east end HOMES

ভাড়া

একটি কার্যকারী ও উপকারী ভাড়া সেবা

আপনি যেসব সেবা পেয়ে থাকেন সেগুলির জন্য ভাড়া প্রদান করেন, এই সেবার ভেতরে আছে আপনার ঘর ও এর আশেপাশের এলাকার মেরামত ও উন্নয়ন। আমরা যেন এসব মেরামত ও উন্নয়ন করতে পারি সেজন্য সময়মত আপনার ভাড়া পরিশোধ করা দরকার। বেশ কিছু উপায়ে আপনি ভাড়া শোধ করতে পারেন (উল্টোদিকে দেখুন)।

একজন টেন্যান্ট হিসাবে ভাড়া পরিশোধ করা আপনার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব। ভাড়া প্রদানে দেরী করা উচিন না এবং এটি মেনে নেয়া হবে না। আপনি যদি সময়মত ভাড়া দিতে না পারেন তাহলে আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট ভঙ্গ করছেন। আমাদের বকেয়া টাকা শোধ না দিলে আমরা আপনার বিরূদ্ধে আইনগত পদক্ষেপ নিতে পারি। আপনি যদি মারাত্মক ঋণ সমস্যাগ্রস্ত হয়ে পড়েন তাহলে আপনি আপনার ঘর হারাতে পারেন।

আমি যদি ভাড়া দিতে না পারি তাহলে কি হবে?

যদি আপনার ভাড়া দিতে সমস্যা হয় তাহলে আপনি অবশ্যই সোজাসুজি আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন। যখন আপনি সময়মত ভাড়া পরিশোধ করতে পারেন না তখন আমরা কঠোর কিন্তু নিরপেক্ষ আচরণ করে থাকি। আপনার সমস্যা হলে আমরা সমবসময় আপনাকে সাহায্যের চেষ্টা করে থাকি। আপনি আমাদের কাছে **020 8880 7055** নাম্বারে ফোন করতে পারেন।

আমরা বিশ্বাস করি নিচের বিষয়গুলি গুরুত্বপূর্ণ:

- আপনি যখন আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট সাক্ষর করেন তখন আপনাকে জানানো যে সময়মত ভাড়া পরিশোধ করা গুরুত্বপূর্ণ;
- আপনার রেন্ট এ্যাকাউন্ট সম্বন্ধে আপনাকে নিয়মিত তথ্য জানানো;
- আপনাকে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করা অথবা আপনাকে ফেয়ার ফাইন্যান্সের মত সহায়তা সংগঠনের কাছে পাঠানো; এবং
- কিভাবে আপনি ভাড়া শোধ দিবেন সেই সিদ্ধান্ত আপনার উপরে ছেড়ে দেয়া।

কিভাবে আমার ভাড়া ঠিক করা হবে?

সরকার বাড়ীর দাম এবং এলাকার গড় আয়ের বিষয় বিবেচনা করে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান অথবা কাউন্সিলকে ভাড়া ঠিক করতে বলেছে। অন্যান্য হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান ও কাউন্সিলের মত আমাদেরকে ২০১২ সালের ভেতরে একটি টার্গেট রেন্ট লেভেলে পৌঁছাতে হবে।

আপনি যখন আপনার টেন্যান্সি শুরু করেছিলেন তখন আপনার ভাড়া কত ছিল সেটি বলা হয়েছিল। আপনার ভাড়া প্রতি বছরে কত বাড়বে সেটি ভাড়া বাড়ার অন্ততঃপক্ষে এক মাস আগে বলা হবে। সরকারী নির্দেশনা অনুসারে এই ভাড়া বাড়বে।

আমার ভাড়ার ভেতরে কোন বিষয়গুলি আছে?

সার্ভিস চার্জগুলি

যখন আপনার টেন্যান্সি শুরু হয় এবং যখনই আপনার ভাড়া বাড়বে তখনই আমরা আমাদের সেবার জন্য আপনার থেকে কত টাকা নিব সেটি আপনাকে জানাব (যেমস জমির রক্ষণাবেক্ষণ ও কেয়ারটেকিং)।

পানির খরচ

আপনি অবশ্যই আমাদের পানির দাম ও আপনার ভাড়ার টাকা শোধ করবেন। এই টাকা আমরা আপনার পানির সরবরাহকারীর কাছে আপনার পক্ষ হয়ে পৌছে দেই।

কাউন্সিল ট্যাক্স

আপনি অবশ্যই টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিলের কাছে সরাসরী কাউন্সিল ট্যাক্স প্রদান করবেন।

বিদ্যুৎ ও গ্যাসের খরচ

আপনি অবশ্যই আপনার গ্যাস ও বিদ্যুৎ সরবরাহকারীর কাছে সরাসরী আপনার বিলের টাকা শোধ করবেন।

আমি কি ভাড়া বাড়লে তার বিরূদ্ধে আপীল করতে পারব?

আপনি যদি মনে করেন আপনার ভাড়া খুব বেশী তাহলে একটি নিরপেক্ষ ভাড়া-যাচাই কমিটির কাছে আপীলের অধিকার আপনার আছে। তারা আপনার এলাকাতে অবস্থিত একই আকারের অন্য ঘরের ভাড়ার সাথে আপনার ভাড়া তুলনা করে দেখবেন। যদি কমিটি দেখেন যে আপনি খুব বেশী ভাড়া দিচ্ছেন তাহলে আমরা অবশ্যই আপনার ভাড়া কমাব। কিন্তু তারা যদি দেখেন আপনার এলাকায় অবস্থিত অন্যান্য বাসার তুলনায় আপনি কম ভাড়া দিচ্ছেন তাহলে আপনাকে আরো বেশী টাকা ভাড়া দিতে হবে। আমরা যদি ভাড়া বাড়াই তাহলে কিভাবে আপনি আপীল করবেন সেটি আপনাকে আমরা জানাবো।

কখন আমার ভাড়া শোধ করতে হবে?

সামনের সপ্তাহের ভাড়া ও সার্ভিস চার্জ আপনাকে প্রতি সপ্তাহের সোমবারে শোধ করতে হবে (অগ্রীম)। আপনি যদি দুই সপ্তাহ বা এক মাসের ভাড়া একবারে শোধ করতে চান তাহলেও আপনাকে এভাবেই অগ্রীম বাসা ভাড়া শোধ করতে হবে।

টাকা পরিশোধের উপায়

আপনার টেন্যান্সি শুরু করবার সময় আমরা আপনাকে একটি সোয়াইপ কার্ড দিব। এটি আপনার রেন্ট পেমেন্ট কার্ড।

যখন আপনি এই কার্ডটি ব্যবহার করবেন তখন আপনাকে ভাড়া প্রদানের প্রমাণ হিসাবে একটি রশিদ দেয়া হবে। আপনি এটিকে যত্নের সাথে জমা রাখবেন।

আপনি নিচের উপায়গুলিতে টাকা শোধ দিতে পারেন।

পোস্ট অফিসে

যেকোন পোস্ট অফিসে নদগ টাকা, চেক অথবা ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে টাকা প্রদান করতে পারেন।

পেপয়েন্ট (PayPoint)

পেপয়েন্ট লোগো আছে এমন যেকোন দোকানে নগদে টাকা শোধ করতে পারেন।

পেজোন (Payzone)

পেজোন লোগো আছে এমন যেকোন দোকানে নগদ অথবা ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে টাকা শোধ করতে পারেন।

উলওর্থস্

উলওর্থের যেকোন দোকানে নগদ অথবা ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে টাকা শোধ করতে পারেন।

ডাইরেক্ট ডেবিটের মাধ্যমে

ডাইরেক্ট ডেবিট হল টাকা পরিশোধের সবচেয়ে সহজ ও সুবিধাজনক উপায়। আপনি যদি সময়মত টাকা পরিশোধের ব্যাপারে উদ্বিগ্ন হন তাহলে ডাইরেক্ট ডেবিটের মাধ্যমে টাকা প্রদান করা একটি ঝামেলাবিহীন উপায়। ডাইরেক্ট ডেবিটের ব্যবস্থা করার আগে আপনার ব্যাংক অথবা বিল্ডিং সোসাইটিতে এ্যাকাউন্ট থাকতে হবে।

