

آپ کے 2025/2024 کے سروس چارجز کی تفصیلی معلومات

فروری کے اختتام پر، ہم آپ کو اگلے سال کے لیے نئے سروس چارج کے بارے میں آگاہ کرنے کی خاطر تحریر کریں گے۔ آپ پر عائد کردہ چارج ہمارے سال بھر کے اخراجات کے بہترین تخمینے پر مبنی ہے اور آپ کے کاغذات میں ہماری طرف سے فراہم کردہ ہر سروس کے مطابق آپ پر عائد کردہ چارج کی تفصیل شامل ہو گی۔

اگرچہ ہم اپنی سروسز کے عوض آپ کو چارج کرنے کے حوالے سے یکسانیت برقرار رکھنا چاہتے ہیں، لیکن جس طرح سے مواد اور مزدوری جیسی چیزوں کی قیمتیں بڑھتی ہیں، بالکل اسی طرح ان سروسز کے خرچ میں بھی لامحالہ اضافہ ہوتا ہے جن کے عوض ہم معاوضہ وصول کرتے ہیں۔ چونکہ پچھلے سال سے ہول سیل کی قیمتوں میں کمی واقع ہوئی ہے لہذا توانائی کی قیمتوں کے حوالے سے کچھ مثبت خبریں سامنے آئی ہیں۔

ہمارے خیال میں اس سے پہلے کہ آپ فروری کا اپنا نیا چارج موصول کریں، آپ کے لیے ان چند ایک تبدیلیوں کا جائزہ لینا کارآمد ثابت ہو گا جو آپ کے 2025/2024 کے چارج پر اثر انداز ہوں گی۔ اس بات کو ذہن نشین کرنا ضروری ہے کہ ان تمام تبدیلیوں کا نتیجہ ایک دوسرے سے مختلف ہو گا، جس کا انحصار ان عوامل پر ہے کہ آپ کہاں رہتے ہیں اور آپ کو کون سی سروسز فراہم کی جاتی ہیں۔

اکثر پوچھے جانے والے سوالات

میرے سروس چارج میں کیا کچھ شامل ہے؟

جس جائیداد میں آپ رہائش پذیر ہیں آپ کو اس کے مطابق سروس چارج ادا کرنا پڑ سکتا ہے۔

سروس چارجز آپ کی طرف سے ادا کی جانے والی ایسی ادائیگیاں ہیں جن میں آپ کے رہائشی علاقے کو فراہم کی جانے والی مشترکہ سروسز کے اخراجات شامل ہوتے ہیں۔

اگر آپ اپنا گھر کرائے پر دیتے ہیں، تو سروس چارج میں درج ذیل چیزوں کی قیمتیں شامل ہوں گی جیسے:

- گراؤنڈز کی دیکھ بھال
- مشترکہ علاقوں کی صفائی
- مشترکہ ونڈوز کی صفائی
- لفٹس، داخلی دروازے کے سسٹمز، فائر الارم کے سسٹمز، اور ہنگامی لائٹنگ کی مرمت کاری
- مشترکہ بجلی، گیس، اور پانی
- اور دیگر سروسز جو آپ کے سروس چارج کے تخمینے میں شامل فہرست کی جائیں گی۔

بعض صورتوں میں، عملے کے اخراجات بھی شامل کیے جا سکتے ہیں، مثال کے طور پر محافظ نگران کی فیس۔

آپ کو فراہم کی جانے والی سروسز کی مکمل فہرست آپ کو ہر سال ہماری جانب سے بھیجی گئی معلومات میں شامل کی جائے گی۔

اگر آپ گھر کے/کی مالک ہیں، تو آپ عمارت اور مشترکہ علاقوں کی روزمرہ مرمت کاریوں کے لیے بھی ادائیگی کریں گے/گی۔

تغیر پذیر سروس چارج کیا ہوتا ہے؟

ہر مالی سال کے آغاز میں، ہم ایک بجٹ مرتب کرتے ہیں، یہ ان متوقع اخراجات کے بارے میں ہمارے تخمینے کو ظاہر کرتا ہے جو ہمیں آپ کو سروسز فراہم کرنے کے بدلے میں آپ سے وصول کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔

مالی سال کے اختتام پر، ہم بجٹ کے مقابلے میں اصل اخراجات کا جائزہ لیتے ہیں اور آپ کو سالانہ مالیاتی اسٹیٹمنٹ فراہم کرتے ہیں۔ عام طور پر اس کا اجراء ہر سال ماہ ستمبر کے آخر میں ہوتا ہے۔

ادائیگی میں کسی قسم کی کمی، جسے خسارے کا نام دیا جاتا ہے، آپ کے اکاؤنٹ سے وصول کی جاتی ہے۔ کسی قسم کی زائد ادائیگی، جسے بچت کا نام دیا جاتا ہے، آپ کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ کی جاتی ہے۔

اگر آپ کے خیال میں یہ چارج معقول ہے، یا آپ کو فراہم کردہ سروس کے معیار کی بنیاد پر آپ کو تغیر پذیر سروس چارج کی رقم کو چیلنج کرنے کا حق حاصل ہے۔ ایسا کرنے کے طریقہ کار کے حوالے سے معلومات آپ کی اطلاع پر مبنی خط میں فراہم کی گئی ہیں۔

مقرر کردہ سروس چارج کیا ہوتا ہے؟

ہر مالی سال کے آغاز میں، ہم ایک بجٹ مرتب کرتے ہیں، یہ ان متوقع اخراجات کے بارے میں ہمارے تخمینے کو ظاہر کرتا ہے جو ہمیں آپ کو سروسز فراہم کرنے کے بدلے میں آپ سے وصول کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔

ہر سال کے آخر میں، اگر ہماری فراہم کردہ سروسز پر خرچ کی گئی اصل رقم ہمارے تخمینے سے زیادہ ہو، تو اس فرق کی ذمہ داری ہم پر عائد ہو گی۔ آپ کو مزید ادائیگی کرنے کے لیے نہیں کہا جائے گا۔ لیکن اگر ہمارا خرچہ ہمارے تخمینے سے کم ہو، تو چونکہ چارج کی رقم مقرر ہوتی ہے لہذا آپ کو ریفرنڈ نہیں کیا جائے گا۔ چونکہ چارج کی رقم مقرر کی گئی ہے لہذا آپ کو سالانہ مالیاتی اسٹیٹمنٹ فراہم نہیں کیا جائے گا۔

مجھے کیسے پتا چلے گا کہ آیا میں مقرر کردہ سروس چارج ادا کرتا/کرتی ہوں یا یہ تغیر پذیر ہے؟

اگر آپ گھر کے مالک ہیں، تو آپ کو تغیر پذیر سروس چارج ادا کرنا ہو گا، اگر آپ مشترکہ مالکانہ حقوق کے ذریعے اپنی جائیداد کا حصہ خریدتے ہیں تو اس صورت میں بھی یہ چارج لاگو ہو گا۔ آپ کے لیز یا منتقلی کے معاہدے کی شرائط میں تغیر پذیر چارج کی ادائیگی کرنا شامل ہے اور یہ اس امر کی بنیاد طے کرے گا کہ ہم آپ کو کس حساب سے چارج کرتے ہیں۔

اگر آپ نے اپنا گھر کرائے پر دیا ہے، تو آپ مقرر کردہ چارج یا تغیر پذیر چارج دونوں میں سے کوئی بھی ادا کر سکتے ہیں۔ عموماً، جتنا زیادہ عرصہ آپ اپنے گھر میں گزاریں گے اس بات کا امکان اتنا ہی زیادہ ہو گا کہ آپ تغیر پذیر چارج ادا کریں گے۔ 2017 سے تمام نئی کرایہ داریوں پر مقرر کردہ چارج لاگو ہو گا۔

آپ ہماری جانب سے آپ کو بھیجے گئے کاغذات میں واضح طور پر دیکھ سکیں گے کہ آیا آپ کا چارج مقرر کردہ ہے یا تغیر پذیر۔

