세입자 안내서

Toronto Community Housing 주택에서의 생활

Toronto Community Housing

Toronto Community Housing 팀과 서비스

소개

귀하의 집

공용 구역

임차권

안전 정보

지역사회 참여

416-981-5500 I www.torontohousing.ca I 2014년 12월

추가 정보

Toronto Community Housing 뉴스, 회의, 정책, 양식, 템플릿에 대한 더 자세한 내용은 **www.torontohousing.ca** 를 참조하세요.

다음과 같은 자료의 최신 버전을 찾을 수 있습니다.

- 장애인 이용 가능성 정책
- Accessible Customer Service Policy (장애인 이용 가능 고객 서비스 정책)
- Consent to Disclose Information 양식 (정보 공개 동의 양식)
- 장애인 이용 가능 시설 요청 서류
- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (임대료 미납(체납)에 대한 퇴거 방지 정책)
- Policy on Evictions for Cause (정당한 퇴거에 대한 정책)
- Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (인권, 괴롭힘 및 공정한 이용 정책)
- 임대차 계약 동영상 및 패키지
- Tenant Transfer Policy (세입자 이전 정책)
- Unit Condition Follow-Up Process (유닛 상태 후속 절차)
- Visitor and Guest Policy (방문자 및 손님 정책)

각종 정책의 인쇄본은 다음과 같은 방법으로 얻을 수 있습니다.

1. **온라인으로 인쇄**
2. **Operating Unit (운영과) 또는 Property Management Office (관리 사무소)를 방문**
3. **Client Care Centre (고객 지원 센터, 416-981-5500 또는 help@torontohousing.ca) 에 연락**

이 책자에는 발행 당시를 기준으로 정확한 정보가 담겨 있습니다. 수정이 필요한 사항은 **help@torontohousing.ca**로 보내주세요.

© 2014 년 12 월 Toronto Community Housing.

환영합니다

City of Toronto 소유의 Toronto Community Housing 은 시 전역에 걸쳐 58,000 여 가구에 주택을 공급하고 있습니다. Toronto Community Housing 은 깨끗하고 안전하며 잘 관리되는 저렴한 주택을 공급할 뿐만 아니라, 주민들에게는 각종 서비스와 지원을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. Toronto Community Housing 은 지역사회의 안녕과 삶의 질을 개선할 수 있는 기회를 제공할 뿐만 아니라, 토론토를 더 살기 좋은 곳으로 만들기 위해 많은 파트너들과 함께 노력하고 있습니다.

이 책자는 Toronto Community Housing 주택에서의 생활에 대한 안내서입니다. 이 안내서에는 세입자의 권리와 책임에 대해 자세히 설명되어 있으며, 귀하의 집을 살기 좋은 곳으로 만드는 방법에 대한 정보도 포함되어 있습니다.

유용한 안내서를 만들 수 있도록 아이디어와 의견을 제공해주신 직원, 주민 및 Tenant Communications Workgroup (세입자 의사소통 워크그룹)의 구성원 여러분께 감사드립니다.

안내서를 가까이 두고 이용하시고 도움이 필요하면 언제든지 연락해 주세요.

중요: 본 세입자 안내서는 필요한 정보를 신속하게 찾아볼 수 있도록 제작되었습니다. 본 안내서에 수록된 정보는 시간이 지남에 따라 변경되거나 더 이상 쓸모없어질 수도 있습니다. 본 안내서의 정보를 법률적 조언으로 간주해서는 안 됩니다. 본 안내서에 기록된 내용과 Canada의 법률(연방, 주 등) 또는 Toronto Community Housing 정책, 절차 또는 가이드라인 사이에 상충되는 내용이 있을 경우에는 그 법률이나 정책, 절차 또는 가이드라인이 우선합니다. 본 안내서의 어떠한 내용도 Toronto Community Housing이 어떤 일을 하거나, 어떤 일을 하지 않거나, 또는 계약을 제안한다는 약속으로 간주되어서는 안 됩니다.

안내서를 습득하신 경우 다음 주소로 보내주세요.

이름

_____

주소

_____

_____

목차

06 Toronto Community Housing 팀과 서비스 소개

08 **Toronto Community Housing 에 연락하는 방법**
09 **귀하 거주지의 담당 직원**
12 **권리와 책임**
13 **Toronto Community Housing 의 서비스 약속**
14 **불만 처리 절차**

16 귀하의 집

16 성공적인 생활을 위한 정보
16 입주
16 엘리베이터 및 배달
16 장식
17 공공 요금
17 전화, 케이블 및 인터넷
17 가전 제품
17 창문형 에어컨 및 위성 안테나
18 애완동물 돌보기
19 창문 안전
19 발코니
19 열쇠 및 fob (전자 열쇠)
20 보험
20 유지 보수 및 수리
21 난방
21 쓰레기, 유기 폐기물 및 재활용
21 해충 구제
22 연례 유닛 검사
22 귀하 거주 유닛으로의 출입
23 장애인 이용 가능 시설

24 공용 구역

24 공용 구역에서의 금연
24 맑은 공기 유지
24 세탁실
24 레크리에이션실
25 복도
25 옥외 공간
25 옥외 물 놀이터 및 수영장
26 주차

29 임차권
29 임대료
29 임대료의 유형
30 지불 방법
31 임대차 계약
31 소득 변동 신고
31 연 임대료 재검토
31 가구 구성원을 추가하거나 삭제하는 방법
32 축소 절차 (유닛이 너무 넓은 경우)
32 확장 절차 (유닛이 너무 좁은 경우)
32 이전 요청 방법
32 Visitor and Guest Policy
33 90 일 이상 거주하지 않을 경우
34 개인 정보의 공개
34 퇴거
35 전출 절차
36 안전 정보
37 지역사회
39 화재 안전
41 정전
42 지역사회 참여
42 회의
42 게시판
42 우리의 웹사이트
43 연락처
44 서비스 및 지원
44 유용한 전화 번호
45 안전 관련 전화 번호
47 위기시 지원
48 청소년을 위한 정보
49 노인을 위한 정보
50 지역 서비스
51 용어집 및 부록
51 용어집
52 부록 **1** – 화재 안전 정보
54 부록 **2** – 환경 친화적인 **Toronto Community Housing** 만들기

Toronto Community Housing 팀과 서비스 소개

Toronto Community Housing 에는 약 1,600 명의 직원이 근무하고 있으며, 모든 직원들은 수리, 임대차 계약, 지역 서비스와 지원 및 안전에 필요한 정보를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

Client Care Centre

Client Care Centre 에는 연중 무휴로 연락이 가능합니다. 담당자가 전화를 받고 건물에 비상 사태가 발생한 경우 도움을 드립니다. 임차권 및 수리 요청에 대해서도 대답해 드립니다. **416-981-5500** 에 전화하거나 help@torontohousing.ca 로 이메일을 보내주세요.

관리자

관리자는 해당 건물 또는 단지에서 근무합니다. 관리자는 일상적인 유지보수를 담당하며, **416-981-5500** 에 전화하여 요청한 서비스를 처리합니다. 관리자의 근무 시간은 오전 8 시 30 분에서 오후 4 시 30 분까지입니다.

근무 시간 후에 서비스를 받으려면 **Client Care Centre** 로 연락하세요.

Tenant Services Coordinator (세입자 서비스 코디네이터)

Tenant Services Coordinator 는 유닛 임대, 임대차 계약 서명을 위한 주민과의 만남, 임대료 계산 등의 업무를 담당합니다. 임대료 또는 기타 임차권 관련 문제에 대해 궁금한 점이 있으면 Tenant Services Coordinator 에게 문의하세요.

Community Services Coordinator (지역사회 서비스 코디네이터)

Community Services Coordinator 는 주민, 지역 지도자 및 기관과 협력하여 지역사회의 요구를 파악하고 주민 리더십 활성화 및 지역사회 참여를 지원합니다. Community Services Coordinator 는 다음과 같은 업무를 수행합니다.

- 공통의 목표를 달성하기 위한 주민들과의 협력
- 각종 서비스를 이용하거나 여타 각종 기회 및 다른 지원을 받을 수 있도록 Toronto Community Housing 내 주민들과 귀하를 연계

Community Patrol Officer (지역사회 순찰 경관)

우리의 Community Patrol Officer 나 Special Constable (임시 경찰관) 그리고 사설 보안 업체들은 Toronto Police Service 와 협력하여 지역사회를 안전하게 지킵니다. 우리는 이들 경찰관들을 지역사회 현장에서 볼 수 있습니다. Community Safety Unit (지역사회 안전과, **416-921-2323**)으로 전화해도 경찰관들과 연락이 가능합니다.

Community Safety Advisor (지역사회 안전 자문위원)

Community Safety Advisor 는 적절한 내부 자원이나 외부 기관으로 하여금 지역사회의 안전 문제 해결에 도움을 줄 수 있도록 할 수 있습니다. 또한 Community Safety Advisor 는 주민 주도의 안전위원회를 지원해 줍니다.

Community Housing Supervisor (지역사회 주택 감독관)

Community Housing Supervisor 는 건물 내에서 근무하는 직원들을 관리하고 지역사회 내 수리 업무를 조정합니다. Community Housing Supervisor 는 건물 직원들을 관리합니다.

Operating Unit Manager (운영과장)

Operating Unit Manager 는 지역 Operating Unit Office (운영과 사무실)에서 근무하는 직원들을 관리합니다.

Property Management Office 직원

Toronto Community Housing 은 Toronto Community Housing 건물 관리를 지원하는 네 곳의 서비스 제공업체와 협력하고 있습니다. 건물 관리회사들은 일상적인 건물 운영의 측면에서 서로 약간 다릅니다. 그래도 관리자는 여전히 현장에서 근무를 할 것입니다. 하지만 그들의 업무처리 절차는 서로 상이합니다.

다음과 같은 경우 **Client Care Centre** 로 문의하세요.

- 귀하의 유닛에 수리가 필요한 경우
- 요청하거나 완료된 수리에 대해 알아보고자 하는 경우
- 불만을 제기하는 방법에 대해 알아보고자 하는 경우
- 수취한 편지에 대해 알아보고자 하는 경우
- **Client Care Centre 와의 마지막 통화에 대해 알아보고자 하는 경우**

귀하가 서비스를 요청할 경우에는 반드시 그에 대한 참조번호를 요구하세요.

귀하의 임대차 계약, 임대료 또는 계정에 대해 알아보려면 해당 지역 Property Management Office 를 방문하세요.

귀하의 요청사항이 어떻게 처리 중인지를 확인하려면 참조번호를 사용하세요

Client Care Centre(416-981-5500)로 전화하여 수리를 요청하거나 임차권에 대해 질문을 하면 담당자가 참조번호를 드립니다. 이 번호가 귀하의 참조번호입니다. 귀하의 요청사항이 어떻게 처리 중인지 확인하려면 이 번호를 사용하세요. 전화할 때마다 참조번호를 요청하세요.

다음 사항에 대해 질문이 있습니다...

수리 불만을 제기하는 방법

내 계정 내 임차권

내 마지막 통화 Toronto Community Housing 에 문의.

Toronto Community Housing 에 연락하는 방법

Toronto Community Housing 주택은 시 전역에 걸쳐 Operating Unit 으로 구성되어 있습니다. 이를 통해 더 가까이에서 주민들에게 서비스를 제공할 수 있습니다.

Toronto Community Housing 에 연락하는 방법은 다음과 같습니다.

직접 방문

귀하가 직접 대면하여 이야기하고자 할 경우, 관리자에게 이야기할 수도 있지만 Operating Unit 또는 Property Management Office(일부 건물의 경우)를 직접 방문해야 할 수도 있습니다. 더 신속하게 서비스를 받으려면 미리 전화하여 약속을 잡으세요. 만약 Operating Unit 또는 Property Management Office 가 어디에 있는지 잘 모를 경우에는, **Client Care Centre** 에 문의하시면 찾아가야 할 곳을 알려드립니다.

전화

하루 중 언제든지 **Client Care Centre(416-981-5500)**에 연락할 수 있습니다.

이메일

시급한 문제가 아닌 경우에는 **help@torontohousing.ca** 로 이메일을 보내주세요.

근무 시간: **Operating Unit과 Property Management Office의 근무 시간은 통상 월요일부터 금요일, 오전 8시 30분부터 오후 4시 30분까지입니다. 주말과 공휴일에는 문을 열지 않습니다. Property Management Office의 근무 시간이 이와 다를 경우에는 사무실 문에 근무 시간이 게시됩니다.**

귀하의 거주지의 Operating Unit 또는 Property Management Office 직원

이 직원들은 건물 내 주민들에게 서비스를 제공합니다. 필요한 정보나 사항이 있으면 이 직원들에게 요청하세요.

사무실을 직접 방문하여 이야기할 경우에는 다음과 같은 일을 처리할 수 있습니다.

- 귀하의 임대차 계약에 대한 문의.
- 귀하의 임대료에 대한 문의.
- 귀하의 임대료 지불.
- 다른 유닛으로의 이전 요청.
- Toronto Community Housing 주민 정책의 복사본 얻기.
- 귀하의 임차권이나 계정에 대한 문의.
- 가구 구성원에 대한 추가 또는 삭제나 연 임대료의 재검토를 위한 소득변동신고서를 작성.

귀하의 거주지 담당 직원

Operating Unit 이나 Property Management Office 의 직원 및 기타 중요한 사람들의 연락처에 관한 정보는 잘 기록하여 두세요.

중요: 이들이 귀하가 필요로 하는 서비스나 기타 사항들을 도와 줄 것입니다.

(통상 임대차 계약에 서명할 때 이같은 정보를 제공하는데, 만약 필요시에는 언제든지 **Client Care Centre(416-981-5500** 로 연락만 하면 관련 정보를 구할 수 있습니다.)

OPERATING UNIT (OU) 이름: _____ **OU 임대인**: _____

건물 관리 회사명(해당되는 경우): _____

사무실 주소: _____

팩스 번호: _____ 이메일 주소: _____

Operating Unit Manager:

전화: _____ 근무 시간: _____

Community Housing Supervisor:

전화: _____ 근무 시간: _____

건물 관리자:

전화: _____ 근무 시간: _____

Tenant Services Coordinator (TSC) 또는 Property Administrator (건물 관리인):

전화: _____ 이메일 주소: _____

Community Services Coordinator (CSC) 참여:

전화: _____ 이메일 주소: _____

Community Services Coordinator (CSC) 접속:

전화: _____ 이메일 주소: _____

Community Services Coordinator (CSC) 지원:

전화: _____ 이메일 주소: _____

Community Safety Advisor (CSA) :

전화: _____ 이메일 주소: _____

세입자의 권리와 책임

귀하에게는 세입자로서 다음과 같은 권리가 있습니다.

임차권 보호

귀하는 다음 기간까지 귀하의 유닛에 거주할 수 있습니다.

- 임대주(Toronto Community Housing)에게 적절한 서면통지를 할 때까지.
- *Residential Tenancies Act* 의 규칙을 위반하여 임대주가 귀하의 임차권을 해지할 때까지.

사전 출입 통지

- 임대주(Toronto Community Housing)가 귀하의 유닛에 들어가고자 하는 경우에는 비상 상황이 아닌 한 들어가기 24 시간 전에 서면으로 통지를 해야만 합니다.
- Toronto Community Housing 직원 또는 도급업자는 *Residential Tenancies Act* 또는 임대차 계약상 적합한 사유가 있어야만 귀하의 유닛에 들어갈 수 있습니다.

귀하는 물론 귀하와 함께 거주하는 사람도 세입자로서 임대차 계약상의 모든 책임을 준수해야 합니다.

이같은 책임으로는 다음과 같은 것들을 들 수 있는데, 여기 열거된 사항 외에도 많은 책임이 있습니다.

- 매월 기한 내에 임대료를 지불해야 합니다.
- 유닛을 깨끗하고 양호한 상태로 유지해야 합니다.
- 귀하 또는 귀하의 방문자나 손님에 의해 초래된 손상은 이를 수리하거나 또는 수리에 소요된 비용을 지불해야 합니다. (일상적인 마모로 인한 수리는 여기에 해당되지 않습니다.)
- 귀하의 행동은 물론이고, 귀하의 가구 구성원이나 방문자 또는 손님 혹은 그들이나 귀하의 애완동물의 행동에 대해 책임을 져야 합니다.
- 너무 많은 소음을 내지 말고, 애완동물을 잘 통제하고 그 배설물을 치우며, 설치된 쓰레기통을 사용하여 공용 구역을 깨끗하게 유지하는 등 이웃을 존중해야 합니다.
- 임대용 유닛, 개인 자산, 공용 공간, 사무실 등 지역사회의 모든 재산을 소중하게 여겨야 합니다.
- Toronto Community Housing의 정책이나 모든 관련 법률을 준수해야 합니다.
- 개인 소유물에 대한 가계 보험에 가입해야 합니다. 이 보험은 통상 가재보험 또는 세입자보험이라고 합니다 (20페이지 참조).
- 자물쇠를 교체해야 하는 경우 관리자에게 도움을 요청해야만 합니다. **본인이 직접 교체하지 마세요.**
- 새 구성원이 귀하의 유닛에 전입하거나 전출하는 경우 30일 내에 Tenant Services Coordinator나 Property Administrator에게 서면으로 알려야 합니다.
- 소득이 변동된 경우 30일 내에 Tenant Services Coordinator나 Property Administrator에게 신고해야 합니다.
- 귀하의 유닛을 전대해서는 안 됩니다.

인권

토론토는 다양한 사람들과 문화로 구성되어 있습니다. Toronto Community Housing 은 이러한 다양성을 수용하며 모든 사람이 동등하게 존중받고 공정하게 대접받는 포괄적인 거주 및 작업 환경을 제공할 것을 약속합니다. 주민, 방문자, 손님 및 직원은 어떠한 형태의 차별이나 괴롭힘도 없이, 상호 존중하는 안전한 환경에서 거주하고 작업할 수 있는 권리가 있습니다.

Toronto Community Housing 은 온타리오 주 *Human Rights Code* 의 요건이 반영된 Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (인권, 괴롭힘 및 공정한 이용 정책)를 보유하고 있습니다.

이 정책에 반하여 괴롭힘을 받았거나 차별을 당했다고 생각하는 사람은 누구든지 Operating Unit 이나 Property Management Office 를 통해 그 문제를 해결할 수 없는 경우 불만을 제기할 수 있습니다.
Toronto Community Housing 의 인권에 대해 자세한 정보가 필요하거나 본 정책을 읽어보려면 Toronto Community Housing 의 웹사이트(**www.torontohousing.ca**)를 방문하거나 **humanrights@torontohousing.ca** 로 이메일을 보내주세요.

중요: 세입자 책임에 대한 동영상(여러 언어로 제작됨)이 **www.torontohousing.ca/lease** 에서 온라인으로 제공됩니다.

Toronto Community Housing 의 권리와 책임

책임

Toronto Community Housing 는 임대주로서 다음과 같은 책임이 있습니다.

- 임대차 계약 및 법률에 규정된 대로 서비스를 제공해야 합니다.
- 임대용 부동산을 잘 관리하고, 수리 요청시 5 일 내에 응답해야 합니다.
- 지역의 건강, 안전, 관리 기준 및 조례를 준수해야 합니다.
- 요청시 지불증명서를 발급해야 합니다.
- 소득 연동 임대료를 지불하는 경우 매년 임대료의 적정여부를 재검토해야 합니다.
- 비상 상황(홍수, 화재, 생명을 위협하는 사건 또는 생명 안전 여부 확인)이 아닌 경우에는 직원이 귀하의 유닛에 들어가려면 적어도 24 시간 전에 사전통지를 해야만 하지만, 비상시에는 사전통지 없이도 유닛에 들어갈 수 있습니다.
- 장애인들에게는 그들이 이용 가능한 고객 서비스를 제공해야 합니다.

권리

Toronto Community Housing 은 임대주로서 다음과 같은 권리를 보유합니다.

- 세입자가 시장 임대료를 지불하는 경우 1 개월의 임대료를 임대보증금으로 받을 수 있습니다.
  - 보증금은 임대기간중 마지막 달의 임대료로 지불됩니다.
  - 보증금은 손해 보상 등 다른 용도로 사용할 수 없습니다.
  - 임대주는 매년 보증금에 대한 이자를 지급해야 합니다.
- 임대료를 늦게 지불하거나 Toronto Community Housing 주택에 대한 법률을 위반하는 세입자의 퇴거를 요청할 수 있습니다.

