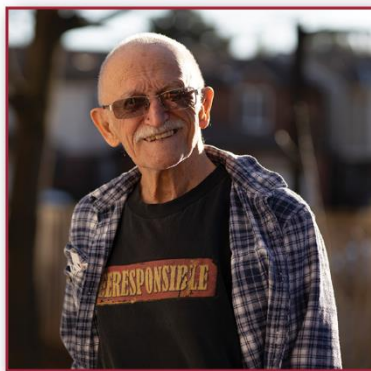


Toronto Seniors Housing Corporation

Welcome Guide

Приветственное
руководство





The attached document is **important**. It has information about your building's transition to the new Toronto Seniors Housing Corporation on Wednesday, June 1, including an update about paying your rent. If you do not understand the document, please have someone translate it for you immediately.

所附的文件很**重要**。它含有關於您的大樓在6月1日星期三過渡到新
的多倫多老年住房公司的資訊，包括關於您支付租金的最新情況。
如果您不理解此文件，請立即請人為您翻譯。

سند پیوست، **مهم** است. این سند، دارای اطلاعاتی درباره انتقال ساختمان شما به سازمان
جدید مسکن سالمندان تورنتو در روز ۱ ژوئن است، از جمله یک به روز رسانی درباره
پرداخت مبلغ اجاره شما. اگر محتویات سند را نمی فهمید، لطفاً فوراً از یک نفر بخواهید آن
را برای شما ترجمه کند.

Le document ci-joint est **important**. Il contient des renseignements sur le transfert de votre édifice à la nouvelle société de gestion (la « Toronto Seniors Housing Corporation »), qui aura lieu le mercredi 1^{er} juin. Il comprend notamment une mise à jour concernant le paiement de votre loyer. Si vous ne comprenez pas le document, veuillez demander à quelqu'un de le traduire pour vous immédiatement.

ઑટેચ કરેલ દસ્તાવેજ **મહત્વપૂર્ણ** છે. તે બુધવાર, 1 જૂનના રોજ નવા ટોરોન્ટો સીનિયર્સ
હાઉસિંગ કોર્પોરેશનમાં તમારા બિલ્ડિંગના સંક્રમણ વિશેની માહિતી ધરાવે છે, જેમાં તમારું
ભાડું ચૂકવવા વિશેના અપડેટનો સમાવેશ થાય છે. જો તમને દસ્તાવેજ સમજાય નહીં, તો
કૃપા કરીને કોઈને તમારા માટે તાત્કાલિકપણે તેનો અનુવાદ કરવા કહો.



첨부된 문서는 **중요**한 것입니다. 6월 1일(수) 여러분 건물이 새로운 Toronto Seniors Housing Corporation으로 전환되는 것에 관한 안내와 아울러 집세 납부에 관한 업데이트 정보가 들어 있습니다. 이 문서를 이해하는 데 어려움이 있을 경우, 즉시 다른 사람에게 번역해달라고 부탁드립니다.

Załączony dokument jest **ważny**. Zawiera on informacje o transferze Twojego budynku do nowej korporacji dla seniorów (Toronto Seniors Housing Corporation), które nastąpi w środę dnia 1 czerwca, w tym także uaktualnienie na temat płacenia Twojego czynszu. Jeśli nie rozumiesz tego dokumentu, natychmiast poproś kogoś o jego przetłumaczenie.

O documento em anexo é **importante**. Ele contém informações sobre a transição do seu prédio para a nova Toronto Seniors Housing Corporation, que ocorrerá na quarta-feira, dia 1º de junho, e também uma atualização sobre o processo de pagamento do aluguel. Caso não entenda o documento, peça a alguém que o traduza imediatamente.

Прилагаемый документ **имеет важное значение**. В нем есть информация о переходе вашего здания в ведение новой корпорации Toronto Seniors Housing Corporation со среды, 1 июня, включая обновленную информацию об оплате аренды. Если вы не понимаете документ, немедленно попросите кого-нибудь перевести его для вас.

El documento adjunto es **importante**, ya que contiene información sobre la transición de su edificio a la nueva Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC) el miércoles 1 de junio,



además de una actualización sobre cómo pagar la renta. Si no comprende lo que dice el documento, haga que alguien se lo traduzca inmediatamente.

இத்துடன் இணைத்து அனுப்பப்பட்டு உள்ள ஆவணம் முக்கியமானது ஆகும். உங்களுடைய கட்டிடம் புதிதாக உருவாகி உள்ள Toronto Seniors Housing Corporation என்ற ரொறொன்ரோ முதியோர் வீட்டுவசதி வாரியத்தின் கீழ் ஜூன் மாதம் 1ஆம் திகதி புதன்கிழமை கொண்டுவரப்படுவது பற்றிய தகவல் இதில் அடங்கியுள்ளது. உங்கள் வாடகையைச் செலுத்துவது பற்றிய புதிய தகவலும் இதில் உண்டு. இந்த ஆவணத்தை நீங்கள் விளங்கிக் கொள்ள முடியவில்லை என்றால், தயவுசெய்து உடனடியாக இதனை வேறொருவரின் உதவியுடன் மொழிபெயர்த்து அறிந்து கொள்ளுங்கள்.

