

## إجراء تقديم المستأجرين للشكاوى

إذا كانت لديك شكوى بشأن الخدمة أو سلوك مستأجر زميل، فيمكنك الاتصال بفريق الحلول في إسكان تورونتو المجتمعي Toronto Community Housing. يشرف فريق الحلول على إجراءات تقديم الشكاوى في مؤسسة إسكان تورونتو المجتمعي TCHC، ويعمل على حل شكاوى المستأجرين بسرعة بطريقة عادلة وفعالة وشفافة.

### فئات الشكاوى الشائعة



سلوك معادٍ للمجتمع



تدفئة/تكييف



المصاعد



الصيانة



السياكة

### المراحل الثلاث لعملية تقديم الشكاوى



#### 1. التبليغ

للإبلاغ عن شكاوىك أو استفساراتك، اتصل بفريق الحلول التابع لنا على 416-981-6000 أو [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca).



#### 2. التحقق

في غضون يوم عمل واحد، سيقوم فريق الحلول باستلام شكاوىك وتوثيقه برقم مخصص لها (EasyTrac) ليسهل متابعتها. ثم سيبدأون في التحقق.



### 3. الحل

في غضون سبعة أيام عمل، سيشرح فريق الحلول كتابةً ما تم القيام به لحل شكواك. إذا استغرق حل شكواك أكثر من سبعة أيام، فسيقوم فريق الحلول بتقديم تحديث.

إذا لم توافق على قرار فريق الحلول، فلديك خيار الاتصال بأمين ديوان المظالم في تورونتو Ombudsman Toronto عن طريق البريد الإلكتروني [ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca) أو عن طريق الاتصال بالرقم 416-392-7062.

## كيف يختلف فريق الحلول عن مركز رعاية العملاء أو طاقم موظفي المبنى؟

يوجد مركز خدمة العملاء، جنبًا إلى جنب مع المكاتب الإقليمية ومراكز الخدمة المحلية، لمساعدتك في الشؤون الإدارية وإصلاحات الصيانة.

يعتبر فريق الحلول مسؤولاً عن إدارة المشكلات التي لم يتم حلها والتي تم الإبلاغ عنها مسبقًا من قبل المستأجرين.

عملية تقديم الشكاوى متاحة للمستأجرين عند شعورهم بأن التفاعلات العادية التي تحدث بين المستأجرين وطاقم الموظفين لم تلبي احتياجاتهم أو تعالج مشاكلهم.

## تقديم ملاحظات إيجابية

إذا كنت سعيدًا بالتفاعل الذي أجريته مع موظفي مؤسسة إسكان تورونتو المجتمعي TCHC وترغب في إرسال ملاحظة بشأن الخدمة، يمكنك أيضًا إرسالها إلى فريق الحلول.

## معلومات التواصل

فريق الحلول  
416-981-6000 أو [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)

الموقع الإلكتروني والنموذج على الإنترنت:  
[torontohousing.ca/complaints](http://torontohousing.ca/complaints)

لطلب هذا الكتيب بشكل يسهل الوصول إليه أو للحصول على نسخة مترجمة، يرجى الاتصال على  
416-981-5500 أو [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)