



دليل المستأجر

416-981-5500 | torontohousing.ca

Toronto
Community
Housing



المحتويات

5	مرحبا في منزلك
5	موظفينا وكيف نخدمك
9	كيفية الاتصال بمؤسسة Toronto Community Housing
11	موظفيك المحليين
12	مسؤولياتك كمستأجر
14	حقوق ومسؤوليات Toronto Community Housing
15	التزام Toronto Community Housing بالخدمة
16	برنامج إمكانية الوصول في TCHC
16	تعديلات الوحدة
17	تعديلات المنطقة المشتركة
17	ما هي R-PATH؟
18	عملية تحديد الهوية الذاتية من أجل السلامة في حالات الطوارئ
18	طلب صيغة بديلة
18	دعم إضافي
18	عملية تقديم الشكاوى لدى Toronto Community Housing
19	الإبلاغ عن الاحتيال والهدر
20	الانتقال
21	الرحيل من المنزل
22	منزلك: معلومات لمعيشة هانئة
22	الوصول إلى وحدتك السكنية
22	تعديلات لسهولة الوصول
22	مكيفات الهواء
23	التفتيش السنوي للوحدة
23	الأجهزة الكهربائية
23	الشرفات
24	القمامة والنفايات العضوية وإعادة التدوير

26	التدفئة
26	التأمين
27	المفاتيح وبطاقات فتح الالكترونية
27	مكافحة الآفات
28	حيوانات أليفة
30	الهاتف والكابل والإنترنت
30	الإصلاحات والصيانة
30	أطباق الأقمار الصناعية
31	التدخين في وحدتك
31	الخدمات
31	المناطق المشتركة
32	ممنوع التدخين في المناطق المشتركة أو بالقرب من المبنى الخاص بك
32	المنتجات المعطرة
32	غرف الغسيل
32	مساحة غير سكنية
33	الممرات
33	المساحات خارجية
33	الحفلات الخارجية
34	الخوض في الماء وحمامات السباحة في الهواء الطلق
34	مناطق وقوف السيارات
35	الإيجار الخاص بك
35	أنواع الإيجار
36	خيارات الدفع
37	الإبلاغ عن التغييرات في أسرتك أو دخلك
39	مراجعة قيمة الايجار السنوي
39	كيفية طلب الانتقال إلى وحدة سكنية أخرى
39	سياسة الزوار والضيوف
40	الغياب لمدة 90 يومًا أو أكثر عن وحدتك السكنية أثناء دفع الإيجار حسب الدخل
40	الكشف عن المعلومات الشخصية

42	الإخلاء
44	سلامتك
44	الانخراط في مجتمعك
44	نظام مشاركة المستأجر
45	الاجتماعات
45	لوحات الإعلانات
45	موقعنا الإلكتروني
46	خدمات ووسائل الدعم
46	أرقام مفيدة
47	حافظ على أرقام للسلامة في متناول اليد
48	وسائل الدعم في الأزمات
49	روابط للشباب
51	قائمة المصطلحات

توفر مؤسسة Toronto Community Housing Corporation (TCHC) منازل لحوالي 41000 أسرة في جميع أنحاء مدينتنا. نحن نسعى جاهدين لتوفير مساكن نظيفة وآمنة وجيدة الصيانة وبأسعار معقولة. نحن نعمل مع العديد من الشركاء لربط المستأجرين لدينا بالخدمات والدعم. نحن نعمل مع المستأجرين لجعل مجتمعاتنا مكاناً أفضل للعيش فيه.

هذا هو دليلك للعيش في وحدة سكنية لدى Toronto Community Housing (شقة أو منزل مستقل). يصف الدليل واجباتنا كمالك ويشرح حقوقك ومسؤولياتك كمستأجر. ويتضمن أيضاً قائمة بالمصطلحات الشائعة التي وردت في الدليل في الصفحة 51.

هام: يهدف دليل المستأجر إلى أن يكون مصدراً سريعاً للمعلومات بالنسبة لك. قد تتغير المعلومات الواردة في هذا الدليل بمرور الوقت أو قد تصبح قديمة. لا ينبغي اعتبار المعلومات الواردة في هذا الدليل بمثابة نصيحة قانونية. إذا كان هناك أي تعارض بين ما هو مكتوب في هذا الدليل وأي قانون كندي، أو أي سياسة أو إجراء أو دليل إرشادي لـ Toronto Community Housing ، فسيتم ترجيح القانون أو السياسة أو الإجراء أو التوجيه. لا يوجد في هذا الدليل ما يمثل وعداً أو اتفاقية أو عرضاً للخدمة من قبل Toronto Community Housing.

يرجى كتابة اسمك وعنوانك أدناه حتى تتمكن من استرجاع دليلك في حالة فقده.

إذا تم العثور على هذا الدليل، يرجى إعادته إلى:

الاسم _____

العنوان _____

موظفينا وكيف نخدمك

يعمل لدى Toronto Community Housing ما يقرب من 2000 موظف يعملون لتزويدك بالخدمات والمعلومات التي تحتاجها بشأن الإصلاحات، وعقد الإيجار، والخدمات المحلية، والدعم والسلامة وغيرها المزيد.

مركز رعاية العملاء

اتصل بالرقم 5500-981-416 (24 ساعة)

أرسل بريداً إلكترونياً إلى help@torontohousing.ca (إذا لم يكن لديك أمراً عاجلاً).

مركز رعاية العملاء مفتوح دائمًا، 24 ساعة في اليوم، 365 يومًا في السنة. فيما يلي بعض الأشياء التي يمكنك الاتصال بمركز رعاية العملاء بشأنها:

- إبلاغنا عن حاجتك إلى إصلاح في وحدتك. (ملاحظة: إذا كان الأمر يتعلق بإصلاح طارئ، فاتصل هاتفياً دوماً، ولا ترسل بريداً إلكترونياً.)
- الاستفسار عن الإصلاح الذي طلبته.
- تقديم شكوى.
- الحصول على معلومات عن مواقف السيارات.
- الاستفسار عن رسالة قد تلقيتها منا.
- الاستفسار عن أي شيء يخص عقد الإيجار الخاص بك، أو قيمة الإيجار، أو رصيد حسابك.
- الاستفسار عن الأحداث المجتمعية أو الإصلاحات الكبيرة في مجتمعك.
- الحصول على تحديثات حول انقطاع الخدمة (مثل انقطاع التيار الكهربائي، وعدم توفر التدفئة، وعدم وجود الماء الساخن).

تأكد من حصولك على رقم مرجعي لكل طلب تقوم به.

استخدم رقمك المرجعي لمتابعة طلبك. عندما تتصل بمركز رعاية العملاء، سيعطيك الموظفون رقمًا مرجعيًا. إذا لم يعطوك رقمًا مرجعيًا، فاطلب واحدًا. يمكنك استخدام هذا الرقم عندما تتحدث إلى أي من موظفي TCHC بشأن طلبك.

مراكز خدمة المستأجرين
مركز خدمة المستأجر الخاص بك هو المكان الذي يمكنك من خلاله الحصول على خدمة شخصية والالتقاء بالموظفين للحصول على دعم فردي والحصول على استجابات أسرع من فريق الموظفين المحليين. في كل مركز، يمكن للمستأجرين:

- تقديم أمر عمل.
- طلب تصريح لموقف سيارة.
- تسليم أوراق مراجعة الإيجار السنوي أو الحصول على المساعدة في ملئها.
- دفع الإيجار.
- طرح أسئلة على الموظفين حول عقد الإيجار أو قيمة الإيجار أو حسابك.
- الحصول على نسخ من وثائق المستأجر لدى Toronto Community Housing
- الإبلاغ عن تغير في الدخل.
- اكمال النماذج لشخص سينتقل للعيش في منزلك أو سيغادره.
- تقديم شكوى.

تفتح بعض مراكز خدمة المستأجرين أبوابها من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 صباحًا إلى 4:30 مساءً. وتغلق في عطلات نهاية الأسبوع والأعياد. إذا كانت ساعات العمل مختلفة بالنسبة لمركزك، فسيتم نشر المواعيد على الباب.

يمكنك زيارة المركز خلال ساعات العمل المعلنة دون حجز مسبق، ولكننا نشجعك على حجز موعد. اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416** واطلب موعدًا مع أحد الموظفين. ينبغي على موظفي الاستقبال الاتصال بك خلال 48 ساعة عمل لتحديد وقت وتاريخ لموعدك.

للعثور على المركز الخاص بك، اتصل بمركز رعاية العملاء أو انتقل إلى torontohousing.ca/tenant-service-hubs

المكاتب الإقليمية
لقد قمنا بتطوير مراكز خدمة المستأجرين لجعل الخدمات أقرب إليك وفي مكان مناسب. نحن نعلم أنه قد تكون لديك مخاوف أو تحتاج إلى تصعيد مشكلة خارج مركزك المحلي أو مركز رعاية العملاء. عندما يحدث ذلك، يرجى الاتصال بمكتبك الإقليمي. إذا لم تكن متأكدًا من الإقليم الذي تعيش فيه، يرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء واستفسر من أحد الوكلاء.

تفتح المكاتب الإقليمية أبوابها من الساعة 8:30 صباحًا إلى 4:30 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. ننصحك بتحديد موعد من خلال مركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416**.

تقع المكاتب الإقليمية في:

- الغرب: 495 Wilson Ave. (access off Champlain Blvd.)
- المركزي: 49 Lower Jarvis St.
- شرقًا: 2739 Victoria Park Ave. (اقرع جرس الباب ليتم إدخالك)

المشرف
يعمل المشرف الخاص بك في المبنى أو المجمع الخاص بك. إنهم يعتنون بالصيانة اليومية وإكمال طلبات الخدمة. يمكنك التحدث شخصيًا أو الاتصال بهم من خلال رقم الهاتف المباشر المنشور في المبنى الخاص بك أو من خلال مركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416**.

للحصول على خدمة ما بعد ساعات العمل، اتصل بمركز رعاية العملاء.

منسق خدمات المستأجرين

يكون منسق خدمات المستأجر (أو TSC) مسؤولاً عن:

- الاجتماع مع المستأجرين لتوقيع عقد الإيجار
- حساب قيمة الإيجار
- الإشراف على إجراء التعامل مع المتأخرات
- موقف السيارة
- واجبات أخرى لمساعدتك بما يخص عقد الإيجار الخاص بك، بما في ذلك تقديم الشكاوى

يمكنك الاتصال بمنسق خدمات المستأجر الخاص بك لطرح أسئلة حول قيمة الإيجار الخاص بك أو عقد الإيجار. يتم نشر أسمائهم وتفاصيل الاتصال بهم في المبنى الخاص بك. إذا لم تكن متأكدًا من هوية منسق خدمات المستأجر الخاص بك، فاتصل بمركز رعاية العملاء على help@torontohousing.ca أو **5500-981-416** وسيقومون بإيصالك به.

منسق خدمات المجتمع يعمل منسقو خدمات المجتمع لدينا (أو CSCs) بطرق مختلفة لدعم احتياجات المستأجر. تعمل بعض مراكز خدمة العملاء على برامج السلامة أو الخدمات الداعمة، بينما يدعم الآخرون المستأجرين للمشاركة وليكونوا جزءًا من أنظمة القيادة الرسمية.

يعمل هؤلاء الموظفون مع المستأجرين والقادة المحليين والمؤسسات. ويريدون التعرف على احتياجات مجتمعك. يمكن لمنسقي خدمات المجتمع أيضًا توصيلك أنت وجيرانك بالخدمات والفرص في مجتمعك.

يتم نشر أسمائهم وتفاصيل الاتصال بهم في المبنى الخاص بك. إذا لم تكن متأكدًا من هوية منسقي خدمات المجتمع لديك، فاتصل بمركز رعاية العملاء على help@torontohousing.ca أو **5500-981-416** وسيقومون بإيصالك به.

رجال شرطة خاصة كجزء من وحدة سلامة المجتمع لدينا، يوجد في Toronto Community Housing رجال شرطة خاصة. لدينا أيضًا عدد من حراس الأمن الخاص الذين يدعمون مبانينا.

يقوم رجال الشرطة الخاصة بدوريات في أحيائنا، ولكن يتم إرسالهم أيضًا عبر إرساليات للرد على الحوادث في مواقع محددة. يعمل رجال الشرطة الخاصة والأعضاء الآخرون في وحدة سلامة المجتمع بشكل وثيق مع وكالات إنفاذ القانون مثل دائرة شرطة تورونتو.

مستشارو سلامة المجتمع يعمل مستشارو سلامة المجتمع على معالجة المخاوف المتعلقة بالسلامة في مجتمعات TCHC. كما أنهم يقدمون الدعم لمجالس السلامة التي يقودها المستأجرون. إذا كنت مهتمًا بإنشاء مجلس للسلامة في المبنى الخاص بك، فيرجى الاتصال بمستشار السلامة المجتمعية الخاص بك. يتم نشر أسمائهم وتفاصيل الاتصال

بهم في المبنى الخاص بك. إذا لم تكن متأكدًا من هوية مستشار سلامة المجتمع الخاص بك، فاتصل بمركز رعاية العملاء على help@torontohousing.ca أو 5500-981-416 وسيقومون بإعادة توجيهك.

وحدة سلامة المجتمع
يحق لجميع المستأجرين أن يكونوا آمنين في أحيائهم. يمكنك الاتصال بوحدة سلامة المجتمع على الرقم 2323-921-416 بشأن مشكلات مثل:

- نشاط غير قانوني أو إجرامي
- مخالفات بشأن مواقف السيارات
- التعدي على ممتلكات الغير
- الضوضاء المفرطة

الموظفون موجودون للرد على المكالمات 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.

فريق الحلول
إذا كانت لديك مخاوف أو شكوى لم يتم حلها بشأن الخدمة أو سلوك مستأجر زميل، فيمكنك الاتصال بفريق الحلول. يدير فريق الحلول عملية تقديم الشكاوى في TCHC، ويعمل على حل شكاوى المستأجرين بسرعة وبطريقة عادلة وفعالة وشفافة.

اتصل بفريق الحلول إذا:
● أنت غير راضٍ عن الخدمات التي تلقيتها، وحاولت حل الشكاوى مع مركز رعاية العملاء أو مركز خدمة المستأجر المحلي الخاص بك وما زلت غير راضٍ عن النتائج.
● كانت لديك تجربة إيجابية مع TCHC وترغب في إرسال رسالة مدح إلى أحد الموظفين.

عند الاتصال بفريق الحلول، يمكنك أن تتوقع:
● قيام فريقنا بتأكيد استلام طلبك خلال يوم عمل واحد وتأکید الرقم المرجعي لطلب الخدمة الخاص بك.
● بعد التحقيق، سيقدم لك الفريق شرحًا حول ما يتم فعله لحل شكاوك. سيتضمن ذلك جدولًا زمنيًا متوقعًا إذا لم يتم حل الشكاوى على الفور.

