

Informator dla lokatorów



Toronto
Community
Housing

Życie w domach Toronto Community Housing

Nasz personel – jak służymy mieszkańcom



Twoje mieszkanie



Tereny wspólnego użytku



Wynajmowanie mieszkania



Zasady bezpieczeństwa



Zaangażuj się



Usługi dla mieszkańców



Dodatkowe informacje

Więcej informacji na temat komunikatów, zebrań, przepisów i formularzy dotyczących Toronto Community Housing można znaleźć na stronie internetowej www.torontohousing.ca.

Można tam znaleźć najnowszą wersję dokumentów:

- Accessibility Policy (Strategia udogodnień dla niepełnosprawnych)
- Accessible Customer Service Policy (Zasady obsługi klientów niepełnosprawnych)
- Formularz Consent to Disclose Information (formularz pisemnej zgody na udostępnienie informacji)
- Dokumentację wniosku o zastosowanie udogodnień dla niepełnosprawnych
- Eviction Prevention Policy (Zasady zapobiegania eksmisji)
- Policy on Evictions for Cause (Zasady stosowania uzasadnionej eksmisji)
- Human Rights, Harassment and Fair Access Policy
- Video i dokumentację dotyczącą wynajmu
- Tenant Transfer Policy (Zasady przeniesienia wynajmu)
- Unit Condition Follow-Up Process (Procedura ponownej inspekcji stanu mieszkania)
- Visitor and Guest Policy (Regulamin dla gości i odwiedzających)

Aby otrzymać wydruk któregoś z dokumentów, można:

- 1. wydrukować dokument z Internetu**
- 2. Odwiedzić Operating Unit (Jednostkę operacyjną) lub Property Management Office (Biuro zarządzania nieruchomościami)**
- 3. Aby skontaktować się z Client Care Centre (Biurem obsługi klienta), prosimy dzwonić na numer 416-981-5500 lub przesłać email na adres: help@torontohousing.ca**

Niniejszy informator był zaktualizowany w chwili opublikowania Poprawki prosimy przesyłać na adres: help@torontohousing.ca

© grudzień 2014 Toronto Community Housing.

Powitanie

Domy stanowiące własność City of Toronto, w ramach programu Toronto Community Housing, dają zakwaterowanie dla około 58 000 rodzin w różnych dzielnicach miasta. W tych domach staramy się zapewnić czyste, bezpieczne i dobrze utrzymane mieszkania w przystępnej cenie i umożliwić mieszkańcom korzystanie z dostępnych usług i świadczeń. Aby uczynić Toronto lepszym miejscem do życia, współpracujemy z wieloma partnerami, promując poprawę warunków i jakości życia w naszych osiedlach.

Niniejsza publikacja stanowi poradnik dla mieszkańców Toronto Community Housing. Omawia ona prawa i obowiązki lokatora, oraz informuje jak uczynić swoje mieszkanie doskonałym miejscem do życia.

Pragniemy podziękować wszystkim pracownikom i mieszkańcom, a także członkom Tenant Communications Workgroup (Komitetu lokatorskiego), którzy swoimi pomysłami przyczynili się do dostarczenia **Państwu** tego informatora. Prosimy o przechowywanie informatora w miejscu łatwo dostępnym i o kontaktowanie się z nami, gdy potrzebna jest jakakolwiek pomoc.

Uwaga: Informator dla lokatorów jest pomyślany jako źródło szybkiej informacji. Zawarte w nim dane w miarę upływu czasu mogą się dezaktualizować. Podanych informacji nie należy traktować jako porady prawne. W razie konfliktu pomiędzy zawartością tego informatora a jakimikolwiek kanadyjskimi przepisami prawnymi (federalnymi, prowincjalnymi lub innymi), lub przepisami, procedurami czy wytycznymi Toronto Community Housing, przeważającą moc mają obowiązujące przepisy prawne, procedury i wytyczne. Nie należy informacji zawartych w tym poradniku traktować jako obietnicę, że Toronto Community Housing coś zrobi lub czegoś nie zrobi, ani jako ofertę lub umowę.

W przypadku znalezienia tego informatora, proszę go zwrócić do:

Imię i nazwisko

Adres

Spis treści

06 **Personel** Toronto Community Housing W jaki sposób służymy mieszkańcom

08 **Jak kontaktować się z Toronto Community Housing**

09 **Lokalny personel**

10 **Prawa i obowiązki**

13 **Zobowiązanie Toronto Community Housing do świadczenia usług**

14 **Procedura zażaleń**

16 **Twój Dom**

16 **Porady zapewniające wygodne mieszkanie**

16 Wprowadzanie się

16 Windy i dostawy

16 Urządzanie mieszkania

17 Elektryczność, gaz i woda

17 Telefon, kabel telewizyjny i Internet

17 Sprzęt gospodarstwa domowego

18 Okienne urządzenia klimatyzacyjne i anteny satelitarne

18 Opieka nad zwierzętami domowymi

19 Zabezpieczenie okien

19 Balkony

20 Klucze i klucze elektroniczne

20 Ubezpieczenie

21 Konserwacje i naprawy

21 Ogrzewanie

21 Śmiecie, odpady organiczne i recykling

22 Zwalczanie szkodników

22 Coroczna inspekcja mieszkania

23 Dostęp do mieszkania lokatora

23 Udogodnienia dla niepełnosprawnych

24 **Tereny wspólnego użytku**

24 Zakaz palenia w pomieszczeniach 25 Korytarze
wspólnego użytku

24 Wspólne powietrze

25 Przestrzenie zewnętrzne

24 Pralnie

26 Pływalnie i brodziki na zewnątrz

24 Pomieszczenia rekreacyjne

26 Parking

29 Wynajmowanie mieszkania

29 Czynnosc

29 Rodzaje czynszu

30 Opcje sposobu placenia

31 Umowa wynajmu

31 Zgłaszanie zmiany wysokości dochodów

31 Coroczna ocena czynszu

31 Domeldowywanie i wymeldowywanie poszczególnych osób w mieszkaniu

32 Procedura przeniesienia do mniejszego mieszkania

32 Procedura przeniesienia do większego mieszkania

32 Składanie wniosku o przeniesienie do innego mieszkania

33 Visitor and Guest Policy

33 Nieobecność ponad 90 dni

33 Udostępnienie danych osobowych

34 Eksmisja

35 Procedura wyprowadzki

37 Zasady bezpieczeństwa

38 Bezpieczeństwo osiedlowe

40 Bezpieczeństwo przeciwpożarowe

42 Awarie elektryczne

43 Zaangażuj się

43 Zebrania

43 Tablice ogłoszeń

43 Nasza witryna internetowa

44 Z kim się kontaktować

44 Usługi dla mieszkańców

45 Przydatne numery telefonów

46 Telefony awaryjne

47 Pomoc w sytuacjach kryzysowych

48 Informacje dla młodzieży

49 Informacje dla osób starszych

50 Usługi lokalne

51 Wyjaśnienie terminów i załączniki

51 Wyjaśnienie terminów

52 Załącznik 1 – Zapobieganie pożarom

55 Załącznik 2 – Ochrona środowiska w Toronto Community Housing

Personel Toronto Community Housing – W jaki sposób służymy mieszkańcom

Program Toronto Community Housing zatrudnia około 1600 pracowników świadczących usługi dla lokatorów i udzielających informacji w zakresie napraw, wynajmu mieszkań, usług lokalnych, świadczeń i bezpieczeństwa.

Client Care Centre

Z biurem **Client Care Centre** (Centrum obsługi klienta) można kontaktować się 24 godziny na dobę, 365 dni w roku. Agenci odbierający telefon mogą udzielić pomocy w nagłych sytuacjach zaistniałych w budynku. Mogą oni również odpowiadać na pytania dotyczące wynajmu i zgłaszanych napraw. Prosimy dzwonić na numer **416-981-5500** lub wysłać email na adres: **help@torontohousing.ca**.

Dozorca budynku

Dozorca pracuje w budynku lub kompleksie budynków gdzie Państwo mieszkają. Zajmuje się on codziennymi sprawami utrzymania, oraz wykonywaniem napraw zgłaszanych telefonicznie pod numerem: **416-981-5500** Dozorca pracuje w godzinach od 8.30 do 16.30.

W razie potrzeby usług poza godzinami pracy, prosimy kontaktować się z biurem **Client Care Centre**.

Tenant Services Coordinator

Tenant Services Coordinator (koordynator usług dla lokatorów) odpowiedzialny jest za wynajmowanie mieszkań, kontakt z lokatorami w celu podpisania umów wynajmu oraz obliczanie wysokości czynszu. Prosimy kontaktować się z koordynatorem, Tenant Services Coordinator, w sprawach związanych z wysokością czynszu oraz wszelkich sprawach dotyczących umowy wynajmu.

Community Services Coordinator

Community Services Coordinator (Koordynator usług osiedlowych) współpracuje z lokatorami osiedla oraz z lokalnym kierownictwem i agencjami aby zidentyfikować potrzeby społeczności i promować zaangażowanie mieszkańców. Stara się on:

- Współpracować z mieszkańcami dążąc do osiągnięcia wspólnych celów
- Udostępnić mieszkańcom domów Toronto Community Housing istniejące usługi i inne korzystne oferty.

Community Patrol Officers

Community Patrol Officers (Straż osiedlowa) oraz Special Constables (oddelegowani policjanci), jak również prywatne firmy ochrony współpracują z Toronto Police Service aby zapewnić bezpieczeństwo mieszkańców. Funkcjonariuszy tych można zobaczyć we wszystkich naszych osiedlach. Odbierają oni również telefony lokatorów dzwoniących do Community Safety Unit (Osiedlowego wydziału bezpieczeństwa) na numer: **416-921-2323**.

Community Safety Advisors

Community Safety Advisors (Osiedlowi Doradcy d/s bezpieczeństwa) identyfikują posiadane środki i zewnętrzne agencje usługowe w celu rozwiązania zaistniałych kwestii bezpieczeństwa w naszych osiedlach. Doradcy, Community Safety Advisors, udzielają również pomocy lokatorskim komisjom bezpieczeństwa.

Community Housing Supervisor

Community Housing Supervisors (Nadzorcy programu mieszkań komunalnych) kierują ekipami remontowymi budynków i pomagają koordynować prace naprawcze na osiedlu. Nadzorują oni także personel zatrudniony w budynku.

Operating Unit Manager

Operating Unit Manager (Kierownik jednostki operacyjnej) kieruje zespołem pracowników lokalnego Operating Unit office (Biura jednostki operacyjnej).

Personel biura zarządzania nieruchomościami

Toronto Community Housing angażuje cztery firmy usługowe, które pomagają w zarządzaniu niektórymi nieruchomościami. Firmy zarządzania nieruchomościami różnią się nieco w swej codziennej działalności. Mimo że struktura biur jest inna, Dozorca budynku jest na miejscu.

Z biurem **Client Care Centre** można kontaktować się w sprawach:

- nowego zgłoszenia naprawy koniecznej w mieszkaniu
- poprzednio zgłoszonej lub zakończonej naprawy
- sposobu zgłaszania zażaleń
- otrzymanej korespondencji
- poprzedniego kontaktu z biurem **Client Care Centre**

Należy pamiętać, aby przy każdym zgłoszeniu zlecenia otrzymać numer sprawy.

Aby rozmawiać z kimś na temat umowy wynajmu, czynszu lub stanu konta, prosimy odwiedzić lokalne biuro Property Management.

Sprawdzając postępowanie zgłoszonego zlecenia, prosimy podawać

numer sprawy 

Dzwoniąc do biura **Client Care Centre** na numer **416-981-5500** aby zgłosić konieczność naprawy lub uzyskać informacje na temat umowy wynajmu, otrzymają Państwo **numer sprawy**. Jest to numer tej konkretnej sprawy. Prosimy podawać ten numer śledząc postęp złożonego zlecenia. Należy pamiętać, aby dzwoniąc do biura, zawsze prosić o podanie numeru sprawy.

Aby zapytać o...

naprawę

sposób składania zażaleń

stan swojego konta

swoją umowę wynajmu

ostatni telefon do biura

Prosimy nas zapytać.

Jak kontaktować się z Toronto Community Housing

Nieruchomości na całym terenie miasta wchodzące w skład Toronto Community Housing są pogrupowane w Operating Units (Jednostki operacyjne). Dzięki temu nasze usługi są bliżej mieszkańców.

Można kontaktować się z nami:

Osobiście

Aby kontaktować się osobiście, można rozmawiać z Dozorcą budynku, ale może być konieczne odwiedzenie biura Operating Unit lub (w niektórych budynkach) biura Property Management. Aby być szybciej obsłużonym, najlepiej zadzwonić z wyprzedzeniem i umówić się na spotkanie. Aby dowiedzieć się, gdzie znajduje się właściwe biuro Operating Unit lub Property Management, **prosimy dzwonić do Client Care Centre** gdzie nasz agent poinformuje, do którego biura należy się zwrócić.

Telefonicznie

Do biura **Client Care Centre** można dzwonić przez całą dobę, na numer **416-981-5500**.

Pocztą elektroniczną

Jeśli sprawa nie jest pilna, prosimy przesyłać email na adres: **help@torontohousing.ca**.

Godziny urzędowania: biura Operating Unit oraz Property Management są na ogół otwarte od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.30 do 16.30. W weekendy i święta biura są nieczynne. Jeśli Państwa lokalne biuro Property Management ma inne godziny urzędowania, na drzwiach biura będzie wywieszona odpowiednia informacja.

Personel lokalnego biura Operating Unit lub Property Management

Pracownicy tego biura obsługują mieszkańców budynku, w którym Państwo mieszkają. Można ich pytać o informacje i prosić o potrzebne rzeczy.

Odviszając biuro, aby rozmawiać z kimś osobiście, można:

- Zadawać pytania dotyczące swojej umowy wynajmu.
- Zadawać pytania na temat wysokości czynszu.
- Zapłacić czynsz.
- Złożyć wniosek o przeniesienie do innego mieszkania.
- Otrzymać wydruk regulaminu mieszkańców Toronto Community Housing.
- Zadawać wszelkie pytania dotyczące swojej umowy wynajmu lub swojego konta.
- Wypełnić formularze zgłoszenia zmiany dochodów, dorocznej oceny wysokości czynszu, domeldowania lub wymeldowania kogoś w swoim mieszkaniu.

Personel lokalnego biura

Prosimy zanotować poniżej informacje dotyczące kontaktu z pracownikami Państwa lokalnego biura Operating Unit lub Property Management, oraz innymi ważnymi osobami.

Uwaga: Są to osoby, które mogą pomóc w aranżowaniu usług i innych niezbędnych spraw.

(Informacje te otrzymają Państwo przy podpisywaniu umowy wynajmu, a także dzwoniąc w dowolnym momencie do **Client Care Centre** na numer: **416-981-5500** .)

