

আপনার ল্যান্ডলর্ডের সাথে সমস্যা হয়েছে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি

ওম্বুদস্ম্যান আপনাকে কিভাবে সাহায্য করতে পারে?

সার্ভিসের সাথে রেজিস্টার্ড হাউজিং অর্গানাইজেশনগুলির বিরুদ্ধে আনীত অভিযোগের সমাধানের জন্য ওম্বুদস্ম্যান ফ্রী (বিনাখরচে) এবং নিরপেক্ষ সাহায্য প্রদান করে। এই লিফলেটে আমরা এই অর্গানাইজেশন বা সংগঠনগুলিকে 'ল্যান্ডলর্ড' বলে সম্বোধন করছি, কিন্তু এর ভেতরে ম্যানেজার, এজেন্ট এবং অন্যান্য যারা হাউজিং সেবা প্রদান করেন তারা অর্ন্তভুক্ত আছেন। এই ধরনের অভিযোগ সমাধানের জন্য আইন অনুসারে ওম্বুদস্ম্যান নিয়োগ করা হয়েছে। আইন অনুসারে তাকে অবশ্যই নিরপেক্ষ হতে হবে - অন্য ভাবে বলতে গেলে তাকে পক্ষপাতহীন এবং নিরপেক্ষ হতে হবে। তার কাজ হল নিজস্ব দৃষ্টিভঙ্গী গড়ে তোলা, অন্য কারো স্বার্থকে সমর্থন বা উপস্থাপন করা নয়।

যেভাবে আপনার ঘরের ব্যবস্থাপনা করা হচ্ছে সেটি নিয়ে আপনি সার্ভিসের কাছে অভিযোগ করতে পারেন। যদি আমরা দেখি আপনার ল্যান্ডলর্ড ভুল কিছু করেছেন তাহলে সেগুলি ঠিক করার জন্য আমরা আদেশ দিতে বা সুপারিশ করতে পারি। আপনাকে যে সেবা দেয়া হয়েছে সেটিতে ত্রুটি দেখতে পেলে আমার সেখানে উন্নয়ন নিশ্চিত করার জন্য হস্তক্ষেপ করে পারি।

আমরা কোন 'কুইক ফিক্স' (দ্রুত সমাধান) অথবা ইমার্জেন্সি সেবা প্রদান করি না। আমাদের কাছে আসার আগে আপনাকে সাধারণতঃ অবশ্যই ল্যান্ডলর্ডের কাছে অভিযোগের সবগুলি পর্যায় পার হয়ে আসতে হবে। আমরা অভিযোগের ব্যাপারে ওম্বুদস্ম্যান যেটিকে নিরপেক্ষ বলে মনে করেন তার উপরে ভিত্তি করে ভারসাম্যমূলক সিদ্ধান্ত নিব,

কোন সংগঠনগুলি সদস্য?

যদি আপনার বাড়ীর মালিকানা অথবা ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব এই সার্ভিসের সদস্য কোন ল্যান্ডলর্ড পালন করে থাকে অথবা আপনি যদি তাদের মাধ্যমে বাড়ীর জন্য আবেদন করেন তাহলে আমাদের কাছে অভিযোগ করার অধিকার আপনার আছে। আইন অনুসারে ইংল্যান্ডের সব রেজিস্টার্ড ল্যান্ডলর্ডকে এই সার্ভিসের সদস্য হতে হয়। কিছু প্রাইভেট হাউজিং সংগঠন স্বেচ্ছায় এতে যোগদান করেছে। লোকাল কাউন্সিল এর সদস্য নয়; আপনি যদি কাউন্সিলের হাউজিং নিয়ে কিছু বলতে চান তাহলে লোকাল গভর্নেন্ট ওম্বুদস্ম্যানের সাথে যোগাযোগ করুন।

কোন ল্যান্ডলর্ডেরা এই সার্ভিসের সদস্য সেটি আমরা আপনাকে বলতে পারব - দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

আমি কিভাবে অভিযোগ করব?

যদি আপনার বাড়ীর ব্যবস্থাপনা নিয়ে কোন সমস্যা হয় তাহলে আপনাকে অবশ্যই আপনার ল্যান্ডলর্ডের সম্পূর্ণ অভিযোগ প্রক্রিয়া পার হয়ে আসতে হবে। আপনি তাদের অফিস থেকে এর একটি কপি পাবেন। যদি আপনি কোন কপি না পান তাহলে আমাদের জানান। আভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা আপনার উপরে নির্ভর করছে। কিভাবে একটি অভিযোগ করতে হয় সেটি আমরা আপনাকে বলতে পারব, কিন্তু আমরা এই অভিযোগকে এরচেয়ে বেশী দূরে নিয়ে যেতে অথবা এই পর্যায়ে কোন সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে পারব না।

ল্যান্ডলর্ডের কাছে আপনার আনীত অভিযোগের মাধ্যমে তারা সরাসরী সমস্যা সমাধান করার সুযোগ পাবে এবং তারা যদি কোন ভুল করে থাকে তাহলে আমরা তাদেরকে ভুল সংশোধন করার জন্য সুযোগ দিব। অধিকাংশ অভিযোগের এভাবে সমাধান হয়।

যদি আপনার সমস্যার সমাধান না হয় তাহলে আমাদেরকে আরো তথ্য জানা ও অভিযোগ দায়েরের ফরমের জন্য যোগাযোগ করতে পারেন। আপনি কোন আত্মীয়, বন্ধু অথবা উপদেষ্টাকে আপনার পক্ষ নিয়ে সাহায্য করার জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

এই লিফলেট অন্যান্য ভাষাতে পাওয়া যায়। ইংরেজীতে আমাদের একটি লিফলেট এবং ওয়েবসাইট আছে যার মাধ্যমে আপনি সার্ভিস এবং অভিযোগ দায়ের সম্বন্ধে আরো জানতে পারবেন।



Housing
Ombudsman
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk