

Housing 21

Маргарет, жилец Extra Care

# Руководство для ЖИЛЬЦОВ

Если вам требуется это руководство крупным шрифтом, в альтернативном формате или на другом языке, обратитесь по адресу:

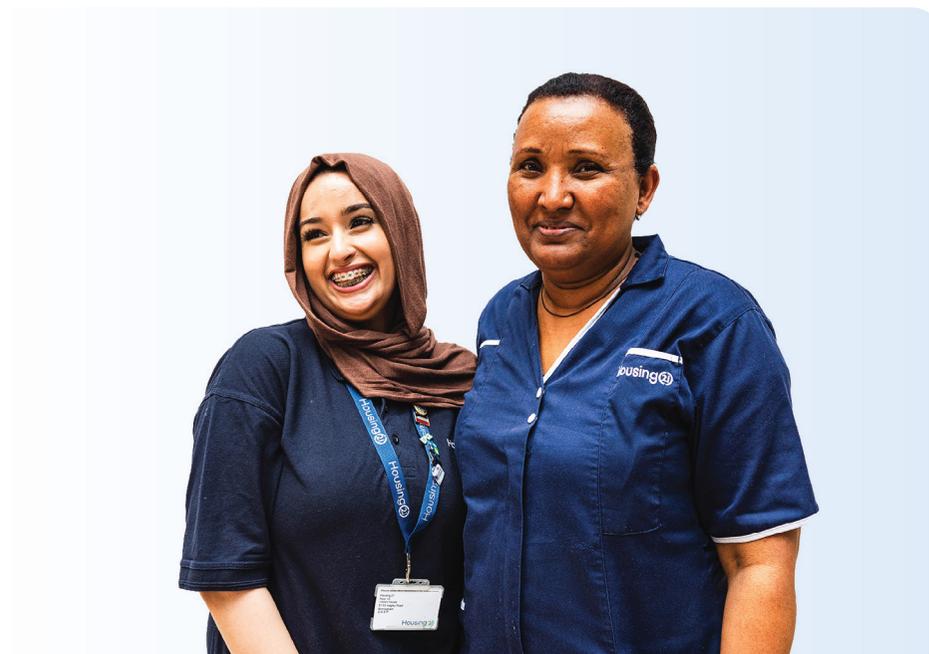
[communications@housing21.org.uk](mailto:communications@housing21.org.uk)

[housing21.org.uk](http://housing21.org.uk)



# Содержание

- 3. Приветствие
- 4. Жизнь у нас
- 8. Места общего пользования
- 10. Ваш местный менеджер
- 11. Чего ожидать от наших работников
- 13. Присоединяйтесь и оказывайте влияние на принятие решений!
- 16. Helping Hands и финансовая поддержка
- 18. За что необходимо платить
- 19. Как вносить арендную плату
- 20. Уважение, инклюзия и принадлежность в Housing 21
- 21. Антисоциальное поведение
- 23. Отзывы и жалобы
- 24. Обеспечение вашей безопасности: Закон о регулировании социального жилья
- 25. Показатели удовлетворенности жильцов (TSM)
- 26. Обеспечение вашей безопасности: ваш дом — наш приоритет
- 27. Обеспечение вашей безопасности: безопасность дома
- 28. Обеспечение вашей безопасности: влажность и плесень
- 30. Ремонт
- 31. Чего ожидать от подрядчиков по обслуживанию
- 32. Ремонт: за что отвечаем мы
- 34. Ремонт: за что отвечаете вы
- 36. График проведения ремонтных работ
- 39. Если вы думаете о том, чтобы покинуть Housing 21
- 40. Полезные контакты



# Приветствие

Добро пожаловать в Housing 21. Мы уже более 60 лет предоставляем высококачественное жилье с поддержкой или уходом для людей пожилого возраста, и это остается нашей основной целью.

Помимо обеспечения безопасной и инклюзивной среды для всех жильцов, мы хотим обеспечить ваше участие в жизни сообщества, а также возможность формировать и влиять на любые решения, касающиеся услуг, которые вы получаете. Мы считаем, что такой подход важен для обеспечения наилучшего уровня наших услуг и поможет достичь нашей цели — удовлетворенности жильцов не менее чем на 95 процентов.

Мы стремимся обеспечить, чтобы все наши новые здания, а также все уже существующие объекты обслуживались на высоком уровне и соответствовали вашим потребностям. Наши услуги заключаются не только в обеспечении вас безопасным жильем. Нам также необходимо привлекать и удерживать лучших работников — людей, которые разделяют наши ценности и преданы предоставлению наилучших услуг жильцам. Все сотрудники Housing 21 готовы прийти вам на помощь, поэтому обращайтесь к ним с любыми вопросами, которые у вас могут возникнуть.

Мы надеемся, что вы найдете ответы на часто задаваемые вопросы в этом Руководстве для жильцов, созданном для того, чтобы помочь жильцам получить максимальную пользу от проживания в жилье Housing 21. Однако не стоит сомневаться: данное руководство не отменяет ваших прав и обязанностей по договору аренды, к которому следует обращаться по любым конкретным вопросам.

Мы приветствуем отзывы — как положительные, так и отрицательные — поскольку стремимся учиться и совершенствоваться, а также исправлять ошибки, если допускаем их. Поэтому делитесь своим мнением, чтобы мы могли и дальше предоставлять наилучшие услуги.

**Брюс Мур**, Главный исполнительный директор

Направляйте электронные письма по адресу: [feedback@housing21.org.uk](mailto:feedback@housing21.org.uk)



# Жизнь у нас

## Жилье Housing 21 разделяется на два вида комплексов: Retirement Living или Extra Care.

Программа Retirement Living предоставляет вам возможность жить самостоятельно в собственном жилье, но с дополнительным преимуществом — наличием местного менеджера в течение недели.

В нашем жилье Extra Care вы можете продолжать жить максимально независимо и спокойно, поскольку на месте круглосуточно работают сотрудники по уходу, которые помогут вам в случае необходимости.

Жильцы всех домов пользуются рядом мест общего пользования, таких как общие зоны отдыха и сады. Во многих комплексах также имеется гостевая комната, в которой могут останавливаться друзья и родственники.

Все наши объекты построены и обслуживаются в соответствии с высокими стандартами, и мы продолжаем инвестировать в обеспечение их соответствия стандартам, которых вы заслуживаете и ожидаете, а также соблюдаем требования соответствующих нормативно-правовых актов.

Мы стремимся к тому, чтобы все наши объекты имели свидетельство энергоэффективности (EPC) не ниже класса C, и делаем все возможное, чтобы минимизировать наше воздействие на окружающую среду. Дополнительную информацию можно найти в нашем отчете ESG (Политика в сфере защиты окружающей среды, социального обеспечения и управления) на нашем веб-сайте [Housing21.org.uk](https://www.housing21.org.uk)

Мы также прилагаем все усилия, чтобы арендная плата и плата за обслуживание соответствовали наилучшему соотношению цены и качества для наших жильцов. Дополнительную информацию можно найти в нашей последней финансовой отчетности, которая также размещена на нашем веб-сайте.

Узнать больше о проживании в жилье Housing 21 можно в данном руководстве. Если вы хотите узнать что-то еще, но не можете найти информацию в руководстве, сообщите нам об этом по электронной почте:

**[communications@housing21.org.uk](mailto:communications@housing21.org.uk)**

Это руководство для вас, и ваш отзыв поможет нам сделать его полезным для всех. Надеемся, вы с удовольствием с ним ознакомитесь.