OPERATING UNIT (OU) nazwa: _____ **OU litera identyfikująca:** _____

PROPERTY MANAGEMENT nazwa firmy (o ile to dotyczy): _____

Adres biura: _____

Numer faksu: _____ Email: _____

Operating Unit Manager:

Tel.: _____ Godziny urzędowania: _____

Community Housing Supervisor:

Tel.: _____ Godziny urzędowania: _____

Dozorca budynku:

Tel.: _____ Godziny urzędowania: _____

Tenant Services Coordinator (TSC) lub Property Administrator:

Tel: _____ Email: _____

Community Services Coordinator (CSC) Engagement (Koordynator zaangażowania społecznego mieszkańców):

Tel: _____ Email: _____

Community Services Coordinator (CSC) Access (Koordynator usług dla niepełnosprawnych):

Tel: _____ Email: _____

Community Services Coordinator (CSC) Support (Koordynator usług i pomocy):

Tel: _____ Email: _____

Community Safety Advisors (CSA) :

Tel: _____ Email: _____

Prawa i obowiązki lokatora

Lokator ma prawo do:

Zapewnionego wynajmu mieszkania

Lokator ma prawo mieszkać w wynajętym mieszkaniu aż do chwili, gdy:

- Lokator złoży właścicielowi budynku (Toronto Community Housing) odpowiednie wypowiedzenie; lub
- Właściciel budynku da lokatorowi wypowiedzenie wynajmu z powodu złamania przepisów ustawy *Residential Tenancies Act*.

Powiadomienie o zamierzonym wejściu do mieszkania

- Z wyjątkiem nagłych przypadków, właściciel budynku (Toronto Community Housing) musi dostarczyć pisemne powiadomienie o zamierzonym wejściu do mieszkania lokatora 24 godziny przed wejściem.
- Personel Toronto Community Housing lub wykonawca usług wchodzący do mieszkania lokatora musi mieć powód do wejścia zgodny z ustaleniami ustawy *Residential Tenancies Act* lub umową wynajmu.

Lokator i wszystkie osoby z nim zamieszkujące muszą przestrzegać obowiązków wynikających z zawartej umowy wynajmu.

Obejmuje to, ale nie wyłącznie, następujące zobowiązania:

- Płacić czynsz każdego miesiąca w wyznaczonym terminie.
- Utrzymywać wynajmowane mieszkanie w czystości i dobrym stanie.
- Dokonywać napraw lub pokrywać koszty za naprawę szkód wyrządzonych przez niego lub jego

- gości i odwiedzających. (Nie obejmuje to napraw z powodu normalnego zużycia.)
- Poność odpowiedzialność za czyny własne i członków jego rodziny, gości i odwiedzających, a także za zachowanie ich i swoich zwierząt domowych.
 - Szanować swoich sąsiadów poprzez nie hałaśliwe zachowanie, sprzątanie po swoich zwierzętach domowych i kontrolowanie ich zachowania oraz uczestniczenie w utrzymaniu czystości terenów wspólnego użytku – wyrzucając śmiecie do przeznaczonych pojemników.
 - Szanować sprzęt i obiekty na osiedlu, takie jak wynajmowane mieszkania, przedmioty własności osobistej, biura i tereny wspólnego użytku.
 - Przestrzegać Regulaminu Toronto Community Housing i obowiązujące przepisy prawne.
 - Utrzymywać ubezpieczenie mieszkania obejmujące zawarte w nim rzeczy osobiste. Jest to zwykle określane jako ubezpieczenie zawartości wynajętego mieszkania (patrz strona 20).
 - W razie konieczności wymiany zamka w drzwiach mieszkania, zwracać się do Dozorcy. **Nie zmieniać zamka samodzielnie.**
 - Jeśli ktoś wprowadza się lub wyprowadza z mieszkania, powiadomić pisemnie swojego koordynatora, Tenant Services Coordinator, lub administratora, Property Administrator, z wyprzedzeniem 30 dni.
 - W razie zmian wysokości dochodów, zgłaszać je swojemu koordynatorowi, Tenant Services Coordinator, lub administratorowi, Property Administrator, w ciągu 30 dni.
 - Nie wolno podnajmować mieszkania.

Prawa człowieka

Toronto zamieszkują ludzie różnych narodowości i różnych kultur. Toronto Community Housing uznaje tę różnorodność i zobowiązuje się utrzymywać wspólne środowisko mieszkań i miejsc pracy, gdzie wszyscy są jednakowo cenieni i sprawiedliwie traktowani. Lokatorzy, goście i odwiedzający oraz personel mają prawo do mieszkania i pracowania w bezpiecznej atmosferze wzajemnego poszanowania, bez dyskryminacji czy prześladowania w jakiegokolwiek formie.

Toronto Community Housing stosuje Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Politykę przestrzegania praw człowieka, nieprześladowania i równouprawnienia) odzwierciedlającą wymagania ontaryjskiego kodeksu *Human Rights Code*.

Jeśli ktoś uważa, że jest prześladowany lub dyskryminowany, i sprawa nie może być rozwiązana w ramach biura Operating Unit lub Property Management, może on, na podstawie tej polityki, złożyć zażalenie.

Aby otrzymać więcej informacji na temat praw człowieka w Toronto Community Housing, lub przeczytać treść ustaleń tej polityki, prosimy odwiedzić naszą witrynę internetową www.torontohousing.ca lub przesłać email na adres: humanrights@torontohousing.ca.

Uwaga: Na witrynie internetowej www.torontohousing.ca/lease można obejrzeć wideo na temat obowiązków lokatora (dostępne w różnych językach).

Prawa i obowiązki korporacji Toronto Community Housing

Obowiązki

Jako właściciel budynków, zobowiązujemy się:

- Świadczyć usługi na warunkach określonych w obowiązujących przepisach prawnych i w umowie wynajmu.
- Utrzymywać wynajmowane nieruchomości w dobrym stanie i przeprowadzać zgłoszone naprawy w ciągu pięciu dni.
- Spełniać wymogi lokalnych standardów i przepisów prawnych w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i stanu nieruchomości.
- Na żądanie, wydawać dowód uiszczonej opłaty.
- W przypadkach czynszu subsydiowanego, przeprowadzać coroczną ocenę wysokości czynszu.
- Dostarczyć pisemne zawiadomienie o zamierzonym wejściu do mieszkania z 24-godzinnym uprzedzeniem, z wyjątkiem nagłych przypadków upoważniających do wejścia do mieszkania bez uprzedzenia (takich jak zalanie wodą, pożar, zagrożenie życia lub konieczność sprawdzenia bezpieczeństwa).
- Zapewnić udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.

Prawa

Jako właściciel budynku mamy prawo:

- Pobrać kaucję w wysokości miesięcznego czynszu od lokatorów wynajmujących po cenach rynkowych.
 - Kaucja ta będzie użyta na pokrycie czynszu za ostatni miesiąc wynajmu.
 - Kaucja ta nie może być użyta na jakikolwiek inny cel, taki jak pokrycie kosztów zniszczeń.
 - Właściciel budynku musi co roku wypłacać odsetki od złożonej kaucji.
- Egzekwować eksmisję lokatorów, którzy spóźniają się z płaceniem czynszu lub łamią przepisy prawne na terenie posiadłości Toronto Community Housing .

Inne powody eksmisji opisane są na stronie 34.

Uwaga: Toronto Community Housing nie chce eksmitować lokatorów. Wolimy zawczasu rozwiązywać problemy, aby lokatorzy nie tracili mieszkania. Deklarujemy się współpracować z lokatorami, którzy mają trudności finansowe. Jeśli nie mogą Państwo zapłacić czynszu, lub mają inne kłopoty związane z wynajmem, prosimy kontaktować się ze swoim koordynatorem, Tenant Services Coordinator, lub administratorem, Property Administrator.

Zobowiązanie Toronto Community Housing do świadczenia usług

Do biura Client Care Centre korporacji Toronto Community Housing można dzwonić 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, każdego dnia w roku. Będziemy się starać jak najlepiej zaspokajać Państwa potrzeby.

Naprawy i konserwacja

Aby zgłosić zlecenie naprawy, prosimy dzwonić do biura Client Care Centre na numer **416-981-5500**.

- Zlecenia napraw i napraw konserwacyjnych załatwiamy w ciągu pięciu dni roboczych.
- Ustalimy z Państwem trwałe rozwiązanie.
- Jeśli nie jest to sprawa pilna, można wysłać email na adres: **help@torontohousing.ca**. Agent przyjmujący zlecenie poda Państwu numer sprawy. Jest to numer dotyczący tej jednej sprawy, którym należy posługiwać się sprawdzając postępowanie zlecenia.
- Należy pamiętać, aby dzwoniąc do biura, zawsze prosić o podanie numeru sprawy.

Naprawy w nagłych przypadkach

W razie zgłoszenia naprawy w nagłych przypadkach, nasz pracownik przyjdzie do mieszkania Państwa w ciągu czterech godzin, w zależności od rodzaju awarii. Będziemy starać się dokonać naprawy albo zapobiec pogorszeniu sytuacji. Jeśli wykonana naprawa ma charakter tymczasowy, dalsze postępowanie będzie traktowane w trybie normalnym i naprawa będzie załatwiana w ciągu pięciu dni roboczych.

Usługi dla osób niepełnosprawnych

Przepisy Accessible Customer Service Policy (Zasady obsługi klientów niepełnosprawnych) obowiązujące w Toronto Community Housing są zgodne z ustawą *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* (Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w Ontario).

Aby dowiedzieć się więcej o tych przepisach prawnych, prosimy odwiedzić witrynę internetową ministerstwa Ministry of Community and Social Services: www.mcscs.gov.on.ca.



Przepisy Accessible Customer Service policy głoszą następujące zasady postępowania:

1. Obsługa klienta ma się odbywać w taki sposób, aby uszanować godność i niezależność osoby niepełnosprawnej.
2. Osoba niepełnosprawna ma prawo w pełni korzystać z takich samych usług, w tym samym miejscu i w ten sam lub podobny sposób, jak wszyscy inni klienci, o ile nie są wymagane inne środki.
3. Niepełnosprawni klienci będą mieli takie same możliwości uzyskania naszych usług jak wszyscy inni.

Aby więcej dowiedzieć się na temat tych przepisów, prosimy odwiedzić naszą stronę internetową: www.torontohousing.ca/accessibility.

Procedura składania zażaleń w Toronto Community Housing

Wszystkie zażalenia i zgłaszane sprawy traktujemy poważnie. Naszym celem jest zapewnienie dobrej obsługi dla naszych mieszkańców. Ale nie możemy rozwiązać problemów, o których nie zostaliśmy powiadomieni. Zażalenia i swoje problemy można zgłaszać na kilka różnych sposobów. W celu zgłaszania zażaleń dotyczących obsługi klienta, jakości napraw wykonanych w mieszkaniu lub osiedlu, albo sposobu działania Toronto Community Housing, można kontaktować się z nami dowolną z niżej wymienionych metod.

1. **Osobiście:** Rozmawiać z kierownikiem lokalnej jednostki Operating Unit lub pracownikiem biura Property Management.
2. **Pisemnie:** Wysłać list pocztą lub pocztą elektroniczną do personelu lokalnej jednostki Operating Unit lub biura Property Management.
3. **Telefonicznie:** Dzwonić na numer **416-981-5500**, lub
4. Przez email na adres: help@torontohousing.ca.

Należy pamiętać, by zawsze prosić o podanie numeru sprawy.

Numer ten należy każdorazowo stosować dowiadując się o postępowanie zgłoszonej sprawy.

Jeśli Państwo nie są zadowoleni z otrzymanej usługi, prosimy rozmawiać z kierownikiem Operating Unit lub Property Management. Kierownik zarejestruje skargę i postara się rozwiązać sprawę w ciągu 10 dni roboczych. Jeśli Państwo nadal nie są zadowoleni z usługi lub sposobu załatwienia zażalenia, prosimy zadzwonić na numer: **416-981-5500**. Skarga zostanie zarejestrowana i kierownik wyższej instancji skontaktuje się z Państwem w ciągu pięciu dni roboczych.

Jak wygląda postępowanie, w przypadku złożenia zażalenia?

Pracownik, który przyjął zażalenie potwierdzi jego otrzymanie w ciągu **dwóch dni roboczych**.

Kiedy Państwo otrzymają odpowiedź?

Pracownik biura udzieli odpowiedzi w ciągu **10 dni roboczych**. Poinformuje on Państwa w jaki sposób zażalenie zostanie załatwione i ile czasu będzie to trwało.

Zrób co należy: Bezzwłocznie zawiadom o przypadkach oszustwa i marnotrawstwa.

Skutki oszustwa. odczuwają wszyscy mieszkańcy Toronto Community Housing Pieniądże stracone z powodu nieuczciwej działalności uniemożliwią Toronto Community Housing inwestowanie w niezbędne remonty kapitalne.

- Opóźnienie napraw w niezamieszkałych mieszkaniach uniemożliwi szybkie wprowadzanie się klientów zapisanych na liście oczekujących.
- Wandalizm pochłania pieniądze przeznaczone na pilne naprawy.
- Marnotrawstwo może spowodować, że Państwo i całe osiedle będą musieli dłużej czekać na niezbędne naprawy.
Toronto Community Housing zaangażowała niezależną firmę do odbierania telefonów zgłaszających nadużycia. Wszelkie zastrzeżenia można zgłaszać anonimowo. Można powiadamiać o problemach w dowolnym momencie w preferowanym przez siebie języku.

Zgłoszona sprawa zostanie przebadana przez Investigations Unit (Ekipę dochodzeniową) wydziału Internal Audit Department (Wewnętrznej komisji rewizyjnej), niezależnej komórki, podlegającej bezpośrednio Zarządowi korporacji Toronto Community Housing.

Jeśli Państwo zobaczą lub przypuszczają, że ktoś z personelu lub lokator popełnił nadużycie, prosimy natychmiast to zgłosić.

- Prosimy o dowolnej porze dzwonić do programu *Do What's Right* na numer **1-877-993-6744** .
- Albo w dowolnym momencie zgłosić przez Internet odwiedzając stronę:
www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing .
- Albo napisać raport i wysłać pocztą na adres:
Chief Internal Auditor
c/o Toronto Community Housing
931 Yonge Street
Toronto, ON M4W 2H2
- Dla ułatwienia można ściągnąć wzór raportu ze strony internetowej:
www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste

Twój Dom

Porady zapewniające wygodne mieszkanie



1. Wprowadzanie się

Zanim Państwo wprowadzą się, mieszkanie zostanie sprzątnięte, dokonane będą wszelkie naprawy i przeprowadzona inspekcja. W razie potrzeby zostanie również spryskane przeciw szkodnikom. Dozorca domu przeprowadzi z Państwem inspekcję mieszkania i poinformuje jakie zmiany można robić w mieszkaniu, a czego nie można zmienić. Zanotuje on również wszelkie zauważone potrzeby naprawy oraz wyjaśni co to są obciążenia zwrotne i dostarczy listę tych obciążeń związanych z tym mieszkaniem.



2. Windy i dostawy

Każdy budynek w Toronto Community Housing jest inny.

