

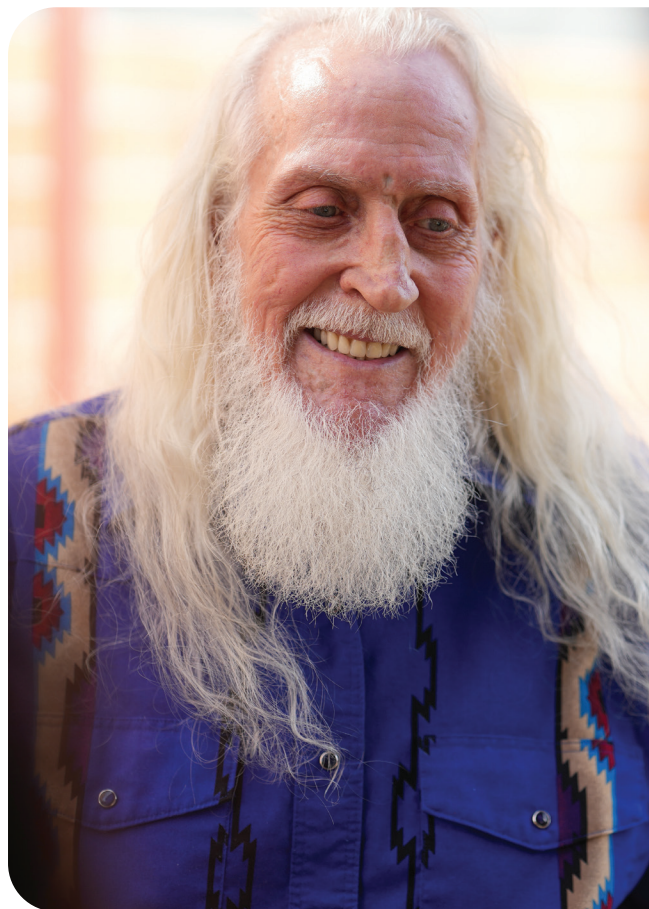
Toronto Seniors
Housing Corporation

راهنمای خوشامدگویی مستأجران

2025

فهرست مطالب

اصول کاری ما	3
ساختمان شما	6
اجاره شما	14
جامعه محلی شما	20
با چه کسی و چه زمانی تماس بگیریم	23



اصول کاری ما

وظیفه سازمان مسکن سالمندان تورنتو (Toronto Seniors Housing) این است که به مستأجران کمک کند تا در خانه، با آسایش و عزت، به برنامه‌ها و خدمات دسترسی داشته باشند و نظراتشان درباره جامعه محلی بازتاب داشته باشد. ما متعهد به تعامل و همکاری با مستأجران، کارکنان و شرکا در راستای چشم‌انداز خود مبنی بر داشتن جوامع محلی امن، متنوع و پویا هستیم که در آن مستأجران حس مشارکت و شمول و رفاه داشته باشند.

برای مطالعه بیشتر در مورد آنچه که راهنمای کار ماست، می‌توانید دستورالعمل‌های استراتژیک، شاخص‌های کلیدی عملکرد و نقشه راه ما را در وبسایت ما به آدرس زیر مطالعه کنید.
[TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/](https://torontoseniorshousing.ca/strategic-directions/). این اسناد، فعالیت‌های کلیدی، نقاط عطف و اقداماتی را که پیشرفت ما را در چند سال آینده هدایت می‌کنند، تشریح می‌کنند.



اطلاعات بیشتر را از کجا می‌توان بدست آورد؟

تابلوهای اعلانات

در هر ساختمان پنج تابلوی اعلانات اصلی وجود دارد. اینها مکان‌های بسیار خوبی برای یافتن اطلاعات در مورد موارد زیر هستند:

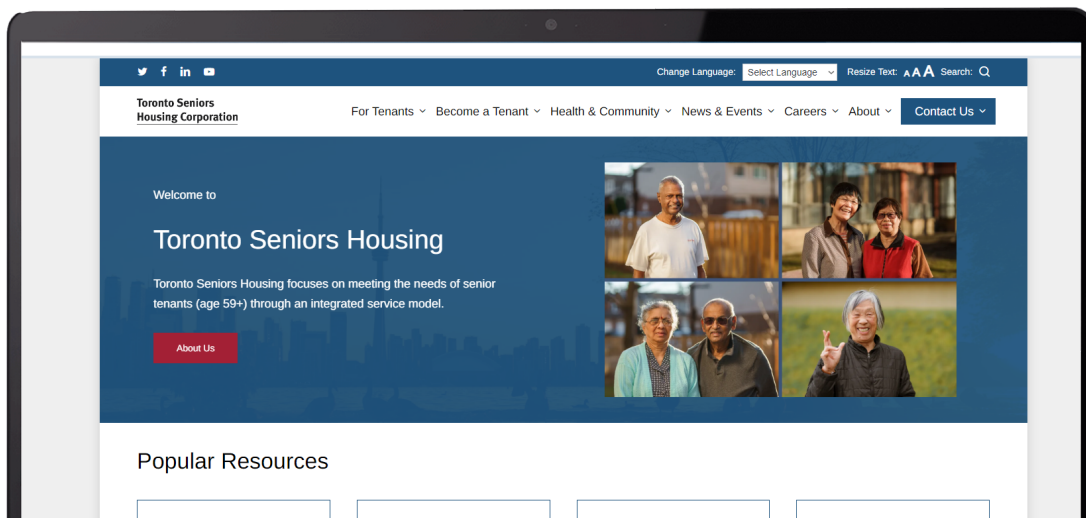
- چگونه با کارکنان تماس بگیریم
- رویدادهای آینده
- به‌روزرسانی‌های شرکتی و ساختمانی
- سایر اطلاعیه‌های مفید

می‌توانید اطلاعات بیشتر در مورد این تابلوهای اعلانات را در انتهای این راهنما بیابید.



