

Toronto Seniors
Housing Corporation

Водич добродошлице за станаре

2025

Садржај

3	Чиме се водимо при раду
6	Ваша зграда
14	Ваше станарство
20	Ваша заједница
23	Кога контактирати и када



Чиме се водимо при раду

Задатак Смештаја за старија лица у Торонту је да помогне станарима да остаре код куће, у удобности и достојанству, са приступом програмима и услугама и гласом у својој заједници. Посвећени смо ангажовању и сарадњи са станарима, особљем и партнерима на остваривању наше визије о безбедним, разноврсним и динамичним заједницама у којима станари имају осећај инклузије и благостања.

Да бисте сазнали више о томе чиме се водимо при раду, можете прочитати наше стратешке правце, кључне индикаторе учинка и мапу пута на нашој веб-страници, на адреси [TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/](https://torontoseniorshousing.ca/strategic-directions/). У тим документима описују се кључне активности, циљеви и мере којима ће се руководити наш напредак у наредних неколико година.

Где пронаћи више информација

Огласне табле

У свакој згради постоји пет главних огласних табли. То су одлична места за проналажење информација о:

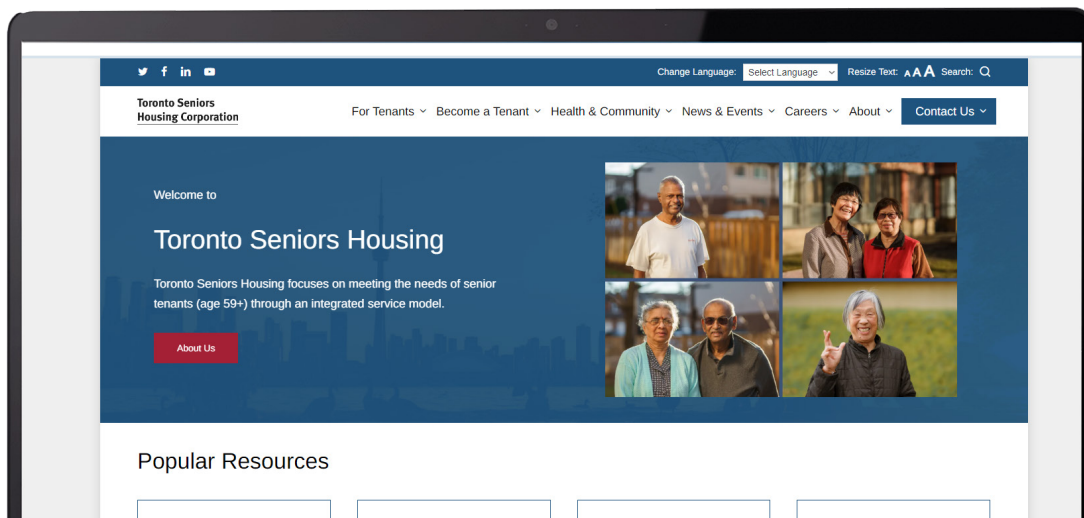
- начину контактирања особља
- предстојећим догађајима
- новостима у предузећу и зградама
- другим корисним обавештењима

Више информација о тим огласним таблама можете пронаћи на крају овог водича.



Веб-страница Смештаја за старија лица у Торонту

Опште информације о Смештају за старија лица у Торонту можете пронаћи на нашој веб-страници, на адреси [TorontoSeniorsHousing.ca](https://torontoseniorshousing.ca). Веб-сајт може аутоматски да преведе садржај на многе друге језике.



Помоћ на другим језицима

Ако вам је потребна помоћ на другом језику, обратите се **Центру за подршку станарима** на **416-945-0800**.

Када се неко јави на телефон, реците језик којим говорите. Сачекајте док се у разговор не укључи преводаца, који ће вам помоћи.

Такође можете контактирати **координатора услуга за старија лица (SSC)** у својој згради.

Можете позвати и **Центар за подршку станарима** или контактирати **координатора услуга за старија лица (SSC)** да бисте добили информације у другим форматима, као што је Брајево писмо. Број телефона Центра за подршку станарима функционише и за телепринтерске (TTY) уређаје за станаре са тешкоћама у слуху и говору.

Како контактирати особље или службе заједнице

Списак „кога и кад контактирати“ можете пронаћи на крају овог водича. Да бисте пронашли контакт податке особља у својој згради:

- проверите плаву огласну таблу (**Плава табла**) у својој згради
- погледајте страницу „Особље ваше зграде“ у пакету добродошлице
- позовите **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**



Ваша зграда



Усељење

Пре него што се уселите у свој нови дом, разговарајте са **надзорником** да закажете усељење. Такође можете контактирати **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**.

Испоруке

Ако очекујете испоруку, као што је намештај или пакет, питајте **надзорника** како функционишу испоруке у вашој згради.

Кључеви и електронски кључеви

Када се уселите, Смештај за старија лица у Торонту ће вам обезбедити:

- два (2) кључа за вашу стамбену јединицу
- један (1) кључ за поштанско сандуче
- један (1) електронски кључ за улазак у зграду

Ако су вам потребне додатне копије кључева или електронског кључа или их изгубите, обратите се **надзорнику**. За ово се наплаћује додатна накнада. У хитним случајевима или ван редовног радног времена, назовите **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**.

Кључеви и електронски кључеви су важни за вашу безбедност и безбедност других у згради. Браве се не смеју додавати ни мењати. Додавање или промена брава је у супротности са вашим уговором о закупу и може бити опасно у хитним случајевима. Ако буде потребно да обијемо браву коју сте додали, мораћете да платите поправке.

Ви сте одговорни за понашање својих гостију. Не дајте копије својих кључева или електронских кључева особама које нису наведене у уговору о закупу. Ово угрожава безбедност свих и крши услове закупа.

Одржавање и поправке

Ако вам је потребна помоћ, као што је поправка или приступ некој услузи, морате поднети захтев за одржавање или услугу.

Примери захтева за одржавање (када нешто треба поправити):

- цурење цеви или проблеми са водоводом
- поломљени или оштећени прозори
- сузбијање штеточина (за инсекте или мишеве)

Примери захтева за услугу:

- проналажење здравствених и друштвених услуга
- питања о кирији или годишњем прегледу кирије
- информације на другом језику или формату
- промена јединице, укључујући олакшавање приступа због ваших медицинских потреба

Да бисте поднели захтев за одржавање или услугу:

- разговарајте са особљем зграде
- позовите **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**
- пошаљите имејл на Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Центар за подршку станарима одговара на све захтеве за услуге који нису хитни у року од **два (2) радна дана**. Ако вам је потребна помоћ око олакшаног приступа, наведите то као део вашег захтева. Обавестићемо вас **бар 24 сата** пре посете јединици.

Надзорник **зграде** и **њено особље за одржавање** су ту да вам помогну око сваког **захтева који се односи на одржавање**. Координатор услуга за старија лица **зграде (SSC)** је на располагању да вам помогне са сваким другим **захтевом за услуге** или питањем. Можете контактирати

ово особље телефоном, имејлом или лично у њиховој канцеларији током наведеног времена. Њихови контакт подаци и радно време су истакнути испред њихових канцеларија и на плавој огласној табли зграде (**Плава табла**).

Списак лица које треба контактирати и случајеве у којима можете да их контактирате можете пронаћи на крају овог Водича за добродошлицу.

Смеће, органски отпад и рециклажа

Помозите у одржавању чистоће своје зграде:

- Ставите сво смеће у мале кесе за смеће пре него што употребите канал за смеће.
- Ставите велике црне кесе у спољну канту за смеће. Не стављајте их у канал јер ће се заглавити.
- Одржавајте зоне чистима. Не остављајте смеће на поду, у просторијама за смеће, ходницима или поред лифтова.

Не користите канал за смеће за бацање отпада за рециклажу и компоста. Погледајте страницу „Помозите у одржавању чистоће своје зграде“ у Пакету добродошлице да бисте видели где да одложите отпад за рециклажу и компост у својој згради.

Ако имате питања, обратите се члану особља Смештаја за старија лица у Торонту у згради.

Кућни љубимци

Знамо колико вам је ваш кућни љубимац важан и радо ћемо вам пружити окружење прилагођено кућним љубимцима. Ево како можете уживати у свом љубимцу, а да притом будете пажљиви према својој заједници.

- увек држите кућне љубимце на повоцу када су ван јединице
- не остављајте кућне љубимце саме на балкону
- увек почистите за својим љубимцем

- носите са собом кесе за отпад од кућних љубимаца
- спакујте отпад од кућних љубимаца у двоструку кесу и ставите га у смеће

Хвала вам на сарадњи. За више информација посетите [Toronto.ca](https://toronto.ca) и претражите „Животиње и кућни љубимци“. Да бисте пријавили проблем у вези са неком животињом, назовите **град Торонто** на **416-338-7297**.

