুইচওভার কি?
- 1b এই পুস্তিকার উদ্দেশ্য কি?
- 1c অন্য ফর্মায় কি এটি পাওয়া যায়?

2 হেল্প স্কীম (সাহায্য প্রকল্প)

- 2a আমি কি যোগ্য?
- 2b পরিষেবার জন্য কোনো মূল্য দিতে হয় কি?
- 2c আমি কিভাবে সাহায্য পেতে পারি?
- 2d নতুন সরঞ্জাম কি ধরণের?
- 2e আপনি কি উপকরণ সরবরাহ ও স্থাপন করবেন?
- 2f আমার আরও প্রশ্ন থাকলে কি হবে?

3 গ্রাহকের অভিজ্ঞতা

- 3a সাহায্য প্রকল্পে আমি কি ভাবে যোগাযোগ করতে পারি?
- 3b পরিষেবার বিষয়ে আমি সন্তুষ্ট না হলে কি হবে?
- 3c আনার ব্যক্তিগত তথ্যের সুরক্ষা করা

পরিশিষ্ট 1: আমাদের নিজেদের কাজ নিরীক্ষণ করা

পরিশিষ্ট 2: আমাদের ডাটা সুরক্ষা নীতি

1 ভূমিকা

1a ডিজিট্যাল সুইচওভার কি?

ডিজিট্যাল সুইচওভার

ব্রিটেনের TV ডিজিট্যাল হতে চলেছে, এবং খুব শীঘ্রই চিরাচরিত TV সিগন্যাল আপনার অঞ্চলে বন্ধ হয়ে যাবে। 2007 থেকে 2012 সালের মধ্যে, ব্রিটেনের সমস্ত টেলিভিশন সিগন্যাল একের পর এক টেলিভিশন অঞ্চলে, ডিজিট্যালে পরিবর্তিত হয়ে যাবে। এর অর্থ হল এই যে যখন এই পরিবর্তন হবে, কোনো টেলিভিশন সেট অথবা ভিডিও রেকর্ডার যা ডিজিট্যালে পরিবর্তন করা হয় নি তাতে পর্দায় কিছু দেখা যাবে না।

Switchover Help Scheme কি? আমার কি এর প্রয়োজন রয়েছে?

এই সাহায্য প্রকল্প তৈরী করা হয়েছে সেই সমস্ত ব্যক্তিকে সাহায্য করতে যারা কোনো টেলিভিশনকে ডিজিট্যালে পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে সাহায্যের জন্য যোগ্যতা অর্জন করেছেন। আপনি যদি যোগ্যতা অর্জন করেন, আমরা আপনাকে ডিজিট্যাল টেলিভিশন স্পষ্টভাবে ও সরলভাবে ব্যাখ্যা করব। আপনার বাড়িতে প্রয়োজনীয় যে কোনো যন্ত্রাংশ আমরা স্থাপন করব, এবং পরে আপনি যদি আরও প্রশ্ন করতে চান, আমরা আপনাকে সাহায্য করব। এবং এগুলি যেভাবে কাজ করে সেবিষয়ে আপনি সন্তুষ্ট হবেন তা সুনিশ্চিত করব।

আপনি যদি আপনার কোনো একটি টেলিভিশনে পাঁচটির বেশী চ্যানেল দেখতে পান, তবে সম্ভবত আপনার ইতিমধ্যেই ডিজিট্যাল টেলিভিশন রয়েছে। আপনি যদি পাঁচটি চ্যানেল বা তার কম দেখতে পান তবে আপনি সুইচওভার-এর জন্য এখনও প্রস্তুত নন। আপনার টেলিভিশনকে ডিজিট্যালে পরিবর্তিত করার বিষয়টি আমরা আপনার জন্য সরল করে দিতে পারি, এবং আপনাকে এমনকি একটি নতুন টেলিভিশনও কিনতে হবে না।

হেল্প স্কীম কিভাবে ভিন্ন?

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

আমরা নিম্নলিখিতগুলি করব।

আপনার জন্য বিষয়টিকে সরল করতে আমরা:

- আপনার কলের উত্তর একজন প্রশিক্ষিত ব্যক্তির মাধ্যমে দেব কোনো যন্ত্রের মাধ্যমে নয়;
- আপনি যে ফর্মায় তথ্য পেতে চান তা পছন্দ করতে আপনাকে অনুমতি দেওয়া হয়;
- যদি আপনার এটি প্রয়োজন হয় তবে আপনাকে সামনা সামনি সাহায্য প্রদান করা হবে; এবং
- বিষয়টিকে যতটা সম্ভব সরল এবং স্পষ্ট করতে আমরা সর্বদা চেষ্টা করি।

আপনাকে স্মরণ করতে, আমরা:

- আপনার এপয়েন্টমেন্ট তারিখ সুনিশ্চিত করতে আপনাকে চিঠি পাঠাব;
- এপয়েন্টমেন্টের দিনে বা তার আগের দিন আপনাকে কল (অথবা টেক্সট করে যদি আপনি তা আপনি চেয়ে থাকেন) করব অনুগ্রহ করে আমাদের জিজ্ঞেস করুন;
- আপনার এপয়েন্টমেন্ট পরিবর্তিত না হলে আপনাকে কল (বা টেক্সট) করব।

আমরা কোথায় বা আমরা কি করছি তা আপনাকে জানতে সাহায্য করতে, আমরা:

- আমরা কোথায় জিনিষটি রাখছি তা আপনাকে জানাব;
- আপনাকে বলব যদি আপনি অন্য কোনো ঘরে স্থানান্তরিত হন; এবং
- আমরা যখন কাজ করি আমরা কি করি তা ব্যাখ্যা করব।

আমরা আপনার বাড়ির পরিবর্তন করব যথাসম্ভব কম এবং করব:

