

Bérlői útmutató

Életvitel a Toronto Community Housingtól
bérelt ingatlanban



Toronto
Community
Housing

Csapatunk és az általa nyújtott szolgáltatások



Az Ön otthona



Közös használatú területek



Az Ön bérleti viszonya



Az Ön biztonsága



Szerepvállalás



Szolgáltatások és támogatási lehetőségek



További információk

A Toronto Community Housing híreivel, megbeszéléseivel, irányelveivel, űrlapjaival és formanyomtatványaival kapcsolatban további információt talál ezen a weboldalon: www.torontohousing.ca.

Itt többek között az alábbiak legfrissebb verziói is elérhetők:

- Akadálymentesítésre vonatkozó irányelv
- Akadálymentes ügyfélszolgálattal kapcsolatos irányelv
- Nyomtatvány információ közzétételének engedélyezéséhez
- Dokumentumok lakással kapcsolatos kérelmekhez
- Kilakoltatás-megelőzési irányelv lakbérfizetés elmulasztása esetére (hátralékok)
- Okkal történő kilakoltatásra vonatkozó irányelv
- Emberi jogokra, zaklatásra és méltányos hozzáférésre vonatkozó irányelv
- Haszonbérleti videó és csomag
- Bérlóáthelyezésre vonatkozó irányelv
- Lakóegység állapotának nyomon követési folyamata
- Látogatók és vendégek fogadására vonatkozó irányelv

Ha bármelyik irányelvből szeretne egy nyomtatott példányt, tegye a következőt:

1. **Nyomtassa ki a weboldalról**
2. **Keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját**
3. **Vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélkapcsolati központtal telefonon: 416-981-5500 vagy e-mailben: help@torontohousing.ca**

Ez a könyv a közzététele idején pontos információkat tartalmazott. Javítási javaslatait küldje el erre az e-mail-címre: help@torontohousing.ca.

© 2014. december, Toronto Community Housing.

Üdvözljük

A Toronto város tulajdonában lévő Toronto Community Housing mintegy 58 000 háztartásnak biztosít otthonokat a város különböző részein. Arra törekszünk, hogy tiszta, biztonságos, megfelelően karbantartott és megfizethető lakásokat biztosítsunk, emellett lehetővé tegyünk bizonyos szolgáltatásokat és támogatási lehetőségeket a lakók számára. Számos partnerrel együttműködve igyekszünk előteremteni olyan lehetőségeket, amelyek elősegítik a jobb közérzetet és életminőséget a lakóközösségeinkben, hogy Toronto egy élhetőbb hely legyen.

Ez az útmutató segítséget nyújt a Toronto Community Housingtól bérelt otthonban folytatott életvitelhez.

Részletesen tartalmazza, hogy Önnek mint bérlőnek milyen jogai és kötelezettségei vannak. Emellett hasznos tudnivalókat is kínál ahhoz, hogyan tudja otthonát még nagyszerűbbé alakítani.

Ezúton köszönjük számos munkatársnak és lakónak, valamint a bérlőkkel való kommunikációért felelős munkacsoportnak, hogy megosztották velünk ötleteiket és visszajelzéseiket, mert ezektől lett igazán **hasznos** ez az útmutató. Tartsa kéznél ezt az útmutatót, és forduljon hozzánk bizalommal bármikor, amikor segítségre van szüksége.

Fontos: A Bérleti útmutató gyorsan hozzáférhető információforrásként szolgál az Ön számára. Az útmutatóban szereplő információk idővel változhatnak vagy elavulhatnak. Az útmutatóban szereplő információk nem tekintendők jogi tanácsadásnak. Ha bármilyen összeférhetlenség merül fel a jelen útmutatóban leírtak és Kanada bármely (szövetségi, tartományi vagy egyéb) törvénye, illetve a Toronto Community Housing bármely irányelve, eljárása vagy szabálya között, akkor az adott törvény, irányelv, eljárás vagy szabály az irányadó. A jelen útmutatóban foglaltak egyetlen része sem értelmezhető a Toronto Community Housing olyan ígéretként, hogy meg fog tenni, illetve nem fog megtenni valamint, sem pedig bármiféle ajánlatként vagy megállapodásként.

Kérem, hogy a megtalált útmutatómat itt adja le:

Név _____

Cím _____

A Toronto Community Housing **csapata** és az általa nyújtott szolgáltatások

A Toronto Community Housingnál mintegy 1600 alkalmazott dolgozik azon, hogy biztosítsák mindazokat a szolgáltatásokat és információkat, amelyekre Önnek a javításokkal, a bérleti szerződésével, a helyi szolgáltatásokkal és támogatási lehetőségekkel, valamint a biztonsággal kapcsolatban szüksége lehet.

Ügyfélkapcsolati központ

Az **Ügyfélkapcsolati központ** (Client Care Centre) az év minden napján, napi 24 órában elérhető. Az itt dolgozó munkatársak válaszolnak a hívásokra, és segítséget tudnak nyújtani az épületekkel kapcsolatos vészhelyzetekben. Emellett az Ön bérleti viszonyára és javítási igényeire vonatkozó kérdésekre is készséggel válaszolnak. Hívja a **416-981-5500** telefonszámot, vagy írjon e-mailt erre a címre: **help@torontohousing.ca**.

Házfelügyelő

A házfelügyelő (Superintendent) abban az épületben vagy épületegyüttesben dolgozik, amelyben Ön lakik. Ő felel a napi karbantartási feladatokért, továbbá eleget tesz a **416-981-5500** telefonszámon keresztül beérkező szolgáltatási kérelmeknek. A házfelügyelők munkaideje 8:30-tól 16:30-ig tart.

Ha ezen a munkaidőn kívül van szüksége valamilyen szolgáltatásra, forduljon az **Ügyfélkapcsolati központhoz**.

Bérlői szolgáltatások koordinátora

A bérlői szolgáltatások koordinátora (Tenant Services Coordinator) felel a lakóegységek bérbeadásáért, a lakókkal kötött bérleti szerződések aláírásához szükséges megbeszélésekért, valamint a bérleti díj kiszámításáért. A bérlői szolgáltatások koordinátorához a bérleti díjával kapcsolatos kérdés esetén vagy bármely egyéb, bérleti viszonytal kapcsolatos ügyben tud fordulni.

Közösségi szolgáltatások koordinátora

A közösségi szolgáltatások koordinátora (Community Services Coordinator) annak érdekében működik együtt a lakókkal, a helyi vezetőkkel és a különböző irodákkal, hogy világossá váljanak a közösség igényei, ezen túlmenően pedig a vezetői tisztségek lakók általi betöltését, valamint a lakók szerepvállalását is támogatja.

Feladatuk:

- Együtműködni Önnel a közösen kitűzött célok elérésében
- Átírányítani Önt és a Toronto Community Housing illetékessége alá tartozó szomszédait a rendelkezésre álló szolgáltatásokhoz, lehetőségekhez és az esetleg igényelt egyéb támogatási opciókhoz.

Közösségi járőrök

Közösségi járőreink (Community Patrol Officer) és önkéntes rendőreink (Special Constable), valamint a magántulajdonú biztonsági cégek a Torontói Rendőrséggel együttműködve gondoskodnak közösségeink biztonságáról. Ezek a tisztségviselők gyakran láthatók közösségeinkben, tehát a helyszínen végzik munkájukat. Ugyanakkor telefonos bejelentésekre is válaszolnak, melyeket a bérlők a közösség biztonságáért felelős egységhez tartozó **416-921-2323** telefonszámon tehetnek meg.

Közösségi biztonsági tanácsadók

A közösségi biztonsági tanácsadók (Community Safety Advisor) meg tudják mondani, melyek azok a megfelelő belső erőforrások és külső hivatalok, amelyek foglalkoznak az Ön közösségeiben felmerülő, biztonsággal kapcsolatos problémákkal, illetve segítenek megoldani ezeket. A közösségi biztonsági tanácsadók emellett támogatást nyújtanak a lakók által vezetett biztonsági tanácsok működéséhez.

Közösségi házfelügyelő

A közösségi házfelügyelők (Community Housing Supervisor) irányítják azokat a csapatokat, amelyek az Ön által lakott épületben dolgoznak, és segítenek összehangolni a közösség által igényelt javítási munkálatokat. Az Ön által lakott épületért felelős személyzet irányítását is ők végzik.

Üzemeltető egység vezetője

Az üzemeltető egység vezetője (Operating Unit Manager) irányítja azt a csapatot, amely az Ön által bérelt lakásért felelős helyi üzemeltető egység irodájában dolgozik.

Ingyatlankezelő személyzet

A Toronto Community Housing négy szolgáltatót bízott meg azzal, hogy támogassanak bennünket bizonyos ingatlanjaink kezelésében. Az ingatlankezelő cégek valamelyest eltérő munkát végeznek az épületek napi szintű működtetése terén. A helyszínen továbbra is rendelkezésre áll egy házfelügyelő. Ugyanakkor az ő hivatali szervezeti felépítésük más.

Az **Ügyfélkapcsolati központhoz** az alábbi ügyekben fordulhat:

- az Ön lakóegységében szükségessé vált új javítás
- egy korábban kért vagy befejezett javítás
- hogyan tud panaszt tenni
- egy Önnek címzett levél
- az Ön legutóbbi hívása az **Ügyfélkapcsolati központ** felé

Feltétlenül kérjen egy hivatkozási számot minden egyes kérelemhez.

Ha szeretne beszélni valakivel a bérleti szerződéséről, a bérleti díjáról vagy az elszámolásáról, keresse fel a helyi ingatlankezelő irodát.

Használjon **hivatkozási számot**, amelyre utalva nyomon követheti kérelme alakulását



Amikor felhívja az **Ügyfélkapcsolati központot** a **416-981-5500** telefonszámon, hogy javítást kérjen, vagy kérdést tegyen fel a bérleti viszonyával kapcsolatban, munkatársaink egy **hivatkozási számot** rendelnek Önhöz. Ez lesz az Ön hivatkozási száma. Ennek a számnak a használatával nyomon követheti kérelme alakulását. Feltétlenül kérjen egy hivatkozási számot minden egyes hívás alkalmával.

Kérdésem van...

egy javításról

az elszámolásomról

a legutóbbi hívásomról

a panasztétel módjáról

a bérleti viszonyomról

Forduljon hozzánk.

Kapcsolatfelvétel a Toronto Community Housinggal

A Toronto Community Housing ingatlanjait az egész városban üzemeltető egységek szerint csoportosítottuk. Ennek köszönhetően a szolgáltatások közelebb vannak a lakókhöz.

Fordulhat hozzánk:

Személyesen

Ha szeretne személyesen beszélni valakivel, forduljon a házfelügyelőjéhez, de akár fel is keresheti az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját is (bizonyos épületek esetében). A gyorsabb ügyintézés érdekében telefonáljon a látogatás előtt, és kérjen időpontot. Ha nem tudja biztosan, hogy hol található az Önhöz tartozó üzemeltető egység vagy ingatlankezelő irodája, akkor az **Ügyfélkapcsolati központnál** érdeklődjön, hogy melyik irodát keresse fel.

Telefonon

Az **Ügyfélkapcsolati központot** is hívhatja, amely napi 24 órában elérhető a **416-981-5500** számon.

E-mailben

Ha a probléma nem kifejezetten sürgős, írjon nekünk e-mailt: **help@torontohousing.ca**.

Fogadóórák: Az üzemeltető egység és az ingatlankezelő irodája általában hétfőtől péntekig, 8:30 és 16:30 között van nyitva. Hétvégeken és ünnepnapokon zárva tartanak. Ha ez a munkaidő az Önhöz tartozó ingatlankezelő iroda esetében eltérő, akkor az iroda bejáratú ajtaján feltüntetett munkaidőt vegye figyelembe.

A helyi üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő személyzete

Ezek a munkatársak abban az épületben vannak a lakók szolgálatára, amelyben Ön lakik. Tájékoztatást vagy konkrét dolgokat is kérhet tőlük.

Amikor felkeres egy irodát, hogy személyesen beszéljen valakivel, az alábbiakra van lehetősége:

- Kérdéseket feltenni a bérleti szerződésével kapcsolatban.
- Kérdéseket feltenni a bérleti díjával kapcsolatban.
- Kifizetni a bérleti díját.
- Kérni, hogy egy másik lakóegységbe helyezték át.
- Kérni egy vagy több példányt a Toronto Community Housing lakókra vonatkozó irányelveiből.
- Kérdéseket feltenni a bérleti viszonyával vagy az elszámolásával kapcsolatban.
- Nyomtatványokat kitölteni, amikor jövedelmet érintő változást jelent be, a bérleti díj éves felülvizsgálatakor, amikor új személy költözik be otthonába, illetve valaki kiköltözik onnan.

A helyi személyzet

Ide írja be az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodája és egyéb fontos személyek elérhetőségeit.

Fontos: Ők tudnak segíteni a szolgáltatásokkal és mindazzal kapcsolatban, amire Önnek szüksége van.

(Ezeket az információkat a bérleti szerződés aláírásakor is megkapja, de bármikor hívhatja az **Ügyfélkapcsolati központot** is a **416-981-5500** számon.)

ÜZEMELTETŐ EGYSÉG (ÜE) neve: _____ **ÜE betűjele:** _____

INGATLANKEZELŐ cég neve (ha van): _____

Iroda címe: _____

Fax: _____ E-mail-cím: _____

Üzemeltető egység vezetője:

Telefonszám: _____ Fogadóórák: _____

Közösségi házfelügyelő:

Telefonszám: _____ Fogadóórák: _____

Épület házfelügyelője:

Telefonszám: _____ Fogadóórák: _____

Bérlői szolgáltatások koordinátora (TSC) vagy az ingatlan ügyintézője:

Telefonszám: _____ E-mail-cím: _____

Közösségi szolgáltatások koordinátora (CSC) – Szerepvállalás:

Telefonszám: _____ E-mail-cím: _____

Közösségi szolgáltatások koordinátora (CSC) – Akadálymentesség:

Telefonszám: _____ E-mail-cím: _____

Közösségi szolgáltatások koordinátora (CSC) – Támogatás:

Telefonszám: _____ E-mail-cím: _____

Közösségi biztonsági tanácsadók (CSA):

Telefonszám: _____ E-mail-cím: _____

A bérlő jogai és kötelezettségei

Bérlőként Önnek joga van az alábbiakhoz:

Biztos lakhatás

Egészen addig joga van az adott lakóegységben lakni, amíg:

- Megfelelő írásbeli értesítést nem küld a bérbeadónak (Toronto Community Housing) vagy
- A bérbeadó fel nem mondja a bérleti viszonyt a *Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvény* (Residential Tenancies Act) szabályainak megszegése miatt.

Látogatás előtti értesítés

- A bérbeadó (Toronto Community Housing) köteles az Ön lakóegységébe való belépés előtt 24 órával írásos értesítést küldeni erről a szándékáról (kivéve vészhelyzet esetén).
- A Toronto Community Housing munkatársa vagy alvállalkozója, aki belép az Ön lakóegységébe, köteles olyan indokot szolgáltatni a belépésre, amely eleget tesz a *Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvénynek* vagy az Önnel kötött bérleti szerződésben foglaltaknak.

Bérlőként Önnek és az Önnel együtt élőknek eleget kell tenniük a bérleti szerződésben leírt kötelezettségeknek.