# О нас



## 24 000+

объектов в собственности/  
управлении



Рейтинг  
жизнеспособности



Рейтинг  
управления



Рейтинг  
стандартов для  
потребителей



## 4158

работников

**INVESTORS IN PEOPLE™**  
We invest in people Platinum

\*Руководящие  
принципы

- 21
- Better
- Experience

## 61

год опыта



## 220

партнеров  
на местном  
уровне

Armed Forces  
Covenant



Некоммерческая  
организация



### Разрешено

проживание  
с домашними  
животными

## 48 000

часов ухода на дому  
предоставляется  
еженедельно (Extra Care)



## 700

КОМПЛЕКСОВ



## 89%

общей удовлетворенности  
жильцов (по программам Extra  
Care и Retirement Living вместе)\*

\*данные Показателей удовлетворенности  
жильцов за 2024/2025/годы



## 400

НОВЫХ ДОМОВ  
В ГОД

## BEST PLACES TO WORK

Входит в рейтинг  
лучших работодателей  
Glassdoor за 2024 год

## 100%



жилья соответствует  
стандарту Decent Homes  
Standard

Сентябрь 2025 года

В разрезе социального жилья G1, V1 и C2 — это рейтинги, используемые Органом регулирования социального жилья (RoSH) для оценки эффективности деятельности поставщиков жилья. G1 указывает на эффективное управление, V1 — на стабильную финансовую жизнеспособность, а C2 — на соответствие арендодателя стандартам для потребителей.

\* **21:** современная и перспективная организация  
**Better:** постоянная работа над новыми достижениями и стремление к постоянному совершенствованию  
**Experience:** стремление предоставить жильцам превосходный опыт проживания и обслуживания

# Жизнь у нас

Мы знаем, что ваш питомец является важной частью семьи, пушистый он, пернатый или чешуйчатый.

## Домашние животные

Во всех наших комплексах разрешено проживание с домашними животными, однако у нас действует политика, обеспечивающая благополучие животных, а также вашу безопасность, безопасность ваших соседей, наших работников и любых посетителей.

Если вы задумываетесь о том, чтобы завести домашнее животное, сначала обсудите это с вашим местным менеджером и ознакомьтесь с соглашением Court Service Agreement, в котором изложена вся информация, касающаяся вашего комплекса.

«Здесь радушно приняли не только нас самих, но и нашего пса Брюса. Он обожает суету прогулок.

Мы оба на пенсии, у нас есть безопасное место для проживания, здесь о нас заботятся, и мы наконец можем завести собаку!»

**Марлен и Грэм, жильцы Extra Care**



# Жизнь у нас

## Гостевая комната

В большинстве наших комплексов за небольшую плату можно арендовать гостевую комнату, чтобы пригласить к себе гостей с ночевкой. Ею также можно воспользоваться, если вы, навещая друзей или родственников в другом комплексе, захотите остаться на ночь, либо, возможно, рассматриваете доступный вариант для отпуска или поездки в другую часть страны. Любую ночевку — как в вашем собственном, так и в другом комплексе — необходимо бронировать заранее. Ваш местный менеджер сможет помочь с этим.

## Гости

Мы знаем, что вы захотите показать свой дом друзьям и родственникам, поэтому они могут приходить к нам в любое время — вам не нужно спрашивать разрешения. Если вам требуется дополнительное пространство или вы хотите сменить обстановку, вы можете воспользоваться местами общего пользования вашего комплекса, чтобы пообщаться с гостями.

## Информация для жильцов

Если вы хотите узнать больше о проживании в жилье Housing 21, на нашем веб-сайте есть раздел «Информация для жильцов»:

[housing21.org.uk/resident-information](https://housing21.org.uk/resident-information)



# Места общего пользования

Теперь, когда вы живете в жилье Housing 21, у вас может появиться желание присоединиться к местному сообществу и воспользоваться некоторыми местами общего пользования на территории, включая общие зоны отдыха и сады. Мы поощряем варианты совместного времяпрепровождения от жильцов. Приветствуются все идеи!

## Сады и территория

Вы можете пользоваться местами общего пользования самостоятельно, с другими жильцами или с семьей и друзьями, если захотите сменить обстановку. Иногда этими местами могут пользоваться также члены местного сообщества. По согласованию с вашим местным менеджером вы можете использовать места общего пользования для частных мероприятий. Если место будет забронировано, мы сообщим вам об этом заранее.

Во многих наших общих зонах отдыха установлены звуковые индукционные петли для людей с нарушением слуха, чтобы обеспечить доступность для всех.

## Социальная деятельность

Если вам нравится общаться с другими жильцами, мы поощряем организовывать социальные мероприятия и развлечения, которые будут проходить как в местах общего пользования, так и за пределами комплекса. Присоединиться может каждый, поэтому, если у вас есть идея, обратитесь к своему местному менеджеру для получения дополнительной информации.

«Больше всего в жизни в жилье Housing 21 мне нравится знакомство с разными людьми с самыми разнообразными интересами. Это расширило мой кругозор, и я не чувствовала себя одинокой.

Это не только благоприятная среда для жизни, но и ощущение безопасности и принадлежности к местному сообществу.

Вы будете жить среди людей, которые смогут вам помочь, особенно если ваша семья не живет поблизости».

**Дениза,**  
жилец Retirement Living



## Wi-Fi

Во многих наших комплексах в местах общего пользования доступен Wi-Fi, а если вы хотите оставаться на связи дома, вы можете установить собственный широкополосный доступ.

Наши комплексы оснащены стандартными телефонными линиями BT, поэтому, чтобы подать заявку на подключение, а затем перейти на широкополосный доступ, вам потребуется обратиться в BT. Если вы получаете помощь, такую как Pension Credit, вы можете иметь право на более дешевый тарифный план широкополосного доступа. Для получения дополнительной информации просто обратитесь напрямую к своему поставщику услуг или поговорите с местным менеджером.

## Парковка

Большинство наших комплексов предлагают парковочные места для автомобилей жильцов. Мы просим вас быть внимательными к своим соседям, оставляя ближайšie к зданию парковочные места для людей с ограниченными возможностями передвижения. Если же мест для парковки не хватает, просите гостей парковаться в другом месте.

## Прачечная

Прачечные предназначены исключительно для пользования жильцами. В вашем комплексе может действовать график стирки, который будет размещен в помещении. Не используйте прачечную для стирки подстилок для домашних животных.

## Проживание рядом с соседями

Мы все создаем шум, и важно понимать разницу между шумами, связанными с повседневной жизнью, — такими как случайный лай собак, игры детей и использование бытовой техники, — и нежелательным шумом, таким как постоянная громкая музыка, намеренное хлопанье дверями и громкие голоса поздно ночью.

Ни один дом не является полностью звукоизолированным, поэтому вы можете слышать некоторый шум от соседей.

Мы просим всех, включая гостей, быть внимательными к другим, а именно:

- Уменьшать громкость телевизора или радио
- Использовать наушники
- Уменьшать басы при воспроизведении музыки
- Тихо закрывать двери
- Стелить ковры, если у вас деревянный или ламинированный пол, либо выбирать ковровое или мягкое виниловое покрытие, если вы живёте не на первом этаже
- Не пылесосить поздно ночью или рано утром
- Предупреждать соседей, если вы собираетесь проводить какие-либо ремонтные работы

Хотя шум может раздражать, он не считается антисоциальным, если он не является чрезмерным и не возникает регулярно во внеурочное время (обычно внеурочным временем считается период с 23:00 до 7:00).

# Ваш местный менеджер

Наши жильцы говорят нам, насколько для них важно иметь местное контактное лицо, поэтому в наших комплексах есть местный менеджер, который дает советы и рекомендации, а также помогает решать проблемы.

Ваш местный менеджер назначает подрядчиков для обеспечения обслуживания здания и территории от вашего имени, а также для обеспечения безопасности, охраны и чистоты комплекса. При необходимости он также:

- Оказывает поддержку, уважая вашу конфиденциальность и независимость
- Договаривается о том, как часто будут связываться с вами — от ежедневного контакта до его отсутствия
- Оказывает помощь в чрезвычайных ситуациях, обращаясь к специалистам или родственникам
- Проверяет актуальность вашей основной контактной информации
- Сотрудничает с организациями, чтобы помочь удовлетворить ваши потребности
- Поощряет социальную активность
- Поддерживает Ассоциацию жильцов
- Управляет бронированием гостевой комнаты и мест общего пользования
- Руководит работниками на территории комплекса
- Помогает вам получить доступ к услугам по уходу, если это необходимо



# Чего ожидать от наших работников

Ваш местный менеджер уведомит вас о любом своем запланированном отсутствии, таком как ежегодный отпуск, и, при необходимости, на этот период вам может быть назначен менеджер-заместитель.

