السياسة العامّة بخصوص إجراء إصلاحات في المساكن

1. مُقدّمة

1.1 نحن ندرك أن لجودة خدمة الإصلاحات التي نُقدّمها تأثير مباشر على جودة حياة سُكّان عقاراتنا والذي يُشكّل تأثيرًا على الصحة والرفاهية على حدٍّ سواء. نريد أن نتأكد من أن التأثير إيجابي وأن خدمات الإصلاح التي نُقدّمها سهلة الاستخدام وتستحق ثقة سُكّان عقاراتنا.

1.2 تُحدّد هذه السياسة العامّة بخصوص إجراء إصلاحات في المساكن ما يُمكن أن يتوقعه السُكّان والسُكّان بموجب عقد حيازة إيجارية في عقاراتنا من خدمات الإصلاح سريعة الاستجابة لدينا. فهي تتضمّن توقّعات الجهة المُنظِّمة لعمل الإسكان الاجتماعي فيما يتعلّق بإجراء إصلاحات في المساكن، وتسعى إلى ضمان تلقّي منازلنا صيانة جيدة، مما يساهم في توفير بيئة معيشية آمنة وصحية.

1.3 تُحدّد هذه السياسة العامّة النهج الذي يتّبعه المجلس في إدارة عمليات الإصلاح. إنها تعكس أهمية التشريعات الأخيرة والتوجيهات الحكومية والأهمية المتزايدة للإدارة الفعّالة للرطوبة والعفن ووجود الحاجة إلى الترميم.

2. أهداف السياسة العامّة وغاياتها

2.1 نهدف إلى تزويد جميع سُكّان عقاراتنا بمنزل آمن ودافئ ومأمون يتم صيانته بشكلٍ جيد.

2.2 نتفهم مدى أهمية هذه الخدمة لسُكّان عقاراتنا ونسعى بكل جهد لإجراء تحسينات لتحقيق الأهداف والغايات التالية:

إدارة خدمات الإصلاح

- أن يبقى السكان في بؤرة تركيز كل ما نقوم به وأن يتم معاملتهم بتعاطف واحترام من قِبَل جميع الموظفين ومتعهدي المقاولات المشاركين في تقديم خدمات الإصلاح لدينا.
- أن يتم الاستثمار في عقاراتنا وإدارتها لضمان تلبية منازلنا لجميع الالتزامات القانونية والتنظيمية والتعاقدية.
- أن يتم الحفاظ على بيانات إدارة الأصول المناسبة للغرض المُحدّد لها والاحتفاظ بمعلومات شاملة ودقيقة ومُحدّثة عن منازلنا.
- أن يتم الاحتفاظ بمعلومات متعلّقة بعمليات الإصلاح الحالية والسابقة من خلال متعهدي المقاولات لدينا وكذا أنظمة إدارة الإسكان لتوفير سجل دقيق وواضح لعملنا وقراراتنا.
- أن يتم مشاركة المعلومات الموجزة الخاصّة بأداء عمليات الإصلاح مع لجنة سُكّان عقاراتنا ومجموعات السُكّان الأخرى على النحو الذي تم الاتفاق عليه.
- أن يتم تأكيد المواعيد عبر نظام تذكير آلي بالمواعيد في اليوم السابق للقيام بالزيارة.
- أن يتم العمل عن كثب مع متعهدي المقاولات لدينا لضمان تنسيق الزيارات لتقليل الإرباك كلما أمكن ذلك.
- أن يتم العمل عن كثب وبشكلٍ تعاوني مع متعهدي المقاولات لدينا لضمان تلبيتهم لأهداف الأداء الخاصة بنا وتخطّيها حيثما أمكن ذلك.
- أن يتم تبنّي نهج إجراء عمليات الإصلاح من أول مرة لجميع عمليات الإصلاح حيثما أمكن ذلك ومراقبة هذا الأمر بنشاط من خلال إطار أداء الخدمة لدينا.
- أن يتم مشاركة بيانات الموظفين المحليين الذين يديرون خدمات الإصلاح ويقدمونها لسُكّان عقاراتنا.
- أن يتم الاستماع إلى آراء وانطباعات سُكّان عقارتنا من أجل إجراء التحسينات المستمرة لخدمة الإصلاحات لدينا

