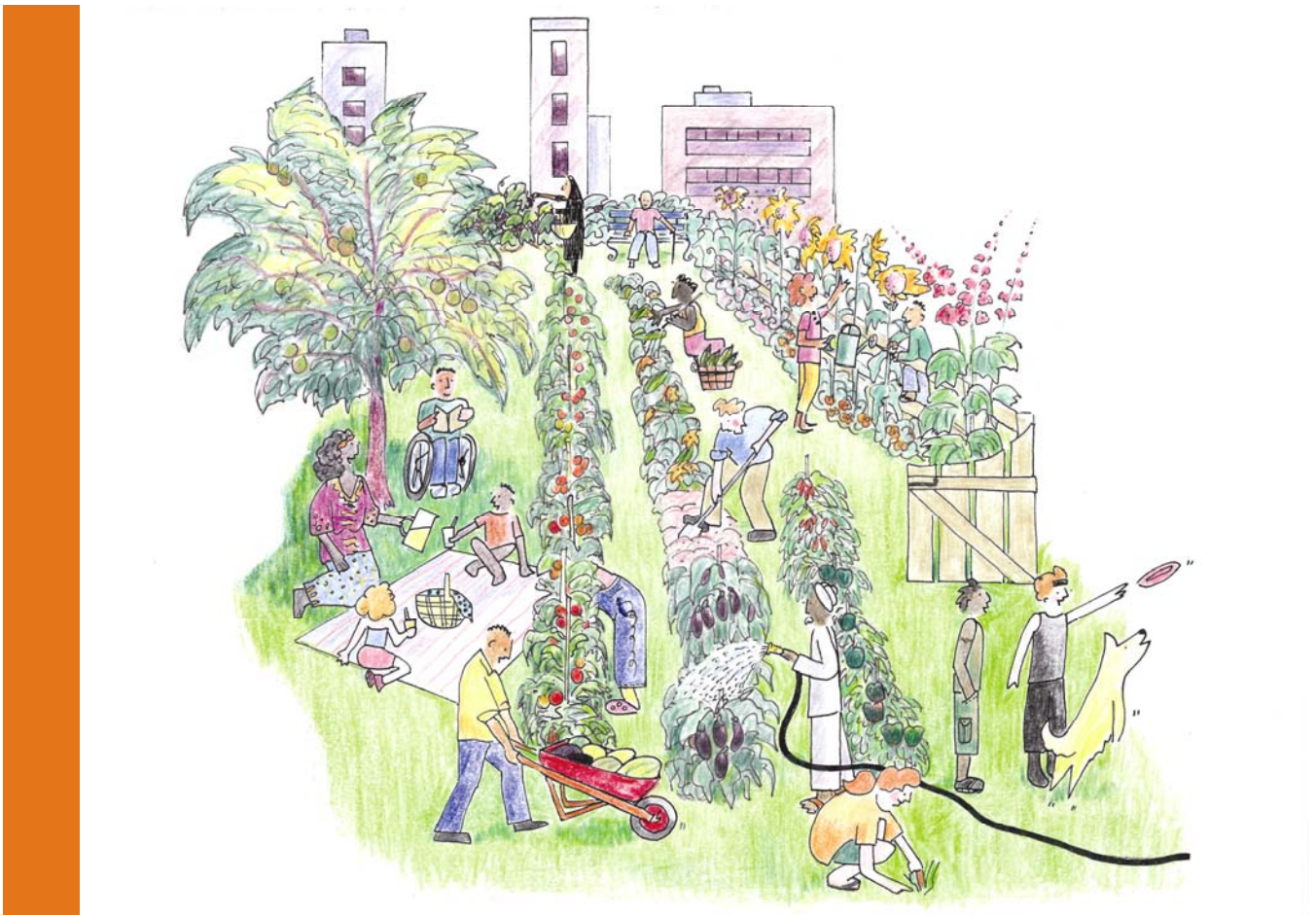




Cẩm nang Của Người Thuê



Một mái nhà tốt. Một cộng đồng tốt.

Phải gọi cho:

Gọi 911 để được giúp đỡ khẩn cấp

- Khi trong chung cư của quý vị có lửa hay khói
- Khi có một tội ác đang diễn ra
- Khi có người bị ốm đau nặng hay bị thương
- Khi máy báo động khói độc carbon monoxide (CO) kêu lên

Nếu quý vị không nói được tiếng Anh

- Báo với người trực máy cấp cứu quý vị nói được tiếng gì.
- Một nhân viên trực máy cấp cứu nói được thứ tiếng đó sẽ giúp quý vị.

Gọi số 416-981-5500

- Khi trong căn hộ của quý vị không có hơi sưởi, điện hay nước
- Khi cửa lối bị khóa trong lúc quý vị ở bên ngoài
- Để báo trường hợp bồn cầu bị rò rỉ, ngập hay nghẹt
- Để yêu cầu sửa chữa
- Để gặp một nhân viên công ty
- Khi có thắc mắc, muốn khen ngợi hay khi có khiếu nại

Số điện thoại này hoạt động cả ngày lẫn đêm bảy ngày một tuần.

Các số để liên lạc trong chung cư của quý vị

Văn phòng Đơn vị Gia cư Cộng đồng (Community Housing Unit Office)

Giám đốc Đơn vị Gia cư Cộng đồng (Community Housing Manager)

Viên chức Đặc trách Sức khỏe Cộng đồng (Health Promotion Officer)

Phối trí viên các Dịch vụ cho Người Thuê (Tenant Services Co-ordinator)

Quản đốc Chung cư (Project Superintendent)

Đại diện của Người Thuê (Tenant Representative)

Do Công ty Gia cư Cộng đồng xuất bản, Tháng 12, 2006.

Một mái nhà tốt. Một cộng đồng tốt.

Quý vị, và hơn 164,000 người thuê nhà khác sống ở Công ty Gia Cư Cộng đồng Toronto (TCHC) là những thành viên của một trong những cộng đồng chung cư lớn và sinh động nhất trên thế giới. Ở đó có người cao niên và thiếu niên, các cha mẹ và các con, những người đủ mọi khả năng, những người nói hơn 70 thứ tiếng.

Tập cẩm nang này đầy những thông tin về mái ấm của quý vị và cộng đồng của quý vị. Nó có những chi tiết thực dụng như cách trả tiền thuê, cách để được sửa chữa và cách để bỏ rác tái sinh. Tập sách cũng chỉ cho quý vị cách để cùng với các hàng xóm và nhân viên của Công ty TCHC xây dựng một cộng đồng để quý vị vui sống và có thể hãnh diện được sống ở đó .

Mỗi một người thuê đều có một cái gì đó để đóng góp vào cuộc sống và sự thành công của mái nhà, của chung cư và của khu vực mình sống. Tôi trông đợi được hợp tác với tất cả quý vị để biến Gia cư Cộng đồng Toronto thành một nơi tuyệt diệu để sinh sống.

