আপনার সার্ভিসের

খরচ সম্পর্কে বোঝা 2024/2025

সামনের বছর আপনার জন্য সার্ভিসের নতুন চার্জ কত হবে তা জানানোর জন্য ফেব্রুয়ারির শেষের দিকে আমরা আপনাকে একটি চিঠি পাঠাবো। বছরজুড়ে আপনার জন্য আমাদের ক পরিমাণ অর্থ খরচ হবে তার আনুমানিক হিসাবের ভিত্তিতে আমরা আপনার চার্জের পরিমাণ নির্ধারণ করেছি। আমরা আপনাকে যে পরিষেবাগুলো প্রদান করবো তা সম্পর্কে আপনার পেপারওয়ার্কে বিস্তারিত বিবরণ উল্লেখ করা থাকবে।

আপনার পরিষেবার জন্য আমরা আপনার থেকে যে পরিমাণ অর্থ চার্জ করবো সে পরিমাণটি আমরা অপরিবর্তনশীল রাখতে চাই তবে যেহেতু পণ্য এবং শ্রমের খরচ বৃদ্ধি পাচ্ছে তাই স্বাভাবিকভাবেই আমরা পরিষেবার জন্য যে খরচ প্রদান করি তার পরিমাণ বৃদ্ধি পেতে থাকে। তবে কিছু ভালো খবরও আছে। গতবছরের তুলনায় এনার্জির পাইকারি মূল্য হ্রাস পেয়েছে।

ফেব্রুয়ারিতে আপনার নতুন চার্জ নির্ধারণ করার আগে, আমরা ভেবেছি যে 2024/2025 সালে আপনার চার্জকে প্রভাবিত করবে এমন বিষয়গুলো দেখে নিলে আপনার জন্য ভালো হবে। এই বিষয়টি মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি কোথায় বসবাস করেন এবং কী ধরণের পরিষেবা গ্রহণ করবেন তার উপরে ভিত্তি করে এই বিষয়গুলোতে ভিন্ন ধরণের প্রভাব পড়বে।

সচরাচর জিজ্ঞাসা করা প্রশ্নসমূহ

আমার সার্ভিস চার্জের আওতায় কোন বিষয়গুলো আছে?

আপনি কোন ধরণের আবাসন ব্যবস্থায় বাস করেন তার উপরে ভিত্তি করে আপনাকে হয়তো সার্ভিস চার্জ প্রদান করতে হতে পারে।

আপনি যেখানে বসবাস করেন সেখানে কমিউনাল সার্ভিস প্রদান করার জন্য যে খরচ হবে সেগুলোই আপনার সার্ভিস চার্জের পেমেন্টের মধ্যে আওতাভুক্ত থাকবে।

আপনি যদি ভাড়া বাসায় থাকেন তবে সার্ভিস চার্জের মধ্যে যে সকল খরচ অন্তর্ভুক্ত সেগুলো হলো:

- গ্রাউন্ডের রক্ষণাবেক্ষণ
- কমিউনাল এলাকার পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা
- কমিউনাল উইন্ডোর পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা

- লিফট, ডোর এন্ট্রি সিস্টেম, ফায়ার অ্যালার্ম সিস্টেম এবং ইমার্জেন্সি লাইটিং-এর রক্ষণাবেক্ষণ
- কমিউনাল ইলেক্ট্রিসিটি, গ্যাস এবং পানি
- অন্য সকল খরচ আপনার পরিষেবা আনুমানিক খরচের ডকুমেন্টে দেওয়া থাকবে।

কিছু ক্ষেত্রে, কেয়ারটেকারের মতো কর্মীদের খরচও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

আমরা প্রত্যেক বছর আপনাকে যে তথ্য পাঠাবো তার মধ্যে আপনি যে পরিষেবাগুলো পাবেন তার একটি পূর্ণ তালিকা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

আপনি যদি একজন বাড়ির মালিক হন তাহলে আপনাকে বিল্ডিং এবং কমিউনাল এলাকার ডে-টু-ডে মেরামতের জন্য আপনাকে অর্থ প্রদান করতে হবে।

পরিবর্তনযোগ্য সার্ভিস চার্জ কী?

