



ভাড়াট্টা িয়াদরে জন্ঘ নারিদশে কা

416-981-5500 | torontohousing.ca

Toronto
Community
Housing



সৃষ্টিপত্র

বাড়িতে স্বাগতম.....	5
আমাদের কর্মীরা এবং আমরা কিভাবে আপনাকে সেবা দিয়ে থাকি.....	6
কিভাবে TORONTO COMMUNITY HOUSING-এর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন.....	13
আপনার স্থানীয় কর্মী	15
একজন ভাড়াটিয়া হিসেবে আপনার দায়িত্বসমূহ.....	16
TORONTO COMMUNITY HOUSING-এর অধিকার এবং দায়িত্বসমূহ	19
TORONTO COMMUNITY HOUSING-এর পরিষেবার অঙ্গীকার.....	21
TCHC-তে অ্যাক্সেসযোগ্যতার কর্মসূচি.....	22
ইউনিটের অবস্থা পরিবর্তন	23
কমন এরিয়ার পরিবর্তনসমূহ.....	25
R-PATH কী?	25
জরুরি পরিস্থিতিতে নিরাপত্তার জন্য সেলফ-আইডি প্রক্রিয়া.....	26
একটি বিকল্প ফরম্যাটের জন্য অনুরোধ করা.....	26
বাড়তি সহায়তা.....	26
TORONTO COMMUNITY HOUSING-এর অভিযোগ প্রক্রিয়া.....	27
জালিয়াতি এবং অপচয় সম্পর্কে রিপোর্ট করা	28
বাড়িতে উঠা.....	30
বাসা ছেড়ে চলে যাওয়া.....	31
আপনার বাড়ি: সফলভাবে জীবনযাপনের জন্য তথ্য.....	33
আপনার ইউনিট অ্যাক্সেস করা.....	33
অ্যাক্সেসযোগ্য সুযোগ-সুবিধা	33
শীতাতপ নিয়ন্ত্রণ যন্ত্র	34
ইউনিটের বার্ষিক পরিদর্শন	34
অ্যাপ্লায়েন্স	35

ব্যালকনি	36
আবর্জনা, জৈব বর্জ্য এবং রিসাইকেল করা	36
হিটিং বা রুম গরম রাখার ব্যবস্থা	39
বিমা	39
চাবি এবং ফব	40
কীটপতঙ্গ নিয়ন্ত্রণ	41
পোষা প্রাণী	43
ফোন, ক্যাবল ও ইন্টারনেট	44
মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ	45
স্যাটেলাইট ডিশ	46
আপনার ইউনিটে ধূমপান করা	46
ইউটিলিটি	47
কমন এরিয়া	47
কমন এরিয়ায় অথবা আপনার ভবনের কাছাকাছি জায়গায় ধূমপান করা যাবে না	48
সুগন্ধীয় পণ্য	48
লন্ড্রি রুম	48
অনাবাসিক স্থান	48
হলওয়ে	49
ঘরের বাইরের স্থানসমূহ	50
ঘরের বাইরে পার্টি	50
ভবনের বাইরে ওয়েডিং ও সুইমিং পুল	51
পার্কিং স্পট	51
আপনার ভাড়াস্বত্ব	53
ভাড়ার ধরন	53
অর্থ পরিশোধের উপায়সমূহ	55
আপনার পরিবারের বা আয়ের পরিবর্তন সম্পর্কে রিপোর্ট করা	56
বার্ষিক ভাড়া পর্যালোচনা	59
কিভাবে অন্য একটি ইউনিটে স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ করবেন	59
ভিজিটর এবং অতিথি বিষয়ক নীতিমালা	59

আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করাকালীন আপনার ইউনিটে 90 দিন বা তার বেশি সময় ধরে অনুপস্থিত থাকা	60
ব্যক্তিগত তথ্য প্রকাশ করা	61
উচ্ছেদ	63
আপনার নিরাপত্তা.....	66
আপনার কমিউনিটিতে সম্পৃক্ত হওয়া.....	67
ভাড়াটে সম্পৃক্তকরণ সিস্টেম	67
মিটিং	67
বুলেটিন বোর্ড	68
আমাদের ওয়েবসাইট	69
পরিষেবা এবং সহায়তাসমূহ.....	69
দরকারি নম্বর	69
হাতের কাছে রাখার জন্য নিরাপত্তা সংক্রান্ত নম্বর	71
সংকটকালীন সহায়তা.....	72
লিঙ্কস ফর ইয়ুথ.....	74
পরিভাষাগুলোর শব্দকোষ.....	76

বাড়িতে স্বাগতম

Toronto Community Housing Corporation (TCHC) আমাদের সিটিজুড়ে প্রায় 41,000 পরিবারকে বাড়ি প্রদান করেছে। আমরা পরিচ্ছন্ন, নিরাপদ, ভালোভাবে রক্ষণাবেক্ষণকৃত, সাশ্রয়ী আবাসন প্রদান করতে সচেষ্ট। আমাদের ভাড়াটিয়াদেরকে পরিষেবাসমূহ এবং সহায়তাগুলোর সাথে সংযুক্ত করার জন্য আমরা বহু অংশীদারের সাথে কাজ করে থাকি। আমাদের কমিউনিটিগুলোকে বসবাসের জন্য উন্নত স্থানে পরিণত করতে আমরা ভাড়াটিয়াদের সাথে কাজ করে থাকি।

এটি আপনার Toronto Community Housing ইউনিটে (অ্যাপার্টমেন্ট বা টাউনহাউস) বসবাস করার ব্যাপারে আপনার জন্য নির্দেশিকা। এই নির্দেশিকায় আপনার বাড়ির মালিক হিসেবে আমাদের কর্তব্যসমূহ বর্ণনা করা হয়েছে এবং একজন ভাড়াটিয়া হিসেবে আপনার অধিকার ও দায়িত্বসমূহ ব্যাখ্যা করা হয়েছে। এছাড়াও এতে **পৃষ্ঠা 78**-তেশব্দকোষের সাধারণ পরিভাষাগুলোর একটি তালিকা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

গুরুত্বপূর্ণ: এই ভাড়াটিয়া নির্দেশিকা আপনার জন্য দ্রুত তথ্য পাওয়ার একটি উৎস হিসেবে কাজ করবে। এই নির্দেশিকায় থাকা তথ্য সময়ের সাথে সাথে পরিবর্তিত হতে পারে অথবা মেয়াদোত্তীর্ণ হয়ে যেতে পারে। এই নির্দেশিকায় থাকা তথ্যকে আইনি পরামর্শ হিসেবে গ্রহণ করা উচিত হবে না। যদি এই নির্দেশিকায় যা লেখা আছে সেটা কানাডার কোনো আইন, অথবা Toronto Community Housing-এর কোনো নীতিমালা, কর্মপদ্ধতি বা দিকনির্দেশনার সঙ্গে সাংঘর্ষিক হয়, তাহলে উক্ত আইন, নীতিমালা, কর্মপদ্ধতি বা দিকনির্দেশনা প্রাধান্য পাবে। এই নির্দেশিকায় থাকা কোনো কিছু Toronto Community Housing-এর পক্ষ থেকে কোনো প্রতিশ্রুতি, চুক্তি বা কোনো পরিষেবার অফার হিসেবে গণ্য হবে না।

অনুগ্রহ করে নিচে আপনার নাম ও ঠিকানা লিখুন যাতে আপনার নির্দেশিকাটি হারিয়ে গেলে সেটি আপনি ফেরত পেতে পারেন।

এই নির্দেশিকাটি খুঁজে পাওয়া গেলে, অনুগ্রহ করে নিচের ঠিকানায় ফেরত দিন:

নাম _____

ঠিকানা _____

আমাদের কর্মীরা এবং আমরা কিভাবে আপনাকে সেবা দিয়ে থাকি

Toronto Community Housing-এ আনুমানিক 2,000 কর্মচারী রয়েছে যারা আপনাকে মেরামত, আপনার লিজ, স্থানীয় পরিষেবাসমূহ, সহায়তা ও নিরাপত্তা এবং আরো অনেক বিষয়ে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবা ও তথ্য প্রদান করার জন্য কাজ করেন।

ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টার

416-981-5500 নম্বরে ফোন করুন (24 ঘন্টা)

ইমেইল করুন help@torontohousing.ca ঠিকানায় (যদি আপনার বিষয়টি জরুরি না হয়)।

ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টার, দিনে 24 ঘন্টা, বছরে 365 দিন খোলা থাকে। আপনি যেসব বিষয় ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন সেগুলোর মধ্যে রয়েছে:

- আমাদেরকে জানানো যে আপনার ইউনিটের মেরামতের প্রয়োজন রয়েছে। (**দ্রষ্টব্য:** যদি এটি কোনো জরুরি মেরামত হয়, তাহলে সবসময় ফোন করুন, ইমেইল পাঠাবেন না।)
- আপনি সম্পন্ন করার অনুরোধ জানিয়েছিলেন এমন কোনো মেরামত সম্পর্কে জিজ্ঞেস করা।
- একটি অভিযোগ জমা দেওয়া।
- পার্কিং সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া।
- আমাদের কাছ থেকে আপনার পাওয়া কোনো চিঠি সম্পর্কে জিজ্ঞেস করা।

- আপনার লিজ, আপনার ভাড়া, অথবা আপনার অ্যাকাউন্টের ব্যালেন্স সম্পর্কে কোনো কিছু জিজ্ঞেস করা।
- কমিউনিটি ইভেন্ট বা আপনার কমিউনিটিতে বড় কোনো মেরামত সম্পর্কে জিজ্ঞেস করা।
- পরিষেবা বিঘ্নিত হওয়া (যেমন বিদ্যুৎ না থাকা, তাপ না থাকা, গরম পানি না থাকা) সম্পর্কে আপডেট জানতে চাওয়া।

আপনার করা প্রতিটি অনুরোধের জন্য একটি রেফারেন্স নম্বর সংগ্রহ করতে ভুলবেন না।

আপনার অনুরোধের ব্যাপারে ফলোআপের জন্য আপনার রেফারেন্স নম্বরটি ব্যবহার করুন

আপনি ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করলে কর্মীরা আপনাকে একটি রেফারেন্স নম্বর দেবেন। যদি তারা আপনাকে কোনো রেফারেন্স নম্বর না দেয়, তাহলে একটি রেফারেন্স নম্বর চেয়ে নিন। আপনার অনুরোধ সম্পর্কে TCHC-এর কোনো কর্মীর সঙ্গে কথা বলার সময় আপনি এই রেফারেন্স নম্বরটি ব্যবহার করতে পারবেন।

টেনেন্ট সার্ভিস হাব

আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাব হলো যেখানে আপনি সরাসরি উপস্থিত হয়ে পরিষেবা গ্রহণ করতে পারেন, এককভাবে সহায়তা গ্রহণ করতে কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাত করতে পারেন এবং আপনার স্থানীয় কর্মীদের টিমের কাছে থেকে অপেক্ষাকৃত দ্রুত সাড়া পেতে পারেন।

প্রতিটি হাবে, ভাড়াটিয়ারা নিম্নোক্ত কাজগুলো করতে পারেন:

- একটি ওয়ার্ক অর্ডার প্লেস করা।
- একটি পার্কিং পারমিটের জন্য অনুরোধ করা।
- আপনার বার্ষিক ভাড়া পর্যালোচনার কাগজপত্র জমা দেওয়া অথবা এটি পূরণ করতে সাহায্য নেওয়া।
- ভাড়া পরিশোধ করা।
- আপনার লিজ, আপনার ভাড়া, অথবা আপনার অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে কর্মীদেরকে প্রশ্ন জিজ্ঞেস করা।
- Toronto Community Housing-এর ভাড়াটিয়াদের জন্য নীতিমালার কপি সংগ্রহ করা।
- আয় পরিবর্তন সম্পর্কে রিপোর্ট করা।
- আপনার বাড়িতে উঠছেন বা সেখান থেকে চলে যাচ্ছেন এমন কোনো ব্যক্তির জন্য ফরম পূরণ করা।
- অভিযোগ দায়ের করা।

কিছু টেনেন্ট সার্ভিস হাব সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8:30টা থেকে বিকাল 4:30টা পর্যন্ত খোলা থাকে। সেগুলো উইকএন্ডে এবং ছুটির দিনে বন্ধ থাকে। আপনার হাবের কর্মঘণ্টা ভিন্ন হলে দরজায় সময়সূচি লাগানো থাকবে।

আপনি কার্যক্রম পরিচালনার নির্ধারিত সময়সূচির মধ্যে কোনো হাবে সরাসরি উপস্থিত হতে পারেন, কিন্তু আমরা আপনাকে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট বুক করতে উৎসাহিত করছি। **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন এবং একজন কর্মী সদস্যের সঙ্গে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নেওয়ার কথা বলুন। আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় ও তারিখ নির্ধারণ করতে 48 কর্মঘণ্টার মধ্যে সামনের সারির কর্মীরা আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন।

আপনার হাব খুঁজে নিতে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন অথবা

torontohousing.ca/tenantservicehubs ঠিকানায় যান।

আঞ্চলিক অফিসসমূহ

পরিষেবাগুলোকে আপনার কাছাকাছি নিয়ে আসার জন্য আমরা টেনেন্ট সার্ভিস হাব তৈরি করেছি। আমরা জানি আপনার কিছু উদ্বেগ থাকতে পারে অথবা কোনো সমস্যার ব্যাপারে আপনার স্থানীয় হাব অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারের গন্ডির বাইরে যাওয়ার প্রয়োজন হতে পারে। এমনটি ঘটলে অনুগ্রহ করে আপনার আঞ্চলিক অফিসে যোগাযোগ করুন। যদি আপনি কোন অঞ্চলে বাস করছেন সে সম্পর্কে নিশ্চিত না হন, তাহলে অনুগ্রহ করে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন এবং একজন এজেন্টকে জিজ্ঞেস করুন।

আঞ্চলিক অফিসগুলো সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8:30 টা থেকে বিকাল 4:30 টা পর্যন্ত খোলা থাকে। আমরা আপনাকে **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারের সঙ্গে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নেওয়ার জন্য পরামর্শ দিচ্ছি।

আঞ্চলিক অফিসগুলো নিম্নলিখিত স্থানগুলোতে অবস্থিত:

- **পশ্চিম:** 495 Wilson Ave. (চ্যাম্পলেইন বুলেভার্ড থেকে অ্যাক্সেস)
- **সেন্ট্রাল:** 49 Lower Jarvis St.
- **পূর্ব:** 2739 Victoria Park Ave. (ভেতরে যাওয়ার জন্য ডোরবেল বাজান)

সুপারিন্টেন্ডেন্ট

আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্ট আপনার বিল্ডিং বা কমপ্লেক্সে কাজ করেন। তিনি দৈনন্দিন রক্ষণাবেক্ষণ দেখাশোনা করেন এবং পরিষেবার অনুরোধ সম্পন্ন করেন। আপনি তার সঙ্গে সরাসরি কথা বলতে পারেন, অথবা আপনার ভবনে পোস্ট করা ফোন নম্বর ব্যবহার করে অথবা **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারের মাধ্যমে তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

কর্মঘণ্টার বাইরে অন্য সময়ে পরিষেবা পাওয়ার জন্য ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন।

টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর

আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর (বা TSC) নিম্নোক্ত বিষয়গুলোর জন্য দায়িত্বশীল:

- লিজ স্বাক্ষরের জন্য ভাড়াটিয়াদের সঙ্গে সাক্ষাত করা
- ভাড়া হিসাব করা
- বকেয়া পরিশোধের প্রক্রিয়া তত্ত্বাবধান করা
- পার্কিং
- আপনার বাসা ভাড়ার সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য বিষয়ে, যেমন অভিযোগ দায়ের করার ক্ষেত্রে সাহায্য করার জন্য অন্যান্য দায়িত্ব পালন করা

আপনার ভাড়া বা লিজ সম্পর্কে কোনো প্রশ্ন থাকলে আপনি আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। তার নাম ও যোগাযোগের তথ্য আপনার ভবনে পোস্ট করা থাকবে। আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর কে, সে বিষয়ে আপনি নিশ্চিত না হলে অনুগ্রহ করে help@torontohousing.ca ঠিকানায় অথবা **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন এবং তারা আপনার কাছে ফরোয়ার্ড করবে।

কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর

আমাদের কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর (বা CSC) ভাড়াটিয়াদের প্রয়োজন পূরণে সহায়তা করার জন্য বিভিন্ন উপায়ে কাজ করে থাকেন। CSC-দের মধ্যে কেউ কেউ নিরাপত্তা কর্মসূচি বা সহায়তামূলক পরিষেবাসমূহ নিয়ে কাজ করেন, অন্যদিকে অন্যরা ভাড়াটিয়াদেরকে আনুষ্ঠানিক নেতৃত্বের ব্যবস্থার সঙ্গে সম্পৃক্ত হতে এবং সেটির অংশ হয়ে উঠতে সহায়তা করেন।

এসব কর্মী ভাড়াটিয়া, স্থানীয় নেতৃত্ব এবং সংস্থাগুলোর সঙ্গে কাজ করেন। তারা আপনার কমিউনিটির প্রয়োজন সম্পর্কে জানতে চান। এছাড়াও কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরেরা আপনাকে এবং আপনার প্রতিবেশীদেরকে আপনার কমিউনিটিতে বিদ্যমান পরিষেবাসমূহ এবং সুযোগ-সুবিধাগুলোর সঙ্গে সংযুক্ত করতে পারেন।

তার নাম ও যোগাযোগের তথ্য আপনার ভবনে পোস্ট করা থাকবে। আপনার কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর কারা, সে বিষয়ে আপনি নিশ্চিত না হলে অনুগ্রহ করে help@torontohousing.ca ঠিকানায় অথবা **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন।

স্পেশাল কনস্টেবল

আমাদের কমিউনিটি সেফটি ইউনিটের অংশ হিসেবে, Toronto Community Housing-এর স্পেশাল কনস্টেবল রয়েছে। এছাড়াও আমাদের বেশ কিছু বেসরকারি নিরাপত্তা রক্ষী রয়েছে যারা আমাদের ভবনগুলোতে সহায়তা প্রদান করে থাকেন।

স্পেশাল কনস্টেবলরা আমাদের এলাকাগুলোতে টহলে নিয়োজিত থাকেন, কিন্তু সুনির্দিষ্ট কোনো সাইটে ঘটনার প্রতি সাড়া দানের জন্যেও তাদেরকে মোতায়েন করা হয়ে থাকে। স্পেশাল কনস্টেবল এবং কমিউনিটি সেফটি ইউনিটের অন্য সদস্যরা টরোন্টো পুলিশ সার্ভিসের মতো আইন প্রয়োগকারী সংস্থাগুলোর সঙ্গে নিবিড়ভাবে কাজ করেন।

কমিউনিটি সেফটি অ্যাডভাইজার

কমিউনিটি সেফটি অ্যাডভাইজাররা TCHC কমিউনিটিগুলোতে নিরাপত্তা সংক্রান্ত উদ্বেগসমূহ মোকাবেলায় কাজ করেন। এছাড়াও তারা ভাড়াটিয়াদের নেতৃত্বে পরিচালিত সেফটি কাউন্সিলগুলোতে সহায়তা করে থাকেন। যদি আপনি আপনার ভবনে একটি সেফটি কাউন্সিল শুরু

করতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার কমিউনিটি সেফটি অ্যাডভাইজারের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার নাম ও যোগাযোগের তথ্য আপনার ভবনে পোস্ট করা থাকবে। যদি আপনি নিশ্চিত না হন যে কে আপনার কমিউনিটি সেফটি অ্যাডভাইজার, তাহলে help@torontohousing.ca ঠিকানায় অথবা **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন এবং তারা আপনাকে তার সঙ্গে যোগাযোগ করিয়ে দেবেন।

কমিউনিটি সেফটি ইউনিট

সব ভাড়াটিয়ার নিজেদের এলাকায় নিরাপদ থাকার অধিকার রয়েছে। আপনি নিম্নোক্ত সমস্যাগুলোর ক্ষেত্রে **416-921-2323** নম্বরে কমিউনিটি সেফটি ইউনিটের কাছে ফোন করতে পারেন:

- বেআইনি বা অপরাধমূলক ক্রিয়াকলাপ
- পার্কিং সংক্রান্ত নিয়ম-কানুন লঙ্ঘন
- অবৈধ অনুপ্রবেশ
- মাত্রাতিরিক্ত কোলাহল

দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে সাত দিন ফোনের উত্তর দেওয়ার জন্য কর্মীরা নিয়োজিত রয়েছেন।

সল্যুশন্স টিম

যদি আপনার কোনো পরিষেবা অথবা প্রতিবেশী ভাড়াটিয়ার আচরণ সম্পর্কে অসম্মত উদ্বেগ বা অভিযোগ থাকে, তাহলে আপনি সল্যুশন্স টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। সল্যুশন্স টিম TCHC-এর অভিযোগ প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনা করার মাধ্যমে একটি ন্যায্য, কার্যকর ও স্বচ্ছ উপায়ে দ্রুত ভাড়াটিয়াদের অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কাজ করে থাকে।

সল্যুশন্সের সঙ্গে যোগাযোগ করুন যদি:

- আপনার প্রাপ্ত পরিষেবাগুলো নিয়ে আপনি অখুশি হন, ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারের সঙ্গে অথবা আপনার স্থানীয় টেনেন্ট সার্ভিস হাবের সঙ্গে অভিযোগ নিষ্পত্তির চেষ্টা করে থাকেন এবং তারপরেও ফলাফল নিয়ে সন্তুষ্ট না হন।
- TCHC-এর সঙ্গে আপনি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা লাভ করে থাকেন এবং কোনো কর্মীর ব্যাপারে আপনি প্রশংসামূলক মন্তব্য পাঠাতে চান

সল্যুশন্সের সঙ্গে যোগাযোগ করার সময় আপনি যা প্রত্যাশা করতে পারেন:

- আমাদের টিম এক কর্মদিবসের মধ্যে আপনার অনুরোধের প্রাপ্তিস্বীকার করবে এবং আপনার পরিষেবার অনুরোধের জন্য রেফারেন্স নম্বর নিশ্চিত করবে।
- তদন্তের পরে, আপনার অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য কী করা হচ্ছে সে সম্পর্কে টিমটি আপনাকে একটি ব্যাখ্যা প্রদান করবে যদি অভিযোগটি তাৎক্ষণিকভাবে নিষ্পত্তি করা না যায় তাহলে একটি প্রত্যাশিত সময়সীমা সম্পর্কে জানিয়ে দেওয়া এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

আপনি **416-981-6000** নম্বরে অথবা solutions@torontohousing.ca ঠিকানায় সল্যুশন্স টিমের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

কিভাবে Toronto Community Housing-এর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন

ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টার বা ভবনের কর্মী

আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:

সশরীরে গিয়ে

যদি আপনি সরাসরি কারো সঙ্গে কথা বলতে চান, তাহলে আপনি আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে কথা বলতে পারেন। কিন্তু আপনাকে হয়তো আপনার স্থানীয় টেনেন্ট সার্ভিস হাবের অফিসে যেতে হবে।

দ্রুত পরিষেবা পাওয়ার জন্য সেখানে যাওয়ার আগে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিতে ফোন করুন। যদি আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবের অফিসটি কোথায় সে সম্পর্কে আপনি নিশ্চিত না হন, তাহলে **ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টার** আপনাকে সেটা জানাতে পারে।

টেলিফোনে

আপনি দিনে 24 ঘন্টা **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করতে পারেন।

ইমেইলের মাধ্যমে

যদি আপনার বিষয়টি জরুরি না হয়, তাহলে help@torontohousing.ca ঠিকানায় আমাদেরকে ইমেইল পাঠান।

কমিউনিটি সেফটি ইউনিট

টেলিফোনে

আপনি দিনে 24 ঘন্টা **416-921-2323** নম্বরে কমিউনিটি সেফটি ইউনিট ডিসপ্যাচ সেন্টারে যোগাযোগ করতে পারেন।

সল্যুশন্স টিম

টেলিফোনে

আপনি **416-981-6000** নম্বরে সল্যুশন্স টিমের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। এক কর্মদিবসের মধ্যে সল্যুশন্স টিম আপনার অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করবে এবং আপনার পরিষেবার অনুরোধের জন্য বরাদ্দকৃত রেফারেন্স নম্বর নিশ্চিত করবে।

ইমেইলের মাধ্যমে

আমাদেরকে solutions@torontohousing.ca ঠিকানায় ইমেইল করুন। এক কর্মদিবসের মধ্যে সল্যুশন্স টিম আপনার অভিযোগের প্রাপ্তিস্বীকার করবে এবং আপনার পরিষেবার অনুরোধের জন্য রেফারেন্স নম্বর নিশ্চিত করবে।

আপনার স্থানীয় কর্মী

আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাব এবং Toronto Community Housing-এর অন্য কর্মীদের যোগাযোগের তথ্য এখানে লিখুন।

(আপনি লিজে স্বাক্ষর করার সময় এই তথ্য পাবেন, অথবা আপনি যেকোনো সময়

416-981-5500 নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন। এটি আপনার ভবনেও পোস্ট করা থাকবে।)

টেনেন্ট হাবের ঠিকানা: _____

অঞ্চল: _____

ভবনের সুপারিন্টেন্ডেন্ট

নাম: _____

ফোন: _____ অফিসের কর্মঘণ্টা: _____

টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর (TSC):

নাম: _____

ফোন: _____ ইমেইল: _____

কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর (CSC)-এর সাথে সম্পৃক্ততা:

নাম: _____

ফোন: _____ ইমেইল: _____

কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর (CSC) অ্যাক্সেস ও সহায়তা:

নাম: _____

ফোন: _____ ইমেইল: _____

কমিউনিটি সেফটি অ্যাডভাইজার (CSA):

নাম: _____

ফোন: _____ ইমেইল: _____

একজন ভাড়াটিয়া হিসেবে আপনার দায়িত্বসমূহ

একজন ভাড়াটিয়া হিসেবে আপনার নিম্নোক্ত অধিকারসমূহ রয়েছে:

ভাড়াশ্রমের নিরাপত্তা

আপনি আপনার Toronto Community Housing ইউনিটে ততদিন পর্যন্ত বসবাস করতে পারবেন যতদিন না:

- আপনি Toronto Community Housing-এর কাছে যথাযথ লিখিত নোটিশ (60 দিন আগে) প্রদান করেন যে আপনি ভাড়া বাসা ছেড়ে দিতে চান; অথবা
- *আবাসিক ভাড়াটিয়া আইনে* নির্ধারিত কোনো কারণের জন্য Toronto Community Housing আপনার বাসা ভাড়া বাতিল করে দেয়।

প্রবেশ করার আগে নোটিশ প্রদান

- Toronto Community Housing-কে অবশ্যই আপনার বাড়িতে প্রবেশ করার কমপক্ষে 24 ঘন্টা আগে আগাম লিখিত নোটিশ প্রদান করতে হবে, যদি না কোনো জরুরি পরিস্থিতি দেখা দেয় অথবা আপনি প্রবেশ করার অনুমতি দিয়ে থাকেন।
- আপনার বাড়িতে প্রবেশকারী Toronto Community Housing-এর কর্মী বা কন্ট্রাক্টরদের অবশ্যই *আবাসিক ভাড়াটিয়া আইন* অথবা আপনার লিজের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ কোনো কারণ থাকতে হবে।

আপনি এবং যারা আপনার সঙ্গে বসবাস করছেন তাদেরকে বলা হয় আপনার "পরিবার"। আপনার পরিবারের সব সদস্যকে অবশ্যই আপনার লিজ—Toronto Community Housing-এর সঙ্গে আপনার স্বাক্ষর করা চুক্তি মেনে চলতে হবে। এছাড়াও আপনাকে অবশ্যই Toronto Community

Housing-এর নীতিমালা অনুসরণ করতে হবে এবং আইন মেনে চলতে হবে। আপনার প্রধান দায়িত্বসমূহের একটি তালিকা এখানে দেওয়া হলো:

আপনার ভাড়া পরিশোধ করা এবং আপনার পরিবারের কোনো পরিবর্তন সম্পর্কে জানানো

- প্রতি মাসে সময়মতো আপনার ভাড়া পরিশোধ করা।
- যদি আপনি আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করেন, তাহলে আপনার বার্ষিক ভাড়া পর্যালোচনার সময় Toronto Community Housing কর্তৃক আপনার কাছে জানতে চাওয়া সব তথ্য প্রদান করুন।
- আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করছেন এমন ভাড়াটিয়াদেরকে অবশ্যই আপনার পরিবারে নির্দিষ্ট কিছু পরিবর্তন ঘটলে 30 দিনের মধ্যে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরকে সে সম্পর্কে জানাতে হবে। যদি আপনি আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করেন, তাহলে আপনি আরো বিস্তারিত তথ্যের জন্য এই নির্দেশিকার **65 নম্বর পৃষ্ঠায়** “আপনার পরিবারের বা আয়ের পরিবর্তন সম্পর্কে জানানো” সেকশনটি পড়তে পারেন।

আপনার বাড়ির যত্ন নিন

- আপনার ইউনিট পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন এবং ভালো অবস্থায় রাখুন।
- আপনার, আপনার ভিজিটর বা অতিথিদের কারণে হওয়া ক্ষয়ক্ষতি মেরামত করুন অথবা মেরামত করার জন্য অর্থ পরিশোধ করুন। স্বাভাবিক 'ক্ষয়ক্ষতি' মেরামত করা এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত নয়।
- আপনার জিনিসপত্রের জন্য পারিবারিক বিমা গ্রহণ করুন। এটিকে সাধারণত কন্টেন্ট বা ভাড়াটিয়াদের বিমা বলা হয় (**41 নম্বর পৃষ্ঠায়** আরো জানুন)।
- যদি আপনার তালা পরিবর্তন করার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের কাছে সাহায্য চান। **নিজে নিজে তালা পরিবর্তন করবেন না।** যদি আপনার তালা পরিবর্তন করার প্রয়োজন হয়, তাহলে ফি প্রযোজ্য হতে পারে।
- যদি আপনার বাড়িতে নতুন কেউ বসবাস করতে আসেন অথবা আপনার বাড়িতে বসবাসকারী কেউ অন্যত্র চলে যায়, তাহলে 30 দিনের মধ্যে লিখিতভাবে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরকে জানান।
- আপনার নিজের কর্মকাণ্ড, আপনার পরিবারের অন্য সদস্যদের এবং আপনার ভিজিটরদের

কর্মকাণ্ডের জন্য দায়ভার গ্রহণ করুন। এর মধ্যে আপনার পোষা প্রাণী এবং ভিজিটরের সঙ্গে আসা কোনো পোষা প্রাণীও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

আপনার প্রতিবেশীদের সম্মান করুন

- খুব বেশি শোরগোল করবেন না।
- পোষা প্রাণীদের নিয়ন্ত্রণে রাখুন এবং তাদের বর্জ্য পরিষ্কার করে ফেলুন। পোষা প্রাণীদেরকে আপনার ইউনিটের বাইরে নিয়ে গেলে সবসময় তাদের গলায় দড়ি পরিয়ে নিয়ন্ত্রণে রাখতে হবে।
- প্রদত্ত ময়লা ফেলার বিনগুলো ব্যবহার করার মাধ্যমে কমন এরিয়াগুলো পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখতে সাহায্য করুন।
- আমাদের কমিউনিটির সব সম্পত্তি, যেমন ভাড়াটিয়াদের ইউনিট, ব্যক্তিগত সম্পত্তি, কমন স্পেস, এবং অফিস, ইত্যাদির সম্মান বজায় রাখুন।

আপনার ইউনিটে বসবাস করুন এবং এটিকে অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবেন না

- আপনি কোনোভাবেই আপনার ইউনিট সাবলেট দিতে পারবেন না।
- আপনি Airbnb-এর মতো স্বল্প-মেয়াদী ভাড়া দিতে পারবেন না।
- Toronto Community Housing-এর লিখিত সম্মতি ব্যতীত আপনি আপনার ইউনিটে কোনো ব্যবসা পরিচালনা করতে পারবেন না।
- Toronto Community Housing-এর নীতিমালা এবং প্রযোজ্য সব আইন মেনে চলুন।

মানবাধিকার এবং অন্যদের অধিকারসমূহ

টরন্টো বহু মানুষ ও সংস্কৃতির সমন্বয়ে গড়ে উঠেছে। Toronto Community Housing এটির বৈচিত্র্যকে বরণ করে নিয়েছে। আমরা একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক আবাসন এবং কাজের পরিবেশ প্রদান করতে অঙ্গীকারাবদ্ধ। প্রত্যেকেরই সমান গুরুত্ব এবং ন্যায্য আচরণ পাওয়া উচিত।

ভাড়াটিয়া, ভিজিটর, অতিথি, এবং কর্মীদের একটি নিরাপদ পরিবেশে বসবাস করার এবং কাজ করার অধিকার রয়েছে। এর মানে হলো পারস্পরিক শ্রদ্ধাবোধ এবং বৈষম্য ও হয়রানি থেকে মুক্তি।

Toronto Community Housing-এর একটি মানবাধিকার, হয়রানি এবং ন্যায্য অ্যাক্সেস নীতিমালা রয়েছে। এই নীতিমালায় অন্তর্গত মানবাধিকার বিধিমালায় আওতাধীন আইনি আবশ্যিকতাসমূহ প্রতিফলিত হয়েছে।

Toronto Community Housing-এ মানবাধিকার সম্পর্কে আরো তথ্য জানতে, যেমন কিভাবে একটি অভিযোগ দায়ের করতে হবে সে সম্পর্কে জানতে, torontohousing.ca/human-rights ঠিকানায় আমাদের ওয়েবসাইট ভিজিট করুন। এছাড়াও আপনি humanrights@torontohousing.ca ঠিকানায় ইমেইল করতে পারেন।

Toronto Community Housing-এর অধিকার এবং দায়িত্বসমূহ

আপনার বাড়ির মালিক হিসেবে Toronto Community Housing-এর কর্তব্যসমূহ আপনার লিজে এবং আবাসিক ভাড়াটীয়া আইনে উল্লেখ করা হয়েছে। আপনার বাড়ির মালিক হিসেবে আমাদের দায়িত্বসমূহ এখানে সংক্ষেপে তুলে ধরা হলো:

- আপনার লিজে বর্ণিত, আইনের আওতাধীন, বা উভয় ধরনের পরিষেবাসমূহ প্রদান করা।
- আপনাকে ভাড়া দেওয়া সম্পত্তি ভালোভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা এবং অ-জরুরি মেরামত এবং রুটিন অনুরোধের ক্ষেত্রে পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে সাড়া দেওয়া।
- স্থানীয় স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা, ও সম্পত্তির মানদণ্ড এবং উপআইনসমূহ মেনে চলা।
- অনুরোধ করা হলে পেমেণ্টের প্রমাণ প্রদান করা। এর মধ্যে ভাড়া বা ফি পরিশোধ করার প্রমাণ অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।
- যদি আপনি আয়-ভিত্তিক-ভাড়া (RGI) পরিশোধ করেন, তাহলে আপনার বার্ষিক ভাড়া পর্যালোচনা প্রক্রিয়া করা।
- আপনার ইউনিটে প্রবেশ করার কমপক্ষে 24 ঘন্টা আগে নোটিশ প্রদান করা, যদি না কোনো জরুরি পরিস্থিতি দেখা দেয় (বন্যা, আগুন, জীবনের জন্য ঝুঁকিপূর্ণ কোনো ঘটনা অথবা জীবনের নিরাপত্তা চেক করা) অথবা ইউনিটে কর্মীদের প্রবেশ করার ব্যাপারে আপনি আমাদেরকে অনুমতি দিয়ে থাকেন।
- প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা।

আপনি বাজারদরের ভাড়া অথবা সাশ্রয়ী ভাড়া যেটিই প্রদান করেন না কেন, আপনার বাড়ির মালিক হিসেবে আমাদের এক মাসের ভাড়া ডিপোজিট হিসেবে গ্রহণ করার এবং শেষ মাসের ভাড়া গ্রহণ করার অধিকার রয়েছে।

- ডিপোজিটগুলো আপনার বাসা ভাড়া থাকার শেষ মাসের পেমেন্ট হিসেবে ব্যবহার করা হবে।
- অন্য কোনো কারণে, যেমন ক্ষয়ক্ষতির অর্থ পরিশোধ করার জন্য এসব ডিপোজিট ব্যবহার করা যাবে না।
- প্রতি বছর এই ডিপোজিটের জন্য সুদ প্রদান করা হবে।

উচ্ছেদ

আপনার বাড়ির মালিক হিসেবে, আমাদেরকে যেসব ভাড়াটিয়া ভাড়া পরিশোধ করেন না, ভাড়া দেহিতে পরিশোধ করেন অথবা Toronto Community Housing-এর সম্পত্তিতে আইন লঙ্ঘন করেন তাদেরকে বাড়ি থেকে উচ্ছেদ করার প্রচেষ্টা গ্রহণ করার অধিকার আমাদের রয়েছে। বাড়ি থেকে উচ্ছেদ করার আরো কারণ আপনি **65 নম্বর পৃষ্ঠায়** দেখতে পাবেন।

গুরুত্বপূর্ণ: Toronto Community Housing আপনাকে বাড়ি থেকে উচ্ছেদ করতে চায় না। আপনাকে আবাসনে রাখা এবং ভাড়া পরিশোধ করার বিষয়টি নিশ্চিত করতে আমরা আপনার সঙ্গে কাজ করবো। উচ্ছেদ হলো সর্বশেষ উপায়।

আর্থিক অসুবিধার সম্মুখীন হয়ে থাকতে পারেন এমন ভাড়াটিয়াদের সঙ্গে কাজ করার জন্য আমরা অঙ্গীকারাবদ্ধ রয়েছি। যদি আপনি আপনার ভাড়া পরিশোধ করতে না পারেন অথবা যদি আপনার বাসা ভাড়া সংক্রান্ত অন্যান্য সমস্যা থাকে, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

Toronto Community Housing-এর পরিষেবার অঙ্গীকার

আপনি দিনে 24 ঘন্টা, বছরের প্রত্যেক দিন Toronto Community Housing-এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন। আমরা আপনার পরিষেবার অনুরোধে সাড়া দেওয়ার জন্য আমাদের সাধ্যমতো সর্বোচ্চ চেষ্টা করবো।

মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

মেরামতের জন্য অনুরোধ জানাতে, অনুগ্রহ করে **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন।

- আমরা রুটিন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের অনুরোধের ক্ষেত্রে পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে সাড়া দিয়ে থাকি।
- জরুরি মেরামত বা রক্ষণাবেক্ষণ আরো দ্রুত নিষ্পত্তি করা হবে।
- একটি স্থায়ী সমাধান খুঁজে নেওয়ার জন্য আমরা আপনার সঙ্গে কাজ করবো।
- যদি এটি কোনো জরুরি পরিস্থিতি না হয়, তাহলে আপনি help@torontohousing.ca

ঠিকানায় ইমেইল পাঠাতে পারেন।

- আমাদের এজেন্টরা আপনাকে একটি ব্যক্তিগত রেফারেন্স নম্বর প্রদান করবেন যেটি আপনার অনুরোধের ব্যাপারে ফলোআপের সময় আপনি ব্যবহার করতে পারবেন। যদি তারা আপনাকে কোনো রেফারেন্স নম্বর না দেয়, তাহলে সেটি চেয়ে নিন।
- যদি আপনার কোনো প্রতিবন্ধী থাকে, তাহলে আপনার অনুরোধের অংশ হিসেবে বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করুন। সমস্যার উপর নির্ভর করে আমাদের সেটিকে অগ্রাধিকার দেওয়ার অথবা ভিন্ন কোনো উপায়ে সাড়া দেওয়ার প্রয়োজন হতে পারে।

জরুরি মেরামত

যখন আপনি জরুরি মেরামত কাজের জন্য ফোন করবেন, তখন মেরামতের ধরনের উপর নির্ভর করে একজন কর্মী বা ভেন্টর চার ঘণ্টার মধ্যে আপনার বাড়িতে পৌঁছে যাবেন। রাতের মধ্যে অথবা উইকএন্ডে সম্পন্ন করার প্রয়োজন হওয়া মেরামত এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। আমরা তাৎক্ষণিকভাবে সমস্যাটি সমাধান করার চেষ্টা করবো অথবা এটি খারাপের দিকে যাওয়া বন্ধ করতে অস্থায়ী মেরামত সম্পন্ন করবো। অস্থায়ী মেরামত সম্পন্ন করা হলে কর্মী বা ভেন্টর পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে একটি স্থায়ী মেরামত সম্পন্ন করার জন্য ফিরে আসবেন।

TCHC-তে অ্যাক্সেসযোগ্যতার কর্মসূচি

আমাদের কমিউনিটি এবং পরিষেবাগুলো যাতে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্য হয় সে বিষয়টি নিশ্চিত করতে Toronto Community Housing অঙ্গীকারাবদ্ধ রয়েছে। *অন্টারিও মানবাধিকার বিধিমালা*র মূলনীতিসমূহ এবং প্রতিবন্ধী অন্টারিওবাসীর জন্য অ্যাক্সেসযোগ্যতা বিষয়ক আইনের (AODA) অ্যাক্সেসযোগ্যতা বিষয়ক মানদণ্ডসমূহ অনুসরণ করে এটি সম্পন্ন করা হয়।

এই অ্যাক্সেসযোগ্যতা কর্মসূচি প্রতিবন্ধী ভাড়াটিয়াদেরকে নিজেদের ইউনিটগুলোতে এবং কমন এরিয়ায় অ্যাক্সেসযোগ্যতা উন্নত করার জন্য TCHC কর্মীদের সঙ্গে কাজ করার সুযোগ দেয়।

অ্যাক্সেসযোগ্যতার সুযোগ-সুবিধা সম্পর্কে আরো জানুন torontohousing.ca/accessibility ঠিকানায়।

ইউনিটের অবস্থা পরিবর্তন

ইউনিটে অ্যাক্সেসযোগ্যতার অবস্থা পরিবর্তন করা যেমন ধরার জন্য বার স্থাপন, অ্যাপ্লায়েন্সের উচ্চতা কমানো, অথবা দরজা প্রশস্ত করা, ইত্যাদি আপনাকে আপনার বাড়িতে নিরাপদে থাকতে এবং আরো ভালোভাবে কাজ করতে সাহায্য করতে পারে। অ্যাক্সেসযোগ্যতা কর্মসূচির মাধ্যমে ভাড়াটিয়ারা বিনামূল্যে ইউনিটের অবস্থা পরিবর্তন করতে পারেন। কিছু ক্ষেত্রে, সহজ পরিবর্তনগুলো, যেমন ধরার জন্য বার স্থাপন করা কয়েক দিনের মধ্যে সম্পন্ন করা যায়।

একজন মেডিকেল পেশাজীবী কর্তৃক TCHC মেডিকেল প্রশ্নমালা পূরণ করার মধ্য দিয়ে এই প্রক্রিয়া শুরু হয়।

1. TCHC মেডিকেল প্রশ্নমালা নিম্নলিখিত উপায়ে পাওয়া যাবে:

- অনলাইনে torontohousing.ca/accessibility-program ঠিকানায়।
- আপনি আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের (TSC) কাছ থেকে একটি কপির জন্য অনুরোধ করতে পারেন।
- আপনি আপনার হাবের রিসেপশন থেকে অ্যাক্সেসেবিলিটি ইজ ফর ইউ প্যাকেজের জন্য অনুরোধ করতে পারেন যেটির মধ্যে এই মেডিকেল প্রশ্নমালা রয়েছে।
- আপনি **416-981-5500** নম্বরে অথবা help@torontohousing.ca ঠিকানায় ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করতে পারেন এবং আপনার কাছে ফরম পাঠানোর জন্য বলতে পারেন।

2. এই মেডিকেল প্রশ্নমালা অবশ্যই কানাডায় লাইসেন্সপ্রাপ্ত একজন যোগ্য মেডিকেল পেশাজীবীকে পূরণ করতে হবে। তিনি একজন ডাক্তার, রেজিস্টার্ড নার্স, অকুপেশনাল থেরাপিস্ট, বা অন্য কেউ হতে পারেন।

3. মেডিকেল প্রশ্নমালাটি পূরণ করা হয়ে গেলে আপনার নিজের রেকর্ডের জন্য এটির একটি কপি তৈরি করুন।
4. আপনার হাবে আপনার TSC-কে সম্পন্ন করা মেডিকেল প্রশ্নমালাটি ফেরত দিন। যদি আপনি নিজের জন্য কোনো কপি তৈরি না করে থাকেন, তাহলে কর্মীদেরকে একটি কপি তৈরি করে দিতে বলুন। কর্মীদেরকে আপনার মেডিকেল প্রশ্নমালার কপিতে স্ট্যাম্প ও স্বাক্ষর দেওয়ার জন্য বলুন। আপনার অনুরোধের জন্য একটি রেফারেন্স নম্বর বরাদ্দ করা হবে। সেই নম্বরটির রেকর্ড রাখতে ভুলবেন না কারণ এটি আপনার অনুরোধ ট্র্যাক করতে আপনাকে সাহায্য করবে।
5. যদি আপনার অনুরোধ কোনো ছোটখাট সুযোগ-সুবিধা যেমন টয়লেট উঁচু করা বা ধরার জন্য বার স্থাপন করা, ইত্যাদির জন্য হয়ে থাকে, তাহলে আপনার অনুরোধটি সম্পন্ন করার জন্য আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের কাছে পাঠানো হবে।
6. যদি আপনার অনুরোধের জন্য ছোটখাট সুযোগ-সুবিধার চেয়ে বেশি কিছু প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার মেডিকেল প্রশ্নমালাটি মূল্যায়নের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্যতা কর্মসূচির সমন্বয়কারীদের কাছে পাঠানো হবে। এটি অনুমোদিত হলে আপনার ইউনিট আপডেট করার প্রক্রিয়া শুরু হবে। যদি এটি অনুমোদিত না হয়, তাহলে আপনাকে একটি প্রত্য্যখ্যান পত্র পাঠানো হবে যেখানে এটি প্রত্য্যখ্যান করার কারণ ব্যাখ্যা করা হবে। যদি আপনার পরিবর্তনের অনুরোধ অনুমোদিত না হয় তাহলে আপনি আপিল করতে পারবেন।

এই প্রক্রিয়া সম্পর্কে আরো তথ্য জানতে, আপনার অ্যাক্সেসযোগ্যতা কর্মসূচির সমন্বয়কারীর সঙ্গে কথা বলুন। যদি আপনার জানা না থাকে যে কে আপনার অ্যাক্সেসযোগ্যতা কর্মসূচির সমন্বয়কারী, তাহলে **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন এবং তারা আপনাকে দিকনির্দেশনা প্রদান করবেন।

কমন এরিয়ার পরিবর্তনসমূহ

যদি আপনার মনে হয় যে আপনার ভবনের কমন এরিয়াগুলোতে কোনো পরিবর্তন করার প্রয়োজন রয়েছে, তাহলে অনুগ্রহ করে নিচের প্রক্রিয়া অনুসরণ করুন:

1. আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। অ্যাক্সেসযোগ্যতার ক্ষেত্রে কী প্রতিবন্ধকতা রয়েছে সে বিষয়টি আপনার তাকে ব্যাখ্যা করার প্রয়োজন হবে এবং আমরা আপনাকে ছবি তুলে রাখার পরামর্শ দিচ্ছি।
2. আনুষ্ঠানিকভাবে সমস্যাটি সম্পর্কে রিপোর্ট করতে **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন। তাদেরকে জানান যে আপনার কাছে অ্যাক্সেসযোগ্যতার প্রতিবন্ধকতাটির ছবি রয়েছে এবং তারা আপনাকে ছবিগুলো কোথায় পাঠাতে হবে সে তথ্য প্রদান করবেন। একটি রেফারেন্স নম্বর নিতে ভুলবেন না।
3. অনুরোধটি যাচাই করে দেখার জন্য উপযুক্ত টিমকে নিযুক্ত করা হবে।

এছাড়াও আপনি সাহায্যের জন্য R-PATH কমিটির সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

R-PATH কী?