ডাইরেক্ট ডেবিট ফরমের জন্য আমাদের কাছে **020 8880 7055** নাম্বারে ফোন করুন এবং আমরা পোস্টের মাধ্যমে আপনার কছে ফরমটি পাঠিয়ে দিব। এটি পূরণ করুন এবং আমাদের কাছে ফেরত পাঠান (ফরমে আমাদের ঠিকানা দেয়া আছে) অথবা আপনার স্থানীয় হাউজিং সেন্টারে এসে জমা দিন। এরপরে আমরা আপনাকে ডাইরেক্ট ডেবিট ফরম পাঠাবো।

আপনি নিচের সেবাগুলি সপ্তাহের সাত দিন এবং প্রতিদিন ২৪ ঘন্টা পেতে পারেন।

ইন্টারনেটের মাধ্যমে

আপনার ডেবিট কার্ডের সাথে আপনার রেন্ট পেমেন্ট কার্ড তৈরী রাখুন।
www.allpay.net ওয়েবসাইট দেখুন এবং যেখানে 'Make a payment online' লেখা দেখবেন সেখানে ক্লিক করুন।

টেলিফোনের মাধ্যমে

আপনার ডেবিট কার্ডের সাথে আপনার রেন্ট পেমেন্ট কার্ড তৈরী রাখুন।
0870 243 6040 নাম্বারে ফোন করুন এবং সোজাসাপ্টা নির্দেশনা অনুসরণ করুন।

চিঠির মাধ্যমে

আপনি যদি চিঠির মাধ্যমে টাকা শোধ করেন তাহলে দয়া করে মনে রাখবেন যে আমরা শুধুমাত্র চেক গ্রহন করি। দয়া করে আপনার চেক **'East End Homes Ltd'** বরাবর পাঠান। আপনাকে অবশ্যই টেন্যান্সি রেফারেন্স নাম্বার লিখতে হবে (আপনি রেন্ট পেমেন্ট কার্ড ও আপনার রেন্ট স্টেটমেন্টে এটি পাবেন) এবং আপনার চেকের পেছনে আপনার নাম ও ঠিকানা লিখে আমাদের কাছে এই ঠিকানায় ফেরত পাঠান:

EastendHomes, Mile End Housing Centre, 38 Wager Street, London E3 4JE.

দয়া করে আপনার চেক আমাদের কাছে পৌছানো ও সেটি ভাঙ্গানোর জন্য যথেষ্ট সময় দেয়ার কথা মনে রাখবেন (সাধারণতঃ তিন থেকে পাঁচ কর্ম দিবস)। দয়া করে চিঠির ভেতরে টাকা পাঠাবেন না।

আপনার প্রদত্ত টাকা অথবা কিভাবে টাকা শোধ দিবেন কিংবা আপনার এ্যাকাউন্টে কত টাকা ব্যালেন্স আছে যদি জানতে চান তাহলে দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন। যদি আপনার কার্ড হারিয়ে, নষ্ঠ বা চুরি হয়ে যায় তাহলে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারব।

আপনি যেভাবেই টাকা শোধ করুন না কেন, আপনার রেন্ট এ্যাকাউন্টে সময়মত টাকা পৌছানোর দায়িত্ব আপনার।

হাউজিং বেনিফিট

যাদের আয় কম তাদের ভাড়া প্রদানে সাহায্য করার জন্য সরকার হাউজিং বেনিফিট প্রদান করে। আপনার আয় ও পরিস্থিতির উপরে বিবেচনা করে আপনি হাউজিং বেনিফিট পাবেন কিনা সেটি সিদ্ধান্ত নেয়া হবে।

হাউজিং বেনিফিটের টাকা দিয়ে আপনার রেন্ট অথবা সার্ভিস চার্জের টাকা শোধ দিতে পারেন। এর ভেতরে হিটিং অথবা গরম পানির বিল, পানির বিল অথবা হোম কন্টেন্ট ইন্স্যুরেন্স, স্টোরেজ এলাকা কিংবা পার্কিংয়ের খরচ অর্ন্তভুক্ত নেই।

