

আমরা হয়তো আপনাকে সাহায্য করতে পারবো . . .

. . . যদি হাউজিং অম্বুড্‌স্ম্যান সার্ভিসের সদস্য কোনো সংস্থার ব্যাপারে আপনার কোনো অভিযোগ থাকে।

একটি অভিযোগ করার জন্য কিভাবে হাউজিং অম্বুড্‌স্ম্যান সার্ভিসকে ব্যবহার করতে হবে, এই লিফলেটটি তা ব্যাখ্যা করে।

সদস্য সংস্থাগুলোর বিরুদ্ধে অভিযোগসমূহের ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আমরা বিনামূল্যে একটি স্বাধীন পথের ব্যবস্থা করে থাকি। যদি আপনার ঘরের ব্যবস্থাপনার ব্যাপারে আপনার কোনো অভিযোগ থাকে, তাহলে যেখানে তার পক্ষে যৌক্তিকতা থাকবে, সেখানে আমরা এর প্রতিকার করতে পারবো। আপনি যে সেবা লাভ করেন, আমরা যদি তার ব্যর্থতাসমূহ চিহ্নিত করতে পারি, তাহলে সেগুলোর উন্নতি লাভ নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে আমরা হস্তক্ষেপ করতে পারবো। কোন কোন সংস্থা আমাদের সদস্য তা আমরা আপনাকে বলতে পারবো। দয়া করে **08457 125 973** নম্বরে টেলিফোন করা, **www.ihos.org.uk** ঠিকানায় আমাদের ওয়েবসাইট দেখতে যাওয়া অথবা **ombudsman@ihos.org.uk** ঠিকানায় আমাদের নিকট একটি ইমেইল পাঠানোর ব্যাপারে সহজ বোধ করুন।



অন্যান্য আকার এবং ভাষা

আপনার যদি ছাপা ছাড়া অন্য কোনো আকারে (ব্রেইল অথবা অডিও বা কানে শোনার টেপে) অথবা ভিন্ন একটি ভাষায় তথ্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে আমরা সাহায্য করতে পারবো। এছাড়াও টাইপটক এবং মিনিকম ব্যবহার করেও আমরা টেলিফোন কল করতে অথবা গ্রহণ করতে পারি। যদি আপনার অন্য কোনো ধরনের প্রয়োজন বা প্রতিবন্ধিতা থাকে, তাহলে আমরা আপনার অভিযোগের ব্যাপারে সাহায্য করতে পারবো। শুধুমাত্র আমাদেরকে জানান।

কোন কোন সংস্থা এর সদস্য?

আপনার ঘরের মালিকানা বা ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব হাউজিং অসুড্‌স্ম্যান সার্ভিসের কোনো সদস্য সংস্থার থাকলে, অথবা আপনি যদি একটি সদস্য সংস্থার মাধ্যমে বাসস্থান পাওয়ার জন্য আবেদন করে থাকেন, তাহলে আপনার আমাদের নিকট অভিযোগ করার অধিকার রয়েছে।

আইন দাবী করে যে, সকল রেজিস্টার্ড সোশ্যাল ল্যান্ডলর্ড এই সার্ভিসটির সদস্য হবে। কিন্তু তা সরকারী হাউজিং ল্যান্ডলর্ডদের জন্য তা প্রযোজ্য নয়। তাই কাউন্সিলের টেন্যান্টদেরকে অবশ্যই আমাদের পরিবর্তে লোকাল গভর্নমেন্ট অসুড্‌স্ম্যান-এর নিকট অভিযোগ করতে হবে।

এছাড়াও বেশ কিছু সংখ্যক বেসরকারী ল্যান্ডলর্ড এবং ব্যবস্থাপনা প্রতিনিধি (ম্যানেজমেন্ট এজেন্ট), যারা স্বেচ্ছায় যোগ দিয়েছেন, তাদেরকেও সার্ভিসটি অন্তর্ভুক্ত করে।

আমি কোন বিষয়ে অভিযোগ করতে পারি?

