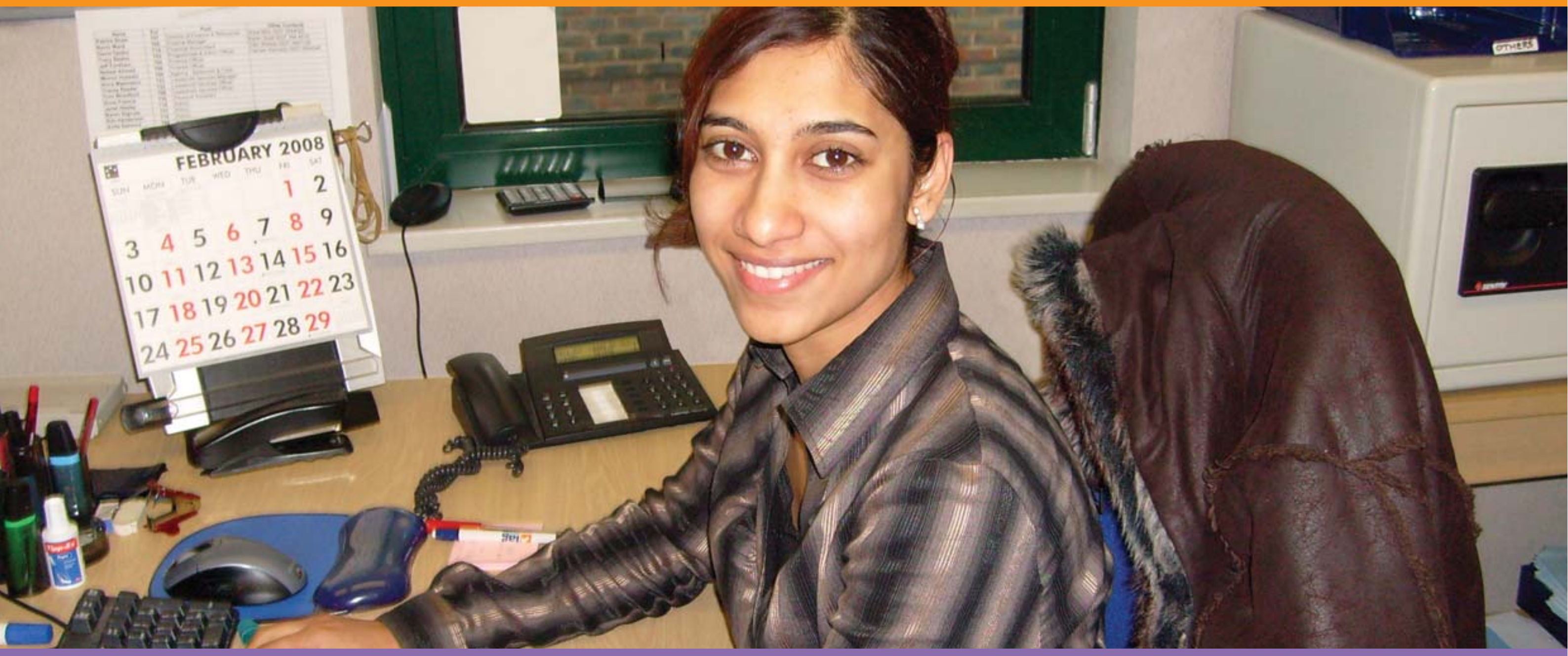
east end HOMES

সার্ভিস চার্জসমূহ



আমরা যেসব সেবা দেই সেগুলির খরচ প্রদান করা

এই লিফলেটে সহজ বাংলাতে আমাদের সার্ভিস চার্জের বিস্তারিত বিবরণ তুলে ধরা হয়েছে এবং এর উদ্দেশ্য হল আমরা যেসব সেবা প্রদান করি সেগুলির সম্বন্ধে আপনাকে আরো ভালমত বুঝতে সাহায্য করা।

সার্ভিস চার্জ হল আপনার ব্লক ও এস্টেটের দৈনন্দিন পরিচালনা খরচ এবং লীজহোল্ড সেবা প্রদানের জন্য আমাদের প্রশাসনিক খরচ বাবদ আপনি যে টাকা পরিশোধ করেন। একটি ব্লকে বসবাসরত সব লীজহোল্ডাররা সার্ভিস চার্জ প্রদান করেন এবং টেন্যান্টদের ভাগের টাকা আমরা প্রদান করে থাকি। টেন্যান্টরা যে ভাড়ার টাকা প্রদান করেন সেখান থেকে আমরা টাকা পেয়ে থাকি। আপনার লীজহোল্ডার নির্দেশিকাকে এসব সার্ভিস চার্জ সম্বন্ধে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। আপনি হোম ওনারশিপ টিমকে 020 7517 4708 অথবা 020 7517 4722 নাম্বারে ফোন করে এই নির্দেশিকার একটি কপি পেতে পারেন।