আপনি হাউজিং বেনিফিট পাবার যোগ্যতা রাখেন কিনা সেটি জানার জন্য টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিলের ওয়ান-স্টপ-শপ অথবা আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টার থেকে একটি ক্লেইম ফরম জোগাড় করুন। যদি এই ফরম পূরণে আপনার সাহায্যের দরকার হয় তাহলে আমাদের কর্মচারীরা আপনাকে সাহায্য করতে পারবেন (যোগাযোগের ঠিকানার জন্য এই লিফলেটের পেছনে দেখুন)। এই ক্লেইম ফরম পূরণ করা হয়ে গেলে ওয়ান স্টপ শপে ফেরত দিন অথবা চিঠির মাধ্যমে টাওয়ার হ্যামলেঠস্ বেনিফিট সার্ভিসের কাছে পাঠান, ঠিকানা উল্টো দিকে দেয়া আছে।

যদি আপনাকে হাউজিং বেনিফিট দেয়া হয় এবং আপনাার পরিস্থিতির পরিবর্তন ঘটে তাহলে অবশ্যই তক্ষুনি সেটি টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিলকে জানাবেন। আপনার পরিস্থিতির পরিবর্তনের উদাহরণের ভেতরে আছে ঘর পরিবর্তন, বেতন বাড়া, নতুন চাকরি পাওয়া অথবা কেউ যদি থাকার জন্য আপনার বাসায় উঠে।

টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিল প্রতি চার সপ্তাহে একবার পেছনের চার সপ্তাহের জন্য হাউজিং বেনিফিট প্রদান করে (বকেয়া)। তারা যদি আপনাকে অতিরিক্ত বেনিফিট দেন তাহলে আপনাকে যে পরিমাণ হাউজিং বেনিফিট দেয়া হয় তার পরিমাণ কমিয়ে তারা এর সামঞ্জস্য করতে পারে।

কত দিন পরপর আমি রেন্ট স্টেটমেন্ট পাব?

আমরা আপনার কাছে প্রতি ১২ সপ্তাহে একবার একটি রেন্ট স্টেটমেন্ট পাঠাবো। এখানে ভাড়ার বিস্তারিত বিবরণ এবং হাউজিং বেনিফিটসহ (যদি আপনি পেয়ে থাকেন) আপনি যে পরিমাণ টাকা শোধ দিয়েছেন সেটি তুলে ধরা হবে। যখন সক্রিয়ভাবে আপনি রেন্ট স্টেটমেন্ট পান সেই সময় ছাড়া অন্য কোন সময়ে আপনার রেন্ট স্টেটমেন্ট দরকার হয় তাহলে আমাদের রেন্ট টিমকে **020 8880 7055** নাম্বারে ফোন করুন। তারা পাঁচ কর্মদিবসের ভেতরে আপনাকে একটি স্টেটমেন্ট পাঠাবে।

আমি যদি সময়মত ভাড়া দিতে না পারি তাহলে কি হবে?

যদি কোন কারণে আপনি ভাড়া দিতে না পারেন তাহলে অবশ্যই সরাসরী আমাদের রেন্ট এ্যারেয়ার টিমকে **020 8880 7055** নাম্বারে ফোন করবেন। আপনার এই সমস্যা সমাধানে তারা আপনাকে পরামর্শ দিতে পারবে।

যদি আপনার সমস্যা থাকে তাহলে আপনাকে সাহায্য করার জন্য আমরা যথাসাধ্য চেষ্টা করব। আপনার কাছে আমাদের পাওনা টাকা শোধ দেয়ার জন্য আমরা আপনার সাথে একটি পরিকল্পনা ঠিক করব, আমাদের পাওনা টাকা আদায়ের জন্য আমরা ব্যবস্থা গ্রহন করব। এর ফলে আপনি আপনার ঘর হারাতে পারেন।

