

Стратегические приоритеты

В течение следующих пяти лет основное внимание ТСНС будет уделяться пяти приоритетным направлениям:



Обеспечение безопасности, здоровья и инклюзивности сообществ жильцов



Поддержание чистоты, улучшение технического обслуживания и повышение доступности наших зданий



Расширение портфеля доступного жилья ТСНС в целях предоставления жителям Торонто критически важного жилья



Укрепление коллективного характера и разнообразия рабочих мест, обеспечение их процветания



Улучшение возможностей ТСНС в области руководства, обучения и внедрения инноваций



Обеспечение безопасности, здоровья и инклюзивности сообществ жильцов

Работа над повышением безопасности, проводимая вместе с сообществом.

Мы будем подходить к вопросам безопасности на уровне сообществ, действуя совместно с жильцами, полицией, местными организациями, занимающимися вопросами безопасности, а также партнёрами. Мы будем привлекать жильцов к планированию, разработке и реализации инициатив по обеспечению безопасности.

Укрепление партнёрских отношений в целях обеспечения социальной поддержки наших жильцов.

Мы будем определять, какая поддержка и какие услуги необходимы нашим жильцам для успешной и благополучной жизни. Чтобы удовлетворять эти потребности, мы будем взаимодействовать со своими партнёрами.

Предоставление жильцам возможности руководить реализуемыми в сообществах инициативами и оказывать на них влияние.

Мы будем и далее расширять предоставляемые жильцам возможности в решении социально-экономических вопросов. Мы будем уделять больше внимания обеспечению руководящей роли жильцов и помогать им оказывать влияние на характер осуществляемых на местах мероприятий и деятельности по развитию сообществ.

Сбор комментариев жильцов для того, чтобы лучше понимать их потребности и адаптировать предлагаемые нами программы и услуги, включая действия по борьбе с расизмом в отношении чернокожих

Мы должны иметь возможность реагировать на различные потребности и мнения наших жильцов. Мы будем выслушивать их, собирать данные, получать отзывы и принимать соответствующие меры. Кроме того, мы будем и далее вести открытый диалог о расизме в отношении чернокожих в наших сообществах, а также вместе с жильцами и партнёрами работать над реализацией стратегии борьбы с расизмом в отношении чернокожих.





Результаты

В краткосрочной перспективе

- Увеличится число жильцов, которые активно участвуют в руководстве осуществляемыми в сообществе инициативами и влияют на их характер
- Увеличится число жильцов, участвующих в проводимых мероприятиях, будут расширены возможности для участия в программах и инициативах
- Мы будем своевременно реагировать на уникальные потребности, возникающие в сообществах наших жильцов

В более долгосрочной перспективе

- Уменьшится число крупных опасных инцидентов, что позволит жильцам чувствовать себя в большей безопасности
- Жильцам будет предлагаться больше программ и услуг, призванных удовлетворять потребности, которые существуют в их сообществах
- Здания станут чище, они будут лучше освещены, улучшится их техническое обслуживание, а в результате уменьшится угроза безопасности
- Мы будем повышать качество обслуживания жильцов, проводя меры по борьбе с расизмом в отношении чернокожих
- Мы будем повышать степень общей удовлетворённости жильцов и их благополучие
- Мы разработаем способ постоянного получения отзывов жильцов, который будет служить информационной основой для нашей повседневной работы



Поддержание чистоты, улучшение технического обслуживания и повышение доступности наших зданий

Улучшение состояния наших зданий

Первоочередное значение для наших жильцов имеют такие вещи, как качество, техническое обслуживание и чистота наших зданий. Мы внедрим последовательный и поддающийся измерению стандарт предоставления услуг. Мы будем работать над получением финансирования, которое позволит нам проводить техническое обслуживание зданий. Мы будем тщательнее контролировать своих поставщиков и добиваться от них максимально качественной работы.

Обеспечение более чуткого реагирования на нужды жильцов за счёт повышения оперативности действий, чёткости общения и уважительности в отношениях

Мы будем уделять первоочередное внимание тому, чтобы у жильцов оставались позитивные впечатления. Это значит, что мы будем стремиться прививать нашим сотрудникам культуру общения, уважительного и участливого отношения. Мы будем повышать качество общения с жильцами, в первую очередь с теми из них, у кого ограничены возможности или имеются особые потребности. Мы будем обучать своих сотрудников более чутко реагировать на уникальные потребности и возможности жильцов при всём их разнообразии.