يمكنك التواصل مع فريق الحلول على الرقم 6000-981-416 أو solution@torontohousing.ca.

كيفية الاتصال بمؤسسة Toronto Community Housing

مركز رعاية العملاء أو موظفي المبنى

يمكنك الاتصال بنا:
شخصيا

إذا كنت تريد التحدث إلى شخص ما شخصيًا، فيمكنك التحدث إلى مشرف المبنى الذي تسكن فيه. ولكن قد يتعين عليك زيارة مكتب خدمات المستأجر المحلي لديك (لبعض المباني).

للحصول على خدمة أسرع، اتصل مسبقًا لتحديد موعد. إذا لم تكن متأكدًا من مكان مكتب خدمة المستأجر الخاص بك، فيمكن لمركز رعاية العملاء أن يخبرك بذلك.

عن طريق الهاتف

يمكنك الوصول إلى مركز رعاية العملاء على مدار 24 ساعة يوميًا على الرقم **5500-981-416**.

عبر البريد الإلكتروني

راسلنا عبر البريد الإلكتروني على **help@torontohousing.ca** إذا لم تكن مشكلتك عاجلة.

وحدة سلامة المجتمع

عن طريق الهاتف

يمكنك الوصول إلى مركز إرسال وحدة سلامة المجتمع على مدار 24 ساعة يوميًا على الرقم

5500-981-416.

فريق الحلول

عن طريق الهاتف

يمكنك التواصل مع فريق الحلول على الرقم **6000-981-416** خلال يوم عمل واحد، سيقر فريق الحلول بشكواك ويؤكد الرقم المرجعي المخصص لطلب الخدمة الخاص بك.

عبر البريد الإلكتروني

راسلنا عبر البريد الإلكتروني على **solution@torontohousing.ca**. وخلال يوم عمل واحد، سيقر فريق الحلول بشكواك ويؤكد الرقم المرجعي لطلب الخدمة الخاص بك.

اكتب معلومات الاتصال الخاصة بمركز خدمة المستأجر وموظفي Toronto Community Housing الآخرين هنا.

(ستحصل على هذه المعلومات عند توقيع عقد الإيجار، أو يمكنك أيضًا الاتصال بـ مركز رعاية العملاء على الرقم 5500-981-416 في أي وقت. كما يتم نشره أيضًا في المبنى الخاص بك.)

عنوان مركز المستأجر: _____

المنطقة: _____

مشرف المبنى

الاسم: _____

الهاتف: _____ ساعات العمل: _____

منسق خدمات المستأجر (TSC):

الاسم: _____

الهاتف: _____ البريد الإلكتروني: _____

مشاركة منسق خدمات المجتمع (CSC):

الاسم: _____

الهاتف: _____ البريد الإلكتروني: _____

منسق خدمات المجتمع (CSC) للوصول والدعم:

الاسم: _____

الهاتف: _____ البريد الإلكتروني: _____

مستشار سلامة المجتمع (CSA):

الاسم: _____

الهاتف: _____ البريد الإلكتروني: _____

كمستأجر، لديك الحق في:

أمن الإستئجار

يمكنك العيش في وحدة الإسكان المجتمعي في تورنتو إلى أن:

- تقوم بتقديم إشعار كتابي مناسب (60 يومًا) إلى Toronto Community Housing بأنك ترغب في إنهاء عقد إيجارك؛ أو
- تقوم Toronto Community Housing بإنهاء عقد الإيجار الخاص بك لسبب منصوص عليه في قانون الإيجارات السكنية.

إشعار قبل الدخول

- يجب على Toronto Community Housing تقديم إشعار تحريري مسبق قبل 24 ساعة على الأقل من دخول منزلك، ما لم تكن هناك حالة طارئة أو إذا وافقت على الدخول.
- يجب أن يكون لدى موظفي Toronto Community Housing أو المقاولين الذين يدخلون منزلك سبب للدخول يتوافق مع قانون الإيجارات السكنية أو عقد الإيجار الخاص بك.

يُطلق عليك وعلى من تعيش معهم اسم "أسرتك". يجب على جميع أفراد أسرتك الالتزام بعقد الإيجار الخاص بك - وهو العقد الذي توقعه مع Toronto Community Housing يجب عليك أيضًا اتباع سياسات Toronto Community Housing والالتزام بالقانون. فيما يلي قائمة بمسؤولياتك الرئيسية:

- دفع إيجارك والإبلاغ عن التغييرات في أسرتك
- دفع الإيجار في الوقت المحدد، كل شهر.
- إذا كنت تدفع إيجارًا متناسبًا مع الدخل، قم بالإبلاغ عن جميع المعلومات التي تطلبها منك Toronto Community Housing أثناء مراجعة الإيجار السنوية
- يجب على المستأجرين الذين يدفعون إيجارًا متناسبًا مع الدخل أن يقدموا تقريرًا إلى منسق خدمات المستأجر الخاص بك في غضون 30 يومًا إذا كانت هناك تغييرات معينة في أسرتك إذا كنت تدفع إيجارًا متناسبًا مع الدخل، فيمكنك قراءة قسم "الإبلاغ عن التغييرات في أسرتك أو دخلك" في الصفحة 38 من هذا الدليل لمزيد من التفاصيل.

اعتني بمنزلك

- حافظ على وحدتك السكنية نظيفة وبجالة جيدة
- قم بإصلاح أو دفع ثمن إصلاح الأضرار التي تسببت أنت أو زوارك أو ضيوفك بحدوثها. وهذا لا يشمل إصلاحات "البلى والاستهلاك" العادية.

- احصل على تأمين منزلي لممتلكاتك يُطلق على هذا عادةً اسم تأمين المحتويات أو تأمين المستأجرين (تعرف على المزيد في الصفحة 26).
- إذا كنت بحاجة إلى تغيير القفل الخاص بك، فاطلب المساعدة من المشرف لا تغير الأقفال بنفسك إذا كنت بحاجة إلى تغيير القفل الخاص بك، فقد تكون هناك رسوم.
- أخبر منسق خدمات المستأجر الخاص بك، تحريراً، خلال 30 يومًا، إذا انتقل شخص ما إلى منزلك أو انتقل منه.
- كن مسؤولاً عن تصرفاتك، وتصرفات أفراد أسرتك الآخرين، وزوارك وهذا يشمل حيواناتك الأليفة وأي حيوانات أليفة زائرة.

احترم جيرانك

- لا تصدر الكثير من الضوضاء
- قم بالتحكم والتنظيف بعد الحيوانات الأليفة يجب أن تكون الحيوانات الأليفة مقيدة عندما تكون خارج وحدتك السكنية.
- المساعدة في الحفاظ على نظافة المناطق المشتركة باستخدام صناديق القمامة المتوفرة
- احترام جميع الممتلكات في مجتمعاتنا، بما في ذلك الوحدات المؤجرة والممتلكات الشخصية والمساحات المشتركة والمكاتب

عش في وحدتك ولا تستخدمها لأي غرض آخر

- يجب ألا تقوم بتأجير وحدتك من الباطن
- لا يمكنك الحصول على إيجارات قصيرة الأجل مثل Airbnb.
- لا يمكنك إدارة عمل تجاري خارج وحدتك دون الحصول على موافقة كتابية من Toronto Community Housing.
- اتبع سياسات Toronto Community Housing وجميع القوانين المعمول بها

حقوق الإنسان وحقوق الآخرين

تتكون تورونتو من العديد من الشعوب والثقافات يحتضن Toronto Community Housing هذا التنوع نحن ملتزمون بتوفير السكن وبيئة العمل الشاملة. يجب أن يتم تقدير الجميع على قدم المساواة ومعاملتهم بشكل عادل.

يحق للمستأجرين والزوار والضيوف والموظفين العيش والعمل في بيئة آمنة وهذا يعني الاحترام المتبادل والتحرر من التمييز والتحرش.

لدى Toronto Community Housing سياسة حقوق الإنسان والمضايقات والوصول العادل. تعكس هذه السياسة ما يتطلبه القانون بموجب قانون حقوق الإنسان في أونتاريو.

لمعرفة المزيد عن حقوق الإنسان في Toronto Community Housing، بما في ذلك كيفية تقديم شكوى، قم بزيارة موقعنا على torontohousing.ca/human-rights. يمكنك أيضًا إرسال بريد إلكتروني إلى humanrights@torontohousing.ca.

حقوق ومسؤوليات Toronto Community Housing

إن واجبات Toronto Community Housing بصفته المالك منصوص عليها في عقد الإيجار الخاص بك وفي قانون الإيجارات السكنية. وفيما يلي ملخص لمسؤولياتنا كمالك للعقار الذي تسكنه:

- تقديم الخدمات على النحو المبين في عقد الإيجار الخاص بك، أو بموجب القانون، أو كليهما.
 - الحفاظ على صيانة الممتلكات المستأجرة الخاصة بك جيدًا والاستجابة للإصلاحات غير الطارئة والطلبات الروتينية في غضون خمسة أيام عمل
 - الالتزام بمعايير ولوائح الصحة والسلامة والممتلكات المحلية والقوانين.
 - تقديم إثبات الدفع عند الطلب. يمكن أن يشمل ذلك إثبات الإيجار أو دفع الرسوم.
 - القيام بمراجعة قيم الإيجار السنوية الخاصة بك، إذا كنت تدفع الإيجار المناسب للدخل (RGI).
 - إعطاء إشعار قبل 24 ساعة على الأقل من دخول وحدتك السكنية ما لم تكن هناك حالة طوارئ (فيضانات أو حريق أو حدث يهدد الحياة أو فحص سلامة الحياة) أو حصول مسبق على موافقتك على دخول الموظفين إلى الوحدة السكنية.
 - توفير خدمة عملاء يسهل الوصول إليها للأشخاص ذوي الإعاقة.
- باعتبارنا مالك العقار، لدينا الحق في تحصيل دفعة إيجار بقيمة إيجار شهر واحد وإيجار الشهر الأخير إذا كنت تدفع إما قيمة الإيجار السوقية أو إيجار بأسعار معقولة.
- سيتم استخدام دفعة الإيجار كدفعة للشهر الأخير من عقد الإيجار الخاص بك.
 - لا يمكن استخدام الودائع لأي سبب آخر، مثل دفع تعويض مقابل الأضرار
 - سيتم دفع الفائدة على الوديعة كل عام.

الإخلاء

باعتبارنا مالك العقار، لدينا الحق في متابعة إخلاء المستأجرين الذين لا يدفعون الإيجار أو يدفعون الإيجار متأخرًا أو يخالفون القانون الخاص بعقارات Toronto Community Housing يمكنك العثور على المزيد من أسباب الإخلاء في الصفحة 42.

هام: لا ترغب Toronto Community Housing في طردك سنعمل معك لإبقائك في السكن والتأكد من دفع الإيجار. الإخلاء هو الملاذ الأخير.

نحن ملتزمون بالعمل مع المستأجرين الذين قد يواجهون صعوبات مالية يرجى الاتصال بمنسق خدمات المستأجر الخاص بك إذا لم تتمكن من دفع الإيجار أو إذا كانت لديك مشاكل أخرى تتعلق بإيجارك.

التزام Toronto Community Housing بالخدمة

يمكنك الوصول إلى مركز رعاية العملاء التابع لـ Toronto Community Housing على مدار 24 ساعة في اليوم، طوال أيام السنة سنبدل قصارى جهدنا للرد على طلبات الخدمة الخاصة بك

الإصلاحات والصيانة

لطلب الإصلاح، يرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416**.

- نقوم بالرد على طلبات الإصلاحات والصيانة الروتينية خلال خمسة أيام عمل.
- سيتم تنفيذ الإصلاحات أو الصيانة الطارئة في أقرب وقت.
- سنعمل معك لإيجاد حل دائم.
- إذا لم تكن الحالة طارئة، يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى help@torontohousing.ca.
- سيعطيك وكلاؤنا رقمًا مرجعيًا شخصيًا يمكنك استخدامه عند متابعة طلبك إذا لم يعطوك رقمًا مرجعيًا، فقط اطلبه.
- إذا كان لديك إعاقة، قم بإدراج ذلك كجزء من طلبك. اعتمادًا على المشكلة، قد نحتاج إلى تحديد الأولويات أو الاستجابة بطريقة مختلفة.

الإصلاحات الطارئة

عند الاتصال لإجراء إصلاح طارئ، سيكون أحد الموظفين أو مقدم الخدمة موجودًا في منزلك خلال أربع ساعات، اعتمادًا على نوع الإصلاح يتضمن ذلك الإصلاحات الطارئة اللازمة أثناء الليل أو في عطلة نهاية الأسبوع. سنحاول حل المشكلة على الفور أو إجراء إصلاح مؤقت لمنع تفاقمها في حالة إجراء إصلاح مؤقت، سيعود الموظفون أو مقدم الخدمة خلال خمسة أيام عمل لإجراء إصلاح دائم.

تلتزم Toronto Community Housing بالتأكد من أن مجتمعاتنا وخدماتنا متاحة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. ويتم ذلك من خلال اتباع المبادئ الأساسية لقانون حقوق الإنسان في أونتاريو ومعايير إمكانية الوصول الخاصة بقانون إمكانية الوصول لسكان أونتاريو ذوي الاحتياجات الخاصة (AODA).

يمنح برنامج إمكانية الوصول المستأجرين ذوي الإعاقة الفرصة للعمل مع موظفي TCHC لإجراء تحسينات على إمكانية الوصول إلى وحداتهم والمناطق المشتركة تعرف على المزيد حول أماكن الإقامة المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة على torontohousing.ca/accessibility.

تعديلات الوحدة

يمكن أن تساعدك تعديلات وحدة إمكانية الوصول مثل قضبان الإمساك أو الأجهزة المنخفضة أو المداخل الموسعة على البقاء أكثر أمانًا والعمل بشكل أفضل في منزلك تعديلات الوحدة مجانية للمستأجرين من خلال برنامج إمكانية الوصول. في بعض الحالات، يمكن إجراء تعديلات بسيطة، مثل قضبان الإمساك، في غضون أيام قليلة.

يبدأ الإجراء بقيام أحد المختصين بالطب بإكمال استبيان طبي خاص بمؤسسة TCHC.

1. يمكن العثور على الاستبيان الطبي الخاص بـ TCHC بالطرق التالية
 - عبر الإنترنت على torontohousing.ca/accessibility-program.
 - يمكنك طلب نسخة من منسق خدمة المستأجر (TSC) في مركز خدمة المستأجر الخاص بك.
 - يمكنك طلب باقة إمكانية الوصول لك، والتي تحتوي على الاستبيان الطبي، من مكتب الاستقبال في المركز الخاص بك.
 - يمكنك الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم 416-981-5500 أو help@torontohousing.ca وطلب إرسال النموذج إليك.

2. يجب إكمال الاستبيان الطبي من قبل أخصائي طبي مؤهل ومرخص في كندا. يمكن أن يكون هذا طبيبًا أو ممرضة مسجلة أو معالجًا مهنيًا وغير ذلك الكثير.

3. بمجرد إكمال الاستبيان الطبي، قم بعمل نسخة منه للاحتفاظ بها في سجلاتك الخاصة.

4. قم بإعادة الاستبيان الطبي المكتمل إلى مركز خدمة العملاء TSC الخاص بك إذا لم تكن قد قمت بعمل نسخة لنفسك، فاطلب من الموظفين عمل نسخة لك. اطلب من الموظفين ختم التاريخ والتوقيع على نسختك من الاستبيان الطبي سيتم تخصيص رقم مرجعي لطلبك تأكد من أن لديك سجلًا بهذا الرقم لأنه سيساعدك على تتبع طلبك

5. إذا كان طلبك يتعلق بإقامة بسيطة مثل مرحاض مرتفع أو قضبان إمساك، فسيتم إرسال طلبك إلى المشرف الخاص بك لإكماله.

6. إذا كان طلبك يحتاج إلى أكثر من مجرد تعديل بسيط، فسيتم إرسال الاستبيان الطبي الخاص بك إلى منسقي برنامج إمكانية الوصول للتقييم. إذا تمت الموافقة عليه، ستبدأ عملية تحديث وحدتك إذا لم تتم الموافقة عليه، فسوف تتلقى خطاب رفض يوضح سبب الرفض يمكنك الاستئناف إذا لم تتم الموافقة على طلب التعديل الخاص بك.

لمعرفة المزيد حول هذه العملية، تحدث إلى منسق برنامج إمكانية الوصول الخاص بك إذا كنت لا تعرف من هو منسق برنامج إمكانية الوصول الخاص بك، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416** ويمكنهم توجيهك.

تعديلات المنطقة المشتركة

إذا كنت تعتقد أن هناك تعديلات مطلوبة في المناطق المشتركة في المبنى الخاص بك، يرجى اتباع هذا الإجراء:

1. اتصل بالمشرف الخاص بك. ستحتاج إلى أن تشرح لهم ما هو عائق الوصول، ونوصي بالنقاط صور.
2. اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416** للإبلاغ رسميًا عن المشكلة. أخبرهم أن لديك صورًا لعائق الوصول وسيقدمون لك معلومات حول المكان الذي يمكنك إرسال الصور إليه. تذكر أن تحصل على رقم مرجعي.
3. سيتم إسناد الطلب إلى الفريق المختص للنظر فيه.

يمكنك أيضًا الاتصال بلجنة R-PATH للحصول على المساعدة.

ما هي R-PATH؟

لجنة إمكانية الوصول الشخصية المسؤولة (R-PATH) لدى Toronto Housing هي مجموعة يقودها المستأجرون وتعمل مع TCHC لتحديد عوائق إمكانية الوصول في مجتمعاتنا وإزالتها. هدف اللجنة هو تحسين نوعية الحياة للأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية. كما أنهم يدعمون Toronto Community Housing كونها رائدة في مجال الإسكان الذي يسهل الوصول إليه. يمكن للمستأجرين الاتصال بـ R-PATH للحصول على المساعدة في أي مشكلة تتعلق بإمكانية الوصول. اتصل بكاثي بيرش، رئيسة اللجنة cbirch619@msn.com أو **7941-201-647**.

تعرف على المزيد حول عمل R-PATH وكيفية المشاركة عبر torontohousing.ca/r-path.

عملية تحديد الهوية الذاتية من أجل السلامة في حالات الطوارئ

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية أثناء حالة الطوارئ، فإن عملية تحديد الهوية الذاتية هي وسيلة للمستأجرين ذوي الحاجات الخاصة لتعريف أنفسهم بشكل سري إلى TCHC سيستخدم المستجيبون الأوائل وموظفو الموقع المعلومات للتأكد من حصولك على المساعدة التي تحتاجها أثناء حالة الطوارئ أو إخلاء المبنى. تعتبر عملية تحديد الهوية الذاتية طوعية وتهدف إلى المساعدة في الحفاظ على سلامتك. يمكنك الحصول على نسخة من النموذج على torontohousing.ca/selfid أو في مكتب خدمات المستأجر الخاص بك. إذا كنت مستأجرًا وفق الإيجار حسب الدخل RGI، فسيتم تضمين هذا النموذج أيضًا في حزمة المراجعة السنوية الخاصة بك.

طلب صيغة بديلة

نحن ندرك أن احتياجات إمكانية الوصول ليست هي نفسها بالنسبة للجميع. إذا كنت بحاجة إلى ترجمة أي محتوى TCHC (مطبوع أو رقمي) إلى لغة أخرى أو بتنسيق بديل مثل الطباعة الكبيرة أو ملف إلكتروني سهل القراءة على الشاشة، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416**.

دعم إضافي

المساعدة متاحة من الوكالات الخارجية لدعم الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة للعيش بشكل مستقل والمشاركة بشكل كامل في الحياة المجتمعية. يتوفر التمويل والمساعدة من مؤسسات مثل:

- Ontario March of Dimes، برنامج الأجهزة المساعدة
○ **7237-765-866-1**
- Easter Seals Ontario، الأجهزة المساعدة (للمتقدمين الذين تقل أعمارهم عن 19 عامًا)
○ **8377-421-416**
- Multiple Sclerosis Society of Canada, Toronto Chapter, Funding Program
○ **3033-967-416**

للحصول على معلومات عامة ودعم، اتصل بمركز الحياة المستقلة في تورونتو على الرقم **2458-599-416**.

عملية تقديم الشكاوى لدى Toronto Community Housing

نحن نشجعك على الاتصال بنا إذا كانت لديك مخاوف لم يتم حلها. سيساعدنا هذا على تحسين الطريقة التي نخدم بها المستأجرين.

يختلف تقديم الشكوى عن طلب الخدمة أو الاستفسار عن الإيجار. إذا كانت لديك مشكلة تتعلق بالصيانة أو سؤال حول عقد الإيجار الخاص بك، قم بالاتصال بموظفي المبنى أو مركز خدمة المستأجر المحلي أو مركز رعاية العملاء لدينا.

إذا كنت قد قدمت طلبًا بالفعل ولم يتم حله، وقمت بتصعيد المشكلة، فيمكنك تقديم شكوى. اتصل بفريق الحلول على الرقم **6000-981-416** أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى solutions@torontohousing.ca. لمعرفة المزيد حول عملية تقديم الشكاوى، تفضل بزيارة torontohousing.ca/complaints.

الإبلاغ عن الاحتيال والهدر

الخط الساخن للاحتيال: أبلغ عن الاحتيال والهدر على الفور
يؤثر الاحتيال والهدر على الجميع في Toronto Community Housing. فقد الأموال بسبب الاحتيال يعني أن Toronto Community Housing ستقل أموالها المستثمرة في البرامج والخدمات التي يحتاجها المستأجرون.

إذا كنت تعتقد أنك رأيت أحد الموظفين أو المستأجرين أو البائعين يرتكب الاحتيال أو يهدر الموارد بطريقة متعمدة أو مهملة، فإننا نشجعك على الإبلاغ عن ذلك على الفور.

قامت شركة Toronto Community Housing بتعيين مزود خدمة مستقل، ClearView Strategy Partners، لتلقي مكالمات بشأن عمليات احتيال والهدر المشتبه بها. يمكنك الإبلاغ عن مخاوفك في أي وقت، بلغتك المفضلة ودون ذكر اسمك. يتم الرد على المكالمات 24 ساعة يوميًا، 365 يومًا في السنة.

انتقل إلى torontohousing.ca/report-fraud لمعرفة المزيد حول كيفية عمل ClearView Connects، وكيف يحمي الخط الساخن هويتك.

ماذا يحدث عندما تقوم بالإبلاغ؟
تقوم وحدة التحقيقات في Toronto Community Housing بمراجعة جميع أمور الاحتيال والهدر التي يتم الإبلاغ عنها من خلال الخط الساخن الخاص بالاحتيال. هذه الوحدة هي جزء من قسم الخدمات القانونية. تقدم الخدمات القانونية تقاريرها إلى كبير المسؤولين القانونيين لدينا والمستشار العام وأمين سر المؤسسة.

ثلاث طرق للإبلاغ

- الهاتف: اتصل بالخط الساخن لمكافحة الاحتيال على الرقم **1-866-781-7956** هناك خيار لترك رسالة صوتية.
- عبر الإنترنت: استخدم النموذج الآمن عبر الإنترنت على موقع [Clearviewconnects.com](https://clearviewconnects.com).

- البريد: أرسل شكواك إلى 0ClearView Connects, PO BOX 11017, Toronto, ON, M1E 1N

قبل أن تنتقل للعيش في منزلك، يتم تنظيفه وإصلاحه وفحصه. كما يتم رشه ضد الآفات إذا لزم الأمر. سيقوم المشرف الخاص بك بإجراء فحص الانتقال معك وملاحظة أي إصلاحات تشير إليها.

سيستعرض المشرف أنواع التغييرات التي يمكنك إجراؤها والتي لا يمكنك إجراؤها على منزلك. قد تكون مدينًا بالمال في نهاية مدة الإيجار إذا قمت بإجراء تغييرات غير مصرح بها أو في حالة إتلاف وحدتك السكنية وهذا ما يسمى "رد المبالغ المدفوعة".

المساعد والتوصيل
تختلف عقارات Toronto Community Housing عن بعضها البعض.

- إذا كنت تنتقل إلى مبنى سكني، تحدث مع المشرف عليك لحجز مصعد ليوم انتقالك. يمكنك أيضًا الاتصال بمركز رعاية العملاء لهذا الطلب. سيعطيك الوكيل رقمًا مرجعيًا ويرتب مع المشرف الخاص بك لتشغيل المصعد.
- في يوم انتقالك، يجب عليك الاتصال بمركز رعاية العملاء قبل ساعتين من انتقالك ليقوم شخص ما بتشغيل المصعد.
- إذا كان لديك أغراض كبيرة (مثل الأثاث) سيتم تسليمها إلى المبنى، اسأل المشرف الخاص بك عن كيفية التعامل مع عمليات التسليم.

التجديد

بموجب شروط عقد الإيجار الخاص بك، لا يُسمح بإجراء تغييرات دائمة عند التزيين. على سبيل المثال، لا يمكنك:

- تغيير الأرضيات.
- إزالة الأبواب، والخزائن، والسباكة، أو تركيبات الإضاءة.
- إتلاف الجدران بالمسامير أو الخطافات. استخدم فقط خطافات الصور اللاصقة التي لن تلحق الضرر بالجدران أو الطلاء.

إذا قمت بإجراء تغييرات دائمة، فسيتم محاسبتك على تكلفة إعادة وحدتك إلى ما كانت عليه عندما انتقلت للسكن.

اطلب الإذن دائمًا قبل إجراء تغييرات في منزلك. يمكنك مناقشة التغييرات المحتملة مع منسق خدمات المستأجر الخاص بك أو غيره من الموظفين في مركز خدمات المستأجر الخاص بك.

الرحيل من المنزل

إعطاء إشعار

عندما تخطط للانتقال، يجب عليك تقديم إشعار تحريري قبل 60 يومًا (شهرين تقويميين كاملين) قبل أن تخطط للانتقال. يرجى تقديم إشعار الخروج إلى منسق خدمات المستأجر الخاص بك.

يجب عليك التوقيع على نموذج يسمى 11N ("اتفاقية إنهاء عقد الإيجار") عند إخلاء وحدتك. إذا قمت بالرحيل وحدك من منزلك وكان المستأجرون الآخرون ما زالوا يعيشون في الوحدة السكنية، فيجب عليك التوقيع على خطاب وتأريخه يؤكد التاريخ الذي ستقوم فيه بإخلاء الوحدة وتقديم الخطاب إلى منسق خدمات المستأجر الخاص بك. قد يحتاج أفراد الأسرة المتبقون إلى توقيع عقد إيجار جديد مع Toronto Community Housing بمجرد رحيلك عن بقية الأسرة.

إرجاع المفاتيح وبطاقات الفتح الآلية

قبل أن تغادر، يجب عليك إعادة كافة مفاتيح الوحدة. يتضمن ذلك مفاتيح صندوق البريد، وبطاقات الفتح، ومفاتيح مرآب السيارات، وملصقات موقف السيارات. أعطهم إلى المشرف الخاص بك. إذا لم تقم بإرجاع هذه الأشياء، فقد يتم فرض رسوم عليك.

دفعات الإيجار النهائية

سيتم محاسبتك على الإيجار حتى نهاية الشهر الذي تنتقل فيه. سيتم تحصيل الإيجار منك حتى نهاية الشهر الذي ينتهي فيه عقد إيجارك. على سبيل المثال:

- إذا قدمت إشعارًا كتابيًا في الأول من مارس، فسوف تدفع الإيجار لشهري مارس وأبريل وستخرج قبل الأول من مايو.
- إذا قدمت إشعارًا كتابيًا في 15 فبراير، فسوف تدفع الإيجار لشهر فبراير ومارس وأبريل وستغادر قبل الأول من مايو.

يدفع المستأجرون حسب قيمة الإيجار السوقية والإيجار الميسر مقدما للإيجار للشهر الأول والأخير عند انتقالهم. سنستخدم الودائع كدفعة إيجار للشهر الأخير من عقد إيجارك.

التفتيش والمعاينة

سيقوم موظفو Toronto Community Housing بتفتيش وحدتك بعد وقت قصير من تقديم إشعار كتابي. وسوف يقومون بمعاينتها مرة أخرى بعد مغادرتك. يجب أن تكون وحدتك في حالتها الأصلية. سيتم محاسبتك على أي ضرر يلحق بوحدتك السكنية، بخلاف التآكل العادي. وهذا ما يسمى "رد المبالغ المدفوعة".

أنت مسؤول عن تكلفة إصلاح أي ضرر سببته للوحدة السكنية. إذا كانت وحدتك متسخة أو إذا تركت متعلقاتك خلفك، فسيتم محاسبتك على التنظيف أو التخلص من المتعلقات.

يجب إرجاع وحدتك إلى حالتها الأصلية. على سبيل المثال، إذا قمت بوضع ورق حائط، فسيتم عليك إزالته. إذا قمت بطلاء الجدران بلون مختلف، فسيتم عليك إعادته إلى اللون الأصلي.

منزلك: معلومات لمعيشة هائلة

الوصول إلى وحدتك السكنية

وحدتك السكنية هي منزلك ونحن نحترم هذه الحقيقة. إلا أنه قد تكون هناك أوقات يحتاج فيها موظفو ومقاولو Toronto Community Housing إلى الدخول إليها. قد يحتاجون إلى دخول وحدتك أثناء حالة طوارئ، أو قد يحتاجون إلى الوصول لإجراء إصلاحات أو فحص وحدتك أو عرضها للمستأجرين الجدد إذا كنت ستنتقل. يمكنك أن تطلب من المقاولين إبراز بطاقة هوية تحمل صورة من Toronto Community Housing قبل دخولهم إلى وحدتك السكنية.

يتطلب قانون الإيجارات السكنية أن نقدم لك إشعارًا كتابيًا قبل 24 ساعة على الأقل من دخول وحدتك، إلا في حالة الطوارئ.

تعديلات لسهولة الوصول

يستوعب Toronto Community Housing المستأجرين ذوي الإعاقات الجسدية من خلال تعديل الوحدات (مثل تركيب قضبان الإمساك وتوسيع الأبواب) وإدخال تحسينات على المناطق المشتركة في المباني. في بعض الحالات، قد يعني استيعاب المستأجرين ذوي الإعاقات الجسدية نقلهم إلى وحدة أكثر ملاءمة. لمعرفة المزيد، تحدث إلى منسق خدمات المستأجر الخاص بك حول استكمال الأوراق اللازمة لطلب تسهيلات الوصول.

يمكنك أيضًا معرفة المزيد حول برنامج إمكانية الوصول في الصفحة 15 من هذا الدليل أو على

torontohousing.ca/accessibility.

مكيفات الهواء

لا يُسمح بمكيفات هواء النوافذ الجديدة في عقارات Toronto Community Housing. يُسمح بمكيفات الهواء الأرضية المحمولة إذا كانت لا تشكل خطراً على السلامة.

منذ عام 2018، تستخدم شركة TCHC نهجًا تدريجيًا لإزالة جميع مكيفات هواء النوافذ. لقد استبدلنا هذه الوحدات بوحدات جديدة موفرة للطاقة ومثبتة على الأرض. إذا تمت إزالة وحدة مكيف هواء النافذة، فلا يُسمح لك بإعادة تركيبها. إذا قمت بتركيب وحدة تكييف نافذة جديدة، فستتم مطالبتك بإزالتها.

لا تزال هناك بعض وحدات تكييف النافذة التي لم يتم استبدالها بعد. توجد هذه الوحدات بشكل عام فوق الشرفات. يمكن أن تبقى وحدات تكييف النافذة هذه حتى نستبدلها خلال السنوات القادمة.

التفتيش السنوي للوحدة

مرة واحدة كل عام، سيقوم المشرف بفحص وحدتك السكنية للتأكد من:

- عمل أجهزة إنذار الدخان وأول أكسيد الكربون بوحدتك
- عدم تعرض شاشات النوافذ للتلف، وأقفال النوافذ في مكانها وعدم العبث بها.
- عدم وجود فوضى مفرطة، أو مخاطر الحرائق أو مشاكل الآفات.
- عدم وجود حاجة إلى إصلاحات كبيرة.

بعد فحص الوحدة السنوي هو الوقت الذي نتحقق فيه TCHC من احتياجات الإصلاح الرئيسية، والامتثال لمعايير ترخيص البلدية، ومعايير إمكانية الوصول في TCHC.

يقوم موظفو Toronto Community Housing كل شهر باختبار أجهزة إنذار الحريق وغيرها من أنظمة سلامة الحياة في المناطق المشتركة في المبنى الخاص بك.

الأجهزة الكهربائية

يوفر Toronto Community Housing لكل منزل ثلاجة وموقد وفرن. إذا كان جهازك بحاجة إلى الإصلاح أو الاستبدال، فاتصل بمركز رعاية العملاء. سيقوم الموظفون بترتيب الخدمة خلال ساعات العمل العادية.

إذا كان جهازك يحتاج إلى إصلاح أو استبدال بعد ساعات العمل أو في عطلات نهاية الأسبوع، فسوف يأتي موظفو Toronto Community Housing إلى وحدتك السكنية لتقييم ما هو مطلوب. إذا لم يتمكنوا من إصلاح الجهاز، فسيتم إرسال مزود الخدمة في يوم العمل التالي.

تحتوي العديد من المباني على غرف غسيل مشتركة تفتح وتغلق في أوقات محددة. لا يُسمح للمستأجرين بتركيب غسالة أو مجفف أو غسالة أطباق في وحداتهم الخاصة. قد يؤدي تركيب هذه الآلات إلى إتلاف السباكة في المبنى الخاص بك، أو التسبب في حدوث فيضانات أو فقدان المياه لك أو لجيرانك، أو خلق مشاكل أخرى.

إذا قمت بتركيب أجهزة أو استخدمت أجهزة لم توفرها شركة Toronto Community Housing، فسنقوم بإزالتها وتحصيل رسوم منك مقابل أي إصلاحات أو أضرار.

الشرفات

لا تترك أبدًا الأطفال أو الحيوانات الأليفة بمفردهم في شرفتك.
لا يُسمح بهذه الأشياء في شرفتك:

- السجاد لأنه يمكن أن يلحق الضرر بالخرسانة والخشب عندما يكون مبللاً.
- الشوايات أو الشوايات الكهربائية لأنها تشكل خطر الحريق.
- العناصر التي تقوم بتخزينها. يؤدي استخدام شرفتك للتخزين إلى خطر الحريق.
- لا يسمح بوضع أوعية وأواني النباتات على الحواف العلوية للشرفات.

لا ترمي أي شيء من شرفتك أبدًا. يمكنك إصابة الأشخاص الموجودين بالأسفل بشكل خطير أو إتلاف الممتلكات. يمكن أن يتم تغريمك إذا قمت بإلقاء أعقاب السجائر من شرفتك. السجائر هي السبب الرئيسي لحرائق الشرفات. كما أنها قد تشعل الحرائق بالأسفل على العشب.

استخدمي منشر لتجفيف الملابس على شرفتك، وليس حبل الغسيل.

إذا كنت ترغب في تركيب بيت لطير الحمام على شرفتك، يرجى الاتصال بالمكتب الإقليمي الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات.

القمامة والنفايات العضوية وإعادة التدوير

قد تختلف القواعد المتعلقة بالتخلص من النفايات حسب المبنى. يرجى فصل المواد المعاد تدويرها والنفايات العضوية (مخلفات الطعام) عن القمامة. خذ نفاياتك إلى المزالق أو الحاويات المناسبة في المبنى الخاص بك، أو إلى الصناديق خارج المبنى الخاص بك إذا لم يكن لديك مزالق. تحقق من اللافتات الموجودة في الممتلكات الخاصة بك أو اسأل المشرف عليك.

من فضلك قم بواجبك و:

- ضع جميع القمامة في أكياس بلاستيكية صغيرة واربطها وضعها في مجرى القمامة.
- قم بوضع فضلات القطط والحفاضات في كيس مزدوج ووضعه مع النفايات العضوية حسب الاقتضاء.
- تجنب وضع الزجاج أو علب الأيروسول أو الأشياء الكبيرة في مجرى القمامة. اسأل المشرف الخاص بك عن مكان وكيفية التخلص من هذه العناصر.
- اسأل المشرف الخاص بك عن مكان إحضار الأثاث أو العناصر الكبيرة الأخرى كبيرة الحجم للقمامة.
- اتصل بالمشرف الخاص بك إذا كنت تريد التخلص من الأجهزة الصغيرة أو البطاريات.

- تجنب وضع النفايات المنزلية الخطرة، مثل مواد التنظيف الكيميائية السامة، في القمامة. اسأل المشرف الخاص بك عن مكان وكيفية التخلص من هذه العناصر.
- قلل من كمية القمامة، وإعادة التدوير، وإعادة الاستخدام، بقدر ما تستطيع.

الحفاظ على الطاقة والمياه
نحن نجري تغييرات على مبانينا للمساعدة في توفير الطاقة والمياه. يمكنك القيام بدورك.

- للحفاظ على الطاقة والغاز الطبيعي:
● استخدم الماء البارد عند غسل الملابس.
- استخدم رف التجفيف (وليس حبل الغسيل) لتجفيف الملابس على شرفتك بدلاً من استخدام المجفف الكهربائي.
- إبقاء النوافذ مغلقة في الشتاء اتصل بمركز رعاية العملاء للإبلاغ عن النوافذ التي لا تغلق بشكل صحيح إذا وجدت أن الجو دافئ جداً في الشتاء ولديك منظم حرارة، فقم بخفضه. إذا لم يكن لديك منظم حرارة، تحدث إلى المشرف الخاص بك.
- إذا كان الجو بارداً جداً في الشتاء، فلا تستخدم الفرن لتدفئة منزلك. فهو يهدر الكهرباء وغير آمن تحدث إلى المشرف الخاص بك حتى تتمكن من العثور على المشكلة وحلها.
- لا تترك باب الثلاجة مفتوحاً لا تقم بتغيير ضبط الثلاجة إلى درجة أكثر برودة.
- إطفاء الأنوار عند مغادرة الغرفة.
- عند شراء الأجهزة الإلكترونية، ابحث عن ملصقات Energy Star تستخدم الإلكترونيات التي تحمل هذا التصنيف طاقة أقل.
- قم بإيقاف تشغيل أجهزة التلفاز وأنظمة الصوتيات وأجهزة الكمبيوتر عند عدم استخدامها نوصي باستخدام بموصل واحد للطاقة حتى تتمكن من إيقاف تشغيلهم بمفتاح واحد.

للحفاظ على الماء:

- الاستحمام بوقت أقصر.
- لا تترك الماء جارياً أثناء تنظيف أسنانك.
- قم دائماً بتشغيل حمولة كاملة من الغسيل في الغسالة.

● الإبلاغ عن الصنابير والمراحيض التي تسرب الماء إلى خدمة العملاء، والمتابعة مع موظفي الموقع.

إذا كانت لديك أسئلة حول الحفاظ على المبنى الخاص بك، فتحدث إلى المشرف أو اتصل بمركز رعاية العملاء.

التدفئة

يقوم موظفو المبنى بمراقبة درجة الحرارة في جميع المباني تتطلب لائحة تورونتو أن تكون درجة الحرارة في المباني السكنية 21 درجة مئوية على الأقل في الفترة من 15 سبتمبر إلى 1 يونيو. ونحن نتبع هذه اللائحة عندما نقوم بتشغيل التدفئة وإيقافها.

لا يوجد حد أقصى لدرجة الحرارة حسب القانون تقوم مؤسسة Toronto Community Housing بمراقبة الظروف خلال فترات الحرارة الشديدة. إذا كنت قلقًا بشأن درجة الحرارة داخل وحدتك السكنية، اتصل بمركز رعاية العملاء.

التأمين

هل لديك تأمين لممتلكاتك؟ أنت مسؤول، بموجب عقد الإيجار الخاص بك، عن الحصول على التأمين على ممتلكاتك. يُسمى هذا النوع من التأمين عادةً بتأمين المحتويات أو تأمين المستأجرين.

لن يدفع تأمين Toronto Community Housing تكاليف استبدال الممتلكات الخاصة بك في حالة حدوث حريق أو فيضان أو أي طارئ آخر يلحق الضرر بمنزلك.

إذا كان بعض أو كل دخلك من Ontario Works أو Ontario Disability Support Program، فقد تغطي هذه البرامج تكلفة تأمين المحتويات. يرجى التحدث مع مسؤول الحالة الخاص بك لمعرفة المزيد.

ماذا سيفعل التأمين؟

يمكن أن يساعدك التأمين على الدفع مقابل استبدال ممتلكاتك في حالة تعرض منزلك للتلف بسبب الفيضانات أو الحرائق أو أي حادث آخر يتضمن ذلك الأطعمة التي قد تفسد في حالة انقطاع التيار الكهربائي لفترة طويلة.

قد يساعد التأمين في تغطية التكاليف القانونية المرتبطة بالمطالبة التي ثبتت مسؤوليتك عنها، مثل حريق المطبخ أو إذا عض حيوانك الأليف شخصًا ما.

قد يغطي التأمين أيضًا تكلفة الإقامة في الفندق أو وحدة بديلة إذا اضطرت إلى مغادرة منزلك بسبب الأضرار الناجمة عن حريق أو فيضان أو أي حالة طوارئ أخرى.

التأمين بأسعار معقولة

توفر شركة Marsh Canada تأمينًا مصممًا للمستأجرين الذين يعيشون في الإسكان الاجتماعي. يمكنك الحصول على معلومات حول الأسعار والتغطية على موقع Tenant.hscorp.ca وعن طريق الاتصال بالرقم 1-866-940-5111.

إذا كانت لديك أسئلة حول نوع التأمين المناسب لك، فاتصل بمكتب التأمين الكندي على الرقم 9528-362-416، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً.

المفاتيح وبطاقات فتح الالكترونية

سوف يعطيك Toronto Community Housing مفاتيح أو بطاقات فتح لمنزلك إذا كنت تعيش في مبنى سكني، فستحصل على مفاتيح صندوق البريد الخاص بك. يمكنك أيضًا الحصول على بطاقات فتح للمدخل الرئيسي للمبنى والمساحات المشتركة الأخرى.

إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك تعاني من إعاقة، فقد تحصل أيضًا على جهاز تحكم عن بعد لوحدة ومبناك، وفتحات أبواب أوتوماتيكية للوحدات التي يمكن الوصول إليها.

لا يسمح للمستأجرين بتغيير أو إضافة الأقفال. تحدث إلى المشرف الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى نسخ إضافية من المفتاح، أو إذا فقدت المفاتيح وتحتاج إلى تغيير الأقفال الخاصة بك. في حالة الطوارئ أو بعد ساعات العمل، اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم 5500-981-416. قد يتم محاسبتك على تغيير القفل، أو إصلاح القفل المكسور، أو استبدال جهاز التحكم عن بعد في الباب.

لا تقم بإعطاء نسخ من مفاتيحك أو بطاقات الفتح لأشخاص ليسوا جزءًا من أسرتك. وهذا يعرض سلامة الجميع للخطر وينتهك عقد الإيجار الخاص بك.

عندما تخرج، أعد مفاتيحك إلى المشرف عليك في آخر يوم لك.

هام: قد يتم تحصيل مبلغ يصل إلى 99 دولارًا منك لاستبدال الأقفال و25 دولارًا مقابل بطاقات الفتح إذا كنت تستخدم جهاز التحكم عن بعد للوصول إلى وحدتك، فستكلف عمليات الاستبدال 75 دولارًا.