Derek Ballantyne
Tổng Giám đốc

Mục Lục

Hoạt động của Gia cư Cộng đồng Toronto	5
Tiền Thuê nhà	6
Trả tiền thuê nhà, nếu không thể trả tiền thuê, tiền thuê tính theo thu nhập, tiền thuê theo giá thị trường	
Nhà của Quý vị	8
Máy gia dụng, ban công, cáp TV, chi phí sửa chữa, trang trí, rác, bảo vệ môi trường, rác độc hại, sưởi và điện, bảo hiểm, chuột bọ, sửa chữa, dọn tuyết, săn sóc sân cỏ	
Chung cư của Quý vị	14
Các dịch vụ cộng đồng, phòng giặt, đậu xe, mượn phòng	
Đề Sóng An toàn	15
Phòng hỏa, máy báo khói và khí độc CO, an toàn cộng đồng, an toàn cá nhân, trình báo tội ác	
Góp phần của mình	17
Hoạt động của hệ thống tham gia của người, các cách để góp phần vào	
Các Quyền và Trách nhiệm của Quý vị	20
Trục xuất, có thể mong đợi gì ở các công nhân viên chức công ty, nhân quyền, quyền riêng tư, hàng xóm tốt, chuyển sang căn hộ khác, mọi người đều có thể hưởng dụng	
Dọn Ra	24

Hoạt động của Gia cư Cộng đồng Toronto

Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto (TCHC) là chủ nhân của hệ thống gia cư xã hội lớn nhất Canada – nơi có hơn 164,000 người cư trú.

Chúng tôi được kết hợp bởi các cộng đồng gọi là các Đơn vị Gia cư Cộng đồng (Community Housing Unit) hay gọi tắt là “CHU.” Mỗi CHU có một Giám đốc (manager) riêng. Một số chung cư được quản trị trực tiếp bởi nhân viên của Công ty TCHC. Ở số khác, các nhân viên của một công ty quản lý nhà cửa được TCHC thuê theo hợp đồng để quản trị chung cư. Cả các viên chức của TCHC và nhân viên của công ty quản lý nhà cửa đều trực tiếp dưới quyền của Giám đốc CHU và cả hai đều cung cấp các thứ dịch vụ như nhau.

Danh sách các Viên chức ở Chung cư (Building Staff) của quý vị được niêm yết trên một bảng thông báo trong chung cư.

- Viên chức ở Chung cư có thể gồm có một Quản đốc Chung cư (Project Superintendent), Quản lý viên (Custodian), Nhân viên Sửa chữa (Handy Worker) hay Nhân viên Bảo trì Tổng quát (General Custodial Maintenance Person). Các công nhân viên chức này phụ trách việc dọn dẹp, sửa chữa và phần lớn những yêu cầu khác của người thuê. Giờ làm việc của họ được niêm yết trên cửa phòng của họ.
- Các Phối trí viên Dịch vụ Người Thuê (Tenant Services Co-ordinator, gọi tắt là TSC) có thể giải đáp những câu hỏi về hợp đồng thuê nhà, tài khoản thuê nhà, trợ cấp tiền thuê hay chuyển đến một địa điểm khác. Họ làm việc tại văn phòng CHU của quý vị.
- Các Nhân viên Đặc trách Sức khỏe Cộng đồng (Health Promotion Officer, gọi tắt là HPO) làm việc với người thuê, công nhân viên và các cơ quan cộng đồng để xây dựng một cộng đồng mạnh khỏe. Họ có thể sắp xếp thông dịch và dịch thuật, tổ chức các cuộc họp và sinh hoạt của người thuê và giúp quý vị tìm và hưởng dụng các dịch vụ trong cộng đồng của quý vị.

Gia cư Cộng đồng Toronto

- Nhà của 164,000 người thuê – khoảng sáu phần trăm dân số Toronto. Các người thuê nhà nói hơn 70 ngôn ngữ.
- 58,500 đơn vị gia cư
- Hơn 1,500 công nhân viên chức
- Là một công ty gia cư bất vụ lợi do Thành phố Toronto làm chủ
- Phân nửa thu nhập của chúng tôi là từ tiền thuê và các khoản thu khác từ người thuê. Phân nửa còn lại là từ tài trợ của chính phủ liên bang và chính quyền thành phố.

Tiền thuê nhà

Trả tiền thuê nhà

Quý vị phải trả tiền nhà vào ngày đầu mỗi tháng.

Trả tiền thuê theo cách Cho phép trước (Pre-authorized Payment -PAP)

Quý vị có thể trả tiền thuê theo thể thức PAP hay ở ngân hàng của quý vị. Quý vị không thể trả tiền thuê nhà ở chung cư hay ở văn phòng CHU.

Hầu hết người thuê nhà dùng cách trả tiền PAP – hệ thống Cho phép trước (Pre-Authorized Payment). Quý vị có thể đến gặp Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê ở văn phòng CHU của mình để lấy mẫu PAP. Cách trả tiền nhà PAP thì:

- Dễ dàng. Hàng tháng ngân hàng của quý vị tự động trích tiền từ trong tài khoản của quý vị để trả tiền thuê nhà
- Đúng ngày – ngay cả khi quý vị ốm hay đi vắng
- Thuận tiện. Nếu tiền nhà thay đổi, nhân viên công ty sẽ gửi thông báo cho quý vị. Ngân hàng của quý vị sẽ tự động đổi lệnh PAP của quý vị cho đúng với số tiền phải trả.

Trả tại Ngân hàng

Quý vị cũng có thể trả tiền thuê nhà ở ngân hàng, quỹ tín dụng, công ty tín thác hay công ty đổi ngân phiếu thành tiền mặt của mình ở gần nhà. Muốn trả tiền cách này:

- Đến gặp Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê để lấy mẫu trả tiền nhà (payment slip).
- Dùng mẫu này để trả bằng tiền mặt, ngân phiếu, lệnh phiếu hay ở máy tự động ở ngân hàng.

Muốn trả tiền thuê nhà qua điện thoại hay internet, xin hỏi nơi ngân hàng của quý vị.

Nếu quý vị không thể trả tiền thuê nhà

Chúng tôi muốn quý vị giữ được nơi ăn ở! Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc trả tiền thuê nhà, xin liên lạc ngay với Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê. Nếu quý vị gặp cơn bĩ cực, chúng tôi có thể sắp xếp một kế hoạch trả dần có thể thích hợp với quý vị. Chúng tôi cũng có thể giới thiệu quý vị đến với những dịch vụ có thể giúp quý vị giải quyết vấn đề tài chính của mình.

Tiền nhà tính theo thu nhập (RGI)

Một số người thuê nhà trả tiền nhà tính theo thu nhập (rent-geared-to-income, gọi tắt là RGI.) Họ được trợ cấp một phần tiền nhà và chỉ phải trả khoảng 30 phần trăm tổng số thu nhập của cả gia đình. Điều này có nghĩa là:

- Tiền nhà không phụ thuộc vào luật khống chế tiền thuê nhà (rent control).
- Khi thu nhập của quý vị lên hay xuống thì tiền nhà cũng thay đổi theo. Nếu thu nhập tăng lên, tiền nhà của quý vị sẽ tăng trong vòng từ 60 đến 90 ngày tính từ

ngày thu nhập của quý vị thay đổi. Nếu thu nhập của quý vị xuống, tiền nhà sẽ xuống tháng sau đó.

- Nói chung, các hộ có cùng một mức thu nhập sẽ trả tiền thuê cùng một gia, bất kể họ ở hộ cao ốc (apartment), nhà phố (townhouse) hay nhà rời (house).

Báo cáo thay đổi về thu nhập của quý vị hay thay đổi của hộ

Chính phủ Tỉnh Ontario ra các qui định về trợ giá RGI. **Để tiếp tục được hưởng trợ giá, quý vị phải:**

- Báo cáo ngay các thay đổi về thu nhập (tăng hay giảm). **Không đợi cho đến kỳ xét lại tiền thuê hàng năm. Nếu quý vị không báo cáo thay đổi, tiền thuê nhà sẽ bị truy thu.** Báo cáo ngay các thay đổi về hộ của quý vị - có thêm con nhỏ, một sinh viên từ trường cao đẳng hay đại học về, một người khách ở chơi lâu ngày hay có người vừa nhập vào hoặc đi khỏi hộ của quý vị.
- Báo cáo các thay đổi với Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê.

Xét lại tiền thuê hàng năm

Mỗi năm, quý vị sẽ nhận được một bộ hồ sơ xét lại tiền thuê nhà. Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị xác nhận thu nhập và tài sản của tất cả những người sống trong nhà của quý vị. Xin gửi các cho tiết thông tin này về cho Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê trong vòng 30 ngày.

Tiền thuê nhà theo giá thị trường

Loại tiền thuê nhà này giống như số tiền mà chủ nhà cho thuê tư nhân tính với người thuê.

Tiền thuê theo giá thị trường có thể thay đổi hàng năm để phản ánh các thay đổi trong chi phí của chung cư hay các thay đổi trong chính sách. Quý vị sẽ nhận được thông báo trước 90 ngày tính từ đầu tháng nếu tiền nhà có thay đổi. Tiền thuê nhà của Công ty TCHC, như tất cả các gia cư bất vụ lợi khác, đều không bị luật kiểm soát tiền thuê nhà khống chế.

Người thuê nhà theo giá thị trường có thể xin hưởng trợ cấp Tiền thuê tính theo thu nhập (RGI).

Tuy nhiên quý vị phải vào một danh sách chờ đợi chung của toàn thành phố và có thể phải chờ nhiều năm. Quý vị có thể lấy mẫu đơn ở văn phòng CHU của mình hay gọi cho Housing Connections ở số 416-981-6111. Nếu đủ điều kiện, quý vị sẽ được đưa vào một danh sách chờ đợi tính từ ngày quý vị làm đơn xin thuê nhà của TCHC lần đầu tiên.

Nhà của quý vị

Máy gia dụng

Mỗi đơn vị gia cư đều có một tủ lạnh và một bếp lò. Các thứ này sẽ làm việc tốt nếu quý vị lau chùi chúng thường xuyên. Nếu quý vị làm hỏng tủ la-nh hay bếp, quý vị sẽ phải trả tiền sửa chữa. Nếu sống trong nhà rời hay nhà phố, xin hỏi Quản lý Chung cư xem quý vị có được phép gắn máy rửa chén hay máy giặt không. Có một số nhà và nhà phố được phép gắn các máy này. Nhưng xin hỏi trước đã. Trao đổi với các Nhân viên chung cư trước khi gắn máy điều hòa không khí. Nhân viên chúng tôi cần kiểm tra xem dây điện có an toàn và máy có được gắn vững chắc để khỏi rơi ra hay không. Để tiết kiệm năng lượng, xin xem số đánh giá mức tiết kiệm điện (Energy Star rating) trước khi mua máy, trên các máy điều hòa có gắn nhãn này. Bọc kín các lỗ thoát hơi chung quanh máy. Mùa đông, xin tháo máy khỏi cửa sổ.

Ban công

Nếu quý vị có ban công, hãy vui hưởng không khí trong lành!

Xin nhớ:

- Không để thảm ngoài ban công. Thảm ướt có thể làm hư bê tông.
- Không dùng ban công làm chỗ chứa đồ.
- Không được phép để lò nướng thịt ở ban công. Những thứ này dễ gây hỏa hoạn và làm hàng xóm thấy phiền hà khó chịu.
- Phải trông chừng con em và thú nuôi khu chúng ở ngoài ban công.

Cáp truyền hình

Truyền hình cáp không được tính gồm trong tiền thuê nhà.

Có thể mua truyền hình cáp của hãng Rogers ở tất cả các chung cư và của hãng Bell ExpressVu ở một số chung cư. Phối trí viên Dịch vụ Người Thuê của quý vị có thể cho quý vị biết ở chung cư của quý vị có dịch vụ của hãng nào.

Quý vị không được phép gắn đĩa thu sóng vệ tinh ở chung cư nếu không được phép của Quản đốc Chung cư.

Chi phí sửa chữa

Luôn luôn báo các hư hỏng ngay tức khắc.

Bảo trì bình thường thì không phải trả tiền, nhưng quý vị sẽ **có thể** bị buộc trả tiền khi có các hư hỏng nếu:

- Gia đình, khách hay thú vật của quý vị làm hư hại căn hộ hay khu vực công cộng của chung cư
- Cần phải sửa chữa vì quý vị không chăm sóc nhà cửa đúng cách. Có thể gồm các trường hợp khẩn cấp, thí dụ như quý vị có thể phải trả tiền sửa chữa thiệt hại tràn nước nếu nước rò rỉ mà không báo cáo.
- Quý vị mất chìa khóa hay thẻ khóa điện tử (fob)
- Quý vị yêu cầu dịch vụ sửa chữa không khẩn cấp ngoài giờ làm việc
- Tình trạng căn hộ của quý vị quá tệ hại (tệ hơn mức hao mòn bình thường) khi quý vị dọn ra

Trang hoàng

Hãy vui vẻ làm đẹp và làm thoải mái cho mái ấm của quý vị.

Nhưng xin nhớ:

- Không được phép làm những thay đổi vĩnh viễn. Thí dụ như không được thay sàn nhà hay tháo cửa hoặc những ổ, máng đèn
- Dùng các móc dán dính để treo tranh ảnh. **Không được đóng đinh, móc vì sẽ làm hỏng tường.**
- Dùng loại băng dính hai mặt để dán thảm.
- Không được dùng đinh, kẹp đóng hay keo dán.
- Dùng loại giấy dán tường tháo khô được (dry strippable) là loại không làm hư tường khi tháo gỡ đi.
- Có gì chưa rõ, xin hỏi nơi các Nhân viên Chung cư.

Rác

Trong chung cư cao ốc

- Đem tất cả các thứ tái hóa – giấy, chai lọ, hộp sắt và các hũ đồ ăn bằng nhựa plastic và nắp đậy – đến thùng chứa rác tái sinh ở trong chung cư.
- Rác thường nén xuống hố rác (chute). Để tránh kẹt ống, hãy:
 - . Cột rác trong các bao plastic nhỏ.
 - . Cát phân mèo và tã trẻ em phải dùng hai lần bao.
 - . Đừng ném kính thủy tinh, bình xịt hay những vật dụng lớn xuống hố.
- Khi cần vứt bỏ đồ nội thất hay các món lớn khác, xin hỏi Nhân viên Chung cư.

Ở nhà rời, nhà phố và một số chung cư cao ốc nhỏ

- Đem tất cả các thứ tái sinh đến đến thùng chứa rác tái sinh gần nhất.
- Bỏ rác trong các bao rác bằng plastic bags cột thật kỹ và đem đến đúng thùng chứa rác. Các loại rác kích thước lớn phải được đem bỏ đúng chỗ qui định.

Nếu Thành phố thu gom rác ngay tại nhà của quý vị, đem các loại rác, rác tái sinh, rác vườn và rác hữu cơ ra lề đường vào đêm trước ngày lấy rác. Xin đem các thùng vào ngay khi lấy rác xong và đặt các thùng này ở sân sau, trong hầm nhà hay ở chỗ thích hợp.

Bảo vệ môi trường

Với 164,000 người thuê, Gia cư Cộng đồng Toronto có một ảnh hưởng lớn lên môi trường của thành phố. Chúng ta dùng hơn 100 triệu đô la năng lượng và nước hàng năm, vứt ra hàng ngàn tấn rác và thải ra hơn 400 ngàn tấn khí nóng tạo ra sương khói và làm tăng nhiệt độ trái đất. Vì tầm cỡ của chúng ta, chúng ta có khả năng thay đổi ảnh hưởng lên môi trường của thành phố.

