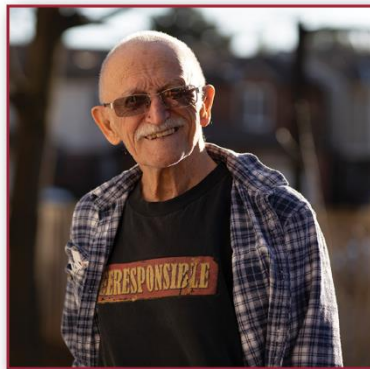


# Toronto Seniors Housing Corporation

Welcome  
Guide

Початковий  
ДОВІДНИК





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<sup>er</sup> 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.

ઐટેચ 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 **중요한** 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.

Наведений далі документ є **важливим**. Він містить інформацію про перехід вашого будинку у середу, 1 червня, під управління нової корпорації – Toronto Seniors Housing Corporation, а також оновлену інформацію про сплату орендної плати. Якщо цей документ не є вам зрозумілим, будь ласка, негайно попросіть когось перекласти його для вас.





## Послання головного виконавчого директора Тома Хантера

Початок нової справи завжди освіжає й надихає.

Сьогодні, 1 червня 2022 року, ми починаємо пускати коріння, оскільки ми починаємо роботу в Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC). Ми непохитні у нашому бажанні



підтримати наших літніх мешканців, надаючи їм найкращі варіанти житла в місті Торонто. Наш початок роботи підтверджує прихильність міста Торонто виконанню плану «Мешканці понад усе» (Tenants First Plan), у рамках якого люди похилого віку зможуть гідно й комфортно старіти у своєму житлі.

Спираючись на величезну вже проведenu роботу, ми вважаємо, що повинні також забезпечити людям похилого віку доступ до підтримки для ведення здорового способу життя. Ми знаємо, що гідне й комфортне життя – це не лише житло. З'єднуючи вас із постачальниками медичних послуг і послуг із догляду, ми прагнемо допомогти поліпшити якість вашого життя.

Літні мешканці, співробітники й інші зацікавлені сторони разом переходять до наступного кроку в нашій еволюції. Разом ми створимо організацію, яка буде уважною, відповідальною й турботливою, оскільки ми прагнемо задовольнити ваші потреби. Ми виконаємо цю роботу разом, покладаючись на



знання, досвід і захоплення один одного. Ми всі можемо зробити свій внесок в це.

Ми всі знаємо, що досягнення наших цілей не буде легкою справою. Як ми вже бачили, пандемія посилила розлами в нашій житловій системі. Проте ми віримо, що доб'ємося позитивних змін завдяки колективним зусиллям наших мешканців, Ради директорів, Міської ради і наших громадських партнерів. Ми всі разом робимо цю справу.

TSHC стане місцем, де наша колективна енергія, зосередженість і рішучість змінять життя наших людей похилого віку на краще. Це і є наша мета. Ми тут, щоб задовольняти ваші потреби, працювати з вами й відстоювати ваші інтереси.

У найближчі тижні й місяці я разом з іншими членами нашої команди буду працювати з населенням. Ми з нетерпінням чекаємо можливості зустрітися з вами й довідатися більше про те, як краще підтримати вас та інших людей у наших громадах.

Сьогодні ми разом починаємо новий шлях. Ми з нетерпінням чекаємо продовження цієї важливої роботи разом з вами.

З найкращими побажаннями,

Том Хантер

Головний виконавчий директор



**Зміст**

<b>Послання головного виконавчого директора Тома Хантера .....</b>	<b>4</b>
<b>Сторінка основних контактів та інформації .....</b>	<b>9</b>
<b>Підтримка й послуги корпорації Toronto Seniors Housing Corporation</b>	<b>11</b>
<b>Підтримка й послуги інших організацій (не корпорації Toronto Seniors Housing Corporation) .....</b>	<b>12</b>
<b>Розділ 1: Загальні зміни, офіційні назви і корпоративні процеси .....</b>	<b>14</b>
<b>Коли почала діяти корпорація Toronto Seniors Housing Corporation? .....</b>	<b>14</b>
<b>Яка офіційна назва цієї нової корпорації? .....</b>	<b>14</b>
<b>Яка юридична адреса мого домовласника?.....</b>	<b>15</b>
<b>З ким мені зв'язуватися, якщо мені потрібна допомога або обслуговування? .....</b>	<b>15</b>
<b>Чи змінилися якісь процеси? .....</b>	<b>15</b>
<b>Розділ 2: Орендна плата, договори оренди і комунальні послуги.....</b>	<b>18</b>
<b>Кому я маю сплачувати орендну плату? .....</b>	<b>18</b>
<b>Чи маю я укласти новий договір оренди? .....</b>	<b>19</b>
<b>Що таке процес роботи із заборгованостями (несплатеною орендною платою)? .....</b>	<b>19</b>
<b>Що буде, якщо в мене виникне заборгованість до 1 червня або після переходу? .....</b>	<b>20</b>
<b>Чи є Офіс уповноваженого з питань рівності у сфері житла доступною послугою?.....</b>	<b>20</b>
<b>У чому полягає процес передачі квартири?.....</b>	<b>21</b>
<b>Чи проводитиметься, як і раніше, щорічна інспекція квартири? .....</b>	<b>21</b>



