

# Strategia zaangażowania mieszkańców w bezpieczeństwo budynków

## Wstęp

Bezpieczeństwo i dobre samopoczucie mieszkańców Karbon stanowi nasz priorytet.

Po tragicznym w skutkach pożarze wieżowca Grenfell Tower w czerwcu 2017 r. podjęto zdecydowane działania na rzecz poprawy komunikacji i zaangażowania mieszkańców w kwestie bezpieczeństwa wieżowców. National Housing Federation podkreśla znaczenie tej kwestii:

*"Niezależny przegląd przepisów budowlanych i bezpieczeństwa przeciwpożarowego wykazał, że mieszkańcy mieli zbyt mały wpływ na zarządzanie budynkami, w których mieszkają. Ustawa o bezpieczeństwie budynków wymaga ustanowienia jasnych procedur rozwiązywania zgłaszanych przez mieszkańców kwestii dotyczących ich bezpieczeństwa, a także zapewnienia mieszkańcom udziału w podejmowaniu decyzji oraz dostępu do kluczowych informacji na temat bezpieczeństwa budynków".*

Ustawa o bezpieczeństwie budynków z 2022 r. nakłada na nas obowiązek opracowania strategii zaangażowania mieszkańców w zakresie bezpieczeństwa budynków dla wszystkich mieszkańców i właścicieli nieruchomości mieszkających w wysokich budynkach mieszkalnych (skrót z ang. HRRB). Jest to pierwsza wersja strategii, która będzie aktualizowana wraz z pojawianiem się nowych przepisów lub wytycznych.

## Wymagania dotyczące strategii

Strategia ma na celu upewnienie się, że wszyscy mieszkańcy wysokich budynków mieszkalnych:

- Są informowani o dostarczanych przez nas informacjach dotyczących bezpieczeństwa budynku.
- Rozumieją, o co możemy zapytać mieszkańców w kwestii bezpieczeństwa budynków i jaki może być ich udział w tym zakresie.
- Dowiedzieć się, w jaki sposób będziemy kontaktować się z mieszkańcami i wykorzystywać wszelkie informacje zwrotne, które będą wpływać na decyzje.
- Rozumieją, w jaki sposób będziemy sprawdzać i weryfikować metody zaangażowania.
- Czują się bezpiecznie w swoim domu.

## Z myślą o kim opracowano strategię?

- Wszystkich osobach mieszkających lub posiadających nieruchomość w wieżowcu mieszkalnym.
- Współpracownikach i wykonawcach pracujących z nami.
- Innych zainteresowanych stronach, które odgrywają rolę i mają interes w budynku i zapewnieniu bezpieczeństwa mieszkańcom. Na przykład straż pożarna, władze lokalne i organ nadzoru budowlanego.

## Które budynki są definiowane jako wieżowce?

Posiadamy sześć budynków, które ze względu na wysokość spełniają definicję

wysokich budynków mieszkalnych tzw. wieżowców, określoną w ustawie o bezpieczeństwie budynków. Należą do nich:

- Byker Wall (Dunn Terrace) - z uwzględnieniem Tom Collins House, Wolseley House, Dunn Terrace, Graham House, Northumberland Terrace i Salisbury House.
- Byker Wall (Grace Lee) - z uwzględnieniem Felton Walk, Felton House, Long Headlam, Headlam House, Shipley Rise i Rabygate.
- Byker Wall (Shipley Street) - z uwzględnieniem Shipley Walk, Brinkburn House, Kendal House, Dalton Crescent i Gordon House
- Harlequin Lodge, St Oswalds Court, Felling
- Mandarin Lodge, St Oswalds Court, Felling
- Merganser Lodge, St Oswalds Court, Felling

### **Równość, różnorodność i integracja**

Dokładamy wszelkich starań, aby zebrać dane, które pomogą nam upewnić się, że przedmiotowa strategia jest znacząca i skuteczna dla wszystkich mieszkańców, niezależnie od ich potrzeb, pochodzenia lub innych cech (na przykład pochodzenie etniczne, płeć, wiek, niepełnosprawność, religia lub przekonania).

Informacje na temat każdego budynku będziemy zbierać z wielu źródeł, takich jak ankiety, wizyty osobiste, umowy najmu i inne.