আপনি যদি মনে করেন যে, আপনার ঘরের মালিক বা ব্যবস্থাপনাকারী কোনো অন্যায় করেছেন, যার প্রভাব আপনার উপর পড়ছে, তাহলে আপনি অভিযোগ করতে পারেন।

অসুড্‌স্ম্যান কিছু সংখ্যক সমস্যা নিয়ে বিবেচনা করবেনা। এগুলোর মধ্যে রয়েছে ভাড়া ও সার্ভিস চার্জের স্তর অথবা যেসব বিষয় কোর্টে বা ট্রাইবুনালে যাওয়ার পর্যায়ে রয়েছে (অথবা ইতিমধ্যে চলে গেছে)।

যদি অভিযোগ করার বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের পূর্বে আপনার আরো অধিক পরামর্শের প্রয়োজন হয়, তাহলে দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

সদস্য সংগঠনটিকে অন্য কোনো ধরনের কিছু করতে বলা আমাদের জন্য যুক্তিসংগত হবে কিনা, তা দেখার জন্য আমরা সদস্য সংগঠনের সিদ্ধান্তটিকে যত্নের সাথে বিবেচনা করবো। উদাহরণ স্বরূপ, তারা যদি স্বীকার করে থাকে যে, তারা দোষ করেছে এবং আমাদের দৃষ্টিতে তা সংশোধনের জন্য আপনাকে অফার করে থাকে, তাহলে আমরা হস্তক্ষেপ করবো না। কিন্তু আমরা যদি মনে করি যে, সেখানে সমাধান না করা কোনো সমস্যা রয়েছে, তাহলে সদস্য সংগঠনটি তাদের যতটুকু করা উচিত বলে মনে করেছে, তারা ততোটুকু করার পরও আমরা জড়িত হবো।

আমরা ব্যক্তিগতভাবে হাউজিং সংক্রান্ত পরামর্শ দিতে পারিনা এবং আমাদের কাজের পরিধির বাইরে কোনো সমস্যা নিয়ে বিবেচনা করতে পারিনা।

আমি কখন অভিযোগ করতে পারি?

আমাদের নিয়ম দাবী করে যে, আপনি প্রথমে সদস্য সংগঠনটির অভিযোগের প্রক্রিয়ার মধ্য দিয়ে যাবেন। এটি তাদেরকে সরাসরি সদস্যগুলোর সমাধান করা এবং তারা কোনো দোষ করে থাকলে তা সংশোধনের ক্ষমতা দিবে। আমরা দেখেছি যে, এই পথে অনেক অভিযোগের সমাধান হয়ে যায়। অভিযোগের ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সকল সদস্য সংগঠনের অবশ্যই একটি আনুষ্ঠানিক অভিযোগের প্রক্রিয়া থাকতে হবে। আপনি তাদের অফিস থেকে একটি কপি পেতে পারেন। যদি তারা আপনাকে একটি কপি না দেন, তাহলে দয়া করে আমাদেরকে জানান।

আমাদের সাথে যোগাযোগের আগে আপনাকে সাধারণতঃ সদস্য সংগঠনটির অভিযোগের প্রক্রিয়ার চূড়ান্ত পর্যায় সমাপ্ত করতে হবে। সদস্য সংগঠনটি তাদের অভিযোগের প্রক্রিয়া অনুসরণ না করলে অথবা তারা অযৌক্তিকভাবে দীর্ঘ সময় নিচ্ছে বলে আমরা সিদ্ধান্ত গ্রহণ করলেই শুধু এর আগে আপনার অভিযোগ গ্রহণ করতে পারি। আমাদের নিকট অভিযোগসমূহের একটি অপেক্ষার তালিকা (ওয়েটিং লিষ্ট) রয়েছে। কাজেই আপনি যদি সদস্য সংগঠনটির প্রক্রিয়ার মধ্য দিয়ে যান, তাহলে আপনি হয়তো অপেক্ষাকৃত কম সময়ে সমাধান পেতে পারেন।

দয়া করে মনে রাখবেন যে, কোনো কোনো সংগঠনের হয়তো অভিযোগের জন্য স্বল্প সময়ের সীমারেখা রয়েছে এবং আপনি যদি সেই সময়ের মধ্যে অভিযোগ করতে ব্যর্থ হন, তাহলে আমরা হয়তো আপনাকে সাহায্য করতে পারবো না। তাই এ বিষয় গুরুত্বপূর্ণ যে, আপনি আপনার সমস্যাটির বিষয়ে সচেতন হওয়ার সাথে সাথে সে ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

আমি কিভাবে অভিযোগ করবো?