Телефон, кабловска телевизија и интернет

Телефон, кабловска телевизија и интернет нису укључени у кирију. Можете изабрати било коју компанију која нуди ове услуге у Торонту. „Rogers“ нуди програм попушта неким станарима у социјалним становима. Програм се зове Connected for Success (Повезани за успех) (rogers.com/connected-for-success).

Заказујте посете добављача услуга телефоније, кабловске ТВ или интернета током радног времена од понедељка до петка. На тај начин, **надзорник** може помоћи ако сервисер треба да уђе у одређене делове зграде.

Комуналне услуге, грејање и климатизација

Комуналне услуге

Ваш **координатор услуга за старија лица (SSC)** рећи ће вам које комуналне услуге морате директно да платите, а које су укључене у вашу кирију.

Ако плаћате кирију усмерену на приход (RGI), износ који плаћате за комуналне услуге биће различит у зависности од величине стамбене јединице.

Грејање

Прописи града Торонто налажу да температура у стамбеним зградама буде најмање 21 степен Целзијуса од 15. септембра до 1. јуна. Пратимо овај пропис када укључујемо и искључујемо грејање.

Не постоји законска регулатива за максималну температуру. Проверавамо услове током веома врућег времена. Ако сте забринути због температуре унутар јединице, назовите **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**.

Климатизација

Клима-уређаји на прозорима нису дозвољени јер могу бити опасни. Станари могу купити и користити подне клима-уређаје. По врућем времену можете отићи на хладно место, попут јавне библиотеке или тржног центра. Да бисте пронашли пријатно место у близини, посетите bit.ly/43FwbbK. Ове информације можете пронаћи и на плавој огласној табли (**Плава табла**) у својој згради.

Безбедност од пожара

Станари су одговорни за спречавање пожара и одржавање путева за евакуацију чистим. Огласна табла у холу (**Огласна табла 1**) садржи савете о заштити од пожара који ће вам помоћи да вам стамбена јединица и зграда буду безбедни. Не додирујте нити оштећујте противпожарну опрему. То је опасно и противзаконито.

Ако имате кућни кисеоник, следите савете за заштиту од пожара у Онтарију. Кисеоник помаже да ватра гори јаче и брже. Уверите се да кисеоник чувате безбедно и да не цури. Ако дође до пожара, **одмах назовите 911**.

Пушење и коришћење електронских цигарета

По *Закону о забрани пушења у Онтарију*, не можете пушити ни користити електронске цигарете:

- на степеништима, у ходницима или другим заједничким просторијама зграда
- у кругу од девет (9) метара од свих улаза и излаза

Пушење и/или коришћење електронских цигарета у заједничким просторијама активираће систем за узбуну због пожара и изазвати лажни аларм за пожар. Пушите напољу, даље од зграде.

Ради безбедности, Смештај за старија лица у Торонту сваког месеца тестира противпожарни аларм и друге системе за безбедност живота у заједничким просторијама зграде.

Безбедност на балконима и прозорима

Уживајте безбедно на својим балконима и прозорима.

Безбедност на балкону:

- Не остављајте децу или кућне љубимце саме на балкону.
- Не складиштите ствари нити користите роштиље на балкону – то није безбедно и може изазвати пожар.
- Сушите веш унутра на сталку за сушење веша.
- Не бацајте смеће или опушке цигарета са балкона.
- Хранилице за птице нису дозвољене.
- Будите пажљиви према комшијама испод себе када чистите балкон или заливате биљке.

Безбедност на прозорима:

- Клима-уређаји на прозорима представљају безбедносну опасност и нису дозвољени.
- Не оштећујете, не подешавате и не уклањате браве или заштитне мреже са прозора. Браве за прозоре вас чувају и штите људе и кућне љубимце од пада.
- Заштитне мреже на прозорима спречавају улазак инсеката, али не могу спречити кућне љубимце да падну кроз њих.