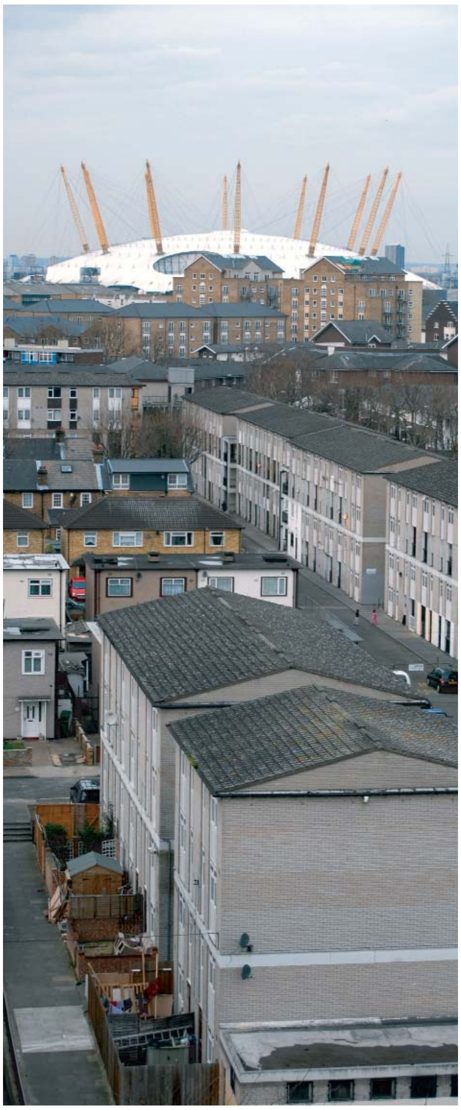
আমাদের ‘আপনার বকেয়া ভাড়ার ব্যবস্থা’ নামক লিফলেট থেকে আপনি আরো তথ্য পেতে পারেন। আমাদের যেকোন হাউজিং সেন্টার থেকে আপনি এটি পেতে পারেন। আপনি আমাদের ফোন করতে অথবা একটি কপি চেয়ে আমাদের কাছে চিঠি লিখতে পারে (নিচে দেখুন)।

আমি কিভাবে রেন্টস্ সেকশানের সাথে যোগাযোগ করতে পারব?

আমাদের রেন্টস্ টিম মাইল এন্ড হাউজিং সেন্টারে অবস্থিত। আপনি **020 8880 7055** নাম্বার তাদের ফোন করতে পারেন অথবা আপনার স্থানীয় হাউজিং সেন্টারের সাথে এ্যাপয়েন্টমেন্ট করতে বা এ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য **rents@eastendhomes.net** ঠিকানায় ইমেইল করতে পারেন।

সুবিধাপ্রদানের স্কিম

যেসব টেন্যান্টরা তাদের ভাড়া প্রদান করেন তাদেরকে আমরা পুরস্কার দিতে চাই। যেসব টেন্যান্টদের কাছে কোন বকেয়া ভাড়া নেই তাদের নিয়ে প্রতি বছর চারবার প্রাইজ ড্রয়ের আয়োজন করা হয়। আমাদের নিউজলেটারে বিজয়ীর নাম ঘোষনা করা হবে।



যোগাযোগের দরকারী নাম্বার

টাওয়ার হ্যামলেটস্ বেনিফিটস্ সার্ভিস্

এটি টাওয়ার হ্যামলেটস্ কাউন্সিলের একটি সেবা। যদি আপনি মনে করে যে একটি বেনিফিট পাবার যোগ্যতা আপনার আছে তাহলে তাদের সাথে যোগাযোগ করুন। আপনি যদি ইতিমধ্যে বেনিফিট পেয়ে থাকেন (যেমন কাউন্সিল ট্যাক্স বেনিফিট অথবা চাইল্ড বেনিফিট) তাহলে আপনার কোন প্রশ্ন বা সমস্যা থাকলে তাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

টাওয়ার হ্যামলেটস্ বেনিফিটস্ সার্ভিস
The Town Hall
Mulberry Place
5 Clove Crescent
London
E14 2BG

ফোন: 020 7364 5001

সিটিজেন্স এ্যাডভাইস

যদি আপনার ঋণ সমস্যা থাকে তাহলে সিটিজেন্স এ্যাডভাইস আপনাকে সাহায্য করতে পারবে। তারা বেনিফিঠ ও হাউজিংয়ের মত বিষয়গুলির উপরেও পরামর্শ দিয়ে থাকে।

হোয়াইটচ্যাপেল (ইস্ট এন্ড) সিটিজেন্স এ্যাডভাইস ব্যুরো
Unit 32
Greatorex Street
London
E1 5NP

