



# 居民參與協議

## Resident Involvement Agreement

### 總結

#### 介紹

我們全心全意為居民服務。我們希望保證會與你協商、聆聽你的意願和為你提供參與塑造和改進本署服務的機會。居民參與協議定出了我們將會怎樣做，而總結的目的是簡要地概述這協議。

如果你有意查閱整份協議書，請登入[www.northwardshousing.co.uk](http://www.northwardshousing.co.uk) 或致電**0161 227 3040**聯絡 居民參與組。

#### 關於北區房署

北區房署是 'arms length管理組織' - 或ALMO。於2005年12月接手管理、維修和改善13,000所曼

北區的市政府房屋。雖然北區房署管理你的家，你仍然是一名市政府租戶，曼城市政府仍是你的房東。

#### 居民參與協議是甚麼？

這是房東和居民之間的協議，有關他們能夠如何合作來影響和塑造房東的服務。它描述出你能夠怎樣得到參與制定政策、保證北區房署對居民參與的承諾和定出我們將會符合的標準。

居民志願組織和北區房署聯合制定這協議。

'居民'的定義，我們是指：

- 北區房署的租戶
- 北區房署的租用土地人
- 任何人居住在北區房署的屋苑或庇護計劃居所
- 租戶管理組織的委員會成員。

#### 參與及支持的標準

政府當局定出很多方式，當中認為你應該參與房東的工作- 這些稱為核心標準。為了要符合這些標準，居民參與協議概述大綱：

- 你必須有機會參與那些會影響你家和社區的決策
- 如果你有意參與，可預期從我們處得到的服務標準
- 讓居民參與的可供資源，包括補助金和為租戶和居民小組提供培訓
- 如果你有投訴，可預期從我們處得到的服務
- 我們如何監察和檢討協議和居民如何參與其中

#### 北區房署如何作出決定和你能夠怎樣參與

北區房署有一個委員會，委員由四名房客、四名市政府提名的委員和四名獨立成員。委員會決定北區房署的政策和計劃，設定更遠大的目標和宗旨，還會確保職員達到服務和改善的標準。

委員會目標每月開會一次。如果你想參加委員會會議，請聯絡居民參與隊，他們便會為你安排。你可以在網站[www.northwardshousing.co.uk](http://www.northwardshousing.co.uk)找到委員會會議的所有記錄和議程的細節，或致電**0161 227 3040**聯絡居民參與組。

## 作出地方水平的決定

北區房署在廣大地理區域中管轄13,000 所房屋。但透過三個‘區域討論組’來維繫地方網絡。各討論組會有七名北區房署租戶、兩名自住物業者、一名租用土地人和來自區內每個選區的一位市議員。這些討論組是：

- Wilton: Higher Blackley, Crumpsall, 和Cheetham 區
- Fourways: Charlestown 和Moston區
- Riverways: Harpurhey, Newton Heath和Miles Platting及Ancoats 和Clayton區。

## 區域討論組做甚麼工作？

討論組提供關於本身對區域房屋服務的回應和反映地方社區的需求和意見。他們評論提案、監察服務和向北區房署總委會提出建議。他們也對改善計劃優先權發言。歡迎你參加區域討論組的會議，你還可以在會議中要求發言。由於名額有限，因此請致電**0161 227 3040**聯絡居民參與組訂位。

## 參與的選擇

北區房署致力讓你參與決定那些影響你家和所住區域的決策。

如果你選擇參與，這裏有一系列你可以參與的活動，包括：

- 監察預算和查看財政問題
- 開發環境工作項目
- 開發和監察關鍵地區的政策和表現，包括投資、修理、出租、反社會行為和平等與融入程度
- 設定、監察和檢討我們的服務標準，並保證達到這些標準
- 具體說明在新合約中加入甚麼
- 提出讓人們參與的新方式。

以下目錄表顯示出一系列你可以參與的方式及各種方式需要你承諾多少。

參與的機會	他們做甚麼工作	承諾的水平
租戶委員會成員	委員會為北區房署制定政策和計劃，設定更遠大的目標和宗旨，和確保職員達到服務和改善的標準。	每個月見面。 要求成員細讀文件和保持最新房屋事態的知識。也要求房客委員會成員參加培訓和充當組織大使；參加附屬委員會的會議。
附屬委員	附屬委員會較詳細地審視重要問題和對委員會提出建議。	每個月見面。 由委員會成員組成。他們可以是由公眾新增投票選出 (任何時候附屬委員會最多增加二名成員)。
區域討論組	考慮北區房署的表現和就一系列問題向委員會作出建議。	要求成員細讀文件和保持最新房屋事態的知識。也要求房客委員會成員參加培訓和充當組織大使；參加

房屋管理服務工作組	考慮一系列開發和改進服務的問題。	附屬委員會的會議。 每兩個月開會。成員也許需要出席培訓。
-----------	------------------	---------------------------------