- আপনার জিনিসপত্রের সঠিক জায়গায় পুনরায় রাখা সুনিশ্চিত করব;
- কিছু করার আগে আপনার সম্মতি চাইব; এবং
- আপনার বাড়িতে কোনো নতুন জিনিস কেন রেখে গেলাম এবং সেগুলি কি করবে তা আপনাকে ব্যাখ্যা করব।

আমরা যা বলছি তা বোঝার জন্য আপনাকে সাহায্য করতে, অথবা অপরিস্রিত ব্যক্তির সঙ্গে কাজ করার ক্ষেত্রে আরও সুবিধা করে দিতে, আমরা:

- সবসময় একই জিনিষের পুনরাবৃত্তি করুন বা ধীরে করে দিন, অনুগ্রহ করে আমাদের জিজ্ঞাসা করুন;
- সবসময় আপনার সঙ্গে আমাদের কথা বলা সুনিশ্চিত করুন এবং আপনি ওঠসম্পালন করলে আমরা যেন আলোয় থাকি;
- আপনার কেয়ারার, অনুবাদক, সমর্থনকারী, দ্বিভাষী বা অন্যান্য ব্যক্তিকে তারা স্বাধীন থাকলে এপয়েন্টমেন্টের সময় আপনার সঙ্গে থাকার বিষয়টি সহজসাধ্য করে থাকি; এবং
- আমরা যে তথ্য আপনাকে পাঠিয়েছি ঐ একই তথ্য সমৃদ্ধ অন্য ব্যক্তির সঙ্গে যোগাযোগ করি, অনুগ্রহ করে আমাদের জিজ্ঞাসা করুন।

আপনাকে সাহায্য করতে আমরা নিশ্চিত করি যে আমরা হলাম তারা যাদের, আমরা করব:

- আমাদের সবকজন ইন্সটলারের অপরাধমূলক রেকর্ড ব্যুরোর চেক করা সুনিশ্চিত করি, সাহায্য প্রকল্প পরিচয় পত্র (ID) তাদের সঙ্গে থাকে এবং একটি নম্বরসহ কার্ড যার ফলে আপনি কল করে জানতে পারবেন যে তারা আদতেই তারা কিনা যা তারা বলছে;
- ইন্সটলাররা আপনার পাসওয়ার্ড ব্যবহার করছেন তা আপনি সুনিশ্চিত করুন, যদি আপনার তা থাকে একটিকে পছন্দ করুন, যখন তারা আপনার বাড়িতে আসবে; এবং
- আপনার ইন্সটলারের নাম বলে দেব।

আমরা সবসময় আপনাকে একটু বেশী সময় দেব যদি আপনি তা চান।
আমরা:

- আমরা ডোরবেল বাজাবার পরে কিছুক্ষণ অপেক্ষা করব; এবং
- আপনি আমাদের ভিজিটের যে কোনো বিষয়ে আরও বেশী সময় চাইলে আমরা ধৈর্যধরে অপেক্ষা করব।

আপনার বাড়িকে ও আপনার বিশ্বাসকে সবসময় আমরা শ্রদ্ধা করব। যদি আপনি আমাদের বলেন, আমরা:

- দরজার কাছে আমাদের জুতো খুলব;
- প্রার্থনার সময়ের কাছাকাছি সময়ে এপয়েন্টমেন্ট জোগাড় করব; এবং
- বিশ্বাসমূলক কারণে, বা অন্য কোনো সুনির্দিষ্ট কারণে যদি আপনার প্রয়োজন হয় আমরা আপনার জন্য কাউকে ব্যবস্থা করব।

অন্য আর কি আপনাকে সাহায্য করতে পারে?

- আপনি যখন আবেদন করবেন, বা আপনার এপয়েন্টমেন্টের আগে যে কোনো সময় অনুগ্রহ করে আমাদের জানান, যদি সেক্ষেত্রে আমরা আপনার বিষয়টিকে আরও সরলীকৃত করতে কোনো সাহায্য করতে পারি।

1b এই পুস্তিকার উদ্দেশ্য কি?

এই পুস্তিকাটি আমাদের সব গ্রাহকএর জন্য এবং আপনাকে সাহায্য করতে তৈরী:

- বুঝুন কি অফার করা হচ্ছে এবং এর পদ্ধতিটি কেমন হবে;
- আপনার প্রয়োজন মেটানো এবং আপনি আমাদের কাছ থেকে কি প্রত্যাশা করেন সে বিষয়ে আমরা আত্মবিশ্বাসী; এবং
- আপনার আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে কোথায় যেতে হবে তা আমরা জানি।

1c এটি কি অন্য ফর্মায় পাওয়া যায়?

হ্যাঁ, এই পুস্তিকাটি এবং অন্য সাহায্য প্রকল্প তথ্য অন্য ফর্মায় পাওয়া যায়:

- **বড় হরফে** (সাধারণ মুদ্রণের তুলনায় বড়, মোটা);
- **রঙীন কাগজে** (পশমী কাপড়ে);
- **সহজে পাঠযোগ্য** (নেক রঙ ও ছবি সহ সরলীকৃত ভাষান);
- **ব্রেইলে**;
- **CD-তে**;
- **DVD-তে** বা **ভিডিও ট্যাপ** -এ ব্রিটিশ সাইন ভাষায় (BSL) এবং সাবটাইটেলসহ;
- আমাদের **ওয়েবসাইট** -এ বা **ই-মেইল** দ্বারা; এবং
- **10 টি** ভাষায় (আপনি যে অঞ্চলে বসবাস করেন ভাষা তার ওপর নির্ভর করে)।

2 সাহায্য প্রকল্প

2a আমি কি যোগ্য?