الجودة

- أن يتم تطبيق إدارة صارمة للعقود والعلاقات والمخاطر والتكلفة والأداء لعمليات تشغيل متعهدي المقاولات لدينا وخدمة الإصلاحات الشاملة.
- أن يتم استخدام عمليات التفتيش بعد إجراء عمليات الإصلاح والتفتيش العقاري واستطلاعات رضا السُكّان والقيام بتصوير الأعمال المُنجزة لمراقبة الأداء وتحسينه.
- أن يتم إجراء عمليات إصلاح من أول مرة حيثما أمكن ذلك.
- أن يتم تزويد السُكّان بتحديثات منتظمة عندما تتطلب عملية الإصلاح جهات عمل مُتعدّدة أو زيارات متكرّرة أو فتح ملف لإدارة الحالة.
- أن يتم استدعاء متعهدي المقاولات مرة أخرى عند عدم اكتمال الأعمال أو كونها لم تستوفِ معايير الجودة المطلوبة.
- أن يتم التأكد من أن جميع عمليات الإصلاح تتم عن طريق موعد مُرتّب له مُسبقًا مع عدم وجود زيارات غير مُنسّق لها.
- أن يتم تحديد متطلبات واضحة لجميع عمّال الإصلاحات قبل أن يتمكنوا من تسجيل موعد على أنه فائت وتحليل البيانات المتعلقة بالمواعيد الفائتة.
- أن يتم تحليل بيانات عمليات الإصلاح لتحديد المشكلات واتجاهات الإنجاز وإجراء تغييرات لضمان تحسن الخدمة بشكلٍ دائم.
- أن يتم ضمان احتفاظنا بسجلات تتعلّق بكل زيارة والاحتفاظ بها ومشاركة المعلومات المناسبة مع متعهدي المقاولات كلما كان ذلك مناسبًا.
- أن يتم ضمان أن الابتكار هو جزء لا يتجزأ من عملية التحسين.
- أن يتم الاستماع والتعلم من الآراء والانطباعات الواردة من أمين مظالم الإسكان والجهة المُنظِّمة لعمل الإسكان الاجتماعي والسلطات التنظيمية الأخرى.

3. النّطاق

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

3.2 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.

3.3 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.

5.التزامات ومبادئ السياسة العامّة الخاصّة بعمليات الإصلاح

5.1 أولويات الإصلاح

5.1.1 نُحدّد لكل مهمة إصلاح تاريخًا مُعينًا للانتهاء من العمل باستخدام الفئات الواردة أدناه. يُساعدنا هذا الأمر على إدارة جميع الإصلاحات سريعة الاستجابة بشكلٍ فعّال.

فئة العمل	الجدول الزمني	التعريف
فوري	**24 ساعة** - الحضور في غضون ساعتين وجعل الشيء المُراد إصلاحه آمنًا في غضون 24 ساعة.	المشكلات التي تُشكّل خطرًا مباشرًا على الصحة والسلامة مثل الانقطاع الكامل للطاقة الكهربائية.
مُستعجل	**من يوم إلى 7 أيام** - الحضور في غضون أسبوع واحد لإجراء عملية الإصلاح.	الأعطال التي لا تُشكّل تهديدًا مباشرًا أو خطرًا على السلامة ولكنها تؤثر سلبًا على تمكّن السّاكن من استخدام المرافق الحيوية للسكن أو تحتاج إلى إصلاح مثل انسداد المغسلة أو مغطس الاغتسال أو الحوض.
الحق في الإصلاح	**من يوم إلى 7 أيام** - الحضور وإكمال العمل بما يتماشى مع اللوائح الخاصّة بالحق في الإصلاح.	أنظر أدناه
غير مستعجل (أو روتيني)	**إلى حدّ 28 يومًا** - الحضور وإكمال العمل في غضون 28 يوم عمل.	الأعطال التي لا تُشكّل تهديدًا للسّاكن والتي قد تتطلب إجراء عمليات إصلاح أكثر تعقيدًا.
عمليات إصلاح مُعقّدة ومتعددة جهات العمل	**إلى حدّ 50 يومًا** - الحضور وإكمال العمل في غضون 50 يوم عمل.	هذه الفئة مُخصّصة للأعمال الأكثر تعقيدًا وتلك الأعمال التي قد تتطلب جهات عمل متعددة ومواد متخصصة وزيارات. سيتم إطلاع السّاكن على التقدّم المحرز طوال الوقت وذلك عندما يكون العمل مطلوبًا داخل المنزل.