각종 퇴거 사유는 34 페이지에 설명되어 있습니다.

중요: Toronto Community Housing은 귀하를 강제로 퇴거시키기를 원하지 않으며, 우리는 귀하가 계속 거주할 수 있도록 문제를 조기에 해결하기를 바랍니다. Toronto Community Housing은 재정적 어려움이 있는 주민들과 협력할 것을 약속드립니다. 임대료를 지불할 수 없거나 혹은 임차권과 관련하여 다른 문제가 있을 경우에는 Tenant Services Coordinator나 Property Administrator에게 연락하세요.

Toronto Community Housing 의 서비스 약속

Toronto Community Housing 의 Client Care Centre 에는 연중 무휴로 연락이 가능합니다. Toronto Community Housing 는 귀하의 요구를 처리하기 위해 최선을 다할 것입니다.

수리 및 유지 보수

수리를 요청하려면 Client Care Centre(**416-981-5500**)로 전화하세요.

- Toronto Community Housing은 수리 및 유지 보수 요청이 있을 경우 업무일 기준으로 5일 내에 응답해 드립니다.
- Toronto Community Housing은 세입자와 협력하여 장기적인 해결 방법을 모색할 것입니다.
- 비상 상황이 아닌 경우에는 **help@torontohousing.ca**로 이메일을 보낼 수 있습니다. Toronto Community Housing의 담당자가 참조 번호를 드릴 것입니다. 이 참조번호를 사용하면 요청이 어떻게 처리 중인지를 확인할 수 있습니다.
- 전화할 때마다 참조번호를 요청하세요.

응급 수리

응급 수리를 요청하면, 수리 유형에 따라 4 시간 내에 Toronto Community Housing 직원이 귀하의 유닛에 도착할 것입니다. Toronto Community Housing 은 문제를 해결하거나 문제가 더 악화되지 않도록 노력할 것입니다. 일시적으로 복구된 경우 귀하의 요청은 일반적인 수리 요청으로 간주되어 업무일 기준으로 5 일 내에 직원이 응답해 드릴 것입니다.

장애인 이용 가능 고객 서비스

Toronto Community Housing 의 Accessible Customer Service Policy 는 *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* 를 따릅니다.
이 법률에 대해 자세히 알아보려면 Ministry of Community and Social Services 의 웹사이트(**www.mcss.gov.on.ca**)를 방문하세요.

Accessible Customer Service Policy 는 다음과 같은 원칙을 따릅니다.

1. 고객 서비스는 장애인의 품위와 독립성을 존중하는 방식으로 제공됩니다.
2. 장애가 있는 고객은 별도의 다른 조치가 필요하지 않는 한 다른 고객과 동일한 서비스를, 동일한 장소에서, 동일하거나 유사한 방식으로 이용할 수 있습니다.
3. 장애가 있는 고객에게도 다른 고객들과 마찬가지로 Toronto Community Housing의 서비스를 이용할 수 있는 기회가 공평하게 제공됩니다.

본 정책에 대해 더 상세히 알아보려면 Toronto Community Housing 의 웹사이트(**www.torontohousing.ca/accessibility**)를 방문하세요.

Toronto Community Housing 불만 처리 절차

Toronto Community Housing 은 세입자의 우려와 불만에 관심을 기울이고 있습니다. Toronto Community Housing 의 목표는 주민들에게 좋은 서비스를 제공하는 것입니다. 하지만, 귀하가 우려사항에 대해 말씀해주지 않는 이상 아무것도 해결할 수 없는 것입니다. 귀하는 여러가지 방법을 통해 귀하가 갖고 있는 우려 또는 불만사항을 표현할 수 있습니다. 귀하는 고객 서비스, 귀하의 유닛이나 지역사회에서 이루어지는 수리 작업의 질, Toronto Community Housing 의 업무 관행 등에 대해 우려되는 점을 다음중 한가지 방법을 통해 신고할 수 있습니다.

1. **직접 방문**: Operating Unit Manager나 Property Management Office의 직원에게 직접 이야기하세요.
2. **서면**: Operating Unit이나 Property Management Office의 직원에게 이메일 또는 일반 우편을 보내세요.
3. **전화**: **416-981-5500**
4. 이메일: **help@torontohousing.ca**

잊지 말고 참조번호를 요청하세요.

Toronto Community Housing 에 연락하여 불만 해결 과정이 어떻게 진행 중인지 확인할 때는 항상 이 번호를 사용하세요.

제공된 서비스가 만족스럽지 않을 경우 Operating Unit Manager 나 Property Manager(건물 관리인)에게 이야기하세요. Operating Unit Manager 또는 Property Administrator 는 귀하의 불만이 접수된 후 업무일 기준으로 10 일 내에 해결하려고 노력할 것입니다. 그렇게 했슴에도 불구하고 서비스 또는 불만 처리에 대해 여전히 만족하지 못할 경우에는 **416-981-5500** 으로 전화하세요. 이 경우 고위 관리자는 불만 접수 후 업무일 기준으로 5 일 내에 연락을 드릴 것입니다.

불만을 제기한 후 어떤 일이 일어납니까?

귀하로부터 불만을 접수한 직원은 **업무일 기준으로 2일** 내에 접수사실을 확인할 것입니다.

언제 응답을 받게 됩니까?

담당 직원이 **업무일 기준으로 10일** 내에 응답해 드릴 것입니다. 그때 불만이 어떻게 해결될 예정이고 얼마나 걸릴 것인지를 알려드릴 것입니다.

Do What's Right: 사기 행위 및 폐기물은 바로 신고하세요.

사기 행위는 Toronto Community Housing 의 모든 사람에게 영향을 미칩니다. Toronto Community Housing 은 사기 행위로 인해 기금이 손실될 경우 많은 비용이 드는 수리 작업에 자본을 투입할 수 없게 됩니다.

- 비어 있는 유닛의 수리가 지연되어 대기자 명단에 있는 고객이 더 빨리 아파트에 입주할 수 없게 됩니다.
- 공공 기물이 파손되어 수리 기금이 전용됩니다.
- 기금이 낭비되어 세입자와 지역사회가 필요로 하는 수리를 받으려면 더 오래 기다려야 할 수도 있습니다.

  Toronto Community Housing 은 사기 행위에 대한 신고전화를 받기 위해 독립 서비스 업체를 고용하였습니다. 귀하는 언제든지 우려사항을 익명으로, 그리고 원하는 언어로 신고할 수 있습니다.

Toronto Community Housing 의 이사회에 직접 보고하는 독립 부서인 Internal Audit Department(내부 감사 부서)의 Investigations Unit(조사과)에서 신고 내용을 조사할 것입니다.

만약 직원 또는 주민이 사기 행위를 저지르는 것을 목격하거나 혹은 그렇게 생각되는 경우, 즉시 신고하세요.

- 전화로 신고하려면 언제든지 *Do What's Right* (**1-877-993-6744**)로 전화하세요.
- 온라인으로 신고하려면 언제든지 **www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing**을 방문하세요.
- 우편으로 신고하려면 신고서를 작성하여 다음 주소로 보내세요.

  Chief Internal Auditor
  c/o Toronto Community Housing
  931 Yonge Street
  Toronto, ON M4W 2H2
- 웹페이지(www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste)에서 도움이 되는 템플릿을 다운로드할 수 있습니다.

귀하의 집

성공적인 생활을 위한 정보

1. 입주

입주하기 전에 청소, 수리 및 검사가 실시됩니다. 필요한 경우 해충에 대한 소독도 이뤄집니다. 관리자가 귀하와 함께 입주 검사를 실시한 다음, 유닛에서 변경할 수 있는 사항과 변경할 수 없는 사항에 대해 설명해 드릴 것입니다. 그 외에도 귀하가 지적한 수리 필요 사항을 기록하고, 수선충당금에 대해 설명하고 수선충당금의 목록을 제공해 드릴 것입니다.

2. 엘리베이터 및 배달

모든 Toronto Community Housing 주택은 관련규정이 서로 상이합니다.

- 아파트에 입주하는 경우에는 관리자에게 이야기하여 엘리베이터 사용을 예약하세요. **Client Care Centre**에 문의해도 좋습니다. 문의를 받은 담당자는 귀하에게 참조번호를 드린 다음 관리자에게 연락하여 엘리베이터를 사용할 수 있도록 조치할 것입니다.
- 입주 당일에는 입주시간 2시간 전에 **Client Care Centre**에 연락하여 엘리베이터 사용에 차질이 없도록 해야 합니다.
- 가구와 같이 크거나 혹은 작은 물건을 배달시키는 경우에는 해당 건물에서 배달을 어떻게 처리하는지 관리자에게 문의하세요.

3. 장식

귀하의 유닛을 마음껏 쾌적하게 꾸미세요. 그 유닛은 귀하의 집입니다.

주의: 임대차 계약의 조항에 따라 유닛을 장식할 때 영구적인 변경은 허용되지 않습니다.

- 영구적으로 변경할 경우, 유닛을 입주 전 상태로 복원하는 비용이 청구됩니다.
- 바닥재는 변경할 수 없습니다.
- 문, 수납장, 배관 및 조명 기구는 제거할 수 없습니다.
- 그림을 거는 데는 벽을 손상시키지 않는 접착식 고리만 사용할 수 있습니다. 못이나 고리는 사용할 수 없습니다.

장식과 관련하여 허용되는 것과 금지되는 것에 관해 더 자세히 알리보려면 관리자나 **Client Care Centre**에 문의하세요.

4. 공공 요금

- Tenant Services Coordinator나 Property Administrator가 어떤 공공 요금을 직접 내야 하고 어떤 공공 요금이 임대료에 포함되는지 알려드릴 것입니다.
- 소득 연동식 임대료를 지불하는 경우에는 유닛의 크기에 따라 귀하가 지불해야 하는 공공 요금의 금액이 달라집니다. 이 금액은 *Housing Services Act* 및 토론토 시의 소득에 따른 임대료 조정 가이드라인에 규정되어 있습니다.
- 전기 요금을 직접 내야 하는 경우에는 입주일 전에 Toronto Hydro(**416-542-8000**)에 전화하거나 **www.torontohydro.com**을 방문하여 구좌를 개설하세요.
  가스 요금을 직접 내야 하는 경우에는 입주일 전에 Enbridge(**1-888-427-8888**)에 전화하거나 **www.enbridgegas.com**을 방문하여 구좌를 개설하세요.

