

কিভাবে ক্ষতিপূরণ দাবি করবেন



How to claim compensation
– Bengali translation

কিভাবে ক্ষতিপূরণ দাবি করবেন

উন্নত মান বজায় রাখার জন্য আমরা সর্বাধিক চেষ্টা করি। তবে কোন কোন সময় আমাদের সার্ভিস আপনার প্রত্যাশা পূরণ করতে নাও পারে। যখন এমনটি হয় তখন যত দ্রুত সম্ভব আমরা সমস্যা সমাধান করার চেষ্টা করি।

আপনি যদি খরাপ সার্ভিস পেয়ে থাকেন তাহলে আপনাকে আমরা ক্ষতি পূরণ দেব। পূর্ণ ক্ষতিপূরণ নীতিমালার কপি পাওয়ার জন্য আমাদের হেড অফিসের সাথে যোগাযোগ করুন।

এই লিফলেট আপনাকে যে তথ্য দিবে:

- কখন আমরা ক্ষতিপূরণ দেই;
- কি পরিমাণ ক্ষতিপূরণ দেই;
- কিভাবে দেই;
- কিভাবে ক্ষতিপূরণ দাবি করবেন; এবং
- সম্ভুষ্ট না হলে আপনি কি করবেন।

কখন আপনাকে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব?

আপনি যদি নিচে উল্লেখিত কোন অসুবিধার সম্মুখীন হন তাহলে আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

আপনি যদি আপনার ঘরের কোন কক্ষ ব্যবহার করতে না পারেন

আপনার কক্ষ যদি ব্যবহারের অনউপযুক্ত হয়ে থাকে এবং আমরা যদি প্রয়োজনীয় কাজ করতে না পারি তাহলে আমরা আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব। আপনি নিজে যদি আপনার কক্ষের এই অসুবিধা সৃষ্টি না করে থাকেন এবং আপনি আমাদেরকে কাজ করার অনুমতি দিয়ে থাকেন তাহলেই কেবল ক্ষতিপূরণ প্রযোজ্য হবে।

ক্ষতিপূরণের পরিবর্তে সাময়িকভাবে আমরা আপনাকে আরেকটি ঘর দিতে পারি।

আপনি সার্ভিস চার্জ দেন এমন কোন সার্ভিস যদি আমরা না দিয়ে থাকি

১৪ দিনের মধ্যে আমরা যদি আপনাকে কোন সার্ভিস দিতে ব্যর্থ হই তাহলে আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেয়া হবে। আপনি ঐ সার্ভিসের জন্য যে পরিমাণ অর্থ দিয়েছিলেন তার সাথে আরো ১০ পাউন্ড বাড়িয়ে ক্ষতিপূরণ দেয়া হবে।

আপনি যদি ভাড়াটিয়া হন তা হলে আপনার রেন্ট এ্যাকাউন্টে ২৮ দিনের মধ্যে ঐ অর্থ জমা করা হবে।

আপনি যদি লীজহোল্ডার বা শেয়ারড ওনার হন তা হলে আপনার পরবর্তী সার্ভিস চার্জ বিল থেকে তা বাদ দেয়া হবে।

আমরা যদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে আপনার মেরামত কাজ না করি

আমাদের নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে
যদি আমরা আপনার জরুরী মেরামত
কাজ শেষ করতে না পারি তাহলে
আপনাকে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব।
(নির্ধারিত সময় সীমার জন্য দয়া করে
রিপেয়ার ও মেনটেন্যান্স লিফলেটটি
দেখুন)। রুটিন মেরামতের ক্ষেত্রে
এটি প্রযোজ্য হবে না।

আমরা যদি কোন এ্যাপয়েন্টমেন্ট রাখতে না পারি

আমরা যদি আপনার সাথে কোন
এ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করি এবং ঐ
দিন তা না রাখতে পারি তাহলে
আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

আমরা যদি আপনাকে না জানিয়ে
এক ঘন্টা পরে পৌছাই এবং দেরিতে
পৌছার কারণে যদি কোন অগ্রগতি
না হয় তাহলেও আমরা আপনাকে
ক্ষতিপূরণ দেব।

বড় ধরনের কোন কাজ করার সময়ে আমরা যদি আপনার প্রতি মারাত্মক কোন সমস্যা বা অসুবিধা সৃষ্টি করে থাকি

অধিকাংশ ক্ষেত্রে আমরা যখন বড়
ধরনের কোন কাজের পরিকল্পনা করি
তখন তা শুরু করা আগেই আপনাদের
সাথে একটি 'ডিসটারব্যান্স এলাউন্স'