5.2 الإصلاحات التي ينطبق عليها برنامج الحق في الإصلاح للمستأجرين بموجب عقد إيجار مضمون

5.2.1 لقد وضعت الحكومة قائمة بـ 20 عملية إصلاح مشتركة في إطار برنامج الحق في الإصلاح وحددت فترة أيام عمل يجب أن يتم فيها إكمال العمل. لتلبية متطلبات برنامج الحق في الإصلاح، يجب أن تُكلف الإصلاحات أقل من 250 جنيهًا إسترلينيًا وألا تكون ناجمة عن سوء الاستخدام.

5.2.2 إذا لم نكمل عملية الإصلاح التي ينطبق عليها برنامج الحق في الإصلاح خلال الفترة المحددة، فإنه يحق للسّاكن أن يطلب من المجلس البلدي الحصول على مقاولٍ ثانٍ. إذا لم يكتمل العمل في الفترة الثانية المحددة، فقد يحق للسّاكن الحصول على تعويض.

5.2.3 إذا كانت هناك حاجة إلى إجراء عملية تفتيش، فسيسمح المجلس البلدي بوقت إضافي. إذا حدّد التفتيش وجود الحاجة إلى أعمال أكثر شمولا تُكلّف أكثر من 250 جنيهًا إسترلينيًا، فإنه لن يتم تغطية هذا العطل بموجب الحق في الإصلاح وسيتم إعطاء السّاكن مزيدًا من التفاصيل حول الوقت المستهدف للانتهاء من العمل.

نوع الإصلاح	وقت الاستجابة (أيام العمل)
الانقطاع الكامل للطاقة الكهربائية	1
الانقطاع الجزئي للطاقة الكهربائية	3
مقبس طاقة أو إضاءة غير آمن أو تركيبات كهربائية غير آمنة	1
الانقطاع الكلي لإمدادات المياه	1
الانقطاع الجزئي لإمدادات المياه	3
الانقطاع الكلي أو الجزئي لإمدادات الغاز	1
انسداد المداخن لإشعال المدفئة أو غلاية التدفئة	1
توقّف التدفئة أو الماء الساخن عن العمل بين 1 نوفمبر / تشرين الثاني و30 أبريل / نيسان	1
توقّف التدفئة أو الماء الساخن عن العمل بين 1 مايو / أيار و31 أكتوبر / تشرين الأول	3
انسداد / تسرّب مياه الصرف الصحي أو تكدّس قاذورات مياه البواليع أو المرحاض	1
توقّف سيفون المرحاض عن العمل (إذا كان هناك مرحاض واحد فقط في المسكن)	1
انسداد الحوض أو حوض الاستحمام أو المغسلة	3
توقّف الصنبور عن العمل	3
وجود تسرب من أنبوب ماء أو خزان أو صهريج	1
تسرب من السقف	7
نافذة خارجية أو باب أو قفل غير مؤمن	1
درابزين غير مثبّت أو منفصل	3
تآكل الأرضيات الخشبية أو مداس الدرج	3
توقّف هاتف دخول الباب عن العمل	7
توقّف مروحة الشفاط الآلية عن العمل	7

5.4 خدمة العملاء والتكنولوجيا

5.4.1 يجب على جميع متعهدي المقاولات الالتزام بمعايير خدمة العملاء الخاصة بالمجلس البلدي.

5.4.2 يُباشر متعهدو المقاولات لدينا جميع عمليات الإصلاح ذات الأولوية بين الساعة 08:00 - 17:00 من الاثنين إلى الجمعة. يُباشر متعهدو المقاولات لدينا أيضًا عمليات إصلاح فورية خارج هذه الساعات.