সরকার সাহায্য প্রকল্পের জন্য নিম্নলিখিত শর্তাবলী নির্ধারণ করেছে। আপনি যোগ্য হবেন যদি:

- আপনি 75 বছর বা তার বেশী হন;
- আপনি ছয় মাস বা তার বেশী কেয়ার হোমে থাকেন;
- আপনি ডিসএবিলিটি লিভিং এলাউন্স (DLA),

এটেনডেনটস এলাউন্স, কনস্ট্যান্ট এটেনডেনটস এলাউন্স বা মোবিলিটি পরিপূরক পেয়ে থাকেন; বা

- আপনি যদি রেজিস্টার্ড দৃষ্টিশক্তিহীন বা আংশিক দৃষ্টিহীন হন।

2b পরিষেবার জন্য কোনো খরচ রয়েছে কি?

আমরা আপনাকে £40 খরচ হিসেবে দিতে বলব, যদি না আপনি পেনসন ক্রেডিট, আয় সমর্থন বা আয়-ভিত্তিক কর্মপ্রার্থী ভাতা পান, যে ক্ষেত্রে সাহায্য নিঃশুল্ক।

এই সাহায্য নিঃশুল্ক যদি আপনি একজন উপরিউক্ত সুবিধাভোগী কোনো প্রাপ্তবয়স্ক হন এবং একই ঠিকানায় বসবাস করছে এমন একটি যোগ্য শিশুর জন্য শিশু সুবিধা পান।

পরিষেবার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:

- যথাযথ উপকরণ পছন্দের ক্ষেত্রে আপনাকে সাহায্য করা;
- সহজে ব্যবহারযোগ্য উপকরণ প্রদান যা আপনার প্রয়োজনের ক্ষেত্রে উপযুক্ত হবে;
- আপনার বাড়িতে উপকরণ ইন্সটল করতে সাহায্য;

- সব কিছু কিভাবে কাজ করে তা সহজবোধ্যভাবে বর্ণনা করা;
- যেখানে আমরা পারি, নতুন উপকরণটিকে কার্যকর করতে প্রয়োজন হলে নতুন এরিয়েল বা ডিশ লাগাই; এবং
- কাউকে আপনি সাহায্যের জন্য ডাকতে পারেন যখন আপনি এই উপকরণ ব্যবহারে অভ্যস্ত হয়ে যাবেন।

2c আমি কিভাবে সাহায্য পাব?

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

সাহায্যের জন্য আবেদন করা

- এই সাহায্য প্রকল্পের আওতায় যদি আপনি যোগ্যতা অর্জন করেন, আপনার অঞ্চলটি ডিজিট্যালে পরিবর্তিত হতে প্রস্তুত হয়ে গেলে, আপনি একটি তথ্য প্যাক বা সাহায্যের জন্য আবেদন করার আমন্ত্রণসহ ডাক মারফত একটি চিঠি পাবে।
- উপকরণ ও পরিষেবার জন্য আপনার বিকল্পগুলির বিষয়েও আমরা আপনাকে জানাব।
- প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে, বা আমাদের সাহায্যের জন্য আবেদন করতে অনুগ্রহ করে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। আপনি তা করতে পারেন আমাদের ফ্রী-ফোন হেল্পলাইন, ডাকে, টেক্সটফোন (মিনিকম), ই-মেইল অথবা আমাদের ওয়েবসাইট helpscheme.co.uk -তে আমাদের হেল্পলাইনে কল করলে কোনো ব্যক্তি উত্তর দেবে।
- খুব কম সংখ্যক ব্যক্তির প্রয়োজন মুখোমুখি সহায়তার। এটি যদি আপনার জন্য প্রযোজ্য হয়, আমরা আপনার কাছে তথ্যের মাধ্যমে কথা বলার জন্য কাউকে পাঠাতে সক্ষম। পরিষেবা পাওয়া যাচ্ছে কিনা তা জানতে যত শীঘ্র সম্ভব অনুগ্রহ করে আমাদের কল করুন।

- যদি আপনার সঙ্গে আমরা যোগাযোগ না করি কিন্তু সাহায্য পাবার জন্য আপনি যোগ্য বলে যদি আপনার মনে হয় তবে অনুগ্রহ করে আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ রেখে যদি আমরা আপনার যোগ্যতাকে সুনিশ্চিত করি, আমরা আপনার আবেদন গ্রহণ করব।

সাহায্যের জন্য একবার আপনি আবেদন করলে

- আমরা আপনার বিকল্প সম্বন্ধে এবং অন্যান্য বিশদ বিবরণ আবেদন গ্রহণ করার 14 দিনের মধ্যে আপনাকে জানাব।
- আপনি যখন কি বিকল্প চান বলবেন, আমরা:
 - আপনার সঙ্গে একটি এপয়েন্টমেন্ট তারিখের বিষয়ে সম্মত হব, আপনি আমাদের আপনার অগ্রাধিকার যেমন বলবেন তার ভিত্তিতেই (সকাল, বিকাল বা সন্ধ্যা);
 - কোন ফর্মায় আপনি আমাদের কাছ থেকে তথ্য চান তা সুনিশ্চিত করুন (উদাহরণস্বরূপ, বড় হরফে, বা ই-মেইলের মাধ্যমে);
 - আপনি যখন আমাদের কল করবেন একটি পাসওয়ার্ড ব্যবহারের জন্য সম্মত হবেন;
 - আপনাকে জিজ্ঞাসা করব যে আমরা যখন আপনাকে কল করব তখন কোনো বন্ধু বা পারিবারিক সদস্যকে রাখতে চান কিনা।
- এগুলির বিষয়ে আপনি কি মন পরিবর্তন করতে পারেন, কিন্তু দু সপ্তাহের মধ্যে আমাদের তা জানান।

