

# Tiến Trình Khiếu Nại của Người Ở Thuê

Nếu quý vị có một khiếu nại về dịch vụ hoặc hạnh kiểm của một người ở thuê như quý vị, quý vị có thể liên lạc với nhóm Giải Pháp (Solutions) tại cơ quan Gia Cư Cộng Đồng Toronto. Nhóm Solutions chịu trách nhiệm về thủ tục khiếu nại của TCHC, làm việc nhanh chóng để giải quyết các khiếu nại của người ở thuê một cách công bằng, hiệu quả và minh bạch.

## Các loại khiếu nại phổ biến

Hành vi phản xã hội



Hệ thống sưởi/máy lạnh



Thang máy



Bảo trì



Hệ thống đường ống nước



## Ba giai đoạn của tiến trình giải quyết các khiếu nại

### 1. Báo cáo

Để báo cáo việc khiếu nại hoặc điều lo ngại của quý vị, xin liên lạc nhóm Solutions của chúng tôi tại

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



## 2. Điều tra

Trong vòng một ngày, nhóm Solutions sẽ xác nhận sự khiếu nại của quý vị và cho biết con số EasyTrac được chỉ định cho sự khiếu nại của quý vị. Sau đó họ sẽ bắt đầu việc điều tra.



## 3. Giải quyết vấn đề

Trong vòng bảy ngày làm việc hành chính, nhóm Solutions sẽ viết thư giải thích họ đã làm gì để giải quyết khiếu nại của quý vị. Nếu khiếu nại của quý vị sẽ mất lâu hơn bảy ngày để giải quyết, nhóm Solutions sẽ cập nhật thông tin cho quý vị.



Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của nhóm Solutions, quý vị có sự chọn lựa để liên lạc với cơ quan Thanh Tra của Toronto bằng cách gửi thư điện tử về địa chỉ [ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca) hoặc bằng cách gọi **416-392-7062**.

---

## Nhóm Solutions khác với Trung tâm Phục vụ Khách hàng (Client Care Centre) hoặc nhân viên chúng cư như thế nào?

Trung tâm Phục vụ Khách hàng, cùng với các văn phòng của khu vực và các trung tâm dịch vụ địa phương, có mặt để giúp quý vị với các vấn đề về hành chính và sửa chữa bảo trì.

Nhóm Solutions chịu trách nhiệm quản lý các vấn đề còn chưa giải quyết xong mà trước đây đã được người ở thuê báo cáo.

Tiến trình khiếu nại có sẵn cho người ở thuê nếu họ cảm thấy việc đối thoại tương tác bình thường giữa người ở thuê và nhân viên đã không đáp ứng được các nhu cầu của họ hoặc đã không giải quyết được vấn đề của họ.

---

## Nộp ý kiến phản hồi tích cực

Nếu quý vị hài lòng với quan hệ tương tác của quý vị với nhân viên của TCHC và quý vị muốn nhắn lời khen ngợi về dịch vụ, quý vị cũng có thể gửi lời khen đó cho nhóm Solutions.

---

## Thông tin để liên lạc

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

Trang web và mẫu đơn để khiếu nại trực tuyến:  
[torontohousing.ca/complaints](http://torontohousing.ca/complaints)

Để yêu cầu có tập thông tin nhỏ này bằng một dạng thức khác dành cho người tàn tật hoặc để có một ấn bản được dịch thuật, xin liên lạc **416-981-5500** hoặc [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca).