

Toronto Seniors
Housing Corporation

Вітальний посібник для мешканців

2025 рік

Зміст

3	Чим ми керуємося в роботі
6	Ваш будинок
14	Ваше проживання
20	Ваша спільнота
23	Контактні особи та час, коли з ними зв'язатися



Чим ми керуємося в роботі

Метою Toronto Seniors Housing (житлове агентство для людей похилого віку в м. Торонто) є допомога мешканцям спокійно жити вдома з комфортом і гідністю, доступом до програм і послуг та правом голосу у своїй спільноті. Ми прагнемо залучення та співпраці з мешканцями, співробітниками та партнерами на шляху до реалізації нашого бачення безпечних, різноманітних та динамічних спільнот, де мешканці відчують свою приналежність та благополуччя.

Більше інформації про те, чим ми керуємося в роботі, міститься в наших Стратегічних напрямках, Ключових показниках ефективності та Дорожній карті на нашому вебсайті за адресою [TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/](https://torontoseniorshousing.ca/strategic-directions/). У цих документах окреслено ключові заходи, етапи та показники, які спрямовуватимуть наш прогрес упродовж наступних кількох років.

Де знайти більше інформації

Дошки оголошень

У кожній будівлі розміщено п'ять основних дошок оголошень. Це дуже корисні місця, де можна знайти інформацію про таке:

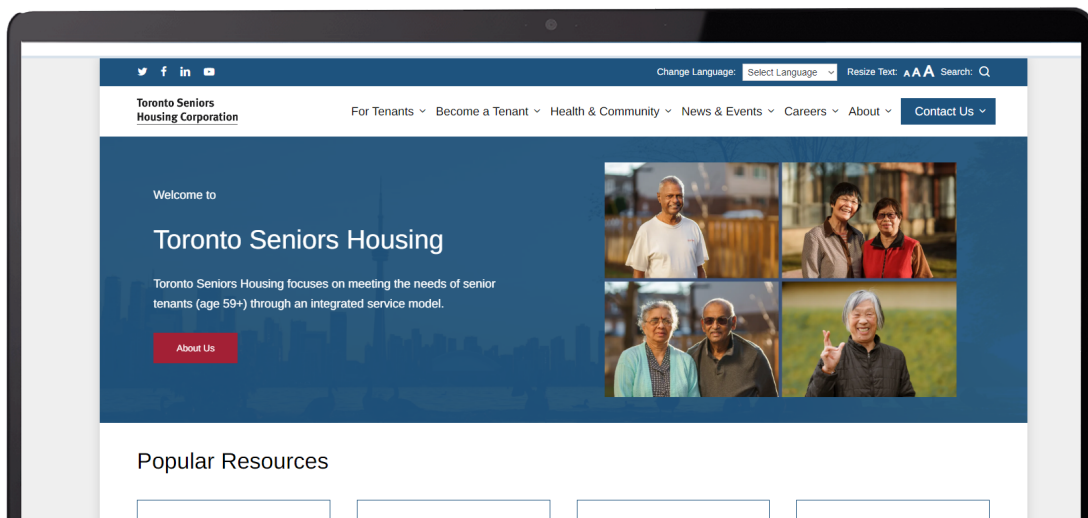
- як зв'язатися з персоналом;
- новини організації та будівлі;
- майбутні заходи;
- інші корисні повідомлення.

Більше інформації про ці дошки оголошень ви можете знайти в кінці цього посібника.



Вебсайт Toronto Seniors Housing

Ви можете знайти загальну інформацію про Toronto Seniors Housing на нашому вебсайті за адресою [TorontoSeniorsHousing.ca](https://torontoseniorshousing.ca). На вебсайті можна автоматично перекласти контент багатьма іншими мовами.



Допомога іншими мовами

Якщо вам потрібна допомога іншою мовою, зателефонуйте до **Центру підтримки орендарів (Tenant Support Centre)** за номером **416-945-0800**.

Коли хтось відповість на дзвінок, назвіть мову, якою ви розмовляєте. Будь ласка, зачекайте, поки вони зв'яжуться з перекладачем по телефону, щоб надати допомоги.

Ви також можете зв'язатися зі своїм **координатором послуг для людей похилого віку (Seniors Services Coordinator, SSC)** у вашій будівлі.

Крім того, ви можете зателефонувати до **Центру підтримки орендарів** або зв'язатися зі своїм **координатором послуг для людей похилого віку (SSC)**, щоб отримати інформацію в інших форматах, таких як шрифт Брайля. Номер телефону Центру підтримки орендарів також доступний для пристроїв телетайпу (TTY) для орендарів із вадами слуху та мовлення.

Зв'язок із персоналом або громадськими службами

Список контактних осіб і час, коли з ними можна зв'язатися, ви знайдете наприкінці цього посібника. Щоб знайти контактну інформацію працівників вашого будинку, ви можете:

- переглянути синю дошку оголошень (**Синя дошка**) у вашому будинку;
- переглянути сторінку «Працівники вашого будинку», що входить до вашого вітального пакета;
- зателефонувати до **Центру підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**.



Ваш будинок



Заселення

Перш ніж заселитися до своєї нової домівки, поговоріть із вашим **комендантом**, щоб забронювати час заселення. Ви також можете зв'язатися з **Центром підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**.

Доставка товарів

Якщо ви очікуєте доставку, наприклад, меблів або посилок, зверніться до **коменданта**, щоб дізнатись, як працює доставка у вашому будинку.

Ключі та брелоки

Під час заселення Toronto Seniors Housing надасть вам:

- два (2) ключі від вашого помешкання;
- один (1) ключ від вашої поштової скриньки;
- один (1) електронний брелок для входу до вашого будинку.

В разі потреби додаткових копій ключів або брелока, а також у разі їхньої втрати, зверніться до свого **коменданта**. За ці послуги стягується додаткова плата. У разі надзвичайної ситуації або поза звичайними робочими годинами телефонуйте до **Центру підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**.

Ключі та брелоки важливі для вашої безпеки та безпеки інших людей у будівлі. Не змінюйте та не додавайте замки. Додавання або зміна замків суперечить вашому договору оренди, крім того, це може бути небезпечно у надзвичайних ситуаціях. Якщо нам потрібно буде зламати встановлений вами замок, вам доведеться оплатити ремонт.

Ви несете відповідальність за поведінку ваших гостей. Не давайте копії своїх ключів або брелоків особам, які не вказані в договорі оренди разом з вами як орендарі. Це ставить під загрозу безпеку кожного та суперечить умовам вашого договору оренди.

Технічне обслуговування та ремонт

Якщо вам потрібна допомога, наприклад, ремонт або послуга, ви повинні подати запит на технічне або сервісне обслуговування.

Приклади запитів на технічне обслуговування (коли щось потрібно полагодити):

- протікання труб або проблеми з сантехнікою;
- розбиті або пошкоджені вікна;
- боротьба зі шкідниками (комахами або мишами).

Приклади запитів на надання послуг:

- пошук медичних та громадських послуг;
- питання щодо вашої орендної плати або щорічного перегляду орендної плати;
- інформація іншою мовою або в іншому форматі;
- зміна вашого житла, зокрема забезпечення його більшої доступності для ваших медичних потреб.

Щоб подати запит на технічне обслуговування або на отримання послуг, ви можете:

- поговорити з персоналом вашого будинку;
- зателефонувати до **Центру підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**;
- написати електронного листа за адресою Support@TorontoSeniorsHousing.ca.

Центр підтримки орендарів відповідає на всі нетермінові запити стосовно обслуговування протягом **двох (2) робочих днів**. Якщо вам потрібна допомога з доступністю, зазначте це у своєму запиті. Ми вас повідомимо щонайменше **за 24 години** перш ніж відвідаємо ваше помешкання.

Комендант вашого будинку та персонал **технічного обслуговування** готові допомогти вам з будь-якими **запитами на технічне обслуговування**.

Координатор послуг для людей похилого віку (SSC) вашого будинку готовий допомогти вам з усіма іншими **запитами на обслуговування** або запитаннями. Ви можете зв'язатися з цими співробітниками телефоном,

електронною поштою або особисто в їхньому офісі впродовж визначених годин. Їхні контактні дані та робочі години вказані біля їхніх офісів, а також на синій дошці оголошень у вашому будинку (**Синя дошка**).

Список контактних осіб і час, коли з ними можна зв'язатися, ви знайдете наприкінці цього вітального посібника.

Сміття, органічні відходи та матеріали для переробки

Допоможіть підтримувати чистоту у вашому будинку:

- Перед використанням сміттєпроводу складіть все сміття в маленькі сміттєві пакети.
- Виносьте великі чорні пакети у зовнішній сміттєвий бак. Не кладіть їх у жолоб, бо вони можуть забити сміттєпровід.
- Підтримуйте чистоту в приміщеннях. Не залишайте сміття на підлозі, у кімнатах для сміття, коридорах або біля ліфтів.