Đó là lý do tại sao Công ty TCHC đã có một “Kế hoạch Xanh” để tiết kiệm năng lượng và nước cũng như giảm ô nhiễm. Chúng tôi đã:

- Thay tất cả các tủ lạnh và bếp cũ loại không tiết kiệm điện
- Lắp các bồn cầu ít tốn nước
- Chi trên 100 triệu để nâng cấp các chung cư
- Hợp tác với người thuê trong các sáng kiến “màu xanh” như các vườn cộng đồng

Chúng tôi hiện đang cùng người thuê nỗ lực để tăng hoạt động tái sinh, tạo ra các chỗ để rác sạch và an toàn hơn, tiết kiệm nước và cải thiện các khu vực có cây cỏ.

Rác độc hại

Quý vị chịu trách nhiệm về việc đem hủy bỏ các kim chích, sơn, chất hòa tan và pin điện. Hãy hỏi các Nhân viên Chung cư để được hướng dẫn.

Hơi sưởi và Điện

Ở hầu hết các chung cư, hơi sưởi và điện được tính trong tiền thuê. Ở các nơi hơi sưởi và điện không được tính trong tiền thuê, Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê có thể giúp quý vị đăng ký các tài khoản tiền sưởi và điện.

Tiết kiệm năng lượng

Quý vị có thể giúp giảm chi phí bằng cách theo những chỉ dẫn sau đây:

- Đừng sưởi cả trời đất! Nếu căn hộ của quý vị quá nóng trong mùa đông, xin đừng mở cửa sổ ra. Hãy vặn thấp bộ phận đặt nhiệt độ (thermostat).
- Tiết kiệm năng lượng trong bếp. Đậy nắp các nồi nấu. Không bao giờ để bếp cháy đỏ không sau khi nấu xong hay vặn lò nướng lên để sưởi nhà vì thấy lạnh. Đừng để tủ lạnh hở cửa và đừng vặn nhiệt độ trong tủ lạnh lên nấc lạnh nhất.
- Phải gọi sửa chữa. Một vòi nước rỉ có thể chảy đầy một bồn tắm trong một ngày và dẫn đến việc mọc nấm mốc. Cửa sổ vỡ kính hay lệch cánh có thể làm cho gió lùa vào và tiêu hao hơi sưởi.
- Tạo thói quen làm tốt cho môi trường. Mỗi khi ra khỏi phòng phải tắt đèn. Cắm các đồ điện tử vào một thanh cung cấp điện (power bar) để tắt tất cả mọi thứ khi không cần dùng đến. Vặn bộ phận đặt nhiệt độ hay máy điều hòa không khí xuống thấp khi quý vị đi ra ngoài trong một thời gian lâu. Kéo kín các màn cửa để chống nhiệt vào mùa hè và mở màn cửa ra để cho ánh nắng vào trong mùa đông.

Bảo hiểm – bảo vệ của cải của quý vị

Công ty Gia cư TCHC không cung cấp bảo hiểm tài sản của quý vị.

Chúng tôi mạnh mẽ khuyến cáo quý vị mua Bảo hiểm dành cho Người Thuê Nhà (Tenant Insurance Package). Loại bảo hiểm này sẽ:

- Có thể giúp quý vị sắm lại đồ đạc, quần áo, dụng cụ trong bếp và những thứ khác bị thiệt hại vì hỏa hoạn, ngập lụt hay trộm cắp.
- Có thể thanh toán các thiệt hại mà chính quý vị, người trong nhà hay khách của quý vị gây ra
- Đủ điều kiện về bảo hiểm để đặt mượn các phòng khách chung khi cần làm đám tiệc.

Xin liên lạc với các hãng bảo hiểm ở địa phương để biết thêm về giá cả và chi tiết.

Nếu quý vị đang nhận trợ cấp xã hội, trợ cấp Ontario Works thì Chương trình TRợ cấp Mất sức của Tỉnh bang (ODSP) Ontario Disability Supplement Program có thể bao trả lệ phí bảo hiểm của quý vị tới mức tối đa bằng với trợ cấp cư trú. Hãy hỏi nơi Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê để xem quý vị có hội đủ điều kiện hay không.

Chuột bọ

Chuyện khó tránh là đôi khi sẽ có gián, chuột hay những thứ bọ khác vào được trong chung cư. Chúng thường hoành hành ở các nơi không ạch sẽ, bừa bãi, chật chội hay quá nóng. Xin giúp chúng tôi kèm chế các vị khách không mời này.

- Giữ cho nhà của quý vị sạch sẽ. Vứt bỏ rác đúng chỗ và đúng cách.
- Báo cho Nhân viên Chung cư biết khi quý vị thấy có gián hay chuột bọ. Nếu cần phải diệt, xin theo đúng các chỉ dẫn về việc chuẩn bị để có kết quả tốt nhất.
- Đừng cho bồ câu, sóc hay thú hoang ăn. Làm như thế có thể hấp dẫn chuột nhắt, chuột cống, chồn hôi và raccoon.

Bọ giường

Bọ giường đã trở thành một vấn đề ở khắp Toronto và nhiều thành phố khác. Muốn kiểm soát được chúng cần làm nhanh và kỹ.

- Báo cáo lây nhiễm bọ giường ngay cho nhân viên chung cư hay gọi số 416-981-5500.
- Nếu cần phải trừ diệt, phải theo đúng các hướng dẫn. Nếu không làm được như thế, việc trừ diệt sẽ thất bại.
- Đừng vứt bỏ các đồ đạc trong nhà hay nệm giường. Làm thế chỉ làm cho vấn đề tràn lan thêm. Thay vào đó, nên hỏi Nhân viên Chung cư để họ chỉ cho cách hủy bỏ các thứ bị nhiễm bọ một cách an toàn.

Quý vị có thể giúp vào việc ngăn ngừa bọ giường bằng cách dọn dẹp cách chỗ chật chội và hút bụi thường xuyên.

Sửa chữa

Sửa chữa Khẩn cấp

Gọi số 416-981-5500 cho các sửa chữa khẩn cấp – nếu quý vị bị mất điện, sưởi hay để báo cáo nước rỉ, bồn cầu tràn hay ngập nước.

Hệ thống Easy Trac (Theo dõi Dễ) - giúp nhân viên và người thuê theo dõi các yêu cầu sửa chữa và cả các thắc mắc của quý vị. Mỗi một yêu cầu của quý vị được cấp một số EasyTrac, và ghi vào kho dữ liệu của chúng tôi. Các Quản đốc chung cư, các nhân viên khác ở chung cư và nhân viên của Trung tâm Đáp ứng (Response Centre) có thể xem ở kho dữ liệu này để theo dõi tiến độ giải quyết các yêu cầu. Kho dữ liệu này được cập nhật khi quý vị gọi vào và khi có thêm thông tin mới hoặc khi hoàn tất công việc.

Sửa chữa thường xuyên

Báo cho Quản đốc chung cư, gọi số 416-981-5500 hay điền mẫu Yêu cầu Sửa chữa (Tenant Service Request Form) với tất cả các sửa chữa thường xuyên như:

- Máy trong nhà không hoạt động đúng
- Hư hỏng ống nước hay các bộ đèn
- Sàn, tường, trần nhà, cửa và sửa sổ hư hỏng.

Quý vị có thể lấy mẫu Yêu cầu Sửa chữa ở văn phòng chung cư. Mẫu này là để quý vị cho phép nhân viên công ty vào nhà của mình để sửa chữa nếu quý vị không có nhà. Nếu quý vị không xác định được rõ là cái gì hỏng, có thể chỉ vào những hình chụp ở văn phòng của Quản đốc chung cư để trình bày vấn đề.