আমরা কিভাবে আপনার সার্ভিস চার্জের খরচ হিসাব করি

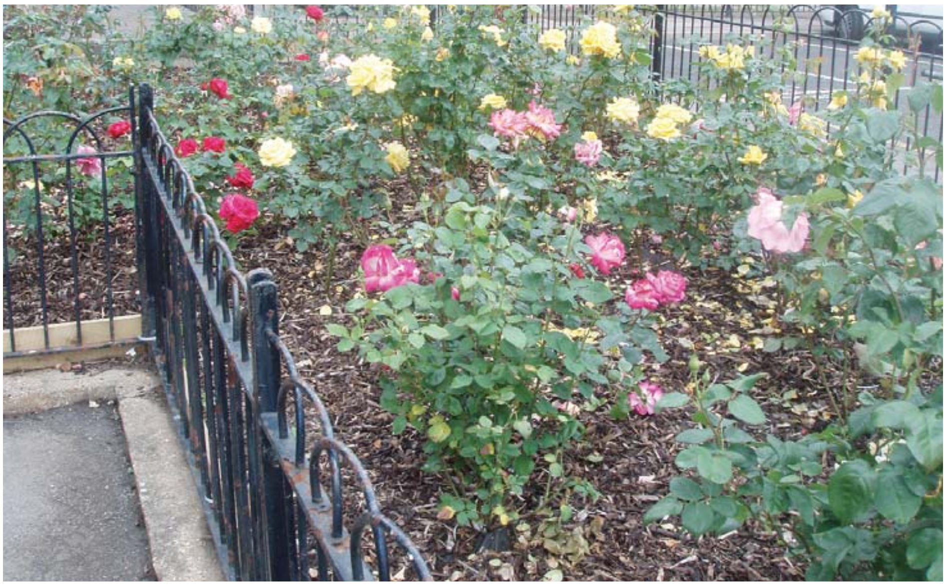
প্রতি বছর মার্চে আমরা আপনাকে একটি স্টেটমেন্ট পাঠাবো যেখানে পরবর্তী অর্থ বৎসরের এস্টিমেটেড (প্রাক্কলিত) সার্ভিস চার্জ দেখানো হবে। আমাদের অর্থ বৎসর ১ এপ্রিল থেকে ৩১ মার্চ পর্যন্ত পরিচালিত হয়। এই স্টেটমেন্টকে যথাসম্ভব সঠিক করার জন্য আমরা আমাদের সাধ্য অনুসারে সব কিছুই করি এবং গত বছরের খরচের উপরে ভিত্তি করে এটি তৈরী করি। আমরা যদি অর্থ বৎসর চলাকালীন কোন এক সময়ে আপনার বাড়ী কিনে থাকি তাহলে আপনার সার্ভিস চার্জ অর্থ বৎসরের শেষের উপরে ভিত্তি করে তৈরী করা হবে। আপনি যদি জানুয়ারী মাসের ভেতরে কিস্তিতে আপনার সার্ভিস চার্জ পরিশোধ করতে চান তাহলে হোম ওনারশিপ টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

সেপ্টেম্বারের ভেতরে আমরা গত বছরের ১ এপ্রিল এবং ৩১ মার্চের ভেতরে যত টাকা খরচ করেছিলাম সেই টাকার প্রকৃত পরিমাণ আপনাকে জানাবো। আমরা যদি আপনার সার্ভিস চার্জ বেশী ধরে থাকি তাহলে অতিরিক্ত টাকা আপনার এ্যাকাউন্টে ফেরত দিব। যদি আমরা সেটি কম ধরে থাকি তাহলে আমরা সেই পরিমাণ টাকা আপনার সার্ভিস চার্জ এ্যাকাউন্টে যোগ করা হবে এবং কেন সেটি করা হয়েছে সেটি আপনাকে ব্যাখ্যা করা হবে।

আপনার সার্ভিস চার্জ এ্যাকাউন্টে কোনরূপ পরিবর্তন করা হলে সেটি নিরপেক্ষভাবে অডিট করা (তদন্ত করা) এ্যাকাউন্টের ভিত্তি করা হবে যেন সার্ভিস চার্জ সঠিক হয়। আমরা এস্টেটের সঠিক ব্লকে এই খরচ আরো করেছি কিনা সেটি এ্যাকাউন্টেন্ট পরীক্ষা করে দেখবেন (যাতে এক ব্লকের কাস্টমারকে অন্য ব্লকের কাজের জন্য খরচ পরিশোধ করতে না হয়)।