- Wprowadzając się do budynku wielopiętrowego, należy umówić się z Dozorcą, aby zarezerwować windę. Można również skontaktować się z biurem **Client Care Centre**. Agent biura poda numer sprawy i zaaranżuje z Dozorcą Państwa budynku, aby przełączył windę na pracę serwisową.
- W dniu przeprowadzki należy skontaktować się z biurem **Client Care Centre** na dwie godziny przed przeprowadzką, aby ktoś przełączył windę na pracę serwisową.
- Jeśli dostarczone mają być mniejsze lub większe pakunki (takie jak meble), prosimy zapytać Dozorcę, w jaki sposób mają one być w tym budynku transportowane.

3. Urządzanie mieszkania

Prosimy wygodnie sobie urządzić mieszkanie To jest Państwa dom.

Należy pamiętać: Według warunków umowy wynajmu, trwałe zmiany nie są dozwolone.

- Jeśli zostaną dokonane trwałe zmiany, przy wyprowadzaniu się będą Państwo obciążeni kosztami przywrócenia mieszkania do stanu oryginalnego.
- Nie można zmieniać podłóg.
- Drzwi, szafki oraz instalacja wodna i oświetleniowa nie mogą być wymontowywane.
- Do wieszania obrazków można używać tylko przyklejane haczyki, które nie powodują uszkodzenia ścian. Nie można używać gwoździ i haków.

W razie dodatkowych pytań co można a czego nie można robić urządzając mieszkanie, prosimy zwrócić się do Dozorcy lub do biura **Client Care Centre**.

4. Elektryczność, gaz i woda



- Lokalny Tenant Services Coordinator, lub Property Administrator, poinformuje Państwa, które świadczenia należy płacić bezpośrednio, a które są wliczone do opłaty czynszu.
- Jeśli Państwo płacą czynsz subsydiowany, wysokość opłat za świadczenia jest zależna od wielkości wynajmowanego mieszkania. Ich wysokość jest ustalona w ustawie *Housing Services Act* oraz w dyrektywach Zarządu Miasta dotyczących czynszu subsydiowanego.
- Jeśli Państwo są zobowiązani płacić za elektryczność, prosimy zadzwonić do Toronto Hydro na numer: **416-542-8000** lub odwiedzić ich witrynę internetową www.torontohydro.com i założyć konto przed datą przeprowadzki.

Jeśli Państwo są zobowiązani płacić za gaz, prosimy zadzwonić do Enbridge na numer: **1-888-427-8888** lub odwiedzić ich witrynę internetową www.enbridgegas.com i założyć konto przed datą przeprowadzki.



5. Telefon, kabel telewizyjny i Internet

Opłaty za telefon, kabel telewizyjny i Internet nie są wliczone w opłaty za czynsz. Można wybrać dowolną firmę, świadczącą te usługi w Toronto. Prosimy umawiać się firmą telefoniczną lub telewizyjną w ciągu dnia od poniedziałku do piątku, tak aby Dozorca był na miejscu, w razie gdyby instalator potrzebował wejść do pomieszczeń o ograniczonym dostępie.

Jeśli Państwo mieszkają w budynku wyposażonym w domofon i okaże się, że domofon nie działa, proszę skontaktować się z firmą kabla telewizyjnego i upewnić się, że ich system współpracuje z systemem domofonu.

6. Sprzęt gospodarstwa domowego

Każde mieszkanie w Toronto Community Housing wyposażone jest w lodówkę i kuchenkę. Działają one najlepiej, jeśli czyszczone są regularnie. Jeśli lodówka lub kuchenka wymagają naprawy, prosimy dzwonić do biura **Client Care Centre**. Agent biura może zaaranżować naprawę w normalnych godzinach pracy.

Wiele budynków ma pralnię wspólnego użytku, która jest otwarta tylko w określonych godzinach. Lokatorom nie wolno instalować w swoich mieszkaniach pralek i suszarek ani zmywarek. Instalowanie tych urządzeń w mieszkaniu może spowodować uszkodzenie instalacji wodnej budynku, spowodować zalanie mieszkania lub pozbawić sąsiadów dopływu wody, bądź przyczynić się do innych problemów. Jeśli zainstaluje się urządzenia gospodarstwa domowego bez pisemnej zgody, urządzenia te zostaną usunięte i Państwo zostaną obciążeni przez właściciela budynku kosztami wymaganej naprawy.

7. Okienne urządzenia klimatyzacyjne i anteny satelitarne

Przed zainstalowaniem okiennego urządzenia klimatyzacyjnego lub anteny satelitarnej należy otrzymać pisemną zgodę z biura Operating Unit lub Property Management. Instalacja tych urządzeń musi być dokonana przez zatwierdzonego specjalistę i musi spełniać określone wymogi bezpieczeństwa. Należy przedstawić dowód, że zostały one zainstalowane w sposób bezpieczny.

Biuro Operating Unit lub Property Manager może udostępnić listę zakwalifikowanych firm, upoważnionych do instalowania tych urządzeń.

W razie zainstalowania okiennego urządzenia klimatyzacyjnego lub anteny satelitarnej bez pisemnego zezwolenia, zostaną Państwo obciążeni kosztem usunięcia tego urządzenia oraz kosztem ewentualnej naprawy, jeśli jest ona wymagana.

Uwaga: W razie instalowania anteny satelitarnej, konieczne jest posiadanie ubezpieczenia mieszkania, Więcej informacji na temat ubezpieczenia można znaleźć na stronie 20.

8. Opieka nad zwierzętami domowymi



Wiemy, że zwierzęta domowe są dla Państwa bardzo ważne. Tworzymy środowisko przyjazne dla zwierząt domowych. Prosimy pamiętać, że przepisy miejskie zezwalają na maksymalnie trzy psy w jednym mieszkaniu. Można mieć w domu jednocześnie w sumie nie więcej niż sześć zwierząt, wliczając psy, koty, fretki i króliki. Państwo są odpowiedzialni za zachowanie swoich pupilków. Również odpowiedzialni są Państwo za zachowanie zwierząt przyprawdzonych przez Państwa gości i odwiedzających. Obejmuje to zarówno nadmierny hałas powodowany przez zwierzęta, jak i sprzątnięcie po nich.

Jeśli Państwo lub ich goście mają zwierzęta domowe, muszą stosować się do poniższych zaleceń:

- Na terenach wspólnego użytku, np. wychodząc ze zwierzętami z mieszkania lub wyprowadzając na spacer, trzymać zwierzęta na smyczy.
- Pilnować aby, zgodnie z ustaleniami umowy wynajmu, nie powodowały zniszczenia wyposażenia osiedla ani cudzej własności, nie były uciążliwe dla otoczenia, nie powodowały nadmiernego zamieszania.
- Nigdy nie zostawiać zwierząt samych na balkonie.
- Za każdym razem, w odpowiedzialny sposób, zatrzymać się i sprzątnąć odchody swojego pupilka.
- Wyrzucać torbę z odchodami we właściwy sposób.
 - Na spacerze, wyrzucać do zewnętrznych pojemników na śmiecie.
 - Nigdy nie wyrzucać kociego piasku do ubikacji.
 - Wyrzucając do zsypu nieczystości takie jak koci piasek czy wyściółkę klatki dla ptaków, zapakować je bezpiecznie w podwójną torbę.

Aby sprawdzić czy potrzebna jest licencja dla posiadanego zwierzęcia domowego, oraz sprawdzić inne przepisy dotyczące zwierząt, prosimy zadzwonić do urzędu miasta City of Toronto na numer **416-338-7387** lub odwiedzić witrynę internetową www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm.

Jeśli pies sąsiadów ciągle szczeka lub właściciel nigdy po nim nie sprząta, albo mają Państwo inne skargi dotyczące zwierząt domowych, prosimy dzwonić na numer: **416-338-7297** lub odwiedzić witrynę internetową animalservices@toronto.ca.

Zanim personel Toronto Community Housing podejmie jakąkolwiek akcję względem właściciela zwierzęcia, skarga musi być zarejestrowana w powyższej agencji.



9. Zabezpieczenie okien

W budynkach wielopiętrowych instalowane są blokady okien aby zabezpieczyć ludzi i zwierzęta domowe przed wypadnięciem. Można okna otworzyć tylko na szerokość 10 cm, aby umożliwić dopływ świeżego powietrza.

Blokady okien i siatki w oknach są instalowane ze względów bezpieczeństwa. Prosimy nie niszczyć, nie manipulować i nie usuwać blokad czy siatek w oknach. Powodowałyby to zagrożenie bezpieczeństwa dzieci i zwierząt mieszkających lub odwiedzających. Naruszałoby to również warunki umowy wynajmu, a Państwo byliby obciążeni kosztami naprawy.

Prosimy zgłaszać Dozorcy jeśli któraś blokada w oknie lub siatka wymaga naprawy, albo dzwonić do biura **Client Care Centre**. Naprawa będzie traktowana w trybie normalnym i zostanie załatwiona w ciągu pięciu dni roboczych.

10. Balkony

W trosce o bezpieczeństwo: Nigdy nie należy zostawiać dzieci ani zwierząt domowych samych na balkonie.

Na balkonie nie wolno trzymać następujących rzeczy:

- **Dywanów:** Mokry dywan powoduje niszczenie betonu i drewna.
- **Gryła:** Powoduje to zagrożenie pożarem.

Poręcz balkonu nie służy do suszenia bielizny. Bieliznę należy suszyć na stojaku do suszenia.

Balkon nie służy do składowania rzeczy. Powoduje to zagrożenie pożarem. Będą Państwo proszeni o opróżnienie balkonu.

Nie wolno nigdy zrzucać czegokolwiek z balkonu. Można w ten sposób kogoś poważnie zranić lub spowodować uszkodzenie wyposażenia budynku. Niedopałki papierosów należy wyrzucać do popielniczki; za wyrzucanie ich z balkonu grozi kara mandatu.

Aby zainstalować siatkę przeciw gołębiom, konieczne jest pisemne zezwolenie z biura Operating Unit lub Property Management.

Aby zainstalować antenę satelitarną na balkonie, konieczne jest pisemne zezwolenie z biura Operating Unit lub Property Management. (patrz strona 17).

11. Klucze i klucze elektroniczne



Toronto Community Housing wręczy Państwu klucze lub klucze elektroniczne do mieszkania i do skrzynki pocztowej. Mogą Państwo również otrzymać elektroniczny klucz do głównego wejścia do budynku oraz innych pomieszczeń wspólnego użytku.

- Jeśli potrzebny jest dodatkowy zestaw kluczy, lub klucze zostały zgubione i należy zmienić zamek do drzwi, prosimy zwrócić się do Dozorcy budynku.
- W przypadku nagłej sytuacji lub po godzinach urzędowania, prosimy dzwonić do biura **Client Care Centre** na numer **416-981-5500**. Może trwać od jednej do czterech godzin, zanim nadejdzie pomoc.
- Mieszkańcom nie wolno samym zmieniać lub dodawać zamków. Dodanie lub zmiana zamka jest łamaniem warunków umowy wynajmu. Jeśli w celu wejścia do mieszkania trzeba będzie zniszczyć zamek, będą Państwo obciążeni kosztem naprawy.
- Nie wolno dawać kluczy ani kluczy elektronicznych osobom nie mieszkającym w tym samym mieszkaniu. Zagraża to bezpieczeństwu wszystkich mieszkańców, oraz łamie warunki umowy wynajmu.
- W razie wyprowadzania się, prosimy ostatniego dnia zwrócić klucze Dozorcy budynku.

Uwaga: Opłata za wymianę zamka może wynosić do 99 dolarów oraz 25 dolarów za klucz elektroniczny.

(Podano wysokość opłat według cen z grudnia 2014 r. Opłaty te mogą wzrosnąć w przyszłości.)



12. Ubezpieczenie

Czy posiadają Państwo ubezpieczenie na rzeczy osobiste? Zgodnie z warunkami umowy wynajmu, mieszkańcy są odpowiedzialni za ubezpieczenie własności prywatnej. Ten rodzaj ubezpieczenia jest zwykle określany jako ubezpieczenie zawartości mieszkania albo ubezpieczenie wynajmowanego mieszkania.

Ubezpieczenie posiadane przez Toronto Community Housing nie pokrywa własności prywatnej lokatora utraconej z powodu pożaru, zalania lub innych zniszczeń w mieszkaniu.

Jeśli część lub całość dochodów lokatora pochodzi z programu Ontario Works albo Ontario Disability Support Program, koszt ubezpieczenia zawartości mieszkania może być pokryty przez te programy. Należy skontaktować się ze swoim przedstawicielem programu, aby otrzymać szczegółowe informacje.

Co daje ubezpieczenie?

Jeśli mieszkanie zostanie zniszczone przez pożar, zalanie lub inne wydarzenie, ubezpieczenie ułatwi zastąpienie utraconych przedmiotów własności osobistej. Może również pomóc pokryć koszty prawne w sytuacji, kiedy na przykład działalność lokatora spowodowała pożar. Może także pokryć koszt pobytu w hotelu lub mieszkaniu zastępczym, w razie konieczności czasowego opuszczenia mieszkania z powodu zniszczenia lub innej nagłej sytuacji.

Ubezpieczenie w przystępnej cenie

Firma Marsh Canada ubezpiecza lokatorów mieszkających w budynkach socjalnych. Informacje na temat kosztów i zakresu pokrycia ubezpieczenia można znaleźć na stronie internetowej

<http://tenant.hscorp.ca> lub dzwoniąc na numer **1-866-940-5111**.

W razie pytań jakiego rodzaju ubezpieczenie jest właściwe w danej sytuacji, prosimy dzwonić do firmy Insurance Bureau of Canada na numer **416-362-9528**, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 17.00.

13. Konserwacje i naprawy

Aby pomóc Toronto Community Housing w utrzymaniu mieszkania w dobrym stanie, prosimy dzwonić do biura **Client Care Centre** na numer **416-981-5500** od razu, jak tylko zaistnieje potrzeba naprawy. Jeśli będzie się zwlekać, problem może się pogorszyć i Państwo mogą być obciążeni częścią lub całością kosztów naprawy.



14. Ogrzewanie

Personel budynku monitoruje temperaturę w większości budynków. Według przepisów Toronto Apartment Minimum Temperature Bylaw, temperatura w budynku powinna wynosić co najmniej 21 stopni Celsjusza w okresie od 15 września do 1 czerwca. Decydując kiedy włączyć i kiedy wyłączyć ogrzewanie, posługujemy się tymi przepisami. W razie problemów z utrzymaniem odpowiedniej temperatury w mieszkaniu, prosimy dzwonić do biura **Client Care Centre**.



15. Śmiecie, Odpady organiczne i recykling

W zależności od budynku, przepisy dotyczące wyrzucania śmieci, mogą być różne. Prosimy rozdzielać śmiecie nadające się do recyklingu od odpadów organicznych. Należy stosować się do wywieszonych tablic informacyjnych lub zapytać Dozorcę o szczegółowe informacje. Wrzucać śmiecie do odpowiednich zsypów lub pojemników w budynku albo śmietników na zewnątrz.