ہم آپ کے چارجز کا حساب کیسے لگاتے ہیں؟

ہم معاہدے میں درج کردہ متفقہ اخراجات کا مجموعہ استعمال کرتے ہیں، جن کی مثالوں میں میدانوں کی صفائی اور دیکھ بھال کے معاہدے، اور بجلی جیسی میٹرڈ سروسز کے سابقہ اخراجات شامل ہیں۔ چونکہ بعض معاہدے مہنگائی کی شرحوں مثلاً ریٹیل اور صارفین کی قیمتوں کے انڈیکسز سے جڑے ہوں گے لہذا ہمیں پہلے ہی اس بات کا علم ہو جائے گا کہ قیمتوں میں کتنا اضافہ ہو گا۔

بعض سروسز کے ضمن میں ہمیں اس بات کا حساب لگانا ہو گا کہ اس سال کون سی سروسز درکار ہوں گی۔ اس کی مثالوں میں، گزرگاہوں پر گندگی پھینکنے میں اضافے کے سبب کوڑا کرکٹ ہٹانا یا آندھیوں کی وجہ سے درختوں کو پہنچنے والا نقصان شامل ہیں۔ بسا اوقات ہم پر یہ اخراجات ہمارے ٹھیکیداروں کے ذریعے عارضی بنیادوں پر عائد کر دیے جاتے ہیں اور یہ ہر سال تبدیل ہوں گے۔ ہم اپنے اس علم کی روشنی میں کہ آپ کہاں رہائش پذیر ہیں ان کے عوض معقول تخمینی لاگت چارج کرنے کے حوالے سے اپنی بہترین کوشش کرتے ہیں۔

میرے سروس چارجز بہت زیادہ کیوں ہیں؟

حالیہ سالوں میں ہماری سپلائی چین کے اخراجات بڑھنے اور گیس اور بجلی کی قیمت میں اضافے کے سبب ہماری بامعاوضہ سروسز کی قیمتوں میں نمایاں طور پر اضافہ ہوا ہے۔ یہ ہمارے اختیار سے باہر ہیں، اور ہمیں یہ

اخراجات اس چارج سے پورے کرنے ہوتے ہیں جو ہم آپ کے لیے بناتے ہیں۔ ہم ان سروسز کی نظم کاری کے اخراجات ریچارج کرنے کے علاوہ اس میں کچھ بھی شامل نہیں کرتے اور ہم سروس چارجز سے منافع نہیں کماتے اور صرف اتنا ہی چارج کرتے ہیں جتنی اس کی لاگت آتی ہے۔

ہم جانتے ہیں کہ ہر کسی کے لیے زندگی گزارنے کے اخراجات بہت زیادہ ہیں اور اگر آپ کو ضرورت ہے تو ہم آپ کی معاونت کے لیے یہاں موجود ہیں۔ اگر آپ مالی مسائل کا شکار ہیں تو ہماری کرایہ داری میں استحکام کی ٹیم آپ کی مدد کر سکتی ہے اور آپ کو مشورہ دے سکتی ہے۔ آپ یہاں سے مزید معلومات حاصل کر سکتے ہیں اور ان سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

www.pahousing.co.uk/heretohelp

میرا سروس چارج میرے ہمسائے سے مختلف کیوں ہے؟

عموماً، جہاں آپ رہتے ہیں آپ وہاں کی ہر چیز میں حصہ ڈالتے ہیں اگرچہ آپ انفرادی طور پر ان میں سے بعض سروسز کا استعمال نہ کرتے ہوں۔ مثال کے طور پر، آپ لفٹ کی مرمت کے لیے ادائیگی کرتے ہیں اگرچہ آپ نے اپنی عمارت میں موجود لفٹ کبھی استعمال ہی نہ کی ہو یا آپ گراؤنڈ فلور پر رہتے ہوں۔

یہاں چند ایسے مواقع بھی آ سکتے ہیں جہاں آپ کے لیز یا کرایہ داری کے معاہدے میں یہ بات درج ہو کہ آپ کو ایک مختلف رقم ادا کرنی ہو گی۔

