

# Стратегія залучення мешканців щодо безпеки будівель

## Введення

Безпека та благополуччя мешканців Карбон є нашим абсолютним пріоритетом.

Після катастрофічної пожежі в Гренфелл-Тауер у червні 2017 року було докладено значних зусиль до покращення комунікації та взаємодії з мешканцями будівель щодо безпеки.

Національна житлова федерація наголошує на важливості наступного:

*“Незалежний огляд будівельних норм і пожежної безпеки виявив, що мешканці не мали достатньо потужного голосу в управлінні своїми будівлями. Закон про безпеку будівель вимагає, щоб були встановлені чіткі маршрути для вирішення питань, порушених мешканцями щодо їхньої безпеки, і мешканці мали можливість брати участь у прийнятті рішень, а також мали доступ до ключової інформації про безпеку будівель.”*

Закон про безпеку будівель 2022 року вимагає від нас розробити Стратегію залучення мешканців щодо безпеки будівель для всіх мешканців і власників будинків, які проживають у багатоповерхових житлових будинках (HRRB). Це перша версія стратегії і вона буде оновлюватися в міру появи нових правил або вказівок.

## Вимоги до стратегії

Ця стратегія має на меті забезпечити всім мешканцям багатоповерхового житлового будинку наступне:

- Бути обізнаними щодо інформації про безпеку будівлі, яку ми надамо.
- Розуміти, що ми можемо запитати мешканців про безпеку будівлі та як вони можуть їй сприяти.
- Знати, як ми будемо зв'язуватися з мешканцями та використовувати будь-який зворотний зв'язок для впливу на прийняття рішень.
- Розуміти, як ми будемо визначати та розглядати методи залучення.
- Відчувати себе в безпеці в своєму будинку.

## Для кого ця стратегія?

- Для всіх, хто проживає або володіє нерухомістю в багатоповерховому житловому будинку.
- Для колег та підрядників, що працюють з нами.
- Для інших зацікавлених сторін, які відіграють роль та є зацікавленими в будівлі та забезпеченні безпеки мешканців. Наприклад, пожежна служба, місцеві органи влади та контролери з безпеки будівель

## Які будівлі віднесено до багатоповерхових житлових будинків?

Ми володіємо шістьма будівлями, які відповідно до Закону про безпеку відповідають визначенню багатоповерхових житлових будівель через їх висоту. Це:

- **Byker Wall (Dunn Terrace)** Байкер Уолл (Данн Терасс) – ввлючає в себе: Tom Collins House, Wolseley House, Dunn Terrace, Graham House, Northumberland Terrace and Salisbury House
- **Byker Wall (Grace Lee)** Байкер Уолл (Грейс Лі)- вклучає в себе Felton Walk, Felton House, Long Headlam, Headlam House, Shipley Rise, Rabygate
- **Byker Wall (Shipley Street)** Байкер Уолл (вулиця Шиплі)- вклучає в себе Shipley Walk, Brinkburn House, Kendal House, Dalton Crescent and Gordon House
- **Harlequin Lodge, St Oswalds Court, Felling** (Харлекін Лодж, Сейнт Освальд Корт, Феллінг)
- **Mandarin Lodge, St Oswalds Court, Felling** (Мандарин Лодж, Сейнт Освальд Корт, Феллінг)
- **Merganser Lodge, St Oswalds Court, Felling** (Мергансер Лодж, Сейнт Освальд Корт, Феллінг)

### **Рівність, різноманіття та взаємодія**

Ми докладаємо всіх зусиль, щоб зібрати дані, які допоможуть нам переконатися, що ця стратегія є значущою та ефективною для всіх мешканців, незалежно від їхніх потреб, походження чи характеристик (наприклад, етнічна приналежність, стать, вік, інвалідність, релігія або переконання).

Ми збиратимемо інформацію про кожен будівлю з різних джерел, таких як опитування, особисті візити, договори оренди та інше. Це допоможе нам зрозуміти, чи є в цих будівлях люди або групи, які можуть бути більш вразливими або можуть зіткнутися з труднощами, якщо не отримають інформацію або допомогу іншими способами. Як тільки ми дізнаємося про це, ми скоригуємо наші плани та дії, щоб переконатися, що можемо допомогти кожному відповідно до їхніх конкретних потреб. Якщо окремим особам може знадобитися додаткова підтримка для забезпечення безпеки, ми застосуємо Особистісно-орієнтовану оцінку ризику пожежі (PCFRA).

Також буде докладено зусиль для збору інформації про всіх дорослих віком 16+ у кожному помешканні. Це важливо для виконання юридичних зобов'язань щодо обміну нашою стратегією з усіма учасниками. Усі зібрані дані будуть оброблятися та захищатися відповідно до законів про захист даних.

Якщо ми знаємо, що людині потрібна інформація в іншому форматі, ми подбаємо про те, щоб вона була надана в зрозумілій і доступній формі. Ми регулярно переглядатимемо цю інформацію під час реєстрації орендарів, візитів до контактних осіб орендаря, опитувань, а також відповідно до інформації, яку ми регулярно отримуємо.

### **Ролі та обов'язки**

Ми хочемо, щоб наші мешканці були в безпеці. Як власник будівель і як Головна Підзвітна Особа (PAP), ми несемо відповідальність за те, щоб будівля відповідала вимогам пожежної та структурної безпеки. Кожен має свою роль у забезпеченні безпеки будівель, незалежно від того, мешканець він чи орендар.

Кожен мешканець повинен:

- Дотримуватися всіх правил договору оренди.
- Уникати дій, які можуть порушити безпеку будівлі.
- Не пошкоджувати та не псувати засоби безпеки, такі як пожежна сигналізація.
- Переконатися що такі предмети, як меблі, інвалідні візки, електросамокати або сміття, не залишаються в громадських місцях і зберігаються лише у спеціально відведених місцях.
- Переконатися, що будь-які великогабаритні відходи, такі як меблі, не залишаються в місцях загального користування, і вжито відповідних заходів для їх швидкого видалення або утилізації.
- Забезпечити доступ до критично важливих місць перевірок безпеки в їхньому будинку, таких як пожежні виходи.
- Не дозволяти нерезидентам або небажаним відвідувачам проникати в їхню будівлю через пропускний пункт одночасно із законним користувачем або якимось іншим чином.
- Надавати інформацію про домогосподарство, яка допоможе нам визначити, де може знадобитися подальша підтримка, і повідомити нам, якщо ситуація зміниться.
- При потребі надавати інформацію для забезпечення безпеки будівлі.
- Негайно повідомляти нам про будь-які проблеми пов'язані з безпекою будівлі.

### **Наш підхід**

Щоб забезпечити належну координацію взаємодії та комунікації з мешканцями, нижче ми навели групи, які забезпечать наступну стратегію:

- Залишатися доцільною для всіх мешканців, персоналу та всіх інших зацікавлених сторін.
- Заохочувати участь, розширення прав і можливостей та співпрацю з мешканцями та персоналом з усіх відповідних питань безпеки будівель, ризиків та прийняття рішень.
- Відповідати всім відповідним нормативним актам.
- Регулярно переглядати та вдосконалювати за необхідності.
- Чітко визначати, чого очікувати мешканцям, що це означає, та яким чином це буде надано.