Чи буду я, як і раніше, брати участь у щорічному перегляді орендної плати?.....	22
Як повідомити про зміни в доходах? .....	22
Чи залишиться незмінним мій договір про отримання комунальних послуг? .....	23
<b>Розділ 3: Персонал будинку, експлуатація та послуги.....</b>	<b>24</b>
Чи залишиться місцевий персонал незмінним?.....	24
З ким я можу зв'язатися, якщо в мене є запит на обслуговування? .....	24
Який порядок дій, якщо персоналу необхідний доступ у мою квартиру? .....	24
Чи має нова корпорація Центр обслуговування клієнтів, куди ми можемо зателефонувати? .....	25
Чи залишився процес розгляду скарг таким самим, яким він був до переходу в відання нової корпорації?.....	25
Чи знадобиться більше часу для надання послуг під час переходу у відання нової корпорації?.....	26
Чи зміняться стандарти обслуговування й ремонту? .....	27
Хто займається великомасштабними ремонтами і модернізацією? .....	27
Чи зміниться доступ до кімнат відпочинку, пралень та інших зручностей? .....	27
Як TSHC надаватиме доступні послуги?.....	27
Чи можу я усе ще отримати послуги з модифікації моєї квартири? .....	28
Чи надаватимуться послуги письмового й усного перекладу?.....	28
<b>Розділ 4: Моя громада .....</b>	<b>30</b>
З ким я можу зв'язатися з питань безпеки або підтримки? .....	30





<b>Чи має корпорація Toronto Seniors Housing Corporation план реагування на надзвичайні ситуації?.....</b>	<b>30</b>
<b>Чи перейде Стратегія боротьби із расизмом по відношенню до темношкірих у нову корпорацію?.....</b>	<b>31</b>
<b>Чи перейдуть якісь програми на рівні будинку, у яких я брав (брала) участь, у відання нової корпорації? .....</b>	<b>32</b>
<b>Чи ми все ще маємо систему залучення? Чи маємо ми представництво в керівництві? .....</b>	<b>32</b>
<b>Чи зможемо ми, як і раніше, отримувати фінансування за програмою Tenant Action Funds? .....</b>	<b>33</b>
<b>Чи залишаться тут агентства, які мають приміщення в нашому будинку? .....</b>	<b>33</b>
<b>Що буде з моделлю комплексного обслуговування?.....</b>	<b>34</b>
<b>Як я, я мешканець, можу взяти участь у роботі нової корпорації? ..</b>	<b>34</b>
<b>Рада директорів корпорації Toronto Seniors Housing Corporation ....</b>	<b>35</b>
<b>Чи можу я виступати на засіданнях Ради директорів корпорації Toronto Seniors Housing Corporation? .....</b>	<b>36</b>
<b>Де можна знайти інформацію про підтримку й послуги за межами TSHC? .....</b>	<b>37</b>



## **Сторінка основних контактів та інформації**

### **Головний офіс корпорації:**

Toronto Seniors Housing Corporation

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

Телефон: **416-945-0800**

Електронна пошта: [info@torontoseniorshousing.ca](mailto:info@torontoseniorshousing.ca)

Веб-сайт: [torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca)

### **Центр підтримки мешканців**

Наша спеціальна лінія допомоги для людей похилого віку з'єднає вас із Центром підтримки мешканців. Вона працює 24 години на добу, сім днів на тиждень.

Телефон: **416-945-0800**

Електронна пошта: [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca)

### **Відділ громадської безпеки**

Телефон: **416-921-2323**

Відділ громадської безпеки Toronto Community Housing буде продовжувати працювати у вашому районі. Ви можете продовжувати телефонувати їм з приводу незаконної або злочинної діяльності, проблем з паркуванням, надмірного шуму і т.п. Співробітники відповідають на дзвінки 24 години на



добу, сім днів на тиждень. В екстрених випадках завжди телефонуйте **9-1-1**.

**Співробітники Toronto Seniors Housing Corporation, які працюють у будинках:**

Будь ласка, запишіть контактну інформацію співробітників, які працюють у вашому будинку. Детальна інформація зазначена на дошках оголошень у вашому будинку. Цю інформацію також можна отримати в Центрі підтримки мешканців.