Prosimy pamiętać aby:

- Zawiązywać małe plastikowe torby ze śmieciami.
- Piasek z kuwety dla kotów i pieluszki pakować w podwójne torby plastikowe i wyrzucać razem z innymi odpadami organicznymi.
- **Nie wrzucać do zsypu szkła, puszek po aerozolu ani żadnych dużych przedmiotów.** Należy spytać

Dozorcę, gdzie je wyrzucać.

- Prosimy spytać Dozorcę, gdzie wyrzucać meble i inne duże rzeczy.



16. Zwalczanie szkodników

Niestety, karaluchy, pluskwy, myszy i inne szkodniki mogą czasami dostać się do mieszkania. Trudno je zwalczać w miejscach zastawionych rupieciami i dużą ilością rzeczy.

Aby pomóc nam w zwalczaniu szkodników, prosimy:

- Utrzymywać mieszkanie w czystości i nie zagracać go.
- Nie karmić gołębi, wiewiórek i bezdomnych zwierząt. Przyciąga to inne szkodniki.
- Nie zabierać mebli wyrzuconych przez innych – mogą one być zarobaczone.
- Nie zostawiać śmieci w korytarzach ani na podłodze w pomieszczeniach zsypowych – przyciąga to szkodniki. Należy upewnić się, że wszystkie śmiecie zostały umieszczone w pojemniku zsypowym i kłapa została prawidłowo zamknięta. Większe przedmioty, nie mieszczące się w pojemniku zsypowym, należy znieść do pomieszczenia gdzie gromadzone są śmiecie.

Pluskwy stanowią problem w wielu miastach Ameryki Północnej w tym i w Toronto. Jedyną metodą wyzbycia się ich jest natychmiastowe spryskiwanie zarobaczonego mieszkania. Istnieją również metody bez użycia środków chemicznych.

Wyrzucając zarobaczone meble, należy poprosić Dozorcę o folię plastikową, aby je szczelnie zawinąć przed wyniesieniem z mieszkania. Nie zostawiać niczego na korytarzu.

Uwaga: Należy zgłaszać obecność szkodników Dozorcy budynku lub dzwoniąc do biura Client Care Centre. Zwalczanie szkodników odbywa się bezpłatnie, z wyjątkiem przypadków, gdy lokator nie przygotuje odpowiednio mieszkania lub odmówi wejścia pracownika do mieszkania.

Otrzymają Państwo instrukcję jak przygotować mieszkanie do procedury zwalczania szkodników.



17. Coroczna inspekcja mieszkania

Raz w roku Dozorca przeprowadza inspekcję mieszkania, aby sprawdzić czy:

1. Detektor dymu (i jeśli istnieje, detektor tlenku węgla) w mieszkaniu działa prawidłowo.
2. Siatki w oknach i blokady okien nie są uszkodzone lub wymontowane.
3. Sprzęt kuchenny działa prawidłowo i jest utrzymany w czystości.
4. Nie ma nadmiernego zagracaenia powodującego zagrożenie pożarowe.
5. Nie są wymagane żadne poważne naprawy.

W tym samym czasie sprawdzane jest również, czy mieszkanie nie wymaga remontu kapitalnego, aby spełnić wymogi standardu municypalnego. Na przykład, w przypadku domów szeregowych, sprawdza się czy nie dokonano modyfikacji w suterenie.

Raz na miesiąc personel Toronto Community Housing sprawdza działanie alarmu pożarowego i innych systemów bezpieczeństwa w pomieszczeniach wspólnego użytku.



18. Dostęp do mieszkania lokatora

Mieszkanie jest Państwa domem i fakt ten szanujemy. Istnieją jednak sytuacje, kiedy personel Toronto Community Housing lub Property Management albo wykonawcy usług potrzebują do niego wejść. Może być konieczność wejścia do mieszkania w nagłych przypadkach, aby dokonać naprawy, przeprowadzić inspekcję lub pokazać mieszkanie nowemu lokatorowi, jeśli się Państwo wyprowadzają. Ustawa *Residential Tenancies Act* wymaga, aby przed zamierzonym wejściem dostarczyć pisemne zawiadomienie z 24-godzinnym uprzedzeniem – z wyjątkiem nagłych przypadków.



19. Udogodnienia dla niepełnosprawnych

Toronto Community Housing stosuje udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, instalując np. uchwyty i poręcze, poszerzane drzwi, itp. w ich mieszkaniach i pomieszczeniach wspólnego użytku, a w szczególnych przypadkach przenosi lokatorów do lepiej dostosowanych mieszkań. Aby dowiedzieć się jak można skorzystać z tego rodzaju pomocy, prosimy kontaktować się ze swoim koordynatorem, Tenant Services Coordinator lub administratorem, Property Administrator, i wypełnić niezbędne formularze wniosku o zainstalowanie udogodnień dla niepełnosprawnych.

Tereny wspólnego użytku

Informacje dotyczące terenów wspólnego użytku



1. Zakaz palenia w pomieszczeniach wspólnego użytku

W Ontario, istnieje przepis zabraniający palenia w pomieszczeniach wspólnego użytku w budynkach mieszkalnych. Pomieszczenia wspólnego użytku obejmują windy, klatki schodowe, korytarze, garaże podziemne, pralnie, hole, sale gimnastyczne, pomieszczenia na śmiecie lub materiały do recyklingu, sale bankietowe i pokoje rekreacyjne. Za palenie w pomieszczeniach wspólnego użytku grozi kara grzywny do wysokości 5 000 dolarów, egzekwowana przez City of Toronto.

Uwaga: Według przepisów obowiązujących w Toronto, niedozwolone jest palenie w promieniu dziewięciu metrów (około 30 kroków albo długość małego autobusu) od jakiegokolwiek wejścia lub wyjścia z budynku publicznego. Obejmuje to wszystkie budynki wielopiętrowe i biura w ramach Toronto Community Housing.

Paląc w swoim mieszkaniu, należy trzymać drzwi zamknięte, aby dym nie wydostawał się na korytarz. Paląc na balkonie, prosimy zapytać sąsiadów czy nie powoduje to biernego palenia. Nie wolno wyrzucać niedopałków z balkonu. Grozi to mandatem karnym.

2. Wspólne powietrze

Takie produkty jak żel do włosów, mydło, perfumy i płyny kosmetyczne zawierają substancje chemiczne i zapachowe, które mogą mieć wpływ na stan zdrowia innych osób i powodować mdłości. We wspólnych korytarzach nie wolno używać aerozoli ani rozpylać proszków. W innych pomieszczeniach wspólnego użytku prosimy ograniczyć się do produktów „bezzapachowych”. Wybór używanych środków ma wpływ na samopoczucie innych.

3. Pralnie

Większość budynków Toronto Community Housing posiada pralnie wyposażone w pralki automatyczne i suszarki do bielizny, uruchamiane przez włożenie monet. Godziny pracy i ceny wywieszane są w każdej pralni. Jeśli ktoś zauważy niedziałającą maszynę, lub że maszyna zatrzymała włożone pieniądze, proszony jest o zadzwonienie na numer wywieszony w pralni.

4. Pomieszczenia rekreacyjne

Wiele budynków w Toronto Community Housing posiada sale rekreacyjne, sale konferencyjne i sale gimnastyczne. Mieszkańcy lub grupy mieszkańców mogą rezerwować te pomieszczenia na spotkania, przyjęcia i inne imprezy. Może być za to wymagana opłata i może być wymagane ubezpieczenie.

Aby dowiedzieć się jakie są warunki rezerwowania tych pomieszczeń, prosimy przeczytać regulamin Non-Residential Space Use Policy (Regulamin użytkowania pomieszczeń niemieszkalnych) . Dokument ten można otrzymać:

- Na naszej stronie internetowej: **www.torontohousing.ca**;
- W lokalnym biurze Operating Unit lub Property Management office;
- Dzwoniąc do biura **Client Care Centre**, albo
- Wysyłając email na adres: **help@torontohousing.ca**.

5. Korytarze

Wszystkie korytarze w budynkach Toronto Community Housing muszą być utrzymane puste, bez dywanów (z wyjątkiem dywanów instalowanych przez Toronto Community Housing), bez mebli, skuterów, rowerów, wózków dzieciennych, chodzików inwalidzkich, ani żadnych rzeczy, które mają być wyrzucone do śmieci. Śmiecie i duże przedmioty do wyrzucenia należy wynosić do miejsc na to przeznaczonych.

W razie wątpliwości jak i gdzie wyrzucać meble i duże przedmioty, prosimy:

- Zapytać Dozorcę budynku, albo
- Zadzwoić do biura **Client Care Centre**. Nie wolno zostawiać rzeczy na korytarzu. Powoduje to zagrożenie pożarowe.

6. Przestrzenie zewnętrzne

Mieszkańcy mogą używać terenów zewnętrznych takich jak np. podwórko prywatnego mieszkania w sposób rozsądny. Ułatwia to utrzymanie bezpieczeństwa i umożliwia wszystkim aktywność na świeżym powietrzu.

Aby zorganizować imprezę na wspólnym terenie na wolnym powietrzu, należy uzyskać zgodę personelu i należy przestrzegać zasady ograniczenia hałasu. Aby zarezerwować miejsce na imprezę prosimy kontaktować się z Dozorcą swojego budynku. W razie innych pytań, prosimy zwrócić się do personelu lokalnego biura Operating Unit lub Property Management.

Przyjęcia na wolnym powietrzu

Mieszkańcy mogą urządzać prywatne przyjęcia w ramach swojego podwórka. Są oni odpowiedzialni za zachowanie swoich gości. Należy pamiętać, że należy pozostawać w obrębie swojego podwórka i respektować oczekiwania sąsiadów w zakresie ograniczenia hałasu i utrzymania porządku.

Organizując spotkanie towarzyskie z pieczeniem na grillu lub inną imprezę na wolnym powietrzu, należy uzyskać zgodę personelu budynku. Zasady organizowania takich imprez zawarte są w regulaminie Non-Residential Space Use policy korporacji Toronto Community Housing.

Niedozwolone jest organizowanie imprez na terenach wspólnego użytku bez uprzedniej zgody personelu. Jeśli spokój Państwu zakłóca jakaś impreza zorganizowana na osiedlu bez zezwolenia, prosimy dzwonić do agencji **Community Safety Unit** na numer **416-921-2323** i zgłosić swoje zastrzeżenia.

7. Pływalnie i brodziki na zewnątrz

Basen do pływania lub basen dla dzieci o głębokości 24 cale lub głębszy, ustawiony na podwórku, musi być ogrodzony. Takie są przepisy miejskie City of Toronto. Więcej informacji można otrzymać dzwoniąc na numer **311**.



8. Parking

Aby zakwalifikować się do używania parkingu dla lokatorów:

- Należy mieć czyste konto lokatora w Toronto Community Housing.
- Pojazd musi być zarejestrowany na mieszkańca wpisanego do umowy wynajmu. Adres w rejestracji musi być ten sam, gdzie lokator mieszka w Toronto Community Housing.
- Tablica rejestracyjna musi mieć ważną nalepkę aktualizującą.

Aby wynająć miejsce parkingowe należy zwrócić się do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management, w normalnych godzinach urzędowania i zarejestrować pozwolenie na parking.

Użytkownik parkingu musi:

- Znać i przestrzegać regulaminu Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions (regulamin parkingu dla lokatorów).
- Wypełnić i podpisać formularz Tenant Vehicle Parking Registration (formularz rejestracji parkingu dla lokatorów).
- Rejestrując się, okazać dowód rejestracji i ubezpieczenia pojazdu.

Parking dla gości przeznaczony jest dla osób odwiedzających mieszkańców budynku oraz dla lokatorów Toronto Community Housing odwiedzających budynek, w którym nie posiadają pozwolenia na parkowanie. Istnieją dwa rodzaje parkingu dla gości.

- **Parking typu "Pay-and-display"**: Parkując na tym parkingu trzeba wykupić bilet i uwidocznić go w samochodzie zgodnie z wywieszoną instrukcją.
- **Parking typu „Non-pay-and-display"**: Na tym parkingu należy uwidocznić wypełnione pozwolenie parkowania na parkingu dla gości. Należy stosować się do instrukcji na pozwoleniu i przestrzegać przepisów wywieszonych na parkingu.

Prosimy kontaktować się z Dozorcą, aby dowiedzieć czy jest parking dla gości. Pozwolenie na parking dla gości można otrzymać w lokalnym biurze Operating Unit lub Property Management albo od Dozorczy budynku. Lokator może otrzymać dziewięć pozwoleń na parking dla gości w ciągu miesiąca. Więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej:

www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing.

Aby zgłosić nielegalne parkowanie, prosimy dzwonić do agencji Community Safety Unit korporacji Toronto Community Housing na numer **416-921-2323**.

Wszyscy funkcjonariusze Toronto Community Housing są upoważnieni do wystawiania mandatów za parkowanie w imieniu City of Toronto. Mogą oni również spowodować odholowanie samochodów nielegalnie zaparkowanych na terenie Toronto Community Housing.

W razie otrzymania mandatu za parkowanie należy przeczytać i zastosować się do instrukcji podanych na odwrocie, dotyczących opcji płacenia mandatu lub jego kwestionowania (patrz opcja sprawy sądowej 3).

Prosimy powiedzieć nam jakie jest Państwa zdanie na temat niniejszego Informatora dla Lokatorów.

Już dzisiaj wysyłając poniższą ankietę!

Chcielibyśmy naprawdę dowiedzieć się co Państwo myślą o tym Informatorze dla Lokatorów.

Opinia Państwa ma znaczenie!

Wszystkie odpowiedzi traktowane są poufnie. Prosimy wypełnić kwestionariusz na odwrocie tej strony.

(Osoba wypełniająca ankietę musi być w wieku 18 lat lub starsza.)

(Osoba wypełniająca ankietę musi być w wieku 18 lat lub starsza.)

Rozlosowanych będzie 100 breloczków!



Ankietę można nam dostarczyć na trzy różne sposoby:

1. Odwiedzić stronę internetową www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey ALBO
2. Wyrwać tę kartkę z informatora i wypełnić ankietę na odwrocie; złożyć na pół i wręczyć Dozorcy, który umieści ją w kopercie i zabezpieczy. (Jeśli ktoś woli, może sam włożyć do koperty i zabezpieczyć.) ALBO
3. Wyrwać tę kartkę z informatora i wypełnioną na odwrocie ankietę wysłać pocztą na adres:
Tenant Guide Survey
Toronto Community Housing
931 Yonge Street, 7th floor
Toronto, ON M4W 2H2

Aby uczestniczyć w losowaniu breloczka do kluczy z latarką, trzeba poniżej podać dokładny adres pocztowy. (Odpowiedzi w ankiecie nadal będą traktowane poufnie.)

Ogólnie, jak oceniasz ten Informator dla Lokatorów, how would you rate this Tenant Guide?

