



Hướng dẫn dành cho Người Thuê Nhà

416-981-5500 | torontohousing.ca

Toronto
Community
Housing



Mục lục

Chào mừng quý vị	5
Đội ngũ nhân viên và cách phục vụ quý vị của chúng tôi	6
Cách liên lạc với Toronto Community Housing	11
Các nhân viên tại nơi quý vị ở	13
Trách nhiệm của quý vị với tư cách người thuê nhà	14
Các Quyền và trách nhiệm của Toronto Community Housing	16
Cam kết phục vụ của Toronto Community Housing	17
Chương trình Hỗ trợ Tiếp cận ở TCHC	18
Các điều chỉnh trong đơn vị	19
Sửa đổi ở khu vực chung	20
R-PATH là gì?	20
Quy trình tự xác nhận để thêm an toàn trong trường hợp khẩn cấp.....	21
Nếu cần tài liệu ở một dạng khác	21
Thêm những nguồn trợ giúp	21
Quy trình khiếu nại của Toronto Community Housing	22
Trình báo gian lận và lãng phí	22
Dọn vào	24
Dọn ra	25
Nhà của quý vị: thông tin để có được cuộc sống an vui.....	26
Vào đơn vị của quý vị	26
Trợ giúp tiếp cận dành cho người khuyết tật.....	27
Máy điều hoà không khí.....	27
Kiểm tra đơn vị hàng năm.....	28
Thiết bị gia dụng	28
Ban công.....	29

Rác thải, chất thải hữu cơ và tái chế.....	29
Sưởi	31
Bảo hiểm	31
Chìa khóa và chìa khóa điện tử	32
Diệt trừ động vật gây hại	33
Thú nuôi	34
Điện thoại, cáp truyền hình và internet.....	35
Sửa chữa và bảo trì.....	36
Đĩa thu sóng vệ tinh.....	37
Hút thuốc trong đơn vị của quý vị	37
Các Tiện ích	37
Các khu vực chung	38
Cấm hút thuốc ở khu vực chung hoặc gần tòa nhà của quý vị	38
Các sản phẩm có mùi thơm.....	38
Khu vực không phải là nơi để cư trú	39
Hành lang	39
Không gian ngoài trời	40
Tiệc ngoài trời	40
Bể lội và bể bơi ở ngoài trời.....	40
Chỗ đậu xe.....	41
Việc thuê nhà của quý vị	42
Các dạng tiền thuê	43
Những cách trả tiền thuê nhà	44
Báo cáo những thay đổi về hộ gia đình hoặc thu nhập của quý vị.....	45
Duyệt lại tiền thuê hàng năm	48
Cách yêu cầu chuyển sang đơn vị khác.....	48
Chính sách về khách thăm và khách mời	48

Vắng khỏi đơn vị của quý vị từ 90 ngày trở lên trong khi trả tiền thuê theo thu nhập	49
Tiết lộ thông tin cá nhân	49
Trục xuất	50
Sự an toàn của quý vị	53
Tham gia vào cộng đồng của quý vị	54
Hệ thống Gắn kết với người thuê nhà.....	54
Các Cuộc họp.....	54
Bảng thông báo	55
Trang mạng của chúng tôi	55
Các dịch vụ và hỗ trợ	55
Các số điện thoại hữu ích.....	56
Số điện thoại an toàn cần giữ để tiện dụng.....	58
Hỗ trợ khủng hoảng.....	59
Các Liên kết dành cho Thanh thiếu niên	60
Chú giải từ ngữ	61

Chào mừng quý vị

Toronto Community Housing Corporation (Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto, viết tắt là TCHC) cung cấp nhà ở cho khoảng 41,000 hộ trên khắp thành phố. Chúng tôi cố gắng cung cấp những nhà ở sạch sẽ, an toàn, được bảo trì tốt và giá cả phải chăng. Chúng tôi làm việc với nhiều đối tác để kết nối người thuê nhà với các dịch vụ và hỗ trợ. Chúng tôi làm việc với người thuê nhà để biến cộng đồng của chúng ta thành một nơi tốt hơn để sinh sống.

Đây là tập hướng dẫn để giúp quý vị sống trong đơn vị Gia cư Cộng đồng Toronto (tức là một căn hộ trong cao ốc chung cư hoặc căn nhà phố) của quý vị. Tập hướng dẫn mô tả nhiệm vụ của chúng tôi với tư cách là chủ nhà và giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là người thuê nhà. Nó cũng bao gồm danh sách các từ ngữ phổ biến trong bảng Chú giải từ ngữ ở **trang 63**.

Quan trọng: Tập Hướng dẫn dành cho người thuê nhà này nhằm mục đích cung cấp nguồn thông tin nhanh chóng cho quý vị. Thông tin trong tập hướng dẫn này có thể thay đổi theo thời gian hoặc trở nên lỗi thời. Thông tin trong tập hướng dẫn này không nên được coi là chỉ dẫn pháp lý. Nếu có bất kỳ xung đột nào giữa nội dung được viết trong tập hướng dẫn này và bất kỳ luật nào của Canada hoặc bất kỳ chính sách, thủ tục hoặc hướng dẫn nào của Toronto Community Housing thì luật, chính sách, thủ tục hoặc hướng dẫn đó sẽ được ưu tiên áp dụng. Không có nội dung nào trong tập hướng dẫn này là lời hứa, thỏa thuận hoặc đề nghị cung cấp dịch vụ của Toronto Community Housing.

Xin ghi tên và địa chỉ của quý vị vào chỗ dưới đây để nếu mất thì người nhặt được có thể gửi trả lại cho quý vị.

Nếu tìm được tập hướng dẫn này, vui lòng gửi trả cho:

Tên _____

Địa chỉ _____

Đội ngũ nhân viên và cách phục vụ quý vị của chúng tôi

Toronto Community Housing có khoảng 2.000 nhân viên là những người làm việc để cung cấp cho quý vị các dịch vụ và thông tin quý vị cần về việc sửa chữa, hợp đồng thuê nhà, các dịch vụ địa phương, hỗ trợ và an toàn, v.v...

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (Client Care Centre)

Gọi số **416-981-5500** (24 giờ)

Email về help@torontohousing.ca (nếu vấn đề của quý vị không khẩn cấp).

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng lúc nào cũng mở cửa, 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm. Đây là những gì mà quý vị có thể liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng để:

- Cho chúng tôi biết trong nhà quý vị có thứ cần được sửa chữa. (**Ghi chú:** nếu là sửa chữa khẩn cấp, hãy gọi điện thoại, đừng gửi email.)
- Hỏi về việc sửa chữa mà quý vị đã yêu cầu.
- Khiếu nại.
- Nhận thông tin về đậu xe.
- Hỏi về một bức thư mà chúng tôi gửi đến cho quý vị.
- Hỏi bất cứ điều gì về hợp đồng thuê nhà, tiền thuê nhà hoặc số dư tài khoản của quý vị.
- Hỏi về các sự kiện cộng đồng hoặc những sửa chữa lớn trong cộng đồng của quý vị..
- Nhận thông tin cập nhật về tình trạng gián đoạn dịch vụ (như mất điện, không có sưởi, không có nước nóng).

Phải nhớ lấy số tham chiếu (reference number) cho mỗi yêu cầu của quý vị.

Sử dụng số tham chiếu để theo dõi yêu cầu của quý vị

Khi quý vị gọi đến Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (Client Care Centre), nhân viên sẽ cung cấp cho quý vị một số tham chiếu. Nếu họ không cung cấp cho quý vị số tham chiếu, hãy đòi họ cấp một số. Quý vị có thể sử dụng số này khi nói chuyện với bất kỳ nhân viên TCHC nào về yêu cầu của quý vị.

Các Trung tâm Dịch vụ Người Thuê

Trung tâm Dịch vụ Người thuê (Tenant Service Hub) là nơi quý vị có thể nhận dịch vụ trực tiếp, gặp mặt các nhân viên để được hỗ trợ trực tiếp và nhận được phản hồi nhanh hơn từ nhóm nhân viên tại địa phương của quý vị.

Tại mỗi Trung tâm, người thuê có thể:

- Đặt yêu cầu sửa chữa (work order).
- Xin giấy phép đậu xe.
- Nộp hồ sơ duyệt lại tiền thuê nhà hàng năm hoặc nhờ trợ giúp điền giấy tờ.
- Trả tiền thuê nhà.
- Đặt câu hỏi với nhân viên về hợp đồng thuê nhà, tiền thuê nhà hoặc tài khoản của quý vị.
- Nhận một bản in các chính sách dành cho người thuê nhà của Toronto Community Housing.
- Báo cáo sự thay đổi về thu nhập.
- Điền các mẫu đơn cho người dọn vào hoặc dọn ra khỏi nhà của quý vị.
- Nộp đơn khiếu nại.

Một số Trung tâm Dịch vụ Người Thuê mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 4:30 chiều. Các trung tâm đóng cửa vào cuối tuần và ngày lễ. Nếu giờ làm việc của Trung tâm của quý vị khác, sẽ có thông báo dán trên cửa.

Quý vị có thể đến Trung tâm trong giờ làm việc đã được thông báo, nhưng chúng tôi khuyến khích quý vị lấy hẹn. Gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500** và yêu cầu một cuộc hẹn với một nhân viên. Nhân viên tuyến đầu sẽ liên lạc với quý vị trong vòng 48 giờ làm việc để sắp xếp ngày giờ cho cuộc hẹn của quý vị.

Để tìm Trung tâm của quý vị, hãy gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng hoặc truy cập torontohousing.ca/tenant-service-hubs.

Các Văn phòng Khu vực (Regional Offices)

Chúng tôi đã phát triển các Trung tâm Dịch vụ Người thuê để mang các dịch vụ đến một địa điểm thuận tiện gần quý vị hơn. Chúng tôi biết quý vị có thể có lo ngại hoặc cần đưa vấn đề lên cấp cao ngoài Trung tâm ở địa phương hoặc

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng. Khi điều đó xảy ra, vui lòng liên lạc với Văn phòng khu vực của quý vị. Nếu quý vị không rõ mình đang sống ở Khu vực nào, vui lòng liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng và hỏi một đại diện.

Các văn phòng khu vực mở cửa từ 8:30 sáng đến 4:30 chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Chúng tôi khuyên quý vị nên lấy hẹn qua Trung tâm Chăm sóc Khách hàng ở số **416-981-5500**.

Các văn phòng khu vực được đặt tại:

- **Phía Tây:** 495 Wilson Ave. (vào lối đường Champlain Blvd.)
- **Khu vực Trung tâm:** 49 Lower Jarvis St.
- **Phía Đông:** 2739 Victoria Park Ave. (xin bấm chuông để được mở cửa cho vào)

Quản lý viên

Người quản lý viên (superintendent) của quý vị làm việc trong tòa nhà hoặc khu nhà của quý vị. Họ chăm sóc việc bảo trì hàng ngày và hoàn thành các yêu cầu dịch vụ. Quý vị có thể nói chuyện trực tiếp hoặc liên lạc với họ qua số điện thoại trực tiếp được đăng trong tòa nhà của quý vị hoặc qua Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500**.

Đối với dịch vụ ngoài giờ, hãy liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.

Điều phối viên Dịch vụ Người Thuê Nhà

Điều phối viên Dịch vụ Người Thuê Nhà (Tenant Services Coordinator, viết tắt là TSC) của quý vị chịu trách nhiệm:

- gặp người thuê nhà để ký hợp đồng thuê
- tính toán tiền thuê nhà
- trông coi việc truy thu tiền nhà trễ
- đậu xe
- các nhiệm vụ khác để giúp quý vị trong việc thuê nhà, gồm cả việc nộp đơn khiếu nại

Quý vị có thể liên lạc với Điều phối viên Dịch vụ Người Thuê Nhà nếu có thắc mắc về tiền thuê nhà hoặc hợp đồng thuê nhà của quý vị. Tên và chi tiết liên lạc của họ được đăng trong tòa nhà của quý vị. Nếu quý vị không rõ Điều phối

viên Dịch vụ Người thuê nhà của mình là ai, hãy liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo địa chỉ help@torontohousing.ca hoặc **416-981-5500** và họ sẽ chuyển tiếp cho quý vị.

Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng

Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng (Community Services Coordinator, viết tắt là CSC) của chúng tôi làm việc theo nhiều cách khác nhau để hỗ trợ các nhu cầu của người thuê nhà. Một số CSC làm trong chương trình an toàn hoặc các dịch vụ hỗ trợ, trong khi những CSC khác hỗ trợ người thuê tham gia và trở thành một phần của hệ thống lãnh đạo chính thức.

Các nhân viên này làm việc với người thuê nhà, lãnh đạo địa phương và các cơ quan. Họ muốn tìm hiểu về nhu cầu cộng đồng của quý vị. Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng cũng có thể kết nối quý vị và hàng xóm của quý vị với các dịch vụ và cơ hội trong cộng đồng của quý vị.

Tên và chi tiết liên lạc của họ được đăng trong tòa nhà của quý vị. Nếu quý vị không rõ Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng của mình là ai, hãy liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo địa chỉ help@torontohousing.ca hoặc **416-981-5500** và họ sẽ chuyển tiếp cho quý vị.

Cảnh sát viên Đặc biệt

Trong Đơn vị An toàn Cộng đồng của chúng tôi, Toronto Community Housing có các Cảnh sát viên Đặc biệt (Special Constables). Chúng tôi cũng có một số nhân viên bảo vệ tư nhân hỗ trợ các tòa nhà của chúng tôi.

Các Cảnh sát viên Đặc biệt đang tuần tra trong các khu phố thuộc THC, nhưng cũng được phái đi để ứng phó với các sự việc tại các địa điểm cụ thể. Cảnh sát viên Đặc biệt và các thành viên khác của Đơn vị An toàn Cộng đồng hợp tác chặt chẽ với các cơ quan thực thi pháp luật như Sở Cảnh sát Toronto.

Cố vấn An toàn Cộng đồng

Các Cố vấn An toàn Cộng đồng (Community Safety Advisors) làm việc để giải quyết các quan ngại về an toàn trong cộng đồng TCHC. Họ cũng hỗ trợ các hội đồng an toàn do người thuê nhà lãnh đạo. Nếu quý vị quan tâm đến việc thành lập một hội đồng an toàn trong tòa nhà của mình, vui lòng liên lạc với Cố

vấn An toàn Cộng đồng của quý vị. Tên và chi tiết liên lạc của họ được đăng trong tòa nhà của quý vị. Nếu quý vị không rõ Cố vấn An toàn Cộng đồng của mình là ai, hãy liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo địa chỉ help@torontohousing.ca hoặc **416-981-5500** và họ sẽ chuyển tiếp cho quý vị.

Đơn vị An toàn Cộng đồng

Tất cả người thuê nhà đều có quyền được an toàn trong khu phố của mình. Quý vị có thể gọi cho Đơn vị An toàn Cộng đồng (Community Safety Unit) theo số **416-921-2323** về các vấn đề như:

- hoạt động bất hợp pháp hoặc tội phạm
- vi phạm đậu xe
- xâm phạm
- tiếng ồn quá mức

Nhân viên có mặt để trả lời các cuộc gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Nhóm giải pháp

Nếu có quan ngại hoặc khiếu nại chưa được giải quyết về dịch vụ hoặc hành vi của người thuê nhà khác, quý vị có thể liên lạc với Nhóm Giải pháp (Solutions team). Nhóm Giải pháp quản lý quy trình khiếu nại của TCHC, nỗ lực giải quyết nhanh chóng các khiếu nại của người thuê một cách công bằng, hiệu quả và minh bạch.

Liên lạc với Nhóm Giải pháp nếu:

- Quý vị không hài lòng với các dịch vụ mình nhận được, đã cố gắng giải quyết khiếu nại với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng hoặc Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà tại địa phương của quý vị và vẫn không hài lòng với kết quả.
- Quý vị đã có một trải nghiệm tốt đẹp với TCHC và muốn gửi lời khen đến một nhân viên.

