FAIRER HOUSING

City of Westminster

ইজারাদার চার্টার

আমাদের বাসিন্দাদের প্যানেলের সাথে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে অগ্রগতি সাধন করা



আপনার ইজারা চুক্তির শর্তাবলী ও ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিলের প্রতিশ্রুত সেবা এবং বিনিময়ে ইজারাদারদেরকে যে পদক্ষেপ নিতে বলা হবে, তার উপর এই চার্টারটি নির্ভর করে। আমরা এই চার্টারের বিপরীতে কীভাবে কাজ করছি, সে সম্পর্কে আমরা নিয়মিতভাবে আপনার ফিডব্যাক চাইব, যাতে আমরা আমাদের প্রতিশ্রুতিগুলো কতটুকু ভালোভাবে পালন করতে পারছি - সেই বিষয়ে আমাদেরকে জবাবদিহি করতে পারেন।

আপনার যদি কোন প্রশ্ন থাকে, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

আমাদের সাথে যোগাযোগের ইমেইল ঠিকানা: housing.enquiries@westminster.gov.uk

এবং টেলিফোন নং. 0800 358 3783

চমৎকার গ্রাহক সেবা প্রদান করা

আমরা করব:

- চমৎকার গ্রাহক সেবা ও উচ্চ মানের সেবা প্রদান
- শ্রদ্ধার সাথে আপনার কথা শুনবো এবং সর্বদা আমরা আপনার প্রেক্ষিত ও অভিমত জেনে কাজ শুরু করবো
- আমাদের সাথে আপনি কীভাবে যোগাযোগ করতে পারবেন, তার জন্য আমরা আপনাকে বিভিন্ন অপশন দিব। এই যোগাযোগ অপশনের মধ্যে অন-লাইনে অ্যাপয়েন্টমেন্ট, হোম ভিজিট, সোশ্যাল মিডিয়া, ফোন এবং ইমেল অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। আপনি যে উপায়েই আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন না কেন, আমরা আপনাকে তাৎক্ষণিকভাবে এবং ভদ্রোচিত ভাবে উত্তর দিব
- আপনি আমাদের সাথে কীভাবে যোগাযোগ করতে পারবেন এবং আপনার সমস্যাগুলো কীভাবে রিপোর্ট করতে পারবেন, তার জন্য বিভিন্ন উপায় জানাব
- আমরা বলবো যে, সর্বোচ্চ ১০ কার্যদিবসের মধ্যে আমরা আপনার যোগাযোগের উত্তর দিব
- আমরা ভালভাবে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত, জ্ঞানী ও সহানুভূতিশীল স্টাফ রাখা নিশ্চিত করবো
- আপনাকে উত্তর দেওয়া জন্য আমাদেরকে যাতে তাগিদ দিতে না হয়, তা নিশ্চিত করবো। আমাদের উত্তর পাঠাতে যদি দেরি হয় বা আপনার কোন সমস্যা সমাধানে আমরা বিলম্ব করি, তবে আমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করব এবং আপনাকে অগ্রগতি রিপোর্ট প্রদান করব

আপনার কাছে আমাদের অনুরোধ:

- ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিলের কর্মকর্তা ও স্টেকহোল্ডারদের সাথে সব সময় সম্মানের সাথে এবং গঠনমূলক উপায়ে যোগাযোগ করুন
- আপনার যোগাযোগের বিবরণে পরিবর্তন হলে আমাদেরকে জানাবেন, যাতে আমাদের কাছে আপনার টেলিফোন, ইমেল এবং যোগাযোগের ঠিকানার বিস্তারিত বিবরণ আপ-টু-ডেট [হালনাগাদ] থাকে
- আপনি যদি আপনার বাসা সাবলেট দেন বা এতে বসবাস না করেন, তবে অবিলম্বে আমাদেরকে অবহিত করবেন। আপনি একজন দায়িত্বশীল বাড়িওয়ালা এবং ইজারাদার হতে সম্মত হয়েছেন। এছাড়া আপনি আপনার বিল্ডিংয়ের অন্যান্য বাসিন্দাদের পাশাপাশি ভালো প্রতিবেশী হিসাবে বসবাস করবেন

আমাদের সেবা সম্পর্কে আপনার মতামত জানাতে অনুরোধ করছি

আমরা করব:

- আমাদের সেবা সম্পর্কে আপনার মতামত শেয়ার করার জন্য ইজারাদারদের নিয়মিত সুযোগ দেওয়া হয়, এর মধ্যে বার্ষিক ইজারাদার সম্মেলনের আয়োজন, আমাদের মূল ইজারাদারদের গ্রুপ সৃষ্টি, আপনাদের আবাসন সমিতির সভায় অংশ নেওয়া অন্তর্ভুক্ত, তবে এতেই কেবল সীমাবদ্ধ নয়
- আমরা আপনার মতামত কীভাবে ব্যবহার করেছি এবং এই মতামত কীরূপ পার্থক্য তৈরি করেছে - সে সম্পর্কে "আপনি বলেছিলেন - আমরা করেছি" শিরোনামে আপনাকে জানাবো
- কোন কিছু ভুল হলে আমরা তদন্ত করবো এবং একই ভুলের পুনরাবৃত্তি যাতে না হয়, তা নিশ্চিত করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবো
- আমাদের সভা ও কর্মশালাগুলোতে আমাদের সব ইজারাদারদের প্রবেশাধিকার থাকবে, তাদেরকে স্বাগত জানানো হবে এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক নিশ্চিত করা হবে
- আমাদের ইজারাদারদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ বিষয় নিয়ে লিজহোল্ড [ইজারা] টিমের সাথে নিয়মিত প্রশিক্ষণের সুযোগ দেওয়া হবে, যেমন ইজারার মেয়াদ বৃদ্ধি এবং সম্মিলিতভাবে যোগ্যতা সাপেক্ষে ক্রয় (ফ্রিহোল্ড ক্রয় করা)
- ইজারাদারদের জন্য ইভেন্টের আমন্ত্রণ পাঠাব।

আপনার কাছে আমাদের অনুরোধ:

- ইজারাদারদের জন্য আয়োজিত ঐসব অনুষ্ঠানাদিতে জড়িত হবেন ও সহায়তা করবেন
- প্রশিক্ষণ ও তথ্য আদান-প্রদানের সেশনে অংশ নিবেন
- ইজারাদারীর বিষয়ে এবং আয়োজিত অনুষ্ঠানাদির সাথে সম্পর্কিত বিষয়ে গঠনমূলকভাবে মতামত দিবেন, যাতে আমরা আমাদের সেবার মান উন্নত করতে পারি

আপনি যেসব তথ্য জানার সুযোগ পাবেন

আমরা করব:

- আমরা আমাদের যোগাযোগগুলো স্পষ্ট ও সহজে বোধগম্য করে তথ্য প্রদান করা নিশ্চিত করবো
- আপনার বিল এবং সেবার মুল্য স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করবো এবং প্রদত্ত ডকুমেন্ট ও তথ্য উন্নত করতে আমরা আমাদের ইজারাদারদের সাথে কাজ করবো
- আপনি যাতে আপনার প্রয়োজনীয় তথ্য সহজে পেতে পারেন, তা নিশ্চিত করবো, যেমন কোন লিকের [ফুটো] বিষয়টি কীভাবে জানাবেন
- আপনি যে ফরম্যাটে তথ্য পেতে চান, আমরা সেই ফরম্যাটেই তথ্য প্রদান করবো, আমরা মনে করি না যে, সবার অনলাইনের সুবিধা আছে

আপনার কাছে আমাদের অনুরোধ:

- আয়োজিত অনুষ্ঠান, সার্ভে [জরিপ] ও মতামত ফরম পূরণ করার মাধ্যমে আমাদের যোগাযোগের ব্যাপারে আপনার মতামত জানাবেন

আপনার বিল্ডিং দেখাশোনা করা:

ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিল আপনার বিল্ডিং বা এস্টেটের পরিষদের [কমিউনাল] অংশগুলো মেরামত করার জন্য দায়বদ্ধ এবং ইজারাদাররা তাদের বাসার মেরামত কাজ করার জন্য দায়বদ্ধ

আমরা করব:

- আমরা পরিষদ অংশের মেরামতের কাজ করব এবং আপনাকে উন্নত মানের মেরামত সেবা প্রদান করবো
- আমরা আমাদের অংশীদার কনট্রাক্টরদের সাথে কাজ করবো, এবং তাদের গ্রাহক সেবার মান ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিলের স্টাফদের মতো মান সম্পন্ন হয়, তা নিশ্চিত করবো
- কোন কিছু ভুল হওয়ার জন্য অপেক্ষা করার পরিবর্তে আমরা আগেভাগে সক্রিয় থাকবো - এর মধ্যে স্টাফদের সমস্যাগুলো সনাক্তকরণ, বা পরিকল্পিত প্রতিরোধমূলক রক্ষণাবেক্ষণ বাস্তবায়ন অন্তর্ভুক্ত

আপনার কাছে আমাদের অনুরোধ:

- কোন পরিষদের অংশ মেরামতের প্রয়োজন হলে ওয়েস্টমিনস্টার সিটি কাউন্সিলকে অবহিত করুন
- সময়মত আপনি আপনার বাসার মেরামত করুন, যেমন – কোন লিক - এটি অন্যান্য বাসা ও বিল্ডিংয়ের কাঠামো এবং বিল্ডিংয়ের দেওয়াল, মেঝের ক্ষতি হ্রাস করতে সহায়তা করবে

ঋণ পরিশোধের পরিকল্পনা

আপনি যদি আপনার সেবার মূল্য পরিশোধ করতে না পারেন বা এটি পরিশোধ করতে সমস্যা হবে বলে মনে করেন, তবে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন, যাতে আমরা কোন বকেয়া হ্রাস করতে আপনাকে সহায়তা করতে পারি