আপনি কিভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন

- আমাদের কাছ থেকে শোনার পরে যথাসম্ভব তাড়াতাড়ি আমাদের সঙ্গে অনুগ্রহ করে যোগাযোগ করুন, কিন্তু মনে রাখবেন আমরা আপনার আবেদন আপনার অঞ্চল ডিজিট্যালে সুইচওভার করার সময়েই বিবেচনা করতে পারি।
- আপনি কোন বিকল্প পছন্দ করেছেন তা যখন আমাদের বলবেন, অনুগ্রহ করে আমাদের বলুন যদি আপনি:

- তথ্য চান অন্য ফর্মায়, যেমন বড় হরফে, সহজ পাঠযোগ্য অবস্থায়, ব্রেইলে, অডিও CD তে, অথবা DVD তে (আমরা আপনাকে টেক্সট মেসেজে নোটিশ পাঠাতে পারি যদি আপনি চান);
- উপকরণ সরবরাহ করার সময় বা ইন্সটল করার সময় কাউকে আপনার সঙ্গে রাখতে চান (উদাহরণস্বরূপ, একজন যোগাযোগ রক্ষাকারী, একজন কেয়ারার, বা একজন সমর্থনকারীকে);
- ব্রিটিশ সাইন ভাষা দ্বিভাষী প্রয়োজন;
- অন্য কাউকে এই তথ্য আমাদের অন্য কাউকে বলতে বলেন;
- সাহায্য চান কিন্তু একজন ইন্সটলারের সঙ্গে একা ঘরে থাকার বিষয়ে আপনার উদ্বিগ্ন রয়েছে (আমরা যখন আপনাকে কল করব তখন কাউকে আপনার কাছে রাখার ব্যবস্থা করতে পারি);
- যখন সম্ভব নির্দিষ্ট ভাষায় নথি চান; বা
- একসঙ্গে ব্যবহারযোগ্য এরিয়েল সম্বলিত বাড়িতে যেমন অনেকগুলি ফ্ল্যাটযুক্ত ব্লক, বা ভাড়া বাড়িতে বা তালিকাভুক্ত ভবনে বাস করলে।
- আপনি যদি ভাবেন যে আপনি এই প্রকল্পের জন্য যোগ্য কিন্তু আপনি প্রয়োজনীয় সুবিধা পাবার বিষয়ে নিশ্চিত না থাকেন, অনুগ্রহ করে আমাদের যোগাযোগ কেন্দ্রে কল করুন (সম্পূর্ণ বিবরণ পিছনের প্রচ্ছদে)।
- একবার আপনি যদি আপনার বিকল্প পছন্দ আমাদের বলেন, অনুগ্রহ করে যত শীঘ্র সম্ভব আমাদের জানান যদি আপনি আপনার বিকল্প পরিবর্তন করতে চান, অথবা আপনি আর আবেদন পত্র নিয়ে আর এগোতে চান না। এটি আমাদের আরও কার্যক্ষম হতে সাহায্য করবে।

2d নতুন সরঞ্জাম কি ধরণের?

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

আমি কি সরঞ্জাম পাব? এটি কি পরিবর্তন করবে?

- সমস্ত সরঞ্জামের বিকল্প আপনাকে BBC 1, BBC 2, ITV 1, চ্যানেল 4, FIVE এবং ডিজিটাল টেক্সট (টেলিটেক্সটের মত তবে তা ডিজিটাল টেলিভিশনের জন্য) ছাড়াও অন্য চ্যানেল দেওয়া অব্যহত রাখবে।
- সরঞ্জাম ও সুবিধা প্রদানকারীদের জন্য আপনার রয়েছে বেশ কয়েকটি বিকল্প আছে। এটি আপনি যে অঞ্চলে বাস করেন তার ওপর ভীষণভাবে নির্ভরশীল, কিন্তু এরিয়েল, কেবল, ব্রডব্যান্ড, অথবা স্যাটেলাইট ডিশের মাধ্যমে টেলিভিশন অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। আমরা আপনাকে জানাব এই প্রকল্পের আওতায় আপনার কি বিকল্প রয়েছে, হয় £40 বা **বিনা অর্থে**। (অন্য বিকল্পের জন্য অতিরিক্ত খরচ হতে পারে।)
- আপনি যদি অতিরিক্ত খরচে কোনো বিকল্প পছন্দ করেন:
 - কত লাগবে তা আপনাকে আমরা জানাব;
 - আপনাকে সাহায্যের জন্য সেই পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে রেফার করব; এবং
 - অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন আপনাকে অবশ্যই চলতি গ্রাহক চাঁদা প্রযোজ্য হলে দিতেই হবে।
- সরঞ্জাম **digital** নিবন্ধীকৃত হবে। এটি দেখায় যে এই সরঞ্জাম পরিবর্তনের পরে কাজ করার জন্য তৈরী হয়েছে।
- এই সমস্ত বিকল্পই ইন্সটলেশন, নির্দেশাবলী, এবং কারিগরি সমর্থনের সঙ্গেই আসে।

আমি এই সরঞ্জাম কিভাবে পাব?

- আপনার সম্মত এপয়েন্টমেন্টে আমরা:
 - আপনাকে সরঞ্জাম সরবরাহ করব; বা
 - আপনার নতুন সরঞ্জাম সরবরাহ ও ইন্সটল করব, এবং দেখাব কিভাবে এটি ব্যবহার করবেন। (সেকশন 2e দেখুন।)

সরঞ্জামের বিশদ বিবরণ: সরঞ্জামটি ব্যবহার করা কি সহজ?