রেস্পন্সিবল পার্সোনাল অ্যাক্সেসিবিলিটি ইন টরোন্টো হাউজিং (R-PATH) কমিটি হলো ভাড়াটিয়াদের নেতৃত্বে পরিচালিত একটি গ্রুপ যেটি আমাদের কমিউনিটিগুলোতে অ্যাক্সেসযোগ্যতার প্রতিবন্ধকতাগুলো শনাক্ত করা এবং সেগুলো দূর করার জন্য TCHC-এর সঙ্গে কাজ করে থাকে। এই কমিটির লক্ষ্য হলো শারীরিক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জীবনযাপনের মান উন্নত করা। এছাড়াও তারা অ্যাক্সেসযোগ্য আবাসন প্রদানের ক্ষেত্রে Toronto Community Housing-কে নেতৃত্বানীয় অবস্থানে রাখতে সহায়তা করেন। ভাড়াটিয়ারা অ্যাক্সেসযোগ্যতা সংক্রান্ত যেকোনো সমস্যার ব্যাপারে সাহায্যের জন্য R-PATH-এর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। কমিটির সভাপতি ক্যাথি বার্চের সাথে cbirch619@msn.com ঠিকানায় অথবা **647-201-7941** নম্বরে যোগাযোগ করুন।

R-PATH-এর কাজ এবং কিভাবে সম্পৃক্ত হবেন সে সম্পর্কে torontohousing.ca/r-path ওয়েবসাইট থেকে আরো জানুন।

জরুরি পরিস্থিতিতে নিরাপত্তার জন্য সেলফ-আইডি প্রক্রিয়া

যদি কোনো জরুরি পরিস্থিতিতে আপনার বাড়তি সাহায্যের প্রয়োজন হয়, সেক্ষেত্রে সেলফ-আইডি প্রক্রিয়া হলো প্রতিবন্ধী ভাড়াটিয়াদের জন্য গোপনীয়তা রক্ষা করে TCHC-কে নিজের পরিচয় জানানোর একটি উপায়। প্রথম সাড়া দানকারী কর্মী ও সাইটের কর্মীরা কোনো জরুরি অবস্থার সময় অথবা ভবন খালি করার সময় আপনি যাতে আপনার প্রয়োজনীয় সাহায্য পান সে বিষয়টি নিশ্চিত করতে এই তথ্য ব্যবহার করবে। সেলফ-আইডি প্রক্রিয়াটি স্বেচ্ছামূলক এবং এটির উদ্দেশ্য হচ্ছে আপনাকে নিরাপদ রাখা। আপনি torontohousing.ca/selfid ঠিকানায় অথবা আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে এই ফরমের একটি কপি পেয়ে যাবেন। যদি আপনি একজন RGI ভাড়াটিয়া হয়ে থাকেন, তাহলে আপনার বার্ষিক পর্যালোচনা প্যাকেজের মধ্যেও এই ফরমটি অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

একটি বিকল্প ফরম্যাটের জন্য অনুরোধ করা

আমরা বুঝি যে অ্যাক্সেসযোগ্যতা সংক্রান্ত চাহিদাগুলো সবার জন্য একই নয়। যদি আপনার TCHC-এর কোনো কন্টেন্ট (প্রিন্ট বা ডিজিটাল) অন্য কোনো ভাষায় অনূদিত অবস্থায় অথবা বিকল্প কোনো ফরম্যাটে যেমন বড় হাতের স্পষ্ট অক্ষরে, অথবা স্ক্রিন-রিডার বান্ধব ইলেক্ট্রনিক ফাইল হিসেবে প্রয়োজন হয়, তাহলে **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন।

বাড়তি সহায়তা

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদেরকে স্বনির্ভরভাবে জীবনযাপন করতে এবং কমিউনিটি জীবনে পুরোপুরিভাবে অংশগ্রহণ করতে সহায়তা করার জন্য বাইরের সংস্থাসমূহের কাছ থেকে সাহায্য পাওয়া যায়। নিম্নলিখিত সংস্থাসমূহের মতো বিভিন্ন সংস্থার কাছ থেকে তহবিল ও সহায়তা পাওয়া যায়:

- অন্টারিও মার্চ অব ডাইমস, সহায়ক ডিভাইস বিষয়ক কর্মসূচি
 - **1-866-765-7237**
- ইস্টার সিলস অন্টারিও, সহায়ক ডিভাইসসমূহ (19 বছরের কম বয়সী আবেদনকারীদের জন্য)
 - **416-421-8377**
- মাল্টিপল স্কেরোসিস সোসাইটি অব কানাডা, টরোন্টো চ্যাপ্টার, তহবিল কর্মসূচি
 - **416-967-3033**

সাধারণ তথ্য ও সহায়তার জন্য, দ্য সেন্টার ফর ইন্ডিপেন্ডেন্ট লিভিং ইন টরন্টো-এর সাথে **416-599-2458** নম্বরে যোগাযোগ করুন।

Toronto Community Housing-এর অভিযোগ প্রক্রিয়া

আপনার কোনো অসীমাসিত উদ্বেগ থাকলে আমরা আপনাকে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে উৎসাহিত করছি। আমরা ভাড়াটিয়াদেরকে যেভাবে সেবা প্রদান করে থাকি তা উন্নত করতে এটি আমাদেরকে সাহায্য করবে।

একটি অভিযোগ হলো পরিষেবার জন্য অনুরোধ জানানো অথবা ভাড়াটিয়ার জিজ্ঞাসার চেয়ে ভিন্ন একটি বিষয়। যদি আপনার রক্ষণাবেক্ষণ সংক্রান্ত কোনো সমস্যা হয়ে থাকে অথবা আপনার বাসা ভাড়া সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন থাকে, তাহলে ভবনের কর্মীদের সঙ্গে, আপনার স্থানীয় টেনেন্ট মার্টিস হাব বা আমাদের ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন।

যদি আপনি ইতোমধ্যে কোনো অনুরোধ জানিয়ে থাকেন এবং সেটি নিষ্পত্তি করা না হয় এবং আপনি সমস্যাটির কথা উচ্চতর পর্যায়ে জানিয়ে থাকেন, তাহলে আপনি একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। **416-981-6000** নম্বরে অথবা solutions@torontohousing.ca ইমেইল ঠিকানায় সল্যুশন্স টিমের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

অভিযোগ প্রক্রিয়া সম্পর্কে আরো জানতে torontohousing.ca/complaints ওয়েবসাইটে যান।

জালিয়াতি এবং অপচয় সম্পর্কে রিপোর্ট করা

ফ্রড হটলাইন: জালিয়াতি এবং অপচয় সম্পর্কে তাৎক্ষণিকভাবে রিপোর্ট করুন

জালিয়াতি এবং অপচয় Toronto Community Housing-এর সবাইকে প্রভাবিত করে থাকে। জালিয়াতির মাধ্যমে অর্থ হারানোর মানে হলো Toronto Community Housing-এর কাছে ভাড়াটিয়াদের জন্য প্রয়োজনীয় কর্মসূচি ও পরিষেবাগুলোতে বিনিয়োগ করার মতো ডলার কমে যাওয়া।

যদি আপনার মনে হয় যে আপনি কোনো কর্মী, ভাড়াটিয়া বা ভেন্ডরকে জালিয়াতি করতে অথবা ইচ্ছাকৃতভাবে বা অবহেলার সঙ্গে সম্পদ অপচয় করতে দেখেছেন, তাহলে আমরা আপনাকে তাৎক্ষণিকভাবে সে সম্পর্কে রিপোর্ট করতে উৎসাহিত করছি।

Toronto Community Housing সন্দেহজনক জালিয়াতি এবং অপচয় সম্পর্কে ফোন গ্রহণ করার জন্য ক্লিয়ারভিউ স্ট্র্যাটেজিক পার্টনার্স নামক একটি স্বতন্ত্র পরিষেবা প্রদানকারীকে নিয়োগ দিয়েছে। আপনি আপনার পছন্দের ভাষায় এবং আপনার নাম না জানিয়ে যেকোনো সময় আপনার উদ্বেগের কথা জানাতে পারবেন। দিনে 24 ঘন্টা, বছরে 365 দিন কলের উত্তর দেওয়া হয়।

ক্লিয়ারভিউ কানেক্টস কিভাবে কাজ করে এবং কিভাবে এই হটলাইন আপনার পরিচয় সুরক্ষিত রাখে সে সম্পর্কে আরো তথ্য জানতে torontohousing.ca/report-fraud ঠিকানায় যান।

আপনি রিপোর্ট করার পর কী ঘটে?

Toronto Community Housing-এর ইনভেস্টিগেশন ইউনিট ফ্রড হটলাইনের মাধ্যমে রিপোর্ট করা সব জালিয়াতি ও অপচয়ের বিষয়গুলো পর্যালোচনা করে থাকে। এই ইউনিট আইনি পরিষেবা বিভাগের অংশ। আইনি পরিষেবা বিভাগ আমাদের প্রধান আইনি কর্মকর্তা, জেনারেল কাউন্সেল এবং কর্পোরেট সেক্রেটারির কাছে রিপোর্ট করে।

রিপোর্ট করার তিনটি উপায়

- **ফোন: 1-866-781-7956** নম্বরে ফ্রড হটলাইনে ফোন করুন। ভয়েসমেল পাঠানোর অপশন রয়েছে।

- **অনলাইনে:** clearviewconnects.com ঠিকানায় নিরাপদ অনলাইন ফরমটি ব্যবহার করুন।
- **ডাকযোগে:** আপনার অভিযোগ ClearView Connects, PO BOX 11017, Toronto, ON, M1E 1N0 ঠিকানায় ডাকযোগে পাঠিয়ে দিন।

বাড়িতে উঠা

আপনি বাড়িতে উঠার আগে সেটি পরিষ্কার করা হয়, মেরামত করা হয় এবং পরিদর্শন করে দেখা হয়। প্রয়োজন হলে কীটপতঙ্গের জন্য স্প্রেও করা হয়। আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্ট আপনাকে সঙ্গে নিয়ে বাড়িতে উঠার সময়ে একটি পরিদর্শন সম্পন্ন করবেন এবং আপনার দেখিয়ে দেওয়া যেকোনো মেরামত সম্পর্কে নোট করবেন।

আপনি আপনার বাড়িতে কোন ধরনের পরিবর্তনগুলো সম্পন্ন করতে পারবেন এবং কোনগুলো সম্পন্ন করতে পারবেন না সে সম্পর্কে সুপারিন্টেন্ডেন্ট আপনাকে জানিয়ে দেবেন। যদি আপনি কোনো অননুমোদিত পরিবর্তন করেন অথবা যদি আপনার ইউনিটের কোনো ক্ষতি হয়, তাহলে বাসা ভাড়ার মেয়াদ শেষে আপনাকে অর্থ পরিশোধ করতে হতে পারে। এটিকে "চার্জব্যাক" বলা হবে।

এলিভেটর এবং ডেলিভারি

Toronto Community Housing-এর প্রতিটি সম্পত্তিই আলাদা।

- যদি আপনি কোনো অ্যাপার্টমেন্ট ভবনে উঠার কথা থাকে, তাহলে আপনি যেদিন বাসায় উঠতে চান সেদিনের জন্য একটি এলিভেটর সংরক্ষিত রাখতে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে কথা বলুন। এই অনুরোধের জন্য আপনি ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারেও যোগাযোগ করতে পারেন। একজন এজেন্ট আপনাকে একটি রেফারেন্স নম্বর দেবেন এবং আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে মিলে এলিভেটরটি চালু রাখার ব্যবস্থা করবেন।
- আপনি যেদিন বাসায় উঠবেন সেদিন আপনাকে অবশ্যই এলিভেটরটি চালু রাখার জন্য কোনো ব্যক্তির সেখানে থাকার বিষয়টি নিশ্চিত করতে আপনি বাসায় উঠতে যাওয়ার দুই ঘন্টা আগে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করতে হবে।

যদি আপনার ভবনে বড় জিনিস (যেমন আসবাবপত্র) ডেলিভারি করা হয়, তাহলে ডেলিভারি কিভাবে সম্পন্ন করা হয় সে সম্পর্কে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জিজ্ঞেস করুন।

সংস্কার করা

আপনার লিজ নেওয়ার শর্ত অনুযায়ী ঘর সাজানোর সময় স্থায়ী কোনো পরিবর্তন করার অনুমতি নেই। উদাহরণস্বরূপ, আপনি নিম্নোক্ত কাজগুলো করতে পারবেন না:

- ফ্লোরিং পরিবর্তন করা।
- দরজা, ক্যাবিনেট, প্লাস্টিক, বা লাইট ফিক্সচার সরিয়ে ফেলা।
- পেরেক বা হুক লাগিয়ে দেয়ালের ক্ষতি করা। কেবল আঠায়ুক্ত ছবি টাঙানোর হুক ব্যবহার করুন যা দেয়াল বা রঙের ক্ষতি করবে না।

যদি আপনি স্থায়ী কোনো পরিবর্তন করেন, তাহলে আপনার ইউনিট আপনি সেখানে উঠার আগে যেমন ছিল ঠিক সেই অবস্থায় ফিরিয়ে নেওয়ার জন্য যে খরচ হবে সেটির জন্য আপনাকে চার্জ করা হবে।

সবসময় আপনার বাড়ির কোনো পরিবর্তন করার আগে অনুমতি চেয়ে নিন। আপনি সম্ভাব্য পরিবর্তনগুলো সম্পর্কে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর অথবা আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবের অন্য কর্মীদের সাথে আলোচনা করতে পারেন।

বাসা ছেড়ে চলে যাওয়া

নোটিশ প্রদান করা

আপনি বাসা ছেড়ে চলে যাওয়ার পরিকল্পনা করলে, যেদিন আপনি বাসা থেকে চলে যেতে চান তার 60 দিন (ক্যালেন্ডারে পুরো দুই মাস) আগে আপনাকে অবশ্যই লিখিতভাবে নোটিশ প্রদান করতে হবে। অনুগ্রহ করে আপনার বাসা ছেড়ে চলে যাওয়ার নোটিশ আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরকে প্রদান করুন।

আপনাকে অবশ্যই আপনার ইউনিট ছেড়ে চলে যাওয়ার সময় N11 (“বাসা ভাড়ার মেয়াদ শেষ হওয়ার ব্যাপারে চুক্তি”) নামক একটি ফরমে স্বাক্ষর করতে হবে। যদি আপনি আপনার বাসা ছেড়ে চলে যাওয়ার পরিকল্পনা করেন এবং অন্য ভাড়াটিয়াদের তখনো সেই ইউনিটে বসবাস করার কথা থাকে, তাহলে আপনাকে অবশ্যই ইউনিট ছেড়ে চলে যাওয়ার তারিখ নিশ্চিত করে একটি চিঠিতে তারিখ সহ স্বাক্ষর করতে হবে এবং সেই চিঠি আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরকে প্রদান

করতে হবে। আপনি আর সেই পরিবারের অংশ হিসেবে না থাকলে পরিবারের বাকি সদস্যদের জন্য Toronto Community Housing-এর সঙ্গে একটি নতুন লিজ স্বাক্ষর করার প্রয়োজন হতে পারে।

চাবি এবং ফব ফেরত দেওয়া

আপনি চলে যাওয়ার আগে আপনাকে অবশ্যই ইউনিটের সব চাবি ফেরত দিতে হবে। এর মধ্যে মেইলবক্সের চাবি, চাবির ফব, পার্কিং গ্যারেজের চাবি, এবং পার্কিং স্টিকার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এগুলো আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে দিন। যদি আপনি এসব জিনিস ফেরত না দেন তাহলে আপনাকে চার্জ করা হতে পারে।

চূড়ান্ত ভাড়ার পেমেন্ট

আপনি যে মাসে বাসা ছেড়ে চলে যাবেন সেই মাসের শেষ পর্যন্ত ভাড়া আপনাকে পরিশোধ করতে হবে। আপনার বাসা ভাড়ার মেয়াদ যে মাসে শেষ হবে সেই মাসের শেষ পর্যন্ত ভাড়া আপনাকে পরিশোধ করতে হবে। উদাহরণস্বরূপ:

- যদি আপনি 1লা মার্চ লিখিত নোটিশ দিয়ে থাকেন, তাহলে আপনি মার্চ ও এপ্রিল মাসের ভাড়া পরিশোধ করবেন এবং 1লা মে তারিখের আগে বাসা ছেড়ে চলে যাবেন।
- যদি আপনি 15ই ফেব্রুয়ারি লিখিত নোটিশ দিয়ে থাকেন, তাহলে আপনি ফেব্রুয়ারি, মার্চ ও এপ্রিলের ভাড়া পরিশোধ করবেন এবং 1লা মে তারিখের আগে বাসা ছেড়ে চলে যাবেন।

বাজার দরের ভাড়া এবং সাস্রয়ী ভাড়া প্রদানকারী ভাড়াটিয়ারা বাসায় উঠার সময় প্রথম ও শেষ মাসের ভাড়ার ডিপোজিট প্রদান করে থাকেন। আমরা এই ডিপোজিটগুলো আপনার বাসা ভাড়ার শেষ মাসের পেমেন্ট হিসেবে ব্যবহার করবো।

পরিদর্শন

আপনি লিখিত নোটিশ প্রদান করার পর শীঘ্রই Toronto Community Housing-এর কর্মীরা আপনার ইউনিট পরিদর্শন করবেন। আপনি বাসা ছেড়ে চলে যাওয়ার পরে তারা আবার এটি পরিদর্শন করবেন। আপনার ইউনিট সেটির অরিজিন্যাল অবস্থায় থাকতে হবে। স্বাভাবিক ক্ষয়ক্ষতির বাইরে আপনার ইউনিটের অন্য কোনো ক্ষতির জন্য আপনাকে চার্জ করা হবে। এটিকে “চার্জ ব্যাক” বলা হয়।

আপনি ইউনিটের কোনো ক্ষতি করে থাকলে সেটি মেরামত করার খরচ আপনাকে বহন করতে হবে। যদি আপনার ইউনিট নোংরা অবস্থায় থাকে অথবা যদি আপনি কোনো জিনিস রেখে চলে যান, তাহলে পরিষ্কার করা অথবা জিনিসগুলো ফেলে দেওয়ার জন্য আপনাকে চার্জ করা হবে।

আপনার ইউনিট অবশ্যই অরিজিন্যাল অবস্থায় ফেরত দিতে হবে। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনি ওয়ালপেপার লাগিয়ে থাকেন, তাহলে আপনাকে সেটি খুলে ফেলতে হবে। যদি আপনি দেয়ালে ভিন্ন কোনো রঙ লাগিয়ে থাকেন, তাহলে আপনাকে আগের অরিজিন্যাল রঙে ফিরিয়ে দিতে হবে।

আপনার বাড়ি: সফলভাবে জীবনযাপনের জন্য তথ্য

আপনার ইউনিট অ্যাক্সেস করা

আপনার ইউনিট হলো আপনার বাড়ি এবং আমরা এই বিষয়টির প্রতি শ্রদ্ধাশীল। তবে, কখনো কখনো Toronto Community Housing-এর কর্মী ও কন্ট্রাক্টরদের সেখানে প্রবেশ করার প্রয়োজন হতে পারে। কোনো জরুরি অবস্থা দেখা দিলে তাদের আপনার ইউনিটে প্রবেশ করার প্রয়োজন হতে পারে, অথবা মেরামত সম্পন্ন করা, আপনার ইউনিট পরিদর্শন করা, অথবা আপনি বাসা ছেড়ে চলে যাওয়ার কথা থাকলে নতুন ভাড়াটিয়াকে সেই ইউনিট দেখানোর জন্য তাদের সেটি অ্যাক্সেস করার প্রয়োজন হতে পারে। আপনি কন্ট্রাক্টরদেরকে আপনার ইউনিটে প্রবেশ করতে দেওয়ার আগে Toronto Community Housing-এর ছবিযুক্ত পরিচয়পত্র দেখানোর জন্য বলতে পারেন।