Tài liệu đính kèm **quan trọng**. Tài liệu có thông tin về sự chuyển tiếp của chúng cư quý vị sang Công ty Gia cư Cao niên Toronto (Toronto Seniors Housing Corporation) mới vào ngày thứ Tư, 1 tháng Sáu, bao gồm tin cập nhật về việc trả tiền thuê nhà của quý vị. Nếu quý vị không hiểu tài liệu, xin nhờ người nào dịch tài liệu ngay lập tức cho quý vị.

To συνημμένο έγγραφο είναι **σημαντικό**. Περιέχει πληροφορίες σχετικά με τη μεταβίβαση του κτηρίου σας στη νέα Οικιστική Εταιρεία Ηλικιωμένων του Τορόντο την Τετάρτη 1^η Ιουνίου, περιλαμβανομένης μιας ενημέρωσης σχετικά με την πληρωμή του ενοικίου σας. Εάν δεν καταλαβαίνετε το έγγραφο, φροντίστε να σας το μεταφράσουν αμέσως.



Обращение генерального директора Тома Хантера

Нет ничего более волнующего и бодрящего, чем когда начинаешь новое дело.

Сегодня, 1 июня 2022 года, Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто (TSHC) начинает закладывать корни своей будущей работы. Мы горим желанием поддержать наших пожилых жильцов и предоставить им наилучшие варианты жилья в городе Торонто. Начало нашей работы происходит в рамках взятых на себя городом Торонто обязательств по выполнению плана "Жильцы прежде всего", с тем чтобы пожилые люди могли достойно встретить старость в комфортных условиях.



Опираясь на предпринятые ранее огромные усилия, мы также стараемся обеспечить пожилым людям поддержку, необходимую для ведения здорового образа жизни. Мы знаем, что достойная и комфортная жизнь не ограничивается одним лишь жильём. Мы также хотим улучшить качество вашей жизни посредством предоставления услуг здравоохранения и ухода.

Вскоре жильцы старшего возраста, персонал и другие заинтересованные лица вместе приступят к следующему этапу нашей эволюции. Мы стремимся удовлетворить ваши потребности, поэтому вместе с вами создадим внимательную, подотчётную и заботливую организацию. Эту работу мы выполним вместе, опираясь на знания, опыт и увлечения друг друга. У каждого из нас будет возможность внести свой вклад.



Все мы знаем, что дорога к достижению наших целей не будет гладкой. Как мы уже видели, пандемия усилила разломы в нашей жилищной системе. Тем не менее, мы верим, что благодаря коллективным усилиям наших жильцов, правления, городского совета и партнёров по сообществу мы добьёмся положительных изменений. Мы все в этом заодно.

TSHC станет местом, где коллективная энергия, сосредоточенность и решимость изменят жизнь людей старшего возраста к лучшему. В этом наша цель. Мы здесь, для того чтобы удовлетворять ваши потребности, работать вместе с вами и отстаивать ваши интересы.

В ближайшие недели и месяцы я буду работать вместе с другими членами нашей команды. Мы будем рады познакомиться с вами и узнать больше о том, как можно наилучшим образом поддержать вас и других жителей наших общин.

Сегодня мы начинаем новый путь. Мы с нетерпением ждём продолжения этой важной совместной работы.

С наилучшими пожеланиями,

Том Хантер

Генеральный директор



Содержание

Обращение генерального директора Тома Хантера.....	4
Поддержка и обслуживание в Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто	12
Поддержка и обслуживание за пределами Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто	13
Раздел 1: Общие изменения, юридические названия и корпоративные процессы	15
Когда Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто начала свою работу?.....	15
Каково юридическое название новой корпорации?	15
Каков юридический адрес моего арендодателя?	16
С кем я могу связаться, если нуждаюсь в помощи или обслуживании?	16
Изменились ли какие-либо процессы?	16
Раздел 2: Аренда, договора и коммунальные услуги.....	19
Кому мы должны вносить квартплату?.....	19
Нужно ли мне подписывать новый договор аренды? ...	20
Что представляет собой процесс погашения задолженности (невнесённой квартплаты)?.....	20
Что произойдёт, если у меня возникнет задолженность до 1 июня или по окончании переходного периода?	21
Продолжается ли работа Управления уполномоченного по жилищным вопросам?.....	21



Каков будет процесс переселения в другую квартиру? .	22
Будет ли по-прежнему проводиться ежегодная инспекция состояния квартир?	23
Буду ли я по-прежнему участвовать в ежегодном пересмотре размера квартплаты?	23
Как сообщить об изменениях дохода?	24
Останется ли прежним мой договор на оплату коммунальных услуг?	25
Раздел 3: Персонал, эксплуатация и обслуживание зданий	26
Останется ли прежним местный персонал?	26
К кому я могу обратиться с запросом о проведении технического обслуживания?	26
Каким образом персонал может войти в мою квартиру?	26
Есть ли у новой корпорации центр обслуживания клиентов, в который можно позвонить?	27
Будет ли процесс рассмотрения жалоб таким же, как и до перехода в новую корпорацию?	27
Будет ли обслуживание занимать больше времени во время перехода к новой корпорации?	28
Изменяются ли стандарты обслуживания и ремонта?	29
Кто займётся крупномасштабным ремонтом и модернизацией?	29



