

Toronto Seniors
Housing Corporation

Ghidul de bun venit al locatarului

2025

Cuprins

3	Ce ne ghidează activitatea
6	Clădirea dumneavoastră
14	Închirierea de către dumneavoastră
20	Comunitatea dumneavoastră
23	Pe cine să contactați și când



Ce ne ghidează activitatea

Misiunea Toronto Seniors Housing este de a-i ajuta pe locatari să îmbătrânească acasă, în confort și demnitate, cu acces la programe și servicii și având un cuvânt de spus în comunitatea lor. Ne angajăm să ne implicăm și să colaborăm cu locatarii, personalul și partenerii în vederea realizării viziunii noastre de a avea comunități sigure, diverse și vibrante, în care locatarii să aibă un sentiment de incluziune și stare de bine.

Pentru a afla mai multe despre ceea ce ne ghidează activitatea, puteți citi direcțiile noastre strategice, indicatorii cheie de performanță și foaia de parcurs pe site-ul nostru web, la [TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/](https://torontoseniorshousing.ca/strategic-directions/). Aceste documente prezintă activitățile cheie, etapele și măsurile care ne vor ghida progresul în următorii ani.

Unde puteţi găsi mai multe informaţii

Panouri informative

Există cinci panouri informative principale în fiecare clădire. Acestea reprezintă locul ideal unde puteţi găsi informaţii despre:

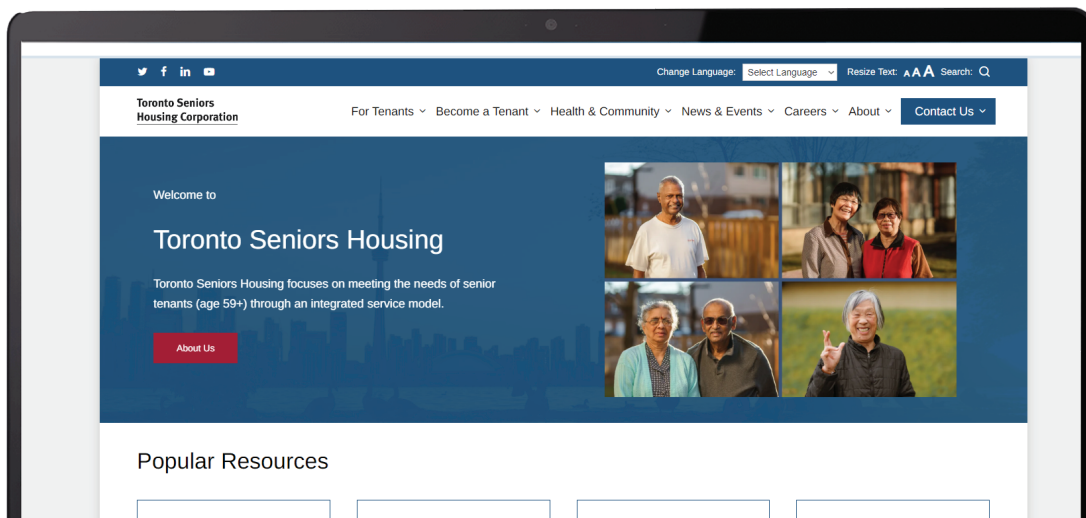
- cum să contactaţi personalul
- actualizările privind corporaţia şi clădirile
- evenimentele viitoare
- alte notificări utile

Puteţi găsi mai multe informaţii despre aceste panouri informative la finalul acestui ghid.



Site-ul web al Toronto Seniors Housing

Puteţi găsi informaţii generale despre Toronto Seniors Housing pe site-ul nostru web, la adresa [TorontoSeniorsHousing.ca](https://torontoseniorshousing.ca). Site-ul web poate traduce automat conţinutul în multe alte limbi.



Ajutor în alte limbi

Dacă aveți nevoie de ajutor într-o altă limbă, vă rugăm să contactați **Centrul de asistență pentru locatari** la **416-945-0800**.

Când cineva răspunde la telefon, comunicați limba pe care o vorbiți. Vă rugăm să așteptați până când un interpret va răspunde la telefon pentru a vă ajuta.

De asemenea, puteți contacta **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** din clădirea dumneavoastră.

Pentru a obține informații în alte formate, cum ar fi în alfabetul Braille, puteți suna, de asemenea, la **Centrul de asistență pentru locatari** sau puteți contacta **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)**. Numărul de telefon al Centrului de asistență pentru locatari funcționează și pentru dispozitivele de teleimprimare (TTY) destinate locatarilor cu deficiențe de auz și vorbire.