- আপনি যদি স্ট্যান্ডার্ড বিকল্প পছন্দ করেন, আপনি সরঞ্জাম পাবেন যা ব্যবহার করার জন্য তৈরী করা হয়েছে। রিমোট কন্ট্রোল যা সহজে ধরা যায় এমন বৈশিষ্ট্য এতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে, **সাবটাইটেল** **Abc** এবং **অডিও বর্ণনা** **AD** (দৃষ্টির সমস্যা যুক্ত কোনো ব্যক্তির জন্য পার্শ্ববা যা শারীরিক ভাষা, ভাব প্রকাশ এবং নড়াচড়ার বিষয়ে বর্ণনা) একটি বোতাম টিপেই পেতে পারেন।
- আমাদের স্ট্যান্ডার্ড বিকল্পটি এই বৈশিষ্ট্য প্রদান করছে, কিন্তু অন্য ডিজিটাল সরঞ্জাম তা দেয় না।
- আপনি যদি স্ট্যান্ডার্ড বিকল্প ছাড়া অন্য একটি বিকল্প পছন্দ করেন, আপনাকে আপনার সরবরাহকারীকে সহজে ব্যবহারযোগ্য রিমোট কন্ট্রোল প্রদান করবে কিনা তা জিজ্ঞাসা করতে হবে।

আপনার যদি এইসব বৈশিষ্ট্য আপনার সরঞ্জাম লাগানোর জন্য প্রয়োজন না হয়, আপনি সাহায্য প্রকল্প ছাড়াও অন্য বিকল্প চাইতে পারেন। আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে অনুগ্রহ করে আমাদের কল করুন।

আপনি আমাদের কিভাবে সাহায্য করতে পারেন

- যদি আপনাকে £40 দিতে হয় এই সাহায্য প্রকল্পের জন্য, অনুগ্রহ করে তা এপয়েন্টমেন্টের আগেই দিয়ে দিন। আপনার প্রদেয় অর্থ প্রথমে না পেলে আমরা সরঞ্জাম সরবরাহ বা ইন্সটল করতে পারব না।

2e আপনি কি সরঞ্জাম সরবরাহ ও স্থাপন করবেন?

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

যদি শুধু উপকরণ আমাদের সরবরাহ করার জন্য আপনি বেছে নেন

- আমরা উপকরণটি, আপনার পছন্দ করা ফর্মায় উপকরণ লাগানোর নির্দেশাবলী (যেমন সহজে পড়া যায় বা অডিও সি ডি তে) এবং সহজে ব্যবহারযোগ্য হেল্প শীট ইউ কে-তে আপনার বাড়ির ঠিকানায়া যা আপনি আমাদের দিয়েছেন সেখানে সরবরাহ করব।
- আমরা যখন আপনাকে ঐ উপকরণ সরবরাহ করব তখন যদি আপনি বাড়িতে না থাকেন, আমরা আমাদের যোগাযোগের বিশদ রেখে যাব যাতে করে আপনি আমাদের ডাকার জন্য আর একটি এপয়েন্টমেন্ট করতে পারেন।
- আমরা অন্তত আরও দুবার চেষ্টা করব।

উপকরণ সরবরাহ, লাগানো এবং কিভাবে তা ব্যবহার করা হবে তা দেখিয়ে দেবার জন্য আমাদের পছন্দ করে থাকেন

- **BBC 1, BBC 2, ITV 1, চ্যানেল 4, FIVE** এবং **ডিজিটাল টেক্সট** (বিনা মূল্য দেখতে) পেতে। যে কারিগরি কাজ আপনার জন্য প্রয়োজন তা আমরা বের করব। এর মধ্যে আপনার এরিয়াল বা স্যাটেলাইট ডিশ আপগ্রেড করাও অন্তর্ভুক্ত। (উপকরণটি আপনার বাড়িতে ইন্সটল করতে না আসা পর্যন্ত আমরা জানি না যে এগুলি আপনার প্রয়োজন রয়েছে কিনা।)

- যদি আপনি চান যে আপনার এই নতুন উপকরণ এবং এর কোনো বৈশিষ্ট্য কিভাবে ব্যবহার করা হবে, তা আমরা দেখিয়ে দেব। আমরা আমাদের সাধ্যমত সবথেকে ভালভাবে পর্যায়ক্রমে এবং ভালভাবে বোঝা যাবে এমন দ্রুততায় তা করে দেখাব।
- যখন আমরা উপকরণটি স্থাপন করব এবং কিভাবে তা ব্যবহার করতে হবে তা দেখাব তখন আমরা:
 - আপনার কাছে আপনার পছন্দ মত ফর্মায় সহজে ব্যবহারযোগ্য হেল্প-শীট দেব; এবং
 - আমাদের যোগাযোগ কেন্দ্রের বিশদ বিবরণ দেব। আমাদের কর্মীরা আপনার যে কোনও হেল্প স্কীম সংক্রান্ত প্রশ্নের উত্তর দেবে।
- আপনি যদি এমন কোনো বাড়িতে থাকেন, যেমন অনেকগুলি ফ্ল্যাটের ব্লক বা শেয়ার করা ঘর, যেখানে এরিয়েল বা স্যাটেলাইট ডিশ মিলিতভাবে ব্যবহার করা হয় যা সাম্প্রতিকতমভাবে উন্নত করা হয় নি, আপনাকে সেই স্থানকে ডিজিটাল সুইচওভার করতে প্রস্তুত তা সুনিশ্চিত করতে উপযুক্ত ব্যক্তির (যেমন আপনার বাড়িওয়ালা) সঙ্গে যোগাযোগ করার প্রয়োজন রয়েছে। আমরা হেল্প স্কীমের মাধ্যমে মিলিত এরিয়েল বা স্যাটেলাইট ডিশ আপগ্রেড করতে সক্ষম নই।
- যত সম্ভব কম ভিজিটে আমরা এই উপকরণ লাগাই। এই এপয়েন্টমেন্ট (সরবরাহ বা সরবরাহ ও লাগান)
- আমরা আপনার এপয়েন্টমেন্ট তারিখের কাছাকাছি সময়ে আপনাকে যোগাযোগ করব আমাদের আসার বিষয়টি আপনাকে স্মরণ করিয়ে দেবার জন্য।
- আমরা আপনার বাড়িতে আসার জন্য রওয়ানা হয়েছি তা জানাবার জন্যও আপনাকে কল করব, যদি না আপনি এই সব তথ্য টেক্সটের মাধ্যমে না চেয়ে থাকেন, এবং তা করে থাকলে আমরা টেক্সটের মাধ্যমেই আপনাকে জানাব।
- আমাদের দেরি হলে, আমরা আপনাকে কল করব অথবা আপনাকে জানানোর জন্য টেক্সট করব।

