

તમારી સેવા શુલ્ક 2024/2025 ને સમજવું

ફેબ્રુઆરીના અંતમાં, અમે તમને આગામી વર્ષ માટે તમારી નવી સેવા શુલ્ક વિશે જણાવવા માટે પત્ર લખીશું.

તમારો શુલ્ક વર્ષ માટેના ખર્ચના અમારા શ્રેષ્ઠ અંદાજ પર આધારિત છે અને તમારા પેપરવર્કમાં અમે પ્રદાન કરીએ છીએ તે દરેક સેવા દ્વારા તમારા શુલ્કનું વર્ગીકરણ શામેલ હશે.

અમે સેવાઓ માટે તમારી પાસેથી કેવી રીતે શુલ્ક લઈએ છીએ તે અંગે અમે સુસંગત રહેવા માંગીએ છીએ, પરંતુ જેમ જેમ સામગ્રી અને શ્રમ જેવી વસ્તુઓના ખર્ચમાં વધારો થાય છે, તેમ સ્વાભાવિક રીતે અમે જે સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરીએ છીએ તેની કિંમતમાં વધારો થાય છે. ગયા વર્ષથી જથ્થાબંધ ભાવમાં ઘટાડો થયો હોવા છતાં ઊર્જાના ભાવો અંગે કેટલાક સારા સમાચાર છે.

તમે ફેબ્રુઆરીમાં તમારો નવો શુલ્ક મેળવો તે પહેલાં, અમે વિચાર્યું કે 2024/2025 માટે તમારા ચાર્જને અસર કરશે તેવા કેટલાક ફેરફારોને જોવાનું ઉપયોગી થશે. એ યાદ રાખવું અગત્યનું છે કે તમે ક્યાં રહો છો અને તમે કઈ સેવાઓ મેળવો છો તેના આધારે આ દરેક ક્ષેત્રની અલગ અસર હશે.

વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો

મારો સેવા શુલ્ક શું આવરી લે છે?

તમે જે મિલકતમાં રહો છો તેના આધારે, તમારે સેવા શુલ્ક ચૂકવવાની જરૂર પડી શકે છે.

સેવા શુલ્ક એ તમે જ્યાં રહો છો ત્યાં સામુદાયિક સેવાઓ પૂરી પાડવાના ખર્ચને આવરી લેવા માટે તમારા દ્વારા કરવામાં આવતી ચૂકવણીઓ છે.

જો તમે તમારું ઘર ભાડે લો છો, તો સેવા શુલ્કમાં વસ્તુઓની કિંમતનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે:

- મેદાનની જાળવણી
- સામુદાયિક વિસ્તારોની સફાઈ
- સામુદાયિક બારીઓની સફાઈ
- લિફ્ટ, દરવાજા પ્રવેશની સિસ્ટમ, ફાયર એલાર્મ સિસ્ટમ અને ઈમરજન્સી લાઇટિંગની જાળવણી
- સામુદાયિક વીજળી, ગેસ અને પાણી
- અન્ય સેવાઓ કે જે તમારા સેવા શુલ્કના અંદાજમાં સૂચિબદ્ધ થશે.

કેટલાક કિસ્સાઓમાં, સ્ટાફ ખર્ચ પણ હોઈ શકે છે, જેમ કે સંભાળ રાખનાર.

તમને પ્રાપ્ત થતી સેવાઓની સંપૂર્ણ સૂચિ અમે તમને દર વર્ષે મોકલીએ છીએ તે માહિતીમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

જો તમે ઘરના માલિક છો, તો તમે બિલ્ડિંગ અને સામુદાયિક વિસ્તારોના રોજિંદા સમારકામ માટે પણ ચૂકવણી કરશો.

પરિવર્તનશીલ સેવા શુલ્ક શું છે?

દરેક નાણાકીય વર્ષની શરૂઆતમાં, અમે એક બજેટ સેટ કરીએ છીએ, જે અમે પ્રદાન કરીએ છીએ તે સેવાઓ માટે અમને તમારી પાસેથી વસૂલ કરવાની જરૂર પડે તેવા સંભવિત ખર્ચનો અમારો અંદાજ છે.