### **Комітет мешканців Karbon (Карбона)**

Відповідає за розгляд будь-яких відгуків, наданих мешканцями та орендарями Karbon, включаючи відгуки та дії від **Karbon Scrutiny Bank** (Карбон Скрутіні Банк)

### **Комісія з Безпеки Будівлі**

Комісія складається з представників клієнтів Wyke та Felling, які працюють разом з нашими колегами з Безпеки будівель і Взаємодії з клієнтами. Вони відповідають за те, щоб виступати в ролі рупора та забезпечувати двосторонній діалог між мешканцями та **Karbon** (Карбоном). Вони обговорюють питання, пов'язані з безпекою будівель, і допомагають нам виконати певні вимоги, викладені в Законі про безпеку будівель. Вони також відповідатимуть за розгляд будь-яких відгуків мешканців якщо таки виникатимуть щодо

консультацій зі стратегії.

Ми регулярно перевіряємо відвідування цих груп і постійно розширюємо можливості залучення до всіх комунікацій з клієнтами. Це необхідно для того, щоб усі багатопверхівки мали представників мешканців цих будинків там, де це є можливим.

### **Комітет по роботі з клієнтами Karbon Group**

Комітет несе відповідальність за нагляд за якістю обслуговування та залученням клієнтів, а також за забезпечення того, щоб голос клієнтів був почутий. Вони також є невід'ємною частиною забезпечення потреб і безпеки клієнтів, які лежать в основі прийняття рішень Радою; відповідають за відстеження продуктивності, щоб удосконалити наші послуги. Вони відповідатимуть за розгляд будь-яких рекомендацій щодо безпеки будівлі.

### **Комітет по роботі з клієнтами Вукер**

До складу Комітету входить мінімум чотири клієнти. Вони несуть відповідальність за нагляд за якістю послуг, які ми надаємо, і за забезпечення виконання Зобов'язання спільноти. Члени Комітету надають свій час, навички та досвід, щоб допомогти Вукер Community Trust (ВСТ)(Громадському фонду Вукер) досягти своїх стратегічних цілей

### **Оцінювання та моніторинг**

Ми зобов'язуємося поширювати цю стратегією серед усіх мешканців та власників будинків у наших багатопверхових житлових будівлях віком 16+ у доступному та зрозумілому форматі. Про прогрес у реалізації стратегії щорічно звітуватимуть усім мешканцям.

Ми оцінюватимемо:

- Рівень загального задоволення щодо виконання зобов'язань по забезпеченню безпеки мешканців у їхньому домі
- Кількість заяв про проблеми з безпекою будівель.
- Кількість отриманих скарг на безпеку будівель.
- Співвідношення кількості мешканців, які заявляють, що якби в їхньому будинку сталася пожежа, вони б знали, що робити.
- Співвідношення кількості мешканців, які заявляють, що якби у них виникли якісь занепокоєння щодо безпеки будівлі, вони знали б, до кого звернутися.
- Співвідношення кількості мешканців, які заявляють, що почувалися у безпеці від пожежі у своєму будинку.
- Співвідношення кількості мешканців, які заявляють, що вони задоволені тим, що будь-які проблеми з безпекою будівель, про які буде повідомлено Karbon, будуть вирішені

Ця стратегія буде переглядатися:

- Не рідше одного разу на два роки.
- Після кожного обговорення цієї стратегії.
- Після обов'язкового звіту про інцидент.
- Після завершення значних істотно важливих перебудов будівлі.

## **Скарги**

Ми завжди слухаємо і готові докласти всіх зусиль, щоб негайно вирішити проблеми які виникають. Якщо ми не зможемо вирішити проблему тут і зараз, ми проведемо повне розслідування, щоб зрозуміти факти. Скарги можна подавати за посиланням [www.karbonhomes.co.uk/complaints](http://www.karbonhomes.co.uk/complaints)

Відповідно до Закону про безпеку будівель 2022 року, «відповідна скарга» на безпеку будівлі може стосуватися:

- Загрози безпеці для конкретної будівлі.
- Виконання підзвітною особою своїх обов'язків відповідно до Закону про безпеку будівель

Якщо мешканець залишається незадоволеним результатом скарги, вона може бути передана до Інспекції безпеки будівель компанією Karbon або скаржником.

Контроль версії – лютий 2025 року