আপনি আপনার অধিকার ও দায়িত্ব সম্বলিত একটি সামারি অর্থাৎ সংক্ষিপ্ত বিবরণ পাবেন। এর ভেতরে আমরা আপনার এস্টেট এবং ব্লকে ইতিমধ্যে যে পরিমাণ টাকা খরচ করেছি সেটি কিভাবে পরীক্ষা করবেন সেটি অর্ন্তভূক্ত থাকে।

আপনি যখন আপনার বিল পান তখন যদি সার্ভিস চার্জ স্টেটমেন্টের কোন একটি আইটেমের ব্যাপারে যদি অভিযোগ থাকে তাহলে দয়া করে আমাদের জানান। এমন হতে পারে আপনি যখন এই ঘরে ছিলেন না তখন কাজগুলি করা হয়েছিল। আমরা আসল বিলের একটি কপি রাখব এবং আপনাকে খরচের বিষয়গুলি ব্যাখ্যা করে দিতে পারব। আপনাকে পূর্ণ ব্যাখ্যা দেয়া ও আমাদের স্টেটমেন্টটি যথাসম্ভব পরিস্কার ও সঠিক করে জন্য আমরা যথাসাধ্য চেষ্টা করব।



আপনি কোথায় বাস করেন তার উপরে ভিত্তি করে আপনার সার্ভিস চার্জের ভেতরে নিচের খরচগুলি থাকতে পারে:

- বাগান;
- কেয়ারটেকিং;
- বয়লারের জ্বালানী খরচ;
- বয়লার মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ খরচ;
- বৈদ্যুতিক হিটিং;
- আপনি যে ব্লকে বাস করেন তার মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;
- বিল্ডিং ইন্স্যুরেন্স;
- এস্টেটের মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;
- দরজার এন্ট্রিফোন;
- টিভি এরিয়েল মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;
- লিফট্ মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ;
- আবর্জনা জমানোর জন্য কনটেইনার ভাড়া করা;
- সকলের ব্যবহারের জায়গাতে হিটিং ও লাইটিং;
- কন্স্যার্জ সার্ভিস;
- হাউজিং ম্যানেজমেন্ট ফীস্; এবং
- প্রশাসনিক খরচ।

সার্ভিস চার্জসমূহ

হর্টিকালচার (বাগান)

মৌসুমের উপরে ভিত্তি করে একজন মালী বিভিন্ন ধরনের কাজ করে থাকেন। এর ভেতরে আছে ঘাস কাটা, ফুলের গাছ, হাঁটা পথ ও কনক্রিটের জায়গা থেকে আগাছা তোলা, মাটির থেকে পাতা কুড়ানো এবং ফুলের বেড ও গাছের যত্ন নেয়া।

কেয়ারটেকিং

আপনার এস্টেট কেয়ারটেকিং টিমের ব্যবস্থাপনা করে লোকাল হাউজিং সেন্টার। তারা বিভিন্ন ধরনের কাজের দায়িত্ব পালন করে যেমন:

- প্রবেশের লবি, লিফট্‌, সিড়ি ও আবর্জনার এলাকা পরিস্কার করা;
- সবার ব্যবহারের জায়গার লাইট কাজ করছে কিনা পরীক্ষা করা;
- সবার ব্যবহারের জায়গাতে দেয়ালে লেখা (গ্র্যাফিটি) অথবা মেরামতের দরকার থাকলে সেগুলি সম্বন্ধে জানানো; এবং
- বিন খালি করা এবং আটকে যাওয়া রাবিশ শ্যুত পরিস্কার করা।

আপনার এস্টেট কেয়ারটেকিং টিম আপনার এস্টেট পরিস্কার করার দায়িত্বও পালন করে। এর ভেতরে আছে মূলতঃ আবর্জনা সংগ্রহ এবং ফুটপথ, পার্কিংয়ের জায়গা ও রাস্তা ঝাঁড়ু দেয়া।

আপনার ঘরের রেডিয়াটের সংখ্যা, হট-এয়ার ব্লোয়ার ও গরম পানির ব্যবস্থার উপরে নির্ভর করে আমাদের খরচ আলাদা হয়ে থাকে। সাম্প্রতিক বছরগুলিতে জ্বালানী খরচ উল্লেখযোগ্য হারে বেড়েছে। দূর্ভাগ্যবশতঃ এই পরিস্থিতি আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে এবং একারণে আমাদের অনেক খরচ বেড়েছে।

বয়লার মেরামত

আপনার ঘর যদি একটি শেয়ারকৃত বয়লারের সাথে যুক্ত থাকে তাহলে আপনাকে অবশ্যই এর মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য খরচ দিতে হবে। এর ভেতরে আছে শেয়ার করা পাইপ মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ, এটি আপনার ঘরের বাইরে অথবা এর ভেতরের পাইপ হতে পারে। এই খরচের ভেতরে শুধুমাত্র আপনার ঘরের ভেতরে যেসব পাইপ দেখেন সেগুলির মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণে খরচ অর্ন্তভুক্ত নয়। যেমন, এর ভেতরে আপনার ঘরের রেডিয়েটার মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের খরচ অর্ন্তভূক্ত নেই।

বৈদ্যুতিক হিটিং

আপনার ঘর যদি একটি শেয়ারকৃত বৈদ্যুতিক হিটিং ব্যবস্থার সাথে সংযুক্ত থাকে তাহলে আপনাকে অবশ্যই এরজন্য খরচ দিতে হবে। এই খরচের ভেতরে আপনার ঘরের ভেতরের হিটিং ও গরম পানির সরঞ্জাম মেরামত বা পরিবর্তনের খরচ অর্ন্তভূক্ত নেই। এই খরচের ভেতরে শুধুমাত্র হিটিং ব্যবস্থা চালু রাখার জন্য যে পরিমাণ বিদ্যুৎ খরচ হয় সেটি সরবরাহ করার খরচ অর্ন্তভুক্ত, এর ভেতরে শেয়ারকৃত এনার্জি নেই।

বিদ্যুৎ সরবরাহকারী আমাদের কাছে বিল পাঠান এবং তারপরে আপনার থেকে কত টাকা আদায় করতে হবে সেটি আমরা নির্ধারণ করি। আমরা আপনার উপরে যে পরিমাণ খরচ আরোপ করি সেটি একটি ব্লকের মোট হিটিং ও গরম পানির আউটলেটের সংখ্যার উপরে ভিত্তি করে। জ্বালানীর সাথে বিদ্যুতের দামও উল্লেখযোগ্যহারে বেড়েছে যার ফলে বিদ্যুৎ সরবরাহকারী আমাদের থেকে আগের তুলনায় বেশী টাকা নিচ্ছেন।

বয়লারের জ্বালানী

আপনি যদি একটি শেয়ার করা বয়লার (ডাইরেক্ট হিটিং সিস্টেম) ব্যবহার করেন তাহলে আমরা আপনার থেকে হিটিং ও গরম পানির বাবদ খরচ আদায় করে থাকি।

আপনার ঘর যে ব্লকে সেটির মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

এর ভেতরে আপনার ব্লকের এমন যেকোন ছোটখাট মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ অর্ন্তভূক্ত যার জন্য লীজহোল্ডারকে ২৫০ পাউন্ডের কম শোধ দিতে হয়। যদি মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রতিটি লীজহোল্ডারকে ২৫০ পাউন্ডের বেশী শোধ করতে হয় তাহলে কাজ করার আগে অবশ্যই আমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করব। আমরা অবশ্যই কমনহোল্ড এ্যান্ড লীজহোল্ড রিফর্ম এ্যাক্ট ২০০২ এর সেকশান ১৫১ অনুসারে এটি করব। ছোটখাট মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের ভেতরে সাধারণতঃ লাইট লাগানো, সবার ব্যবহারের জায়গার কাঁচ পরিবর্ত বা সেটি লাগানো ও সবার ব্যবহারের জায়গার পানির ট্যাংক পরিদর্শন ও রক্ষণাবেক্ষণ অর্ন্তভূক্ত থাকে।

বিল্ডিং ইস্যুরেন্স

আপনার সার্ভিস চার্জের ভেতরে আপনার ঘরের বিল্ডিং ইস্যুরেন্স অর্ন্তভূক্ত, আপনাকে অবশ্যই এটি থাকতে হবে কারণ আপনাকে আগুন অথবা বন্যার মত বিষয়ের জন্য ইস্যুরেন্স গ্রহণ করতে হবে। হোম ওনারশিপ টিমের কাছে চিঠি লেখার মাধ্যমে আপনি এই ইস্যুরেন্সের একটি কপি পেতে পারেন। বিল্ডিং ইস্যুরেন্স কেনার সময় আমরা আপনার প্রদত্ত টাকার বিনিময়ে সর্বোচ্চ মানের সেবা খুঁজে দেয়ার চেষ্টা করব। বিল্ডিং ইস্যুরেন্স মূল সার্ভিস চার্জের একটি অংশ এবং এরজন্য আমরা আপনাকে আলাদা কোন বিল পাঠাবো না। আসবাবপত্র, সাজসজ্জা এবং অন্যান্য মালপত্রের জন্য আপনাকে কন্টেন্টস্‌ ইস্যুরেন্সের ব্যবস্থা নিজেকে করতে হবে।