Khi liên lạc với nhóm Giải pháp, quý vị có thể mong đợi:

- Nhóm của chúng tôi sẽ xác nhận yêu cầu của quý vị trong vòng một ngày làm việc và xác nhận số tham chiếu cho yêu cầu dịch vụ của quý vị.

- Sau khi điều tra, nhóm sẽ giải thích cho quý vị về những gì đang được thực hiện để giải quyết khiếu nại của quý vị. Điều này sẽ bao gồm một mốc thời gian dự kiến nếu khiếu nại không thể được giải quyết ngay lập tức.

Quý vị có thể liên lạc với Nhóm Giải pháp tại số **416-981-6000** hoặc solutions@torontohousing.ca.

Cách liên lạc với Toronto Community Housing

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng hoặc nhân viên tại tòa nhà

Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi:

Trực tiếp

Nếu muốn nói chuyện trực tiếp với một ai đó, quý vị có thể nói chuyện với quản lý viên của mình. Nhưng có thể quý vị phải đến văn phòng Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà tại địa phương (đối với một số tòa nhà).

Để được phục vụ nhanh hơn, hãy gọi trước để lấy hẹn. Nếu quý vị không rõ văn phòng Trung tâm Dịch vụ Người thuê của mình ở đâu thì **Trung tâm Chăm sóc Khách hàng** có thể cho quý vị biết.

Qua điện thoại

Quý vị có thể liên lạc với **Trung tâm Chăm sóc Khách hàng** 24 giờ một ngày qua số **416-981-5500**.

Bằng email

Gửi email về help@torontohousing.ca nếu là vấn đề không cấp bách.

Đơn vị An toàn Cộng đồng

Qua điện thoại

Quý vị có thể liên lạc với Trung tâm điều phối của Đơn vị An toàn Cộng đồng (Community Safety Unit Dispatch Centre) 24 giờ một ngày theo số **416-921-2323**.

Nhóm Giải pháp

Qua điện thoại

Quý vị có thể liên lạc với nhóm Giải pháp (Solutions team) tại số **416-981-6000**. Trong vòng một ngày làm việc, nhóm Giải pháp sẽ xác nhận khiếu nại của quý vị và xác nhận số tham chiếu cho yêu cầu dịch vụ của quý vị.

Bằng email

Gửi email về solutions@torontohousing.ca cho chúng tôi. Trong vòng một ngày làm việc, nhóm Giải pháp sẽ xác nhận khiếu nại của quý vị và xác nhận số tham chiếu cho yêu cầu dịch vụ của quý vị.

Các nhân viên tại nơi quý vị ở

Ghi xuống bên dưới đây thông tin liên lạc của Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị và các nhân viên khác của Toronto Community Housing.

(Quý vị sẽ nhận được các chi tiết này khi ký hợp đồng thuê nhà hoặc quý vị cũng có thể gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500** bất cứ lúc nào. Nó cũng được công bố trong tòa nhà của quý vị.)

Địa chỉ của Trung tâm Dịch vụ Người thuê:

Khu vực: _____

Quản lý viên (superintendent) của Tòa nhà

Tên: _____

Điện thoại: _____ Giờ làm việc: _____

Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà (TSC):

Tên: _____

Điện thoại: _____ Email: _____

Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng (CSC) đặc trách sự Tham gia:

Tên: _____

Điện thoại: _____ Email: _____

Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng (CSC) đặc trách Tiếp cận và Hỗ trợ:

Tên: _____

Điện thoại: _____ Email: _____

Cố vấn An toàn Cộng đồng (CSA):

Tên: _____

Điện thoại: _____ Email: _____

Trách nhiệm của quý vị với tư cách người thuê nhà

Là người thuê nhà, quý vị có quyền:

Sự Bảo đảm về Thời gian Thuê nhà

Quý vị có thể sống trong đơn vị của quý vị ở Toronto Community Housing cho đến khi:

- Quý vị đưa cho Toronto Community Housing một văn bản thông báo hợp lệ (60 ngày) rằng quý vị muốn chấm dứt việc thuê nhà; hoặc
- Toronto Community Housing kết thúc việc thuê nhà của quý vị với một lý do được quy định trong Đạo luật về Thuê để Cư trú (*Residential Tenancies Act*).

Thông báo trước khi vào nhà

- Toronto Community Housing phải đưa ra thông báo bằng văn bản 24 giờ trước khi bước vào nhà của quý vị, trừ trường hợp khẩn cấp hoặc sự đồng ý cho phép của quý vị.
- Nhân viên hay nhà thầu của Toronto Community Housing vào nhà của quý vị phải có lý do như được quy định trong Đạo luật về Thuê để Cư trú, hoặc theo hợp đồng thuê nhà của quý vị.

Quý vị và những người sống cùng với quý vị được gọi là “hộ gia đình” của quý vị. Tất cả các thành viên trong hộ gia đình của quý vị phải tuân thủ hợp đồng thuê nhà—hợp đồng mà quý vị ký với Toronto Community Housing. Quý vị cũng phải tuân theo các chính sách của Toronto Community Housing và tuân thủ luật pháp. Dưới đây là danh sách các trách nhiệm chính của quý vị:

Trả tiền thuê và báo cáo những thay đổi trong hộ gia đình của quý vị

- Nếu trả tiền thuê nhà theo thu nhập, hãy báo cáo tất cả thông tin mà Toronto Community Housing đòi hỏi trong bản duyệt xét tiền thuê hàng năm.
- Người thuê nhà được tính tiền thuê theo thu nhập phải báo cáo với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà trong vòng 30 ngày nếu có những thay đổi nhất định trong hộ gia đình của mình. Nếu trả tiền thuê nhà theo thu nhập, có thể đọc phần “Báo cáo những thay đổi trong hộ gia đình hoặc thu nhập của quý vị” ở **trang 46** của tập hướng dẫn này để biết thêm chi tiết.

Hãy chăm sóc nhà của quý vị

- Giữ đơn vị của quý vị sạch sẽ và ở tình trạng tốt.
- Sửa chữa hoặc trả tiền để sửa chữa những hư hỏng mà quý vị, khách thăm hoặc khách mời của quý vị gây ra. Điều này không bao gồm việc sửa chữa các 'hao mòn' thông thường.
- Mua bảo hiểm gia đình cho đồ đạc của quý vị. Bảo hiểm này thường được gọi là bảo hiểm đồ đạc trong nhà hoặc bảo hiểm cho người thuê nhà (tìm hiểu thêm ở **trang 32**).
- Nếu cần phải thay ổ khóa, hãy nhờ quản lý viên giúp. Đừng tự mình thay ổ khóa. Nếu cần thay ổ khóa, quý vị có thể phải trả một khoản phí.
- Hãy thông báo cho Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị bằng văn bản trong vòng 30 ngày nếu có người dọn vào hoặc dọn ra khỏi nhà của quý vị.
- Chịu trách nhiệm về hành động của chính mình, của các thành viên khác trong gia đình và những người đến thăm quý vị. Điều này bao gồm thú vật quý vị nuôi và mọi thú nuôi đến thăm.

Tôn trọng hàng xóm của quý vị

- Đừng làm ồn ào quá.
- Kiểm soát và dọn sạch chất thải của thú nuôi. Phải có dây giữ thú nuôi mỗi khi chúng ở bên ngoài đơn vị của quý vị.
- Giúp cho các khu vực chung được sạch sẽ bằng cách sử dụng các thùng rác được cung cấp.
- Tôn trọng tất cả tài sản trong cộng đồng của chúng ta, bao gồm các đơn vị cho thuê, tài sản cá nhân, không gian chung và văn phòng.

Sống trong đơn vị của quý vị và không sử dụng nó vào bất cứ mục đích nào khác

- Không được cho thuê lại đơn vị của mình.
- Không thể cho thuê ngắn hạn như Airbnb.
- Không thể dùng đơn vị của mình để hoạt động kinh doanh nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của Toronto Community Housing.
- Tuân thủ các chính sách của Toronto Community Housing và tất cả các luật hiện hành.

Nhân quyền và quyền của những người khác

Toronto được tạo thành từ nhiều dân tộc và nền văn hóa. Toronto Community Housing đón nhận sự đa dạng này. Chúng tôi cam kết cung cấp nhà ở và môi trường làm việc hòa nhập. Mọi người đều phải được đánh giá như nhau và được đối xử công bằng.

Người thuê nhà, khách thăm, khách mời và nhân viên có quyền sống và làm việc trong một môi trường an toàn. Điều này có nghĩa là tôn trọng lẫn nhau và không bị phân biệt đối xử và quấy rối.

Toronto Community Housing có một Chính sách về Nhân quyền, Quấy rối và Tiếp cận Công bằng (*Human Rights, Harassment and Fair Access Policy*). Chính sách này phản ánh những gì luật pháp đòi hỏi theo Bộ luật Nhân quyền Ontario (*Ontario Human Rights Code*).

Để tìm hiểu thêm về Nhân quyền tại Toronto Community Housing, gồm cả cách nộp đơn khiếu nại, hãy truy cập trang web của chúng tôi torontohousing.ca/human-rights. Quý vị cũng có thể gửi email về humanrights@torontohousing.ca.

Các Quyền và trách nhiệm của Toronto Community Housing

Các nhiệm vụ của Toronto Community Housing với tư cách là chủ nhà của quý vị được quy định trong hợp đồng thuê nhà của quý vị và trong Đạo luật Thuê nhà ở (*Residential Tenancies Act*). Dưới đây là bản tóm tắt các trách nhiệm của chúng tôi với tư cách là chủ nhà của quý vị:

- Cung cấp các dịch vụ như được quy định trong hợp đồng thuê của quý vị, theo quy định của luật pháp, hoặc cả hai.
- Bảo trì tốt bất động sản được quý vị thuê và đáp ứng các yêu cầu sửa chữa thường xuyên và sửa chữa không khẩn cấp trong vòng năm ngày làm việc.
- Tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định về sức khỏe, an toàn và bất động sản của địa phương.
- Cung cấp bằng chứng đã thanh toán khi được yêu cầu. Điều này có thể bao gồm bằng chứng về trả tiền thuê nhà hoặc thanh toán lệ phí.
- Giải quyết việc duyệt lại tiền thuê hàng năm của quý vị, nếu quý vị trả tiền thuê theo thu nhập (rent-geared-to-income/RGI).
- Thông báo trước ít nhất 24 giờ trước khi vào đơn vị của quý vị trừ khi có

trường hợp khẩn cấp (lũ lụt, hỏa hoạn, sự kiện đe dọa tính mạng hoặc kiểm tra an toàn tính mạng) hoặc chúng tôi được quý vị đồng ý cho nhân viên vào đơn vị.

- Cung cấp dịch vụ khách hàng dễ tiếp cận cho những người khuyết tật.

Với tư cách là chủ nhà của quý vị, chúng tôi có quyền thu tiền ký quỹ (đặt cọc) tiền nhà bằng tiền thuê một tháng, và tiền thuê tháng cuối nếu quý vị trả tiền nhà theo Giá thuê thị trường (Market Rent) hoặc Giá thuê phải chăng (Affordable Rent).

- Tiền ký quỹ sẽ được sử dụng làm tiền thuê nhà cho tháng cuối cùng trong thời gian thuê nhà của quý vị.
- Tiền ký quỹ không thể được sử dụng vì bất cứ lý do nào khác, chẳng hạn như để trả tiền bồi thường thiệt hại.
- Tiền ký quỹ sẽ được trả lãi hàng năm.

Trục xuất

Với tư cách là chủ nhà của quý vị, chúng tôi có quyền theo đuổi việc trục xuất (eviction) những người thuê nhà không trả tiền thuê nhà, trả tiền thuê nhà trễ hoặc vi phạm luật về tài sản của Toronto Community Housing. Quý vị có thể tìm thêm lý do trục xuất ở **trang 51**.

Quan trọng: Toronto Community Housing không muốn trục xuất quý vị. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để giữ cho quý vị có chỗ ở và bảo đảm tiền thuê nhà được trả. Trục xuất là biện pháp cuối cùng.

Chúng tôi cam kết làm việc với những người thuê nhà là những người có thể gặp khó khăn về tài chính. Vui lòng liên lạc với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà nếu quý vị không thể trả tiền thuê nhà hoặc nếu quý vị gặp các vấn đề khác liên quan đến việc thuê nhà của mình.

Cam kết phục vụ của Toronto Community Housing

Quý vị có thể liên lạc với Trung tâm chăm sóc khách hàng của Toronto Community Housing 24 giờ một ngày, tất cả các ngày trong năm. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp ứng các yêu cầu dịch vụ của quý vị.

Sửa chữa và bảo trì

Để yêu cầu sửa chữa, xin vui lòng gọi tới Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500**.

- Chúng tôi đáp ứng các yêu cầu sửa chữa và bảo trì định kỳ trong vòng năm ngày làm việc.
- Việc sửa chữa hoặc bảo trì khẩn cấp sẽ được giải quyết sớm hơn.
- Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm ra một giải pháp lâu dài.
- Nếu không phải trường hợp khẩn cấp, quý vị có thể gửi email về help@torontohousing.ca.
- Đại diện của chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị số tham chiếu cá nhân (reference number) mà quý vị có thể sử dụng để theo dõi việc thực hiện yêu cầu của mình. Nếu họ không cung cấp cho quý vị một số tham chiếu, hãy đòi họ cấp.
- Nếu quý vị bị khuyết tật, hãy đưa điều này vào trong yêu cầu của quý vị. Tùy thuộc vào vấn đề, chúng tôi có thể sắp xếp ưu tiên hoặc phản hồi theo cách khác.

Sửa chữa khẩn cấp

Khi quý vị yêu cầu sửa chữa khẩn cấp, nhân viên hoặc nhà cung cấp sẽ có mặt tại nhà quý vị trong vòng bốn giờ, tùy thuộc vào loại sửa chữa. Điều này bao gồm việc sửa chữa khẩn cấp cần thiết trong đêm hoặc vào cuối tuần. Chúng tôi sẽ cố gắng sửa chữa vấn đề ngay lập tức hoặc sửa chữa tạm thời để ngăn vấn đề trở nên tồi tệ hơn. Khi việc sửa chữa tạm thời đã được thực hiện xong, nhân viên hoặc nhà cung cấp sẽ quay lại trong vòng năm ngày làm việc để tiến hành sửa chữa lâu dài.

Chương trình Hỗ trợ Tiếp cận ở TCHC

Toronto Community Housing cam kết bảo đảm cho những người khuyết tật có thể tiếp cận các cộng đồng và dịch vụ của chúng tôi. Điều này được thực hiện thông qua việc tuân theo các nguyên tắc cốt lõi của Bộ luật Nhân quyền Ontario *Ontario Human Rights Code* và các tiêu chuẩn tiếp cận của Đạo luật

Tiếp cận dành cho Người khuyết tật Ontario (Accessibility for Ontarians with Disabilities Act /AODA).

Chương trình Hỗ trợ Tiếp cận (Accessibility Program) mang đến cho người thuê nhà có khuyết tật cơ hội làm việc với nhân viên TCHC để cải thiện khả năng tiếp cận cho đơn vị và khu vực chung của họ. Tìm hiểu thêm về chỗ ở dành cho người khuyết tật tại torontohousing.ca/accessibility.

Các điều chỉnh trong đơn vị

Các sửa đổi trang thiết bị trợ năng như thanh vịn, hạ thấp các máy móc thiết bị hoặc cửa mở rộng có thể giúp quý vị an toàn hơn và hoạt động tốt hơn trong nhà. Người thuê nhà được miễn phí các sửa đổi đơn vị thông qua Chương trình Hỗ trợ Tiếp cận. Trong một số trường hợp, những sửa đổi đơn giản, chẳng hạn như thanh vịn, có thể được làm xong trong vài ngày.

Trình tự này bắt đầu bằng việc nhờ một chuyên gia y tế điền vào mẫu Bảng câu hỏi y tế của TCHC (TCHC Medical Questionnaire).