آپ مجھے میرے رہائشی مقام کی توانائی کی قیمتوں کے عوض کس حساب سے چارج کریں گے؟

آپ کو آپ کے رہائشی علاقے کی بنیاد پر توانائی کی مشترکہ قیمتوں اور آپ کے اپنے گھر کو انفرادی طور پر گرم رکھنے یا گھر میں استعمال ہونے والے گرم پانی، یا ان دونوں کاموں کے عوض چارج کیا جا سکتا ہے۔

مشترکہ چارجز میں لفٹس، داخلی دروازوں کے سسٹمز اور فائر الارمز اور دیگر سامان کے لیے بجلی، حرارت اور پاور سپلائی کی قیمتیں شامل ہیں۔ ہم کھپت کے معیاری یونٹ، جو کلو واٹ گھنٹہ کہلاتا ہے، اور سالانہ تخمینہ شدہ استعمال کے ساتھ ساتھ ہماری جانب سے ادا کی جانے والی فی یونٹ کی قیمت اور کسی بھی قسم کے بقایا واجبات کی بنیاد پر اس کو چارج کرتے ہیں۔

جب ہم حرارتی نیٹ ورک کے ذریعے حرارت اور گرم پانی فراہم کرتے ہیں، تو ہم استعمال اور فی یونٹ قیمتوں کی بنیاد پر مجموعی چارج کا دوبارہ حساب لگاتے ہیں۔ آپ کے رہائشی علاقے میں موجود حرارتی نیٹ ورک کی قسم کی بنیاد پر اس بات کی وضاحت کی جائے گی کہ اگر ایک ذیلی میٹر نصب ہے، تو آپ کو آپ کے انفرادی استعمال کی بنیاد پر ادائیگی کرنی ہو گی، یا بصورت دیگر، آپ مجموعی لاگت میں حصہ ڈال سکتے ہیں۔ افسوس کے ساتھ، ہر عمارت ذیلی میٹرز کی تنصیب کے لیے موزوں نہیں ہوتی، اور اس کا مطلب ہے کہ جو آپ حصہ ڈالتے ہیں شاید وہ اس توانائی کی عکاسی نہ کرے جو آپ نے حقیقت میں استعمال کی ہے۔ ہم جانتے ہیں کہ یہ ہمیشہ درست دکھائی نہیں دے سکتا۔

2022 کے موسم گرما میں توانائی کی بڑھتی ہوئی قیمتوں کی وجہ سے ہم حکومت سے رعایتیں وصول کرنے میں کامیاب رہے تھے۔ جہاں ہمیں رعایتیں موصول ہوئی ہیں، وہاں ہمارا فرض ہے کہ ہم انہیں آخری صارف کے طور پر آپ تک پہنچائیں۔ یہ اس صورت میں ممکن ہو گا جب ہماری ادا کردہ رقم، جس میں رعایت شامل ہے، آپ کو چارج کی گئی رقم سے کم ہو۔ اگر یہ آپ پر اثر انداز ہوتا ہے، تو ہم آپ کو پہلے ہی تحریر کر چکے ہوں گے۔

مجھے کیسے پتا چلے گا کہ میرے اسٹیٹمنٹ پر سروس چارج کی بیڈنگ میں کیا کچھ شامل ہے؟

آپ ہماری ویب سائٹ پر چارج کی تفصیلات حاصل کر سکتے ہیں۔

میری انتظامی امور کی مینجمنٹ فیس میں کیا کچھ شامل ہے؟

اس فیس میں ہمارے اپنے عملے کے اخراجات پورے کیے جاتے ہیں تاکہ روزمرہ بنیادوں پر ان ٹھیکیداروں کا انتظام کیا جا سکے جن کے ساتھ ہم کام کرتے ہیں اور دوسرے انتظامی امور سنبھالے جا سکیں۔

اس میں ہمارے ٹھیکیداروں کی نگرانی کرنا شامل ہے تاکہ اس امر کو یقینی بنایا جا سکے کہ یہ ہمارے ترتیب دیے گئے معیارات کے مطابق کام کر رہے ہیں اور معاہدے کے مطابق اسٹیٹس کی دیکھ بھال کر رہے ہیں۔ اس میں انتظامی امور بھی شامل ہیں جیسے کہ انہیں ادائیگیاں کرنا اور دوسری چیزوں پر نظر رکھنا مثلاً اس بات کو یقینی بنانا کہ ان کے پاس مناسب انشورنسز موجود ہیں۔