Будь ласка, не використовуйте сміттєпровід для викидання матеріалів на переробку та органічних відходів. Щоб дізнатися, куди саме їх слід викидати у вашій будівлі, перегляньте сторінку “Help Keep Your Building Clean” («Допоможімо зберігати чистоту в будинку») у вашому вітальному пакеті.

Якщо у вас виникнуть запитання, зверніться до співробітника Toronto Seniors Housing у вашому будинку.

Домашні тварини

Ми знаємо, наскільки ваш улюбленець важливий для вас, тому раді забезпечити йому сприятливе середовище. Ось як ви можете насолоджуватися товариством свого домашнього улюбленця, водночас дбаючи про свою спільноту:

- завжди тримайте своїх домашніх тварин на повідку за межами помешкання;
- ніколи не залишайте домашніх тварин самих на балконі;
- завжди прибирайте за своїм домашнім улюбленцем;
- носіть із собою пакети для відходів домашніх тварин;
- збирайте відходи домашніх тварин у подвійний пакет і викидайте їх у контейнер для сміття.

Дякуємо за вашу співпрацю. Для отримання додаткової інформації відвідайте вебсайт [Toronto.ca](https://toronto.ca) та введіть у пошук “Animals and Pets” («Тварини та домашні улюбленці»). Якщо у вас виникли занепокоєння щодо тварини, зателефонуйте до **муніципалітету Торонто (City of Toronto)** за номером **416-338-7297**.

Телефонний зв'язок, кабельне телебачення та інтернет

Телефонний зв'язок, кабельне телебачення та інтернет не входять у вартість оренди. Ви можете обрати будь-яку компанію, яка надає ці послуги в Торонто. Роджерс (Rogers) пропонує програму знижок деяким мешканцям соціального житла. Програма називається Connected for Success («Зв'язок задля успіху») (rogers.com/connected-for-success).

Будь ласка, бронюйте візити представників телефонних, кабельних або інтернет-компаній у робочий час з понеділка по п'ятницю. Таким чином, ваш **комендант** може надати допомогу, якщо працівникові служби обслуговування потрібно увійти до певних зон будівлі.

Комунальні послуги, опалення та кондиціонування повітря

Комунальні послуги

Ваш **координатор послуг для людей похилого віку (SSC)** повідомить, за які комунальні послуги ви повинні сплачувати безпосередньо, а які включені у вартість орендної плати.

Якщо ви сплачуєте орендну плату з урахуванням доходу (RGI), то сума, яку ви сплачуєте за комунальні послуги, відрізнятиметься залежно від розміру вашого помешкання.

Опалення

Згідно з постановою муніципалітету Торонто, з 15 вересня по 1 червня температура в багатоквартирних будинках має бути не нижчою за 21 градуси Цельсія. Ми дотримуємося цієї постанови при увімкненні та вимкненні опалення.

Ця постанова не регулює максимальну температуру. Коли стає дуже спекотно, ми перевіряємо умови. Якщо у вас виникнуть занепокоєння

щодо температури у вашій квартирі, зателефонуйте до **Центру підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**.

Кондиціонування повітря

Встановлювати віконні кондиціонери заборонено, оскільки вони можуть становити небезпеку. Орендарі можуть придбати та використовувати підлогові кондиціонери. У спеку ви можете піти в прохолодне місце, наприклад, у громадську бібліотеку або торговий центр. Щоб знайти таке місце поблизу, перейдіть за посиланням: bit.ly/43FwbbK. Цю інформацію також можна знайти на синій дошці оголошень (**Синя дошка**) у вашому будинку.

Пожежна безпека

Мешканці будинку несуть відповідальність за запобігання пожежам та забезпечення вільних шляхів евакуації. Ознайомтеся з порадами щодо пожежної безпеки на дошці оголошень у вестибюлі (**Дошка оголошень №1**), щоб убезпечити ваше помешкання та будівлю. Не торкайтеся засобів пожежної безпеки та не пошкоджуйте їх. Це небезпечно та суперечить закону.

Якщо у вас є домашній кисневий балон, дотримуйтеся порад щодо пожежної безпеки в провінції Онтаріо. Кисень сприяє сильнішому горінню та швидшому розповсюдженню вогню. Переконайтеся, що ваш кисневий балон зберігається безпечно та не протікає. У разі пожежі **негайно телефонуйте 911**.

Куріння та вейпінг

Згідно із *Законом провінції Онтаріо про заборону куріння*, заборонено курити або користуватися вейпом:

- на сходах, у коридорах та в інших місцях загального користування будівлі;
- в межах дев'яти (9) метрів від усіх входів та виходів.