প্রত্যেক আর্থিক বছরের শুরুতে, আমরা একটি বাজেট নির্ধারণ করি। আমরা যে ধরণের পরিষেবা আপনাকে প্রদান করে থাকি সেগুলোর জন্য আনুমানিক কী পরিমাণ অর্থ আপনার থেকে নিবো তার হিসাব এই বাজেটে অন্তর্ভুক্ত থাকে।

আর্থিক বছরের শেষে, আমরা বাজেটের সাথে প্রকৃত খরচের একটা তুলনা করি এবং আপনাকে একটি বাৎসরিক স্টেটমেন্ট প্রদান করি। সাধারণত প্রতি বছর সেপ্টেম্বর মাসের শেষে এই স্টেটমেন্টটি ইস্যু করা হয়।

যেকোনো আন্ডারপেমেন্ট যা ডেফিসিট হিসেবেও পরিচিত, আপনার অ্যাকাউন্ট থেকে কর্তন করা হয়। যেকোনো ওভারপেমেন্ট, যা সারপ্লাস নামেও পরিচিত, তা আপনার অ্যাকাউন্টে জমা করা হয়।

চার্জটি যৌক্তিক কিনা কিংবা আপনি কেমন ধরণের পরিষেবা পেয়েছেন তার গুণগতমানের উপরে ভিত্তি করে আপনার পরিবর্তনযোগ্য বা ভেরিয়েবল সার্ভিস চার্জকে চ্যালেঞ্জ করার অধিকার আছে। আপনার নোটিফিকেশন লেটারে এটা কীভাবে করতে হয় সে সম্পর্কিত তথ্য দেওয়া আছে।

ফিক্সড সার্ভিস চার্জ কী?

প্রত্যেক আর্থিক বছরের শুরুতে, আমরা একটি বাজেট নির্ধারণ করি। আমরা যে ধরণের পরিষেবা আপনাকে প্রদান করে থাকি সেগুলোর জন্য আনুমানিক কী পরিমাণ অর্থ আপনার থেকে নিবো তার হিসাব এই বাজেটে অন্তর্ভুক্ত থাকে।

প্রত্যেক বছর আপনাকে পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে আমরা যে পরিমাণ অর্থ খরচ করবো তা যদি আমাদের অনুমান করা হিসাবের থেকে বেশি হয় তবে বাকি খরচ বহনের জন্য আমরা দায়ী থাকবো। আপনাকে এর থেকে বেশি পরিমাণ অর্থ প্রদান করতে বলা হবে না। আমরা যদি আমাদের অনুমান করা খরচের থেকেও কম খরচ করি সেক্ষেত্রে যেহেতু চার্জ নির্ধারিত তাই আপনি কোনো রিফান্ড পাবেন না। যেহেতু চার্জ নির্ধারিত সেহেতু আমরা আপনাকে কোনো বাৎসরিক স্টেটমেন্ট প্রদান করবো না।

আমি কি ফিক্সড সার্ভিস চার্জ দিচ্ছি নাকি ভেরিয়েবল সার্ভিস চার্জ দিচ্ছি তা কীভাবে জানবো?