**Мій керуючий будинком:**

Телефон: \_\_\_\_\_

Електронна пошта: \_\_\_\_\_

**Мій координатор послуг для людей похилого віку:**

Телефон: \_\_\_\_\_

Електронна пошта: \_\_\_\_\_

**Мій адміністратор з питань обслуговування мешканців:**

Телефон: \_\_\_\_\_

Електронна пошта: \_\_\_\_\_

**Мій куратор з питань взаємодії з мешканцями і надання послуг:**

Телефон: \_\_\_\_\_

Електронна пошта: \_\_\_\_\_

**Мій куратор з питань муніципального житла:**



Телефон: \_\_\_\_\_

Електронна пошта: \_\_\_\_\_

**Мій регіональний менеджер:**

Телефон: \_\_\_\_\_

Електронна пошта: \_\_\_\_\_

**Підтримка й послуги корпорації Toronto Seniors Housing Corporation**

Ваш координатор послуг для людей похилого віку (Seniors Services Coordinator, SSC) є основною людиною, до якої можна звернутися з усіх питань, пов'язаних із мешканням у будинку, включаючи питання оренди й проживання, отримання доступу до підтримки й послуг, а також питання взаємодії з ТСНС і того, як можна зробити свій внесок у життя громади. Такий координатор також може допомогти з направленням до медичних й громадських установ. За кожним будинком закріплений один такий координатор (SSC). Інформація про години роботи координаторів SSC протягом тижня та їх контактна інформація розміщена у відповідному будинку (будинках).





**Підтримка й послуги інших організацій (не корпорації Toronto Seniors Housing Corporation)**

**Офіс уповноваженого з питань рівності у сфері житла (Office of the Commissioner of Housing Equity, OCHE)**

Функція OCHE полягає в наданні допомоги мешканцям, яким загрожує виселення за несплату орендної плати.

Телефон: **416-632-7999**

Електронна пошта: [info@oche.ca](mailto:info@oche.ca)

**Міська адміністрація Торонто**

Звертайтеся для отримання інформації про послуги, які надаються міською адміністрацією Торонто.

Телефон: **311**

Електронна пошта: [311@toronto.ca](mailto:311@toronto.ca)

**Центральна служба 211**

Звертайтеся для отримання інформації або направлень для доступу до низки соціальних, медичних, продовольчих, житлових і громадських послуг.

Телефон: **211**

Веб-сайт: [\*\*211central.ca\*\*](http://211central.ca)



## **Відділ обслуговування людей похилого віку міської адміністрації Торонто**

Звертайтеся за інформацією про послуги для людей похилого віку, які пропонуються міською адміністрацією.

Телефон: **416-217-2077**

Електронна пошта: [seniors@toronto.ca](mailto:seniors@toronto.ca)

## **Телефон довіри для людей похилого віку в Торонто (Toronto Seniors Helpline)**

Звертайтеся, щоб отримати доступ до широкого спектру підтримки й послуг для людей похилого віку, які потребують допомоги.

Телефон: **416-217-2077**

## **Служба боротьби зі злочинністю в Торонто Toronto Crime Stoppers**

Якщо ви маєте інформацію про злочин, якою ви хочете поділитися з поліцією, але прагнете зберегти анонімність, зв'яжіться з Crime Stoppers. Вам не обов'язково називати своє ім'я.

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

Електронна пошта: [crime@222tips.com](mailto:crime@222tips.com)



## **Розділ 1: Загальні зміни, офіційні назви і корпоративні процеси**

У середу, 1 червня 2022 року, Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC) стала орендодавцем 83 будинків, призначених для людей похилого віку, що належать Toronto Community Housing. TSHC – це корпорація, яка перебуває у власності міста й орієнтована на задоволення потреб літніх мешканців. Вона надає людям похилого віку безпечне, доступне житло. Це також передбачає доступ до медичних і громадських послуг, яких потребують люди похилого віку.

1 червня починається наступний етап переходу.

### **Коли почала діяти корпорація Toronto Seniors Housing Corporation?**

корпорація Toronto Seniors Housing Corporation розпочала свою діяльність у середу, 1 червня 2022 року.

### **Яка офіційна назва цієї нової корпорації?**

Toronto Seniors Housing Corporation.



### **Яка юридична адреса мого домовласника?**

Toronto Seniors Housing Corporation  
423 Yonge Street, 2nd floor  
Toronto, Ontario  
M5B 1T2

### **З ким мені зв'язуватися, якщо мені потрібна допомога або обслуговування?**

Якщо вам потрібна допомога у зв'язку із запитом на обслуговування, звертайтеся до Центру підтримки мешканців телефоном за номером 416-945-0800 або **416-945-0800** або електронною поштою за адресою [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca). Ви також можете поговорити з місцевим координатором послуг для людей похилого віку, який допоможе вам знайти необхідну підтримку або послуги.

### **Чи змінилися якісь процеси?**

Починаючи з середи, 1 червня, корпорація Toronto Seniors Housing Corporation перейшла до наступного етапу переходу. Це буде плавний і поступовий перехід.

### **Що змінилося з 1 червня:**





- **Експлуатація будинків:** корпорація Toronto Seniors Housing Corporation здійснюватиме управління будинками, а також надаватиме послуги і підтримку мешканцям.
- **Телефонна служба допомоги:** мешканці дзвонитимуть у нову спеціальну службу допомоги, щоб залишити заявку на обслуговування або отримати інформацію. Ця телефонна служба допомоги з'єднуватиме вас із Центром підтримки мешканців. Вона буде працювати 24 години на добу, сім днів на тиждень.

