

# ভাড়াটেদের জন্য অভিযোগ প্রক্রিয়া

যদি পরিষেবা অথবা কোনো ভাড়াটিয়ার আচরণ সম্পর্কে আপনার কোনো অভিযোগ থাকে, তাহলে আপনি টরন্টো কমিউনিটি হাউজিং-এর সলিউশন্স টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। সলিউশন্স টিম TCHC-এর অভিযোগ প্রক্রিয়া পরিচালনা করে, ভাড়াটিয়াদের অভিযোগগুলো ন্যায্য, দক্ষ ও স্বচ্ছ পদ্ধতিতে দ্রুত সমাধানের জন্য কাজ করে।

## অভিযোগের সাধারণ বিভাগসমূহ

অসামাজিক আচরণ



হিটিং/কুলিং



এলিভেটর



রক্ষণাবেক্ষণ



পানিব্যবস্থা



## অভিযোগ প্রক্রিয়ার তিনটি ধাপ

### 1. রিপোর্ট করা

আপনার অভিযোগ বা উদ্বেগ সম্পর্কে রিপোর্ট করতে, আমাদের সলিউশন্স টিমের সাথে [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) ঠিকানায় বা 416-981-6000 নম্বরে যোগাযোগ করুন।



### 2. অনুসন্ধান

এক কর্মদিবসের মধ্যে সলিউশন্স টিম আপনার অভিযোগের প্রাথমিকীকার করে এবং আপনার অভিযোগের জন্য বরাদ্দকৃত EasyTrac নম্বরটি নিশ্চিত করবে। তারপর তারা অনুসন্ধান শুরু করবে।



### 3. সমাধান

আপনার অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কী করা হয়েছে সে সম্পর্কে সলিউশন্স টিম সাত কর্মদিবসের মধ্যে লিখিত ব্যাখ্যা প্রদান করবে। যদি আপনার অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে সাত দিনের বেশি সময়ের প্রয়োজন হয়, তাহলে সলিউশন্স টিম আপনাকে একটি আপডেট প্রদান করবে।



যদি আপনি সলিউশন্স টিমের সিদ্ধান্তের সাথে ভিন্নমত পোষণ করেন, তাহলে আপনি [ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca) ঠিকানায় ইমেইল করে অথবা **416-392-7062** নম্বরে ফোন করে ওমবাডসম্যান টরন্টো-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

## ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টার বা ভবনের কর্মীদের চেয়ে সলিউশন্স টিম কোন দিক থেকে আলাদা?

আঞ্চলিক অফিস ও স্থানীয় সার্ভিস হাবসমূহের পাশাপাশি ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টার রয়েছে প্রশাসনিক উদ্ব্গ এবং রক্ষণাবেক্ষণের জন্য মেরামতের কাজগুলো করতে আপনাকে সহায়তা করার জন্য।

সলিউশন্স টিমের দায়িত্ব হলো ভাড়াটীদের দ্বারা আগে রিপোর্ট করা অসীমসিত সমস্যাগুলো নিষ্পত্তি করা।

ভাড়াটেরা যদি মনে করেন যে ভাড়াটে ও কর্মীদের মধ্যে ঘটা স্বাভাবিক মিথস্ক্রিয়াগুলো তাদের প্রয়োজনগুলো পূরণ করেনি অথবা তাদের সমস্যার সমাধান করেনি তাহলে তাদের জন্য রয়েছে অভিযোগ প্রক্রিয়া।

## ইতিবাচক প্রতিক্রিয়া জমা দেয়া

যদি TCHC-এর কর্মীদের সাথে আপনার মিথস্ক্রিয়া নিয়ে আপনি সন্তুষ্ট থাকেন এবং পরিষেবা সম্পর্কে প্রশংসা জমা দিতে চান, তাহলে আপনি সেটিও সলিউশন্স টিমের কাছে পাঠাতে পারেন।

## যোগাযোগের তথ্য

সলিউশন্স টিম

**416-981-6000** অথবা [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)

ওয়েবসাইট ও অনলাইন ফরম:

[torontohousing.ca/complaints](https://torontohousing.ca/complaints)

এই প্রচারপত্রটি অ্যাক্সেসিবল ফরম্যাটে বা একটি অনূদিত সংস্করণ পেতে, অনুগ্রহ করে **416-981-5500** নম্বরে বা [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) ইমেইল ঠিকানায় যোগাযোগ করুন।