(هذه هي الأسعار بحسب ديسمبر 2022. وقد تزيد الرسوم في السنوات المقبلة.)

مكافحة الآفات

يمكن للصراصير والفئران وغيرها من الآفات أن تصل إلى المنازل في بعض الأحيان. يصعب السيطرة عليها في الأماكن الفوضوية أو المزدحمة. مثل العديد من المدن في أمريكا الشمالية، يمثل بق الفراش مشكلة في تورونتو.

الطريقة الوحيدة للسيطرة عليها هي علاج الوحدات المصابة على الفور اعتمادًا على نوع الآفة، قد تحتاج وحدتك إلى أكثر من معالجة واحدة. قد نقوم أيضًا بمعالجة الوحدات المحيطة بالوحدة المصابة.

قم بالإبلاغ عن الآفات إلى المشرف الخاص بك على الفور أو اتصل بمركز رعاية العملاء. سوف تتلقى تعليمات حول كيفية إعداد وحدتك للمعالجة.

لا توجد رسوم على مكافحة الآفات، إلا إذا فشلت في إعداد وحدتك أو رفضت السماح للمقاول بالدخول. وسنقدم لك تعليمات حول كيفية إعداد وحدتك للعلاج. إذا كان لديك إعاقة، يمكنك أن تطلب المساعدة من TCHC لإعداد وحدتك.

فيما يلي بعض الطرق التي يمكنك من خلالها مساعدتنا في مكافحة الحشرات في الممتلكات الخاصة بك:

- حافظ على وحدتك نظيفة وخالية من الفوضى.
- لا تطعم الحمام أو السناجب أو الحيوانات الضالة. يمكنهم جذب الآفات الأخرى.
- لا تلتقط الأثاث الذي تخلص منه الآخرون. يمكن أن تكون موبوءة بالبق.
- لا تضع أي قمامة في الممرات أو على أرضيات غرف المزلق. ضع القمامة في مجرى القمامة وتأكد من إغلاق باب المزلق بالكامل.
- يجب إحضار العناصر الأكبر حجمًا التي لا يمكن وضعها في مجرى القمامة إلى منطقة القمامة الكبيرة.
- إذا قمت برمي أثاث أو مراتب ملوثة بالآفات، قم بتغليفها بالبلاستيك قبل إخراجها من منزلك. لا تترك هذه العناصر أبدًا في الردهة. يمكنك أن تطلب من المشرف الخاص بك توفير أغشية المراتب البلاستيكية لتغليف أغراضك بأمان.
- لا يمكن للمستأجرين رفض علاج مكافحة الآفات.

الحيوانات الأليفة

نحن نعلم مدى أهمية حيوانك الأليف بالنسبة لك. نحن نوفر بيئة صديقة للحيوانات الأليفة. تحدد اللوائح الداخلية لمدينة تورونتو عدد الحيوانات الأليفة التي يمكنك اقتنائها:

- ما لا يزيد عن ثلاثة كلاب لكل أسرة
 - ما لا يزيد عن ستة من أي مجموعة من الكلاب والقطط والقوارض والأرانب في أي وقت في منزلك.
 - حيوانات الخدمة ليست حيوانات أليفة، ولكنها مدرجة في العدد المسموح به من الحيوانات في منزلك.
- أنت مسؤول عن سلوك حيوانك الأليف. أنت أيضًا مسؤول عن سلوك أي حيوان أليف يحضره زوارك. يتضمن ذلك الضوضاء المفرطة التي يصدرها الحيوان الأليف، بالإضافة إلى التنظيف بعد الحيوان الأليف.

اتبع هذه القواعد:

- يجب أن تكون الحيوانات الأليفة مقيدة في المناطق المشتركة. على سبيل المثال، يجب أن يكون حيوانك الأليف مقيّدًا عند مغادرة مسكنك وعند الخروج في الهواء الطلق.
- تأكد من أن حيوانك الأليف لا يلحق الضرر بالمتلكات أو ممتلكات الآخرين.
- لا تسمح لحيوانك الأليف بأن يكون مصدر إزعاج أو يسبب إزعاجات غير معقولة.
- لا تترك حيوانك الأليف بمفرده في شرفتك أبدًا.
- قم بإلقاء نفايات حيوانك الأليف واغرفها ووضعها في كيس في كل مرة.
- استخدم صناديق القمامة الخارجية للنفايات عند المشي مع حيوانك الأليف
- لا ترمي فضلات القطط في المرحاض.
- في حالة استخدام مزلق القمامة، قم بتغليف جميع نفايات الحيوانات الأليفة في كيس مزدوج. وهذا يشمل فضلات القطط وبطانات أقفاص الطيور.

اكتشف ما إذا كنت بحاجة إلى ترخيص لحيوانك الأليف. اتصل ببلدية تورونتو على الرقم **7387-338-416** أو قم بزيارة **toronto.ca/animal_services/licensing.htm**. يمكنك أيضًا معرفة القواعد الأخرى المتعلقة بالحيوانات الأليفة من البلدية.

شكاوى حول الحيوانات الأليفة
قد تكون لديك شكوى بشأن حيوان أليف، مثل كلب الجيران الذي ينبح طوال الوقت أو جار لا يلاحق حيوانه الأليف أبدًا إذا كانت الشكاوى تتعلق بمشكلة تحدث داخل الوحدة، فاتصل بموظفي Toronto Community Housing.

إذا كانت الشكاوى تتعلق بمشكلة في المناطق العامة أو في الهواء الطلق، فاتصل بخدمات الحيوان على الرقم **7297-338-416** أو **Animalservices@toronto.ca**.

الهاتف والكابل والإنترنت

لا يتم تضمين الهاتف والكابل والإنترنت في الإيجار الخاص بك يمكنك اختيار أي من الشركات التي تقدم هذه الخدمات في تورونتو.

حدد مواعيد مع شركة الهاتف أو الكابل خلال ساعات العمل من الاثنين إلى الجمعة وذلك حتى يتمكن المشرف الخاص بك من التواجد هناك إذا كان الفني يحتاج إلى الوصول إلى منطقة محظورة من المبنى.

إذا كنت تعيش في مبنى مزود بنظام هاتف داخلي ووجدت أنه لا يعمل، فأخبر المشرف أو اتصل بمركز رعاية العملاء سوف يتحققون من تسجيل رقم هاتفك بشكل صحيح وإمكانية توصيله بنظام إدخال الهاتف.

الإصلاحات والصيانة

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416** على الفور عند الحاجة إلى إجراء إصلاحات إذا انتظرت، قد تصبح المشكلة أسوأ. في بعض الحالات، إذا انتظرت وقتًا طويلاً، فقد يتم تحميلك جزءًا من تكلفة الإصلاحات أو كلها.

لطلب إصلاح روتيني:

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416** أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى **help@torontohousing.ca**. نقوم بالرد على الطلبات غير العاجلة للإصلاحات والصيانة خلال خمسة أيام عمل. سنعمل معك لإيجاد حل دائم.

سيعطيك وكلاؤنا رقمًا مرجعيًا. تذكر أن تطلب رقمًا مرجعيًا إذا لم تحصل عليه. استخدم هذا الرقم إذا كنت تريد متابعة طلبك.

للإصلاحات الطارئة:

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416** سيكون أحد الموظفين أو المقاولين في منزلك خلال أربع ساعات. سنحاول حل المشكلة على الفور إذا لم نتمكن من ذلك، فسنحاول إجراء إصلاح مؤقت لمنع تفاقم الأمر.

إذا كان الإصلاح مؤقتًا، فسيعود الموظفون أو مزود الخدمة خلال خمسة أيام عمل لإجراء إصلاح دائم.

إذا كان لديك إعاقة، قم بإدراج ذلك كجزء من طلبك. اعتمادًا على المشكلة، قد نحتاج إلى تحديد الأولويات أو الاستجابة بطريقة مختلفة.

أطباق الأقمار الصناعية

يجب أن تحصل على إذن كتابي من مكتبك الإقليمي قبل تركيب طبق القمر الصناعي. يجب أن يقوم أحد المحترفين المعترف بهم بالتركيب لأسباب تتعلق بالسلامة ويجب عليك تقديم دليل على أن طبق القمر الصناعي الخاص بك قد تم تركيبه بشكل صحيح.

إذا قمت بتركيب طبق القمر الصناعي دون الحصول على إذن كتابي، فسيتم محاسبتك على تكلفة إزالته وإجراء أي إصلاحات مطلوبة.

يرجى ملاحظة: إذا قمت بتركيب طبق قمر صناعي، فيجب أن يكون لديك تأمين لمنزلك. يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول التأمين في الصفحة 26.

التدخين في وحدتك السكنية

إذا كنت تدخن في مسكنك، أترك الأبواب مغلقة حتى لا ينتقل الدخان إلى الردهة. إذا كنت تدخن في شرفتك، تحقق من الجيران للتأكد من عدم تأثرهم بالتدخين السلبي. لا ترمي أعقاب السجائر من الشرفة أبدًا. فذلك خطر قد يسبب حريقًا هائلًا. كما قد يتم تغريمك للقيام بذلك.

يقوم موظفو Toronto Community Housing كل شهر باختبار أجهزة إنذار الحريق وغيرها من أنظمة سلامة الحياة في المناطق المشتركة في المبنى الخاص بك.

الخدمات

- سيخبرك منسق خدمات المستأجر الخاص بك بالمرافق التي يتعين عليك دفع ثمنها مباشرة وتلك المدرجة في الإيجار الخاص بك.
- إذا كنت تدفع إيجارًا متناسبًا مع الدخل، فإن المبلغ الذي تدفعه مقابل المرافق سيكون مختلفًا وفقًا لحجم وحدتك. يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية حساب المبالغ في المادة 51 من قانون خدمات الإسكان، بالإضافة إلى إرشادات مدينة تورونتو الخاصة بالإيجار الموجه إلى الدخل.
- إذا كنت مسؤولاً عن دفع ثمن الكهرباء، اتصل بـ Toronto Hydro على الرقم **8000-542-416** أو قم بزيارة torontohydro.com لإعداد حسابك قبل تاريخ انتقالك.

إذا كنت مسؤولاً عن دفع ثمن الغاز، فاتصل بشركة Enbridge Gas على الرقم **888-427-888-1** أو قم بزيارة موقع Enbridgegas.com لإعداد حسابك قبل تاريخ انتقالك.

المناطق المشتركة

المناطق المشتركة هي مساحات مشتركة داخل مبنى Toronto Community Housing تشمل هذه المساحات المداخل والردهات والممرات والسلالم والمصاعد ومواقف السيارات وغرف الغسيل وغرف القمامة أو إعادة التدوير وغرف المجتمع وغرف الترفيه وغرف الحرف اليدوية وغرف متعددة الأديان وصلات الألعاب الرياضية والمكتبات وقاعات الاجتماعات.

ممنوع التدخين في المناطق المشتركة أو بالقرب من المبنى الخاص بك

في أونتاريو، يعد التدخين في المناطق المشتركة في المباني السكنية مخالفًا للقانون إذا تم ضبطك أنت أو أحد أفراد أسرتك وأنت تدخن في منطقة مشتركة، فقد تواجه غرامة تصل إلى 5000 دولار من قبل بلدية مدينة تورنتو.

يعد التدخين في نطاق تسعة أمتار (أو 30 قدمًا) من أي مدخل أو مخرج لمبنى عام أمرًا مخالفًا للقانون في تورونتو. ويشمل ذلك جميع المباني السكنية والمكاتب في Toronto Community Housing. تسعة أمتار تقريبًا هي طول حافلة صغيرة

المنتجات المعطرة

فكر في جيرانك عندما تتشارك الهواء. تحتوي المنتجات مثل جل الشعر والصابون والعطور والغسول على مواد كيميائية وروائح يمكن أن تصيب الآخرين بالمرض لا تستخدم أبدًا بخاخات الرذاذ أو المساحيق في المناطق المشتركة. يرجى الأخذ في الاعتبار استخدام المنتجات "الخالية من الرائحة".

غرف الغسيل

تحتوي معظم مباني Toronto Community Housing على غرف غسيل بها غسالات ومجففات تعمل بالعملة المعدنية أو البطاقة يتم نشر ساعات العمل والأسعار في كل غرفة غسيل إذا كانت الآلة لا تعمل بشكل صحيح، اتصل بالرقم الموجود في غرفة الغسيل الخاصة بك

مساحة غير سكنية

تشمل المساحة غير السكنية داخل مبنى Toronto Community Housing مساحة مشتركة ومساحة مجتمعية ومساحة ترفيهية (مثل المكتبات وغرف الترفيه وقاعات الاجتماعات). يمكن للمستأجرين والمجموعات التي يقودها المستأجرون التقدم بطلب لاستخدام مساحة غير سكنية لمناسبة لمرة واحدة أو على أساس متكرر

● حدث خاص

الأحداث الخاصة هي فعالية ليست مفتوحة لجميع المستأجرين، مثل حفلات أعياد الميلاد أو حفلات الزفاف. قد يتم فرض رسوم وقد تكون هناك حاجة إلى التأمين.

● حدث مجتمعي

الأحداث المجتمعية هي فعاليات مفتوحة لجميع المستأجرين، حيث يكون الغرض من الحدث هو دعم المستأجرين أو إشراك المستأجرين قد يكون المستأجرون والمجموعات التي يقودها المستأجرون مؤهلين للحصول على التغطية بموجب بوليصة تأمين Toronto Community Housing.

لمعرفة طريقة التقدم بطلب لاستخدام مساحة غير سكنية، قم بزيارة torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space أو اتصل بمركز خدمة المستأجر الخاص بك.

الممرات

يجب أن تظل جميع الممرات في مباني Toronto Community Housing خالية من الأثاث أو الدراجات الصغيرة أو عربات التسوق أو الدراجات أو عربات الأطفال أو المشايات أو الأشياء التي تريد رميها في القمامة. يجب أيضًا أن تكون الممرات خالية من السجاد باستثناء تلك التي تم تركيبها بواسطة Toronto Community Housing قم بإحضار النفايات المنزلية ومواد القمامة الكبيرة إلى المنطقة المخصصة في المبنى الخاص بك.

يعد ترك أي شيء في الممرات انتهاكًا لقانون مكافحة الحرائق، بما في ذلك ممسحات الأرجل وصواني الأحذية. لا يسمح قانون مكافحة الحرائق أيضًا بتعليق العناصر على الجزء الخارجي من أبواب الوحدة، مثل أكاليل الزهور وزخارف الأبواب والمزيد يجوز لموظفي الموقع إزالة هذه العناصر.