Повышение гостеприимности и доступности наших зданий

Мы стремимся к созданию таких сообществ, в которых каждый будет чувствовать себя как дома и сможет в полной мере участвовать в общественной жизни. Мы будем уделять первоочередное внимание ремонту и модернизации зданий, которые будут улучшать их доступность. Кроме того, мы будем стараться делать наше жильё более приспособленным для жильцов с ограниченными возможностями. Мы будем стремиться к тому, чтобы быстрее подбирать людям жильё, отвечающее их потребностям. Мы будем прилагать больше усилий для того, чтобы общие помещения и удобства были доступны для каждого.





Результаты

В краткосрочной перспективе

- Мы разработаем чёткие стандарты, касающиеся технического обслуживания и уборки зданий, а также оказания поддержки сообществ
- Поставщики будут выполнять заказы на выполнение работ своевременно и с таким уровнем качества, которого ожидают наши жильцы
- Жильцы будут замечать улучшения в своих зданиях и местах общего пользования

В более долгосрочной перспективе

- Жильцы получат более лёгкий доступ к местным объектам инфраструктуры и местам общего пользования в зданиях ТСНС
- Мы будем активнее общаться с жильцами по вопросам технического обслуживания и ремонта. Поставщики будут оперативнее реагировать на запросы
- Жильцы будут в большей степени удовлетворены тем, как с ними общаются, как их обслуживают и в каком состоянии находятся их здания
- Услуги по техническому обслуживанию и ремонту станут более своевременными, эффективными и качественными
- Мы будем уделять первоочередное внимание тем ремонтно-восстановительным работам, которые будут улучшать условия, существующие в здании, и содействовать его поддержанию в хорошем состоянии



Расширение портфеля доступного жилья ТСНС в целях предоставления жителям Торонто критически важного жилья

Увеличение числа сообществ со смешанным доходом, которые смогут обеспечивать благополучие наших жильцов

Сообщества со смешанным доходом – это возможность создавать дружные и разнообразные общности людей. Мы будем и далее уделять серьёзное внимание тому, чтобы в наших новых проектах по строительству и перестройке предусматривалось жильё с арендной платой в зависимости от дохода (RGI). Кроме того, мы будем стремиться к тому, чтобы доля такого жилья со временем повышалась за счёт появления новых доступных и рыночных вариантов. Тем самым будет создан портфель жилья, более устойчивый в финансовом отношении.

Обеспечение инвестиций, необходимых для увеличения количества арендного жилья и повышения доли исправного жилья, имеющегося в нашем жилищном портфеле

Действуя совместно с муниципалитетом, мы будем прилагать усилия по реконструкции изношенных зданий и строительству новых комплексов с доступными квартирами. С этой целью мы планируем создавать новые партнёрства и решать вопросы, связанные с финансированием.

Сотрудничество с другими сторонами в целях ускорения строительства и обеспечения большего количества экономически эффективного жилья

Чтобы ускорить строительство, мы будем сотрудничать с властями города, общественными организациями, частными и общественными группами. Кроме того, сотрудничество поможет нам предоставлять жильцам услуги на более экономически эффективной основе. В ходе строительства мы будем руководствоваться приоритетами, которые полностью соответствуют расширенной жилищной стратегии муниципалитета.

Уменьшение воздействия нашего жилищного портфеля на окружающую среду

Мы обеспечим новое финансирование для проведения экологической модернизации зданий. Мы будем привлекать жильцов к участию в инициативах в области устойчивого развития и охраны окружающей среды. Получив необходимое финансирование, мы будем поддерживать экологическую деятельность городских властей по достижению нулевого энергетического баланса.





Результаты

В краткосрочной перспективе

- Мы будем определять и вводить в действие новые строительные проекты, которые соответствуют жилищным приоритетам города.

В более долгосрочной перспективе

- Мы будем уделять первоочередное внимание строительным проектам, готовым к реализации, с тем чтобы стратегически расширять и балансировать портфель ТСНС
- Действуя в сотрудничестве с муниципалитетом, мы будем добиваться принятия обязательств по финансированию новых строительных проектов, при этом в процессе строительства будут возникать новые потенциальные проекты
- Мы будем предлагать дополнительные варианты жилья тем, кто хочет отказаться от социального жилья
- Мы будем уменьшать воздействие на окружающую среду за счёт более эффективной эксплуатации зданий
- В нашем портфеле появится больше сообществ со смешанным доходом



Укрепление коллективного характера и разнообразия рабочих мест, обеспечение их процветания

Основное внимание – здоровью, безопасности и благополучию персонала

Мы будем и далее решать конкретные проблемы, с которыми сталкиваются наши сотрудники, включая обеспечение ресурсов для управления стрессом и охраны психического здоровья. Мы будем оказывать больше поддержки тем сотрудникам, которые работают в кризисных условиях. Мы будем создавать всему персоналу более безопасные и благоприятные условия работы.