નાણાકીય વર્ષના અંતે, અમે બજેટ સામેના વાસ્તવિક ખર્ચની સમીક્ષા કરીએ છીએ અને તમને વર્ષાંતનું સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરીએ છીએ. આ સામાન્ય રીતે દર વર્ષે સપ્ટેમ્બરના અંત સુધીમાં જારી કરવામાં આવે છે.

કોઈપણ ઓછી ચૂકવણી, જેને ખાધ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે, તે તમારા ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવે છે. કોઈપણ વધુ ચૂકવણી, જેને વધારો તરીકે ઓળખવામાં આવે છે, તે તમારા ખાતામાં જમા થાય છે.

તમને શુલ્ક વાજબી લાગે છે કે નહીં તેના આધારે અથવા તમે પ્રાપ્ત કરેલી સેવાની ગુણવત્તાના આધારે પરિવર્તનશીલ સેવા શુલ્કની રકમને પડકારવાનો તમને અધિકાર છે. આ કેવી રીતે કરવું તેની માહિતી તમારા સૂચના પત્ર સાથે શામેલ છે.

નિયત સેવા શુલ્ક શું છે?

દરેક નાણાકીય વર્ષની શરૂઆતમાં, અમે એક બજેટ સેટ કરીએ છીએ, જે અમે પ્રદાન કરીએ છીએ તે સેવાઓ માટે અમને તમારી પાસેથી વસૂલ કરવાની જરૂર પડે તેવા સંભવિત ખર્ચનો અમારો અંદાજ છે.

દરેક વર્ષના અંતે જો અમે સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ખર્ચેલી વાસ્તવિક રકમ અમારા અંદાજ કરતાં વધુ હોય, તો અમે તફાવત માટે જવાબદાર હોઈશું. તમને વધુ ચૂકવણી કરવાનું કહેવામાં આવશે નહીં. જો અમે અમારા અંદાજ કરતાં ઓછો ખર્ચ કર્યો છે, કારણ કે શુલ્ક નિશ્ચિત છે, તો તમને રિફંડ મળશે નહીં. શુલ્ક નિયત હોવાથી અમે તમને વર્ષાંતનું સ્ટેટમેન્ટ આપતા નથી.

હું નિયત અથવા પરિવર્તનશીલ સેવા શુલ્ક ચૂકવું તો મને કેવી રીતે ખબર પડશે?

જો તમે મકાનમાલિક છો, તો તમે પરિવર્તનશીલ સેવા શુલ્ક ચૂકવશો, આમાં જો તમે શેર કરેલી માલિકી દ્વારા તમારી મિલકતનો હિસ્સો ખરીદ્યો હોય તો તેનો સમાવેશ થાય છે. પરિવર્તનશીલ શુલ્ક ચૂકવવો એ તમારા લીઝ અથવા ટ્રાન્સફર કરારની શરતોમાં શામેલ છે અને અમે તમારી પાસેથી કેવી રીતે શુલ્ક લઈએ છીએ તેનો આધાર નક્કી કરશે.

જો તમે તમારું ઘર ભાડે લો છો, તો તમે કાં તો નિયત શુલ્ક અથવા પરિવર્તનશીલ શુલ્ક ચૂકવી શકો છો. સામાન્ય રીતે, તમે તમારા ઘરમાં જેટલા લાંબા સમય સુધી રહ્યા છો તેટલી વધુ શક્યતા છે કે તમે પરિવર્તનશીલ શુલ્ક ચૂકવશો. 2017 થી તમામ નવી ભાડૂતો નિયત શુલ્ક પર છે.

અમે તમને જે કાગળ મોકલીએ છીએ તે સ્પષ્ટપણે બતાવશે કે તમારુ શુલ્ક નિયત છે કે પરિવર્તનશીલ છે.

અમે તમારા શુલ્કનો અંદાજ કેવી રીતે લગાવી શકીએ?