إذا كانت لديك أسئلة حول كيفية ومكان التخلص من الأثاث القديم أو الأشياء الكبيرة، فاسأل المشرف أو اتصل بمركز رعاية العملاء..

المساحات الخارجية

نرحب بالمستأجرين لمشاركة المساحات الخارجية في مجتمعهم والاستمتاع بها بطريقة مسؤولة وآمنة تحترم حقوق الآخرين. يجب عليك أيضًا احترام القواعد المتعلقة بالضوضاء.

إذا كنت ترغب في استضافة حدث في مساحة خارجية مشتركة، فيجب عليك الحصول على موافقة الموظفين لتقديم الطلب، اتصل بمنسق خدمات المجتمع الخاص بك أو مركز خدمة المستأجر الخاص بك.

إذا كنت تخطط لاستضافة حفل شواء في الهواء الطلق، فيجب عليك التقدم بطلب للحصول على الموافقة. يمكنك الذهاب إلى torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space لمعرفة كيفية تطبيق سياسة الاستخدام المساحات غير السكنية في Toronto Community Housing.

إذا كنت قلقًا بشأن إقامة حدث في مساحة مشتركة دون إذن، فاتصل بوحدة سلامة المجتمع على الرقم **2323-921-416**.

الحفلات الخارجية

إذا كانت وحدتك السكنية تحتوي على فناء خلفي، يمكنك إقامة حفلات خاصة. أنت مسؤول عن تصرفات ضيوفك وزوارك. تحتاج إلى البقاء داخل مساحة الفناء الخلفي الخاص بك واحترام جيرانك وهذا يعني أن تضع في اعتبارك الضوضاء والنظافة.

الخوض في الماء وحمامات السباحة في الهواء الطلق

إذا كان لديك حمام سباحة خارجي يبلغ عمقه 24 بوصة أو أعمق، فيجب أن يكون لديك سور لحوض السباحة. ذلك تبعًا لقانون بلدية تورونتو وينطبق ذلك على أي حمامات سباحة أو خوض قابلة للنفخ أو فوق الأرض. لمزيد من المعلومات، اتصل بالرقم **1-1-3**.

من أجل سلامة الأطفال الصغار، يجب أن يكون هناك شخص بالغ حاضرًا في جميع الأوقات عند ملء حوض السباحة واستخدامه وإفراغه.

مناطق وقوف السيارات

لاستئجار موقف للسيارة، انتقل إلى مركز خدمة المستأجر الخاص بك وقم بالتسجيل للحصول على تصريح وقوف السيارات وهذا يشمل استئجار أماكن وقوف السيارات التي يمكن الوصول إليها.

لتستحق الحصول على موقف سيارات للمستأجر:

- يجب أن تكون أسرتك في وضع إيجاري جيد لدى Toronto Community Housing.
- يجب أن تكون ملكية السيارة مسجلة لأحد أفراد الأسرة المستأجرة يجب أن يكون عنوانهم وحدة سكنية لدى Toronto Community Housing حيث يعيش فرد الأسرة.
- يجب أن يكون لديك لوحة ترخيص وتأمين صالحين.

يجب على فرد الأسرة الذي يمتلك السيارة:

- قراءة واتباع شروط وأحكام مواقف سيارات المستأجرين.
- إكمال وتوقيع نموذج تسجيل موقف سيارات المستأجر.
- إظهار إثبات ملكية المركبة والتأمين عليها عند التسجيل.

أماكن وقوف السيارات مخصصة للمركبات فقط. لا تقم بتخزين أشياء مثل الدراجات والإطارات وأسطوانات الغاز وغيرها.

مواقف للزوار
قد تكون مواقف السيارات متاحة للزوار لأي شخص يزور الممتلكات الخاصة بك أو للمستأجرين الذين يزورون أحد عقارات Toronto Community Housing حيث لم يتم تسجيلهم لموقف السيارات هناك نوعان من مواقف السيارات للزوار:

- مواقف السيارات بنظام الدفع والعرض: يجب على الزائرين الذين يوقفون سياراتهم في هذه المواقف شراء تذكرة بنظام الدفع والعرض واتباع تعليمات العرض.

- مواقف السيارات التي لا تقبل الدفع والعرض: يجب على الزائرين الذين يوقفون سياراتهم في هذه المواقف عرض تصريح وقوف الزوار المكتمل. ويجب عليهم اتباع التعليمات الموجودة على ظهر التصريح والالتزام بالعلامات الموجودة في موقف السيارات.

تحدث إلى المشرف الخاص بك لمعرفة ما إذا كان المبنى الخاص بك يحتوي على مواقف سيارات للزوار يمكنك بعد ذلك طلب تصريح انتظار سيارات للزوار من مركز خدمة المستأجر أو المشرف. الأسرة مؤهلة للحصول على تسعة تصاريح لوقوف السيارات للزوار شهريًا.

يمكنك معرفة المزيد حول مواقف السيارات على torontohousing.ca/parking.

مخالفات وقوف السيارات
للإبلاغ عن مخالفة وقوف السيارات، اتصل بوحدة سلامة المجتمع على الرقم **2323-921-416**.

يقوم ضباط إنفاذ مواقف السيارات بدوريات في مناطق وقوف السيارات ولديهم سلطة إصدار المخالفات وسحب المركبات المتوقفة بشكل غير قانوني.

إذا حصلت على مخالفة وقوف السيارات، فاقراً التعليمات الخاصة بدفع الغرامة الموجودة على ظهر التذكرة.

الإيجار الخاص بك

صندوق للشرح وجذب الانتباه

تحقق من الحالة الضريبية للمبنى الخاص بك
تنصح وكالة الإيرادات الكندية دافعي الضرائب بعدم تضمين الإيجار المدفوع لمسكن رئيسي لم يكن خاضعاً لضريبة الأملاك، عند المطالبة بمزايا أونتاريو تريليوم.

بعض مباني TCHC معفاة من ضرائب التعليم البلدية والضرائب العقارية مستأجرو هذه المباني غير مؤهلين للحصول على ائتمان ضريبة الطاقة والممتلكات في أونتاريو (OEPTC).

يمكنك التحقق من الحالة الضريبية للمبنى الخاص بك عبر الإنترنت على torontohousing.ca/taxexempt أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 5500-981-416.

أنواع الإيجار

الإيجار حسب الدخل (RGI)
هذا هو الإيجار المدفوع للإسكان المدعوم إذا كنت مؤهلاً لدفع الإيجار الذي يتناسب مع دخلك، فإن المبلغ عادة ما يكون 30 في المائة من صافي دخل الأسرة الشهري المعدل لأسرتك ويتم تحديد ذلك باستخدام إقرارك الضريبي السنوي.

إذا كان بعض أو كل دخلك من Ontario Works (OW) أو Ontario Disability Support Program (ODSP)، فسيتم حساب الإيجار الخاص بك وفقًا للسعر الذي تحدده حكومة أونتاريو.

قد يشمل إجمالي الإيجار أيضًا رسوم مواقف السيارات أو المرافق.

إيجار بأسعار معقولة

يتم تحديد هذا النوع من الإيجار عند متوسط إيجار السوق أو أقل منه. للتأهل، لا يمكن أن يكون إجمالي الدخل السنوي لأسرتك أكثر من أربعة أضعاف الإيجار السنوي للوحدة التي تتقدم بطلب للحصول عليها.

إيجار حسب القيمة السوقية
الإيجار حسب قيمة السوق هو إيجار سكني غير مصنف على أنه إيجار مدعوم أو إيجار بأسعار معقولة بموجب أي برنامج إسكان ميسور التكلفة. عادةً ما يتم تحديد إيجارات السوق وفقًا لمتوسط سعر مدينة تورونتو التابع لشركة كندا للرهن العقاري والإسكان. وقد يرتفع سنويًا، مما يعكس المبادئ التوجيهية لزيادة الإيجارات الصادرة عن حكومة أونتاريو.

التقدم بطلب للحصول على السكن المدعوم
إذا كنت تدفع إيجارًا حسب قيمة السوق وترغب في التقدم بطلب للحصول على إيجار حسب الدخل، فقم بالتقدم عبر الإنترنت من خلال البحث عن MyAccessToHousingTO يمكنك أيضًا التقديم شخصيًا في

في Access to Housing Resource Centre، 176 Elm Street
فيمكنك الاتصال بمركز دعم الطلبات على الرقم **8888-338-416**.

يرجى ملاحظة: هناك قائمة انتظار للسكن المدعوم قد يستغرق الأمر عدة سنوات قبل أن تحصل على إعانة الإيجار حسب الدخل.

خيارات الدفع

يمكن للمستأجرين دفع إيجارهم بعدة طرق.

الدفع المصرح به مسبقًا (PAP)

هذه هي أسهل طريقة للتأكد من دفع الإيجار دائمًا في الوقت المحدد. بالنسبة لدفع الإيجار المصرح به مسبقًا، يرسل البنك الذي تتعامل معه دفعة الإيجار من حسابك البنكي مباشرة إلى Toronto Community Housing في أول يوم مصرفي من كل شهر. سوف تحصل على نموذج لإعداد هذا النوع من الدفع عند توقيع عقد الإيجار الخاص بك. إذا كنت بحاجة إلى نموذج آخر، يرجى زيارة منسق خدمات المستأجر الخاص بك في مركز خدمات المستأجر، أو الاتصال بمركز رعاية العملاء.

سيفرض عليك كل من البنك الذي تتعامل معه ومؤسسة Toronto Community Housing رسومًا إذا لم يكن هناك أموال كافية في حسابك في اليوم الأول من كل شهر.

البنك أو الاتحاد الائتماني أو الائتمان أو شركة صرف الشيكات

يمكنك دفع الإيجار عن طريق الشيكات أو إلكترونيًا من خلال البنك الذي تتعامل معه أو اتحاد الائتمان أو الشركة الائتمانية أو شركة صرف الشيكات.

الدفع عبر الهاتف أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
قد تتمكن من دفع الإيجار عن طريق الهاتف أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحدث إلى أحد الأشخاص في البنك الذي تتعامل معه أو اتحاد الائتمان أو الشركة الائتمانية لمعرفة كيفية القيام بذلك.

الدفع شخصيًا في مركز خدمات المستأجر
يمكنك زيارة Tenant Services Hub الخاص بك والدفع مباشرة باستخدام الشيك الشخصي أو الحوالة البنكية المعتمدة أو بطاقة الخصم.

الدفع المباشر من برامج المساعدة الاجتماعية

إذا كنت تتلقى برنامج (Ontario Works (OW أو برنامج Ontario Disability Support Program (ODSP))، فيمكنك الدفع مباشرة من أحد هذه البرامج قم بإعطاء رقم حساب TCHC الخاص بك وعنوانه إلى المسؤول عن الحالة الخاص بك. يمكنهم إعداد المدفوعات المباشرة.

اتصل بنا إذا كنت تعتقد أنك قد تفوت أو تتأخر في دفع الإيجار
نريد مساعدتك في الحفاظ على منزلك إذا فاتتك دفعات الإيجار، فسوف تكون متأخرًا. إذا كان إيجارك
مخصصًا للدخل، فهذا يعرضك لخطر فقدان إعاناتك. يمكننا اتخاذ ترتيبات خاصة لمساعدتك إذا كنت في
المستشفى أو لديك حالة طوارئ شخصية.

اتصل بمركز رعاية العملاء حتى يعرف منسق خدمات المستأجر أو فريق مركز خدمات المستأجر. يمكننا العمل
معك لوضع خطة السداد.

الإبلاغ عن التغييرات في أسرتك أو دخلك

تضع مدينة تورنتو ومقاطعة أونتاريو قواعد دعم الإيجار حسب الدخل.

بموجب القواعد، يجب مراجعة مبلغ الإيجار الخاص بك كل عام. إلا أنه في حالة حدوث أي من الأحداث
التالية، يجب عليك الإبلاغ عن التغيير إلى Toronto Community Housing في غضون 30 يومًا:

- تغيير دائم في تكوين أسرتك.
- توقف أحد أفراد الأسرة عن الحضور بدوام كامل في مؤسسة تعليمية معترف بها؛
- بدء تلقي أحد أفراد الأسرة المساعدة الاجتماعية أو توقف عن ذلك، مثل (Ontario Works (OW أو برنامج (Ontario Disability Support Program (ODSP)؛
- تم إعادة تقييم الضرائب لأحد أفراد الأسرة. و
- حصل أحد أفراد الأسرة على زيادة دخل دائمة من OW أو ODSP تفوق حد الدخل المسموح به دون
فائدة.

إذا لم تقم بالإبلاغ عن هذه التغييرات، فقد يتم محاسبتك على الإيجار المتأخر أو فقدان دعم الإيجار الموجه
إلى الدخل، أو كليهما. سيتم بعد ذلك رفع الإيجار الخاص بك إلى إيجار السوق. إذا كانت لديك أسئلة حول
الإبلاغ عن الدخل أو التغييرات في الأسرة، فتحدث مع منسق خدمات المستأجر الخاص بك.

هل أنت أو أحد أفراد أسرتك يبلغ من العمر 65 عامًا هذا العام؟
عندما تبلغ أنت أو أحد أفراد أسرتك سن 65 عامًا، قد تبدأ في تلقي مزايا مثل تأمين الشيخوخة أو خطط
المعاشات التقاعدية الكندية التي قد تؤثر على الدخل السنوي لأسرتك. قد يؤثر هذا على قيمة الإيجار الذي
تدفعه كل شهر. يمكن أن تستغرق هذه العملية بعض الوقت، لذا يوصى بأن تبدأ عندما تبلغ 64 عامًا لتجنب
فجوة الدخل وتراكم المتأخرات.

إذا كنت تتلقى معاشًا تقاعديًا من بلد آخر، فيجب عليك الإبلاغ عن هذا الدخل إلى Toronto Community Housing.

إذا كان لديك أسئلة حول خطة المعاشات التقاعدية الكندية أو تأمين الشيخوخة، فالمعلومات متاحة على canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html.

كيفية إضافة شخص ما أو إزالة شخص ما من أسرتك المستأجرة حسب الدخل
إذا انتقل شخص ما إلى وحدتك أو انتقل منها، فيجب عليك إبلاغ Toronto Community Housing بذلك في غضون 30 يومًا. إذا أنجب أحد أفراد أسرتك طفلًا، فيمكنك الانتظار للإبلاغ عن هذا التغيير حتى مراجعة الإيجار السنوية التالية.

لإضافة شخص ما إلى منزلك:

1. أكمل نموذج طلب الإضافة إلى تكوين الأسرة. يمكنك الحصول على نسخة من النموذج على torontohousing.ca أو من خلال زيارة مركز خدمات المستأجر أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء.
2. أرفق كافة المستندات الداعمة.
3. قم بإرسال المعلومات أو إحضارها إلى مركز خدمة المستأجر الخاص بك.