- আপনার নিরাপত্তা আমাদের কাছে খুবই গুরুত্বপূর্ণ। আপনি যদি কোনো পাসওয়ার্ড নিয়ে থাকেন, আমরা পৌঁছানোর পরে তা ব্যবহার করব, এবং আমাদের পরিচয় জানানোর জন্য একাধিক পদ্ধতি রয়েছে, যেমন ফোন নম্বর সম্বলিত কার্ড যাতে করে ফোন করে আমাদের বিষয়ে জানতে পারবেন এবং পরিচয় ব্যাজ। আমাদের কর্মীরা আপনার ঘরে কখনোই প্রবেশ করবে না তারা কে সে বিষয়ে আপনি সুনিশ্চিত না হচ্ছেন।
 - আপনি যদি চান আমরা প্যাকেট খুলব না।
আমাদের ইন্সটলার এবং কুরিয়রের রয়েছে:
 - অপরাধ রেকর্ড ব্যুরোর (CRB) ছাড়পত্র; এবং
 - চেনা যায় এমন পোশাক তারা পরে থাকেন।
- আমাদের ইন্সটলাররা এও করবেন:
- উপকরণ ইন্সটল করার সময় আপনার বাড়িতে তারা ভদ্রভাবেই কাজ করবে এবং সব জিনিস পুণরায় গের জায়গায় রাখবে; এবং
 - তাদের কারিগরি দক্ষতা ও তাদের ব্যবহারের জন্যই তাদের বাছা হয়েছে।
আপনি আমাদের কাছে প্রত্যাশা করতে পারেন:
 - আসবাব সরানোর প্রয়োজন হলে আপনাকে তা জানাব এবং কেন সরাতে হচ্ছে তা জানাব;
 - আপনাকে যদি আমরা যাই বা ঘর ছেড়ে যাবার প্রয়োজন হলে তাও জানাব;
 - সবসময় আমরা কি করছি তা আপনাকে ব্যাখ্যা করব এবং আপনাকে প্রতি মুহুর্তে অগ্রগতির বিষয়ে অবহিত করব;
 - সক্ষম ও জ্ঞানী হয়, কিন্তু আপনার প্রশ্নের উত্তর দেবার ক্ষেত্রে ধৈর্যশীল;
 - চলাফেরার জায়গা পরিচ্ছন্ন রাখে এবং কাজ চলার সময় কোন জিনিস কোথায় রয়েছে তা আপনাকে জানাবে; এবং
 - সবসময় বন্ধুত্বপূর্ণ ও সশ্রদ্ধ থাকবে।

আপনি কিভাবে আমাদের সাহায্য করতে পারেন

- আমরা ডিজিটাল সুইচওভার আপনার জন্য সহজ করে তুলতে চাই। আমরা যদি কোনো ভুল করে থাকি, অনুগ্রহ করে আমাদের জানান যাতে করে আমরা তা ঠিক করে দিতে পারি।
- কোন কারণে আপনি যদি চান যে ভিজিটের সময় আমরা ঘর ছেড়ে বেরিয়ে যাই, আপনি বললে আমরা তাই করব কিন্তু আমরা আশা করব যে তার প্রয়োজন হবে না।
- কোনো ইন্সটলার আপনার বাড়িতে ভিজিটের সময় আপনি একা থাকার কারণে আপনার যদি কোনো উদ্বেগ হয়, অনুগ্রহ করে আমাদের জানান। আপনার সঙ্গে কাউকে রাখার জন্য আমরা ব্যবস্থা করতে পারি।
- কোন কারণে আপনি বাড়ির বাইরে থাকার জন্য আমরা এপয়েন্টমেন্ট না রাখতে পারেন, অনুগ্রহ করে আমাদের জানান এবং আমরা আপনার জন্য অন্য কোনো দিন ব্যবস্থা করতে পারি।

2f আমার এখনও প্রশ্ন থাকলে আমি কি করব?

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

আপনার উপকরণ সরবরাহ ও ইন্সটল করার পরেও আপনাকে সাহায্য করা

- আপনার অঞ্চলের সুইচওভারের সময় যে কোনো সময়ে আপনি আমাদের যোগাযোগ করতে পারেন এবং এর পরেও 12 মাস পর্যন্ত আপনি যোগাযোগ করতে পারেন। (পিছনের প্রচ্ছদে দেওয়া যোগাযোগের বিশদ বিবরণ দেখুন) আমরা হেল্প স্কীমের ও যে উপকরণ আমরা প্রদান করেছি সে বিষয়ে আপনার প্রশ্নের উত্তর দিতে আমরা দেব, এবং প্রয়োজনে আপনার বাড়িতে আবার ভিজিট করব।
- আমরা উপকরণ ইন্সটল ও সরবরাহ করার পরে, খুব কম সংখ্যক ব্যক্তির কারোর সঙ্গে সামনা সামনি কথা বলার প্রয়োজন হতে পারে। আপনার ক্ষেত্রে তা প্রযোজ্য হলে আমরা আপনার প্রশ্নের জবাব দেবার জন্য অন্য কাউকে পাঠাব। অনুগ্রহ করে এই পরিষেবা রয়েছে কিনা তা জানতে আমাদের কল করুন।

- যদি আপনার হেল্প স্কীম উপকরণ ক্রটিযুক্ত হয়, আমরা একজন ইন্সটলরকে মেরামতি, পাল্টে দেওয়া বা পুনরায় ইন্সটলের জন্য পাঠাব যদি তা 12 মাসের ওয়ারান্টি সময়কালের মধ্যে থাকে।

আপনি আমাদের কিভাবে সাহায্য করতে পারেন

- অনুগ্রহ করে আপনার এরিয়েল বা স্যাটেলাইট ডিশ নিজে থাকে বা কোনো বন্ধু বা আত্মীয়স্বজনকে দিয়ে মেরামতি বা ঠিকঠাকভাবে স্থাপন করার চেষ্টা করবেন না।

3 গ্রাহকদের অভিজ্ঞতা

3a হেল্প স্কীমে আমি কিভাবে যোগাযোগ করব?

