



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.

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

**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** 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.

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. 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:**

Faria Management

212-242-2359

info@preserveabm.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.

所居公房管理处備有文件譯本可供索取。

所居公房管理处備有文件译本可供索取。

Перевод этого документа находится в офисе управления Вашего жилищного комплекса.





NUEVOS RECURSOS PARA RESIDENTES

¿Le preocupa el moho, las fugas o las reparaciones asociadas?

Los residentes de desarrollos que se han convertido a fondos de la Sección 8 basados en proyectos a través del programa Permanent Affordability Commitment Together (PACT) de NYCHA pueden presentar quejas sobre moho, fugas o reparaciones asociadas al Centro de llamadas independiente del Defensor del Pueblo (OCC) designado por el tribunal.

¿Qué es el Ombudsperson Call Center (OCC)?

La OCC recibe quejas de residentes que se han puesto en contacto con su proveedor de propiedades sobre problemas de reparación, pero aún tienen preocupaciones con respecto al moho, las fugas y cualquier reparación asociada que no se haya completado correctamente o a tiempo. Los residentes con estas inquietudes pueden comunicarse con la OCC al **1-888-341-7152** o ombnyc.com.

No llame a la OCC a menos que primero se haya comunicado con el administrador de su propiedad sobre el problema de moho o fugas y no esté satisfecho con la respuesta.

Razones comunes para presentar una queja ante la OCC:

- Usted programó una inspección de moho, o la reparación de una fuga, y su administrador de la propiedad no se presentó o reprogramó a los designadores.
- El administrador de su propiedad programó una reparación de moho o fuga y ha tardado más de los 30 días requeridos para completar la reparación, y esto le está causando un problema.
- Su administrador de la propiedad comenzó el proceso de remediación de moho y / o el trabajo de reparación de fugas, pero no lo completó y no le proporcionó una fecha de cita de seguimiento para completar la reparación.
- El administrador de su propiedad completó la reparación del moho o la fuga, pero el trabajo no fue satisfactorio o no resolvió el problema.
- Su administrador de la propiedad completó la reparación del moho o la fuga, pero el problema regresó a pesar de que su administrador de la propiedad intentó repararlo.

Una traducción de este documento está disponible en su oficina de administración.
La traducción de este documento está disponible en la Oficina de Administración de su residencial.
Las traducciones de los documentos están disponibles en el Servicio de Vivienda Pública en el que viven.
Gestión de viviendas públicas en residenciasLas traducciones de documentos están disponibles bajo petición.
La traducción de este documento se encuentra en la oficina de la dirección de su complejo de viviendas.





NUEVOS RECURSOS PARA RESIDENTES

**LLAME A
THEOMBUDSPERSONCALL
CENTER:**

1-888-341-7152

**VISITE EL SITIO
WEB DEL
DEFENSOR DEL
PUEBLO:**

ombnyc.com

**ANTES DE
LLAMAR AL OCC,
PÓNGASE EN
CONTACTO CON
EL
ADMINISTRADOR
DE SU
PROPIEDAD**

¿Quién es el Defensor del Pueblo?

NYCHA está bajo una orden judicial para remediar eficazmente el moho y la humedad excesiva de manera oportuna. El tribunal designó a César de Castro como el Defensor del Pueblo independiente para considerar las quejas de los residentes si NYCHA o nuestros socios PACT no cumplen con esa opuesta. El Sr. de Castro abordará las quejas de los residentes sobre fugas, moho y órdenes de reparación de exceso de humedad. El Sr. de Castro y el Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC) son completamente independientes de NYCHA y nuestros socios PACT.

¿Qué sucede después de llamar a la OCC?

La OCC revisará su información (incluidas fotos o videos) y le propondrá los próximos pasos. Su administrador de la propiedad será informado de la queja y trabajaremos para resolverla. La OCC supervisará la actividad de reparación y buscará actualizaciones sobre el progreso en su nombre. Los residentes pueden comunicarse con la OCC en cualquier momento del proceso.

¿Qué debo hacer antes de llamar a la OCC?

Antes de llamar a la OCC, comuníquese con el administrador de su propiedad para solicitar una reparación o inspección. Solo debe llamar a la OCC después de haberse comunicado con el administrador de su propiedad y no esté satisfecho con la respuesta.

Una traducción de este documento está disponible en su oficina de administración.
La traducción de este documento está disponible en la Oficina de Administración de su residencial.
Las traducciones de los documentos están disponibles en el Servicio de Vivienda Pública en el que viven.
Gestión de viviendas públicas en residencias Las traducciones de documentos están disponibles bajo petición.
La traducción de este documento se encuentra en la oficina de la dirección de su complejo de viviendas.





NUEVOS RECURSOS PARA RESIDENTES

**ANTES DE LLAMAR A LA OCC,
PÓNGASE EN CONTACTO CON EL ADMINISTRADOR
DE SU PROPIEDAD:**

Gestión de Faria

212-242-2359

info@preserveabm.com

Una traducción de este documento está disponible en su oficina de administración.

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

Las traducciones de los documentos están disponibles en el Servicio de Vivienda Pública en el que viven.

Gestión de viviendas públicas en residenciasLas traducciones de documentos están disponibles bajo petición.

La traducción de este documento se encuentra en la oficina de la dirección de su complejo de viviendas.