আবাসিক ভাড়াটিয়া আইন অনুযায়ী আমাদের অবশ্যই আপনার ইউনিটে প্রবেশ করার কমপক্ষে 24 ঘন্টা আগে আপনাকে লিখিত নোটিশ প্রদান করতে হবে, যদি না কোনো জরুরি অবস্থা দেখা দিয়ে থাকে।

অ্যাক্সেসযোগ্য সুযোগ-সুবিধা

Toronto Community Housing ইউনিট আপগ্রেড করা (যেমন ধরার জন্য বার স্থাপন করা, দরজা প্রশস্ত করা) এবং ভবনের কমন এরিয়াগুলো উন্নত করার মাধ্যমে শারীরিক প্রতিবন্ধী ভাড়াটিয়াদের জন্য সুযোগ-সুবিধা প্রদান করে থাকে। কিছু ক্ষেত্রে, শারীরিক প্রতিবন্ধী ভাড়াটিয়াদের জন্য সুযোগ-সুবিধা প্রদান করার অর্থ হতে পারে তাদেরকে আরো বেশি উপযুক্ত কোনো ইউনিটে

স্থানান্তর করা। আরো তথ্য জানতে, অ্যাক্সেসযোগ্যতা সংক্রান্ত সুযোগ-সুবিধা পাওয়ার অনুরোধ করার জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সম্পন্ন করার ব্যাপারে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে কথা বলুন।

এছাড়াও আপনি এই নির্দেশিকার **23 নম্বর পৃষ্ঠায়** অথবা torontohousing.ca/accessibility ঠিকানায় অ্যাক্সেসযোগ্যতা কর্মসূচি সম্পর্কে আরো তথ্য জানতে পারবেন।

শীতাতপ নিয়ন্ত্রণ যন্ত্র

Toronto Community Housing-এর সম্পত্তিতে নতুন উইন্ডো এয়ার কন্ডিশনার ব্যবহার করার অনুমতি নেই। পোর্টেবল ক্লোর-মডেল এয়ার কন্ডিশনার ব্যবহার করার অনুমতি রয়েছে যদি সেগুলো কোনো নিরাপত্তা ঝুঁকি তৈরি না করে।

2018 সাল থেকে, TCHC সব উইন্ডো এয়ার কন্ডিশনার সরিয়ে ফেলার জন্য ধাপে ধাপে প্রচেষ্টা চালিয়ে আসছে। আমরা এসব ইউনিটকে নতুন, স্বাভাবিক-দক্ষতাসম্পন্ন, ক্লোর-মাউন্টেড ইউনিট দিয়ে প্রতিস্থাপন করেছি। যদি আপনার উইন্ডো এয়ার কন্ডিশনার ইউনিট সরিয়ে ফেলা হয়ে থাকে, তাহলে আপনার জন্য সেটি পুনরায় ইনস্টল করার অনুমতি নেই। যদি আপনি নতুন একটি উইন্ডো AC ইউনিট ইনস্টল করে থাকেন, তাহলে আপনাকে অবশ্যই সেটি সরিয়ে ফেলতে হবে।

এখনো কিছু উইন্ডো AC ইউনিট রয়ে গেছে সেগুলো এখনো প্রতিস্থাপন করা হয়নি। এসব ইউনিট সাধারণত ব্যালকনির উপরে রাখা হয়। আগামী বছরগুলোতে আমরা সেগুলো প্রতিস্থাপন করার আগ পর্যন্ত এসব উইন্ডো AC ইউনিট থেকে যেতে পারে।

ইউনিটের বার্ষিক পরিদর্শন

প্রতি বছর একবার আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্ট আপনার ইউনিট পরিদর্শন করবেন যাতে নিশ্চিত করা যায় যে:

- আপনার ইউনিটের কন্ডিশনেশন স্মোক এবং কার্বন মনোক্সাইড অ্যালার্ম কাজ করছে।

- জানালার স্ক্রিনগুলো ক্ষতিগ্রস্ত হয়নি, এবং জানালার তালা ঠিক আছে এবং সেগুলোর কোনো ক্ষতি হয়নি।
- কোনো মাত্রাতিরিক্ত জঞ্জাল, ঝুঁকি বা কীটপতঙ্গের সমস্যা নেই।
- বড় ধরনের কোনো মেরামতের প্রয়োজন নেই।

ইউনিটের বার্ষিক পরিদর্শনের সময় TCHC বড় ধরনের মেরামতের প্রয়োজন আছে কিনা, মিউনিসিপ্যাল লাইসেন্সের মানদণ্ডসমূহ এবং TCHC-এর অ্যাক্সেসযোগ্যতা সংক্রান্ত মানদণ্ডসমূহ মেনে চলা হচ্ছে কিনা তা চেক করে থাকে।

প্রত্যেক মাসে Toronto Community Housing-এর কর্মীরা আপনার ভবনের কমন এরিয়াগুলোর ফায়ার অ্যালার্ম এবং অন্যান্য লাইফ সেফটি সিস্টেম পরীক্ষা করে থাকেন।

অ্যাপ্লায়েন্স

Toronto Community Housing প্রতিটি বাড়িতে একটি ফ্রিজ, স্টোভ এবং ওভেন প্রদান করে থাকে। যদি আপনার অ্যাপ্লায়েন্স মেরামত বা প্রতিস্থাপন করার প্রয়োজন হয়, তাহলে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন। কর্মীরা নিয়মিত কর্মঘণ্টার সময়ে পরিষেবা প্রদানের ব্যবস্থা করবেন।

যদি কর্মঘণ্টা শেষ হয়ে যাওয়ার পরে অথবা উইকএন্ডে আপনার অ্যাপ্লায়েন্স মেরামত বা প্রতিস্থাপন করার প্রয়োজন হয়, তাহলে Toronto Community Housing-এর কর্মীরা কী প্রয়োজন রয়েছে তা মূল্যায়ন করার জন্য আপনার ইউনিটে আসবেন। যদি তারা অ্যাপ্লায়েন্স মেরামত করতে না পারেন, তাহলে পরবর্তী কর্মদিবসে একজন ভেন্ডরকে পাঠানো হবে।

অনেক ভবনে কমন লন্ড্রি রুম থাকে যেগুলো নির্দিষ্ট সময়ে খোলা হয় এবং বন্ধ করা হয়। ভাড়াটিয়াদের জন্য নিজেদের ইউনিটে ওয়াশিং মেশিন, ড্রায়ার, বা ডিশওয়াশার ইনস্টল করার অনুমতি নেই। এসব মেশিন ইনস্টল করা আপনার ভবনের প্লাম্বিংয়ের ক্ষতি করতে পারে, আপনার বা আপনার প্রতিবেশীর জন্য বন্যা বা পানি না থাকার সমস্যা, অথবা অন্যান্য সমস্যা সৃষ্টি করতে পারে।

যদি আপনি Toronto Community Housing সরবরাহ করেনি এমন কোনো অ্যাপ্লায়েন্স ইনস্টল করেন অথবা ব্যবহার করেন, তাহলে আমরা সেগুলো সরিয়ে ফেলবো এবং যেকোনো মেরামত বা

ক্ষয়ক্ষতির জন্য আপনাকে চার্জ করবো।

ব্যালকনি

আপনার শিশু বা পোষা প্রাণীদের কখনো ব্যালকনিতে একা রেখে যাবেন না।

আপনার ব্যালকনিতে এসব জিনিস রাখার অনুমতি নেই:

- কার্পেট কারণ সেগুলো ভিজে গেলে কংক্রিট ও কাঠের ক্ষতি করতে পারে।
- বার্বিকিউ বা ইলেক্ট্রিক গ্রিল কারণ সেগুলো থেকে আগুন লাগার ঝুঁকি রয়েছে।
- আপনি সংরক্ষণ করে রাখছেন এমন জিনিস। আপনার ব্যালকনিকে স্টোরেজ হিসেবে ব্যবহার করা আগুন লাগার ঝুঁকি সৃষ্টি করে।
- ব্যালকনির উপরের কিনারায় গাছ লাগানোর কন্টেইনার ও পট রাখার অনুমতি নেই।

কখনো আপনার ব্যালকনি থেকে কোনো কিছু ছুড়ে ফেলবেন না। আপনি নিচে থাকা লোকজনকে গুরুতর আঘাত করে ফেলতে পারেন বা সম্পত্তির ক্ষতি করে ফেলতে পারেন। আপনার ব্যালকনি থেকে সিগারেটের বাট ফেলার জন্য আপনাকে জরিমানা করা হতে পারে। সিগারেট হলো ব্যালকনিতে আগুন লাগার প্রধান কারণ। এছাড়াও সেগুলোর কারণে নিচে ঘাসে আগুন লেগে যেতে পারে।

আপনার ব্যালকনিতে কাপড় শুকানোর জন্য দড়ির পরিবর্তে ড্রাইং র‍্যাক ব্যবহার করুন।

যদি আপনি আপনার ব্যালকনিতে পিজিয়ন নেট লাগাতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে আরো তথ্যের জন্য আপনার আঞ্চলিক অফিসে যোগাযোগ করুন।

আবর্জনা, জৈব বর্জ্য এবং রিসাইকেল করা

বর্জ্য বিনষ্ট করার নিয়মগুলো সম্পত্তি ভেদে ভিন্ন হতে পারে। অনুগ্রহ করে আবর্জনা থেকে আপনার রিসাইকেল করার জিনিস এবং জৈব বর্জ্য (খাবারের বর্জ্য) আলাদা রাখুন। আপনার বর্জ্য আপনার ভবনের সঠিক শুট বা কন্টেইনারে ফেলুন, অথবা শুট না থাকলে আপনার ভবনের বাইরের

বিনগুলোতে ফেলুন। আপনার সম্পত্তিতে থাকা সাইনগুলো চেক করে দেখুন অথবা আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জিজ্ঞেস করুন।

অনুগ্রহ করে আপনার ভূমিকাটুকু পালন করুন এবং:

- সব আবর্জনা ছোট প্লাস্টিকের ব্যাগে ভরে ব্যাগের মুখ বেঁধে নিন এবং সেগুলো আবর্জনার শুট দিয়ে নিচে ফেলে দিন।
- বিড়ালের মল এবং ডায়াপারের জন্য দু'টি ব্যাগ ব্যবহার করুন এবং সেগুলো যথাযথভাবে জৈব বর্জ্যের সঙ্গে ফেলে দিন।
- আবর্জনার শুটের মধ্য দিয়ে কাঁচ, অ্যারোসল ক্যান বা বড় জিনিস ফেলবেন না। এসব জিনিস কোথায় এবং কিভাবে ফেলে দিতে হবে সে সম্পর্কে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জিজ্ঞেস করুন।
- আসবাবপত্র বা অন্য বড় ভারী জিনিস আবর্জনা হিসেবে ফেলে দেওয়ার জন্য কোথায় নিয়ে যেতে হবে সে সম্পর্কে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জিজ্ঞেস করুন।
- যদি আপনার ছোটখাট অ্যাপ্লায়েন্স বা ব্যাটারি ফেলে দেওয়ার প্রয়োজন হয় তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।
- ঘরোয়া বিপজ্জনক বর্জ্য যেমন বিষাক্ত পরিষ্কারক রাসায়নিক পদার্থ আবর্জনার সঙ্গে ফেলে দেওয়া থেকে বিরত থাকুন। এসব জিনিস কোথায় এবং কিভাবে ফেলে দিতে হবে সে সম্পর্কে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জিজ্ঞেস করুন।
- যত বেশি সম্ভব বর্জ্য কমান, রিসাইকেল করুন এবং পুনরায় ব্যবহার করুন।

বিদ্যুৎ ও পানি সংরক্ষণ করা

আমরা বিদ্যুৎ ও পানি সাশ্রয় করতে সাহায্য করার জন্য আমাদের ভবনগুলোতে পরিবর্তন নিয়ে আসছি। আপনি আপনার ভূমিকা পালন করতে পারেন।

বিদ্যুৎ ও প্রাকৃতিক গ্যাস সংরক্ষণ করতে:

- আপনার লন্ড্রি করার সময় ঠাণ্ডা পানি ব্যবহার করুন।
- ড্রায়ার ব্যবহার করার পরিবর্তে আপনার ব্যালকনিতে কাপড় শুকানোর জন্য ড্রাইং র্যাক (দড়ি নয়) ব্যবহার করুন।
- শীতকালে জানালা বন্ধ রাখুন। ঠিকভাবে বন্ধ না হওয়া জানালা সম্পর্কে জানাতে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন। যদি শীতকালে আপনার অনেক বেশি গরম লাগে এবং আপনি থার্মোস্ট্যাট ব্যবহার করেন, তাহলে সেটি কমিয়ে দিন। যদি আপনার থার্মোস্ট্যাট না থাকে, তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে কথা বলুন।
- যদি শীতকালে আপনার অনেক বেশি ঠাণ্ডা লাগে তাহলে আপনার ঘর গরম করার জন্য ওভেন ব্যবহার করবেন না। এটি বিদ্যুৎ অপচয় করে এবং এটি অনিরাপদ। আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে কথা বলুন যাতে আমরা সমস্যাটি খুঁজে বের করতে পারি এবং সেটি সমাধান করতে পারি।
- ফ্রিজের দরজা খোলা রাখবেন না। অপেক্ষাকৃত ঠাণ্ডা সেটিংসে ফ্রিজ সেট করবেন না।
- আপনি রুম থেকে বের হওয়ার সময় লাইট বন্ধ করুন।
- ইলেক্ট্রনিক সামগ্রী কেনার সময় এনার্জি স্টার লেবেল আছে কিনা খুঁজে দেখুন। এই লেবেলযুক্ত ইলেক্ট্রনিক সামগ্রী কম বিদ্যুৎ ব্যবহার করে।
- যখন ব্যবহার করা হচ্ছে না তখন টিভি, স্টেরিও, এবং কম্পিউটার বন্ধ করে দিন। আমরা আপনাকে একটি পাওয়ার বার ব্যবহার করার পরামর্শ দিচ্ছি যাতে আপনি একটি সুইচ দিয়ে সেগুলো বন্ধ করতে পারেন।

পানি সাশ্রয় করতে:

- স্বল্প সময়ে গোসল সেরে নিন।
- আপনার দাঁত মাজার সময় পানি ছেড়ে রাখবেন না।
- ওয়াশিং মেশিনে সবসময় লোড পূর্ণ করে লন্ড্রি করুন।

- লিক হওয়া ট্যাপ এবং টয়লেট সম্পর্কে ক্লায়েন্ট কেয়ারে রিপোর্ট করুন এবং সাইটের কর্মীদের সঙ্গে ফলোআপ করুন।

যদি আপনার ভবনে সংরক্ষণ সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন থাকে, তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে কথা বলুন অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন।

হিটিং বা রুম গরম রাখার ব্যবস্থা

ভবনের কর্মীরা সব ভবনের তাপমাত্রা পর্যবেক্ষণ করে থাকেন। টরন্টোর উপআইনের আবশ্যিকতা অনুযায়ী অ্যাপার্টমেন্ট ভবনগুলোতে 15 সেপ্টেম্বর থেকে 1 জুন পর্যন্ত সময়কালে তাপমাত্রা কমপক্ষে 21 ডিগ্রি সেলসিয়াস থাকতে হবে। হিট চালু এবং বন্ধ করার সময় আমরা এই উপআইন অনুসরণ করি।

উপআইনে কোনো সর্বোচ্চ তাপমাত্রা নির্ধারণ করা হয়নি। Toronto Community Housing প্রচণ্ড গরমের সময়ে অবস্থা পর্যবেক্ষণ করে থাকে। যদি আপনি আপনার ইউনিটের ভেতরের তাপমাত্রা নিয়ে উদ্বিগ্ন হন, তাহলে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন।

বিমা

আপনার জিনিসপত্রের জন্য কি বিমা করা আছে? আপনার লিজ অনুযায়ী, আপনার জিনিসপত্রের জন্য বিমা করা আপনার দায়িত্ব। এধরনের বিমাকে সাধারণত জিনিসপত্রের বিমা বা ভাড়াটিয়াদের বিমা বলা হয়।

Toronto Community Housing-এর বিমা আওতা, বন্যা বা অন্যান্য জরুরি পরিস্থিতিতে আপনার বাড়ির ক্ষতি হলে সে ক্ষেত্রে আপনার সম্পত্তি প্রতিস্থাপন করার অর্থ পরিশোধ করবে না। যদি আপনার আংশিক বা সম্পূর্ণ আয় অন্টারিও ওয়ার্কস অথবা অন্টারিও ডিজেবিলিটি সাপোর্ট কর্মসূচি থেকে আসে, তাহলে এসব কর্মসূচি জিনিসপত্রের বিমার খরচ বহন করতে পারে। অনুগ্রহ করে আরো তথ্য জানতে আপনার কেস ওয়ার্কারের সঙ্গে কথা বলুন।

বিমা কী করবে?

যদি আপনার বাড়ি বন্যা, আগুন বা অন্য কোনো ঘটনার ফলে ক্ষতিগ্রস্ত হয়, তাহলে আপনার জিনিসপত্র প্রতিস্থাপন করতে অর্থ পরিশোধ করার ক্ষেত্রে বিমা সাহায্য করতে পারে। দীর্ঘ সময় ধরে বিদ্যুৎ বিভ্রাট ঘটানোর কারণে নষ্ট হয়ে যেতে পারে এমন খাবার এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

আপনাকে দায়ী করা হয়েছে এমন কোনো দাবির সাথে সম্পর্কিত আইনি খরচ বহন করতে, যেমন রান্নাঘর থেকে আগুন লাগা অথবা যদি আপনার পোশা প্রাণী কাউকে কামড় দেয়, ইত্যাদি ক্ষেত্রে বিমা সাহায্য করতে পারে।

এছাড়াও যদি আগুন, বন্যার কারণে ক্ষয়ক্ষতি হওয়া অথবা অন্য জরুরি পরিস্থিতিতে আপনাকে বাড়ি থেকে অন্য জায়গায় থাকতে হয়, সেক্ষেত্রে হোটেলে থাকার খরচ অথবা প্রতিস্থাপন ইউনিট প্রদানের খরচ এই বিমা বহন করতে পারে।

সাগ্রামী বিমা

মার্শ কানাডা সামাজিক আবাসনে বসবাসকারী ভাড়াটিয়াদের জন্য বিমা প্রদান করে থাকে। আপনি tenant.hscorp.ca ঠিকানায় অথবা **1-866-940-5111** নম্বরে ফোন করে রেট ও কভারেজ সম্পর্কিত তথ্য পেতে পারেন।

যদি কোন ধরনের বিমা আপনার জন্য সঠিক হবে সে সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন থাকে, তাহলে সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল ৪টা থেকে বিকাল ৫টার মধ্যে **416-362-9528** নম্বরে ইন্স্যুরেন্স ব্যুরো অব কানাডার কাছে ফোন করুন।

চাবি এবং ফব

Toronto Community Housing আপনাকে আপনার বাড়ির চাবি বা ফব প্রদান করবে। যদি আপনি অ্যাপার্টমেন্ট ভবনে বাস করেন তাহলে আপনি আপনার মেইলবক্সের চাবি পাবেন। এছাড়াও আপনি ভবনের প্রধান প্রবেশপথ এবং অন্যান্য কমন স্পেসের ফব পেতে পারেন।

যদি আপনি বা আপনার পরিবারের কোনো সদস্য প্রতিবন্ধী হন, তাহলে আপনি আপনার ইউনিট ও ভবনের একটি রিমোট, এবং অ্যাক্সেসযোগ্য ইউনিটের জন্য অটোমেটিক ডোর ওপেনারের রিমোট পেতে পারেন।

ভাড়াটিয়াদের জন্য তালা পরিবর্তন করা বা নতুন তালা লাগানোর অনুমতি নেই। যদি আপনার কোনো চাবির বাড়তি কপি প্রয়োজন হয়, অথবা যদি আপনি চাবি হারিয়ে ফেলেন এবং আপনার তালা পরিবর্তন করার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে কথা বলুন। জরুরি পরিস্থিতিতে বা কর্মঘন্টার বাইরে অন্য সময়ে **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন। তালা পরিবর্তন করা, ভেঙ্গে যাওয়া তালা ঠিক করা, অথবা দরজার রিমোট প্রতিস্থাপন করার জন্য আপনাকে চার্জ করা হতে পারে।

আপনার পরিবারের সদস্য নয় এমন কোনো ব্যক্তিকে আপনার চাবি বা ফবের কপি প্রদান করবেন না। এটি সবার নিরাপত্তাকে ঝুঁকির মুখে ফেলে এবং আপনার লিজের শর্ত লঙ্ঘন করে।

আপনি বাসা ছেড়ে চলে যাওয়ার সময় শেষ দিনে আপনার চাবিগুলো আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে ফেরত দিন।

গুরুত্বপূর্ণ: তালা প্রতিস্থাপন করার জন্য আপনাকে 99 ডলার পর্যন্ত এবং ফবের জন্য 25 ডলার চার্জ করা হতে পারে। যদি আপনি আপনার ইউনিট অ্যাক্সেস করার জন্য কোনো রিমোট ব্যবহার করেন, তাহলে সেটি প্রতিস্থাপনের জন্য 75 ডলার খরচ হবে।

(এগুলো 2022 সালের ডিসেম্বর মাসের সময়ের রেট। আগামী বছরগুলোতে চার্জ বৃদ্ধি পেতে পারে।)

কীটপতঙ্গ নিয়ন্ত্রণ

তেলাপোকা, ইঁদুর এবং অন্যান্য কীটপতঙ্গ অনেক সময় আমাদের বাড়িতে প্রবেশ করতে পারে। ঘিঞ্জি বা জঞ্জালপূর্ণ এলাকায় সেগুলো নিয়ন্ত্রণ করা আরো বেশি কঠিন হয়ে দাঁড়ায়। উত্তর আমেরিকার অনেক শহরের মতোই টরন্টোতে ছারপোকাকার সমস্যা দেখা যায়। এগুলো নিয়ন্ত্রণ করার একমাত্র উপায় হলো অবিলম্বে আক্রান্ত ইউনিটগুলোতে ড্রিটমেন্টের ব্যবস্থা গ্রহণ করা। কীটপতঙ্গের উপর ভিত্তি করে আপনার ইউনিটে একাধিকবার ড্রিটমেন্ট করার প্রয়োজন হতে পারে। আমরা আক্রান্ত ইউনিটের আশেপাশের ইউনিটগুলোতেও ড্রিটমেন্ট করতে পারি।

