



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. 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

**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:
HOPE GARDENS 1 LLC
646-813-0792
HOPEGARDENSAPM@PINNACLELIVING.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. 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

**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:**

HOPE GARDENS 1 LLC

646-813-0792

HOPEGARDENSAPM@PINNACLELIVING.COM



向居民提供新的援助资源

您是否对霉菌，渗漏或相关维修问题感到担忧？

通过纽约市房屋局(NYCHA)的永久合理租金的共同承诺 (PACT) 计划转换为住宅区专属的第 8 章租金补助的住宅区居民，可向法院指定的独立申诉专员服务中心 (OCC) 提交有关霉菌、渗漏或相关维修问题的投诉。

什么是申诉专员服务中心 (Ombudsperson Call Center - OCC)?

申诉专员服务中心 (OCC) 接受有关居民曾就维修问题联系了物业管理经理，但仍对未得到妥善或及时处理的霉菌、渗漏以及其它相关维修问题感到担忧的投诉。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/>。如居民在联系OCC时提出要求，将获得相应的投诉票号。

除非您已就关于霉菌或渗漏问题先联系了物业管理经理，并对其回应不满意，否则请勿致电 OCC。

向OCC提出投诉的常见原因:

- 您预约了霉菌检查或渗漏修复工作，但您的物业管理经理没有如期上门或重新预约。
- 您的物业管理经理安排了霉菌或渗漏修复工作，但完成维修的时间超过了规定的30天，对您造成困扰。
- 您的物业管理经理已开始了霉菌处理程序和/或渗漏修复工作，但没有完成，也没有为您提供完成修复的后续预约服务。
- 您的物业管理经理已完成霉菌或渗漏修复，但工作令人不满意或没有彻底解决问题。
- 您的物业管理经理已完成霉菌或渗漏修复，但问题再度出现，即使物业管理经理尝试再修复，但问题仍未得以解决。

致电申诉专员
服务中心:

1-888-341-7152

浏览申诉专员
网站:

ombnyc.com

致电 OCC 前，
请先联系您的
物业经理



向居民提供新的援助资源

谁是申诉专员？

纽约市房屋局 (NYCHA) 根据法院的命令，及时有效地治理霉菌和过度潮湿的问题。法院已任命 **César de Castro** 律师为独立申诉专员。如果NYCHA或我们的PACT合作伙伴未能遵守该命令，申诉专员将对居民的投诉进行审议。**de Castro** 先生将处理居民对渗漏、霉菌和过度潮湿维修工单的投诉。**de Castro**先生和申诉专员服务中心(OCC)完全独立于NYCHA和我们的PACT合作伙伴。如PACT合作伙伴没有及时处理OCC的投诉个案，**de Castro** 先生和OCC可向负责对PACT合作伙伴发布指令的NYCHA发出通知。

会否监督霉菌和渗漏修复工作？

独立霉菌化验员将于每月定期对已在PACT住宅楼完成的霉菌和渗漏修复工作进行随机检查。检查结果将上报NYCHA，OCC和法院。如对住房单位所进行的维修工作有任何顾虑，您应联系您的物业管理经理，也可向OCC反映。

致电OCC后会怎样？

OCC 将审核您的资料(包括照片或视频)并向您建议后续步骤。您的物业管理经理将收到有关该投诉的通知并将着手解决问题。OCC 将监察维修工作并代您追查有关维修工作的最新进度。如PACT合作伙伴没有及时处理OCC投诉个案，**de Castro** 先生和OCC可向负责对PACT合作伙伴发布指令的NYCHA发出通知。居民可在此过程中随时联系 OCC。

致电 OCC 前我该做什么？

在致电 OCC 之前，请先联系您的物业管理经理要求维修或检查。您应在联系了您的物业管理经理并对其回应不满意后才致电 OCC。

**致电 OCC 前，请先联系您的
物业管理经理：**

HOPE GARDENS 1 LLC

646-813-0792

HOPEGARDENSAPM@PINNACLELIVING.COM



向居民提供新的援助資源

您是否對霉菌，滲漏或相關維修問題感到擔憂？

通過紐約市房屋局 (NYCHA) 的「永久合理租金之共同承諾」 (PACT) 計劃轉換為住宅區專屬的第 8 章租金補助的住宅區居民，可向法院指定的獨立申訴專員服務中心 (OCC) 提交有關霉菌、滲漏或相關維修問題的投訴。

什麼是申訴專員服務中心 (Ombudsperson Call Center - OCC)?