Помозите да сви буду безбедни. Ако видите некога да користи свој балкон на небезбедан начин или ако је потребно поправити балкон, прозор или заштитну мрежу:

- разговарајте са својим **надзорником**
- позовите **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**
- пошаљете имејл на Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Информације за посетиоце и паркинг

Плаћени паркинг је на располагању свим станарима, али неке зграде немају слободних места. Да бисте се квалификовали за паркинг за станаре:

- Ваше возило мора бити у возном стању.
- Власништво над возилом мора бити ажурно.
- Ваше домаћинство мора бити у добром статусу станара код Смештаја за старија лица у Торонту.
- Возило мора бити регистровано на неког наведеног у уговору о закупу. Адреса мора бити јединица Смештаја за старија лица у Торонту у којој лице живи.

За цене паркирања и како се регистровати, посетите [TorontoSeniorsHousing.ca/parking](https://torontoseniorshousing.ca/parking)

Дозволе за паркирање су на располагању посетиоцима. Можете их добити од свог **координатора услуга за старија лица (SSC)** или **надзорника**.

Сузбијање штеточина

У Смештају за старија лица у Торонту вредно радимо на томе да зграда буде без штеточина. Али понекад бубашвабе, мишеви, стенице и друге штеточине ипак могу ући.

Ако имате штеточине у својој јединици, Смештај за старија лица у Торонту ће организовати и платити потребну контролу штеточина. Да бисте заказали третман:

- разговарајте са својим **надзорником**
- позовите **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**
- пошаљете имејл на **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

Станари су такође дужни да одржавају своју најамну јединицу чистом и да пријаве све проблеме са одржавањем **Центру за подршку станарима** да би се спречиле будуће заразе.

Помозите да јединица и зграда буду без штеточина:

- Одржавајте своју јединицу чистом и без нереда.
- Не храните голубове, веверице и луталице. Они могу привући друге штеточине.
- Не узимајте намештај који су други бацили – могао би да има штеточине.
- Одржавајте ходнике и подове просторија за избацивање смећа чистима од нереда и смећа.
- Пријавите сваку штету или поправке у јединици које би могле довести до појаве штеточина.

Олакшан приступ

Смештај за старија лица у Торонту подржава станаре са инвалидитетом и ради на олакшавању приступа за све. Желимо да сва старија лица живе безбедно и учествују у животу заједнице. Наш програм олакшаног приступа помаже станарима са инвалидитетом да сарађују са особљем како би направили потребне измене у својој јединици или заједничким просторијама.

Ако су вам потребне измене на јединици или згради да би вам приступ био олакшан:

- разговарајте са својим **координатором услуга за старија лица (SSC)**
- позовите **Центар за подршку станарима** на **416-945-0800**
- пошаљите имејл на Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Комитет за одговоран лични олакшан приступ у становању у Торонту (R-PATH) је направио користан водич под називом „Олакшан приступ је за вас“ како би објаснио тај процес.

Можете добити копију водича од **координатора услуга за старија лица (SSC)** или посетите [TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program](https://torontoseniorshousing.ca/accessibility-program)



Плаћање кирије

Ваша кирија доспева сваког првог дана у месецу.

Смештај за старија лица у Торонту је ваш станодавац и обрачунава вам кирију. **Корпорација за становање у заједници у Торонту** је власник зграда и све уплате за кирију се исплаћују на њихово име.

Можете платити кирију на ове начине:

- претходно одобрена плаћања
- чекови
- уплатнице
- у локалној филијали ваше банке
- дебитна картица
- онлајн или телефонско банкарство



Пријављивање промена у станарству

Као станар са киријом усмереном на приход (RGI), потребно је да нас обавестите о одређеним променама како бисте наставили да добијате помоћ за кирију. Пријавите следеће промене свом **координатору услуга за старија лица (SSC)** у року од **30 дана** од следећих измена:

- ваша пореска пријава је поново процењена или измењена
- у вашем стану живе људи који нису наведени у уговору о закупу
- било какве промене у приходима (на пример, прелазак са прихода од рада на пензију)
- планирана и непланирана одсуства из стана (ако сте одсутни од куће **више од 90 дана укупно током 12 месеци**, можете изгубити своју субвенцију за RGI)

Годишњи преглед кирије усмерене на приход (RGI)

Ако сте у програму „Кирије усмерене на приход“ (RGI), морате да урадите годишњи преглед кирије.

- Годишњи пакет за преглед закупнине добићете поштом преко Канадске поште много пре него што истекне рок.
- Попуните овај пакет и дајте га особљу заједно са доказом о приходима (ваш порески извод – обавештење о процени или доказ о приходима).
- Ваш **координатор услуга за старија лица (SSC)** може вам помоћи да завршите годишњи преглед кирије ако је потребно.

