

# MOLD AND LEAK OMBUDSPERSON CALL CENTER (OCC)

The OCC is available for NYCHA residents at **1-888-341-7152**

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

Residents of developments that are managed by private management can submit complaints about mold, leaks, or associated repairs to the **independent 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).

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

- You scheduled a mold inspection, or the repair of a leak, and NYCHA did not show up or reschedule the appointment.
- Your property manager conducted a mold or leak inspection but did not tell you the next step in the repair process.
- Your property manager scheduled a mold or leak repair for more than 7 or 15 days in advance and you would like it to be addressed sooner.
- Your property manager started the mold remediation process 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.

**CALL THE OCC:**

**1-888-341-7152**

**VISIT THE OCC**

**WEBSITE:**

**WWW.OMBNYC.COM**

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

## ¿Le preocupan el moho, las filtraciones o las reparaciones que puedan surgir?

Los residentes de residenciales gestionados por entidades privadas pueden presentar sus quejas sobre moho, filtraciones o reparaciones al **Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC)**, por sus siglas en inglés).

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

El OCC recibe quejas de residentes que se han puesto en contacto con el administrador de su propiedad para tratar problemas de reparación, pero que siguen preocupados por el moho, las filtraciones y cualquier reparación asociada que no se haya realizado correctamente o a tiempo. Los residentes con estas preocupaciones pueden ponerse en contacto con el OCC en el **1-888-341-7152** o [ombnyc.com](http://ombnyc.com).

## Razones habituales para presentar una reclamación ante el OCC:

- Usted programó una inspección de moho, o la reparación de una filtración, y NYCHA no se presentó o reprogramó la cita.
- El administrador de su propiedad realizó una inspección de moho o filtraciones pero no le informó del siguiente paso en el proceso de reparación.
- Su administrador de la propiedad programó una reparación de moho o filtraciones con más de 7 ó 15 días de antelación y a usted le gustaría que se solucionara antes.
- El administrador de su propiedad inició el proceso de eliminación del moho o los trabajos de reparación de las filtraciones, pero no los completó y no le proporcionó una fecha de cita de seguimiento para completar la reparación.
- Su administrador de la propiedad realizó la reparación del moho o de la filtración, pero el trabajo fue insatisfactorio o no solucionó el problema.
- El administrador de la propiedad ha reparado el moho o la filtración, pero el problema ha vuelto a aparecer.

**LLAME AL OCC:**

**1-888-341-7152**

**VISITE EL SITIO WEB  
DEL OCC:**

**WWW.OMBNYC.COM**

**No llame a la OCC a menos que primero se haya puesto en contacto con el administrador de su propiedad para informarle sobre el problema de moho o filtraciones y tenga algún problema con la respuesta.**

Жильцы **НУСНА** могут звонить в **ОСС** по тел. **1-888-341-7152**

## Вас беспокоят плесень, протечки или сопутствующие ремонтные работы?

Жильцы жилкомплексов, находящихся под частным управлением, могут подавать жалобы на плесень, протечки или сопутствующие ремонтные работы в **Контактный центр независимого Омбудсмана (Ombudsperson Call Center, ОСС)**.

## Что такое Контактный центр Омбудсмана (ОСС)?

ОСС получает жалобы от жильцов, которые обращались к управляющим своих жилкомплексов по поводу ремонта, но у них остались претензии касательно плесени, протечек и любых связанных с ними ремонтов, которые не были выполнены должным образом или вовремя. Жильцы с этими претензиями могут связаться с ОСС по телефону **1888-341-7152** или через вебсайт [ombnyc.com](http://ombnyc.com).

## Распространенные причины для подачи жалобы в ОСС:

- Вы назначили инспекцию на наличие плесени или устранение протечки, а сотрудники НУСНА не явились или не переназначили визит.
- Управляющий вашего жилкомплекса провел инспекцию на наличие плесени или протечки, но не сообщил вам о следующем шаге ремонтного процесса.
- Управляющий вашего жилкомплекса запланировал дату ремонта в связи с плесенью или протечкой более чем через 7 или 15 дней, а вы хотели бы, чтобы проблема была решена раньше.
- Управляющий вашего жилкомплекса начал процесс устранения плесени или протечек, но не закончил его и не предоставил вам дату последующего визита для завершения этого ремонта.
- Управляющий вашего жилкомплекса завершил ремонт в связи с плесенью или протечкой, но работа была неудовлетворительной или не решила проблему.
- Управляющий вашего жилкомплекса завершил ремонт в связи с плесенью или протечкой, но проблема вернулась.