申訴專員服務中心 (OCC) 接受有關居民曾就維修問題聯繫了物業管理經理，但仍對未得到妥善或及時處理的霉菌、滲漏以及其它相關維修問題感到擔憂的投訴。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/>。如居民在聯繫 OCC 時提出要求，將獲得相應的投訴票號。

除非您已就關於霉菌或滲漏問題先聯繫了物業管理經理，並對其回應不滿意，否則請勿致電 OCC。

向 OCC 提出投訴的常見原因:

- 您預約了霉菌檢查或滲漏修復工作，但您的物業管理經理沒有如期上門或重新預約。
- 您的物業管理經理安排了霉菌或滲漏修復工作，但完成維修的時間超過了規定的 30 天，對您造成困擾。
- 您的物業管理經理已開始了霉菌處理程序和/或滲漏修復工作，但沒有完成，也沒有為您提供完成修復的後續預約服務。
- 您的物業管理經理已完成霉菌或滲漏修復，但工作令人不滿意或沒有徹底解決問題。
- 您的物業管理經理已完成霉菌或滲漏修復，但問題再度出現，即使物業管理經理嘗試再修復，但問題仍未得以解決。

致電申訴專員
服務中心:

1-888-341-7152

瀏覽申訴專員
網站:

ombnyc.com

致電 OCC 前，
請先聯繫您的
物業經理



向居民提供新的援助資源

誰是申訴專員？

紐約市房屋局 (NYCHA) 根據法院的命令，及時有效地治理霉菌和過度潮濕的問題。法院已任命 **César de Castro** 律師為獨立申訴專員。如果 NYCHA 或我們的 PACT 合作夥伴未能遵守該命令，申訴專員將對居民的投訴進行審議。de Castro 先生將處理居民對滲漏、霉菌和過度潮濕維修工單的投訴。de Castro 先生和申訴專員服務中心 (OCC) 完全獨立於 NYCHA 和我們的 PACT 合作夥伴。如 PACT 合作夥伴沒有及時處理 OCC 的投訴個案，de Castro 先生和 OCC 可向負責對 PACT 合作夥伴發佈指令的 NYCHA 發出通知。

會否監督霉菌和滲漏修復工作？

獨立霉菌化驗員將於每月定期對已在 PACT 住宅樓完成的霉菌和滲漏修復工作進行隨機檢查。檢查結果將上報 NYCHA，OCC 和法院。如對住房單位所進行的維修工作有任何顧慮，您應聯繫您的物業管理經理，也可向 OCC 反映。

致電 OCC 後會怎樣？

OCC 將審核您的資料 (包括照片或視頻) 並向您建議後續步驟。您的物業管理經理將收到有關該投訴的通知並將著手解決問題。OCC 將監察維修工作並代您追查有關維修工作的最新進度。如 PACT 合作夥伴沒有及時處理 OCC 投訴個案，de Castro 先生和 OCC 可向負責對 PACT 合作夥伴發佈指令的 NYCHA 發出通知。居民可在此過程中隨時聯繫 OCC。

致電 OCC 前我該做什麼？

在致電 OCC 之前，請先聯繫您的物業管理經理要求維修或檢查。您應在聯繫了您的物業管理經理並對其回應不滿意後才致電 OCC。

致電 OCC 前，請先聯繫您的物業經理：

HOPE GARDENS 1 LLC

646-813-0792

HOPEGARDENSAPM@PINNACLELIVING.COM



НОВЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ЖИЛЬЦОВ

У вас есть жалобы по поводу плесени, протечек или связанного с этим ремонта?

Жильцы жилкомплексов, перешедших на проектное финансирование по 8 Программе на основе жилкомплексов в рамках программы NYCHA "Совместная приверженность в обеспечении постоянной доступности" (Permanent Affordability Commitment Together, PACT), могут подавать жалобы касательно плесени, протечек или связанного с этим ремонта в независимый, назначенный судом Контактный центр Омбудсмана (ОСС).

Что такое Контактный центр Омбудсмана (ОСС)?

