

## **Kamu konutları yüklenicileri için davranış kuralları** **kamu konutları kiracıları için kurallarla birlikte**

### **Giriş**

İnsan Hizmetleri Bakanlığı, kamu konutlarımızda bakım ve yenileme işlerini yapmaları için özel yükleniciler çalıştırır.

Bu işler, küçük tamirlerden büyük yenilemeye kadar uzanır. İşler, genellikle mülklerde kiracı varken yapılır. Bu da hem kiracılar hem de yükleniciler için güçlükler neden olur.

İşin mümkün olduğunca sorunsuz bir şekilde yapılması için, kiracılar ve yüklenicilerin birbirleriyle işbirliği yapmaları gerekir. Ayrıca, anlaşmaları yerine getirmeleri, birbirlerine ve mal ve mülklerine özenli, incelikli ve saygılı davranmaları gerekmektedir.

Yüklenicilerin, içinde kiracıların oturduğu yerlerde çalışırken, Davranış Kuralları'na uyması gerekir. Davranış Kuralları, bakanlık için çalışırken yüklenicilerin nasıl davranmaları gerektiğine dair kuralları saptar.

Yüklenicilerin çalışanlarına, taşeronlara ve ürün ya da hizmet sağlayanlara bu Kurallar'ın bir kopyası verilir. Onlardan, bakanlık için herhangi bir iş yapmadan önce bu Kurallar'ı anlamış olmaları beklenir.

Bu Kurallar'a uymayan yüklenicileri çalıştırmayız.

### **Davranış Kuralları**

#### **Bir yüklenici olarak yapmanız gerekenler:**

- daima kimlik kartı takmak. Henüz sizin için kart çıkarılmamışsa, bir yetki mektubu veya 'iş siparişi' taşıyın. Ayrıca, istendiğinde kendinizi tanıtmamız gerekecektir.
- göreve uygun şekilde giymek ve kişisel dış görünüşünüze dikkat etmek.
- daima ince ve nazik olmak. Neden olduğunuz gürültü, güçlük ve rahatsızlığı kiracı için en az düzeyde tutmanız gerekir.
- kiracının kültürüne saygılı olmak ve uygun şekilde davranmak.
- kiracılarla bakanlık politikaları ya da o mülkte daha önceden yapılmış işle ilgili konular üzerinde konuşmaktan kaçınmak.
- kiracıların güvenliğine, sağlığına ve konforuna dikkat etmek. Ayrıca vardiyalı işlerde çalışanlar, çocuklar, ev hayvanları ve özel gereksinimler için de anlayış göstermelisiniz.
- içinde kiracı bulunan evlerde çamur, boya, yağ ve kirliliğe neden olan diğer maddeleri bırakmaktan kaçınmak. Kirlettiğiniz veya hasar verdiğiniz maddeleri, bakımdan önceki durumlarına getirmeniz gerekir.
- işe başlamadan önce kiracıya haber vermek. İşin tahmin edilen sırası ve süresi hakkında kiracıya bilgi vermeniz gerekir. Bir değişiklik olursa, kiracıyı bilgilendirmelisiniz.
- işin yapısını, kirli ya da tozlu işlerin veya elektrik – su gibi hizmetlerin kapatılmasının zamanlamasını kiracıya anlatmak. Etkilenebilecek komşu mülklere de haber vermeniz gerekir.
- genel bakım ve yenileme sözleşmeleri için, Pazartesi ve Cuma günleri arasında sabah 8.00 ile öğleden sonra 5.00 arası ve kiracılarla karşılıklı olarak anlaştığınız diğer zamanlarda

çalışmak. Duyarlı bakımlar için, Pazartesi ve Cumartesi günleri arasında sabah 8.30 ile öğleden sonra 5.30 arası çalışmanız gerekir.

- genel bakım ve yenileme işlerinde, her çalışma gününün sonunda elektrik ve su hizmetlerini, yemek pişirme ve sıhhi tesisatı yeniden çalışır duruma getirmek. İşten arta kalanları ve parçaları toplamanız ve çalışma yerini temiz, düzenli ve yaşanabilir koşullarda bırakmanız gerekir.
- kiracının tuvaletini kullanmadan önce izin almak. Elektrikli, gazlı ve suyu kullanmadan önce kiracıyla anlaşmaya varmalı ve bu hizmetlerin kullanım masraflarını ödemeyi önermelisiniz.

