

## Обращайтесь к нам

За помощью или информацией:

Звоните по бесплатному телефону: **0800 40 85 900**.  
Линии открыты с 8 утра до 9 вечера, семь дней в неделю. Звонки с мобильных телефонов могут быть платными, в зависимости от вашего оператора сотовой связи. Люди, пользующиеся текстофоном, могут звонить по бесплатному номеру: **0800 40 85 936**

Посетите сайт: [helpscheme.co.uk](http://helpscheme.co.uk)

Вышлите эл. сообщение: [info@helpscheme.co.uk](mailto:info@helpscheme.co.uk)

Вышлите СМС: **80002**

Напишите нам по адресу: **Freepost,  
Switchover Help Scheme**

Пошлите нам факс: **0800 40 86 045**

Программа Switchover Help Scheme проводится BBC, по соглашению с правительством, для оказания помощи пожилым людям и инвалидам при переходе на цифровое ТВ.

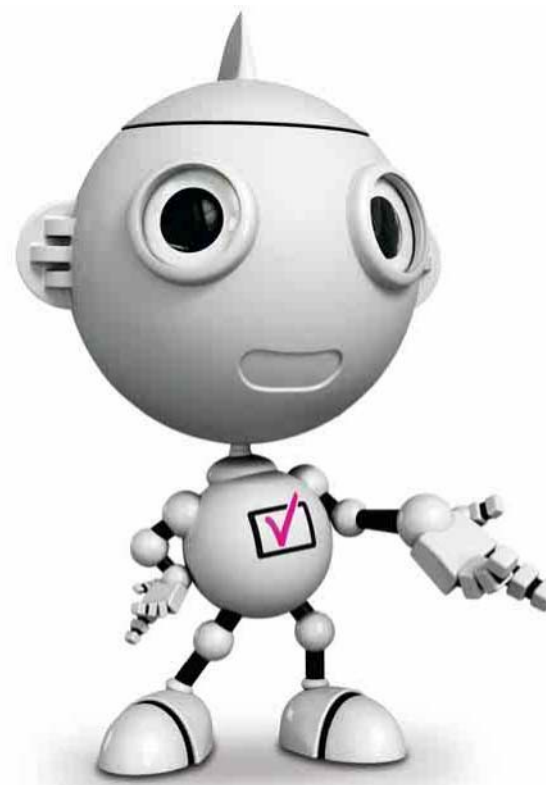
Организация программы Switchover Help Scheme осуществляется компанией eaga plc, расположенной по адресу Eaga House, Archbold Terrace, Newcastle upon Tyne NE2 1DB, от лица DSHS Limited.

Регистрационный номер компании: 3858865.

## Программа помощи по переходу на цифровое ТВ (Switchover Help Scheme)

### Кодекс стандартов обслуживания

Этот буклет - более подробная версия краткого руководства, которое Вы, возможно, уже читали.



helping you go digital 

## Содержание

### 1 Введение

**1a Что такое переход на цифровое ТВ?**

**1b Какова цель этого буклета?**

**1c Можно ли получить буклет в другом формате?**

### 2 Программа помощи

**2a Полагается ли мне помощь?**

**2b Бесплатна ли эта услуга?**

**2c Как получить помощь?**

**2d Какое имеется новое оборудование?**

**2e Можете ли вы доставить и установить оборудование?**

**2f А если мне всё-таки что-то не понятно?**

### 3 Обслуживание клиентов

**3a Как связаться с программой помощи?**

**3b Что делать, если я не удовлетворён качеством обслуживания?**

**3c Защита личной информации**

**Приложение 1: внутренний контроль нашей работы**

**Приложение 2: наша политика по защите информации**

## 1 Введение

### 1a Что такое переход на цифровое ТВ?

#### Переход на цифровое ТВ

Телевидение в Соединённом Королевстве переходит на цифровой формат, и скоро в вашем регионе будет отключен традиционный телесигнал. С 2007 по 2012 год, все телесигналы в Соединённом Королевстве будут постепенно переведены на цифровой формат, по регионам. Это значит, что когда произойдет переход на цифровое ТВ, не переведённые на цифровой формат телевизоры и видеомагнитофоны не будут работать.

#### Что такое Switchover Help Scheme? Нужно ли мне это?

Программа Switchover Help Scheme была организована для того, чтобы помочь людям, которые имеют право на помощь, перевести один телевизор на цифровой формат. Если Вы имеете на это право, мы объясним Вам, что такое цифровое ТВ, простыми и понятными словами. Мы установим у Вас дома любое необходимое оборудование и затем сможем помочь Вам, если у Вас возникнут вопросы. К тому же, мы удостоверимся, что Вы знаете, как всё это работает.

Если один из Ваших телевизоров принимает гораздо более пяти каналов, вероятно, у Вас уже есть цифровое ТВ. Если Вы можете смотреть только пять каналов или менее, Вы пока не готовы к переходу на цифровое ТВ. Мы сможем облегчить для Вас переход на цифровое ТВ, причём Вам даже не придётся покупать новый телевизор.

**Чем отличается наша программа помощи?****Наши обязательства**

Мы обязуемся сделать следующее.

Чтобы упростить для Вас процесс перехода, мы:

- гарантируем, что на Ваши звонки будет отвечать подготовленный человек, а не автоответчик;
- дадим Вам выбор формата информации, которую Вы будете получать;
- предоставим Вам индивидуальную помощь при встрече, если Вам это потребуется; и
- будем стараться всё объяснять как можно проще и понятнее.

Чтобы Вы ничего не забыли, мы:

- пошлём Вам письмо с подтверждением назначенной даты установки оборудования;
- позвоним Вам (или вышлем СМС, если Вы попросили об этом), за день до назначенной даты или в этот день. Пожалуйста, попросите нас об этом;
- позвоним Вам (или вышлем СМС), если нам нужно будет изменить назначенную дату.

Чтобы Вы знали, где мы находимся и что мы делаем, мы:

- объясним Вам, где мы размещаем оборудование;
- скажем Вам, если нам будет нужно перейти в другую комнату; и
- будем объяснять, что именно мы делаем во время работы.

Мы постараемся свести изменения в Вашем доме к минимуму, и обещаем:

- поставить все вещи обратно на свои места;
- попросить у Вас разрешения до того, как что-то сделать; и
- объяснить, зачем мы оставили Вам какие-то новые вещи, и для чего они.

Чтобы помочь Вам понять, что мы говорим, или облегчить для Вас общение с незнакомыми людьми, мы обещаем:

- если нужно, повторять то, что было сказано, или говорить медленнее. Пожалуйста, попросите нас об этом;
- обязательно говорить с Вами, повернувшись к Вам лицом, и стоять в освещенном месте, если Вы читаете по губам;
- если Вам нужна помощь Вашей сиделки, переводчика, помощника или другого лица, принять это во внимание и назначить дату установки оборудования тогда, когда они будут свободны; а также
- выслать другому лицу ту же информацию, которую мы выслали Вам. Пожалуйста, попросите нас об этом.

Чтобы Вы были уверены, что Вы не пускаете в дом обманщика, мы:

- требуем, чтобы все наши установщики прошли проверку Бюро Уголовной Регистрации (CRB), имели при себе удостоверение программы Switchover Help Scheme и карточку с номером, по которому Вы можете позвонить, чтобы проверить, действительно ли они те, за кого себя выдают;
- требуем, чтобы установщики называли Ваш пароль (если Вы выбрали пароль), когда они приходят к Вам домой; а также
- сообщим Вам фамилию Вашего установщика.

Мы никогда не будем торопить Вас, если Вам нужно будет больше времени. Мы:

- будем ждать после звонка в дверь; и
- не будем Вас торопить, если Вам потребуется на что-то больше времени в течение нашего посещения.

Мы всегда будем стараться с уважением относиться к Вашему дому и убеждениям.

Если Вы попросите нас об этом, мы:

- снимем обувь у двери;
- назначим время установки с учётом распорядка молитв; а также
- организуем присутствие другого человека, если это требуется по религиозным причинам, или в определённых других ситуациях.

Что ещё было бы полезно?

- Пожалуйста, сообщите нам, когда подаёте заявление, или в любое другое время до назначенной даты, что ещё мы могли бы сделать, чтобы помочь Вам.

### 1b Какова цель этого буклета?

Это буклет предназначен для всех наших клиентов, и должен помочь Вам:

- понять, что Вам предлагается, и как будет проходить этот процесс;
- убедиться в том, что мы удовлетворим Ваши потребности и узнать, что Вы можете ожидать от нас; а также
- узнать, где можно получить дополнительную информацию.

### 1c Можно ли получить буклет в другом формате?

Да, этот буклет и другую информацию по программе помощи можно получить:

- **крупным шрифтом** (более крупный, жирный шрифт);
- на цветной бумаге (бежевой);
- **в удобочитаемой версии** (упрощённый текст с картинками и использованием цвета);
- **шрифтом брайля**;
- **на компакт-диске**;
- **на DVD или видеокассете** с записью на британском языке жестов (**BSL**) и субтитрами;
- на нашем **сайте** или по **электронной почте**; а также
- на **10** языках (выбор языков зависит от того, в каком регионе Вы живёте).

## 2 Программа помощи

### 2а Полагается ли мне помощь?

Правительство установило определённые условия, распространяющиеся на программу помощи. Вы имеете право на помощь, если:

- Вам 75 лет или более;
- Вы проживаете в доме для престарелых в течение шести месяцев или дольше;
- Вам полагается пособие по уходу при инвалидности (Disability Living Allowance - DLA), пособие по уходу (Attendance Allowance), пособие по постоянному уходу (Constant Attendance Allowance), или пособие на передвижение (mobility supplement); либо
- Вы зарегистрированы в качестве инвалида по зрению или слабовидящего.

### 2б Бесплатна ли эта услуга?

Мы просим Вас выплатить **£40** для частичной оплаты услуги, однако эта услуга **бесплатна** для людей, получающих пенсионный кредит (Pension Credit), пособие малоимущим (Income Support) или пособие по безработице на основании уровня доходов (Jobseeker's Allowance).

Вам также будет оказана **бесплатная** помощь, если Вы являетесь совершеннолетним лицом, получающим одно из вышеперечисленных пособий, а также пособие на ребёнка (Child Benefit), проживающего по Вашему адресу и имеющего право на это пособие.

В услугу входит следующее:

- помощь при выборе подходящего оборудования;

- поставка простого в использовании оборудования, которое подходит для Ваших нужд;
- помощь при установке оборудования у Вас дома;
- понятная демонстрация того, как всё работает;
- по возможности, установка новой спутниковой тарелки или антенны, если это необходимо для работы нового оборудования; а также
- помощь по телефону, в течение всего времени, пока Вы не привыкнете к новому оборудованию.

### 2с Как получить помощь?

#### Наши обязательства

Подача заявления на получение помощи

- Если Вы имеете право на помощь в рамках программы помощи, Вы получите по почте подборку информации или письмо, с приглашением подать заявление, когда Ваш регион будет готов к переходу на цифровое ТВ.
- Мы также сообщим Вам, какие у Вас имеются варианты при выборе оборудования и услуг.
- Пожалуйста, обращайтесь к нам с вопросами или чтобы подать заявление. Это можно сделать по бесплатной линии помощи, текстофону (миникому), по почте, электронной почте или на нашем сайте [helpscheme.co.uk](https://helpscheme.co.uk). Звонки по нашей линии помощи будут приниматься сотрудниками, а не автоответчиком.
- Небольшому числу людей, возможно, потребуется индивидуальная помощь при встрече. Если Вы входите в эту группу, возможно, мы сможем направить к Вам сотрудника, который объяснит Вам эту информацию. Позвоните нам как можно скорее, чтобы узнать, предлагается ли такая услуга.

- Если Вы не получили от нас приглашения, но считаете, что у Вас есть право на помощь, пожалуйста, свяжитесь с нами. Если мы сможем подтвердить, что Вы действительно имеете такое право, мы примем Ваше заявление.

После того, как Вы подали заявление на помощь

- Мы сообщим Вам, какие у Вас имеются варианты, и предоставим другую необходимую информацию в течение 14 дней по получении Вашего заявления.
- После того, как Вы сообщите нам, какой вариант Вам подходит, мы:
  - согласуем с Вами дату установки оборудования, на основании того, что Вы нам сообщили о своих предпочтениях (утро, день или вечер);
  - уточним, в каком формате Вы хотели бы получать информацию (например, крупным шрифтом, или по электронной почте);
  - согласуем с Вами пароль, который будет использоваться, когда к Вам придёт установщик (если Вы сказали нам, что хотите использовать пароль);
  - спросим у Вас, собираетесь ли Вы пригласить к себе друга или члена семьи в день, когда к Вам придёт установщик.
- Вы можете передумать и отказаться от всего вышеперечисленного, но пожалуйста, сообщите нам об этом в течение двух недель.

Как Вы можете нам помочь


- Пожалуйста, свяжитесь с нами сразу же после того, как получите от нас приглашение, но не забывайте о том, что мы сможем рассмотреть Ваше заявление только в период перехода Вашего региона на цифровое ТВ.

- Когда Вы скажете нам, какой вариант Вам подходит, также сообщите нам следующее:
  - хотите ли Вы получить информацию в другом формате, например, крупным шрифтом, в удобочитаемом варианте, шрифтом брайля, в виде аудиозаписи на компакт диске, или на DVD (мы также можем высылать Вам СМС, если Вам это будет удобнее);
  - хотите ли Вы, чтобы в день доставки и установки оборудования с Вами был кто-то ещё (например, лицо, помогающее Вам при общении, сиделка или помощник);
  - потребуется ли Вам переводчик, владеющий британским языком жестов (British Sign Language);
  - хотите ли Вы, чтобы мы выслали эту информацию кому-то ещё;
  - Вам нужна помощь, но в то же время, Вы обеспокоены тем, что Вам придётся быть дома наедине с установщиком (возможно, мы сможем пригласить кого-то к Вам домой в этот день);
  - предпочитаете ли Вы получать документы на определённом языке, если это возможно; и
  - снимаете ли Вы жильё, или живёте в доме с общей антенной, например в многоквартирном доме, либо в доме, охраняемом государством.
- Если Вы считаете, что Вы имеете право на помощь в рамках программы, но не уверены, получаете ли Вы необходимые пособия, звоните в наш контактный центр (подробная информация приводится на задней обложке).
- После того, как Вы сообщите нам, какой вариант Вы выбрали, пожалуйста, известите нас как можно скорее, если Вы захотите изменить свой выбор, или отказаться от программы. Это поможет нам более эффективно работать.

## 2d Какое имеется новое оборудование?

### Наши обязательства



Какое оборудование я получу? Что от этого изменится?

- Все варианты оборудования обеспечивают приём каналов **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** и предлагают **цифровой текст (телетекст для цифровых телевизоров)**, а также принимают несколько других каналов.
- У Вас будет несколько вариантов при выборе провайдера и оборудования, в зависимости от того, в каком регионе Вы живёте. В число вариантов может входить приём телесигнала через антенну, кабель, широкополосный Интернет или спутниковую тарелку. Мы сообщим Вам, какой вариант у Вас есть в рамках программы помощи, либо за **£40, либо бесплатно** (другие варианты могут предполагать дополнительную оплату).
- Если Вы выбрали вариант, предполагающий дополнительную оплату:
  - мы сообщим Вам, сколько это будет стоить;
  - Вы сможете обратиться к провайдеру этой услуги за помощью; и
  - не забудьте, что Вы также должны будете выплачивать причитающиеся абонентские взносы, если они взимаются.
- Оборудование зарегистрировано в качестве цифрового оборудования **digital** . Это говорит о том, что данное оборудование будет работать после перехода на цифровое ТВ.
- Все варианты будут предусматривать установку, инструкции и техническую поддержку.

Каким образом я получу это новое оборудование?

- В заранее назначенный день, мы:
  - доставим Вам оборудование; или
  - доставим и установим Ваше новое оборудование, а также покажем Вам, как оно работает (см. раздел 2e).

Информация об оборудовании: насколько оборудование просто в использовании?

- Если Вы выберете стандартный вариант, Вам установят оборудование, которое сконструировано для удобства в использовании. Оно будет отличаться такими чертами, как простой в использовании пульт управления, **субтитры**  и **аудио описание**  (услуга для слабовидящих людей, когда нажав кнопку, можно включить звуковой комментарий о жестах, выражениях лиц и движениях людей на экране).
- Данные функции входят в наш стандартный вариант, но другое цифровое оборудование, возможно, не имеет таких функций.
- Если Вы выберете нестандартный вариант, Вы должны будете попросить Вашего поставщика предоставить Вам простой в использовании пульт управления.

Если Вам не нужны эти функции или помощь при установке оборудования, возможно, Вам следует рассмотреть другие способы перехода на цифровое ТВ, помимо данной программы помощи. Обращайтесь к нам, если у Вас возникли какие-либо вопросы.

## Как Вы можете нам помочь

- Если Вы должны выплатить £40 за участие в программе помощи, мы просим Вас это сделать до назначенного дня установки оборудования. Мы не сможем доставить или установить оборудование, если мы сперва не получим от Вас оплату.

## 2e Можете ли вы доставить и установить оборудование?

### Наши обязательства

Если Вы хотите, чтобы мы только доставили Вам оборудование

- Мы доставим Вам на дом или по любому другому указанному Вами адресу в Соединённом Королевстве следующее: оборудование, простые инструкции по установке оборудования в формате, который Вы выбрали (например, в удобочитаемой версии или на аудио компакт-диске) и простое руководство по устранению проблем.
- Если Вас не будет дома, когда мы приедем, чтобы доставить Ваше оборудование, мы оставим контактную информацию, чтобы Вы могли связаться с нами и назначить другой день для доставки.
- Мы будем пробовать доставить оборудование, по крайней мере, ещё два раза.

Если Вы хотите, чтобы мы доставили и установили оборудование, а также показали Вам, как оно работает

- Мы выясним, какие работы необходимо будет произвести, чтобы Вы могли принимать каналы **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** и читать **цифровой текст** (free-to-view). Для этого может потребоваться модернизация Вашей антенны или спутниковой тарелки (мы не сможем определить, будет ли это необходимо, пока не приедем к Вам домой, чтобы установить оборудование).
- Если хотите, мы покажем Вам, как пользоваться Вашим новым

оборудованием и имеющимися функциями. Мы постараемся излагать материал последовательно, и не торопясь, чтобы Вы всё поняли.

- После того, как мы установим оборудование и покажем Вам, как им пользоваться, мы оставим Вам:
  - простое руководство по устранению проблем, в формате, которому Вы отдаёте предпочтение; и
  - информацию о нашем контактном центре. Наши сотрудники с удовольствием ответят на любые вопросы, связанные с программой помощи, которые у Вас могут возникнуть.
- Если Вы живёте в здании с общей антенной или спутниковой тарелкой, не готовой к работе в цифровом формате, например в многоквартирном доме или коммунальном жилье, Вам нужно связаться с лицом, несущим ответственность за дом (например, домохозяйном), чтобы убедиться, что для перехода на цифровое ТВ будут приняты меры. Мы не занимаемся модернизацией общих антенн или спутниковых тарелок в рамках программы помощи.
- Мы стремимся к тому, чтобы установить оборудование за минимальное число посещений.

Назначенный день (только доставка, либо доставка и установка)

- Мы свяжемся с Вами незадолго до назначенного дня, чтобы напомнить Вам о том, что мы должны к Вам приехать.
- Мы также позвоним Вам, чтобы сообщить, что мы в пути, либо вышлем СМС, если Вы указали, что предпочитаете получать СМС.
- Если мы опаздываем, мы позвоним или вышлем СМС, чтобы предупредить Вас об этом.

- Ваша безопасность для нас очень важна. Если Вы выбрали пароль, мы воспользуемся им, когда приедем. Существует также несколько способов, чтобы проверить личность установщиков, например, карточка с номером телефона, по которому Вы можете позвонить и подтвердить личность установщика, или его идентификационный значок. Наши сотрудники не войдут в Ваш дом, пока Вы не убедитесь в том, что они те люди, за которых себя выдают.
- Мы заберём с собой упаковку, если хотите.

Все наши установщики и курьеры:

- прошли проверку Бюро Уголовной Регистрации (CRB); и
- носят фирменную униформу.

Наши установщики также:

- при установке оборудования всегда относятся к имуществу клиентов с уважением и стараются всё вернуть на место; и
- отбираются с учётом не только технического мастерства, но и манер.

Вы можете рассчитывать на то, что мы:

- предупредим Вас, если потребуется передвинуть мебель и объясним, зачем это нужно;
- скажем Вам, если нам потребуется выйти из комнаты, и сообщим, для чего;
- будем объяснять Вам по ходу дела, что мы делаем, и как продвигается работа;
- будем работать эффективно и располагать необходимой информацией, а также терпеливо отвечать на Ваши вопросы;
- не будем загромождать проходы; в ходе работы будем сообщать Вам, где что находится; а также
- будем всегда проявлять дружелюбие и уважение.

Как Вы можете нам помочь

- Мы хотим упростить для Вас процесс перехода на цифровое ТВ. Если мы делаем что-то не так, пожалуйста, укажите нам на это, чтобы мы могли исправить ситуацию.
- Если по какой-то причине Вы захотите, чтобы мы ушли из Вашего дома в течение нашего посещения, просто скажите нам об этом, и мы уйдём. Однако мы надеемся, что в этом не будет необходимости.
- Если Вы обеспокоены тем, что к Вам домой придёт установщик, и Вы будете с ним наедине, пожалуйста, скажите нам об этом. Возможно, мы сможем пригласить кого-то к Вам домой в этот день.
- Если Вы пропустите назначенное время, так как по какой-то причине Вас не было дома, пожалуйста, позвоните нам, когда вернётесь, чтобы назначить новую дату.

### 2f А если мне всё-таки что-то не понятно?

#### Наши обязательства

Помощь после доставки или установки Вашего оборудования

- Вы сможете связаться с нами в любое время в течение перехода вашего региона на цифровое ТВ и на протяжении 12 месяцев после этого (контактная информация указана на задней обложке). Мы с удовольствием ответим на Ваши вопросы, связанные с программой помощи и предоставленным нами оборудованием, и при необходимости посетим Вас ещё раз.
- После доставки или установки оборудования, небольшому числу людей может потребоваться индивидуальная помощь с посещением. Если Вы входите в это число, возможно, мы сможем приехать, чтобы ответить на Ваши вопросы. Пожалуйста, позвоните нам, чтобы узнать, предлагается ли такая услуга.

- Если оборудование, установленное в рамках программы помощи, неисправно, мы вышлем к Вам установщика, чтобы починить, заменить или заново установить оборудование, если не истёк гарантийный срок (12 месяцев).

Как Вы можете нам помочь

- Пожалуйста, **не** пытайтесь самостоятельно починить или отрегулировать Вашу антенну или спутниковую тарелку, и не просите об этом друзей или родственников.

## 3 Обслуживание клиентов

### За Как связаться с программой помощи?

#### Наши обязательства

Контактный центр

- Мы работаем в режиме удлинённого рабочего дня, чтобы Вам было удобнее связаться с нами. Мы работаем ежедневно, с 8 утра до 9 вечера, за исключением нерабочих праздничных дней.
- В течение рабочих часов на Ваш звонок ответит сотрудник, а не автоответчик, за исключением случаев, когда нам пытаются дозвониться непредвиденно большое число людей.
- Наши сотрудники смогут ответить на Ваши вопросы, связанные с цифровым оборудованием и программой помощи.
- Все сотрудники, работающие в контактном центре, прошли проверку Бюро Уголовной Регистрации (CRB).

#### С нами можно связаться следующим образом

- Бесплатный телефон: [0800 40 85 900](tel:08004085900)
- Почтовый адрес: [Freepost, Switchover Help Scheme](#)
- Текстофон (миником): [0800 40 85 936](tel:08004085936)
- Эл. почта: [info@helpscheme.co.uk](mailto:info@helpscheme.co.uk)
- Сайт: [helpscheme.co.uk](http://helpscheme.co.uk)

Мы можем предоставить информацию на многих других языках, но то, какие именно языки предлагаются, зависит от того, в каком регионе Вы живёте. Спросите у нас, какие языки предлагаются в Вашем регионе.

Более подробную информацию о цифровом ТВ, переходе на цифровое ТВ и программе помощи можно получить на следующих сайтах.

- Switchover Help Scheme: ([helpscheme.co.uk](http://helpscheme.co.uk)) ([digitaltelevision.gov.uk/publications/pub\\_dighelpscheme\\_cm7523.html](http://digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html))
- Digital UK ([digitaluk.co.uk](http://digitaluk.co.uk))
- Digital Television ([digitaltelevision.gov.uk](http://digitaltelevision.gov.uk))
- Ofcom ([ofcom.org.uk](http://ofcom.org.uk))

### 3b Что делать, если я не удовлетворён качеством обслуживания?

#### Наши обязательства

- Вы можете сказать нам, что Вы думаете о любом аспекте наших услуг.

- Если Вы считаете что, несмотря на наше мнение, Вы имеете право на помощь в рамках данной программы, пожалуйста, звоните по бесплатному телефону **0800 40 85 900**. Если Вы и после этого не будете удовлетворены результатом, Вы можете подать апелляцию, позвонив по этому же номеру.
- Мы ответим на просьбу о пересмотре ситуации и сообщим Вам о результате апелляции при первой же возможности.
- Если что-то не так, или если у Вас возникли какие-либо проблемы, Вы можете связаться с нами, и Вам помогут.
- Мы попросим Вас сообщить нам Ваши отзывы, это можно сделать несколькими способами. Вы сможете выбрать способ оценки наших услуг.

### Как Вы можете нам помочь

- Поделитесь с нами Вашими отзывами, воспользовавшись одним из предложенных способов, чтобы мы знали, что Вы думаете о нашей работе.

## 3с Защита личной информации

### Наши обязательства

- Мы будем использовать Вашу личную информацию только для работы в рамках программы помощи.
- Мы приложим все усилия, чтобы сохранить конфиденциальность предоставленной Вами информации.
- Мы уничтожим Вашу информацию безопасным образом, в кратчайшие сроки после перехода на цифровое ТВ, либо после того, как Вы сообщите нам, что Вам не нужна наша помощь.

- Если для участия в программе помощи Вам нужна помощь друга или родственника, мы также будем следовать вышеуказанным правилам при сборе и использовании личной информации этого человека.

## Приложение 1: внутренний контроль нашей работы

### Наши обязательства

Для нас важно, чтобы программа помощи обеспечивала уровень услуг, удовлетворяющий Вашим требованиям.

Эта программа будет считаться успешной, если:

- в рамках программы помощи Вы получите оборудование, которым Вы сможете пользоваться, и которое будет отвечать Вашим потребностям;
- Вам (или лицу, представляющему Ваши интересы) известно, где можно получить помощь;
- Вы легко можете получить информацию о программе помощи в подходящем для Вас формате;
- наши сотрудники всегда обращаются с Вами с уважением и пониманием и не унижают Ваше достоинство;
- Вы понимаете информацию, которая Вам высылается и сообщается при демонстрации оборудования; а также
- по заключении перехода на цифровое ТВ, Вы можете смотреть по телевизору следующие каналы: **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** и читать **цифровой текст**.

## Оценка нашей работы

Мы ведём постоянный контроль нашей работы, ориентируясь на данный кодекс стандартов обслуживания.

В число способов оценки нашей работы входит следующее:

- насколько быстро мы высылаем Вам информацию после того, как Вы подали заявление;
- насколько быстро Вы можете связаться с нами, независимо от способа связи;
- ответ на письменный запрос о помощи в течение двух недель;
- ответ на электронное сообщение в течение одной недели;
- установка оборудования, желательно, за один раз; а также
- насколько Вы удовлетворены программой помощи. Наша работа также будет оцениваться другими организациями.
- трест корпорации BBC будет следить за тем, чтобы программа помощи проводилась так, чтобы гарантировать плательщикам телевизионной лицензии эффективное расходование ресурсов.
- трест корпорации BBC будет публиковать ежегодные отчёты о работе программы.
- для проверки того, насколько эффективно мы расходует ресурсы, по крайней мере, раз в два года будет приглашаться национальная аудиторская служба.

## Приложение 2: наша политика по защите информации

- 1 Мы будем собирать и использовать Вашу личную информацию только для того, чтобы предоставить Вам помощь в рамках программы Switchover Help Scheme.
- 2 Информация, которую мы собираем и используем, может быть личного характера (например, сведения о том, что Вы зарегистрированы в качестве инвалида по зрению), если это необходимо для осуществления программы помощи.
- 3 Мы будем передавать Вашу личную информацию третьим лицам или компаниям, только если это необходимо, чтобы Вы получили помощь в рамках программы. Если Вы решите выбрать нестандартный вариант, в связи с чем Ваше цифровое оборудование и услуги по подписке будут предоставляться другим поставщиком, мы передадим ему Вашу фамилию, адрес и другую относящуюся к делу информацию. Данный поставщик сообщит Вам, каким образом он будет обращаться с Вашей информацией. В любой другой ситуации мы не имеем права раскрывать Вашу личную информацию без Вашего предварительного разрешения.
- 4 Мы уничтожим всю касающуюся Вас контактную информацию безопасным образом, в кратчайшие сроки после завершения работ, либо после того, как Вы сообщите нам, что Вам не нужна наша помощь.
- 5 Если для того, чтобы принять участие в программе помощи, Вы попросили друга или родственника помочь Вам, мы также будем следовать вышеуказанным правилам при сборе и использовании личной информации этого человека. Пожалуйста, обязательно сообщите об этом Вашему другу или родственнику.