ОСС получает жалобы от жильцов, ранее обращавшихся к управляющему своего жилкомплекса касательно ремонта, у которых остались претензии по поводу плесени, протечек и любых связанных с ними ремонтов, не выполненных должным образом или вовремя. Имеющие такие проблемы жильцы могут связаться с ОСС по тел. **1-888-341-7152** или через вебсайт ombnyc.com. Жильцам, обратившимся в ОСС, по их просьбе будет предоставлен номер запроса, связанный с их жалобой.

Не звоните в ОСС, если вы сначала не связались с управляющим своего жилкомплекса по поводу проблемы с плесенью или протечкой и не удовлетворены ее решением.

Типичные причины для подачи жалобы в ОСС:

- Вы назначили инспекцию на наличие плесени или устранение протечки, а управляющий жилкомплекса не явился или не перенес этот визит на другое время.
- Управляющий жилкомплекса запланировал ремонт в связи с плесенью или протечкой, но на его выполнение ушло больше 30 дней, и это создало для вас проблемы.
- Управляющий жилкомплекса начал процесс устранения плесени и/или протечек, но не закончил его и не предоставил вам дату последующего визита для завершения этого ремонта.
- Управляющий жилкомплекса выполнил ремонт в связи с плесенью или протечкой, но работа была неудовлетворительной или не решила проблему.
- Управляющий жилкомплекса выполнил ремонт в связи с плесенью или протечкой, но проблема возникла опять, хотя управляющий пытался ее исправить.

**ЗВОНИТЕ В
КОНТАКТНЫЙ
ЦЕНТР
ОМБУДСМЕНА:**

1-888-341-7152

**ПОСЕТИТЕ
ВЕБСАЙТ
ОМБУДСМЕНА:**

ombnyc.com

**ПРЕЖДЕ ЧЕМ
ЗВОНИТЬ В ОСС,
СВЯЖИТЕСЬ С
УПРАВЛЯЮЩИМ
ВАШЕГО
ЖИЛКОМПЛЕКСА**

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 жилкомплекса.



НОВЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ЖИЛЬЦОВ

Кто такой Омбудсмен?

NYCHA находится под действием судебного предписания об эффективном и ускоренном устранении плесени и чрезмерной влажности. Суд назначил **César de Castro, Esq.** независимым Омбудсменом для рассмотрения жалоб жильцов в случаях, когда NYCHA или его партнеры по PACT не выполняют этого предписания. Г-н de Castro будет рассматривать жалобы жильцов, связанные с запросами на ремонт по причине протечек, плесени и чрезмерной влажности. Г-н de Castro и OCC полностью независимы от NYCHA и его партнеров по PACT. Если данный партнер по PACT не принимает своевременных мер по жалобам OCC, то г-н de Castro и OCC могут направить уведомление в NYCHA, которое несет ответственность за выдачу указаний партнерам по PACT.

Существует ли надзор за устранением плесени и протечек?

Каждый месяц независимый микологический эксперт будет проводить выборочные инспекции работ по устранению плесени и протечек, проведенных в зданиях PACT. Результаты этих инспекций сообщаются в NYCHA, OCC и суд. Если у вас есть жалобы по поводу проведенного в вашей квартире ремонта, вам надо обратиться к управляющему жилкомплекса, и вы также можете сообщить о них в OCC.

Что произойдет после того, как вы позвоните в OCC?

OCC рассмотрит вашу информацию (включая фотографии или видео) и предложит вам последующие действия. Управляющий вашего жилкомплекса будет проинформирован о жалобе и примет меры для ее разрешения. OCC будет следить за ремонтными работами и запрашивать от вашего имени информацию об их ходе. Если данный партнер по PACT не принимает своевременных мер по жалобам OCC, то г-н de Castro и OCC могут направить уведомление в NYCHA, которое несет ответственность за выдачу указаний партнерам по PACT. Во время этого процесса жильцы могут связаться с OCC по любым вопросам.

Что мне следует сделать, прежде чем звонить в OCC?

Прежде чем звонить в OCC, обратитесь к управляющему жилкомплекса с запросом о проведении ремонта или инспекции. Вы можете звонить в OCC только после того, как связались с управляющим жилкомплекса и не удовлетворены решением проблемы.

**ПРЕЖДЕ ЧЕМ ЗВОНИТЬ В OCC,
СВЯЖИТЕСЬ С УПРАВЛЯЮЩИМ
ВАШЕГО ЖИЛКОМПЛЕКСА:**

HOPE GARDENS 1 LLC

646-813-0792

HOPEGARDENSAPM@PINNACLELIVING.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 жилкомплекса.