5.4.3 نُقدّم معلومات واضحة ويمكن الوصول إليها لسُكّان عقاراتنا متعلّقة بمسؤوليات عمليات الإصلاح وكيفية عمل الخدمة. يُمكن الاطّلاع عليها من خلال دليل السُكّان ودليل المستأجرين بعقد حيازة إيجارية ومن خلال الموقع الالكتروني للمجلس البلدي على شبكة الإنترنت. قد نقوم بفرض رسوم تكلفة العمل على السُكّان نظير عمليات الإصلاح التي لا تكون ضمن مسؤوليتنا أو نتيجة للضرر الناجم عن سلوك غير معقول.

5.4.4 نهدف إلى الاستفادة القصوى من الفُرَص الرقمية، من خلال توفير خدمات ممكنة رقميًا ومريحة ومتاحة للسُكّان. سيتم إرسال معلومات عن عملية الإصلاح في الوقت الفعلي إلى سُكّان عقاراتنا متى ما كان ذلك ممكنًا، وذلك لتسريع إيجاد حلول للاستفسارات المتعلّقة بعمليات الإصلاح وكذا الشكاوى.

5.4.5 سنقوم بإشراك السُكّان في عملية تقديم الخدمات والحصول على آرائهم أثناء تصميم الخدمات وتشغيلها، وسيتم هذا الأمر من خلال لجنة السُكّان والمنتديات الأخرى القائمة.

5.5 إصلاح العقارات التي تم تحديدها على أنها عقارات خاضعة للتجديد

5.5.1 عندما يتم تخصيص عقارات للهدم، فمن الأهمية بمكان أن تبقى في وضعية معقولة أثناء فترة استئجارها. سنقدم سلسلة من الالتزامات للسُكّان في مثل هذه الظروف، وسيتم مناقشتها بشكلٍ مباشر مع أي سُكّان متضررين.

6. الأعمال الميكانيكية والكهربائية

6.1 تتطرّق هذه السياسة العامّة للأعمال الميكانيكية والكهربائية التي تمّ إدراجها كإصلاحات مؤهلة للحق في الإصلاح. سيضع المجلس البلدي سياسة عامّة منفصلة للأعمال الميكانيكية والكهربائية الأوسع نطاقًا.

7. الوقاية والحاجة إلى الترميم

7.1 نحن ملتزمون بتحسين خدماتنا والوفاء بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية، بما في ذلك تلك البنود الواردة في قانون الإسكان (قانون المساكن الملائمة للسكن البشري لعام 2018). إن هدفنا هو الحفاظ على عقاراتنا الخاصة وعقاراتنا ذات التملّك الحر خالية من وجود الحاجة إلى الترميم وذلك عن طريق تحديد مكامن الخلل وحلها بشكلٍ سريع.

7.2 إن هدفنا هو إجراء تحقيق في طلبات الحاجة إلى إجراء ترميم بموضوعية وبشكلٍ فوري وتحديد المسؤولية وإعادة المنازل بسرعة وفعالية إلى وضعها الملائم للسكن لضمان الحصول على رضا العملاء وتجنّب الحاجة إلى اللجوء إلى أي إجراء قضائي.

7.3 مهما كانت طبيعة الأعمال المطلوبة، فإننا سنأخذ بعين الاعتبار دائمًا الظروف الفردية لسُكّان العقار، بما في ذلك وجود أفراد من فئة الضعفاء، وسنوفّر سكنًا مؤقتًا متى ما كان هذا الأمر مناسبًا.

7.4 سنحدد المشكلات المحتملة المتعلّقة بوجود الحاجة إلى إجراء ترميم أثناء عملية صيانة العقارات الغير مؤجَّرة، ومتى ما كان الأمر مناسبًا، أن تكون المنازل المُراعية للمستقبل خالية من خطر الحاجة إلى إجراء ترميمات فيها بما في ذلك معالجة أي عيب قبل إعادة تأجير العقار.

7.5 ستتضمن المنازل المُراعية للمستقبل الأخذ بعين الاعتبار إخضاعها لأعمال التهوية والحرارة أثناء فترة خلوها من التأجير. يجب أن يكون العقار ملائمًا للسكن قبل انتقال السُكّان الجدد إليه.

7.6 سيقوم موظفونا ومتعهدي المقاولات لدينا القيام بإبلاغ فريق العقارات والصيانة ذي الصلة على الفور عندما يعلمون بوجود مشكلات تتطلّب إجراء إصلاح أثناء زيارة عقار أو مبنى سكن.