5. 전화, 케이블 및 인터넷

전화, 케이블 및 인터넷 요금은 임대료에 포함되지 않습니다. 귀하는 토론토 지역에서 서비스를 제공하는 회사중 원하는 회사를 선택하여 서비스를 받을 수 있습니다. 서비스회사의 전화 또는 케이블 설치 기사가 건물의 제한 구역에 출입해야 하는 경우 관리자의 도움을 받을 수 있도록 전화 또는 케이블 설치를 위한 예약시간은 월요일부터 금요일 주간으로 설정하세요. 전화를 이용한 출입 시스템이 설치된 건물에 거주하는데 시스템이 작동하지 않는 경우에는 케이블 제공업체의 서비스가 전화를 이용한 출입 시스템을 지원하는지 확인하세요.

6. 가전 제품

모든 Toronto Community Housing 유닛에는 냉장고와 오븐이 설치되어 있습니다. 이들 냉장고와 오븐은 정기적으로 청소를 해야 더 잘 작동할 것입니다. 만약 냉장고나 오븐의 수리가 필요하다면 **Client Care Centre** 로 전화하세요. 담당자가 근무 시간 내에 서비스를 받을 수 있도록 조치를 해 드립니다.
많은 건물에는 지정된 시간에만 이용할 수 있는 공동 세탁실이 있습니다. 세입자는 자신의 유닛에 세탁기, 건조기 또는 식기 세척기를 설치할 수 없습니다. 이러한 가전 제품을 설치할 경우에는 건물의 배관이 손상되거나, 물이 넘치거나 물 공급이 중단되는 등의 사태 이외에도 기타 여러 문제를 야기시킬 수 있습니다. 서면 동의 없이 가전 제품을 설치할 경우 임대주는 해당 가전 제품을 제거하고 필요한 수리 비용을 청구할 것입니다.

7. 창문형 에어컨 및 위성 안테나

창문형 에어컨이나 위성 안테나를 설치하려면 먼저 Operating Unit 또는 Property Management Office 에서 서면 허가를 받아야 합니다. 정의된 안전 규정을 충족하고 안전 위험을 피하기 위해서는 공인 전문가가 이러한 제품을 설치해야 합니다. 세입자는 이들이 안전하게 설치되었다는 증명서를 제출해야 합니다.

귀하는 Operating Unit 이나 Property Manager 로부터 이러한 제품 설치가 가능한 유자격 도급업자의 명단을 얻을 수 있습니다.

서면 허가 없이 창문형 에어컨나 위성 안테나를 설치할 경우 제거 및 필요한 수리 비용이 청구됩니다.

주의 사항: 위성 안테나를 설치하는 경우 반드시 집보험에 가입해야 합니다. 보험에 대한 자세한 정보는 20 페이지에 나와 있습니다.

---

8. 애완동물 돌보기

Toronto Community Housing 은 애완동물이 귀하에게 얼마나 중요한지 잘 알고 있습니다. 따라서 Toronto Community Housing 은 애완동물 친화적인 환경을 제공하고 있습니다. 시 조례에 의해 가구당 최대 세 마리의 개만 허용된다는 점에 유의하세요. 그리고 전체 애완동물의 수는 개, 고양이, 페렛, 토끼를 합하여 최대 여섯 마리를 넘지 않아야 합니다. 귀하는 귀하의 애완동물의 행동에 대해 책임을 져야 합니다. 방문자 또는 손님의 애완동물의 행동에 대해서도 책임을 져야 합니다. 여기에는 애완동물이 지나치게 큰 소리를 내지 않도록 하고 애완동물의 배설물을 치우는 일이 포함됩니다.

귀하 또는 귀하의 방문자나 손님에게 애완동물이 있는 경우 다음 가이드라인을 따라야 합니다.

- 공용 구역에서, 예를 들어 귀하의 유닛에서 나오거나 밖으로 나갈 때는 애완동물에게 목줄을 사용해야 합니다.
- 임대차계약에 명시된 대로, 귀하의 애완동물이 다른 사람의 재산이나 소유물을 손상하지 않고, 남에게 폐를 끼치지 않으며, 지나친 소란을 피우지 않도록 해야 합니다.
- 애완동물을 절대 발코니에 혼자 두어서는 않됩니다.
- 애완동물의 배설물을 항상 허리를 굽혀 치우거나 작은 삽으로 퍼내어 봉지에 담아 확실히 치워야 합니다.
- 애완동물의 배설물을 책임지고 확실하게 버려야 합니다,
  - 애완동물을 산책시키는 경우 야외 쓰레기통을 사용합니다.
  - 사용된 cat litter(고양이 배설용 상자에 까는 점토)를 절대 변기에 버리지 않습니다.
  - 모든 애완동물의 배설물(cat litter, 새장 안지)은 두 겹으로 싸서 쓰레기 활송 장치에 버립니다.

애완동물을 키울수 있는 허가가 필요하거나 기타 애완동물에 대한 규칙을 찾아보려면 City of Toronto (**416-338-7387**)에 전화하거나 **www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm** 을 방문하세요.

이웃집의 개가 계속 짖거나, 이웃 사람이 애완동물의 배설물을 치우지 않거나, 애완동물에 관한 다른 불만이 있는 경우에는 **416-338-7297** 또는 **animalservices@toronto.ca** 로 연락하세요. 이웃집의 애완동물에 대한 불만은 이 서비스를 통해 접수해야 Toronto Community Housing 직원이 처리할 수 있습니다.

9. 창문 안전

아파트 건물에는 사람과 애완동물이 방충망을 뚫고 떨어지지 않도록 방지하기 위해 창문 자물쇠가 사용됩니다. 창문 자물쇠는 환기 및 안전을 위해 10 센티미터 정도 열 수 있습니다. 창문 자물쇠와 방충망은 안전을 위한 것입니다. 창문 자물쇠나 방충망을 손상하거나 개조하거나 제거하지 마세요. 그럴 경우 귀하의 유닛에 거주하거나 귀하의 유닛을 방문한 어린이나 애완동물이 위험에 빠지게 됩니다. 또한, 이러한 행위는 임대차 계약의 조항을 위반하는 것이며 수리 비용이 청구될 수 있습니다.
창문 자물쇠나 방충망의 수리가 필요하면 관리자에게 신고하거나 **Client Care Centre** 로 전화하세요. 일반 수리 요청과 마찬가지로, 업무일 기준으로 5일 내에 문제를 해결할 것입니다.

10. 발코니

안전 정보: **어린이나 애완동물을 절대 발코니에 혼자 두지 마세요.**

다음과 같은 물건은 발코니에 둘 수 없습니다.

- **카펫**: 젖은 카펫은 콘크리트와 나무에 손상을 줄 수 있습니다.
- **바베큐 그릴**: 화재 위험이 있습니다.

발코니는 빨랫줄이 아닙니다. 빨래를 말리려면 빨래 건조대를 사용하세요.

발코니는 창고가 아닙니다. 발코니에 물건을 쌓아둘 경우 화재가 발생할 위험이 있습니다. 그럴 경우 물건을 치우라는 요구를 받게 될 것입니다.

발코니 밖으로 아무 것도 던지지 마세요. 아래에 있는 사람에게 심각한 부상을 입히거나 다른 사람의 재산에 피해를 입힐 수 있습니다. 담배 꽁초는 재떨이에 버리세요. 발코니 밖으로 담배 꽁초를 버릴 경우 벌금이 부과될 수 있습니다.

비둘기 그물을 설치하려면, Operating Unit이나 Property Management Office로부터 서면 허가를 받아야 합니다.
발코니에 위성 안테나를 설치하려면, Operating Unit이나 Property Management Office로부터 서면 허가를 받아야 합니다(17페이지 참조).

11. 열쇠 및 전자 열쇠

Toronto Community Housing에서는 귀하의 유닛과 우편함에 사용할 열쇠 또는 전자 열쇠를 제공할 것입니다. 또한 건물의 입구나 기타 공용 공간에 사용할 안전 열쇠도 제공할 것입니다.

- 만약 키의 복사본이 더 필요하거나, 키를 잃어버렸거나, 자물쇠를 교체해야 하는 경우에는 관리자에게 이야기하세요.
- 비상시나 근무 시간 후에는 **Client Care Centre (416-981-5500)**로 전화하세요. 응답을 받을 때까지 1 – 4시간이 걸릴 수도 있습니다.

- 주민이 직접 자물쇠를 바꾸거나 추가할 수 없습니다. 자물쇠를 추가하거나 바꾸면 임대차 계약을 위반하는 것입니다. 만약 유닛에 들어가기 위해 자물쇠를 부수어야 하는 경우에는 수리 비용이 청구될 것입니다.
- 귀하의 가구 구성원이 아닌 사람에게 열쇠 또는 전자 열쇠의 복사본을 주지 마세요. 그럴 경우 모든 사람의 안전을 위험하게 할 뿐만 아니라 임대차 계약을 위반하는 것이 됩니다.
- 전출 시에는 마지막 날에 관리자에게 열쇠를 반납하세요.

중요: **자물쇠를 교체하는 경우 $99, 전자 열쇠의 경우 $25를 내야 합니다.**
(이 요금은 2014년 12월 현재 요금입니다. 앞으로 인상될 수도 있습니다.)

---

12. 보험

귀하의 소유물에 대한 보험에 가입하셨습니까? 임대차 계약에 따라, 자신의 소유물에 대한 보험에 가입하는 것은 귀하의 책임입니다. 이러한 유형의 보험은 보통 가재보험 또는 세입자보험이라고 합니다.

Toronto Community Housing 에서 가입한 보험은 화재, 홍수 또는 기타 비상 사태가 발생하여 유닛이 손상된 경우라도 귀하의 소유물 대체 비용을 지불하지 않습니다.
소득의 일부 또는 전부를 Ontario Works 또는 Ontario Disability Support Program 으로부터 받는 경우에는 이들 프로그램에서 가재보험 비용을 부담할 수도 있습니다. 자세한 내용은 담당 사회복지사에게 문의하세요.

보험은 어떤 일을 합니까?

