

Phản ứng của Hội đồng đối với Cuộc điều tra Tháp Grenfell

Báo cáo giai đoạn 2

Tháng 11 năm 2024



THE ROYAL BOROUGH OF
KENSINGTON
AND CHELSEA

1. Báo cáo Tóm tắt Điều hành

Giới thiệu

- 1** Báo cáo Điều tra vụ việc Tháp Grenfell Giai đoạn 2 mô tả những thất bại của Hội đồng trong các giai đoạn trước, trong và sau vụ cháy Tháp Grenfell vào thứ Tư ngày 14 tháng 6 năm 2017. Bảy mươi hai người đã mất mạng trong một thảm kịch đáng lẽ ra có thể tránh được. Hội đồng đã thất bại trong một số nhiệm vụ cơ bản nhất của mình - giữ an toàn cho cư dân, lắng nghe và hành động theo mối quan tâm của họ, đồng thời phản ứng hiệu quả khi thảm họa xảy ra. Chúng tôi thẳng thắn xin lỗi về những thất bại đó và vì những tổn hại đã xảy ra.
- 2** Chúng tôi chấp nhận những phát hiện của Cuộc điều tra. Báo cáo xác định các điểm yếu trên nhiều lĩnh vực: sự đổ vỡ trong mối quan hệ với cư dân thường được đặc trưng bởi sự thiếu tôn trọng và thờ ơ; thiếu năng lực chuyên môn trong các chức năng quan trọng như kiểm soát tòa nhà và lập kế hoạch khẩn cấp; và thất bại trong lãnh đạo và quản trị.
- 3** Hội đồng đã thực hiện những thay đổi đáng kể kể từ năm 2017 để giải quyết những thất bại này, được trình bày đầy đủ ở phần sau của báo cáo này. Cụ thể, chúng tôi đã:
 - a.** Thực hiện các khuyến nghị của báo cáo Giai đoạn 1 của Cuộc điều tra.
 - b.** Thực hiện những thay đổi lớn trong quản lý nhà ở, bao gồm đưa các dịch vụ nhà ở trở lại để xây dựng mối quan hệ trực tiếp hơn với cư dân.
 - c.** Biến an toàn thành một phần quan trọng trong chương trình đầu tư trị giá 374 triệu bảng của chúng tôi để cải thiện nhà ở trên toàn quận.
 - d.** Thành lập một nhóm an toàn phòng cháy chữa cháy chuyên dụng, với các đánh giá về rủi ro hỏa hoạn được thực hiện bởi các chuyên gia bên ngoài.
 - e.** Tăng cường chức năng phản ứng của chúng tôi, hợp tác với cộng đồng để đảm bảo chúng tôi chuẩn bị tốt hơn cho các trường hợp khẩn cấp.
 - f.** Thực hiện những thay đổi đáng kể đối với việc kiểm soát tòa nhà để đảm bảo nhân viên được đào tạo đúng cách và ưu tiên an toàn.
 - g.** Cư dân tham gia vào việc ra quyết định thông qua ủy ban tư vấn người thuê nhà và các diễn đàn khác.
 - h.** Thiết lập một bản Điều lệ cho Sự tham gia của Công chúng, trong đó chỉ ra cách thức cư dân tham gia vào việc ra quyết định.
 - i.** Đảm bảo báo cáo thường xuyên cho các thành viên được bầu và công chúng về hiệu quả hoạt động của công ty và tiến độ thực hiện các cam kết của Hội đồng.