Ide tartoznak a teljesség igénye nélkül az alábbi kötelezettségek:

- A bérleti díj időben, havi rendszerességgel történő fizetése.
- A lakóegység tiszta, megfelelő állapotban tartása.
- Az Ön által, illetve a látogatói vagy vendégei által okozott károk helyreállítása vagy a javítási munkák kifizetése. (Ebbe nem tartozik bele a rendszeres használatból származó amortizáció).
- Ön felel a saját tetteiért, valamint a háztartásához tartozó egyéb személyek, az Ön látogatói és vendégei, továbbá az ezen személyek kisállatai, illetve az Ön kisállatai tetteiért.
- Legyen tekintettel szomszédaira – ne okozzon túl sok zajt, figyeljen oda a kisállataira és takarítson fel utánuk, továbbá segítsen tisztán tartani a közös használatú területeket az elhelyezett szemetesek használatával.
- Tartsa tiszteletben a közösségeinkben megtalálható összes tulajdont, beleértve a bérleményeket, az ingóságokat, a közös tereket és irodákat.
- Tartsa be a Toronto Community Housing irányelveit és minden vonatkozó jogszabályt.
- Kössön háztartási biztosítást a személyes vagyontárgyaira. Ezt általában ingóvagyon- vagy bérlői biztosításnak hívják (lásd a 19. oldalt).
- Kérjen segítséget a házfelügyelőtől, ha szeretné kicseréltetni a zárat. **Ne cserélje le a zárat önhatalmúlag!**
- 30 napon belül, írásban közölje a bérlői szolgáltatások koordinátorával vagy az ingatlan-ügyintézővel, ha valaki beköltözik az Ön lakóegységébe, illetve kiköltözik onnan.
- Ha változás áll be a jövedelmében, a változástól számított 30 napon belül jelentse ezt a bérlői szolgáltatások koordinátora vagy az ingatlan-ügyintéző felé.
- Tilos alhaszonbérletbe adnia a lakóegységét.

Emberi jogok

Torontóban rengeteg különféle ember és kultúra él együtt. A Toronto Community Housing üdvözlí ezt a sokszínűséget, és elkötelezett aziránt, hogy befogadó lakás- és munkakörülményeket teremtsen, ahol mindenkit egyenlő, tisztességes bánásmódban részesítenek. A lakóknak, látogatóknak, vendégeknek és a személyzetnek joga van közös megbecsülésen alapuló, a diszkrimináció és a zaklatás minden formájától mentes, biztonságos környezetben élni és dolgozni.

A Toronto Community Housing rendelkezik egy Emberi jogokra, zaklatásra és méltányos hozzáférésre vonatkozó irányelvvel, amely az ontariói *Emberi jogi kódex* követelményeit tükrözi.

Bárki, aki zaklatás és/vagy diszkrimináció áldozatának érzi magát, az említett irányelvre hivatkozva panaszt nyújthat be, amennyiben az ügyet nem sikerül megoldani az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájának közreműködésével.

Ha bővebb információra van szüksége a Toronto Community Housingnál érvényben lévő emberi jogokról, vagy szeretné elolvasni az irányelvet, keresse fel weboldalunkat: www.torontohousing.ca, vagy írjon e-mailt: humanrights@torontohousing.ca.

Fontos: Az alábbi oldalon online elérhetővé tettünk egy videót, amely a bérlők kötelezettségeit (több nyelven is) tartalmazza: www.torontohousing.ca/lease.

A Toronto Community Housing jogai és kötelezettségei

Kötelezettségek

Bérbeadóként az alábbiakat vállaljuk:

- Szolgáltatásokat nyújtunk a bérleti szerződésben, a jogszabályokban vagy mindkettőben foglaltak szerint.
- Az Ön által bérelt ingatlant folyamatosan, megfelelően karbantartjuk, és 5 napon belül reagálunk a javítással kapcsolatos kérelmekre.
- Betartjuk a helyi egészségügyi, biztonsági és ingatlanokkal kapcsolatos normákat és előírásokat.
- Kérés esetén bizonylatot adunk a kifizetésről.
- Elvégezzük a bérleti díj éves felülvizsgálatát, amennyiben állami támogatással fizeti a lakbért.
- Mielőtt belépünk az Ön lakóegységébe, 24 órával előtte értesítjük Önt, kivéve vészhelyzet esetén (csőtörés, tűz, életet veszélyeztető esemény vagy életbiztonsági ellenőrzés), amikor is a személyzet beléphet a lakóegységbe.
- Akadálymentes ügyfélszolgálatot biztosítunk a fogyatékkal élők számára.

Jogok

Bérbeadóként az alábbiakat vállaljuk:

- Egy hónapi bérleti díjnak megfelelő kauciót szedünk, amennyiben Ön piaci bérleti díjat fizet.
 - A kaució a bérleti viszony legutolsó hónapjával esedékes bérleti díjként kerül felhasználásra.
 - A kaució nem használható fel semmilyen egyéb célra, például okozott károk kifizetésére.
 - A bérbeadónak évente kamatot kell fizetnie a kaució után.
- Végrehajtjuk azon lakók kilakoltatását, akik késedelmesen fizetik a lakbért, vagy megszegik a törvényt a Toronto Community Housing tulajdonában lévő ingatlanokon.

A 30. oldalon további kilakoltatási okról olvashat.

Fontos: A Toronto Community Housingnak nincs szándékában kilakoltatni Önt. Idejében szeretnénk megoldani a problémákat, hogy Önnek ne kelljen elhagynia otthonát. Igyekszünk együttműködni azokkal a lakókkal, akiknek esetleg pénzügyi nehézségeik adódnak. Kérjük, forduljon a bérleti szolgáltatások koordinátorához vagy az ingatlan-ügyintézőhöz, ha nem tudja fizetni a bérleti díjat, vagy ha problémái vannak a bérleti viszonyával kapcsolatban.

A Toronto Community Housing szolgáltatási kötelezettségvállalása

A Toronto Community Housing Ügyfélkapcsolati központját az év minden napján, egész héten, napi 24 órában el tudja érni. Minden tőlünk telhetőt megteszünk, hogy gondoskodjunk az Ön igényeiről.

Javítások és karbantartás

Ha javítást szeretne kérni, hívja az Ügyfélkapcsolati központot a **416-981-5500** számon.

- Öt munkanapon belül válaszolunk a javításokkal és karbantartással kapcsolatos kérelmekre.
- Együttműködünk Önnel, hogy tartós megoldást találjunk.
- Ha nem vészhelyzetről van szó, e-mailt is küldhet erre a címre: **help@torontohousing.ca**. Munkatársaink egy hivatkozási számot fognak adni Önnek. Ez lesz az a személyre szóló hivatkozási szám, amelynek segítségével érdeklődhet a kérelme alakulásáról.
- Feltétlenül kérjen egy hivatkozási számot minden egyes hívás alkalmával.

Sürgősségi javítások

Amikor sürgősségi javítást igényel, a személyzet egy tagja négy órán belül az Ön otthonában lesz, a javítás jellegétől függően. Megpróbáljuk orvosolni a problémát, de legalábbis megakadályozni a súlyosabbá válását. Ha a javítás csak átmeneti megoldás, akkor kérelmét általános javításnak tekintjük, és a személyzet öt munkanapon belül fog reagálni rá.

Akadálymentes ügyfélszolgálat

A Toronto Community Housing Akadálymentes ügyfélszolgálattal kapcsolatos irányelve a *Fogyatékkal élő ontariói lakosokra vonatkozó akadálymentességi törvény* szellemében íródott.

Ha szeretne többet megtudni erről a törvényről, keresse fel a közösségi és társadalmi szolgáltatásokért felelős minisztérium (Ministry of Community and Social Services) weboldalát: www.mcscs.gov.on.ca.



Az Akadálymentes ügyfélszolgálattal kapcsolatos irányelv az alábbi elveken alapszik:

1. Az ügyfélszolgálatot olyan módon biztosítjuk, amely tiszteletben tartja a fogyatékkal élő személyek méltóságát és függetlenségét.
2. A fogyatékkal élő ügyfeleknek joguk van ugyanazon szolgáltatások teljes körét, ugyanazon a helyen és ugyanolyan vagy hasonló módon élvezni, mint más ügyfelek, kivéve ha másfajta intézkedésekre van szükség.
3. A fogyatékkal élő ügyfelek számára ugyanaz a lehetőség áll rendelkezésre a szolgáltatásainkhoz való hozzáféréshez, mint más ügyfeleknek.

Ha szeretne többet megtudni az irányelvről, keresse fel weboldalunkat: www.torontohousing.ca/accessibility.

Panasztételi eljárás a Toronto Community Housing felé

Komolyan vesszük az Ön aggályait és panaszait. Célunk, hogy megfelelő szolgáltatást biztosítsunk a lakóknak. Azonban csak akkor tudunk foglalkozni a problémákkal, ha Ön jelzi azokat felénk. Aggályát vagy panaszát számtalan módon közölheti velünk. Az alábbi módok bármelyikén felveheti velünk a kapcsolatot, hogy jelentse az ügyfélszolgálattal, a lakóegységében vagy közösségében elvégzett javítási munkálatok minőségével vagy a Toronto Community Housing üzleti gyakorlatával kapcsolatos panaszait.

1. **Személyesen:** Beszéljen az üzemeltető egység vezetőjével vagy az ingatlankezelő irodájában dolgozó személyzettel.
2. **Írásban:** Írjon e-mailt vagy hagyományos levelet az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájában dolgozó személyzetnek.
3. **Telefonon** ezen a számon: **416-981-5500**, vagy
4. E-mailben a következő címen keresztül: help@torontohousing.ca.

Mindig kérjen hivatkozási számot!

Minden alkalommal, amikor beszél velünk, ezt a számot használja, hogy nyomon kövesse a panaszkezelés folyamatát.

Ha nem elégedett a kapott szolgáltatással, beszéljen az üzemeltető egységgel vagy az ingatlankezelővel, aki nyilvántartásba veszi az Ön panaszát, és igyekszik 10 munkanapon belül megoldást találni rá. Ha továbbra sem elégedett a szolgáltatással vagy a panaszkezeléssel, hívja a **416-981-5500** számot. Panaszát nyilvántartásba vesszük, és egy felső vezető öt munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot.

Mi történik a panasztételt követően?

A személyzet azon tagja, akihez az Ön panasza beérkezik, **két munkanapon** belül megerősíti, hogy fogadták a panaszt.

Mikor várható válasz?

A személyzet egy tagja **10 munkanapon belül** válaszolni fog Önnek. Elmondja, hogyan fog megoldódni a probléma, illetve mennyi időbe telhet a megoldása.

Cselekedjen helyesen: Azonnal jelentse a csalást és a pazarlást

A csalás mindenkit érint a Toronto Community Housingnál. A csalárd tevékenységek miatt kieső pénz megakadályozza, hogy a Toronto Community Housing elengedhetetlen átfogó javításokba fektethessen be.

- Az üres lakóegységekben elvégzendő javítások késleltetése meggátolja, hogy a várólistán lévő ügyfelek előbb beköltözhessenek egy lakásba.
- A rongálás miatt az így keletkezett károk helyreállítására kell fordítani a fontosabb javításokra szánt pénzt.
- A pazarló tevékenységek Önre és közösségére nézve is azt jelenthetik, hogy többet kell várniuk a szükséges javításokra.

A Toronto Community Housing egy független szolgáltatót bízott meg azzal, hogy fogadja a csalással kapcsolatos hívásokat. Aggályait neve megadása nélkül is bejelentheti. Aggályait az Ön által előnyben részesített nyelven, bármikor jelentheti.

A belső ellenőrzési osztály kivizsgáló egysége, egy közvetlenül a Toronto Community Housing igazgatói tanácsának beszámoló független egység fogja kivizsgálni az Ön aggályát.

Ha azt látja vagy úgy véli, hogy a személyzet egy tagja vagy valamelyik lakó csalást követett el, haladéktalanul jelentse.

- A *Do What's Right* (Cselekedjen helyesen) **1-877-993-6744** számát bármikor hívhatja.
- A **www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing** oldalon bármikor bejelentést tehet online is.
- Ha levélben tesz bejelentést, ide címezze:
Chief Internal Auditor
c/o Toronto Community Housing
931 Yonge Street
Toronto, ON M4W 2H2
- Segítségül egy formanyomtatványt is letölthet ehhez: **www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste**

Az Ön otthona

Tudnivalók a sikeres lakáshasználathoz



1. Beköltözés

Mielőtt beköltözne, otthonát kitakarítjuk, elvégezzük benne a szükséges javításokat, és szemrevételezzük. Szükség esetén kártevőirtást is végzünk. A házfelügyelő Önnel együtt szemrevételezi a lakást beköltözéskor, és részletesen elmagyarázza, milyen jellegű változtatásokat hajthat, illetve nem hajthat végre otthonában. Emellett feljegyzi az Ön által észlelt esetleges javítási szükségleteket, elmagyarázza a visszaterhelések lényegét, és az otthonára vonatkozó visszaterhelések listáját is átnyújtja.



2. Felvonók és kiszállítások

A Toronto Community Housing minden egyes ingatlanja más és más.

- Ha beköltözik egy lakóházba, beszéljen a házfelügyelővel, hogy tartson fel Önnek egy felvonót a költözéshez. Az **Ügyfélkapcsolati központhoz** is fordulhat. Egy munkatárs adni fog Önnek egy hivatkozási számot, és egyeztetni fog a házfelügyelővel, hogy bocsátsa rendelkezésre a felvonót.
- Költözése napján, a költözés előtt két órával köteles felvenni a kapcsolatot az **Ügyfélkapcsolati központtal**, hogy valaki üzemeltesse a felvonót.
- Ha kisebb-nagyobb dolgokat, például bútorokat szállíttat az épülethez, kérdezze meg a házfelügyelőt, hogyan kezelik a kiszállításokat abban az épületben, amelybe költözik.

3. Díszítés

Tegye bátran otthonosabbá lakóegységét. Hiszen végső soron az otthona.

Ne feledje: Bérleti szerződésének időtartama alatt nem engedélyezettek a tartós változtatások dekoráció céljából.

- Ha tartós változtatásokat hajt végre, felszámítjuk annak költségét, hogy a lakóegységet a beköltözéskori állapotban adja vissza.
- A padlóburkolatot tilos megváltoztatni.
- Az ajtókat, szekrényeket, csőrendszereket és lámpatesteket tilos eltávolítani.
- Csak olyan öntapadó képakasztókat használhat, amelyek nem károsítják a falat. Szöveget vagy kampót tilos használni a képek felakasztására.

Ha további kérdései vannak azzal kapcsolatban, mit szabad és mit nem a dekorálás során, beszéljen a házfelügyelővel, vagy hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**.

4. Közművek



- A bérlői szolgáltatások koordinátora vagy az ingatlan-ügymintező elmondja majd Önnek, hogy mely közművekért kell majd közvetlenül fizetnie, és melyeket tartalmazza a bérleti díj.
- Ha állami támogatással fizeti a bérleti díjat, a közművekért fizetett összeget az Ön által bérelt lakóegység mérete határozza majd meg. Az összegeket a *Lakásszolgáltatási törvény*, valamint a város állami támogatású lakbérfizetéssel kapcsolatos irányelvei határozzák meg.
- Ha Ön felel az áramszámla fizetéséért, hívja a Toronto Hydro vállalatot a **416-542-8000** telefonszámon, vagy keresse fel a **www.torontohydro.com** weboldalt, hogy még a beköltözése előtt létrehozzon magának fiókot. Ha Ön felel a gázzámla fizetéséért, hívja az Enbridge vállalatot a **1-888-427-8888** telefonszámon, vagy keresse fel a **www.enbridgegas.com** weboldalt, hogy még a beköltözése előtt létrehozzon magának fiókot.



5. Telefon, kábeltévé, internet

A bérleti díj nem tartalmazza a telefon, a kábeltévé és az internet költségeit. A Toronto területén szolgáltatást nyújtó vállalatok bármelyikét választhatja. A telefon- vagy kábelszolgáltató társasággal napközbeni időpontot ütemezzen be, hétfő és péntek között, hogy a házfelügyelő ott lehessen, ha a műszaki munkatársnak be kellene jutnia az épület valamely korlátozottan hozzáférhető területére.

Ha kaputelefonos rendszerrel ellátott épületben lakik, és úgy tapasztalja, hogy a rendszer nem működik, kérdezzen rá a kábelszolgáltatónál, hogy a szolgáltatásuk működik-e a kaputelefonos rendszerrel.

6. Berendezések

A Toronto Community Housing minden lakóegységéhez tartozik hűtőgép és tűzhely. Ezek a berendezések jobban fognak működni, ha rendszeresen tisztítja őket. Ha a hűtőgép vagy a tűzhely javításra szorul, hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**. A munkatársak el tudják intézni, hogy a szolgáltatás a szokásos munkaidő alatt elvégzésre kerüljön.

Számos épület rendelkezik közös mosókonyhakkal, amelyek meghatározott időben vannak nyitva, illetve zárva. A lakóknak tilos mosógépet, szárítógépet vagy mosogatógépet beépíteniük az általuk bérelt otthonokba. Ha ilyen berendezéseket szerel be otthonába, ezzel károsíthatja az épület vízvezetékrendszerét, csőtörést vagy vízhiányt okozhat saját magánál vagy a szomszédoknál, illetve egyéb problémák léphetnek fel. Ha írásos jóváhagyás nélkül telepít berendezéseket, ezeket el fogjuk távolítani, Ön pedig köteles lesz kifizetni a bérbeadó által végzett esetleges javítások költségeit.

7. Ablak alatti légkondicionálók és parabolaantennák

Mielőtt ablak alatti légkondicionálót vagy parabolaantennát szereltetne fel, írásos engedélyt kell kérnie az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájától. Ezeket a berendezéseket egy tapasztalt szakembernek kell felszerelnie, hogy teljesüljenek a meghatározott biztonsági előírások, és elkerülhetők legyenek a biztonsági kockázatok. Önnek igazolnia kell, hogy a berendezéseket biztonságosan telepítették.

Az üzemeltető egységtől vagy az ingatlankezelőtől elkérheti azoknak a szakképzett vállalkozóknak a listáját, akik be tudják szerelni az ilyen elemeket.

Ha írásos engedély nélkül szereltet fel ablak alatti légkondicionálót vagy parabolaantennát, Önt terhelik az eltávolítás, illetve az esetleg felmerülő javítás költségei.

Kérjük, vegye figyelembe: Ha parabolaantennát szereltet fel, ennek előfeltétele, hogy biztosítást kössön otthonára. A biztosításokról a 19. oldalon esik bővebben szó.

8. Háziállatok tartása



Tisztában vagyunk azzal, mennyire fontos Önnek házi kedvence. Állatbarát környezetet igyekszünk biztosítani. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a vonatkozó városi rendeletek értelmében háztartásonként legfeljebb három kutya tartása engedélyezett. Otthonában egyidejűleg legfeljebb hat állatot tarthat összesen – ezt kutyák, macskák, vadászgörények és nyulak bármely kombinációja alkothatja. Ön felel a háziállata viselkedéséért. Ezen túlmenően a látogatói vagy vendégei háziállatának viselkedéséért is Ön felelős. Ebbe beletartozik a háziállat által csapott túlzott mértékű zaj, valamint az állat utáni eltakarítás.

Ha Önnek vagy egy látogatójának/vendégének valamilyen háziállata van, az alábbi szabályokat kell betartania:

- A közös használatú területeken tartsa pórázon az állatot, pl. amikor elhagyja a lakóegységet és amikor a szabadban sétál.
- Ügyeljen rá, hogy az állat ne rongálja meg mások tulajdonát vagy értékeit, ne okozzon kellemetlenséget, illetve ne keltsen indokolatlan zavart, ahogy arra a bérleti szerződés is kitér.
- Soha ne hagyja háziállatát őrizetlenül az erkélyen.
- Minden alkalommal felelős módon hajoljon le, szedje fel és tegye zacskóba háziállata ürülékét.
- Felelősségteljesen szabaduljon meg az állatürüléktől:
 - Amikor háziállatát sétáltatja, használja a kihelyezett szemeteskukákat
 - A macskaalom tartalmát soha ne öntse a vécébe
 - Mindenfajta állatürüléket (macskaalom, madárketrecbélés) biztonságosan, duplán zacskózzon be, mielőtt a szemétdobóba helyezné.

Ha tudni szeretné, hogy van-e szüksége engedélyre háziállat tartásához, vagy ha a háziállatokkal kapcsolatos egyéb szabályokra kíváncsi, hívja Toronto városát a **416-338-7387** számon, vagy keresse fel ezt a weboldalt: www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm.

Ha szomszédai kutyája állandóan ugat, vagy ha sosem veszik fel utána a kutyapiszkot, illetve ha egyéb, háziállatokkal kapcsolatos panasa van, hívja ezt a számot: **416-338-7297**, vagy írjon e-mailt: animalservices@toronto.ca.

A szomszédok háziállataival kapcsolatos panaszokat ennél a szolgáltatónál kell nyilvántartásba venni, mielőtt a Toronto Community Housing személyzete felkeresné az Ön szomszédját az Ön által jelzett probléma ügyében.



9. Ablakok biztonsága

Az ablakzárak arra szolgálnak a lakóházakban, hogy megakadályozzák az emberek és a háziállatok kizuhanását a szúnyoghálón keresztül. Ezek a zárok 10 centiméterre nyithatók, így a biztonság megőrzése mellett lehet beengedni a friss levegőt.

Az ablakzárak és a szúnyoghálók az Ön biztonságát szolgálják. Kérjük, ne rongálja meg a lakóegységében lévő ablakzárakat vagy szúnyoghálókat, ne babráljon velük, illetve ne távolítsa el őket. Ezzel azoknak a gyerekeknek vagy háziállatoknak a biztonságát kockáztatja, akik Önnel egy háztartásban élnek vagy látogatóba jönnek Önhöz. A fentiekkel ráadásul a bérleti szerződés feltételeit is megszegi, és adott esetben a felmerülő javítási költségeket is állnia kell.

Ha valamelyik ablakzár vagy szúnyogháló javításra szorul, kérjük, jelentse a házfelügyelőnek, vagy hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**. A problémával öt munkanapon belül foglalkozunk, csakúgy, mint a normál javítások esetében.

10. Erkélyek

Saját biztonsága érdekében: Soha ne hagyjon gyerekeket vagy kisállatokat őrizetlenül az erkélyen.

Az alábbiak nem engedélyezettek az erkélyen.

- **Szőnyegek:** A nedves szőnyegek károsíthatják a betont és a fát.
- **Grillsütők:** Tűzveszélyesek.

Erkélye nem ruhaszárító. Használjon szárítóállványt a ruhák szárításához.

Erkélye nem tárolóhely. A tárolt dolgok tűzveszélyt jelentenek. Fel fogjuk szólítani a holmik eltakarítására.

Soha ne dobjon le semmit az erkélyéről! Ezzel súlyos sérülést okozhat a lent tartózkodóknak, vagy kárt tehet mások tulajdonában. A cigarettacsikkeket tegye hamutartóba – ha ledobja őket az erkélyről, megbüntethetik.

Ha madárhálót szeretne felszerelni, írásos engedélyt kell szereznie ehhez az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájától.

Ha parabolaantennát szeretne felszerelni az erkélyére, írásos engedélyt kell szereznie ehhez az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájától (lásd a 16. oldalt).

11. Kulcsok és beléptető



A Toronto Community Housing kulcsokat vagy beléptetőket fog adni az Ön lakóegységéhez és postaládájához. Emellett esetleg biztonsági kulcsokat is kap az épület főbejárata és egyéb közös terek használatához.

- Ha plusz kulcsokra van szüksége, vagy elveszítette a kulcsait, és szeretné lecseréltetni a zárait, forduljon a házfelügyelőhöz.
- Vészhelyzet esetén vagy munkaidőn kívül hívja az **Ügyfélkapcsolati központot** a **416-981-5500** telefonszámon. Akár egy-négy órába is beletelhet, hogy valaki reagálni fog.
- A lakóknak tilos zárat cserélniük vagy pluszban felszerelniük. A zárok hozzáadása vagy cseréje a bérleti szerződés megszegését jelenti. Ha a zárat fel kell törni annak érdekében, hogy be lehessen jutni az Ön lakóegységébe, akkor Ön állja a javítási költségeket.
- Ne adja oda a kulcsai vagy beléptetői másolatát azoknak, akik nem az Ön háztartásához tartoznak. Ez mindenkit veszélye sodor, ráadásul az Önnel kötött bérleti szerződést is sérti.
- Amikor kiköltözik, az utolsó napon adja le a kulcsait a házfelügyelőnek.

Fontos: A zárcseréért legfeljebb 99 dollárt, a beléptetőkéért legfeljebb 25 dollárt számíthatunk fel.

(Ezek az árak 2014. decemberében érvényesek. Az ezt követő években a fenti költségek magasabbak lehetnek.)



12. Biztosítás

Kötött háztartási biztosítást a személyes vagyontárgyaira? A bérleti szerződés időtartama alatt Ön felel azért, hogy biztosítást kössön értékeire. Az ilyen típusú biztosítást általában ingóvagyon- vagy bérleti biztosításnak nevezik.

A Toronto Community Housing biztosítása nem fedezi az Ön személyes vagyontárgyainak pótlását, ha például tűz, csőtörés vagy más vészhelyzet miatt kár keletkezik a lakóegységben.

Ha jövedelme vagy annak egy része az Ontario Workstől vagy az Ontario Disability Support Programtól érkezik, lehetséges, hogy ezek a programok fedezik az ingóvagyon-biztosítás költségét. További tudnivalóért forduljon az Önhöz kijelölt szociális munkáshoz.

Mit fedez a biztosítás?

Ha lakóegységét csőtörés, tűz vagy más incidens miatt kár éri, a biztosítás segíthet fedezni az értéktárgyak pótlásának költségét. Abban is segíthet, hogy kifizesse a jogi költségeket, ha például Ön okoz tüzet. Emellett a szállodai tartózkodás vagy az ideiglenes lakóegység költségeit is fedezheti, ha Önnek egy időre ki kell költöznie a lakóegységéből a kár vagy a vészhelyzet eredményeként.

Megfizethető biztosítás

A Marsh Canada kifejezetten olyan lakóknak kínál biztosításokat, akik szociális lakásban laknak. A biztosítási díjakról és arról, hogy mire terjed ki a biztosítás, a <http://tenant.hscorp.ca> oldalon vagy az **1-866-940-5111** telefonszámon kaphat bővebb tájékoztatást.

Ha kérdései vannak azzal kapcsolatban, hogy milyen biztosítás felel meg legjobban Önnek, hívja az Insurance Bureau of Canadát a **416-362-9528** telefonszámon (hétfőtől péntekig, 8:00 és 17:00 között).

13. Karbantartás és javítás



Segíthet a Toronto Community Housingnak abban, hogy mindig jó állapotban legyen az a lakóegység, amelyben Ön lakik – amikor javításra van szükség, azonnal hívja az **Ügyfélkapcsolati központot a 416-981-5500** telefonszámon. Ne halogassa a dolgot, ugyanis a probléma súlyosabbá válása esetén előfordulhat, hogy Önnek kell kifizetnie a javítások vagy azok egy részének költségeit.



14. Fűtés

Az épületi személyzet az épületek többségében figyelemmel kíséri a hőmérsékletet. A torontói lakások minimális hőmérsékletét szabályozó rendelet értelmében az épületekben szeptember 15. és június 1. között legalább 21 foknak kell lennie. Ebből a rendeletről indulunk ki, amikor arról kell döntenünk, hogy mikor kapcsoljuk be vagy ki a fűtést. Ha nem elégedett a lakóegységében uralkodó hőmérséklettel, hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**.



15. Szemét, szerves hulladék és újrahasznosítás

A hulladékeltávolítás szabályai ingatlanonként eltérőek. Kérjük, hogy feltétlenül különítse el az újrahasznosítható hulladékot a szerves hulladéktól. Figyelje az ingatlannál elhelyezett táblákat, vagy kérdezze meg a házfelügyelőtől, amit tudni szeretne. A háztartási hulladékot vigye a megfelelő szemétdobóhoz vagy konténerhez az épületben, vagy vigye az épületen kívüli kukákhoz.

Kérjük, figyeljen oda a következőkre:

- Minden szemetet kis műanyagzsákba tegyen, és kösse össze ezeket.
- A macskaalmot és a pelenkákat duplán zacskózza be, és dobja őket a többi szerves hulladék közé.
- **A szemétdobón ne dobjon le üveget, aeroszolos palackokat vagy nagyobb tárgyakat.** Kérdezze meg a házfelügyelőtől, hogy hova dobja ezeket a dolgokat.
- Kérdezze meg a házfelügyelőt, hogy hova viheti a kidobni kívánt bútorokat vagy egyéb nagy tárgyakat.



16. Kártevők elleni védekezés

Sajnos a csótányok, poloskák, egerek és más kártevők időnként bejutnak a lakásokba. A rendetlen vagy túlszűfolt helyeken nehezebb távol tartani őket.

Így segíthet nekünk abban, hogy megszabadítsuk lakását a kártevőktől:

- A lakóegységet tartsa tiszta, rendezett állapotban.
- Ne etesse a galambokat, a mókusokat vagy a kóbor állatokat. Ezek ugyanis odavonzhatnak más kártevőket.
- Ne vigye el a mások által kidobott bútorokat, mert azokban kártevők lehetnek.
- Ne helyezzen el szemetet a folyosókon vagy a szemétdobó helyiségek padlóján, mivel ez hozzájárul a kártevők terjedéséhez. Ügyeljen rá, hogy minden szemet a szeméttartályba kerüljön, és a nyílás teljesen zárva legyen. Azokat a nagyobb tárgyakat, amelyek nem férnek bele a ledobóba, az ömlesztett hulladékoknak kijelölt területre kell vinni.

A poloskák Észak-Amerika számos városában, így Torontóban is problémát jelentenek. Egyetlen módon lehet védekezni ellenük – ha azonnal kezelésbe veszik a poloskák által ellepelt lakóegységeket. Vannak vegyszermentes kezelési lehetőségek is.

Ha kidobja a kártevőkkel teli bútorokat vagy matracokat, kérjen a házfelügyelőtől fóliát, hogy becsomagolhassa ezeket a dolgokat, mielőtt kivinné őket a lakásból. Soha, semmit ne hagyjon a folyosón.