আপনি যদি মনে করেন যে, আপনার অভিযোগটি হাউজিং অফিসের সার্ভিসের জন্য প্রস্তুত, তাহলে আমাদের নিকট এটির ব্যাপারে লিখুন। দয়া করে নিশ্চিত করুন যে, আপনি অভিযোগের ফরমটিও (কমপ্লেইন্ট ফরম) পূরণ করেছেন এবং এটিকে আপনার চিঠির সাথে সংযুক্ত করে দিয়েছেন। কারণ, এটি আমাদেরকে আপনার অভিযোগের ব্যাপারে অধিক তাড়াতাড়ি ব্যবস্থা গ্রহণ করতে সাহায্য করবে। আপনি যদি পারেন, তাহলে দয়া করে আপনার দেয়া তথ্য ব্যবহার করার অনুমতি প্রদানের ঘরটিতে টিক চিহ্ন দিন। তা না হলে আমরা আপনার অভিযোগটি বিবেচনা করতে পারবো না। আপনি যদি নিজে অভিযোগ করতে সক্ষম নন বলে বিবেচনা করেন, তাহলে একজন বন্ধু বা উপদেষ্টাকে (এডভাইজার) আপনার পক্ষ থেকে অভিযোগ করার জন্য অনুমতি দিতে পারেন। আপনি অন্য কোনো ব্যক্তিকে তা করার জন্য অনুমতি দিয়েছেন কিনা, আমাদেরকে অবশ্যই তা বলতে হবে। এজন্য ফরমে একটি স্থান আছে।

আপনারা আমার অভিযোগের ব্যাপারে কিভাবে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন?

আমরা যখন আপনার অভিযোগটি পাবো, তখন যেসব নিয়মকানুন আমাদেরকে এটির ব্যবস্থা গ্রহণের সুযোগ দেয়, এটি সেগুলোর মধ্যে পড়ে কিনা, সে বিষয়ে আমরা সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবো। যদি না হয়, তাহলে আমরা আপনাকে তার কারণ জানাবো। বিশেষভাবে আপনি সদস্য সংগঠনের নিজেদের অভিযোগের প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করেছেন কিনা, আমরা তা যাচাই করে দেখবো। কাজেই দয়া করে চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের একটি কপি সংযুক্ত করে দিন।

যদি আমরা একমত হই যে, সেখানে সমাধান না করা একটি সমস্যা রয়েছে, তাহলে আমরা হয়তো প্রথমে উদাহরণ স্বরূপ, সম্ভাব্য সমাধানের ব্যাপারে পরামর্শ দিয়ে চিঠি অথবা টেলিফোন কলের মাধ্যমে অনানুষ্ঠানিকভাবে এটির ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে চাইবো। আমরা হয়তো সুপারিশ করবো যে, আপনি এবং সদস্য সংগঠনটি মধ্যস্থতা অথবা আমাদের নিকট থেকে সাহায্য নিয়ে অন্য কোনো পথে সমস্যাটির সমাধান করবেন এবং আমরা আপনার নিকট এ ব্যাপারে আরো বেশী তথ্য পাঠাবো। আপনি এবং সদস্য সংগঠনটি রাজী হলেই শুধু মধ্যস্থতা সামনে অগ্রসর হবে।

যদি আমরা মীমাংসার অথবা একটি আনুষ্ঠানিক সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য তদন্ত করার সিদ্ধান্ত নেই, তাহলে আমরা সাধারণতঃ মন্তব্য করার জন্য সদস্য সংগঠনের নিকট অভিযোগটির একটি কপি পাঠাবো। আমরা হয়তো আরো অধিক তথ্যের জন্য আপনাকে অথবা সদস্য সংগঠনটিকে এবং সম্ভবতঃ অভিযোগটির ব্যাপারে জানা আছে এমন অন্য কোনো প্রতিষ্ঠানকে অনুরোধ করবো। আপনি যদি আপনার অভিযোগের সমর্থনে আরো অধিক তথ্য দিতে চান, তাহলে যেসব তথ্যের ব্যাপারে আমরা গোপনীয়তার সাথে ব্যবস্থা গ্রহণ করবো বলে আপনি চাইবেন দয়া করে সেগুলোকে বাদ দিন। কারণ আমরা হয়তো এগুলোকে প্রমাণ হিসেবে ব্যবহার করতে পারবো না।

