النوافذ ومُقيّدات النوافذ - الصيانة والسياسة العامة للوقاية

1. مُقدّمة

1.1 إن هدفنا هو تقديم خدمة عملاء ممتازة ونُدرك أن إجراء الإصلاحات عالية الجودة في الوقت المناسب هي أولوية لجميع السُكّان.

1.2 يقع على عاتقنا واجب رعاية سُكّان عقاراتنا وموظفينا ومتعهدي المقاولات والجهات الخارجية الأخرى وذلك لتقليل المخاطر على صحتهم ورفاهيتهم. بصفتنا مُلّاك عقارات، فإن واجب الرعاية يشمل خدمة وصيانة منازلنا وفقًا للمعايير المناسبة.

1.3 لا يوجد في الوقت الحالي إطار تشريعي قانوني محدد يحكم مسألة تركيب مُقيّدات النوافذ في المساكن. يتعلّق الجزء "ك" من لوائح البناء لعام 2010 بالنوافذ وأجهزة السلامة المُصمّمة لمنع فتح النوافذ والذي قد يُسبّب خطرًا على الآخرين. في حين أن هذه اللوائح تتعلّق بتثبيت النوافذ وفتح وإغلاق هذه النوافذ بشكلٍ آمن، فمن الأهمية بمكان الأخذ بعين الاعتبار أن المساكن مُعفاة على وجه التحديد من لوائح البناء لعام 2010.

1.4 مع ذلك، فإننا ندرك أن هناك حاجة إلى تقليل المخاطر على المناطق المُشتركة بالإضافة إلى أهمية عرض تثبيت مُقيّدات النوافذ حينما يكون لدى السُكّان والمستأجرين بموجب عقد حيازة إيجارية مخاوف أو قد يكونون من فئة المُستضعفين.

2. أهداف السياسة العامّة وغاياتها

2.1 تُحدّد هذه السياسة العامّة نهج المجلس البلدي للمدينة لضمان سلامة النوافذ. تُحدّد السياسة العامّة كيفية التعامل مع استجابتنا للتقارير المتعلّقة بمُقيّدات النوافذ التالفة ومستويات الخدمة التي يُمكن للسُكّان توقّع تلقيها من قِبَلنا.

3. النّطاق

3.1 تتطرّق هذه الوثيقة للمخاطر المرتبطة بالنوافذ ومُقيّدات النوافذ في المساكن، وتحديدًا صيانتها وإصلاحها في حالة تلفها أو وجود عيوب فيها.

3.2 تتطرّق السياسة العامّة فقط للمنازل التي يملكها ويديرها مجلس مدينة وستمنيستر.

3.3 تقتصر السياسة العامّة على السُكّان والمستأجرين بموجب عقد حيازة إيجارية (المقيمين) ضمن نطاق المجلس البلدي. يُعدّ الأشخاص الذين ليسوا من ضمن السُكّان والمستأجرين بموجب عقد حيازة إيجارية ضمن نطاق المجلس البلدي خارج نطاق هذه السياسة العامّة.

3.4 إن عنصر الصيانة الفعّالة في السياسة العامّة هو عنصر وثيق الصلة فقط بالمباني الواقعة ضمن النطاق. إن عنصر عملية إ جراء الإصلاحات التفاعلية في السياسة العامّة هو عنصر وثيق الصلة بجميع المباني الخاضعة لإدارة المجلس البلدي.

4. التعاريف

- إن المقصود **بالمالك (أو مالك المسكن الاجتماعي)** في إطار هذه السياسة العامّة هو المجلس البلدي لمدينة وستمنيستر
- يُقصد **بالسُكّان** في إطار هذه السياسة العامّة بأنهم السُكّان والمستأجرين بموجب عقد حيازة إيجارية ضمن نطاق المجلس البلدي لمدينة وستمنيستر فقط.
- يُقصد **بالشخص من فئة الضعفاء (أو القابلية للتعرّض لسرعة التأثر)** بأنه الساكن الذي لديه خصائص تعني أنه أقل قدرة على التعامل مع موقف قد يؤثّر على صحته أو سلامته أو رفاهيته، وأن لديه حاجة متزايدة لتلقي الدعم.
- تمنع مُعدّات مُقيّدات النوافذ النافذة من أن تُفتح أكثر من مسافة ثابتة. عادة ما يتم ضبط هذه المسافة بـ 100 مم. تمنع **مُعدّات مُقيّدات النوافذ** أي شخص من إمكانية الدخول أو الخروج من النافذة. سوف تتوافق جميع مُعدّات مُقيّدات النوافذ المثبتة التي تعمل بشكلٍ ارتجاعي مع BS EN 14351-1: 2006 + A2: 2016 (النوافذ والأبواب - معيار المنتج والأداء والخصائص).