7.7 في حالة إخفاقنا المتكرر في إجراء عملية الإصلاح وسعي السّاكن للحصول على تعويض من خلال المطالبة القانونية بالحاجة لإجراء عملية ترميم، فإننا سنراجع وبشكلٍ مستمر التقدّم المُحرز لضمان أقصى قدر من الاستفادة من الدروس وتحسين الخدمة.

7.8 سننشئ نماذج تنبؤية لمساعدتنا في تحديد المكان الأكثر احتمالًا لإجراء عملية إصلاح فيه.

8. التعامل مع المطالبات

8.1 نحن نتبع بروتوكول ما قبل الإجراء عند الرد على جميع المطالبات القانونية الخاصّة بالحاجة إلى إجراء عملية ترميم:

- عندما يتقدّم العميل بمطالبة خاصّة بالحاجة إلى إجراء عملية ترميم، فإننا سنوكّل محامٍ لتمثيلنا بشكلٍ قانوني.
- نحن نأخذ بالحسبان استخدام طرق بديلة لتسوية المنازعات (المصالحة) حيثما كان ذلك معقولًا لحل الأمور في أقرب فرصة لتجنّب اللجوء للإجراءات القانونية. سنأخذ بعين الاعتبار، متى ما كان هذا الأمر مناسبًا، اللجوء للتسوية بما في ذلك التسويات المالية لحل المطالبات الخاصّة بوجود الحاجة إلى إجراء عملية ترميم.

- عند الاقتضاء، سنطلب من خبير أو خبير مشترك بالاشتراك مع العميل أو مستشاره القانوني التابع لجهة خارجية القيام بإجراء عملية فحص للعقار بحثًا عن دليل متعلّق بوجود حاجة إلى إجراء عملية ترميم.
- نتعهد بالالتزام بجدول زمني متفق عليه للأعمال لمعالجة مشكلة الحاجة إلى إجراء عملية ترميم في غضون إطار زمني معقول. قد يعني هذا الأمر في بعض الأحيان أنه لا يمكن الوصول إلى مناطق معينة من العقار أثناء تنفيذ الأعمال. عندما يعني هذا الأمر أن العقار غير صالح للسكن (على سبيل المثال: إذا كان من المُتعذّر استخدام المطبخ أو الحمام)، فسنوفّر سكن بديل بشكلٍ مؤقت بما يتماشى مع سياسة تخصيص الإسكان الخاصة بالمجلس البلدي.
- سنأخذ في الحسبان وجود سُكّان من فئة الضعفاء واحتياجاتهم بما في ذلك الأطفال الذين يخضعون لخطة التعليم والصحة والرعاية وكذا موقع المدرسة.
- إذا طُلب من السُكّان الانتقال إلى سكن بديل مؤقت، فسوف نستكشف احتياجاتهم في أقرب وقت ممكن.
- نقوم بتبادل المعلومات مع المحامين أو في حالة وجود طلبات من وكالات أخرى بما يتماشى مع بروتوكول ما قبل الإجراء وسياسة حماية البيانات الخاصة بنا.
- يلتزم المجلس البلدي بتحصيل متأخرات الإيجار المُستحقّة، وإذا كان لدى المستأجر متأخرات إيجار وحصل على تعويضات، فسنقوم بخصم مبلغ المتأخرات المستحقة قبل التسوية مع محامي المدعي.
- في حالة الإبلاغ عن الحاجة إلى إجراء عملية ترميم وفشل المحاولات اللاحقة للدخول إلى العقار، فسنتبع الطرق الرسمية، بما في ذلك الإنذار القضائي بالدخول واللجوء إلى بنود اتفاقية الإيجار عند الضرورة للدخول إلى العقار.

9. الرطوبة والعفن

9.1 ندرك أن العديد من السُكّان والمستأجرين بموجب عقد حيازة إيجارية في عقاراتنا يعانون من الرطوبة والعفن وأنه يُمكن لهذا الأمر أن يُشكّل خطرًا على الصحة. توجد الكثير من العوامل التي تسبب الرطوبة والتكثّف والعفن وغالبًا ما يصعب التعامل معها. مع ذلك، سنتعامل مع كل حالة وكل مشكلة باعتماد نهج "عدم التسامح" بشكلٍ استباقي مع الرطوبة والعفن.

