

## **Standardy obsługi mieszkańców.**

Celem Firmy CDS Co-operatives (związek spółdzielni mieszkaniowych w Wielkiej Brytanii) jest zapewnienie, mieszkańcom oraz pozostałym klientom firmy, jak najlepszej jakości świadczonych usług. Niniejszy dokument określa standard usług jakie możemy Państwu zapewnić.

Nasze usługi świadczone są w jednakowym standardzie dzierżawcom, najemcom, lokatorom, członkom niezależnych spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, właścicielom nieruchomości, jak również wszystkim innym osobom korzystającym z naszej oferty

### **W kontakcie z nami - zapewniamy:**

1. że w rozmowach bezpośrednich (osobistych) i telefonicznych będziemy grzeczni i uprzejmi oraz zobowiązujemy się również, że będziemy traktować naszych klientów (a także wszystkie osoby, z którymi się kontaktujemy) z godnością i szacunkiem,
2. możliwość telefonicznego umówienia się na spotkanie z nami w godzinach 9:00 – 17:30 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt ( dni wolnych od pracy),
3. odebranie telefonu w czasie krótszym niż 12 sekund od pierwszego sygnału,
4. przedstawienie się imieniem i nazwiskiem w rozmowie telefonicznej,
5. legitymowanie się dowodem tożsamości w rozmowach bezpośrednich,
6. odpowiedź na wiadomości pozostawione w naszej automatycznej sekretarce przed upływem następnego dnia roboczego, licząc od dnia ich nagrania,
7. zapewnienie rezydentom nie posługującym się językiem angielskim tłumacza z firmy LINE LANGUAGE,
8. używanie w rozmowach prostych (ogólnie zrozumiałych) zwrotów stosowanych w języku angielskim,
9. udzielenie w terminie 7 dni odpowiedzi na skierowaną do nas korespondencję listownie lub pocztą elektroniczną. Jeżeli nie będzie to możliwe, w ciągu 7 dni zobowiązujemy się wystosować informację określającą termin pełnego odniesienia się do przekazanej nam korespondencji,
10. wyznaczenie terminu spotkania w naszej firmie przed upływem następnego dnia roboczego liczonego od dnia zgłoszenia przez mieszkańca takiej woli,
11. rozpoczęcie uzgodnionej wizyty zaraz po przybyciu mieszkańca do naszej siedziby choć możliwy jest krótkie oczekiwania na rozmowę z określonym pracownikiem,
12. umówienie wizyty w domu mieszkańca w sprawach pilnych w dniu zgłoszenia lub w następnym dniu roboczym. W pozostałych sprawach zaplanujemy wizytę domową w przeciągu dwóch tygodni.

### **W zakresie informacji i konsultacji -zapewniamy:**

1. prowadzenie regularnych badań dla ustalenia opinii mieszkańców o jakości naszych usług,
2. konsultowanie z mieszkańcami wszystkich ważnych zmian w zasadach świadczenia usług określonych regulaminem naszej firmy oraz wszystkich innych zmianach, które mogą bezpośrednio dotyczyć mieszkańców jako klientów naszej firmy,.
3. konsultowanie z mieszkańcami wszystkich ważnych napraw lub ulepszeń, które zamierzamy przeprowadzić w ich lokalach lub nieruchomościach i jeżeli to możliwe, proponowanie wyboru np. koloru lub rodzaju armatury,
4. udostępnianie kopii naszych regulaminów i procedur oraz wszystkich innych ważnych dokumentów bezpośrednio w siedzibie firmy lub przez Internet,
5. tłumaczenie kluczowych dokumentów na żądanie mieszkańców nie posługujących się językiem angielskim,
6. publikację i doręczenie każdemu mieszkańcowi biuletynu informacyjnego z częstotliwością co najmniej 3 razy w roku

**W zakresie działań na rzecz równości - zapewniamy:**

1. że nie będziemy stosować dyskryminacji ze względu na wiek, niepełnosprawność, płeć, rasę, religię lub orientację seksualną,
2. że zapewnimy klientowi dostęp do wszystkich informacji jego dotyczących, przechowywanych w naszej firmie oraz w naszych systemach komputerowych. Jeśli mieszkaniec wyrazi wolę sprawdzenia tych informacji, zostanie umówimy na spotkanie w naszej firmie w przeciągu 7 dni,
3. że nie będziemy tolerować wulgarnego lub obraźliwego (obelżywego) języka, niestosownych uwag dotyczących niepełnosprawności, rasistowskich, seksistowskich i homofobicznych komentarzy oraz molestowania mieszkańca przez pozostałych mieszkańców, naszych pracowników oraz pracowników kontraktowych (budowlanych mechaników, hydraulików i innych specjalistów) przez nas zatrudnionych,

**W zakresie polityki poszanowania prywatności - zapewniamy:**

1. przechowywanie informacji dotyczących mieszkańca w bezpieczny i w pełni poufny sposób i udostępnianie ich jedynie stosownym władzom (organom), które mają do nich dostęp z mocy prawa ( jak np. policja, lokalne urzędy itp.),

**W zakresie reklamacji dotyczących naprawy wad, szkód i błędów – zapewniamy:**

1. udzielenie odpowiedzi na zażalenia dotyczące naszych usług w terminie 14 dni. Jeżeli dla zbadania sprawy potrzebny będzie dłuższy czas, mieszkaniec zostanie poinformowany o terminie uzyskania pełnej odpowiedzi,
2. rekompensatę, w przypadku popełnienia przez nas błędu, który spowodował koszty lub poważne niedogodności,
3. zatrudnienie eksperta, który wykona niezależną ocenę dotyczącą naszych usług oraz doradzi sposób postępowania mieszkańcowi niezadowolonemu z naszych usług.