إذا تمت الموافقة على طلبك:

- قد تحتاج إلى توقيع عقد إيجار جديد.
- سيتم إعادة حساب الإيجار الخاص بك على أساس دخل أسرتك الجديدة.
- إذا تمت إضافة شخص ما إلى أسرتك وكان مدرجًا في قائمة الانتظار المركزية لمدينة تورونتو للإسكان الاجتماعي، فستتم إزالته من القائمة.

يجب استيفاء بعض الشروط قبل إضافة شخص آخر إلى أسرتك. وتشمل تلك الشروط:

- يجب أن يكون الشخص مؤهلاً للحصول على دعم الإيجار الموجه إلى الدخل.
- يجب أن تستوفي إضافة الشخص معايير الإشراف في مدينة تورونتو (بموجب قسم معايير الملكية الخاصة بقانون بلدية تورونتو).
- يجب أن يكون حسابك في وضع جيد.

أخبر منسق خدمات المستأجر الخاص بك، تحريريا، خلال 30 يومًا، إذا انتقل شخص ما إلى منزلك أو انتقل منه. إذا كان الشخص مسجلًا في عقد إيجارك، فسيتم إخطارك عليه أن يعلن كتابيًا أنه يتخلى عن أي مصلحة في الوحدة. قد تحتاج إلى توقيع عقد إيجار جديد. قد تحتاج إلى توقيع عقد إيجار جديد.

مراجعة قيمة الإيجار السنوي

إذا كنت تدفع إيجارًا متناسبًا مع الدخل، فسنرسل إليك حزمة مراجعة الإيجار مرة واحدة سنويًا. تتضمن الحزمة النماذج التي يجب عليك ملؤها للإبلاغ عن دخل كل فرد في أسرتك. يجب عليك إكمال هذه النماذج وإعادتها خلال 30 يومًا. إذا لم تقم بالإبلاغ عن هذه التغييرات، فقد تخسر دعم الإيجار حسب الدخل.

قم بزيارة مركز خدمة المستأجر الخاص بك أو اتصل بمركز رعاية العملاء لتحديد موعد إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إكمال هذه النماذج.

كيفية طلب الانتقال إلى وحدة سكنية أخرى

سيحتاج المستأجرون الذين يتطلعون إلى الانتقال إلى وحدة مختلفة للإيجار الموجه إلى الدخل (RGI) إلى إضافة أنفسهم إلى قائمة الانتظار المركزية في بلدية تورونتو، والتي يديرها فريق الوصول إلى الإسكان. يمكنك الاتصال بـ Access to Housing مباشرة على الرقم 8888-338-426 أو التقديم عبر الإنترنت على myaccesstohousingto.ca لإنشاء حساب.

سياسة الزوار والضيوف

الزائر هو أي شخص يقيم في مسكنك وهو ليس عضوًا معتمدًا في أسرتك. إذا كنت مستأجرًا وفق الإيجار حسب الدخل RGI، فيمكن للزائر أن يبقى معك لمدة أقصاها 30 يومًا في السنة الواحدة. يمكن أن يكون هذا 30 يومًا متتاليًا أو 30 يومًا على مدار العام، ولكن ليس أكثر. لا ينطبق هذا على المستأجرين بقيمة الإيجار السوقية.

إذا كنت مستأجرًا وفق RGI وقيم شخص ما معك لأكثر من 30 يومًا، فيمكن اعتباره أحد أفراد أسرتك. قد يؤثر ذلك على الإيجار الخاص بك. إذا كانت هناك حالة خاصة وتحتاج إلى إقامة زائر معك لأكثر من 30 يومًا، فيجب عليك الحصول على موافقة من مشرف إدارة الإيجار في منطقتك. بدون الموافقة، قد تكون عرضة لخطر فقدان دعم الإيجار الموجه إلى الدخل.

لمعرفة المزيد حول الحالات الخاصة أو للحصول على نسخة من سياسة الزوار والضيوف:

- اتصل بمركز رعاية العملاء، أو
- قم بزيارة مركز خدمة المستأجر الخاص بك، أو
- عبر الإنترنت على torontohousing.ca.

الغياب لمدة 90 يومًا أو أكثر عن وحدتك السكنية أثناء دفع الإيجار حسب الدخل

بالنسبة للأسرة التي تدفع الإيجار الموجه إلى الدخل في تورونتو، فإن الحد الأقصى لعدد الأيام التي يمكن أن يكون فيها جميع أفراد الأسرة "متغييبين" أو لا يعيشون في وحدتهم مع الاستمرار في تلقي إعانة الإيجار الموجه إلى الدخل هو 90 يومًا. إلا أن هناك بعض الاستثناءات من هذه القاعدة.

- تنطبق هذه القاعدة فقط إذا كان جميع أفراد أسرتك غائبين في نفس الوقت.

- لا يتم احتساب حالات الغياب القصيرة لمدة تصل إلى سبعة أيام متتالية أو أقل ضمن الحد الأقصى البالغ 90 يومًا خلال فترة 12 شهرًا.

من فضلك أخبرنا إذا كنت في المستشفى، أو في مرحلة إعادة التأهيل، أو مسجون، أو في انتظار المحاكمة أو لديك وثائق تدعم سببًا وجيهًا آخر لبقائك بعيدًا عن وحدتك السكنية لمدة تزيد عن 90 يومًا.

لمعرفة المزيد، اتصل بمركز رعاية العملاء أو قم بزيارة مركز خدمة المستأجر الخاص بك.

الكشف عن المعلومات الشخصية

هناك قوانين تحمي حقك في الخصوصية. يجب على الملاك اتباع قواعد صارمة عندما يقومون بجمع معلوماتك الشخصية واستخدامها ومشاركتها.

إذا كنت تدفع الإيجار حسب الدخل

يُطلب من Toronto Community Housing جمع معلومات شخصية عن أفراد أسرتك لتحديد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على إعانة الإيجار الموجه إلى الدخل ولحساب الإيجار.

تتمتع Toronto Community Housing أيضًا بسلطة جمع المعلومات المتعلقة بإيجارك وإعانة الإسكان والاحتفاظ بها بموجب قانون خدمات الإسكان لعام 2011 وقانون حرية المعلومات وحماية الخصوصية للبلدية لعام 1990.

لمزيد من المعلومات حول كيفية جمع معلوماتك الشخصية واستخدامها ومشاركتها، قم بزيارة موقع Toronto Community Housing على torontohousing.ca/inforights.

إذا كنت تريد أن يتحدث شخص ما نيابة عنك بشأن عقد الإيجار الخاص بك، فيجب عليك ملء نموذج الموافقة على الكشف عن المعلومات لمنحنا الإذن بمشاركة المعلومات حول عقد الإيجار الخاص بك. يمكنك القيام بذلك عبر الإنترنت أو شخصيًا في مركز خدمات المستأجر الخاص بك أو عن طريق الاتصال بمركز رعاية العملاء.

كافة المستأجرين لدى TCHC

إذا قمت بملء نموذج معلومات الاتصال في حالات الطوارئ والمساعدة الخاصة كجزء من عملية تحديد الهوية الذاتية، فستتم إضافة هذه المعلومات إلى خطة السلامة من الحرائق الخاصة بالمبنى الخاص بك. يمكن فقط للمستجيبين الأوائل وموظفي موقع TCHC الوصول إلى هذه المعلومات. سيتم استخدامه في حالات الطوارئ فقط، بما في ذلك عمليات إخلاء المباني، للتأكد من حصولك أنت أو أفراد أسرتك على المساعدة التي تحتاجها.

الإخلاء

الإخلاء يعني أنه يتعين على المستأجر وأسرته مغادرة وحدتهم بالوسائل القانونية.

لا ترغب Toronto Community Housing في إخلاء مستأجريها. ولكنه الملاذ الأخير. يتم تضمين سياسات تجنب الإخلاء الخاصة بنا في الحزمة التي تتلقاها عند توقيع عقد الإيجار الخاص بك. يمكنك قراءة هذه السياسة على torontohousing.ca/evections-for-cause-policy. يمكنك أيضًا الاتصال بمركز خدمة المستأجر الخاص بك للحصول على نسخة.

قبل الإخلاء، نعمل مع المستأجرين والدعم المجتمعي ووكالات الخدمة للحفاظ على المستأجرين في السكن والتأكد من دفع الإيجار.

الأسباب التي قد تؤدي إلى إخلاء المستأجر منصوص عليها في قانون الإيجارات السكنية. بعض الأسباب التي قد تؤدي إلى طرد المستأجر هي إذا: بعض الأسباب التي قد تؤدي إلى طرد المستأجر هي إذا:

عدم دفع الإيجار

يمكن أن يتم طردك إذا:

- كنت لا تدفع الإيجار الخاص بك.
- كنت لا تدفع إيجارك بالكامل.
- كنت تدفع الإيجار في وقت متأخر أكثر من اللازم (ما لم تقم بإجراء ترتيبات خاصة مع منسق خدمات المستأجر الخاص بك).

يرجى الاتصال بمنسق خدمات المستأجر الخاص بك إذا لم تتمكن من دفع الإيجار. نحن ملتزمون بالعمل معك لإبقائك في المنزل.

إحداث ضرر

يمكن أن يتم طردك إذا:

- قمت بإتلاف أي من ممتلكات TCHC.
- أتلقت وحدتك السكنية أو المبنى الخاص بك.
- أتلقت معدات سلامة الحياة، مثل أجهزة الإنذار.

السلامة

يمكن أن يتم طردك إذا:

- قمت بتهديد سلامة الآخرين.
- تسببت في خطر يشكل خطراً على نفسك أو على جيرانك أو على الموظفين.

السلوك

يمكن أن يتم طردك إذا:

- تصرفت بطريقة تتعارض مع الاستمتاع المعقول للمستأجرين أو الموظفين الآخرين.
- خرقت القانون الخاص بعقارات Toronto Community Housing.

كما يمكن أن يتم طردك إذا تصرف ضيوفك بطريقة تنتهك القانون أو تتداخل مع المستأجرين الآخرين.

الإشغال

يمكن أن يتم طردك إذا:

- سمحت لعدد كبير جداً من الأشخاص بالعيش في وحدتك (خرق معايير الإشغال).
- اقتنيت الكثير من الحيوانات الأليفة.
- قمت بتأجير وحدتك السكنية (تأجير من الباطن).

التجديد

يمكن أن يتم طردك إذا:

- قمت بإجراء إصلاحات كبيرة بنفسك أو قمت بتجديد وحدتك دون الحصول على إذن كتابي من TCHC.
- قمت بإتلاف أو تغيير هيكل وحدتك.

تقرير الإيجار حسب الدخل

يمكن أن يتم طردك إذا:

- لم تبلغ عن دخلك بالكامل.
- لم تبلغ عن الدخل الكامل لأي شخص آخر يعيش معك أثناء قيامك بدفع الإيجار حسب الدخل.
- لم تقدم المستندات المطلوبة لمراجعة الإيجار السنوي وفقاً لمتطلبات RGI.
- انتهكت شروط عقد الإيجار الخاص بك.
- كنت تملك عقاراً مثل منزل آخر، وعدم بيعه أو نقل ملكيته خلال ستة أشهر.

صندوق للشرح وجذب الانتباه

Office of the Commissioner of Housing Equity

مكتب مفوض الإنصاف في الإسكان (OCHE) هو مكتب مساءلة مستقل تابع لمؤسسة Toronto Community Housing. يقدم OCHE الدعم من خلال إدارة الحالة لأي مستأجر فقد إعاناته أو يواجه احتمال الإخلاء بسبب عدم دفع الإيجار. يقوم مكتب OCHE بمراجعة تطبيق عملية تحصيل المتأخرات في TCHC، وسياسة تجنب الإخلاء، وعملية فقدان الدعم.

يعتبر مكتب مفوض الإنصاف في الإسكان OCHE مستقلاً عن Toronto Community Housing (يبلغ المفوض مجلس إدارة TCHC). ويعمل وفقاً لمبادئ النزاهة والحياد والاستقلال.

يمكنك الاتصال بمكتب مفوض الإنصاف في الإسكان:

- عبر الهاتف 416-632-7999
- عبر البريد الإلكتروني info@oche.ca
- الموقع الإلكتروني oche.ca

سلامتك:

في حالات الطوارئ مثل الحرائق، اتصل دائماً بالرقم 9-1-1 أولاً. يمكنك الاتصال بوحدة سلامة المجتمع على الرقم **2323-921-416**

تأكد من حصولك على نسخة من دليل السلامة الخاص بنا، والذي تم نشره أصلاً في عام 2021. فهو يخبرك كيف يمكنك الاستعداد لحالات الطوارئ وما يجب عليك فعله عند حدوثها. يشرح الدليل أيضاً ما تفعله Toronto Community Housing للمساعدة في الحفاظ على مجتمعاتنا آمنة.

للحصول على نسخة من دليل السلامة، يمكنك:

- قم بتنزيله أو طباعته من الموقع torontohousing.ca/safetyguide.
- قم بزيارة مركز خدمة المستأجر الخاص بك.
- اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **5500-981-416**

الانخراط في مجتمعك

إذا كنت ترغب في المساعدة في المشاركة في مجتمعك، تواصل مع منسق خدمات المجتمع الخاص بك. يمكنك أيضاً زيارة مركز خدمة المستأجر المحلي لديك أو الاتصال بمركز رعاية العملاء للتواصل مع الموظفين المناسبين.

نظام مشاركة المستأجر

هل هناك قضية مهمة بالنسبة لك؟ فريق مشاركة المستأجر لدينا موجود لمساعدة المستأجرين الذين يرغبون في المشاركة. ينظم الموظفون أيضًا برامج وفعاليات للمستأجرين حول القضايا التي تؤثر على مجتمعاتهم. قم بزيارة torontohousing.ca/transfers لمزيد من المعلومات.

الاجتماعات

اجتماعات مجلس الإدارة ولجان المجلس
هناك ثلاثة أماكن للمستأجرين في مجلس إدارة Toronto Community Housing. إنهم يخدمون لمدة عامين. يمكنك معرفة المزيد حول عملية تعيينات البلدية على toronto.ca/tchctenant.

