



住客參與制度資訊套裝



Positive tenant experience



如要求此文件的一份無障礙格式或翻譯版本，請聯絡

help@torontohousing.ca 或致電 四一六-九八一-五五零零。



目錄



介紹	3
董事局批准了什麼?	4
背景	5
住客參與	6
住客參與制度選項	7
新住客參與制度怎樣運作?	8
大樓或鎮屋層面	8
社區或運作單位層面	9
城市層面	10
下一步是什麼	10
您需要了解的有關當地參與選項	11
投票過程概述	15
選擇您當地的參與選項問題和回答	16
進來參與	17
聯繫人	18

處理住客優先要務，建立充滿活力的社區

介紹

住客和員工在多倫多社區房屋公司創建了新的住客參與制度。

在過去幾年中，住客和員工共同努力創建一種參與選項，鼓勵並授權更多住客參與他們的社區。

目標是創建一個更新的住客參與制度，該制度具有包容性，無障礙性，透明性並基於住客辨認的優先要務。

擬議的制度和實施計劃於二零一九年五月由住客服務委員會批核，並於二零一九年七月由董事局批核。

我們希望在閱讀完這些資訊套裝之後，您會受到啟發，參與您的社區並準確了解如何做到這一點。

您的社區，您的聲音!





董事局批核了什麼？

多倫多社區房屋公司董事局於二零一九年七月十九日批核了更新的住客參與制度和實施計劃。

住客參與制度的關鍵要素包括：

1. 一個由三個層面組成的結構：大樓或鎮屋層面，社區或運作單位層面和城市層面。
2. 讓住客有機會決定他們是否要參與更新的住客參與制度。
3. 讓住客有機會投票選出最適合他們社區大樓或鎮屋層面的四種選擇之一。
4. 除了參與住客參與制度外，還容許住客建立住客協會。
5. 指導多倫多社區房屋公司：
 - 為住客設計投票過程，以選擇他們偏好的當地參與選項。
 - 制定並實施溝通策略，向住客通知不同的當地參與選擇和選擇過程。
 - 建立住客社區行動圓桌會（以前稱為住客議會）和全城住客-職員管治監督委員會
 - 繼續應用全城住客-職員參與顧問委員會提出的五十二項建議
 - 修訂當選或選定的社區代表指南的角色和職責以及行為準則，並將時間表與績效里程碑保持一致。



住客參與的原因?

住客最有能力了解他們社區的需求和資產。讓住客有機會參與提高生活質量的活動，這將使多倫多社區房屋公司改善服務提供並創建更加以住客為中心的體驗。

為了確保聽到住客的聲音，多倫多社區房屋公司致力於為所有住客提供強大而有效的住客參與過程和公平的機會。

什麼是住客參與制度

住客參與制度是僱用住在多倫多社區房屋公司的住客的正式制度。住客參與更新開始於加強目標現有的住客參與制度以增加住客參與地方決策。

我們怎樣達到這一步?

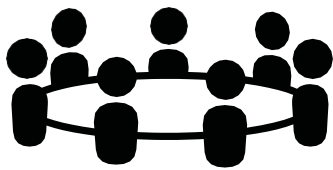
- 二零一五: 市長工作辦公室的最後報告和住客優先 - 一期實施計劃建議多倫多社區房屋公司 (TCHC) 加強現有的住客參與制度。
- 二零一六: 一組住客開發，實施並分析了直接知會“拿五個”調查結果關於住客參與制度變更的一系列建議，由城市住客-員工參與諮詢委員會制定。
- 二零一七: 向住客服務委員會提出了五十二項建議。這些建議側重於管治，問責，建築概況，溝通，住客參與和能力建設。
- 二零一八: 多倫多社區房屋公司承諾採用和應用CWTSEAC的建議。

→ 住客參與

通過諮詢過程，多倫多社區房屋公司與住客合作確定他們當地的優先要務。住客告訴我們他們想要一個更新的制度能增加：

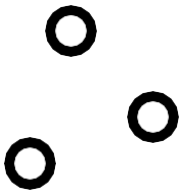
- 住客參與當地決策
- 住客的能力 - 無論年齡，種族，性別，宗教或能力 - 以有意義和無障礙的方式與社區互動

二零一八年重點



3326位住客

參加了大樓和鎮屋社區會議以集思廣益討論當地的優先要務



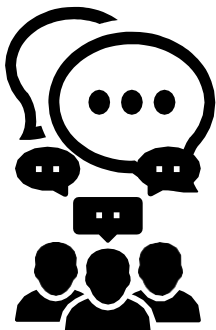
10,205 住客

使用點數投票過程，優先考慮社區優先要務



2,380 住客

填寫了住客體驗調查



125 住客

303 住客

參加了社區諮詢論壇



292 住客

參加了社區反饋論壇

大樓或鎮屋多倫多社區
房屋公司住客

大樓或鎮屋的成員是誰？

1. 每兩百五十個住戶，住客可選舉兩個代表作為社區代表。
2. 大樓或鎮屋委員會開放給所有住客

3. 城市層面

通過申請程序選出住客組成全城
住客-員工管治監督委員會。

1.



社區或運作單位層面選舉或選擇來自每個大樓或鎮屋級別結構的住客，以在住客社區行動圓桌會中代表他們的社區。



處理住客優先要務，以建立充滿活力的社區





新住客參與制度是如何運作的？

更新後的住客參與制度的結構包括三個層面。

大樓或鎮屋層面



大樓或鎮屋層面由一個特定大樓或鎮屋的獨特和多元化的住客組成。有四個本地參與選項大樓層面：社區代表，大樓和鎮屋委員會，住客協會和沒有代表。

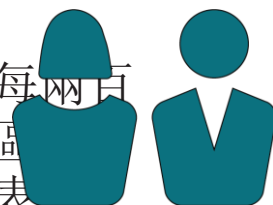
大樓或鎮屋層面的住客將監督其社區行動計劃的執行情況。社區行動計劃是對住客辨認的優先要務的回應，包括處理當地需求和優先要務的活動和解決方案。

住客選擇他們偏好的當地參與選項。

以下是參與選項：社區代表

社區代表(以前稱為住客代表)

由一個特定大樓或鎮屋社區的住客選出。他們可以為每兩百五十個住戶選出兩名代表。所有當選代表都在住客社區圓桌會代表他們的社區。所有住客都可以競選社區代表職位。



大樓或鎮屋委員會

大樓和鎮屋委員會對一個特定大樓或鎮屋社區的所有住客開放。每個大樓或鎮屋委員會將選擇兩名成員在住客社區行動圓桌會中代表他們的社區。



住客協會

住客協會是獨立的會員制住客團體。他們獨立于多倫多社區房屋公司，並且在住客社區行動圓桌會中沒有代表。



除了參與更新的住客參與制度之外，社區還可以選擇擁有一個住客協會。

沒有代表

一個社區選擇**沒有代表**選項，在住客參與制度中沒有社區代表。沒有任何形式的在該層面的參與，以監督其社區行動計劃的成功。



社區或運作單位層面



每個大樓或鎮屋結構的住客是選舉或選擇在住客社區行動圓桌會中(以前稱為住客委員會)代表他們的社區。**住客社區行動圓桌會**的成員將與住客，員工和合作夥伴合作，以處理住客辨認的每個住客和社區行動圓桌會的社區的優先要務。



城市層面

住客和員工將組成**全城住客-員工管治監督委員會**。該委員會將作為參與住客參與制度的住客和員工的資源和問責制結構。成員是通過一個申請過程和最終決定選出，會員選擇將由住客和員工小組組成。

下一步是什麼

實施更新的住客參與制度的後續步驟：



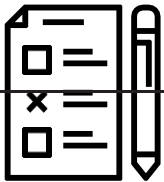
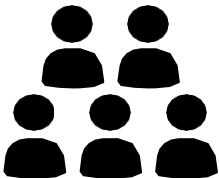
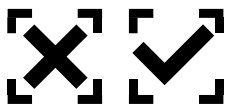

- 讓社區對他們的當地參與選項進行投票
- 為投票大樓/鎮屋委員會選項建立社區委員會
- 為投票支持社區代表選項的社區舉行住客選舉
- 建立住客社區行動圓桌會
- 通過一個申請過程建立全城住客-員工管治監督委員會
- 為參與住客參與制度的住客提供培訓和機會



您需要了解有關您的當地參與選項



住客將有機會投票選出他們選擇的當地參與選項。不知道選擇哪個選項？這是一個幫助您決定的圖表。

標準	選項	選項
	社區代表 	大樓/鎮屋委員會 
選擇過程 	由住客選舉 來自各社區的所有住客都有機會參選和投票。	向所有住客開放 成立委員會需要最少數量的住客。
會員 	每兩百五十個住戶選出兩名社區代表。當選代表參加住客社區行動圓桌會。	將有一個公開要求住客加入。每個委員會選擇兩個住客參加住客社區行動圓桌會。
資格 	任何年滿十六歲或以上且符合多倫多社區房屋公司租賃協議的住客	
撥款 	所有住客都可以提交資源要求以處理他們的社區優先要務	



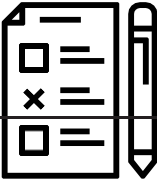
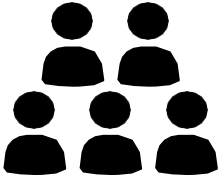
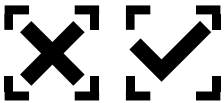

您需要了解有關您的當地參與選項



標準	選項	選項
	社區代表 	大樓/鎮屋委員會 
功能 	監督並執行他們社區的行動計劃	
職員問責制 	多倫多社區房屋公司的員工負責支持和建立他們社區的住客參與	
住客問責制 	住客必須遵守參考條款，該參考條款符合住客憲章和住客參與制度的原則和價值。 這包括“安大略省殘疾人無障礙法案”和多倫多社區房屋公司的人權，騷擾和公平無障礙政策中的無障礙要求。	

