



Toronto
Community
Housing

Процесс подачи жалоб арендаторами

Если у вас есть жалоба на обслуживание или поведение коллег-арендаторов, вы можете обратиться в команду Solutions («решения») при Toronto Community Housing. Команда Solutions управляет процессом рассмотрения жалоб в ТЧНС, стараясь быстро находить решения по жалобам арендаторов справедливым, эффективным и прозрачным способом.

Общие категории жалоб

Антиобщественное поведение



Отопление/охлаждение



Лифты



Обслуживание



Сантехника



Три этапа процесса рассмотрения жалоб

1. Подача жалобы

Чтобы подать жалобу или сообщить о чём-то, что вас беспокоит, свяжитесь с нашей командой Solutions по адресу solutions@torontohousing.ca или по номеру 416-981-6000.



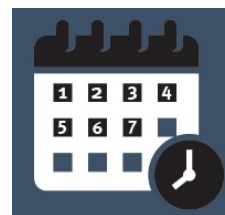
2. Расследование

В течение одного рабочего дня команда Solutions подтвердит получение вашей жалобы и присвоенный ей регистрационный номер EasyTrac. Затем они приступят к расследованию.



3. Разрешение

В течение семи рабочих дней команда Solutions пояснит в письменном виде, что было сделано для разрешения вашей жалобы. Если рассмотрение вашей жалобы займет более семи дней, группа Solutions дополнительно сообщит вам о ходе расследования.



Если вы не согласны с решением команды Solutions, у вас есть возможность связаться с омбудсменом Торонто по электронному адресу ombudsman@toronto.ca или по телефону **416-392-7062**.

Чем команда Solutions отличается от центра обслуживания клиентов (Client Care Centre) или персонала дома?

Центр обслуживания клиентов, наряду с региональными офисами и местными сервисными центрами, поможет вам с административными проблемами и текущим ремонтом.

Команда Solutions отвечает за работу с нерешёнными проблемами, о которых ранее сообщали арендаторы.

Процесс подачи жалоб доступен арендаторам, если они считают, что нормальное взаимодействие между арендаторами и персоналом не удовлетворило их потребностям или проблема осталась нерешённой.

Отправка положительных отзывов

Если вы довольны взаимодействием с персоналом ТСНС и хотели бы сделать комплимент по поводу сервиса, вы также можете отправить положительный отзыв команде Solutions.

Контактная информация

Команда Solutions
416-981-6000 или solutions@torontohousing.ca
Веб-сайт и онлайн-форма:
torontohousing.ca/complaints

Чтобы запросить эту брошюру в доступном формате или в переводе, обращайтесь по телефону **416-981-5500** или адресу help@torontohousing.ca.