Изменится ли доступ к комнатам отдыха, прачечной и другим удобствам?	29
Каким образом TSHC будет обеспечивать доступность обслуживания?	30
Могу ли я всё ещё произвести модификацию своей квартиры?	30
Будут ли предоставляться услуги письменного и устного перевода?	31
Раздел 4: Моё сообщество	32
С кем я могу связаться по вопросам безопасности или поддержки?	32
Имеет ли Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто план действий при чрезвычайной ситуации? ...	32
Перейдёт ли в новую корпорацию стратегия противостояния антитемнокожему расизму?	33
Перейдут ли в новую корпорацию какие-либо из программ в моём здании?	34
Будет ли по-прежнему работать система участия жильцов? Сможем ли мы выдвигать своих представителей?	35
Будем ли мы по-прежнему получать фонды действий жильцов?	35
Будут ли в нашем здании по-прежнему находиться другие учреждения?	36



Что произойдёт с моделью комплексного обслуживания?	36
Какое участие я могу принять в новой корпорации в качестве жильца?	37
Совет директоров Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто	38
Могу ли я выступить на заседаниях Совета директоров Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто?	39
Где я могу найти информацию о поддержке и обслуживании за пределами TSHC?	39



Страница основных контактов и информации

Головной офис корпорации:

423 Yonge Street, 2nd floor, Toronto, M5B 1T2

Телефон: **416-945-0800**

Имейл: info@torontoseniorshousing.ca

Вебсайт: torontoseniorshousing.ca

Центр поддержки жильцов

Вы можете связаться с Центром поддержки жильцов по специальной линии для людей старшего возраста. Она доступна 24 часа в сутки, семь дней в неделю.

Телефон: **416-945-0800**

Имейл: support@torontoseniorshousing.ca

Отдел общественной безопасности

Телефон: 416-921-2323

В вашем районе будет продолжать работать отдел общественной безопасности Коммунального жилищного фонда Торонто. Вы можете позвонить им в случае обнаружения незаконной или преступной деятельности, проблем с парковкой, чрезмерного шума и т. д. Сотрудники отдела отвечают на звонки 24 часа в сутки, семь дней в неделю. В экстренных случаях всегда набирайте **9-1-1**.



**Персонал объекта Жилищной корпорации для пожилых
людей Торонто:**

Пожалуйста, запишите контактную информацию
сотрудников вашего участка. Подробности вы можете найти
на доске объявлений в своём здании. Данную информацию
также можно получить в Центре поддержки жильцов.

Мой суперинтендант:

Телефон: _____

Имейл: _____

Мой координатор по работе с пожилыми людьми:

Телефон: _____

Имейл: _____

Мой администратор по работе с жильцами:

Телефон: _____

Имейл: _____

**Мой куратор по взаимодействию с жильцами и
предоставлению обслуживания:**

Телефон: _____

Имейл: _____



Мой куратор по жилищно-коммунальному хозяйству:

Телефон: _____

Имейл: _____

Мой региональный менеджер:

Телефон: _____

Имейл: _____

**Поддержка и обслуживание в Жилищной корпорации для
пожилых людей Торонто**

Ваш координатор по обслуживанию людей старшего возраста (Seniors Services Coordinator, SSC) является основным лицом, к которому можно обратиться по всем связанным с жильцами дома вопросам, включая вопросы об аренде и проживании в доме, получении доступа к поддержке и обслуживанию, а также по поводу взаимодействия с ТСНС и внесения вклада в жизнь сообщества. Он также может помочь с направлением в медицинские и общественные учреждения. К каждому дому прикреплен один SSC. В вашем здании размещена контактная информация и еженедельные часы работы SSC.



Поддержка и обслуживание за пределами Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто

Управление комиссара по жилищным вопросам (ОСНЕ)

Функция ОСНЕ заключается в оказании помощи жильцам, которым грозит выселение в связи с задолженностью по квартплате.

Телефон: **416-632-7999**

Имейл: **info@oche.ca**

Городская администрация Торонто

Информация об услугах, предоставляемых городом Торонто.

Телефон: **311**

Имейл: **311@toronto.ca**

Центральная линия 211

Для получения информации или направления к ряду социальных, медицинских, продовольственных, жилищных и общественных услуг.

Телефон: **211**

Вебсайт: **211central.ca**



Служба помощи людям старшего возраста города Торонто

Информация о предлагаемых городом услугах для людей старшего возраста.