আপনি যদি বাড়ির মালিক হন, তবে আপনাকে ভেরিয়েবল সার্ভিস চার্জ প্রদান করতে হবে। আপনি যদি কোনো শেয়ার্ড মালিকানার মাধ্যমে সম্পত্তির আপনার অংশটি ক্রয় করে থাকেন তবে সে ক্ষেত্রেও এটি প্রযোজ্য। আপনার লিজের শর্তাবলি কিংবা স্থানান্তরের চুক্তিপত্রে ভেরিয়েবল চার্জ প্রদান করা অন্তর্ভুক্ত আছে। আমরা আপনার চার্জ কিভাবে হিসাব করবো সে বিষয়েও এতে ব্যাখ্যা করা আছে।

আপনি যদি ভাড়া বাসায় থাকেন, তাহলে আপনাকে ফিক্সড চার্জ অথবা ভেরিয়েবল চার্জের যেকোনো একটি দিতে হতে পারে। সাধারণত, আপনি একটি বাসায় দীর্ঘদিন যাবত বাস করলে আপনি ভেরিয়েবল চার্জ প্রদান করার সম্ভাবনা বেশি। 2017 সাল থেকে শুরু করে সকল নতুন ভাড়ার চুক্তিগুলো ফিক্সড চার্জের ভিত্তিতে করা হয়।

আপনার কাছে আমরা যে পেপারওয়ার্ক প্রেরণ করবো তার মাধ্যমে আপনি স্পষ্টভাবে জানতে পারবেন যে আপনার চার্জটি ফিক্সড নাকি ভেরিয়েবল।

আপনাকে আমরা কত চার্জ করবো তার আনুমানিক হিসাব কীভাবে করা হয়?

পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা, গ্রাউন্ড মেইন্টেনেন্স খরচ এবং বিদ্যুতের মতো মিটার ভিত্তিক পরিষেবার খরচ সহ যেসকল খরচের জন্য আমরা চুক্তিবদ্ধ সেই খরচের পরিমাণ ব্যবহার করে আমরা মোট খরচ হিসাব করি। খুচরা এবং পাইকারি মূল্যের ইন্ডেক্সের মতো কিছু কিছু চুক্তি ইনফ্লেশন রেটের সাথে সম্পর্কিত থাকবে যাতে আমরা আগে থেকেই জানতে পারি যে পরিষেবার মূল্য কী পরিমাণ বৃদ্ধি পেতে পারে।

কিছু পরিষেবার ক্ষেত্রে, আমাদের একটি আনুমানিক হিসাব করতে হবে যে বছরে কী পরিমাণ পরিষেবা প্রদান করা প্রয়োজন। উদাহরণস্বরূপ, অবৈধ আবর্জনার সংখ্যা বৃদ্ধির কারণে হওয়া ময়লা আবর্জনা অপসারণ কিংবা ঝড়ের কারণে হওয়া গাছের ক্ষতি। আমাদের কনট্রাক্টররা সাধারণত এই খরচগুলো আমাদের থেকে অ্যাড-হক ভিত্তিতে নিয়ে থাকে এবং প্রতি বছর এই পরিমাণ পরিবর্তন হতে পারে। আপনি যেখানে বাস করেন তার ভিত্তিতে একটি যৌক্তিক পরিমাণ আমরা অনুমান করার চেষ্টা করি এবং সে অনুযায়ী আপনাকে চার্জ করি।

আমার সার্ভিস চার্জের পরিমাণ এতো বেশি কেনো?

আমাদের সাপ্লাই চেইনে বেশি খরচ চাওয়ার কারণে এবং গ্যাস এবং বিদ্যুতের মূল্য বৃদ্ধি পাওয়ার কারণে আমরা পরিষেবার জন্য যে খরচ প্রদান করি তার পরিমাণ সাম্প্রতিক বছরগুলোতে উল্লেখযোগ্য ভাবে বৃদ্ধি পেয়েছে। এই বিষয়গুলো আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে এবং আমরা আপনাকে যে চার্জ করি তার মধ্যে আমাদেরকে এই বৃদ্ধিগুলো অন্তর্ভুক্ত করতে হয়। এই পরিষেবার ব্যবস্থাপনা করার জন্য প্রয়োজনীয় রিচার্জিং খরচ ব্যতীত অন্য কোনো খরচ আমরা এর মধ্যে যোগ করি না এবং আমরা সার্ভিস চার্জ থেকে কোনো লাভ করি না বরং আমাদের যতটুকু খরচ হয় ততটুকুই আপনার থেকে নেই।