Любая предоставленная вами соответствующая информация будет зафиксирована, чтобы мы могли надлежащим образом предоставлять вам услуги. Например, если у вас есть нарушения зрения, мы можем предоставить материалы в другом формате, например, крупным шрифтом, в аудиоформате или шрифтом Брайля.

Мы не будем раскрывать какую-либо информацию каким-либо сторонним организациям за пределами Housing 21, за исключением случаев, когда такое раскрытие необходимо для предотвращения мошенничества или в соответствии с требованиями законодательства.

Полную информацию о конфиденциальности можно в любое время получить у вашего местного менеджера или скачать с нашего веб-сайта.

## Профессиональные границы

Мы понимаем, что для того, чтобы работники могли предоставлять вам услуги наилучшего качества, им необходимо выстраивать с вами дружеские, но при этом профессиональные отношения. Однако важно, чтобы ни вы, ни наши сотрудники не путали это с личными отношениями.

Мы также понимаем, что, учитывая качество предоставляемых услуг, вы можете рассмотреть возможность выражения своей признательности, оставив подарок работникам Housing 21 в своем завещании. Обратите внимание, что условием трудоустройства является запрет на получение сотрудниками денежных поощрений или завещание подарков. Им также не разрешается выступать исполнителем вашего завещания, быть свидетелем при оформлении завещания и подписывать любой другой юридический документ.





# Присоединяйтесь и оказывайте влияние на принятие решений!

Мы хотим убедиться, что вы довольны жизнью у нас и услугами, которые получаете, поэтому призываем вас оставлять отзывы и участвовать в принятии решений, касающихся вас и места вашего проживания.

Мы хотим, чтобы вы влияли на улучшение предоставления услуг, участвовали в формировании политик и знали, что получаете наилучшее соотношение цены и качества за уплаченные вами деньги. Существуют регулярные возможности и множество различных способов принять участие в принятии решения:

## Ваш местный менеджер

Обращайтесь, пишите, звоните или отправляйте электронные письма своему местному менеджеру в любое время.

## Встречи жильцов комплекса/Ассоциации жильцов

Ваш местный менеджер будет проводить регулярные встречи для обсуждения любых новостей, обновлений или проблем в вашем комплексе. Мы активно призываем создавать Ассоциации жильцов, чтобы иметь коллективный и демократический голос по наиболее важным вопросам.

## Опросы

Мы регулярно проводим опросы, чтобы дать вам возможность выразить свои взгляды и приоритеты. Наши опросы включают:

**Опрос при заселении:** Если вы новый житель, вас могут пригласить пройти этот опрос в течение первых четырех недель после переезда к нам.

**Национальный опрос жителей:** Ежегодно мы проводим опрос, чтобы узнать, насколько вы удовлетворены своим жильем и качеством получаемых услуг. Часть опроса будет включать вопросы, связанные с показателями удовлетворенности жильцов. Это показатели, по которым Орган регулирования социального жилья требует от всех арендодателей социального жилья отчитываться ежегодно.

**Опрос по уходу:** Если уход вам предоставляет непосредственно Housing 21, вас пригласят принять участие в этом ежегодном опросе.

**Опросы по ремонтам:** Мы ежемесячно проводим опросы по ремонтам, чтобы иметь возможность отслеживать тенденции на региональном и национальном уровнях.

**Опросы по удовлетворенности реакцией на жалобы:** Если вы подавали нам жалобу, вас пригласят принять участие в нашем опросе по жалобам. Мы ежеквартально публикуем результаты таких опросов, чтобы понять, что мы сделали хорошо, а что необходимо улучшить.



## Группы по взаимодействию с жильцами

Housing 21 стремится к содержательному взаимодействию с жильцами и сотрудничеству с вами для улучшения и развития предоставляемых нами услуг. Мы предлагаем вам ряд возможностей присоединиться и быть услышанными.

У нас есть несколько общенациональных групп по взаимодействию с жильцами, которые ориентированы на различные направления нашей работы. Эти группы — отличный способ поделиться своим мнением, влиять на решения и помогать формировать наши будущие услуги.

Большинство встреч проходят в виртуальном формате, поэтому вы можете присоединиться, не выходя из дома и без необходимости куда-либо ехать. Если вы новичок в онлайн-встречах, не волнуйтесь — мы можем предложить помощь и поддержку, чтобы вы смогли к ним подготовиться. Просто обратитесь за помощью к своему местному менеджеру.

Самую актуальную информацию и даты будущих встреч можно найти на нашем веб-сайте в разделе «Присоединяйтесь на национальном уровне»:  
[housing21.org.uk/residents/living-with-us/resident-information/get-involved](https://housing21.org.uk/residents/living-with-us/resident-information/get-involved)

Если вы хотите присоединиться к одной из наших групп по взаимодействию, напишите нам:

[engagement@housing21.org.uk](mailto:engagement@housing21.org.uk)

Ваш голос важен — присоединяйтесь и помогайте менять ситуацию вокруг себя.

## Национальный уровень

Вот подборка групп, к которым вы можете присоединиться:



**Форум Extra Care/Форум Retirement Living:** Присоединившись к нашему Форуму Extra Care или Форуму Retirement Living, вы будете выступать в роли представителя жильцов и привлекать Housing 21 к ответственности.



**Комиссия по подбору персонала:** Присоединяйтесь к подбору персонала на должности, связанные с работой с жильцами, а также руководителей высшего звена в Housing 21 через эту комиссию по подбору персонала.



**Жалобы:** Если вы хотите детально ознакомиться с нашим процессом ответа на жалобы второго этапа и другими аспектами нашего процесса рассмотрения жалоб, эта группа именно для вас.

### Жилец Том с удовольствием принимает участие в нескольких национальных форумах жильцов:

«Форумы предлагают прямую связь с руководителями высшего звена и Советом директоров Housing 21. Я верю, что могу помочь сформировать улучшения, которые принесут пользу всему нашему сообществу. Я стремлюсь внести свой вклад в формирование политики, услуг и бюджетов, которые достоверно отражают потребности жильцов. Форумы способствуют открытому диалогу, что является решающим фактором для формирования чувства общности».

## Местный уровень



**Встречи жильцов комплекса/Ассоциации жильцов:** Влияйте на местные решения в вашем комплексе, включая соглашения Court Service Agreements, преобразования и социальные мероприятия путем участия во встречах и Ассоциациях жильцов.

Чтобы получить дополнительную информацию по любому из перечисленных выше вопросов, посетите раздел «Информация для жильцов» на веб-сайте или обратитесь к местному менеджеру.



# Helping Hands и финансовая поддержка

Мы знаем, что значение имеет каждая копейка, поэтому, помимо обеспечения оптимального соотношения цены и качества, у нас также есть ряд инициатив, разработанных для предоставления вам финансовой поддержки (при условии соответствия требованиям).

## Helping Hands

Услуга Helping Hands была создана для того, чтобы помочь вам сохранить арендованное жилье и получить наилучшее возможное обслуживание. Helping Hands — это общий термин, охватывающий различные инициативы.

**Фонд Helping Hands:** Если у вас возникают трудности с повседневными расходами или вы получили неожиданный счет, фонд Helping Hands может помочь, предоставив единовременную поддержку до 300 фунтов стерлингов. Фонд может помогать различными способами, в том числе предоставляя ваучеры в супермаркеты, оплачивая ветеринарные услуги, ремонт автомобиля, приобретение новых очков и т.д. Фонд также может предоставить поддержку, если у вас есть задолженность по коммунальным услугам или возникли трудности с пополнением баланса счетчиков. Обратитесь к своему местному менеджеру, чтобы узнать, как подать заявку.