- Doskonały
- Bardzo dobry
- Dobry
- Dość dobry
- Niedobry
- Bardzo słaby

Jak dowiedziałeś(aś) się o tym Informatorze dla Lokatorów? (Zaznaczyć wszystkie prawdziwe odpowiedzi)

- Od sąsiada
- Od pracownika Toronto Community Housing
- Z plakatu w moim budynku lub osiedlu
- W agencji osiedlowej
- Na zebraniu lokatorów budynku lub osiedla
- Skądinąd Proszę opisać:
- Nie pamiętam

Czy łatwo było znaleźć w Informatorze dla Lokatorów poszukiwane informacje?

- Bardzo łatwo
- Dość łatwo
- Dość trudno
- Bardzo trudno
- Nie udało mi się znaleźć w Informatorze dla Lokatorów informacji, których szukałem(am)
- Nie szukałem(am) żadnych konkretnych informacji

Na ile łatwo było zrozumieć informacje publikowane w Informatorze dla Lokatorów?

- Bardzo łatwo
- Dość łatwo
- Dość trudno
- Bardzo trudno

Od jak dawna jesteś mieszkańcem Toronto Community Housing?

- Krócej niż 2 lata
- 3 – 5 lat
- 6 – 10 lat
- Ponad 10 lat

Co Ci się najbardziej podobało w Informatorze dla Lokatorów?

Jakie dodatkowe informacje chciałbyś (chciałybyś) znaleźć w przyszłych wersjach Informatora dla Lokatorów?

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Wynajmowanie mieszkania

Czynsz

Termin płatności czynszu przypada pierwszego dnia każdego miesiąca.

Rodzaje czynszu

W mieszkaniach Toronto Community Housing istnieją trzy rodzaje czynszu

1. Czynsz subsydiowany (RGI)

Ten rodzaj czynszu dostosowanego do dochodów dotyczy lokatorów mieszkań subsydiowanych. Przeważnie wynosi on 30 procent dochodów miesięcznych brutto w rodzinie (przed odliczeniem podatku). Zgodnie z przepisami mieszkań socjalnych w Ontario, wysokość płaconego czynszu jest oceniana każdego roku. Jeśli Państwo płacą czynsz subsydiowany i dochód rodziny zmieni się w jakimkolwiek momencie w ciągu roku, zobowiązani są Państwo zgłosić to w Toronto Community Housing w ciągu 30 dni.

Jeśli część lub całość dochodu pochodzi z programu Ontario Works lub Ontario Disability Support i płacą Państwo czynsz subsydiowany, wysokość czynszu obliczana jest według określonej skali. Tym niemniej są Państwo zobowiązani zgłaszać w Toronto Community Housing zmianę dochodów w ciągu 30 dni.

2. Czynsz w przystępnej cenie

Ten rodzaj czynszu jest ustalany na poziomie lub poniżej średniej ceny rynkowej. Aby być zakwalifikowanym do tej kategorii czynszu, roczny dochód rodziny nie może przekraczać czterokrotnej wysokości rocznego czynszu, o który się Państwo ubiegają.

3. Czynsz według cen rynkowych

Wysokość tego czynszu jest taka sama lub nieco niższa niż czynsz pobierany przez prywatnych właścicieli domów w okolicy.

Jeśli ktoś płaci czynsz w cenie rynkowej i chciałby wystąpić o czynsz subsydiowany musi złożyć wniosek w agencji Housing Connections (Komunalnej agencji mieszkaniowej). W tym celu należy:

- Odwiedzić biuro osobiście pod adresem 176 Elm Street, albo
- Dzwonić na numer: **416-981-6111**, lub
- Poszukać informacji na witrynie internetowej: www.housingconnections.ca.

Uwaga: Istnieje lista oczekujących i może upłynąć kilka lat zanim przyznane zostanie subsydlum na czynsz.

Całkowita opłata czynszu może również obejmować inne opłaty, za rzeczy takie jak parking lub elektryczność, gaz i woda.

Opcje sposobu płacenia

Czynsz można płać w jeden z następujących trzech sposobów:



1. Automatyczne pobieranie opłat z konta (PAP)

Jest to najprostszy sposób zapewnienia, że czynsz jest zawsze opłacony w terminie. Przy automatycznym pobieraniu opłat z konta, każdego miesiąca bank przelewa pieniądze z konta lokatora bezpośrednio na konto korporacji Toronto Community Housing. Aby ustanowić ten sposób płatności, przy podpisywaniu umowy wynajmu należy wypełnić odpowiedni formularz. Dodatkowy formularz można otrzymać w lokalnym biurze Operating Unit lub Property Management, albo dzwoniąc do biura Client Care Centre.

Zarówno bank jak Toronto Community Housing pobierają opłatę manipulacyjną, jeśli w pierwszym dniu miesiąca nie ma wystarczającej sumy pieniędzy na koncie.

2. Płacenie w swoim banku

Czynsz można płać w swoim banku, kasie oszczędnościowej, firmie powierniczej lub agencji realizującej czeki.

Aby płać czynsz w ten sposób, należy zwrócić się do swojego koordynatora, Tenant Services Coordinator, lub administratora, Property Administrator, o blankiety wpłat. Będziemy je przysyłać raz na rok. Blankiet wpłaty należy zanieść do swojego banku, kasy oszczędnościowej, firmy powierniczej lub agencji realizującej czeki i zapłacić czynsz gotówką, czekiem, lub przekazem pieniężnym, albo zapłacić w bankomacie.

3. Płacenie przez telefon lub przez Internet

Czynsz można również płać przez telefon lub Internet. Prosimy skontaktować się ze swoim bankiem, kasą oszczędnościową lub firmą powierniczą aby otrzymać instrukcje.

Uwaga: Jeśli obawiają się Państwo, że nie będą mogli lub spóźnią się z płaceniem czynszu, prosimy do nas zadzwonić.

Chcemy pomóc, aby Państwo nie stracili mieszkania. Jeśli Państwo nie zapłacą czynszu w terminie, będą Państwo zalegać z płatnością. W przypadku czynszu subsydiowanego, stwarza to ryzyko utracenia subsydium. Możemy ustalić specjalne udogodnienia aby pomóc Państwu ze względu na pobyt w szpitalu lub nagły przypadek.

Prosimy zadzwonić do biura **Client Care Centre** aby Państwa Tenant Services Coordinator, lub Property Administrator był powiadomiony. Możemy ustalić z Państwem harmonogram spłaty zaległości.

Umowa Wynajmu



1. Zgłaszanie zmiany wysokości dochodów

Władze miasta City of Toronto i Prowincji Ontario ustaliły przepisy dotyczące subsydiów do czynszu. W przypadku zmiany wysokości dochodów lokator jest zobowiązany zawiadomić pisemnie lub osobiście swojego koordynatora, Tenant Services Coordinator lub administratora, Property Administrator, w ciągu 30 dni. W razie nie powiadomienia o zmianie dochodu lokator może być obciążony zaległym czynszem, a także może utracić subsydlum do czynszu. Czynsz wtedy zostanie podniesiony do wysokości ceny rynkowej i lokatorowi może grozić eksmisja. W razie pytań dotyczących zgłaszania zmian dochodów, prosimy kontaktować się ze swoim koordynatorem, Tenant Services Coordinator, lub administratorem, Property Administrator.

Czy ktoś w Państwa mieszkaniu kończy w tym roku 65 lat ?

Gdy ktoś kończy 65 lat, może to wpłynąć na zmianę dochodów i może to spowodować zmianę wysokości płaconego czynszu.

Jeśli Państwo otrzymują emeryturę z innego kraju, należy to zgłosić w Toronto Community Housing.

W razie pytań dotyczących emerytury Canada Pension Plan lub zasiłku Old Age Security, na stronie 49 podane są informacje kontaktowe.

2. Coroczna ocena czynszu

Lokatorzy, którzy płacą czynsz subsydiowany, raz na rok otrzymają pakiet dokumentów dotyczących corocznej oceny wysokości czynszu. Pakiet ten zawiera formularze, które należy wypełnić, podając dochody wszystkich osób zamieszkałych w tym mieszkaniu. Wypełnione formularze należy zwrócić w ciągu 30 dni. Jeśli formularze nie zostaną zwrócone w terminie, lokator może stracić subsydlum do czynszu.

Jeśli potrzebna jest pomoc przy wypełnianiu formularzy, prosimy zadzwonić do swojego biura Operating Unit lub Property Management lub zadzwonić do biura **Client Care Centre** aby umówić się na spotkanie.

3. Domeldowywanie i wymeldowywanie poszczególnych osób w mieszkaniu z czynszem subsydiowanym

Jeśli ktoś wprowadza się lub wyprowadza z mieszkania, trzeba powiadomić o tym Toronto Community Housing w ciągu 30 dni.

Domeldowywanie::

1. Wypełnić formularz Addition to Household Composition Request (Formularz wniosku o domeldowanie lokatora do mieszkania). Formularz można znaleźć na witrynie internetowej **www.torontohousing.ca**, otrzymać w swoim biurze Operating Unit lub Property Management, lub poprosić dzwoniąc do biura **Client Care Centre**.
2. Dołączyć wszystkie niezbędne załączniki.

3. Wysłać lub zanieść dokumenty do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management.

Jeśli wniosek zostanie zatwierdzony:

- Może być wymagane podpisanie nowej umowy wynajmu.
- Nowa opłata czynszu zostanie obliczona uwzględniając nową sumę dochodów wszystkich lokatorów w mieszkaniu.
- Jeśli osoba domeldowana do mieszkania była zapisana na centralnej liście oczekujących, zostanie z tej listy usunięta.

Zanim ktokolwiek zostanie domeldowany do mieszkania, muszą być spełnione pewne warunki, takie jak:

- Domeldowywana osoba musi kwalifikować się do czynszu subsydiowanego.
- Zaludnienie mieszkania po dodaniu tej osoby musi spełniać wymogi standardu municypalnego Toronto (Municipal Code Property Standards).
- Lokator musi mieć czyste konto.

W ciągu 30 dni od wyprowadzenia się jakiejś osoby z mieszkania, należy się skontaktować ze swoim koordynatorem Tenant Services Coordinator lub administratorem, Property Administrator. Jeśli ta osoba była wpisana do umowy wynajmu, musi ona podpisać oświadczenie, że zrzeka się wszelkich praw do tego mieszkania. Może być wymagane podpisanie nowej umowy wynajmu.

4. Procedura przeniesienia do mniejszego mieszkania

Jeśli Państwo mieszkają w mieszkaniu za dużym na ilość zamieszkałych osób, zostaną Państwo wpisani na wewnętrzną listę oczekujących na przeniesienie w ramach Toronto Community Housing. Personel firmy będzie wspólnie z Państwem, starał się znaleźć odpowiednie mieszkanie. Jeśli sprawa nie zostanie rozwiązana w ciągu jednego roku, zostaną Państwo wpisani na centralną listę oczekujących w agencji Housing Connections. Zostanie wtedy przedstawionych do wyboru co najmniej pięć mieszkań w innych firmach mieszkaniowych.

5. Procedura przeniesienia do większego mieszkania

Jeśli państwo mieszkają w mieszkaniu za małym na ilość zamieszkałych osób, zostaną państwo wpisani na wewnętrzną listę oczekujących na przeniesienie w ramach Toronto Community Housing. Jeśli zajmowane mieszkanie jest o dwa lub więcej pokoi za małe, sprawa będzie traktowana priorytetowo.

6. Składanie wniosku o przeniesienie do innego mieszkania

Dokumenty Tenant Transfer Policy (Zasady przenoszenia lokatorów) oraz Transfer Guideline (wytyczne do przenoszenia lokatorów) zawierają informacje dotyczące wniosków o przeniesienie do innego mieszkania w ramach Toronto Community Housing. Aby otrzymać te dokumenty można:

- odwiedzić witrynę internetową **www.torontohousing.ca**,
- Udać się do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management, albo
- Zadzwoić do biura **Client Care Centre**.

Aby zostać wpisanym na listę oczekujących na mieszkanie w wybranym budynku, należy skontaktować się ze swoim koordynatorem, Tenant Services Coordinator, lub administratorem, Property Administrator, albo udać się do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management. Wiele budynków ma długą listę oczekujących. W niektórych przypadkach czas oczekiwania wynosi pięć do dziesięciu lat.

7. Visitor and Guest Policy (Regulamin dla gości)

Goście mogą pozostawać w mieszkaniu lokatora co najwyżej 30 dni w ciągu jednego roku. Może to być 30 kolejnych dni lub 30 dni na przestrzeni całego roku, ale nie więcej.

Przepis ten dotyczy każdej osoby nocującej w mieszkaniu lokatora, która nie jest zatwierdzona jako stały mieszkaniec tego mieszkania. W przypadkach specjalnych, gdy wymagana jest krótkoterminowa opieka medyczna, gość może, za zgodą kierownika lokalnej jednostki Operating Unit lub Property Management, pozostać dłużej niż 30 dni.

Gdy Toronto Community Housing zostanie powiadomiona, że gość pozostaje w mieszkaniu bez zezwolenia dłużej niż 30 dni, przeprowadzone będzie dochodzenie w celu zbadania sytuacji. Jeśli pobyt gościa nie stanowi przypadku specjalnego, lokator może utracić subsydyum do czynszu.

Aby dowiedzieć się więcej na temat przypadków specjalnych lub otrzymać dokument Visitor and Guest Policy można :

- Zadzwoń do biura **Client Care Centre**,
- Udać się do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management, albo
- Odwiedzić witrynę internetową **www.torontohousing.ca**.

8. Nieobecność ponad 90 dni w mieszkaniu subsydiowanym

W przypadku mieszkań z czynszem subsydiowanym, dyrektury municypalne City of Toronto dla domów socjalnych dopuszczają maksymalnie 90 dni nieobecności wszystkich lokatorów mieszkania w okresie pobierania tego subsydyum. Istnieją jednak pewne wyjątki od tej reguły.

- Przepis ten stosuje się tylko wtedy, gdy wszyscy lokatorzy mieszkania są nieobecni jednocześnie.
- Krótkie nieobecności do siedmiu kolejnych dni nie są zaliczane do dopuszczalnego limitu 90 dni na przestrzeni 12 miesięcy.

Prosimy powiadomić nas w razie pobytu w szpitalu, na rehabilitacji, oczekiwania na rozprawę, bądź posiadania innego ważnego, udokumentowanego powodu nieobecności ponad 90 dni. Przepisy te można przeczytać na stronie internetowej: **www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit**.

Dodatkowe informacje można uzyskać dzwoniąc do biura **Client Care Centre** albo odwiedzając lokalne biuro Operating Unit lub Property Management.

9. Udostępnianie danych osobowych

Istnieją przepisy prawne chroniące prawo do prywatności. Właściciel budynków musi ściśle przestrzegać przepisów, zbierając i udostępniając dane personalne.

W przypadku czynszu subsydiowanego:

Toronto Community Housing jest zobowiązana zbierać dane personalne dotyczące dochodów osób zamieszkałych w danym mieszkaniu, aby określić uprawnienia do czynszu subsydiowanego i obliczyć jego wysokość.