আমরা বুঝি যে সকলের জন্যই জীবনযাপনের খরচ অনেক বৃদ্ধি পেয়েছে এবং এই জন্য আপনার প্রয়োজনে আপনার পাশে আমরা আছি। আপনি কোনো ধরণের আর্থিক সমস্যায় থাকলে আমাদের টেনান্সি সাস্টেইনমেন্ট টিম আপনাকে সহায়তা এবং পরামর্শ প্রদান করতে

পারবে। আপনি নিচের লিংক থেকে এ বিষয়ে আরো তথ্য জানতে পারবেন এবং তাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন।

www.pahousing.co.uk/heretohelp

আমার প্রতিবেশী এবং আমার সার্ভিস চার্জের মধ্যে পার্থক্য কেনো?

সাধারণত, আপনি যেখানে বসবাস করেন সেখানের সব কিছু আপনি ব্যক্তিগতভাবে ব্যবহার না করলেও সেগুলোর জন্য আপনি অল্প পরিমাণ খরচ প্রদান করেন। উদাহরণস্বরূপ, আপনি যদি আপনার বিল্ডিং-এর লিফট ব্যবহার না করেন কিংবা নিচ তলায় থাকেন তবুও আপনার লিফট মেইন্টেনেন্স প্রদান করতে হয়।

এমন হতে পারে যে কিছু ক্ষেত্রে আপনার লিজ অথবা টেনান্সি চুক্তিতে উল্লেখ করা থাকে যে আপনার ভিন্ন একটি পরিমাণের অর্থ প্রদান করতে হবে।

আমি যেখানে বসবাস করি সেখানে এনার্জির জন্য আপনারা আমাকে কীভাবে চার্জ করেন?

আপনি যেখানে বসবাস করেন তার উপর ভিত্তি করে কমিউনাল এনার্জি খরচ এবং ব্যক্তিগত তাপীয় ব্যবস্থা অথবা আপনার নিজের বাসার জন্য গরম পানির ব্যবস্থা কিংবা উভয়ের জন্য আপনাকে চার্জ করা হতে পারে।

কমিউনাল চার্জের মধ্যে আলো জ্বালানো, তাপীয় ব্যবস্থা, লিফটের পাওয়ার সাপ্লাই, ডোর এন্ট্রি সিস্টেম, ফায়ার অ্যালার্ম এবং অন্যান্য সরঞ্জামের খরচ অন্তর্ভুক্ত। ব্যবহৃত স্ট্যান্ডার্ড ইউনিট বা এক কিলোওয়াট ঘণ্টা, প্রত্যেক বছরের আনুমানিক খরচ, ইউনিট প্রতি আমরা যে খরচ প্রদান করি এবং এবং অন্য যেকোনো স্ট্যান্ডিং চার্জের উপরে ভিত্তি করে আমরা এগুলোর জন্য চার্জ নির্ধারণ করি।

যদি আমরা কোনো হিট নেটওয়ার্কের মাধ্যমে আপনাকে তাপীয় ব্যবস্থা কিংবা গরম পানির ব্যবস্থা প্রদান করে থাকি তবে আমরা ব্যবহার এবং ইউনিটের মূল্যের উপরে ভিত্তি করে সামগ্রিক চার্জের হিসাব করে থাকি। আপনি যেখানে বসবাস করেন সেখানের হিট নেটওয়ার্কের উপরে ভিত্তি করে, যদি সাব মিটার থাকে তবে আপনি ব্যক্তিগতভাবে যে পরিমাণ এনার্জি ব্যবহার করবেন তার জন্য অর্থ প্রদান করবেন অথবা আপনি সামগ্রিক খরচের একটি অংশের খরচ বহন করবেন। দুর্ভাগ্যবশত, প্রত্যেক বিল্ডিং-এ সাব মিটার লাগানোর মতো ব্যবস্থা নেই এবং এর মানে হচ্ছে আপনি যে পরিমাণ অর্থ পরিশোধ করবেন সে পরিমাণ এনার্জি আসলে ব্যবহার নাও করতে পারেন। আমরা বুঝি যে এই বিষয়টি সবসময় ন্যায্য নাও হতে পারে।