#### **Що залишилося незмінним:**

- **Сплата орендної плати:** на наступному етапі переходу ви продовжуватимете сплачувати орендну плату корпорації Toronto Community Housing. Порядок внесення орендної плати поки що залишається незмінним. Орендна плата, як і раніше, вноситься в перший день місяця. Якщо спосіб і місце сплати орендної плати змінюватимуться, Toronto Seniors Housing Corporation повідомить вас про це за кілька місяців до будь-якої такої зміни.
- **Ваш договір оренди:** ваш договір оренди перейде до нової корпорації. Ви не підписуватимете новий договір.
- **Персонал:** ті самі працівники, які працювали у вашому будинку до 1 червня, тепер є співробітниками TSHC. Вони працюють для задоволення щоденних потреб вас і ваших сусідів. Вони є вашою першою контактною особою для отримання інформації або підтримки при оренді житла.



- **Житло:** ви, як і раніше, зможете подати заявку на модифікацію квартири в рамках Програми доступності, якщо вам необхідно поліпшити функціонування вашої квартири. Модифікації, які в цей час вносяться, будуть завершені. Якщо вам знадобиться допомога, будуть доступні послуги письмового й усного перекладу. За додатковою інформацією звертайтеся до координатора послуг для людей похилого віку.
- **Відділ громадської безпеки:** Відділ громадської безпеки продовжуватиме працювати у вашому районі. Ви можете зв'язатися з ним за номером **416-921-2323**.
- **Капітальний ремонт будинків:** Toronto Community Housing продовжує володіти будинками і дбатиме про будь-який капітальний ремонт або модернізацію будинків.

Згодом вам стануть доступні нові послуги й підтримка в рамках моделі комплексного обслуговування. Toronto Seniors Housing Corporation зобов'язується завчасно повідомляти мешканців про будь-які зміни.



## **Розділ 2: Орендна плата, договори оренди і комунальні послуги**

### **Кому я маю сплачувати орендну плату?**

Наразі ви продовжуватимете сплачувати орендну плату корпорації Toronto Community Housing. Порядок внесення орендної плати поки що залишається тим самим. Орендна плата, як і раніше, має вноситися в перший день місяця. У випадку зміни способу й місця оплати оренди корпорація Toronto Seniors Housing Corporation повідомить вас про це за кілька місяців до будь-якої такої зміни.

Мешканці можуть сплачувати орендну плату одним з наступних способів:

- Попередньо авторизований платіж
- Оплата в місцевому банку, кредитній спілці, трасті або компанії, яка видає готівку в обмін на чеки
- Оплата за допомогою телефону або Інтернет- банкінгу
- Оплата особисто в місцевому офісі

**Увага:** якщо ви думаєте, що можете пропустити або спізнитися зі сплатою орендної плати, зателефонуйте нам за номером **416-945-0800**.



### **Чи маю я укласти новий договір оренди?**

Ні, вам не потрібно укласти новий договір оренди. Ваш договір оренди перейде до нової корпорації, і ви не будете підписувати новий договір. Ваш поточний договір оренди діятиме, поки ви не звільните квартиру.

Оскільки ваш поточний договір оренди перейде до нової корпорації, права й обов'язки, викладені в ньому, як і раніше, поширюватимуться на вас і ваших домочадців. Це охоплює такі обов'язки орендаря, як сплата орендної плати, дозвіл на проведення орендодавцем інспекцій, підтримка чистоти у квартирі, повідомлення про зміну доходів або зміну імен або особистостей людей, що проживають разом з вами, і багато чого іншого.

### **Що таке процес роботи із заборгованостями (несплаченою орендною платою)?**

Усі орендарі зобов'язані сплачувати орендну плату в повному обсязі в перший день кожного місяця. Орендарі, які одержують субсидію на сплату орендної плати, що залежить від суми їхнього доходу (Rent-geared to Income), також зобов'язані повідомляти про зміни в своїх доходах і підтверджувати, хто проживає в їхній квартирі, щоб орендна плата розраховувалася правильно. Toronto Seniors Housing Corporation прагне працювати з орендарями, щоб переконатися, що вони виконують ці обов'язки, і, за можливості, запобігти втраті орендарями свого житла.





Toronto Seniors Housing Corporation прийняла поточний процес роботи ТСНС із заборгованостями (ТСНС Arrears Process). У зв'язку із цим наразі ніяких змін у порядок роботи із заборгованостями не вноситься.

### **Що буде, якщо в мене виникне заборгованість до 1 червня або після переходу?**

Співробітники Toronto Seniors Housing Corporation працюватимуть з вами над розробкою плану погашення заборгованості, відповідно до якого ваша родина буде вносити додаткові платежі понад звичайну щомісячну орендну плату до повного погашення заборгованості.

Якщо у вашої родини виникне заборгованість у будь-який час до або після переходу, ви працюватимете з тим самим персоналом.