અમે જાણીતા કરારબદ્ધ ખર્ચના સંયોજનનો ઉપયોગ કરીએ છીએ, ઉદાહરણ તરીકે સફાઈ અને ગ્રાઉન્ડ જાળવણી કરાર અને વીજળી જેવી મીટરવાળી સેવાઓના અગાઉના ખર્ચ. કેટલાક કરાર કુગાવાના દરો સાથે જોડાયેલા હશે જેમ કે છૂટક અને ઉપભોક્તા ભાવ સૂચકાંકો, જેથી અમને અગાઉથી જાણ હશે કે કિંમતો કેટલી વધશે.

કેટલીક સેવાઓ માટે આપણે અંદાજ લગાવવો જરૂરી છે કે વર્ષમાં કઈ સેવાઓની જરૂર પડશે. ઉદાહરણ તરીકે, ગેરકાયદેસર રીતે કચરાના નિકાલમાં વધારો અથવા તોફાનને કારણે વૃક્ષોને નુકસાન થવાને કારણે કચરો દૂર કરવો. આ ખર્ચો અમારા કોન્ટ્રાક્ટરો દ્વારા અવારનવાર જે-તે ધોરણે અમારી પાસેથી લેવામાં આવે છે અને દર વર્ષે બદલાશે. તમે ક્યાં રહો છો તે વિશે અમારા જ્ઞાનના આધારે અમે આના માટે વાજબી અંદાજનો શુલ્ક લેવાનો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરીએ છીએ.

મારી સેવા શુલ્ક આટલી વધુ કેમ છે?

અમારી પુરવઠા શૃંંયમાંથી પસાર થવાને કારણે અને ગેસ અને વીજળીના ખર્ચમાં વધારો થવાને કારણે તાજેતરના વર્ષોમાં અમે સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરીએ છીએ તે કિંમતોમાં નોંધપાત્ર વધારો થયો છે. આ અમારા નિયંત્રણની બહાર છે, અને અમે તમને જે શુલ્ક આપીએ છીએ તેમાંથી અમને આ ખર્ચો પસાર કરવા પડે છે. અમે આ સેવાઓના સંચાલનના ખર્ચને રિચાર્જ કરવા સિવાય બીજું કંઈ ઉમેરતા નથી અને અમે સેવા શુલ્ક પર નફો કરતા નથી અને અમને ખર્ચ થાય છે ફક્ત તે જ શુલ્ક લઈએ છીએ.

અમે જાણીએ છીએ કે જીવનનિર્વાહની કિંમત દરેક માટે વધુ છે અને જો તમને જરૂર હોય તો અમે તમને સમર્થન આપવા માટે અહીં હાજર છીએ. જો તમે આર્થિક રીતે સંઘર્ષ કરી રહ્યાં હોવ તો અમારી ભાડુઆત જાળવણી ટીમ તમને મદદ અને સલાહ આપી શકે છે. તમે અહીં વધુ શોધી શકો છો અને તેમનો સંપર્ક કરી શકો છો.

www.pahousing.co.uk/heretohelp

મારી સેવા શુલ્ક મારા પાડોશી કરતા અલગ કેમ છે?

સામાન્ય રીતે, તમે જ્યાં રહો છો તે દરેક વસ્તુનો હિસ્સો ચૂકવો છો, પછી ભલે તમે કેટલીક સેવાઓનો વ્યક્તિગત ઉપયોગ ન કરતા હો. ઉદાહરણ તરીકે, જો તમે ક્યારેય તમારા બિલ્ડિંગમાં લિફ્ટનો ઉપયોગ ન કર્યો હોય અથવા તમે ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર પર રહેતા હોવ તો પણ તમે લિફ્ટ જાળવણી માટેની ચૂકવણી કરો છો.

એવા પ્રસંગો હોઈ શકે છે જ્યાં તમારો લીઝ અથવા ભાડુઆત કરાર જણાવે છે કે તમારે અલગ રકમ ચૂકવવાની જરૂર છે.

હું જ્યાં રહું છું ત્યાં ઊર્જાના ખર્ચ માટે તમે મારી પાસેથી કેવી રીતે શુલ્ક લેશો?