Yêu cầu sửa chữa của quý vị sẽ được cấp một số EasyTrac. Con số này sẽ giúp quý vị theo dõi tiếp về yêu cầu này khi hỏi các nhân viên. Sửa chữa thường xuyên sẽ được hoàn tất trong vòng năm ngày làm việc. Nếu công việc phải kéo dài hơn, chúng tôi sẽ báo cho quý vị lý do.

Dọn tuyết

Người thuê ở các nhà rời và một số nhà phố phải tự dọn tuyết trên các vỉa hè công cộng trước nhà họ và lối vào cũng như các bậc thang của nhà họ. Người thuê bị mất sức có thể liên lạc với Thành phố Toronto ở số 416-392-7768 để sắp xếp việc giúp dọn tuyết.

Chăm sóc sân vườn

Người thuê ở các nhà rời và nhà phố phải chịu trách nhiệm cắt cỏ, quét lá, tỉa rào dậu và chăm sóc sân vườn của họ. Đừng quên dùng lá và cành vụn để làm phân xanh giúp cho vườn nhà quý vị tươi đẹp hơn. Gọi cho Thành phố ở số 416-338-2010 để biết chỗ có thể đến mua một dụng cụ làm phân xanh rẻ tiền.

Chung cư của quý vị

Các dịch vụ cộng đồng

Ở một số chung cư, các cơ quan địa phương có cung cấp lớp Anh ngữ, các chương trình cho trẻ em hoặc những dịch vụ khác cho cả người thuê lẫn người ngoài. Có vài chung cư có các văn phòng của bác sĩ và bác sĩ săn sóc chân. Nhiều người thuê sử dụng các dịch vụ thuận tiện này. Muốn tìm hiểu thêm, xin trao đổi với Nhân viên ở Chung cư.

Phòng giặt

Hầu hết các chung cư có các phòng giặt với các máy giặt và sấy trả tiền cắc. Giờ mở cửa và giá biểu được niêm yết trong các phòng giặt.

Nếu quý vị thấy có máy giặt hay sấy bị hư hoặc máy nhận tiền mà không chạy, xin gọi số (416) 869-0680. Nếu gọi ngoài giờ làm việc thì đến ngày hôm sau quý vị sẽ được gọi lại trả lời. Chúng tôi cam kết sửa chữa đàng hoàng trong vòng năm ngày.

Để quần áo được thật sạch và để tránh làm hư hỏng máy, xin đừng bỏ đồ vào máy quá đầy hay đổ thêm nước vào máy. Với các loại máy cửa phía trước, đồ giặt sẽ sạch nhất nếu quý vị dùng nước lạnh và chỉ dùng nửa số lượng bột giặt so với lượng quý vị thường dùng.

Đậu xe

Hầu hết các chung cư đều có chỗ đậu xe dành cho người thuê và khách. Muốn thuê một chỗ đậu xe, xin hỏi nơi các Nhân viên chung cư.

Tất cả các xe cộ đậu trong đất của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto đều phải có giấy phép đậu xe còn hiệu lực. Nếu xe của quý vị đậu trong đất của Gia cư Cộng đồng Toronto mà là xe hư không chạy hoặc bảng số không có hiệu lực, xe sẽ bị kéo đi và quý vị phải trả tiền kéo xe.

Thuê phòng

Nhiều chung cư của xe cộ đậu trong đất của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto có các phòng giải trí, phòng nghệ thuật, phòng họp và phòng thể dục. Nhiều phòng này có lối ra vào cho xe lẫn.

Người thuê và các nhóm người thuê có thể đăng ký mượn các phòng này để hội họp, đãi tiệc hay các sinh hoạt khác. Các sinh hoạt mở rộng cho tất cả người thuê hay các cuộc họp người thuê thì miễn phí. Các sinh hoạt riêng phải trả tiền thuê phòng.

Muốn đăng ký mượn chỗ và tìm hiểu thêm về thể lệ **Sử dụng Cơ sở (Use of Space)**, xin liên lạc với văn phòng CHU của quý vị hay gọi số 416-981-5500. Các sinh hoạt một lần một phải đăng ký và trả các lệ phí trước hai tuần lễ. Quý vị cũng có thể đăng ký chỗ cho các sinh hoạt dài hạn, như các chương trình cho trẻ sau giờ học hay các buổi ăn tối hàng tuần. Người thuê và khách phải tôn trọng các qui định về việc Sử dụng Cơ sở.

Để sống an toàn

An toàn Phòng Hỏa

An toàn phòng hỏa là một ưu tiên hàng đầu. Nhân viên chung cư thường xuyên thử tất cả các thiết bị phòng hỏa và an toàn cũng như thử các máy báo khói mỗi mùa thu.

Hãy sẵn sàng khi có hỏa hoạn. Xin đọc kỹ các hướng dẫn niêm yết ở phía trong cửa phòng ở nhà của quý vị. Biết lối ra gần nhất và chuẩn bị sẵn một lối thoát hiểm nếu lối ra này bị nghẽn. Nếu quý vị có tật bệnh hoặc bất cứ điều gì khiến mình sẽ cần được giúp để ra khỏi chung cư, xin trao đổi với Nhân viên chung cư.

Nếu quý vị nghi ngờ là có lửa cháy, hãy kéo máy báo động gần nhất và gọi 911.

Máy báo động Khói và Carbon Monoxide (CO)

Cần hộ của quý vị có gắn máy báo cháy chạy pin hay chạy điện. Xin kiểm tra máy thường xuyên để chắc chắn rằng máy chạy tốt. Nếu có máy báo động khí độc CO, xin hỏi Nhân viên chung cư để được hướng dẫn cách bảo dưỡng.

Nếu máy báo khói kêu lên mà quý vị chắc chắn rằng **KHÔNG CÓ CHÁY**:

- Mở cửa sổ.
- Quạt khói ra.
- Giữ cho cửa chính đóng kín để khói khỏi tràn ra hành lang.

Nếu máy báo khí độc CO kêu lên, xin gọi 911.

Đừng bao giờ tắt máy báo khói, máy báo CO hay máy đóng cửa tự động. Nếu thấy những thứ này trục trặc hoài làm phiền hà cho mình, xin trao đổi với Nhân viên chung cư.

An toàn Cộng đồng

Các chung cư an toàn nhất là nơi người ta biết rõ hàng xóm của mình, tham dự vào các sinh hoạt xã hội và hợp tác với nhau để làm tốt cho cộng đồng của họ.

Nhiều chung cư có các ủy ban an toàn cử người thuê để giúp giải quyết các vấn đề về an ninh. Người thuê đã giúp cho chung cư của họ an toàn hơn qua các chương trình Neighbourhood Watch (Hàng xóm Canh chừng Cho Nhau), Vertical Watch (Trông chừng từ trên xuống) và Safety Audits (Kiểm tra An toàn). Muốn gia nhập một nhóm trong chung cư của quý vị hay muốn thành lập một nhóm, xin trao đổi với Đại diện của Người Thuê, Nhân viên Đặc trách Sức khỏe Cộng đồng hay Tham vấn viên An toàn Cộng đồng (Community Safety Consultant) của quý vị.

Về phần mình, quý vị có thể giữ an toàn bằng cách.

- Luôn luôn giữ cho cửa nhà đóng kín.
- Không được gài mở các cửa.
- Để bảo đảm an toàn cho con em, xin đừng gỡ các chốt chặn cửa sổ (các chốt giữ cho cửa sổ không thể mở hết cỡ được).
- Đừng đi chung thang máy với người lạ. Hãy đợi cho đến khi thấy có người mình biết vào thang. Đứng gần ngay nơi bằng điều khiển thang.