2022-এর গ্রীষ্মে এনার্জির মূল্য বৃদ্ধি পাওয়ার সাথে সাথে আমরা সরকারের কাছে থেকে মূল্যছাড় পেয়েছি। যেসব ক্ষেত্রে আমরা মূল্যছাড় পেয়েছি সেসব ক্ষেত্রে গ্রাহক হিসেবে আপনার কাছে এই ধরণের মূল্যছাড় প্রদান করা আমাদের জন্য বাধ্যতামূলক। এটি হবে সেই ক্ষেত্রে যেখানে মূল্যছাড় সহ আমরা যে পরিমাণ অর্থ পরিশোধ করবো তা আপনাকে চার্জ করা অর্থের পরিমাণ থেকে কম হবে। আপনি যদি এতে প্রভাবিত হন তাহলে সেক্ষেত্রে আমরা হয়তো ইতোমধ্যেই আপনার কাছে এ বিষয়ে চিঠি পাঠিয়েছি।

আমার স্টেটমেন্টের সার্ভিস চার্জ হেডিং-এর মধ্যে কী কী অন্তর্ভুক্ত আছে আমি তা কীভাবে জানবো?

আমাদের ওয়েবসাইটে আপনি চার্জের সম্পর্কে ব্যাখ্যা পাবেন।

আমার অ্যাডমিনিস্ট্রেশন ম্যানেজমেন্ট ফি এর মধ্যে কী অন্তর্ভুক্ত আছে?

আমরা যেসকল কনট্রাক্টরদের ব্যবহার করি তাদের ব্যবস্থাপনা করা এবং দৈনন্দিন ভিত্তিতে অন্যান্য কাজের জন্য আমাদের নিজেদের কর্মীদের খরচ এই ফি এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত।

আমাদের কনট্রাক্টররা আমাদের নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ড মেনে কাজ করছেন কিনা এবং চুক্তি অনুযায়ী এস্টেটগুলোর পরিচর্যা করছেন কিনা সে বিষয়ে নজরদারি করা এই ব্যবস্থাপনার কাজের অন্তর্ভুক্ত। এর মধ্যে আরো অন্তর্ভুক্ত আছে তাদের পেমেন্ট দেওয়া এবং তাদের সঠিক ইনস্যুরেন্স আছে কিনা সেগুলোর মত বিষয় নিশ্চিত করার জন্য পরীক্ষা করা।

আপনার সাধারণ প্রশ্নের উত্তর প্রদান, আমাদের যে টিম প্রতি বছর সার্ভিস চার্জ বাজেট তৈরি করে তাদের খরচ, পর্যবেক্ষণের খরচ, প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে বাৎসরিক স্টেটমেন্ট তৈরি এবং আপনার থেকে আমরা যে অর্থ আয় করি তা সঠিকভাবে বরাদ্দকরণ হয়েছে কিনা এবং পরিষেবা প্রদানে ব্যবহার করা হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য এই ফি ব্যবহৃত হয়। অন্যান্য অন্তর্ভুক্ত খরচের মধ্যে আছে IT পরিষেবা, হিউম্যান রিসোর্স এবং সার্ভিস চার্জ সম্পর্কিত আইনি পরিষেবা ব্যবস্থার খরচ।

যদি এমন কোনো ম্যানেজিং এজেন্ট থাকে যারা তাদের নিজস্ব কন্ট্রাক্টর নিয়োগ করে, তাহলে আমরা যা চার্জ করি তার উপরে তারা সেটা পরিচালনার জন্য অতিরিক্ত ফি যোগ করতে পারে।

স্কিম, এস্টেট এবং ব্লক কী?