Годишње инспекције јединица

По закону, ми морамо вршити годишње инспекције јединица. Те инспекције се обављају од јула до децембра.

Те инспекције вам помажу да будете безбедни. Оне нам помажу да пронађемо све проблеме у јединици, попут небезбедних услова или оштећења. Такође нам помажу да остваримо свеукупна побољшања зграде и заједнице. Такође проверавамо да ли сви системи за заштиту од пожара, као што су детектори дима, исправно раде. Обавестићемо вас **24 сата** пре него што посетимо јединицу.

Да бисте сазнали више о инспекцијама јединица, посетите [TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/](https://torontoseniorshousing.ca/your-unit/)

Поступање с поштовањем

Смештај за старија лица у Торонту посвећен је обезбеђивању инклузивног и поштованог животног окружења за све станаре. Ми пратимо *Кодекс људских права Онтарија* (Кодекс) и *Закон о олакшаном приступу за лица са инвалидитетом у Онтарију* (АОДА).

Не толеришемо никакав облик:

- дискриминације
- узнемиравања
- понашања проистеклог из мржње

Према Кодексу, свако има право да се према њему поступа праведно и са поштовањем. То значи да ћемо промовисати и поштовати људска права станара стварањем окружења којим се подржавају потребе старијих лица. Такође ћемо се побринути да сви наши простори буду безбедни да би се станари осећали укључено, без обзира на њихово порекло.

Препоручујемо вам да прочитате цео текст **Политике људских права за станаре** на нашој веб-страници на [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Према тој Политици, од свих станара се такође очекује да се међусобно опходе с поштовањем.

Станари који сматрају да су њихова људска права повређена од стране другог станара, члана особља или добављача TSHC-а, могу поднети формалну жалбу TSHC-у путем:

- слањем имејла на Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca
- позивом на **416-945-0888**
- разговором са својим координатором услуга за старија лица (SSC) за смернице

Политике и процедуре

У Смештају за старија лица у Торонту постоје многе политике и процедуре које помажу да наше заједнице буду боље. Да бисте сазнали више о нашим политикама, укључујући и оне које могу утицати на станарство, посетите [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Подношење жалбе

Ако не можете да контактирате особље зграде или Центар за подршку станарима, или нисте добили довољно информација о вашем захтеву

за одржавање или услугу, можете поднети жалбу контактирањем **Тима за решења** на **416-945-0888** или Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca

Тим за решења ће вас контактирати у року од **два (2) радна дана** да вам помогне са жалбом. Његова одлука је коначна. Ако се не слажете са одлуком или вам је потребна додатна помоћ, можете контактирати омбудсмана на Ombudsman@Toronto.ca.

Да бисте сазнали више о захтевима за услуге и жалбама, посетите [TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints](https://torontoseniorshousing.ca/service-requests-and-complaints)

Пуните 65 година

Ако ви или члан вашег домаћинства пуните 65 година, то може променити приход домаћинства и износ кирије усмерене на приход (RGI) коју плаћате сваког месеца. Такође можете испунити услове за нове или другачије бенефиције.

Ако почнете да примате пензију и/или осигурање за старост, потребно је да обавестите Смештај за старија лица у Торонту о променама у приходима. **у року од 30 дана**. Контакттирајте свог **координатора услуга за старија лица (SSC)** за више информација пре него што напуните 65 година.

Пореске олакшице и бенефиције

Ако сте у програму „Кирија усмерена на приход“ (RGI), морате сваке године подносити пореску пријаву и достављати нам копију обавештења о процени (NOA).

Приликом подношења пореске пријаве, можете имати право на пореске олакшице и бенефиције за старија лица. Предлажемо да разговарате са пореским стручњаком или рачуновођом како бисте сазнали које пореске олакшице и бенефиције можете да затражите.

За више информација о ослобађањима од пореза на имовину и бесплатне пореске консултације, посетите

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

Често постављана питања

Како да се преселим у другу јединицу или зграду?

Ако желите да се преселите у другу јединицу или зграду Смештаја за старија лица у Торонту, морате поднети нову пријаву за Централизовану листу чекања у граду Торонту (приступ смештају). Више информација можете пронаћи на bit.ly/3AZPzV9

Неки станари могу испуњавати услове за пресељење унутар смештаја за старија лица у Торонту под категоријом приоритета. Ако испуњавате услове, не морате да идете на Централизовану листу чекања. За више детаља, разговарајте са својим **координатором услуга за старија лица (SSC)** или посетите TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/

Колико дана могу одсуствовати од куће, а да не изгубим RGI?