- Đừng cho người lạ vào chung cư. Nếu có người bảo rằng họ là người của Công ty TCHC đến, quý vị hỏi họ xuất trình thẻ nhân viên.
- Khi có người bấm chuông gọi cửa quý vị ở hành lang, nếu chung cư có kênh an ninh trên TV, hãy mở kênh này để xem là ai trước khi cho vào.
- Nếu quý vị có lo ngại không biết tại sao lại có người lạ mặt trong chung cư, xin báo cho Nhân viên chung cư hay gọi số 416-981-5500.

An toàn Cá nhân

Ở nhiều chung cư, người thuê có một tổ chức gọi là “hệ thống bạn bè” (buddy system) để trông chừng giúp nhau. Một số cơ quan cũng có “hệ thống bạn bè qua điện thoại” mà quý vị có thể gia nhập.

Muốn biết thêm chi tiết, xin trao đổi với Đại diện của Người Thuê, Đại diện của Người Thuê hay Tham vấn viên An toàn Cộng đồng của quý vị.

Trình báo tội ác

Gọi số 911 khi quý vị thấy có hành vi tội ác đang diễn ra trong chung cư hay có người đang gặp nguy hiểm.

Nếu muốn giữ kín tên tuổi, xin báo cho cảnh sát biết. Quý vị cũng có thể gọi cho số điện thoại chống tội ác Crime Stoppers là số 222-TIPS nếu quý vị muốn trình báo một tội phạm mà muốn giữ kín tên tuổi của mình. Số điện thoại của người gọi không hiện lên trên máy của Crime Stoppers.

Báo cho Nhân viên chung cư hay Tham vấn viên An toàn Cộng đồng những lo lắng của mình để họ có thể tiếp tục theo dõi.

Hợp tác để lo cho an toàn

Quý vị có thể cộng tác với nhân viên, các cộng sự trong cộng đồng và cảnh sát để giữ cho chung cư của quý vị an toàn hơn. Tại Gia cư Cộng đồng Toronto, hàng trăm người thuê đã:

- • Thực hiện kiểm tra an toàn
- • Thành lập các Ủy ban An toàn và An ninh
- • Giúp vào việc lập kế hoạch an toàn cộng đồng

Góp phần của mình

Mỗi người thuê là một thành viên của cộng đồng Gia cư Cộng đồng Toronto. Khi chung sức với các người thuê khác và nhân viên công ty, quý vị giúp cho cộng đồng của quý vị thành một nơi thân thiện và an toàn để sinh sống.

Quý vị cũng có tiếng nói trong các quyết định có ảnh hưởng đến chính mình.

- **Tham gia và cuộc Bầu cử của Người Thuê.** Mỗi chung cư có một Đại diện của Người Thuê, bầu lên với nhiệm kỳ ba năm. Tất cả người thuê từ 16 tuổi trở lên đều có quyền bầu cử và ứng cử.
- **Trao đổi với Đại diện của Người Thuê.** Vị Đại diện của Người Thuê của quý vị là một thành viên của Hội đồng CHU, trách nhiệm thảo luận về những vấn đề ảnh hưởng đến tất cả người thuê. Quý vị có thể báo cho Đại diện của Người Thuê của mình những vấn đề mà quý vị cho là quan trọng hay hợp tác với vị này để khởi sự một hoạt động trong cộng đồng của quý vị.
- **Trao đổi với Nhân viên Đặc trách Sức khỏe Cộng đồng (Health Promotion Officer HPO)** để biết thêm về các buổi họp, các hoạt động hay các nhóm trong chung cư của mình hay để đề xuất các sáng kiến mới. Các viên chức này có thể giúp quý vị tổ chức các buổi họp hay sinh hoạt.
- **Xem các bản thông báo** để biết các buổi họp và biên bản các buổi họp. Quý vị cũng có thể dự các buổi họp của Hội đồng CHU và Hội đồng Quản trị Công ty với tư cách quan sát viên.
- **Đưa ra sáng kiến mới.** Nhiều chương trình và hoạt động hay nhất, nhiều giải pháp khả thi nhất để giải quyết các vấn đề là do người thuê đề ra. Nếu quý vị có ý kiến, xin báo cho Đại diện của Người Thuê hay Nhân viên Đặc trách Sức khỏe Cộng đồng.

Cách làm việc của Hệ thống Tham gia của Người Thuê

Hệ thống Tham gia của Người Thuê được các người thuê và nhân viên công ty để bảo đảm cho người thuê có tiếng nói ở mọi cấp, từ chung cư của họ đến Hội đồng Quản trị của công ty.

Ở mỗi Chung cư

Một Đại diện của Người Thuê được các người thuê ở đây bầu ra trong nhiệm kỳ ba năm. Đại diện của Người Thuê:

- Thay mặt cho tất cả mọi người thuê trong cao ốc hay khu nhà chung cư
- Làm việc với các nhóm khác của người thuê và nhân viên của công ty
- Báo cho Hội đồng CHU những vấn đề
- Báo cáo cho người thuê về những vấn đề của CHU
- Bên vực cho những va chạm của người thuê với những người thuê khác và với các đối tác của cộng đồng
- Tuân thủ các điều lệ của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto

Đại diện của Người Thuê không phải là công nhân viên của công ty. Họ không giải quyết các trường hợp khẩn cấp trong chung cư hay giữ chìa khóa vào các căn hộ hay văn phòng. Họ không tham dự vào các vụ trục xuất hay tranh chấp về tiền thuê nhà.

Ở mỗi CHU

Mỗi Hội đồng CHU họp thường xuyên để chia sẻ thông tin và giúp giải quyết các vấn đề ảnh hưởng đến những người thuê ở trong CHU. Hội đồng CHU lập nên bởi các Đại diện của Người Thuê.

Các Hội đồng CHU làm việc với người thuê, nhân viên công ty và các cơ quan cộng đồng để lập ra một Kế hoạch Công việc Cộng đồng (Community Business Plan). Điều này có nghĩa là người thuê có tiếng nói trong các chương trình, dịch vụ và ngân sách của CHU của họ.

Hội đồng Quản trị của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto

Người thuê bầu ra hai đại diện để ngồi vào Hội đồng Quản trị Công ty gồm 12 người. Các thành viên khác của Hội đồng Quản trị là bốn Nghị viên Thành phố và năm công dân thành phố. Hội đồng đưa ra các quyết định về cách chính sách có ảnh hưởng đến toàn bộ hoạt động của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto.

Lập kế hoạch với sự tham gia

Người thuê có nhiều cơ hội để giúp vào việc lập kế hoạch cho tương lai của cộng đồng của họ.

- Kế hoạch Quản trị Cộng đồng (Community Management Plan) là một chương trình hành động ba năm của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto. Kế hoạch này dựa trên các cuộc tham khảo ở toàn thể các CHU, và cơ hội nhận ý kiến đóng góp của các người thuê và đại diện cộng đồng.
- Các Hội đồng CHU có góp ý vào Kế hoạch Công việc của CHU (CHU Business Plan) là bản kế hoạch đề ra những ưu tiên và ngân sách.
- Mỗi năm, người thuê ở toàn Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto quyết định cách chi tiêu một phần ngân sách vốn cho các công trình cải tiến các chung cư do người thuê xác định ra.