**W zakresie płatności związanych z opłatami lokalowymi i świadczonymi przez nas usługami – zapewniamy:**

1. wystawienie rachunków dotyczących opłat lokalowych i innych opłat 4 razy w roku. Jeżeli mieszkaniec zażąda dodatkowego rachunku, wyślemy go wnioskodawcy w przeciągu 7 dni,
2. coroczne zestawienie płatności informujące na co zostały wydane wniesione przez klienta opłaty.
3. doręczenie książeczki opłat czynszowych w przeciągu 7 dni
4. doręczenie rachunków za opłaty wniesione za pośrednictwem poczty (czeki i przekazy pocztowe) w przeciągu 7 dni.
5. doradztwo dotyczące wnoszonych opłat i możliwości pozyskania środków pomocy socjalnej w tym zakresie.

**W przypadku wprowadzenia się do zarządzanych przez nas zasobów mieszkaniowych – zapewniamy:**

1. odniesienie się do złożonych przez mieszkańca dokumentów aplikacyjnych w przeciągu 21 dni,

2. wręczenie każdemu nowemu mieszkańcowi kompletu dokumentów zawierającego umowę będącą podstawą zamieszkania, podręcznik użytkownika określający jego prawa i obowiązki oraz inne ważne i pomocne informacje.
3. Pomoc w uzyskaniu środków pomocowych czyli dopłat związanych z pokryciem kosztów utrzymania lokalu,
4. wizytę naszego pracownika u każdego nowego mieszkańca w przeciągu 6 tygodni od daty objęcia lokalu, podczas której sprawdzimy, czy nie pojawiły się jakiegokolwiek problemy w nowym miejscu zamieszkania oraz udzielimy wszelkich niezbędnych informacji.

**W zakresie warunków utrzymania użytkowanego przez mieszkańca lokalu – zapewniamy:**

1. bezpieczne, suche mieszkania z wydajnym ogrzewaniem, nowoczesnymi kuchniami i łazienkami,
2. stałą opiekę specjalistów (ekipa remontowa interweniująca w przypadkach awarii) świadczoną przez pełną dobę 7 dni w tygodniu,
3. pełną informację dotyczącą numeru zlecenia prac, daty ich zakończenia oraz pracowników kontraktowych wykonujących te prace,
4. wykonanie napraw: awaryjnych w ciągu 24 godzin, pilnych w przeciągu 7 dni, rutynowych w ciągu 28 dni,
5. kontakt z firmą (zleceniobiorcą) przed rozpoczęciem prac remontowych zleconych przez mieszkańca,
6. wylegitymowanie się pracowników firmy wykonującej usługę oraz profesjonalne wykonanie zlecenia z uwzględnieniem życzeń mieszkańca i pożytkiem dla jego lokalu.

**W zakresie utrzymania zarządzanych przez nas zasobów - zapewniamy:**

1. regularne przeglądy stanu zarządzanych przez nas nieruchomości mające na celu sprawdzenie utrzymania w należytym porządku części wspólnych i ich czystości oraz czy ich użytkowanie jest bezpieczne,
2. usuwanie wulgarne graffiti z części wspólnych najpóźniej przed końcem następnego dnia roboczego, w przypadku pozostałych rodzajów graffiti w ciągu 5 dni,
3. usunięcie śmieci wielkogabarytowych (kanapy, łóżka, szafy, wanny, toalety, zlewy, lodówki, telewizory itp.) w ciągu 7 dni.

**Możliwość zakupu nieruchomości - zapewniamy**

1. wysłanie w ciągu tygodnia pokwitowania otrzymania prawidłowo sporządzonego zawiadomienia o zgłoszenia prawa zakupu (formularz RTB1)
2. przesłanie w ciągu 8 tygodni oferty sprzedaży (rozdział 125 wniosku) jeśli dotyczy to zakupu nieruchomości z prawem własności lub w ciągu 12 tygodni jeśli dotyczy to nieruchomości dzierżawionej
3. udzielenie odpowiedzi w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego jeśli otrzymamy wstępny zawiadomienie o przesunięciu terminu (formularz RTB6)

**Wysoka jakość usług za wnoszone przez klientów opłaty**

1. Świadczymy mieszkańcom wysoką jakość usług za wnoszone przez nich opłaty. Regularne sprawdzanie kosztów świadczonych przez nas usług pozwala na informowanie mieszkańców o naszej sytuacji finansowej oraz na przedstawiane im porównań z innymi firmami świadczącymi podobne usługi na rynku.