5. التزامات ومبادئ السياسة العامّة بخصوص مُقيّدات النوافذ

5.1 يجب أن يعيش جميع السُكّان ضمن نطاق المجلس البلدي لمدينة وستمنيستر في منزل آمن ودافئ ومأمون يتم صيانته بشكلٍ جيد. يجب أن يبقى السكان في بؤرة تركيز كل ما نقوم به وأن يتم معاملتهم بتعاطف واحترام من قِبَل جميع الموظفين. يجب أن تكون هذه قيمة أساسية في الطريقة العامّة لتقديم خدمة الإصلاحات.

5.2 الإنجاز الفعّال

5.3 نحن ملتزمون بما يلي:

- وضع خطط تحسينات في البيانات ومؤشرات الأداء الرئيسية الجديدة
- إجراء تقييمات جديدة لأثر المساواة
- تحسين عملية التواصل، داخليًا ومع سُكّان عقاراتنا
- إجراء تحسينات في عملية تدريب الموظفين

5.3.1 لا توجد شروط مُحددة للوائح البناء لضمان أنه عند استخدام مُعدّات مُقيّدات النوافذ بأنه يجب السماح للنافذة أن تُفتح مسافة 100 مم فقط. مع ذلك، فإن هذا الشرط قد ورَدَ بشكلٍ ضمني في منشورات أخرى تُشير بشكلٍ غير مباشر إلى وجود مجال للامتثال:

- لوائح البناء - الوثيقة المُعتمدة ك2، القسم 3.3 أ - "لمنع الأطفال من أن يعلقوا بوسائل الحماية في النوافذ، تأكّد من وجود مجال بواقع 100 مم بحيث لا يمكن أن يتم المرور عبر أي فتحات في وسائل الحماية"
- نظام تصنيف صحة وسلامة المساكن، الخطر رقم 22، السقوط بين الطوابق - "يشمل السقوط بين طابقين داخل وخارج المسكن أو المبنى. يتضمن السقوط من / خارج المسكن، على سبيل المثال النوافذ / الشرفات / الأسطح التي يُمكن الوصول إليها / الدرابزينات فوق بسطة الدّرَج

5.3.2 عندما نحدد وجود نوافذ لا تحتوي على مُقيّدات، فسيتم وضعها بعين الاعتبار لتركيب مُقيّدات لها

6. الصيانة الفعّالة للنوافذ

6.1 سنقوم بإجراء صيانة وقائية لنوافذ المساكن الموجودة ضمن عقاراتنا التي تتّسم بكونها الأكثر خطورة - مبنى الشقق المكوّن من أكثر من 6 طوابق عالية، على أساس 5 سنوات متجددة.

6.2 سنقوم بإجراء صيانة وقائية سنوية عن طريق الفحص البصري لجميع النوافذ الموجودة في المناطق المُشتركة في عقاراتنا. باتّباع هذه الطريقة، سوف نتأكد من أن النافذة تعمل. سيتم جدولة الأضرار والأعطال لإجراء عمليات الإصلاح والاستبدال كجزء من عملية الفحص.

7. عملية إجراء الإصلاحات التفاعلية للنوافذ

7.1 عندما يصل إلى علمنا وجود نافذة تالفة، بما في ذلك أي مُعدّات مُقيّدات النوافذ داخل مسكن أو منطقة مشتركة، فستحظى بأولوية قصوى (في غضون 24 ساعة من تسلّم البلاغ) لإكمال إجراء الإصلاحات أو جعلها آمنة

7.2 عندما يتعذّر إصلاح النافذة، فسيضمن عامل الإصلاحات من أن يجعلها آمنة وغير قابلة للعمل. على سبيل المثال، تغطية النافذة بالألواح بشكلٍ كامل حتى يتسنّى تركيب نافذة / جزء جديد.

7.3 سيتم تركيب مُقيّدات النوافذ لجميع السُكّان الذين يريدون مُعدّات مُقيّدات النوافذ. سيقوم عامل الإصلاحات عند تركيبها بتقديم المشورة للساكن بخصوص مُعدّات مُقيّدات النوافذ وسيترك نسخة من إرشادات المُستخدم الخاصة بالشركة المُصنّعة.

7.4 سيتم الإعلان عن هذا العرض بانتظام من خلال قنوات الاتصال المُعتادة للسُكّان.

7.5 عندما يصل إلى علمنا وجود مشكلة معينة أو ثغرة أمنية قد تزيد من خطر سقوط شخص من النافذة، فسننظر في تركيب مُعدّات مُقيّدات النوافذ.

8. المساكن الفارغة

8.1 كجزء من عمليات إدارة المساكن الفارغة لدينا، سنضمن تركيب مُقيّدات النوافذ قبل إعادة التأجير.

9. الأطفال الصغار والأطفال ذوي الإعاقة

9.1 يُمكن أن يكون لدى الأطفال الصغار والأطفال ذوي الإعاقة احتياجات ونقاط ضعف إضافية تُعرّضهم لخطر متزايد إذا لم يتم تأمين النوافذ بأمان أو لم تكن لديها مُقيّدات نوافذ تعمل بشكلٍ مناسب. سنتواصل مع فريق تعديلات المساكن لتقييم إجراء أي تعديلات محددة قد تكون مطلوبة.