Куріння та/або вейпінг у місцях загального користування може спричинити спрацювання пожежної сигналізації та хибну пожежну тривогу. Ми просимо вас курити на вулиці, подалі від будівлі. З метою вашої безпеки Toronto Seniors Housing щомісяця перевіряє пожежну сигналізацію та інші системи безпеки життєдіяльності в місцях загального користування вашої будівлі.

Безпека балконів та вікон

Пам'ятайте про безпеку, перебуваючи на балконах і біля вікон.

Безпека на балконі:

- Ніколи не залишайте дітей чи домашніх улюбленців самих на балконі.
- Не зберігайте речі та не використовуйте барбекю на балконі — це загрожує безпеці та може спричинити пожежу.
- Сушіть білизну в приміщенні на сушарці.
- Не викидайте сміття чи недопалки з балкона.
- Годівниці для птахів на балконі заборонені.
- Будьте уважні до своїх сусідів, що проживають на нижчих поверхах, коли прибираєте балкон або поливаєте рослини.

Безпека вікон:

- Встановлення віконних кондиціонерів заборонено, так як вони становлять загрозу безпеці.
- Просимо вас не пошкоджувати, не регулювати та не знімати віконні замки чи москітні сітки. Віконні замки убезпечують та захищають людей і домашніх тварин від падіння.
- Віконні сітки захищають від комах, але не запобігають падінню домашніх тварин.

Допоможіть подбати про безпеку всіх мешканців. Якщо ви помітили, що хтось наражається на небезпеку, користучись балконом, або якщо балкон, вікно чи москітна сітка потребують ремонту,

- повідомте про це своєму **коменданту**;
- зателефонувати до **Центру підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**;
- напишіть на електронну адресу Support@TorontoSeniorsHousing.ca.

Інформація щодо відвідувачів і паркування

Платне паркування доступне для всіх мешканців, однак в деяких будинках можуть бути відсутні вільні місця. Щоб отримати право на паркування для мешканців будинку:

- Ваш транспортний засіб має бути придатним для їзди.
- Право власності на транспортний засіб має бути чинним та актуальним.
- Ваш орендний статус у Toronto Seniors Housing має бути без порушень.
- Право власності на транспортний засіб має бути зареєстровано на когось, хто зазначений у вашому договорі оренди. Зазначена адреса має відповідати житловому об'єкту Toronto Seniors Housing, у якому фактично проживає ця особа.

Щоб дізнатися про тарифи на паркування та як зареєструватися, перейдіть за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/parking](https://torontoseniorshousing.ca/parking)

Для відвідувачів доступні дозволи на паркування. Ви можете отримати їх у свого **координатора послуг для людей похилого віку (SSC)** або **коменданта**.

Запобігання появі шкідників

У Toronto Seniors Housing ми наполегливо працюємо над захистом вашого будинку від шкідників. Але іноді таргани, миші, постільні клопи та інші шкідники все ж можуть проникнути всередину квартир.

Якщо у вашому житлі є шкідники, Toronto Seniors Housing організує та оплатить необхідну боротьбу зі шкідниками. Щоб домовитися про це,

- поговоріть зі своїм **комендантом**;
- зателефонуйте до **Центру підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**;
- напишіть на електронну адресу **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Орендарі також несуть відповідальність за утримання орендованого приміщення в чистоті та мають повідомляти **Центр підтримки орендарів** про будь-які проблеми з технічним обслуговуванням, щоб запобігти майбутнім зараженням.

Допоможіть зберегти ваше помешкання та будинок вільними від шкідників:

- Тримайте помешкання в чистоті та не захаращуйте його речами.
- Не підгодовуйте голубів, білок чи безпритульних тварин. Вони можуть приваблювати інших шкідників.
- Не приносьте додому меблі, які хтось залишив на вулиці — у них можуть бути шкідники.
- Стежте, щоб у коридорах і біля сміттєпроводів не було сміття чи зайвих речей.
- Повідомляйте про будь-які пошкодження або необхідність ремонту у квартирі, якщо це може спричинити появу шкідників.

Доступність

Toronto Seniors Housing підтримує мешканців з інвалідністю та працює над покращенням доступності для всіх. Ми хочемо, щоб усі люди похилого віку жили безпечно та брали участь у житті спільноти. Наша Програма доступності допомагає мешканцям з інвалідністю співпрацювати з персоналом, щоб внести необхідні зміни у їхнє помешкання або місця загального користування.

