



# NEW RESOURCES FOR RESIDENTS

## Do you have concerns about mold, leaks, or associated repairs?

Residents of developments that have converted to Project-Based Section 8 funding through NYCHA's Permanent Affordability Commitment Together (PACT) program can submit complaints about mold, leaks, or associated repairs to the independent, court-appointed Ombudsperson Call Center (OCC).

## What is the Ombudsperson Call Center (OCC)?

The OCC receives complaints from residents who have contacted their property manager about repair issues but still have concerns regarding mold, leaks, and any associated repairs that have not been completed properly or on time. Residents with these concerns can contact the OCC at **1-888-341-7152** or [ombnyc.com](http://ombnyc.com). Upon request, residents who contact the OCC will be given a ticket number associated with their complaint.

**Do not call the OCC unless you have first contacted your property manager about the mold or leak problem and are dissatisfied with the response.**

## Common Reasons to Submit a Complaint to the OCC:

- You scheduled a mold inspection, or the repair of a leak, and your property manager did not show up or reschedule the appointment.
- Your property manager scheduled a mold or leak repair and it has taken longer than the required 30 days to complete the repair, and this is causing a problem for you.
- Your property manager started the mold remediation process and/or leak repair work but did not complete it and did not provide you with a follow-up appointment date to complete the repair.
- Your property manager completed the mold or leak repair, but the work was unsatisfactory or did not solve the problem.
- Your property manager completed the mold or leak repair, but the problem came back even though your property manager tried to repair it.

**CALL THE  
OMBUDSPERSON  
CALL CENTER:**

**1-888-341-7152**

**VISIT THE  
OMBUDSPERSON  
WEBSITE:**

**[ombnyc.com](http://ombnyc.com)**

**BEFORE CALLING  
THE OCC,  
CONTACT YOUR  
PROPERTY MANAGER**

A translation of this document is available in your management office.

La traducción de este documento está disponible en la Oficina de Administración de su residencial.

所居公房管理處備有文件譯本可供索取。

所居公房管理处备有文件译本可供索取。

Перевод этого документа находится в офисе управления Вашего жилищного комплекса.



# NEW RESOURCES FOR RESIDENTS

## Who is the Ombudsperson?

NYCHA is under a court order to effectively remediate mold and excessive moisture in a timely fashion. The court appointed **César de Castro, Esq.** as the independent Ombudsperson to consider complaints from residents if NYCHA or our PACT partners fail to comply with that order. Mr. de Castro will address residents' complaints about leak, mold, and excess moisture repair orders. Mr. de Castro and the Ombudsperson Call Center (OCC) are completely independent of NYCHA and our PACT partners. If OCC complaints are not handled in a timely manner by the PACT partner, Mr. de Castro and the OCC have the ability to issue a notice to NYCHA, who is responsible for issuing directives to PACT partners.

## Is there oversight for mold and leak repairs?

Each month an Independent Mold Analyst will conduct random inspections for work that was performed in PACT buildings to address mold and leak conditions. Results of these inspections are reported to NYCHA, the OCC, and to the court. If you have concerns about repairs performed in your apartment, you should contact your property manager and may report concerns to the OCC.

## What happens after you call the OCC?

The OCC will review your information (including pictures or videos) and propose next steps to you. Your property manager will be informed of the complaint and will work to resolve it. The OCC will monitor the repair activity and seek updates on the progress on your behalf. If OCC complaints are not handled in a timely manner by the PACT partner, Mr. de Castro and the OCC have the ability to issue a notice to NYCHA, who is responsible for issuing directives to PACT partners. Residents can contact the OCC at any point in the process.

## What should I do before I call the OCC?

Before calling the OCC, contact your property manager to request a repair or inspection. You should only call the OCC after you have contacted your property manager and you are dissatisfied with the response.

### BEFORE CALLING THE OCC, CONTACT YOUR PROPERTY MANAGER:

**CLINTON MANAGEMENT**

**347-287-3000**

**[sackwernrepairs@cmynyc.com](mailto:sackwernrepairs@cmynyc.com)**

A translation of this document is available in your management office.

La traducción de este documento está disponible en la Oficina de Administración de su residencial.

所居公房管理處備有文件譯本可供索取。

所居公房管理处备有文件译本可供索取。

Перевод этого документа находится в офисе управления Вашего жилищного комплекса.



# NUEVOS RECURSOS PARA LOS RESIDENTES

## ¿Le preocupa el moho, las filtraciones o las reparaciones correspondientes?

Los inquilinos de los residenciales que han pasado a recibir financiación del programa Con Base en los Apartamentos Subsidiados de la Sección 8, por medio del programa Pacto para Preservar la Asequibilidad Permanente Juntos de NYCHA (PACT, por sus siglas en inglés), pueden presentar quejas con respecto al moho, las filtraciones, o las reparaciones correspondientes a este tipo de problemas, llamando al Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC, por sus siglas en inglés), el cual es independiente y designado por el tribunal.