এস্টেটের মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

এর ভেতরে আপনার এস্টেটের এমন যেকোন ছোটখাট মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ অর্ন্তভূক্ত যার জন্য লীজহোল্ডারকে ২৫০ পাউন্ডের কম শোধ দিতে হয়। যদি মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রতিটি

লীজহোল্ডারকে ২৫০ পাউন্ডের বেশী শোধ করতে হয় তাহলে কাজ করার আগে অবশ্যই আমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করব। আমরা অবশ্যই কমনহোল্ড এ্যান্ড লীজহোল্ড রিফর্ম এ্যাক্ট ২০০২ এর সেকশান ১৫১ অনুসারে এটি করব। ছোটখাট মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের ভেতরে সাধারণতঃ আবর্জনা সরানো, গেট ও সাইন মেরামত অর্ন্তভূক্ত থাকে।

দরজার এন্ট্রিফোন ব্যবস্থা

অযাচিত ও অনাহুত ব্যক্তিদের ঢুকতে বাধা দেয়া ও নিরাপত্তা বাড়ানোর জন্য কিছু ব্লকে এন্ট্রিফোন ব্যবস্থা থাকে। বিভিন্ন সময়ে আমাদের এই দরজা মেরামত করতে হতে পারে। যদি এন্ট্রিফোন ব্যবস্থা কাজ না করে তাহলে দয়া করে আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারে জানান।

লিফট্ মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

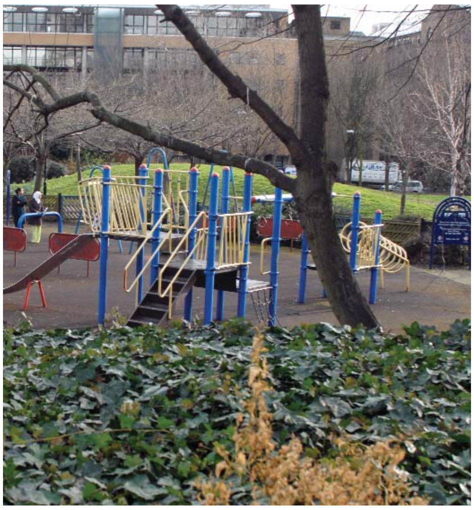
কিছু ব্লকে লিফট্ আছে এবং এটি যেন ঠিকমত কাজ করছে সেটি নিশ্চিত করার জন্য আমাদের এটিকে নিয়মিত পরীক্ষা মেরামত করতে হয়। যেমন, আমাদের নিরাপত্তা বিধানের জন্য পরীক্ষা করতে হয় (এটি আইন অনুসারে করতে হয়), আটকে যাওয়া দরজা খোলা এবং যখন লিফট্ নষ্ঠ হয়ে যায় তখন এটি মেরামত করা। যেখানে সম্ভব সেখানে আমরা একটি মনিটর বসাবো যার মাধ্যমে কোন লিফট্ নষ্ঠ হয়ে গেলে আমরা জানতে পারব এবং কখন মেরামত করা হয়েছে সেটি জানানো হবে। এর ফলে আমাদের সেবার মান উন্নত হবে। এই কাজের জন্য টাকা আমরা আপনার সার্ভিস চার্জের ভেতরে অর্ন্তভূক্ত করব।

টিভি এরিয়েল

কিছু ব্লক এবং ফ্রীহোল্ড ঘর একটি টিভি এরিয়েল শেয়ার করে। টিভি এরিয়েল যেন ঠিকমত কাজ করছে এবং আপনি যেন ঠিকমত রিসেপশান পাচ্ছেন সেটি নিশ্চিত করার জন্য কখনও এরিয়েলগুলি মেরামত করার দরকার হয়। আমরা আপনার টিভি ব্যবস্থা আপগ্রেড করারও পরিকল্পনা হাতে নিয়েছি ফলে যখন ডিজিটাল রূপান্তর ঘটবে (সুইচ ওভার) তখন যেন এটি প্রস্তুত থাকে, জাতীয় পর্যায়ে এরজন্য বিজ্ঞাপন দিয়া হয়েছে। আমরা আপনার সার্ভিস চার্জের ভেতরে এই খরচ অর্ন্তভুক্ত করব।

আবর্জনা জমা করার জন্য কনটেইনার ভাড়া করা

আবর্জনা জমা রাখার জন্য বিভিন্ন ব্লকে কনটেইনার থাকে। আপনার সার্ভিস চার্জের মাধ্যমে আবর্জনা জমা রাখার এই কনটেইনার ভাড়া করার খরচ শোধ করা হয়।



