주택 품질 문제는 311번으로 문의하기

향후 발생할 수 있는 사항에 관한 세입자 대상 일반 안내서

NYC Department of Housing Preservation & Development

1. 아파트에 문제가 있습니까?
난방/온수, 바퀴벌레, 누수, 기타 수리가 필요한 부분이 있을 경우 먼저 집주인에게 연락하여 문제 해결을 요청하십시오. 집주인 측에서 아무런 반응이 없을 경우 311번으로 전화하여(유선 전화, 온라인 또는 모바일 앱 이용) 민원을 제기하십시오.

귀하의 권리를 잊지 마십시오! 귀하의 이민 자격은 중요하지 않습니다!

2. 311은 주택보존개발부 (Dept. of Housing Preservation and Development, HPD)로 민원서를 발송합니다.

NYC 311

서비스 요청 번호를 알고 있으면 HPDOnline이나 311번으로 전화하여 민원 처리 상황을 확인할 수 있습니다.

3. HPD가 집주인에게 이렇게 통지합니다, "고쳐 주세요!"

4. HPD가 다시 세입자에게 전화하여 물어봅니다, "수리가 완료되었습니까?"

- "예!" ☺ → 케이스 마감
- "아니요!" ☹ 또는 응답 없음

기간은 문제의 경중에 따라 달라집니다. 문제가 심각한 생명을 위협할 수 있는 민원의 경우 우선적으로 처리됩니다.

5. HPD가 기준 검사관을 파견합니다. 기간은 케이스의 경중에 따라 달라지지만 30일 이내입니다. 검사관이 해당 가구에 들어갈 수 없는 경우 세입자가 전화해 10일 이내에 약속을 잡을 수 있도록 명함을 남겨둘 것입니다. 난방 관련 문제가 있는 경우 다른 가구를 검사해볼 것입니다.

검사관들은 또한 연기 감지기와 같은 기타 안전 사항도 점검합니다. 30일이 지나도 검사관이 오지 않을 경우 HPDOnline이나 311번으로 전화하거나 212-863-8307번으로 세입자 정보 문자 시스템(Tenant Info Messaging System)에 전화를 걸어 민원 상태를 확인할 수 있습니다.

영어가 모국어가 아닌 경우 검사관에게 알려주면 통역관에게 전화하여 도움을 받을 수 있게 해드립니다!

6. 위반사항이 발견되는 경우
검사관은 집주인에게 위반사항 통지서를 발급하고 위반 종류에 따라 일정 기간까지 이를 원래대로 복구하라는 통지서를 발송합니다.

7. 집주인은 문제가 해결되었음을 HPD에게 **증명해야 하고,** 세입자는 HPD에서 보내는 확인 통지서를 우편으로 받게 됩니다.

7a. 문제가 확인되었으나 해결되지 않을 경우 세입자는 본 통신물 내용에 따라 **이의를 제기할 수 있습니다**. HPD는 또한 확인된 문제들을 무작위로 재점검하기도 합니다. 재점검 활동으로 문제가 해결되지 않은 것이 밝혀질 경우 이 케이스는 HPD의 **주택소송부(Housing Litigation Division)**로 회부됩니다. 이 부서에서는 집주인을 상태로 소송을 진행할 수 있습니다.

7b. 검사 및 재점검이 성공적으로 이뤄지고 문제가 해결된 경우 ☺

재점검이 불가하고 세입자로부터 아무런 응답이 없는 경우 **70**일 이후 위반 문제가 종료됩니다.

→ 케이스 마감

위험한 상태? Class C 위반은 위험한 상황으로 집주인은 긴급 수리를 해야 합니다.

HPD가 집주인에게
"지금 당장 고치십시오!"라고 통지합니다.
(대다수 Class C에 속하는 문제의 경우 24시간 이내에)

기한이 다 되었습니까? HPD가 세입자에게 전화를 합니다. 아직도 문제가 해결되지 않으면 HPD의 **긴급 수리프로그램(Emergency Repair Program)**으로 문제 내용이 전달됩니다. 수리 범위를 알 수 있도록 세입자와 검사 일정 예약을 잡을 수 있습니다.