Fontos: Ha kártevőket észlel, értesítse a házfelügyelőt, vagy hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**. Nincsenek költségei a kártevők elleni védekezésnek, kivéve akkor, ha elmulasztja előkészíteni a lakóegységét vagy megtagadja a munkát elvégezni kívánó vállalkozó bejutását.

Útmutatást fog kapni azzal kapcsolatban, hogyan készítse elő lakóegységét a kezelésre.

17. A lakóegység éves szemrevételezései



Évente egyszer házfelügyelője szemrevételezi a lakást, hogy meggyőződjön az alábbiakról:

1. A lakóegység füstjelzői (és szén-monoxid-érzékelői, amennyiben vannak) megfelelően működnek.
2. A szúnyoghálókat nem érte kár, az ablakzárak pedig a helyükön vannak és nem babráltak velük.
3. A berendezések tiszták és működnek.
4. Nincs túlsúlyos a lakás, nem áll fenn tűzveszély.
5. Nincs szükség komolyabb javításokra.

A lakóegység éves szemrevételezése során felméri a főbb javítási szükségleteket, és ellenőrzik, hogy betartják-e a városi engedélyezési előírásokat. Ha például Ön emeletes sorházban lakik, a lakóegység éves szemrevételezésekor a személyzet azt is ellenőrzi, hogy történtek-e átalakítások a pincében.

A Toronto Community Housing személyzete minden hónapban elvégzi a tűzjelzők és más életmentő biztonsági berendezések tesztelését az épület közös használatú területein.



18. Bejutás az Ön lakóegységébe

Az Ön által bérelt lakóegység az Ön otthona, mi pedig tiszteletben tartjuk ezt. Azonban előfordulhat, hogy a Toronto Community Housingnak vagy az ingatlankezelő személyzetnek, illetve vállalkozóknak kell bejutniuk. Nekik vészhelyzet esetén, javítások elvégzése céljából, a lakóegység szemrevételezése érdekében vagy az Ön kiköltözése esetén a lakás új bérlőknek való megmutatása miatt kell bejutniuk a lakóegységbe.

A *Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvény* megköveteli, hogy a lakóegységbe való belépés előtt legalább 24 órával, írásban értesítsük Önt – kivéve ha vészhelyzetről van szó.



19. Akadálymentesített lakások

A Toronto Community Housing testi fogyatékkal élő lakók számára is biztosít lakhatást a lakóegységek átalakításán keresztül (pl. kapaszkodók felszerelése, ajtó kiszélesítése) és az épületekben lévő közös használatú területek átalakításán keresztül, valamint bizonyos esetekben úgy, hogy egy megfelelőbb lakóegységbe költözteti át az érintettet. Ha szeretné megtudni, hogyan juthat ilyen segítséghez, forduljon a bérlői szolgáltatások koordinátorához vagy az ingatlan-ügyintézőhöz, és töltsen ki a szükséges papírokat, hogy akadálymentesített lakást igényeljen.

Közös használatú területek

Közös használatú területekkel kapcsolatos tudnivalók



1. A közös használatú területeken tilos a dohányzás

Ontarióban törvénybe ütközik a lakóházak közös használatú területein való dohányzás. Közös használatú területeknek számítanak a felvonók, a lépcsőházak, a folyosók, a parkolóházak, a mosókonyhák, az előcsarnokok, az edzőtermek, a hulladékártató és újrahasznosító helyiségek, valamint a rendezvény- vagy szórakozóhelyiségek. Ha Önt vagy háztartásának valamely tagját közös használatú területen dohányzáson érik, Toronto városa akár 5000 dolláros pénzbírságot is kiszabhat Önre.

Fontos: Torontóban jogszabályba ütközik, ha valaki egy középület bármelyik bejáratának kilenc méteres körzetében (kb. 30 lépésnek vagy egy kisebb busz hosszának felel meg) dohányzik. Ez alól a Toronto Community Housing lakóházai és irodái sem kivételek.

Ha dohányzik a lakóegységében, tartsa csukva az ajtókat, hogy a füst ne szivároгjon ki a folyosóra. Ha az erkélyén dohányzik, érdeklődjön a szomszédainál, hogy a passzív füst nem érinti-e őket. Soha ne dobjon le cigarettacsikkeket az erkélyről. Ezért megbüntethetik.

2. Közös légtér

Néhány termék, például a hajszelé, a szappan, a parfüm és a testápoló olyan vegyszereket és illatanyagokat tartalmaz, amelyek kihatással vannak mások egészségére, és előfordulhat, hogy rosszullétet okoznak. Soha ne használjon aeroszolos spray-eket vagy porokat a közös folyosókon. Kérjük, fontolja meg az „illatmentes” termékek használatát egyéb közös használatú területeken. Ilyen jellegű döntése a szomszédait is érinti.

3. Mosókonyhák

A Toronto Community Housing épületeinek többsége rendelkezik mosókonyhával, amelyeket érmével vagy kártyával működő mosógépekkel és szárítógépekkel rendeztek be. A használati idő és az ár fel van tüntetve az egyes mosókonyhákban. Ha azt tapasztalja, hogy egy berendezés nem működik vagy nem ad vissza érmét, hívja a mosókonyhában kihelyezett telefonszámot.

4. Pihenőhelyiségek

A Toronto Community Housing számos épületében vannak pihenőhelyiségek, társalgók és edzőtermek. A lakók és a lakócsoportok lefoglalhatják ezeket a helyiségeket megbeszélések, rendezvények vagy egyéb események céljára. Előfordulhat, hogy ezért díjat kell fizetni és biztosításra van szükség.

Ha tudni szeretné, hogyan foglalhat le egy helyiséget, olvassa el a Nem lakáscélú helyiségek használatáról szóló irányelvet. Ennek a dokumentumnak az alábbi módokon szerezheti be egy példányát:

- Keresse fel a www.torontohousing.ca weboldalt, vagy
- Keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy
- Hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**, vagy
- Küldjön e-mailt erre a címre: help@torontohousing.ca.

5. Folyosók

A Toronto Community Housing épületében található folyosókon tilos bútorokat, szőnyeget (kivéve azokat, amelyeket a Toronto Community Housing helyezett le), rollereket, kerékpárokat, babakocsikat, gurulós járókereteket vagy olyan tárgyakat tárolni, amelyeket szemétbe kellene dobni. A háztartási hulladékot és a kidobni kívánt nagyobb tárgyakat az ingatlanhoz tartozó, kijelölt területre kell vinni.

Ha kérdései vannak arról, hogyan és hová tudja kidobni a régi bútorokat vagy nagyobb tárgyakat:

- Kérdezze meg a házfelügyelőt, vagy
- Hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**. Soha ne hagyjon holmikát a folyosókon, mert ez tűzveszélyt jelent.

6. Szabadtéri területek

A lakók bátran használhatják a szabadtéri területeket pl., a lakók rendelkezésére álló magánterületeket, így az udvart is amennyiben ezt tisztességes és észszerű módon teszik. Mindez segít fenntartani a biztonságot, és mindenki számára lehetővé teszi, hogy szabadtéri programokat élvezzen a közösségében.

Ha szeretne rendezvényt tartani egy közös szabadtéri területen, jóváhagyást kell kérnie a személyzettől, és tekintettel kell lennie a zajvédelmi korlátozásokra. Ha szeretne lefoglalni egy helyet vagy rendezvényt, vegye fel a kapcsolatot a házfelügyelővel. Egyéb kérdés esetén forduljon az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájához.

Szabadtéri rendezvények

A lakók szabadon tarthatnak privát rendezvényeket az udvarukon. Ön felel a vendégei és látogatói tetteiért. Ne feledje, hogy az udvar területén kell maradnia, tiszteletben tartva szomszédai elvárásait a zajszintre és a tisztaságra vonatkozóan.

Ha szabadtéri sütögetést vagy társas összejövetelt szeretne tartani egy közös használatú területen, engedélyt kell kérnie ehhez a helyi személyzettől. A Toronto Community Housing Nem lakáscélú helyiségek használatáról szóló irányelvéből megtudhatja, mi ennek a folyamata.

Az engedély nélkül tartott rendezvények egyetlen közös területen sem megengedettek. Ha egy a közösségében tartott engedély nélküli rendezvény zavarja Önt, hívja a **közösség biztonságáért felelős egységet a 416-921-2323** telefonszámon, ahol bejelentheti panaszát.

7. Szabadtéri pancsolók és medencék

Ha az Önhöz tartozó szabadtéri területen van olyan szabadtéri medence vagy gyerekmedence, amelynek mélysége meghaladja a 60 cm-t, rendelkeznie kell medencefedéssel. Ez Toronto város előírása. További tudnivalóért hívja a **311-es** számot.



8. Parkolás

Ahhoz, hogy jogosult legyen lakói parkolóhelyre, a következőknek kell teljesülniük:

- Az adott háztartásnak megfelelő bérleti viszonyban kell lennie a Toronto Community Housinggal.
- A jármű bejegyzett tulajdonjogával a háztartás olyan tagjának kell rendelkeznie, aki szerepel a bérleti szerződésben. A cím a Toronto Community Housing olyan lakóegysége kell, hogy legyen, ahol a háztartás tagja él.
- A rendszám-tábla-matricának érvényesnek és frissnek kell lennie.

Egy parkolóhely bérléséhez fel kell keresnie az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját annak nyitvatartási idejében, és kérelmeznie kell egy parkolási engedélyt.

Fontos, hogy a háztartás tagja:

- Elolvassa és betartsa a Bérlok járműveire vonatkozó parkolási feltételeket.
- Kitöltse és aláírja a Bérlok járműveinek parkolásához szükséges regisztrációs lapot.
- Regisztrációkor igazolnia kell a jármű tulajdonjogát és a biztosítás meglétét.

A látogatóknak szánt parkolóhelyek minden olyan személy számára rendelkezésre állnak, akik ellátogatnak ahhoz az ingatlanhoz, amelyben Ön lakik, illetve a Toronto Community Housing azon ingatlanját felkereső lakosoknak is, ahol azok nem regisztráltak parkolási kérelmet. A látogatók számára kétféle parkolóhely áll rendelkezésre:

- **Parkolóautomatával ellátott parkolóhelyek:** Az ezeken a helyeken parkoló járművekhez parkolójegyet kell vásárolni, és be kell tartani ezek elhelyezési utasításait.
- **Parkolóautomatával nem rendelkező parkolóhelyek:** Az ezeken a helyeken parkoló járműveken egy kitöltött látogatói parkolási engedélyt kell jól láthatóan elhelyezni. Kövesse az engedély hátulján lévő utasításokat, és tartsa be a helyszínen lévő táblákat.

Esetleg beszéljen a házfelügyelővel, hogy megtudja, rendelkezésre áll-e látogatóknak szánt parkolóhely. Ezután igényelhet egy látogatói parkolási engedélyt az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájától, vagy pedig a házfelügyelőtől. Egy háztartás havonta legfeljebb kilenc látogatói parkolói engedélyre jogosult.

Bővebb információk online: www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing.

Ha szeretne bejelenteni egy parkolási kihágást, hívja a Toronto Community Housing közösségi biztonságért felelős egységét

ezen a számon: **416-921-2323**.

A Toronto Community Housing minden tisztviselője jogosult arra, hogy Toronto város nevében parkolási bírságot osszon ki. Emellett el is vontathatják az illegálisan parkoló autókat a Toronto Community Housing területéről.

Ha parkolócédulát kap, olvassa el a cédula hátoldalán feltüntetett, a büntetés kifizetésével és a vitarendezési lehetőségekkel kapcsolatos utasításokat, illetve kövesse ezeket (lásd a 3. sz. tárgyalási lehetőséget).

Mondja el nekünk, mi a véleménye a Bérloői útmutatóról.

Küldje el a kitöltött kérdőívet még ma!

Igazán érdekel bennünket, hogy mit gondol a Bérloői útmutatóról.
Számít az Ön véleménye!

Minden választ szigorúan bizalmasan kezelünk. Kérjük, töltsse ki a lap hátoldalát lévő kérdőívet.

(Csak a 18. életévüket betöltött személyek vehetnek részt.)

Ha 2015. június 30-ig beküldi a kitöltött kérdőívet, azzal részt vesz egy sorsolásban, amelyen egy világító, síppal ellátott kulcstartót nyerhet. 100 darab kulcstartó vár gazdára!



A kérdőívet háromféle módon juttathatja el hozzánk:

1. Keresse fel a www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey oldalt, VAGY
2. Tépje ki ezt az oldalt, amelynek a hátulján a kitöltött felmérés található, hajtsa félbe, és adja oda a házfelügyelőnek, aki lezárt borítékba fogja tenni. (De akár Ön is beleteheti egy lezárt borítékba.) VAGY
3. Tépje ki ezt az oldalt, amelynek a hátulján a kitöltött felmérés található, és küldje el erre a címre:
Tenant Guide Survey
Toronto Community Housing
931 Yonge Street, 7th floor
Toronto, ON M4W 2H2

Ha szeretne részt venni a sorsolásban és megnyerni a világító kulcstartót, a teljes levelezési címét meg kell adnia alább. (A kérdőívre adott válaszait így is bizalmasan kezeljük.)

Összességében véve hogyan értékelné ezt a Bérlyői útmutatót?

- Kiváló
- Nagyon jó
- Jó
- Elfogadható
- Rossz
- Nagyon rossz

Honnan értesült a Bérlyői útmutatóról? (Több választ is bejelölhet)

- Egy szomszédtól
- A Toronto Community Housing egy munkatársától
- Az épületemben/lakóközösségemben kihelyezett posztterről
- Egy közösségi hivataltól
- Az épületben tartott egyik megbeszélésen vagy egy közösségi megbeszélésen
- Egyéb. Adja meg konkrétan:
- Nem emlékszem

Mennyire volt könnyű megtalálni az Ön által keresett információt a Bérlyői útmutatóban?

- Nagyon könnyű
- Többé-kevésbé könnyű
- Többé-kevésbé nehéz
- Nagyon nehéz
- A Bérlyői útmutatóban nem találtam meg azt az információt, amit kerestem
- Nem kerestem semmilyen konkrét információt

Mennyire volt könnyű megérteni a Bérlyői útmutatóban szereplő információkat?

- Nagyon könnyű
- Többé-kevésbé könnyű
- Többé-kevésbé nehéz
- Nagyon nehéz

Mióta számít a Toronto Community Housing lakójának?

- Kevesebb mint 2 éve
- 3 – 5 éve
- 6 – 10 éve
- Több mint 10 éve

Mi tetszett Önnek a legjobban ebben a Bérlyői útmutatóban?

A Bérlyői útmutató újabb verzióiban milyen további információt látna szívesen?

Köszönjük, hogy kitöltötte a kérdőívet!

Az Ön bérleti viszonya

Az Ön bérleti díja

Az Ön bérleti díja minden hónap első napján esedékes.

Lakbértípusok

A bérleti díj három formájára van lehetőség a Toronto Community Housingnál.