আমাদের ঋণ পরিশোধের শর্তাবলীর বিস্তারিত বিবরণ আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। এছাড়া আমরা প্রতিটি বার্ষিক চার্জের ডিমান্ডের সাথে একটি মুদ্রিত কপিও পাঠিয়ে থাকি। আপনি যদি অনুবাদ করা ডকুমেন্ট পেতে চান, তবে আমরা আপনার জন্য এটি বাংলায় অনুবাদ করে পাঠাবো

আমরা করব:

- আপনি যদি আর্থিকভাবে কষ্টে থাকেন, তবে আমরা আপনার ঋণ পরিশোধের উভয়ের জন্য সুবিধাজনক পরিকল্পনা প্রণয়ন করতে আপনার সাথে কাজ করবো
- ঋণ পরিশোধের প্রতিযোগিতামূলক শর্তাবলী অফার করা হবে
- ঋণ বিষয়ক পরামর্শ সেবায় অ্যাক্সেসের সুযোগ দেওয়া হবে
- আইনী ব্যবস্থা নেওয়ার বিষয়টি যাতে কেবল সর্বশেষ অবলম্বন হিসাবে বেছে নেওয়া হয়, তা নিশ্চিত করা হবে

আপনার কাছে আমাদের অনুরোধ:

- আপনার আর্থিক অবস্থার যদি পরিবর্তন হয় এবং এতে আপনি আপনার সেবার মুল্য দিতে অক্ষম হয়ে যান, তবে অবিলম্বে আমাদের লিজহোল্ড টিমের সাথে যোগাযোগ করুন
- আপনি যদি আপনার প্রদেয় সেবার মূল্য বকেয়া পড়ে যাবে বলে মনে করেন অথবা আপনি অর্থ পরিশোধের রিমাইন্ডার [অনুস্মারক] নোটিস বা চিঠি পেয়ে থাকেন, তবে আমাদের লিজহোল্ড টিমের সাথে যোগাযোগ করুন

অর্থের মূল্য প্রদান করা হয়

আমরা করব:

- প্রেডিক্টেবল এবং প্রোগ্রামযুক্ত ব্যয় দেওয়া হয়, আসন্ন পরিবর্তন সম্পর্কে আপনাকে যতটা বেশি সম্ভব নোটিশ প্রদান করা হবে
- আমরা আপনাকে কী জন্য চার্জ করছি, সেই বিষয়ে আমাদেরকে জিজ্ঞাসাবাদ করুন এবং আমরা ইজারাদারদেরকে আমাদের সেবার ব্যয় ও সেবার মান চ্যালেঞ্জ করার সুযোগ দেই
- আমরা আমাদের ব্যবস্থাপনা ফি নিরীক্ষণ করি এবং এগুলো যুক্তিসংগত থাকার বিষয়টি নিশ্চিত করি
- আপনি যদি আর্থিক সমস্যার সম্মুখীন হন, তবে আমরা আপনার সাথে কাজ করবো

সম্পৃক্ত হোন

যে সব উপায়ে আপনি জড়িত হতে পারেন এবং আপনার বক্তব্য শোনাতে পারেন, তা নিম্নে লিপিবদ্ধ করা হলো:

আপনার নির্বাচিত প্রতিনিধি কারা এবং তারা কখন সিদ্ধান্ত নিতে মিলিত হন, খুঁজে বের করুন

www.westminster.moderngov.co.uk

ইমেইলে আমাদের নিউজলেটার পেতে সাইন আপ করুন

www.westminster.gov.uk/newsletters

পরামর্শ বা প্রস্তাবগুলি পড়ুন ও প্রতিক্রিয়া জানান

www.westminster.gov.uk/consultations

আমাদের নীতি ও প্রকল্পগুলো পর্যালোচনা করতে ও মতামত জানাতে আমাদের রেসিডেন্ট রিসারস প্যানেলে যোগদান করুন

www.westminster.gov.uk/resident-research-panel

আমাদের ইউথ কাউন্সিলে যোগ দিন

www.westminster.gov.uk/about-council/youth-council

আপনার এলাকার পরিকল্পনার সিদ্ধান্তে অবদান রাখতে আপনার স্থানীয় এমেনিটিস সোসাইটিতে যোগ দিন

www.westminsteramenitysocietiesforum.org

আপনার কাছে কী গুরুত্বপূর্ণ এবং কীভাবে আমরা আমাদের সেবার মান উন্নত করতে পারি, তা বুঝতে আমরা আমাদের ভাড়াটে ও ইজারাদারদের বক্তব্য শুনতে চাই

www.westminster.gov.uk/housing/your-community/your-voice-counts

---

আমরা নিয়মিতভাবে আমাদের ডেলিভারি প্ল্যানের কার্যকারিতা পরিমাপ করি এবং আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে সর্বশেষ ফলাফল দেখতে পারেন

www.westminster.gov.uk/fairer-westminster

আপনার যদি অন্য কোন প্রশ্ন থাকে, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন:

housing.enquires@westminster.gov.uk

0800 358 3783