

# Политика и процесс работы с жалобами жильцов: виртуальные консультации с жильцами

Toronto Community Housing

Март 2021 г.



Toronto  
Community  
Housing



# Повестка дня

1. Приветствие и оговорка о территории
2. Основные правила
3. Обзор + историческая справка
4. Тематическое обсуждение в группах
5. Перерыв
6. Отчет о проделанной работе
7. Дальнейшие действия



# Приветствие

Оговорка о территории + знакомство



# Вступительное слово

Шила Пенни (Sheila Penny), главный операционный директор



# Основные правила

- Слушайте других и давайте им высказаться
- Уважительно отвечайте на вопросы
- Сосредоточьтесь на основных вопросах, которые являются приоритетными для жильцов
- Соблюдайте принципы договора с жильцами (**Tenant Charter**):
  - Уважение, сотрудничество на уровне местного сообщества, подотчетность, честность, доступность для людей с инвалидностью



# Цель проведения консультации

- Целью данной консультации является предоставление жильцам возможности высказаться по поводу работы с жалобами в целом и решения проблем, которые в них упоминаются.
- Полученная от жильцов обратная связь будет использована при пересмотре **Политики работы с жалобами жильцов** и **Процесса рассмотрения жалоб жильцов**.



# Определение жалобы

## Common complaint categories



**Anti-social  
behaviour**



**Heating/  
cooling**



**Elevators**



**Maintenance**



**Plumbing**

- Жалоба подается, когда работа ТСНС не соответствует стандартам обслуживания или ожиданиям жильцов.
- Если проблемы, указанные в жалобе, не были устранены на местном уровне, жильцы могут подать жалобу на рассмотрение членов Команды поиска и нахождения решений.



# Команда поиска и нахождения решений ТСНС

- Работает с неустраненными проблемами, на которые ранее жаловались жильцы
- Осуществляет справедливый, эффективный и прозрачный надзор за процессом рассмотрения жалоб жильцов
- Использует стратегию сотрудничества для решения проблем, указанных в жалобах, совместно с персоналом на местах и сотрудниками других отделов







# Рассмотрение жалоб и принятие мер

- Важно определять решения проблем, рассматривая их с точки зрения наших жильцов.

***Как выглядит процесс рассмотрения жалоб и принятия мер с Вашей точки зрения?***



# Тематические обсуждения в группах

- Далее мы разобьем вас на группы, в которых вы рассмотрите несколько ситуаций и ответите на вопросы для обсуждения.
- CSC и секретари будут помогать вам в обсуждении и вести записи, собирая ваши мнения и фиксируя обратную связь.



# Ситуация №1

Жилец А столкнулся с проблемой, связанной с расчетом арендной платы. Он поговорил со своим координатором по вопросам обслуживания жильцов (Tenant Services Coordinator, TSC), который направил его на веб-сайт и сказал что-то типа «имеем то, что имеем». Этот разговор очень расстроил жильца А.

Жилец А пытался дозвониться местному TSC и оставил множество сообщений на автоответчике. Однако ему так и не перезвонили.

1. Если бы Вы были жильцом А, принятия каких мер в ответ на получение жалоб на персонал Вы бы ожидали от ТСНС?
2. Что могли бы сделать в ТСНС для повышения удовлетворенности жильцов процессом рассмотрения жалоб и принятия мер по ним?



## Ситуация №2

Жилец А заметил, что жилец Б оставляет мусор прямо за дверь своей квартиры. В результате в коридоре появляется неприятный запах. Жилец А поговорил с жильцом Б, поскольку его беспокоила вероятность появления тараканов, крыс и т.д., а также неприглядный вид пакетов с мусором в коридоре.

Жилец Б сказал жильцу А «не лезть не в свое дело» и продолжает выставлять мусор в коридор. Жилец А разговаривал об этом с персоналом дома и звонил в службу поддержки клиентов. Но никакие меры не были приняты.

1. Если бы Вы были жильцом А, принятия каких мер в ответ на получение жалоб в отношении Вашего дома/ местного сообщества Вы бы ожидали от ТСНС?
2. Что может помешать жильцу подать жалобу на соседа?



# Ситуация №3

Дверь торцевого входа в дом, где живет жилец А, заклинивает, а иногда она вообще не открывается.

Семья жильца А часто пользуется именно этим входом, поскольку он ближе к их квартире и в часы пик не так загружен.

Жилец А звонил в службу поддержки клиентов и говорил с управдомом, который обещал, что дверь починят, но каждый раз, когда в их доме находятся работники отдела техобслуживания, они занимаются чем-то другим.

1. Если бы Вы были жильцом А, принятия каких мер в ответ на получение жалоб, касающихся технического обслуживания, Вы бы ожидали от ТСНС?
2. Какие сложности обычно возникают при принятии мер по жалобам, касающимся технического обслуживания?



# Перерыв



# Отчет о проделанной работе



# Дальнейшие действия

## Результат предоставления консультации

*Отзывы и мнения, которыми вы поделились сегодня, будут использованы для пересмотра Политики работы с жалобами жильцов и руководящих принципов, лежащих в основе Процесса рассмотрения жалоб жильцов.*

## Заполните форму обратной связи/оценки





# Спасибо!