

আপনার অভিযোগ করার অধিকার

আপনার অভিযোগ থাকলে দয়া করে আমাদের জানান।

- আপনার অভিযোগের মাধ্যমে আমরা ভুল কিছু করছি নাকি সেটি ঠিক দেখা ও আমাদের সেবার মানের উন্নয়ন করে থাকি। আমরা আপনাকে একটি উঁচু মানের কার্খকারী ও উপযুক্ত সেবা দিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। কিন্তু আমরা জানি আপনি হয়ত আমাদের কাজে সবসময় সন্তুষ্ট নাও হতে পারেন।
- আমাদের কাছে অভিযোগ ও প্রশংসা জানানোর একটি নীতিমালা আছে যেখানে আপনার অভিযোগের উত্তর দিতে আমাদের কত দিন সময় লাগবে সেটি উল্লেখ করা হয়েছে। আমরা একটি চার স্তর বিশিষ্ট অভিযোগ প্রক্রিয়া পরিচালনা করি যার মাধ্যমে আমরা আপনার অভিযোগ বিস্তারিতভাবে পর্যালোচনা করি। এর পরেও আপনি আমাদের উত্তরে সন্তুষ্ট না হলে ইডিপেন্টেন্ট হাউজিং ওয়ুপসম্যানের কাছে আপনার অভিযোগ পেশ করতে পারেন। ওয়ুপসম্যানের কাছে যাওয়ার আগে আপনাকে অবশ্যই আমাদের অভিযোগ নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে।

অনানুষ্ঠানিক

যদি আমাদের কোন সেবা সন্তুস্ত আপনার অভিযোগ থাকে তাহলে আমাদের যে অফিসার এই সেবা দিয়ে থাকেন ঐখানে তার সাথে কথা বলুন। আপনি যদি না জানেন তিনি কে তাহলে পরামর্শের জন্য আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন।

আনুষ্ঠানিক

যদি আপনার আনুষ্ঠানিক কোন অভিযোগ থাকে তাহলে আমরা ১৫ কর্মদিবসের ভেতরে সেটির উত্তর জানাবো।
সাধারণতঃ সার্ভিস ম্যানেজার আপনার অভিযোগের তদন্ত করবেন।
আপনি যদি এর পরেও সন্তুষ্ট না হন তাহলে ১৫ কর্ম দিবসের ভেতরে আপনার অভিযোগকে ঐখম পর্যায়ে নিয়ে যেতে হবে।

প্রথম

আমরা ১৫ কর্ম দিবসের ভেতরে উত্তর দিব।
সাধারণতঃ একজন ডিরেক্টর আপনার অভিযোগের তদন্ত করবেন।
আপনি যদি এর পরেও সন্তুষ্ট না হন তাহলে ১৫ কর্ম দিবসের ভেতরে আপনার অভিযোগকে দ্বিতীয় পর্যায়ে নিয়ে যেতে হবে।

দ্বিতীয়

চিফ এক্সিকিউটিভ আপনার অভিযোগের তদন্ত করবেন এবং ১৫ কর্ম দিবসের ভেতরে আপনার কাছে জবাব পাঠাবেন।
আপনি যদি এর পরেও সন্তুষ্ট না হন তাহলে ১৫ কর্ম দিবসের ভেতরে আপনার অভিযোগকে তৃতীয় পর্যায়ে নিয়ে যেতে হবে।

তৃতীয়

আমাদের বোর্ড সদস্যদের একটি প্যানেল আপনার অভিযোগের তদন্ত করবেন।
প্যানেলের সামনে আপনার কেসটি উত্থাপনের অধিকার আপনার আছে।
আপনি যদি এর পরেও সন্তুষ্ট না হন তাহলে হাউজিং ওয়ুপসম্যানের কাছে আপনার অভিযোগটি নিয়ে যেতে পারেন।

ইডিপেন্টেন্ট হাউজিং ওয়ুপসম্যান

ওয়ুপসম্যান সার্ভিসের মাধ্যমে সারা দেশের রেজিস্টার্ড শোশ্যাল ল্যাবলডের টেন্যান্টদের হাউজিং সংক্রান্ত অভিযোগের সমাধান করা হয়ে থাকে।
ঠিকানা: Norman House, 105-109 The Strand, London WC2R 0AA

কিভাবে আনুষ্ঠানিক অভিযোগ জানাবেন

আপনার অভিযোগ জানানোর জন্য লোকাল হাউজিং সেন্টারের সাথে যোগাযোগ করুন।
আপনি নিচের উপায়ে অভিযোগ জানানোর ফরম পেতে পারেন:

- আমাদের কাছে চিঠি লিখে
- আমাদের ফোন করে
- আমাদের সাথে দেখা করে
- আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ফরম ডাউনলোড করে

এই লিফলেটটি অন্যান্য যেসব ভাষা যেসব ফরম্যাটে পাওয়া যায়



আপনি অনুরোধ করলে বিভিন্ন ধরনের ফরম্যাট ও ভাষাতে আমরা আপনাকে এই ডকুমেন্টের কপি দিতে পারি, এর ভেতরে আছে:

- বাংলা ও সোমালীর মত অন্যান্য কমিউনিটি ভাষাতে
- ব্রেইলে
- বড় অক্ষরে
- অডিও টেপে
- ভিন্ন ফরম্যাটের জন্য দয়া করে আপনার লোকাল হাউজিং সেন্টারে জিজ্ঞাসা করুন।

আপনার অভিযোগ করার অধিকার