Contactarea personalului sau a serviciilor comunitare

La finalul acestui ghid puteți găsi o listă cu persoanele pe care trebuie să le contactați și când trebuie să o faceți. Pentru a găsi informațiile de contact ale personalului din clădirea dumneavoastră, puteți să:

- verificați panoul informativ albastru (**Panoul albastru**) din clădirea dumneavoastră
- consultați pagina „Personalul clădirii dumneavoastră” inclusă în pachetul de bun venit
- sunați la **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**



Clădirea dumneavoastră



Mutarea

Înainte de a vă muta în noua locuință, discutați cu **administratorul** pentru a vă programa mutarea. De asemenea, puteți contacta **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**.

Livrările

Dacă așteptați o livrare, cum ar fi mobilă sau un colet, vă rugăm să întrebați **administratorul** cum funcționează livrările în clădirea dumneavoastră.

Cheile și cheile electronice

Când vă mutați, Toronto Seniors Housing vă va oferi:

- două (2) chei pentru unitatea dumneavoastră locativă
- o (1) cheie pentru cutia poștală
- o (1) cheie electronică pentru a putea intra în clădire

Dacă aveți nevoie de copii suplimentare ale cheilor sau a cheii electronice sau dacă le pierdeți, contactați **administratorul**. Există o taxă suplimentară pentru acestea. În caz de urgență sau în afara orelor de program, apelați **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**.

Cheile și cheile electronice sunt importante pentru siguranța dumneavoastră și a celorlalte persoane din clădire. Nu schimbați sau adăugați încuietori. Adăugarea sau schimbarea încuietorilor contravine contractului dumneavoastră de închiriere și poate fi periculoasă în caz de urgență. Dacă trebuie să spargem o încuietoare adăugată de dumneavoastră, va trebui să plătiți pentru reparații.

Sunteți responsabil pentru comportamentul oaspeților dumneavoastră. Nu dați copii ale cheilor sau ale cheilor electronice persoanelor care nu sunt incluse în contractul de închiriere. Acest lucru pune în pericol siguranța tuturor și contravine termenilor contractului de închiriere.

Întreținerea și reparațiile

Dacă aveți nevoie de ajutor, cum ar fi o reparație sau accesul la un serviciu, trebuie să faceți o cerere de întreținere sau de servicii.

Exemple de cereri de întreținere (atunci când trebuie reparat ceva):

- scurgeri de țevi sau probleme cu instalațiile sanitare
- ferestre sparte sau deteriorate
- combaterea dăunătorilor (pentru insecte sau șoareci)

Exemple de cereri de servicii:

- identificarea serviciilor de sănătate și comunitare
- întrebări cu privire la chiria dumneavoastră sau la revizuirea anuală a chiriei
- informații în altă limbă sau format
- schimbarea unității dumneavoastră locative, inclusiv pentru a o face mai accesibilă pentru nevoile dumneavoastră medicale

Pentru a face o cerere de întreținere sau de servicii, puteți să:

- discutați cu personalul clădirii dumneavoastră
- sunați la **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**
- trimiteți un e-mail la Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Centrul de asistență pentru locatari răspunde la toate solicitările de servicii care nu sunt urgente în termen de **două (2) zile lucrătoare**. Dacă aveți nevoie de ajutor legat de accesibilitate, vă rugăm să includeți acest lucru ca parte a solicitării dumneavoastră. Vă vom anunța cu cel puțin **24 de ore înainte** de a vă vizita unitatea locativă.

Administratorul și personalul de **întreținere** al clădirii dumneavoastră vă stau la dispoziție pentru a vă ajuta cu orice **solicitare de întreținere**. **Coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** din clădirea dumneavoastră

este disponibil să vă ajute cu orice alte **cereri de servicii** sau întrebări. Puteți contacta persoana respectivă prin telefon, e-mail sau personal la biroul său în timpul orelor de program. Datele de contact și orele de program ale acestora sunt afișate în fața birourilor și pe panoul informativ albastru al clădirii dumneavoastră (**Panoul albastru**).

La finalul acestui Ghid de bun venit puteți găsi o listă cu persoanele pe care trebuie să le contactați și când trebuie să o faceți.

Gunoii, deșeurile organice și reciclarea

Contribuiți la menținerea curățeniei în clădirea dumneavoastră:

- Puneți toate deșeurile în saci mici de gunoi înainte de a utiliza toboganul de gunoi.
- Puneți sacii negri mari în pubela de gunoi din exterior. Nu îi introduceți în tobogan, deoarece se vor bloca.
- Păstrați zonele curate. Nu lăsați gunoiul pe podea, la ghenă, pe holuri sau lângă lifturi.

