

# Proces składania skarg przez lokatorów

Jeśli chcesz złożyć skargę na usługi lub zachowanie innego lokatora, możesz ją zgłosić do zespołu Rozwiązań przy Toronto Community Housing. Zespół Rozwiązań zajmuje się procesem składania skarg TCHC, starając się szybko załatwiać skargi lokatorów w sposób sprawiedliwy, skuteczny i transparentny.

---

## Powszechne kategorie skarg

Zachowanie antyspołeczne



Ogrzewanie/klimatyzacja



Windy



Konserwacja/naprawy



Instalacja wodociągowa



## Trzy etapy procesu składania skarg

### 1. Zgłoszenie

Aby zgłosić skargę lub zażalenie, skontaktuj się z naszym zespołem Rozwiązań, adres: [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) lub tel. 416-981-6000.



### 2. Dochodzenie

W ciągu jednego dnia roboczego zespół Rozwiązań potwierdzi otrzymanie skargi i poda numer EasyTrac przydzielony do skargi. Następnie zespół rozpocznie dochodzenie.



### 3. Rozwiązanie

W terminie siedmiu dni roboczych zespół Rozwiązań objaśni na piśmie, co zrobiono w celu zaradzenia Twojej skardze. Jeśli rozwiązanie w sprawie skargi potrwa dłużej niż siedem dni, zespół Rozwiązań zapewni aktualne informacje.



Jeśli nie zgadzasz się z decyzją zespołu Rozwiązań, możesz zwrócić się do Rzecznika Praw Obywatelskich Toronto, wysyłając e-mail na adres [ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca) lub telefonując pod numer **416-392-7062**.

---

## Czym się różni zespół Rozwiązań od Centrum Obsługi Klienta i personelu budynku?

Centrum Obsługi Klienta, wraz z naszymi biurami regionalnymi i lokalnymi punktami obsługi, zajmuje się pomocą lokatorom w zakresie problemów administracyjnych i napraw konserwacyjnych.

Zespół Rozwiązań jest odpowiedzialny za zajmowanie się nierozwiązanymi problemami zgłoszonymi wcześniej przez lokatorów.

Proces składania skarg jest dostępny dla lokatorów w przypadku, gdy uznają, że normalne interakcje pomiędzy lokatorami i personelem nie spełniają ich potrzeb lub nie rozwiązują ich problemu.

---

## Zgłaszanie pozytywnych opinii

Jeśli jesteś zadowolony z interakcji z personelem TCHC i chcesz zgłosić pochwałę uzyskanej usługi, możesz ją przesłać do zespołu Rozwiązań.

---

## Informacje kontaktowe

Zespół Rozwiązań (Solutions team)  
**416-981-6000** lub [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)

Strona internetowa i formularz online:  
[torontohousing.ca/complaints](https://torontohousing.ca/complaints)

Aby uzyskać tę broszurę w dostępnym formacie lub przetłumaczoną na inny język, tel. **416-981-5500** lub [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)