### **Чи є Офіс уповноваженого з питань рівності у сфері житла доступною послугою?**

Так, Офіс уповноваженого з питань рівності у сфері житла (Office of the Commissioner of Housing Equity, ОСНЕ) надає послуги мешканцям будинків корпорації Toronto Seniors Housing Corporation. Якщо вам потрібна допомога, зв'яжіться безпосередньо з ОСНЕ телефоном за номером **416-632-7999** або електронною поштою за адресою [\*\*info@oche.ca\*\*](mailto:info@oche.ca).



### **У чому полягає процес передачі квартири?**

Якщо ви хочете переїхати в інший будинок, який обслуговується корпорацією Toronto Seniors Housing Corporation, або повернутися в будинок Toronto Community Housing з якихось причин, наприклад, через інше місце розташування, вам необхідно подати нову заяву через систему Access to Housing at the City of Toronto (раніше відому як Housing Connections).

Ви можете мати право на прискорений переїзд відповідно до пріоритетної категорії переїзду в інший будинок, який обслуговується корпорацією Toronto Seniors Housing Corporation. Ці пріоритетні категорії залишаються такими ж, якими вони були в Toronto Community Housing, і мають дуже конкретні критерії відбору. Якщо ви хочете отримати додаткову інформацію про пріоритетні переїзди і про те, чи маєте ви на них право, зв'яжіться з вашим координатором послуг для людей похилого віку.

### **Чи проводитиметься, як і раніше, щорічна інспекція квартири?**

Так, інспекції квартир, як і раніше, проводитимуться раз на рік. Ви повинні дозволити персоналу увійти до вашої квартири для проведення інспекції. Це один з обов'язків мешканців, передбачений вашим договором оренди. Ваш керуючий будинком відповідає за огляд вашої квартири і має переконатися у відсутності проблем з вашою безпекою або станом квартири.



За 24 години до проведення такої інспекції ви завжди отримуватимете форму «Повідомлення про вхід».

### **Чи буду я, як і раніше, брати участь у щорічному перегляді орендної плати?**

Якщо розмір вашої орендної плати прив'язаний до вашого доходу (субсидія RGI), ви й надалі братимете участь у процесі щорічного перегляду орендної плати. Один раз на рік ми надсилатимемо вам пакет документів для перегляду орендної плати. До цього пакету входять форми, які ви повинні заповнити у зазначений строк, щоб повідомити про доходи всіх членів вашої родини.

Проходження щорічного процесу перегляду орендної плати є одним з обов'язків орендаря, передбачених вашим договором оренди, і важливою частиною субсидування вашої орендної плати залежно від вашого доходу.

Орендарі житла з доступною орендною платою й ринковою орендною платою щорічно одержують повідомлення про те, чи підвищилась їх орендна плата.

### **Як повідомити про зміни в доходах?**

Якщо ви одержуєте субсидію на оплату оренди з урахуванням доходу, є деякі зміни, про які ви повинні повідомляти в письмовій формі протягом 30 календарних днів після того, як



ці зміни сталися. До таких змін належать, серед іншого, наступні зміни:

- Постійно діючі зміни кількості людей, що мешкають у квартирі (також відомої як «склад домогосподарства»).
- Якщо один з членів домогосподарства починає або припиняє одержувати базову фінансову допомогу за програмою Ontario Works або Ontario Disability Support Program.

Про інші зміни доходів ви повідомлятимете у звичайний час щорічного перегляду розміру орендної плати.

**Якщо у вас сталися зміни, про які потрібно повідомити, або у вас виникли запитання про те, коли потрібно повідомляти про зміни, зверніться до свого координатора послуг для людей похилого віку.**

### **Чи залишиться незмінним мій договір про отримання комунальних послуг?**

Деякі мешканці самі оплачують комунальні послуги. Ваш поточний договір про отримання комунальних послуг залишиться дійсним, незалежно від того, оплачуєте ви комунальні послуги, чи ні. Якщо ви не певні, чи оплачуєте ви комунальні послуги самостійно, ваш координатор послуг для людей похилого віку може надати вам додаткову інформацію.





## Розділ 3: Персонал будинку, експлуатація та послуги

### Чи залишиться місцевий персонал незмінним?

Персонал, що працює у вашому будинку, не зміниться в результаті переходу в Toronto Seniors Housing Corporation. Всі співробітники працюватимуть для задоволення ваших щоденних потреб і потреб ваших сусідів. Вони також будуть першими, до кого ви звертатиметесь за інформацією або із запитом на обслуговування.

### З ким я можу зв'язатися, якщо в мене є запит на обслуговування?

З експлуатаційних питань, таких як боротьба зі шкідниками, клопами, ремонт і т.п., ви можете звертатися безпосередньо до керуючого будинком або координатора послуг для людей похилого віку; ви також можете звертатися до Центру підтримки мешканців телефоном за номером **416-945-0800** або електронною поштою за адресою [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca).

### Який порядок дій, якщо персоналу необхідний доступ у мою квартиру?

Ваша квартира – це ваш дім, і ми поважаємо це. Бувають випадки, коли персоналу або підрядникам необхідно увійти у вашу квартиру: в екстреній ситуації, або для того, щоб зробити



ремонт, оглянути вашу квартиру або показати її новим мешканцям, якщо ви виїжджаєте. Незалежно від цього, *Закон про оренду житлових приміщень (Residential Tenancies Act)* вимагає, щоб ми повідомили вас у письмовій формі не менше ніж за 24 години до того, як увійти у вашу квартиру, за винятком екстрених випадків, або якщо ви дасте згоду на вхід. Це повідомлення буде мати форму Повідомлення про вхід, яке надається за 24 години до входу.

### **Чи має нова корпорація Центр обслуговування клієнтів, куди ми можемо зателефонувати?**

Ви можете зателефонувати у нову спеціальну службу допомоги, щоб залишити заявку на обслуговування або отримати інформацію. Ця телефонна служба допомоги з'єднуватиме вас із **Центром підтримки мешканців**. Вона буде працювати 24 години на добу, сім днів на тиждень.

Телефон: **416-945-0800**

Електронна пошта: [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca)

### **Чи залишився процес розгляду скарг таким самим, яким він був до переходу в відання нової корпорації?**

Так. Процес розгляду скарг залишається таким самим, як і до переходу. Якщо у вас є питання або проблема, зверніться до місцевого персоналу або в Центр підтримки мешканців, щоб вони могли її вирішити.



Якщо ваше питання або скарга не вирішені протягом п'яти робочих днів з моменту, коли ви повідомили про них, або якщо ви не задоволені відповіддю або отриманим обслуговуванням, ви можете подати скаргу до Відділу рішень.

- **416-945-0888**
- **[solutions@torontoseniorshousing.ca](mailto:solutions@torontoseniorshousing.ca)**  
<mailto:solutions@torontoseniorshousing.ca>

Звертаємо вашу увагу на те, що фахівці Відділу рішень усе ще є частиною Toronto Community Housing і на даний момент працюватимуть одночасно на дві корпорації.

### **Чи знадобиться більше часу для надання послуг під час переходу у відання нової корпорації?**

Надання послуг мешканцям не займатиме більше часу ані під час, ані після переходу у відання Toronto Seniors Housing Corporation. Персоналу буде потрібно стільки ж часу для надання або завершення послуги, скільки й до переходу. Зверніть увагу на те, що строки надання послуг залежать від запитуваної послуги й наявності персоналу або постачальників для виконання ремонту.

У міру переходу ми будемо переходити від логотипів TCHC до логотипів TSHC. Ми дякуємо вам за терпіння, поки ми працюємо над цим.



### **Чи зміняться стандарти обслуговування й ремонту?**

Стандарти сервісного або технічного обслуговування та ремонту залишаться без змін. Згодом вони можуть змінитися на підставі відгуків мешканців.

### **Хто займається великомасштабними ремонтами і модернізацією?**

Оскільки будинки, як і раніше, належать корпорації Toronto Community Housing, вона займатиметься капітальним ремонтом і модернізацією будинків. Співробітники нової корпорації продовжуватимуть відповідати за дрібніші ремонти й усунення несправностей у квартирах мешканців.

### **Чи зміниться доступ до кімнат відпочинку, пралень та інших зручностей?**

Доступ до кімнат відпочинку, пралень та інших зручностей будинку буде таким самим як під час, так і після переходу.

### **Як TSHC надаватиме доступні послуги?**

Корпорація Toronto Seniors Housing Corporation прагне вчасно задовольняти потреби мешканців у доступності. Поточні правила доступності корпорації Toronto Community Housing були прийняті корпорацією Toronto Seniors Housing Corporation. Це передбачає забезпечення доступного обслуговування клієнтів з повагою та прозоро, а також надання доступної інформації у друкованих і цифрових матеріалах.



## Чи можу я усе ще отримати послуги з модифікації моєї квартири?

Корпорація Toronto Seniors Housing Corporation прийняла процедуру подачі заявок на модифікацію квартир, прийняту в Toronto Community Housing. Це означає, що ви, як і раніше, зможете запросити модифікацію вашої квартири, якщо вам необхідно покращити функціонування у себе вдома. Ви будете використовувати ту саму медичну анкету, яка використовувалась корпорацією Toronto Community Housing. Єдина відмінність полягає в тому, що ви подаватимете свою заявку місцевому персоналу TSHC. Модифікації, які здійснюються в цей час, будуть завершені.

Щоб подати заявку на модифікацію квартири, будь ласка, зв'яжіться з координатором послуг для людей похилого віку або керуючим будинком, і вони працюватимуть з вами.

## Чи надаватимуться послуги письмового й усного перекладу?

Корпорація Toronto Seniors Housing Corporation незмінно прагне надавати доступні послуги, письмові й усні переклади всім мешканцям. Це передбачає надання послуг письмового й усного перекладу за запитом. Щоб замовити письмовий переклад, переклад американською мовою жестів або усний переклад, будь ласка, зв'яжіться з Центром підтримки мешканців телефоном за номером **416-945-0800** або електронною поштою за адресою





[support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca). Будь ласка, дайте нам не менше 10 робочих днів, щоб домовитися про надання цих послуг.