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

যোগাযোগ কেন্দ্র

- আপনার সুবিধার জন্য আমাদের দপ্তর দীর্ঘক্ষণ খোলা থাকে। আমাদের স্বাভাবিক কাজের সময় সকাল 8টা থেকে রাত্রি 9টা পর্যন্ত, খোলা থাকে সরকারি ছুটির দিনগুলি বাদে প্রতিদিন।
- অপ্রত্যাশিত সংখ্যক কল না পেলে আপনার কলের উত্তর দপ্তর খোলা থাকা অবস্থায় কোনো ব্যক্তি দেবে, কোনো যন্ত্র উত্তর দেবে না।
- ডিজিট্যাল উপকরণ এবং হেল্প স্কীম সংক্রান্ত আপনার প্রশ্নের উত্তর দেবার বিষয়ে আমাদের কর্মীরা সক্ষম।
- যোগাযোগ কেন্দ্রের সব কর্মীই অপরাধ রেকর্ড ব্যুরো দ্বারা পরীক্ষিত।

নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন

- নিঃশব্দ ফোন: 0800 40 85 900
- ডাক মারফত: ফ্রীপোস্ট, Switchover Help Scheme
- টেক্সটফোন (মিনিকম): 0800 40 85 936
- ই-মেইল: info@helpscheme.co.uk
- ওয়েবসাইট: helpscheme.co.uk

আমরা তথ্য বিভিন্ন ভাষায় প্রদান করতে পারি, কিন্তু প্রকৃত তালিকা নির্ভর করবে আপনি যে অঞ্চলে বসবাস করেন তার ওপরে। আপনার অঞ্চলে কোন ভাষা রয়েছে তা জানতে অনুগ্রহ করে আমাদের জিজ্ঞাসা করুন।

আপনি ডিজিট্যাল টেলিভিশন, ডিজিট্যাল সুইচওভার এবং সাহায্য প্রকল্পের বিষয়ে আরও তথ্য পেতে পারেন নিম্নলিখিত ওয়েবসাইটে।

- Switchover Help Scheme:
(helpscheme.co.uk)
(digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html)
- ডিজিট্যাল ইউ কে (digitaluk.co.uk)
- ডিজিট্যাল টেলিভিশন (digitaltelevision.gov.uk)
- অফকম (ofcom.org.uk)

3b পরিষেবায় আমি সন্তুষ্ট না হলে কি হবে?

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

- আপনি আমাদের বলুন আমাদের পরিষেবার যে কোনো কিছুই বিষয়ে আপনি কি ভাবছেন।

- হেল্প স্কীমে আপনার যোগ্যতার বিষয়ে আমাদের সঙ্গে যদি আপনি সন্তুষ্ট না হন, অনুগ্রহ করে আমাদের যোগাযোগ কেন্দ্রে নিঃশুঙ্ক ফোন 0800 40 85 900-তে ফোন করুন। আপনি এখনও যদি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন আপনি আপীল করার জন্য কল করতে পারেন।
- আমরা যত শীঘ্র সম্ভব পর্যালোচনা ও আপীলের বিষয়ে সব অনুরোধে, এবং তার ফলাফলের বিষয়ে সাড়া দিই।
- যদি কিছু ভুল হয়, বা আপনার যদি কোনো সমস্যা থাকে আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন এবং কেউ আপনাকে সাহায্য করবে।
- আমরা আপনার ফীডব্যাক নেওয়ার জন্য বিভিন্ন পদ্ধতিতে আপনার কাছে জানতে পারি এবং আমাদের পরিষেবার বিষয়ে মন্তব্য করার জন্য আপনি পছন্দমত পদ্ধতি বেছে নিতে পারেন।

আপনি আমাদের কিভাবে সাহায্য করতে পারেন

- আমাদের প্রদান করা যে কোনো একটি পদ্ধতিতে আপনি আপনার ফীডব্যাক দিন এবং আমরা কেমন কাজ করছি তা আমাদের জানতে দিন।

3c আপনার ব্যক্তিগত তথ্য সুরক্ষিত রাখা

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

- আমরা হেল্প স্কীমের উদ্দেশ্যেই কেবলমাত্র আপনার ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করব।
- আপনার দেওয়া তথ্য আমরা গোপন রাখার জন্য ব্যাপক সতর্কতা নেব।
- ডিজিট্যাল সুইচওভারের যথাযথ সময় পরে, বা আমাদের কাছ থেকে সাহায্য আর চাইবেন না জানালে, আমরা নিরাপদে তা নষ্ট করে দিই।
- যদি আপনার কোনো বন্ধু বা আত্মীয় এই হেল্প স্কীম দ্বারা আপনাকে সাহায্য করে, আমরা সেই ব্যক্তির উপরিত্ত একই উপায়ে ব্যক্তিগত বিবরণ সংগ্রহ করব।

পরিশিষ্ট 1: আমাদের কাজ নিরীক্ষণ করা

আপনার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

এটি গুরুত্বপূর্ণ যে হেল্প স্কীম আপনার প্রয়োজনের পরিষেবা প্রদান করে।

এই প্রকল্পটি সফল হবে যদি:

- আপনি হেল্প স্কীম উপকরণ যা আপনি ব্যবহার করতে পারেন, এবং যা আপনার প্রয়োজনের বিষয়টি প্রদান করতে পারে;
- আপনি (বা আপনার প্রতিনিধি) জানেন যে কোথায় সাহায্য পাওয়া যেতে পারে;
- আপনি হেল্প স্কীমের বিষয়ে তথ্য সঠিক ফর্মায় সহজে পেতে পারেন;
- আপনাকে মর্যাদা, শ্রদ্ধা, এবং বোঝাপড়ার মাধ্যমে ব্যবহার প্রদান করা হবে;
- আপনি এর ডেমনস্ট্রেশন ও তথ্য যা আমরা দিই তা বুঝতে সক্ষম হবেন; এবং
- সুইচওভার শেষ হবার আগেই আপনি আপনার টেলিভিশনের মাধ্যমে BBC 1, BBC 2, ITV 1, চ্যানেল 4, FIVE দেখতে পাবেন এবং ডিজিট্যাল টেক্সট পেতে পারেন।

আমাদের কাজকর্মের মূল্যায়ন

আমরা সবসময় আমাদের কাজকর্ম পরিষেবা স্ট্যান্ডার্ড বিধির মাধ্যমে মূল্যায়ন করে থাকি।

আমরা যে ভাবে আমাদের কাজকর্মের মূল্যায়ন করে থাকি তার মধ্যে রয়েছে:

- আপনার আবেদন করার পরে কত দ্রুত আপনার কাছে আমরা তথ্য পৌঁছে দিতে পারি তা লক্ষ্য রাখি;
- ন্যূনতম বিলম্বে আপনার কাছে পৌঁছবার জন্য আপনাকে সাহায্য করি তা যে পদ্ধতিতেই হোক আপনি আমাদের যোগাযোগ করেন;
- দুই সপ্তাহের মধ্যে ডাক মারফত আপনার অনুরোধের উত্তর দিই;
- এক সপ্তাহের মধ্যে আপনার ই-মেইলের উত্তর দিই;
- যেখানে সম্ভব একটি ভিজিটেই আপনার উপকরণ ইস্টল করি; এবং
- হেল্প স্কীমের বিষয়ে আপনি কতটা সন্তুষ্ট তা জানার চেষ্টা করি। অন্য সংগঠনও আমাদের কাজকর্ম মূল্যায়ন করে।
- বি বি সি ট্রাস্ট লাইসেন্স ফী প্রদানকারীদের হয়ে এই হেল্প স্কীম যাতে প্রদেয় অর্থের বিনিময়ে যথার্থ পরিষেবা প্রদান করা হয় তা সুনিশ্চিত করে।
- বি বি সি ট্রাস্ট প্রতি বছরে অগ্রগতির বিষয়ে রিপোর্ট প্রকাশ করে।
- জাতীয় হিসাব দপ্তর বা ন্যাশনাল অডিট অফিসকে আমরা অর্থের বিনিময়ে যথার্থ পরিষেবা প্রদান করছি কিনা তা পর্যবেক্ষণ করতে প্রতি দুবছরে অন্তত একবার আমন্ত্রণ জানাব।

পরিশিষ্ট 2: আমাদের ডাটা সুরক্ষা নীতি

- 1 আমরা কেবলমাত্র আপনার ব্যক্তিগত বিবরণ সংগ্রহ ও ব্যবহার করব আপনাকে Switchover Help Scheme-র আওতায় আপনাকে পরিষেবা প্রদান করতে।
- 2 যে বিশদ বিবরণ আমরা সংগ্রহ করি তা কিছুটা ব্যক্তিগত ধরণের (উদাহরণস্বরূপ, আপনি একজন দৃষ্টিশক্তি হীন হিসেবে নিবন্ধীকৃত কিনা) যদি তা এই হেল্প স্কীম চালাতে আমাদের প্রয়োজন হয়।
- 3 এই হেল্প স্কীমের আওতায় সাহায্য পাবার ক্ষেত্রে যদি প্রয়োজন হয় আমরা আপনার এই ব্যক্তিগত তথ্য কোনো ব্যক্তি বা কোম্পানিকে প্রদান করব। আপনি যদি আপনার ডিজিটাল টেলিভিশন উপকরণ এবং যে কোনো অর্থভিত্তিক পরিষেবা অন্য কোনো সরবরাহকারীর কাছ থেকে নেওয়া পছন্দ করেন যা স্ট্যান্ডার্ড বিকল্পের আওতায় নেই আমরা আপনার নাম, ঠিকানা ও অন্য প্রাসঙ্গিক তথ্য তাদের প্রদান করব। অন্য সরবরাহকারীর আপনাকে বলবে তারা কিভাবে আপনার এই বিবরণ ব্যবহার করবে। আপনার অনুমতি ছাড়া আপনার ব্যক্তিগত বিশদ বিবরণ কোনো পরিস্থিতিতেই কারোর কাছে প্রকাশ করব না।
- 4 আমরা আপনার যোগাযোগ বিবরণ আমাদের সমস্ত পরিষেবা প্রদানের যথাযথ সময়ের পরে যত শীঘ্র সম্ভব বা আপনি হেল্প স্কীম থেকে আর কোনো সাহায্য চাইবেন না আমাদের তা জানালে নিরাপদে নষ্ট করে দিই।
- 5 হেল্প স্কীমের সাহায্যে আপনাকে সাহায্য করার জন্য যদি আপনি আপনার কোনো বন্ধুকে বা আত্মীয়কে বলেন, তবে আমরা সেই ব্যক্তির ব্যক্তিগত বিশদ বিবরণ উপরিউক্ত বর্ণিত উপায়ে সংগ্রহ করব ও ব্যবহার করব। আপনার বন্ধু বা আত্মীয় সেটা জানেন তা সুনিশ্চিত করুন।