તમે જ્યાં રહો છો તેના આધારે તમારી પાસેથી સામુદાયિક ઊર્જા ખર્ચ અને તમારા પોતાના ઘર માટે વ્યક્તિગત હીટ-વ્યવસ્થા અથવા ગરમ પાણી અથવા બંને માટે શુલ્ક લેવામાં આવી શકે છે.

સામુદાયિક શુલ્કમાં લાઈટ, હીટ-વ્યવસ્થા અને લિફ્ટને પાવર સપ્લાય, દરવાજા પ્રવેશની સિસ્ટમ અને ફાયર એલાર્મ તથા અન્ય સાધનોનો ખર્ચ સામેલ છે. અમે આ માટે વપરાશના પ્રમાણભૂત એકમ, જેને કિલોવોટ ક્લાક કહેવાય છે અને દર વર્ષ માટે અંદાજિત વપરાશ, અમે ચૂકવીએ છીએ તે એકમ કિંમત અને કોઈપણ સ્થાયી શુલ્કના આધારે આ માટે શુલ્ક લઈએ છીએ.

જ્યાં અમે તમને હીટ નેટવર્ક દ્વારા હીટ-વ્યવસ્થા અને ગરમ પાણી પ્રદાન કરીએ છીએ, ત્યાં ફરીથી અમે વપરાશ અને એકમના ભાવના આધારે એકંદર શુલ્કની ગણતરી કરીએ છીએ. તમે જ્યાં રહો છો તે હીટ નેટવર્કના પ્રકારને આધારે, જો સબ મીટર ઇન્સ્ટોલ કરેલ હોય તો તમે વ્યક્તિગત રીતે ઉપયોગ કરો છો તે ઊર્જા માટે તમે ચૂકવણી કરો છો અથવા તમે એકંદર ખર્ચનો હિસ્સો ચૂકવી શકો છો. કમનસીબે, દરેક ઈમારત સબ મીટરના ઇન્સ્ટોલેશન માટે યોગ્ય હોતી નથી, અને આનો અર્થ એ છે કે તમે જે ભાગ ચૂકવો છો તે કદાચ તમે ખરેખર ઉપયોગ કરો છો તે ઊર્જાને પ્રતિબિંબિત કરી શકશો નહીં. અમે જાણીએ છીએ કે આ હંમેશા વાજબી લાગતું નથી.

2022 ના ઉનાળામાં ઊર્જાના ભાવમાં વધારો થવાથી, અમે સરકાર તરફથી ડિસ્કાઉન્ટ મેળવવામાં સક્ષમ થયા છીએ. આ પ્રાપ્ત થયા બાદ, અંતિમ વપરાશકર્તા તરીકે આને તમારા સુધી પહોંચાડવાની અમારી જવાબદારી છે. આ તે સ્થિતિ હશે જ્યાં ડિસ્કાઉન્ટ સહિત અમે ચૂકવેલ કિંમત તમારા માટે અમારા શુલ્ક કરતાં ઓછી છે. જો આ તમને અસર કરે છે, તો અમે તમને પહેલેથી જ પત્ર લખીશું.

મારા સ્ટેટમેન્ટ પર સેવા શુલ્કના શીર્ષકમાં શું સમાવવામાં આવ્યું છે તે હું કેવી રીતે જાણી શકું?

તમે અમારી વેબસાઇટ પર શુલ્કનું સ્પષ્ટીકરણ શોધી શકો છો.

મારી વહીવટ સંચાલન ફીમાં શું સામેલ છે?

આ ફી અમે જે કોન્ટ્રાક્ટરોનો ઉપયોગ કરીએ છીએ અને અન્ય વહીવટી કાર્યોને રોજિંદા ધોરણે સંચાલિત કરવા માટે અમારા પોતાના સ્ટાફના ખર્ચને આવરી લે છે.

તેમાં અમારા કોન્ટ્રાક્ટરોની દેખરેખ રાખવાનો સમાવેશ થાય છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે તેઓ અમે નિર્ધારિત કરેલા ધોરણો પ્રમાણે કાર્ય કરી રહ્યા છે અને સંમત થયા મુજબ એસ્ટેટમાં હાજરી આપી રહ્યા છે. તેમાં વહીવટી કાર્યોનો પણ સમાવેશ થાય છે જેમ કે તેમને ચૂકવણી કરવી અને અન્ય બાબતોની તપાસ કરવી જેમ કે તેની ખાતરી કરવી કે તેમની પાસે સાચો વીમો છે.