Укрепление культуры сотрудничества, в которой каждый человек чувствует себя уважаемым и признанным членом общества

Мы будем и далее уделять особое внимание вопросам обучения и поддержки персонала. В число таких вопросов входят возможности, связанные с обслуживанием клиентов, понимание особенностей других культур, проблемы расизма в отношении чернокожих, а также помощь с учётом полученных травм.

Обеспечение сотрудников знаниями и навыками, необходимыми для реализации их карьерного потенциала и предоставления услуг на высшем уровне

Мы будем добиваться того, чтобы наши сотрудники чувствовали поддержку своего роста, новых идей и профессионального развития.

Дальнейший наём, удержание и расширение возможностей разнообразных кадров, которые обладают квалификацией, относятся к делу ответственно и стремятся улучшить обслуживание наших жильцов

При найме кадров мы будем в первую очередь обращать внимание на их энтузиазм, наличие требуемых навыков, возможности и жизненный опыт. Мы будем приветствовать успехи сотрудников. Мы установим более высокие стандарты обслуживания наших жильцов и будем соблюдать их.





Результаты

В краткосрочной перспективе

- Сотрудникам будет предлагаться больше тренингов в сфере повышения квалификации, эффективной работы с жильцами и компетентности в вопросах справедливости, разнообразия и инклюзивности
- Сотрудники будут чувствовать более тесную связь с миссией нашей организации, её концепцией и ценностями
- Мы будем повышать безопасность и улучшать состояние здоровья персонала, а также расширять доступ к услугам по охране психического здоровья и другой помощи
- Наши кадры будут трудиться с большей заинтересованностью, а высокая производительность и эффективность их работы будут оцениваться по достоинству
- Мы будем улучшать связь между сотрудниками и общение с жильцами

В более долгосрочной перспективе

- ТСНС получит разнообразные, здоровые и стабильные кадры, которые будут в большей степени представлять население города Торонто
- Мы повысим степень удовлетворённости и вовлечённости сотрудников
- Мы сократим число предотвратимых инцидентов, связанных с безопасностью на рабочем месте
- Потенциальные сотрудники и независимые сторонние организации будут считать ТСНС одним из предпочитаемых работодателей



Улучшение возможностей ТСНС в области руководства, обучения и внедрения инноваций

Достижение статуса одного из лидеров в сфере жилищного строительства и развития сообществ

Мы будем применять свой опыт в области социального жилья и расширять нашу руководящую роль и деятельность по защите общественных интересов в жилищной сфере. Тем самым мы сможем оказывать влияние на решения по вопросам политики и финансирования, которые касаются нашей работы и наших жильцов.

Продолжение работы по постоянному совершенствованию и внедрению инноваций

Мы будем расширять использование данных и аналитики для того, чтобы поддерживать культуру принятия решений на основе измерений и фактических данных. При определении и испытании новых способов ведения работы мы будем опираться на идеи и опыт наших сотрудников и жильцов.

Более эффективное использование технологий в целях повышения качества предоставляемых услуг, обслуживания клиентов и результативности работы

Мы будем работать над улучшением наших цифровых систем, с тем чтобы иметь возможность эффективнее и результативнее контролировать предоставление услуг. Для этого потребуется создать более совершенные системы решения проблем, связанных с техническим обслуживанием, ремонтом, заполнением вакансий и рассмотрением жалоб. Мы будем совершенствовать онлайн-ресурсы для жильцов. Это позволит упростить доступ к услугам, отслеживать статус запросов и оставлять отзывы о взаимодействии с поставщиками.





Результаты

В краткосрочной перспективе

- ТСНС приобретёт более широкую известность в связи со своими экспертными знаниями в предметной области и передовым мышлением
- Мы улучшим безопасность данных и управление ими
- Мы разработаем организационную стратегию обращения с данными, в которой особое внимание будет уделяться качеству и безопасности данных, а также управлению ими
- Появятся новые каналы для испытания нововведений в области предоставления услуг, включая использование искусственного интеллекта для содействия внедрению инноваций в данной организации

В более долгосрочной перспективе

- ТСНС получит признание в качестве одного из лидеров в жилищном секторе, что объединит других поставщиков и позволит оказывать влияние на будущее сектора
- Мы будем использовать интеллектуальную обработку экономических данных и аналитику для прогнозирования тенденций и поиска возможностей для улучшения
- Данные будут служить непосредственной информационной основой для постоянного процесса совершенствования
- В ТСНС возникнет открытая, продуманная культура, позволяющая внедрять инновации и стимулирующая готовность пробовать новое



2025-2029

STRATEGIC
PLAN

Toronto
Community
Housing



Благодарим вас!

Toronto Community Housing Corporation (TCHC),
Стратегический план на 2025 - 2029 гг.