귀하의 유닛이 홍수, 화재 또는 다른 사고로 인해 손상된 경우, 보험에 가입하였다면 피해를 입은 귀하의 가재도구를 대체하는 데 도움이 됩니다. 그리고 예를 들어, 귀하의 행동으로 인해 화재가 유발되었을 경우 법률 비용을 지불하는 데도 도움이 될 수 있습니다. 손상 또는 비상 상황으로 인해 일정 기간 유닛을 떠나야 하는 경우 그 기간 동안의 호텔 체류나 대체 유닛 비용이 지불될 수도 있습니다.

저렴한 보험

Marsh Canada 에서는 공공 지원 주택에 거주하는 세입자를 위해 설계된 보험을 제공합니다. 보험료 및 보장 범위에 대한 자세한 내용은 **http://tenant.hscorp.ca** 를 참조하거나 **1-866-940-5111** 에 전화하세요.
어떤 종류의 보험이 자신에게 적합한지 알아보려면 월요일부터 금요일, 오전 8 시에서 오후 5 시 사이에 Insurance Bureau of Canada (**416-362-9528**)로 전화하세요.

13. 유지 보수 및 수리

수리가 필요한 경우에는 즉시 **Client Care Centre** (**416-981-5500**)에 전화하여 Toronto Community Housing 에서 귀하의 유닛을 양호한 상태로 유지할 수 있도록 도와주세요. 즉시 전화하지 않고 기다릴 경우, 문제가 악화되어 귀하가 수리 비용의 일부 또는 전부를 내야 할 수도 있습니다.

14. 난방

대부분의 경우 건물 직원이 건물 온도를 모니터링합니다. Toronto Apartment Minimum Temperature Bylaw 에 따라, 9 월 15 일부터 6 월 1 일까지는 건물의 온도를 섭씨 21 도 이상으로 유지해야 합니다. Toronto Community Housing 은 이 조례에 따라 난방을 켜고 꺼서 적정 온도가 유지되도록 합니다. 유닛 내 온도에 대해 우려되는 점이 있으면 **Client Care Centre** 로 전화하세요.

15. 쓰레기, 유기 폐기물 및 재활용

쓰레기 처리 규칙은 단지에 따라 다릅니다. 재활용품과 유기 폐기물을 분리해 주세요. 귀하가 거주하는 단지의 표지판을 확인하거나 관리자에게 문의하세요. 쓰레기는 건물 내 활송실이나 용기 또는 건물 밖의 대형 쓰레기통에 버리세요.

귀하가 해야 할 일은 직접 해 주세요:

- 모든 쓰레기는 작은 비닐 봉지에 넣어 잘 묶습니다.
- Cat litter (고양이 배설용 상자에 까는 점토)와 기저귀는 두 겹으로 싼 후 다른 유기 폐기물과 함께 넣습니다.
- **유리나 에어졸 스프레이 통, 큰 물건들은 쓰레기 활송장치 아래로 버리지 않습니다**. 이러한 물건을 어디에 버려야 하는지는 관리자에게 문의하세요.
- 가구나 기타 큰 물건을 어디에 버려야 하는지는 관리자에게 문의하세요.

16. 해충 구제

유감스럽게도 바퀴벌레, 빈대, 쥐 및 기타 해충이 유닛으로 들어가는 경우가 있습니다.
어수선하거나 혼잡한 장소에서는 해충을 구제하기가 더 어렵습니다.
다음과 같이 해주시면 해충을 구제하는 데 도움이 됩니다.

- 유닛을 깨끗하고 정돈된 상태로 유지합니다.
- 비둘기, 다람쥐 또는 길 잃은 동물에게 먹이를 주지 않습니다. 왜냐하면 이 동물들이 다른 해충을 끌어모을 수 있기 때문입니다.
- 해충이 만연되었을 수도 있으므로 다른 사람이 버린 가구를 주워오지 않습니다.
- 해충에 만연될 수 있으니 복도나 쓰레기 활송실 바닥에 쓰레기를 놓지 않습니다. 모든 쓰레기는 쓰레기 통에 넣고 뚜껑을 완전히 닫으세요. 쓰레기 활송 장치에 들어가지 않는 큰 물건은 대형 쓰레기 처리장에 버려야 합니다.

빈대는 토론토를 포함하여, 북미 자역의 많은 도시에서 문제가 되고 있습니다. 빈대를 구제하는 유일한 방법은 빈대가 발견된 유닛을 즉시 처치하는 것입니다. 여러가지 비화학적인 처치 방법을 사용할 수 있습니다.
해충에 만연된 가구나 매트리스를 버리는 경우, 유닛 밖으로 내놓기 전에 관리자에게 비닐 덮개를 받아 덮으세요. 복도에는 아무 것도 놓아두지 마세요.

중요: **해충이 발견되면 관리자에게 신고하거나 Client Care Centre로 전화하세요. 귀하의 유닛에 해충 구제나 처치를 할 수 있도록 미리 준비해 두지 않거나 혹은 도급업자가 들어가는 것을 거부하지 않는 한, 해충 구제 및 처치는 무료입니다.**

유닛 처치를 위한 준비 방법은 따로 알려드릴 것입니다.

17. 연례 유닛 검사

관리자는 1 년에 한 번씩 다음 사항을 확인하기 위해 귀하의 유닛을 검사합니다.

1. 유닛에 설치된 연기 탐지기(해당되는 경우, 일산화탄소 경보기)의 정상 작동 여부.
2. 방충망이 손상 여부, 창문 자물쇠의 정위치나 손상 여부.
3. 가전 제품의 청결 상태 및 작동 여부.
4. 너무 어수선하거나 혹은 화재 위험 존재 여부.
5. 중요 수리의 필요 여부.

연례 유닛 검사는 많은 비용이 드는 수리가 필요하지는 않은지, 시 허가 기준에 부합하고 있는지를 확인하는 시간입니다. 예를 들어, 타운하우스의 경우에는 연례 유닛 검사 시 직원이 지하실의 개조 여부를 확인합니다.

매월, Toronto Community Housing 직원이 건물의 공동 구역에 있는 화재 경보기와 기타 생명 안전 시스템을 테스트합니다.

18. 귀하의 유닛에 대한 출입

귀하의 유닛은 귀하의 집이며 Toronto Community Housing 은 이 사실을 존중합니다. 하지만 Toronto Community Housing 또는 Property Management Office 직원과 도급업자가 귀하의 유닛에 들어가야 하는 경우가 있을 수 있습니다. 이들은 비상시에, 수리시에, 유닛 검사시에, 그리고 귀하가 전출하는 경우 새 세입자에게 유닛을 보여주기 위해 귀하의 유닛에 들어가야 할 수도 있습니다.

Residential Tenancies Act 에 따라 Toronto Community Housing 은 비상시를 제외하고는, 귀하의 유닛에 들어가기 24 시간 전에 귀하에게 서면 통지를 해야 합니다.

19. 장애인 이용 가능 시설

Toronto Community Housing 은 유닛 또는 건물 내 공용 구역을 업그레이드(예를 들어, 가로대를 설치하거나 문을 확장)하거나, 경우에 따라 더 적합한 유닛으로 이전토록 함으로써 지체장애가 있는 주민들도 이용할 수 있도록 하고 있습니다. 이러한 도움을 받는 방법에 대해 자세히 알아보려면 Tenant Services Coordinator 나 Property Administrator 에게 장애인 이용 가능 시설을 요청하는데 필요한 서류 작성에 대해 문의하세요.

공용 구역

공용 구역에 대한 정보

1. 공용 구역에서의 금연

온타리오주에서 아파트 건물의 공용 구역내에서 담배를 피우는 것은 위법입니다. 공용 구역에는 엘리베이터, 계단, 복도, 주차장, 세탁실, 로비, 체육관, 쓰레기 또는 재활용실, 연회실 또는 오락실 등이 포함됩니다. 만약 귀하 또는 귀하의 가구 구성원이 공용 구역에서 담배를 피우다가 적발될 경우에는 City of Toronto 로부터 최대 $5,000 의 벌금을 부과받을 수 있습니다.

중요: **토론토에서는 공공 건물의 출입구로부터 9미터(약 30 걸음 또는 소형 버스의 길이) 내에서 담배를 피우는 것은 위법입니다. 모든 Toronto Community Housing 아파트 건물과 사무실도 여기에 포함됩니다.**

유닛 내에서 담배를 피우는 경우 유닛의 문을 닫아 담배 연기가 복도로 새어나오지 않도록 하세요. 발코니에서 담배를 피우는 경우 이웃 사람들이 간접 흡연의 영향을 받지 않도록 하세요. 담배 꽁초를 절대 발코니 밖으로 던지지 마세요. 담배 꽁초를 발코니 밖으로 버릴 경우 벌금이 부과될 수 있습니다.

2. 맑은 공기 유지

헤어 젤, 비누, 향수, 로션 등의 제품에는 다른 사람의 건강에 영향을 미치고 메스껍게 만드는 화학 물질 및 냄새가 포함되어 있을 수 있습니다. 그러니 공용 복도에서는 에어졸 스프레이나 파우더를 사용하지 마세요. 다른 공용 구역에서는 "냄새가 나지 않는" 제품을 사용하는 것을 고려해 보세요. 귀하의 선택이 이웃에게 영향을 미칩니다.

3. 세탁실

대부분의 Toronto Community Housing 건물에는 동전 투입식 또는 카드 작동식 세탁기와 건조기가 설치된 세탁실이 있습니다. 세탁실의 이용 시간 및 요금은 각 세탁실에 게시되어 있습니다. 세탁기나 건조기가 작동하지 않거나 동전을 투입해도 작동하지 않으면 세탁실에 게시되어 있는 번호로 전화하세요.

4. 레크리에이션실

많은 Toronto Community Housing 건물에는 레크리에이션실, 회의실, 체육관 등의 시설이 있습니다. 주민과 주민 그룹은 이러한 시설을 회의, 파티 또는 기타 행사 목적으로 예약할 수 있습니다. 사용시 이용료를 내거나 보험에 가입해야 할 수도 있습니다.

예약 방법은 Non-Residential Space Use Policy (비거주 공간 사용 정책)를 참조하세요. 이 문서의 복사본을 얻으려면:

- **www.torontohousing.ca**를 확인합니다.
- Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문합니다.
- **Client Care Centre**로 전화합니다.
- **help@torontohousing.ca**로 이메일을 보냅니다.

5. 복도

Toronto Community Housing 건물의 복도에는 가구, 카펫(Toronto Community Housing 에서 설치하지 않은 경우), 스쿠터, 자전거, 유모차, 보행기, 쓰레기를 놓아두어서는 안 됩니다. 생활 쓰레기와 큰 쓰레기는 지정된 구역에 버리세요.