সবার ব্যবহারের জায়গায় আলোর ব্যবস্থা

আপনার ব্লক ও এস্টেটে ব্যবহৃত বিদ্যুতের খরচ এর মাধ্যমে পরিশোধ করা হয়। এর ভেতরে আপনার ব্লকে আলো সরবরাহ, লিফট্, দরজা দিয়ে প্রবেশ ব্যবস্থায় বিদ্যুৎ সরবরাহ ও এস্টেটের আলোর ব্যবস্থা অর্ন্তভূক্ত।

কন্স্যার্জ

কিছু ব্লকে কন্স্যার্জ সেবা আছে। কন্স্যার্জের কাজ হল নিরাপত্তা প্রদান করা, কিছু পরিস্কারের কাজ করা এবং ঘটনার রিপোর্ট করা।

ঘরের ব্যবস্থাপনা

আপনার সার্ভিস চার্জের ভেতরে আপনার ব্লক ও এস্টেটের ব্যবস্থাপনার খরচ অর্ন্তভূক্ত আছে। এর ভেতে যেসব খরচ অর্ন্তভূক্ত সেগুলি হল:

- সমস্যা সমাধান ও প্রশ্নের উত্তর দেয়া;
- মেরামত কাজ পর্যবেক্ষণ করা;
- লোকজন যেন তাদের লীজের শর্ত মেনে চলে সেটি নিশ্চিত করা;
- পরিদর্শন;
- বাসিন্দাদের বৈঠক; এবং
- বাসিন্দাদের সাথে আলোচনা।

প্রশাসন

আপনার সার্ভিস চার্জের মাধ্যমে নিচের খরচগুলি শোধ করা হয়:

- একটি নিবেদিনপ্রাণ হোম ওনারশিপ টিম বজায় ও পরিচালনা করা;
- সার্ভিস চার্জগুলি আদায় করা;
- বিল্ডিং ইন্স্যুরেন্সের ব্যাপারে কোন প্রশ্ন বা সমস্যা সমাধান;
- বিশেষজ্ঞ পরামর্শ প্রদান;
- লীজহোল্ডার সার্জারীতে যাওয়া;
- বৈঠকের আয়োজন করা; এবং
- সাধারণ প্রশ্ন ও সমস্যা মোকাবেলা করা।

আমার কোন ধরনের লীজ আছে?

একজন লীজহোল্ডার হলে আপনার লীজ নিচের একটি ফরম্যাটের উপরে ভিত্তি করে গড়ে উঠবে

- টাওয়ার হ্যামলেটস্ (টিএইচ) লীজ
- গ্রেটার লন্ডন কাউন্সিল (জিএলসি) লীজ

লীজে কি টাকা পরিশোধের শর্ত ব্যাখ্যা করা হয়েছে?

যদি আপনার টিএইচ (TH) লীজ থাকে তাহলে প্রতি তিন মাসে আপনাকে একবার পরবর্তী তিন মাসের জন্য সার্ভিস চার্জ পরিশোধ করতে হবে। আপনার প্রথম পেমেন্ট অবশ্যই ১ এপ্রিল এবং শেষ পেমেন্ট ১ জানুয়ারী শোধ করতে হবে। (লীজের সেকশান ৩ এর পঞ্চম শিডিউল দেখুন।)

আপনার যদি জিএলসি (GLC) লীজ থাকে(সেকশান ৫সি এর আওতায়) তাহলে প্রতি ছয় মাসে আপনাকে একবার সার্ভিস চার্জ পরিশোধ করতে হবে। আপনার প্রথম পেমেন্ট অবশ্যই ১ এপ্রিল এবং দ্বিতীয় পেমেন্ট ২ অক্টোবার শোধ করতে হবে। আপনাকে একটি কিস্তির মাধ্যমে ১ এপ্রিল আপনার ইন্স্যুরেন্সের টাকা শোধ দিতে হবে। (জিএলসি লীজের পার্ট ১, অনুচ্ছেদ ও (০) দেখুন) দয়া করে এই লিফলেটের বিল্ডিং ইন্স্যুরেন্স অনুচ্ছেদও দেখুন।

আমি কি কিস্তির মাধ্যমে শোধ করতে পারি?