- 4 Các cuộc trò chuyện của chúng tôi với tang quyến, những người sống sót và cộng đồng kể từ khi báo cáo Giai đoạn 2 được công bố cho thấy rằng không đủ cư dân có thể nhìn thấy và cảm nhận được những thay đổi mà chúng tôi đã thực hiện kể từ năm 2017. Chúng tôi đã nghe được những lo ngại trực tiếp từ các gia đình tang quyến, những người sống sót và cư dân về sự an toàn, chất lượng dịch vụ của chúng tôi, sự phân biệt đối xử xã hội và chủng tộc, và về sự sẵn sàng lắng nghe và học hỏi của chúng tôi. Một số cảm thấy mọi thứ tồi tệ hơn và những người khác đã mất niềm tin vào khả năng thay đổi của Hội đồng.
- 5 Để đáp lại những phát hiện của Cuộc điều tra, chúng tôi phải làm nhiều hơn là chỉ liệt kê các hành động và cam kết. Chúng tôi phải hiểu làm thế nào và tại sao chúng tôi đã thất bại. Bằng chứng cho thấy đôi khi Hội đồng đã đánh mất mục đích cơ bản của mình với tư cách là một cơ quan công quyền - phục vụ cư dân của chúng tôi, đặc biệt là những người phụ thuộc nhiều nhất vào chúng tôi. Chúng tôi đã không lắng nghe và cho cư dân tham gia vào các quyết định ảnh hưởng đến cuộc sống của họ; chúng tôi thiếu hệ thống giám sát và trách nhiệm giải trình thích hợp; và chúng tôi đã không duy trì các tiêu chuẩn chuyên môn và năng lực kỹ thuật để giữ an toàn cho mọi người. Do đó, phản ứng của chúng tôi được xây dựng dựa trên ba nguyên tắc cốt lõi trực tiếp giải quyết những thất bại này:
- 6 **Quyền hạn và sự tham gia của cư dân** – Chúng tôi nhận ra rằng sự thay đổi lâu dài chỉ có thể đến thông qua quan hệ đối tác thực sự với cộng đồng của chúng tôi. Điều này có nghĩa là không chỉ đơn giản là tham khảo ý kiến của cư dân để tìm cách đảm bảo kinh nghiệm và chuyên môn của họ định hình những gì chúng tôi làm và cách chúng tôi làm điều đó. Nó cũng bao gồm việc xây dựng những cách làm việc mới, toàn diện hơn với các ủy viên hội đồng thường được bầu bởi cộng đồng của họ, đặc biệt là ở Bắc Kensington. Khi làm như vậy, chúng tôi mong muốn xây dựng lại mối quan hệ giữa Hội đồng và những người mà họ phục vụ.
- 7 **Thách thức và giám sát độc lập** – Chúng tôi không thể là người đánh giá duy nhất về sự tiến bộ của chính mình. Với tác động của những thất bại của chúng tôi và sự đổ vỡ tương xứng về lòng tin, sự giám sát và thách thức từ bên ngoài phải được thiết lập trong cách tiếp cận của chúng tôi. Điều này bao gồm chủ động tham gia vào các quy định và thanh tra theo luật định, sử dụng kiểm toán nội bộ và bên ngoài theo những cách thu hút sự tin tưởng của công chúng và áp dụng các hình thức giám sát và xác minh độc lập mới. Chúng tôi phải cởi mở với thách thức và sẵn sàng thay đổi hướng đi dựa trên những quan điểm này.
- 8 **Tiêu chuẩn cao và kỹ thuật xuất sắc** – Chúng tôi cam kết trở thành một tổ chức được thành lập dựa trên các tiêu chuẩn cao nhất về năng lực chuyên môn cá nhân và tiêu chuẩn phục vụ tập thể cho cư dân của chúng tôi. Điều đó có nghĩa là đầu tư vào lực lượng lao động của chúng tôi thông qua tuyển dụng, đào tạo và phát triển; thiết lập các tiêu chuẩn rõ ràng và quản lý hiệu suất mạnh mẽ; và tạo ra các hệ thống hỗ trợ và khen thưởng cho chuyên môn và năng lực. Chúng tôi phải tạo ra một nền văn hóa nơi các tiêu chuẩn được duy trì mà không thỏa hiệp, nơi các dự án và ưu tiên được thực hiện với nỗ lực, tốc độ và tính khẩn cấp bền vững, và nơi an toàn, phản ứng nhanh và chất lượng được ưu tiên hơn sự tiện lợi và chi phí.
- 9 Chúng tôi không thể khắc phục những tổn hại đã gây ra, nhưng bằng cách tạo ra một nền văn hóa như mô tả ở trên, chúng tôi có thể thiết lập một di sản từ Grenfell để tôn vinh ký ức về những người đã mất.