આ ફી તમારા તરફથી સામાન્ય પ્રશ્નો સાથે વ્યવહાર કરવાના ખર્ચને પણ આવરી લે છે, અમારી ટીમોના ખર્ચ કે જેઓ દર વર્ષે સેવા શુલ્કનું બજેટ બનાવે છે, ખર્ચનું નિરીક્ષણ કરે છે, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં વર્ષાંતનું સ્ટેટમેન્ટ તૈયાર કરે છે અને ખાતરી કરે છે કે તમારી પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલી તમામ આવક યોગ્ય રીતે ફાળવવામાં આવે છે અને સેવાઓ પૂરી પાડવા અનુસાર તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. આવરી લેવામાં આવતા અન્ય ખર્ચમાં IT સેવાઓ, માનવ સંસાધન અને સેવા શુલ્ક સંબંધિત કાનૂની સેવાઓની જોગવાઈનો સમાવેશ થાય છે.

જ્યાં કોઈ મેનેજિંગ એજન્ટ હોય જે તેમના પોતાના કોન્ટ્રાક્ટરોનો ઉપયોગ કરે છે, તેઓ અમારી ફી ઉપરાંત સંચાલન ફી પણ લઈ શકે છે.

સ્કીમ, એસ્ટેટ અને બ્લોક શું છે?

સ્કીમ એ મિલકતોનું એક જૂથ છે જે સમાન સેવાઓ શેર કરે છે. તમારી સ્કીમનું નામ તમારી સેવા શુલ્ક અંદાજની ટોચ પર આપવામાં આવશે.

એસ્ટેટ એ તમારી સ્કીમ પરના બાહ્ય સામુદાયિક વિસ્તારો છે, આમાં કાર પાર્ક, રમતના વિસ્તારો અને અન્ય બહારની જગ્યાઓ સહિત અમે જે મેદાનની જાળવણી કરીએ છીએ તેનો સમાવેશ થાય છે.

બ્લોક એ ભૌતિક મકાન છે જ્યાં તમે રહો છો, આ સામાન્ય રીતે ફ્લેટનો બ્લોક છે. બ્લોકમાં વ્યક્તિગત ઘરોની સંખ્યા હોઈ શકે છે અને સ્કીમમાં ગમે તેટલા બ્લોક હોઈ શકે છે.

હું મારી સેવા શુલ્ક કેવી રીતે ચૂકવી શકું?

જો અમે તમારી પાસેથી તમારા ભાડા ઉપરાંત સેવા શુલ્ક લઈએ, તો અમે તમને મોકલીએ છીએ તે કાગળ પર તે દર્શાવવામાં આવશે. તમારે કુલ રકમ ચૂકવવાની જરૂર પડશે.

જો તમે ડાયરેક્ટ ડેબિટ દ્વારા ચૂકવણી કરો છો, તો અમે આપમેળે તમારા ડાયરેક્ટ ડેબિટને નવી રકમમાં બદલીશું.

જો તમને લાભો પ્રાપ્ત થાય છે, તો એ મહત્વનું છે કે તમે તમારા લાભ પ્રદાતાને ચૂકવવાની નવી રકમ વિશે જણાવો. અમે વારંવાર તમારા વતી તેમને સૂચિત કરીશું, પરંતુ તમારા માટે પણ તે હંમેશા શ્રેષ્ઠ છે.

તમામ સેવા શુલ્ક લાભો માટે પાત્ર નથી. તમારા કાગળ પર અયોગ્ય હોય તેવી કોઈપણ શુલ્કની રકમ અમે તમને જણાવીશું, આમાં સામાન્ય રીતે તમારા ઘરને સીધા જ પૂરા પાડવામાં આવતા પાણી, ગેસ અને વીજળી શામેલ છે.

પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓનું સંચાલન કોણ કરે છે?