اجتماعات مجلس الإدارة ولجان المجلس مفتوحة للجمهور. يتم نشر الجدول الزمني وجدول الأعمال على torontohousing.ca/events. يمكنك مشاهدة الاجتماعات عبر الإنترنت. سيتم تضمين روابط الفيديو المباشر في إعلان الاجتماع. سيتم أيضًا نشر الاجتماعات على قناة TCHC Board Live على YouTube على 6389youtube.com/@tchcboardlive

هل هناك شيء في جدول أعمال المجلس يهتمك؟ يمكن للمستأجرين التحدث إلى مجلس الإدارة من خلال تفويض كتابي أو شفهي. قدم طلبك إلى deputations@torontohousing.ca أو اتصل على 4286-981-416. يمكن إجراء التفويضات شخصيًا أو عبر الهاتف أو من خلال منصة اجتماعات عبر الإنترنت.

اجتماعات المجتمع

قد ينظم موظفو Toronto Community Housing اجتماعات للحديث عن الأشياء التي تحدث في مجتمعك. يمكن أن يشمل ذلك المخاوف المتعلقة بالسلامة والأحداث المجتمعية ومشاريع الإصلاح وغيرها المزيد. كما يمكن تنظيم اجتماعات من قبل المستأجرين للحديث عن القضايا المحلية.

لوحات الإعلانات

تحتوي معظم مباني Toronto Community Housing على لوحة نشرات واحدة أو أكثر تحتوي على أخبار ومعلومات للمستأجرين. تحقق بانتظام من لوحات الإعلانات في المبنى الخاص بك لمعرفة ما يجري في مجتمعك.

تحتوي بعض المباني على لوحات معلومات رقمية أيضًا.

موقعنا الإلكتروني

يحتوي موقع (Toronto Community Housing) (torontohousing.ca) على أخبار ومعلومات للمستأجرين. يمكنك أيضًا العثور على السياسات والنماذج والتحديثات حول الأنشطة المحلية.

خدمات ووسائل الدعم

يمكنك الوصول إلى مركز رعاية العملاء التابع لـ **Toronto Community Housing** على مدار 24 ساعة في اليوم، طوال أيام السنة على الرقم 416-981-5500 أو على help@torontohousing.ca.

يساعد جهاز TTY (الهاتف النصي) الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو ضعاف النطق على استخدام الهاتف. في هذا الدليل، يتم إدراج أرقام TTY أينما كانت متوفرة.

وحدة سلامة المجتمع التابعة لمؤسسة **Toronto Community Housing**
اتصل بالرقم 416-921-2323

- حول قضايا الأمن والسلامة
- للإبلاغ عن مخالفات مواقف السيارات في ممتلكات Toronto Community Housing

أرقام مفيدة

Toronto Hydro: 8000-542-416

اتصل للحصول على معلومات حول حسابك أو للإبلاغ عن انقطاع التيار الكهربائي.

Ontario Works: 416-338-8888، الهاتف المجاني 1-888-465-4478، (اختر الخيار 3) 392-2823-

TTY 416

اتصل للحصول على معلومات حول الخدمات الاجتماعية ودعم التوظيف في منطقتك.

Toronto City Services: 3-1-1 أو 416-338-0889 TTY

اتصل للحصول على معلومات حول الخدمات التي تقدمها بلدية تورونتو. يتحدث المشغلون العديد من اللغات.

Toronto Public Health: 3-1-1 أو 416-338-7600 أو 416-392-0658 TTY
يمكن لهيئة الصحة العامة في تورونتو إعادة توجيه مكالمتك إلى أخصائي الصحة العامة للحصول على معلومات ونصائح صحية مجانية وسرية. ويمكنك أيضًا التسجيل في برامج الصحة العامة مثل تدريب معالجي الطعام وفصول ما قبل الولادة.

Health Connect Ontario: 8-1-1 أو 0007-797-866-1 TTY
بالنسبة للحالات غير الطارئة، احصل على مشورة صحية مجانية وسرية من ممرضة مسجلة. (لحالات الطوارئ الطبية، اتصل بالرقم 9-1-1).

Home and Community Care Support Services: 416-314-5518 أو
TTY 1-800-387-5559
نقطة الاتصال الأولى للحصول على معلومات حول رعاية كبار السن في منطقتك.

Municipal Licensing and Standards: 3-1-1 أو 416-338-0889 TTY
اتصل للحصول على معلومات حول معايير الملكية (مثل التوقيت المناسب أو الفشل في إجراء الإصلاحات اللازمة). يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن انتهاكات اللوائح في المناطق أو الوحدات المشتركة.

Toronto Ombudsman's Office: 7062-392-7062 أو 416-392-7100 TTY
اتصل لتقديم شكوى بشأن حكومة المدينة أو وكالات المدينة، مثل Toronto Community Housing. انتقل إلى أمين المظالم بعد تجربة جميع الخيارات الأخرى.

Landlord and Tenant Board: 416-645-8080، الهاتف المجاني 1-888-332-3234 أو
TTY 1-800-855-0511
اتصل للحصول على معلومات حول قانون الإيجارات السكنية. يشرح هذا القانون حقوق ومسؤوليات أصحاب العقارات والمستأجرين الذين يستأجرون منازلهم في أونتاريو.

Community Legal Education Ontario (CLEO): 4420-408-416
اتصل للحصول على معلومات قانونية مجانية. لا تقدم CLEO المشورة القانونية، لكن Legal Aid هي التي تفعل ذلك.

Legal Aid Ontario: 1-800-668-8258 أو 416-979-1446
اتصل للحصول على خدمات قانونية مجانية أو منخفضة التكلفة.

Federation of Metro Tenants' Associations: 9494-921-164

تعمل هذه المنظمة غير الربحية على تحسين حقوق المستأجرين. اتصل للحصول على معلومات حول حقوقك كمستأجر.

حافظ على أرقام السلامة في متناول اليد

هذه هي الأرقام التي يمكنك الاتصال بها على مدار 24 ساعة في اليوم، طوال أيام السنة.

هام: احتفظ بهذه الأرقام في متناول يدك حتى تتمكن من الحصول على المساعدة التي تحتاجها عندما تحتاج إليها.

الخدمات الطارئة: **TTY 1-1-9** والرسائل النصية متاحة). اتصل دائماً بهذا الرقم في حالات الطوارئ. اتصل بهذا الرقم لتكون متصلاً بخدمة شرطة تورنتو وخدمات إطفاء تورونتو وخدمات المسعفين في تورونتو.

TTY 416-467-0493 أو Toronto Police Service Central Dispatch: 416-808-2222

اتصل دائماً بهذا الرقم في الحالات غير الطارئة. تعمل خدمة شرطة تورنتو في أقسام في جميع أنحاء المدينة. لمعرفة القسم الذي تعيش بالقرب منه ومعلومات الاتصال به، قم بزيارة

torontopolice.on.ca/divisions

Toronto Crime Stoppers: 416-808-8477 أو 1-800-222-8477، أو بريد الكتروني.

crime@222tips.com

اتصل بهذا الرقم إذا كانت لديك معلومات حول جريمة ما لمشاركتها مع الشرطة. لا يجب عليك أن تعطي اسمك.

Toronto Victim Services: 416-808-7066

اتصل بهذا الرقم للحصول على الدعم الفوري لضحايا جريمة.

Ministry of the Attorney General Victim Support Line: 416-314-2447 ، الهاتف

المجاني 1-888-579-2888

اتصل للحصول على خدمة فورية في الموقع لضحايا الجريمة. تتوفر الخدمات بعدة لغات.

Assaulted Women's Help Line: 1-866-863-0511 أو TTY 1-866-863-7868

اتصل بهذا الرقم لمساعدة النساء المعتدى عليهن.

وسائل الدعم في الأزمات

هذه هي الأرقام التي يمكنك الاتصال بها إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى مساعدة في التعامل مع مشكلة تتعلق بالصحة العقلية أو الإدمان. اتصل بالرقم 1-2 للعثور على المزيد من الخدمات في منطقتك.

Assaulted Women's Hotline: 0511-863-416

Children's Aid Society of Toronto: 416-924-4646 أو الهاتف المجاني 1-866-527-0833 يقدم التقييمات والتدخل في الأزمات والمشورة والخدمات لمنع إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم.

Distress Centres of Greater Toronto: 416-408-4357 أو رسالة نصية إلى 45645 يوفر الدعم العاطفي والتدخل في الأزمات ومنع الانتحار.

Gerstein Centre: 416-929-5200 خط الأزمات لدى مركز خط الأزمات للبالغين الذين يعانون من مشاكل الصحة العقلية والذين يعيشون في تورونتو.

Home and Community Care Support Services: 416-314-5518

TTY 1-800-387-5559

ساعات العمل: 8:30 صباحًا إلى 5 مساءً.
نقطة الاتصال الأولى للحصول على معلومات حول رعاية كبار السن في منطقتك. يمكنه تقديم معلومات حول أنواع الرعاية المتوفرة في منطقتك.

Kids Help Phone: 1-800-668-6868

يقدم الاستشارة للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 20 عامًا أو أقل.

Progress Place Warm Line: 416-960-9276 أو رسالة نصية إلى 647-557-5882

(من الساعة 3 ظهراً إلى منتصف الليل)

يوفر دعم الأقران للأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي.

Scarborough Hospital Regional Mobile Crisis Team: 416-495-2891

يوفر الاستجابة لأزمات الصحة العقلية للأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 16 عامًا. يخدم شرق يورك وسكاربورو.

St. Elizabeth Health Care: 905-940-9655

(المكتب الرئيسي في تورونتو) 1-800-463-1763

(24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع، لشمال يورك وإيتوبيكوك)
يوفر الدعم والتدخل في الأزمات المتنقلة لأفراد الأسرة والأشخاص المهمين ومقدمي الرعاية.

نظام إدارة استخدام وسحب المواد في تورونتو- **Michael Garron Hospital: 1-866-366-9513**
يقدم المساعدة لأي شخص يبلغ من العمر 16 عامًا أو أكبر ويبحث عن خدمات إدارة الانسحاب غير الطبية في تورونتو.

مراكز علاج **Youthdale: 416-363-9990**
يقدم خدمات الصحة العقلية للأطفال والشباب (حتى سن 16 عامًا) ولأسرهم في تورونتو.

روابط للشباب
نحن نعمل مع شركاء لربط الشباب في مجتمعاتنا بالفرص الاقتصادية والاجتماعية، مثل الرياضة والفنون والأكاديميين.

تعرف على المزيد عبر الإنترنت على torontohousing.ca أو من خلال التحدث مع موظفي مشاركة المستأجرين المحليين.

خدمات للشباب:
toronto.ca/youth أو اتصل على 2-1-1
برامج التوظيف في المدينة وفرص التطوع والمزيد غيرها.

الشراكة من أجل النهوض بتوظيف الشباب
eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717/ or call 416-488-0084
للشباب الذين يعيشون في الأحياء ذات الأولوية في تورونتو.

خدمات المجتمع **WoodGreen**
woodgreen.org أو اتصل على 6000-645-641
تقدم برامج للشباب مجانية مثل نزاهات اجتماعية ممتعة، ومساعدة في الواجبات المنزلية، ومساعدة للشباب الجدد في كندا والذين يبحثون عن عمل.

ملاحظاتك على الخدمات المحلية

استخدم هذه المساحة لكتابة أرقام الخدمات التي تعتمد عليها في منطقتك. على سبيل المثال، يمكنك تضمين أقرب مركز صحي مجتمعي، وعيادة خارجية، وعيادة قانونية، وبنك طعام، والمزيد غيرها. اتصل بالرقم 2-1-1 أو 3-1-1 للعثور على معلومات حول الخدمات التي تحتاجها.

الإخلاء

عندما يُطلب من المستأجر وأسرته مغادرة وحدتهم بالوسائل القانونية لأنهم لم يفوا بالالتزامات بموجب عقد الإيجار أو قانون الإيجارات السكنية.

بطاقة الفتح الآلي

وتسمى أيضًا "المفتاح الآلي". وتسمى أيضًا "سلسلة المفاتيح الآلية". يتم استخدام Fobs لفتح الأبواب الرئيسية للعديد من مباني Toronto Community Housing. إنه شيء صغير، عادة ما يكون مصنوعًا من البلاستيك أو المعدن، يتم التلوين به على لوحة إلكترونية بالقرب من الباب وينتج عن ذلك فتح الباب.

الأسرة

كل الأشخاص الذين يعيشون في وحدتك. يجب عليك إخبار مالك العقار عن كل شخص يعيش في وحدتك. لدى المالك قواعد بشأن إضافة الأشخاص وإزالتهم من منزلك.

قانون خدمات الإسكان، 2011 (HSA)

القانون الذي يحكم الإسكان مقابل الإيجار حسب الدخل (RGI) في أونتاريو. لقد حل بدلا من قانون إصلاح الإسكان الاجتماعي، 2000.

الاحتيال

يهدف الخداع (مثل الكذب أو الاحتيال) إلى التلاعب بشخص ما لإعطاء منفعة مالية أو غيرها للشخص الذي يقوم بالخداع.

المالك

في هذا الدليل، المالك هو (Toronto Community Housing Corporation (TCHC).

الإيجار

عقد بين المالك ومستأجر واحد أو أكثر. فهو يخبرك بالوحدة التي تستأجرها من المالك والإيجار الأصلي للوحدة، ويحدد حقوق ومسؤوليات المالك والمستأجرين. إذا كنت مستأجرًا، فيجب عليك مقابلة موظفي Toronto Community Housing وتوقيع عقد الإيجار. وينبغي أيضًا أن تحصل على نسخة من عقد الإيجار عندما بدأت عقد الإيجار.

قانون الإيجارات السكنية (RTA)

يشرح هذا القانون حقوق ومسؤوليات أصحاب العقارات والمستأجرين الذين يستأجرون العقارات السكنية.

من الباطن

الإيجار من الباطن هو عندما ينتقل المستأجر ويسمح لشخص آخر بالعيش في وحدته. عقد الإيجار الخاص بك لا يسمح لك بتأجير وحدتك السكنية من الباطن.

المستأجر

الشخص الذي وقع عقد إيجار لوحدة سكنية ويستمر في العيش في الوحدة. قد يكون لديك أشخاص يعيشون في وحدتك وهم جزء من أسرتك ولكنهم ليسوا مستأجرين. على سبيل المثال، الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 16 عامًا ليسوا مستأجرين حيث لا يسمح لهم القانون بالتوقيع على عقد الإيجار.

الإستئجار

علاقة مستمرة بين المالك والمستأجر (أو المستأجرين إذا قام أكثر من شخص بالتوقيع على عقد الإيجار). يخضع الاستئجار لعقد الإيجار السكني قانون الإيجارات، وقانون خدمات الإسكان، إذا كان إيجارك مدعومًا.

الوحدة السكنية

في هذا الدليل، الوحدة السكنية هي المنزل الذي تستأجره من Toronto Community Housing (سواء كان عبارة عن شقة أو منزل مستقل).



@TOHousing



@torontohousing



TorontoCommunityHousing



TorontoCommunityHousing