কি ঘটেছে, তা আমরা স্থির করবো এবং তারপর আমরা একটি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবো। এই সময় আমরা আপনার এবং সদস্য সংগঠনটির নিকট লিখবো। আমাদের চিঠিটি আমাদের প্রাপ্ত তথ্য ব্যাখ্যা করবে এবং বিষয়টিকে সংশোধন করার জন্য কোনো কিছু করা উচিত হলে তা বলবে। এর মধ্যে হয়তো আপনার জন্য কিছু ক্ষতিপূরণ অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। কিন্তু অফিসের অধিকাংশ সময় এ বিষয়ে মনোযোগ দেন যে, সদস্য সংগঠনটি দক্ষতার সাথে যেকোনো দুর্বলতার মোকাবেলা করেন। এটি হয়তো একটি নির্দিষ্ট কাজ করার মাধ্যমে, একটি নীতি বা প্রক্রিয়া পরিবর্তনের মাধ্যমে অথবা কর্মচারীদেরকে আরো ভালোভাবে প্রশিক্ষণ দানের মাধ্যমে হতে পারে।

আমরা সদস্য সংগঠনগুলোকে শাস্তি দেই না। এর মানে এই যে, আমরা শুধুমাত্র একটি সমস্যা হওয়ার পূর্বে একজন ব্যক্তি যেমন ছিলেন, তাকে সেই অবস্থায় ফিরিয়ে নেয়া এবং সমস্যাটি যাতে আবার না ঘটে তা নিশ্চিত করার জন্য যা করা প্রয়োজন, শুধুমাত্র তা করার জন্য আমরা তাদেরকে অনুরোধ করতে পারি। অবশ্য কোনো কোনো সময় তা করা সম্ভব হবেনা। তাই একটি ন্যায়সম্মত সমাধান অর্জনের জন্য যা করা প্রয়োজন, তা করার জন্য আমরা তাদেরকে অনুরোধ করতে পারি।

অভিযোগের ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য সময় ব্যয় এবং যত্নের সাথে সংশ্লিষ্ট সকল তথ্য বিবেচনা করার প্রয়োজন হয়। আমরা সব সময় যতো তাড়াতাড়ি সম্ভব কাজ করতে চাই। কিন্তু আমাদের সেবার প্রচুর চাহিদার কারণে একটি চূড়ান্ত সিদ্ধান্তে পৌঁছার পূর্বে হয়তো কিছু সময়ের প্রয়োজন হতে পারে।

আমি যদি অসুড্‌সম্যানের সাথে একমত না হই তাহলে কি হবে?

কোন কোন অভিযোগ গ্রহণ করতে হবে এবং আমরা কিভাবে সেগুলোর ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণ করবো, সে ব্যাপারে আমরা আমাদের নিয়মকানুনের অধীনে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করি। আপনার অভিযোগটি কোর্টে গেলে যেভাবে একজন বিচারক যেমন হয়ে থাকেন, ঠিক তেমনভাবে আমরা সম্পূর্ণরূপে স্বাধীন।

অসুড্‌সম্যানকে প্রতিটি কেইসের পরিস্থিতিতে তার মতে কি ন্যায়সম্মত হবে, সে ব্যাপারে তাকে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে হয়। আপনি তার সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপীল করতে পারেন না। যাই হোক, আপনি যদি মনে করেন যে, আপনার অভিযোগটির ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণের সময়ে আমরা ব্যবস্থাপনাগত ভুল করেছি, যার প্রভাব রাখার উপর পড়েছে, তাহলে আমাদের একটি প্রক্রিয়া রয়েছে, যাকে আপনি ব্যবহার করতে পারেন। আমাদের একজন ম্যানেজার, যিনি এর আগে আপনার কেইসের সাথে জড়িত ছিলেন না, তিনি আপনার মতামতকে বিবেচনা করবেন। যেভাবে আপনার কেইসের ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে তার সাথে আপনি একমত নন বলেই আপনি এই প্রক্রিয়াটি ব্যবহার করতে পারেন না। আপনাকে অবশ্যই একটি বিশেষ ভুল উল্লেখ করতে হবে, যা আমরা করেছি বলে আপনি বিশ্বাস করেন এবং তা কিভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের উপর প্রভাব ফেলতে পারে, তাও উল্লেখ করতে হবে।