9.2 لدى المجلس سياسة عامّة منفصلة خاصّة بالرطوبة والعفن تحدد الخطوات التي سيتم اتخاذها بمجرد استلام تقرير عن وجود رطوبة وعفن.

10. مُقيّدات النوافذ

10.1 لدى المجلس سياسة عامّة منفصلة خاصّة بمُقيّدات النوافذ تحدد كيفية تحديدنا للأولويات والاستجابة لتقارير مُعدّات مُقيّدات النوافذ المُعطّلة داخل عقاراتنا أو في المناطق المشتركة.

11. السُكّان من فئة الضعفاء

11.1 سنأخذ بعض الوقت لفهم أي تعديلات معقولة نحتاج إلى إجرائها للسُكّان من فئة الضعفاء والذين يحتاجون إلى تلقّي دعم إضافي. عندما يتم الإبلاغ عن إجراء إصلاحات، سنحدد بشكلٍ استباقي نقاط الضعف بما في ذلك الأطفال ذوي الإعاقة والحالات الصحية.

11.2 سنطرح الأسئلة على السّاكن عمّا إذا كان لديه / كانت لديها أو لدى أي من أفراد الأسرة احتياجات صحية أو إعاقات تعني أننا قد نحتاج إلى القيام بشيء مختلف لإجراء عملية الإصلاح. يُمكن أن يشمل هذا الأمر السرعة التي تكتمل بها عملية الإصلاح أو المساعدة والدعم الذي نقدمه أثناء انتظار اكتمال عملية الإصلاح.

11.3 حينما يكون لدى المجلس البلدي علم بوجود أفراد من فئة الضعفاء، فسنسعى إلى إجراء العمل العاجل في غضون ثلاثة أيام.

11.4 عندما يقوم موظفونا ومتعهدي المقاولات لدينا بزيارة عقارات تابعة للمجلس البلدي، فإنهم سيحددون وبشكلٍ نشط أي مخاوف تتعلق بوجود أفراد من فئة الضعفاء أو الأمور المتعلّقة بالإجراءات الوقائية ورفعها إلى فريق الإسكان المحلي لإجراء تحقيق فيها.

11.5 يُرجى الاطّلاع على السياسة العامة الخاصة بالرطوبة والعفن للحصول على مزيد من المعلومات.

12. القيمة الاجتماعية

12.1 تُعدّ القيمة الاجتماعية جزء أساسي من عملية التعاقد. المشتريات التي تتّسم بالنهج الأخلاقي والمسؤولية هي محور هذا الأمر. سنسعى إلى إقامة شراكات تجارية مع الموردين وتشجيع الابتكار واتّباع نهج للقيمة الاجتماعية يتماشى وأولويات المجلس البلدي. تتضمّن هذه الرغبة معالجة حالة الطوارئ المناخية.

12.2 عند تقييم العطاءات، فإننا نبحث عن شركاء يلتزمون بتقديم مبادرات توفّر أفضل النتائج الاجتماعية أو البيئية للأشخاص الذين يعيشون ويعملون ضمن نطاق مدينة وستمنيستر من خلال خلق فرص عمل واستخدام سلاسل التوريد المحلية واستهداف المجموعات الغير ممثلة بشكلٍ جيد في المجتمع.

13. المساواة والتنوع والإدماج

13.1 لقد أجرينا تقييمًا لتأثير المساواة للنظر في الآثار الإيجابية والسلبية التي قد تحُدثها 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 أو العملية أو أنها حرمت بشكلٍ غير مقصود أي مجموعة محمية.

13.2 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.

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

14. التواصل

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

15. حماية البيانات

15.1 عندما يستلزم الأمر مشاركة المعلومات مع موظفينا وشركائنا لتقديم خدمة الإصلاح الخاصة بنا، 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.

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

16.1 التدريب

16.1 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.

17. المراقبة والتعلّم

17.1 سنستخدم مبدأ التعلّم من الآراء والانطباعات المتعلّقة بعمليات الإصلاح التي نقوم بها ومن الشكاوى للحصول على معلومات حول مكامن 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.

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