কীটপতঙ্গের সমস্যা দেখা দিলে অবিলম্বে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জানান অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন। আপনার ইউনিট কিভাবে ড্রিটমেন্টের জন্য প্রস্তুত করতে হবে সে সম্পর্কে আপনাকে নির্দেশনা দেওয়া হবে।

কীটপতঙ্গ নিয়ন্ত্রণের ড্রিটমেন্টের জন্য কোনো খরচ দিতে হয় না, যদি না আপনি প্রস্তুতির নির্দেশনা অনুসরণ করতে ব্যর্থ হন অথবা কন্ট্রাক্টরকে প্রবেশ করতে দিতে অস্বীকৃতি জানান। আপনার ইউনিট কিভাবে ড্রিটমেন্টের জন্য প্রস্তুত করতে হবে সে সম্পর্কে আমরা আপনাকে নির্দেশনা প্রদান করবো। যদি আপনি প্রতিবন্ধী হন, তাহলে আপনি আপনার ইউনিট প্রস্তুত করার জন্য TCHC-এর কাছে সাহায্য চাইতে পারেন।

আপনার সম্পত্তিতে কীটপতঙ্গ নিয়ন্ত্রণে রাখতে আপনি আমাদেরকে সাহায্য করতে পারেন এমন কিছু উপায় হলো:

- আপনার ইউনিট পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন এবং জঞ্জালমুক্ত রাখুন।
- কবুতর, কাঠবিড়ালী বা রাস্তার প্রাণীদেরকে খাবার দিবেন না। সেগুলো অন্য কীটপতঙ্গকে আকৃষ্ট করতে পারে।
- অন্যদের ফেলে দেওয়া আসবাবপত্র বাড়িতে নিয়ে আসবেন না। এর মধ্যে পোকামাকড় লুকিয়ে থাকতে পারে।
- হলওয়াতে অথবা শট রুমের মেঝেতে কোনো আবর্জনা রেখে দিবেন না। আবর্জনাগুলো আবর্জনার শুটের মধ্যে ফেলুন এবং শুটের দরজা বন্ধ আছে তা নিশ্চিত করুন।
- আবর্জনার শুটের মধ্যে ঢুকানো যাবে না এমন বড় জিনিসগুলো অবশ্যই ভারী আবর্জনা ফেলার জায়গায় নিয়ে যেতে হবে।
- যদি আপনি কীটপতঙ্গে আক্রান্ত আসবাবপত্র বা ম্যাট্রেস ফেলে দেন, তাহলে আপনার বাসা থেকে বাইরে নেওয়ার সময় সেগুলো প্লাস্টিক দিয়ে মুড়িয়ে নিন। কখনো এসব জিনিস হলওয়াতে ফেলে রাখবেন না। আপনার জিনিসগুলো নিরাপদে মুড়িয়ে নেওয়ার জন্য আপনি আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের কাছ থেকে প্লাস্টিকের ম্যাট্রেস কভার চেয়ে নিতে পারেন।

ভাড়াটিয়ারা কীটপতঙ্গ নিয়ন্ত্রণের জন্য ড্রিটমেন্ট করাতে অস্বীকৃতি জানাতে পারবেন না।

পোষা প্রাণী

আপনার পোষা প্রাণী আপনার জন্য কতটা গুরুত্বপূর্ণ তা আমরা জানি। আমরা পোষা প্রাণী বান্ধব একটি পরিবেশ প্রদান করি। টরন্টো সিটির উপআইনে আপনি কয়টি পোষা প্রাণী রাখতে পারবেন তা সীমিত করে দেওয়া হয়েছে:

- প্রত্যেক পরিবারের জন্য তিনটি কুকুরের বেশি নয়
- আপনার বাড়িতে কুকুর, বিড়াল, ফেরেট বা খরগোশ সব মিলিয়ে ছয়টির বেশি থাকা যাবে না। সার্ভিস অ্যানিমেলদের পোষা প্রাণী হিসেবে গণ্য করা হয় না, কিন্তু আপনার বাড়িতে অনুমোদিত প্রাণীর সংখ্যার মধ্যে সেগুলোকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

আপনার পোষা প্রাণীর আচরণের জন্য আপনি দায়ী থাকবেন। আপনার ভিজিটরদের নিয়ে আসা যেকোনো পোষা প্রাণীর আচরণের জন্যেও আপনি দায়ী থাকবেন। এর মধ্যে পোষা প্রাণীর অতিরিক্ত শোরগোল সৃষ্টি করা এবং পোষা প্রাণীর বর্জ্য পরিষ্কার করা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

এসব নিয়ম-কানুন মেনে চলুন:

- কমন এরিয়াতে পোষা প্রাণীদের গলায় দড়ি পরিয়ে নিয়ন্ত্রণে রাখতে হবে। উদাহরণস্বরূপ, আপনি ইউনিট থেকে বের হওয়ার সময় এবং ঘরের বাইরে যাওয়ার সময় আপনার পোষা প্রাণীর গলায় দড়ি পরিয়ে তাকে নিয়ন্ত্রণে রাখতে হবে।
- আপনার পোষা প্রাণী যাতে অন্যদের সম্পত্তি বা জিনিসপত্র নষ্ট না করে সে বিষয়টি নিশ্চিত করুন।
- আপনার পোষা প্রাণীকে উপদ্রব সৃষ্টি করার অথবা অযৌক্তিক ব্যাঘাত ঘটানোর সুযোগ দিবেন না।
- কখনো আপনার পোষা প্রাণীকে ব্যালকনিতে একা রেখে যাবেন না।
- প্রতি বার আপনার পোষা প্রাণী মল ত্যাগ করার পর সেগুলো তুলে নিন এবং একটি ব্যাগে ভরে নিন।

- আপনার পোষা প্রাণীকে নিয়ে হাঁটার সময় বর্জ্য ফেলার জন্য ভবনের বাইরে থাকা আবর্জনা ফেলার বিন ব্যবহার করুন।
- বিড়ালের লিটার টয়লেটে ফেলবেন না।
- আবর্জনার শুট ব্যবহার করলে পোষা প্রাণীর বর্জ্য দু'টি ব্যাগের মধ্যে রাখুন। বিড়ালের লিটার এবং পাখির খাঁচার লাইনিং এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

আপনার পোষা প্রাণীর জন্য আপনার কোনো লাইসেন্স প্রয়োজন আছে কিনা সে ব্যাপারে খোঁজ নিন। টরোন্টো সিটির কাছে **416-338-7387** নম্বরে ফোন করুন অথবা

toronto.ca/animal_services/licensing.htm ওয়েবসাইটে যান। এছাড়া আপনি পোষা প্রাণীর জন্য অন্যান্য নিয়ম সম্পর্কে সিটির কাছেও খোঁজ নিতে পারেন।

পোষা প্রাণী সম্পর্কে অভিযোগ

আপনার হয়তো কোনো পোষা প্রাণী সম্পর্কে অভিযোগ রয়েছে, যেমন প্রতিবেশীর কুকুর যেটি সবসময় ঘেউ ঘেউ করতে থাকে অথবা এমন প্রতিবেশী যিনি তাদের পোষা প্রাণীর বর্জ্য পরিষ্কার করেন না। যদি অভিযোগটি কোনো ইউনিটের ভেতরে ঘটছে এমন কোনো বিষয়ে হয়, তাহলে Toronto Community Housing-এর কর্মীদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

যদি অভিযোগটি কমন এরিয়াতে বা ভবনের বাইরে ঘটা কোনো সমস্যা সম্পর্কে হয়, তাহলে **416-338-7297** নম্বরে অথবা animalservices@toronto.ca ঠিকানায় অ্যানিমেল সার্ভিসেস-এর সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

ফোন, ক্যাবল ও ইন্টারনেট

ফোন, ক্যাবল ও ইন্টারনেট আপনার ভাড়ার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত নয়। আপনি টরোন্টোতে এসব পরিষেবা প্রদান করে এমন যেকোনো কোম্পানি বেছে নিতে পারেন।

সোমবার থেকে শুক্রবারে কর্মঘণ্টার সময়ে ফোন বা ক্যাবল কোম্পানির সঙ্গে অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিন।

এটা এজন্য যাতে টেকনিশিয়ানের যদি ভবনের কোনো সংরক্ষিত এলাকায় প্রবেশাধিকার প্রয়োজন হয় তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্ট সেখানে উপস্থিত থাকতে পারেন।

যদি আপনি এন্টার-ফোন সিস্টেম রয়েছে এমন কোনো ভবনে বাস করেন এবং সেটি কাজ করছে না বলে দেখতে পান, তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জানান অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করুন। তারা আপনার ফোন নম্বর সঠিকভাবে নিবন্ধন করা হয়েছে কিনা এবং এন্টার-ফোন সিস্টেমের সাথে সংযুক্ত হতে সক্ষম কিনা তা চেক করবেন।

মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ

মেরামতের প্রয়োজন হলে অবিলম্বে **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন। যদি আপনি অপেক্ষা করতে থাকেন, তাহলে সমস্যাটি খারাপের দিকে যেতে পারে। কিছু ক্ষেত্রে আপনি অনেক দীর্ঘ সময় ধরে অপেক্ষা করলে আপনাকে মেরামতের আংশিক বা সব খরচের জন্য চার্জ করা হতে পারে।

কিউলি মেরামতের জন্য অনুরোধ করতে:

ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে **416-981-5500** নম্বরে ফোন করুন অথবা help@torontohousing.ca ঠিকানায় ইমেইল করুন। আমরা মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণের অ-জরুরি অনুরোধের ক্ষেত্রে **পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে সাড়া দিয়ে থাকি**। একটি স্থায়ী সমাধান খুঁজে নেওয়ার জন্য আমরা আপনার সঙ্গে কাজ করবো।

আমাদের এজেন্টরা আপনাকে একটি রেফারেন্স নম্বর প্রদান করবেন। যদি আপনাকে রেফারেন্স নম্বর দেওয়া না হয় তাহলে সেটি চেয়ে নিতে ভুলবেন না। আপনার অনুরোধ সম্পর্কে ফলোআপ করার প্রয়োজন হলে এই নম্বরটি ব্যবহার করুন।

জরুরি মেরামতের জন্য:

416-981-5500 নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন। একজন কর্মী বা কন্ট্রাক্টর **চার ঘণ্টার মধ্যে** আপনার বাড়িতে পৌঁছে যাবেন। আমরা অবিলম্বে সমস্যাটি সমাধান করার চেষ্টা

করবো। যদি আমরা সমস্যাটি সমাধান করতে না পারি, তাহলে আমরা এটি খারাপের দিকে যাওয়া রোধ করতে একটি অস্থায়ী মেরামত সম্পন্ন করার চেষ্টা করবো।

যদি অস্থায়ী মেরামত সম্পন্ন করা হয়, তাহলে কর্মী বা ভেন্ডর **পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যে** একটি স্থায়ী মেরামত সম্পন্ন করার জন্য ফিরে আসবেন।

যদি আপনার কোনো প্রতিবন্ধী থাকে, তাহলে আপনার অনুরোধের অংশ হিসেবে বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করুন। সমস্যার উপর নির্ভর করে আমাদের সেটিকে অগ্রাধিকার দেওয়ার অথবা ভিন্ন কোনো উপায়ে সাড়া দেওয়ার প্রয়োজন হতে পারে।

স্যাটেলাইট ডিশ

কোনো স্যাটেলাইট ডিশ ইনস্টল করার আগে আপনাকে অবশ্যই আপনার আঞ্চলিক অফিসের কাছ থেকে লিখিত অনুমতি নিতে হবে। নিরাপত্তাজনিত কারণে অবশ্যই একজন স্বীকৃত পেশাজীবীকে ইনস্টলেশনের কাজ সম্পন্ন করতে হবে এবং আপনাকে অবশ্যই প্রমাণ দেখাতে হবে যে আপনার স্যাটেলাইট ডিশ সঠিকভাবে ইনস্টল করা হয়েছে।

যদি আপনি লিখিত অনুমতি ছাড়াই স্যাটেলাইট ডিশ ইনস্টল করে থাকেন, তাহলে আপনাকে সেটি সরিয়ে ফেলার খরচের জন্য এবং প্রয়োজনীয় যেকোনো মেরামতের জন্য চার্জ করা হবে।

অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন: যদি আপনি স্যাটেলাইট ডিশ ইনস্টল করেন, তাহলে আপনার অবশ্যই আপনার বাড়ির জন্য বিমা করানো থাকতে হবে। বিমা সম্পর্কিত আরো তথ্য **41 নম্বর পৃষ্ঠায়** পাওয়া যাবে।

আপনার ইউনিটে ধূমপান করা

যদি আপনি আপনার ইউনিটে ধূমপান করেন, তাহলে দরজা বন্ধ রাখুন যাতে ধোঁয়া বের হয়ে হলওয়েতে চলে না যায়। যদি আপনি আপনার ব্যালকনিতে ধূমপান করেন, তাহলে প্রতিবেশীদের সঙ্গে কথা বলে নিশ্চিত করুন যে তারা পরোক্ষ ধূমপানের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছেন না। কখনো

সিগারেটের বাট ব্যালকনি থেকে ছুড়ে ফেলবেন না। এটি আগুন লাগার প্রচণ্ড ঝুঁকি তৈরি করে। এই কাজের জন্য আপনাকে জরিমানাও করা হতে পারে।

প্রত্যেক মাসে Toronto Housing-এর কর্মীরা আপনার ভবনের কমন এরিয়াগুলোর ফায়ার অ্যালার্ম এবং অন্যান্য লাইফ সেফটি সিস্টেম পরীক্ষা করে থাকেন।

ইউটিলিটি

- আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর আপনাকে জানিয়ে দেবেন যে কোন ইউটিলিটিগুলোর জন্য আপনাকে সরাসরি অর্থ পরিশোধ করতে হবে এবং কোনগুলো আপনার ভাড়ার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- যদি আপনি আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করেন, তাহলে ইউটিলিটির জন্য আপনি কী পরিমাণ অর্থ পরিশোধ করবেন তা আপনার ইউনিটের আকারের উপর নির্ভর করে ভিন্ন হবে। অর্থের পরিমাণ কিভাবে হিসাব করা হয় সে সম্পর্কে আরো তথ্য *আবাসন পরিষেবা আইনের* 51 নম্বর ধারায় এবং সেইসাথে টরন্টো সিটির আয়-ভিত্তিক-ভাড়া সংক্রান্ত দিকনির্দেশনায় পাওয়া যাবে।
- যদি বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা আপনার দায়িত্ব হয়, তাহলে আপনার বাসায় উঠার আগে আপনার অ্যাকাউন্ট সেটআপ করতে টরন্টো হাইড্রোর কাছে **416-542-8000** নম্বরে ফোন করুন অথবা torontohydro.com ঠিকানায় যান।

যদি গ্যাস বিল পরিশোধ করা আপনার দায়িত্ব হয়, তাহলে আপনার বাসায় উঠার আগে আপনার অ্যাকাউন্ট সেটআপ করতে এনব্রিজ গ্যাস-এর কাছে **1-888-427-8888** নম্বরে ফোন করুন অথবা Enbridgegas.com ঠিকানায় যান।

কমন এরিয়া

কমন এরিয়া হলো Toronto Community Housing ভবনের ভেতরে শেয়ারকৃত জায়গা। এসব জায়গার মধ্যে প্রবেশপথ, লবি, হলওয়ে, সিঁড়িঘর, এলিভেটর, পার্কিং গ্যারেজ, লন্ড্রি রুম, আবর্জনা ফেলা বা রিসাইকেল করার রুম, কমিউনিটি রুম, রিক্রিয়েশন রুম, ক্র্যাফট রুম, মাল্টি-ফেইথ রুম, জিম, লাইব্রেরি এবং মিটিং রুম অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

কমন এরিয়ায় অথবা আপনার ভবনের কাছাকাছি জায়গায় ধূমপান করা যাবে না
অন্টারিওতে অ্যাপার্টমেন্ট ভবনের কমন এরিয়াগুলোতে ধূমপান করা আইন বিরুদ্ধ কাজ। যদি আপনাকে অথবা আপনার পরিবারের কোনো সদস্যকে কমন এরিয়াতে ধূমপান করতে দেখা যায়, তাহলে টরন্টো সিটি আপনাকে 5,000 ডলার পর্যন্ত জরিমানা করতে পারে।

কোনো পাবলিক ভবনের প্রবেশপথ বা প্রস্থান করার পথের নয় মিটার (বা 30 ফুট) দূরত্বের মধ্যে ধূমপান করা টরন্টোতে একটি আইন বিরুদ্ধ কাজ। Toronto Community Housing-এর সব অ্যাপার্টমেন্ট ভবন ও অফিস এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। নয় মিটার হলো প্রায় একটি ছোট বাসের দৈর্ঘ্যের সমান।

সুগন্ধীয় পণ্য

বাতাস শেয়ার করার সময় আপনার প্রতিবেশীর কথা ভাবুন। চুলের জেল, সাবান, পারফিউম এবং লোশনে রাসায়নিক পদার্থ ও সুগন্ধী থাকে যা অন্য ব্যক্তিদের অসুস্থতার কারণ হতে পারে। কখনো কমন এরিয়াতে অ্যারোসল স্প্রে বা পাউডার ব্যবহার করবেন না। অনুগ্রহ করে “গন্ধ-বিহীন” পণ্য ব্যবহারের কথা বিবেচনা করুন।

লন্ড্রি রুম

Toronto Community Housing-এর অধিকাংশ ভবনের লন্ড্রি রুমে কয়েন বা কার্ড দিয়ে ব্যবহার করতে হয় এমন ওয়াশার ও ড্রয়ার রয়েছে। প্রতিটি লন্ড্রি রুমে খোলা থাকার সময় ও মূল্যের তালিকা টাঙানো থাকে। যদি কোনো মেশিন ঠিকভাবে কাজ না করে, তাহলে আপনার লন্ড্রি রুমে পোস্ট করা নম্বরে ফোন করুন।

অনাবাসিক স্থান

Toronto Community Housing ভবনের অনাবাসিক স্থানের মধ্যে রয়েছে কমন স্পেস, কমিউনিটি স্পেস এবং রিক্রিয়েশন স্পেস (যেমন লাইব্রেরি, রিক্রিয়েশন রুম এবং মিটিং রুম)।

ভাড়াটিয়ারা এবং ভাড়াটিয়াদের নেতৃত্বে পরিচালিত গ্রুপগুলো একবারের জন্য অথবা পুনরাবৃত্ত ভিত্তিতে অনাবাসিক স্থান ব্যবহার করার জন্য আবেদন করতে পারেন।

- **ব্যক্তিগত ইভেন্ট**

ব্যক্তিগত ইভেন্ট হলো এমন ইভেন্ট যেগুলো সব ভাড়াটিয়ার জন্য উন্মুক্ত নয়, যেমন জন্মদিনের পার্টি বা বিয়ের অনুষ্ঠান। এগুলোর জন্য ফি চার্জ করা হতে পারে এবং বিমা প্রয়োজন হতে পারে।

- **কমিউনিটি ইভেন্ট**

কমিউনিটি ইভেন্ট হলো এমন ইভেন্ট যা সব ভাড়াটিয়ার জন্য উন্মুক্ত, যেখানে ইভেন্টের উদ্দেশ্য হলো ভাড়াটিয়াদের সহায়তা করা অথবা ভাড়াটিয়াদেরকে সম্পৃক্ত করা। ভাড়াটিয়ারা এবং ভাড়াটিয়াদের নেতৃত্বে পরিচালিত গ্রুপগুলো Toronto Community Housing-এর বিমা নীতিমালার আওতায় কভারেজের জন্য উপযুক্ত হতে পারে।

কিভাবে আপনি অনাবাসিক স্থান ব্যবহারের জন্য আবেদন করতে পারেন তা জানতে, torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space ঠিকানায় যান অথবা আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

হলওয়ে

Toronto Community Housing ভবনগুলোর সব হলওয়ে অবশ্যই আসবাবপত্র, স্কুটার, শপিং কার্ট, বাইসাইকেল, স্ট্রলার, ওয়াকার বা আপনি আবর্জনা হিসেবে ফেলে দিতে চান এমন জিনিস থেকে মুক্ত রাখতে হবে। এছাড়াও হলওয়েগুলো অবশ্যই Toronto Community Housing-এর পক্ষ থেকে বিচ্ছিন্ন দেওয়া হয়নি এমন কার্পেট থেকে মুক্ত রাখতে হবে। গৃহস্থালি বর্জ্য এবং বড় আকারের আবর্জনার জিনিসগুলো আপনার সম্পত্তির নির্ধারিত স্থানে নিয়ে যান।

হলওয়েতে কোনো জিনিস, যেমন ডোরম্যাট ও বুট ট্রে, ইত্যাদি ফেলে রাখা ফায়ার কোডের লঙ্ঘন হিসেবে বিবেচনা করা হয়। এছাড়াও ফায়ার কোড অনুযায়ী ইউনিটের দরজার বাইরে কোনো জিনিস যেমন মালা, দরজার সাজসজ্জা, এবং অন্যান্য জিনিস ঝুলিয়ে রাখা অনুমোদিত নয়। সাইটের

কর্মীরা এসব জিনিস সরিয়ে ফেলতে পারেন।

যদি আপনার পুরোনো আসবাবপত্র বা বড় জিনিসগুলো কিভাবে এবং কোথায় ফেলে দিতে হবে সে সম্পর্কে প্রশ্ন থাকে, তাহলে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টকে জিঙ্গোস করুন অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন।

ঘরের বাইরের স্থানসমূহ

ভাড়াটিয়াদেরকে নিজেদের কমিউনিটিতে ঘরের বাইরের স্থানসমূহ অন্যদের অধিকারসমূহের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থেকে একটি দায়িত্বপূর্ণ ও নিরাপদ উপায়ে শেয়ার করতে এবং উপভোগ করতে স্বাগত জানানো হচ্ছে। আপনাকে অবশ্যই শোরগোল সংক্রান্ত নিয়মগুলোও মেনে চলতে হবে।

যদি আপনি ঘরের বাইরের কোনো কমন স্পেসে কোনো ইভেন্ট আয়োজন করতে চান, তাহলে আপনাকে অবশ্যই কর্মীদের কাছ থেকে অনুমোদন নিতে হবে। আবেদন করার জন্য আপনার কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর অথবা আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।