1. Állami támogatású lakbér (RGI)

Ezt a bérleti díjat szociális lakhatás esetén fizetik a lakók. Ez általában a háztartás havi bruttó jövedelmének (levonás előtt) 30 százaléka. Ontario szociális lakhatási szabályainak értelmében a kifizetett összeget évente felülvizsgálják. Ha azonban Ön állami támogatású lakbért fizet, jövedelme pedig az év során bármikor megváltozik, 30 napon belül köteles jelenteni a változást a Toronto Community Housing felé.

Ha jövedelme vagy annak egy része az Ontario Workstól vagy az Ontario Disability Support Programtól érkezik, és Ön állami támogatású lakbért fizet, a bérleti díj egy meghatározott fizetési skála szerint kerül kiszámításra. Ön ettől függetlenül ugyanúgy köteles 30 napon belül jelenteni a jövedelmével kapcsolatos változásokat a Toronto Community Housing felé.

2. Megfizethető lakbér

Az ilyen típusú lakbér az átlagos piaci lakbérrel megegyező vagy annál kevesebb. A jogosultsághoz a jelentkező háztartásának éves bruttó jövedelme nem haladhatja meg a megpályázott lakóegység éves bérleti díjának négyszeresét.

3. Piaci lakbér

Ez a környék magánbérbeadóit által felszámított bérleti díjjal megegyező vagy annál valamelyest kisebb összeg. Ha piaci lakbért fizet, és szeretne állami támogatású lakbérre pályázni, jelentkezzen a Housing Connections-nél. Az alábbi módokon érheti el őket:

- Keresse fel őket ezen a címen: 176 Elm Street.
- Hívja őket ezen a számon: **416-981-6111**.
- Keressen rá online a tudnivalókra: **www.housingconnections.ca**.

Kérjük, vegye figyelembe: Mivel várólista van, több évbe is beletelhet, mire Önnek állami támogatású lakhatási lehetőséget ajánlanak fel.

A bérleti díj teljes összege az olyan díjakat is magába foglalhatja, mint a parkolás vagy a közművek.

Fizetési lehetőségek



A lakók a következő három mód bármelyikét választhatják a lakbérfizetéshez:

1. Előzetesen jóváhagyott fizetés (PAP)

Ez a legegyszerűb módja annak, hogy a bérleti díj mindig időben kifizetésre kerüljön. Az előzetesen jóváhagyott lakbérfizetéshez bankja közvetlenül a Toronto Community Housingnak utalja el a bérleti díjat az Ön bankszámlájáról minden hónapban. Ha ezt a fizetési módot szeretné beállítani, a bérleti szerződés aláírásakor kapni fog ehhez egy nyomtatványt. Ha másik nyomtatványra van szüksége, keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy hívja az Ügyfélkapcsolati központot.

Bankja és a Toronto Community Housing is díjat számít fel Önnek, amennyiben nincs elegendő fedezet a számláján minden hónap első napján.

2. Helyi bankon, hitelszövetkezeten, vagyonkezelő vagy csekkbeváltó társaságon keresztül fizetés

Bérleti díját helyi bankon, hitelszövetkezeten, vagyonkezelő társaságon vagy csekkbeváltó társaságon keresztül is fizetheti.

Ha ezen a módon szeretné fizetni a bérleti díjat, kérjen a bérlői szolgáltatások koordinátorától vagy az ingatlan-ügyintézőtől fizetési bizonylatot. Ezeket évente egyszer, postán küldjük el Önnek. Vigyen magával egy fizetési bizonylatot az Ön által választott bankba, hitelszövetkezetbe, vagyonkezelő társasághoz vagy csekkbeváltó társasághoz, és fizesse ki a bérleti díjat készpénzben, csekken, postautalványon vagy bankautomatán keresztül.

3. Telefonos vagy online banki kifizetés

Telefonon vagy online banki ügyintézésen keresztül is fizetheti bérleti díját. Kérdezzen meg valakit az Ön által választott banknál, hitelszövetkezetnél vagy vagyonkezelő társaságnál, hogy hogyan működik ez.

Fontos: Ha úgy gondolja, hogy esetleg elmarad vagy késik a lakbérfizetéssel, hívjon bennünket.

Segíteni akarunk Önnek, hogy az otthonában maradjon. Ha elmulasztja a lakbérfizetést, hátraléka fog keletkezni. Ha lakbérért állami támogatással fizeti, a mulasztásnak köszönhetően szociális lakhatása veszélyben foroghat. Adott esetben speciális megállapodásra is van mód, ha Ön kórházban van, vagy valamilyen magánjellegű vészhelyzet alakult ki.

Hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**, hogy a bérlői szolgáltatások koordinátora vagy az ingatlan-ügyintéző értesüljön a dolgról. Együttműködünk Önnel, hogy kidolgozzunk egy törlesztési tervet.

Az Ön bérleti szerződése



1. Jövedelemmel kapcsolatos változások bejelentése

Toronto városa és Ontario tartomány határozza meg az állami támogatású szociális lakhatással kapcsolatos szabályokat. Ha változik a jövedelme, ezt 30 napon belül írásban vagy személyesen kell jelentenie a bérlői szolgáltatások koordinátorának vagy az ingatlan-ügyintézőnek. Ha nem jelenti a jövedelmével kapcsolatos változásokat, visszamenőleg felszámíthatjuk a tartozást és/vagy elveszítheti az állami támogatású szociális lakhatásra való jogosultságát. Ebben az esetben bérleti díját piaci árra emeljük, és akár kilakoltatással is szembe kell néznie. Ha kérdései vannak a jövedelemváltozás bejelentésével kapcsolatban, forduljon a bérlői szolgáltatások koordinátorához vagy az ingatlan-ügyintézőhöz.

Ön vagy háztartása bármely tagja idén lesz 65 éves?

Ha Ön vagy háztartása valamely tagja most tölti be a 65. életévét, ez befolyásolhatja a háztartás éves jövedelmét, ami kihathat a havonta fizetett bérleti díjra.

Ha egy másik országból kap nyugdíjat, erről a jövedelemről tájékoztatnia kell a Toronto Community Housingot.

Ha kérdései vannak a Kanadai nyugdíjrendszerrel (Canada Pension Plan) vagy az Öregségi biztonsági nyugdíjjal (Old Age Security) kapcsolatban, az elérhetőségeket a 42. oldalon találja.

2. A bérleti díj éves felülvizsgálata

Ha állami támogatású lakbért fizet, évente egyszer küldünk Önnek egy lakbérfelülvizsgálati csomagot. Ez a csomag mindazokat a nyomtatványokat tartalmazza, amelyeket a háztartásához tartozó személyek jövedelmének bejelentéséhez ki kell töltenie. Ezeket a nyomtatványokat 30 napon belül ki kell töltenie és vissza kell juttatnia. Ennek elmulasztása esetén elveszítheti az állami támogatású szociális lakhatásra való jogosultságát.

Keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**, hogy időpontot kérjen, amennyiben segítségre van szüksége a nyomtatványok kitöltésében.

3. Személy hozzáadása vagy eltávolítása az állami lakbértámogatású háztartásból

Ha valaki beköltözik az Ön lakóegységébe, vagy kiköltözik onnan, 30 napon belül tájékoztatnia kell erről a Toronto Community Housingot.

Így adhat hozzá valakit a háztartásához:

1. Töltse ki a Háztartás összetételének kibővítésére szolgáló igénylőlapot. Ennek egy példányát a **www.torontohousing.ca** weboldalról szerezheti be, de felkeresheti ez ügyben az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy felhívhatja az **Ügyfélkapcsolati központot** is.
2. Mellékeljen minden szükséges dokumentumot.
3. Küldje vagy vigye el az információs csomagot az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájához.

Ha kérelmét elfogadják:

- Előfordulhat, hogy új bérleti szerződést kell aláírnia.
- Bérleti díja a háztartás újonnan megállapított jövedelme alapján újraszámításra kerül.
- Ha olyan személyt adott hozzá a háztartásához, aki a központi várólistán szerepelt, az illetőt levesszük a listáról.

Bizonyos feltételeknek teljesülniük kell, mielőtt egy újabb személyt hozzá lehetne adni az Ön háztartásához, többek között:

- Az illetőnek jogosultnak kell lennie az állami támogatású szociális lakhatásra.
- A személy hozzáadásának összhangban kell lennie a város foglaltsági normáival (a Torontói önkormányzati rendelet ingatlanokra vonatkozó normákat taglaló szakasza értelmében).
- Az Ön elszámolásának megfelelőnek kell lennie.

Ön 30 napon belül köteles felvenni a kapcsolatot a bérlői szolgáltatások koordinátorával vagy az ingatlan-ügyintézővel, ha valaki kiköltözik az Ön otthonából. Ha az illető szerepelt a bérleti szerződésben, írásban kell nyilatkoznia arról, hogy a lakóegységhez fűződő mindenfajta érdekéről lemond. Előfordulhat, hogy új bérleti szerződést kell aláírnia.

4. Méretcsökkentési eljárás (túl nagy lakás)

Ha Ön olyan lakóegységben él, amely túlzottan nagy a háztartása számára, fel fog kerülni a Toronto Community Housing belső áthelyezési listájára. A személyzet azon lesz, hogy a háztartásának megfelelő lakóegységet találjon Önnek. Ha ez egy évnél tovább tart, háztartását hozzáadjuk a Housing Connection központi várólistájához. Ekkor ki kell választania legalább öt lakhatási lehetőséget más lakásszolgáltatóktól.

5. Méretnövelési eljárás (túl kicsi lakás)

Ha Ön olyan lakóegységben él, amely túlzottan kicsi a háztartása számára, kérheti, hogy felkerüljön a Toronto Community Housing belső áthelyezési listájára. Ha két vagy annál több hálószobával kevesebb áll a rendelkezésére, elsőbbséget fog élvezni.

6. Más lakóegységbe való áthelyezés kérelmezése

A Bérlői jogviszony átruházására vonatkozó irányelv és áthelyezési útmutató elolvasásával megtudhatja, hogyan kérheti áthelyezését a Toronto Community Housing valamely másik lakóegységébe. Ha az irányelvből és útmutatóból szeretne egy példányt, tegye a következőt:

- Lépjen fel a **www.torontohousing.ca** oldalra, vagy
- Keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy
- Hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**.

Forduljon a bérlői szolgáltatások koordinátorához vagy az ingatlan-ügyintézőhöz, vagy keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, hogy neve felkerüljön az Ön által kiválasztott ingatlanhoz kapcsolódó várólistára. Sok épület esetében hosszúak a várólisták. Egyes esetekben akár 5–10 év várakozási idővel kell számolni.

7. Látogatók és vendégek fogadására vonatkozó irányelv

Évente legfeljebb 30 napot tartózkodhatnak Önnél vendégek. Ezt a 30 napot lehet egymást követően vagy az egész évben elosztva is kihasználni, de ennél több napra nincs lehetőség.

Az irányelv a lakóegységében tartózkodó mindazon személyekre vonatkozik, akik nem minősülnek háztartása jóváhagyott tagjainak. Különleges esetekben, amikor rövid távú egészségügyi ellátásra vagy szolgáltatásra van szükség, a vendégek az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő jóváhagyásával 30 napnál tovább is lakhatnak az adott lakóegységben.

Ha a Toronto Community Housing arról értesül, hogy Önnél 30 napnál régebb óta tartózkodnak vendégek – engedély nélkül –, akkor kivizsgálja a helyzetet. Ha vendégét illetően nem áll fenn különleges eset, Ön elveszítheti az állami támogatású szociális lakhatásra való jogosultságát.

Ha többet szeretne megtudni a különleges esetekről, vagy szeretne egy példányt a Látogatók és vendégek fogadására vonatkozó irányelvből:

- Hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**, vagy
- Keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy
- Lépjen a **www.torontohousing.ca** oldalra.

8. 90 vagy annál több napot meghaladó távollét a lakóegységtől állami támogatású lakbér fizetése esetén

Az állami támogatású lakbért fizető háztartások esetében Toronto szociális lakásokra vonatkozó irányelve 90 napban állapítja meg azt a maximális időszakot, amennyit a háztartás összes tagja „távol” vagy nem a lakóegységben tartózkodva tölthet, miközben folyamatosan részesül az állami lakbértámogatásban.

Azonban van néhány kivétel e szabály alól.

- Ez a szabály csak akkor érvényes, ha a háztartás minden tagja egyidejűleg van távol.
- A legfeljebb hét egymást követő napot felölelő vagy ennél rövidebb távollétek nem számítanak bele a 90 napos korlátozásba egy 12 hónapos időszakot véve.

Kérjük, tájékoztasson bennünket, ha kórházba került, rehabilitációban vesz részt, vizsgálati fogságban van vagy olyan dokumentumokat tud felmutatni, amelyek igazolják, hogy más alapos oka van 90 napnál hosszabb távollétének. Erről az irányelvről itt olvashat bővebben:

www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit.

Ha többet szeretne megtudni, hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**, vagy keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját.

9. Személyes adatok nyilvánosságra hozatala

Vannak olyan törvények, amelyek a magánélet védelmét szolgálják. A bérbeadóknak szigorú szabályokat kell betartaniuk, amikor begyűjtik, felhasználják és megosztják az Ön személyes adatait.

Ha Ön állami támogatású lakbért fizet:

A Toronto Community Housing köteles személyes adatokat gyűjteni az Ön háztartásának tagjairól annak érdekében, hogy meghatározza, jogosult-e az állami támogatású szociális lakhatásra, illetve hogy kiszámítsa a bérleti díját.

A Toronto Community Housingnak ezenkívül a *2011-es Lakásszolgáltatási törvény* értelmében felhatalmazása van arra, hogy adatokat gyűjtsön és tároljon az Ön bérleti viszonyával és lakástámogatásával kapcsolatban.

Ha szeretné, hogy valaki az Ön nevében járjon el a bérleti szerződése ügyében, ki kell tölteni egy Információ közzétételének engedélyezésére szolgáló nyomtatványt, amellyel engedélyezi számunkra, hogy adatokat osszunk meg az Ön bérleti viszonyával kapcsolatban. Ezt online, az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját felkeresve személyesen, illetve a **416-981-5500** számon is elintézheti.

Kilakoltatás

A Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvény értelmében többek között az alábbi indokokkal lakoltathatják ki Önt:

- Ön nem fizeti a lakbért.
- Több ember él a lakóegységében, mint amennyit a biztonsági előírások engedélyeznek.
- A bérleti szerződésében nem szereplő emberek laknak az Ön lakóegységében.
- Szándékosan okoz súlyos károkat a lakóegységben vagy az épületben.
- Nem jelenti be a jövedelmét vagy az Önnel együtt élők jövedelmét, miközben állami támogatású lakbért fizet.
- Úgy viselkedik, hogy az zavarja a más lakókkal való békés együttélést.
- Fenyegetést jelent más lakók biztonságára.
- Megszegi a törvényt a Toronto Community Housing ingatlanján.
- Megsérti a bérleti szerződése feltételeit.

A Toronto Community Housing együttműködik azokkal a bérlőkkel, akiknek elmaradásaik vannak a bérleti díj kifizetésében,
mert szeretnénk segíteni abban, hogy ezek az emberek teljesíthessék a kötelezettségeiket és – ha csak lehet – az általuk bérelt lakásban maradhassanak.