### **Bir yüklenici olarak:**

- kaba dil kullanmayacak, yüksek sesle müzik çalmayacak ya da yüksek sesli veya gürültülü davranışlara girmeyeceksiniz
- mülk, kiracılar ya da yaşam biçimleri üzerinde yorum yapmayacaksınız
- içerde sigara veya içki içmeyecek ya da yasak maddeler kullanmayacak veya bunların etkisi altındayken çalışmayacaksınız
- kiracıların oturduğu mülklerde yiyecek yemeyecek ya da ambalaj kağıtları veya boş kaplar bırakmayacaksınız
- çalıştığınız yerlere işle ilgisi olmayan ziyaretçi, hayvan veya ev hayvanı getirmeyeceksiniz
- kiracının hayvanlarına veya ev hayvanlarına karışmayacak ya da kötü davranmayacaksınız
- özel ya da ortak araba girişlerini, geçiş yollarını, geçitleri, kiracının park yerlerini veya arabalarını, önceden izin almaksınız ve gerektiğinden daha uzun zaman için kapatmayacaksınız
- binanın veya çalışma yerinin herhangi bir bölümünü depo ya da park yeri olarak veya herhangi başka bir amaçla, bakanlık ya da kiracı ile önceden yapılan uygun bir anlaşma olmadan kullanmayacaksınız
- kiracı orada değilse, kendisinden daha önceden izin almamışsanız, içinde kiracı oturan yerlere girmeyecek veya oralarda kalmayacaksınız. Bu izni zamanında alamazsanız, bakanlıkla konuşmalısınız.
- acil durumlar dışında, kiracının telefonunu kullanmayacaksınız
- çalıştığınız yeri güvenli ve çeşitli unsurların hasarına açık şekilde bırakmayacaksınız
- kiracının yaşam biçiminin işi etkilediği durumlarda veya kiracılarla anlaşmazlık durumlarında sorunu çözümlenmeye çalışacaksınız. Bu gibi durumlarda sakin ve kibar olacaksınız ve herhangi bir sorun olursa, bakanlığa havale edeceksiniz.

### **Kiracılar için kurallar**

#### **Bir kiracı olarak şu sorumluluklarınız vardır:**

- yüklenicilere karşı kibar ve nazik olmak
- yüklenicilere, işlerinin mümkün olan en kısa zamanda bitirilebilmesi için gerekli erişim ve serbestliği vermek

- yüklenicilerle alınan randevulara sadık kalmak. Bir yüklenici geç kalmışsa, evden gitmeden önce mantıklı bir süre bekleyin.
- hayvanlarınızı ve ev hayvanlarınızı, sağlık ve güvenlik için tehlike arz ediyorlarsa ya da mülkten kaçmaya eğilimliler ise, zapt etmek veya kapatmak. Bunu ayrıca, yüklenici istediğinde de yapın.
- işin yapısı gerektiriyorsa ve yüklenici sizden isterse, mutfak ve banyo dolaplarını boşaltmak
- bibloları, resimleri, giysileri ve diğer kişisel ve küçük eşya ve maddeleri kaldırmak. Mobilyaların, elektrikli eşyaların ve diğer büyük eşyaların yerlerinin değiştirilmesine yüklenici yardımcı olacaktır.
- yükleniciler, danışmanlar ve bakanlık görevlileri de dahil olmak üzere başkalarının kendilerini güvenlik içinde hissetmelerine saygı duymak. Bir yüklenicinin malı hasar görürse ya da görme olasılığı varsa veya kiracılardan ya da ev hayvanlarından tehdit edici bir davranış olursa, yüklenici, gereçlerini toplayıp evi terkedecek ve hemen bakanlığa haber verecektir.
- programlanmış bakım ve yenileme çalışmaları için, işçiliğin düzeyine ilişkin endişelerinizi, yükleniciye değil, danışmana bildirmek. Duyarlı bakıma ilişkin endişeler için Bakım Çağrı Merkezi'ni arayın.
- İş Programı Sözleşmesi Siparişleri'ni (iş siparişleri), yalnızca iş bittikten sonra imzalamak ve tarih atmak.
- işin kapsamına ilişkin bir değişiklik istiyorsanız, konuyu yerel konut ofisinize açmak. Yüklenicilerden veya danışmanlardan istemeyin. Bakım işlerine bakanlık karar verir. Yükleniciler veya danışmanlar tarafından değiştirilemezler.
- mallarınızın taşınmasına ve güvenlik altına alınmasına ilişkin daha fazla bilgi ve/veya yardıma gereksinmeniz varsa, yerel konut ofisinizle ilişkiye geçmek.

### **Ortak sorumluluk**

- Programlı bakım ve yenileme çalışmaları için yükleniciler ve kiracılar, çalışma yerindeki mobilya ve elektrikli eşyaları, iş başlamadan önce birlikte kontrol edecekler ve var olan hasarları not edeceklerdir.
- Ev içi şiddet de dahil olmak üzere herhangi bir yasa dışı eyleme tanık olursanız, kendi kişisel güvenliğinizi sağlamanız gerekir. Ayrıca, polisi, cankurtararı ve diğer uygun acil servisleri arayacaksınız. Ayrıca bakanlığa da haber vermeniz gerekir.
- Hırsızlığın iddia edildiği durumlarda olayı polise ve bakanlığa bildirin.

### **Kuralların çiğnenmesi**

Bir yüklenicinin bu Kurallar'ı çiğnediğine inanan kiracılar, danışmanın ve/veya Proje Müdürü'nün, gerektiği şekilde hareket etmesi için, yerel konut ofisi ile lütfen ilişkiye geçsinler.

Bir yüklenici iseniz ve kiracının bu kurallara uymadığına inanıyorsanız, siz de harekete geçip bakanlığı haberdar edebilirsiniz.

Konut bilgilendirme telefon numarası 1300 650 172'dir.