যদি আপনার ঘরের বাইরে বার্বিকিউ আয়োজন করার পরিকল্পনা থাকে, তাহলে আপনাকে অনুমোদনের জন্য আবেদন করতে হবে। Toronto Community Housing-এর অনাবাসিক স্থান ব্যবহার সংক্রান্ত নীতিমালা জানতে আপনি torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space ঠিকানায় যেতে পারেন।

যদি আপনি উদ্বিগ্ন হন যে কমন স্পেসে অনুমতি ছাড়া কোনো ইভেন্ট আয়োজন করা হয়েছে, তাহলে **416-921-2323** নম্বরে কমিউনিটি সেফটি ইউনিটে ফোন করুন।

ঘরের বাইরে পার্টি

যদি আপনার ইউনিটের পিছনে খালি জায়গা থাকে তাহলে আপনি সেখানে ব্যক্তিগত পার্টি আয়োজন করতে পারেন। আপনার অতিথি ও ভিজিটরদের কার্যক্রমের জন্য আপনি দায়ী থাকবেন। আপনাকে আপনার বাড়ির পিছনের জায়গার মধ্যে থাকতে হবে এবং আপনার প্রতিবেশীদের প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকতে হবে। এর মানে হলো শোরগোল এবং পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার কথা বিবেচনায় রাখা।

ভবনের বাইরে ওয়েডিং ও সুইমিং পুল

যদি ভবনের ঘরের বাইরে 24 ইঞ্চি বা তার চেয়ে বেশি গভীরতার পুল থাকে, তাহলে আপনার অবশ্যই পুল এনক্লোজার থাকতে হবে। এটি টরন্টো সিটির একটি উপআইন। এটি যেকোনো ইনফ্ল্যাটেবল বা মাটির উপরের সুইমিং বা ওয়েডিং পুলের জন্য প্রযোজ্য। আরো তথ্যের জন্য **3-1-1** নম্বরে ফোন করুন।

ছোট বাচ্চাদের নিরাপত্তার জন্য, পুল ভর্তি করার সময়, ব্যবহার করার সময় এবং খালি করার সময় অবশ্যই একজন প্রাপ্তবয়স্ক ব্যক্তিকে উপস্থিত থাকতে হবে।

পার্কিং স্পট

পার্কিং স্পট ভাড়া নেওয়ার জন্য আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে যান এবং একটি পার্কিং পারমিট পাওয়ার জন্য নিবন্ধন করুন। অ্যাক্সেসযোগ্য পার্কিং স্পট ভাড়া নেওয়াও এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

ভাড়াটিয়াদের পার্কিং পাওয়ার উপযুক্ত হওয়ার জন্য:

- আপনার পরিবারকে অবশ্যই Toronto Community Housing-এর সঙ্গে ভাড়ার ক্ষেত্রে একটি ভালো অবস্থানে থাকতে হবে।
- যানবাহনের মালিকানা অবশ্যই পরিবারের এমন কোনো সদস্যের নামে নিবন্ধিত হতে হবে যার নাম লিজে রয়েছে। তার ঠিকানা অবশ্যই পরিবারের সদস্য যেখানে বসবাস করছেন সেই Toronto Community Housing ইউনিট হতে হবে।
- আপনার অবশ্যই একটি বৈধ লাইসেন্স প্লেট ও বিমা থাকতে হবে।

পরিবারের যে সদস্য যানবাহনের মালিক তাকে অবশ্যই:

- ভাড়াটিয়াদের যানবাহন পার্ক করার শর্তাবলী পড়তে হবে এবং সেগুলো মেনে চলতে হবে।
- ভাড়াটিয়াদের যানবাহন পার্ক করার নিবন্ধন ফরম পূরণ করে সেটিতে স্বাক্ষর করতে হবে।
- নিবন্ধন করার সময় যানবাহনের মালিকানা ও বিমার প্রমাণ দেখাতে হবে।

পার্কিং স্পটগুলো শুধু যানবাহনের জন্য। বাইক, টায়ার, গ্যাস ক্যানিস্টার, ইত্যাদি জিনিস সেখানে সংরক্ষণ করবেন না।

ভিজিটরদের জন্য পার্কিং

আপনার সম্পত্তিতে ভিজিট করতে আসা যেকোনো ব্যক্তি অথবা ভাড়াটিয়ারা পার্ক করার জন্য নিবন্ধিত নন এমন কোনো Toronto Community Housing-এর সম্পত্তি ভিজিট করার সময় ভিজিটর পার্কিং সুবিধা পাওয়া যেতে পারে। দুই ধরনের ভিজিটর পার্কিং লট আছে:

- পে-এন্ড-ডিসপ্লে পার্কিং লট: এসব লটে পার্ক করতে যাওয়া ভিজিটরদের অবশ্যই একটি পে-এন্ড-ডিসপ্লে টিকেট কিনতে হবে এবং প্রদর্শনের নির্দেশনা মেনে চলতে হবে।
- নন-পে-এন্ড-ডিসপ্লে পার্কিং লট: এসব লটে পার্ক করতে যাওয়া ভিজিটরদের অবশ্যই একটি সম্পন্ন করা ভিজিটর পার্কিং পারমিট প্রদর্শন করতে হবে। তাদের অবশ্যই পারমিটের পিছনদিকে থাকা নির্দেশনা অনুসরণ করতে হবে এবং পার্কিং লটের সাইনগুলো মেনে চলতে হবে।

আপনার ভবনে ভিজিটর পার্কিং আছে কিনা তা জানতে আপনার সুপারিন্টেন্ডেন্টের সঙ্গে কথা বলুন। আপনি এরপর আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাব বা সুপারিন্টেন্ডেন্টের কাছ থেকে একটি ভিজিটর পার্কিং পারমিটের জন্য অনুরোধ করতে পারবেন। একটি পরিবার প্রতি মাসে নয়টি ভিজিটর পার্কিং পারমিট পাওয়ার অধিকারী।

আপনি পার্কিং সম্পর্কে আরো তথ্য জানতে পারবেন torontohousing.ca/parking ঠিকানায়।

পার্কিং সংক্রান্ত নিয়ম লঙ্ঘন

পার্কিং সংক্রান্ত নিয়ম লঙ্ঘন সম্পর্কে রিপোর্ট করতে **416-921-2323** নম্বরে কমিউনিটি সেফটি ইউনিটে ফোন করুন।

পার্কিং এনফোর্সমেন্ট অফিসাররা পার্কিং এরিয়াগুলোতে টহল দিয়ে থাকেন এবং তাদের টিকেট ইস্যু করার এবং অবৈধভাবে পার্ক করা যানবাহন টো করে নিয়ে যাওয়ার কর্তৃত্ব রয়েছে।

যদি আপনি পার্কিং টিকেট পান, তাহলে জরিমানার অর্থ পরিশোধ করা সম্পর্কে টিকেটের পিছনের অংশে থাকা নির্দেশনাসমূহ পড়ুন।

আপনার ভাড়াস্বত্ব

কল-আউট বক্স:

আপনার ভবনের ট্যাক্স স্ট্যাটাস চেক করুন

কানাডা রেভিনিউ এজেন্সি করদাতাদেরকে পরামর্শ দিচ্ছে যে অন্টারিও ট্রিলিয়াম বেনিফিট দাবি করার সময় তাদের সম্পত্তির কর প্রযোজ্য হয়নি এমন প্রধান বাসস্থানের জন্য পরিশোধ করা ভাড়ার পরিমাণ অন্তর্ভুক্ত করা উচিত হবে না।

কিছু TCHC ভবন মিউনিসিপ্যাল শিক্ষা ও সম্পত্তি কর থেকে অব্যাহতি লাভ করেছে। এসব ভবনের ভাড়াটিয়ারা অন্টারিও এনার্জি অ্যান্ড প্রপার্টি ট্যাক্স ক্রেডিট (OEPTC) পাওয়ার যোগ্য হবেন না।

আপনি torontohousing.ca/taxexempt ঠিকানায় অনলাইনে অথবা **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে যোগাযোগ করার মাধ্যমে আপনার ভবনের করের অবস্থা চেক করতে পারবেন।

ভাড়ার ধরন

আয়-ভিত্তিক-ভাড়া (Rent-Geared-to-Income, RGI)

এটি হলো ভর্তুকিপ্ৰাপ্ত আবাসনের জন্য পরিশোধ করা ভাড়া। যদি আপনি আপনার আয়ের উপর ভিত্তি করে ভাড়া পরিশোধ করার যোগ্য হন, সেক্ষেত্রে ভাড়ার পরিমাণ সাধারণত আপনার পরিবারের প্রতি মাসের সমন্বয়কৃত পারিবারিক নেট আয়ের 30 শতাংশ হয়ে থাকে। আপনার বার্ষিক কর রিটার্ন ব্যবহার করে এটি নির্ণয় করা হয়।

যদি আপনার আংশিক বা সম্পূর্ণ আয় অন্টারিও ওয়ার্কস (OW) অথবা অন্টারিও ডিজঅ্যাবিলিটি সাপোর্ট কর্মসূচির (ODSP) কাছ থেকে আসে, তাহলে অন্টারিও সরকার কর্তৃক নির্ধারিত একটি রেট অনুযায়ী আপনার ভাড়া হিসাব করা হবে।

আপনার ভাড়ার মোট পরিমাণের মধ্যে পার্কিং বা ইউটিলিটির চার্জও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

সাশ্রয়ী ভাড়া

এধরনের ভাড়া বাজার দর অনুযায়ী বা তারচেয়ে কমে নির্ধারণ করা হয়। যোগ্য বিবেচিত হওয়ার জন্য আপনার পরিবারের বার্ষিক গ্রস আয় আপনি যে ইউনিটের জন্য আবেদন করছেন সেটির বার্ষিক ভাড়ার চার গুণের চেয়ে বেশি হওয়া যাবে না।

বাজার দরের ভাড়া

বাজার দরের ভাড়া হলো এমন আবাসিক ভাড়া যেটিকে ভর্তুকিপ্ৰাপ্ত ভাড়া অথবা কোনো সাশ্রয়ী আবাসন কর্মসূচির অধীনে সাশ্রয়ী ভাড়া হিসেবে শ্রেণিভুক্ত করা হয় না। বাজার দরের ভাড়া সাধারণত কানাডা মর্টগেজ এবং হাউজিং কর্পোরেশনের টরোল্টো সিটির গড় ভাড়া অনুযায়ী নির্ধারণ করা হয়। এসব ভাড়া প্রতি বছর বৃদ্ধি পায়, যেখানে অন্টারিও সরকারের ভাড়া বৃদ্ধি সংক্রান্ত দিকনির্দেশনার প্রতিফলন ঘটে থাকে।

ভর্তুকিপ্ৰাপ্ত আবাসনের জন্য আবেদন করা

যদি আপনি বাজার দরের ভাড়া পরিশোধ করেন এবং আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার জন্য আবেদন করতে চান, তাহলে MyAccessToHousingTO লিখে অনলাইনে অনুসন্ধান করার মাধ্যমে আবেদন করুন। এছাড়াও আপনি টরোল্টোর 176 Elm Street-এ অবস্থিত অ্যাক্সেস টু হাউজিং রিসোর্স সেন্টারে সরাসরি উপস্থিত হয়েও আবেদন করতে পারবেন। যদি আপনি ইতোমধ্যে আবেদন করে থাকেন, তাহলে আপনি **416-338-8888** নম্বরে আবেদন সহায়তা কেন্দ্রে যোগাযোগ করতে পারেন।

অনুগ্রহ করে লক্ষ্য করুন: ভর্তুকিপ্ৰাপ্ত আবাসনের জন্য একটি অপেক্ষমান তালিকা রয়েছে।

আপনার আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি পেতে কয়েক বছর পর্যন্ত সময় লেগে যেতে পারে।

অর্থ পরিশোধের উপায়সমূহ

ভাড়াটিয়ারা বিভিন্ন উপায়ে তাদের ভাড়া পরিশোধ করতে পারেন।

পূর্ব-অনুমোদিত পেমেন্ট (Pre-authorized payment, PAP)

এটি হলো আপনার ভাড়া সবসময় যথাসময়ে পরিশোধ হওয়া নিশ্চিত করার জন্য সবচেয়ে সহজ উপায়। পূর্ব-অনুমোদিত ভাড়ার অর্থ পরিশোধের ক্ষেত্রে আপনার ব্যাংক প্রত্যেক মাসে ব্যাংকের প্রথম কার্যদিবসে আপনার ভাড়ার পেমেন্ট সরাসরি আপনার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে Toronto Community Housing-এর কাছে পাঠিয়ে দেয়। আপনার লিজ স্বাক্ষর করার সময় এধরনের অর্থ পরিশোধের পদ্ধতি নির্ধারণ করার জন্য আপনাকে একটি ফরম দেওয়া হবে। যদি আপনার অন্য একটি ফরম প্রয়োজন হয় তাহলে অনুগ্রহ করে টেনেন্ট সার্ভিস হাবে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে সাফাত করুন অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন।

যদি প্রত্যেক মাসের প্রথম কার্যদিবসে আপনার অ্যাকাউন্টে পর্যাপ্ত অর্থ না থাকে তাহলে আপনার ব্যাংক এবং Toronto Community Housing উভয়েই আপনাকে একটি ফি চার্জ করবে।

ব্যাংক, ক্রেডিট ইউনিয়ন, ট্রাস্ট বা চেক ভাঙানোর কোম্পানির মাধ্যমে অর্থ পরিশোধ করা

আপনি চেকের মাধ্যমে অথবা ইলেক্ট্রনিক উপায়ে আপনার ব্যাংক, ক্রেডিট ইউনিয়ন, ট্রাস্ট কোম্পানি, বা চেক ভাঙানোর কোম্পানির মাধ্যমে ভাড়া পরিশোধ করতে পারেন।

ফোন বা অনলাইন ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে অর্থ পরিশোধ করা

আপনি ফোন বা অনলাইন ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে আপনার ভাড়া পরিশোধ করতে সক্ষম হতে পারেন। সেটা কিভাবে করবেন তা জানতে আপনার ব্যাংক, ক্রেডিট ইউনিয়ন বা ট্রাস্ট কোম্পানির কোনো ব্যক্তির সঙ্গে কথা বলুন।

টেনেন্ট সার্ভিস হাবে সরাসরি উপস্থিত হয়ে অর্থ পরিশোধ করা

আপনি আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে যেতে পারেন এবং আপনার ব্যক্তিগত চেক, সার্টিফাইড ব্যাংক ড্রাফট, বা ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে সরাসরি অর্থ পরিশোধ করতে পারেন।

সামাজিক সহায়তা কর্মসূচিগুলোর পক্ষ থেকে সরাসরি পেমেন্ট

যদি আপনি অন্টারিও ওয়ার্কস (OW) অথবা অন্টারিও ডিজঅ্যাভিলিটি সাপোর্ট কর্মসূচির (ODSP) গ্রহীতা হয়ে থাকেন, তাহলে আপনি এসব কর্মসূচির কোনো একটি থেকে সরাসরি অর্থ পরিশোধ করতে পারবেন। আপনার কেস ওয়ার্কারকে আপনার TCHC অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং ঠিকানা দিন। তারা সরাসরি পেমেন্ট সেট-আপ করতে পারবেন।

যদি আপনার মনে হয় যে আপনি ভাড়ার পেমেন্ট মিস করে ফেলতে পারেন অথবা অর্থ পরিশোধ করতে আপনার বিলম্ব হতে পারে, তাহলে আমাদের কাছে ফোন করুন।

আপনার বাড়ি আপনার হাতে রাখতে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে চাই। যদি আপনি ভাড়ার পেমেন্ট মিস করেন, তাহলে আপনার বকেয়া জমতে থাকবে। যদি আপনার ভাড়া আয়-ভিত্তিক হয়ে থাকে, তাহলে এটি আপনার ভর্তুকি হারিয়ে ফেলার ঝুঁকি তৈরি করবে। যদি আপনি হাসপাতালে থাকেন অথবা কোনো ব্যক্তিগত জরুরি পরিস্থিতি দেখা দেয়, তাহলে আপনাকে সাহায্য করার জন্য আমরা বিশেষ ব্যবস্থা করতে পারি।

ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন যাতে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর অথবা টেনেন্ট সার্ভিস হাবের টিম বিষয়টি জানতে পারে। একটি রিপেমেন্ট পরিকল্পনা তৈরি করার জন্য আমরা আপনার সঙ্গে কাজ করতে পারি।

আপনার পরিবারের বা আয়ের পরিবর্তন সম্পর্কে রিপোর্ট করা

টরোন্টো সিটি এবং অন্টারিও প্রভিন্স আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি প্রদানের নিয়মগুলো নির্ধারণ করেছে।

এসব নিয়মের আওতায়, আপনার ভাড়ার পরিমাণ অবশ্যই প্রতি বছর পর্যালোচনা করতে হবে। তবে, যদি নিম্নলিখিত কোনো ঘটনা ঘটে, তাহলে আপনাকে অবশ্যই সেই পরিবর্তন সম্পর্কে 30 দিনের মধ্যে Toronto Community Housing-এর কাছে রিপোর্ট করতে হবে:

- আপনার পরিবারের গঠনে স্থায়ী কোনো পরিবর্তন ঘটলে;
- পরিবারের কোনো সদস্য কোনো স্বীকৃত শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে পূর্ণকালীন সময় অধ্যয়ন করা বন্ধ করে দিলে;

- পরিবারের কোনো সদস্য সামাজিক সহায়তা, যেমন অন্টারিও ওয়ার্কস (OW) অথবা অন্টারিও ডিজঅ্যাবিলিটি সাপোর্ট কর্মসূচি (ODSP) পেতে শুরু করলে অথবা গ্রহণ বন্ধ করে দিলে;
- পরিবারের কোনো সদস্যের কর পুনর্মূল্যায়ন করা হলে; এবং
- OW বা ODSP গ্রহীতা কোনো সদস্যের আয় স্থায়ীভাবে বৃদ্ধি পেলে যা তাদের নন-বেনিফিট আয়ের সীমাকে ছাড়িয়ে গেলে।

যদি আপনি এসব পরিবর্তনের কথা রিপোর্ট না করেন, তাহলে আপনাকে বকেয়া ভাড়ার জন্য চার্জ করা হতে পারে অথবা আপনি আপনার আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি হারিয়ে ফেলতে পারেন, অথবা উভয়টি ঘটতে পারে। তখন আপনার ভাড়া বৃদ্ধি করে বাজার দরের ভাড়া করে দেওয়া হবে। যদি আয়ের বা পরিবারের পরিবর্তনগুলো রিপোর্ট করা সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন থাকে, তাহলে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে কথা বলুন।

আপনি অথবা আপনার পরিবারের কোনো সদস্য কি এবছর 65 বছর বয়সী হতে যাচ্ছেন?

আপনি অথবা আপনার পরিবারের কোনো সদস্য 65 বছর বয়সী হয়ে গেলে, আপনি ওল্ড এজ সিকিউরিটি বা কানাডা পেনশন প্ল্যানের মতো সুবিধাগুলো পাওয়া শুরু করতে পারেন যা আপনার পরিবারের বার্ষিক আয়কে প্রভাবিত করবে। এটি আপনার প্রতি মাসে পরিশোধ করা ভাড়াতে প্রভাবিত করতে পারে। এই প্রক্রিয়ায় সময় লেগে যেতে পারে তাই আপনার বয়স 64 বছর হয়ে গেলে আপনাকে এটা শুরু করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যাতে আপনি আয়ের ব্যবধান এবং বকেয়া ভাড়া জমতে থাকা এড়াতে পারেন।

যদি আপনি অন্য কোনো দেশ থেকে পেনশন পেয়ে থাকেন, তাহলে আপনাকে এই আয় সম্পর্কে Toronto Community Housing-কে জানাতে হবে।

কানাডা পেনশন প্ল্যান বা ওল্ড এজ সিকিউরিটি সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে, canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html ওয়েবসাইটে তথ্য পাওয়া যাবে।

কিভাবে কোনো ব্যক্তিকে আপনার আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার পরিবারে যোগ করবেন অথবা পরিবার থেকে কাউকে অপসারণ করবেন

যদি আপনার ইউনিটে নতুন কোনো ব্যক্তি বসবাস করতে শুরু করেন অথবা কোনো ব্যক্তি আপনার ইউনিট ছেড়ে চলে যান, তাহলে আপনাকে অবশ্যই 30 দিনের মধ্যে Toronto Community Housing-কে অবহিত করতে হবে। যদি আপনার পরিবারের কোনো সদস্য সন্তান জন্ম দেন, তাহলে আপনি এই পরিবর্তন সম্পর্কে রিপোর্ট করার জন্য আপনার পরবর্তী বার্ষিক ভাড়া পর্যালোচনার সময় পর্যন্ত অপেক্ষা করতে পারেন।

কোনো ব্যক্তিকে আপনার পরিবারে যোগ করতে:

1. পরিবারের গঠনে সংযোজনের অনুরোধ ফরমটি পূরণ করুন। আপনি অনলাইনে torontohousing.ca ঠিকানায়, আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে ভিজিট করে অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করে একটি কপি সংগ্রহ করতে পারেন।
2. সব সহায়ক কাগজপত্র সংযুক্ত করুন।
3. আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে তথ্য প্রেরণ করুন অথবা সাথে করে নিয়ে আসুন।

আপনার অনুরোধ অনুমোদন করা হলে:

- আপনার হয়তো একটি নতুন লিজ স্বাক্ষর করার প্রয়োজন হবে।
- আপনার নতুন পরিবারের আয়ের উপর ভিত্তি করে আপনার ভাড়া পুনরায় হিসাব করা হবে।
- যদি কোনো ব্যক্তিকে আপনার পরিবারে যোগ করা হয়ে থাকে এবং তিনি টরোন্টো সিটির সামাজিক আবাসনের কেন্দ্রীয় অপেক্ষমান তালিকায় থেকে থাকেন, তাহলে তাকে সেই তালিকা থেকে বাদ দেওয়া হবে।

আপনার পরিবারে আরেকজন ব্যক্তিকে যোগ করার আগে অবশ্যই কিছু শর্ত পূরণ করতে হবে।

এগুলোর মধ্যে রয়েছে:

- সেই ব্যক্তি অবশ্যই আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি পাওয়ার যোগ্য হতে হবে।
- সেই ব্যক্তিকে যোগ করার বিষয়টি অবশ্যই টরোন্টো সিটির অকুপেন্সি সংক্রান্ত মানদণ্ডসমূহ (টরোন্টো মিউনিসিপ্যাল কোডের সম্পত্তির মানদণ্ড সেকশনের অধীনে) পূরণ করতে হবে।