અમારી પાસે સંખ્યાબંધ ટીમો છે જે પૂરી પાડવામાં આવેલ સેવાનું સંચાલન કરવા માટે એકબીજા સાથે કામ કરે છે.

અમારી એસ્ટેટ ટીમ અમારા કોન્ટ્રાક્ટરો અને આંતરિક સાથીદારોનું સંચાલન કરે છે જેઓ તમે જ્યાં રહો છો ત્યાં મેદાનની જાળવણી અને સફાઈનું ધ્યાન રાખે છે. તેઓ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કોન્ટ્રાક્ટરો તેઓને જોઈએ તે સેવાઓ પહોંચાડી રહ્યા છે અને નિયમિત તપાસ કરે છે.

અમારા પડોશ સંયોજકો સામાન્ય રીતે સક્રિય હોય છે અને તમે જ્યાં રહો છો તેના વિશે અને તમારી સેવા શુલ્ક વિશેના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે સક્ષમ હશે. તેઓ એ પણ સુનિશ્ચિત કરે છે કે પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ તમારી અપેક્ષાઓને પૂર્ણ કરે છે અને જો કોઈ સમસ્યા હોય તો અમારી અન્ય આંતરિક ટીમો સાથે સંપર્ક કરશે.

અમારી સેવા શુલ્ક ટીમ અમારી ઓફિસમાં સ્થિત છે અને વર્ષની શરૂઆતમાં સેવા શુલ્કના અંદાજો સેટ કરવા, ખર્ચનું નિરીક્ષણ કરવા અને જો તમે પરિવર્તનશીલ શુલ્ક ચૂકવો છો તો વર્ષાંતનું સ્ટેટમેન્ટ તૈયાર કરવા માટે જવાબદાર છે. તેઓ શુલ્ક સંબંધિત તમારા કોઈપણ તકનીકી પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે ઉપલબ્ધ છે.

જો મને લાગે કે મને જે સેવા મળતી નથી તેના માટે મારી પાસેથી શુલ્ક લેવામાં આવી રહ્યું છે અથવા સેવા અપેક્ષિત નથી તો મારે શું કરવું જોઈએ?

અમે જાણીએ છીએ કે આપણે હંમેશા વસ્તુઓ યોગ્ય રીતે મેળવી શકતા નથી અને જો, પ્રસંગોપાત, તમે અમારી સેવાઓ દ્વારા નિરાશા અનુભવો છો તો અમે દિલગીર છીએ.

જો તમને પ્રદાન કરવામાં આવી રહેલી સેવાની ગુણવત્તા અંગે ચિંતા હોય તો અમારી એસ્ટેટ ટીમ અને પડોશ સંયોજકો આનું સમાધાન કરી શકશે.

જો તમને લાગતું હોય કે તમારી પાસેથી એવી કોઈ વસ્તુ માટે શુલ્ક લેવામાં આવે છે જે ન લેવી જોઈએ, તો તમારા પડોશ સંયોજક બધું જોઈએ છે તે જ પ્રમાણે છે તે વિશે તમારી સાથે વાત કરી શકશે. જો અમને લાગે કે તમારી શુલ્કમાં કોઈ ભૂલ છે તો અમારી સેવા શુલ્ક ટીમ તેને શક્ય તેટલી વહેલી તકે સુધારશે.

હું મારી સેવા શુલ્ક વિશે ઔપચારિક ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકું?

અમે ઈચ્છીએ છીએ કે વસ્તુઓને યોગ્ય કરવાની તક આપવામાં આવે પરંતુ જો તમે હજુ પણ નાખુશ હોવ તો તમે અહીં ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી તેની વિગતો મેળવી શકો છો.

www.pahousing.co.uk/complaints

જો મને મારી સેવા શુલ્ક અંગે કોઈ પ્રશ્ન હોય તો હું PA પર કોનો સંપર્ક કરી શકું?

પ્રથમ કિસ્સામાં, કૃપા કરીને અમારો 0300 123 2221 પર સંપર્ક કરો અથવા અમને ઇમેઇલ મોકલો. અમે ખાતરી કરીશું કે તમારી પૂછપરછને યોગ્ય ટીમને નિર્દેશિત કરવામાં આવી છે.