Телефон: **416-217-2077**

Имейл: **seniors@toronto.ca**

Телефон доверия для людей старшего возраста Торонто

Доступ к широкому спектру поддержки и услуг для нуждающихся в помощи людей старшего возраста.

Телефон: **416-217-2077**

Торонто «Crime Stoppers»

Если вы хотите поделиться с полицией информацией о правонарушении, но при этом хотите сохранить свою анонимность, свяжитесь с «Crime Stoppers». Вам не обязательно называть свое имя.

Телефон: **416-222-8477 (TIPS) or 1-800-222-8477**

Имейл: **crime@222tips.com**



Раздел 1: Общие изменения, юридические названия и корпоративные процессы

В среду, 1 июня 2022 года, Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто (TSHC) стала арендодателем 83 зданий для людей старшего возраста, принадлежащих Коммунальному жилищному фонду Торонто. TSHC - это корпорация, находящаяся в собственности города и ориентированная на удовлетворение потребностей жильцов старшего возраста. Она предоставляет пожилым людям безопасное, доступное жильё вместе с доступом к необходимому медицинскому и общественному обслуживанию.

1 июня наступает следующий этап переходного периода.

Когда Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто начала свою работу?

Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто начала работать в среду, 1 июня 2022 года.

Каково юридическое название новой корпорации?

Это - Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто.



Каков юридический адрес моего арендодателя?

Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто
423 Yonge Street, 2nd floor
Toronto, Ontario
M5B 1T2

С кем я могу связаться, если нуждаюсь в помощи или обслуживании?

Если вам требуется помощь с оформлением запроса на обслуживание, обратитесь в Центр поддержки жильцов по телефону **416-945-0800** или по электронной почте support@torontoseniorshousing.ca. Вы также можете обратиться к местному координатору обслуживания людей старшего возраста, который поможет вам найти необходимую поддержку или услугу.

Изменились ли какие-либо процессы?

Начиная со среды, 1 июня, Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто приступила к следующему этапу переходного периода. Данный переход будет осуществляться плавно и постепенно.

Что изменилось с 1 июня:

- **Эксплуатация зданий:** Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто будет заниматься



эксплуатацией зданий, предоставлением обслуживания и поддержки жильцам.

- **Справочная линия:** для запроса на обслуживание или получения информации жильцы смогут звонить на новую специальную справочную линию. Эта линия соединит их с Центром поддержки жильцов. Она будет доступна 24 часа в сутки, семь дней в неделю.

Что останется без изменений:

- **Внесение квартплаты:** на следующем этапе переходного периода вы будете продолжать вносить квартплату в Коммунальный жилищный фонд Торонто. Порядок внесения квартплаты пока останется прежним. Квартплата по-прежнему будет вноситься в первый день каждого месяца. В случае изменения способа и места внесения квартплаты Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто уведомит вас об этом за несколько месяцев.
- **Договор аренды:** ваш договор аренды перейдёт к новой корпорации. Вам не придётся подписывать новый договор.
- **Персонал:** тот же персонал, который работал в вашем здании до 1 июня, теперь будет работать в TSHC. Наши сотрудники будут отвечать на повседневные нужды как вас, так и ваших соседей и будут для вас первыми лицами, к которым можно будет обратиться за информацией и поддержкой.



- **Удобства:** в рамках программы "Доступность", при необходимости улучшения условий проживания в своей квартире, вы по-прежнему сможете запросить проведения в ней соответствующих модификаций. Модификации, находящиеся в настоящее время в процессе выполнения, будут завершены. При необходимости вам будут предоставлены услуги письменного и устного перевода. Для получения дополнительной информации просим вас обратиться к координатору по работе с пожилыми людьми.
- **Отдел общественной безопасности:** в вашем районе будет продолжать работать отдел общественной безопасности. Вы можете связаться с ним по телефону **416-921-2323**.
- **Капитальный ремонт:** собственником зданий продолжит оставаться Коммунальный жилищный фонд Торонто, которое возьмет на себя все заботы по капитальному ремонту или модернизации зданий.

Со временем, в рамках комплексной модели обслуживания, вам будут предоставляться новые виды услуг и поддержки. Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто обязуется уведомлять жильцов о любых изменениях в данных процессах.



Раздел 2: Аренда, договора и коммунальные услуги

Кому мы должны вносить квартплату?

Как и сейчас, вы будете продолжать вносить квартплату в Коммунальный жилищный фонд Торонто. Способ оплаты пока останется прежним. Квартплата по-прежнему будет начисляться в первый день каждого месяца. Если способ и место оплаты изменятся, Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто сообщит вам об этом за несколько месяцев.

Жильцы могут вносить квартплату одним из следующих способов:

- Предварительно авторизованным платежом
- Через местный банк, кредитный союз, траст или компанию по обналичиванию чеков
- По телефону или через интернет-банк
- Лично в местном офисе

Важно: если вы думаете, что можете пропустить или опоздать с внесением квартплаты, позвоните нам по телефону **416-945-0800**.



Нужно ли мне подписывать новый договор аренды?