參與的機會	他們做甚麼工作	承諾的水平
修理和改進項目工作組	監察修理服務和改進項目。審視開發和改進服務。	每兩個月開會。成員也許需要出席訓練。每兩個月開會。成員也許需要出席訓練。
平等和融入工作組	考慮平等和融入問題如何影響服務的投遞。	每兩個月開會。成員也許需要出席培訓。
溝通工作組	審視北區房署和居民之間對改進和開發方面的溝通。	每兩個月開會。成員也許需要出席培訓。
居民參與工作組	考慮如何令居民更參與和監察居民參與服務。	每兩個月開會。成員也許需要出席培訓。
租戶和居民小組	小組以地方水平運作來改善區域。	各小組決定他們見面的頻密率，雖然通常是每月一次。 也許要求成員在會議之間的時間採取行動，令具體問題有進展。
聯絡小組	提供地方回應和不拘形式的小組，成立的方式並不如租戶和居民小組般正式。	各小組決定他們見面的頻密率。因應具體問題決定是定期還是偶爾的會議。
北區房署審查員	一個租戶小組負責審查北區房署所提供的服務。審視前線服務和建議他們進行自我審查。	視乎個別承諾，期望每月進行一次審查。當有需要時出席培訓。
神秘客戶	樣品居民接觸北區房署提供的服務。以電話、網上、信件或親臨接觸。	提供回應表格，告訴我們在接觸時的表現。可能需要出席培訓。
焦點小組	樣品居民要求聚集一起來討論本身所接受的服務和覺得可以怎樣改進。通常集中在一個具體的議題上- 例如修理服務。	通常是一次過持續兩小時的會議。
居民論壇： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 庇護住所</li> <li>• 多層大樓</li> <li>• 黑人和少數民族小組</li> </ul>	有具體興趣的居民聚集一起來討論本身所接受的服務和覺得可以怎樣改進。	季度會議-在會議前後要細讀一些資料。
租用土地人的論壇	討論影響租用土地人的問題。	每兩個月開會。成員也許需要出席培訓。
屋苑徒步巡邏	居民和地方職員一起巡邏屋苑來找出所有麻煩或問題。	每個區域各有不同。
以個別獨立居民的身分來作出評論	與一名職員面談話、致電或以文字短訊表達你的意見或使用網站。	你選擇的一次過活動。

參與的機會	他們做甚麼工作	承諾的水平
問卷	北區房署偶爾會要求你填寫問卷來取得你的意見。	完成調查需時大約10分鐘。通常可以在家中由你選擇時間來進行。
租戶管理組織	居民自己管理的房屋服務。	要求一個高水平的承諾，作為租戶應該負責提供服務。通常參與三年發展項目，然後參加管理委員會。

如果你有意索取有關任何上述的更多資訊或想知道如何參與，請致電**0161 227 3040**聯絡居民參與組。

## 投訴

我們會為所有客戶提供高質素的服務，亦希望當覺得我們的服務有不足之處時告訴我們。這投訴程序是設計來幫助你告訴我們有錯失時，向我們提供資料讓我們可以糾正問題。

如果你需要投訴，這裏有一個清楚解釋怎樣做的逐步指引。在北區房署網站可以取得這指引，或到你的區域辦事處索取傳單，亦可以致電**0161 227 3040**聯絡居民參與組。

## 伸展到各方

北區房署致力鼓勵來自不同社區的人士參與，不論他們的性別、種族、宗教、年齡、殘障或性取向。我們將進一步發展選擇參與的方式來達到符合不同社區的需求。

## 租戶管理組織(TMOs)

有些小組也許希望自己管理物業，這樣的小組稱為租戶管理組織。

## 租戶和居民小組(TRGs)

北區房署察覺租戶和居民小組(TRGs)在本身社區中是扮演重要的角色，我們向他們提供建議、支持和培訓及資金補助。

## 監察和測量表現

我們有意確保居民參與協議符合你的需求和提供承諾的一切。為了這方面，居民參與工作組將每兩個月見面一次來討論和監察協議。

另外我們將會：

- 至少每三年做一次客戶調查
- 與其他高效率的組織比較及從中學習
- 和居民參與工作組一起不斷對你選擇參與的方式進行效率監察
- 每年探視租戶及房客小組，檢討他們所需的支持和查看是否達到協定的標準
- 使用客戶投訴、評論來監察這協議的滿意程度
- 每三年檢討這個協議。

居民參與工作組還為這個居民參與協議制定一個行動計劃。你可以在北區房署的網站中找到這計劃或致電**0161 227 3040**聯絡居民參與組。

## **關鍵聯絡資料**

### **北區房署**

0161 953 2662

適用於所有房屋諮詢- 包括租金、修理、反社會行為和任何其他租務問題。

### **北區房署居民參與組**

0161 227 3040

處理任何有關居民參與的問題，包括租戶和居民小組的支持、安排出席區域討論組和委員會的會議、和支持有意個別參與的人士。

### **曼城居民協會**

0161 238 4920

一個獨立志願組織，為租戶和居民小組提供建議和支持。