আমরা মানি আপনার লীজ ডকুমেন্টে টাকা পরিশোধের যে ব্যবস্থার কথা বলা হয়েছে তার থেকে ভিন্ন উপায়ে টাকা পরিশোধ করার দরকার হতে পারে, অথবা আপনি হয়তো অল্প পরিমাণে আরো নিয়মিত কিস্তির মাধ্যমে টাকা শোধ দিতে চাইতে পারেন।

জানুয়ারী মাসের ভেতরে এ্যাকাউন্ট পূরণের জন্য আপনি প্রতি মাসে কিস্তির মাধ্যমে আপনার সার্ভিস চার্জ শোধ দিতে পারেন (ডাইরেক্ট ডেবিটের মাধ্যমে)। আপনি যদি এটি করার সিদ্ধান্ত নেন তাহলে আপনি মোট খরচকে দশ মাসব্যাপী সমান দশটি কিস্তিতে ভাগ করতে পারেন। কিন্তু আপনি যদি এপ্রিলের পরে ডাইরেক্ট ডেবিটের মাধ্যমে টাকা শোধ দেয়া শুরু করেন তাহলে আপনি যে কয়টি কিস্তি শোধ দিতে পারেন তার সংখ্যা কমে যাবে।

বিল্ডিং ইন্স্যুরেন্স

আপনার সার্ভিস চার্জের ভেতরে আপনার ঘরের বিল্ডিং ইন্স্যুরেন্স অর্ন্তভুক্ত থাকে। আপনি এই ইন্স্যুরেন্স পলিসির সংক্ষিপ্তরূপ অথবা ক্লেইম ফরম 020 7517 4708 অথবা 020 7517 4722 নাম্বারে হোম ওনারশিপ টিমকে ফোন করার মাধ্যমে পাবেন। আপনাকে অবশ্যই নিজের সরঞ্জামের ইন্স্যুরেন্স নিজেকে ব্যবস্থা করে নিতে হবে।

যদি আপনি টাকা পরিশোধ করতে না পারেন

আপনি যদি টাকা শোধ না করেন তাহলে আমরা আইনগত পদক্ষেপ নেই - কিন্তু এটি কেবলমাত্র সর্বশেষ উপায়। যদি আপনি টাকা শোধ দিতে সক্ষম না হন তাহলে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের জানান এবং আমরা আপনার জন্য টাকা পরিশোধের একটি সহজ উপায় খুঁজে দিব। আপনার থেকে বকেয়া টাকা উদ্ধারের জন্য আপনার বিরুদ্ধে আইনগত পদক্ষেপ নেয়ার তথ্য সম্বলিত কোন চিঠি পাঠানো হলে সেটি অবহেলা করবেন না। আপনি নিরপেক্ষ পেশাদার সেবা পাবেন।

আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন

আপনার সার্ভিস চার্জ সম্বন্ধে যদি কোন প্রশ্ন থাকে অথবা আপ যদি কোন খরচ দিতে না পারেন তাহলে 020 7517 4708 অথবা 020 7517 4722 নাম্বারে আমাদের ফোন করুন। আমরা আপনাকে সাহায্য করার জন্য আছি। আপনার যদি ইন্টারনেট ব্যবহারের সুযোগ থাকে তাহলে www.eastendhomes.net ঠিকানায় আমাদের ওয়েবসাইট থেকে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারেন।

আমরা আপনাকে এমন সেবা দিতে চাই যেটি আপনার প্রদত্ত টাকা অনুযায়ী যথাযথ সেবা প্রদান করবে। কিন্তু অনেক সময় ভুলত্রুটি হতে পারে। আপনি যদি আমাদের সেবার ব্যাপারে অসন্তুষ্ট হন তাহলে কেন আপনি অসন্তুষ্ট সেটি আমাদের জানান এবং আমরা সেটি ঠিক করার চেষ্টা করব।

টাকা পরিশোধের উপায়

আপনার সার্ভিস চার্জ পরিশোধের কার্ডের মাধ্যমে আপনি আপনার এলাকার বিভিন্ন ধরনের শপিং আউটলেটে অথবা বিভিন্ন উপায়ে টাকা শোধ করতে পারেন। নিচের চিহ্ন আছে এমন যেকোন আউটলেটে আপনি আপনার পেমেন্ট কার্ড ব্যবহার করে টাকা প্রদান করতে পারেন। এরজন্য আপনাকে শুধুমাত্র কাউন্টারে আপনার পেমেন্ট কার্ড নিয়ে যেতে হবে। কেনার প্রমাণ হিসাবে আপনাকে একটি রশিদ দেয়া হবে। আপনি এটিকে যত্নের সাথে জমা রাখবেন।

পোস্ট অফিস

যেকোন পোষ্ট 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।

আপনি ডাইরেক্ট ডেবিটের মাধ্যমে টাকা শোধ করতে পারেন। আমাদের 020 7517 4708 অথবা 020 7517 4722 নাম্বারে ডাইরেক্ট ডেবিট নির্দেশনার ফরমের জন্য ফোন করুন। আমরা যেসব তথ্য জানতে চাইব সেগুলি জানিয়ে আমাদের কাছে ফরমটি ফেরত পাঠান। আমরা বাদবাকী সবকিছুর সমাধান করে দিতে পারব।