Якщо ви бажаєте змін у вашому житлі або будинку задля більшої доступності:

- поговоріть зі своїм **координатором послуг для людей похилого віку (SSC)**;
- зателефонуйте до **Центру підтримки орендарів** за номером **416-945-0800**;
- напишіть на електронну адресу Support@TorontoSeniorsHousing.ca.

Щоб краще пояснити цей процес, Комітет з питань відповідальної особистої доступності в житловому секторі Торонто (R-PATH) підготував корисний посібник під назвою “Accessibility Is for You” («Доступність для вас»).

Ви можете отримати копію посібника у свого **координатора послуг для людей похилого віку (SSC)** або відвідавши вебсайт

[TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program](https://torontoseniorshousing.ca/accessibility-program)

Ваше проживання



Оплата орендної плати

Ваша орендна плата має бути сплачена першого числа кожного місяця.

Toronto Seniors Housing є вашим орендодавцем і розраховує вашу орендну плату. **Корпорація Toronto Community Housing** є власником будівель, і саме їй здійснюються всі орендні платежі.

Орендну плату можна сплатити такими способами:

- попередньо авторизовані платежі;
- чеки;
- грошові перекази;
- у відділенні банку;
- дебетова картка;
- онлайн- або телефонний банкінг.



Повідомлення про зміни у вашому договорі оренди

Якщо ви є мешканцем, який користується послугами оренди з урахуванням доходу (RGI), вам необхідно повідомляти нас про певні зміни, щоб і надалі отримувати допомогу з орендною платою. Будь ласка, повідомляйте про такі зміни вашому **координатору послуг для людей похилого віку (SSC)** **протягом 30 днів** із дати зміни:

- вашу податкову декларацію про доходи було переоцінено або змінено;
- у вашому житлі проживають люди, які не є орендарями помешкання;
- будь-які зміни у вашому доході (наприклад, перехід з доходу від роботи на пенсію);
- планова та незапланована відсутність у вашому житлі (якщо ви перебуваєте поза вашим помешканням протягом **більш ніж 90 днів загалом впродовж 12 місяців**, ви можете втратити свою субсидію RGI).

Щорічний перегляд орендної плати з урахуванням доходу (RGI)

Якщо ви берете участь у програмі «Орендна плата з урахуванням доходу» (RGI), вам необхідно заповнити щорічну форму перегляду орендної плати.

- Щороку ви отримуватимете пакет документів для перегляду орендної плати поштою через Canada Post задовго до настання терміну перегляду.
- Заповніть цей пакет документів та передайте його співробітникам разом із підтвердженням доходу (ваша податкова декларація — повідомлення про оцінку доходів або довідка про дохід).
- У разі потреби ваш **координатор послуг для людей похилого віку (SSC)** може допомогти вам заповнити щорічну форму перегляду орендної плати.

Щорічна перевірка помешкання

Згідно із законом, ми повинні щороку проводити перевірку помешкання. Такі перевірки відбуваються з липня по грудень.

Вони проводяться задля вашої безпеки. Вони допомагають нам виявляти будь-які проблеми у вашому помешканні, такі як небезпечні умови або пошкодження. Перевірки також дають нам змогу загалом покращити вашу будівлю та громаду. Ми також перевіряємо, чи всі системи пожежної безпеки, такі як детектори диму, працюють належним чином. Ми повідомимо вас **за 24 години** перш ніж прийти до вашого житла з перевіркою.

Щоб дізнатися більше про перевірки помешкань, перейдіть за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/](https://torontoseniorshousing.ca/your-unit/)

Шаноблива поведінка

Організація Toronto Seniors Housing дбає про те, щоб усі мешканці жили в атмосфері поваги та приналежності. Ми слідуємо *Кодексу прав людини провінції Онтаріо* (Кодекс) та *Закону про доступність для мешканців Онтаріо з інвалідністю* (AODA).

Ми не терпимо жодного прояву:

- дискримінації;
- домагань;
- ненависницьких дій.

Згідно з Кодексом, кожна людина має право на справедливе та шанобливе ставлення. Це означає, що ми сприятимемо захисту та повазі прав мешканців, створюючи середовище, яке відповідає потребам літніх людей. Ми також подбаємо про те, щоб усі наші приміщення були безпечними, щоб орендарі відчували свою приналежність до спільноти, незалежно від їхнього походження.

Радимо вам прочитати повний текст **Положень щодо прав орендарів (Tenant Human Rights Policy)** на нашому вебсайті за адресою [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Згідно з Положенням, всі орендарі також повинні ставитися один до одного з повагою.