Ако су сви у домаћинству одсутни из јединице дуже од 90 дана заредом, или **више од 90 дана укупно током периода од дванаест месеци**, више нећете имати право на RGI. Постоји пар изузетака. За више информација, разговарајте са својим **координатором услуга за старија лица (SSC)** или посетите TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/

Ако ми је потребна помоћ, може ли члан породице да живи са мном?

Да. Можете затражити да се члан породице дода као неговатељ у уговор о закупу. Да бисте то договорили, разговарајте са **Координатором услуга за старија лица (SSC)** да бисте добили и попунили Образац за верификацију неговатеља. Морате пријавити промену у томе ко живи у јединици **у року од 30 дана** од усељења члана породице. Ово може утицати на кирију по RGI.

Да ли ми је дозвољено да издам своју јединицу у подзакуп или да је користим за краткорочни закуп?

Не. Не можете издати свој стан у подзакуп нити га користити за краткорочни закуп. Ово укључује паркинг места. Ово је супротно уговору о закупу и може довести до губитка субвенције по RGI.

Колико дуго гости могу да остану код мене?

Гост може да борави код вас највише **укупно 30 дана у року од дванаест месеци**. Ово укључује и 30 дана заредом и 30 дана који нису заредом, за сваког госта. Ако гост борави код вас **више од укупно 30 дана**, можете изгубити субвенцију по RGI.

Исељење

Када будете спремни да се иселите, морате дати писмено обавештење **60 дана (два пуна календарска месеца)** пре него што планирате да се преселите. Датум исељења мора бити последњи дан у месецу. Потписано обавештење о исељењу треба да предате **Координатору услуга за старија лица (SSC)**.

Кључеви и електронски кључеви

Пре него што се иселите, морате вратити све:

- кључеве јединице
- кључеве од поштанског сандучета
- електронске кључеве
- кључеве/електронске кључеве за паркинг гаражу
- паркинг налепнице



Дајте их свом **координатору услуга за старија лица (SSC)** пре него што одете.

Ваша заједница

Информације о заједници

Корисне информације о програмима своје зграде и заједнице можете пронаћи на страници Профили зграда на нашој веб-страници на [TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/](https://torontoseniorshousing.ca/building-profiles/)

Такође ћете добити страницу са информацијама о профилу зграде у Пакету добродошлице.

Да бисте сазнали више о догађајима у згради и како да се укључите, контактирајте координатора за услуге у заједници (CSC). Такође можете проверити огласне табле у својој згради. Огласна табла 2 има календар догађаја који се ажурира свака три (3) месеца.

Старија лица говоре – билтен за станаре

Старија лица говоре је наш билтен за станаре. Објављује се свака три (3) месеца. Можете пронаћи копије:

- поред поштанских сандучића у својој згради
- онлајн на [TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/](https://torontoseniorshousing.ca/seniors-speak/)

У сваком броју пронаћи ћете инспиративне приче о станарима који живе у зградама Смештаја за старија лица у Торонту. Такође ћете прочитати на чему смо радили као организација и друге информације које су станари тражили, као што су савети, рецепти, фотографије и још много тога.

Желите ли да поделите своју причу, имате идеје за садржај или фотографије са догађаја које желите да поделите? Пошаљите нам имејл на SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca.

Предстојећи датуми састанака Управног одбора и комитета

Сви могу да гледају састанке Одбора и Комитета Смештаја за старија лица у Торонту онлајн. Састанци се преносе уживо на нашој YouTube страници. Такође можете касније погледати снимке на bit.ly/3epf8XB

Дневни ред и материјали састанка на располагању су на нашој веб-страници **седам (7) календарских дана** пре сваког састанка. Станари такође могу затражити да говоре (што се назива делегирање) на тим састанцима. Да бисте сазнали више о тим састанцима и како да делегирате, посетите TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/



Огласне табле у згради

Огласне табле су одлична места за проналажење информација. Плакати имају седмоцифрени број на дну (нпр. 03-24-123) који можете користити да лако затражите преведену верзију од **Центра за подршку станарима** или особља. У свакој згради постоји пет главних огласних табли.