Toronto Community Housing ma również prawo zbierania i przechowywania danych o lokatorze dotyczących wynajmu mieszkania i subsydiów mieszkaniowych, zgodnie z ustawą o mieszkaniach socjalnych *Housing Services Act*, z 2011 roku.

Jeśli Państwo chcą, aby ktoś inny w ich imieniu rozmawiał na temat umowy wynajmu, muszą Państwo wypełnić formularz Consent to Disclose Information (formularz zgody na udostępnienie informacji) aby zezwolić na wgląd do informacji dotyczących wynajmu mieszkania. Można to zrobić przez Internet albo osobiście w lokalnym biurze Operating Unit lub Property Management, albo dzwoniąc na numer: **416-981-5500**.

Eksmisja

Poniżej podane są niektóre powody eksmisji lokatorów, zgodnie z ustawą *Residential Tenancies Act*,

- Niepłacenie czynszu.
- Dopuszczanie do zamieszkiwania większej liczby osób w mieszkaniu niż zezwalają standardy bezpieczeństwa.
- Zezwalanie na mieszkanie osobom nie wpisanym do umowy wynajmu danego lokalu.
- Świadome niszczenie wynajętego mieszkania lub budynku.
- Nie powiadamianie o dochodach lub dochodach innych osób w tym samym mieszkaniu w przypadku subsydiowanego czynszu.
- Uprykrzanie życia innym mieszkańcom budynku.
- Zagrożenie bezpieczeństwu innych mieszkańców.
- Łamanie przepisów prawnych na terenie należącym do Toronto Community Housing.
- Łamanie warunków umowy wynajmu.

Toronto Community Housing pomaga lokatorom zalegającym z płaceniem czynszu, w rozwiązaniu ich problemów związanych z wypełnieniem zobowiązań, aby w miarę możliwości, uniknęli oni utraty mieszkania.

Office of the Commissioner of Housing Equity

Biuro to zapewnia ochronę dla osób starszych (w wieku 59 lat lub starszych) oraz lokatorów, którzy utracili subsydium lub są narażeni na eksmisję z powodu niepłacenia czynszu. Biuro jest niezależne od Toronto Community Housing (Komisarz podlega bezpośrednio Zarządowi). Kieruje się ono zasadami prawości, bezstronności i niezależności. Informacje kontaktowe: Telefon **416-632-7999**, email: **info@oche.ca**.

Eksmisja jest zawsze ostatecznością. Mieszkanie Państwa jest Waszym domem więc chcemy pomóc Państwu zapobiec jego utraceniu. W razie trudności z zapłaceniem czynszu, prosimy nas bezzwłocznie zawiadomić.

Więcej informacji związanych z naszą polityką eksmisji znajduje się w dokumentach:

- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (Zasady zapobiegania eksmisji z powodu niepłacenia czynszu (zaległości))
- Policy on Evictions for Cause (Zasady uzasadnionej eksmisji)

Można:

- Ściągnąć dokumenty z witryny internetowej **www.torontohousing.ca**,
- Udać się do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management, albo
- Zadzwoić do biura **Client Care Centre** na numer **416-981-5500**.

Uwaga: Żadne informacje zawarte w tym informatorze nie powinny być traktowane jako porady prawne. W razie konfliktu pomiędzy zawartością tego informatora a jakimikolwiek kanadyjskimi przepisami prawnymi (federalnymi, prowincjalnymi lub innymi), obowiązujące przepisy prawne mają moc przeważającą.

Procedura wyprowadzki

1. Wymówienie

Gdy zamierzają Państwo wyprowadzić się, należy złożyć pisemne wymówienie z wyprzedzeniem 60 dni (dwóch pełnych miesięcy kalendarzowych). Wymówienie prosimy doręczyć do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management.

2. Zwrot kluczy i kluczy elektronicznych

Przed opuszczeniem mieszkania należy zwrócić wszystkie klucze do mieszkania, wraz z kluczami do skrzynki listowej, kluczami elektronicznymi oraz nalepki parkingowe. Prosimy przekazać je Dozorcy. W razie nie zwrócenia kluczy, będą Państwo obciążeni kosztem kluczy zastępczych.

3. Czynsz i inne opłaty

Opłata za czynsz jest pobierana do końca miesiąca, w którym wygasa umowa wynajmu. Na przykład:

- Jeśli wymówienie zostało złożone 1 marca, opłata za czynsz obowiązuje za marzec i kwiecień, a mieszkanie należy opróżnić przed 1 maja.
- Jeśli wymówienie zostało złożone 15 lutego, opłata za czynsz obowiązuje do 30 kwietnia, a mieszkanie należy opróżnić przed 1 maja. .

Będą Państwo odpowiedzialni za koszty naprawy spowodowanych przez siebie zniszczeń oraz sprzątnięcia mieszkania, jeśli nie było ono zostawione w czystości.

4. Inspekcja mieszkania

Krótko po otrzymaniu wymówienia, personel Toronto Community Housing przeprowadzi inspekcję mieszkania. Inspekcja będzie powtórzona po wyprowadzeniu się Państwa. Mieszkanie powinno być pozostawione w oryginalnym stanie. Będą Państwo obciążeni za zniszczenia w mieszkaniu, przekraczające normalne zużycie.

Na przykład, jeśli zostały położone tapety, muszą je Państwo usunąć.

Zasady bezpieczeństwa

Toronto Community Housing troszczy się o bezpieczeństwo mieszkańców.



W razie nagłych wypadków, zawsze należy dzwonić na numer **911**

Jaka jest nasza rola:

Community Safety Unit (osiedlowa agencja ochrony) korporacji Toronto Community Housing zawiera specjalnie oddelegowanych policjantów, funkcjonariuszy straży osiedlowej oraz centrum dyspozycyjne. Jest to zespół terenowy patrolujący osiedla pieszo, na rowerach oraz w samochodach.

Jak lokatorzy mogą pomóc:

Mieszkańcy domów Toronto Community Housing strzegą swoich sąsiadów. W niektórych budynkach lokatorzy stosują "buddy system" czyli system dwójkowy wzajemnej pomocy w razie kłopotów. Jeśli coś Państwa niepokoi, dobrze jest powiedzieć o tym komuś, np. sąsiadowi, przyjacielowi, albo straży osiedlowej.

Można zadzwonić do agencji Community Safety Unit w sprawach zagrożenia bezpieczeństwa, albo zgłosić nielegalne parkowanie na terenie należącym do Toronto Community Housing.

Można dzwonić na numer 416-921-2323, przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.

Co się stanie, jeśli ktoś zadzwoni na numer 416-921-2323?

Dyspozytor będzie zadawał pytania, aby dowiedzieć się z jaką sprawą się dzwoni. Mogą to być takie pytania::

- Gdzie jesteś?
- Gdzie jest potrzebna pomoc?
- Kto jest w niebezpieczeństwie?

Dyspozytor będzie zadawał i inne pytania aby mieć pewność, że jak najszybciej wysłana jest właściwa pomoc, i aby wszystkim zapewnić bezpieczeństwo. Wszystkie zgłoszenia traktujemy poważnie i wysyłając pomoc współpracujemy z odpowiednimi służbami miejskimi.

Każda sytuacja jest inna.

- W sytuacjach zagrażających życiu, dyspozytor natychmiast kontaktuje się ze służbą pogotowia ratunkowego Toronto Emergency Services pod numerem **911**.
- Jeśli nie ma zagrożenia życia i nie ma konieczności wysłania patrolu straży osiedlowej, dyspozytor przyjmuje informacje od zgłaszającego. Funkcjonariusze straży osiedlowej będą współpracować z Toronto Police Service i personelem administracji budynku aby rozwiązać zgłaszaną sprawę.

Osoba zgłaszająca może pozostać anonimowa. Jednak jeśli chce ona rozmawiać z funkcjonariuszem

straży, dyspozytor zapyta o imię i numer telefonu.

Aby otrzymać więcej informacji na temat bezpieczeństwa w osiedlu i zapobieganiu przestępczości, prosimy odwiedzić witrynę internetową Toronto Police Service www.torontopolice.on.ca.

Bezpieczeństwo osiedlowe



Aby tworzyć zdrowe i bezpieczne środowisko, mieszkańcy muszą być świadomi poniższych zasad postępowania:

1. Personel i mieszkańcy muszą traktować się nawzajem z szacunkiem i uprzejmością, respektując różnorodność naszej społeczności.
2. Promować spokojne, zdrowe i bezpieczne środowisko.
3. Być odpowiedzialnym za swoje postępowanie, swoich dzieci, członków rodziny, gości i zwierząt domowych.
4. Szanować własność osobistą i osiedlową, wliczając wynajmowane mieszkanie, tereny wspólnego użytku i biura.
5. Respektować i przestrzegać przepisów Toronto Community Housing, umowy wynajmu i przepisów prawnych.

W razie zauważenia lub stania się ofiarą postępowania aspołecznego, prosimy zadzwonić do agencji Community Safety Unit na numer **416-921-2323**.

Typowe przykłady postępowania aspołecznego:

- Nadmierne hałasowanie
- Otwieranie drzwi do budynku nieznanym
- Włóczenie się
- Śmiecenie, rozrzucanie zawartości śmietnika
- Zaczepianie i obrażanie słowne innych
- Agresywne zachowanie względem ludzi
- Spuszczanie psów ze smyczy
- Utrzymywanie mieszkania w stanie niebezpiecznym, nadmierne zagrażanie.

W razie zgłoszenia zachowania aspołecznego interweniować może straż osiedlowa, Community Safety Unit oraz kierownik biura Operating Unit lub Property Manager.

Uwaga: Mieszkańcy dopuszczający się zachowania aspołecznego otrzymają oficjalne ostrzeżenie. W skrajnych przypadkach mogą oni być eksmitowani, decyzją komisji Landlord and Tenant Board. W razie konieczności wzywana jest również policja lub inne instancje.

Bezpieczeństwo wokół budynku

Aby utrzymać bezpieczeństwo w budynku:

- Nie trzymać otwartych drzwi do budynku. Powoduje to zagrożenie dla wszystkich mieszkańców.
- Nie blokować korytarzy. Powoduje to zagrożenie pożarowe. Utrzymywanie pustych korytarzy zapobiega potknięciom i upadkom. Ułatwia to również sprzątanie podłóg i dywanów. Umożliwia też szybszy dostęp funkcjonariuszom pogotowia w razie nagłych przypadków.
- Przed wejściem do windy zajrzeć kto jest w środku. Jeśli w windzie jest osoba sprawiająca nieprzyjemne wrażenie, poczekać na następną windę.
- Trzymać drzwi wejściowe do mieszkania zawsze zamknięte na klucz.
- Używając domofonu, przed otwarciem drzwi sprawdzić kto dzwoni.
- Nie wpuszczać do budynku sprzedawców-domokrążców ani nieznanych osób.
- Nie dawać kluczy do mieszkania ani kluczy elektronicznych osobom nie mieszkającym w tym samym mieszkaniu.
- W razie zgubienia kluczy lub klucza elektronicznego, bezzwłocznie powiadomić Dozorcę.
- W razie wyjeżdżania na dłuższy czas, poinformować o tym Dozorcę. Lokatorzy płacący czynsz subsydiowany, wyjeżdżając na dłużej niż 90 dni, ryzykują utratę subsydium.
- Nie zostawiać małych dzieci samych w domu.
- Powiadomić Dozorcę gdy:
 - Żarówka jest przepalona w budynku lub w jego otoczeniu.
 - Trzeba gdzieś usunąć śnieg lub lód.
 - Któreś drzewa, krzaki czy żywopłoty wymagają podcięcia.

Bezpieczeństwo na parkingu i w samochodzie

- Nie pozwalać nikomu wjeżdżać bezpośrednio za samochodem na parking podziemny lub naziemny. W razie zauważenia kogoś lub czegoś co powoduje niepokój, pozostać w samochodzie i zatrzeć lub odjechać samochodem. Zgłosić swoje obawy straży Community Safety Unit. Powrócić w innym czasie.
- Unikać słuchania radia idąc do samochodu lub po ulicy, aby słyszeć co się dzieje naokoło.
- Posiadając rower, zarejestrować go na policji. Używać dobrej jakości zamknięć do roweru. Przypinać rower do obiektów, które nie mogą łatwo być przecięte lub złamane.
- Jeśli rower nie ma numeru seryjnego, wygrawerować numery na ramie i na kołach, aby można było je zidentyfikować w razie kradzieży.
- Trzymać samochód zawsze zamknięty, będąc w środku i zostawiając na parkingu.
- Nie zostawiać kosztowności w samochodzie.
- Przed wejściem do samochodu, zajrzeć do środka i pod samochód.
- W razie kłopotów z samochodem, podnieść maskę i zamknąć się w środku, czekając na policję albo pomoc drogową. Nie otwierać drzwi nieznanym osobom.

Bezpieczeństwo w domach szeregowych

- Chodzić po dobrze utrzymanych i oświetlonych chodnikach. Unikać skrótów.
- Sprawdzać zamknięcie drzwi i okien na parterze, zwłaszcza gdy jest ciepła pogoda.

- Zgłaszać dozorczy przepalone lub zarośnięte lampy.
- Trzymać w nocy zapaloną lampę na podwórku. Zapewnia to lepszą widoczność dla przechodniów, a także zapobiega aspołecznemu zachowaniu. Użycie lamp energooszczędnych nie spowoduje znacznych kosztów elektryczności.

Ognie sztuczne

Na terenie Toronto Community Housing nigdy nie wolno zapalać ogni sztucznych. Jakkolwiek przyjemnie je oglądać, ognie sztuczne są niebezpieczne dla dzieci, dorosłych i dla zwierząt. Mogą one spowodować pożar lub szkody w domu, jak również poważne obrażenia, takie jak oparzenia, okaleczenia i utratę wzroku.

Aby dowiedzieć się gdzie na terenie miasta odbywają się publiczne pokazy ogni sztucznych, można:

- Zadzwoić do urzędu miasta, na numer **311**
- Odwiedzić stronę internetową **www.toronto.ca/special_events**

W razie pytań i zastrzeżeń, prosimy kontaktować się z:

- Dozorczą
- Strażą Community Safety Unit pod numerem **416-921-2323**
- W nagłych wypadkach dzwonić na numer **911**

Bezpieczeństwo przeciwpożarowe

W razie pożaru, zawsze dzwonić na numer **911**.



Nigdy nie należy przypuszczać, że ktoś już zadzwonił na **911**. Należy podać

- Imię i nazwisko
- Adres budynku
- Miejsce pożaru

Sprzęt bezpieczeństwa

Sygnal alarmowy detektora dymu ostrzega o pożarze. Każde mieszkanie w Toronto Community Housing wyposażone jest w detektor dymu. Nie wolno wymontowywać detektora dymu.

Detektor dymu musi być prawidłowo używany

Jeśli alarm włączy się od dymu z kuchenki lub piekarnika, a nie ma ognia, owachlować detektor, aby dym do niego nie dochodził, albo nacisnąć przycisk wyciszania. Jeśli detektor nie działa, lub włącza alarm gdy nie ma dymu, nacisnąć przycisk wyciszania i zadzwonić do biura **Client Care Centre**.