অভিযোগের ফরম

আপনি যদি মনে করেন যে, আপনার অভিযোগটি হার্ডজিং অসুড্‌সম্যান সার্ভিসের জন্য প্রস্তুত, তাহলে আপনি উল্টা দিকের পৃষ্ঠায় দেয়া ফরমটি ব্যবহার করতে পারেন। দয়া করে নিশ্চিত করুন যে, আপনি আপনার অভিযোগের ব্যাপারে তথ্য ব্যবহার করার জন্য সার্ভিসকে অনুমতি দেয়ার ঘরে টিক চিহ্ন দিয়েছেন। তা না হলে আমরা আপনার অভিযোগটি পূর্ণাঙ্গভাবে বিবেচনা করতে পারবোনা। আপনি যদি নিজে অভিযোগ করতে সক্ষম নন বলে মনে করেন, তাহলে একজন বন্ধু বা উপদেষ্টাকে আপনার পক্ষ থেকে অভিযোগ করার জন্য অনুরোধ করতে পারেন। আপনার পক্ষ থেকে করার জন্য অন্য কোনো ব্যক্তির পূর্ণাঙ্গ অনুমতি রয়েছে কিনা, আমাদেরকে অবশ্যই তা বলতে হবে। এজন্য ফরমটিতে একটি স্থান আছে।

অভিযোগ ফরম

আমার টাইটেল (মিষ্টার, মিসেস, মিস, মিজ ইত্যাদি)

আমার প্রথম নামসমূহ

আমার সারনেইম

আমার ঠিকানা

আমার দিনের বেলা টেলিফোন নম্বর

মোবাইল নম্বর

আমার ইমেইলের ঠিকানা

আমি যে সংগঠনের ব্যাপারে অভিযোগ করছি সেটির নাম

আমার অভিযোগ হচ্ছে (দয়া করে একটি আলাদা কাগজে চালিয়ে যান)

আমি হাউজিং অন্সুড্‌স্ম্যান সার্ভিসকে আমার ল্যান্ডলর্ডের নিকট থেকে তথ্য সংগ্রহ করা এবং আমি যে তথ্য প্রদান করি ও হাউজিং অন্সুড্‌স্ম্যান সার্ভিসের কার্যবিধি অনুযায়ী আমার অভিযোগের ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য জরুরী অন্য যেকোনো তথ্য ব্যবহার করার জন্য আমি তাদেরকে অনুমতি দিচ্ছি। আমি বুঝি যে, সার্ভিসটি অন্য এমন কোনো উদ্দেশ্যে তথ্যটি ব্যবহার করবে না, যা সেসব বিধির অধীনে আসবে না।

দয়া করে খসড়াতে
টিক চিহ্ন দিন



আপনি কি চান যে, আপনার পক্ষ থেকে কাজ করছেন এমন কারো সাথে সার্ভিসটি সরাসরি ব্যবস্থা গ্রহণ করবে?

যদি তা হয়, তাহলে দয়া করে তার বিবরণ নিচে উল্লেখ করুন। দয়া করে এই ফরমটি স্বাক্ষর করতে ভুলে যাবেন না। আপনার স্বাক্ষর ছাড়া আমরা আপনার অভিযোগের ব্যাপারে ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারবো না।

আমার অনুমতিপ্রাপ্ত প্রতিনিধির বিবরণ হচ্ছে

নাম

ঠিকানা

টেলিফোন

প্রতিনিধির স্বাক্ষর

তারিখ

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর

তারিখ



Housing Ombudsman Service

Norman House
105-109 Strand
London WC2R 0AA

টেলিফোন: 020 7836 3630
ফ্যাক্স: 020 7836 3900
লো-কল: 0845 7125 973
মিনিকম: 020 7240 6776

ইমেইল: ombudsman@ihos.org.uk
ওয়েবসাইট: www.ihos.org.uk