헌 가구나 큰 물건을 버리는 방법 및 장소에 대한 질문이 있는 경우:

- 관리자에게 문의하세요.
- **Client Care Centre**로 전화하세요. 복도에는 절대 아무 물건도 놓아두지 마세요. 그렇게 하면 화재가 발생할 위험이 있기 때문입니다.

6. 옥외 공간

주민들은 옥외 공간(예: 뒷마당 같은 개인 거주 공간)을 공정하고 합리적인 방법으로 사용할 수 있습니다. 이렇게 하면 안전을 유지하는 데 도움이 되고 모든 사람이 지역사회에서 야외 활동을 즐길 수 있기 때문입니다.

공용 옥외 공간에서 행사를 치루는 경우 직원의 승인을 받고 소음을 제한하도록 신경을 써야 합니다. 공간 또는 행사를 예약하려면 관리자에게 문의하세요. 다른 질문이 있으면 Operating Unit 또는 Property Management Office 직원에게 문의하세요.

옥외 파티

주민은 자신의 뒷마당에서 개인 파티를 열 수 있습니다. 물론 귀하는 귀하의 방문자나 손님의 행동에 대해 책임을 져야 합니다. 귀하의 뒷마당 안에서, 소란스럽지 않고 청결하게 함으로써 이웃에게 피해가 가지 않도록 해야 함을 명심하세요.

공용 구역에서 야외 바베큐 파티나 친목 모임을 열려면 귀하의 거주 지역 담당 직원에게 허가를 받아야 합니다. 허가를 받는 방법은 Toronto Community Housing 의 Non-Residential Space Use Policy 를 참조하세요.

공용 공간에서 허가를 받지 않은 행사는 허용되지 않습니다. 지역사회에서 허가를 받지 않은 행사로 인해 피해를 입은 경우에는 **Community Safety Unit** (**416-921-2323**)로 전화하여 우려사항을 신고하세요.

7. 옥외 물 놀이터 및 수영장

옥외 공간에 옥외 수영장 또는 깊이가 60 센티미터 이상인 어린이용 수영장이 있는 경우 수영장 울타리를 설치해야 합니다. 이는 City of Toronto 의 조례입니다. 자세한 내용을 알려면 **311** 로 전화하세요.

8. 주차

세입자 주차 자격을 얻으려면:

- Toronto Community Housing에 임대료를 완불해야 합니다.
- 임대차 계약에 포함된 가구 구성원이 차량 소유자로 등록되어 있어야 합니다. 그리고 차량의 등록 주소가 해당 가구 구성원이 거주하고 있는 Toronto Community Housing 유닛이어야 합니다.
- 번호판 스티커가 유효하고 갱신되었어야 합니다.

귀하가 주차 공간을 임대하려면 업무시간 중에 Operating Unit 이나 Property Management Office 를 방문하여 주차증을 신청해야 합니다.
가구 구성원이 반드시 해야 할 사항은 다음과 같습니다.

- Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions (세입자 주차 약관)를 읽고 준수해야 합니다.
- Tenant Vehicle Parking Registration 양식 (세입자 주차 등록 양식)을 작성하고 서명해야 합니다.
- 등록 시 차량 소유권 및 보험가입증명서를 제시해야 합니다.

방문자 주차장은 귀하의 유닛을 방문하는 사람이나 주차 등록을 하지 않은 채 Toronto Community Housing 단지를 방문하는 주민이 이용할 수 있습니다. 방문자 주차장에는 두 가지 종류가 있습니다.

- **주차비 기지불 카드 부착제 주차장**: 이 주차장에 주차하는 차량은 주차비 기지불 카드를 구입한 후 표시 지침에 따라야 합니다.
- **주차비 기지불 카드 부착제를 사용하지 않는 주차장**: 이 주차장에 주차하는 차량은 내용이 기재된 방문자 주차증을 게시해야 합니다. 주차증 뒷면의 지시를 따르고 주차장의 표지판을 준수해야 합니다.

방문자 주차장을 이용할 수 있는지 여부는 관리자에게 문의하세요. 그런 다음에 Operating Unit, Property Management Office 또는 관리자에게 방문자 주차증을 요청할 수 있습니다. 가구당 한 달에 9 장의 방문자 주차증을 받을 수 있습니다.
자세한 내용은 **www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing**을 참조하세요.
주차 위반을 신고하려면 Toronto Community Housing의 Community Safety Unit(**416-921-2323**)으로 전화하세요.

Toronto Community Housing 담당자는 누구든지 City of Toronto 발급 주차 위반 딱지를 발부할 수 있으며, 불법 주차된 차량을 Toronto Community Housing 단지에서 견인할 수도 있습니다.
주차 위반 딱지를 받은 경우 딱지 뒷면의 과태료 납부에 대한 지침 및 분쟁 방법(Trial Option 3 참조)을 읽고 따르세요.

세입자 안내서에 대해 어떻게 생각하는지 알려주세요.

오늘 설문서를 작성하여 보내주세요!

세입자 안내서에 대한 귀하의 의견을 듣고 싶습니다.
여러분의 의견이 매우 중요합니다!

모든 응답은 엄격하게 비밀이 유지됩니다. 이 페이지 뒷면의 설문서를 작성해주세요.
(설문 조사에 참여하려면 18 세 이상이어야 합니다.)

2015 년 6 월 30 일까지 설문을 작성하여 보내주시면 무작위 추첨을 통해 100 명을 뽑아,
등이 달려 있는 호루라기 열쇠고리를 보내드립니다!

설문서를 보내는 데는 세 가지 방법이 있습니다.

1. www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey 를 방문합니다.
2. 뒷면의 설문을 작성한 후 이 페이지를 찢어, 반으로 접어 관리자에게 주면 관리자가 봉투에 넣어 밀봉해 보내줍니다. (원할 경우 직접 봉투에 넣어 밀봉하셔도 됩니다.) 또는
3. 뒷면의 설문을 작성한 후 이 페이지를 찢어, 다음 주소로 우편으로 보냅니다.

   Tenant Guide Survey
   Toronto Community Housing
   931 Yonge Street, 7th floor
   Toronto, ON M4W 2H2

등이 달린 열쇠고리가 경품으로 주어지는 추첨에 참가하려면 아래에 귀하의 주소를 기입해야 합니다. (주소를 적더라도 설문 조사에 대한 응답은 여전히 비밀이 유지됩니다.

전체적으로 이 세입자 안내서를 어떻게 평가하십니까?

- ☐ 훌륭함
- ☐ 매우 좋음
- ☐ 좋음
- ☐ 괜찮음
- ☐ 나쁨
- ☐ 매우 나쁨

세입자 안내서에 대해 어떻게 알게 되셨습니까? (해당하는 항목을 모두 선택하세요.)

- ☐ 이웃
- ☐ Toronto Community Housing 직원
- ☐ 건물 / 지역사회에 부착된 포스터
- ☐ 지역사회내 기관
- ☐ 건물 회의 또는 지역사회 회의
- ☐ 기타. 자세히 기록해주세요:
- ☐ 기억나지 않음

세입자 안내서에서 필요한 정보를 얼마나 쉽게 찾으실 수 있었습니까?

- ☐ 매우 쉬움
- ☐ 약간 쉬움
- ☐ 약간 어려움
- ☐ 매우 어려움
- ☐ 세입자 안내서에서 필요한 정보를 찾을 수 없었음
- ☐ 어떤 특정한 정보도 찾고 있지 않았음

세입자 안내서의 정보를 얼마나 쉽게 이해하실 수 있었습니까?

- ☐ 매우 쉬움
- ☐ 약간 쉬움
- ☐ 약간 어려움
- ☐ 매우 어려움

얼마나 오랫동안 Toronto Community Housing 에 거주하셨습니까?

- ☐ 2 년 미만
- ☐ 3 – 5 년
- ☐ 6 – 10 년
- ☐ 10 년 이상

이 세입자 안내서에서 가장 좋은 점은 무엇입니까?

_____

세입자 안내서의 다음 버전에 어떤 정보가 추가되기를 원하십니까?

설문 조사에 참여해주셔서 감사합니다.

임차권

임대료

임대료는 매월 첫째 날까지 지불해야 합니다.

임대료의 유형

Toronto Community Housing에는 세 가지 유형의 임대료가 있습니다.

1. **소득 연동식 임대료 (RGI)**

보조금을 받는 주택에 대해 지불하는 임대료로, 통상 해당 가구의 월 총소득(공제 전 소득)의 30퍼센트입니다. 온타리오주 공공 지원 주택에 대한 규칙에 따라 지불액은 매년 재검토됩니다. 하지만, 소득 연동식 임대료를 지불하는 연중에 소득이 변동될 경우 30일 이내에 그 변동 사항을 Toronto Community Housing에 신고해야 합니다.
소득의 일부 또는 전부를 Ontario Works 또는 Ontario Disability Support Program으로부터 받고 소득 연동식 임대료를 지불하는 경우, 등급별로 임대료가 계산됩니다. 이 경우에도 30일 내에 소득 변동 사항을 Toronto Community Housing에 신고해야만 합니다.

2. **적당한 임대료**

이 유형의 임대료는 평균 시중 임대료나 그 이하로 결정됩니다. 이 유형의 임대료를 지불하려면 신청자 가구의 연간 총소득이 신청하는 유닛의 연간 임대료의 네 배를 초과하지 않아야 합니다.

3. **시중 임대료**

이 임대료는 근처의 개인 임대주가 받는 임대료와 같거나 그보다 약간 낮습니다.
현재 시중 임대료를 지불하고 있는데 소득에 따른 임대료 조정을 신청하려면 반드시 Housing Connections에 신청해야만 합니다. 다음 중 한 가지 방법으로 신청할 수 있습니다.

- Housing Connections (176 Elm Street)을 직접 방문하여 신청한다.
- **416-981-6111**로 전화하여 신청한다.
- **www.housingconnections.ca**에서 온라인으로 관련 정보를 찾아본다.

주의 사항: 많은 신청자가 대기자 명단에 올라 있으며, 소득에 따른 임대료 조정 보조금을 받는데 몇 년이 걸릴 수 있습니다.
총 임대료에 주차장 사용료나 공공 요금과 같은 요금이 포함될 수도 있습니다.