Орендарі, які вважають, що їхні права людини були порушені іншим орендарем, співробітником або постачальником TSHC (Toronto Seniors Housing Corporation), можуть подати офіційну скаргу до TSHC:

- надіславши електронного листа за адресою Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca;
- зателефонувавши за номером **416-945-0888**;
- поговоривши зі своїм **координатором послуг для людей похилого віку (SSC)** для визначення подальших дій.

Положення та процедури

У Toronto Seniors Housing є багато положень та процедур, які сприяють покращенню нашої спільноти. Щоб дізнатися більше про наші положення, зокрема ті, що можуть вплинути на вашу оренду, перейдіть за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Подання скарги

Якщо ви не можете зв'язатися з персоналом будівлі або Центром підтримки орендарів, або ви не отримали достатньо інформації щодо вашого запиту на технічне чи сервісне обслуговування, ви можете подати скаргу, звернувшись до **Команди рішень** за номером **416-945-0888** або написавши на електронну адресу Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca

Команда рішень зв'яжеться з вами впродовж **двох (2) робочих днів**, щоб допомогти з вашою скаргою. Її рішення є остаточним. Якщо ви не згодні з її рішенням або вам потрібна додаткова допомога, ви можете звернутися до Омбудсмена за електронною адресою Ombudsman@Toronto.ca.

Щоб дізнатися більше про запити на обслуговування та скарги, перейдіть за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints](https://torontoseniorshousing.ca/service-requests-and-complaints)

Якщо вам виповнюється 65 років

Якщо вам або члену вашої родини виповнюється 65 років, це може вплинути на дохід вашої родини та суму орендної плати, яку ви сплачуєте щомісяця, з урахуванням доходу (RGI). Ви також можете мати право на нові або інші пільги.

Якщо ви почнете отримувати пенсію та/або допомогу за віком (Old Age Security), ви повинні повідомити Toronto Seniors Housing про зміни у вашому доході **протягом 30 днів**. Зверніться до свого **координатора послуг для людей похилого віку (SSC)** для отримання додаткової інформації, перш ніж вам виповниться 65 років.

Податкові пільги та виплати

Якщо ви берете участь у програмі «Орендна плата з урахуванням доходу» (Rent-Geared-to-Income, RGI), ви повинні подавати податкову декларацію щороку та надавати нам копію вашого повідомлення про оцінку доходів (Notice of Assessment, NOA).

Подаючи податкову декларацію, ви можете мати право на податкові пільги та виплати для пенсіонерів. Радимо вам звернутися до податкового

фахівця або бухгалтера, щоб дізнатися, які податкові пільги та виплати ви можете отримати.

Щоб отримати додаткову інформацію про звільнення від оплати податку на майно та безкоштовні податкові консультації, перейдіть за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/property-tax-exemptions](https://torontoseniorshousing.ca/property-tax-exemptions)

Часті запитання

Як мені переїхати до іншого помешкання або будинку?

Якщо ви хочете переїхати до іншого помешкання або будинку Toronto Seniors Housing, вам необхідно подати нову заявку до Централізованого списку очікування в місті Торонто (Доступ до житла). Більше інформації можна знайти, перейшовши за посиланням bit.ly/3AZPzV9

Деякі орендарі можуть претендувати на переїзд у межах Toronto Seniors Housing за пріоритетною категорією. Якщо ви відповідаєте таким вимогам, вам не потрібно записуватися до Централізованого списку очікування. Для отримання додаткової інформації зверніться до свого **координатора послуг для людей похилого віку (SSC)** або перейдіть за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/](https://torontoseniorshousing.ca/request-a-transfer/)

Скільки днів я можу бути відсутнім у домі, не втрачаючи пільг RGI?

Якщо всі члени вашої родини знаходяться поза вашим житлом більше 90 днів поспіль, або **більше 90 днів загалом** упродовж **дванадцятимісячного періоду**, ви більше не відповідатимете вимогам програми RGI. Але є кілька винятків. Щоб отримати додаткову інформацію, зверніться до свого **координатора послуг для людей похилого віку (SSC)** або перейдіть за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/](https://torontoseniorshousing.ca/absences-from-unit/)

Якщо мені необхідна допомога, чи можу я запросити члена сім'ї жити зі мною?

Так. Ви можете попросити додати члена сім'ї як опікуна до вашого договору оренди. Для цього поговоріть зі своїм **координатором послуг для людей похилого віку (SSC)**, який надасть вам для заповнення

форму підтвердження опікуна. Ви повинні повідомляти про зміну складу мешканців вашої оселі, **протягом 30 днів** з моменту заселення члена сім'ї. Це може вплинути на вашу орендну плату за RGI.