Mười chủ đề cốt lõi

10 Được hướng dẫn bởi các nguyên tắc trên, phản ứng này đưa ra các hành động trên 10 lĩnh vực. Trong mỗi lĩnh vực, chúng tôi trình bày chi tiết những thất bại cụ thể được xác định bởi Cuộc điều tra, những thay đổi mà Hội đồng đã thực hiện kể từ năm 2017, đánh giá của chúng tôi về những lỗ hổng và điểm yếu còn sót lại, và các cam kết chúng tôi sẽ thực hiện để giải quyết chúng. Những hành động đó là:

11 **Đảm bảo nhà Hội đồng được an toàn**

- a.** Chúng tôi sẽ tăng cường lệnh cấm hiện tại đối với việc Hội đồng sử dụng các nhà thầu và sản phẩm có liên quan đến vụ cháy Tháp Grenfell và duy trì lệnh cấm hoàn toàn đối với việc sử dụng bất kỳ vật liệu dễ cháy nào trong các bức tường bên ngoài cho tất cả các dự án xây dựng và tân trang của Hội đồng, bất kể chiều cao tòa nhà.
- b.** Chúng tôi sẽ thực hiện một giao thức mới để chia sẻ thông tin giữa các bộ phận về những cư dân dễ bị tổn thương để họ có thể được đánh giá rủi ro cá nhân và kế hoạch sơ tán, đồng thời được hỗ trợ thích hợp trong trường hợp khẩn cấp.
- c.** Chúng tôi sẽ nói chuyện trực tiếp với những cư dân dễ bị tổn thương về trải nghiệm của họ về an toàn nhà ở, bao gồm thông qua các cuộc khảo sát, nhóm tập trung và các phương pháp nghiên cứu định tính khác, và hành động dựa trên những gì chúng tôi nghe được.
- d.** Chúng tôi sẽ đảm bảo tất cả cư dân đều có thể truy cập được các tài liệu an toàn phòng cháy chữa cháy hiện có của chúng tôi và có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ.

12 **Trở thành người chủ cho thuê nhà tốt hơn**

- a.** Chúng tôi sẽ hợp tác với cư dân và đội ngũ nhân viên phụ trách về Nhà ở để tìm hiểu về thực tế đã trải qua của việc tiếp nhận và cung cấp dịch vụ nhà ở ở Kensington và Chelsea, hiểu về các rào cản và các vấn đề chính và xác định giải pháp, sử dụng những phát hiện để định hình thiết kế và cung cấp dịch vụ.
- b.** Chúng tôi sẽ cải thiện việc hỗ trợ thực hiện các khiếu nại cho người thuê nhà ở, người thuê nhà thương mại và cư dân trong chỗ ở tạm thời.
- c.** Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng các tác động cụ thể của các chính sách mới đối với người thuê nhà xã hội và cư dân trong nhà ở tạm thời được thường xuyên xem xét trong quá trình ra quyết định của Hội đồng thông qua đánh giá tác động bình đẳng, xử lý quyền sử dụng nhà ở giống như các đặc điểm được bảo vệ.
- d.** Chúng tôi sẽ xây dựng mối quan hệ làm việc hiệu quả hơn giữa bộ phận phụ trách về Nhà ở và các bộ phận khác, đảm bảo để người thuê nhà ở, người thuê nhà thương mại và cư dân trong chỗ ở tạm thời cảm nhận được lợi ích của các dịch vụ do Hội đồng cung cấp hoặc ủy quyền và có trải nghiệm liền mạch hơn.

13 Xây dựng lại niềm tin

- a. Chúng tôi sẽ thường xuyên sử dụng các phương pháp phục hồi khi mối quan hệ với cư dân bị phá vỡ, bao gồm cả việc sử dụng biện pháp hỗ trợ xúc tiến và hòa giải độc lập.
- b. Chúng tôi sẽ tìm cách cùng nhau suy ngẫm về các quyết định được đưa ra kể từ thảm kịch Grenfell, thừa nhận tác hại đã gây ra và học hỏi từ những sai lầm để đảm bảo việc ra quyết định trong tương lai không tạo ra sự chia rẽ thêm nữa.
- c. Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin và dữ liệu về kết quả thực hiện công việc một cách cởi mở và minh bạch, cởi mở và trung thực khi có sự cố xảy ra và kêu gọi thách thức và rà soát độc lập, cũng như đóng góp ý kiến của cư dân khi đối mặt với các quyết định khó khăn.
- d. Chúng tôi sẽ đảm bảo các nhà lãnh đạo cấp cao duy trì liên lạc trực tiếp thường xuyên với cộng đồng thông qua các phiên làm việc mở, đi dạo thăm khu nhà và thực hiện các cuộc gặp gỡ không chính thức, đặc biệt là tập trung vào cư dân thuê nhà ở xã hội và trong các lĩnh vực cần xây dựng lại lòng tin.

14 Kiểm soát tòa nhà và các tiêu chuẩn an toàn

- a. Chúng tôi cam kết đảm bảo rằng 100% nhân viên Kiểm soát Tòa nhà hoàn thành việc được công nhận và đào tạo về chuyên môn cần thiết, đồng thời sẽ báo cáo tiến độ thường xuyên cho quản lý cấp cao.
- b. Chúng tôi sẽ hỗ trợ Chính phủ trong việc rà soát của họ đối với lĩnh vực kiểm tra toàn quốc về các công trình tòa nhà, và chuẩn bị thực hiện các cải cách và khuyến nghị càng sớm càng tốt.

15 Chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó khẩn cấp

- a. Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các khuyến nghị của Cuộc điều tra:
 - i. đảm bảo tất cả nhân viên được đào tạo xem khả năng phục hồi là một phần trách nhiệm cốt lõi của họ và thường xuyên tham gia các bài tập
 - ii. rà soát các hệ thống thu thập thông tin được sử dụng trong trường hợp khẩn cấp để đảm bảo chúng phù hợp với mục đích
 - iii. cải thiện việc lên kế hoạch chỗ ở khẩn cấp của chúng tôi để đảm bảo những cư dân bị di dời tìm thấy được nơi ở đáp ứng nhu cầu của họ càng sớm càng tốt
 - iv. đảm bảo các kênh liên lạc và trung tâm nghỉ ngơi được trang bị để cung cấp thông tin chính xác và kịp thời
- b. Chúng tôi sẽ đưa các trách nhiệm phục hồi cụ thể vào trong tất cả các hợp đồng và mô tả công việc của cán bộ cấp cao, đảm bảo họ đáp ứng các yêu cầu nghiêm ngặt về năng lực, và đưa các tiêu chí về khả năng phục hồi vào tất cả các lần tuyển dụng cấp cao.
- c. Chúng tôi sẽ tiến hành rà soát toàn diện chức năng lập kế hoạch khẩn cấp của chúng tôi để đảm bảo nó vẫn phù hợp để hỗ trợ Hội đồng trong vai trò của họ là người ứng phó Loại 1.
- d. Chúng tôi sẽ làm sâu sắc hơn quan hệ đối tác cộng đồng, tăng cường cách làm việc với cư dân, các tổ chức tình nguyện địa phương và các ủy viên hội đồng phường.

16 Hiểu cộng đồng của chúng tôi

- a. Chúng tôi sẽ sử dụng Kế hoạch Hành động Công bằng hơn mới để phát triển cách tiếp cận giữa các Hội đồng đối với sự bình đẳng, đa dạng và hòa nhập, được củng cố bởi dữ liệu dồi dào về nhu cầu và trải nghiệm sống của cư dân, đặc biệt là cư dân đa dạng về sắc tộc và những người có khuyết tật.
- b. Chúng tôi sẽ tiến hành rà soát đầy đủ về cách tiếp cận của chúng tôi đối với Đánh giá Tác động Bình đẳng, bao gồm việc tập trung nhiều hơn vào nhu cầu và kinh nghiệm của cư dân và cách tiếp cận mạnh mẽ hơn để rà soát và giám sát.
- c. Chúng tôi sẽ thực hiện các bước tiếp theo để tăng số lượng cư dân địa phương được Hội đồng tuyển dụng, xây dựng sự hiểu biết tốt hơn và năng động hơn về cộng đồng của chúng tôi.
- d. Chúng tôi sẽ đảm bảo sự hiện diện thường xuyên hơn cho các cán bộ cấp cao trong cộng đồng, đặc biệt là ở Bắc Kensington, thông qua các cuộc gặp định kỳ, các cuộc họp công khai và các diễn đàn khác.
- e. Chúng tôi sẽ rà soát lại việc đào tạo được cung cấp cho tất cả các Ủy viên Hội đồng để xây dựng sự hiểu biết tốt hơn về kinh nghiệm sống của cư dân ở Bắc Kensington và các khu vực thiếu thốn khác của quận.

17 Quản lý các quan hệ đối tác và hợp đồng

- a. Chúng tôi sẽ đặt an toàn làm trọng tâm trong cách chúng tôi quản lý các hợp đồng bằng cách yêu cầu đánh giá an toàn đối với tất cả các quyết định quan trọng, tăng cường các yêu cầu về an toàn trong hợp đồng và tạo ra các quy trình rõ ràng để nêu lên và nâng mức mối quan ngại về an toàn.
- b. Chúng tôi sẽ nghiêm ngặt hơn trong cách giám sát kết quả thực hiện của nhà thầu bằng cách triển khai khuôn khổ quản lý hợp đồng mới, theo dõi dữ liệu hiệu suất một cách có hệ thống và thường xuyên báo cáo về mức độ cung cấp dịch vụ của các nhà thầu.
- c. Chúng tôi sẽ cung cấp cho cư dân tiếng nói thực sự trong cách chúng tôi lựa chọn và quản lý các nhà thầu bằng cách tạo ra một hội đồng mua sắm dành cho cư dân của công ty, cung cấp đào tạo để giúp cư dân tham gia một cách có ý nghĩa và đảm bảo các hoạt động mua sắm trên toàn Hội đồng được dựa trên thông tin về quan điểm và kinh nghiệm của cư dân.
- d. Chúng tôi sẽ tăng cường giám sát và kiểm tra kỹ lưỡng các hợp đồng bằng cách yêu cầu các ủy ban thường xuyên kiểm tra các hợp đồng quan trọng về an toàn và rủi ro cao, tiến hành kiểm toán thường xuyên hơn và công khai thông tin về kết quả thực hiện của nhà thầu.

18 Một lực lượng lao động lành nghề và chuyên nghiệp

- a. Chúng tôi sẽ tiến hành đánh giá toàn diện về cách chúng tôi tuyển dụng, giới thiệu, đào tạo nhân viên và quản lý hiệu suất dựa trên những phát hiện của Cuộc điều tra, đặc biệt tập trung vào năng lực kỹ thuật, nhận thức về an toàn, dịch vụ công và nhân đạo. Chúng tôi sẽ thực thi các tiêu chuẩn cao trong toàn bộ lực lượng lao động và hành động khi chúng không được đáp ứng.
- b. Chúng tôi sẽ sử dụng các hệ thống mới để theo dõi tất cả trình độ và đào tạo của nhân viên, với sự giám sát rõ ràng các yêu cầu bắt buộc và đăng ký chuyên môn để đảm bảo chúng tôi duy trì các tiêu chuẩn năng lực cao nhất.

- c. Chúng tôi sẽ cung cấp cho cư dân một vai trò có ý nghĩa trong việc định hình lực lượng lao động của chúng tôi bằng cách thu hút họ tham gia vào việc tuyển dụng nhân viên, phát triển tiêu chuẩn dịch vụ và cung cấp phản hồi về hiệu quả hoạt động của nhân viên.
- d. Chúng tôi sẽ đảm bảo sự giám sát quản lý cấp cao đối với việc phát triển lực lượng lao động thông qua rà soát hàng quý về việc hoàn thành đào tạo, kiểm tra kỹ năng thường xuyên và lập kế hoạch kế nhiệm cho các vai trò chuyên môn, liên kết điều này trực tiếp với kế hoạch dịch vụ của chúng tôi.

19 Quản trị và giám sát

- a. Chúng tôi sẽ làm việc với cư dân và các thành viên được bầu để kiểm tra tiến độ so với các khuyến nghị của đợt rà soát năm 2019 của Trung tâm Quản trị và Giám sát, để đảm bảo rằng các khuyến nghị này sẽ tiếp tục hướng dẫn cách tiếp cận quản trị của chúng tôi.
- b. Chúng tôi sẽ chuyển đổi văn hóa lãnh đạo của mình thông qua đào tạo thực hành có hệ thống mở rộng, các chương trình cố vấn và mục tiêu hiệu suất ưu tiên xây dựng mối quan hệ tốt hơn với cư dân.
- c. Chúng tôi sẽ phát triển một chiến lược dữ liệu toàn diện để đảm bảo chúng tôi thu thập, phân tích và sử dụng thông tin chính xác về các dịch vụ và cộng đồng của chúng tôi để thúc đẩy việc ra quyết định và đo lường tiến độ.

20 Lắng nghe cư dân

- a. Chúng tôi sẽ tiến hành rà soát đầy đủ, từ đầu đến cuối quy trình khiếu nại của Hội đồng, tập trung vào trải nghiệm của cư dân, việc thực thi các tiêu chuẩn dịch vụ và các hình thức bồi thường và khắc phục. Điều này cần phải bao gồm cả việc tìm kiếm các lựa chọn để giám sát độc lập các khiếu nại và các quan ngại về việc cư dân bị phạt vì khiếu nại.
- b. Chúng tôi sẽ đảm bảo sự tham gia bổ sung của cán bộ cấp cao với các ủy viên hội đồng phường (đặc biệt là trong các khu vực có sự thiếu thốn về mặt xã hội), giúp xác định các xu hướng và vấn đề chính trong các vụ việc và các vấn đề mới nổi tại địa phương.
- c. Chúng tôi sẽ làm việc với cư dân để tiến hành rà soát đầy đủ Điều lệ về Sự tham gia của Công chúng và Hội đồng Công dân, phản ánh trong việc chia sẻ quyền lực về việc ra quyết định, tìm cách hướng tới các phương pháp tiếp cận có sự tham gia nhiều hơn và xem xét các cơ chế giám sát và giám sát liên tục.
- d. Chúng tôi sẽ thử nghiệm với nhiều đồng thiết kế hơn và các phương pháp tiếp cận có sự tham gia khác (chẳng hạn như cách tiếp cận 'nhà hát lập pháp' được sử dụng gần đây với cư dân trong chỗ ở tạm thời).

Văn hóa của Hội đồng và mối quan hệ với cư dân

- 21 Chúng tôi đã thảo luận về 10 chủ đề này với cư dân trong tháng qua và chia sẻ bằng chứng về những thất bại cụ thể được xác định bởi Cuộc điều tra, tóm tắt những thay đổi mà chúng tôi đã thực hiện và một số ý tưởng ban đầu để cải thiện trong từng lĩnh vực. Một số cư dân đã nhìn thấy và cảm nhận được những thay đổi mà chúng tôi đã thực hiện, nhưng nhiều người đã nói với chúng tôi rằng chúng không giải quyết được hoặc thất bại trong việc giải quyết được những gì quan trọng nhất đối với họ.
- 22 Cư dân đã bày tỏ quan ngại về trải nghiệm kém kéo dài về nhà ở và các dịch vụ khác, thái độ và hành vi của các thành viên và viên chức được bầu, phân biệt chủng tộc và xã hội và sự miễn cưỡng trong chia sẻ quyền lực và ra quyết định với cư dân và đại diện được bầu của họ. Một số người đã nói với chúng tôi rằng họ không cảm thấy Hội đồng quan tâm đến họ đầy đủ và họ cảm thấy bị phân biệt đối xử.
- 23 Những kinh nghiệm này phản ánh các vấn đề cơ bản được xác định bởi Cuộc điều tra. Trước Grenfell, quan điểm của cư dân bị phớt lờ hoặc giảm thiểu, mối quan tâm hàng ngày của họ bị coi thường và gạt sang một bên, và họ không được đối xử lịch sự và tôn trọng đối với họ. Bất chấp những thay đổi mà chúng tôi đã thực hiện, cư dân đang nói với chúng tôi rằng những vấn đề cơ bản này vẫn tồn tại và đã yêu cầu chúng tôi suy ngẫm về cách đối xử với những người trong nhà ở xã hội, và các câu hỏi về chủng tộc, khuyết tật và phân biệt đối xử xã hội.
- 24 Các cuộc họp công khai đã nêu bật khoảng cách giữa Hội đồng và một số cộng đồng của chúng tôi, đặc biệt là ở Bắc Kensington, và sự mất niềm tin vào Hội đồng. Đây không phải là lần đầu tiên tang quyến, những người sống sót, cư dân và các thành viên được bầu nêu ra những vấn đề này, nhưng các cuộc trò chuyện kể từ khi báo cáo Điều tra được công bố đã đưa chúng vào trọng tâm hơn. Mọi người đã yêu cầu chúng tôi suy ngẫm về vấn đề sự tin cậy và chấp nhận các hình thức phản đối và giám sát độc lập.
- 25 Do đó, chúng tôi đề xuất cho phép ủy thác thực hiện một **lần rà soát độc lập từ bên ngoài về văn hóa** trong Hội đồng này, chủ yếu để kiểm tra mối quan hệ với cư dân của chúng tôi (đặc biệt tập trung vào những người ở trong nhà ở và chỗ ở tạm thời của Hội đồng và những người khác cần sự hỗ trợ của Hội đồng). Phạm vi của lần rà soát này sẽ được thảo luận và lấy ý kiến đồng thuận với các thành viên và cư dân được bầu, và dựa trên phản hồi của cộng đồng nhận được cho đến nay, nó sẽ xem xét cả các câu hỏi về phân biệt chủng tộc và xã hội.
- 26 Cư dân đã yêu cầu chúng tôi xác định chúng tôi muốn loại văn hóa nào tại Hội đồng. Chúng tôi muốn xây dựng một văn hóa tổ chức dựa trên sự công bằng, tôn trọng và nhân văn. Chúng tôi muốn tất cả những người dựa vào Hội đồng - bất kể xuất thân của họ - cảm thấy được lắng nghe, quan tâm và thấu hiểu. Chúng tôi muốn có mối quan hệ bền chặt với cư dân, đặc biệt là những người sống trong nhà ở xã hội của chúng tôi hoặc trong nhà ở tạm thời. Đây là những gì chúng tôi muốn là di sản lâu dài từ Grenfell có tại Hội đồng.

Giám sát và trách nhiệm giải trình

- 27** Trả lời trong vòng ba tháng là một cam kết đầy tham vọng nhưng nhằm thể hiện cam kết hết lòng của Hội đồng trong việc học hỏi những bài học của Grenfell. Đôi khi, điều này đã hạn chế khả năng của chúng tôi trong việc phát triển đầy đủ các đề xuất cần sự tham vấn và xem xét đầy đủ của Hội đồng và các cộng đồng của nó. Chúng tôi sẽ công bố một kế hoạch hành động chi tiết hơn vào đầu năm 2025, trong đó sẽ đặt ra thời gian, vai trò và trách nhiệm.
- 28** Phản ứng của chúng tôi cũng đòi hỏi các tiêu chuẩn cao nhất về sự cởi mở và trách nhiệm giải trình liên tục đối với cư dân. Cách tiếp cận của chúng tôi để giám sát tiến độ phải được cung cấp thông tin bởi ba nguyên tắc cốt lõi nêu trên: quyền hạn và sự tham gia của cư dân, thách thức và giám sát độc lập và các tiêu chuẩn cao và chuyên môn kỹ thuật.
- 29** Để đảm bảo sự tham gia hiệu quả của cư dân và giám sát liên tục những thay đổi mà chúng tôi đang thực hiện, chúng tôi đề xuất:
- a.** Một **hội đồng tư vấn độc lập**, Tôi bao gồm tang quyến, những người sống sót, cư dân và các chuyên gia có chuyên môn trong các lĩnh vực như nhà ở xã hội, an toàn, dịch vụ khách hàng, thực hành phục hồi và thay đổi tổ chức. Hội đồng này sẽ tư vấn cho giám đốc điều hành và đội ngũ quản lý điều hành, giám sát độc lập các hành động được nêu trong báo cáo này và đảm bảo Hội đồng vẫn cởi mở với thách thức, tư vấn và giám sát bên ngoài. Các điều khoản tham chiếu cho hội đồng này sẽ được thảo luận và lấy ý kiến đồng thuận với cư dân và các thành viên được bầu, nhưng chúng tôi dự định hội đồng này cũng giám sát việc rà soát độc lập về văn hóa được đề xuất của chúng tôi. Cùng với hội đồng này, chúng tôi sẽ có một chương trình tương tác thường xuyên với bất kỳ cư dân nào quan tâm đến việc rà soát tiến độ của chúng tôi.
 - b.** Việc sắp xếp kiểm tra kỹ lưỡng **tăng cường** để đảm bảo vai trò quan trọng của các thành viên được bầu một cách dân chủ trong việc thực hiện giám sát và kiểm tra kỹ lưỡng một cách có hiệu quả đối với việc ra quyết định và cung cấp dịch vụ của Hội đồng. Điều này sẽ bao gồm việc xem xét kỹ lưỡng tiến độ và kết quả của việc rà soát độc lập về văn hóa và xem xét các báo cáo tiến độ thường xuyên từ hội đồng cố vấn độc lập được mô tả ở trên. Các báo cáo cho ủy ban sẽ được củng cố bởi dữ liệu định lượng và định tính mạnh mẽ về những thay đổi được thực hiện và sẽ bao gồm các bản cập nhật hàng quý về tiến độ đối với kế hoạch hành động.
 - c.** **Chủ động tham gia với sự giám sát bên ngoài**, bao gồm quy định và thanh tra theo luật định, cũng như hỗ trợ và đảm bảo do khu vực chính quyền địa phương cung cấp. Chúng tôi sẽ hợp tác chặt chẽ với Cơ quan Quản lý An toàn Tòa nhà và Cơ quan Quản lý Nhà ở Xã hội để đáp ứng các tiêu chuẩn quy định mới đã được thúc đẩy đưa ra do thảm kịch Tháp Grenfell. Chúng tôi sẽ tìm kiếm sự đảm bảo từ bên ngoài về các sắp xếp lập kế hoạch khẩn cấp của chúng tôi thông qua London Resilience và chúng tôi sẽ tiếp tục tham gia vào chương trình thử thách ngang hàng của Hiệp hội Chính quyền Địa phương.
 - d.** Làm việc với cộng đồng, đội ngũ nhân viên và các thành viên được bầu (bao gồm cả hội đồng cố vấn độc lập) để định hình một chương trình **học hỏi từ Grenfell**, bao gồm các cơ hội cho đội ngũ nhân viên, cư dân và Ủy viên Hội đồng học hỏi lẫn nhau, việc tương niệm dự kiến được thực hiện tại Tòa thị chính và cách chia sẻ việc học hỏi với các tổ chức khác.