Nu folosiți toboganul de gunoi pentru a arunca deșeuri reciclabile și compost. Consultați pagina „Contribuiți la menținerea curățeniei în clădirea dumneavoastră” din pachetul de bun venit pentru a vedea unde trebuie să depozitați deșeurile reciclabile și compostul în clădirea dumneavoastră.

Dacă aveți întrebări, vă rugăm să discutați cu un membru al personalului Toronto Seniors Housing din clădirea dumneavoastră.

Animalele de companie

Știm cât de important este animalul dumneavoastră de companie pentru dumneavoastră și suntem bucuroși să oferim un mediu prietenos cu animalele de companie. Iată cum vă puteți bucura de animalul dumneavoastră de companie, respectându-vă în același timp comunitatea.

- țineți întotdeauna animalele de companie în lesă atunci când sunt în afara unității locative
- nu lăsați niciodată animalele de companie singure pe balcon
- curățați întotdeauna după animalul de companie

- luați la dumneavoastră pungi pentru deșeuri de animale de companie
- puneți deșeurile animalelor de companie în două pungi și aruncați-le la gunoi

Vă mulțumim pentru cooperare. Pentru mai multe informații, accesați Toronto.ca și căutați „Animals and Pets” (Animale și animale de companie). Pentru a raporta o problemă legată de un animal, vă rugăm să sunați la **Primăria Toronto** la numărul **416-338-7297**.

Telefonul, cablul și internetul

Telefonul, cablul și internetul nu sunt incluse în chirie. Puteți alege orice companie care oferă aceste servicii în Toronto. Rogers oferă un program de reduceri pentru unii locatari din locuințele sociale. Programul se numește Connected for Success (Conectat pentru succes) (rogers.com/connected-for-success).

Vă rugăm să programați vizitele companiilor pentru telefonie, cablu sau internet în timpul programului de lucru, de luni până vineri. În acest fel, **administratorul** vă poate ajuta dacă lucrătorul furnizorului de servicii trebuie să acceseze anumite zone ale clădirii.

Utilitățile, încălzirea și aerul condiționat

Utilitățile

Coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC) vă va informa ce utilități trebuie să plătiți direct și care sunt incluse în chirie.

Dacă plătiți chirie adaptată la venit (Rent-Geared-to-Income – RGI), suma pe care o plătiți pentru utilități va varia în funcție de dimensiunea unității dumneavoastră locative.

Încălzirea

Regulamentul Primăriei Toronto impune ca temperatura în clădirile de apartamente să fie de cel puțin 21 de grade Celsius în perioada 15 septembrie-1 iunie. Respectăm acest regulament atunci când pornim și oprim căldura.

Nu există un regulament privind temperatura maximă. Verificăm condițiile în timpul perioadelor foarte calde. Dacă aveți nelămuriri cu privire la temperatura din interiorul unității dumneavoastră locative, vă rugăm să sunați la **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**.

Aerul condiționat

Unitățile de aer condiționat (AC) pentru fereastră nu sunt permise deoarece pot fi periculoase. Locatarii pot cumpăra și utiliza unități de aer condiționat pentru podea. La temperaturi ridicate, puteți merge într-un loc răcoros, cum ar fi o bibliotecă publică sau un centru comercial. Pentru a găsi un loc răcoros în apropiere, accesați bit.ly/43FwbbK. De asemenea, puteți găsi aceste informații pe panoul informativ albastru (**Panoul albastru**) din clădirea dumneavoastră.

Siguranța la incendiu

Locatarii sunt responsabili pentru prevenirea incendiilor și menținerea căilor de evacuare libere. Vă rugăm să consultați panoul informativ din hol (**Avizierul 1**) pentru sfaturi privind siguranța la incendiu care să vă ajute să vă păstrați unitatea locativă și clădirea în siguranță. Nu atingeți sau deteriorați echipamentul de siguranță împotriva incendiilor. Este periculos și ilegal.

Dacă aveți oxigen la domiciliu, vă rugăm să urmați sfaturile de siguranță împotriva incendiilor din Ontario. Oxigenul ajută focul să ardă mai tare și mai repede. Asigurați-vă că depozitați oxigenul în siguranță și că nu prezintă scurgeri. În cazul unui incendiu, **sunăți imediat la 911**.

Fumatul și vapatul

În conformitate cu *Legea pentru Ontario fără fum*, nu puteți fuma sau vapa:

- pe scări, holuri sau în alte zone comune ale clădirilor
- la mai puțin de nouă (9) metri de orice intrare și ieșire

Fumatul și/sau vapatul în zonele comune va activa sistemul de alarmă de incendiu și va genera o alarmă de incendiu falsă. Vă rugăm să fumați afară, departe de clădire. Pentru siguranța dumneavoastră, Toronto Seniors Housing testează alarma de incendiu și alte sisteme de siguranță a vieții în zonele comune ale clădirii dumneavoastră în fiecare lună.

Siguranța balcoanelor și a ferestrelor

Bucurați-vă de balcoane și ferestre în siguranță.

Siguranța balcoanelor:

- Nu lăsați niciodată copii sau animale de companie singure pe balcon.
- Nu depozitați obiecte sau nu folosiți grătare pe balcon – acest lucru nu este sigur și poate provoca un incendiu.
- Uscați rufe în interior, pe un uscător de rufe.
- Vă rugăm să nu aruncați gunoiul sau mucerile de țigară de pe balcon.
- Hrănitorele pentru păsări nu sunt permise.
- Fiți atenți la vecinii de jos atunci când curățați balconul sau udați plantele.

Siguranța ferestrelor:

- Unitățile de aer condiționat (AC) pentru fereastră reprezintă un pericol pentru siguranță și nu sunt permise.
- Vă rugăm să nu deteriorați, ajustați sau îndepărtați încuietorile sau plasele ferestrelor. Încuietorile ferestrelor vă mențin în siguranță și protejează oamenii și animalele de companie împotriva căderii.
- Plasele ferestrelor țin insectele afară, dar nu pot împiedica animalele de companie să cadă prin ele.

Contribuiți la menținerea siguranței tuturor. Dacă vedeți că cineva își folosește balconul într-un mod nesigur sau dacă un balcon, o fereastră sau o plasă trebuie reparate:

- discutați cu **administratorul**
- sunați la **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**
- trimiteți un e-mail la Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Informații privind vizitatorii și parcare

Parcarea plătită este disponibilă pentru toți locatarii, însă nu toate clădirile au locuri disponibile. Pentru a beneficia de parcare pentru locatari:

- Vehiculul dumneavoastră trebuie să poată fi condus.
- Dreptul de proprietate asupra vehiculului trebuie să fie la zi.
- Locuința dumneavoastră trebuie să fie în stare bună de închiriere în cadrul Toronto Seniors Housing.
- Dreptul de proprietate asupra vehiculului trebuie să fie înregistrat pe numele unei persoane din contractul dumneavoastră de închiriere. Adresa trebuie să fie o unitate locativă Toronto Seniors Housing în care locuiește persoana respectivă.

Pentru tarifele de parcare și modalitățile de înscriere, accesați [TorontoSeniorsHousing.ca/parking](https://torontoseniorshousing.ca/parking)

Pentru vizitatori sunt disponibile permise de parcare pentru vizitatori. Le puteți obține de la **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** sau de la **administrator**.

Prevenirea dăunătorilor

La Toronto Seniors Housing, depunem toate eforturile pentru a vă menține clădirea lipsită de dăunători. Dar, uneori, gândacii de bucătărie, șoarecii, ploșnițele și alți dăunători pot totuși intra.

Dacă aveți dăunători în unitatea dumneavoastră locativă, Toronto Seniors Housing va organiza și va plăti pentru combaterea necesară a dăunătorilor. Pentru a stabili un tratament:

- discutați cu **administratorul**
- sunați la **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**
- trimiteți un e-mail la **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

Locatarii au, de asemenea, responsabilitatea de a-și păstra unitatea locativă închiriată curată și de a raporta orice problemă de întreținere la **Centrul de asistență pentru locatari** pentru a preveni infestările ulterioare.

Contribuiți la menținerea lipsită de dăunători a unității dumneavoastră locative și a clădirii:

- Păstrați unitatea locativă curată și ordonată.
- Nu hrăniți porumbeii, veverițele sau animalele răătăcite. Acestea pot atrage alți dăunători.
- Nu luați mobilă pe care au aruncat-o alții – aceasta ar putea avea dăunători.
- Păstrați coridoarele și podelele ghenelor de gunoi ordonate și fără gunoi.
- Raportați orice deteriorare sau reparație din unitatea dumneavoastră locativă care ar putea duce la apariția dăunătorilor.

Accesibilitatea

Toronto Seniors Housing sprijină locatarii cu dizabilități și încearcă să îmbunătățească accesibilitatea pentru toată lumea. Ne dorim ca toți vârstnicii să locuiască în siguranță și să ia parte la viața comunității. Programul nostru de accesibilitate îi ajută pe locatarii cu dizabilități să colaboreze cu personalul pentru a face modificările necesare în unitatea lor locativă sau în zonele comune.

Dacă aveți nevoie de modificări la unitatea locativă sau la clădirea dumneavoastră pentru a o face mai accesibilă:

- discutați cu **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)**
- sunați la **Centrul de asistență pentru locatari** la numărul **416-945-0800**
- trimiteți un e-mail la Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Comitetul responsabil pentru accesibilitate personală în Toronto Housing (Responsible Personal Accessibility in Toronto Housing – R-PATH) a elaborat un ghid util, intitulat „Accesibilitatea este pentru dumneavoastră”, pentru a explica procesul.

Puteți obține o copie a ghidului de la **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** sau puteți accesa [TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program](https://torontoseniorshousing.ca/accessibility-program)

Închirierea de către dumneavoastră



Plata chiriei

Chiria se plătește în prima zi a fiecărei luni.

Toronto Seniors Housing este proprietarul dumneavoastră și vă calculează chiria. **Toronto Community Housing Corporation** este proprietarul clădirilor, iar toate plățile pentru chirie se fac către companie.

Puteți plăti chiria în următoarele moduri:

- plăți pre-autorizate
- cecuri
- ordine de plată
- la sucursala băncii dumneavoastră locale
- card de debit
- servicii bancare online sau prin telefon



Raportarea modificărilor aduse închirierii de către dumneavoastră

În calitate de locatar RGI (Chirie adaptată la venit), trebuie să ne informați cu privire la anumite schimbări pentru a continua să beneficiați de ajutorul pentru chirie. Vă rugăm să raportați următoarele modificări **coordonatorului serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC) în termen de 30 de zile** de la modificare:

- declarația dumneavoastră de impozit pe venit a fost reevaluată sau modificată
- în unitatea dumneavoastră locativă locuiesc persoane care nu sunt incluse în contractul de închiriere
- orice modificare a venitului dumneavoastră (de exemplu, trecerea de la un venit din muncă la o pensie)
- absențe planificate și neplanificate din unitatea locativă (dacă sunteți plecat de la domiciliu pentru **mai mult de 90 de zile în total pe parcursul a 12 luni**, puteți pierde subvenția RGI)

Revizuirea anuală a chiriei pentru Chiria adaptată la venit (RGI)

Dacă beneficiați de programul Chirie adaptată la venit (RGI), trebuie să efectuați o revizuire anuală a chiriei.

- Veți primi pachetul de revizuire anuală a chiriei prin poștă, prin Canada Post, cu mult înainte de scadență.
- Completați acest pachet și înmânați-l personalului împreună cu o dovadă a veniturilor (declarația fiscală – decizia de impunere sau dovada veniturilor).
- **Coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** vă poate ajuta să efectuați revizuirea anuală a chiriei, dacă este necesar.

Inspecțiile anuale ale unității locative

Prin lege, trebuie să efectuăm inspecții anuale ale unităților locative. Aceste inspecții au loc din iulie până în decembrie.

Aceste inspecții contribuie la menținerea siguranței dumneavoastră. Ele ne ajută să găsim orice problemă în unitatea dumneavoastră locativă, cum ar fi condiții nesigure sau deteriorări. De asemenea, ne ajută să aducem îmbunătățiri generale clădirii și comunității dumneavoastră. De asemenea, verificăm dacă toate sistemele de siguranță împotriva incendiilor, cum ar fi detectoarele de fum, funcționează corect. Vă vom anunța **cu 24 de ore** înainte de a vă vizita unitatea locativă.

Pentru a afla mai multe despre inspecțiile unității locative, accesați [TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/](https://torontoseniorshousing.ca/your-unit/)

Comportamentul respectuos

Toronto Seniors Housing se angajează să ofere un mediu de viață incluziv și respectuos pentru toți locatarii. Respectăm *Codul drepturilor omului* din Ontario (Codul) și *Legea privind accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități din Ontario* (Accessibility for Ontarians with Disabilities Act – AODA).

Nu tolerăm nicio formă de:

- discriminare

- hărțuire
- activitate care instigă la ură

Conform Codului, toată lumea are dreptul să fie tratată corect și respectuos. Aceasta înseamnă că vom promova și respecta drepturile omului pentru locatari prin crearea unui mediu care să sprijine nevoile persoanelor în vârstă. De asemenea, ne vom asigura că toate spațiile noastre sunt sigure pentru ca locatarii să se simtă incluși, indiferent de originea lor.

Vă încurajăm să citiți integral **Politica privind drepturile omului pentru locatari** pe site-ul nostru web la [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

În conformitate cu această politică, toți locatarii trebuie să se trateze reciproc cu respect.

Locatarii care consideră că drepturile le-au fost afectate în mod negativ de un alt locatar, membru al personalului sau furnizor TSHC pot depune o plângere oficială la TSHC:

- trimițând un e-mail la Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca
- apelând numărul **416-945-0888**
- discutând cu **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** pentru sfaturi

Politici și proceduri

Există numeroase politici și proceduri ale Toronto Seniors Housing care contribuie la îmbunătățirea comunităților noastre. Pentru a afla mai multe despre politicile noastre, inclusiv cele care vă pot afecta închirierea, accesați [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Depunerea unei reclamații

Dacă nu puteți contacta personalul clădirii sau Centrul de asistență pentru locatari sau dacă nu ați primit suficiente informații cu privire la cererea dumneavoastră de întreținere sau de servicii, puteți depune o reclamație contactând **Echipa de soluții** la numărul **416-945-0888** sau la adresa Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca

Echipa de soluții vă va contacta în termen de **două (2) zile lucrătoare** pentru a vă ajuta în legătură cu reclamația. Decizia echipei este definitivă. Dacă nu sunteți de acord cu decizia sau aveți nevoie de mai mult ajutor, puteți contacta Mediatorul la adresa Ombudsman@Toronto.ca.

Pentru a afla mai multe despre cererile de servicii și reclamații, accesați [TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints](https://torontoseniorshousing.ca/service-requests-and-complaints)

Împlinirea vârstei de 65 de ani

Dacă dumneavoastră sau un membru al gospodăriei dumneavoastră împliniți 65 de ani, acest lucru poate modifica venitul gospodăriei și suma pe care o plățiți lunar pentru Chiria adaptată la venit (RGI). De asemenea, vă puteți califica pentru beneficii noi sau diferite.

Dacă începeți să primiți o pensie și/sau o asigurare pentru limită de vârstă, trebuie să informați Toronto Seniors Housing cu privire la modificările venitului **în termen de 30 de zile**. Vă rugăm să contactați **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** pentru mai multe informații, înainte de a împlini 65 de ani.

Creditele și beneficiile fiscale

Dacă beneficiați de programul Chirie adaptată la venit (RGI), trebuie să depuneți declarația de venit în fiecare an și să ne furnizați o copie a deciziei de impunere (Notice of Assessment – NOA).

Atunci când depuneți declarația de venit, vă puteți califica pentru credite și beneficii fiscale pentru seniori. Vă sugerăm să discutați cu un consilier fiscal sau un contabil pentru a afla ce credite fiscale și beneficii puteți solicita.

Pentru mai multe informații despre scutirile de impozit pe proprietate și clinicile fiscale gratuite, accesați

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

Întrebări frecvente

Cum mă mut într-o altă unitate locativă sau clădire?

Dacă doriți să vă mutați într-o altă unitate locativă sau clădire Toronto Seniors Housing, trebuie să depuneți o nouă cerere la Lista de așteptare centralizată a Primăriei Toronto (acces la locuință). Mai multe informații pot fi găsite pe bit.ly/3AZPzV9

Unii locatari se pot califica pentru mutarea în cadrul Toronto Seniors Housing pe baza unei categorii prioritare. Dacă vă calificați, nu trebuie să ajungeți pe Lista de așteptare centralizată. Pentru mai multe detalii, discutați cu **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** sau accesați TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/

Câte zile pot fi plecat de acasă fără să pierd RGI?

Dacă toți membrii gospodăriei dumneavoastră sunt plecați din unitatea locativă mai mult de 90 de zile consecutive sau **mai mult de 90 de zile în total** pe parcursul unei **perioade de 12 luni**, nu veți mai fi eligibil pentru RGI. Există câteva excepții. Pentru mai multe informații, discutați cu **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** sau accesați TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/

Dacă am nevoie de ajutor, poate veni un membru de familie să locuiască cu mine?

Da. Puteți solicita ca un membru al familiei să fie adăugat ca îngrijitor pe contractul de închiriere. Pentru a face acest lucru, discutați cu **coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** pentru a obține și completa un Formular de verificare a îngrijitorului. Trebuie să raportați schimbarea persoanei care locuiește în unitatea dumneavoastră locativă **în termen de 30 de zile** de la mutarea membrului familiei. Acest lucru vă poate afecta chiria RGI.

Am voie să subînchiriez unitatea locativă sau să o folosesc pentru închirieri pe termen scurt?

Nu. Nu vă puteți subînchiria unitatea locativă sau nu o puteți folosi pentru închirieri pe termen scurt. Aici sunt incluse și spațiile de parcare. Acest lucru contravine contractului dumneavoastră de închiriere și vă poate face să pierdeți subvenția RGI.

Cât timp pot sta oaspeții la mine?

Puteți găzdui un oaspete la dumneavoastră pentru o perioadă de maximum **30 de zile în total pe parcursul unei perioade de 12 luni**. Aici sunt incluse atât 30 de zile consecutive, cât și 30 de zile care nu sunt consecutive pentru fiecare oaspete. Dacă un oaspete locuiește la dumneavoastră **mai mult de 30 de zile în total**, puteți pierde subvenția RGI.

Plecarea

Când sunteți gata să vă mutați, trebuie să anunțați în scris **cu 60 de zile (două luni calendaristice complete)** înainte de a vă muta. Data mutării trebuie să fie ultima zi a lunii. Vă rugăm să transmiteți notificarea de plecare semnată **coordonatorului serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)**.

Cheile și cheile electronice

Înainte de a vă muta, trebuie să returnați toate:

- cheile unității locative
- cheile căsuței poștale
- cheile electronice
- cheile/cheile electronice de la parcare acoperită
- autocolantele pentru parcare



Vă rugăm să le înmânați **coordonatorului serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC)** înainte de plecare.

Comunitatea dumneavoastră

Informații despre comunitate

Puteți găsi informații utile despre clădirea dumneavoastră și programele comunitare pe pagina despre profilul clădirii de pe site-ul nostru web la [TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/](https://torontoseniorshousing.ca/building-profiles/)

Veți primi, de asemenea, o pagină cu informații despre profilul clădirii în pachetul de bun venit.

Pentru a afla mai multe despre evenimentele din clădirea dumneavoastră și cum puteți să vă implicați, contactați coordonatorul serviciilor comunitare (CSC). De asemenea, puteți verifica panourile informative din clădirea dumneavoastră. Avizierul 2 cuprinde un calendar al evenimentelor, care este actualizat o dată la trei (3) luni.

Seniors Speak – buletinul dumneavoastră informativ pentru locatari

Seniors Speak este buletinul nostru informativ pentru locatari. Este publicat o dată la trei (3) luni. Puteți găsi copii:

- lângă cutiile poștale din clădirea dumneavoastră
- online pe [TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/](https://torontoseniorshousing.ca/seniors-speak/)

În fiecare număr veți găsi povești inspirate despre locatarii care stau în clădirile Toronto Seniors Housing. Veți citi, de asemenea, despre ceea ce am lucrat ca organizație și alte informații solicitate de locatari, cum ar fi sfaturi, rețete, fotografii și multe altele.

Doriți să vă împărtășiți povestea, aveți idei de conținut sau fotografii de la evenimente de arătat? Vă rugăm să ne trimiteți un e-mail la SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca.

Datele viitoarelor reuniuni ale consiliului de administrație și ale comitetului

Toată lumea este invitată să urmărească online ședințele consiliului de administrație și ale comitetului Toronto Seniors Housing. Întâlnirile sunt transmise în direct pe pagina noastră de YouTube. De asemenea, puteți viziona înregistrările mai târziu pe bit.ly/3epf8XB

Ordinea de zi și materialele reuniunii sunt disponibile pe site-ul nostru web **cu șapte (7) zile calendaristice** înainte de fiecare reuniune. De asemenea, locatarii pot solicita să ia cuvântul la aceste întâlniri (numite solicitări). Pentru a afla mai multe despre aceste reuniuni și despre modul de solicitare, accesați TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/



Panourile informative din clădirea dumneavoastră

Panourile informative reprezintă locul ideal unde puteți găsi informații. Afișele au un număr de șapte cifre în partea de jos (de exemplu, 03-24-123) pe care îl puteți utiliza pentru a solicita cu ușurință o versiune tradusă de la **Centrul de asistență pentru locatari** sau de la personal. Există cinci panouri informative principale în fiecare clădire.

Avizierul 1:

Încuiat, acoperit cu sticlă și, de obicei, situat în hol

- Actualizări corporative, conținut urgent și sfaturi privind siguranța la incendiu

Avizierul 2:

Încuiat, acoperit cu sticlă și, de obicei, situat aproape de camera comună

- Actualizări corporative, informații despre traduceri, întâlniri ale consiliului de administrație și comitetului TSHC și un calendar al programelor și evenimentelor din clădirea dumneavoastră [actualizat la fiecare trei (3) luni]

Panou albastru:

Albastru, încuiat, acoperit cu sticlă și, de obicei, situat aproape de hol

- Informații de contact pentru personalul clădirii dumneavoastră, programe de curățenie, anunțuri de construcție, informații despre locațiile din apropierea dumneavoastră unde vă puteți răcori vara și multe altele
- Programul Primăriei Toronto RentSafeTO Apartment Building Standards
Program impune acest Panou albastru

Panoul comunității 1:

Încuiat, acoperit cu sticlă și, de obicei, situat în camera comună

- Locatarii care doresc să posteze informații, cum ar fi afișe pentru evenimente comunitare, pot trimite un e-mail la Communities@TorontoSeniorsHousing.ca
- Personalul va lipi afișele – pe principiul primul venit, primul servit

Panoul comunității 2:

Panou de plută deschis (fără sticlă) în diferite zone ale clădirii

- Locatarii și organizațiile comunitare pot posta informații, cum ar fi evenimente viitoare din clădire sau din comunitate

Pe cine să contactați și când

Personalul clădirii

Personalul clădirii este disponibil de luni până vineri, de la 8:30 la 16:30. Informațiile de contact ale acestora sunt afișate pe panoul informativ albastru (**Panoul albastru**) din clădirea dumneavoastră.

Coordonatorul serviciilor pentru persoane vârstnice (SSC):

Vă ajută să revizuiți chiria, să completați formulare și să găsiți servicii de asistență (nu de reparații sau întreținere).

Echipa de întreținere

Responsabilă pentru reparațiile din locuința dumneavoastră, zonele comune, precum și pentru curățenie și alte sarcini din clădire. Echipa include:

- **Administrator:** Conduce echipa și este primul punct de contact pentru reparații
- **Persoană responsabilă cu întreținerea (CMP):** Ajută la reparații și întreținere
- **Om de serviciu/Paznic:** Menține zonele comune curate și sigure

Personalul dumneavoastră regional

- **Manager de operațiuni regionale (ROM):** Conduce personalul regional
- **Supervizor pentru locuințe comunitare (CHS):** Supraveghează echipa de întreținere
- **Supervizor pentru implicarea locatarilor și servicii (TESS):** Supraveghează personalul de sprijin al locatarilor, inclusiv SSC

Coordonatorul serviciilor comunitare (CSC):

Colaborează cu locatarii și partenerii din comunitate pentru a planifica și desfășura programe și activități în clădire și în regiune.

Echipa de soluții:

Dacă nu puteți contacta personalul clădirii sau Centrul de asistență pentru locatari sau dacă nu ați primit suficiente informații cu privire la o cerere de servicii sau întreținere, puteți depune o reclamație contactând **Echipa de soluții** la numărul **416-945-0888** sau la adresa Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca.

Pentru asistență 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână

Centrul de asistență pentru locatari: 416-945-0800

Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Sunați sau trimiteți un e-mail pentru:

- reparații sau întreținere (zi sau noapte)
- întrebări privind chiria sau contractul de închiriere
- documente în alt format sau altă limbă
- depunerea unei reclamații

Pentru reparații urgente – vă rugăm să sunați, nu să trimiteți un e-mail.

Asistența telefonică este disponibilă în mai multe limbi.

Unitatea de siguranță a comunității (CSU): 416-921-2323

Sunați pentru a raporta:

- probleme de securitate
- reclamații privind zgomotul
- vagabondaj sau încălcarea proprietății
- încălcări privind parcare pe proprietatea Toronto Seniors Housing

Asistența este disponibilă în mai multe limbi.

Pentru o urgență, sunați întotdeauna la 911.

Contacte comunitare de urgență și non-urgență

911 – tps.ca/contact/9-1-1-emergency/

Sunați pentru urgențe, cum ar fi un incendiu, o infracțiune în desfășurare sau o urgență care pune viața în pericol

Linia pentru non-urgențe a serviciilor de poliție din Toronto, pentru ajutor din partea poliției, care nu este urgent: **416-808-2222**

211 – 211ontario.ca/contact

Informații și ajutor pentru a lua legătura cu serviciile comunitare, sociale, guvernamentale și de sănătate care nu sunt de urgență – servicii în peste 150 de limbi

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

Informații privind serviciile și programele Primăriei – servicii în peste 180 de limbi

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

Asistență locală pentru cărți de telefoane

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

Serviciul de retransmitere a mesajelor (MRS) – permite persoanelor cu deficiențe de auz sau de vorbire să utilizeze sistemul telefonic folosind un telefon cu text (TTY) sau alt dispozitiv pentru a apela persoane cu sau fără astfel de deficiențe

811 – health811.ontario.ca

Consultanță medicală non-urgentă, denumită anterior Telehealth



Publicat în **iunie 2025**