- আপনার অ্যাকাউন্ট অবশ্যই ভালো অবস্থানে থাকতে হবে।

কোনো ব্যক্তি আপনার বাড়ি ছেড়ে চলে যাওয়ার 30 দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে। যদি আপনার লিজে সেই ব্যক্তির নাম থাকে, তাহলে তাকে লিখিতভাবে ঘোষণা করতে হবে যে তিনি এই ইউনিটে তার যেকোনো ও সব ধরনের স্বার্থ ত্যাগ করছেন। আপনার হয়তো একটি নতুন লিজ স্বাক্ষর করার প্রয়োজন হবে।

বার্ষিক ভাড়া পর্যালোচনা

যদি আপনি আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করেন, তাহলে আমরা আপনাকে বছরে একবার একটি ভাড়া পর্যালোচনার প্যাকেজ পাঠাবো। এই প্যাকেজের মধ্যে কিছু ফরম থাকবে যেগুলো আপনার পরিবারের প্রত্যেকের আয় সম্পর্কে রিপোর্ট করার জন্য আপনাকে অবশ্যই পূরণ করতে হবে। আপনাকে অবশ্যই 30 দিনের মধ্যে এসব ফরম পূরণ করে ফেরত দিতে হবে। যদি আপনি এটি না করেন, তাহলে আপনি আপনার আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি হারাতে পারেন।

যদি এসব ফরম পূরণ করার ক্ষেত্রে আপনার সাহায্য প্রয়োজন হয়, তাহলে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট সেটআপ করতে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে ভিজিট করুন অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন।

কিভাবে অন্য একটি ইউনিটে স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ করবেন

আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার (RGI) ভিন্ন একটি ইউনিটে স্থানান্তর হতে চাওয়া ভাড়াটিয়াদেরকে অ্যাক্সেস টু হাউজিং টিমের ব্যবস্থাপনাধীন টরন্টো সিটির কেন্দ্রীয় অপেক্ষমান তালিকায় নিজেদের নাম যোগ করতে হবে। আপনি **416-338-8888** নম্বরে ফোন করে সরাসরি অ্যাক্সেস টু হাউজিং-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন অথবা একটি অ্যাকাউন্ট তৈরি করতে myaccesstohousingto.ca/ ওয়েবসাইটে অনলাইনে আবেদন করতে পারেন।

ভিজিটর এবং অতিথি বিষয়ক নীতিমালা

একজন ভিজিটর হলেন আপনার ইউনিটে অবস্থানকারী এমন যেকোনো ব্যক্তি যিনি আপনার পরিবারের অনুমোদিত সদস্য নন। যদি আপনি একজন RGI ভাড়াটিয়া হয়ে থাকেন, তাহলে

আপনার ভিজিটর এক বছরে সর্বোচ্চ 30 দিন পর্যন্ত আপনার সঙ্গে থাকতে পারবেন। এটি একটানা 30 দিন হতে পারে অথবা পুরো বছর জুড়ে 30 দিন হতে পারে, কিন্তু এর বেশি নয়। বাজার দরের ভাড়া প্রদান করছেন এমন ভাড়াটিয়াদের জন্য এটি প্রযোজ্য নয়।

যদি আপনি একজন RGI ভাড়াটিয়া হয়ে থাকেন এবং কোনো ব্যক্তি আপনার সঙ্গে 30 দিনের বেশি সময় ধরে বসবাস করেন, তাহলে তাকে আপনার পরিবারের একজন সদস্য হিসেবে বিবেচনা করা হতে পারে। এটি আপনার ভাড়াকে প্রভাবিত করতে পারে। যদি কোনো বিশেষ পরিস্থিতি দেখা দেয় এবং 30 দিনের বেশি সময় ধরে কোনো ভিজিটরের আপনার সঙ্গে থাকার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনাকে অবশ্যই আপনার অঞ্চলের সুপারভাইজার অব টিন্যান্সি ম্যানেজমেন্টের কাছ থেকে অনুমোদন নিতে হবে। অনুমোদন ছাড়া আপনার আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি হারানোর ঝুঁকি থাকতে পারে।

বিশেষ পরিস্থিতিগুলো সম্পর্কে আরো জানতে অথবা ভিজিটর এবং অতিথি বিষয়ক নীতিমালার একটি কপি পেতে:

- ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন, অথবা
- আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে যান, অথবা
- অনলাইনে torontohousing.ca ওয়েবসাইটে যান।

আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করাকালীন আপনার ইউনিটে 90 দিন বা তার বেশি সময় ধরে অনুপস্থিত থাকা

টরন্টোতে আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করছে এমন পরিবারের জন্য, আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি গ্রহণ অব্যাহত থাকা অবস্থায় পরিবারের সব সদস্য সর্বোচ্চ 90 দিন পর্যন্ত তাদের ইউনিট থেকে "অনুপস্থিত" থাকতে পারবেন অথবা সেখানে বসবাস না করা চালিয়ে যেতে পারবেন। তবে, এই নিয়মের কিছু ব্যতিক্রম রয়েছে।

- এই নিয়ম কেবল তখন প্রযোজ্য হয় যখন আপনার পরিবারের সব সদস্য একই সময়ে বাসার বাইরে থাকেন।
- একটানা সাত দিন বা তার চেয়ে কম সময়ের জন্য অনুপস্থিত থাকা 12-মাস সময়ের মধ্যে

90-দিনের সীমার জন্য গণ্য করা হয় না।

যদি আপনি হাসপাতালে, পুনর্বাসন কেন্দ্রে থাকেন, কারারুদ্ধ থাকেন, বিচার প্রক্রিয়ার জন্য অপেক্ষমান থাকেন অথবা আপনার ইউনিট থেকে 90 দিনের বেশি সময় ধরে অনুপস্থিত থাকার অন্য কোনো বৈধ কারণের সমর্থনে কাগজপত্র দেখাতে পারেন, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে জানান।

আরো তথ্য জানতে, ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন অথবা আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে ভিজিট করুন।

ব্যক্তিগত তথ্য প্রকাশ করা

কিছু আইন রয়েছে যেগুলো আপনার গোপনীয়তার অধিকারকে সুরক্ষিত রাখে। বাড়ির মালিকদেরকে অবশ্যই আপনার ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ, ব্যবহার ও শেয়ার করার সময় কঠোর নিয়মাবলী মেনে চলতে হবে।

যদি আপনি আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করেন:

আপনি আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার ভর্তুকি পাওয়ার উপযুক্ত কিনা সে সিদ্ধান্ত নিতে এবং আপনার ভাড়া হিসাব করতে Toronto Community Housing-কে আপনার পরিবারের সদস্যদের সম্পর্কে ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ করতে হয়।

এছাড়াও *আবাসন পরিষেবা আইন, 2011* এবং *মিউনিসিপ্যাল তথ্যের স্বাধীনতা এবং গোপনীয়তা সুরক্ষা আইন, 1990*-এর অধীনে Toronto Community Housing-এর আপনার বাসা ভাড়া নেওয়া এবং আবাসনের ভর্তুকি সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ করা এবং সেই তথ্য রেখে দেওয়ার কর্তৃত্ব রয়েছে।

কিভাবে আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহ, ব্যবহার ও শেয়ার করে থাকি সে সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য Toronto Community Housing-এর ওয়েবসাইটে

torontohousing.ca/inforights ঠিকানায় যান।

যদি আপনি চান যে আপনার লিজের ব্যাপারে অন্য কেউ আপনার পক্ষে কথা বলুক, তাহলে আপনাকে অবশ্যই আপনার বাসা ভাড়া নেওয়া সম্পর্কিত তথ্য শেয়ার করতে আমাদেরকে অনুমতি

দেওয়ার জন্য একটি তথ্য প্রকাশের সম্মতিপত্র পূরণ করতে হবে। আপনি এটি অনলাইনে, আপনার ভাড়াটিয়া হবে সরাসরি উপস্থিত হয়ে অথবা ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করার মাধ্যমে করতে পারবেন।

TCHC-এর সব ভাড়াটে

যদি আপনি সেলফ-আইডি প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে জরুরি যোগাযোগ এবং বিশেষ সহায়তা সংক্রান্ত তথ্যের ফরম পূরণ করেন, তাহলে এই তথ্য আপনার ভবনের অগ্নি নিরাপত্তা পরিকল্পনায় সংযোজন করা হবে। কেবল প্রথম সাড়া দানকারী এবং TCHC-এর কর্মীরা এই তথ্য অ্যাক্সেস করতে পারবেন। এটি কেবল জরুরি পরিস্থিতিতে ব্যবহার করা হবে, যেমন ভবন ত্যাগ করে নিরাপদ জায়গায় সরে যাওয়ার সময়, যাতে আপনি অথবা আপনার পরিবারের সদস্যরা আপনাদের প্রয়োজনীয় সাহায্য পাচ্ছেন তা নিশ্চিত করা যায়।

উচ্ছেদ

উচ্ছেদের মানে হলো একজন ভাড়াটিয়া এবং তার পরিবারকে আইনি উপায়ে তাদের ইউনিট ছেড়ে চলে যেতে বাধ্য করা।

Toronto Community Housing এটির ভাড়াটিয়াদেরকে উচ্ছেদ করতে চায় না। এটি একটি সর্বশেষ উপায়। আপনার লিজ স্বাক্ষর করার সময় আপনাকে যে প্যাকেজটি প্রদান করা হয় সেখানে আমাদের উচ্ছেদ প্রতিরোধ নীতিমালা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। আপনি torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy ওয়েবসাইটে এই নীতিমালা পড়তে পারবেন। এছাড়াও আপনি একটি কপির জন্য আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

উচ্ছেদের আগে আমরা ভাড়াটিয়াদেরকে তাদের বাড়িতে রাখার জন্য এবং ভাড়া পরিশোধ হওয়া নিশ্চিত করার জন্য ভাড়াটিয়া, কমিউনিটি সহায়তা, এবং পরিষেবা সংস্থাগুলোর সঙ্গে কাজ করে থাকি।

একজন ভাড়াটিয়াকে কেন উচ্ছেদ করা হতে পারে সে কারণগুলো *আবাসিক ভাড়াটিয়া আইনে* নির্ধারণ করে দেওয়া হয়েছে। একজন ভাড়াটিয়া যেসব কারণে উচ্ছেদ হতে পারেন সেগুলোর মধ্যে কয়েকটি হলো:

ভাড়া পরিশোধ না করা

আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে যদি আপনি:

- আপনার ভাড়া পরিশোধ না করেন।
- আপনার ভাড়া পুরোপুরিভাবে পরিশোধ না করেন।
- প্রায় ক্ষেত্রেই আপনার ভাড়া বিলম্বে পরিশোধ করেন (যদি না আপনি আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে কোনো বিশেষ ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকেন)।

আপনি ভাড়া পরিশোধ করতে না পারলে অনুগ্রহ করে আপনার টেনেন্ট সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। আপনাকে বাড়িতে রাখার জন্য আমরা আপনার সঙ্গে কাজ করতে অঙ্গীকারাবদ্ধ রয়েছি।

ক্ষয়ক্ষতি

আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে যদি আপনি:

- TCHC-এর যেকোনো সম্পত্তির ক্ষতি করেন।
- আপনার ইউনিট বা আপনার ভবনের ক্ষতি করেন।
- লাইফ সেফটি ইকুইপমেন্ট, যেমন অ্যালার্মের ক্ষতি করেন।

নিরাপত্তা

আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে যদি আপনি:

- অন্যদের নিরাপত্তার জন্য হুমকি হয়ে উঠেন।
- এমন কোনো ঝুঁকি সৃষ্টি করেন যা আপনার জন্য, কোনো প্রতিবেশীর জন্য, বা কর্মীদের জন্য বিপজ্জনক।

আচরণ

আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে যদি আপনি:

- এমন আচরণ করেন যা অন্য ভাড়াটিয়া বা কর্মীদের যুক্তিসঙ্গত উপভোগের ক্ষেত্রে ব্যাঘাত ঘটায়।
- Toronto Community Housing-এর সম্পত্তিতে আইন লঙ্ঘন করেন।

যদি আপনার অতিথি এমন আচরণ করেন যা আইন লঙ্ঘন করে অথবা অন্য ভাড়াটিয়াদের ব্যাঘাত ঘটায়, সেক্ষেত্রেও আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে।

অকুপেন্সি

আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে যদি আপনি:

- অনেক বেশি সংখ্যক ব্যক্তিকে আপনার ইউনিটে বসবাস করতে দেন (অকুপেন্সি সংক্রান্ত মানদণ্ডসমূহ লঙ্ঘন করা)।
- অনেক বেশি পোষা প্রাণী রাখেন।
- আপনার ইউনিট সাবলেট দেন (অন্যদেরকে ভাড়া দেন)।

সংস্কার করা

আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে যদি আপনি:

- TCHC-এর পক্ষ থেকে লিখিত অনুমতি ছাড়াই নিজে নিজে বড় ধরনের মেরামত সম্পন্ন করেন অথবা আপনার ইউনিটের সংস্কারকাজ সম্পন্ন করেন।
- আপনার ইউনিটের কাঠামোর ক্ষতি করেন অথবা কাঠামো পরিবর্তন করেন।

আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার জন্য রিপোর্ট করা

আপনাকে উচ্ছেদ করা হতে পারে যদি আপনি:

- আপনার সম্পূর্ণ আয়ের বিষয়ে রিপোর্ট না করেন।
- আয়-ভিত্তিক-ভাড়া পরিশোধ করার সময় আপনার সঙ্গে বসবাসকারী অন্য কোনো ব্যক্তির সম্পূর্ণ আয়ের বিষয়ে রিপোর্ট না করেন।
- RGI-এর আবশ্যিকতা অনুযায়ী বার্ষিক ভাড়া পর্যালোচনার জন্য আবশ্যিক কাগজপত্র জমা না দেন।
- আপনার নিজের শর্তাবলী লঙ্ঘন করেন।
- সম্পত্তি, যেমন আরেকটি বাড়ির মালিক হন, এবং ছয় মাসের মধ্যে সেটি বিক্রি করে দিতে বা মালিকানা হস্তান্তর করতে ব্যর্থ হন।

কল-আউট বক্স

আবাসন সমতা বিষয়ক কমিশনারের কার্যালয়

আবাসন সমতা বিষয়ক কমিশনারের কার্যালয় (OCHE) হলো Toronto Community Housing-এর জন্য একটি স্বতন্ত্র জবাবদিহিতা কার্যালয়। যেসব ভাড়াটিয়া নিজেদের ভর্তুকি হারিয়েছেন অথবা ভাড়া পরিশোধ না করার কারণে সম্ভাব্য উচ্ছেদের সম্মুখীন হয়েছেন তাদের জন্য OCHE কেস ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সহায়তা প্রদান করে থাকে। OCHE TCHC-এর বকেয়া ভাড়া সংগ্রহের প্রক্রিয়া, উচ্ছেদ প্রতিরোধ নীতিমালা এবং ভর্তুকি হারানোর প্রক্রিয়া বাস্তবায়ন নিরীক্ষণ করে থাকে।

OCHE Toronto Community Housing-এর বাইরে স্বাধীন একটি অফিস (কমিশনার TCHC-এর পরিচালনা বোর্ডের কাছে রিপোর্ট করে থাকেন)। সততা, নিরপেক্ষতা ও স্বনির্ভরতার মূলনীতি দ্বারা এটি পরিচালিত হয়।

আপনি নিম্নলিখিত উপায়ে আবাসন সমতা বিষয়ক কমিশনারের কার্যালয়ের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন:

- **416-632-7999** নম্বরে ফোন করে
- info@oche.ca ঠিকানায় ইমেইল করে
- অনলাইনে oche.ca ওয়েবসাইটে

আপনার নিরাপত্তা

কোনো জরুরি পরিস্থিতিতে যেমন আগুন লাগার ঘটনায়, সবসময় প্রথমে **9-1-1** নম্বরে ফোন করুন। এরপর কমিউনিটি সেফটি ইউনিটের যোগাযোগ কেন্দ্রে **416-921-2323** নম্বরে ফোন করুন।

আপনার কাছে 2021 সালে প্রকাশিত হওয়া আমাদের নিরাপত্তা নির্দেশিকার একটি কপি রয়েছে তা নিশ্চিত করুন। কিভাবে আপনি জরুরি পরিস্থিতির জন্য প্রস্তুতি নিবেন এবং কোনো জরুরি পরিস্থিতি দেখা দিলে কী করতে হবে তা এটি আপনাকে বলে দেয়। এছাড়াও এই নির্দেশিকায় আমাদের

কমিউনিটিগুলোকে নিরাপদ রাখতে Toronto Community Housing কী কাজ করে থাকে সেটা ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

নিরাপত্তা নির্দেশিকার একটি কপি পাওয়ার জন্য আপনি:

- torontohousing.ca/safetyguide ঠিকানায় এটি ডাউনলোড বা প্রিন্ট করে নিতে পারেন।
- আপনার টেনেন্ট সার্ভিস হাবে যান।
- **416-981-5500** নম্বরে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করুন

আপনার কমিউনিটিতে সম্পৃক্ত হওয়া

যদি আপনি আপনার কমিউনিটিতে সম্পৃক্ত হওয়ার ব্যাপারে সাহায্য পেতে চান, তাহলে আপনার কমিউনিটি সার্ভিস কোঅর্ডিনেটরের সাথে সংযুক্ত হোন। এছাড়াও আপনি আপনার স্থানীয় টেনেন্ট সার্ভিস হাবে ভিজিট করতে পারেন অথবা যথাযথ কর্মীদের সঙ্গে যুক্ত হতে ক্লায়েন্ট কেয়ার সেন্টারে ফোন করতে পারেন।

ভাড়াটে সম্পৃক্তকরণ সিস্টেম

এমন কোনো বিষয় কি রয়েছে যেটি আপনার জন্য গুরুত্বপূর্ণ? সম্পৃক্ত হতে চান এমন ভাড়াটিয়াদেরকে সাহায্য করার জন্য আমাদের ভাড়াটিয়া সম্পৃক্ততা টিম রয়েছে। এছাড়া কর্মীরাও ভাড়াটিয়াদের জন্য তাদের কমিউনিটিগুলোকে প্রভাবিত করে এমন বিষয়গুলো নিয়ে কর্মসূচি ও ইভেন্ট আয়োজন করে থাকেন। আরো তথ্যের জন্য torontohousing.ca/TES ওয়েবসাইটে যান।

মিটিং

বোর্ড এবং বোর্ড কমিটির মিটিং

Toronto Community Housing-এর পরিচালনা বোর্ডে ভাড়াটিয়াদের জন্য তিনটি পদ রয়েছে। তারা দুই বছর মেয়াদে দায়িত্ব পালন করে থাকেন। আপনি সিটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট প্রক্রিয়া সম্পর্কে toronto.ca/tchctenant ওয়েবসাইটে আরো তথ্য জানতে পারবেন।

বোর্ড এবং বোর্ড কমিটির মিটিং জনসাধারণের জন্য উন্মুক্ত। সময়সূচি এবং এজেন্ডা আমাদের ওয়েবসাইটের ক্যালেন্ডারে torontohousing.ca/events ঠিকানায় পোস্ট করা হয়। আপনি মিটিংগুলো অনলাইনে দেখতে পারবেন। মিটিংয়ের ঘোষণায় লাইভ ভিডিওর লিংক দেওয়া থাকবে। এছাড়া মিটিংগুলো TCHC বোর্ড লাইভ ইউটিউব চ্যানেলে youtube.com/@tchcboardlive6389 ঠিকানায়ও পোস্ট করা হবে।

বোর্ডের এজেন্ডায় কি এমন কোনো বিষয় রয়েছে যা আপনার জন্য গুরুত্বপূর্ণ? ভাড়াটিয়ারা একটি লিখিত বা মৌখিক প্রতিনিধিত্বের মাধ্যমে পরিচালনা বোর্ডের সঙ্গে কথা বলতে পারবেন। আপনার অনুরোধ deputations@torontohousing.ca ঠিকানায় জমা দিন অথবা **416-981-4286** নম্বরে ফোন করুন। প্রতিনিধিত্ব সরাসরি উপস্থিত হয়ে, ফোনের মাধ্যমে অথবা কোনো অনলাইন মিটিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে করা যেতে পারে।

কমিউনিটি মিটিং

আপনার কমিউনিটিতে ঘটছে এমন বিষয়গুলো নিয়ে কথা বলার জন্য Toronto Community Housing-এর কর্মীরা মিটিং আয়োজন করতে পারেন। এর মধ্যে নিরাপত্তা সংক্রান্ত উদ্বেগসমূহ, কমিউনিটি ইভেন্ট, মেরামত প্রকল্প এবং আরো অনেক কিছু অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এছাড়া স্থানীয় বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনার জন্য ভাড়াটিয়াদের উদ্দেশ্যে ভাড়াটিয়ারা নিজেরাও মিটিং আয়োজন করতে পারেন।

বুলেটিন বোর্ড

Toronto Community Housing-এর অধিকাংশ ভবনে ভাড়াটিয়াদের জন্য সংবাদ ও তথ্য প্রদর্শন করতে এক বা একাধিক ফিজিক্যাল বুলেটিন বোর্ড রয়েছে। আপনার কমিউনিটিতে কী ঘটছে সে সম্পর্কে জানার জন্য আপনার ভবনের বুলেটিন বোর্ডগুলো নিয়মিতভাবে চেক করুন।

কিছু ভবনে ডিজিটাল তথ্য প্রদর্শনের বোর্ডও রয়েছে।

আমাদের ওয়েবসাইট

Toronto Community Housing-এর ওয়েবসাইটে (torontohousing.ca) ঠিকানায় ভাড়াটিয়াদের জন্য সংবাদ ও তথ্য রয়েছে। আপনি নীতিমালা, ফরম এবং স্থানীয় ক্রিয়াকলাপ সংক্রান্ত আপডেটও এখানে খুঁজে পাবেন।

পরিষেবা এবং সহায়তাসমূহ

আপনি দিনে 24 ঘন্টা, বছরের প্রত্যেক দিন 416-981-5500 নম্বরে Toronto Community Housing-এর কাছে ফোন করতে অথবা help@torontohousing.ca ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারবেন।

TTY (টেক্সট টেলিফোন) ডিভাইস বধির, শ্রবণ প্রতিবন্ধী, বা বাক-প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদেরকে টেলিফোন ব্যবহার করতে সাহায্য করে। এই নির্দেশিকায়, লভ্য TTY নম্বরগুলোর তালিকা দেওয়া হয়েছে।