1. Có thể tìm được Bảng câu hỏi y tế của TCHC theo các cách này:
 - Trên mạng tại torontohousing.ca/accessibility-program.
 - Quý vị có thể hỏi Điều phối viên Dịch vụ Người thuê (TSC) trong Trung tâm Dịch vụ Người thuê để lấy một bản in.
 - Quý vị có thể yêu cầu gói Trợ năng dành cho quý vị (Accessibility is For You), trong gói đó có Bảng câu hỏi y tế, từ quầy tiếp tân trong Trung tâm của quý vị.
 - Quý vị có thể liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500** hoặc help@torontohousing.ca và yêu cầu gửi cho quý vị một mẫu.
2. Bảng Câu hỏi Y tế phải được điền bởi một chuyên gia y tế có giấy phép hành nghề tại Canada. Họ có thể là một bác sĩ, y tá chính quy (RN), nhà trị liệu nghề nghiệp (occupational therapist), v.v.
3. Sau khi điền xong Bảng câu hỏi y tế, hãy sao lại một bản để lưu vào hồ sơ của riêng quý vị.
4. Gửi Bảng câu hỏi y tế đã điền xong cho TSC trong Trung tâm của quý vị. Nếu chưa làm bản sao cho chính mình, hãy yêu cầu nhân viên làm một bản sao cho quý vị. Yêu cầu nhân viên đóng dấu ngày và ký vào bản sao

Bảng câu hỏi y tế của quý vị. Yêu cầu của quý vị sẽ được cấp một số tham chiếu. Hãy chắc chắn rằng quý vị có ghi lại con số đó vì nó sẽ giúp quý vị theo dõi yêu cầu của mình.

5. Nếu yêu cầu của quý vị là về một điều chỉnh nhỏ như bồn vệ sinh nâng cao hoặc thanh vịn, yêu cầu của quý vị sẽ được gửi đến quản lý viên để thực hiện.
6. Nếu yêu cầu của quý vị cần nhiều hơn một sự điều chỉnh nhỏ, Bảng câu hỏi y tế của quý vị sẽ được gửi đến Điều phối viên Chương trình Tiếp cận để đánh giá. Nếu được chấp thuận, tiến trình cập nhật thiết bị của quý vị sẽ bắt đầu. Nếu không được chấp thuận, quý vị sẽ nhận được thư từ chối giải thích lý do tại sao nó bị từ chối. Quý vị có thể khiếu nại nếu yêu cầu sửa đổi của quý vị không được chấp thuận.

Để tìm hiểu thêm về trình tự này, hãy nói chuyện với Điều phối viên Chương trình Trợ năng (Accessibility Program Coordinator) của quý vị. Nếu không biết Điều phối viên của quý vị là ai, hãy liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500**, họ có thể hướng dẫn quý vị.

Sửa đổi ở khu vực chung

Nếu quý vị cho rằng cần có những sửa đổi ở các khu vực chung trong tòa nhà của mình, vui lòng làm theo quy trình sau:

1. Liên lạc với quản lý viên của quý vị. Quý vị sẽ cần giải thích cho họ cái gì gây trở ngại cho việc tiếp cận và chúng tôi khuyên quý vị nên chụp ảnh.
2. Liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng qua số **416-981-5500** để báo cáo chính thức vấn đề. Hãy cho họ biết rằng quý vị có ảnh về thứ gây trở ngại cho việc tiếp cận và họ sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về nơi quý vị có thể gửi ảnh. Hãy nhớ lấy số tham chiếu.
3. Yêu cầu này sẽ được giao cho nhóm thích hợp để xem xét.

Quý vị cũng có thể liên lạc với Ủy ban R-PATH để được trợ giúp.

R-PATH là gì?

Ủy ban Trợ năng tiếp cận cá nhân có trách nhiệm trong Toronto Housing (Responsible Personal Accessibility in Toronto Housing, viết tắt là R-PATH) là

một nhóm do người thuê nhà lãnh đạo làm việc với TCHC để xác định và loại bỏ các rào cản về khả năng tiếp cận trong cộng đồng của chúng ta. Mục tiêu của ủy ban là cải thiện phẩm chất cuộc sống cho người có khuyết tật về thể chất. Họ cũng hỗ trợ Toronto Community Housing trở thành đơn vị dẫn đầu về nhà ở dành cho người khuyết tật. Người thuê nhà có thể liên lạc với R-PATH để được trợ giúp về mọi vấn đề về khả năng tiếp cận. Liên lạc với Cathy Birch, Chủ tịch ủy ban tại cbirch619@msn.com or **647-201-7941**.

Tìm hiểu thêm về hoạt động của R-PATH và cách tham gia tại torontohousing.ca/r-path.

Quy trình tự xác nhận để thêm an toàn trong trường hợp khẩn cấp

Nếu quý vị cần trợ giúp thêm trong trường hợp khẩn cấp, quy trình Tự xác nhận danh tính (Self-ID process) là cách để người thuê nhà khuyết tật tự xác nhận mình một cách bí mật với TCHC. Những người ứng phó đầu tiên và nhân viên địa điểm sẽ sử dụng thông tin này để bảo đảm quý vị nhận được sự trợ giúp cần thiết trong trường hợp khẩn cấp hoặc phải sơ tán tòa nhà. Quy trình Self-ID là tự nguyện và nhằm giúp quý vị được an toàn. Quý vị có thể lấy mẫu ghi danh tại torontohousing.ca/selfid hoặc tại Trung tâm dịch vụ người thuê nhà của quý vị. Nếu quý vị là người thuê RGI, mẫu này cũng có trong tập Đánh giá Hàng năm của quý vị.

Nếu cần tài liệu ở một dạng khác

Chúng tôi hiểu nhu cầu về khả năng tiếp cận của mỗi người mỗi khác. Nếu quý vị cần bất kỳ tài liệu nào của TCHC (bản in hoặc bản điện tử) được dịch sang ngôn ngữ khác hoặc ở một định dạng khác như bản in chữ lớn hoặc bản dễ đọc hơn trên màn hình, hãy liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số 416-981-5500.

Thêm những nguồn trợ giúp

Có sự giúp đỡ của các cơ quan bên ngoài để hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập và tham gia đầy đủ vào đời sống cộng đồng. Nguồn tài trợ và giúp đỡ hiện có từ các cơ quan như:

- Ontario March of Dimes, Assistive Devices Program (Chương trình các Công cụ Hỗ trợ, của tổ chức Ontario March of Dimes)

- **1-866-765-7237**
- Easter Seals Ontario, Assistive Devices (Công cụ Hỗ trợ cho người dưới 19 tuổi, của tổ chức Easter Seals Ontario)
 - **416-421-8377**
- Multiple Sclerosis Society of Canada, Toronto Chapter, Funding Program (chương trình Tài trợ của Hội Multiple Sclerosis Society of Canada, phân bộ Toronto)
 - **416-967-3033**

Để biết thông tin chung và để được hỗ trợ, hãy liên lạc với The Centre for Independent Living in Toronto (Trung tâm Sống Độc lập ở Toronto) qua số **416-599-2458**.

Quy trình khiếu nại của Toronto Community Housing

Chúng tôi khuyến khích quý vị liên lạc với chúng tôi nếu quý vị có các quan ngại chưa được giải quyết. Điều này sẽ giúp chúng tôi cải thiện cách chúng tôi phục vụ người thuê nhà.

Một khiếu nại khác với một yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu thuê nhà. Nếu quý vị có vấn đề liên quan đến bảo trì hoặc có thắc mắc về hợp đồng thuê nhà, hãy liên lạc với nhân viên tòa nhà, Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà tại địa phương hoặc Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của chúng tôi.

Nếu quý vị đã đưa ra yêu cầu nhưng vẫn chưa được giải quyết và quý vị đã chuyển vấn đề lên cấp cao hơn, quý vị có thể gửi khiếu nại. Liên lạc với nhóm Giải pháp ở số **416-981-6000** hoặc gửi email về solutions@torontohousing.ca.

Để tìm hiểu thêm về quy trình khiếu nại, hãy truy cập torontohousing.ca/complaints.

Trình báo gian lận và lãng phí

Đường dây nóng để báo cáo gian lận: báo cáo gian lận, lãng phí ngay lập tức

Gian lận và lãng phí ảnh hưởng đến mọi người tại Toronto Community Housing. Tiền bị mất do gian lận có nghĩa là Toronto Community Housing có ít tiền hơn để đầu tư vào các chương trình và dịch vụ mà người thuê nhà cần.

Nếu quý vị cho rằng mình đã chứng kiến một nhân viên, người thuê nhà hoặc nhà cung cấp có hành vi gian lận hoặc lãng phí các nguồn lực tài nguyên một cách cố ý hoặc cầu thả, chúng tôi khuyến khích quý vị báo cáo hành vi đó ngay lập tức.

Toronto Community Housing đã thuê ClearView Strategic Partners, một nhà cung cấp dịch vụ độc lập, để nhận các cuộc gọi về nghi ngờ gian lận và lãng phí. Quý vị có thể báo cáo mối quan ngại của mình bất kỳ lúc nào, bằng ngôn ngữ quý vị chọn, và không cần nêu tên. Các cuộc gọi được trả lời 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm.

Hãy truy cập torontohousing.ca/report-fraud để biết thêm về cách làm việc của ClearView Connects, và cách mà đường dây nóng này bảo vệ danh tính của quý vị.

Điều gì xảy ra khi quý vị báo cáo?

Đơn vị Điều tra (Investigations Unit) của Toronto Community Housing xem xét tất cả các vấn đề gian lận và lãng phí được báo cáo qua đường dây nóng để báo cáo gian lận. Đơn vị này nằm trong Phòng Dịch vụ Pháp lý (Legal Services Division). Dịch vụ pháp lý báo cáo cho giám đốc pháp lý của chúng tôi, vị Luật sư trưởng (General Counsel) và Thư ký Công ty (Corporate Secretary).

Ba cách để báo cáo

- **Điện thoại:** Gọi đường dây nóng ở số **1-866-781-7956**. Có thể dùng cách để lại lời nhắn (voicemail).
- **Qua mạng:** Dùng mẫu trực tuyến an toàn tại clearviewconnects.com.
- **Gửi thư:** Gửi khiếu nại của quý vị về ClearView Connects, PO BOX 11017, Toronto, ON, M1E 1N0.

Dọn vào

Trước khi quý vị dọn vào, nhà của quý vị sẽ được dọn dẹp, sửa chữa và kiểm tra. Nếu cần thiết, nhà cũng sẽ được phun thuốc trừ động vật gây bệnh. Quản lý viên của quý vị sẽ cùng quý vị kiểm tra khi dọn vào và ghi lại bất kỳ sửa chữa nào mà quý vị chỉ ra.

Quản lý viên sẽ xem xét các loại thay đổi mà quý vị có thể và không thể thực hiện đối với nhà của quý vị. Quý vị có thể nợ tiền khi kết thúc hợp đồng thuê nhà nếu quý vị thực hiện những thay đổi trái phép hoặc nếu đơn vị của quý vị bị hư hỏng. Điều này sẽ được gọi là "tiền bồi hoàn" (chargeback).

Thang máy và giao hàng

Mỗi bất động sản của Toronto Community Housing mỗi khác.

- Nếu quý vị sắp dọn vào một tòa nhà chung cư, hãy nói với quản lý viên của quý vị để đặt trước thang máy cho ngày dọn vào. Quý vị cũng có thể liên lạc với Trung tâm chăm sóc khách hàng về yêu cầu này. Nhân viên ở đây sẽ cung cấp cho quý vị một sổ tham chiếu và sắp xếp với quản lý viên của quý vị để giữ một thang máy cho quý vị dọn nhà vào ngày đó.
- Vào ngày dọn nhà, quý vị phải liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng hai giờ trước khi dọn để nhờ người dành một thang máy cho việc dọn nhà của quý vị.

Nếu có những món đồ lớn (như đồ nội thất) được giao đến tòa nhà, hãy hỏi quản lý viên của quý vị về cách giải quyết việc giao hàng.

Sửa đổi

Theo các điều khoản trong hợp đồng thuê của quý vị, quý vị không được phép làm các thay đổi vĩnh viễn khi trang trí nhà. Thí dụ như quý vị không thể:

- Thay sàn nhà.
- Tháo bỏ cửa ra vào, tủ, hệ thống ống nước hoặc thiết bị chiếu sáng.
- Làm hỏng tường bằng đinh hoặc móc. Chỉ sử dụng móc treo tranh loại

dính để không làm hỏng tường hoặc sơn.

Nếu quý vị thực hiện những thay đổi vĩnh viễn, quý vị sẽ phải trả tiền cho các chi phí để trả lại đơn vị của mình như lúc quý vị dọn vào.

Hãy luôn xin phép trước khi thực hiện những thay đổi trong nhà của quý vị. Quý vị có thể thảo luận về những thay đổi có thể xảy ra với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà hoặc nhân viên khác tại Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị.

Dọn ra

Gửi thông báo

Khi dự định dọn ra, quý vị phải thông báo bằng văn bản trước 60 ngày (tròn hai tháng) trước khi dự định dọn đi. Vui lòng gửi thông báo dọn ra của quý vị cho Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà.

Quý vị phải ký vào một mẫu có tên là N11 (Agreement to End the Tenancy/Thỏa thuận chấm dứt hợp đồng thuê nhà) khi dọn ra khỏi đơn vị của quý vị. Nếu quý vị sắp rời khỏi hộ gia đình của mình và những người thuê nhà khác vẫn sẽ sống trong đơn vị đó, quý vị phải ký tên và ghi ngày vào một lá thư xác nhận ngày quý vị sẽ rời khỏi đơn vị và gửi thư đó cho Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị. Các thành viên còn lại trong hộ gia đình có thể cần phải ký hợp đồng thuê mới với Toronto Community Housing sau khi quý vị không còn là thành viên của hộ gia đình nữa.

Trả lại chìa khóa và chìa điện tử

Trước khi rời đi, quý vị phải trả lại tất cả chìa khóa của đơn vị. Những thứ này bao gồm chìa khóa hộp thư, chìa khóa điện tử (fobs), chìa khóa nhà để xe và nhãn dán đậu xe (parking stickers). Hãy đưa các thứ này cho quản lý viên của quý vị. Nếu quý vị không trả lại những thứ này, quý vị có thể bị tính tiền.

Thanh toán tiền thuê tháng cuối cùng

Quý vị sẽ phải trả tiền thuê nhà cho đến cuối tháng mà quý vị dọn ra. Quý vị phải trả tiền thuê nhà cho đến cuối tháng khi hợp đồng thuê nhà của quý vị kết thúc. Thí dụ:

- Nếu quý vị gửi thông báo bằng văn bản vào ngày 1 tháng 3, quý vị sẽ trả tiền thuê nhà cho tháng 3 và tháng 4 và sẽ chuyển đi trước ngày 1 tháng 5.
- Nếu quý vị gửi thông báo bằng văn bản vào ngày 15 tháng 2, quý vị sẽ trả tiền thuê nhà cho tháng 2, tháng 3 và tháng 4 và dọn ra trước ngày 1 tháng 5.

Người thuê nhà theo Giá thị trường (Market Rent) và Giá thuê phải chăng (Affordable Rent) phải đóng tiền ký quỹ (đặt cọc) tiền thuê nhà của tháng đầu tiên và tháng cuối cùng khi họ dọn vào. Chúng tôi sẽ sử dụng số tiền ký quỹ này làm khoản thanh toán tiền thuê nhà cho tháng cuối cùng của thời gian thuê nhà của quý vị.

Kiểm tra

Nhân viên của Toronto Community Housing sẽ kiểm tra đơn vị của quý vị ngay sau khi quý vị đưa ra thông báo bằng văn bản. Họ sẽ kiểm tra lại sau khi quý vị chuyển đi. Đơn vị của quý vị phải ở tình trạng ban đầu. Quý vị sẽ phải trả tiền cho mọi hư hỏng đối với đơn vị của mình ngoài các hao mòn thông thường. Điều này được gọi là “bồi hoàn”.

Quý vị phải chịu trách nhiệm về chi phí sửa chữa mọi hư hỏng mà quý vị gây ra cho đơn vị. Nếu đơn vị của quý vị bị bẩn hoặc nếu quý vị để quên đồ đạc, quý vị sẽ bị tính tiền làm vệ sinh hoặc vứt bỏ đồ đạc đó.