A méltányos lakhatásért felelős megbízott irodája

Ez az iroda azzal a céllal jött létre, hogy védelemről biztosítsa az idős (59. életévüket betöltött) és a szociális támogatástól elesett vagy a lakbérfizetés elmulasztása miatt kilakoltatással fenyegetett, kiszolgáltatott lakókat. Az iroda a Toronto Community Housingtól függetlenül működik (a megbízott az igazgatótanács felé tartozik beszámolási kötelezettséggel). Alapelvei a tisztesség, az elfogulatlanság és a függetlenség. Elérhetőségek: Telefon: **416-632-7999**, e-mail: **info@oche.ca**.

A kilakoltatás mindig a legvégső lépés. Az Ön által bérelt lakóegység az Ön otthona, és együttműködünk Önnel, hogy ne kelljen elhagynia. Ha gondjai vannak a bérleti díj fizetésével, kérjük, haladéktalanul tudassa velünk.

A kilakoltatással kapcsolatos irányelvekről bővebben:

- Kilakoltatás-megelőzési irányelv lakbérfizetés elmulasztása esetére (hátralékok)
- Okkal történő kilakoltatásra vonatkozó irányelv

A következőket teheti:

- Töltsön le egy példányt a **www.torontohousing.ca** oldalról, vagy
 - Keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy
 - Hívja az **Ügyfélkapcsolati központot** a **416-981-5500** számon.
-

Fontos: Az útmutató tartalma nem tekintendő jogi tanácsadásnak. Ha bármilyen összeférhetetlenség merül fel az útmutatóban leírtak és Kanada bármely (szövetségi, tartományi vagy egyéb) törvénye között, akkor az adott törvény az irányadó.

Kiköltözési eljárás

1. Értesítés

Amikor készen áll a kiköltözésre, a tervezett költözést megelőző 60 napon (két teljes naptári hónapon) belül írásban kell értesítenie bennünket. Adja át a kiköltözési értesítést az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodájának.

2. Kulcsok és beléptetőik visszaadása

Távozás előtt a lakóegységhez tartozó összes kulcsot, beleértve a postaládkulcsokat és a beléptetőket, valamint a parkolóházkulcsokat és parkolómatricákat is le kell adnia. A házfelügyelőnek adja át ezeket. Ha elmulasztja a visszaszolgáltatást, fizetnie kell a tárgyak pótlásáért.

3. Bérleti díj és egyéb díjak

A bérleti díjat annak a hónapnak a végéig köteles kifizetni, amikor véget ér a bérleti viszonya. Például:

- Ha március 1-jén adta át az írásos értesítést, akkor március és április hónapokra még fizeti a lakbért, és legkésőbb május 1-jéig ki kell költöznie.
- Ha február 15-én adta át az írásos értesítést, akkor április 30-ig fizeti a lakbért, és legkésőbb május 1-jéig ki kell költöznie.

Ön felel a lakóegységben Ön által okozott károk javítási költségeiért, valamint a lakóegység kitakarításáért, ha azt távozáskor rendetlenül hagyja.

4. Szemrevételezés

A Toronto Community Housing személyzete az Ön által átadott írásos értesítést követően rövidesen szemrevételezi a lakóegységet. Miután kiköltözött, ismét sor kerül egy ellenőrzésre. A lakóegységnek az eredeti állapotában kell lennie. A normál elhasználódáson és amortizáción túlmenően Önnek kell kifizetnie a lakóegységen esett esetleges károkat.

Ha például posztert tett a falra, el kell távolítania azt.

Az Ön biztonsága

A Toronto Community Housing számára fontos az Ön biztonsága.



Vészhelyzet esetén mindig hívja a **911**-et

Mi ezt tesszük a biztonság érdekében:

A Toronto Community Housing közösségi biztonságért felelős egységét egy önkéntes rendőrökből, közösségi járőrökből és egy sürgősségi központból álló csapat alkotja. Csapatunk folyamatosan mozgásban van, és gyalog, kerékpárral vagy autóban járőrözik a közösségekben.

Ön ezt teheti a biztonság érdekében:

A Toronto Community Housing lakói törődnek a szomszédaikkal. Bizonyos épületekben a lakók egy „vigyázzunk egymásra” rendszert is működtetnek, hogy időnként ellenőrizzék, minden rendben van-e a másikkal. Ha aggódik, szóljon valakinek – pl. egy másik szomszédnak, egy barátinak vagy a közösségi biztonságért felelős egységnek.

A közösségi biztonságért felelős egységet biztonsági problémákkal kapcsolatban vagy a Toronto Community Housing területén történő parkolási szabályszegés bejelentése céljából is hívhatja.

Hívja a 416-921-2323 számot a hét bármely napján, 24 órában.

Mi történik, amikor a 416-921-2323 számot hívja?

A segítségnyújtó munkatárs kérdéseket fog feltenni Önnek, hogy megtudja, miben segíthet Önnek.

Többek között ilyeneket kérdezhet:

- Hol van jelenleg?
- Hol van szükség segítségre?
- Kit érint a dolog?

A segítségnyújtó munkatárs azért is tesz fel kérdéseket, hogy mindenképpen a megfelelő erőforrásokat küldje ki, a lehető leggyorsabban, mindenki biztonsága érdekében. Minden hívást komolyan veszünk, és a megfelelő hatóságokkal együttműködve reagálunk.

Minden egyes helyzet más és más.

- Ha életveszélyes helyzetről van szó, a sürgősségi munkatárs azonnal felveszi a kapcsolatot a **911**-es számon elérhető Torontói Sürgősségi Szolgálattal.
- Ha nincs szó életveszélyes helyzetről, illetve a helyzethez nem szükséges közösségi járőrök bevonása, a sürgősségi munkatársak felvehetik az Ön adatait. A közösségi járőrök a Torontói Rendőrséggel és az ingatlankezelő személyzetével együttműködve vizsgálják ki az Ön által jelzett problémát.

A hívó fél dönthet úgy, hogy névtelen marad. Ha azonban szeretne egy rendőrrel beszélni, a sürgősségi munkatársnak előbb el kell kérnie az Ön keresztnevét és telefonszámát.

A közösségi biztonsággal és a bűnmegelőzéssel kapcsolatos további információkért keresse fel a Torontói Rendőrség

weboldalát: www.torontopolice.on.ca.

Biztonság az Ön közösségében



Egy egészséges és biztonságos közösség megteremtéséhez a lakóknak tekintettel kell lenniük az alábbi szabályokra:

1. Mi (a személyzet és a lakók is) tisztelettel, udvariasan bánunk egymással, és értékeljük közösségeink sokféleségét.
2. Békés, egészséges és biztonságos közösségek kialakítására törekszünk.
3. Felelősséget vállalunk a tetteinkért, valamint a gyermekeink, családtagjaink, vendégeink, látogatóink és háziállataink tetteiért.
4. Tiszteletben tartjuk a közösségeinkben megtalálható összes tulajdont, beleértve a bérleményeket, az ingóságokat, a közös tereket és irodákat.
5. Tiszteletben tartjuk és betartjuk a Toronto Community Housing irányelveit, bérleti szerződéseit és minden jogszabályt.

Ha antiszociális viselkedés szemtanúja vagy elszenvetője, hívja a közösségi biztonságért felelős egységet: **416-921-2323**.

Néhány példa az antiszociális viselkedés gyakori módjaira:

- Túlságosan nagy zaj
- Idegenek beengedése az előcsarnok ajtajain keresztül
- Lézengés/bámészkodás
- Szemetelés/hulladék kirakása/bűzlő szemét
- Tiszteletlen, felforgató vagy verbálisan bántalmazó viselkedés
- Agresszív viselkedés másokkal szemben
- Póráz nélküli kutyasétáltatás
- Nem biztonságos háztartás, a lakás túlzásúfolása holmikkal

A közösségi biztonságért felelős egység és az üzemeltető egység, illetve az ingatlankezelő utánajár az antiszociális viselkedéssel kapcsolatos panaszoknak.

Fontos: Azok a lakók, akik antiszociális viselkedést követnek el, formális felszólításban részesülnek. A legsúlyosabb esetekben a bérbeadó és a lakóközösségi tanács ki is lakoltathatja őket. Szükség esetén a rendőrséget vagy más szerveket is bevonunk.

Biztonság az Ön lakóépületében

Az alábbi módokon járulhat hozzá épülete biztonságosságához:

- Ne támassza ki a bejáratokat és ajtókat. Ezzel ugyanis az épület minden lakóját veszélybe sodorja.
- Minden folyosót tartson tisztán. Ha nem tesz eleget ennek, az tűzveszélyt jelent. A folyosók tisztán tartása csökkenti a botlások és esések előfordulását. Ráadásul így a padlók és szőnyegek tisztán tartása is könnyebb. Emellett a mentősök is gyorsabban meg tudják közelíteni az Ön lakását.
- Nézzon be a felvonóba, mielőtt beszállna. Ha már van valaki a felvonóban, és kényelmetlenül érezné magát, ha vele kellene utaznia, várja meg a következő felvonót.
- Mindig csukja be és zárja az Ön által bérelt lakóegység ajtajait.
- Amikor a beléptetőrendszert használja, győződjön meg róla, hogy ismeri a kapucsengőn keresztül telefonáló személyt, mielőtt beengedné őt az épületbe.
- Ne engedjen be az épületbe ügynököket vagy olyan személyeket, akiket nem ismer.

- Ne adja oda a lakóegység kulcsait vagy beléptetőit olyasvalakinek, aki nem lakik Önnél.
- Ha elveszíti a kulcsait vagy a beléptetőjét, haladéktalanul tudassa ezt a házfelügyelővel.
- Ha hosszabb ideig lesz távol, értesítse a házfelügyelőt. Az állami támogatású lakbért fizető bérlők, akik 90 napnál hosszabb időre hagyják üresen a lakóegységüket, a szociális lakhatási támogatás elvesztését kockáztatják.
- Kisgyerekeket ne hagyjon otthon egyedül.
- Tájékoztassa a házfelügyelőt, ha...
 - kiégett villanykörtéket lát az épületben vagy annak környékén
 - bizonyos területekről el kell takarítani a havat és a jeget
 - metszést igénylő fákat, cserjéket és sövényeket lát.

Parkolóhelyek és autók biztonsága

- Ne hagyja, hogy bárki kövesse Önt a mélygarázsba vagy a szabadtéri parkolóhoz. Ha valakit/valamit látva zaklatottá válik, maradjon az autójában, és dudáljon vagy hajtson el. Jelentse aggályát a közösség biztonságáért felelős egységnek. Inkább térjen vissza egy másik alkalommal.
- Lehetőleg ne hallgasson zenét, miközben megközelíti az autóját vagy az utcán sétál, mert fontos, hogy hallja, mi történik Ön körül.
- Ha van kerékpárja, azt vegye nyilvántartásba a rendőrségnél. Használjon jó minőségű lakatot. Olyan objektumhoz lakatolja a kerékpárt, amely nem vágható el vagy törhető szét.
- Ha kerékpárjának nincs sorozatszám, gravírozasson egy számot a vázra és a kerekekre, hogy lopás esetén be tudja majd azonosítani.
- Autóját mindig tartsa lezárva, használat közben és leparkolt állapotban is.
- Ne hagyjon értékeket az autóban.
- Mielőtt beszállna az autóba, nézzen be az utastérbe és az autó alá.
- Ha gondolja, van az autóval, nyissa fel a motorháztetőt, zárkózzon be az autóban, és várja meg a rendőrséget vagy a vontatókocsit. Ne nyissa ki az ajtót olyan személynek, akit nem ismer.

Biztonság a városban

- Amikor gyalogosan közlekedik, jól megvilágított területeket, járt útvonalakat válasszon. Ne vágja le az utakat.
- Ügyeljen rá, hogy a földszinti ablakok és ajtók zárva és biztosítva legyenek, főként a nyári hőség idején.
- A kiégett lámpákról vagy a bozotos területekről értesítse a házfelügyelőt.
- Éjszaka hagyja égve a hátsó udvar lámpáját. Így a gyalogosok jobban látnak majd a sötétben. Ez egyúttal az antiszociális viselkedésre is elrettentőleg hat. Ha energiahatékony lámpákat használ, ezek nem terhelik meg annyira a villanyszámlát.

Tűzijátékok és biztonság

A Toronto Community Housing területén mindenkor tilos tűzijátékokat használni. Habár a tűzijátékok gyönyörű látványt nyújtanak, veszélyt jelentenek a gyerekekre, a felnőttekre és a háziállatokra. Tűzet okozhatnak, és kárt tehetnek az épületekben. Emellett súlyos sérüléseket, például égéseket, vágott sebeket és vakságot eredményezhetnek.

Ha a városban tartott nyilvános tűzijátékokra kíváncsi:

- Hívja a várost a **311**-es számon
- Keresse fel ezt az oldalt: www.toronto.ca/special_events

Kérdések és problémák esetén:

- Forduljon az épület házfelügyelőjéhez
- Hívja a közösség biztonságáért felelős egységet ezen a számon: **416-921-2323**
- Vészhelyzet esetén hívja a **911**-et

Tűzvédelem

Ha tüzet észlel, mindig hívja a 911-et.



Soha ne feltételezze, hogy valaki más már hívta a **911**-et. Feltétlenül adja meg:

- A nevét
- Az épülete címét
- A tűz helyszínét

Életvédelmi berendezések

A füstjelzők egy hangjelzés kibocsátásával hívják fel rá a figyelmet, hogy tűz van. A Toronto Community Housing minden lakóegységében van füstjelző. Soha ne szerelje le a füstjelzőt.

A füstjelzőket rendeltetésszerűen használja

Ha füstjelzője beriaszt, amikor füst jön a sütőből vagy a konyhából, de valójában nincs tűz, hajtsa el a füstöt a riasztótól, vagy nyomja meg rajta a némító gombot („hush”). Ha nem működik a füstjelzője, vagy akkor is beriaszt, amikor nincs füst, nyomja meg a némító gombot, majd hívja az **Ügyfélszolgálati központot**.

Munkatársunk minden alkalommal, amikor felkeresi az Ön lakóegységét, valamint annak éves szemrevételezésekor is ellenőrizni fogja, hogy megfelelően működik-e a füstjelző. Ha a füstjelző nem működik, megjavítjuk vagy kicseréljük. Ha deaktiválja vagy leszereli a füstjelzőt, azzal saját magát, a családját és a szomszédait is veszélybe sodorja. Értésíteni fogjuk a Torontói Tűzoltóságot, akik írásos figyelmeztetésben fogják részesíteni. Előfordulhat, hogy ki kell fizetnie a javítási költségeket, és akár 50 000 dollár büntetést is kiszabhatnak Önre. Ha ez két alkalomnál többször fordul elő, kilakoltatással kell szembenéznie.

Szén-monoxid-érzékelők

A szén-monoxid-érzékelők figyelmeztetnek, ha a szén-monoxid – egy szagtalan gáz – szintje túl magas.

Olyan lakóegységekben kerülnek elhelyezésre szén-monoxid-érzékelők, ahol fosszilis üzemanyaggal működő berendezés található, például gázzal működő bojler vagy kazán.

Egy lakóházban a szén-monoxid-érzékelők a fosszilis üzemanyaggal működő berendezések felett két emelettel, alatt két emelettel és velük egy szinten, valamint a mélygarázsok felett kerülnek elhelyezésre.