یہ فیس تمام مذکورہ اخراجات بھی پورے کرتی ہے جن میں آپ کے عمومی سوالات سے نمٹنے کے اخراجات، اور ہماری ٹیموں کے اخراجات شامل ہیں جن سے سالانہ سروس چارج کے بجٹس تیار کیے جاتے ہیں، اخراجات کی نگرانی کی جاتی ہے، جہاں ضرورت ہو وہاں سالانہ مالیاتی اسٹیٹمنٹس تیار کیے جاتے ہیں اور اس بات کو یقینی بنایا جاتا ہے کہ آپ سے وصول کردہ تمام آمدنی مناسب طریقے سے تقسیم کی جاتی ہے اور سروسز کی فراہمی کے مطابق استعمال کی جاتی ہے۔ اضافی اخراجات میں IT سروسز، انسانی وسائل، اور سروس چارجز سے متعلق قانونی سروسز کی فراہمی شامل ہے۔

جہاں کوئی ایسا کاروباری ایجنٹ موجود ہو جو اپنے ٹھیکیدار استعمال کرتا ہے، تو وہ ہماری فیس کے علاوہ بھی مینجمنٹ فیس چارج کر سکتے ہیں۔

اسکیم، اسٹیٹ، اور بلاک سے کیا مراد ہے؟

اسکیم سے مراد جائیداد کا ایسا گروپ ہے جو ایک جیسی سروسز کا اشتراک کرتا ہے۔ آپ کے سروس چارج کے تخمینے پر سب سے اوپر آپ کی اسکیم کا نام درج کیا جائے گا۔

ملکیت سے مراد آپ کی اسکیم کے بیرونی مشترکہ علاقے ہیں، جن میں ہمارے زیر انتظام گراؤنڈز، بشمول کار پارکس، کھیل کے میدان اور دوسری کھلی جگہیں شامل ہیں۔

بلاک سے مراد ایک ظاہری عمارت ہے جہاں آپ رہائش اختیار کرتے ہیں، یہ عام طور پر فلیٹس پر مبنی ایک بلاک ہوتا ہے۔ ایک بلاک لاتعداد لوگوں کے گھروں پر مشتمل ہو سکتا ہے اور ایک اسکیم لاتعداد بلاکس پر مشتمل ہو سکتی ہے۔

میں اپنا سروس چارج کس طرح ادا کروں؟

اگر ہم آپ سے آپ کے کرائے کے علاوہ سروس چارج وصول کرتے ہیں، تو یہ ان کاغذات پر ظاہر کیا جائے گا جو ہم آپ کو بھیجتے ہیں۔ آپ کو پوری رقم ادا کرنی ہو گی۔

اگر آپ براہ راست ڈیبٹ کے ذریعے ادائیگی کرتے ہیں، تو ہم خود کار طور پر آپ کے براہ راست ڈیبٹ کو نئی رقم میں تبدیل کریں گے۔

اگر آپ فوائد موصول کرتے ہیں، تو یہ بات ضروری ہے کہ آپ اپنے فوائد کے فراہم کنندہ کو ادا کی جانے والی نئی رقم کے بارے میں بتائیں۔ اکثر اوقات ہم انہیں آپ کی جانب سے مطلع کر دیں گے، لیکن آپ کے لیے بھی ایسا کرنا ہمیشہ بہترین امر ہے۔

تمام سروس چارجز فوائد کے حصول کے اہل نہیں ہیں۔ ہم آپ کو ان چارجز کی رقم کے بارے میں بتائیں گے جنہیں آپ کے کاغذات پر نااہل قرار دیا گیا ہے، ان میں عام طور پر پانی، گیس اور بجلی شامل ہے جو براہ راست آپ کے گھر میں فراہم کی جاتی ہے۔

فراہم کردہ سروسز کی نظم کاری کون کر رہا ہے؟

ہمارے پاس بہت ساری ٹیمز موجود ہیں جو فراہم کردہ سروسز کی نظم کاری میں ایک دوسرے کے ساتھ مل کر کام کرتی ہیں۔