وبسایت سازمان مسکن سالمندان تورنتو

شما می‌توانید اطلاعات کلی در مورد سازمان مسکن سالمندان تورنتو را در وبسایت ما به آدرس [TorontoSeniorsHousing.ca](https://torontoseniorshousing.ca) بیابید. این وبسایت می‌تواند به‌طور خودکار محتوا را به بسیاری از زبان‌های دیگر ترجمه کند.



کمک به زبان‌های دیگر

اگر به زبان دیگری نیاز به کمک دارید، لطفاً با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.

به کسی که به تلفن شما پاسخ می‌دهد، زبانی را که صحبت می‌کنید بگویید. لطفاً صبر کنید تا یک مترجم تلفنی برای کمک پیدا کنند.

همچنین می‌توانید با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خودتان در ساختمان‌تان تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید با شماره **مرکز پشتیبانی مستأجران** یا با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود برای دریافت اطلاعات در قالب‌های دیگر، مانند بریل، تماس بگیرید. شماره تلفن مرکز پشتیبانی مستأجران همچنین برای دستگاه‌های تله تایپ (TTY) برای مستأجرانی که مشکلات شنوایی و گفتاری دارند، کار می‌کند.

تماس با کارکنان یا خدمات اجتماعی

می‌توانید فهرستی از اینکه با چه کسی و چه زمانی تماس بگیرید را در انتهای این راهنما پیدا کنید. برای یافتن اطلاعات تماس کارکنان ساختمان خود، می‌توانید:

- تابلو اعلانات آبی (**بلو‌برد**) را در ساختمان‌تان چک کنید
- به صفحه «کارکنان ساختمان شما» که در بسته خوشامدگویی شما موجود است، نگاهی بیندازید.
- با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.





ساختمان شما

نقل مکان

قبل از نقل مکان به خانه جدید، با **سرپرست ساختمان** خود برای رزرو وقت اسباب کشی صحبت کنید. همچنین می‌توانید با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.

تحویل‌ها

اگر انتظار تحویل چیزی مانند مبلمان یا بسته را دارید، لطفاً نحوه تحویل بسته‌ها در ساختمان شما را از **سرپرست ساختمان** خود سؤال کنید.

کلیدها و کلیدهای الکترونیکی

وقتی به خانه جدید نقل مکان می‌کنید، سازمان مسکن سالمندان تورنتو موارد زیر را به شما ارائه می‌دهد:

- دو (2) کلید برای واحد شما
- یک (1) کلید برای صندوق پستی شما
- یک (1) کلید الکترونیکی یا فاب (FOB) برای ورود به ساختمان شما

اگر به یدک کلیدها یا کلید الکترونیکی خود نیاز دارید، یا آنها را گم کرده‌اید، با **سرپرست ساختمان** خود تماس بگیرید. برای این کار هزینه اضافی دریافت می‌شود. در مواقع اضطراری یا بعد از ساعات کاری معمول، با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.

کلیدها و کلیدهای الکترونیکی برای ایمنی شما و سایر افراد حاضر در ساختمان مهم هستند. قفل‌ها را تغییر ندهید یا اضافه نکنید. اضافه کردن یا تغییر قفل‌ها به منزله تخلف از اجاره‌نامه شماست و می‌تواند در مواقع اضطراری خطرناک باشد. اگر لازم باشد قفلی را که شما اضافه کرده‌اید بشکنیم، شما باید هزینه تعمیرات را بپردازید.

شما مسئول رفتار مهمان (یا مهمانان) خود هستید. کپی کلیدها یا کلیدهای الکترونیکی خود را به افرادی که در اجاره‌نامه شما نیستند، ندهید. این کار امنیت همه را به خطر می‌اندازد و مغایر با شرایط اجاره‌نامه شماست.

تعمیر و نگهداری

اگر به کمکی مانند تعمیر یا دسترسی به خدمات نیاز دارید، باید درخواست تعمیر و نگهداری یا خدمات ارائه دهید.

نمونه‌هایی از درخواست‌های تعمیر و نگهداری (زمانی که چیزی نیاز به تعمیر دارد):

- نشی لوله‌ها یا مشکلات لوله‌کشی
- پنجره‌های شکسته یا آسیب‌دیده
- کنترل آفات (برای حشرات یا موش‌ها)
- نمونه‌هایی از درخواست‌های خدمات:
- یافتن خدمات بهداشتی و اجتماعی
- سؤالاتی در مورد اجاره بها یا بررسی اجاره سالانه شما
- اطلاعات به زبان یا فرمت دیگر
- تغییر واحد شما، از جمله افزایش دسترسی به آن برای نیازهای پزشکی شما
- برای ثبت درخواست تعمیر و نگهداری یا سرویس، می‌توانید:
- با کارکنان ساختمان خود صحبت کنید
- با مرکز پشتیبانی مستأجران به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.
- ایمیل Support@TorontoSeniorsHousing.ca

مرکز پشتیبانی مستأجر به تمام درخواست‌های خدمات غیر فوری طی **دو (2) روز کاری** پاسخ می‌دهد. اگر به کمک در زمینه دسترسی نیاز دارید، لطفاً این مورد را به عنوان بخشی از درخواست خود ذکر کنید. ما بیش از مراجعه به واحدها، **اطلاع‌رسانی حداقل 24 ساعته** خواهیم کرد.

سرپرست ساختمان ساختمان شما و کارکنان **تعمیر و نگهداری** برای کمک به شما در مورد هر درخواست تعمیر و نگهداری در دسترس هستند. **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان**

(SSC) ساختمان شما برای کمک به شما در مورد هر درخواست خدماتی یا سؤالات دیگر در دسترس است. شما می‌توانید از طریق تلفن، ایمیل یا حضوری در دفترشان در ساعات تعیین‌شده با این کارکنان تماس بگیرید. اطلاعات تماس و ساعات کاری آنها در بیرون دفترشان و روی تابلوی اعلانات آبی ساختمان شما نصب شده است (بلوورد).

می‌توانید فهرستی از اینکه با چه کسی و چه زمانی تماس بگیرید را در انتهای این راهنمای خوشامدگویی پیدا کنید.

زباله، ضایعات ارگانیک و بازیافت

به تمیز نگه داشتن ساختمان خود کمک کنید:

- قبل از استفاده از مجرای زباله، تمام زباله‌ها را در کیسه‌های زباله کوچک بریزید.
- کیسه‌های بزرگ مشکی را در سطل زباله بیرونی بیندازید. آنها را داخل مجرای زباله نیندازید زیرا گیر می‌کنند.
- مناطق را تمیز نگه دارید. زباله‌ها را روی زمین، در اتاق‌های زباله، راهروها یا کنار آسانسورها رها نکنید.
- لطفاً از شوت زباله برای دور ریختن مواد بازیافتی و کمپوست خود استفاده نکنید. لطفاً برای اطلاع از محل قرار دادن مواد بازیافتی و کمپوست در ساختمان خود، به صفحه «به تمیز نگه داشتن ساختمان خود کمک کنید» در بسته خوشامدگویی خود مراجعه کنید.
- اگر سؤالی دارید، لطفاً با یکی از کارکنان مسکن سالمندان تورنتو در ساختمان خود صحبت کنید.

حیوانات خانگی

ما می‌دانیم که حیوان خانگی شما چقدر برایتان مهم است و خوشحالیم که محیطی مناسب برای حیوانات خانگی فراهم کنیم. در اینجا روش‌هایی آمده است که می‌توانید از نگهداری حیوان خانگی‌تان لذت ببرید و در عین حال به جامعه محلی خود نیز احترام بگذارید.

- هنگامی که حیوان خانگی خود را از واحد خارج می‌کنید، همیشه قلاده او را بسته نگه دارید
- هرگز حیوانات خانگی را در بالکن تنها نگذارید
- همیشه پس از عمل دفع حیوان خانگی‌تان، محیط را تمیز کنید
- کیسه‌های زباله حیوانات خانگی را همراه داشته باشید
- فضولات حیوانات خانگی را در دو کیسه بریزید و در سطل زباله بیندازید

از همکاری شما متشکریم. برای اطلاعات بیشتر، به آدرس Toronto.ca مراجعه کنید و عبارت «حیوانات و حیوانات خانگی» را جستجو کنید. برای گزارش نگرانی در مورد یک حیوان، لطفاً با **شهرداری تورنتو** به شماره **416-338-7297** تماس بگیرید.

تلفن، تلویزیون کابلی و اینترنت

تلفن، تلویزیون کابلی و اینترنت در اجاره شما لحاظ نشده است. شما می‌توانید یکی از شرکتهایی را که این خدمات را در تورنتو ارائه می‌دهند، انتخاب کنید. **Rogers** برای برخی از مستأجران در مسکن اجتماعی، برنامه تخفیف ارائه می‌دهد. این برنامه «متصل برای موفقیت» (Connected for Success) نام دارد (rogers.com/connected-for-success).

لطفاً مراجعات شرکت‌های تلفن، تلویزیون کابلی یا اینترنت را فقط در ساعات اداری از دوشنبه تا جمعه رزرو کنید. به این ترتیب، **سرپرست ساختمان** شما می‌تواند در صورتی که کارکنان خدماتی نیاز به ورود به قسمت‌های خاصی از ساختمان داشته باشد، کمک کند.

تاسیسات، گرمایش و تهویه مطبوع

خدمات رفاهی

هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC) شما به شما خواهد گفت که هزینه کدام خدمات رفاهی را باید مستقیماً پرداخت کنید و کدام موارد در اجاره شما لحاظ شده‌اند.

اگر اجاره بها را بر اساس طرح «اجاره متناسب با درآمد» (Rent-Geared-to-Income، **RGI**) پرداخت کنید، مبلغی که برای قبوض آب و برق پرداخت می‌کنید بسته به اندازه واحد شما متفاوت خواهد بود.

گرمایش

طبق قانون شهرداری تورنتو، دمای داخل آپارتمان‌ها از 15 سپتامبر تا 1 ژوئن باید حداقل 21 درجه سانتیگراد باشد. ما هنگام روشن و خاموش کردن گرمایش از این قانون پیروی می‌کنیم.

هیچ قانون داخلی برای حداکثر دما وجود ندارد. ما شرایط را در هوای بسیار گرم بررسی می‌کنیم. اگر در مورد دمای داخل واحد خود نگرانی دارید، لطفاً با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.

تهویه مطبوع

استفاده از دستگاه‌های تهویه مطبوع پنجره‌ای (AC) مجاز نیست زیرا می‌توانند خطرناک باشند. مستأجران می‌توانند دستگاه‌های تهویه مطبوع مدل زمینی را خریداری و استفاده کنند. در هوای گرم، می‌توانید به مکان‌های خنک مانند کتابخانه عمومی یا مراکز خرید بروید. برای پیدا کردن یک مکان خنک در نزدیکی خود، به آدرس bit.ly/43FwbbK مراجعه کنید. همچنین می‌توانید این اطلاعات را در تابلوی اعلانات آبی (بلوورد) در ساختمان خود مشاهده کنید.

ایمنی در برابر آتش

مستأجران مسئول کمک به جلوگیری از آتش‌سوزی و باز نگه داشتن مسیرهای فرار هستند. لطفاً تابلوی اعلانات لابی خود (تابلو اعلانات 1) را برای اطلاع از نکات ایمنی در برابر آتش‌سوزی که به ایمن نگه داشتن واحد و ساختمان شما کمک می‌کند مشاهده کنید. به تجهیزات ایمنی آتش نشانی دست نزنید و به آنها آسیب نرسانید. این کار خطرناک و خلاف قانون است.

اگر اکسیژن خانگی دارید، لطفاً نکات ایمنی آتش‌سوزی انتاریو را رعایت کنید. اکسیژن به آتش کمک می‌کند تا داغ‌تر و سریع‌تر بسوزد. مطمئن شوید که اکسیژن خود را به طور ایمن ذخیره می‌کنید و نشی ندارد. اگر آتش‌سوزی رخ داد، فوراً با 911 تماس بگیرید.

سیگار و سیگار الکترونیک (ویپ)

مطابق با قانون ممنوعیت استعمال دخانیات در انتاریو، شما نمی‌توانید در مکان‌های زیر سیگار یا ویپ استعمال کنید:

- راه پله ها، راهروها یا سایر قسمت های مشترک ساختمان ها
- در فاصله نه (9) متری از همه ورودی‌ها و خروجی‌ها

سیگار کشیدن و/یا ویپ در فضاهای مشترک، سیستم اعلام حریق را فعال کرده و باعث ایجاد هشدار آتش‌سوزی کاذب می‌شود. لطفاً بیرون و دور از ساختمان سیگار بکشید. برای ایمنی شما، سازمان مسکن سالمندان تورنتو هر ماه سیستم اعلام حریق و سایر سیستم‌های ایمنی را در قسمت‌های مشترک ساختمان شما آزمایش می‌کند.

ایمنی بالکن و پنجره

از بالکن‌ها و پنجره‌های خود به‌طور ایمن لذت ببرید.

ایمنی بالکن:

- هرگز کودکان یا حیوانات خانگی را در بالکن خود تنها نگذارید.
- وسایل در بالکن خود نگهداری نکنید یا از باربیکو استفاده نکنید - این کار ایمن نیست و می‌تواند باعث آتش‌سوزی شود.
- لباس‌های خود را داخل خانه روی بند یا رخت‌آویز خشک کنید.
- لطفاً از پرتاب کردن زباله و ته سیگار از بالکن خودداری کنید.
- استفاده از ظروف غذا دادن به پرندگان مجاز نیست.
- هنگام تمیز کردن بالکن یا آبیاری گیاهان، به همسایه‌های طبقه پایین خود توجه کنید.

ایمنی پنجره:

- دستگاه‌های تهویه مطبوع پنجره‌ای (AC) از نظر ایمنی خطرناک هستند و مجاز نیستند.
- لطفاً به قفل‌ها یا توری‌های پنجره آسیب نرسانید، آنها را تنظیم یا جدا نکنید. قفل‌های پنجره شما را ایمن نگه می‌دارند و از سقوط افراد و حیوانات خانگی جلوگیری می‌کنند.
- توری‌های پنجره مانع ورود حشرات می‌شوند اما نمی‌توانند مانع از افتادن حیوانات خانگی شوند.
- به حفظ امنیت همه کمک کنید. اگر دیدید کسی از بالکن خود به روشی ناامن استفاده می‌کند، یا اگر بالکن، پنجره یا توری نیاز به تعمیر دارد:
- با **سرپرست ساختمان** خود صحبت کنید
- با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.

ایمیل Support@TorontoSeniorsHousing.ca

اطلاعات بازدیدکنندگان و پارکینگ

پارکینگ پولی برای همه مستأجران در دسترس است، اما همه ساختمان‌ها جای پارک ندارند. برای واجد شرایط بودن برای پارکینگ مستأجران:

- وسیله نقلیه شما باید قابل رانندگی باشد.
- سند مالکیت خودرو باید به‌روز باشد.
- خانوار شما نباید هیچگونه بدهی اجاره بها به سازمان مسکن سالمندان تورنتو داشته باشد.
- مالکیت وسیله نقلیه باید به نام شخصی که در اجاره نامه شما ثبت شده باشد. آدرس باید یک واحد مسکونی سالمندان تورنتو باشد که فرد در آن زندگی می‌کند.

برای اطلاع از نرخ پارکینگ و نحوه ثبت نام، به این آدرس مراجعه کنید

[TorontoSeniorsHousing.ca/parking](https://torontoseniorshousing.ca/parking)

مجوزهای پارکینگ بازدیدکنندگان برای بازدیدکنندگان در دسترس است. می‌توانید این موارد را از **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** یا **سرپرست ساختمان** خود دریافت کنید.

جلوگیری از آفات

ما در سازمان مسکن سالمندان تورنتو سخت تلاش می‌کنیم تا ساختمان شما را عاری از آفات نگه داریم. اما گاهی اوقات سوسک‌ها، موش‌ها، ساس‌ها و سایر آفات هنوز هم می‌توانند وارد شوند.

اگر در واحد مسکونی شما آفت وجود داشته باشد، سازمان مسکن سالمندان تورنتو تمهیدات لازم برای کنترل آفات را فراهم کرده و هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای هماهنگی جهت انجام این کار:

- با **سرپرست ساختمان** خود صحبت کنید
- با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.

• ایمیل Support@TorontoSeniorsHousing.ca

مستأجران همچنین وظیفه دارند واحد اجاره‌ای خود را تمیز نگه دارند و هرگونه مشکل مربوط به تعمیر و نگهداری را به **مرکز پشتیبانی مستأجران** گزارش دهند تا از بروز آلودگی‌های احتمالی در آینده جلوگیری شود.

به حفظ واحد و ساختمان خود در برابر آفات کمک کنید:

- واحد خود را تمیز و عاری از هرگونه انباشت وسایل نگه دارید.
- به کبوترها، سنجاب‌ها یا حیوانات غیرخانگی غذا ندهید. آنها می‌توانند آفات دیگر را جذب کنند.
- مبلمانی را که دیگران دور انداخته‌اند، برنارید - ممکن است آفت داشته باشند.
- راهروها و کف اتاق‌های جمع‌آوری زباله را از هرگونه زباله و آشغال پاک نگه دارید.
- هرگونه آسیب یا کار تعمیر در واحد خود را که می‌تواند منجر به ورود آفات شود، گزارش دهید.

دسترسی‌پذیری

سازمان مسکن سالمندان تورنتو از مستأجران دارای معلولیت حمایت می‌کند و برای بهبود دسترسی برای همه تلاش می‌کند. ما می‌خواهیم همه سالمندان با خیال راحت زندگی کنند و در زندگی اجتماعی مشارکت داشته باشند. برنامه دسترسی‌پذیری ما به مستأجران دارای معلولیت کمک می‌کند تا با کارکنان همکاری کنند تا تغییرات لازم را در واحد یا فضاهای مشترک خود ایجاد کنند.

اگر برای دسترسی بیشتر به واحد یا ساختمان خود به تغییراتی نیاز دارید:

- با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود صحبت کنید.
- با **مرکز پشتیبانی مستأجران** به شماره **416-945-0800** تماس بگیرید.

• ایمیل Support@TorontoSeniorsHousing.ca

کمیته «دسترسی‌پذیری شخصی مسئولانه در مسکن تورنتو» (R-PATH) یا Responsible Personal Accessibility in Toronto Housing یک راهنمای مفید با عنوان «دسترسی‌پذیری برای شماست» تهیه کرده است تا به توضیح این فرآیند کمک کند. می‌توانید یک نسخه از این راهنما را از **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (CSS)** خود دریافت کنید یا به وب سایت [TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program](https://torontoseniorshousing.ca/accessibility-program) مراجعه کنید



اجاره شما

پرداخت اجاره بها

اجاره شما باید در اولین روز هر ماه پرداخت شود.

سازمان مسکن سالمندان تورنتو، صاحبخانه شماست و اجاره شما را محاسبه می‌کند. **شرکت مسکن اجتماعی تورنتو (Toronto Community Housing Corporation)** مالک ساختمان‌هاست و تمام پرداخت‌های اجاره بها به آنها انجام می‌شود.

شما می‌توانید اجاره بها را به این روش‌ها پرداخت کنید:

- پرداخت‌های پیش‌تأیید شده
- چک‌ها
- حواله یا مانی اردر
- در شعبه بانک محلی
- دبیت کارت
- بانکداری آنلاین یا تلفنی



گزارش تغییرات در اجاره نامه شما

به عنوان مستأجری که از طرح «اجاره متناسب با درآمد» (RGI) استفاده می‌کند، برای ادامه دریافت کمک هزینه اجاره، باید تغییرات خاصی را به ما اطلاع دهید. لطفاً تغییرات زیر را **ظرف 30 روز از تغییر به هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود گزارش دهید:

- اظهارنامه مالیات بر درآمد شما مجدداً ارزیابی یا تغییر داده شده است
- افرادی در واحد شما زندگی می‌کنند که در اجاره‌نامه شما نیستند
- هرگونه تغییر در درآمد شما (به عنوان مثال، تغییر از درآمد کاری به حقوق بازنشستگی)
- غیبت‌های برنامه‌ریزی‌شده و برنامه‌ریزی‌نشده از واحد شما (اگر برای مدتی بیش از **90 روز در مجموع طی 12 ماه** از خانه خود دور هستید، ممکن است یارانه RGI خود را از دست بدهید)

بررسی اجاره سالانه بر اساس طرح «اجاره متناسب با درآمد» (RGI)

- اگر در برنامه‌ی «اجاره متناسب با درآمد» (RGI) هستید، باید بررسی سالانه‌ی اجاره را تکمیل کنید.
- بسته بررسی اجاره سالانه را خیلی قبل از موعد مقرر، از طریق پست کانادا دریافت خواهید کرد.
- این بسته را پر کنید و آن را به همراه مدرک درآمد (صورت‌حساب مالیاتی خود - اطلاعیه ارزیابی یا مدرک درآمد) به کارکنان تحویل دهید.
- **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** شما در صورت نیاز می‌تواند به شما در تکمیل بررسی اجاره سالانه‌تان کمک کند.

بازرسی‌های سالانه واحد

طبق قانون، ما باید بازرسی‌های سالانه از واحدها انجام دهیم. این بازرسی‌ها از ماه جولای تا دسامبر انجام می‌شود.

این بازرسی‌ها به حفظ امنیت شما کمک می‌کنند. آنها به ما کمک می‌کنند تا هرگونه مشکلی در واحد شما، مانند شرایط ناامن یا آسیب، را پیدا کنیم. آنها همچنین به ما کمک می‌کنند تا بهبودهای کلی در ساختمان و جامعه محلی شما ایجاد کنیم. ما همچنین بررسی می‌کنیم که آیا تمام سیستم‌های ایمنی آتش‌نشانی، مانند آشکارسازهای دود، به درستی کار می‌کنند یا خیر. ما **24 ساعت پیش** از اینکه به واحدتان مراجعه کنیم، به شما اطلاع خواهیم داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازرسی واحدها، به این آدرس مراجعه کنید:

[TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/](https://torontoseniorshousing.ca/your-unit/)

رفتار محترمانه

سازمان مسکن سالمندان تورنتو متعهد به فراهم کردن یک محیط زندگی فراگیر و محترمانه برای همه مستأجران است. ما از قانون حقوق بشر انتاریو (قانون)، و «قانون دسترسی‌پذیری برای افراد دارای معلولیت در انتاریو» (AODA) پیروی می‌کنیم.

ما هیچ شکلی از موارد زیر را تحمل نمی‌کنیم:

- تبعیض
- آزار و اذیت
- نفرت پراکنی

طبق این قانون، هر کسی حق دارد که با او منصفانه و محترمانه رفتار شود. این بدان معناست که ما با ایجاد محیطی که از نیازهای سالمندان حمایت می‌کند، حقوق بشر مستأجران را ترویج کرده و محترم خواهیم شمرد. ما همچنین اطمینان حاصل خواهیم کرد که تمام فضاهای ما برای مستأجران امن باشد تا صرف نظر از پیشینه آنها، احساس تعلق کنند.

توصیه می‌کنیم متن کامل **سیاست حقوق بشر مستأجران** را در وبسایت ما به این آدرس مطالعه کنید: [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

طبق این سیاست، از همه مستأجران انتظار می‌رود که با یکدیگر با احترام رفتار کنند.

مستأجرانی که احساس می‌کنند حقوق بشر آنها توسط مستأجران، کارکنان یا تأمین کنندگان TSHC به طور منفی تحت تأثیر قرار گرفته است، می‌توانند از طریق روش‌های زیر شکایت رسمی خود را به TSHC ارائه دهند:

- ارسال ایمیل به ac.gnisuoHsroineSotnoroT@snotiuloS
- تماس گرفتن با شماره **416-945-0888**
- صحبت کردن با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود برای دریافت راهنمایی

سیاست‌ها و رویه‌ها

سیاست‌ها و رویه‌های زیادی در سازمان مسکن سالمندان تورنتو وجود دارد که به بهبود جوامع ما کمک می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد سیاست‌های ما، از جمله مواردی که ممکن است بر اجاره شما تأثیر بگذارد، لطفاً به این سایت مراجعه کنید: [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

ثبت شکایت

اگر نمی‌توانید با کارکنان ساختمان یا مرکز پشتیبانی مستأجران تماس بگیرید، یا اطلاعات کافی در مورد درخواست تعمیر و نگهداری یا خدمات خود دریافت نکرده‌اید، می‌توانید با **تیم راهکارها** به شماره **416-945-0888** تماس بگیرید یا ایمیل ارسال کنید:

Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca

تیم راهکارها ظرف مدت **دو (2) روز کاری** برای کمک به پروسه شکایتان با شما تماس خواهند گرفت. تصمیم آنها قطعی است. اگر با تصمیم آنها مخالف هستید یا به کمک بیشتری نیاز دارید، می‌توانید با بازرس (Ombudsman) به این آدرس ایمیل تماس بگیرید: Ombudsman@Toronto.ca.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد درخواست‌ها و شکایات خدمات، لطفاً به این آدرس مراجعه کنید:
[TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints](https://torontoseniorshousing.ca/service-requests-and-complaints)

65 ساله شدن

اگر شما یا یکی از اعضای خانوارتان به سن 65 سالگی می‌رسد، این موضوع ممکن است درآمد خانوار و میزان «اجاره متناسب با درآمد» (RGI) که هر ماه پرداخت می‌کنید را تغییر دهد. همچنین ممکن است واجد شرایط دریافت مزایای جدید یا متفاوتی باشید.

اگر شروع به دریافت حقوق بازنشستگی و/یا تأمین اجتماعی سالمندان (Old Age Security) کنید، باید تغییرات درآمد خود را **ظرف 30 روز** به سازمان مسکن سالمندان تورنتو اطلاع دهید. لطفاً برای اطلاعات بیشتر، قبل از اینکه 65 ساله شوید با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود تماس بگیرید.

اعتبارات و مزایای مالیاتی

اگر در برنامه‌ی «اجاره متناسب با درآمد» (RGI) هستید، باید هر سال اظهارنامه‌ی مالیاتی خود را ثبت کنید و یک نسخه از «اعلامیه ارزیابی مالیاتی» (NOA) خود را به ما بدهید.

هنگام ثبت اظهارنامه مالیاتی خود، ممکن است واجد شرایط دریافت اعتبار مالیاتی و مزایای سالمندان باشید. پیشنهاد می‌کنیم با یک متخصص مالیات یا حسابدار صحبت کنید تا بفهمید کدام اعتبارها و مزایای مالیاتی را می‌توانید مطالبه کنید.

برای اطلاعات بیشتر در مورد معافیت‌های مالیات بر دارایی و کلینیک‌های مالیاتی رایگان، لطفاً به این آدرس مراجعه کنید:

[TorontoSeniorsHousing.ca/property-tax-exemptions](https://torontoseniorshousing.ca/property-tax-exemptions)

سؤالات متداول

چگونه می‌توانم به واحد یا ساختمان دیگری نقل مکان کنم؟

اگر می‌خواهید به واحد یا ساختمان دیگری از مسکن سالمندان تورنتو نقل مکان کنید، باید درخواست جدیدی را به فهرست انتظار متمرکز در شهرداری تورنتو (دسترسی به مسکن) ارسال کنید. اطلاعات بیشتر را می‌توانید در این آدرس بیابید: bit.ly/3AZPzV9

برخی از مستأجران ممکن است جزو یک گروه اولویت‌دار، واجد شرایط نقل مکان به مسکن سالمندان تورنتو باشند. اگر واجد شرایط باشید، لازم نیست در لیست انتظار متمرکز قرار بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود صحبت کنید یا به این آدرس مراجعه کنید:
TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/

چند روز می‌توانم بدون از دست دادن RGI از خانه دور باشم؟

اگر همه اعضای خانواده شما بیش از 90 روز متوالی از واحد شما دور باشند، یا در مجموع بیش از 90 روز در طول یک دوره دوازده ماهه، دیگر واجد شرایط دریافت IGR نخواهید بود. چند حالت استثنا وجود دارد. برای اطلاعات بیشتر، با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود صحبت کنید یا به این آدرس مراجعه کنید:

TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/

اگر به کمک نیاز داشته باشم، آیا یکی از اعضای خانواده‌ام می‌تواند با من زندگی کند؟

بله. می‌توانید درخواست کنید که یکی از اعضای خانواده به عنوان مراقب به قرارداد اجاره شما اضافه شود. برای انجام این کار، با **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خودتان صحبت کنید تا فرم تأیید مراقب را دریافت و تکمیل کنید. شما باید تغییر در تعداد افرادی که در واحد شما زندگی می‌کنند را **ظرف 30 روز** از نقل مکان یکی از اعضای خانواده به خانه جدید، گزارش دهید. این ممکن است بر اجاره RGI شما تأثیر بگذارد.

آیا مجاز به اجاره دادن واحدم به اشخاص ثالث یا استفاده از آن برای اجاره کوتاه مدت هستم؟

خیر. شما نمی‌توانید واحد خود را به شخص دیگری اجاره دهید یا از آن برای اجاره کوتاه مدت استفاده کنید. این شامل فضاهای پارکینگ نیز می‌شود. این برخلاف قرارداد اجاره شماست و ممکن است باعث شود یارانه RGI خود را از دست بدهید.

مهمان‌ها تا چه مدت می‌توانند پیش من بمانند؟

شما می‌توانید حداکثر به مدت **جمعاً 30 روز در یک دوره دوازده ماهه** یک مهمان در خانه خود اقامت داشته باشید. این شامل هر دو 30 روز متوالی و 30 روز غیر متوالی برای هر مهمان می‌شود. اگر مهمان مدتی در مجموع بیش از 30 روز پیش شما بماند، ممکن است یارانه RGI خود را از دست بدهید.

نقل مکان

وقتی آماده تخلیه هستید، باید موضوع را **60 روز (دو ماه تقویمی کامل)** قبل از اینکه قصد اسباب‌کشی داشته باشید، به صورت کتبی اطلاع دهید. تاریخ تخلیه باید آخرین روز ماه باشد. لطفاً اختاریه تخلیه امضا شده خود را به **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود تحویل دهید.

کلیدها و کلیدهای الکترونیکی

قبل از اینکه اسباب‌کشی کنید، باید همه موارد زیر را برگردانید:

- کلیدهای واحد
- کلیدهای صندوق پستی
- کلیدهای الکترونیکی
- کلید/کلید الکترونیکی پارکینگ
- برچسب‌های پارکینگ



لطفاً پیش از اینکه محل را ترک کنید، آنها را به **هماهنگ‌کننده خدمات سالمندان (SSC)** خود بدهید.

شما می‌توانید اطلاعات مفیدی در مورد ساختمان و برنامه‌های اجتماعی خود را در صفحه مشخصات ساختمان در وبسایت ما به این آدرس بیابید: [TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/](https://torontoseniorshousing.ca/building-profiles/)

همچنین در بسته خوشامدگویی خود، یک صفحه اطلاعات پروفایل ساختمان دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد رویدادهای ساختمان خود و نحوه مشارکت، با هماهنگ‌کننده خدمات اجتماعی (CSC) خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید تابلوهای اعلانات ساختمان خود را بررسی کنید. تابلو اعلانات 2 دارای تقویمی از رویدادها است که هر سه (3) ماه یکبار به‌روز می‌شود.

صدای سالمندان - برنامه مستأجران شما

«صدای سالمندان» (Seniors Speak) برنامه مستأجران ماست. این برنامه هر سه (3) ماه منتشر می‌شود. یک نسخه از آن را می‌توانید اینجا بیابید:

- کنار صندوق‌های پستی ساختمان شما

- آنلاین در آدرس [TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/](https://torontoseniorshousing.ca/seniors-speak/)

در هر شماره، داستان‌های الهام‌بخشی درباره مستأجران ساکن در ساختمان‌های مسکن سالمندان تورنتو خواهید یافت. همچنین در مورد کارهایی که ما به عنوان یک سازمان انجام داده‌ایم و سایر اطلاعاتی که مستأجران درخواست کرده‌اند، مانند نکات، دستور پخت‌ها، عکس‌ها و موارد دیگر، مطالبی خواهید خواند.

آیا می‌خواهید داستان خود را به اشتراک بگذارید، ایده‌هایی برای تولید محتوا دارید یا عکس‌هایی از رویداد برای اشتراک‌گذاری دارید؟ لطفاً به ما ایمیل بزنید به آدرس

SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca.

تاریخ جلسات آتی هیئت مدیره و کمیته

از همه دعوت می‌شود تا جلسات هیئت مدیره و کمیته مسکن سالمندان تورنتو را به صورت آنلاین تماشا کنند. جلسات به صورت زنده از صفحه YouTube ما پخش می‌شود. همچنین می‌توانید ویدیوی ضبط شده جلسات را بعداً در این آدرس تماشا کنید: bit.ly/3epf8XB

دستور جلسه و مطالب مربوط به آن **هفت (7) روز تقویمی** قبل از هر جلسه در وبسایت ما موجود است. مستأجران همچنین می‌توانند در این جلسات درخواست صحبت کنند (که به آن نمایندگی می‌گویند). برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این جلسات و نحوه نمایندگی، به این آدرس مراجعه کنید: TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/



تابلوهای اعلانات در ساختمان شما

تابلوهای اعلانات مکان‌های بسیار خوبی برای یافتن اطلاعات هستند. پوسترها یک شماره هفت رقمی در پایین دارند (مثلاً 03-24-123) که می‌توانید به راحتی از آن برای درخواست نسخه ترجمه شده از **مرکز پشتیبانی مستأجران** یا کارکنان استفاده کنید. در هر ساختمان پنج تابلوی اعلانات اصلی وجود دارد.

تابلو اعلانات 1:

قفل شده، شیشه‌ای، که معمولاً در لابی قرار دارد

- اخبار و اطلاعیه‌های سازمانی، مطالب دارای حساسیت زمانی و نکات ایمنی در برابر آتش‌سوزی

تابلو اعلانات 2:

قفل شده، شیشه‌ای، که معمولاً نزدیک به اتاق اجتماعات قرار دارد

- اخبار و اطلاعیه‌های سازمانی، اطلاعات مربوط به ترجمه، جلسات هیئت مدیره و کمیته TSHC، و تقویم برنامه‌ها و رویدادهای ساختمان شما (هر سه (3) ماه به‌روزرسانی می‌شود)

بلوبورد:

آبی، قفل شده، شیشه‌ای که معمولاً نزدیک به لابی قرار دارد

- اطلاعات تماس کارکنان ساختمان، برنامه‌های نظافت، اطلاعیه‌های مربوط به ساخت و ساز، اطلاعات مربوط به مکان‌های نزدیک شما برای خنک ماندن در تابستان و موارد دیگر
- مطابق با برنامه استانداردهای ساختمان‌های آپارتمانی RentSafeTO شهرداری تورنتو، نصب بلوبورد الزامی است

هیئت مدیره جامعه محلی 1:

قفل شده، شیشه‌ای که معمولاً در اتاق اجتماعات قرار دارد

- مستأجرانی که می‌خواهند اطلاعاتی مانند پوستر اعلان رویدادهای اجتماعی را ارسال کنند، می‌توانند آن را به این آدرس ایمیل بفرستند: Communities@TorontoSeniorsHousing.ca
- کارکنان پوسترها را نصب خواهند کرد - اولویت با کسانی است که زودتر مراجعه کنند

هیئت مدیره جامعه محلی 2:

بورד چوب پنبه‌ای باز (بدون شیشه) که در قسمت‌های مختلف ساختمان قرار دارد

- مستأجران و سازمان‌های اجتماعی می‌توانند اطلاعاتی مانند رویدادهای آینده در ساختمان یا جامعه محلی را منتشر کنند.

با چه کسی و چه زمانی تماس بگیریم

کارکنان ساختمان شما

کارکنان ساختمان شما از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8:30 صبح تا 4:30 بعد از ظهر در دسترس هستند. اطلاعات تماس آنها در تابلوی اعلانات آبی رنگ (بلو‌بورد) در ساختمان شما فهرست شده است.

هماهنگ کننده خدمات سالمندان (SSC):

در بررسی اجاره، فرم‌ها و یافتن خدمات پشتیبانی (نه تعمیرات یا نگهداری) به شما کمک می‌کند.

تیم تعمیر و نگهداری

مسئول تعمیرات خانه، قسمت‌های مشترک و همچنین نظافت و سایر وظایف در ساختمان شما. این تیم شامل موارد زیر است:

- **سرپرست ساختمان:** تیم را رهبری می‌کند و اولین نقطه تماس شما برای تعمیرات است
- **متصدی نگهداری و مراقبت (CMP):** به تعمیرات و نگهداری کمک می‌کند
- **نظافتچی/نگهبان:** مناطق عمومی را تمیز و ایمن نگه می‌دارد

کارکنان منطقه‌ای شما

- **مدیر عملیات منطقه‌ای (ROM):** کارکنان منطقه‌ای را رهبری می‌کند
- **سرپرست مسکن اجتماعی (CHS):** نظارت بر تیم تعمیر و نگهداری
- **سرپرست خدمات و مشارکت مستأجران (TESS):** بر کارکنان پشتیبانی مستأجر، از جمله SSC ها، نظارت دارد.

هماهنگ کننده خدمات اجتماعی (CSC):

با مستأجران و شرکای اجتماعی برای برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌ها در ساختمان و منطقه شما همکاری می‌کند.

تیم راهکارها:

اگر نمی‌توانید با کارکنان ساختمان یا مرکز پشتیبانی مستأجران تماس بگیرید، یا اطلاعات کافی در مورد درخواست خدمات یا نگهداری دریافت نکرده‌اید، می‌توانید با **تیم راهکارها** به شماره

416-945-0888 تماس بگیرید یا به آدرس Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca

ایمیل ارسال کنید.

برای پشتیبانی 24 ساعته و هفت روز هفته

مرکز پشتیبانی مستأجران: 416-945-0800
Support@TorontoSeniorsHousing.ca

برای تماس یا ایمیل:

- تعمیرات یا نگهداری (در طول روز یا شب)
- سؤالات مربوط به اجاره یا قرارداد اجاره شما
- نوشتارها در قالب یا زبان دیگر
- شکایت کردن

برای تعمیرات فوری - لطفا تماس بگیرید، ایمیل نفرستید. پشتیبانی تلفنی به زبان‌های مختلفی در دسترس است.

واحد ایمنی جامعه محلی (CSU): 416-921-2323

تماس برای گزارش:

- مسائل امنیتی
- شکایات مربوط به سر و صدا
- پرسه‌زنی یا ورود غیرمجاز
- تخلفات پارکینگ در ملک مسکونی ساکنان تورنتو

پشتیبانی به چندین زبان در دسترس است.

برای موارد اضطراری، همیشه با 911 تماس بگیرید.

مخاطبین اضطراری و غیر اضطراری جامعه محلی

911 - tps.ca/contact/9-1-1-emergency/

تماس برای موارد اضطراری، مانند آتش‌سوزی، جرائم در حال وقوع یا موارد اضطراری دارای خطر جانی

خط تلفن غیر اضطراری اداره پلیس تورنتو، برای کمک‌های غیر فوری پلیس: **416-808-2222**

211 - 211ontario.ca/contact

اطلاعات و کمک برای ارتباط با خدمات درمانی عمومی، اجتماعی، دولتی و غیر اورژانسی - خدمات به بیش از 150 زبان

311 - [Toronto.ca/311](https://toronto.ca/311)

اطلاعات مربوط به خدمات و برنامه‌های شهری - خدمات به بیش از 180 زبان

411 - [Canada411.ca](https://canada411.ca)

راهنمای محلی شماره تلفن‌ها

711 - crtc.gc.ca/eng/phone/acces/mrsrt.htm

خدمات انتقال پیام (MRS، Message Relay Service) به افراد دارای اختلال شنوایی یا گفتاری این امکان را می‌دهد که با استفاده از دستگاه تلفن متنی (TTY) یا ابزارهای دیگر، از طریق سیستم تلفن با افراد دچار یا بدون این‌گونه ناتوانی‌ها تماس بگیرند.

811 - health811.ontario.ca

توصیه‌های بهداشتی غیر فوری، که قبلاً Telehealth نامیده می‌شد



منتشر شده ژوئن 2025