지불 방법

임대료를 지불하는 데는 세 가지 방법이 있습니다.

1. **사전 승인 자동 이체 (PAP)**

이 방법은 항상 기한 내에 임대료를 지불할 수 있는 가장 쉬운 방법입니다. 사전 승인 자동 이체 방법의 경우, 은행이 매월 귀하의 은행 계좌에서 Toronto Community Housing로 직접 임대료를 보냅니다. 임대차 계약에 서명할 때 이 지불 방법을 설정할 수 있는 양식을 드립니다. 양식이 더 필요하면 Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문하거나 Client Care Centre로 전화하세요.

매월 첫 날 계좌의 잔액이 부족한 경우에는 은행과 Toronto Community Housing에서 각각 수수료를 청구합니다.

2. 지역 은행, 신용조합, 신탁회사 또는 수표를 현금으로 바꿔주는 회사(cheque cashing company)에서 지불

지역 은행, 신용조합, 신탁회사 또는 수표를 현금으로 바꿔주는 회사를 통해 임대료를 지불할 수도 있습니다.
이 방법으로 임대료를 지불하려면 Tenant Services Coordinator 또는 Property Administrator에게 지불 전표를 요청하세요. 지불 전표는 1년에 한 번 우편으로 보내드립니다. 지불 전표를 은행, 신용조합, 신탁회사 또는 수표를 현금으로 바꿔주는 회사에 가져가 현금, 수표, 우편환으로 또는 현금인출기를 통해 임대료를 지불하세요.

3. 전화 또는 온라인 뱅킹으로 지불

전화 또는 온라인 뱅킹을 통해 임대료를 지불할 수도 있습니다. 전화 또는 온라인 뱅킹 이용 방법은 은행, 신용 조합 또는 신탁 회사에 문의하세요.

중요: 임대료를 지불하지 못하거나 늦게 지불해야 할 것 같다고 생각되면 Toronto Community Housing으로 전화해 주세요.

귀하가 귀하의 유닛에서 계속 거주할 수 있도록 도와드리겠습니다. 임대료를 지불하지 못할 경우 체납 상태가 됩니다. 만약 소득 연동식 임대료를 지불하는 경우에는 보조금을 받지 못하게 될 수 있습니다. 만약 귀하가 병원에 입원해 있거나 응급 상황에 처해 있는 경우 특별히 도움을 드릴 수 있습니다.

Client Care Centre에 전화하여 Tenant Services Coordinator나 Property Administrator에게 알려주세요. 그러면 귀하가 상환 계획을 세울 수 있도록 도와드리겠습니다.

임대차 계약

1. 소득 변동 신고

City of Toronto와 Province of Ontario에서 소득 연동식 임대료 조정 보조금에 대한 규칙을 정했습니다. 소득이 변동될 경우 30일 이내에 변동사항을 Tenant Services Coordinator나 Property Administrator에게 직접 또는 서면으로 신고해야 합니다. 소득 변동사항을 신고하지 않을 경우 임대료가 소급 청구되거나 소득 연동식 임대료 조정 보조금을 받지 못하게 될 수 있습니다. 그런 다음 임대료가 시중 임대료 수준으로 오르고 퇴거 조치를 당할 수도 있습니다. 소득 변동신고에 대해 궁금한 점이 있으면 Tenant Services Coordinator나 Property Administrator에게 문의하세요.

귀하 또는 귀하의 가구 구성원이 올해 65세가 됩니까?

귀하 또는 귀하의 가구 구성원 중 한 사람이 65세가 되면 가구의 연소득에 영향을 미치고 따라서 귀하가 매월 내는 임대료에도 영향을 미칠 수 있습니다.
다른 나라에서 연금을 받는 경우 그 소득도 Toronto Community Housing에 신고해야 합니다.

Canada Pension Plan 또는 Old Age Security에 대해 궁금한 점이 있으면 49 페이지에 나열되어 있는 연락처에 문의하세요.

2. 연 임대료 재검토

소득 연동식 임대료를 지불하는 경우 1년에 한 번 임대료 재검토 패키지를 보내드립니다. 패키지에는 가구 내 모든 구성원의 소득을 신고하는 양식이 포함되어 있습니다. 귀하는 30일 이내에 이 양식을 작성하여 보내셔야 합니다. 만약 양식을 보내지 않을 경우에는 소득 연동식 임대료 조정 보조금을 받지 못하게 될 수도 있습니다.

양식을 작성하는 데 도움이 필요하면, Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문하거나 **Client Care Centre**로 전화하여 약속을 잡으세요.

3. 소득 연동식 임대료를 적용받는 가구에 구성원을 추가하거나 삭제하는 방법

새 구성원이 귀하의 유닛에 전입 또는 전출시에는 30일 내에 Toronto Community Housing에 서면으로 알려야 합니다.

가구 구성원을 추가하려면:

1. Addition to Household Composition Request 양식을 작성합니다. 이 양식은 **www.torontohousing.ca**를 방문하거나, Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문하거나, **Client Care Centre**에 전화하여 얻을 수 있습니다.
2. 모든 보충 서류를 첨부합니다.
3. 서류를 Operating Unit이나 Property Management Office로 보내거나 직접 제출합니다.

요청이 승인된 경우:

- 새 임대차 계약에 서명해야 할 수도 있습니다.
- 새 가구 소득을 기준으로 임대료가 재산정됩니다.

- 중앙 대기자 명단에 있는 사람이 가구 구성원으로 추가된 경우 명단에서 삭제됩니다.

  새 가구 구성원을 추가하려면 다음 조건을 충족해야 합니다.
- 새 구성원이 소득 연동식 임대료 조정 보조금을 받을 수 있는 자격이 있어야 합니다.
- (Toronto Municipal Code Property Standards 절 아래) 시의 점유 기준에 따라 구성원을 추가해야 합니다.
- 임대료를 완불한 상태여야 합니다.

구성원이 귀하의 유닛에서 전출하는 경우 30일 내에 Tenant Services Coordinator나 Property Administrator에게 알려야 합니다. 임대차 계약에 포함된 사람이 전출하는 경우 유닛에 대한 모든 이권을 포기한다는 것을 서면으로 밝혀야 합니다. 새 임대차 계약에 서명해야 할 수도 있습니다.

4. **축소 절차(유닛이 너무 넓은 경우)**

가구의 규모에 비해 너무 큰 유닛에 거주하는 경우 Toronto Community Housing의 내부 이전 명단에 추가될 것입니다. Toronto Community Housing 직원이 가구의 규모에 맞는 크기의 유닛을 찾을 수 있도록 도와드릴 것입니다. 적절한 크기의 유닛을 찾는 데 1년 이상 걸리는 경우 Housing Connections의 중앙 대기자 명단에 추가될 것입니다. 그런 다음 다른 주택 공급업체에서 제공하는 다섯 채 이상의 주택 가운데 선택할 수 있는 방법이 제시될 것입니다.

5. **확장 절차(유닛이 너무 좁은 경우)**

가구의 규모에 비해 너무 작은 유닛에 거주하는 경우 Toronto Community Housing의 내부 이전 명단에 추가해 줄 것을 요청할 수 있습니다. 침실이 두 개 이상 부족한 경우 귀하에게 우선권이 부여될 것입니다.

6. **다른 유닛으로 이전을 요청하는 방법**

다른 Toronto Community Housing 유닛으로 이전을 신청하는 방법은 Tenant Transfer Policy 및 Transfer Guideline (이전 가이드라인)을 참조하세요. 정책 및 가이드라인의 복사본을 얻으려면:

- **www.torontohousing.ca**를 방문합니다.
- Operating Unit이나 Property Management Office를 방문합니다.
- **Client Care Centre**로 전화합니다.

선택한 주택의 대기자 명단에 이름을 올리려면, Tenant Services Coordinator 또는 Property Administrator에게 요청하거나 Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문해야 합니다. 많은 건물에서 긴 대기자 명단을 볼 수 있습니다. 경우에 따라 5 - 10년을 기다려야 할 수도 있습니다.

7. **Visitor and Guest Policy**

손님은 1년에 최대 30일까지 귀하의 유닛에 머무를 수 있습니다. 연속해서 30일 또는 1년을 통털어 30일을 머무를 수 있으며 그 이상은 머무를 수 없습니다.

이 정책은 귀하의 유닛에 머무르기는 하지만, 가구 구성원으로 승인받지 않은 모든 사람에게 적용됩니다. 특별히 손님이 단기간 치료 또는 의료 서비스를 받아야 하는 경우에는 Operating

Unit이나 Property Manager의 승인을 받아 30일 이상 거주할 수도 있습니다.
Toronto Community Housing에서는 손님이 승인을 받지 않고 30일 이상 거주하고 있다는 것을 알 경우 상황 조사를 실시할 것입니다. 귀하의 손님이 특별한 상황에 해당하지 않을 경우 소득 연동식 임대료 조정 보조금을 받지 못하게 될 수도 있습니다.
이같은 특별한 경우에 대해 자세히 알아보거나 Visitor and Guest Policy의 복사본을 얻으려면:

- **Client Care Centre**에 전화합니다.
- Operating Unit이나 Property Management Office를 방문합니다.
- **www.torontohousing.ca**를 방문해 봅니다.

8. 소득 연동식 임대료를 지불하면서 90일 이상 유닛에 거주하지 않을 경우

City of Toronto의 공공 지원 주택 가이드라인에의하면, 소득 연동식 임대료 혜택을 받는 가구의 경우 소득 연동식 임대료 조정 보조금을 계속 받으면서 가구의 모든 구성원이 유닛을 "비우거나" 거주하지 않을 수 있는 최대 기간이 90일로 정해져 있습니다. 하지만, 이 규칙에는 몇 가지 예외가 있습니다.

- 이 규칙은 가구의 모든 구성원이 동시에 유닛에 거주하지 않는 경우에만 적용됩니다.
- 연속해서 유닛에 거주하지 않는 기간이 최대 7일까지인 단기부재의 경우 그 기간은 12개월 기간 내 90일 제한에 포함되지 않습니다.

병원에 입원해 있거나, 재활 센터에 들어가 있거나, 재판을 기다리고 있거나, 기타 90일 이상 유닛을 비우는 데 대한 타당한 이유를 뒷받침하는 서류가 있으면 알려주세요. 이 가이드라인에 대한 자세한 내용은 **www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit.를 참조하세요.**

자세히 알아보려면 **Client Care Centre**로 전화를 하거나 Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문하세요.