9.2 سيُطلب من موظفي المجلس البلدي الآخرين الذين يزورون المنازل بما في ذلك إدارة رعاية الأطفال والبالغين الإبلاغ عن أي مشكلات من هذا القبيل إلى إدارة الإسكان، والإشارة إلى ما إذا كان السُكّان من فئة الضعفاء ولديهم إعاقات وحالات صحية.

10. المستأجر بموجب عقد حيازة إيجارية

10.1 سيتم منح المستأجر بموجب عقد حيازة إيجارية الفرصة للحصول على فرصة تركيب مُعدّات مُقيّدات النوافذ داخل مسكنه مقابل دفعه التكلفة المالية نظير هذا العمل.

10.2 سيتم استرداد تكلفة تركيب مُعدّات مُقيّدات النوافذ في المناطق المُشتركة كجزء من عملية رسوم خدمة الإيجار.

11. المساواة والتنوع والإدماج

11.1 لقد أجرينا تقييمًا لتأثير المساواة للنظر في الآثار الإيجابية والسلبية التي قد تُحدثها هذه السياسة العامّة على الأشخاص ذوي الخصائص المحمية بموجب قانون المساواة لعام 2010 واستنتجنا أن تنفيذ هذه السياسة العامّة لا يمثل أي عوائق أمام الحصول على الخدمة / العملية أو أنها حرمت بشكلٍ غير مقصود "أي مجموعة محمية".

11.2 لقد تم دمج كلاً من الهدف من معاملة جميع السُكّان بشكلٍ متساوٍ وتضمين الاجتهاد لتقييم آثار فشل الخدمة أو فقدانها في السياسة العامّة حتى لا نضطر إلى تطبيق حل واحد يناسب جميع الحلول.

11.3 عند الاقتضاء، سيقدّم موظفو المجلس البلدي المساعدة للسُكّان، على سبيل المثال، من خلال المساعدة في إكمال المعاملات الإدارية أو تقديم خدمات الترجمة.

12. التواصل

12.1 سنقدم معلومات حول هذه السياسة العامّة باستخدام طرق مختلفة مثلًا عبر موقعنا الإلكتروني والمنشورات وإرشادات مختصرة بلغة بعيدة عن التعقيد وعبر النشرة الإخبارية للسُكّان.

13. حماية البيانات

13.1 عندما يستلزم الأمر مشاركة المعلومات مع موظفينا وشركائنا لحل مشاكل الرطوبة والعفن، فسيكون ذلك الأمر متماشيًا مع متطلبات حماية البيانات:

- تتم معالجة البيانات بشكلٍ قانوني وعادل وشفاف.
- يتم جمع البيانات لغرضٍ مُحدّد ومشروع ولا يتم استخدامها لأي غرض آخر غير هذا الغرض المُحدّد.
- تتسم البيانات بكونها ذات صلة وتقتصر على أي مُتطلّبات تتم معالجة البيانات من أجلها.

13.2 يُمكن العثور على مزيد من المعلومات حول مسؤوليات المجالس البلدية لحماية البيانات من خلال الموقع التالي:
https://www.westminster.gov.uk/data-protection

14. التدريب

14.1 سنوفّر تدريب شامل لجميع الموظفين المسؤولين عن تنفيذ هذه السياسة العامّة وسنضمن أن عملية الإصلاحات متينة بما يكفي لضمان الامتثال لهذه السياسة العامّة. بالإضافة إلى ذلك، سيشكّل توجيه الموظفين وتدريبهم على الدروس المُستفادة من الإخفاقات السابقة جزءًا من التزامنا بإجراء التحسينات المستمرة للخدمات.

15. المراقبة والتعلّم

15.1 لضمان تنفيذ السياسة العامّة بصرامة، سنقوم بمراقبة الأداء مقابل المؤشرات التالية:

- عدد المساكن التي تم تفتيشها
- عدد الإصلاحات التي تم إنجازها
- عدد المناطق المُشتركة التي تم تفتيشها
- عدد المباني التي تم تركيب مُقيّدات النوافذ فيها

15.1.1 إن الهدف من إطار الرصد هو من أجل:

- تقليل الإصلاحات العاجلة المتعلقة بمُقيّدات النوافذ
- تقليل زيارات الاستدعاء لمُقيّدات النوافذ
- تقليل حالات الإصلاح المرتبطة بمُقيّدات النوافذ

15.2 سنستخدم مبدأ التعلّم من الحالات والشكاوى السابقة للحصول على معلومات حول إخفاق الخدمة وذلك لتحسين خدماتنا باستمرار لسُكّاننا. كجزء من هذه السياسة العامّة، نحن حريصون على فهم أي أوجه متعلّقة بعدم مساواة مرتبطة بالحصول على الخدمات والتجارب و / أو الدعم وسنقدم عمليات لتحديد مثل هذه القضايا.

15.3 بالإضافة إلى ذلك، سيقوم فريق الابتكار والتحسين في مجال الإسكان بإجراء مراجعة سنوية لهذه السياسة العامّة لإدراج المتطلبات التشريعية والتنظيمية وعمليات تطوير أفضل الممارسات.