

# Διαδικασία υποβολής παραπόνων από ενοίκους

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τις παρεχόμενες υπηρεσίες ή με τη συμπεριφορά άλλου ενοίκου, μπορείτε να αποταθείτε στην Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων του Toronto Community Housing. Η Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων επιλαμβάνεται της διαδικασίας παραπόνων και εργάζεται γρήγορα, προκειμένου να επιλύσει ζητήματα που προκύπτουν από παράπονα ή καταγγελίες ενοίκων με τρόπο αποτελεσματικό, διαφανή και δίκαιο.

## Συχνές αιτίες παραπόνων

Αντικοινωνική συμπεριφορά



Θέρμανση και Ψύξη



Ανελκυστήρες



Συντήρηση



Υδραυλικές εγκαταστάσεις



## Τα τρία στάδια της διαδικασίας επίλυσης διαφορών και διαχείρισης παραπόνων

### 1. Αναφορά

Για να αναφέρετε παράπονο ή ανησυχία, επικοινωνήστε με την Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων μέσω μέιλ στο [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) ή τηλεφωνικώς στο 416-981-6000.



## 2. Διερεύνηση

Εντός μίας εργάσιμης ημέρας, η Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων θα επιβεβαιώσει την παραλαβή του αιτήματός σας και σας θα δώσει αριθμό πρωτοκόλλου EasyTrac, προκειμένου να μπορείτε να παρακολουθείτε ανά πάσα στιγμή την πορεία του αιτήματός σας. Στη συνέχεια θα ξεκινήσει η διαδικασία διερεύνησης.



## 3. Επίλυση

Εντός επτά εργάσιμων ημερών, η Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων θα τεκμηριώσει γραπτώς τα μέτρα που έλαβε προς επίλυση του παραπόνου σας. Εάν το πρόβλημα που υποβάλατε χρήζει χρόνο πέραν των επτά ημερών για να επιλυθεί, η Ομάδα θα σας ενημερώσει σχετικά.



Εάν δεν συμφωνείτε με τη λύση που προκρίνει η Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων, μπορείτε να αποταθείτε στο Συνήγορο του Πολίτη του Τορόντο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca) ή τηλεφωνικώς στο **416-392-7062**.

---

## Σε τί διαφέρει η Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών ή το προσωπικό της πολυκατοικίας σας;

Τόσο το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών όσο και οι περιφερειακοί και τοπικοί κόμβοι εξυπηρέτησης επιλαμβάνονται ζητημάτων διαχειριστικού χαρακτήρα και αιτημάτων συντήρησης και επισκευής.

Η Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων αναλαμβάνει το χειρισμό ζητημάτων που εκκρεμούν, δεν έχουν διευθετηθεί και έχουν υποβληθεί στο παρελθόν από τους ενοίκους.

Η διαδικασία παραπόνων διασφαλίζει ότι οι ένοικοι μπορούν να προσφύγουν σε αυτήν εάν θεωρούν ότι οι συνήθεις επαφές και διαπραγματεύσεις μεταξύ ενοίκων και προσωπικού της πολυκατοικίας δεν αρκούν για να αντιμετωπιστεί ένα ζήτημα ή ένα ληφθεί υπόψιν σοβαρά ένα παράπονο ή αποδείχθηκαν έως τώρα άκαρπες.

---

## Θετικά Σχόλια

Εάν η ως τώρα επικοινωνία και συνεργασία σας με ένα μέλος του προσωπικού του TCHC ήταν θετική και, ως εκ τούτου, επιθυμείτε να εξαίρετε το έργο του συγκεκριμένου εργαζόμενου, μπορείτε να στείλετε τα θετικά σας σχόλια και τα καλά σας λόγια στην Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων.

---

# Στοιχεία Επικοινωνίας

Ομάδα Επίλυσης Διαφορών και Διαχείρισης Παραπόνων  
**416-981-6000** ή **solutions@torontohousing.ca**

Ιστοσελίδα και ηλεκτρονικά έντυπα:  
**[torontohousing.ca/complaints](https://torontohousing.ca/complaints)**

Για να λάβετε αυτό το φυλλάδιο σε προσβάσιμη έκδοση ή σε μετάφραση στη γλώσσα, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο **416-981-5500** ή με ηλεκτρονικό μήνυμα στο **help@torontohousing.ca**.