수리중!
HPD 직원이 작업 범위*를 파악하기 위해 아파트를 방문한 후 업체에게 문제 수리를 의뢰하고 재무부(Department of Finance, DOF)를 통해서 집주인에게 대금을 청구합니다.

*HPD가 아파트에 들어갈 수 없을 경우 검사관이 명함을 남기고 우편으로 통신물을 발송합니다. 세입자는 전화로 약속 일정을 잡아야 하며, 그렇지 않을 경우 추후 조치가 진행되지 않습니다.

7c. 집주인이 상황을 분명하게 하지 않을 경우 건물 기록 카드에 위반 문제가 '미해결'로 기록됩니다. 세입자는 HPDOnline이나 311번에 전화를 걸어 모든 미해결 위반 사항을 확인할 수 있습니다. 세입자는 변호사를 구해 주택법원 소송을 시작해야 하며, 문제가 해결되지 않을 경우 현지 선출직 공무원에게 연락하여 도움을 요청할 수 있습니다.

임대규제아파트에 거주하는 분이라면 뉴욕 주 주택 및 지역 사회 갱신(NYS Homes and Community Renewal, NYS HCR)에 임대료 인하 요청서를 제출하거나 718-739-6400번으로 전화를 걸 수 있습니다.

세입자 권리에 대한 내용을 보려면 nyc.gov/tenantsrights를 방문하십시오.

기준 검사관이 연루된 부패 또는 공모가 의심되는 경우 NYC 수사부(NYC Department of Investigation, DOI) (전화: 212-3692-364)로 신고하십시오.

최근 업데이트 일자: 7/27/2016

세입자 괴롭힘에 대한 전화는?

세입자가 괴롭힘 문제로 311번에 전화할 경우 이러한 민원은 괴롭힘의 유형에 따라 여러 기관/단체로 전달됩니다. 괴롭힘 유형:

1. 고의적인 건축 관련 문제(업무 시간 이후 작업, 배관 설비 또는 계단 등의 수리 미비)는 HPD 또는 건물부(Dept. of Buildings, DOB)로 신고하십시오.

2. 필요한 수리 업무 또는 유틸리티(난방기 꺼짐 등) 제공 관련 문제는 HPD에게 문의하십시오

3. 신체적인 협박이나 감금(욕설, 협박 등)은 911 NYPD에게 신고하십시오.

4. 기타 다른 형태의 괴롭힘(매수, 임대 또는 임대 갱신 고의 미제공, 임대료 수표 미접수, 인종/민족 차별 등)은 유형에 따라 법률상담을 받을 수도 있겠으며, 임대료 안정화 건물에 거주하는 경우 뉴욕 주 주택 및 지역 사회 갱신(NYS Homes and Community Renewal, NYS HCR)이나 NYC 인권위원회(NYC Human Rights Commission) 등으로 문의할 수 있습니다.

위의 괴롭힘 사항 중 어느 하나라도 발생하는 경우 세입자는 주택법원으로 가서 민원을 제기할 수 있습니다.

HPD와 DOB는 건물 및 주거 기준을 준수하도록 하여 괴롭힘 유형 1과 2로 어려움을 겪고 있는 세입자를 보호해줍니다. 세입자는 민원을 제기하고 후속 위반 사항을 알리는 방법 등으로 괴롭힘과 관련하여 주택법원 또는 NYS HCR 소송을 뒷받침할 수 있습니다. 이러한 유형에 해당하는 경우, 세입자는 tbpt@hpd.nyc.gov를 통해 세입자 괴롭힘 예방 전담반(Tenant Harassment Prevention Task Force, THPT)에게 이메일을 보낼 수도 있습니다. THPT는 불법 건축을 통해 불안한 생활 환경을 조성하여 세입자를 괴롭히는 집주인을 상대로 수사를 시행하고 법적 조치(형사 고발 포함)를 단행할 수 있도록 하기 위해 마련되었습니다. 이메일에는 세입자 연락처 정보, 건물 주소, 건물 상태 설명이 포함되어야 합니다.

법률 지원을 받으세요!
311번 전화는 법률 서비스를 받을 수 있도록 도와드리고 주택법원 지원 및 절차에 관한 정보를 제공합니다. de Blasio 시장은 괴롭힘을 당하는 저소득 세입자들에게 무료 법률 지원 서비스를 제공하기 위한 프로그램을 마련하였습니다.