## ¿Qué es el Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC)?

El OCC recibe las quejas de los residentes que se han puesto en contacto con su respectivo administrador de propiedades para tratar los problemas de reparación, pero que siguen preocupados por la presencia de moho, filtraciones, y cualquier otra reparación relacionada que no se haya realizado correctamente o a tiempo. Los residentes que tienen estas inquietudes pueden comunicarse con el OCC llamando al número **1-888-341-7152**, o en el sitio web: [ombnyc.com](http://ombnyc.com). Si lo solicitan, los residentes que se comuniquen con el OCC recibirán un número de tiquete asociado a su queja.

**No llame al OCC a menos que primero se haya puesto en contacto con el administrador de propiedades con respecto al problema de moho o filtraciones y no esté satisfecho con la respuesta.**

## Razones comunes para presentar una queja al OCC:

- Usted programó una inspección para verificar la presencia de moho o la reparación de una filtración, y el administrador de propiedades no se presentó o reprogramó la cita.
- El administrador de propiedades programó la reparación relacionada con el moho o la filtración y ha tardado más de los 30 días requeridos en realizar la reparación, y esto le está causando problemas.
- El administrador de propiedades comenzó el proceso de eliminación del moho y/o el trabajo de reparación de filtraciones, pero no se realizó, y no le suministró una fecha de cita de seguimiento para realizar la reparación.
- El administrador de propiedades facilitó los trabajos de reparación relacionados con la presencia de moho o de filtración, pero el trabajo no fue satisfactorio o no resolvió el problema.
- El administrador de propiedades facilitó los trabajos de reparación relacionados con la presencia de moho o de filtración, pero el problema volvió a surgir a pesar de que el administrador de propiedades intentó repararlo.

**LLAME AL  
CENTRO DE  
LLAMADAS DEL  
DEFENSOR DEL  
PUEBLO AL:  
  
1-888-341-7152**

**VISITE EL SITIO  
WEB DEL  
DEFENSOR DEL  
PUEBLO EN:  
  
[ombnyc.com](http://ombnyc.com)**

**ANTES DE LLAMAR  
AL OCC  
PÓNGASE EN  
CONTACTO CON EL  
ADMINISTRADOR DE  
PROPIEDADES**



# NUEVOS RECURSOS PARA LOS RESIDENTES

## ¿Quién es el Defensor del Pueblo?

NYCHA tiene una orden judicial para remediar eficazmente el moho y la humedad excesiva de manera oportuna. El tribunal nombró a **César de Castro, Esq.** como Defensor del Pueblo independiente para analizar las quejas de los residentes si NYCHA, o nuestros socios de PACT, no cumplen con esa orden. El Sr. de Castro atenderá las quejas que tienen los residentes sobre las órdenes de reparación de filtraciones, moho y exceso de humedad. El Sr. de Castro y el Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC) son completamente independientes de NYCHA y de nuestros socios de PACT. Si las quejas del OCC no son atendidas oportunamente por el socio de PACT, el Sr. de Castro y el OCC tienen la capacidad de emitirle una notificación a NYCHA, quien es responsable de emitirles directrices a los socios de PACT.

## ¿Existe una supervisión de las reparaciones de moho y filtraciones?

Cada mes, un analista independiente de moho realizará inspecciones, al azar, sobre el trabajo que se realizó en los edificios bajo el programa PACT con el fin de abordar la presencia de moho y filtraciones. Los resultados de estas inspecciones se reportan a NYCHA, al OCC y al tribunal. Si usted tiene inquietudes sobre las reparaciones realizadas en su apartamento, debe ponerse en contacto con el administrador de propiedades y puede informarle de sus preocupaciones al OCC.

## ¿Qué sucede después de llamar al OCC?

El OCC revisará su información (incluyendo fotos o videos) y le propondrá los pasos a seguir. El administrador de propiedades será informado de la queja y trabajará para resolverla. El OCC supervisará la actividad de reparación y pedirá información actualizada sobre el progreso en nombre de los residentes. Si las quejas del OCC no son atendidas oportunamente por el socio de PACT, el Sr. de Castro y el OCC tienen la capacidad de emitirle una notificación a NYCHA, quien es responsable de emitirles directrices a los socios de PACT. Los residentes pueden ponerse en contacto con el OCC en cualquier momento del proceso.

## ¿Qué debo hacer antes de llamar al OCC?

Antes de llamar al OCC, póngase en contacto con el administrador de propiedades para solicitar una reparación o una inspección. Debe llamar al OCC sólo después de haberse puesto en contacto con el administrador de propiedades y no estar satisfecho con la respuesta.

**ANTES DE LLAMAR AL OCC PÓNGASE EN CONTACTO CON SU  
ADMINISTRADOR DE PROPIEDADES:**

**CLINTON MANAGEMENT**

**347-287-3000**

**[sackwernrepairs@cmnyc.com](mailto:sackwernrepairs@cmnyc.com)**