Нет, вам не нужно подписывать новый договор. Ваш договор аренды перейдет к новой корпорации, и вам не нужно ничего подписывать. Ваш текущий договор аренды будет действовать до тех пор, пока вы не съедете с квартиры.

Поскольку ваш текущий договор аренды перейдёт к новой корпорации, на вас и ваших домочадцев будут по-прежнему распространяться изложенные в нём права и обязанности. Это включает в себя такие обязанности квартиросъемщика, как внесение квартплаты, разрешение арендодателю на проведение инспекций, поддержание чистоты в квартире, сообщение об изменении доходов или имён или личностей проживающих с вами людей и многое другое.

Что представляет собой процесс погашения задолженности (невнесённой квартплаты)?

Все жильцы несут ответственность за внесение полной квартплаты в первый день каждого месяца. С целью правильного расчёта квартплаты получающие субсидию в зависимости от размера дохода квартиросъёмщики также обязаны сообщать об изменениях своего доходах и подтверждать, кто проживает в их квартире. Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто стремится работать с квартиросъёмщиками, чтобы убедиться, что они



выполняют свои обязанности и, по возможности, предотвратить потерю ими своего жилья.

Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто переняла текущий процесс работы с просроченной задолженностью ТСНС. В результате в настоящее время в порядок работы с задолженностями никаких изменений внесено не будет.

Что произойдёт, если у меня возникнет задолженность до 1 июня или по окончании переходного периода?

Совместно с вами Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто разработает план погашения задолженности, в соответствии с которым ваша семья будет вносить дополнительные платежи сверх обычной ежемесячной квартплаты до тех пор, пока задолженность не будет погашена.

Если задолженность вашего домохозяйства возникла в любой момент до или после переходного периода, в целях её погашения вы по-прежнему будете работать с тем же персоналом.

Продолжается ли работа Управления уполномоченного по жилищным вопросам?

Да, для проживающих в Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто Управление уполномоченного по жилищным вопросам (ОСНЕ) продолжает оставаться



доступной услугой. Если вам нужна помощь, свяжитесь с ОСНЕ напрямую по телефону **416-632-7999** или по адресу **info@oche.ca**.

Каков будет процесс переселения в другую квартиру?

Если вы заинтересованы в переселении в другое здание (будь то Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто или обратно в Коммунальный жилищный фонд Торонто) по причинам, например, лучшего местоположения, вам нужно будет подать новое заявление через "Access to Housing" при администрации города Торонто (ранее известное как "Housing Connections").

Вы можете иметь право на ускоренный приоритетный перевод в другое здание внутри Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто. Данные приоритетные категории остаются такими же, какими они были в Коммунальном жилищном фонде Торонто, и имеют очень конкретные критерии соответствия условиям. Если вы хотите получить дополнительную информацию о приоритетных переводах и узнать, имеете ли вы на это право, свяжитесь с вашим координатором по обслуживанию людей старшего возраста.



Будет ли по-прежнему проводиться ежегодная инспекция состояния квартир?

Да, инспекции состояния квартир по-прежнему будут проводиться раз в год. Для проведения инспекции вы должны разрешить персоналу войти в вашу квартиру. Это одна из изложенных в договоре аренды обязанностей жильцов. Ответственность за проведение инспекции и за отсутствие опасений в отношении вашей безопасности или состояния квартиры несёт суперинтендант.

За 24 часа до проведения инспекции вы всегда будете получать уведомление о входе.

Буду ли я по-прежнему участвовать в ежегодном пересмотре размера квартплаты?

Если размер вашей квартплаты зависит от дохода (субсидия RGI), вы по-прежнему будете участвовать в ежегодном процессе его пересмотра. Вы должны будете сообщить нам о доходах всех членов вашего домохозяйства. Для этого раз в год мы будем высылать вам соответствующий пакет документов. Он будет включать в себя формы, которые вам нужно будет заполнить до указанного срока.

Процесс ежегодного пересмотра размера квартплаты является одной из обязанностей квартиросъемщика, предусмотренных договором аренды, и важной частью получения субсидии на квартплату с учётом дохода.



Квартиросъёмщики, оплачивающие жильё как по субсидированной, так и по рыночной цене, будут ежегодно получать уведомление о повышении размера квартплаты.

Как сообщить об изменениях дохода?

Если вы получаете субсидию на квартплату с учётом дохода, о некоторых изменениях вы обязаны сообщить в письменном виде в течение 30 календарных дней. К этому относятся, но не только:

- постоянные изменения в количестве проживающих в квартире людей (другими словами в составе семьи)
- начало или прекращение получения членом семьи базовой финансовой поддержки по программе "Ontario Works" или "Ontario Disability Support Program"

Другие изменения в размерах дохода могут быть сообщены во время обычного ежегодного пересмотра.

Если вам нужно сообщить о каких-либо изменениях или в случае возникновения вопросов о том, когда нужно сообщать о данных изменениях, обратитесь к координатору услуг для людей старшего возраста.



Останется ли прежним мой договор на оплату коммунальных услуг?