您需要了解有關您的當地參與選項



標準	選項	選項
	住客協會 	沒有代表 
選舉過程 	住客協會決定	不適用，沒有代表
會員 	住客協會決定	沒有會員
資格 	住客協會決定	不夠資格
撥款 	所有住客都可以提交資源要求，以處理他們的社區優先要務	

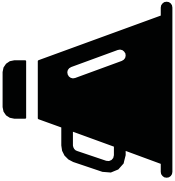

您需要了解有關您的當地參與選項

標準	選項	選項
	<p data-bbox="803 226 974 279">住客協會</p> 	<p data-bbox="1263 226 1437 279">沒有代表</p> 
<p data-bbox="386 546 474 598">功能</p>	<p data-bbox="695 546 990 651">不屬於住客 參與制度的部分</p>	<p data-bbox="1153 546 1448 651">不屬於住客 參與制度的部分</p>
<p data-bbox="321 819 539 871">職員問責制</p>	<p data-bbox="698 819 1039 871">住客協會是獨立的</p>	<p data-bbox="1226 819 1477 871">社區是獨立的</p>
<p data-bbox="321 1092 539 1144">住客問責制</p>	<p data-bbox="722 1092 1015 1144">住客協會做決定</p>	<p data-bbox="1242 1092 1453 1144">社區做決定</p>


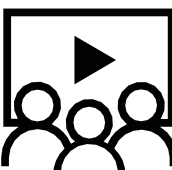
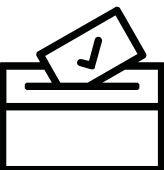

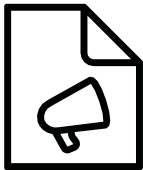
投票過程概述



意識活動

步驟	描述
	第一步: 知會住客有關投票過程和不同的當地參與選項。
	第二步: 進行外展以鼓勵住客投票並知會他們何時進行投票。

投票日

步驟	描述
	第三步: 員工驗證住客是否在家居租賃協議內。
	第四步: 住客簽署他們觀看了當地參與選項視頻。住客可以在投票日之前預先或投票日觀看視頻。
	第五步: 住客在投票屏幕後面接受一張投票表格並投票選出一個選項。將有標記的投票表格放在投票箱內。
	第六步: 在投票活動結束時，兩名住客自願公開點票並簽署結果。
	第七步: 記錄結果，並使用多個通訊渠道將結果發佈到社區中。

關於選擇您的當地

參與選項的問題和回答



我投什麼票?

住客將投票大樓或鎮屋層面的參與選項。有四種選項:

- 社區代表
- 大樓/鎮屋委員會
- 住客協會
- 沒有代表

我的社區可以有住客協會嗎?

住客協會獨立于多倫多社區房屋公司。一個社區可以在任何時間成立住客協會。

除了更新的住客參與制度之外，還可以存在或成立住客協會。



誰可以投票?

多倫多社區房屋公司的任何住客，年滿十六歲或以上並且在住客協議內。

我什麼時候投票?

投票將於二零一九年秋季開始。住客將至少提前兩週收到通知。投票日期因社區而異。

我投票前會發生什麼?

多倫多社區房屋公司員工將利用多種溝通渠道開展宣傳活動，以提高對將如何進行投票以及不同當地參與選項的特徵的認識。住客可以去 torontohousing.ca/TER 觀看視頻。

進來參與



想要參與您的社區？太好了！

我們可以幫忙。

我們致力於確保在我們開展更新的住客參與制度時繼續參與。隨著我們前進，您有很多機會參與其中。

以下是一些參與的方式：

- 幫助您的社區完成社區行動計劃
- 辨認通過參與預算計劃改善您的社區之非基建項目
- 申請住客行動基金(以前稱為住客議會基金)，為項目或舉措獲得資金，以滿足您的社區優先要務
- 參與當地活動和舉措

與您的參與社區服務聯絡員交談，以幫助您連接到您正在尋找的資源。不確定你的社區服務聯絡員是誰？致電我們的客戶服務中心四一六-九八一-五五零零，他們將幫助您找到合適的人選。

參與員工也接受培訓以確保多倫多社區房屋公司能夠滿足您的需求。



→ 聯繫人

多倫多社區房屋公司團隊成員可以為您提供支持。這是一個聯繫人列表，可以找出您可以聯繫的人。

當地的社區服務聯絡員可以為您提供更多資訊，如果您：

- 需要支持啟動社區項目
- 需要支持製作溝通海報
- 想預訂會議空間
- 想要了解有關您的社區和多倫多社區房屋公司的服務和資源的更多信息

想要住客參與制度的最新資訊？聯繫我們的住客參與熱線。



EngagementRefresh@torontohousing.ca



四一六-九八一-四四三五

保持聯繫!



torontohousing.ca/TER



@TOhousing



@TorontoCommunityHousing



@torontohousing



@TorontoCommunityHousing

不要忘記在社交媒體上關注我們
您的社區，您的聲音