ہماری اسٹیٹس کی ٹیم ہمارے ٹھیکیداروں اور اندرونی ساتھیوں کا نظم کرتی ہے جو گراؤنڈز کی دیکھ بھال اور آپ کے رہائشی علاقوں کی صفائی کرتے ہیں۔ وہ اس امر کو یقینی بناتے ہیں کہ ٹھیکیدار ویسی سروسز فراہم کر رہے ہیں جیسی ان کو کرنی چاہئیں اور وہ باقاعدگی سے جائزے لے رہے ہیں۔

ہمارے قریبی معاونین عام طور پر آپ کے رہائشی علاقے کے آس پاس موجود ہوتے ہیں اور وہ آپ کے سروس چارج کے متعلق سوالات کے جواب دے سکیں گے۔ وہ اس امر کو بھی یقینی بناتے ہیں کہ فراہم کی گئی سروسز آپ کی توقعات کے عین مطابق ہیں اور اگر کوئی مسئلہ پیش آتا ہے تو اس صورت میں وہ ہماری دوسری اندرونی ٹیمز سے رابطہ کریں گے۔

ہماری سروس چارج کی ٹیم ہمارے دفاتر میں موجود رہتی ہے اور سال کے آغاز میں سروس چارجز کے تخمینے طے کرنے، اخراجات کی نگرانی کرنے، اور اگر آپ تغیر پذیر چارج ادا کرتے ہیں، تو وہ سالانہ مالیاتی اسٹیٹمنٹ تیار کرنے کی ذمہ دار ہے۔ وہ آپ کے چارجز سے متعلق کسی بھی قسم کے تکنیکی استفسارات کا جواب دینے کے لیے دستیاب ہیں۔

مجھے اس صورت میں کیا کرنا چاہیے اگر مجھے محسوس ہو کہ مجھے کسی ایسی سروس کے عوض چارج کیا جا رہا ہے جو مجھے فراہم نہیں کی گئی ہے، یا سروس میری توقع کے مطابق نہیں ہے؟

ہم جانتے ہیں کہ ہم ہمیشہ پر کام اچھی طرح انجام نہیں دے سکتے اور اگر، کبھی ایسا ہو، کہ ہماری سروسز سے آپ کو مایوس محسوس ہو تو ہم معذرت خواہ ہیں۔

اگر آپ کو فراہم کردہ سروسز کے معیار کے حوالے سے کوئی خدشہ لاحق ہے، تو ہماری اسٹیٹس ٹیم اور قریبی معاونین اس خدشے کو دور کریں گے۔

اگر آپ کو ایسا محسوس ہو کہ آپ کو کسی ایسی چیز کے لیے چارج کیا جا رہا ہے جو آپ کو فراہم نہیں کی گئی تو آپ کا قریبی معاون اس حوالے سے آپ کے ساتھ بات چیت کرے گا تاکہ اس بات کی پڑتال کی جا سکے کہ سب کچھ ویسا ہی ہے جیسا اسے ہونا چاہیے۔ اگر آپ کے چارج میں کوئی غلطی ہوئی تو ہماری سروس چارج کی ٹیم جلد از جلد اسے درست کرے گی۔

میں اپنے سروس چارجز سے متعلق باضابطہ شکایت کس طرح کروں؟

ہمیں چیزوں کو ٹھیک کرنے کا موقع دیے جانے پر خوشی ہو گی لیکن اگر آپ پھر بھی ناخوش ہیں تو آپ یہاں سے شکایت درج کروانے کے طریقے سے متعلق تفصیلات حاصل کر سکتے ہیں۔

www.pahousing.co.uk/complaints

اگر میرے سروس چارج کے متعلق میرے سوال ہوں تو میں PA سے کس سے رابطہ کروں؟

پہلی صورت میں، براہ کرم ہم سے 2221 123 0300 پر رابطہ کریں یا ہمیں ای میل بھیجیں۔ ہم اس امر کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کا استفسار درست ٹیم کو بھیجا جائے۔