একটি স্কিম হচ্ছে প্রপার্টির একটি গ্রুপ যারা একই ধরণের পরিষেবা শেয়ার করে থাকেন। আপনার আনুমানিক সার্ভিস চার্জের উপরের দিকে আপনার স্কিমের নাম দেওয়া থাকবে।

এস্টেট হচ্ছে আপনার স্কিমের বহির্ভূত একটি কমিউনাল এলাকা, এর মধ্যে গাড়ি পার্ক করার স্থান, খেলাধুলা করার স্থান এবং বাইরের অন্যান্য এলাকা সহ আমরা যেসকল স্থানের ব্যবস্থাপনা করি সেগুলো অন্তর্ভুক্ত।

ব্লক হচ্ছে সেই বিল্ডিং যেখানে আপনি বসবাস করেন সাধারণত একে ফ্ল্যাটের ব্লক হিসেবে অভিহিত করা হয়। ব্লকে যেকোনো সংখ্যক বাড়ি থাকতে পারে এবং একটি স্কিমে একাধিক ব্লক থাকতে পারে।

আমি কীভাবে আমার সার্ভিস চার্জ প্রদান করবো?

আমরা যদি আপনার ভাড়ার পাশাপাশি কোনো সার্ভিস চার্জ আপনার কাছে থেকে গ্রহণ করি তবে আপনাকে পাঠানো আমাদের পেপারওয়ার্কে সেটি কেনো নেওয়া হয়েছে তা দেওয়া থাকবে। আপনাকে সম্পূর্ণ পরিমাণ অর্থ পরিশোধ করতে হবে।

আপনি যদি ডিরেক্ট ডেবিট ব্যবহার করে অর্থ পরিশোধ করেন তবে আমরা স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপনার ডিরেক্ট ডেবিট থেকে নতুন নির্ধারিত অর্থ চার্জ করে নিবো।

আপনি যদি বেনিফিট পান তবে আপনার বেনিফিট প্রদানকারীকে পরিশোধযোগ্য নতুন অর্থের পরিমাণটি জানানো খুবই গুরুত্বপূর্ণ। আমরা প্রায়ই আমাদের পক্ষ থেকে তাদেরকে এই বিষয়ে জানিয়ে থাকি তবে আপনি যদি তাদের আবারো জানিয়ে দেন তাহলে খুবই ভালো হবে।

সকল সার্ভিস চার্জের ক্ষেত্রে বেনিফিট প্রযোজ্য নয়। যে বিষয়গুলোর চার্জ প্রযোজ্য নয় সেগুলোর পরিমাণ আমরা আপনার পেপারওয়ার্কে উল্লেখ করে দিবো এগুলোর মধ্যে সাধারণত আপনার কাছে সরাসরি সরবরাহ করা পানি, গ্যাস এবং বিদ্যুতের খরচ অন্তর্ভুক্ত।

কে প্রদান করা পরিষেবার ব্যবস্থাপনা করছে?

প্রদানকৃত পরিষেবার ব্যবস্থাপনার জন্য আমাদের একাধিক টিম রয়েছে যারা একত্রে মিলে কাজ করে।

আপনি যেখানে বসবাস করেন সেখানের গ্রাউন্ডস মেইন্টেনেন্স এবং পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার কাজে নিয়োজিত আমাদের কন্ট্রাক্টর এবং অভ্যন্তরীণ সহকর্মীদের ব্যবস্থাপনা করার জন্য আমদের এস্টেটস টিম নিয়োজিত। তারা নিশ্চিত করেন যে পরিষেবাগুলো কনট্রাক্টরদের প্রদান করা উচিত, তারা সেগুলো প্রদান করছেন এবং তারা নিয়মিত পর্যবেক্ষণ করে থাকেন।