## Розділ 4: Моя громада

### З ким я можу зв'язатися з питань безпеки або підтримки?

З питань безпеки або підтримки ви можете і надалі звертатися до Відділу громадської безпеки (Community Safety Unit, CSU) корпорації Toronto Community Housing. Співробітники CSU працюють 24 години на добу, сім днів на тиждень, з ними можна зв'язатися телефоном за номером **416-921-2323**. CSU продовжуватиме щоденне патрулювання, проводитиме різні програми з питань безпеки для мешканців і працюватиме над тим, щоб допомогти мешканцям почуватися в безпеці вдома, у будинках і на заходах.

Завжди телефонуйте **9-1-1** у надзвичайних ситуаціях, таких як пожежа, скоєння злочину або ситуація, коли необхідна екстрена медична допомога, і існує загроза життю.

### Чи має корпорація Toronto Seniors Housing Corporation план реагування на надзвичайні ситуації?

Так. Здатність функціонувати під час надзвичайної ситуації важлива для забезпечення мешканців чистим, безпечним, добре обслуговуваним і доступним за ціною житлом. План реагування на надзвичайні ситуації (Emergency Response Plan, ERP) забезпечує готовність корпорації до реагування на багато видів надзвичайних ситуацій, які можуть вплинути на безпеку мешканців, персоналу і будинків. Toronto Community Housing і Toronto Seniors Housing Corporation мають спільний ERP.



Цей ERP застосовується, коли виникає надзвичайна ситуація, що перевищує можливості персоналу об'єкта ефективно реагувати на неї. Ми регулярно переглядаємо цей план й підтримуємо його актуальність. Наш процес включає щорічну оцінку ризиків, тестування й тренування.

ERP є конфіденційним документом і не може бути розміщений для публічного ознайомлення. Якщо у вас є запитання про цей план, напишіть на адресу [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca), і ваші запитання будуть спрямовані відповідним фахівцем.

У випадку надзвичайної ситуації телефонуйте **9-1-1**.

### **Чи перейде Стратегія боротьби із расизмом по відношенню до темношкірих у нову корпорацію?**

Корпорація Toronto Seniors Housing прагне створити різноманітне, інклюзивне і справедливе середовища для мешканців. TSHC прийняла рекомендації й практику Стратегії боротьби із расизмом по відношенню до темношкірих (Confronting Anti-Black Racism Strategy), наразі схваленою корпорацією Toronto Community Housing. Центр просування інтересів темношкірих людей (Centre for Advancing the Interests of Black People, Центр) буде продовжувати надавати підтримку мешканцям і співробітникам TSHC і допомагати цій корпорації в реалізації цієї стратегії. Це означає, що ви, як і раніше, зможете користуватися послугами Центру й різними програмами та ресурсами, які пропонуються мешканцям. Для отримання додаткової інформації ви можете написати електронного листа на адресу [TheCentre@torontohousing.ca](mailto:TheCentre@torontohousing.ca).



## **Чи перейдуть якісь програми на рівні будинку, у яких я брав (брала) участь, у відання нової корпорації?**

Усі поточні програми, які проводяться агентствами й мешканцями, перейдуть у відання нової корпорації Toronto Seniors Housing Corporation.

Крім того, Рада директорів Toronto Seniors Housing Corporation зобов'язалася провести оцінку цих програм, щоб переконатися, що вони відповідають потребам літніх мешканців. Інформація про оновлення або зміни програм буде надаватися протягом усього перехідного періоду.

## **Чи ми все ще маємо систему залучення? Чи маємо ми представництво в керівництві?**

Рада директорів Toronto Seniors Housing Corporation зобов'язалася оцінити всі програми, які переходять в її відання від Toronto Community Housing, щоб переконатися, що вони відповідають потребам літніх мешканців. Це також стосується офіційної системи залучення мешканців до прийняття рішень (Tenant Engagement System).

Поки проводиться оцінка, робота із залучення мешканців на місцях буде тривати. Представники мешканців і члени будинкових комітетів можуть продовжувати свою роль захисників інтересів мешканців.

Для вирішення проблем мешканці можуть працювати з місцевим координатором послуг для людей похилого віку



(Seniors Services Coordinator) або координаторами з питань залучення мешканців (Engagement Community Services Coordinators). Робота зі створення офіційної системи взаємодії з мешканцями старшого віку почнеться пізніше цього року.

### **Чи зможемо ми, як і раніше, отримувати фінансування за програмою Tenant Action Funds?**

Рада директорів Toronto Community Housing на своєму квітневому засіданні затвердила програму Tenant Action Funds (TAF) на 2022 рік. Цього року мешканці будинків у віданні Toronto Seniors Housing Corporation зможуть подати заявку на участь у TAF, і ці заявки будуть розглянуті на проміжній нараді з питань фінансування діяльності людей похилого віку (Interim Seniors Funding Table). Буде проведена оцінка цієї програми на 2023 рік.