Некоторые жильцы сами оплачивают свои коммунальные услуги. Независимо от того, оплачиваете ли вы коммунальные услуги или нет, ваш текущий договор на оплату коммунальных услуг останется без изменений. Если вы не уверены, оплачиваете ли вы коммунальные услуги самостоятельно, ответ на этот вопрос может дать ваш координатор по обслуживанию людей старшего возраста.



Раздел 3: Персонал, эксплуатация и обслуживание зданий

Останется ли прежним местный персонал?

В результате перехода к Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто состав работающего в вашем здании персонала не изменится. Наши сотрудники продолжают отвечать на повседневные нужды как вас, так и ваших соседей. Они также будут первыми, к кому вы сможете обратиться за информацией или с просьбой о проведении работ.

К кому я могу обратиться с запросом о проведении технического обслуживания?

По вопросам проведения работ, например по борьбе с вредителями, клопами, ремонту помещения и т.д., вы можете обратиться непосредственно к своему суперинтенданту или координатору по обслуживанию людей старшего возраста, а также в Центр поддержки жильцов по телефону **416-945-0800** или по адресу [**support@torontoseniorshousing.ca**](mailto:support@torontoseniorshousing.ca).

Каким образом персонал может войти в мою квартиру?

Ваша квартира - это ваш дом, и мы уважаем это. Однако бывают случаи, когда персоналу или подрядчикам



необходимо войти в вашу квартиру по причине чрезвычайной ситуации, для проведения ремонтных работ, осмотра состояния квартиры или показа её новым жильцам, если вы съезжаете. При этом *Закон об аренде жилых помещений* требует, чтобы, за исключением экстренных случаев, или наличия вашего согласия на вход, мы уведомили вас в письменном виде не менее чем за 24 часа до входа в вашу квартиру. Подобное уведомление будет сделано в форме 24-часового уведомления о входе.

Есть ли у новой корпорации центр обслуживания клиентов, в который можно позвонить?

Для подачи запроса об обслуживании или получения информации вы можете позвонить на новую специальную справочную линию. Эта линия соединит вас с **Центром поддержки жильцов**. Она будет доступна 24 часа в сутки, семь дней в неделю.

Телефон: **416-945-0800**

Имейл: support@torontoseniorshousing.ca

Будет ли процесс рассмотрения жалоб таким же, как и до перехода в новую корпорацию?

Да. Процесс рассмотрения жалоб остается таким же, как и до перехода. Для рассмотрения вопросов или проблем



просьба обратиться к местному персоналу или в Центр поддержки жильцов.

Если в течение пяти рабочих дней с момента обращения ваш вопрос или жалоба не решены, или если вы не удовлетворены ответом или полученным обслуживанием, вы можете подать жалобу в отдел решений («Solutions team»).

- **416-945-0888**
- **solutions@torontoseniorshousing.ca**

Пожалуйста, обратите внимание, что отдел «Solutions team» по-прежнему является частью Коммунального жилищного фонда Торонто и на данный момент будет работать совместно с обеими корпорациями.

Будет ли обслуживание занимать больше времени во время перехода к новой корпорации?

Во время или после перехода к Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто предоставление обслуживания жильцам не будет занимать больше времени. Для предоставления или завершения обслуживания нашим сотрудникам потребуется столько же времени, как и до перехода. Обратите внимание, что сроки предоставления обслуживания зависят от запрашиваемой услуги и наличия персонала или поставщиков для выполнения работ.



В течение некоторого времени на некоторых используемых формах вы будете видеть логотип TCHC. В дальнейшем мы постепенно будем переходить от логотипов TCHC к логотипам TSHC. Сейчас мы работаем в этом направлении и хотели бы поблагодарить вас за терпение.

Изменяются ли стандарты обслуживания и ремонта?

Стандарты выполнения заявок на обслуживание или ремонт остаются неизменными. Со временем, на основании отзывов жильцов, они могут быть изменены.

Кто займётся крупномасштабным ремонтом и модернизацией?

Поскольку владельцем зданий по-прежнему остаётся Коммунальный жилищный фонд Торонто, то заниматься капитальным ремонтом или модернизацией зданий будет он. Сотрудники новой корпорации будут заниматься более мелким ремонтом в квартирах жильцов.

Изменится ли доступ к комнатам отдыха, прачечной и другим удобствам?

Доступ к комнатам отдыха, прачечным и другой вспомогательной инфраструктуре здания во время и после перехода останется тем же.



Каким образом TSHC будет обеспечивать доступность обслуживания?

Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто занимается созданием для жильцов доступной среды. Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто приняла ту же политику создания доступной среды, которая в настоящее время используется Коммунальным жилищным фондом Торонто. Данная политика включает в себя предоставление жильцам доступного обслуживания в уважительной и прозрачной манере, а также доступных печатных и цифровых материалов.

Могу ли я всё ещё произвести модификацию своей квартиры?

Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто переняла процедуру подачи заявлений на модификацию жилья от Коммунального жилищного фонда Торонто. Это означает, что если вам понадобится произвести функциональные улучшения своей квартиры, вы по-прежнему сможете сделать запрос о её модификации. Для этого потребуется представить ту же медицинскую анкету, что и в Коммунальном жилищном фонде Торонто. Единственное различие будет заключаться в том, что заявку нужно будет передать местному персоналу TSHC.



Модификации квартир, находящиеся в настоящее время в процессе выполнения, будут завершены.

С запросом о модификации квартиры просим вас обратиться к координатору по обслуживанию людей старшего возраста или к суперинтенданту, которые займутся этим вопросом.

Будут ли предоставляться услуги письменного и устного перевода?

Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто занимается как созданием доступной среды, так и предоставлением всем жильцам услуг письменного и устного перевода. Подобные услуги могут предоставляться по запросу. Для заказа письменного перевода, переводчика американского языка жестов или устного переводчика, пожалуйста, свяжитесь с Центром поддержки жильцов по телефону **416-945-0800** или по адресу support@torontoseniorshousing.ca. При этом, на подготовку предоставления подобных услуг нам потребуется не менее 10 рабочих дней.



Раздел 4: Моё сообщество

С кем я могу связаться по вопросам безопасности или поддержки?

По вопросам безопасности или за поддержкой вы по-прежнему можете обращаться в отдел общественной безопасности (CSU) Коммунального жилищного фонда Торонто. Сотрудники CSU доступны 24 часа в сутки, семь дней в неделю и с ними можно связаться по телефону **416-921-2323**. CSU будет продолжать ежедневное патрулирование, проводить для жильцов различные мероприятия по безопасности, а также работать над тем, чтобы у себя дома, в своих зданиях и на мероприятиях жильцы чувствовали себя в безопасности.

В чрезвычайных ситуациях, например при пожаре, наблюдению подготовки каких-либо лиц к совершению правонарушения, а также при необходимости получения неотложной медицинской помощи всегда звоните по номеру **9-1-1**.

Имеет ли Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто план действий при чрезвычайной ситуации?

Да. Обеспечение жильцов чистым, безопасным, ухоженным и доступным по цене жильём включает в себя и работу при



возникновении чрезвычайной ситуации. Различные виды чрезвычайных ситуаций могут поставить под угрозу как безопасность жильцов и персонала, так и сохранность имущества. План действий при чрезвычайной ситуации (ERP) предусматривает готовность компании к подобным происшествиям. Коммунальный жилищный фонд Торонто и Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто руководствуются совместным Планом действий при чрезвычайной ситуации (ERP).

ERP применяется при возникновении чрезвычайной ситуации, превышающей возможности эффективной реакции персонала объекта. Данный план будет пересматриваться и обновляться на регулярной основе, а также будет включать в себя ежегодную оценку рисков, тестирование и обучение.

ERP является конфиденциальным документом и не может быть размещён для публичного ознакомления. При возникновении вопросов в отношении плана напишите по адресу support@torontoseniorshousing.ca и ваши вопросы будут направлены в соответствующий отдел.

В случае чрезвычайной ситуации набирайте **9-1-1**.

Перейдёт ли в новую корпорацию стратегия противостояния антитемнокожему расизму?

Жилищная корпорация для пожилых людей Торонто стремится к созданию разнообразной, инклюзивной и справедливой среды для жильцов. TSHC принял



рекомендации и практику Стратегии противодействия темнокожему расизму, одобренной в настоящее время Коммунальным жилищным фондом Торонто. Центр по продвижению интересов темнокожих людей (Центр) будет продолжать оказывать поддержку жильцам и сотрудникам TSHC и руководить организацией в реализации данной стратегии. Это означает, что вы по-прежнему сможете пользоваться как предлагаемыми жильцам услугами Центра, так и различными программами и ресурсами. Для получения дополнительной информации вы можете связаться с TheCentre@torontohousing.ca.

Перейдут ли в новую корпорацию какие-либо из программ в моём здании?

Все действующие в настоящее время программы, организованные как учреждениями, так и жильцами, перейдут в новую Жилищную корпорацию для пожилых людей Торонто.

Чтобы убедиться, что данные программы отвечают потребностям жильцов старшего возраста, Совет директоров Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто также взял на себя обязательство провести их оценку. Информация об обновлениях или изменениях в программах будет сообщаться на протяжении всего переходного периода.



Будет ли по-прежнему работать система участия жильцов? Сможем ли мы выдвигать своих представителей?

Для того, чтобы убедиться, что все переходящие от Коммунальный жилищный фонд Торонто программы отвечают потребностям жильцов старшего возраста, Совет директоров Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто взял на себя обязательство провести их оценку. Эта оценка будет включать в себя и официальную систему взаимодействия с жильцами.

Во время проведения этой оценки работа по привлечению жильцов к участию будет продолжаться. Представители и члены домовых комитетов жильцов продолжают выполнять свою роль защитников их интересов.

Для решения возникающих проблем жильцы смогут работать с местными координаторами по обслуживанию людей старшего возраста или с координаторами общественного участия населения. Ближе к концу этого года начнётся работа по созданию официальной системы взаимодействия с жильцами старшего возраста.