(আপনার দৈনন্দিন কাজে অসুবিধা
সৃষ্টি করার জন্য আমরা আপনাকে
একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে অর্থ দিয়ে
থাকি) নির্ধারণ করে থাকি।

আমাদের কোন অপরিবর্তিত কাজ
কিংবা জরুরী কাজের জন্য আপনার
মারাত্মক কোন অসুবিধা হলে আমরা
আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব।

আমরা যদি আপনার ঘরের ভেতরের কোন জিনিস কিংবা সাজ সজ্জা নষ্ট করে থাকি

কাজ করার সময় আমরা যদি আপনার
ঘরের ভেতরের কোন জিনিস বা সাজ
সজ্জা নষ্ট করি তাহলেও আমরা
আপনাকে ক্ষতিপূরণ দেব। নষ্ট করার
আগে আপনার জিনিস যেমন ছিল
আমরা তেমন করে তা ঠিক করে
দেব। যে কোন ক্ষয় ক্ষতির জন্য
প্রথমে আপনার কনটেন্ট ইনস্যুরেন্সের
কাছ থেকে ক্ষতিপূরণ চাওয়া উচিত।

আমরা যদি আমাদের নিয়ম কানুন না মানি

আমরা সঠিকভাবে যদি আমাদের
নিয়ম কানুন না মানি যার ফলে
আপনার মারাত্মক সমস্যার শিকার
হতে হয়েছে অথবা আপনাকে অর্থ
খরচ করতে হয়েছে তাহলে
আপনাকে আমরা ক্ষতিপূরণ দেব।

আমরা কি পরিমাণ ক্ষতিপূরণ দেই

সমস্যা	কখন আমরা ক্ষতিপূরণ দেব	ক্ষতিপূরণের পরিমাণ
আপনি যদি আপনার ঘরের কোন কক্ষ ব্যবহার করতে না পারেন	রুম ব্যবহার করা যাচ্ছে না এই মর্মে যদি আমরা কিংবা আপনার স্থানীয় কাউন্সিল সম্মত হয়।	আপনার ঘরের যে কয়টি কক্ষ ব্যবহার করা যাচ্ছে না তাকে মোট কক্ষের সংখ্যা দিয়ে ভাগ দিয়ে আমরা ক্ষতিপূরণের পরিমাণ নির্ধারণ করি। আমরা প্রাপ্ত ফলাফলকে আপনার সাপ্তাহিক ভাড়া দিয়ে গুন করি। উদাহরণ হিসাবে বলা যায় যে আপনার তিন কক্ষ বিশিষ্ট ঘরের (অর্থাৎ আপনার চারটি কক্ষের একটি যদি ব্যবহার করা না যায়) বসার কক্ষটি যদি ব্যবহার করা না যায় এবং ঘরের সাপ্তাহিক ভাড়া ৭৫ পাউন্ড হয় তাহলে আমরা আপনার ক্ষতিপূরণ যেভাবে বের করি তা হল: $1/8 \times £৭৫ = £১৮.৭৫$
১৪ দিনের মধ্যে আমরা যদি আপনাকে কোন সার্ভিস দিতে ব্যর্থ হই	যদি আমাদের রেসিডেন্ট সার্ভিসেস টিম বলে যে আমরা সার্ভিস দেই নি।	আপনি যে সার্ভিসের খরচ দিয়েছেন কিন্তু সার্ভিস পাননি সে খরচের সাথে আরো ১০ পাউন্ড যোগ করে যা হবে তা দেয়া হবে।
যদি কোন লিফট বা এন্ট্রি ফোন দুই সপ্তাহের বেশি সময় অকেজো থাকে	যদি আমাদের প্রপার্টি সার্ভিসেস টিম বলে যে আমরা সার্ভিস দেই নি।	আপনি যে সার্ভিসের খরচ দিয়েছেন কিন্তু সার্ভিস পাননি সে খরচের সাথে আরো ১০ পাউন্ড যোগ করে যা হবে তা দেয়া হবে।
আপনার হিটিং কিংবা হট ওয়াটার সিস্টেম ঠিকমত কাজ না করে	যদি আমাদের প্রপার্টি সার্ভিসেস টিম বলে যে আমরা সার্ভিস দেই নি।	প্রতি দিন ৩ পাউন্ড করে এবং তার সাথে অন্যান্য হিটিং খরচ যোগ করে।