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।

আপনার কাছে ফোন অথবা ইন্টারনেটের মাধ্যমে টাকা পরিশোধ করা সহজ বলে মনে হতে পারে। আপনি সপ্তাহের প্রতিদিন এবং প্রতিদিন ২৪ ঘন্টা এভাবে টাকা শোধ করতে পারেন।

ইন্টারনেটের মাধ্যমে টাকা পরিশোধ

ইন্টারনেটের মাধ্যমে টাকা প্রদান করুন। এজন্য আপনার পেমেন্ট কার্ড এবং ডেবিট কার্ড থাকতে হবে। www.allpay.net ওয়েবসাইটে লগইন করুন এবং যেখানে 'Make a payment' লেখা দেখবেন সেখানে ক্লিক করুন।

টেলিফোনের মাধ্যমে টাকা পরিশোধ

ফোন করে টাকা প্রদান করুন। এজন্য আপনার পেমেন্ট কার্ড এবং ডেবিট কার্ড থাকতে হবে। 0870 243 6040 নাম্বারে ফোন করুন এবং সোজাসাপ্টা নির্দেশনা অনুসরণ করুন।

আপনার যদি কোন প্রশ্ন থাকে অথবা শুধুমাত্র আপনার সার্ভিস চার্জ এ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স জানতে চান তাহলে দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন। যদি আপনার কার্ড হারিয়ে, নষ্ঠ বা চুরি হয়ে যায় তাহলে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারব।

লীজহোল্ড ভ্যালুয়েশান ট্রাইবুন্যাল

আপনি যদি মনে করেন আমরা অযৌক্তিক আচরণ করেছি তাহলে একটি লীজহোল্ড ভ্যালুয়েশান ট্রাইবুন্যালের (LVT) কাছে আপনার অভিযোগ জানাতে পারেন। LVT একটি শুনানীর আয়োজন করবে এবং দুপক্ষের যুক্তি তর্ক শুনবে। LVT সাক্ষ্যপ্রমাণের উপরে ভিত্তি করে একটি সিদ্ধান্ত নিবে এবং শুনানীর পরে যথাসম্ভব তাড়াতাড়ি তাদের সিদ্ধান্ত জানাবে।

অথবা আপনি লিখিতভাবে LVT এর কাছে আবেদন করতে পারেন এবং আপনাকে এর জন্য অবশ্যই একটি ফী প্রদান করতে হবে। যদি ইন্টারনেট ব্যবহারের সুযোগ থাকে তাহলে www.rpts.gov.uk ওয়েবসাইট থেকে LVT এর ফরম ডাউনলোড করতে পারেন। অথবা 0207 446 7700 নাম্বারে তাদের ফোন করতে পারেন।

তাদের ঠিকানা হল: Rent Assessment Panel and Leasehold Valuation Tribunal,
10 Alfred Place, London WC1E 7LR.

Crystal Mark 16284
Clarity approved by Plain English Campaign

কিভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন

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।

যোগাযোগের দরকারী নাম্বার

সিটিজেন্স এ্যাডভাইস

যদি আপনার ঋণ সমস্যা থাকে তাহলে সিটিজেন্স এ্যাডভাইস আপনাকে সাহায্য করতে পারবে। বো এবং হোয়াইটচ্যাপেলে তাদের অফিস আছে। 0870 126 4014 নাম্বারে তাদের ফোন করুন।

ন্যাশনাল ডেবটলাইন

ন্যাশনাল ডেবটলাইন 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। এরা সোম থেকে শুক্রবার সকাল ৯টা থেকে রাত ৯টা এবং শনিবার সকাল ৯.৩০ থেকে দুপুর ১টা পর্যন্ত খোলা থাকে।

ফেয়ার ফাইন্যান্স

কেউ যদি আর্থিক বিষয়ে উদ্বিগ্ন হন তাহলে তাহদের জন্য ফেয়ার ফাইন্যান্স কাজ করতে পারে। তাদের অফিসের ঠিকানা 47 Ben Jonson Road, Stepney, London E1 4SA. 020 7780 1777 নাম্বারে তাদের ফোন করুন, ইমেইল ঠিকানা info@fairfinance.org.uk

আমরা নিচের বিষয়গুলির উপরে নিচের লিফলেটগুলি প্রকাশ করেছি

- আপনার ভাড়া
- মেরামত
- অসামাজিক আচরণ
- গ্রাহক সেবা
- এস্টেটের সেবা
- বাসিন্দাদের অংশগ্রহন
- ভাড়া

অন্যান্য ফরম্যাট - আপনার চাহিদা পূরণ করে

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

- **অন্যান্য কমিউনিটি ভাষাতে (বাংলা ও সোমালী)**
- **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