Nasz personel sprawdza działanie detektora przy każdej wizycie w mieszkaniu oraz podczas dorocznej inspekcji. Jeśli detektor nie działa, zostanie on wymieniony lub naprawiony. Jeśli Państwo unieruchomią lub wymontują detektor dymu, narażą Państwo siebie, swoją rodzinę i sąsiadów na

niebezpieczeństwo. Zawiadomimy o tym straż pożarną Toronto Fire Services, która wyśle do Państwa list ostrzegawczy. Mogą Państwo być obciążeni kosztem naprawy oraz ukarani grzywną do 50 000 dolarów. Jeśli wydarzy się to ponad dwa razy, może to spowodować eksmisję.

Detektory tlenku węgla

Detektory tlenku węgla ostrzegają o zbyt wysokim poziomie bezwonnego tlenku węgla w powietrzu. Detektory tlenku węgla instalowane są w mieszkaniach, gdzie istnieją urządzenia używające paliw kopalnych, np. gazowy grzejnik wody lub piec ogrzewczy.

W budynkach wielopiętrowych, detektory tlenku węgla instalowane są dwa piętra powyżej i dwa piętra poniżej oraz na piętrze gdzie znajdują się urządzenia spalające paliwo kopalne, a także ponad podziemnym parkingiem.

Bądź przygotowany na nagłe przypadki

- Opracuj plan, żeby Twoja rodzina wiedziała co robić w razie nagłych przypadków. Wypraktykuj jak bezpiecznie opuścić mieszkanie, zwłaszcza jeśli masz dzieci. Wybierz miejsce poza domem, gdzie wszyscy członkowie rodziny spotkają się w przypadku nagłej sytuacji.
- Przygotuj zestaw awaryjny (zawierający listę ważnych osób kontaktowych) i umieść go w umówionym miejscu.
- Wykup ubezpieczenie na zabezpieczenie rodziny i własności osobistej.
- Upewnij się, że Twoja rodzina wie z kim i jak się kontaktować w nagłych przypadkach.

W razie pożaru w mieszkaniu, którego nie można od razu ugasić, należy bezzwłocznie opuścić mieszkanie, włączyć najbliższy alarm pożarowy i zadzwonić na numer **911**.

- Jeśli w budynku jest pożar należy stosować się do instrukcji umieszczonej na drzwiach wejściowych.
- Przed otwarciem jakichkolwiek drzwi, sprawdzić czy klamka oraz same drzwi (sprawdzając od dołu do góry) nie są gorące. Jeśli drzwi nie są gorące, uchylić je. Jeśli w korytarzu nie ma dymu ani ognia, zabrać klucze i torbę awaryjną (o ile została sporządzona) i wyjść z budynku najbliższą klatką schodową.
- Zamykać wszystkie drzwi za sobą, ale nie na klucz.
- Drzwi przeciwpożarowe w korytarzu zamkną się automatycznie. Nie blokować ich, uniemożliwiając zamykanie.

Jeśli nie można wyjść z mieszkania:

- Mokrymi ręcznikami lub prześcieradłami, zatkać wszystkie szpary, którymi dym może się dostawać. Zakleić taśmą otwór na listy i kratki wentylacyjne.
- Przejść na balkon lub do pokoju jak najdalej od dymu. Dym idzie do góry, zatem w miarę możliwości, należy pozostawać jak najniżej przy podłodze.
- W oknie lub na balkonie, powiesić prześcieradło lub ręcznik, aby zasygnalizować strażakom, swoją obecność w mieszkaniu.
- Zachować spokój.

Straż pożarna Toronto Fire Services zaleca przygotowanie następującego zestawu rzeczy na wypadek pożaru:

- Kilka ręczników lub ścierek, które można zmoczyć i położyć pod drzwiami, jak również osłonić twarz i nos, aby ułatwić oddychanie w zadymionych miejscach.
- Taśma klejąca („duct tape”) oraz folia plastikowa do zaklejenia otworu na listy i kratki wentylacyjnych.
- Gwizdek, aby wzywać pomocy.
- Latarka, na wypadek awarii elektrycznej lub złej widoczności z powodu dymu, oraz w celu sygnalizowania wzywając pomocy.
- Flamaster aby pisać na drzwiach, oknach lub tkaninie.
- Prześcieradło bawełniane. Jeśli w pomieszczeniu jest dużo dymu, namoczyć prześcieradło w wodzie i zrobić z niego namiot przy otwartym oknie.
- Wiadro plastikowe do trzymania tych wszystkich rzeczy. W razie pożaru, napełnić to wiadro wodą.

Więcej informacji na temat bezpieczeństwa w razie pożaru i zapobiegania pożarom można znaleźć na witrynie straży pożarnej Toronto Fire Services: www.toronto.ca/fire.

Awarie Elektryczne

Każdy budynek w Toronto Community Housing jest inny. Niektóre budynki mają generatory awaryjne, inne nie mają. Aby zgłosić awarię elektryczną w budynku:

- Dzwonić do Toronto Hydro na numer: **416-542-8000**.
- Zadzwoić do biura **Client Care Centre**.

Jeśli przewiduje się, że awaria potrwa dłużej niż trzy godziny, personel budynku wywiesi zawiadomienie o tym i będzie pukać do mieszkań, aby powiadomić lokatorów, sprawdzając, czy nie potrzebują pomocy. Więcej informacji na temat gotowości do sytuacji awaryjnej podano na stronach 53 i 54.

Aby dowiedzieć się jak przygotować się na wypadek awarii elektrycznej, prosimy odwiedzić witrynę internetową: www.torontohydro.com.

Zaangażuj się

Przyjdź na zebranie, zorganizuj zebranie, zostań członkiem komitetu!

Jak można angażować się w swojej społeczności

Wszyscy mieszkańcy mają możliwość zaangażowania się. Czy jakaś sprawa jest ważna dla Ciebie? Przyjdź na zebranie, zorganizuj zebranie, zostań członkiem komitetu.

Wydział usług dla mieszkańców, Resident and Community Services organizuje programy i imprezy oraz świadczy inne usługi dla mieszkańców. Personel tego działu umożliwia również mieszkańcom zaangażowanie w przedsięwzięciach społeczności Toronto Community Housing.

Zebrania

Zebrania Zarządu i Komitetu Zarządu

W Zarządzie Toronto Community Housing dwa miejsca przeznaczone są dla przedstawicieli lokatorów, wybieranych przez mieszkańców co cztery lata. Zainteresowani mieszkańcy mogą składać wnioski o kandydowanie w wyborach do Zarządu. Zebrania Zarządu i Komitetu Zarządu są otwarte dla publiczności.

Harmonogram zebrań jest publikowany na witrynie internetowej: www.torontohousing.ca. Aby zgłosić ustny lub pisemny komentarz na temat poszczególnych punktów agendy planowanych zebrań, prosimy dzwonić na numer: **416-981-4232** (w sprawie zebrań Zarządu) lub **416-981-4194** (w sprawie zebrań Komitetu Zarządu).

Zebrania społeczności

Personel korporacji może organizować zebrania społeczności mieszkańców, aby dyskutować działalność Toronto Community Housing. Mieszkańcy mogą również organizować zebrania dla mieszkańców, aby omawiać sprawy lokalne.

Tablice Ogłoszeń

Większość budynków Toronto Community Housing ma jedną lub więcej tablic ogłoszeń, gdzie zamieszczane są komunikaty i informacje dla mieszkańców. Prosimy często sprawdzać tablice ogłoszeń, aby dowiadywać się o działalności społeczności mieszkańców.

Nasza witryna internetowa

Witryna internetowa Toronto Community Housing www.torontohousing.ca podaje komunikaty i informacje dla mieszkańców. Można tam również znaleźć przepisy i regulaminy, formularze i uaktualnienie działalności korporacji.

Z kim należy się kontaktować

Czy chcesz być zaangażowany?

Aby zaangażować się w swojej społeczności, skontaktuj się ze swoim koordynatorem, Community Services Coordinator. Albo zwrócić się do lokalnego biura Operating Unit lub Property Management albo zadzwoń do biura **Client Care Centre** aby nawiązać kontakt z pracownikiem, który może poprzeć Twoje zaangażowanie.

Usługi dla mieszkańców

Z działem usług Toronto Community Housing można kontaktować się całą dobę, każdego dnia w roku, pod numerem: **416-981-5500TTY** lub przez email: **help@torontohousing.ca**.

Prosimy dzwonić lub wysłać wiadomości emailowe do Client Care Centre w sprawach:

- Zleceń rutynowych napraw konserwacyjnych
- Pytań dotyczących czynszu lub umowy wynajmu.
- Wniosków o przeniesienie do innego mieszkania.
- Domeldowania lub wymeldowania członka rodziny w swoim mieszkaniu lub jakichkolwiek innych pytań dotyczących wynajmu.
- W razie potrzeby pilnej naprawy, należy zawsze dzwonić a nie wysłać emaila. Istnieje możliwość tłumaczenia na żywo w 170 językach.

Urządzenie **TTY (Telefon tekstowy)** umożliwia porozumiewanie się przez telefon osobom niesłyszącym, słabo słyszącym lub z zaburzeniami wymowy. W niniejszym informatorze podawane są numery telefonów TTY tam gdzie one istnieją.

Straż osiedlowa, Community Safety Unit, korporacji Toronto Community Housing:

Prosimy dzwonić 416-921-2323 sprawach:

- Bezpieczeństwa
- Zgłaszania nielegalnego parkowania na terenie Toronto Community Housing property.

Uwaga: Więcej informacji na temat straży osiedlowej, Community Safety Unit znajduje się na stronie 38.

Przydatne Numery telefonów

Usługi socjalne: 211 lub 1-888-340-1001 TTY

Można dzwonić aby dowiedzieć się o agencjach usług socjalnych w najbliższej okolicy. Telefoniści mówią w różnych językach

Usługi miejskie: 311 lub 416-338-0889 TTY

Dzwonić po informacje o usługach świadczonych przez City of Toronto. Telefoniści mówią w różnych językach

Wydział zdrowia, Toronto Public Health: 311 lub 416-392-0658 TTY

Telefon będzie przełączony do pracownika służby zdrowia, który może udzielić bezpłatnej, poufnej porady, lub zapisać na szkolenie żywieniowe lub szkolenie prenatalne.

Telehealth Ontario:

1-866-797-0000 lub 1-866-797-0007 TTY

Dzwonić po porady w zakresie zdrowia udzielane przez zawodową pielęgniarkę.

Municipal Licensing and Standards:

311 lub 416-338-0889 TTY

Dzwonić po informacje w zakresie standardów dotyczących nieruchomości (wymagania czasowe lub opóźnienie w dokonywaniu napraw) lub aby złożyć zażalenie dotyczące łamania przepisów na terenach wspólnego użytku albo indywidualnych mieszkań.

Toronto Ombudsman's Office:

416-392-7062 lub 416-392-7100 TTY

Dzwonić z zażaleniami dotyczącymi działalności władz miejskich (włącznie z ich agencjami, komitetami oraz Toronto Community Housing) po wyczerpaniu innych opcji interwencji.

Landlord and Tenant Board:

416-645-8080 lub 1-800-268-9242 TTY

Dzwonić po informacje dotyczące ustawy *Residential Tenancies Act*. Ustawa ta określa prawa i obowiązki właściciela budynku oraz lokatorów wynajmujących mieszkania w Ontario.

Community Legal Education Ontario (CLEO):

416-408-4420

Dzwonić po bezpłatne informacje prawne. CLEO nie udziela porad prawnych, ale robi to Legal Aid.

Legal Aid Ontario:

416-979-1446 lub 416-598-8867 TTY

Dzwonić po bezpłatne lub niedrogie porady prawne.

Federation of Metro Tenants' Associations:

416-921-9494

Działalność tej niedochodowej organizacji ma na celu ulepszanie praw lokatora. Dzwonić po informacje w zakresie praw lokatora.

Telefony Awaryjne

Te numery telefonów czynne są 24 godziny na dobę, każdego dnia w roku.

Uwaga: Prosimy zachować te numery w miejscu łatwo dostępnym, żeby wiedzieć dokąd dzwonić jeśli potrzebna jest pomoc.

Pogotowie: 911

(możliwość TTY i tekstu).

Naciskać klawisz powiadomienia do chwili otrzymania odpowiedzi. W nagłych wypadkach zawsze dzwonić na ten numer. Dzwonić na ten numer, aby połączyć się z policją, strażą pożarną lub pogotowiem ratunkowym.

Centralny dyspozytor Toronto Police Service :

416-808-2222 lub 416-467-0493 TTY

Dzwonić na ten numer gdy nie jest to nagła sytuacja. Toronto Police Service funkcjonuje w wielu oddziałach na terenie całego miasta. Aby dowiedzieć się, który oddział jest najbliżej miejsca zamieszkania, prosimy odwiedzić stronę internetową: **www.torontopolice.on.ca/divisions**.

Crime Stoppers

416-808-8477 lub 1-800-222-8477

Dzwonić na ten numer aby zgłosić policji informację o przestępstwie.
Nie trzeba podawać swojego imienia i nazwiska.

Victim Services: 416-808-7066

Dzwonić na ten numer aby uzyskać natychmiastową pomoc dla ofiar przestępstwa.

Ministry of the Attorney General

Victim Support Line: 416-314-2447

(od 8.00 do 22.00, siedem dni w tygodniu)

Dzwonić na ten numer aby na miejscu uzyskać natychmiastową pomoc dla ofiar przestępstwa. Usługi dostępne są w wielu językach.

Assaulted Women's Help Line (Gorąca linia dla maltretowanych kobiet)

416-863-0511 lub 1-866-863-7868 TTY

Dzwonić na ten numer aby uzyskać pomoc dla maltretowanych kobiet. Pomoc oferowana jest w języku angielskim i francuskim.

Pomoc w sytuacjach kryzysowych

Dzwonić na te numery jeśli Ty lub ktoś z Twoich znajomych potrzebuje pomocy w zakresie zdrowia psychicznego lub nałogu. Aby dowiedzieć się o innych usługach w okolicy, dzwonić na numer: 211.

Toronto Distress Centres: 416-408-4357 TTY

Prowadzi interwencję w emocjonalnych sytuacjach kryzysowych oraz zapobiega samobójstwom.

Gerstein Centre: 416-929-5200

Prowadzi interwencję w sytuacjach kryzysowych związanych ze stanem psychicznym dla dorosłych mieszkających w City of Toronto.

St. Elizabeth Health Care: 416-498-8600

(Oddział centralny dla Toronto) **416-498-0043**

(W North York i Etobicoke, całą dobę, siedem dni w tygodniu)

Prowadzi terenową interwencję w sytuacjach kryzysowych i pomoc dla członków rodziny, opiekunów i innych osób w otoczeniu.

Community Care Access Centres (CCAC, ośrodki zdrowia i opieki społecznej):

416-314-5518 lub 1-888-470-2222 TTY

Godziny urzędowania: od 8.30 do 17.00. CCAC jest punktem pierwszego kontaktu w zakresie informacji dotyczących opieki dla osób starszych w najbliższej okolicy.