Đơn vị của quý vị phải được trả lại tình trạng ban đầu. Thí dụ: nếu quý vị dán giấy tường, quý vị sẽ phải tháo gỡ đi. Nếu quý vị sơn tường bằng màu khác, quý vị sẽ phải trả tường về màu ban đầu.

Nhà của quý vị: thông tin để có được cuộc sống an vui

Vào đơn vị của quý vị

Đơn vị của quý vị là nhà của quý vị và chúng tôi tôn trọng thực tế này. Tuy nhiên, có thể đôi khi nhân viên và nhà thầu của Toronto Community Housing cần phải vào đó. Họ có thể cần vào đơn vị của quý vị trong trường hợp khẩn cấp hoặc họ có thể cần quyền vào để sửa chữa, kiểm tra đơn vị của quý vị hoặc cho người thuê nhà mới xem nếu quý vị sắp dọn đi. Quý vị có thể yêu

cầu các nhà thầu xuất trình giấy chứng minh có ảnh do Toronto Community Housing cấp trước khi họ vào đơn vị của quý vị.

Đạo luật Thuê nhà ở (*Residential Tenancies Act*) buộc chúng tôi phải thông báo bằng văn bản cho quý vị ít nhất 24 giờ trước khi vào đơn vị của quý vị, trừ trường hợp khẩn cấp.

Trợ giúp tiếp cận dành cho người khuyết tật

Toronto Community Housing tạo điều kiện thuận lợi cho những người thuê nhà bị khuyết tật về thể chất bằng việc nâng cấp các đơn vị (như lắp đặt thanh vịn, mở rộng cửa) và cải tiến các khu vực chung trong các tòa nhà. Trong một số trường hợp, việc hỗ trợ những người thuê nhà bị khuyết tật về thể chất có thể có nghĩa là chuyển họ đến một đơn vị phù hợp hơn. Để tìm hiểu thêm, hãy nói chuyện với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị về việc hoàn thành các thủ tục giấy tờ cần thiết để yêu cầu các phương tiện trợ giúp tiếp cận.

Quý vị cũng có thể tìm hiểu thêm về Chương trình Hỗ trợ Tiếp cận trên **trang 18** của hướng dẫn này hoặc tại torontohousing.ca/accessibility.

Máy điều hoà không khí

Không được phép lắp mới các máy điều hoà không khí loại gắn ở cửa sổ trong khuôn viên Toronto Community Housing. Được phép sử dụng máy điều hoà không khí kiểu di động đặt trên sàn (portable floor-model) nếu chúng không gây nguy hiểm về an toàn.

Kể từ năm 2018, TCHC đã sử dụng phương pháp tiến hành theo từng giai đoạn để loại bỏ tất cả các máy điều hoà không khí dạng cửa sổ. Chúng tôi đã thay thế các thiết bị này bằng các thiết bị mới, tiết kiệm năng lượng, gắn trên sàn. Nếu máy điều hoà không khí ở cửa sổ của quý vị đã được gỡ bỏ, quý vị không được phép gắn lại. Nếu quý vị lắp một máy điều hoà mới ở cửa sổ, quý vị sẽ phải tháo nó ra.

Còn một số máy điều hoà ở cửa sổ chưa được đổi. Các máy này thường được chắn bằng ban công. Những máy điều hoà ở cửa sổ này có thể vẫn còn cho đến khi được chúng tôi thay thế trong những năm tới.

Kiểm tra đơn vị hàng năm

Mỗi năm một lần, quản lý viên của quý vị sẽ kiểm tra đơn vị của quý vị để chắc chắn rằng:

- Máy báo động khói và khí carbon monoxide kết hợp trong nhà của quý vị đang hoạt động.
- Lưới cửa sổ không bị hư hỏng, các khóa cửa sổ ở đúng vị trí và không bị thay đổi.
- Không có sự ngổn ngang bừa bãi quá mức, nguy cơ hỏa hoạn hoặc các vấn đề về động vật gây hại.
- Không cần sửa chữa lớn.

Cuộc kiểm tra đơn vị hàng năm là thời điểm TCHC kiểm tra các nhu cầu sửa chữa lớn, việc tuân thủ các tiêu chuẩn cấp phép của thành phố và Tiêu chuẩn về khả năng tiếp cận của TCHC.

Hàng tháng, nhân viên của Toronto Community Housing kiểm tra hệ thống báo cháy và các hệ thống an toàn tính mạng khác tại các khu vực chung trong tòa nhà của quý vị.

Thiết bị gia dụng

Toronto Community Housing cung cấp cho mỗi nhà một tủ lạnh, bếp nấu và lò nướng. Nếu thiết bị của quý vị cần được sửa chữa hoặc thay thế, hãy gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng. Nhân viên sẽ sắp xếp việc sửa chữa trong giờ làm việc thông thường.

Nếu thiết bị của quý vị cần sửa chữa hoặc thay thế sau giờ làm việc hoặc vào cuối tuần, nhân viên của Toronto Community Housing sẽ đến đơn vị của quý vị để đánh giá những gì cần thiết. Nếu họ không thể sửa chữa thiết bị đó, nhà cung cấp sẽ được cử đến vào ngày làm việc tiếp theo.

Nhiều tòa nhà có các phòng giặt chung, mở và đóng cửa vào những thời điểm cụ thể. Người thuê nhà không được phép lắp đặt máy giặt, máy sấy hoặc máy rửa chén trong đơn vị của mình. Việc lắp đặt những máy này có thể làm hỏng hệ thống ống nước trong tòa nhà, gây lụt hoặc mất nước cho quý vị hoặc cho hàng xóm, hoặc gây ra các vấn đề khác.

Nếu quý vị lắp đặt các thiết bị hoặc sử dụng các thiết bị không được Toronto Community Housing cung cấp, chúng tôi sẽ lấy các thứ này đi và quý vị sẽ

phải trả tiền cho các sửa chữa hay hư hỏng nếu có.

Ban công

Đừng bao giờ để trẻ em hoặc thú vật nuôi một mình trên ban công.

Những vật dụng này không được phép có trên ban công của quý vị:

- Thảm, vì có thể làm hỏng bê tông và gỗ khi bị ướt.
- Lò nướng hoặc lò nướng điện, vì có nguy cơ gây hỏa hoạn.
- Những món đồ quý vị đang cất giữ. Việc dùng ban công làm nơi chứa đồ gây ra nguy cơ hỏa hoạn.
- Không được phép để chậu và thùng trồng cây ở thành của ban công.

Đừng bao giờ ném một thứ gì từ ban công của quý vị xuống. Quý vị có thể làm bị thương nặng những người bên dưới hoặc làm hư hỏng tài sản. Quý vị có thể bị phạt nếu ném tàn thuốc ra khỏi ban công. Thuốc lá là nguyên nhân hàng đầu gây cháy ban công. Tàn thuốc cũng làm cháy ở bãi cỏ bên dưới.

Hãy dùng giá phơi để phơi quần áo trên ban công, đừng dùng dây phơi.

Nếu quý vị muốn lắp đặt lưới ngăn bồ câu trên ban công của mình, vui lòng liên lạc với Văn phòng khu vực của quý vị để biết thêm thông tin.

Rác thải, chất thải hữu cơ và tái chế

Các quy định về vứt bỏ chất thải có thể khác nhau tùy theo mỗi cơ sở.

Hãy tách riêng các thứ tái chế được và rác thải hữu cơ (rác thực phẩm) khỏi rác. Hãy mang rác thải đến đúng máng (chute) hoặc thùng chứa trong tòa nhà của quý vị hoặc đến thùng rác bên ngoài tòa nhà nếu không có máng. Hãy xem các biển thông báo tại nơi ở của quý vị hoặc hỏi quản lý viên của quý vị.

Phần việc của quý vị là:

- Buộc tất cả rác vào túi nhựa nhỏ và thả xuống máng rác.
- Đóng đôi túi cát vệ sinh của chó mèo và tã lót rồi bỏ các túi này cùng với chất thải hữu cơ vào đúng nơi phù hợp.

- Tránh bỏ thủy tinh, bình xịt hoặc các vật dụng lớn xuống máng rác. Hãy hỏi người quản lý viên của quý vị về nơi và cách vứt bỏ những thứ này.
- Hãy hỏi quản lý viên của quý vị về nơi để mang đồ đạc hoặc các vật dụng công kênh khác đến đổ bỏ.
- Liên lạc với quản lý viên của quý vị nếu quý vị cần loại bỏ các máy móc thiết bị nhỏ hoặc pin điện.
- Tránh bỏ chất thải nguy hại trong nhà, như hóa chất tẩy rửa độc hại, vào thùng rác. Hãy hỏi quản lý viên của quý vị về nơi và cách vứt bỏ những thứ này.
- Hãy giảm thiểu, tái chế và tái sử dụng nhiều nhất có thể.

Tiết kiệm năng lượng và nước

Chúng tôi đang thực hiện những thay đổi đối với các tòa nhà của mình để giúp tiết kiệm năng lượng và nước. Quý vị có thể làm phần việc của mình.

Để tiết kiệm năng lượng và khí đốt:

- Giặt quần áo bằng nước lạnh.
- Dùng giá phơi (không phải dây phơi) để phơi quần áo trên ban công thay vì dùng máy sấy.
- Đóng cửa sổ vào mùa đông. Hãy liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng để báo cáo các cửa sổ không đóng đúng cách. Nếu quý vị thấy trời quá ẩm vào mùa đông và quý vị có máy điều nhiệt (thermostat), hãy tắt nó đi. Nếu quý vị không có máy điều nhiệt, hãy nói chuyện với quản lý viên của quý vị.
- Nếu thấy mùa đông quá lạnh, đừng dùng lò nung để sưởi ấm nhà. Nó gây lãng phí điện và không an toàn. Hãy nói chuyện với quản lý viên của quý vị để chúng tôi có thể tìm ra vấn đề và sửa chữa.
- Đừng để cửa tủ lạnh mở. Đừng chuyển tủ lạnh sang chế độ lạnh hơn.
- Tắt đèn khi quý vị rời khỏi phòng.
- Khi mua đồ điện tử, hãy tìm thứ có mang nhãn Energy Star. Đồ điện tử có nhãn này sử dụng ít năng lượng hơn.

- Tắt TV, dàn âm thanh và máy tính khi không sử dụng. Chúng tôi khuyên quý vị sử dụng thanh nguồn (power bar) để có thể tắt tất cả chỉ bằng một công tắc.

Đề tiết kiệm nước:

- Đừng tắm lâu.
- Đừng để nước chảy khi đánh răng.
- Luôn cho đầy đồ giặt vào máy giặt.
- Báo cáo vòi và nhà vệ sinh bị rò rỉ cho bộ phận Chăm sóc Khách hàng và liên lạc với nhân viên tại chỗ.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc tiết kiệm trong tòa nhà của mình, hãy nói chuyện với quản lý viên hoặc gọi đến Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.

Sưởi

Nhân viên tại tòa nhà theo dõi nhiệt độ trong tất cả các tòa nhà. Quy định của Toronto đòi hỏi nhiệt độ trong các tòa nhà chung cư phải đạt ít nhất 21 độ C từ ngày 15 tháng 9 đến ngày 1 tháng 6. Chúng tôi tuân theo quy định này khi mở và tắt hệ thống sưởi.

Không có quy định về nhiệt độ tối đa. Toronto Community Housing theo dõi các điều kiện trong thời kỳ nắng nóng cực độ. Nếu quý vị lo lắng về nhiệt độ bên trong đơn vị của mình, hãy gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.

Bảo hiểm

Quý vị có bảo hiểm cho đồ đạc của mình không? Theo hợp đồng thuê, quý vị có trách nhiệm mua bảo hiểm cho đồ đạc của mình. Loại bảo hiểm này thường được gọi là bảo hiểm đồ đạc trong nhà (contents insurance) hoặc bảo hiểm cho người thuê nhà (renters' insurance).

Bảo hiểm của Toronto Community Housing sẽ không thanh toán để thay thế tài sản của quý vị nếu những sự việc như hỏa hoạn, lũ lụt hoặc trường hợp khẩn cấp khác làm hư hỏng nhà của quý vị.

Nếu một phần hoặc toàn bộ thu nhập của quý vị là từ Ontario Works hoặc Chương trình hỗ trợ người khuyết tật Ontario, các chương trình này có thể chi trả chi phí bảo hiểm đồ đạc. Vui lòng nói chuyện với nhân viên phụ trách hồ sơ của quý vị để tìm hiểu thêm.

Bảo hiểm sẽ làm gì?

Bảo hiểm có thể giúp quý vị thay thế đồ đạc nếu nhà của quý vị bị hư hại do lũ lụt, hỏa hoạn hoặc bất kỳ sự việc nào khác. Điều này bao gồm thực phẩm có thể bị hỏng nếu mất điện kéo dài.

Bảo hiểm có thể giúp trang trải các chi phí pháp lý liên quan đến khiếu nại mà quý vị phải chịu trách nhiệm, chẳng hạn như cháy nhà bếp hoặc nếu thú nuôi của quý vị cắn ai đó.

Bảo hiểm cũng có thể chi trả chi phí lưu trú tại khách sạn hoặc chỗ ở tạm nếu quý vị phải rời khỏi nhà vì thiệt hại do hỏa hoạn, lũ lụt hoặc trường hợp khẩn cấp khác.

Bảo hiểm có giá phải chăng

Marsh Canada cung cấp bảo hiểm dành cho người thuê nhà sống trong nhà ở xã hội. Quý vị có thể nhận thông tin về mức giá và phạm vi bảo hiểm tại tenant.hscorp.ca hoặc bằng cách gọi số **1-866-940-5111**.

Nếu quý vị có thắc mắc về loại bảo hiểm nào phù hợp với mình, hãy gọi cho Cục Bảo hiểm Canada (Insurance Bureau of Canada) theo số **416-362-9528**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chìa khóa và chìa khóa điện tử

Toronto Community Housing sẽ cung cấp cho quý vị chìa khóa hoặc chìa khóa điện tử (fobs) cho nhà của quý vị. Nếu quý vị sống trong một tòa nhà chung cư, quý vị sẽ nhận được chìa khóa hộp thư của mình. Quý vị cũng có thể nhận được chìa khóa điện tử dùng cho lối vào chính của tòa nhà và các không gian chung khác.

Nếu quý vị hoặc ai đó trong gia đình quý vị bị khuyết tật, quý vị cũng có thể nhận được một bộ điều khiển từ xa (remote) cho đơn vị và tòa nhà của mình cũng như thiết bị mở cửa tự động (automatic door openers) cho các đơn vị dành cho người khuyết tật.

Người thuê nhà không được phép đổi hoặc gắn thêm ổ khóa. Hãy nói chuyện với quản lý viên của quý vị nếu cần thêm bản sao chìa khóa hoặc nếu quý vị bị mất chìa khóa và cần thay ổ khóa. Trong trường hợp khẩn cấp hoặc sau giờ làm việc, hãy gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500**. Quý vị có thể phải trả chi phí khi thay ổ khóa, sửa ổ khóa bị hỏng hoặc thay bộ điều khiển mở cửa từ xa.

Đừng đưa bản sao chìa khóa hoặc chìa khóa điện tử của quý vị cho những người không thuộc hộ gia đình của quý vị. Điều này gây nguy hiểm cho sự an toàn của mọi người và vi phạm hợp đồng thuê của quý vị.

Khi quý vị chuyển đi, hãy trả lại chìa khóa cho quản lý viên vào ngày cuối cùng của quý vị.

Quan trọng: quý vị có thể phải trả tới \$99 cho chi phí thay ổ khóa và \$25 cho chìa khóa điện tử. Nếu quý vị sử dụng bộ điều khiển từ xa để ra vào đơn vị của mình, chi phí thay thế sẽ là \$75.

(Đây là mức giá tính đến tháng 12 năm 2022. Giá có thể tăng trong những năm tới.)

Diệt trừ động vật gây hại

Gián, chuột và các loài gây hại khác đôi khi có thể xâm nhập vào nhà. Chúng khó kiểm soát hơn ở những nơi quá lộn xộn hoặc quá đông đúc. Giống như nhiều thành phố ở Bắc Mỹ, rệp là một vấn nạn ở Toronto. Cách duy nhất để kiểm soát chúng là trị ngay các đơn vị bị nhiễm khuẩn. Tùy thuộc vào loài gây hại, đơn vị của quý vị có thể cần nhiều hơn một phương pháp trị diệt. Chúng tôi cũng có thể trị các đơn vị xung quanh đơn vị bị ảnh hưởng.

Báo cáo ngay các loài gây hại cho quản lý viên của quý vị hoặc gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng. Quý vị sẽ nhận được hướng dẫn về cách chuẩn bị đơn vị của mình để trừ diệt.

Không phải trả tiền trừ diệt sinh vật gây hại, trừ khi quý vị không chuẩn bị đơn vị của mình hoặc từ chối cho nhà thầu vào. Chúng tôi sẽ hướng dẫn quý vị cách chuẩn bị đơn vị của quý vị để trừ diệt loài gây hại. Nếu quý vị bị khuyết tật, quý vị có thể yêu cầu TCHC giúp chuẩn bị đơn vị của mình.

Dưới đây là một số cách quý vị có thể giúp chúng tôi kiểm soát loài gây hại trong nhà của quý vị:

- Giữ cho nhà cửa sạch sẽ và không lộn xộn, bừa bãi.
- Không cho chim bồ câu, sóc hoặc thú vật đi lạc ăn. Chúng có thể thu hút các loài gây hại khác.
- Đừng nhặt đồ đạc mà người khác đã vứt đi. Nó có thể bị nhiễm rệp bọ.
- Không vứt rác ở hành lang hoặc trên sàn các phòng có máng trượt. Bỏ rác vào máng đồ rác và phải chắc chắn cửa máng được đóng hoàn toàn.
- Những món lớn hơn không lọt vừa máng đồ rác phải được mang đến khu vực đồ rác cỡ lớn.
- Nếu quý vị vứt bỏ đồ nội thất hoặc nệm bị nhiễm bọ rệp, hãy bọc chúng bằng nhựa trước khi mang chúng ra khỏi nhà. Đừng bao giờ để những vật dụng này ở hành lang. Quý vị có thể yêu cầu người quản lý cung cấp vỏ nệm nhựa để bọc đồ đạc của quý vị một cách an toàn.

Người thuê nhà không thể từ chối việc trừ diệt sinh vật gây hại.

Thú nuôi

Chúng tôi biết thú nuôi của quý vị quan trọng như thế nào đối với quý vị. Chúng tôi cung cấp một môi trường thân thiện với vật nuôi. Quy định của Thành phố Toronto giới hạn số lượng vật nuôi mà quý vị có thể nuôi:

- Mỗi hộ chỉ được có đến ba con chó
- Không được có quá sáu con, tính chung chó, mèo, chồn ferret, thỏ cùng một lúc trong nhà của quý vị. Động vật trợ giúp (service animals) không được coi là thú nuôi, nhưng vẫn được tính trong số lượng thú vật được phép có trong nhà của quý vị.

Quý vị chịu trách nhiệm về hành vi của thú nuôi của quý vị. Quý vị cũng phải chịu trách nhiệm về hành vi của bất kỳ thú nuôi nào mà khách đến thăm mang theo. Điều này bao gồm tiếng ồn quá mức do thú nuôi gây ra cũng như việc dọn dẹp sau khi thú nuôi bài tiết.

Hãy giữ đúng các quy định sau:

- Phải có dây giữ (leash) ở những khu vực chung. Ví dụ, thú nuôi của quý vị phải có dây giữ khi quý vị ra khỏi đơn vị và khi đi ra bên ngoài.
- Hãy chắc chắn rằng thú nuôi của quý vị không làm hỏng tài sản hoặc đồ đạc của người khác.
- Đừng để thú nuôi của quý vị gây phiền toái hoặc gây ra những xáo trộn vô lý.
- Đừng bao giờ để thú nuôi của quý vị một mình trên ban công.
- Mỗi lần thú nuôi bài tiết, hãy cúi xuống, hót và gói chất thải của con thú.
- Sử dụng thùng rác ngoài trời để bỏ phân thú nuôi khi dắt thú đi dạo.
- Đừng vứt cát vệ sinh của mèo vào bồn cầu.
- Nếu sử dụng máng đổ rác, hãy bọc tất cả chất thải của thú nuôi trong hai lần túi. Điều này gồm cả cát vệ sinh cho mèo và lớp lót lồng chim.

Tìm hiểu xem quý vị có cần giấy phép cho thú cưng của mình không. Hãy gọi cho Thành phố Toronto theo số **416-338-7387** hoặc vào mạng toronto.ca/animal_services/licensing.htm. Quý vị cũng có thể tìm ở Thành phố về các quy định khác đối với vật nuôi.

Phàn nàn về thú vật nuôi

Quý vị có thể khiếu nại về một con thú nuôi, chẳng hạn như con chó nhà hàng xóm sủa liên tục hoặc một người hàng xóm không bao giờ dọn phân thú nuôi của họ. Nếu khiếu nại liên quan đến một vấn đề đang xảy ra bên trong một đơn vị, hãy liên lạc với nhân viên của Toronto Community Housing.

Nếu khiếu nại liên quan đến một vấn đề ở khu vực chung hoặc ngoài trời, hãy liên lạc với Animal Services (Dịch vụ Động vật) tại số **416-338-7297** hoặc animalservices@toronto.ca.

Điện thoại, cáp truyền hình và internet

Tiền thuê nhà của quý vị không bao gồm điện thoại, cáp và internet. Quý vị có thể chọn bất kỳ công ty nào cung cấp các dịch vụ này ở Toronto.

Đặt lịch hẹn với công ty điện thoại hoặc cáp trong giờ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu. Việc này là để người quản lý viên của quý vị có thể có mặt ở đó nếu kỹ thuật viên cần tiếp cận khu vực hạn chế của tòa nhà.

Nếu quý vị sống trong một tòa nhà có hệ thống điện thoại giúp mở cửa vào (enter-phone system) và thấy hệ thống này không hoạt động, hãy báo cho người quản lý của quý vị hoặc liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng. Họ sẽ kiểm tra xem số điện thoại của quý vị đã được đăng ký đúng cách và có thể kết nối với hệ thống điện thoại này hay chưa.

Sửa chữa và bảo trì

Hãy gọi ngay cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500** khi cần sửa chữa. Nếu quý vị chờ đợi, vấn đề có thể trở nên tồi tệ hơn. Trong một số trường hợp, nếu chờ đợi quá lâu, quý vị có thể phải trả một phần hoặc toàn bộ chi phí sửa chữa.

Đề yêu cầu sửa chữa định kỳ:

Hãy gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng qua số **416-981-5500** hoặc email về help@torontohousing.ca. Chúng tôi đáp ứng các yêu cầu sửa chữa và bảo trì không khẩn cấp **trong vòng năm ngày làm việc**. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm ra giải pháp lâu dài.

Nhân viên của chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một số tham chiếu. Hãy nhớ đòi số tham chiếu nếu quý vị không nhận được số này. Hãy sử dụng số này khi quý vị cần theo dõi yêu cầu của mình.

Đối với các sửa chữa khẩn cấp:

Hãy gọi tới Trung tâm Chăm sóc Khách hàng qua số **416-981-5500**. Một nhân viên hoặc nhà thầu sẽ có mặt tại nhà quý vị **trong vòng bốn giờ**. Chúng tôi sẽ cố gắng sửa chữa vấn đề ngay lập tức. Nếu không thể, chúng tôi sẽ cố gắng sửa chữa tạm thời để ngăn chặn tình trạng trở nên tồi tệ hơn.

Nếu việc sửa chữa chỉ là tạm thời, nhân viên hoặc nhà cung cấp sẽ quay lại **trong vòng năm ngày làm việc** để tiến hành sửa chữa lâu dài.

Nếu quý vị bị khuyết tật, hãy đưa điều này vào trong yêu cầu của quý vị. Tùy thuộc vào vấn đề, chúng tôi có thể cần sắp xếp thứ tự ưu tiên hoặc phản hồi theo cách khác.

Đĩa thu sóng vệ tinh

Quý vị phải có sự cho phép bằng văn bản của Văn phòng khu vực (Regional Office) trước khi lắp đặt đĩa thu sóng vệ tinh. Vì lý do an toàn, đĩa phải được một chuyên viên có giấy phép lắp đặt và quý vị phải cung cấp bằng chứng rằng đĩa vệ tinh của quý vị đã được lắp đặt đúng cách.

Nếu quý vị lắp đặt đĩa vệ tinh mà không có sự cho phép bằng văn bản, quý vị sẽ phải trả tiền chi phí tháo nó ra và mọi chi phí sửa chữa cần thiết.

Xin lưu ý: nếu lắp đặt đĩa vệ tinh, quý vị phải có bảo hiểm cho nhà của mình. Có thể tìm thêm thông tin về bảo hiểm ở **trang 32**.

Hút thuốc trong đơn vị của quý vị

Nếu quý vị hút thuốc trong đơn vị của mình, hãy đóng cửa để khói không bay xuống hành lang. Nếu quý vị hút thuốc trên ban công, hãy hỏi hàng xóm để chắc được rằng họ không bị ảnh hưởng bởi khói thuốc phụ. Đừng bao giờ vứt tàn thuốc ra ngoài ban công. Đây là một nguy cơ cháy rất lớn. Quý vị cũng có thể bị phạt vì làm như vậy.

Hàng tháng, nhân viên của Toronto Housing sẽ thử hệ thống báo cháy và các hệ thống an toàn sinh mạng khác tại các khu vực chung trong tòa nhà của quý vị.

Các Tiện ích

- Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà sẽ cho quý vị biết những tiện ích nào quý vị phải trả trực tiếp và những tiện ích nào được bao gồm trong tiền thuê nhà của quý vị.
- Nếu quý vị trả tiền thuê nhà theo thu nhập, số tiền quý vị trả cho các tiện ích sẽ khác nhau tùy thuộc vào quy mô đơn vị của quý vị. Thông tin thêm về cách tính các khoản tiền này có thể được tìm thấy trong phần 51 của Đạo luật Dịch vụ Nhà ở (*Housing Services Act*), và trong các nguyên tắc hướng dẫn tiền thuê nhà theo thu nhập của Thành phố Toronto.
- Nếu quý vị chịu trách nhiệm thanh toán tiền điện, hãy gọi cho Toronto Hydro theo số **416-542-8000** hoặc truy cập torontohydro.com để thiết lập tài khoản trước ngày dọn vào.

- Nếu quý vị chịu trách nhiệm thanh toán tiền hơi sưởi (khí đốt), hãy gọi cho Enbridge Gas at **1-888-427-8888** hoặc truy cập [Enbridgegas.com](https://www.enbridgegas.com) để thiết lập tài khoản trước ngày dọn vào.

Các khu vực chung

Các khu vực chung là không gian chung trong một tòa nhà thuộc Toronto Community Housing. Những nơi này bao gồm lối vào, sảnh, hành lang, cầu thang, thang máy, gara đậu xe, phòng giặt, phòng rác hoặc tái chế, phòng sinh hoạt cộng đồng, phòng giải trí, phòng thủ công, phòng đa tín ngưỡng, phòng tập thể dục, thư viện và phòng họp.

Cấm hút thuốc ở khu vực chung hoặc gần tòa nhà của quý vị

Ở Ontario, hút thuốc ở khu vực chung của các tòa nhà chung cư là vi phạm pháp luật. Nếu quý vị hoặc ai đó trong gia đình quý vị bị bắt gặp hút thuốc ở khu vực chung, quý vị có thể phải đối mặt với mức phạt lên tới \$5.000 của Thành phố Toronto.

Luật ở Toronto cấm hút thuốc trong phạm vi 9 mét (hoặc 30 feet) từ bất kỳ lối vào hoặc lối ra nào của một tòa nhà công cộng. Điều đó bao gồm tất cả các tòa nhà chung cư và văn phòng của Toronto Community Housing. Chín mét là chiều dài của một chiếc xe buýt nhỏ.

Các sản phẩm có mùi thơm

Hãy nghĩ đến hàng xóm của quý vị khi quý vị chia sẻ không khí. Các sản phẩm như gel vuốt tóc, xà phòng, nước hoa và kem dưỡng da có chứa hóa chất và mùi hương có thể khiến người khác bị bệnh. Không bao giờ sử dụng bình xịt hoặc phấn bột thơm ở những khu vực chung. Hãy cân nhắc việc sử dụng các sản phẩm “không mùi”.

Phòng giặt

Hầu hết các tòa nhà của Toronto Community Housing đều có phòng giặt với máy giặt và máy sấy hoạt động bằng tiền xu hoặc thẻ. Giờ và giá được dán ở mỗi phòng giặt. Nếu máy không hoạt động bình thường, hãy gọi đến số điện thoại được dán trong phòng giặt của quý vị.

Khu vực không phải là nơi để cư trú

Không gian phi cư trú (Non-Residential Space) trong tòa nhà thuộc Toronto Community Housing bao gồm không gian chung, không gian cộng đồng và không gian giải trí (như thư viện, phòng giải trí và phòng họp). Người thuê nhà và các nhóm do người thuê quản lý có thể đăng ký sử dụng không gian phi cư trú một lần hoặc định kỳ.

- **Sự kiện riêng tư**

Sự kiện riêng tư là những sự kiện không dành cho tất cả người thuê nhà, như tiệc sinh nhật hoặc đám cưới. Có thể phải trả một khoản lệ phí và có thể cần bảo hiểm.

- **Sự kiện cộng đồng**

Sự kiện cộng đồng là các sự kiện dành cho tất cả người thuê nhà, trong đó mục đích của sự kiện là hỗ trợ người thuê nhà hoặc thu hút người thuê nhà tham gia. Người thuê nhà và các nhóm do người thuê nhà lãnh đạo có thể đủ điều kiện được bảo hiểm theo chính sách bảo hiểm của Toronto Community Housing.

Để tìm hiểu cách quý vị có thể đăng ký sử dụng không gian phi cư trú, hãy truy cập torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space hoặc liên lạc với Trung tâm dịch vụ người thuê của quý vị.

Hành lang

Tất cả các hành lang trong các tòa nhà của Toronto Community Housing phải không có đồ đạc, xe scooter, xe đẩy hàng, xe đạp, xe đẩy trẻ em, xe đẩy của người già hoặc những đồ vật mà quý vị muốn vứt vào thùng rác. Hành lang cũng không được trải thảm, ngoại trừ những tấm thảm được Toronto Community Housing lắp đặt. Mang rác thải sinh hoạt và rác thải lớn đến khu vực được chỉ định trong nhà của quý vị.

Để bất cứ thứ gì ở hành lang, bao gồm cả thảm chùi chân và khay đựng giày boots là vi phạm Quy tắc Phòng Hỏa. Bộ luật Phòng Hỏa (The Fire Code) cũng không cho phép treo các vật dụng bên ngoài cửa đơn vị, như vòng hoa, đồ trang trí cửa, v.v. Nhân viên tại chỗ có thể tháo bỏ các thứ này.

Nếu quý vị có câu hỏi về cách thức và địa điểm để vứt bỏ đồ đạc cũ hoặc những món đồ lớn, hãy hỏi quản lý viên của quý vị hoặc gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.

Không gian ngoài trời

Người thuê nhà được hoan nghênh chia sẻ và tận hưởng không gian ngoài trời trong cộng đồng của mình một cách có trách nhiệm, an toàn và tôn trọng quyền của người khác. Quý vị cũng phải tôn trọng các quy định về tiếng ồn.

Nếu quý vị muốn tổ chức một sự kiện ở không gian chung ngoài trời, quý vị phải được sự chấp thuận của nhân viên. Để xin phép, hãy liên lạc với Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng hoặc Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị.

Nếu dự định tổ chức tiệc nướng (barbeque) ngoài trời, quý vị cần phải xin phép. Quý vị có thể truy cập torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space để tìm hiểu cách xin phép như thế nào theo Chính sách sử dụng không gian phi cư trú của Toronto Community Housing.

