

세입자 민원 제기 절차

서비스 또는 다른 세입자의 행동에 관한 불만이 있을 경우, Toronto Community Housing의 민원처리팀(Solutions)에 연락할 수 있습니다. 민원처리팀은 TCHC의 민원 처리 절차를 관리하는 부서로서 세입자의 민원을 공정하고 효율적이며 투명한 방식으로 신속하게 해결하기 위해 노력합니다.

일반적 민원 종류

반사회적 행동



냉난방



엘리베이터



유지보수



배관 작업



민원 처리 절차의 3단계

1. 신고

불만 또는 우려 사항을 신고하려면 저희 민원처리팀에 연락하십시오(이메일 solutions@torontohousing.ca, 전화 416-981-6000).



2. 조사

민원처리팀은 신고 접수 후 1영업일 이내에 민원 접수를 인정하고 해당 민원에 배정된 EasyTrac 번호를 확인한 다음 조사를 시작합니다.



3. 해결

7영업일 이내에 민원처리팀은 접수된 민원을 해결하기 위해 어떤 조치를 취했는지 서면으로 설명합니다. 민원을 해결하는 데 7일이 더 걸릴 경우에는 상황에 대한 업데이트를 제공합니다.



민원처리팀의 결정에 불복할 경우, 토론토 옴부즈맨(Ombudsman Toronto)에 이메일 ombudsman@toronto.ca 또는 전화 **416-392-7062**로 연락할 수 있습니다.

민원처리팀이 고객관리센터(Client Care Centre) 또는 각 건물 관리자와 어떻게 다른가?

고객관리센터는 각 지역사무소 및 지역 서비스 허브와 더불어 행정적 문제 및 유지보수와 관련된 문제를 처리합니다.

민원처리팀은 이미 이전에 세입자들이 신고한 바 있는 미결된 문제를 처리합니다.

민원 제기는 세입자와 관리자 사이의 통상적인 상호작용에 따라 세입자의 필요가 충족되거나 문제가 해결되지 않았다고 생각될 경우에 세입자가 밟을 수 있는 절차입니다.

긍정적 피드백 제출하기

TCHC 담당자와의 상호작용에 만족하여 제공된 서비스를 칭찬하고 싶을 경우, 민원처리팀에 긍정적인 피드백을 보낼 수 있습니다.

연락처 정보

민원처리팀(Solutions)
416-981-6000 or solutions@torontohousing.ca

웹사이트 및 온라인 서식:
torontohousing.ca/complaints

이 팸플릿의 장애인친화적 형식 또는 번역본을 요청하려면 전화 **416-981-5500** 또는 이메일 help@torontohousing.ca로 연락하십시오.