Будем ли мы по-прежнему получать фонды действий жильцов?

На апрельском заседании совета директоров Коммунальный жилищный фонд Торонто были утверждены фонды действий жильцов (TAF) на 2022 год.

Квартирисьёмщики Жилищной корпорации для пожилых



людей Торонто смогут подать заявку на TAF в этом году, а заявки будут рассмотрены на промежуточном совещании по финансированию людей старшего возраста. Пройдёт свою оценку и программа на 2023 год.

Будут ли в нашем здании по-прежнему находиться другие учреждения?

Находящиеся в зданиях и использующие помещения для предоставления услуг жильцам старшего возраста учреждения продолжают свою деятельность. Договора об использовании помещений, указывающие, каким образом нежилые помещения используются данными учреждениями, будут переданы в Жилищную корпорацию для пожилых людей Торонто. Мы хотим убедиться, что эти договора отвечают потребностям людей старшего возраста, поэтому будем пересматривать их с учётом ваших интересов.

Что произойдёт с моделью комплексного обслуживания?

В рамках плана "Жильцы прежде всего" сотрудники Коммунального жилищного фонда Торонто и администрации города Торонто тесно сотрудничали при проектировании и разработке модели комплексного обслуживания (ISM), получая информацию как от жильцов старшего возраста, так и от партнёров по здравоохранению провинции. В каждом из домов эта модель увеличивает



соотношение количества наших сотрудников и жильцов, что предоставляет жильцам более быстрый доступ к обслуживанию в необходимый момент.

ISM действует во всех 83 зданиях и принята в качестве составной части новой корпорации. Это основа, на которую TSHC будет опираться для предоставления вам постоянной поддержки и обслуживания, с тем, чтобы вы смогли достойно и комфортно встретить старость.

Какое участие я могу принять в новой корпорации в качестве жильца?

Существует множество способов, с помощью которых вы сможете принимать участие и вносить изменения в жизнь вашего здания и сообщества:

- Участие в рекреационных и общественных программах
- Система участия жильцов (в настоящее время находится на рассмотрении)
- Совместное бюджетирование (СБ) (в настоящее время находится на рассмотрении)
- Центр по продвижению интересов темнокожего населения
- Консультативный комитет пожилых жильцов (STAC)
- Выборы членов Совета жильцов
- Опросы
- Уход за общественными огородами



- Выступления на заседаниях комитетов и совета директоров

Найти необходимые ресурсы вам может помочь закреплённый за вашим домом координатор обслуживания людей старшего возраста (Seniors Services Coordinator, SSC). Если вы не знаете, кто является вашим SSC, позвоните в Центр поддержки жильцов по телефону **416-945-0800**, и вас соединят с нужным человеком.

Совет директоров Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто

Роль	Имя
Представитель мэра (советник)	Пол Эйнсли (Paul Ainslie)
Заместитель председателя	Лоуренс Д'Суза (Lawrence D'Souza)
Член совета (советник)	Паула Флетчер (Paula Fletcher)
Член совета	Линда Джексон (Linda Jackson)
Член совета	Уоррен Ло (Warren Law)
Директор (квартиросъёмщик)	Кэрри МакНейл (Carrie MacNeil)
Директор (квартиросъёмщик)	Джим Микс (Jim Meeks)
Член совета	Бренда Пэррис (Brenda Parris)



Могу ли я выступить на заседаниях Совета директоров Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто?

Выступление - это способ, с помощью которого люди могут высказать Совету свое мнение по вопросу, рассматриваемому на заседании Совета. Любой представитель общественности может попросить выступить на заседании Совета.

Выступления могут быть устными или письменными и должны касаться вопросов, включённых в повестку дня собрания.

Более подробную информацию о том, как выступить на заседаниях Совета директоров Жилищной корпорации для пожилых людей Торонто, можно найти на сайте torontoseniorshousing.ca.

Где я могу найти информацию о поддержке и обслуживании за пределами TSHC?

Справочник услуг для людей старшего возраста и осуществляющих уход лиц был разработан администрацией города Торонто и службой 211 с целью предоставления информации об услугах, доступных в Торонто для людей старшего возраста и осуществляющих уход лиц. В справочнике описывается каждый вид услуг и наилучший способ доступа к ним. Услуги сгруппированы по тематике. Информация может меняться, но вы всегда можете



позвонить заранее и убедиться, что данная услуга по-прежнему предоставляется. Копия этого справочника имеется во всех зданиях. Вы также можете найти эту информацию о поддержке и услугах на сайте **211central.ca**, поговорив с координатором обслуживания людей старшего возраста, с суперинтендантом своего здания или посетив местный филиал Публичной библиотеки Торонто.



Call **416-945-0800** to request this guide in an alternate language or format.

torontoseniorshousing.ca

Для запроса данного справочника на другом языке или формате позвоните по телефону 416-945-0800.

torontoseniorshousing.ca