

## 다음과 같은 도움을 드립니다

- 노숙자 복지부 관련 정보를 제공합니다.
- 보호소와 관련해 귀하의 권리와 의무에 관해 설명해드립니다.
- 보호소 시설 상태, 직원 및 의뢰인의 태도, 새 집 마련 및 사회보장 서비스를 비롯한 보호소 서비스 관련 불만을 처리합니다.
- 의뢰인 및 직원 간의 분쟁 해결 및 중재를 진행해드립니다.
- 임대료 지원 프로그램 및 자격 조건에 관해 설명해드립니다.
- 노숙 위기 방지 및 사후 관리 지원을 제공합니다.
- 다른 도시 기관과 지역사회 서비스에 연결 등 일반적인 지원을 제공합니다.

참고: 당국은 보호소 변경 요청에 대한 결정권을 가지고 있지 않습니다.

## 연락처 정보



### 이메일

Ombudsman@dss.nyc.gov



### 전화

보호소 핫라인:

**(718) 557-1399**

연중무휴 24시간 운영

고충처리 사무국:

**(800) 994-6494**

월요일~금요일

오전 9:00 ~ 오후 5:00



### 방문

109 E 16<sup>th</sup> Street, 8<sup>th</sup> Floor

New York, NY 10003

월요일~금요일

오전 9:00 ~ 오후 4:00

# NYC

Department of  
Homeless Service  
Department of  
Social Services

BRC-1043 (K) 05/2023  
ENG Rev. 05/2023

© Copyright 2023. 뉴욕시 인적자원관리국/사회복지부. 이 자료의 전부 또는 일부에 대한 재생산 허가를 받으려면 뉴욕시 인적 자원 관리국으로 연락해주시시오.

# 고충처리 사무국



[고충처리 사무국이란?](#)

[고충처리 사무국에  
연락하기](#)

[추가 자원](#)

[지원 분야](#)

# NYC

Department of  
Homeless Service  
Department of  
Social Services

# 고충처리 사무국이란?

고충처리 사무국은 다음과 같은 방식으로 뉴욕시 내에서 노숙 생활을 하는 개인 및 가족에 대한 지원을 제공합니다.

- 효과적인 방식과 진심 어린 태도로 의뢰인의 의견을 청취하고, 시기적절한 의뢰인 중심의 케이스 관리를 통해 지원을 제공합니다.
- 공정한 방식으로 필수 자원을 지원받을 수 있도록 의뢰인을 인도합니다.
- 보호소에 머무는 의뢰인의 삶의 질을 향상할 수 있도록 노력합니다.
- 삶에 영향을 줄 수 있는 의사 결정 과정에서 의미 있는 역할을 수행할 수 있도록 의뢰인에게 조언을 제공합니다.

## 고충처리 사무국에 연락하기



### 이메일

문제 및 우려 사항이 있을 경우 언제든지 이메일을 보내주십시오  
([Ombudsman@dss.nyc.gov](mailto:Ombudsman@dss.nyc.gov)).



### 전화

전화로 상담을 진행할 수 있습니다.

- **(718) 557-1399** 번으로 보호소 핫라인에 전화하거나 **311**번에 전화하여 보호소 관련 불만 및 수리 요청을 접수하십시오. 이 서비스는 연중무휴로 이용 가능합니다.
- **(800) 994-6494**번으로 고충처리 사무국에 전화해 현재 처한 상황에 대해 직원과 상담하십시오. 직원 근무 시간은 월~금, 오전 9시부터 오후 5시입니다. 이 전화번호에 메시지를 남겨놓으면 근무시간에 직원이 연락을 드립니다.



### 방문

사무국을 직접 방문하시면 직원들과 현재 처한 상황에 대해 상담을 진행할 수 있습니다. 직원 근무 시간은 월~금, 오전 9시부터 오후 4시입니다.

## 추가 자원

뉴욕 아동을 위한 변호인 단체(Advocates for Children, AFC)

- (212) 947-9779

노숙자 연합(Coalition for the Homeless)

- (212) 776-2000

뉴욕 시장 직속 이민자 지원실(Mayor's Office of Immigrant Affairs, MOIA)

- (212) 788-7654

NYC 311

- 311번을 누르십시오



NYC 아동서비스국(Administration for Children's Services, ACS)

- 응급 상황 시 911에 전화하십시오
- (877) KIDS-NYC [(877) 543-7692]
- 권익 옹호 사무소(Office of Advocacy) (212) 676-9421

NYC 인권 위원회(Commission on Human Rights, CHR)

- (718) 722-3131

NYC 노인 복지부(Department for the Aging, DFTA)

- 311번을 누르고 사회복지 담당자를 요청하십시오

NYC 재향군인 복지국(Department of Veterans' Services, DVS)

- (833) VETS-NYC [(833) 838-7692]

NYC 청소년 및 지역사회 개발부(Department of Youth and Community Development, DYCD) Youth Connect

- (800) 246-4646

NYC 인적자원관리국(Human Resources Administration, HRA)

- Business Link (877) 585-JOBS [(877) 585-5627]
- 인포라인 (718) 557-1399

세이프 호라이즌 핫라인(가정 폭력)

- 응급 상황 시 911에 전화하십시오
- (800) 621-HOPE [(800) 621-4673]