Чи можу я здавати свою квартиру в суборенду або використовувати її для короткострокової оренди?

Ні. Ви не можете ні здавати свою квартиру в суборенду, ні використовувати її для короткострокової оренди. Це стосується і паркувальних місць. Це суперечить вашому договору оренди та може призвести до втрати вами субсидії RGI.

Як довго гості можуть перебувати у мене?

Ви можете розмістити гостя максимум на **30 днів загалом протягом дванадцяти місяців**. Це може бути як 30 днів поспіль, так і 30 днів, які не є послідовними, для кожного гостя. Якщо гість зупиняється у вас на термін **понад 30 днів загалом**, ви можете втратити свою субсидію RGI.

Виїзд

Коли ви будете збиратися виселитися, ви повинні повідомити про це письмово **за 60 днів (два повних календарних місяці)** до дати переїзду. Дата виселення має бути останнім днем місяця. Передайте підписане повідомлення про виїзд своєму **координатору послуг для людей похилого віку (SSC)**.

Ключі та брелоки

Перш ніж виїхати, ви повинні повернути всі:

- ключі від помешкання;
- ключі від поштової скриньки;
- брелоки;
- ключі/брелоки для паркування в гаражі;
- наклейки для паркування.



Передайте їх своєму **координатору послуг для людей похилого віку (SSC)** перш ніж ви покинете житло.

Ваша спільнота



Інформація про спільноту

Ви можете знайти корисну інформацію про ваш будинок і громадські програми на нашій вебсторінці «Профілі будинку» за посиланням [TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/](https://torontoseniorshousing.ca/building-profiles/)

Сторінка з інформацією про профіль будинку також міститься у вашому вітальному пакеті.

Щоб дізнатися більше про заходи у вашому будинку та про те, як до них долучитися, зверніться до свого координатора громадських послуг (CSC). Ви також можете перевірити дошки оголошень у своєму будинку. Дошка оголошень №2 має календар подій, який оновлюється кожні три (3) місяці.

Seniors Speak («Голос літніх людей») — ваш інформаційний бюлетень для орендарів

«Seniors Speak» — це наш інформаційний бюлетень для орендарів. Він публікується кожні три (3) місяці. Ви можете знайти копії бюлетеня:

- поруч із поштовими скриньками у вашому будинку;
- онлайн за адресою [TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/](https://torontoseniorshousing.ca/seniors-speak/).

У кожному випуску ви знайдете надихаючі історії про орендарів, які живуть у будинках Toronto Seniors Housing. Ви можете також прочитати про те, над чим ми працювали як організація, та іншу інформацію, яку запитували орендарі, таку як поради, рецепти, фотографії тощо.

Хочете поділитися своєю історією, маєте ідеї для контенту чи фотографії з події? Напишіть нам на електронну адресу SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca.

Дати майбутніх засідань Правління та Комітету

Запрошуємо всіх переглянути засідання Правління та Комітету Toronto Seniors Housing онлайн. Засідання транслюються в прямому ефірі на нашій сторінці в YouTube. Ви також можете переглянути записи пізніше за посиланням bit.ly/3epf8XB

Порядок денний засідання та матеріали доступні на нашому вебсайті за **сім (7) календарних днів** до кожної зустрічі. Орендарі також можуть запитати дозвіл про виступ (тобто виступити з усною заявою) на цих засіданнях. Щоб дізнатися більше про ці засідання та про те, як виступити з усною заявою, перейдіть за посиланням TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/



Дошки оголошень у вашому будинку

Дошки оголошень є чудовим місцем для пошуку інформації. Автори постів мають семизначний номер внизу (наприклад, 03-24-123), який може бути використаний для легкого запиту перекладеної версії у **Центрі підтримки орендарів** або співробітників. У кожній будівлі розміщено п'ять основних дошок оголошень.

Дошка оголошень №1:

замкнена, закрита та знаходиться зазвичай у вестибюлі

- Новини організації, терміновий контент та поради щодо пожежної безпеки

Дошка оголошень №2:

замкнена, закрита та знаходиться зазвичай поруч з актовим залом

- Новини організації, інформація про переклад, засідання Правління та Комітету TSHC, а також календар програм та подій у вашому будинку (оновлюється кожні три (3) місяці)

Синя дошка:

синього кольору, замкнена, закрита та знаходиться зазвичай поруч із вестибюлем

- Контактна інформація співробітників вашого будинку, графіки прибирання, оголошення про будівельні роботи, інформація про прохолодні місця поблизу влітку та багато іншого
- Програма стандартів багатоквартирних будинків RentSafeTO міста Торонто вимагає наявності Синьої дошки

Громадська дошка оголошень №1:

замкнена, закрита та знаходиться зазвичай в актовому залі

- Орендарі, які хочуть розмістити інформацію, таку як оголошення для громадських заходів, можуть надіслати електронного листа за адресою Communities@TorontoSeniorsHousing.ca
- Співробітники розмістять оголошення в порядку надходження запитів.