«Мы благодарны фонду за доброту и щедрость, а именно за предоставление нам ваучера на приобретение стиральной машины и ее установку. Это очень большая поддержка в сложный период нашей жизни. Housing 21 — лучший арендодатель, и мы можем только поблагодарить за то, как он заботится о нас». **Жилец Housing 21**

**Проверка права на получение помощи:** Ваш местный менеджер может помочь вам пройти проверку права на получение помощи, чтобы обеспечить вам всю необходимую поддержку.

«Я просто хочу выразить большую благодарность Марианне (местному менеджеру). Она очень помогла мне во время заполнения документов и оформления пособий. Она всегда приветлива и быстро решает проблемы».

**Жилец Retirement Living**

**Housing Perks:** Housing Perks — это мобильное приложение, которое позволяет вам экономить деньги на товарах повседневного спроса в розничных магазинах, отелях и заведениях досуга. Вы можете получать скидки и кэшбэк на товары повседневного спроса, включая товары из супермаркетов, электротовары и одежду. Просто загрузите приложение на свой смартфон, воспользуйтесь номером жилья для входа (его можно найти в квитанции за внесение арендной платы) и начните экономить! Узнать больше можно на веб-сайте:

[yourhousingperks.com](http://yourhousingperks.com)

Чтобы получить дополнительную информацию по любой из этих инициатив, обратитесь к своему менеджеру.



# За что необходимо платить

Ваше жилье является частью более крупного комплекса, который предлагает места и удобства общего пользования с другими жильцами. Таким образом, существуют дополнительные расходы, которые покрывают содержание здания, мест общего пользования и предоставление услуг.

**Плата за оказание поддержки:** она помогает покрывать расходы на вашего местного менеджера и вспомогательные услуги, такие как подключение системы экстренного вызова.

**Плата за обслуживание:** она покрывает стоимость удобств, которыми вы пользуетесь совместно с соседями, в том числе:

- Услуги местного менеджера
- Нашу круглосуточную службу экстренных вызовов
- Ремонтные и технические услуги
- Мытье окон
- Озеленение территории
- Отопление, освещение и содержание мест общего пользования

Плата за услуги, которую вы должны вносить, будет зависеть от места вашего проживания и от услуг, которые вы получаете. Мы будем ежегодно консультироваться с вами по поводу предоставляемых услуг и ежегодно пересматривать все договоры, чтобы обеспечить вам наилучшие условия.

**Амортизационный фонд:** Амортизационный фонд — это взнос совместного собственника или арендатора, проживающего в комплексе, для покрытия значительных разовых расходов. Эти взносы основываются на предполагаемых капитальных работах, которые планируется выполнить в течение нескольких лет.

**Амортизационные отчисления/плата за использование:** Этот сбор покрывает расходы на долгосрочные активы, которыми пользуются все, такие как аварийное освещение, лифты, пожарная сигнализация и т. п. Плата рассчитывается исходя из стоимости объекта и затем взимается в течение нескольких лет.

**Плата за основную поддержку 24/7:** Если вы являетесь жильцом Extra Care, эта услуга позволяет персоналу по уходу круглосуточно находиться на территории комплекса для оказания внеплановой и экстренной помощи, независимо от того, получаете ли вы уход. В зависимости от местоположения вы либо оплачиваете эту услугу самостоятельно, либо её может финансировать местная власть. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему местному менеджеру.

**Прочие расходы:** Как и в случае с любой недвижимостью, вы будете нести ответственность за оплату муниципального налога, телевизионной лицензии и Wi-Fi. Также рекомендуем оформить страхование личных вещей в вашем доме. В зависимости от условий вашего договора аренды ваши коммунальные счета (газ, электроэнергия, вода) могут покрываться платой за обслуживание либо, возможно, их потребуется оплачивать отдельно. Дополнительная плата взимается за пакеты услуг по уходу и помощь по домашнему хозяйству.

# Как вносить арендную плату

Существует несколько способов осуществления платежей, самый простой из них — прямое списание. Если у вас возникли трудности с внесением арендной платы или выполнением любых других платежей, как можно скорее обратитесь к своему местному менеджеру, чтобы обсудить варианты поддержки и планы оплаты.

**Прямое списание:** Оплата путем прямого списания — это самый простой способ управлять своим счетом и снизить риск возникновения задолженности. Если вы недавно переехали к нам, ваш местный менеджер помог вам настроить прямое списание во время регистрации. Если вы уже некоторое время проживаете у нас и хотите перейти на Direct Debit, обратитесь к своему местному менеджеру, который сможет настроить его для вас.

Вы можете выбрать оплату еженедельно, раз в две недели, раз в четыре недели или ежемесячно в установленную дату. После настройки вы получите мандат на прямое списание с подтверждением суммы и дат платежей. Если в него будут внесены какие-либо изменения, ваше прямое списание автоматически обновится, и вы получите новый мандат.

**Постоянное поручение:** Если вы оплачиваете по постоянному поручению, вы можете выбрать дату, когда с вашего счета будет списан арендный платеж. Вам потребуется указать номер жильца (указан в вашей квитанции по оплате арендной платы). Каждый раз при изменении суммы арендной платы вам необходимо будет обращаться в банк, чтобы изменить постоянное поручение.

**Банковская карта:** Вы можете оплатить любой банковской картой, включая MasterCard, Visa, Switch, Solo и Delta. Вы можете оплатить онлайн, используя номер жильца (указан в вашей квитанции по внесению арендной платы). Либо вы можете оплатить лично, обратившись к своему местному менеджеру в офисе, который выдаст вам квитанцию.

**Банковский перевод:** Если у вас есть доступ к онлайн-банкингу, вы можете оплатить банковским переводом (платеж BACS), используя номер жильца в качестве назначения платежа (указан в вашей квитанции по внесению арендной платы).

**Банковские реквизиты Housing 21 (для внесения арендной платы):**

- Код банка: **20-06-05**
- Номер счета: **80664332**

**Карта для оплаты аренды:** Если вам ранее выдавали карту Allpay, вы все еще можете использовать ее для осуществления платежей:

- В любом почтовом отделении
- В магазинах и киосках с логотипами PayPoint или Payzone
- По телефону: **0330 041 6497** (звонки по национальному тарифу)
- Онлайн: **www.allpayments.net**

Оплата через Allpay доступна только для действующих владельцев карт. Мы не выдаем новые карты и не заменяем старые. Если вы потеряли свою карту, вам необходимо обратиться к местному менеджеру, чтобы обсудить альтернативные способы оплаты.

# Уважение, инклюзия и принадлежность в Housing 21

Housing 21 хочет, чтобы каждый, независимо от того, является ли он жильцом, сотрудником, посетителем или одним из наших партнеров, чувствовал себя желанным гостем и частью Housing 21. Мы считаем, что каждый имеет право на достойное отношение и уважение в соответствии с нашей Хартией уважения и инклюзии. В Хартии изложены способы создания нами инклюзивной среды для всех, независимо от их происхождения или особенностей, на основе четырех ключевых принципов:



Мы относимся к каждому с достоинством и уважением.



Мы создаем среду, в которой каждый может быть самим собой.



Мы рассматриваем разные точки зрения и слышим все голоса.



Мы стремимся понимать другие культуры, практики и опыт.

Каждый получает уважительное отношение при условии, что он уважает других. Мы не терпим никакой формы дискриминации, злоупотреблений или агрессии любого рода. Это относится к жильцам, нашим работникам и нашим партнерам. Неуважительное поведение включает умышленное игнорирование или исключение людей, токсичные комментарии, использование расистской, гомофобной или сексистской лексики.

## Разумные изменения

Чтобы обеспечить каждому доступ к нашим услугам и информации, мы понимаем, что в некоторых случаях нам потребуется вносить разумные изменения для удовлетворения конкретных потребностей, таких как адаптация жилья, переводы, документы с крупным шрифтом. Не стесняйтесь запрашивать такие изменения, если они вам необходимы.