Nếu quý vị thấy có một sự kiện không được cấp giấy phép đang diễn ra ở một không gian chung, hãy gọi cho Đơn vị An toàn Cộng đồng theo số **416-921-2323**.

Tiệc ngoài trời

Nếu đơn vị của quý vị có sân sau, quý vị có thể tổ chức các bữa tiệc riêng tư. Quý vị chịu trách nhiệm về hành động của khách mời và những người đến thăm quý vị. Quý vị cần ở trong không gian sân sau của mình và tôn trọng hàng xóm. Điều đó có nghĩa là phải chú ý đến tiếng ồn và sự sạch sẽ.

Bể lội và bể bơi ở ngoài trời

Nếu quý vị có một bể bơi ngoài trời sâu 24 inch hoặc sâu hơn, quý vị phải có lớp bao chung quanh. Đây là luật địa phương (bylaw) của Thành phố Toronto. Luật này áp dụng cho tất cả các bể bơi hoặc bể lội bơm hơi trên mặt đất. Để biết thêm thông tin, hãy gọi **3-1-1**.

Vì sự an toàn của trẻ nhỏ, người lớn phải luôn có mặt khi hồ đầy nước, đang sử dụng và cả khi bể cạn nước.

Chỗ đậu xe

Để thuê chỗ đậu xe, hãy đến Trung tâm dịch vụ người thuê nhà và đăng ký giấy phép đậu xe. Điều này bao gồm việc thuê các điểm đậu xe dành cho người khuyết tật.

Để đủ điều kiện thuê chỗ đậu xe dành cho người thuê:

- Hợp đồng thuê nhà tốt với Toronto Community Housing của hộ gia đình của quý vị phải đang còn hiệu lực.
- Chủ quyền chiếc xe phải được đăng ký cho một thành viên trong hộ gia đình đang có tên trong hợp đồng thuê. Địa chỉ của người này phải là một đơn vị của Toronto Community Housing nơi thành viên đó đang sinh sống.
- Quý vị phải có bằng số xe hợp lệ và có bảo hiểm.

Thành viên hộ gia đình là chủ chiếc xe phải:

- Đọc và tuân theo các Điều khoản và Điều kiện Đậu xe cho Người thuê. (Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions).
- Điền và ký vào Mẫu Đăng ký Đậu xe cho Người thuê (Tenant Vehicle Parking Registration Form).
- Xuất trình giấy chủ quyền xe và bảo hiểm khi đăng ký.

Chỗ đậu xe chỉ dành cho xe cộ. Không được cất giữ các vật dụng như xe đạp, lốp (vỏ) xe, bình xăng, v.v. ở đây.

Chỗ đậu xe cho khách

Chỗ đậu xe dành cho khách có thể được cung cấp cho bất cứ ai đến thăm nhà quý vị hoặc cho những người thuê nhà đến thăm một cơ sở của Toronto Community Housing nơi họ không đăng ký đậu xe. Có hai loại bãi đậu xe dành cho khách:

- Bãi trả tiền và trưng bày vé đậu xe (park-and-display): Khách đậu xe tại

các bãi này phải mua vé và làm theo hướng dẫn để trưng bày vé.

- Các bãi đậu xe không trả tiền và trưng bày: Khách đậu xe tại các bãi này phải xuất trình Giấy phép Đậu xe dành cho Khách (Visitor Parking Permit) đã điền đầy đủ thông tin. Họ phải tuân theo hướng dẫn ở mặt sau của giấy phép và tuân theo các biển báo ở bãi đậu xe.

Hãy nói chuyện với quản lý viên của quý vị để tìm hiểu xem tòa nhà của quý vị có bãi đậu xe cho khách hay không. Sau đó, quý vị có thể hỏi xin Giấy phép Đậu xe cho Khách từ Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà hoặc quản lý viên của quý vị. Một hộ gia đình đủ điều kiện được cấp 9 giấy phép đậu xe cho khách mỗi tháng.

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về việc đậu xe tại torontohousing.ca/parking.

Vi phạm đậu xe

Để báo cáo vi phạm đậu xe, hãy gọi cho Đơn vị An toàn Cộng đồng theo số **416-921-2323**.

Các Viên chức Kiểm tra việc đậu xe (Parking Enforcement Officer) tuần tra các khu vực đậu xe và có thẩm quyền biên phạt và kéo đi các xe cộ đậu trái phép.

Nếu quý vị nhận được giấy phạt đậu xe, hãy đọc hướng dẫn về việc nộp phạt ở mặt sau của giấy này.

Việc thuê nhà của quý vị

Tìm hiểu về tình trạng thuế của tòa nhà của quý vị

Cơ quan Thuế vụ Canada (Canada Revenue Agency) khuyên người nộp thuế khi xin Trợ cấp Ontario Trillium không nên khai tiền thuê nhà đã trả cho nơi cư trú chính là nơi không phải chịu thuế bất động sản.

Một số tòa nhà TCHC được miễn thuế bất động sản và giáo dục của thành phố. Người thuê những tòa nhà này không đủ điều kiện hưởng Tín dụng Thuế Tài sản và Năng lượng Ontario (Ontario Energy and Property Tax Credit / OEPTC).

Có thể tìm biết về tình trạng thuế (tax status) của tòa nhà của quý vị trên mạng tại torontohousing.ca/taxexempt hoặc gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng theo số **416-981-5500**.

Các dạng tiền thuê

Tiền thuê theo thu nhập (Rent-Geared-to-Income / RGI)

Đây là tiền thuê nhà được trả cho nhà ở được trợ cấp. Nếu quý vị đủ điều kiện trả tiền thuê nhà tính theo thu nhập của mình, số tiền này thường là 30% Thu nhập ròng đã điều chỉnh (Adjusted Family Net Income) hàng tháng của gia đình quý vị. Việc đủ điều kiện được quyết định bằng cách xem xét tờ khai thuế hàng năm của quý vị.

Nếu một phần hoặc toàn bộ thu nhập của quý vị là từ Ontario Works (OW) hoặc Chương trình hỗ trợ người khuyết tật Ontario (ODSP), tiền thuê nhà của quý vị sẽ được tính theo tỷ lệ do chính phủ Ontario quy định.

Tổng số tiền thuê nhà của quý vị cũng có thể bao gồm phí đậu xe hoặc tiện ích.

Thuê theo giá phải chăng (Affordable rent)

Loại tiền thuê này được ấn định bằng hoặc thấp hơn giá thuê trung bình trên thị trường. Để đủ điều kiện, tổng thu nhập hàng năm của hộ gia đình quý vị không được cao hơn bốn lần số tiền thuê hàng năm của đơn vị mà quý vị đang đăng ký xin hưởng giá thuê phải chăng.

Thuê theo giá thị trường (Market rent)

Giá thuê thị trường là tiền thuê nhà ở không được xếp vào loại Tiền thuê được trợ cấp hoặc Tiền thuê phải chăng theo bất cứ chương trình nhà ở vừa túi tiền nào. Giá thuê thị trường thường được ấn định theo tỷ giá trung bình của Thành phố Toronto của Công ty Thế chấp và Nhà ở Canada (Canada Mortgage and Housing Corporation). Tiền thuê này tăng lên hàng năm, phản ánh Hướng dẫn tăng tiền thuê nhà (Rent Increase Guideline) của Chính phủ Ontario.

Nộp đơn xin trợ cấp thuê nhà

Nếu quý vị trả tiền thuê theo giá thị trường và muốn xin hưởng giá thuê theo thu nhập, hãy làm đơn trực tuyến bằng cách tìm trên mạng MyAccessToHousingTO. Quý vị cũng có thể nộp đơn trực tiếp tại Trung tâm Nguồn lực Nhà ở (Access to Housing Resource Centre), 176 Elm Street ở Toronto. Nếu quý vị hiện đã có nộp đơn rồi, quý vị có thể liên lạc với Trung tâm Hỗ trợ Đơn đăng ký (Application Support Centre) theo số **416-338-8888**.

Xin lưu ý: Hiện có một danh sách chờ để được trợ cấp thuê nhà. Có thể phải mất vài năm quý vị mới nhận được trợ cấp tiền thuê nhà theo thu nhập.

Những cách trả tiền thuê nhà

Người thuê nhà có thể trả tiền thuê bằng nhiều cách.

Thanh toán ủy quyền trước (Pre-authorized payment / PAP)

Đây là cách dễ nhất để bảo đảm tiền thuê nhà của quý vị luôn được trả đúng hạn. Đối với khoản thanh toán tiền thuê được ủy quyền trước, ngân hàng của quý vị sẽ gửi khoản tiền trả tiền thuê nhà từ tài khoản ngân hàng của quý vị trực tiếp đến Toronto Community Housing vào ngày giao dịch đầu tiên hàng tháng. Quý vị sẽ nhận được mẫu đơn để sắp xếp cách trả tiền này khi ký hợp đồng thuê. Nếu quý vị cần một mẫu nữa, vui lòng đến gặp Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà tại Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà hoặc gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.

Nếu trong tài khoản của quý vị vào ngày đầu tiên mỗi tháng không có đủ tiền thì cả ngân hàng của quý vị và Toronto Community Housing sẽ tính quý vị một khoản tiền phạt.

Ngân hàng, hiệp hội tín dụng, quỹ tín thác hoặc công ty đổi ngân phiếu

Quý vị có thể trả tiền thuê nhà bằng chi phiếu hoặc điện tử thông qua ngân hàng, hiệp hội tín dụng (credit union), công ty tín thác (trust) hoặc công ty đổi chi phiếu (cheque cashing company).

Trả qua điện thoại hoặc ngân hàng trực tuyến

Quý vị có thể trả tiền thuê nhà bằng điện thoại hoặc ngân hàng trực tuyến. Hãy hỏi tại ngân hàng, hiệp hội tín dụng hoặc công ty ủy thác của quý vị để biết cách trả tiền này.

Đến trả trực tiếp tại Trung tâm dịch vụ người thuê

Quý vị có thể đến Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà và trả trực tiếp bằng chi phiếu cá nhân, hối phiếu ngân hàng được chứng nhận (certified bank draft) hoặc thẻ rút tiền thẳng (debit card).

Thanh toán trực tiếp từ các chương trình trợ giúp xã hội

Nếu quý vị đang nhận Ontario Works (OW) hoặc Chương trình hỗ trợ người khuyết tật Ontario (ODSP), quý vị có thể thanh toán trực tiếp từ một trong những chương trình này. Hãy cung cấp số tài khoản TCHC và địa chỉ của quý vị cho nhân viên phụ trách hồ sơ của quý vị. Họ có thể thiết lập các khoản thanh toán trực tiếp.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị nghĩ rằng mình có thể thiếu hoặc trễ hạn trả tiền thuê nhà

Chúng tôi muốn giúp quý vị giữ được nhà. Nếu quý vị không trả được tiền thuê nhà, quý vị sẽ bị truy thu. Nếu tiền thuê nhà của quý vị được tính theo thu nhập, điều này khiến quý vị có nguy cơ mất trợ cấp. Chúng tôi có thể sắp xếp đặc biệt để giúp quý vị nếu quý vị đang nằm bệnh viện hoặc gặp trường hợp khẩn cấp cá nhân.

Hãy gọi cho Trung tâm chăm sóc khách hàng để điều phối viên dịch vụ người thuê nhà hoặc nhóm Trung tâm dịch vụ người thuê nhà của quý vị biết. Chúng tôi có thể làm việc với quý vị để lập ra một kế hoạch trả nợ.

Báo cáo những thay đổi về hộ gia đình hoặc thu nhập của quý vị

Thành phố Toronto và Tỉnh bang Ontario đặt ra các quy định về trợ cấp tiền thuê nhà theo thu nhập.

Theo các quy định đó, số tiền thuê nhà của quý vị phải được xem xét lại hàng năm. Tuy nhiên, nếu bất kỳ sự kiện nào sau đây xảy ra, quý vị phải báo cáo thay đổi đó cho Toronto Community Housing trong vòng 30 ngày:

- Một sự thay đổi vĩnh viễn về số người trong hộ gia đình của quý vị;
- Một thành viên trong gia đình không còn đi học toàn thời gian tại một cơ sở giáo dục được công nhận;
- Một thành viên trong gia đình bắt đầu nhận, hoặc ngừng nhận trợ cấp xã hội, chẳng hạn như Ontario Works (OW) hoặc Chương trình Hỗ trợ Người khuyết tật Ontario (ODSP);
- Một thành viên trong hộ gia đình đã được đánh giá lại thuế; và
- Một thành viên đang nhận OW hoặc ODSP có mức thu nhập tăng vĩnh viễn vượt quá giới hạn thu nhập phi phúc lợi của họ.

Nếu không báo cáo những thay đổi này, quý vị có thể bị truy thu số tiền thuê tăng hoặc mất khoản trợ cấp tính theo thu nhập cho thuê nhà hoặc cả hai. Tiền thuê nhà của quý vị sau đó sẽ được tăng lên thành tiền thuê theo giá thị trường. Nếu quý vị có thắc mắc về việc báo cáo thu nhập hoặc thay đổi trong hộ gia đình, hãy nói chuyện với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị.

Năm nay, quý vị hoặc một người trong gia đình quý vị đã bước sang tuổi 65?

Khi quý vị hoặc một thành viên trong gia đình quý vị bước sang tuổi 65, quý vị có thể bắt đầu nhận được các phúc lợi như An sinh tuổi già (còn gọi là Tiền già / Old Age Security) hoặc tiền Hưu bổng Canada (Canada Pension Plan) ảnh hưởng đến thu nhập hàng năm của hộ gia đình quý vị. Điều này có thể ảnh hưởng đến tiền thuê nhà quý vị phải trả mỗi tháng. Quá trình này có thể mất thời gian vì vậy quý vị nên bắt đầu khi bước sang tuổi 64 để tránh chênh lệch thu nhập và tích lũy nợ đọng.

Nếu quý vị nhận được lương hưu từ một quốc gia khác, quý vị cần báo cáo thu nhập này cho Toronto Community Housing.

Nếu có thắc mắc về tiền Hưu bổng Canada hoặc An sinh Tuổi già, có thể tìm hiểu tại canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html.

Cách thêm một người hoặc xóa một người khỏi hộ gia đình trả tiền thuê nhà theo thu nhập

Nếu có người chuyển vào hoặc chuyển ra khỏi đơn vị của quý vị, quý vị phải thông báo cho Toronto Community Housing biết trong vòng 30 ngày. Nếu có

người trong hộ gia đình quý vị sinh con, quý vị có thể đợi để báo cáo sự thay đổi này cho đến lần xem xét tiền thuê nhà hàng năm tiếp theo.

Để thêm người vào hộ gia đình của quý vị:

1. Điền Mẫu yêu cầu bổ sung thành phần hộ gia đình (Addition to Household Composition Request Form). Quý vị có thể vào torontohousing.ca để tải mẫu này về, hoặc đến lấy tại Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà hoặc gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.
2. Đính kèm tất cả các giấy tờ tài liệu hỗ trợ.
3. Gửi hoặc mang hồ sơ đến Trung tâm dịch vụ người thuê của quý vị.

Nếu yêu cầu của quý vị được chấp thuận:

- Quý vị có thể cần phải ký một hợp đồng thuê nhà mới.
- Tiền thuê nhà của quý vị sẽ được tính lại dựa trên thu nhập hộ gia đình mới của quý vị.
- Nếu người được thêm vào hộ gia đình của quý vị nằm trong danh sách chờ tập trung để cấp nhà ở xã hội của Thành phố Toronto, người này sẽ bị xóa khỏi danh sách đó.

Trước khi có thể thêm một người khác vào hộ gia đình của quý vị, cần phải thỏa mãn một số điều kiện, gồm có:

- Người đó phải đủ điều kiện nhận trợ cấp tiền thuê nhà theo thu nhập.
- Việc thêm người phải đáp ứng các tiêu chuẩn về sức chứa của đơn vị của Thành phố Toronto (theo phần Tiêu chuẩn Tài sản của Bộ luật Thành phố Toronto).
- Tài khoản của quý vị phải ở tình trạng tốt.