Pozwoli nam to zrozumieć, czy w budynkach mieszkają osoby lub grupy, które są bardziej bezbronne lub mogą napotkać trudności, jeśli nie otrzymają dodatkowych informacji lub pomocy. Po uzyskaniu informacji dostosujemy plany i działania, aby upewnić się, że możemy pomóc wszystkim mieszkańcom zgodnie z ich konkretnymi potrzebami. W przypadku osób, które potrzebują dodatkowego wsparcia w zakresie bezpieczeństwa, zostaną one skierowane do działu oceny ryzyka przeciwpożarowego skoncentrowanego na danej osobie (skrót z ang. PCFRA).

Zostaną również podjęte wysiłki w celu zebrania informacji o wszystkich osobach dorosłych w wieku 16+ mieszkających w naszych nieruchomościach. Jest to niezbędne do wypełnienia zobowiązań prawnych dotyczących udostępniania naszej strategii wszystkim zaangażowanym stronom. Wszystkie zebrane dane będą przetwarzane i chronione zgodnie z przepisami o ochronie danych.

Jeśli posiadamy informacje, że poszczególne osoby potrzebują informacji w innym formacie, upewnimy się, że zostaną one dostarczone, będą zrozumiałe i mieszkańcy będą mieli do nich dostęp. Regularnie będziemy weryfikować otrzymane informacje poprzez rejestracje najemców, wizyty u najemców, ankiety oraz poprzez działania podejmowane na podstawie regularnie otrzymywanych informacji.

### **Role i obowiązki**

Chcemy, aby mieszkańcy byli bezpieczni. Jako właściciel budynków i główna osoba odpowiedzialna (skrót z ang. PAP) mamy obowiązek upewnić się, że budynek spełnia wymogi bezpieczeństwa przeciwpożarowego i w zakresie konstrukcji. Wszyscy odgrywają rolę w zapewnianiu bezpieczeństwa budynków, niezależnie od tego, czy są mieszkańcami, czy wynajmującymi.

Wszyscy mieszkańcy są zobowiązani:

- Przestrzegać wszystkich zasad zawartych w umowie najmu lub dzierżawy.
- Unikać podejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby zagrozić bezpieczeństwu budynku.
- Nie niszczyć ani nie przerabiać urządzeń bezpieczeństwa, takich jak alarmy przeciwpożarowe.
- Upewnić się, że przedmioty takie jak meble, wózki inwalidzkie, hulajnogi elektryczne lub odpady nie są pozostawiane w pomieszczeniach wspólnego użytku i są przechowywane wyłącznie w wyznaczonych do tego miejscach.
- Dopilnować, że wszelkie odpady wielkogabarytowe, takie jak meble, nie są pozostawiane w pomieszczeniach ogólnodostępnych i że podjęto odpowiednie kroki w celu ich szybkiego usunięcia lub utylizacji.
- Udostępnić wejście do nieruchomości w celu przeprowadzenia kluczowych kontroli bezpieczeństwa, takich jak kontrola drzwi przeciwpożarowych.
- Unikać wpuszczania osób, które nie są mieszkańcami lub niechcianym gościom do budynku poprzez wchodzenie za nimi lub w jakikolwiek inny sposób.
- Dostarczyć informacje o domownikach, które pozwolą nam określić, czy potrzebne jest dalsze wsparcie i mają obowiązek powiadomić nas, jeśli sytuacja ulegnie zmianie.
- Udzielić informacji, o które prosimy w celu zapewnienia bezpieczeństwa budynku.
- Niezwłocznie zgłaszać do nas wszelkie obawy związane z bezpieczeństwem budynku.

### **Nasze cele**

Upewnienie się, że zaangażowanie mieszkańców i komunikacja są dobrze skoordynowane, poniżej przedstawiamy obszary, które zapewnią realizację strategii:

- Zachowanie funkcjonalności dla wszystkich mieszkańców, pracowników i innych zainteresowanych stron.
- Zachęcanie do udziału, wzmocnienia roli i współpracy z mieszkańcami i personelem we wszystkich istotnych kwestiach dotyczących bezpieczeństwa budynku, zagrożeń i podejmowania decyzji.
- Zgodność z przepisami i przestrzeganie wszystkich stosownych regulacji.
- Regularne przeglądy i ulepszenia w razie potrzeby.
- Wyraźne wskazanie, czego mieszkańcy powinni oczekiwać, co to oznacza i w jaki sposób będziemy to realizować.

### **Komitet Mieszkańców Karbon**

Jest odpowiedzialny za przegląd wszelkich informacji zwrotnych od mieszkańców i dzierżawców Karbon, w tym informacji zwrotnych i działań z Karbon Scrutiny Bank.

### **Komitet ds. Bezpieczeństwa Budynku**

Komitet składa się z przedstawicieli klientów z Byker i Felling, którzy współpracują z naszymi zespołami ds. bezpieczeństwa budynków i zaangażowania klientów.