# Антисоциальное поведение

В соответствии с нашей Хартией уважения и инклюзии мы хотим, чтобы вы чувствовали себя в безопасности в своем доме и имели возможность решать любые проблемы, связанные с потенциальным антисоциальным поведением.

Наша Политика в отношении антисоциального поведения и Политика в отношении неприемлемого поведения определяют наш подход к решению подобных проблем и могут включать сотрудничество с партнерскими агентствами, если это необходимо. Вы можете запросить копию политики у вашего местного менеджера или посетить наш веб-сайт, чтобы ознакомиться с цифровой версией.

Вы обязаны соблюдать условия вашего договора аренды, которые включают отказ от участия в антисоциальном поведении, а также запрет членам вашей семьи, гостям или домашним животным нарушать эти условия.

## Что считается антисоциальным поведением?

Примеры такого поведения могут включать, помимо прочего:

- Инциденты ненависти и преступления на почве ненависти, подпадающие под действие Закона о равенстве 2010 года, включая расизм, сексизм или поведение, связанное с инвалидностью либо сексуальной ориентацией
- Насилие, словесные оскорбления, угрозы, домогательства и запугивание
- Жалобы на шум и неудобства, включая постоянный и чрезмерный шум, причиняющий дискомфорт другим

- Инциденты, связанные со злоупотреблением наркотиками, психоактивными веществами или алкоголем, включая торговлю наркотиками, употребление наркотиков и преступную деятельность, связанную с наркотиками. Нарушение общественного порядка и хулиганство, связанные со злоупотреблением психоактивными веществами или алкоголем.
- Экологические нарушения, включая выброс мусора, нанесение граффити, умышленную порчу имущества и поджоги
- Нарушения, связанные с животными, включая загрязнение животными мест общего пользования или отсутствие надлежащего контроля
- Иная преступная деятельность, включая проституцию, преступления, связанные с бандами, а также преступления с применением огнестрельного, холодного и иного оружия

## Что не считается антисоциальным поведением?

- Разногласия между жильцами
- Бытовой, повседневный шум и ремонтные работы в разумное время
- Разовые вечеринки или празднования (если они не перерастают в антисоциальное поведение)
- Различия в образе жизни
- Запахи приготовления пищи
- Споры между жильцами в социальных сетях

# Антисоциальное поведение

## Борьба с антисоциальным поведением

Если вы сталкиваетесь с антисоциальным поведением и это безопасно, мы рекомендуем в первую очередь попытаться решить вопрос напрямую друг с другом, уважая любые различия. Если проблема не решается, ваш местный менеджер сможет оказать поддержку.

Мы стремимся решать проблемы антисоциального поведения на как можно более ранней стадии. Мы предлагаем ряд правовых мер защиты, включая, помимо прочего:

- Встречи
- Посредничество
- Предупредительные письма
- Соглашения о приемлемом поведении
- Соглашения о добрососедстве
- Отказ на запросы о взаимном обмене жильем

В соответствующих случаях мы можем рассмотреть вопрос о применении правовых мер, включая:

- Гражданские запреты, в том числе запретительные приказы и поручения на арест
- Приказы о закрытии
- Уведомления или предупреждения в целях защиты сообщества
- Предупреждения о выселении, которые могут привести к выселению



# Отзывы и жалобы

Мы стремимся предоставлять вам наилучшие услуги, поэтому хотели бы узнавать как о примерах исключительного обслуживания, так и о том, что можно улучшить.

Сообщайте нам о:

- Качестве наших услуг
- Опыте взаимодействия с работниками
- Том, что мы сделали
- Том, чего мы не сделали

Если у вас был неудовлетворительный опыт взаимодействия с нами, мы всегда будем стремиться решить проблему как можно быстрее. Если вы не удовлетворены результатом, вы можете воспользоваться нашей двухэтапной процедурой подачи жалобы для дальнейшего рассмотрения.

## Сроки рассмотрения жалоб

Если у вас есть жалоба, вы можете сообщить об инциденте по электронной почте, телефону, письменно или лично вашему менеджеру комплекса либо Команде по рассмотрению жалоб по адресу:

**[feedback@housing21.org.uk](mailto:feedback@housing21.org.uk)**

Далее жалоба будет рассмотрена в рамках двухэтапной процедуры.

### Первый этап:

- Жалоба будет подтверждена соответствующим региональным или операционным менеджером в течение пяти рабочих дней
- Ответ будет направлен в течение 10 рабочих дней с момента подтверждения
- Если вы не удовлетворены результатом, вы можете перейти ко второму этапу.

### Второй этап:

- Жалоба будет подтверждена Командой по рассмотрению жалоб в течение пяти рабочих дней
- Ответ будет направлен в течение 20 рабочих дней с момента подтверждения соответствующим управляющим директором или директором, ответственным за данный вопрос
- Если вы все еще не удовлетворены, вы можете обратиться к Жилищному омбудсмену:

 Электронная почта: [info@housing-ombudsman.org.uk](mailto:info@housing-ombudsman.org.uk)

 Почтовый адрес: Housing Ombudsman, PO Box 152, Liverpool L33 7WQ

 Веб-сайт: [www.housing-ombudsman.org.uk](http://www.housing-ombudsman.org.uk)

Копия нашей Политики по рассмотрению жалоб и отчеты доступны на нашем веб-сайте либо по запросу.

# Обеспечение вашей безопасности: Закон о регулировании социального жилья

В апреле 2024 года вступил в силу Закон о регулировании социального жилья, который предоставляет жильцам социального жилья дополнительную защиту, чтобы гарантировать проживание в безопасных и качественных домах с добросовестными арендодателями. В соответствии с новым законом Орган регулирования социального жилья имеет право применять строгие меры к арендодателям, не соответствующим четырем потребительским стандартам:

- Стандарт безопасности и качества
- Стандарт прозрачности, влияния и подотчетности
- Стандарт соседства и сообщества
- Стандарт аренды

Для Housing 21 это означает обязанность ежегодно отчитываться перед Органом регулирования социального жилья об эффективности нашей деятельности по 22 показателям удовлетворенности жильцов и делиться результатами с вами.

Последние результаты можно найти на нашем веб-сайте или в вашем комплексе.

Если у вас возникнут опасения, что Housing 21 не соответствует этим стандартам, вы можете обратиться к таким людям:



**Крис Пич**

Руководитель отдела потребительских стандартов  
[kris.peach@housing21.org.uk](mailto:kris.peach@housing21.org.uk)



**Тони Тенч**

Руководитель отдела охраны труда и безопасности  
[tony.tench@housing21.org.uk](mailto:tony.tench@housing21.org.uk)

# Показатели удовлетворенности жильцов (TSM)

## Подход Housing 21

Стандарт показателей удовлетворенности жильцов (TSM), установленный Органом регулирования социального жилья (RoSH), требует от всех зарегистрированных поставщиков жилья ежегодно собирать данные об удовлетворенности жильцов и подавать соответствующую отчетность. Это должно обеспечить большую прозрачность и подотчетность, позволяя жильцам лучше понимать и оценивать эффективность работы своих арендодателей.

### Что такое TSM?

- **Всего предусмотрено 22 показателя:**
  - 10 показателей управленческой информации (на основе данных, хранящихся у арендодателей)
  - 12 показателей удовлетворенности на основе восприятия (по результатам опросов арендаторов)
- **Эти показатели охватывают пять ключевых тем:**
  - Поддержание жилищных объектов в надлежащем состоянии
  - Обеспечение безопасности зданий
  - Уважительное и полезное взаимодействие
  - Ответственная организация соседства
  - Эффективное рассмотрение жалоб

### Измерение нашей эффективности

Мы регулярно оцениваем, насколько эффективны наши услуги, чтобы убедиться, что удовлетворяем потребности наших жильцов. Эти результаты помогают нам понять, что работает хорошо, а что необходимо улучшить.

**Чтобы узнать больше и просмотреть последние результаты,** посетите раздел «Эффективность» на сайте Housing 21:

[housing21.org.uk/residents/our-performance](https://housing21.org.uk/residents/our-performance)

**Чтобы посмотреть оценки по конкретному объекту жилья,** найдите свой комплекс на нашем сайте и загрузите последний отчет.

Вы также можете поговорить со своим местным менеджером, который сможет предоставить копию последних результатов.



# Обеспечение вашей безопасности: ваш дом — наш приоритет

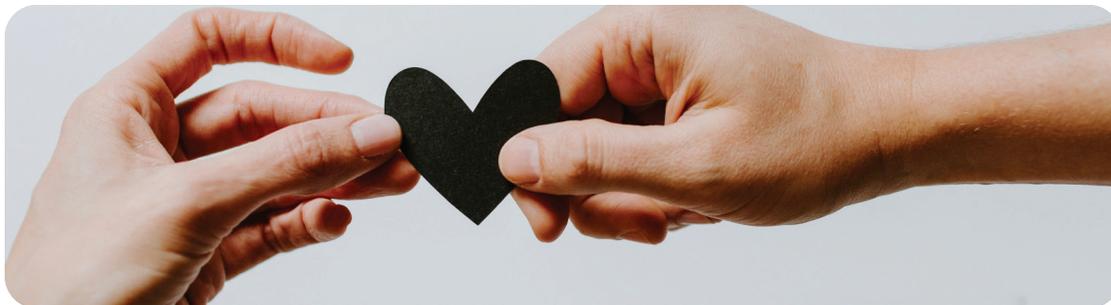
Housing 21 считает, что вы не должны жить в страхе жестокого обращения, пренебрежения или насилия со стороны кого бы то ни было, включая людей, с которыми вы проживаете, или членов семьи, и мы стремимся предотвращать и выявлять любые риски причинения вреда.

Мы будем сотрудничать с партнерскими организациями для расследования любых случаев предполагаемого или фактического жестокого обращения с людьми, нуждающимися в уходе и поддержке.

Каждый, кто доверится нам в вопросах насилия, получит поддержку без осуждения. Мы придерживаемся принципа «Ничего обо мне без меня», который предполагает открытое обсуждение до принятия любых рекомендаций или мер. Ничего не будет сделано без вашего ведома.

Мы стремимся поддерживать жертв жестокого обращения или пренебрежения, в том числе:

- Финансового
- Психологического
- Сексуального
- Домашнего
- Физического
- Современное рабство
- Пренебрежение и бездействие
- Организационная дискриминация



**Если вы сталкиваетесь с любой формой жестокого обращения или пренебрежения либо обеспокоены поведением другого жителя:**

- Обратитесь к своему местному менеджеру или любому другому работнику Housing 21, позвоните ему или напишите электронное письмо
- Обратитесь в организации из справочника защитных организаций, который можно получить у своего менеджера
- Свяжитесь с местными органами власти

**В случае домашнего насилия:**

если вам угрожает непосредственная опасность, позвоните в полицию по номеру 999.

Если вы не можете говорить:

- Не кладите трубку и слушайте вопросы
- Кашляйте или постукивайте по телефону
- Если вас попросят, и вы используете мобильный телефон нажмите 55 после соответствующей просьбы (не сразу после набора номера 999). Полиция не может отследить ваше местоположение, но распознает звонок.

# Обеспечение вашей безопасности: безопасность дома

## Система экстренного вызова

Мы понимаем, насколько важно чувствовать себя в безопасности дома, поэтому все наше жилье оснащено круглосуточной системой экстренного вызова, управляемой компанией Appello\*.

В комплексах Retirement Living система подключена к дежурной команде Appello, а в Extra Care вас сначала соединят напрямую с командой по уходу на территории комплекса, а затем с Appello.

Системы вызова в наших новых комплексах оснащены встроенной системой видеодомофонии, чтобы вы могли видеть и слышать посетителей до открытия входной двери.

## Безопасность зданий и пожарная безопасность

Housing 21 стремится обеспечить безопасность наших жителей, посетителей и работников. Проверки безопасности, включая оценку пожарных рисков с учетом индивидуальных потребностей, будут проведены до начала вашего проживания в жилье.

Чтобы обеспечить полное соблюдение законодательных требований и вашу постоянную безопасность, Housing 21 осуществляет сервисное и техническое обслуживание своих объектов. Иногда для проведения проверок, например, для обслуживания котла, нам может понадобиться доступ в ваше жилье.

Если у вас есть какие-либо опасения по поводу безопасности здания, обратитесь к своему менеджеру или операционному менеджеру. Для получения дополнительной информации вы можете ознакомиться с Руководством по безопасности зданий и пожарной безопасности в разделе «Информация для жильцов» на нашем сайте или выполнить поиск по запросу «Building safety».

\*Жильцы Kent PFI пользуются системой Tunstall

## Двери и ворота

Мы хотим, чтобы в своем доме вы чувствовали себя счастливыми и под защитой, поэтому просим вас, по возможности, помогать обеспечивать безопасность здания, следя за тем, чтобы двери и ворота плотно закрывались за вами, и не впуская незнакомых или нежелательных посетителей.



# Обеспечение вашей безопасности: влажность и плесень

В рамках реагирования на введение Закона Авааба в октябре 2025 года мы очень серьезно относимся ко всем сообщениям о влаге и плесени в нашем жилье. Конденсация — распространенное явление в зданиях. Однако если с ней не бороться, она может привести к образованию плесени на стенах и мебели и усугубить проблемы со здоровьем. Многие повседневные бытовые дела, например, приготовление пищи и принятие душа, могут приводить к появлению водяного пара, поэтому важно знать, как эффективно бороться с конденсацией и снижать риск образования чрезмерной влажности и плесени.

## 1) Предотвращайте накопление влаги

- Протирайте поверхности, на которых оседает влага
- Накрывайте кипящие кастрюли
- Не сушите белье на батареях
- Закрывайте двери в ванную и на кухню, чтобы предотвратить выход пара

## 2) Обеспечьте дома вентиляцию

- Во время приготовления пищи или стирки открывайте окна или включайте вытяжки
- При сушке одежды в помещении делайте это в небольших комнатах с открытыми окнами
- По ходу дня открывайте на некоторое время окна или используйте форточки
- Обеспечьте возможность циркуляции воздуха внутри и вокруг мебели и посудных шкафов. Для этого не следует переполнять шкафы и гардеробы, а между мебелью и стеной нужно оставлять свободное пространство

## 3) Как отапливать дом

В холодную или сырую погоду следует постоянно поддерживать невысокий уровень отопления, поскольку это более эффективно, чем периодически включать сильное отопление на короткое время

- Настройте отопительную систему таким образом, чтобы она обогревала все комнаты, включая и те, которые не используются
- Избегайте использования парафиновых или газовых обогревателей без дымоотвода
- При необходимости используйте осушитель воздуха

## Базовые способы борьбы с плесенью:

Плесень — это живой организм, и для того чтобы удалить плесень, ее необходимо уничтожить. Для устранения незначительных проблем с плесенью:

- Протрите пораженные участки фунгицидным чистящим средством. Убедитесь, что используемое чистящее средство утверждено Исполнительным комитетом по вопросам здравоохранения и безопасности (Health and Safety Executive (HSE)), и всегда следуйте инструкциям производителя по его применению и хранению
- Если на одежде появилась плесень, отдайте ее в химчистку, а для чистки ковров используйте шампунь
- Не используйте отбеливатель или жидкость для мытья посуды
- Не пытайтесь счищать плесень щеткой или пылесосом, поскольку при этом в воздух выделяются споры, повышая риск возникновения респираторных проблем

## Если вас беспокоит влажность и плесень в вашем жилье:

Не всякая сырость возникает вследствие конденсации. Причиной появления сырости также могут быть неполадки в здании, когда вода проникает внутрь из-под земли или снаружи.