Quý vị phải liên lạc với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà trong vòng 30 ngày kể từ ngày có người dọn ra khỏi nhà của quý vị. Nếu người đó đang trong hợp đồng thuê của quý vị, họ sẽ cần phải tuyên bố bằng văn bản rằng họ sẽ từ bỏ mọi quyền lợi đối với đơn vị. Quý vị có thể cần phải ký hợp đồng thuê mới.

Duyệt lại tiền thuê hàng năm

Nếu quý vị trả tiền thuê theo thu nhập, mỗi năm một lần chúng tôi sẽ gửi cho quý vị tập hồ sơ duyệt xét tiền thuê. Tập này bao gồm các mẫu mà quý vị phải điền để báo cáo thu nhập của mọi người trong gia đình quý vị. Quý vị phải điền và gửi lại các mẫu đơn này trong vòng 30 ngày. Nếu không, quý vị có thể mất khoản trợ cấp tính theo thu nhập cho thuê nhà.

Hãy đến Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà hoặc gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng để lấy hẹn nếu quý vị cần trợ giúp để hoàn thành các mẫu này.

Cách yêu cầu chuyển sang đơn vị khác

Những người thuê nhà muốn chuyển sang một đơn vị cho thuê theo thu nhập (RGI) khác sẽ cần phải tự thêm mình vào Danh sách chờ tập trung của Thành phố Toronto, do nhóm Tiếp cận Gia cư (Access to Housing) quản lý. Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với nhóm Tiếp cận Gia cư theo số **416-338-8888** hoặc đăng ký trực tuyến tại myaccesstohousingto.ca/ để tạo tài khoản.

Chính sách về khách thăm và khách mời

Khách thăm là bất kỳ người nào ở trong đơn vị của quý vị nhưng không phải là thành viên được chấp thuận trong gia đình quý vị. Nếu quý vị là người thuê RGI, khách của quý vị có thể ở lại với quý vị tối đa 30 ngày trong một năm. Điều này có thể là 30 ngày liên tiếp hoặc 30 ngày trong năm, nhưng không hơn. Điều này không áp dụng cho người thuê nhà theo thị trường.

Nếu quý vị là người thuê nhà theo RGI và có ai đó ở với quý vị hơn 30 ngày, họ có thể được coi là thành viên trong gia đình quý vị. Điều đó có thể ảnh hưởng đến tiền thuê nhà của quý vị. Nếu có trường hợp đặc biệt và quý vị cần có khách ở lại với mình hơn 30 ngày, quý vị phải được sự chấp thuận của Quản trị viên Quản lý Thuê nhà (Supervisor of Tenancy Management) ở khu vực của quý vị. Nếu không được chấp thuận, quý vị có thể có nguy cơ mất khoản trợ cấp tính theo thu nhập cho thuê nhà.

Để tìm hiểu thêm về các trường hợp đặc biệt hoặc để nhận một bản Chính sách về Khách thăm và Khách mời (Visitor and Guest Policy):

- Gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, hoặc
- Đến Trung tâm Dịch vụ Người thuê nhà của quý vị, hoặc

- Vào mạng torontohousing.ca.

Vắng khỏi đơn vị của quý vị từ 90 ngày trở lên trong khi trả tiền thuê theo thu nhập

Đối với một hộ gia đình trả tiền thuê nhà theo thu nhập ở Toronto, số ngày tối đa mà tất cả các thành viên trong gia đình có thể “vắng mặt” hoặc không sống trong đơn vị của họ trong khi tiếp tục nhận được trợ cấp tiền thuê nhà theo thu nhập là 90 ngày. Tuy nhiên, có một số ngoại lệ cho quy định này.

- Quy tắc này chỉ áp dụng nếu tất cả các thành viên trong gia đình quý vị đều đi vắng cùng một lúc.
- Những lần vắng mặt ngắn hạn tối đa bảy ngày liên tiếp hoặc ít hơn không tính vào giới hạn 90 ngày trong khoảng thời gian 12 tháng.

Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị đang nằm bệnh viện, đang trong quá trình phục hồi chức năng, bị giam giữ, đang chờ xét xử hoặc có tài liệu chứng minh lý do chính đáng khác cho việc vắng mặt khỏi đơn vị của quý vị lâu hơn 90 ngày.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Trung tâm chăm sóc khách hàng hoặc truy cập Trung tâm dịch vụ người thuê nhà của quý vị.

Tiết lộ thông tin cá nhân

Có luật bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Chủ nhà phải tuân theo các quy định nghiêm ngặt khi thu thập, sử dụng và chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị.

Nếu quý vị trả tiền thuê theo thu nhập:

Toronto Community Housing bị buộc phải thu thập thông tin cá nhân về các thành viên trong gia đình của quý vị để xác định xem quý vị có đủ điều kiện nhận trợ cấp tiền thuê nhà theo thu nhập hay không và để tính tiền thuê nhà của quý vị.

Toronto Community Housing cũng có thẩm quyền thu thập và lưu giữ thông tin về việc thuê nhà và trợ cấp nhà ở của quý vị theo Đạo luật Dịch vụ Nhà ở năm 2011 (*Housing Services Act, 2011*) và Đạo luật Tự do Thông tin và Bảo vệ Quyền riêng tư của Thành phố năm 1990 (*Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1990*).

Để biết thêm thông tin về cách chúng tôi thu thập, sử dụng và chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị, hãy truy cập trang web của Toronto Community Housing tại torontohousing.ca/inforights.

Nếu quý vị muốn ai đó thay mặt quý vị phát biểu về hợp đồng thuê nhà, quý vị phải điền vào Mẫu đồng ý tiết lộ thông tin (Consent to Disclose Information Form) để cho phép chúng tôi chia sẻ thông tin về hợp đồng thuê nhà của quý vị. Quý vị có thể thực hiện việc này trực tuyến, hoặc đến trực tiếp tại Trung tâm Người thuê nhà, hoặc bằng cách gọi cho Trung tâm Chăm sóc Khách hàng.

Tất cả người thuê nhà của TCHC

Nếu quý vị điền vào biểu mẫu Thông tin liên lạc khẩn cấp và thông tin hỗ trợ đặc biệt (Emergency Contact and Special Assistance Information form) cho quy trình Tự nhận dạng, thông tin này sẽ được thêm vào Kế hoạch an toàn phòng cháy chữa cháy của tòa nhà của quý vị. Chỉ những người phản hồi đầu tiên và nhân viên cơ sở TCHC mới có thể truy cập thông tin này. Nó sẽ chỉ được sử dụng trong các tình huống khẩn cấp, bao gồm cả việc sơ tán trong tòa nhà, để đảm bảo quý vị hoặc các thành viên trong gia đình quý vị nhận được sự trợ giúp mà quý vị cần.

Trục xuất

Trục xuất có nghĩa là người thuê nhà và hộ gia đình của họ phải rời khỏi đơn vị của mình bằng các biện pháp hợp pháp.

Toronto Community Housing không muốn trục xuất người thuê nhà. Đó là một phương sách cuối cùng. Chính sách ngăn ngừa trục xuất của chúng tôi được bao gồm trong tập hồ sơ mà quý vị nhận được khi ký hợp đồng thuê nhà. Quý vị có thể đọc chính sách này tại torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy. Quý vị cũng có thể liên lạc với Trung tâm dịch vụ người thuê để nhận một bản in.

Trước khi trục xuất, chúng tôi làm việc với người thuê nhà, bộ phận hỗ trợ cộng đồng và các cơ quan dịch vụ để giữ người thuê có nhà để ở và bảo đảm tiền thuê nhà được trả.

Những lý do khiến người thuê nhà có thể bị trục xuất được quy định trong Đạo luật Thuê nhà ở (*Residential Tenancies Act*). Một số lý do khiến người thuê nhà có thể bị đuổi ra khỏi nhà là nếu quý vị:

Không trả tiền thuê nhà

Quý vị có thể bị trục xuất nếu:

- không trả tiền thuê nhà.
- không trả đủ tiền thuê nhà.
- trả tiền nhà trễ hạn quá thường xuyên ((trừ khi quý vị đã có thỏa thuận đặc biệt với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà)).

Vui lòng liên lạc với Điều phối viên Dịch vụ Người thuê nhà nếu quý vị không thể trả tiền thuê nhà. Chúng tôi cam kết làm việc với quý vị để giữ cho quý vị có nhà ở.

Hư hại

Quý vị có thể bị trục xuất nếu quý vị:

- làm hư hại bất kỳ tài sản nào của TCHC.
- làm hư hại đơn vị hoặc tòa nhà của quý vị.
- làm hỏng thiết bị an toàn sinh mạng, như chuông báo động.

An toàn

Quý vị có thể bị trục xuất nếu quý vị:

- đe dọa sự an toàn của người khác.
- tạo ra một sự nguy hiểm cho chính quý vị, hàng xóm hoặc nhân viên.

Hành vi

Quý vị có thể bị trục xuất nếu quý vị:

- hành động theo cách cản trở sự an vui hợp lý của những người thuê nhà khác hoặc nhân viên.
- Vi phạm luật pháp trên đất của Toronto Community Housing.

Quý vị cũng có thể bị đuổi ra khỏi nhà nếu khách mời của quý vị có hành vi vi phạm pháp luật hoặc gây trở ngại cho những người thuê nhà khác.

Số người ở

Quý vị có thể bị trục xuất nếu quý vị:

- cho phép quá nhiều người sống trong đơn vị của quý vị (vi phạm các tiêu chuẩn về số người ở).
- có quá nhiều thú nuôi.
- Cho thuê lại (sublet) đơn vị của quý vị.

Cải tạo

Quý vị có thể bị trục xuất nếu quý vị:

- tự sửa chữa lớn hoặc cải tạo đơn vị của mình mà không có sự cho phép bằng văn bản của TCHC.
- làm hỏng hoặc thay đổi cấu trúc đơn vị của quý vị.

Báo cáo tiền thuê nhà theo thu nhập

Quý vị có thể bị trục xuất nếu quý vị:

- không báo cáo toàn bộ thu nhập của quý vị.
- không báo cáo toàn bộ thu nhập của bất cứ một người nào khác sống cùng quý vị trong khi quý vị trả tiền thuê nhà theo thu nhập.
- không nộp các tài liệu cần thiết cho cuộc Duyệt xét tiền thuê nhà hàng năm theo yêu cầu của RGI.

- vi phạm các điều khoản trong hợp đồng thuê nhà của quý vị.
- sở hữu bất động sản, thí dụ như một ngôi nhà khác, và không bán hoặc chuyển quyền sở hữu trong vòng sáu tháng.

Văn phòng Ủy viên Công bằng Gia cư

Văn phòng Ủy viên Công bằng Gia cư (Office of the Commissioner of Housing Equity / OCHE) là một văn phòng trực tiếp về trách nhiệm giải trình cho Gia cư Cộng đồng Toronto. OCHE cung cấp hỗ trợ thông qua quản lý trường hợp cho bất kỳ người thuê nhà nào bị mất trợ cấp hoặc có thể bị trục xuất vì không trả tiền thuê nhà. OCHE kiểm tra việc áp dụng Quy trình truy thu nợ đọng (Arrears Collection Process), Chính sách ngăn chặn trục xuất (Eviction Prevention Policy) và Quy trình mất trợ cấp (Loss of Subsidy Process) của TCHC.

Văn phòng OCHE độc lập với Toronto Community Housing (Ủy viên này báo cáo với Hội đồng Quản trị TCHC). OCHE được hướng dẫn bởi các nguyên tắc liêm chính, vô tư và độc lập.

Quý vị có thể liên lạc với Văn phòng Ủy viên Công bằng Gia cư:

- Bằng điện thoại ở số **416-632-7999**
- Bằng email gửi về info@oche.ca
- Trực tuyến, tại oche.ca

Sự an toàn của quý vị

Trong trường hợp khẩn cấp như hỏa hoạn, hãy luôn gọi **9-1-1** trước. Sau đó gọi cho Trung tâm Truyền thông của Đơn vị An toàn Cộng đồng theo **số 416-921-2323**.

Phải chắc chắn rằng quý vị có một bản Hướng dẫn An toàn (Safety Guide) của chúng tôi, được xuất bản lần đầu vào năm 2021. Hướng dẫn này cho quý vị biết cách quý vị có thể chuẩn bị cho các trường hợp khẩn cấp và những việc cần làm khi trường hợp đó xảy ra. Hướng dẫn này cũng giải thích những gì Toronto Community Housing thực hiện để giúp giữ an toàn cho cộng đồng của chúng ta.

Để có được một bản in tập Hướng dẫn An toàn, quý vị có thể:

- Tải xuống hoặc tự in từ torontohousing.ca/safetyguide.

- Đến Trung tâm dịch vụ người thuê nhà của quý vị.
- Liên lạc với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng qua số **416-981-5500**

Tham gia vào cộng đồng của quý vị

Nếu quý vị muốn được trợ giúp để tham gia vào cộng đồng của mình, hãy kết nối với Điều phối viên Dịch vụ Cộng đồng của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập Trung tâm dịch vụ người thuê nhà tại địa phương hoặc gọi cho Trung tâm chăm sóc khách hàng để được kết nối với nhân viên phù hợp.

Hệ thống Gắn kết với người thuê nhà

Có vấn đề nào quan trọng với quý vị không? Nhóm Gắn kết với Người thuê nhà (Tenant Engagement team) của chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp những người thuê nhà muốn tham gia. Nhân viên cũng tổ chức các chương trình và sự kiện cho người thuê về các vấn đề ảnh hưởng đến cộng đồng của họ. Hãy truy cập torontohousing.ca/TES để biết thêm chi tiết.

Các Cuộc họp

Các cuộc họp của Hội đồng Quản trị và Ủy ban thuộc Hội đồng Quản trị

Có ba vị trí dành cho người thuê nhà trong Hội đồng Quản trị của Toronto Community Housing. Họ phục vụ nhiệm kỳ hai năm. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về Quy trình Bổ nhiệm trong Thành phố tại toronto.ca/tchctenant.

Các cuộc họp của Hội đồng và Ủy ban Hội đồng được mở cửa cho công chúng. Lịch trình và chương trình nghị sự được đăng trên lịch trên trang web của chúng tôi tại torontohousing.ca/events. Quý vị có thể xem các cuộc họp trực tuyến. Các liên kết đến video trực tiếp sẽ được đưa vào thông báo cuộc họp. Các cuộc họp cũng sẽ được đăng trên kênh YouTube Trực tiếp của Hội đồng Quản trị TCHC youtube.com/@tchcboardlive6389.

Có điều gì đó trong chương trình nghị sự của Hội đồng quan trọng với quý vị không? Người thuê nhà có thể nói chuyện với Hội đồng Quản trị qua phát biểu đại diện bằng văn bản hoặc bằng lời. Gửi yêu cầu của quý vị tới

deputations@torontohousing.ca hoặc gọi **416-981-4286**. Việc đại diện có thể được thực hiện trực tiếp, qua điện thoại hoặc thông qua một mạng họp trực tuyến.

Các cuộc họp cộng đồng

Nhân viên của Toronto Community Housing có thể tổ chức các cuộc họp để nói về những điều đang xảy ra trong cộng đồng của quý vị. Điều này có thể bao gồm các mối lo ngại về an toàn, sự kiện cộng đồng, dự án sửa chữa, v.v. Các cuộc họp cũng có thể được người thuê tổ chức, dành cho người thuê để trao đổi về các vấn đề của địa phương.

Bảng thông báo

Hầu hết các tòa nhà của Nhà ở Cộng đồng Toronto đều có một hoặc nhiều bảng thông báo có các tin tức và thông tin dành cho người thuê nhà. Thường xuyên kiểm tra các bảng thông báo trong tòa nhà của quý vị để tìm hiểu những gì đang diễn ra trong cộng đồng của quý vị.

Một số tòa nhà còn có bảng thông báo điện tử.