Ich zadaniem jest pełnienie roli forum dyskusyjnego i umożliwianie dialogu między mieszkańcami a spółką Karbon. Zajmują się omówieniem kwestii związanych z bezpieczeństwem budynków i pomagają nam w spełnieniu pewnych wymogów określonych w ustawie o bezpieczeństwie budynków. Będą oni również

odpowiedzialni za analizę wszelkich opinii mieszkańców po przeprowadzonych z nimi konsultacjach dotyczących strategii.

Rutynowo sprawdzamy frekwencję w komitetach i stale promujemy możliwości zaangażowania się w komunikację z klientami. Ma to na celu zapewnienie, że wszystkie wieżowce będą w miarę możliwości reprezentowane przez mieszkańców.

### **Komitet ds. Klientów Grupy Karbon**

Komitet jest odpowiedzialny za nadzorowanie opinii i zaangażowania klientów oraz zapewnienie, że są oni wysłuchani. Komitet stanowi również integralną część procesu decyzyjnego Zarządu, dbając o to, by potrzeby i bezpieczeństwo klientów znajdowały się w centrum procesu decyzyjnego oraz by nasze wyniki były monitorowane w celu dążenia do doskonałości we wszystkich świadczonych przez nas usługach. Komitet jest również odpowiedzialny za weryfikację wszelkich zaleceń dotyczących bezpieczeństwa budynku.

### **Komitet Klientów Byker**

W skład komitetu wchodzi co najmniej czterech klientów. Komitet jest odpowiedzialny za nadzorowanie jakości świadczonych przez nas usług i realizację zobowiązania wspólnotowego. Członkowie komitetu poświęcają swój czas, oferują umiejętności i wiedzę, aby pomóc Byker Community Trust (skrót z ang. BCT) w osiągnięciu celów strategicznych.

### **Monitorowanie postępów**

Zobowiązujemy się do udostępnienia niniejszej strategii mieszkańcom i właścicielom nieruchomości w naszych wieżowcach, którzy ukończyli 16 lat, informacje będą określone w sposób jasny i zrozumiały i mieszkańcy będą mieli do nich dostęp. Postępy w realizacji strategii będą corocznie zgłaszane wszystkim mieszkańcom.

Będziemy sprawdzać:

- Ogólne zadowolenie z tego, że zapewniamy mieszkańcom bezpieczeństwo w ich domach.
- Liczbę zgłoszeń dotyczących bezpieczeństwa budynków.
- Liczbę otrzymanych skarg dotyczących bezpieczeństwa budynków.
- Odsetek mieszkańców, którzy twierdzą, że w przypadku pożaru w ich budynku wiedzą, co robić.
- Odsetek mieszkańców, którzy twierdzą, że gdyby mieli jakiegokolwiek obawy dotyczące bezpieczeństwa budynku, wiedzą, z kim się skontaktować.
- Odsetek mieszkańców, którzy twierdzą, że ich dom jest bezpieczny przed pożarem.
- Odsetek mieszkańców, którzy twierdzą, że są zadowoleni, że wszelkie kwestie związane z bezpieczeństwem budynków zgłoszone do Karbon zostaną rozwiązane.

Strategia będzie poddawana przeglądowi:

- Co najmniej raz na dwa lata.
- Po każdej konsultacji przedmiotowej strategii.
- Po obowiązkowym zgłoszeniu zdarzenia.
- Po ukończeniu znaczących zmian materiałowych w budynku.

## **Skargi**

Jesteśmy zawsze otwarci na uwagi i gotowi rozwiązywać problemy w szybkim tempie. Jeśli nie będziemy w stanie rozwiązać problemu od razu, przeprowadzimy pełne dochodzenie, aby zrozumieć fakty danego problemu. Skargi można zgłaszać za pośrednictwem [www.karbonhomes.co.uk/complaints](http://www.karbonhomes.co.uk/complaints).

Zgodnie z Ustawą z 2022 r. o bezpieczeństwie budynków „stosowna skarga” dotycząca bezpieczeństwa budynku uwzględnia:

- Zagrożenie bezpieczeństwa budynku dla konkretnego budynku.
- Wypełnianie przez Osobę Odpowiedzialną obowiązków wynikających z Ustawy o bezpieczeństwie budynków.

Jeśli mieszkaniec jest nadal niezadowolony z wyniku skargi, może ona zostać skierowana do organu nadzorującego bezpieczeństwo budynków przez spółkę Karbon lub osobę składającą skargę.

Version control – Luty 2025 r.