### **Чи залишаться тут агентства, які мають приміщення в нашому будинку?**

Агентства, що використовують приміщення в будинках для людей похилого віку для надання послуг мешканцям, продовжать свою діяльність. Угоди про використання приміщень, у яких зазначено, як агентства використовують нежитлові приміщення, будуть передані корпорації Toronto Seniors Housing Corporation. Нова корпорація перегляне ці угоди з урахуванням інтересів людей похилого віку. Ми





прагнемо переконатися, що ці угоди відповідають вашим потребам.

### **Що буде з моделлю комплексного обслуговування?**

У рамках плану «Мешканці понад усе» (Tenants First) співробітники Toronto Community Housing і міської адміністрації Торонто тісно співпрацювали при проектуванні й розробці моделі комплексного обслуговування (Integrated Service Model, ISM), одержуючи інформацію від літніх мешканців і партнерів у сфері охорони здоров'я на рівні провінції. Ця модель збільшує співвідношення персоналу й мешканців у кожному будинку, надаючи мешканцям більш швидкий доступ до персоналу й послугам на місцях, коли вони цього потребують.

ISM впроваджена у всіх 83 будинках і прийнята як частина нової корпорації. Це основа, яку TSHC буде використовувати для надання постійної підтримки й послуг, щоб допомогти вам гідно й комфортно старіти у себе вдома.

### **Як я, я мешканець, можу взяти участь у роботі нової корпорації?**

Існує безліч способів, за допомогою яких ви можете взяти участь і внести зміни в життя вашого будинку і громади:

- Спільний відпочинок і місцеві програми



- Система залучення мешканців (у цей час перебуває в стадії розгляду)
- Бюджетування на основі участі (Participatory Budgeting, PB) (у цей час перебуває в стадії розгляду)
- Центр просування інтересів темношкірого населення (Centre for Advancing the Interests of Black People)
- Консультативний комітет літніх мешканців (Senior Tenants Advisory Committee, STAC)
- Вибір членів Ради мешканців (Tenant Board)
- Опитування
- Громадські сади
- Делегування своїх представників на засідання комітетів та Ради директорів

Вам рекомендується звернутися до координатора послуг для людей похилого віку (Seniors Services Coordinator, SSC), закріпленого за вашим будинком, щоб він допоміг вам знайти потрібні ресурси. Якщо ви не знаєте, хто є вашим SSC, зателефонуйте до Центру підтримки мешканців за номером **416-945-0800**, і вас з'єднають із потрібною людиною.

### Рада директорів корпорації Toronto Seniors Housing Corporation

Роль	Ім'я
------	------



Представник мера у Раді директорів (радник)	Пол Ейнслі (Paul Ainslie)
Заступник голови Ради директорів	Лоуренс Д'Сауза (Lawrence D'Souza)
Член Ради директорів (радниця)	Пола Флетчер (Paula Fletcher)
Член Ради директорів	Лінда Джексон (Linda Jackson)
Член Ради директорів	Уоррен Ло (Warren Law)
Директор (мешканець)	Керрі МакНіл (Carrie MacNeil)
Директор (мешканець)	Джим Мікс (Jim Meeks)
Член Ради директорів	Бренда Пеппіс (Brenda Parris)

### Чи можу я виступати на засіданнях Ради директорів корпорації Toronto Seniors Housing Corporation?

Виступ в якості делегата – це спосіб, за допомогою якого люди можуть висловити Раді директорів свої думки з питання, яке розглядається на засіданні Ради директорів. Будь-який представник громадськості може попросити виступити на засіданні Ради директорів.

Виступи можуть бути усними або письмовими і мають стосуватися пунктів порядку денного засідання.

Додаткову інформацію про те, як виступити на засіданнях Ради директорів Toronto Seniors Housing Corporation, можна знайти на сайті [torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca).



## Де можна знайти інформацію про підтримку й послуги за межами TSHC?

### Довідник послуг для людей похилого віку і доглядальників (Directory of Services for Seniors and Caregivers) був

розроблений адміністрацією міста Торонто і службою 211 для надання інформації про послуги, доступні в Торонто для людей похилого віку і доглядальників. У цьому Довіднику описується кожний вид послуг і найкращий спосіб доступу до них. Послуги згруповані за тематикою. Інформація може змінюватися, але ви завжди можете зателефонувати заздалегідь і переконатися, що послуга, як і раніше, надається. Копія цього Довідника є в усіх будинках. Ви також можете дізнатися цю інформацію про підтримку й послуги на сайті [211central.ca](http://211central.ca), поговоривши зі своїм координатором послуг для людей похилого віку, з керуючим вашого будинку, або відвідавши місцеву філію публічної бібліотеки Торонто.



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

**[torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca)**

Щоб замовити цей довідник іншою мовою або в альтернативному форматі, зателефонуйте за номером 416-945-0800.

**[torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca)**