Kết luận

- 30** Báo cáo của Cuộc điều tra Tháp Grenfell đã nêu ra những thất bại dẫn đến cái chết của 72 người, trong đó có 18 trẻ em. Báo cáo này là một tuyên bố về tham vọng của chúng tôi để tôn vinh ký ức về họ. Chúng tôi nhận ra rằng cư dân không kiên nhẫn với sự thay đổi hơn nữa, nhưng chúng tôi phải trung thực nói rằng các cải cách và cam kết được đề xuất ở đây là mang tính căn bản và sẽ mất thời gian. Sẽ cần phải làm việc thêm để thiết kế và phát triển các thay đổi cụ thể, với việc ra quyết định đầy đủ và chính thức được định hình với cư dân và được củng cố bởi các đánh giá tác động nghiêm ngặt. Việc thực hiện sẽ được giám sát bằng cách báo cáo công khai thường xuyên cho đội ngũ lãnh đạo, ủy ban giám sát và soát xét, và toàn thể Hội đồng, cũng như thông qua các cơ chế được đề xuất để giám sát và phản đối từ bên ngoài.
- 31** Báo cáo này là phản hồi thực chất của Hội đồng đối với báo cáo Điều tra. Nó đặt ra nền tảng cho phản ứng của chúng tôi, cách tiếp cận mà chúng tôi đã thực hiện và phản hồi từ tang quyến, những người sống sót, cư dân và các thành viên được bầu đã định hình các cam kết của chúng tôi. Đối với mỗi lĩnh vực trong số 10 lĩnh vực cốt lõi được xác định ở trên, nó phác thảo những thất bại chính được xác định bởi báo cáo Điều tra, những thay đổi chính mà chúng tôi đã thực hiện kể từ năm 2017 và các lĩnh vực cần cải thiện thêm. Cuối cùng, nó đưa ra cách tiếp cận giám sát và trách nhiệm giải trình liên tục và các kế hoạch xem xét các cam kết được nêu ở đây dựa trên phản hồi cuối cùng của Chính phủ đối với các khuyến nghị của Cuộc điều tra.
- 32** Báo cáo này không phải là điểm kết thúc, mà là một bước nữa trong hành trình mà Hội đồng phải thực hiện để sửa đổi và mang lại sự thay đổi lâu dài. Sự thành công của phản ứng này cuối cùng sẽ được đánh giá bằng việc liệu cư dân có nhìn thấy và cảm nhận được sự thay đổi thực sự trong tương tác của họ với Hội đồng hay không. Chúng tôi mời cộng đồng của chúng tôi làm việc với chúng tôi để xây dựng sự thay đổi đó và buộc chúng tôi chịu trách nhiệm về việc thực hiện nó.

