



Toronto
Community
Housing

روند رسیدگی به شکایات مستاجرین

اگر در مورد خدمات یا رفتار یک مستاجر دیگر شکایتی دارید، میتوانید با تیم حل مشکلات (Solutions) در مسکن اجتماعی تورنتو (Toronto Community Housing) تماس بگیرید. این تیم روند شکایات TCHC را مدیریت میکند و برای حل سریع شکایات مستاجرین به شیوه ای منصفانه، کارآمد و شفاف عمل میکند.

طبقه بندی شکایات مشترک



رفتار ضد اجتماعی



سیستم گرمایش/سرمایش



آسانسور



تعمیر و نگهداری



لوله کشی

سه مرحله از روند شکایت

1. گزارش

برای گزارش شکایت یا نگرانی خود با تیم حل مشکلات ما از طریق ایمیل solutions@torontohousing.ca یا تلفن 416-981-6000 تماس بگیرید.



2. تحقیق

تیم حل مشکلات ظرف یک روز کاری دریافت شکایت شما را اعلام خواهد کرد و شماره EasyTrac اختصاص داده شده به شکایت شما را تایید و سپس تحقیقات خود را شروع خواهد کرد.



3. برطرف سازی [مشکلات]

تیم حل مشکلات ظرف هفت روز کاری یک پاسخ کتبی در مورد آنچه که برای حل شکایت شما انجام شده است را ارائه خواهد داد. اگر حل شکایت شما بیش از هفت روز طول بکشد، تیم حل مشکلات اطلاعات به روز شده را در اختیار شما قرار خواهد داد.



اگر با تصمیم تیم حل مشکلات مخالف هستید، میتوانید با مامور رسیدگی به شکایات مردم (دادآور) تورنتو با ایمیل ombudsman@toronto.ca یا تلفن **416-392-7062** تماس بگیرید.

تیم حل مشکلات چه تفاوتی با مرکز خدمات مشتری و کارمندان ساختمان دارد؟

مرکز خدمات مشتری، همراه با دفاتر منطقه ای و مراکز خدمات محلی به منظور کمک به شما در مورد ابهامات امور اداری و تعمیرات و نگهداری ساختمان در دسترس هستند.

تیم حل مشکلات مسئول مدیریت و رسیدگی به مسائل حل نشده ای است که قبلاً توسط مستاجرین گزارش شده اند.

روند شکایات در صورتی در اختیار مستاجرین قرار میگیرد که احساس میکنند تعاملات عادی ای که بین مستاجرین و کارمندان بوجود آمده است، نیازهای آنها را برآورده نکرده و یا به مسئله آنها رسیدگی نشده است.

ارائه نظر مثبت

اگر شما از تعاملی که با کارکنان TCHC داشته اید، راضی هستید و مایلید از خدمات آنها تحسین و تمجید کنید، نیز میتوانید آن را به تیم حل مشکلات ارسال کنید.

اطلاعات تماس

تیم حل مشکلات

تلفن **416-981-6000** یا ایمیل solutions@torontohousing.ca

فرم وب سایت و آنلاین:

torontohousing.ca/complaints

برای درخواست این بروشور به روشی قابل دسترس یا نسخه ترجمه شده آن، لطفاً با شماره تلفن **416-981-5500** یا ایمیل help@torontohousing.ca تماس بگیرید.