Trang mạng của chúng tôi

Trang web của Toronto Community Housing (torontohousing.ca) có tin tức và thông tin dành cho người thuê nhà. Quý vị cũng có thể tìm được các chính sách, biểu mẫu và thông tin cập nhật về các hoạt động tại địa phương.

Các dịch vụ và hỗ trợ

Quý vị có thể gọi điện hoặc liên lạc với Toronto Community Housing về các dịch vụ 24 giờ một ngày, tất cả các ngày trong năm theo số 416-981-5500 hoặc theo số 416-981-5500 hoặc tại help@torontohousing.ca.

Thiết bị TTY (Điện thoại bằng chữ) giúp những người bị điếc, lảng tai hoặc khiếm ngôn sử dụng điện thoại. Trong tập hướng dẫn này, số TTY được liệt kê ở bất kỳ nơi nào có.

Đơn vị An toàn Cộng đồng của Toronto Community Housing:
Gọi số **416-921-2323**

- Về vấn đề an ninh, an toàn
- Để báo cáo vi phạm đậu xe trên khu đất của Toronto Community Housing

Các số điện thoại hữu ích

Toronto Hydro (Điện lực): 416-542-8000

Gọi để biết thông tin về tài khoản của quý vị hoặc để báo cáo mất điện.

Ontario Works (Cơ quan an sinh Ontario): 416-338-8888, Số miễn phí 1-888-465-4478 (chọn option 3), 416-392-2823 TTY

Gọi để biết thông tin về các dịch vụ xã hội và hỗ trợ việc làm trong khu vực của quý vị.

Toronto City Services (Dịch vụ Thành phố): 3-1-1 hoặc 416-338-0889 TTY

Gọi để biết thông tin về các dịch vụ do Thành phố Toronto cung cấp. Các điện thoại viên nói nhiều thứ tiếng.

Toronto Public Health (Y tế Công cộng): 3-1-1, 416-338-7600 hoặc 416-392-0658 TTY

Y tế Công cộng Toronto có thể chuyển tiếp cuộc gọi của quý vị đến một chuyên gia y tế công cộng để nhận được thông tin và lời khuyên về sức khỏe được giữ kín. Quý vị cũng có thể đăng ký các chương trình y tế công cộng như đào tạo người xử lý thực phẩm và các lớp học tiền sản.

Health Connect Ontario (Y tế Ontario): 8-1-1 hoặc 1-866-797-0007 TTY

Đối với những trường hợp không khẩn cấp, hãy gọi để nhận lời khuyên y tế miễn phí, giữ kín từ các y tá chính quy. (Đối với trường hợp cấp cứu y tế, hãy gọi **9-1-1**.)

Home and Community Care Support Services (Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc tại nhà và cộng đồng): 416-314-5518 hoặc 1-800-387-5559 TTY

Điểm liên lạc đầu tiên để biết thông tin về việc chăm sóc người cao tuổi trong khu vực của quý vị.

Municipal Licensing and Standards (Tiêu chuẩn và Giấy phép của Thành phố): 3-1-1 hoặc 416-338-0889 TTY

Gọi để biết thông tin về các tiêu chuẩn bất động sản (như lịch thời điểm phải làm gì, hoặc không thực hiện các sửa chữa cần thiết). Quý vị cũng có thể khiếu nại các hành vi vi phạm luật địa phương tại các khu vực hoặc đơn vị chung.

Toronto Ombudsman's Office (Văn phòng Thanh tra Toronto): 416-392-7062 hoặc 416-392-7100 TTY

Gọi điện thoại khi có khiếu nại về chính quyền thành phố hoặc các cơ quan của thành phố, chẳng hạn như Toronto Community Housing. Hãy đến gặp Thanh tra viên (Ombudsman) **sau khi** quý vị đã làm thử tất cả các lựa chọn khác mà không xong.

Landlord and Tenant Board (Hội đồng Chủ nhà và Người thuê): 416-645-8080, Số Miễn phí 1-888-332-3234 hoặc 1-800-855-0511 TTY

Gọi để biết thông tin về Đạo luật thuê nhà ở Residential Tenancies Act. Luật này giải thích các quyền và trách nhiệm của chủ nhà và người thuê nhà khi thuê nhà ở Ontario.

Community Legal Education Ontario (Giáo dục pháp lý cộng đồng Ontario / CLEO): 416-408-4420

Gọi để được cung cấp thông tin pháp lý miễn phí. CLEO không đưa ra lời khuyên pháp lý nhưng Legal Aid thì có.

Legal Aid Ontario (Trợ giúp pháp lý Ontario): 1-800-668-8258 or 416-979-1446

Gọi để được cung cấp các dịch vụ pháp lý miễn phí hoặc với chi phí thấp.

Federation of Metro Tenants' Associations (Liên đoàn các Hiệp hội Người thuê ở Metro Toronto): 416-921-9494

Tổ chức phi lợi nhuận này hoạt động nhằm cải thiện quyền lợi của người thuê nhà. Gọi để biết thông tin về quyền của quý vị với tư cách là người thuê nhà.

Số điện thoại an toàn cần giữ để tiện dụng

Đây là những số điện thoại quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, tất cả các ngày trong năm.

Quan trọng: hãy luôn lưu giữ những số điện thoại này để quý vị có thể nhận được sự trợ giúp cần thiết khi cần.

Các Dịch vụ khẩn cấp

9-1-1 (có TTY và nhấn bằng chữ).

Luôn gọi số này trong trường hợp khẩn cấp. Hãy gọi số này để được kết nối với Sở Cảnh sát Toronto (Toronto Police Service), Sở Cứu hỏa Toronto (Toronto Fire Services) và Dịch vụ Trợ y Toronto (Toronto Paramedic Services).

Toronto Police Service Central Dispatch (Trung tâm Điều phối Cảnh sát Toronto): 416-808-2222 hoặc 416-467-0493 TTY

Hãy gọi số này trong những trường hợp không khẩn cấp. Cảnh sát Toronto hoạt động ở các chi cuộc (division) trên toàn thành phố. Để biết khu vực quý vị sống gần chi cuộc nào và thông tin liên lạc của họ, hãy truy cập torontopolice.on.ca/divisions.

Toronto Crime Stoppers (Đường dây Ngăn chặn Tội ác) : 416-808-8477 hoặc 1-800-222-8477, email crime@222tips.com

Hãy gọi số này nếu quý vị có thông tin về tội phạm cần báo cho cảnh sát. Quý vị không cần phải cung cấp tên của mình.

Toronto Victim Services (Dịch vụ cho Nạn nhân): 416-808-7066

Hãy gọi số này để được hỗ trợ ngay lập tức cho các nạn nhân của tội phạm.

Ministry of the Attorney General Victim Support Line (Đường dây hỗ trợ nạn nhân của Bộ Tư pháp): 416-314-2447, Số điện thoại miễn phí 1-888-579-2888:

Gọi để được phục vụ ngay tại chỗ cho nạn nhân của tội phạm. Dịch vụ này có bằng nhiều ngôn ngữ.

Assaulted Women's Help Line (Đường dây Trợ giúp Phụ nữ Bị Bạo hành): 1-866-863-0511 hoặc 1-866-863-7868 TTY

Hãy gọi số này để có được sự giúp đỡ dành cho những phụ nữ bị bạo hành hung.

Hỗ trợ khủng hoảng

Đây là những số điện thoại quý vị có thể gọi nếu quý vị hoặc một người mà quý vị biết cần trợ giúp giải quyết vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc chứng nghiện. Gọi 2-1-1 để tìm thêm các dịch vụ trong khu vực của quý vị.

Assaulted Women's Hotline (Đường dây nóng giúp phụ nữ bị bạo hành): 416-863-0511

Children's Aid Society of Toronto (Hội Bảo vệ Trẻ em Toronto): 416-924-4646 hoặc số miễn phí 1-866-527-0833

Cung cấp các đánh giá, can thiệp khủng hoảng, tư vấn và dịch vụ để ngăn ngừa lạm dụng và bỏ bê trẻ em.

Distress Centres of Greater Toronto (Trung tâm giúp các tình trạng nguy hiểm): 416-408-4357 hoặc nhắn tin bằng chữ 45645

Cung cấp hỗ trợ tinh thần, can thiệp khủng hoảng và ngăn ngừa tự tử.

Gerstein Centre Crisis Line (Đường dây giúp các trường hợp khủng hoảng của Trung tâm Gerstein): 416-929-5200

Cung cấp biện pháp can thiệp khủng hoảng cho người lớn sống ở Toronto đang gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần.

Home and Community Care Support Services (Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc tại nhà và cộng đồng): 416-314-5518 hoặc 1-800-387-5559 TTY

Giờ hoạt động: 8:30 sáng đến :00 chiều.

Điểm liên lạc đầu tiên để biết thông tin về chăm sóc người cao tuổi. Có thể cung cấp thông tin về các loại hình chăm sóc có sẵn trong khu vực của quý vị.

Kids Help Phone (Đường dây giúp trẻ em): 1-800-668-6868

Cung cấp tư vấn cho những người từ 20 tuổi trở xuống.

Progress Place Warm Line (Đường dây ấm của Progress Place): 416-960-9276 or text 647-557-5882

(3:00 chiều đến nửa đêm)

Cung cấp hỗ trợ đồng đẳng cho những người mắc bệnh tâm thần.

Scarborough Hospital Regional Mobile Crisis Team (Nhóm lưu động trợ giúp khủng hoảng khu vực của bệnh viện Scarborough): 416-495-2891

Cung cấp giải pháp ứng phó khủng hoảng sức khỏe tâm thần cho người trên 16 tuổi. Phục vụ khu vực East York và Scarborough.

St. Elizabeth Health Care (Bệnh viện St. Elizabeth): 905-940-9655

(Văn phòng trung ương cho Toronto) 1-800-463-1763

(24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, cho vùng North York và Etobicoke)

Cung cấp hỗ trợ can thiệp khủng hoảng lưu động và hỗ trợ cho các thành viên gia đình, những người quan trọng khác và người chăm sóc.

Toronto Substance Use and Withdrawal Management System – Michael Garron Hospital (Hệ thống quản lý cai và sử dụng chất gây nghiện ở Toronto – Bệnh viện Michael Garron): 1-866-366-9513

Cung cấp trợ giúp cho tất cả những người từ 16 tuổi trở lên đang tìm kiếm các dịch vụ quản lý cai nghiện phi y tế ở Toronto.

Youthdale Treatment Centres (Trung tâm Điều trị Youthdale): 416-363-9990

Cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho trẻ em và thiếu niên (đến 16 tuổi) và cho gia đình các em ở Toronto.

Các Liên kết dành cho Thanh thiếu niên

Chúng tôi làm việc với các đối tác để nối kết giới trẻ trong cộng đồng của chúng tôi với các cơ hội kinh tế và xã hội, như thể thao, nghệ thuật và học thuật.

Tìm hiểu thêm trên mạng torontohousing.ca hoặc bằng cách nói chuyện với nhân viên phụ trách mối quan hệ với người thuê nhà tại địa phương.

Youth Services (Dịch vụ thanh thiếu niên)
toronto.ca/youth hoặc gọi số 2-1-1

Các chương trình tuyển dụng của thành phố, cơ hội tình nguyện và nhiều thứ khác.

Partnership to Advance Youth Employment (Hợp tác để thúc đẩy việc làm cho thanh niên)

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

Dành cho thanh niên sống ở các khu vực ưu tiên của Toronto.

WoodGreen Community Services (Dịch vụ cộng đồng WoodGreen)

woodgreen.org hoặc gọi 416-645-6000

Các chương trình miễn phí dành cho thanh thiếu niên, có các chuyến đi chơi giao thiệp thú vị, giúp làm bài tập về nhà và hỗ trợ cho những thanh niên mới đến Canada và đang tìm việc làm.

Ghi chú của quý vị về các dịch vụ địa phương

Sử dụng khoảng trống này để ghi lại các số điện thoại của các dịch vụ mà quý vị tin tưởng ở trong khu vực. Thí dụ: quý vị có thể bao gồm trung tâm y tế cộng đồng gần nhất, phòng khám không cần hẹn trước, dịch vụ pháp lý, ngân hàng thực phẩm, v.v. Gọi 2-1-1 hoặc 3-1-1 để tìm thông tin về các dịch vụ quý vị cần.

Chú giải từ ngữ

Trục xuất (Eviction)

Khi người thuê nhà và hộ gia đình của họ được yêu cầu rời khỏi đơn vị của họ bằng biện pháp hợp pháp vì họ đã không hoàn thành các nghĩa vụ theo hợp đồng thuê hoặc Đạo luật Thuê nhà ở (*Residential Tenancies Act*).

Chìa khóa điện tử (Fob)

Còn được gọi là “key fob”. Fobs được sử dụng để mở cửa chính của nhiều tòa nhà Nhà ở Cộng đồng Toronto. Đó là một vật nhỏ, thường được làm bằng nhựa hoặc kim loại, mà quý vị vấy trên một miếng đệm điện tử gần cửa để mở khóa cửa.

Hộ gia đình (Household)

Tất cả những người sống trong đơn vị của quý vị. Quý vị phải thông báo cho chủ nhà về mọi người đang sống trong đơn vị của quý vị. Chủ nhà có các quy định về việc thêm và bớt người ra khỏi hộ gia đình của quý vị.

Đạo luật Dịch vụ Nhà ở, 2011 (HSA) (Housing Services Act, 2011) (HSA)

Luật quản lý nhà ở cho thuê theo thu nhập (RGI) ở Ontario. Nó thay thế Đạo luật Cải cách Nhà ở Xã hội năm 2000 (*Social Housing Reform Act, 2000*).

Gian lận (Fraud)

Lừa dối (như nói dối hoặc lừa gạt) nhằm mục đích lôi kéo ai đó mang lại lợi ích tài chính hoặc lợi ích khác cho người đang thực hiện hành vi lừa dối.

Chủ nhà (Landlord)

Trong hướng dẫn này, chủ nhà là Toronto Community Housing Corporation (TCHC).

Hợp đồng thuê (Lease)

Một hợp đồng giữa chủ nhà và một hoặc nhiều người thuê nhà. Nó cho quý vị biết quý vị đang thuê đơn vị nào từ chủ nhà và số tiền thuê ban đầu của đơn vị đó, đồng thời nêu rõ các quyền và trách nhiệm của chủ nhà và người thuê nhà. Nếu là người thuê nhà, quý vị nên gặp nhân viên của Toronto Community Housing và ký hợp đồng thuê. Quý vị cũng cần phải được cấp một bản sao hợp đồng khi quý vị bắt đầu thuê nhà.

Đạo luật thuê nhà ở (RTA) (Residential Tenancies Act)

Luật quy định các quyền và trách nhiệm của chủ nhà và người thuê nhà khi thuê nhà ở.

Cho thuê lại (Sublet)

Cho thuê lại là khi người thuê nhà dọn đi và để người khác sống trong đơn vị của họ. Hợp đồng thuê của quý vị không cho phép quý vị cho thuê lại đơn vị của mình.

Người thuê nhà (Tenant)

Một người đã ký hợp đồng thuê một đơn vị và tiếp tục sống trong đơn vị đó. Quý vị có thể có những người sống trong đơn vị của quý vị là thành viên trong gia đình quý vị nhưng không phải là người thuê nhà. Thí dụ, trẻ em dưới 16

tuổi không phải là người thuê nhà vì pháp luật không cho phép ký hợp đồng thuê nhà.

Việc Thuê nhà (Tenancy)

Mối quan hệ đang diễn ra giữa chủ nhà và người thuê nhà (hoặc người thuê nhà nếu có nhiều người ký hợp đồng thuê nhà). Việc thuê nhà được điều chỉnh bởi hợp đồng thuê, Đạo luật thuê nhà ở *Residential Tenancies Act* và, Đạo luật dịch vụ nhà ở *Housing Services Act*. nếu việc thuê nhà của quý vị được trợ cấp,

Đơn vị (Unit)

Trong tập hướng dẫn này, đơn vị là căn nhà quý vị đang thuê từ Toronto Community Housing (cho dù đó là đơn vị hay nhà phố.)



@TOHousing



@torontohousing



TorontoCommunityHousing



TorontoCommunityHousing