Громадська дошка оголошень №2:

відкрита коркова дошка (без скла) у різних зонах будинку

- Орендарі та громадські організації можуть публікувати інформацію, таку як майбутні події в будинку чи спільноті

Контактні особи та час, коли з ними зв'язатися



Співробітники вашого будинку

Співробітники вашого будинку доступні з понеділка по п'ятницю, з 08:30 до 16:30. Їхня контактна інформація вказана на синій дошці оголошень (**Синя дошка**) у вашому будинку.

Координатор(ка) послуг для літніх людей (SSC):

Допомагає вам з переглядом орендної плати, формами та пошуком служб підтримки (окрім питань ремонту та технічного обслуговування).

Бригада технічного обслуговування:

Відповідає за ремонт у вашому будинку, місцях загального користування, а також за прибирання та інші обов'язки у будинку. До складу команди входять:

- **Комендант будинку:** Керує командою та є вашою першою контактною особою з питань ремонту
- **Технічний(а) працівник(ця) (CMP):** Допмагає з ремонтом та обслуговуванням
- **Прибиральник(ця)/працівник(ця) з обслуговування** Підтримує чистоту та безпеку місць загального користування

Ваш регіональний персонал

- **Регіональний менеджер з операцій (ROM):** Керує регіональним персоналом
- **Інспектор(ка) з житлових питань (CHS):** Контролює роботу бригади технічного обслуговування
- **Керівник(ця) відділу взаємодії з орендарями та надання послуг (TESS):** Керує персоналом з підтримки орендарів, включаючи SSC

Координатор(ка) громадських послуг (CSC):

Співпрацює з орендарями та громадськими партнерами для планування та реалізації програм і заходів у вашому будинку та регіоні.

Команда рішень:

Якщо ви не можете зв'язатися зі співробітниками будинку або Центром підтримки орендарів, або не отримали достатньо інформації щодо запиту на послугу чи технічне обслуговування, ви можете подати скаргу, звернувшись до **команди рішень** за номером **416-945-0888** або за електронною адресою Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca.

Підтримка 24 години на добу, сім днів на тиждень

Центр підтримки орендарів: 416-945-0800

Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Зателефонуйте або напишіть електронного листа щодо таких питань:

- ремонт або технічне обслуговування (вдень чи вночі);
- питання щодо вашої оренди або лізингу;
- документи в іншому форматі або іншою мовою;
- подання скарги.

З питань термінового ремонту – не пишіть на електронну пошту, а телефонуйте. Підтримка по телефону доступна багатьма мовами.

Підрозділ громадської безпеки (CSU): 416-921-2323

Телефонуйте, щоб повідомити про:

- проблеми з безпекою;
- скарги на шум;
- безцільне перебування чи проникнення без дозволу;
- порушення правил паркування на території житла Toronto Seniors Housing.

Підтримка доступна кількома мовами.

У разі надзвичайної ситуації завжди телефонуйте за номером 911.

Контакти громади у надзвичайних та ненадзвичайних ситуаціях

911 — tps.ca/contact/9-1-1-emergency/

Телефонуйте у разі надзвичайних ситуацій, таких як пожежа, злочин, що вчиняється в даний момент, або в разі надзвичайної ситуації, що загрожує життю

Нетермінова лінія поліцейської служби Торонто для отримання нетермінової поліцейської допомоги: **416-808-2222**

211 — 211ontario.ca/contact

Інформація та допомога у з'єднанні з громадськими, соціальними, державними та неекстреними медичними службами — надання послуг більш ніж 150 мовами

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

Інформація про міські служби та програми — надання послуг понад 180 мовами

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

Допомога з місцевим довідником

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

Служба ретрансляції повідомлень (MRS) — дозволяє людям із вадами слуху або мовлення користуватися телефонною системою за допомогою текстового телефону (ТТУ, телетайпа) або іншого пристрою для дзвінків людям з такими вадами чи без них.

811 — health811.ontario.ca

Нетермінові медичні консультації (раніше телемедицина)



Опубліковано у **червні 2025 року**