Особое внимание следует уделять проникающей и восходящей сырости. Проникающая сырость возникает, когда вода попадает внутрь через стены, крышу или трещины. Например, она может проникать под неплотно прилегающей черепицей, через протекающую трубу или из-за переполнения сточных каналов. Восходящая сырость встречается относительно редко. Обычно признаком восходящей сырости является «приливная отметина» на стенах, которая показывает, как по ним поднималась вода. Если наблюдаются признаки восходящей сырости, это может указывать на проблему с гидроизоляционным слоем.

Если вам кажется, что в вашем доме возникает проникающая или восходящая сырость, немедленно сообщите об этом своему менеджеру.



Мы выполняем большую часть работ по обслуживанию имущества и оборудования Housing 21, включая отделку и обслуживание мест общего пользования и внешней части здания.

Единственным исключением является случай, когда повреждение произошло вследствие неправильного использования или небрежности с вашей стороны, со стороны вашего питомца или посетителей. В таком случае ответственные лица должны оплатить ремонт из своего кармана.

Иногда может потребоваться проведение капитального ремонта здания, например, обновление покрытия крыши или полная реконструкция комплекса. Мы гарантируем, что вы получите полную консультацию перед началом любых работ, а ваши комментарии по спецификации и выбору подрядчика будут учтены.

Для большинства крупных работ мы заранее пригласим в комплекс подрядчика, чтобы обсудить объем работ, их возможное влияние на вас и способы устранения любых неудобств.

## Запрос на ремонт

При обращении за ремонтом по вопросам, за которые отвечает

Housing 21 и которые касаются вашего жилья или мест общего пользования, вам необходимо обратиться к своему менеджеру. Если проблема возникла, когда ваш менеджер недоступен, например, в выходные, вы можете найти контактные данные альтернативного менеджера на доске объявлений или сообщить о проблеме через Appello (подробности в конце руководства).

### Для этого потребуется предоставить:

- Ваше имя, адрес и номер телефона для связи в дневное время
- Тип необходимого ремонта
- Детали проблемы, включая марку/модель оборудования и размер протечки
- Место проведения ремонта (например, комната)
- Время, когда вы будете дома, чтобы можно было согласовать визит (если проблема у вас дома)

## Переоборудование/изменения в вашем доме

Независимо от статуса владения жильем, перед выполнением любых адаптаций или изменений необходимо проконсультироваться с местным менеджером.

В зависимости от запрашиваемых работ может потребоваться заполнение Формы заявления для внесения изменений и улучшений для получения разрешения на выполнение работ.

## Вспомогательные средства и адаптация

Если у вас есть инвалидность или хроническое заболевание, вы можете иметь право на оборудование или модификации, которые помогут вам комфортно жить в вашем доме. Это называется «вспомогательными средствами и адаптацией». Ваш менеджер может обсудить с вами детали этого вопроса и то, как мы можем помочь вам получить доступ к этой поддержке.

# Чего ожидать от подрядчиков по обслуживанию

31

Предполагается, что подрядчики по обслуживанию, нанятые Housing 21, будут соблюдать кодекс поведения, который включает соблюдение стандартов охраны труда и техники безопасности, а также требования к приемлемому поведению. Полный текст кодекса можно получить у вашего менеджера.

Подрядчики должны:

- Связаться с вашим менеджером по прибытии
- Приходить вовремя на запланированные визиты
- Не курить на территории объекта
- Представиться и предъявить удостоверение личности
- Быть вежливыми, опрятными, доброжелательными и профессиональными
- Сохранять спокойствие
- Учитывать ваши культурные потребности
- Уважать ваш дом
- Покинуть место работ, приведя его в безопасное, чистое и аккуратное состояние

Если вы недовольны поведением подрядчика или качеством его работы, сообщите об этом своему менеджеру. Вы также можете оставить отзыв о качестве любого ремонта в нашем Национальном опросе жильцов или Опросе по ремонту.





На следующих страницах приведены указания относительно ответственности за ремонт. Обратите внимание, что информация носит исключительно рекомендательный характер и не влияет на условия вашего договора аренды. В случае необходимости ремонта вам всегда следует в первую очередь обсудить это со своим менеджером.

## За что отвечаем мы

Место проведения работ	Проблема	Специфика
Здание	Наружная часть	Конструкция, крыша, внешние оконные рамы и остекление, внешние двери и скобяные изделия, желобы, водосточные трубы
Безопасность	Наружные дверные замки	
	Таблички с надписями	
Системы водоснабжения	Трубы и краны горячей и холодной воды (включая резервуары и баллоны)	За пределами здания, в местах общего пользования и на крышах над жильем жильцов (может отличаться в случае с бунгалом)
Санитарно-техническое оборудование	Обслуживание сточных труб	Все зоны
	Шаровые краны и сифоны	Места общего пользования
	Керамическая сантехника	Керамическая сантехника
Гаражи	Конструкции	Крыша, водосточные трубы, желобы, ставни, двери



Место проведения работ	Проблема	Специфика
<b>Места общего пользования</b>	Отделка	Покраска, обои, напольные покрытия
	Электрика	Электропроводка, распределительные щиты, предохранители, автоматические выключатели, переключатели, потолочные патроны светильников, розетки, погружные нагреватели, электроотопление, проводка на крышах над жильем жильцов
	Лифты общего пользования	
	Вентиляция	Системы, вентиляторы
	Газовое оборудование	
	Пожарная безопасность	Огнетушители, сигнализация, системы обнаружения
	Домофонная система	
	Телевизионная антенна	Стандартное и аварийное
Освещение		

## За что отвечаете вы

В зависимости от того, арендуете ли вы жилье или являетесь владельцем жилья/его части, будут существовать определенные различия в том, за какие ремонтные работы вы отвечаете в собственном жилье. Housing 21 не будет заказывать ремонт, за который несете ответственность вы, но может предоставить информацию о местных подрядчиках.

Проблема	Специфика	Жилец в арендованном жилье		Жилец в собственном доме или доме в совместной собственности	
		Жилец	Housing 21	Жилец	Housing 21
Водопроводные трубы	Внутренние трубы, включая повреждения, вызванные замерзанием		✓	✓	
Санитарно-техническое оборудование	Вся керамическая сантехника, включая раковины, ванны, умывальники, унитазаы, бачки, сиденья и крышки		✓	✓	
	Забитые внутренние трубы и сифоны		✓	✓	
	Измельчители пищевых отходов		✓	✓	
	Душ		✓	✓	
Электрика	Электрическое центральное отопление и камины		✓	✓	
	Погружные нагреватели		✓	✓	
	Распределительные щиты, предохранители, автоматические выключатели		✓	✓	
	Индивидуальные спутниковые и телевизионные антенны	✓		✓	
	Вилки и предохранители	✓		✓	
	Оборудование и приборы, включая те, которые уже были установлены в вашем жилье, например, электрические обогреватели и плиты		✓	✓	
	Обычные лампочки (не лампы дневного света)	✓		✓	

Проблема	Специфика	Жилец	Housing 21	Жилец	Housing 21
Газовое оборудование	Все оборудование и приборы, например, плиты, камины, индивидуальные бойлеры		✓	✓*	✓*
	Ежегодное обслуживание		✓	✓*	✓*
Отделка	Покраска/обои/плиточные покрытия	✓		✓	
	Напольные покрытия	✓		✓	
	Регулировка дверей относительно пола		✓	✓	
	Заделка мелких трещин/отверстий	✓		✓	
Встроенное оборудование	Пробки и цепочки для раковин и ванн	✓		✓	
	Карнизы	✓		✓	
	Крючки для одежды/головных уборов	✓		✓	
	Шкафы и гардеробы	✓		✓	
	Внутреннее остекление		✓	✓	
Безопасность/защита	Замена утерянных ключей	✓		✓	
	Дымовые извещатели		✓	✓	
	Межкомнатные двери, петли, доводчики, замки и задвижки		✓	✓	
Страхование	Страхование имущества	✓		✓	
Уборка	Включая ковры и бытовую технику при выезде	✓		✓	

\* Ответственность зависит от условий договора аренды.