আমাদের নেইবরহুড কোঅর্ডিনেটররা সাধারণত আপনি যেখানে থাকেন তার আশেপাশেই থাকেন এবং আপনার সার্ভিস চার্জ সম্পর্কিত প্রশ্নের উত্তর দিতে পারবেন। যে পরিষেবা আপনাকে প্রদান করা হচ্ছে সেগুলো আপনার মনমতো হচ্ছে কিনা তারা সে বিষয়টি নিশ্চিত করেন এবং কোনো সমস্যা থাকলে আমাদের অভ্যন্তরীণ টিমের সাথে মিলে কাজ করেন।

আমাদের সার্ভিস চার্জ টিম আমাদের অফিসে কাজ করে এবং তারা বছরের শুরুতে সার্ভিস চার্জের আনুমানিক পরিমাণ, পর্যবেক্ষণের খরচ নির্ধারণ করেন এবং আপনি যদি ভেরিয়েবল চার্জ প্রদান করেন তবে বাৎসরিক স্টেটমেন্ট প্রদান করেন। আপনার চার্জ সম্পর্কিত যেকোনো টেকনিক্যাল প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার জন্য তারা সর্বদা প্রস্তুত।

যদি আমি এমন কোনো পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান করি যা আমি পাই না বা যা পেয়েছি তা আমার প্রত্যাশা অনুযায়ী হয়নি তাহলে আমার কী করা উচিত?

আমরা এই বিষয়ে অবগত যে আমরা সবসময় সবকিছু ঠিক ভাবে করতে পারি না তবে যদি কোন ক্ষেত্রে আপনার মনে হয় যে আমাদের পরিষেবা থেকে আপনি আশাহত হয়েছেন তবে আমরা তার জন্য ক্ষমাপ্রার্থী।

আপনাকে যে পরিষেবা প্রদান করা হচ্ছে সে বিষয়ে আপনার কোন দুশ্চিন্তা থাকলে আমাদের এস্টেটস টিম এবং নেইবরহুড কোঅর্ডিনেটর সেগুলোর সমাধান করে দিবেন।

আপনার যদি মনে হয় যে আপনাকে এমন কোন কিছুর জন্য চার্জ করা হচ্ছে যা আপনার জন্য প্রযোজ্য নয় তাহলে আমাদের নেইবরহুড কোঅর্ডিনেটর এই বিষয়ে আপনার সাথে কথা বলবেন এবং সবকিছু ঠিক আছে কিনা তা দেখবেন। আমরা যদি দেখতে পাই যে আপনার চার্জে কোনো ধরণের ভুল আছে তবে আমাদের সার্ভিস টিম যত দ্রুত সম্ভব ভুল ঠিক করে দিবে।

আমার সার্ভিস চার্জ সম্পর্কে আমি কীভাবে আনুষ্ঠানিকভাবে অভিযোগ করতে পারবো?

সমস্যা সমাধান করার জন্য যদি আমাদের সুযোগ দেওয়া হয় তবে আমরা খুশি হবো তবে আপনি যদি আমাদের পরিষেবায় এরপরেও খুশি না হোন তাহলে আপনি অভিযোগ নিচের লিংক থেকে অভিযোগ করার বিষয়ে বিস্তারিত তথ্য দেখতে পারবেন।

www.pahousing.co.uk/complaints

আমার সার্ভিস চার্জ সম্পর্কে আমার যদি কোনো প্রশ্ন থাকে তবে আমি PA-এর সাথে কীভাবে যোগাযোগ করবো?

প্রথমবার সমস্যা হওয়ার সাথে সাথে অনুগ্রহ করে 0300 123 2221 নম্বরে কল করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন কিংবা আমাদের কাছে ইমেইল পাঠান। আপনার প্রশ্নগুলো সঠিক টিমের কাছে প্রেরণ করার বিষয়টি আমরা নিশ্চিত করবো।