Phát triển Kinh tế Cộng đồng

Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto cam kết tìm các phương cách để tạo dựng những cơ hội kinh tế cho quý vị và khu vực của quý vị. Một số CHU đã giúp cho các học sinh tìm được việc làm mùa hè, số khác đã cộng tác với các doanh nghiệp trong cộng đồng để cung cấp các cơ hội làm ăn cho người thuê.

Hãy hỏi nơi Giám đốc Gia cư Cộng đồng để tìm hiểu thêm.

Đầu tư vào giới trẻ của chúng ta

Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto đầu tư vào trẻ em và thanh thiếu niên qua:

- Huấn luyện kỹ năng lãnh đạo
- Các học bổng
- Hội chợ việc làm mùa hè
- Các chương trình tuyển dụng và huấn nghệ cho thanh thiếu niên

Các người trẻ hiện đang hoạt động trong một hội đồng giới trẻ, một tạp chí, một chương trình phát thanh, nhiếp ảnh và những chương trình nghệ thuật khác và Hệ thống Giáo dục Công lý của Tỉnh bang Ontario (Ontario Justice Education Network).

Làm cho các Chung cư Tốt đẹp hơn

Mỗi năm, Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto đầu tư tiền để làm cho các chung cư của chúng ta thêm thân thiện với môi trường và để sửa chữa các chung cư cần được sửa chữa nhất. Công tác này có cả việc thay thế các bóng đèn cũ bằng những bóng tiết kiệm điện, cải tiến các khu vực gom rác tái sinh và rác thường và làm cho các phòng giặt dễ dàng sử dụng hơn.

Một chương trình tái trang bị các gia cư đang bắt đầu năm 2007. Các bồn tắm và bếp ở một số căn hộ sẽ được đổi mới trong chương trình này.

Tài trợ Đầu tư Xã hội

Mỗi năm, Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto dành ra 1 triệu Gia kim cho các công trình địa phương để kiến tạo các cộng đồng vững mạnh. Các Hội đồng CHU, các tổ chức khác của người thuê và các nhóm bất vụ lợi làm việc với người thuê có thể làm đơn xin khoản trợ cấp công trình từ quỹ này.

Xin hỏi nơi Nhân viên Đặc trách Sức khỏe Cộng đồng để biết thêm chi tiết.

Tài trợ của Hội đồng CHU

Tài trợ của Hội đồng CHU là một phần của kế hoạch của Công ty cho một hệ thống tham gia hữu hiệu. Các khoản Tài trợ của Hội đồng hỗ trợ cho các Hội đồng Người Thuê và các nhóm người thuê để họ có thể dự phần vào các quyết định quan trọng của cộng đồng.

Xin hỏi nơi Nhân viên Đặc trách Sức khỏe Cộng đồng để biết thêm chi tiết.

Quyền và Trách nhiệm của quý vị

Đây là nhà của quý vị. Quý vị muốn ở đến bao giờ tùy ý, miễn là quý vị thực hiện đủ các trách nhiệm mà luật Thuê Nhà Ở (Residential Tenancies Act) quy định.

Quý vị có trách nhiệm:

- Trả tiền nhà đúng thời hạn mỗi tháng
- Giữ sạch sẽ căn hộ
- Báo cáo các vấn đề để bảo trì và sửa chữa
- Sửa hay trả tiền bồi thường các hư hỏng mà quý vị gây ra:
 - Trong căn hộ hay khu vực chung
 - Do vô tình hay cố ý
 - Bởi quý vị, súc vật quý vị nuôi hay người mà quý vị mời vào chung cư
- Thông báo trước 60 ngày nếu định dọn ra khỏi chung cư
- Báo cáo các thay đổi về thu nhập hay thành phần trong hộ của quý vị

Trong vai trò chủ nhà, Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto có một số trách nhiệm.

Chúng tôi phải:

- Cung cấp các dịch vụ thiết yếu – nhiên liệu, điện, gas, nước nóng và nước lạnh
- Giữ cho chung cư được bảo trì tốt
- Tuân hành các tiêu chuẩn và luật của thành phố về sức khỏe, an toàn và gia cư
- Cấp biên nhận cho các khoản thanh toán khi quý vị yêu cầu

Trục xuất

Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto không muốn phải trục xuất quý vị. Chúng tôi muốn tìm ra cách giải quyết các vấn đề sớm để quý vị có thể giữ được nơi ở. Xin liên lạc với Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê nếu quý vị không thể trả tiền nhà hay quý vị gặp những khó khăn khác.

Tuy vậy, quý vị có thể bị trục xuất nếu:

- Liên tiếp trả tiền thuê nhà trễ
- Khai gian về thu nhập của cả hộ
- Không còn đủ điều kiện hưởng trả tiền thuê theo thu nhập (RGI) và không trả tiền thuê nhà theo giá thị trường
- Làm ồn hay có hành động quấy rầy nghiêm trọng đến người thuê khác hay chủ nhà
- Để thú vật nuôi làm bị thương người khác, gây phiền hà quá mức chịu đựng, hay làm cho người thuê khác bị phản ứng dị ứng nặng và quý vị không giải quyết vấn đề này theo cách hợp lý mà nhân viên công ty yêu cầu quý vị.
- Đe dọa sự an toàn của một người thuê khác
- Có nhiều người sống trong hộ hơn là số người mà luật và tiêu chuẩn y tế và an toàn của địa phương cho phép

- Vi phạm luật pháp hay điều hành một hoạt động làm ăn bất hợp pháp ở bất cứ nơi nào trong chung cư hay trên đất của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto

Xin trao đổi với Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê nếu muốn tìm hiểu thêm về việc trục xuất.

Có thể mong đợi gì ở các công nhân viên chức công ty

Công ty Gia cư Cộng đồng có Nội quy Hành xử dành cho tất cả công nhân viên và các nhà thầu quản lý tài sản của công ty. Công nhân viên chức Công ty không được:

- Nhận thưởng, tiền hay quà của người thuê
- Bán dịch vụ hay các món hàng cho người thuê
- Mua tài sản từ người thuê hay gia đình của người thuê
- Nhận từ người thuê tiền trả lệ phí các dịch vụ
- Đổi dịch vụ lấy tài sản với người thuê
- Dùng hay lấy tài sản của người thuê, kể cả khi người thuê bỏ lại trong chung cư
- Mượn tiền hay đồ đạc của người thuê
- Làm chứng một chúc thư, cam kết hay lời khai hữu thệ của người thuê (trừ phi người này là thân nhân) hay đóng vai người thi hành chúc thư người thuê
- Đi làm mà đang say rượu hay thuốc bất hợp pháp
- Xúc phạm người thuê bằng bất kỳ hình thức nào
- Kỳ thị hay sách nhiễu người thuê bằng bất kỳ hình thức nào

Nếu quý vị cho rằng có công nhân viên chức vi phạm Nội quy này, xin báo cáo sự việc cho Giám đốc CHU.

các khiếu nại với công nhân viên chức

Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto có chính sách về khiếu nại dành cho các khiếu nại của người thuê về công nhân viên chức.

Nếu quý vị không hài lòng với việc phục vụ mà quý vị đã nhận từ công nhân viên, hay từ các quản đốc hợp đồng quản lý tài sản và nhân viên, xin gặp Giám đốc CHU.

Quản đốc CHU sẽ ghi sổ khiếu nại của quý vị và cố gắng giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu quý vị vẫn chưa hài lòng, xin gọi số 416-981-5500. Khiếu nại của quý vị sẽ được ghi vào máy. Một lãnh đạo cao cấp sẽ liên lạc với quý vị trong vòng năm ngày làm việc. (Nếu khiếu nại của quý vị là nhằm vào chính vị Giám đốc CHU, xin gọi số 416-981-5500 ngay từ lần bắt đầu khiếu nại.)