ফোন: 0870 126 4014

ন্যাশনাল ডেবট্‌লাইন

ন্যাশনাল ডেবট্‌লাইন একটি ফ্রী, গোপনীয় সেবা যারা ঋণ সমস্যার সমাধান করতে চাইছেন তাদেরকে নিরপেক্ষ পরামর্শ দিয়ে থাকে। আপনি অনলাইনে অথবা **0808 808 4000** নাম্বারে ফোন করে তথ্য জানতে পারেন। (সোম থেকে শুক্রবার সকাল ৯টা থেকে রাত ৯টা এবং শনিবার সকাল ৯.৩০ থেকে দুপুর ১টা পর্যন্ত খোলা থাকে।

ফেয়ার ফাইন্যান্স

এই সংস্থাটি আমাদের বাসিন্দাদের আর্থিক বিষয়ে বিনামূল্যে প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করে।

ফেয়ার ফাইন্যান্স
47 Ben Jonson Road
Stepney
E1 4SA

ফোন: 0207 780 1777
ইমেইল: info@fairfinance.org.uk
ওয়েবসাইট: www.fairfinance.org.uk

Crystal Mark 16631 Clarity approved by Plain English Campaign

কিভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন

ইস্টএন্ডহোমস্ হেড অফিস
Tayside House, 31 Pepper Street, London E14 9RP
ইমেইল: enquiries@eastendhomes.net
টেলি: 020 7517 4700
ফ্যাক্স: 020 7515 0218

মাইল এন্ড হাউজিং সেন্টার
38 Wager Street, London E3 4JE
ইমেইল: mileend@eastendhomes.net
টেলি: 020 8880 7055
ফ্যাক্স: 020 8880 7810

আইল্যান্ড গার্ডেনস্ নেইবারহুড সেন্টার
137 Manchester Road, London E14 3DN
ইমেইল: islandgardens@eastendhomes.net
টেলি: 020 7538 2340
ফ্যাক্স: 020 7537 0512

সেন্ট জর্জেস্ হাউজিং সেন্টার
Shearsmith House, Hindmarsh Close, London E1 8HP
ইমেইল: stgeorges@eastendhomes.net
টেলি: 020 7481 4110
ফ্যাক্স: 020 7481 4082

হল্যান্ড হাউজিং সেন্টার
35 Commercial Street, London E1 6BD
ইমেইল: holland@eastendhomes.net
টেলি: 020 7456 6700
ফ্যাক্স: 020 7456 6737

গ্ল্যামিস হাউজিং সেন্টার
Ground Floor, Roslin House, Brodlove Lane
London E1W 3EL
ইমেইল: glamis@eastendhomes.net
টেলি: 020 7791 7947
ফ্যাক্স: 020 7791 7983

আপনি 07961 941584 নাম্বারে টেক্সট্‌ফোন পাঠাতে পারেন।

আমরা নিচের বিষয়গুলির উপরে নিচের লিফলেটগুলি প্রকাশ করেছি

- মেরামত
- ভাড়া
- সার্ভিস চার্জসমূহ
- অসামাজিক আচরণ
- গ্রাহক সেবা
- এস্টেটের সেবা
- বাসিন্দাদের অংশগ্রহন
- ভাড়া

এই লিফলেটটি অন্যান্য ভাষা যেসব ফরম্যাটে পাওয়া যায়

আপনি অনুরোধ করলে বিভিন্ন ধরনের ফরম্যাটে এই ডকুমেন্টের কপি পেতে পারেন, এর ভেতরে আছে:

- **বাংলা ও সোমালীর মত অন্যান্য কমিউনিটি ভাষা;**
- **ব্রেইল;**
- **বড় অক্ষর;**
- **অডিও টেপ।**

ভিন্ন কোন ফরম্যাটের জন্য অনুরোধ করতে চাইলে দয়া করে আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারে ফোন করুন।

east end HOMES

www.eastendhomes.net

এই কাগজের ৫০% এসেছে রিসাইকেল থেকে এবং বাকী ৫০% পরিকল্পিত বনায়ন থেকে সংগ্রহ করা হয়েছে।

RE01 July 08