## График ремонтных работ

Мы понимаем, что при возникновении проблемы вы хотите решить ее как можно быстрее, поэтому для приоритетного устранения наиболее серьезных проблем мы разделили ремонтные работы на три категории:

**Экстренные:** наиболее серьезные проблемы, которые мы стараемся устранить в течение 24 часов.

**Срочные:** важные проблемы, требующие быстрого решения; мы стараемся устранить их в течение семи календарных дней.

**Плановые:** проблемы, требующие решения, но менее срочные и которые можно отложить.

Мы всегда заранее уведомим вас о любых предстоящих ремонтных работах, и мастерам не разрешат входить в ваш дом в ваше отсутствие без вашего разрешения, за исключением случаев абсолютной чрезвычайной ситуации. Если мы не сможем соблюсти эти сроки по причинам, не зависящим от нас, мы будем информировать вас о ходе выполнения работ.

Проблема	Подробное описание	Экстренные работы 24 часа	Срочные работы 7 дней	Плановые работы 28 дней
Полная потеря	Электроснабжения	✓		
	Водоснабжения	✓		
	Газоснабжения	✓		
	Отопления жилья	✓		
Засоры	Дымоход открытого камина	✓		
	Унитаз, сточная труба или слив отходов при отсутствии другого туалета	✓		
	Кухонная раковина, непригодная для использования	✓		
	Ванна, душ или раковина		✓	
	Канализация		✓	

## График ремонтных работ (продолжение)

Проблема	Подробное описание	Экстренные работы 24 часа	Срочные работы 7 дней	Плановые работы 28 дней
Частичная потеря	Водоснабжения		✓	
	Электроснабжения (за исключением местных отключений)		✓	
	Отопления (то есть не работает один радиатор/обогреватель)		✓	
Протечки	Значительная протечка воды	✓		
	Незначительная протечка воды		✓	
	Сильное протекание крыши	✓		
	Незначительное протекание крыши		✓	
Неисправно или не работает	Кран, который не закрывается	✓		
	Кран, который не открывается		✓	
	Телевизионные/спутниковые антенны в местах общего пользования		✓	
	Нерабочий домофон	✓		
	Лифты	✓		
	Система мониторинга экстренных вызовов	✓		
	Система пожарной сигнализации	✓		
	Плохо работает смыв в унитазе		✓	
	Незначительные электрические неисправности		✓	

## График ремонтных работ(продолжение)

**Экстренные:** наиболее серьезные проблемы, которые мы стараемся устранить в течение 24 часов.

**Срочные:** важные проблемы, требующие быстрого решения; мы стараемся устранить их в течение семи календарных дней.

**Плановые:** проблемы, требующие решения, но менее срочные и которые можно отложить.

Проблема	Подробное описание	Экстренные работы 24 часа	Срочные работы 7 дней	Плановые работы 28 дней
Плохо закрывается	Окно, дверь или замок, предоставляющие доступ в жилье снаружи	✓		
Повреждения	Гнилой деревянный пол	✓		
	Плохо закрепленный или оторванный поручень	✓		
	Плохо закрепленная или оторванная ступень лестницы	✓		
	Розетка электропитания или освещения	✓		
	Незначительные повреждения штукатурки или покраски после других ремонтных работ			✓
	Несрочные плотницкие, столярные, штукатурные, сантехнические или электромонтажные работы			✓
	Несрочный внешний ремонт, например, дорожек, ограждений, водостоков			✓
	Ремонт напольных покрытий, не представляющих опасности			✓
Граффити	Граффити оскорбительного или непристойного содержания	✓		
	Граффити без оскорблений и непристойностей			✓

# Если вы думаете о том, чтобы покинуть Housing 21

39

Мы понимаем, что жизненные обстоятельства могут меняться, и в будущем вы можете захотеть нас покинуть. Если вы задумываетесь о переезде, первое, что нужно сделать, — уведомить своего менеджера, который сможет проконсультировать вас по этому вопросу.

Процесс будет зависеть от того, являетесь ли вы полным владельцем своего жилья, владеете им совместно с другими лицами или арендуете жилье у нас.

## Полная собственность и совместная собственность

Условия продажи вашего жилья будут изложены в вашем договоре аренды и будут зависеть от того, владеете ли вы жильем единолично или совместно с другими лицами. Обратитесь к своему менеджеру, и он поможет вам.

До продажи вам необходимо продолжать оплачивать все сборы, а также любые соответствующие расходы, включая плату за обслуживание, плату за круглосуточную поддержку (только Extra Care), коммунальные услуги и муниципальный налог.

## Арендованное жилье

Вы можете расторгнуть договор аренды в любой момент, уведомив об этом арендодателя в письменной форме за четыре недели. Арендная плата и плата за обслуживание будут продолжать взиматься до тех пор, пока вы не сдадите нам ключи. Обратитесь к своему менеджеру, который сможет проконсультировать вас по этому вопросу.

Для получения всей необходимой информации посетите наш веб-сайт:  
[housing21.org.uk/residents/living-with-us/leaving-housing-21/](https://housing21.org.uk/residents/living-with-us/leaving-housing-21/)

## Взаимный обмен

Мы понимаем, что вы можете захотеть обменяться жильем с другим жильцом Housing 21 или с жильцом другого арендодателя социального жилья.

Мы поддерживаем взаимный обмен при условии, что любой новый жилец соответствует нашим критериям, а у вас нет задолженности по арендной плате. Сначала обсудите вопрос взаимного обмена со своим менеджером. Он расскажет вам больше об этом процессе.

Home Swapper — это служба взаимного обмена для жильцов социального жилья. Больше информации доступно на сайте:  
[www.homeswapper.co.uk](http://www.homeswapper.co.uk)



## Контакты для связи в экстренных случаях и обращений по поводу ремонта

- Контакт Appello для связи в экстренных случаях:  
Тел.: 0333 321 6450
- Национальная аварийная газовая служба:  
Тел.: 0800 111 999

## Жалобы

- Housing 21: Тел.: 0303 123 1622  
enquiries@housing21.org.uk  
Веб-сайт: [www.housing21.org.uk/about-us/contact-us/complaints](http://www.housing21.org.uk/about-us/contact-us/complaints)
- Жилищный омбудсмен: Тел.: 0300 111 3000  
info@housing-ombudsman.org.uk  
PO Box 152, Liverpool L33 7WQ  
[www.housing-ombudsman.org.uk](http://www.housing-ombudsman.org.uk)
- Омбудсмен местного самоуправления (по вопросам социального обеспечения):  
Тел.: 0300 061 0614  
PO Box 4771, Coventry CV4 0EH  
[www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)
- Комиссия по контролю качества ухода Национальный центр обслуживания клиентов:  
Тел.: 03000 616161 enquiries@cqc.org.uk  
Centre Citygate, Gallowgate,  
Newcastle upon Tyne NE1 4PA  
[www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk)

## Защита данных

- Заявление о конфиденциальности Housing 21:  
[www.housing21.org.uk/corporate/privacy](http://www.housing21.org.uk/corporate/privacy)
- Должностное лицо по защите данных:  
Тел.: 0370 192 4000  
dataprotection@housing21.org.uk  
Housing 21, Tricorn House,  
51-53 Hagley Road, Birmingham  
B16 8TP

## Внесение арендной платы

- Оплата онлайн:  
[www.housing21.org.uk/resident-information/pay-your-rent](http://www.housing21.org.uk/resident-information/pay-your-rent)
- Оплата картой Allpay:  
Тел.: 0330 041 6497  
(звонки по национальному тарифу)  
Веб-сайт: [www.allpayments.net](http://www.allpayments.net)

## Главный коммутатор

- Тел.: 0370 192 4000



Расскажите нам о своем опыте проживания в Housing 21, оставив отзыв на Trustpilot.



Дата публикации:  
сентябрь 2025 года

[housing21.org.uk](http://housing21.org.uk)

Housing 21