**ПОЗВОНИТЕ В  
ОСС:**

**1-888-341-7152**

**ПОСЕТИТЕ ВЕБ-  
САЙТ ОСС:**

**WWW.OMBNYC.COM**

**Не звоните в ОСС, за исключением случаев, когда вы предварительно связались с управляющим вашего жилкомплекса по поводу проблемы с плесенью или протечкой, и у вас есть претензии насчет ответной реакции.**

NYCHA 居民可撥打 **1-888-341-7152** 聯繫監督專員服務中心 (OCC)。

## 您是否對霉菌，滲漏或相關維修問題感到擔憂？

居住在由私營管理公司管理的住宅區的居民可向獨立的監督專員服務中心 (OCC) 提交有關霉菌、滲漏或相關維修問題的投訴。

## 什麼是監督專員服務中心 (Ombudsperson Call Center - OCC)?

監督專員服務中心 (OCC) 接受有關居民已就維修問題聯繫了物業管理公司，但仍然對霉菌、滲漏以及其它相關維修問題未得到適當或及時完成感到擔憂的投訴。遇到上述問題的居民可聯繫 OCC，電話: **1-888-341-7152** 或電郵: <https://ombnyc.com/>。

## 向OCC提出投訴的常見原因:

- 您已預約了霉菌檢查或滲漏維修工作，但紐約市房屋局 (NYCHA) 沒有如期上門或重新預約。
- 您的物業管理公司已完成了霉菌或滲漏檢查工作，但沒有為您提供有關維修後續工作安排的信息。
- 您的物業公司提前安排7 天或 15 天之後進行霉菌或滲漏檢查工作，而您希望能儘早解決。
- 您的物業管理公司已開始進行霉菌處理程序和/或滲漏修復工作，但沒有完成，也沒有為您提供完成維修的後續預約日期。
- 您的物業管理公司已完成霉菌或滲漏修復工作，但所完成的工作令人不滿意或沒有徹底解決問題。
- 您的物業管理公司已完成霉菌或滲漏修復工作，但問題再度出現。

致電OCC:

**1-888-341-7152**

瀏覽OCC網站:

**WWW.OMBNYC.COM**

除非您已就關於霉菌或滲漏問題先聯繫了物業管理公司，並對其處理工作不滿意，否則請勿致電 OCC。

**NYCHA** 居民可拨打 **1-888-341-7152** 联系监督专员服务中心 (OCC)。

## 您是否对霉菌，渗漏或相关维修问题感到担忧？

居住在由私营管理公司管理的住宅区的居民可向**独立的监督专员服务中心 (OCC)** 提交有关霉菌、渗漏或相关维修问题的投诉。

## 什么是监督专员服务中心 (Ombudsperson Call Center - OCC)?

监督专员服务中心 (OCC) 接受有关居民已就维修问题联系了物业管理公司，但仍然对霉菌、渗漏以及其它相关维修问题未得到适当或及时完成感到担忧的投诉。遇到上述问题的居民可联系 OCC，电话: **1-888-341-7152** 或电邮: <https://ombnyc.com/>。

## 向OCC提出投诉的常见原因:

- 您已预约了霉菌检查或渗漏维修工作，但纽约市房屋局 (NYCHA) 没有如期上门或重新预约。
- 您的物业管理公司已完成了霉菌或渗漏检查工作，但没有为您提供有关维修后续工作安排的信息。
- 您的物业公司提前安排7 天或 15 天之后进行霉菌或渗漏检查工作，而您希望能尽早解决。
- 您的物业管理公司已开始进行霉菌处理程序和/或渗漏修复工作，但没有完成，也没有为您提供完成维修的后续预约日期。
- 您的物业管理公司已完成霉菌或渗漏修复工作，但所完成的工作令人不满意或没有彻底解决问题。
- 您的物业管理公司已完成霉菌或渗漏修复工作，但问题再度出现。

致电OCC:

**1-888-341-7152**

浏览OCC网站:

**WWW.OMBNYC.COM**

除非您已就关于霉菌或渗漏问题先联系了物业管理公司，并对其处理工作不满意，否则请勿致电 OCC。