Огласна табла 1:

Закључана, прекривена стаклом и обично у холу

- Корпоративне новости, временски осетљив садржај и савети за заштиту од пожара

Огласна табла 2:

Закључана, прекривена стаклом и обично близу заједничке просторије

- Корпоративне новости, информације о превођењу, састанци Управног одбора и комитета TSHC-а и календар програма и догађаја у згради (ажурира се свака три (3) месеца)

Плава табла:

Плава, закључана, прекривена стаклом и обично близу хола

- Контакт подаци за особље зграде, распореди чишћења, обавештења о изградњи, информације о локацијама у близини где је свеже током лета и још много тога
- Програм стандарда за стамбене зграде RentSafeTO града Торонта захтева Плаву таблу

Табла заједнице 1:

Закључана, прекривена стаклом и обично у заједничкој просторији

- Станари који желе да објаве информације, као што су плакати за догађаје у заједници, могу послати имејл на Communities@TorontoSeniorsHousing.ca
- Запослени постављају плакате по принципу „ко први дође, први се услужи“.

Табла заједнице 2:

Отворена табла од плуте (без стакла) у различитим зонама зграде

- Станари и организације заједнице могу објављивати информације, као што су предстојећи догађаји у згради или заједници

Кога контактирати и када

Особље зграде

Особље зграде вам је на располагању од понедељка до петка, од 8:30 до 16:30 часова. Њихови контакт подаци су наведени на плавој огласној табли (**Плава табла**) у згради.

Координатор услуга за старија лица (SSC):

Помаже вам са прегледима кирије, обрасцима и проналажењем услуга подршке (не са поправкама или одржавањем).

Тим за одржавање

Одговоран за поправке у дому, заједничким просторијама, као и за чишћење и друге послове у згради. У том тиму се налазе:

- **Надзорник:** Води тим и ваша је прва тачка контакта за поправке
- **Лице за старање над домарским услугама (CMP):** Помаже у поправкама и одржавању
- **Чистач/домар:** Одржава заједничке просторе чистим и безбедним

Ваше регионално особље

- **Регионални оперативни менаџер (ROM):** Води регионално особље
- **Надзорник за становање у заједници (CHS):** Надгледа тим за одржавање
- **Руководилац за ангажовање станара и услуге (TESS):** Надгледа помоћно особље за станаре, укључујући SSC-ове

Координатор за услуге у заједници (CSC):

Сарађује са станарима и партнерима у заједници ради планирања и извођења програма и активности у згради и региону.

Тим за решења:

Ако не можете да контактирате особље зграде или Центар за подршку станарима, или нисте добили довољно информација о захтеву за услугу или одржавање, можете поднети жалбу контактирањем **Тима за решења** на **416-945-0888** или на Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca.

За подршку 24 часа дневно, седам дана у недељи

Центар за подршку станарима: 416-945-0800

Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Назовите или пошаљите имејл за:

- поправке или одржавање (дан или ноћ)
- питања о кирији или закупу
- документе у другом формату или на другом језику
- подношење жалбе

За хитне поправке – назовите, не шаљите имејл. Телефонска подршка је на располагању на многим језицима.

Јединица за безбедност заједнице (CSU): 416-921-2323

Назовите да пријавите:

- безбедносне проблеме
- жалбе на буку
- задржавање или неовлашћени улазак
- прекршаје у паркирању на имовини Смештаја за старија лица у Торонту

Подршка је на располагању на више језика.

У хитним случајевима, увек назовите 911.

Контакти заједнице у хитним и нехитним случајевима

911 – tps.ca/contact/9-1-1-emergency/

Назовите у хитним случајевима, као што су пожар, злочин у току или хитна ситуација опасна по живот

Телефонска линија полицијске службе Торонта за нехитне случајеве, за нехитну полицијску помоћ: **416-808-2222**

211 – 211ontario.ca/contact

Информације и помоћ за повезивање са здравственим службама у заједници, социјалним службама, владиним службама и службама које нису хитне – услуга на више од 150 језика

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

Информације о градским услугама и програмима – услуга на више од 180 језика

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

Помоћ са локалним имеником

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

Услуга преноса порука (MRS) – омогућава лицима са оштећеним слухом или говором да користе телефонски систем користећи текстуални телефон (TTY) или други уређај за позивање лица са или без таквих инвалидитета

811 – health811.ontario.ca

Нехитне здравствене препоруке, раније Телездравље



Датум објављивања: **јун 2025.**