Nhân quyền

Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto là một cộng đồng của tất cả mọi người và đối xử công bằng với tất cả mọi người.

Chúng tôi tôn trọng Luật Nhân quyền của Ontario và tất cả các chính sách của tỉnh bang và thành phố.

Chúng tôi cũng có Quy định về Nhân quyền, Sách nhiễu và Công bằng Tiếp dụng của riêng công ty mà tất cả, từ Hội đồng Quản trị, công nhân viên chức, nhà thầu, người thuê, thiện nguyện viên đến các thành viên được chỉ định vào các ủy ban đều phải tôn trọng.

Mọi người đều được đối xử không kỳ thị và sách nhiễu. Sách nhiễu có thể gồm cả những lời nhận xét lạnh nhạt hay xúc phạm hoặc các câu đùa, dọa, hành động nhục mạ, loan truyền tin đồn thất thiệt, phổ biến hình ảnh dâm ô, đe dọa “đuổi” người đồng tính nam hay nữ, từ chối không làm việc chung với một số người hay nhóm nhất định, đụng chạm thân thể mà không được phép và xâm phạm hành hung thể xác hay tính dục.

Tất cả mọi người được khuyến khích đầu tiên nên tự mình giải quyết trực tiếp vấn đề. Nếu không được, có thể viết khiếu nại gửi cho Giám đốc CHU. Nếu khiếu nại là nhắm vào chính Giám đốc CHU, thì xin gọi 416-981-5500. Một lãnh đạo cao cấp sẽ liên lạc với quý vị trong vòng một ngày làm việc.

Quyền riêng tư

Quý vị có quyền riêng tư trong nhà của mình,. Nhân viên công ty và các nhà thầu chỉ được vào nếu:

- Chúng tôi gửi đến quý vị thông báo bằng giấy tờ trước 24 giờ; hay
- Có việc khẩn cấp như cháy hay ngập lụt hay nhân viên chung cư tin rằng có người thuê bị thương hoặc ốm đau cần được giúp.
- Quý vị ở nhà, mở cửa và cho phép nhân viên hay nhà thầu được vào.

Hãy là hàng xóm tốt

Hút thuốc

Người thuê, khách và công nhân viên chức không được hút thuốc ở các khu vực công cộng kể cả sảnh, hành lang, văn phòng và các phòng chung. Quý vị có quyền hút thuốc trong căn hộ của mình. Nếu quý vị hút thuốc ngoài ban công, xin trao đổi với hàng xóm để chắc được rằng họ không bị phiền hà vì phải hút khói thừa của quý vị.

Thú nuôi

Quý vị chịu trách nhiệm vì thú nuôi của quý vị. Quý vị phải dọn dẹp khi chúng phóng uế, sửa chữa các hư hỏng do chúng gây ra và giữ cho chúng không gây nguy hiểm hay làm phiền các người thuê khác và nhân viên công ty.

Công ty Gia cư Cộng đồng có thể giới hạn số thú nuôi trong mỗi căn hộ. Quý vị không được phép nuôi các con thú mà pháp luật cấm nuôi.

Khiếu nại về hàng xóm

Những người thuê cần tự giải quyết các xích mích tranh chấp. Nếu không xong, quý vị có thể viết đơn khiếu nại. Liên lạc với văn phòng CHU để biết thêm, chi tiết.

Chuyển sang một đơn vị khác

Quý vị có thể xin chuyển sang một đơn vị gia cư khác ở bất cứ nơi nào trong Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto lúc nào cũng được. Tuy nhiên danh sách chờ đợi ở hầu hết các địa điểm đều rất dài – thường là phải chờ nhiều năm.

Muốn làm đơn, xin nói chuyện với văn phòng CHU. Nhân viên ở đây sẽ giải thích tiến trình làm đơn. Danh sách chờ đợi được giải quyết kiểu đến trước được trước. Tuy nhiên với những trường hợp thật đặc biệt, những người có các nhu cầu khẩn cấp sẽ được dời chuyển nhanh hơn.

Khi quý vị chuyển đi, quý vị phải không nợ tiền nhà hay không liên hệ đến kiện tụng với Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto. Nhà quý vị đang ở cũng sẽ phải qua kiểm tra hư hỏng.

Mọi người đều có thể hưởng dụng

Từ năm 1997, một Ủy ban Chống Kỳ thị người Mất sức (Anti-Ableism Committee) đã làm việc để gỡ bỏ các chướng ngại – trong thiết kế chung cư, các điều lệ và thái độ - cho các người thuê tàn tật, mất sức.

Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto đã:

- Kiểm tra tất cả các ác chung cư để xem nơi nào cần cải tiến sự tiếp cận
- Làm việc với các cao niên và Ủy ban Chống Kỳ thị người Mất sức để soạn ra Chính sách về Tiếp cận cho Người Thuê (Accessibility Policy for Tenants). Bản chính sách này có đăng ở điểm mạng của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto.

Muốn biết thêm chi tiết xin trao đổi với Nhân viên chung cư.

Các cộng đồng không kỳ thị một ai

Công ty Gia cư Cộng đồng tự hào về tính dị biệt của các cộng đồng.

Chúng tôi muốn chắc chắn rằng tất cả mọi người – bất kể họ từ đâu tới và nói thứ tiếng gì – có thể tham dự hoàn toàn. Chúng tôi:

- Dịch các thông báo, bản tin và các thông điệp quan trọng khác sang các thứ tiếng chính được dùng trong mỗi cộng đồng
- Cung cấp thông dịch viên và giữ trẻ cho các buổi họp của người thuê
- Có một quy định cứng rắn về Nhân quyền, Sách nhiễu và Công bằng Tiếp dụng.

Dọn ra

Xin thông báo bằng thư cho Nhân viên chung cư 60 ngày trước khi quý vị dọn ra. Thông báo này phải được gửi vào ngày đầu tháng. Nếu quý vị dọn ra là để đến một cơ sở chăm sóc thì nhân viên chung cư có thể chấp nhận thông báo dọn ra gửi trước ít hơn sáu mươi ngày.

Kiểm tra căn hộ

Sau khi quý vị thông báo dọn ra, một nhân viên chung cư sẽ kiểm tra căn hộ của quý vị.

- Quý vị có thể sẽ bị buộc phải trả lại căn hộ đúng với tình trạng ban đầu của nó. (Thí dụ có thể được yêu cầu phải gỡ giấy dán tường mà quý vị đã dán lên.)
- Quý vị có thể cũng phải trả tiền sửa chữa các hư hỏng nặng mà quý vị đã gây ra hay tiền làm vệ sinh dọn dẹp vì căn hộ quá dơ bẩn.

Cho vào xem nhà

Sau khi quý vị thông báo dọn ra, nhân viên chung cư có quyền cho những người muốn dọn vào được vào xem căn hộ trong những giờ giấc hợp lý ban ngày.

Thang máy

Xin báo với nhân viên chung cư ngày mà quý vị sẽ dọn nhà để họ dành riêng cầu thang máy cho quý vị dùng.

Chìa khóa

Xin trả lại tất cả chìa khóa và thẻ khóa điện tử (fobs) cho Phó trí viên Dịch vụ Người Thuê .

Hãy vào mạng diêm của Công ty Gia cư Cộng đồng Toronto để đọc:

- Tin tức và sinh hoạt
- Điều lệ cho Người thuê
- Các Kế hoạch Quản trị Cộng đồng
- Chi tiết về các Đơn vị Gia cư Cộng đồng (CHU)
- Các thông báo tuyển dụng

www.torontohousing.ca
416-981-5500