Toronto Community Housing-এর কমিউনিটি সেফটি ইউনিট:
416-921-2323 নম্বরে ফোন করুন

- নিরাপত্তা ও সুরক্ষা সংক্রান্ত সমস্যা সম্পর্কে
- Toronto Community Housing-এর সম্পত্তিতে পার্কিং সংক্রান্ত নিয়ম লঙ্ঘনের বিষয়ে রিপোর্ট করার জন্য

দরকারি নম্বর

টরোন্টো হাইড্রো: 416-542-8000

আপনার অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে তথ্য পেতে অথবা বিদ্যুৎ বিভ্রাট সম্পর্কে রিপোর্ট করতে ফোন করুন।

অন্টারিও ওয়ার্কস: 416-338-8888, টোল-ফ্রি 1-888-465-4478 (3 নম্বর অপশন নির্বাচন করুন), 416-392-2823 TTY

আপনার এলাকায় সামাজিক পরিষেবা এবং কর্মসংস্থান সহায়তা সম্পর্কিত তথ্য পাওয়ার জন্য ফোন করুন।

টরন্টো সিটি সার্ভিসেস: 3-1-1 অথবা 416-338-0889 TTY

টরন্টো সিটি কর্তৃক সরবরাহকৃত পরিষেবাগুলো সম্পর্কে তথ্য পেতে ফোন করুন। অপারেটররা অনেক ভাষায় কথা বলেন।

টরন্টো পাবলিক হেলথ: 3-1-1, 416-338-7600 বা 416-392-0658 TTY

টরন্টো পাবলিক হেলথ বিনামূল্যে, গোপনীয় স্বাস্থ্য তথ্য ও পরামর্শ পাওয়ার জন্য আপনার কলটি একজন জনস্বাস্থ্য পেশাজীবীর কাছে ফরোয়ার্ড করতে পারে। আপনি জনস্বাস্থ্য কর্মসূচিসমূহ যেমন ফুড হ্যান্ডলার ট্রেনিং এবং প্রিনেটাল ক্লাসের জন্যও নিবন্ধন করতে পারেন।

হেলথ কানেক্ট অন্টারিও: 8-1-1 অথবা 1-866-797-0007 TTY

অ-জরুরি পরিস্থিতিতে একজন রেজিস্টার্ড নার্সের কাছ থেকে বিনামূল্যে, গোপনীয় স্বাস্থ্য পরামর্শ গ্রহণ করুন। (মেডিকেল ইমার্জেন্সির জন্য, 9-1-1 এ ফোন করুন।)

বাড়িতে ও কমিউনিটিতে সেবা প্রদানের জন্য সহায়তামূলক পরিষেবাসমূহ: 416-314-5518 অথবা 1-800-387-5559 TTY

আপনার এলাকায় প্রবীণদের সেবা সম্পর্কে তথ্য পাওয়ার জন্য যোগাযোগের প্রথম স্থান।

মিউনিসিপ্যাল লাইসেন্সিং ও মানদণ্ডসমূহ: 3-1-1 অথবা 416-338-0889 TTY

সম্পত্তির মানদণ্ড সম্পর্কে তথ্য পেতে ফোন করুন (যেমন সময়সূচি মেনে চলা বা অপরিহার্য মেরামত সম্পন্ন করতে ব্যর্থ হওয়া)। আপনি কমন এরিয়া বা ইউনিটে উপআইন লঙ্ঘন হওয়া সম্পর্কেও অভিযোগ জানাতে পারেন।

টরন্টো অমবাডসম্যানের কার্যালয়: 416-392-7062 অথবা 416-392-7100 TTY

সিটির সরকার বা সিটির সংস্থাসমূহ, যেমন Toronto Community Housing সম্পর্কে অভিযোগ জানানোর জন্য ফোন করুন। আপনি অন্য সব অপশন চেষ্টা করে দেখার **পরে** অম্বাডসম্যানের কাছে যাবেন।

বাড়ির মালিক এবং ভাড়াটিয়ার বোর্ড: 416-645-8080, টোল-ফ্রি 1-888-332-3234 বা 1-800-855-0511 TTY

আবাসিক ভাড়াটিয়া আইন সম্পর্কে তথ্যের জন্য ফোন করুন। এই আইন অনটারিওর বাড়ির মালিকদের এবং তাদের বাড়ি ভাড়া নেওয়া ভাড়াটিয়াদের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ ব্যাখ্যা করে।

কমিউনিটি লিগাল এডুকেশন অনটারিও (CLEO): 416-408-4420

বিনামূল্যে আইনি তথ্য পেতে ফোন করুন। CLEO আইনি পরামর্শ প্রদান করে না, তবে লিগাল এইড করে।

লিগাল এইড অনটারিও: 1-800-668-8258 অথবা 416-979-1446

বিনামূল্যে বা কম খরচে আইনি পরিষেবা পেতে ফোন করুন।

ফেডারেশন অব মেট্রো টেনেন্টস' অ্যাসোসিয়েশন: 416-921-9494

এই অলাভজনক সংস্থা ভাড়াটিয়াদের অধিকার উন্নয়নের জন্য কাজ করে। একজন ভাড়াটিয়া হিসেবে আপনার অধিকারসমূহ সম্পর্কে তথ্য পেতে ফোন করুন।

হাতের কাছে রাখার জন্য নিরাপত্তা সংক্রান্ত নম্বর

এগুলো এমন নম্বর যেখানে আপনি দিনে 24 ঘন্টা, বছরের প্রতিটি দিন ফোন করতে পারবেন।

গুরুত্বপূর্ণ: এই নম্বরগুলো হাতের কাছে রাখুন যাতে আপনি যখন প্রয়োজন তখন সাহায্য পেতে পারেন।

জরুরি সার্ভিসসমূহ: 9-1-1 (TTY এবং টেক্সট পাঠানোর সুবিধা রয়েছে)।

জরুরি অবস্থায় সবসময় এই নম্বরে কল করুন। টরোন্টো পুলিশ সার্ভিস, টরোন্টো ফায়ার সার্ভিস এবং টরোন্টো প্যারামেডিক সার্ভিসের সাথে সংযুক্ত হওয়ার জন্য এই নম্বরে ফোন করুন।

টরোন্টো পুলিশ সার্ভিস সেন্ট্রাল ডিসপ্যাচ: 416-808-2222 অথবা 416-467-0493 TTY
অ-জরুরি অবস্থায় এই নম্বরে ফোন করুন। টরোন্টো পুলিশ সার্ভিস সিটি জুড়ে ডিভিশনগুলোতে কাজ করে। আপনি কোন ডিভিশনের কাছাকাছি বাস করছেন তা জানতে এবং তাদের যোগাযোগের তথ্য পেতে torontopolice.on.ca/divisions ওয়েবসাইটে যান।

টরোন্টো ক্রাইম স্টপার্স: 416-808-8477 বা 1-800-222-8477, ইমেইল
crime@222tips.com

যদি আপনার কাছে পুলিশের সাথে শেয়ার করার জন্য কোনো অপরাধ সম্পর্কিত তথ্য থাকে তাহলে এই নম্বরে ফোন করুন। আপনার নাম জানানোর প্রয়োজন নেই।

টরোন্টো ভিকটিম সার্ভিসেস: 416-808-7066

অপরাধের ভুক্তভোগীদের জন্য তাৎক্ষণিক সহায়তা পেতে এই নম্বরে ফোন করুন।

মিনিস্ট্রি অব দ্য অ্যাটর্নি জেনারেল-এর ভিকটিম সাপোর্ট লাইন: 416-314-2447, টোল-ফ্রি
1-888-579-2888

অপরাধের ভুক্তভোগীদের জন্য তাৎক্ষণিক অন-সাইট পরিষেবা পেতে ফোন করুন। অনেকগুলো ভাষায় পরিষেবা পাওয়া যাবে।

নির্পীড়িত মহিলাদের হেল্প লাইন: 1-866-863-0511 অথবা 1-866-863-7868 TTY
নির্পীড়িত মহিলাদের জন্য সাহায্য পেতে এই নম্বরে ফোন করুন।

সংকটকালীন সহায়তা

এগুলো এমন নম্বর যেখানে আপনি অথবা আপনার পরিচিত কোনো ব্যক্তি কোনো মানসিক স্বাস্থ্য সমস্যা বা আসক্তি মোকাবেলা করার ক্ষেত্রে সাহায্যের প্রয়োজন বোধ

করলে তখন ফোন করতে পারেন। আপনার এলাকায় আবে পরিষেবা খুঁজে নিতে 2-1-1 এ ফোন করুন।

নিপীড়িত মহিলাদের হেল্প লাইন: 416-863-0511

চিলড্রেন'স এইড সোসাইটি অব টরন্টো: 416-924-4646 অথবা টোল-ফ্রি 1-866-527-0833

শিশুদের নিপীড়ন ও অবহেলার শিকার হওয়া রোধ করতে মূল্যায়ন, ক্রাইসিস ইন্টারভেনশন, কাউন্সেলিং এবং পরিষেবাসমূহ প্রদান করে থাকে।

ডিসট্রেস সেন্টার অব গ্রেটার টরন্টো: 416-408-4357 অথবা টেক্সট করুন 45645

মানসিক সহায়তা, ক্রাইসিস ইন্টারভেনশন এবং আত্মহত্যা প্রতিরোধ পরিষেবা প্রদান করে।

গারস্টেইন সেন্টার ক্রাইসিস লাইন: 416-929-5200

টরন্টোতে বসবাসকারী যেসব প্রাপ্তবয়স্ক ব্যক্তি মানসিক স্বাস্থ্য সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন তাদের জন্য ক্রাইসিস ইন্টারভেনশন সেবা প্রদান করে।

বাড়িতে ও কমিউনিটিতে সেবা প্রদানের জন্য সহায়তামূলক পরিষেবাসমূহ: 416-314-5518 অথবা 1-800-387-5559 TTY

অফিস চলাকালীন সময়: 8:30 a.m. থেকে 5 p.m.

প্রবীণদের সেবা সম্পর্কে তথ্য পাওয়ার জন্য যোগাযোগের প্রথম স্থান। আপনার এলাকায় কোন ধরনের সেবা পাওয়া যাবে সে সম্পর্কে তথ্য প্রদান করতে পারে।

কিডস হেল্প ফোন: 1-800-668-6868

20 বছর বা তার চেয়ে কম বয়সী ব্যক্তিদের জন্য কাউন্সেলিং প্রদান করে।

প্রোগ্রেস প্লেস ওয়ার্ম লাইন: 416-960-9276 অথবা টেক্সট করুন 647-557-5882

(বিকাল 3টা থেকে মধ্যরাত পর্যন্ত)

মানসিক অসুস্থতা নিয়ে বসবাসকারী ব্যক্তিদের জন্য পিয়ার সাপোর্ট প্রদান করে।

স্কারবরো হাসপাতালের আঞ্চলিক মোবাইল ক্রাইসিস টিম: 416-495-2891

16 বছরের বেশি বয়সী ব্যক্তিদের জন্য মানসিক স্বাস্থ্য সংকটে সাড়াদানের সেবা প্রদান করে। ইস্ট ইয়র্ক এবং স্কারবরোতে সেবা প্রদান করে।

সেন্ট এলিজাবেথ হেলথ কেয়ার: 905-940-9655

(সেন্ট্রাল অফিস ফর টরোন্টো) 1-800-463-1763

(দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে সাত দিন, নর্থ ইয়র্ক ও ইটোবিকোকের জন্য)

মোবাইল ক্রাইসিস ইন্টারভেনশন সহায়তা এবং পরিবারের সদস্য, উল্লেখযোগ্য অন্যান্য ব্যক্তি এবং কেয়ারগিভারদের জন্য সহায়তা প্রদান করে।

টরোন্টোর মাদকদ্রব্য ব্যবহার এবং প্রত্যাহার ব্যবস্থাপনা সিস্টেম – মাইকেল গ্যারন হাসপাতাল: 1-866-366-9513

টরোন্টোতে ওষুধ ছাড়া প্রত্যাহার নিয়ন্ত্রণ পরিষেবা খুঁজছেন এমন 16 বছর বা তার বেশি বয়সী ব্যক্তিদের জন্য সাহায্য প্রদান করে।

ইয়ুথডেল ড্রিটমেন্ট সেন্টার্স: 416-363-9990

টরোন্টোতে বসবাসকারী শিশু ও তরুণদের জন্য (16 বছর পর্যন্ত) এবং তাদের পরিবারের জন্য মানসিক স্বাস্থ্য পরিষেবাসমূহ প্রদান করে।

লিঙ্কস ফর ইয়ুথ

আমরা আমাদের কমিউনিটির তরুণদেরকে অর্থনৈতিক ও সামাজিক সুযোগ-সুবিধা যেমন ক্রীড়া, শিল্পকর্ম ও একাডেমিকস ইত্যাদির সাথে সংযুক্ত করার জন্য অংশীদারদের সঙ্গে কাজ করে থাকি।

অনলাইনে torontohousing.ca ঠিকানায় অথবা স্থানীয় ভাড়াটিয়া সম্পৃক্ততা কর্মীর সঙ্গে কথা বলে আরো জানুন।

যুব কর্মসূচি

toronto.ca/youth অথবা **2-1-1** নম্বরে ফোন করুন

সিটির নিয়োগ কর্মসূচি, স্বেচ্ছাসেবক হিসেবে দায়িত্ব পালনের সুযোগ এবং আরো অনেক কিছু।

তরুণদের কর্মসংস্থান এগিয়ে নেওয়ার জন্য অংশীদারিত্ব

eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717/ অথবা 416-488-0084

নম্বরে ফোন করুন

টরন্টোর অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত এলাকাগুলোতে বসবাসকারী তরুণদের জন্য।

উডগ্রিন কমিউনিটি সার্ভিসেস

woodgreen.org অথবা 416-645-6000 নম্বরে ফোন করুন

তরুণদের জন্য বিনামূল্যের কর্মসূচিগুলো মজার সামাজিক আউটিং, হোমওয়ার্কের ক্ষেত্রে সাহায্য, এবং কানাডায় নতুন এসেছেন এবং চাকরি খুঁজছেন এমন তরুণদের জন্য সহায়তা প্রদান করে থাকে।

স্থানীয় পরিষেবাসমূহ সম্পর্কে আপনার নোট

আপনার এলাকায় আপনি যেসব পরিষেবার উপর নির্ভর করে থাকেন সেগুলোর নম্বর এই জায়গায় লিখে রাখুন। উদাহরণস্বরূপ, আপনি নিকটবর্তী কমিউনিটি স্বাস্থ্য কেন্দ্র, ওয়াক-ইন ক্লিনিক, লিগাল ক্লিনিক, ফুড ব্যাংক, প্রভৃতি অন্তর্ভুক্ত করতে পারেন। আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলো সম্পর্কে তথ্য পেতে 2-1-1 বা 3-1-1 নম্বরে ফোন করুন।

পরিভাষাগুলোর শব্দকোষ

উচ্ছেদ

যখন একজন ভাড়াটিয়া এবং তার পরিবার আইনি উপায়ে তাদের ইউনিট ছেড়ে চলে যেতে বাধ্য হন কারণ তারা তাদের লিজ অথবা *আবাসিক ভাড়াটিয়া আইনের* অধীনে তাদের বাধ্যবাধকতাগুলো পূরণ করেননি।

ফব

এটিকে “কী ফব বা চাবির ফব”-ও বলা হয়। Toronto Community Housing-এর অনেক ভবনে প্রধান দরজাগুলো খোলার জন্য ফব ব্যবহার করা হয়। এটি ছোট একটি বস্তু, যেটি সাধারণত প্লাস্টিক বা ধাতুর তৈরি, যা আপনাকে দরজার পাশের একটি ইলেক্ট্রনিক প্যাডের কাছাকাছি নিয়ে নাড়াতে হয়, তখন দরজা আনলক হয়ে যায়।

পরিবার

আপনার ইউনিটে বসবাসকারী সব ব্যক্তি। আপনাকে অবশ্যই আপনার ইউনিটে বসবাসকারী প্রত্যেক ব্যক্তির কথা আপনার বাড়ির মালিককে জানাতে হবে। আপনার পরিবারে সদস্য যোগ হওয়া এবং পরিবার থেকে সদস্য বাদ দেওয়ার ব্যাপারে বাড়ির মালিকের কিছু নিয়ম রয়েছে।

আবাসন পরিষেবা আইন, 2011 (Housing Services Act, HSA)

অন্টারিওতে আয়-ভিত্তিক-ভাড়ার (RGI) আবাসন যে আইনের অধীনে পরিচালনা করা হয়। এটি *সামাজিক আবাসন পুনর্গঠন আইন, 2000*-কে প্রতিস্থাপন করেছে।

প্রতারণা

যে ব্যক্তি ধোঁকা দিচ্ছে তাকে আর্থিক বা অন্য সুবিধা প্রদান করার জন্য কাউকে প্রভাবিত করার উদ্দেশ্যে ধোঁকার আশ্রয় নেওয়া (যেমন মিথ্যা বলা বা কৌশল অবলম্বন করা)।

বাড়িওয়ালার

এই নির্দেশিকায় বাড়ির মালিক হলো Toronto Community Housing Corporation (TCHC)।

লিজ

বাড়ির মালিক এবং এক বা একাধিক ভাড়াটিয়ার মধ্যে সম্পাদিত একটি চুক্তি। এটি আপনাকে জানিয়ে দেয় যে আপনি বাড়ির মালিকের কাছ থেকে কোন ইউনিট ভাড়া নিচ্ছেন এবং সেই ইউনিটের মূল ভাড়া কত, এবং এটি বাড়ির মালিক এবং ভাড়াটিয়াদের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ নির্ধারণ করে দেয়। যদি আপনি একজন ভাড়াটিয়া হয়ে থাকেন, তাহলে আপনি Toronto Community Housing-এর কর্মীদের সঙ্গে সাক্ষাত করে থাকবেন এবং লিজে স্বাক্ষর করে থাকবেন। এছাড়াও আপনার বাসা ভাড়া শুরুর সময় আপনাকে লিজের একটি কপিও প্রদান করা হয়ে থাকবে।

আবাসিক ভাড়াটিয়া আইন (Residential Tenancies Act, RTA)

এই আইন বাড়ির মালিক এবং আবাসিক সম্পত্তি ভাড়া নেওয়া ভাড়াটিয়াদের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ নির্ধারণ করে দেয়।

সাবলেট

সাবলেট হলো যখন একজন ভাড়াটিয়া বাসা ছেড়ে চলে যান এবং তাদের ইউনিটে অন্য কাউকে বসবাস করতে দেন। আপনার লিজে আপনাকে আপনার ইউনিট সাবলেট দেওয়ার অনুমতি প্রদান করা হয়নি।

ভাড়াটে

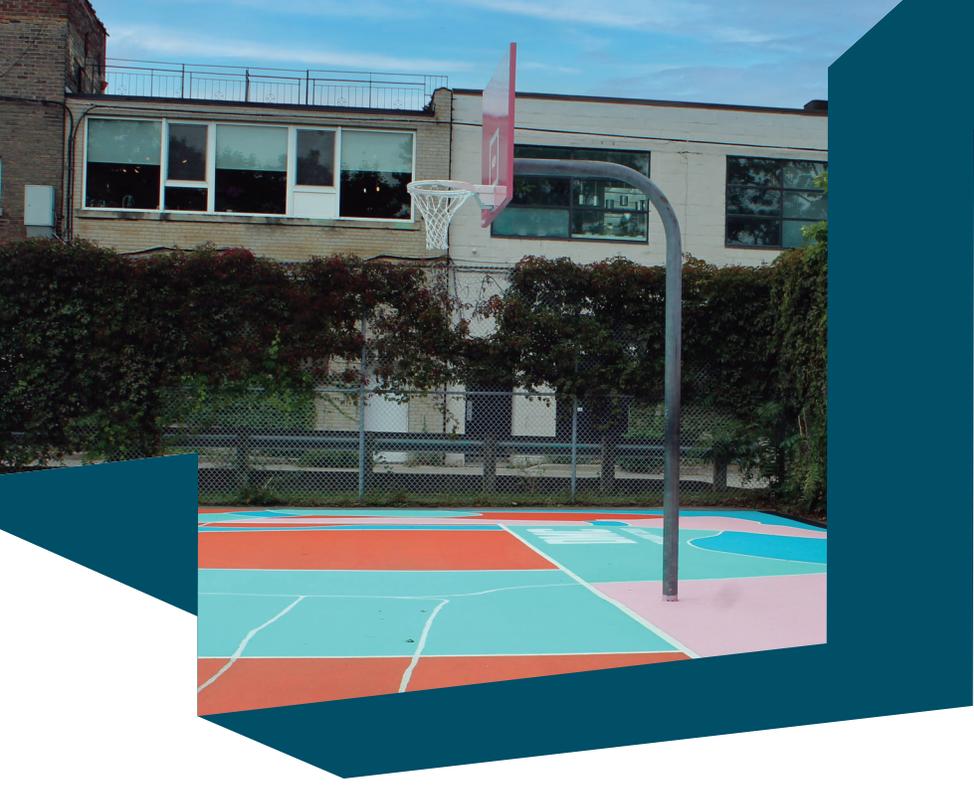
কোনো ইউনিটের জন্য একটি লিজ স্বাক্ষর করেছেন এবং সেই ইউনিটে বসবাস করছেন এমন ব্যক্তি। আপনার ইউনিটে এমন ব্যক্তি থাকতে পারেন যারা আপনার পরিবারের অংশ কিন্তু ভাড়াটিয়া নন। উদাহরণস্বরূপ, 16 বছরের কম বয়সী শিশুরা ভাড়াটিয়া নয় কারণ আইন অনুযায়ী তাদের লিজে স্বাক্ষর করার অনুমতি নেই।

ভাড়াস্বত্ব

একজন বাড়ির মালিক এবং একজন ভাড়াটিয়ার (অথবা একাধিক ব্যক্তি লিজে স্বাক্ষর করে থাকলে ভাড়াটিয়াদের) মধ্যকার একটি চলমান সম্পর্ক। লিজ, আবাসিক ভাড়াটিয়া আইন এবং, যদি আপনার বাসা ভাড়া ভর্তূকির আওতাধীন হয় তাহলে আবাসন পরিষেবা আইন দ্বারা ভাড়াস্বত্ব পরিচালিত হয়।

ইউনিট

এই নির্দেশিকায় একটি ইউনিট হলো Toronto Community Housing-এর কাছ থেকে আপনার ভাড়া নেওয়া বাড়ি (সেটি অ্যাপার্টমেন্ট বা টাউনহাউস যাই হোক না কেন)।



-  @TOHousing
-  @torontohousing
-  TorontoCommunityHousing
-  TorontoCommunityHousing