Legyen felkészült az esetleges vészhelyzetre

- Legyen egy előre megbeszélte tervük, hogy családjával együtt tudják, mit tegyenek vészhelyzet esetén. Gyakorolják, hogyan kell biztonságosan elhagyni otthonukat – különösen, ha gyerekei is vannak. Válasszon egy az otthonukon kívül eső helyet, ahol háztartása minden tagja egybe tud gyűlni vészhelyzet esetén.
- Állítson össze egy vészhelyzeti csomagot (benne a fontos kontaktok listájával), és ne felejtse el, hol tartja.
- Kössön biztosítást családjá és személyes tárgyai védelme érdekében.
- Gondoskodjon róla, hogy családtagjai tudják a vészhelyzet esetén értesítendő személy nevét és telefonszámát.

Ha tűz üt ki a lakóegységében, és nem tudja eloltani, azonnal távozzon, aktiválja a legközelebbi tűzriasztót, és hívja a **911**-et.

- Ha tűz üt ki az épületében, olvassa el a bejárati ajtaja túloldalán lévő utasításokat.
- Mielőtt bármilyen ajtót kinyitna, érintse meg a kilincset és magát az ajtót is, alulról felfelé végigtapogatva azt. Ha az ajtó nem forró, résnyire nyissa ki. Ha tiszta a folyosó, fogja a kulcsait és az alapvető holmijait tartalmazó táskát (ha van ilyenje), és a legközelebbi lépcsőházon keresztül távozva hagyja el az épületet.
- Csukjon be minden ajtót maga mögött, de ne zárja be őket.
- A folyosó tűzvédelmi ajtajai automatikusan záródnak. Ne támassza ki őket.

Ha nem tud kijutni:

- Nedves törölközőkkel vagy lepedőkkel tömjön be minden olyan részt, ahol füst tud bejutni. Ragasztószalaggal fedje le a levélbedobókat és a szellőzőket.
- Menjen ki az erkélyre, vagy menjen a füsttől legtávolabb eső helyiségbe. A füst felfelé száll, ezért lehetőség szerint igyekezzon a padló szintjéhez közel maradni.
- Akasszon egy törölközőt vagy lepedőt az ablakába, vagy lógassa ki azt az erkélyről, hogy a tűzoltók könnyebben megtalálják Önt.
- Próbálja megőrizni a nyugalmát.

A Torontói Tűzoltóság tűz esetére egy olyan csomag összeállítását javasolja, amelyben az alábbiak szerepelnek:

- Néhány könnyen benedvesíthető törölköző vagy törülőruga, amelyet a küszöbnél kell elhelyeznie, valamint a szája és az orra elé tartania, hogy jobban tudjon lélegezni a füsttel borított területeken.
- Némi szigetelőszalag és alufólia, amelyekkel befedheti a levélbedobókat és a szellőzőket.
- Egy síp, amellyel jelezheti, hogy segítségre szorul.
- Egy elemlámpa – áramkimaradás esetére, vagy ha füst van a folyosókon, vagy ha jelezni kell vele.
- Alkoholos filc, amellyel üzeneteket írhat textildarabokra, ajtókra vagy ablakokra.
- Egy pamutlepedő. Ha különösen nagy a füst a helyiségben, nedvesítse be vízzel a lepedőt, és készítsen belőle sátrat egy nyitott ablak közelében.
- Egy fedeles műanyagvödör, amelyben a fent említett holmikát tárolhatja. Ha tűz van, töltsen meg a vödört vízzel.

A tűzvédelemmel és -megelőzéssel kapcsolatban a Torontói Tűzoltóság weboldalán talál bővebb információt:

www.toronto.ca/fire.

Áramszünetek

A Toronto Community Housing minden egyes ingatlanja más és más. Egyes épületekben vannak vészhelyzeti generátorok, míg másokban nincsenek. Ha áramszünet van az épületében, így tudja bejelenteni:

- Hívja a Toronto Hydro vállalatot: **416-542-8000**.
- Hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**.

Ha az áramszünet várhatóan több mint három órán keresztül tart, a személyzet közleményeket fog kihelyezni ezzel kapcsolatban, továbbá felkeresi a lakóegységeket, hogy elmondja a részleteket, és gondoskodik róla, hogy a lakók semmiben se szenvedjenek hiányt az áramszünet miatt. A vészhelyzetekre való felkészülésről a 46–47. oldalon olvashat bővebben.

Ha szeretne többet megtudni az áramszünetekre való felkészülésről, keresse fel a www.torontohydro.com weboldalt.

Szerepvállalás

Jöjjön el a megbeszéléseinkre, tartson megbeszélést, vagy csatlakozzon valamelyik bizottsághoz!

Szerepvállalás a lakóközösségben

Minden lakónak lehetősége van a szerepvállalásra. Van olyan dolog, amit szívügyének tart? Jöjjön el a megbeszéléseinkre, tartson megbeszélést, vagy csatlakozzon valamelyik bizottsághoz.

A Lakó- és közösségi szolgálat egy teljes részleg, amely azzal a céllal jött létre, hogy támogatást, programokat, lehetőségeket és rendezvényeket biztosítson a lakók számára. E részleg személyzete azt is támogatja, hogy a lakók a Toronto Community Housing összes közösségének aktív részesei legyenek.

Megbeszélések

Testületi és bizottsági ülések

A Toronto Community Housing igazgatótanácsában két pozíció áll nyitva a lakók számára. Azok a lakók, akiket érdekel ez a lehetőség, négyévente jelentkezhetnek e pozíciók betöltésére, és a lakók fogják kiválasztani közülük a megfelelő személyeket. A testületi és bizottsági ülések nyilvánosak.

A napirendet a weboldalunkon tesszük közzé: www.torontohousing.ca.

Ha írott vagy szóbeli nyilatkozatot szeretne tenni egy nyilvános megbeszélés napirendjének valamely pontjával kapcsolatban, hívja a **416-981-4232** számot (testületi ülések esetében) vagy a **416-981-4194** számot (bizottsági ülések esetében).

Közösségi megbeszélések

Az Ön lakóközösségében tartott megbeszéléseket szervezheti a személyzet, ilyenkor a cél a Toronto Community Housinggal kapcsolatos ügyek megvitatása. De a megbeszéléseket a lakók is szervezhetik, lakók számára, a helyi ügyek megvitatása céljából.

Faliújságok

A Toronto Community Housing épületeinek többségében egy vagy több faliújság is található, amely hírekkel és információkkal szolgál a lakóknak. Rendszeresen nézze meg az épületében kihelyezett faliújságot, hogy értesüljön a közösségében zajló eseményekről.

Weboldalunk

A Toronto Community Housing weboldala (www.torontohousing.ca) lakóknak szóló híreket és információkat tartalmaz. Itt irányelveket, űrlapokat és friss híreket is talál a helyi eseményekhez kapcsolódóan.

Elérhetőségek

Szeretne aktívan részt venni a lakóközösség életében?

Ha szeretne szerepet vállalni a lakóközösség működésében, forduljon a helyi közösségi szolgáltatások koordinátorához. Keresse fel az üzemeltető egység vagy az ingatlankezelő irodáját, vagy hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**, hogy munkatársunk segíteni tudjon az aktív szerepvállalásban.

Szolgáltatások és támogatási lehetőségek

A Toronto Community Housing szolgáltatásai az év bármely napján, napi 24 órában hívhatók a **416-981-5500** TTY számon, de e-mailben is fordulhat hozzánk: help@torontohousing.ca.

Az alábbi esetekben az Ügyfélkapcsolati központnak telefonáljon vagy küldjön e-mailt:

- Megszokott karbantartási kérelmek
- Bérleti díjjal vagy bérleti szerződéssel kapcsolatos kérdések
- Másik lakóegységbe való áthelyezésre irányuló kérelmek
- Azzal kapcsolatos információk, hogy hogyan adjon hozzá valakit a bérleti szerződéséhez, illetve vegyen ki belőle, továbbá a bérleti viszonytal kapcsolatos minden egyéb kérdés
- Ha sürgősen segítségre van szüksége valamilyen javítással kapcsolatban, mindig telefonáljon, ne e-mailt küldjön! 170 nyelven állunk szolgálatára.

Egy TTY (**szövegtelefonos**) készülék segítségével a süket, nagyothalló vagy korlátozott beszédképességű emberek is tudják használni a telefont. Ebben az útmutatóban a TTY-számokat is feltüntetjük, ahol van ilyen támogatás.

A Toronto Community Housing közösségi biztonságért felelős egysége:

Hívja ezt a számot: 416-921-2323

- Biztonsággal kapcsolatos ügyekben
- Ha szeretne bejelenteni egy parkolási kihágást, amelyre a Toronto Community Housing területén került sor

Fontos: A közösségi biztonságért felelős egységről a 32. oldalon olvashat bővebben.

Hasznos telefonszámok

Szociális szolgálat 211 vagy 1-888-340-1001 TTY

Az Ön területén illetékes szociális szolgálattal és közösségi irodákkal kapcsolatos információk esetén hívja. A kezelők több nyelven beszélnek.

Városi szolgáltatások 311 vagy 416-338-0889 TTY

Ezen a számon a Toronto városa által biztosított szolgáltatásokkal kapcsolatban tud érdeklődni. A kezelők több nyelven beszélnek.

Torontói Közegészségügyi Hivatal 311 vagy 416-392-0658 TTY

Átírányíthatják egy ingyenes, bizalmas egészségügyi információkat és tanácsot nyújtó közegészségügyi szakemberhez, vagy regisztrálhat olyan közegészségügyi programokra, mint amilyenek az ételkezelői képzések és a szülésfelkészítő tanfolyamok.

Telehealth Ontario:**1-866-797-0000 vagy 1-866-797-0007 TTY**

Akkor hívja, ha bizalmas jellegű egészségügyi tanácsot vagy információkat szeretne kérni egy szakképzett ápolótól.

Municipal Licensing and Standards (Városi Engedélyeztetési Hivatal)**311 vagy 416-338-0889 TTY**

Itt ingatlanokkal kapcsolatos előírásokkal (pl. szükséges javítások időbeni elvégzésével, illetve elmulasztásával) kapcsolatban tud tájékoztatást kérni, vagy a közös használatú területeken és különálló lakóegységekben történt szabályszegések ügyében tud panaszt tenni.

A torontói ombudsman irodája:**416-392-7062 vagy 416-392-7100 TTY**

Itt a városvezetéssel kapcsolatban tud panaszt tenni (beleértve annak hivatalait, testületeit, bizottságait, valamint a Toronto Community Housingot), ha már minden egyéb lehetőséggel megpróbálkozott.

Bérbeadói és Bérlői Tanács**416-645-8080 vagy 1-800-268-9242 TTY**

Itt a *Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvénnyel* kapcsolatban kérhet tájékoztatást. Ez a jogszabály a bérbeadók és az Ontario területén lakóingatlanokat bérlők jogait és kötelezettségeit magyarázza el részletesen.

Community Legal Education Ontario (CLEO):**416-408-4420**

Ezen a telefonszámon ingyenes jogi információkat kaphat. A CLEO nem ad jogi tanácsokat, azonban a Legal Aid igen.

Legal Aid Ontario:**416-979-1446 vagy 416-598-8867 TTY**

Ingyenes vagy alacsony költséggel járó jogi szolgáltatásokért tudja hívni őket.

Federation of Metro Tenants' Associations:**416-921-9494**

Ez a non-profit szervezet azzal a céllal működik, hogy kiterjessze a bérlők jogait. Hívja őket, ha tájékoztatást szeretne kérni az Önt mint bérlőt illető jogokról.

Biztonsággal kapcsolatos ügyekben hívható számok

Ezeket a telefonszámokat az év bármely napján, napi 24 órában hívhatja.

Fontos: Tartsa mindig kéznél ezeket a számokat, hogy akkor juthasson információhoz, amikor igazán szüksége van rá.

Sürgősségi szolgáltatások 911**(TTY és szöveges támogatással is).**

Nyomja meg a szóköz billentyűt, amíg választ nem kap. Vészhelyzet esetén mindig ezt a számot hívja. Ezen a telefonszámon keresztül a Torontói Rendőrséghez, a Torontói Tűzoltósághoz és a Torontói Mentőszolgálathoz kerül átirányításra.

Torontói Rendőrség Központi Hívószáma:

416-808-2222 vagy **416-467-0493 TTY**

Ezt a számot hívja, amikor nem vészhelyzetről van szó. A Torontói Rendőrség a város különböző körzeteiben működik. Ha tudni szeretné, hogy melyik körzethez tartozik, illetve szüksége van az adott körzet elérhetőségeire, keresse fel a weboldalukat: **www.torontopolice.on.ca/divisions**.

Bűnmegelőzés:

416-808-8477 vagy **1-800-222-8477**

Ezt a számot hívja, ha információi vannak egy bűnügyről, és szeretné ezeket megosztani a rendőrséggel. Nem kötelező megadnia a nevét.

Áldozatsegítő Szolgálat: 416-808-7066

Ezt a számot hívja, ha egy bűnügy áldozatának/áldozatainak azonnali támogatásra van szüksége/szükségük.

Igazságügyi Minisztérium

Áldozatok Segélyvonala: 416-314-2447

(a hét minden napján, 8:00-tól 22:00-ig hívható)

Ezt a számot hívja, ha azonnali helyszíni segítségnyújtásra van szükség egy bűncselekmény áldozata(i) számára. A szolgáltatás számos nyelven elérhető.

Bántalmazott Nők Segélyvonala:

416-863-0511 vagy **1-866-863-7868 TTY**

Ezen a hívószámon keresztül a bántalmazott nőknek nyújtanak segítséget. Angol és francia nyelvű segítségnyújtás.

Krízistelefonszámok

Ezeket a számokat tudja hívni, ha Önnek vagy egy ismerősének segítségre van szüksége valamilyen mentális egészséggel kapcsolatos probléma vagy függőség kezelésében.

Hívja a 211-et, ahol több helyi szolgáltatást is fel tudnak kínálni Önnek.

Torontói Krízisközpontok: 416-408-4357 TTY

Érzelmi támogatás, krízishelyzetbe való beavatkozás, öngyilkosság megelőzése.

Gerstein Centre: 416-929-5200

Kríziskezelés mentális egészségügyi problémákkal küzdő, Torontóban élő felnőttek számára.

St. Elizabeth Health Care: 416-498-8600

(torontói központi iroda) **416-498-0043**

(a hét minden napján, napi 24 órában, Észak-Yorkban és Etobicoke-ban)

Mobil krízishelyzeti beavatkozást nyújt, és különféle módokon támogatja a családtagokat, élettársakat és gondozókat.

Közösségi Ellátási Lehetőségek Központjai (CCAC-k):

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

Munkaidő: 8:30 és 17:00 között. A CCAC-k jelentik az elsődleges információforrást az idősgondozás terén, és tájékoztatást nyújtanak az Ön környékén elérhető gondozási lehetőségekről.

Kanadai Telecare krízisközpontok: 416-920-0497

Mandarin és kantoni nyelvjárásban kínál krízistámogatást mentális egészségügyi problémák esetén.

Progress Place vonal sorstársak számára: 416-960-9276

(20:00-tól éjfélig)

Mentális betegségben szenvedő emberek számára biztosít kölcsönös lelki segélynyújtást.

Scarborough-i Regionális Kórház

Mobil Kríziskezelő Csoport: 416-495-2891

Mentális egészséggel kapcsolatos krízisek esetén reagál a 16. életévüket betöltött személyek megkereséseire. East York és Scarborough tartozik hozzá.