Telecare Distress Centres of Canada: 416-920-0497

Pomaga w sytuacjach kryzysowych w zakresie zdrowia psychicznego, w języku mandaryńskim i kantońskim.

Progress Place Warm Line: 416-960-9276

(od 8.00 do północy)

Zapewnia wzajemną pomoc „peer support” dla osób cierpiących na choroby psychiczne.

Regionalny szpital w Scarborough

Terenowa ekipa pomocy w sytuacjach kryzysowych: 416-495-2891

Udziela pomocy w sytuacjach kryzysowych zdrowia psychicznego dla osób w wieku ponad 16 lat. Działa w East York i Scarborough.

Youthdale Treatment Centres: 416-368-4896

Udziela pomocy w sytuacjach kryzysowych zdrowia psychicznego dla dzieci i młodzieży (do 16 lat) i ich rodzin w Toronto.

Kids Help Phone: 1-800-668-6868

Doradztwo dla osób w wieku 20 lat i młodszych.

Children's Aid Society of Toronto: 416-924-4646

TTY: dzwonić na numer: 711, następnie: 416-924-4646

Prowadzi ocenę sytuacji, interwencję w sytuacjach kryzysowych, doradztwo i usługi w celu zapobiegania maltretowaniu i zaniedbania dzieci.

Toronto Withdrawal Management System: 1-866-366-9513

Pomaga osobom w wieku 16 lat i starszym w City of Toronto zainteresowanym kuracją odwykową bez środków medycznych.

Informacje dla Młodzieży

Około czterdziestu procent mieszkańców Toronto Community Housing jest w wieku poniżej 25 lat. Współpracujemy z naszymi partnerami, aby zaangażować młodzież w aktywności socjalne, takie jak sport, sztuki plastyczne i dyscypliny akademickie.

Więcej informacji można znaleźć na witrynie internetowej: www.torontohousing.ca lub rozmawiając z personelem działu zaangażowania młodzieży.

Poniżej podane są informacje kontaktowe dla młodzieży:

www.toronto.ca/youth lub dzwonić: **211**

Youth Development Unit:

Programy zatrudniania, wolontariat i inne programy w Toronto.

www.211toronto.ca/topic/youth lub dzwonić: **211**

Zawiera listę ośrodków pracy społecznej dla osób w wieku 12 do 29 lat.

www.torontopaye.ca lub dzwonić: **416-397-5627**

Partnership to Advance Youth Employment: możliwości zatrudnienia dla młodzieży zamieszkałej w wybranych dzielnicach Toronto.

www.woodgreen.org or call **416-645-6000**

Woodgreen Community Services:

Bezpłatne programy dla młodzieży, oferujące gry i zabawy, pomoc w pracy domowej, oraz nowoprzybyłym pomoc w znalezieniu pracy.

Informacje dla osób starszych

Co czwarty mieszkaniec Toronto Community Housing jest w wieku 59 lat lub starszy. W każdym osiedlu staramy się zapewnić zdrowe środowisko dla osób starszych. Więcej można dowiedzieć się od lokalnego personelu do spraw udogodnień.

Poniżej podane są informacje kontaktowe dla osób starszych:

www.toronto.ca/seniors lub dzwonić: **211**

Toronto Seniors Portal: zakwaterowanie, środki finansowe, służba zdrowia itp.

www.rev.gov.on.ca/en/credit/gains lub dzwonić: **Service Ontario: 1-800-267-8097**

Guaranteed Annual Income System: uprawnionym osobom starszym w Ontario zapewnia gwarantowane minimum dochodu, przyznając comiesięczny zasiłek.

www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/social/odsp lub dzwonić do: **Service Ontario: 1-800-267-8097**

Ontario Disability Support Program: osoby w wieku 65 lat lub starsze, którym nie przysługuje zasiłek Old Age Security i mają trudności finansowe, mogą się kwalifikować do zasiłku w ramach Ontario Disability Support Program.

www.servicecanada.gc.ca lub dzwonić do Service Canada **na numer: 1-800-622-6232**

Guaranteed Income Supplement: dodatkowy zasiłek dla kwalifikujących się osób starszych, otrzymujących

Old Age Security.

Old Age Security: zasiłek comiesięczny dla kwalifikujących się osób w wieku 65 lat lub starszych, które mieszkają w Kanadzie co najmniej 10 lat.

USŁUGI LOKALNE

Poniżej, prosimy zanotować numery kontaktowe ważnych usług w najbliższej okolicy, z których Państwo korzystają.

Na przykład, można zapisać numer do ośrodka zdrowia, kliniki osiedlowej, banku żywności, prawnika, itp. Prosimy dzwonić na numer: 211 lub 311 aby dowiedzieć się o potrzebnych usługach.

Wyjaśnienie Terminów i załączniki

Wyjaśnienie terminów

Eksmisja

Lokator jest prawnie usunięty z zajmowanego mieszkania, z powodu nie spełnienia swoich zobowiązań wynikających z umowy wynajmu lub ustawy *Residential Tenancies Act*.

Klucz elektroniczny

Również określany jako „fob” lub “key fob”. Klucz elektroniczny jest używany do otwierania głównych drzwi wejściowych w wielu budynkach Toronto Community Housing. Jest to niewielki metalowy lub plastikowy wisiołek do kluczy, który należy przybliżyć do czytnika umieszczonego w pobliżu drzwi, aby je otworzyć.

Household

Wszyscy mieszkańcy jednego mieszkania lub domu szeregowego. Wszystkie osoby mieszkające w danym mieszkaniu muszą być zameldowane u właściciela budynku. Istnieją formalne przepisy domeldowywania i wymeldowywania osób z mieszkania.

Housing Services Act, 2011 (HSA)

Ustawa rządowa regulująca wynajem mieszkań subsydiowanych (RGI) w Ontario. Zastępuje ona wcześniejszą ustawę *Social Housing Reform Act, 2000*.

Fraud

Oszustwo (np. kłamanie, działanie podstępne) mające na celu wyłudzenie od kogoś pieniędzy lub innych świadczeń.

Landlord

Właściciel budynku – w znaczeniu używanym w tym informatorze, właścicielem budynku jest Toronto Community Housing.

Lease

Umowa wynajmu – Umowa pomiędzy właścicielem budynku a lokatorami wynajmowanego mieszkania. Określa ona co jest wynajmowane, oryginalną wysokość czynszu oraz ustala prawa i obowiązki właściciela budynku i lokatora. Będąc lokatorem, należy spotkać się z personelem. Toronto Community Housing i podpisać umowę wynajmu. Z chwilą podpisania umowy, lokator powinien otrzymać jeden egzemplarz umowy.

Residential Tenancies Act (RTA)

Ustawa rządowa określająca prawa i obowiązki właściciela budynku i lokatora wynajmującego nieruchomości mieszkalne.

Sublet

Podnajmowanie – sytuacja kiedy lokator pozwala innej osobie mieszkać w wynajmowanym przez siebie mieszkaniu. Umowa wynajmu nie zezwala na podnajmowanie mieszkania.

Tenant

Lokator – osoba, która podpisała umowę wynajmu mieszkania i mieszka w tym mieszkaniu. (Może się to odnosić do grupy ludzi.) W mieszkaniu mogą mieszkać osoby, które nie są traktowane jako lokatorzy. Na przykład dzieci w wieku poniżej 16 lat nie są lokatorami, bo nie mogą prawnie podpisywać umowy wynajmu.

Tenancy

Wynajem – trwała relacja pomiędzy właścicielem budynku a lokatorem (lub lokatorami, jeśli więcej osób podpisało tę umowę) Wynajem ustalony na podstawie umowy wynajmu jest regulowany ustawą *Residential Tenancies Act* i w przypadku mieszkań subsydiowanych, ustawą *Housing Services Act*.

Unit

Mieszkanie – w niniejszym informatorze oznacza nieruchomość wynajmowaną od Toronto Community Housing (może to być mieszkanie w budynku, dom szeregowy lub inny dom, itp.).

Załącznik 1

Zapobieganie pożarom

Bezpieczeństwo w kuchni.

- Utrzymuj kuchenkę w czystości i nie wychodź z kuchni podczas gotowania.
- Stawiaj rondle i patelnie uchwytem do ściany, aby ich nie potrącić przechodząc i aby małe dzieci nie mogły dosięgnąć.
- Otwieraj okno aby wywietrzyć zapachy gotowania. Nie otwieraj drzwi wejściowych mieszkania. Może to powodować, że dym wydostanie się na korytarz i uruchomi alarm pożarowy budynku.
- W razie zapalenia się nie otwieraj okna i nie trzymaj otwartych drzwi. Jeśli nie możesz szybko zgasić ognia, natychmiast opuść mieszkanie, włącz najbliższy alarm pożarowy i zadzwoń na numer **911**.
- Jeśli podczas gotowania włączy się alarm detektora dymu, naciśnij przycisk wyciszania. Wyciszy to alarm na czas wywietrzenia dymu.
- Nie odłączaj nigdy detektora dymu.

Zachowaj ostrożność stosując materiały łatwopalne.

- Trzymaj zapałki i zapalniczki w bezpiecznym miejscu.
- Nie zostawiaj płonącej świecy wychodząc z pokoju.
- Nie wrzucaj do zsypu materiałów łatwopalnych, takich jak farby, amoniak czy olej.
- Zapytaj Dozorcy jak wyrzucać materiały łatwopalne w bezpieczny sposób.

Zachowaj ostrożność przy paleniu.

- Zawsze używaj popielniczki.
- Nie zostawiaj zapalonych papierosów wychodząc z pokoju.
- Nie pal w łóżku.
- Nie wyrzucaj niedopałków z balkonu (Patrz strona 19).

Nie przeciążaj gniazd elektrycznych.

- Włączanie zbyt dużej ilości urządzeń elektrycznych lub elektronicznych do jednego gniazda sieciowego przy użyciu przedłużaczy lub rozgałęziaczy powoduje zagrożenie pożarowe. Odłącz nieużywane urządzenia, robiąc miejsce na to co potrzebne.
- Używaj urządzeń elektrycznych atestowanych przez CSA.

Nadmierne zagrzenie powoduje zagrożenie pożarowe.

- Utrzymuj mieszkanie w czystości i nie zagrać go. Jeśli potrzebujesz pomocy przy uporządkowaniu zagrzenia, zadzwoń do biura **Client Care Centre** na numer **416-981-5500**. Zapewnimy Ci potrzebną pomoc.

Przedmioty pozostawione na korytarzu powodują niebezpieczeństwo.

- Nigdy nie wystawiaj na korytarz mebli ani innych rzeczy do wyrzucenia. Zadzwoń na numer **416-981-5500** aby dowiedzieć się gdzie możesz wyrzucić większe przedmioty.

Przygotuj torbę awaryjną.

- Torba awaryjna powinna zawierać ważne informacje, potrzebne w nagłych przypadkach.
- Można użyć dowolną torbę. Trzymaj tę torbę blisko drzwi wejściowych. W nagłych przypadkach, złap torbę, gdy musisz szybko opuścić mieszkanie.

Co jest potrzebne w torbie awaryjnej

Ważne numery kontaktowe, takie jak:

- Opiekun lub inna osoba kontaktowa
- Rodzina lub przyjaciele
- Opiekun medyczny lub pomocnik
- Lekarz
- Apteka
- Informacje o firmie ubezpieczeniowej

Inne ważne rzeczy:

- Komplet zapasowych kluczy
- Książeczka bankowa i trochę gotówki
- Zapasowe okulary, szkła kontaktowe, baterie do aparatu słuchowego
- Bielizna osobista
- Przybory toaletowe
- Butelka wody pitnej
- Koc

- Jedzenie dla zwierząt domowych i lekarstwa (jeśli podawane są regularnie) kopia szczepienia zwierząt domowych

Torba awaryjna powinna również zawierać:

- Kopię dokumentu tożsamości
- Tygodniową porcję zażywanych lekarstw, środków medycznych i specjalny sprzęt medyczny
- Informację o specjalnych potrzebach lub niesprawnościach
- żywność spełniającą wymagania dietetyczne
- Informację o uczuleniach
- Kopię szpitalnych kart identyfikacyjnych

Jeśli masz specjalne potrzeby, potrzebujesz pomocnika lub używasz sprzęt podtrzymujący przy życiu:

- Poinformuj o tym Toronto Community Housing wcześniej zaaranżuj aby ktoś mógł się Tobą zająć w nagłych przypadkach.
- Noś bransoletkę MedicAlert lub kartę identyfikacyjną.
- Noś przy sobie głośne osobiste urządzenie alarmowe, aby w razie potrzeby wzywać pomocy.
- Podpisz swój sprzęt i dołącz instrukcję użycia i transportu.

Bądź zawsze gotowy

- Kto jeszcze powinien być wpisany na listę kontaktów w nagłych przypadkach?
- Co jeszcze może być potrzebne w nagłych przypadkach?

Aby znaleźć więcej informacji na temat przygotowania w razie nagłych przypadków, prosimy odwiedzić witryny internetowe:

City of Toronto's Office of Emergency Management www.toronto.ca/oem lub Emergency Management Ontario www.emergencymanagementontario.ca.

Załącznik 2

Każdy może pomóc w ochronie środowiska w Toronto Community Housing

Oszczędzaj energię i wodę, ograniczaj ilość śmieci.

Modyfikujemy wyposażenie budynków aby oszczędzać wodę i energię.

Mniejsze wydatki na elektryczność oznaczają większe fundusze na konserwację budynków.

Miej swój udział:

- Wyłącz światło wychodząc z domu.
- Krócej bierz prysznic.
- Zakręć kran gdy myjesz zęby.
- Pierz w zimnej wodzie.
- Susz bieliznę na stojaku (nie na sznurku) na balkonie zamiast w suszarce.
- Zamykaj okna w zimie. Jeśli w zimie jest za gorąco w mieszkaniu, obniż ustawienie termostatu lub porozmawiaj z Dozorczą.
- Nie ogrzewaj mieszkania piekarnikiem w zimie, jeśli jest za chłodno. Jest to niebezpieczne. Skontaktuj się z Dozorczą, abyśmy mogli znaleźć przyczynę i naprawić co trzeba.
- Zamykaj lodówkę i nie nastawiaj jej zimniej niż potrzeba.
- Zawiadamiaj nas o ciekących kranach i niedomykających się oknach.
- Kupując urządzenia elektroniczne, sprawdzaj oznakowanie nalepką Energy Star. Sprzęt oznakowany taką nalepką zużywa mniej energii.
- Wyłączaj telewizor, sprzęt stereo i komputery, gdy nie są używane, albo stosuj wielogniazdową listwę zasilającą, pozwalającą wyłączyć wszystko jednym wyłącznikiem.
- Stosuj zasadę 3U (Unikaj, Użyj ponownie, Utylizuj), zawsze gdy to możliwe.

W razie pytań dotyczących recyklingu lub innych spraw, prosimy kontaktować się z Dozorczą lub dzwonić do biura **Client Care Centre**.