সমস্যা	কখন আমরা ক্ষতিপূরণ দেব	ক্ষতিপূরণের পরিমাণ
আমাদের কোন সার্ভিস দেয়া বা মেরামতের ব্যর্থতার কারণে আপনার যদি কোন ক্ষতি হয়ে থাকে। যেমন বিদ্যুত না থাকার জন্য আপনার ফ্রিজারের খাবার ফেলে দিতে হয়।	যদি আমাদের প্রপার্টি সার্ভিসেস টিম বলে যে আমরা সার্ভিস দেই নি।	১০ পাউন্ড।
মেরামত কিংবা কোন সার্ভিস না দিতে পারার জন্য যদি বাথরুম বা কিচেন ব্যবহার না করা যায়।	যদি আমাদের প্রপার্টি সার্ভিসেস টিম বলে যে আমরা সার্ভিস দেই নি।	তালিকাভুক্ত প্রত্যেক টেন্যান্ট বা মালিককে প্রতি দিন ১০ পাউন্ড করে।
আমরা যদি এ্যাপয়েন্টমেন্টে না রাখতে পারি।	যদি কন্ট্রাক্টর (যেমন গ্যাস ইঞ্জিনিয়ার) বলে যে আমরা এ্যাপয়েন্টমেন্টে রাখতে পারিনি।	১০ পাউন্ড।
নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে আমরা যদি কোন জরুরী মেরামতের কাজ শেষ করতে না পারি।	যদি আমাদের প্রপার্টি সার্ভিসেস টিম বলে যে আমরা সার্ভিস দেই নি।	১০ পাউন্ডের সাথে মেরামত শেষ না পর্যন্ত প্রতি দিন ২ পাউন্ড করে যোগ করে (সর্বোচ্চ ৫০ পাউন্ড পর্যন্ত)।

সমস্যা	কখন আমরা ক্ষতিপূরণ দেব	ক্ষতিপূরণের পরিমাণ
বড় ধরনের কোন কাজ করার সময়ে আমরা যদি আপনার প্রতি মারাত্মক কোন সমস্যা বা অসুবিধা সৃষ্টি করে থাকি	যদি আমাদের প্রপার্টি সার্ভিসেস টিম বলে যে মারাত্মক সমস্যা বা অসুবিধা সৃষ্টি করা হয়েছে।	আপনার ঘরের যে কয়টি কক্ষ ব্যবহার করা যাচ্ছে না তাকে মোট কক্ষের সংখ্যা দিয়ে ভাগ দিয়ে আমরা ক্ষতিপূরণের পরিমাণ নির্ধারণ করি। আমরা প্রাপ্ত ফলাফলকে আপনার সাপ্তাহিক ভাড়া দিয়ে গুন করি। উদাহরণ হিসাবে বলা যায় যে আপনার তিন কক্ষ বিশিষ্ট ঘরের (অর্থাৎ আপনার চারটি কক্ষের একটি যদি ব্যবহার করা না যায়) বসার কক্ষটি যদি ব্যবহার করা না যায় এবং ঘরের সাপ্তাহিক ভাড়া ৭৫ পাউন্ড হয় তাহলে আমরা আপনার ক্ষতিপূরণ যেভাবে বের করি তা হল: $1/8 \times £৭৫ = £১৮.৭৫$
কাজ করার সময়ে আমরা যদি আপনার ঘরের কোন জিনিস নষ্ট করে থাকি	যদি আমাদের প্রপার্টি সার্ভিসেস টিম বলে যে আপনার জিনিস নষ্ট হয়েছে।	১০০০ পাউন্ড পর্যন্ত।
আমরা যদি নিয়ম কানুন না মেনে থাকি	আমরা যদি নিয়ম কানুন না মেনে কাজ করে থাকি।	১০০০ পাউন্ড পর্যন্ত।

আমরা কিভাবে ক্ষতিপূরণ দেই

নিম্নলিখিত উপায়ে আমরা ক্ষতিপূরণ দেই।

- আপনার ঘরের কোন কক্ষ যদি

অব্যবহৃত হয়ে পরে অথবা আমরা যে সার্ভিস দেই তার কোনটি যদি না থাকে তাহলে আমরা আপনার রেন্ট এন্ড সার্ভিস চার্জ এ্যাকাউন্টে ক্ষতিপূরণের অর্থ জমা দেই।

• আপনার দাবিকৃত অর্থের পরিমাণ ২৫ পাউন্ডের কম হলে দুই কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনার কাছে হাই স্ট্রীট স্টোরের জন্য ভাউচার পাঠাব।

• আপনার দাবিকৃত অর্থের পরিমাণ ২৫ পাউন্ডের বেশি হলে ২৮ কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনার কাছে চেক পাঠাব। আপনার কাছে ইতিমধ্যেই যদি আমাদের কোন পাওনা থাকে তাহলে ক্ষতিপূরণে অর্থ তা থেকে বাদ দেয়া হবে।

ক্ষতিপূরণ দাবি করা

আপনি ক্ষতিপূরণ দাবি করার ফরম নিম্ন লিখিত যে কোনভাবে সংগ্রহ করতে পারেন:

• ৪০৯-১৩ মাইল এন্ড রোড, লন্ডন ই৩ ৪পিবি- এই ঠিকানায় আমাদের কাছে লিখে;

• ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে আমাদের কাছে ফোন করে;

• আমাদের অফিস থেকে ফরম সংগ্রহ করে; এবং

• www.gatewayhousing.org.uk ওয়েবসাইট থেকে ফরম ডাউনলোড করে।

ফরম পাবার পরে তা পূরণ করে আমাদের কাছে পাঠিয়ে দিন। সহায়ক কোন ছবি বা কোন কাগজপত্র থাকলে তা পাঠাতে ভুলবেন না। আপনার নিজের রেকর্ডের জন্য এ কপি রাখুন।

ফরম ফেরত পাবার পাঁচ কার্য দিবসের মধ্যে আমরা আপনাকে তা জানিয়ে চিঠি লিখব। এই চিঠিতে একটি রেফারেন্স নম্বর থাকবে এবং আপনি আপনার দাবি সম্পর্কে জানার জন্য তা ব্যবহার করতে পারবেন।

আমাদের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে আপনি কি করবেন

আমাদের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে আপনি আমাদেরকে আবার তা যাচাই করে দেখতে বলতে পারেন। আমাদের একজন ডাইরেক্টর তা বিবেচনা করে দেখবেন।

তারপরও আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে তা আপনি আপিল প্যানেলে পাঠাতে পারেন। এই প্যানেলে থাকবেন চিফ এক্সিকিউটিভ (যিনি মূল সিদ্ধান্তে জড়িত ছিলেন না) এবং রেসিডেন্টস' ফোরাম থেকে দুইজন সদস্য। আপিল প্যানেল ক্ষতিপূরণের পরিমাণ এবং আগের সিদ্ধান্ত পরিবর্তন করতে পারেন।

আপনি যদি আপিল প্যানেলের সিদ্ধান্তেও সন্তুষ্ট না হন তাহলে আপনি ইনডেপেন্ডেন্ট হাউজিং অমবাডসম্যানের সাথে ০২০ ৭৪২১ ৩৮০০ বা ০৮৪৫ ৭১২৫ ৯৭৩ নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন।

০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে ফোন করে আপনি আমাদের ক্ষতিপূরণ পলিসির কপি সংগ্রহ করতে পারেন।

You can ask for this leaflet in large print, on audio tape or in another language. Please contact us on 020 8709 4300.

আপনি এই লিফলেটটি বড় ছাপায়, অডিও টেপে বা অন্য যে কোন ভাষায় পেতে পারেন। দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে। [Bengali]

Waxaad dalban kartaa warqaddan oo ku daabacan farta waawayn, iyadoo ku duuban cod ama ku tarjuman luqadaha beesha. Fadlan nagala soo xidhiidh telefoonka ah 020 8709 4300. [Somali]

Możesz poprosić o tę ulotkę drukowaną dużą czcionką, w postaci zapisu audio lub w innym z języków społeczności. Skontaktuj się z nami pod numerem telefonu 020 8709 4300. [Polish]

Quý vị có thể xin tờ rơi (tờ thông tin) này bằng khổ chữ lớn, bằng ghi âm hoặc tiếng nói khác trong cộng đồng. Xin vui lòng liên lạc với chúng tôi, điện thoại số 020 8709 4300. [Vietnamese]

你可要求這份單張的大字印刷本、錄音或其他社區語言的版本，請致電 020 8709 4300 與我們聯絡。 [Chinese]

آپ یہ کتابچہ بڑے حروف، آڈیو یا کسی دوسری کمیونٹی زبان میں طلب کر سکتے ہیں۔ براہ مہربانی ہم سے فون نمبر 020 8709 4300 پر رابطہ کریں۔ [Urdu]



Awarded for excellence



INVESTOR IN PEOPLE



North River Alliance

Gateway Housing Association

409-413 Mile End Road, London, E3 4PB

Residents: 020 8709 4300

General enquiries: 020 8909 4409

Fax: 020 8709 4400

Email: enquiries@gatewayhousing.org.uk

www.gatewayhousing.org.uk

আমরা আপনাদেরকে যে সার্ভিসগুলো প্রদান করব এই লিফলেটের মাধ্যমে সেসম্পর্কে তথ্য প্রদান করা হল। টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট অনুযায়ী আপনার যে অধিকারগুলো আছে এই লিফলেট তাতে কোন পরিবর্তন আনবে না। এই লিফলেটটি তৈরী করতে যে বাসিন্দারা সাহায্য করেছেন তাদেরকে অনেক অনেক ধন্যবাদ।