Youthdale Mentálhigiénés Központok: 416-368-4896

Mentálhigiénés szolgáltatásokat nyújt gyerekek és fiatalok (max. 16 év), valamint a családjuk számára Torontóban.

Gyerekek Segélyvonala: 1-800-668-6868

Tanácsadás max. 20 éves korig.

Toronto Gyereksegítő Szolgálata: 416-924-4646

TTY: hívja a 711-et, majd ezt a számot: 416-924-4646

Kiértékelések, krízishelyzet esetén beavatkozás, tanácsadás és különféle szolgáltatások a gyerekbántalmazás és -elhanyagolás megelőzése érdekében.

Torontói Leszokástámogató Rendszer: 1-866-366-9513

Azoknak a 16. életévüket betöltött személyeknek nyújt segítséget, akiknek nem gyógyszeres leszoktatástámogatási szolgáltatásra van szükségük Toronto városában.

Fiataloknak szóló információk

A Toronto Community Housingnál minden tíz lakóból kb. négy 25 év alatti fiatal. Több partnerrel is együttműködünk, hogy a lakóközösségeinkben élő fiatalok rátaláljanak a megfelelő gazdasági és szociális lehetőségekre a legkülönbözőbb területeken, legyen szó sportról, művészetekről vagy felsőoktatásról.

Bővebb információ a www.torontohousing.ca weboldalon vagy a helyi szerepvállalásért felelős csapatnál.

Néhány hasznos link fiatalok számára:

www.toronto.ca/youth vagy hívja a **211**-en az

Ifjúsági Fejlesztési Egységet:

Városi munkaerő-toborzási programok, önkéntes lehetőségek stb.

www.211toronto.ca/topic/youth vagy hívja a **211**-et

A 12 és 29 év közötti fiataloknak szóló közösségi szolgáltatások listája.

www.torontopaye.ca vagy hívja a **416-397-5627** számot

Partneri Együttműködés Fiatalok Munkavállalásának Elősegítésére: a Toronto fejlődésre szoruló részein élő fiatalok számára.

www.woodgreen.org, vagy telefonon a **416-645-6000** számon

Woodgreen Közösségi Szolgálat:

Ingyenes programok fiataloknak vidám közösségi kirándulásokkal, levelezésben nyújtott segítséggel, a Kanadába újonnan érkezett és munkát kereső fiataloknak nyújtott támogatással.

Időseknek szóló információk

A Toronto Community Housingnál minden négy lakóból egy betöltötte az 59. életévét. Azon vagyunk, hogy biztonságos, egészséges környezetet biztosítsunk az idősek számára minden lakóközösségben. A helyi hozzáférési és támogatási csapattól többet tudhat meg.

Néhány hasznos link idősek számára:

www.toronto.ca/seniors, vagy hívja a **211**-et

Torontói Idősek Portálja: szálláslehetőségek, pénzügyi erőforrások, egészségügyi szolgáltatások stb.

www.rev.gov.on.ca/en/credit/gains, vagy hívja a **Service Ontariót: 1-800-267-8097**

Garantált Éves Jövedelem Rendszer: az arra jogosult ontariói idősek számára garantált minimális jövedelmet biztosít, havi juttatások formájában

www.mcsc.gov.on.ca/en/mcsc/programs/social/odsp, vagy hívja a **Service Ontariót: 1-800-267-8097**

Ontariói Fogyatékkal Élők Támogatási Programja: az Öregségi Biztonsági nyugdíjra nem jogosult, 65. életévüket betöltött személyek, akiknek pénzügyi nehézségeik vannak, jogosultak lehetnek az Ontariói Fogyatékkal Élők Támogatási Programjára.

Szószedet és függelékek

Az útmutatóban gyakran használt kifejezések

Kilakoltatás

Amikor egy lakót a háztartásával együtt jogi eszközökkel kitesznek az általa bérelt lakóegységből, mert nem teljesítette a bérleti szerződésben vagy a *Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvényben* meghatározott kötelezettségeit.

Beléptető

Más néven „beléptető kulcs”. A beléptetővel nyitható a Toronto Community Housing számos épületének főbejárata. Ez egy általában műanyagból vagy fémből készült tárgy, amelyet az ajtónál lévő érintőfelület előtt kell mozgatni, hogy kinyíljon az ajtó.

Háztartás

Minden olyan személy, aki az Ön által bérelt lakóegységben lakik. A bérbeadót minden olyan személyről tájékoztatnia kell, aki az Ön által bérelt lakóegységben lakik. A bérbeadónak külön szabályai vannak arra, hogyan kell hozzáadni, illetve eltávolítani embereket a háztartásból.

Lakásszolgáltatási törvény, 2011 (Housing Services Act, HSA)

Ezt a törvény szabályozza Ontarióban az állami támogatású lakbért (RGI). Ez a törvény lépett a *2000-es Szociális Lakhatási Reformtörvény* helyébe.

Csalás

Megtévesztés (például hazugság vagy becsapás), melynek célja, hogy az általa manipulált személy pénzügyi vagy egyéb juttatást biztosítson a megtévesztő eljárást gyakorló személy számára.

Bérbeadó

Ebben az útmutatóban a bérbeadó a Toronto Community Housing.

Bérleti szerződés

A bérbeadó és egy vagy több lakó között létrejött szerződés. Szerepel benne, hogy Ön milyen lakóegységet bérel a bérbeadótól, mennyi a lakóegység eredeti bérleti díja, továbbá meghatározza a bérbeadó és a bérlő jogait és kötelezettségeit. Ha Ön bérlő, akkor előzetesen találkoznia kellett a Toronto Community Housing munkatársával, és aláírta a bérleti szerződést. Emellett kapnia kellett egy példányt a bérleti szerződésből, amikor kezdetét vette a bérleti viszony.

Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvény (Residential Tenancies Act, RTA)

Ez a jogszabály a bérbeadók és a lakóingatlanokat bérlők jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Alhaszonbérlet

Az alhaszonbérlet az, amikor egy lakó kiköltözik, és engedélyezi, hogy valaki más lakjon a lakóegységében. Az Ön által aláírt bérleti szerződés nem teszi lehetővé a lakóegység alhaszonbérletbe adását.

Bérlő

Az a személy, aki bérleti szerződést írt alá egy lakóegységre vonatkozóan, és továbbra is a lakóegységben lakik. (Ez emberek egy csoportja is lehet.) Az Ön által bérelt lakóegységben lakhatnak olyanok, akik a háztartásához tartoznak, mégsem bérlők. Például a 16 év alatti gyerekek nem bérlők, mivel jogilag nem megengedett, hogy bérleti szerződést írjanak alá.

Bérleti viszony

Egy bérbeadó és egy bérlő (vagy több bérlő, ha többen is aláírták a bérleti szerződést) között hosszabb időn keresztül fennálló kapcsolat. Egy bérleti viszonyt a *Lakásbérleti szerződésekre vonatkozó törvény* és – amennyiben az Ön bérleti viszonya szociális alapú – a *Lakásszolgáltatási törvény* határozza meg.

Lakóegység

Ebben az útmutatóban az az otthon számít lakóegységnek, amelyet Ön a Toronto Community Housingtól bérel (legyen szó apartmanról, sorházról, házról stb.)

1. sz. függelék

Tűzvédelemi javaslatok

Konyhája mindig legyen biztonságos hely.

- Tartsa tisztán a tűzhelyét, és főzés közben ne hagyja el a helyiséget.
- Az edények fogantyúit mindig fordítsa befelé, nehogy beléjük ütközzön, és nehogy elérjék őket a gyerekek.
- Nyisson ki egy ablakot, hogy megszabaduljon a főzés közben keletkezett szagoktól. Ne nyissa ki a lakása ajtaját. Ugyanis ekkor a füst kiáramlik a folyosóra, és aktiválja az épület tűzriasztó rendszerét.
- Ne nyisson ki ablakot vagy támasszon ki ajtót, amikor tűz van. Ha nem tudja gyorsan eloltani a tüzet, azonnal hagyja el otthonát, aktiválja a legközelebbi tűzriasztót, és hívja a **911**-et.
- Ha a füstjelző főzés közben beriaszt, nyomja meg a némító („hush”) gombot. Ez elhallgattatja a riasztást, ahogy eloszlik a füst.
- Soha ne kapcsoljon ki füstjelzőt.

Legyen óvatos a gyúlékony anyagokkal.

- Tartsa biztonságos helyen az öngyújtókat és a gyufákat.
- Ne hagyjon égve gyertyákat, amikor elhagyja a helyiséget.
- Ne dobjon le gyúlékony anyagokat, pl. festéket, ammóniát vagy olajat a szemétdobón keresztül.
- Kérdezze meg a házfelügyelőt, hogyan tud biztonságosan megszabadulni a gyúlékony anyagoktól.

Dohányzáskor legyen óvatos.

- Mindig használjon hamutartót.
- Ne hagyjon égve cigarettát, amikor elhagyja a helyiséget.
- Ne dohányozzon az ágyban.
- Ne dobjon le cigarettacsikkeket az erkélyről (erről bővebben a 18. oldalon olvashat).

Ne terhelje túl a csatlakozóaljzatokat.

- Ha túl sok elektronikai eszközt vagy berendezést dug be egyetlen csatlakozóaljzatban hosszabbítókábelek vagy elosztók segítségével, az tűzveszélyt jelent. Húzza ki az éppen nem használt készülékeket, hogy helyet adjon annak, amire szüksége van.
- CSA minősítéssel rendelkező elektromos eszközöket használjon.

A túlzott zsúfoltság tűzveszélyt jelent.

- Tartsa tisztán otthonát, és ne zsúfolja tele. Ha Önnek vagy egy ismerősének segítségre van szüksége a felhalmozott holmik kezelésében, hívja az **Ügyfélkapcsolati központot** a **416-981-5500** számon. Ők biztosítják Önnek a szükséges segítséget.

A folyosón hagyott holmik veszélyforrásnak minősülnek.

- Ha szeretne megszabadulni egy bútortól vagy egyéb tárgytól, soha ne hagyja azt a folyosón. Hívja a **416-981-5500** számot, hogy megtudja, hogyan és hol tud kidobni nagyobb tárgyakat.

Készítsen össze egy alapvető holmik tartalmazó táskát.

- Egy alapvető holmik tartalmazó táskába azokat a fontos információkat is bele kell tenni, amelyekre vészhelyzet esetén szüksége lehet.
- Bármilyen táskát használhat. Ezt a táskát tartsa a bejárati ajtó közelében. Vészhelyzet esetén, amikor gyorsan kell elhagynia otthonát, vigye magával a táskát.

Mi legyen egy alapvető holmik tartalmazó táskában?

A fontos kontaktok elérhetőségeit tartalmazó lista, például:

- Az Ön gondviselője vagy a vészhelyzet esetén értesítendő személy(ek)
- Családtagok és barátok
- Speciális gondozó vagy szociális munkás
- Orvosi rendelő
- Gyógyszerész/gyógyszertár
- Biztosítótársaság adatai

Egyéb fontos holmik:

- Pluszkulcsok
- Banki betétkönyvek másolata és némi készpénz
- Plusz szemüvegek, kontaktlencsék és/vagy hallókészülékbe való elemek
- Egy váltás alsónemű
- Kozmetikumok
- Egy flakon víz
- Egy takaró
- Állateledel és -gyógyszer (ha az állat rendszeresen szed), és a háziállat védőoltásainak fénymásolata

Az alapvető holmik tartalmazó táskába tegye bele a következőket is:

- Fényképes igazolványának másolata
- Egy hétre elegendő vényköteles gyógyszer, egészségügyi felszerelés és speciális készülékek.
- Egy tájékoztató lap az Ön speciális igényeivel vagy fogyatékosságával kapcsolatban.
- Az Ön diétás szükségleteinek megfelelő ételek.
- Az allergiáival kapcsolatos tudnivalók.
- Betegbiztosítási kártyáinak másolata.

Ha speciális igényei vannak, segítő személyzetre van szüksége, vagy életfenntartó készüléket használ:

- Értesítse a Toronto Community Housingot, és előre szervezze meg, hogy legyen valaki, aki benéz Önhöz, amikor vészhelyzet van.
- Viseljen MedicAlert karkötőt, vagy legyen Önnél személyazonosító kártya.
- Legyen Önnél egy személyi riasztó, amely erőteljes hangjelzést bocsát ki, így jelezhet, ha segítségre van szüksége.
- Címkézze fel a készülékét, és lássa el használatra és szállításra vonatkozó utasításokkal.

Legyen felkészült:

- Ki szerepeljen még a vészhelyzet esetén értesítendő listáján?
- Mire lehet még szüksége vészhelyzet esetén?

A vészhelyzetre való felkészüléssel kapcsolatos bővebb tudnivalókért keresse fel ezt az oldalt:

Toronto városának vészhelyzetkezeléséről szóló weboldala ezen a linken érhető el: www.toronto.ca/oem.

Ontario vészhelyzetkezeléséről szóló weboldala pedig itt: www.emergencymanagementontario.ca.

2. sz. függelék

Ön is hozzájárulhat, hogy a Toronto Community Housing környezetkímélőbb legyen

Kevesebb áramot és vizet használjon, és csökkentse a hulladékmennyiséget.

Folyamatos változtatásokat vezetünk be az ingatlanjainkon, hogy csökkenjen az áram- és vízfogyasztás.

Ha kevesebbet kell költeni a közművekre, akkor több pénz jut az épületek karbantartására.

Ön is hozzájárulhat e törekvésünkhöz:

- Távozáskor kapcsolja le a villanyt.
- Rövidebb ideig zuhanyozzon.
- Ne folyassa a vizet fogmosás közben.
- Mosáskor hideg vizet használjon.
- Szárítógép helyett használjon szárítóállványt (de ne szárítókötelet), hogy a ruhák a szabad levegőn száradjanak az erkélyén.
- Télen tartsa csukva az ablakokat. Ha télen túl meleg van, lehetőleg vegye lejjebb a termosztátot, vagy beszéljen a házfelügyelővel.
- Ne használja a sütőt arra, hogy télen meleget csináljon, amikor fázik. Ez nem biztonságos. Beszéljen a házfelügyelővel, hogy megoldást találjunk a problémára és orvosolhassuk azt.
- Ne hagyja nyitva a hűtőszekrény ajtaját, és ne állítsa hidegebbre a kelleténél.
- Jelezze felénk, ha csöpög a csap, vagy ha nem zárnak jól az ablakok.
- Amikor elektronikai cikket vásárol, nézze meg, hogy van-e rajtuk Energy Star címke. Az ilyen címkével ellátott elektronikai cikkek kevesebb energiát fogyasztanak.
- Kapcsolja vagy húzza ki a tévéket, rádiókat és számítógépeket, amikor nem használja őket, vagy használjon elosztót, hogy egyetlen kapcsolóval az összeset kikapcsolhassa.
- Lehetőségéhez mérten csökkentse a hulladékmennyiséget, hasznosítson újra, és használja újra a dolgokat.

Ha kérdései vannak az újrahasznosítással vagy az épületre vonatkozóan bármivel kapcsolatban, beszéljen a házfelügyelővel, vagy hívja az **Ügyfélkapcsolati központot**.