9. 개인 정보의 공개

귀하의 프라이버시에 대한 권리는 법률로 보호됩니다. 임대주는 세입자의 개인 정보를 수집, 사용 및 공유할 때 엄격한 규칙을 따라야 합니다.

소득 연동식 임대료를 지불하는 경우:
Toronto Community Housing에서 귀하가 소득 연동식 임대료 조정 보조금을 받을 자격이 있는지 여부를 결정하고 임대료를 계산하기 위해서는 귀하의 가구 구성원에 대한 개인 정보를 수집해야 합니다.

Toronto Community Housing에게는 또한 *Housing Services Act, 2011*에 따라 귀하의 임차권 및 주택 보조금에 대한 정보를 수집하고 유지할 수 있는 권한이 있습니다.

귀하의 임대차 계약과 관련하여 다른 사람으로 하여금 귀하를 대변하도록 하려면 Consent to Disclose Information 양식을 작성하여 Toronto Community Housing에서 귀하의 임차권에 대한 정보를 공유할 수 있도록 허용해야 합니다. 이 양식은 온라인으로 작성하거나, Operating Unit이나 Property Management Office에서 직접 작성하거나, **416-981-5500**에 전화하여 작성할 수 있습니다.

퇴거

*Residential Tenancies Act*에 따라 다음과 같은 경우 퇴거 조치를 당할 수 있습니다.

- 임대료를 지불하지 않는 경우
- 안전 기준에 허용된 것보다 많은 사람이 유닛에 거주하는 경우
- 임대차 계약에 포함되지 않은 사람이 유닛에 거주하는 경우
- 고의적으로 유닛 또는 건물을 손상하는 경우
- 소득 연동식 임대료를 지불하면서 자신의 소득 또는 함께 거주하는 사람의 소득을 신고하지 않는 경우
- 다른 주민의 합리적인 즐거움을 방해하는 경우
- 다른 주민의 안전을 위협하는 경우
- Toronto Community Housing 주택에서 법률을 위반하는 경우
- 임대차 계약의 조항을 위반하는 경우

Toronto Community Housing은 임대료를 지불하지 못하는 세입자가 책임을 다하고, 가능한 한 자신의 유닛에 계속 거주할 수 있도록 도와드립니다.

Office of the Commissioner of Housing Equity

Office of the Commissioner of Housing Equity는 보조금을 더 이상 받지 못하거나 임대료를 지불하지 못하여 퇴거당할 상황에 처해 있는 노인(59세 이상) 및 취약한 세입자가 적절한 보호를 받을 수 있도록 합니다. Office of the Commissioner of Housing Equity는 Toronto Community Housing과는 독립 기관이며(Commissioner는 이사회에 보고함) 진실성, 공정성 및 독립성의 원칙을 준수합니다. 연락처 정보: 전화 **416-632-7999**, 이메일: **info@oche.ca**.

퇴거는 항상 최후의 수단입니다. 귀하가 거주하는 유닛은 귀하의 집이며 Toronto Community Housing은 귀하가 계속해서 그 집에서 거주할 수 있도록 최선을 다해 도와드리고 있습니다. 임대료를 지불하는 데 어려움이 있으면 즉시 알려주세요.

Toronto Community Housing의 퇴거 관련 정책에 대해 자세히 알아보세요:

- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears)
- Policy on Evictions for Cause

다음과 같은 방법으로 알아 볼 수 있습니다.

- **www.torontohousing.ca**에서 복사본 다운로드
- Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문
- **Client Care Centre**(**416-981-5500**)로 전화

중요: 이 안내서의 어떠한 정보도 법률적 조언으로 간주해서는 안 됩니다. 이 안내서에 기록된 내용과 캐나다 법률(연방, 주 등) 사이에 상충되는 내용이 있을 경우 법률이 우선합니다.

전출 절차

1. 통지

전출하고자 하는 경우 전출 날짜로부터 60일(2개월) 전에 서면으로 통지하셔야 합니다. 전출 통지는 Operating Unit이나 Property Management Office로 제출하세요.

2. 열쇠 및 전자 열쇠 반납

유닛에서 나가기 전에 우편함 열쇠, 전자 열쇠, 주차장 열쇠, 주차 스티커 등 모든 유닛 열쇠를 반납해야 합니다. 담당 관리자에게 반납하세요. 열쇠를 반납하지 않을 경우 교체 비용이 청구됩니다.

3. 임대료 및 기타 비용

임차권이 종료되는 달의 마지막 날까지 귀하에게 임대료가 청구됩니다. 예:

- 3월 1일에 서면 통지한 경우 귀하는 3월과 4월의 임대료를 지불하고 5월 1일 전에 전출하면 됩니다.
- 2월 15일에 서면 통지한 경우 4월 30일까지의 임대료를 지불하고 5월 1일 전에 전출하면 됩니다.

세입자는 유닛에서 나갈 때 자신이 유닛에 입힌 손상에 대한 수리 비용 또는 청소 비용(유닛이 더러운 경우)을 지불해야 합니다.

4. 검사

서면 통지 직후 Toronto Community Housing 직원이 유닛을 검사하고, 귀하가 전출한 후 해당 유닛을 다시 검사합니다. 유닛은 원래의 상태대로 남겨져야 합니다. 해당 유닛에 일반적인 마모를 넘어선 손상이 발견될 경우 그 수리 비용이 청구됩니다.

예를 들어, 벽지를 바른 경우 그 벽지를 제거해야만 합니다.

안전 정보

Toronto Community Housing은 귀하의 안전을 중요하게 생각합니다.

비상시 전화 번호: **911**

Toronto Community Housing이 하는 일:

Toronto Community Housing의 Community Safety Unit 팀에는 Special Constable, Community Patrol Officer 및 Dispatch Centre로 구성되어 있습니다. Community Safety Unit 팀은 항상 움직이며 도보, 자전거 또는 자동차로 지역사회를 순찰합니다.

귀하가 할 수 있는 일:

Toronto Community Housing 주민들은 이웃을 보살핍니다. 일부 건물에서는 주민들이 "buddy system (버디 시스템)"을 사용하여 서로를 살펴봅니다. 우려되는 점이 있으면 다른 사람(예: 다른 이웃, 친구 또는 Community Safety Unit)에게 이야기하세요.

Community Safety Unit으로 전화하여 Toronto Community Housing 건물의 보안 문제나 주차 위반 등을 신고할 수 있습니다.

416-921-2323으로 전화하세요(연중 무휴).

416-921-2323으로전화하면 어떤 일이 일어납니까?

배치 담당자가 어떤 도움이 필요한지를 확인하기 위해 귀하에게 몇가지 질문을 할 것입니다. 그때 질문사항에는 다음 내용도 포함됩니다.

- 현재 위치
- 도움이 필요한 위치
- 관련된 사람

배치 담당자는 또한 최대한 신속하게 적절한 자원을 보내 모든 사람을 안전하게 보호하고자 질문을 할 것입니다. Community Safety Unit 팀은 모든 통화를 중요하게 생각하고 관련 기관과 협력하여 처리합니다.

모든 상황은 일정하지 않습니다.

- 생명을 위협하는 상황일 경우 배치 담당자는 즉시 Toronto Emergency Services (**911**)로 전화할 것입니다.
- 생명을 위협하는 상황도 아니고 또 Community Patrol Officer가 필요한 상황도 아닌 경우에는 배치 담당자가 귀하에 대한 정보를 수집할 수 있습니다. 그 다음에 Community Patrol Officer가 Toronto Police Service 및 Property Management Office 직원과 협력하여 귀하가 우려하는 점에 대한 후속 조치를 취할 것입니다.

전화를 건 사람은 익명을 유지할 수 있습니다. 하지만, 귀하가 Community Patrol Officer와 이야기를 나누기 위해서는 배치 담당자가 귀하의 이름과 전화 번호를 알아야 합니다.

지역사회 안전 및 범죄 예방에 대한 자세한 내용은 Toronto Police Service 웹사이트, **www.torontopolice.on.ca**를 참조하세요.

지역사회의 안전

건전하고 안전한 지역사회를 만들기 위해서는 주민들이 다음 사항에 유념해야 합니다.

1. 우리(직원과 주민)는 서로를 정중하고 예의 바르게 대하며 지역사회의 다양성을 소중하게 생각합니다.
2. 우리는 평화롭고, 건전하고, 안전한 지역사회를 촉진합니다.
3. 우리는 우리의 행위 및 자녀, 가족 구성원, 손님, 방문자 및 애완동물의 행위에 대해 책임을 집니다.
4. 우리는 임대용 유닛, 개인 재산, 공용 공간, 사무실 등 지역사회의 모든 재산을 소중하게 생각합니다.
5. 우리는 Toronto Community Housing의 모든 정책이나 임대차 계약은 물론 기타 모든 법률을 존중하고 준수합니다.

반사회적 행동을 목격하거나 반사회적 행동으로 인해 피해를 입은 경우 Community Safety Unit(**416-921-2323**)으로 전화하세요.
일반적인 반사회적 행동의 예는 다음과 같습니다.

- 지나친 소음
- 낯선 사람에게 문을 열어줌
- 수상하게 어슬렁거림
- 쓰레기를 무단 투기하거나 쓰레기에서 악취를 풍김
- 다른 사람을 방해하거나 폭력적인 언행으로 모욕함
- 사람들에게 공격적으로 행동함
- 개줄을 매지 않음
- 유닛 관리상태가 안전하지 않거나 지나치게 어수선함

Community Safety Unit과 Operating Unit 또는 Property Manager가 반사회적 행동에 관한 불만에 대해 후속 조치를 취합니다.

중요: 반사회적 행동을 저지른 주민은 공식적인 경고를 받게 됩니다. 심한 경우에는 Landlord and Tenant Board를 통해 퇴거 조치를 당할 수 있습니다. 필요에 따라 경찰 또는 기타 기관이 관여할 수도 있습니다.

건물 내 안전

귀하 및 건물을 안전하게 지키려면:

- 출입문을 받쳐 놓거나 문을 열어두지 않습니다. 그렇게 하면 건물 내 모든 사람이 위험에 빠지게 됩니다.
- 복도에서 장애물을 치웁니다. 그렇게 하지 않을 경우 화재가 발생할 위험이 있습니다. 장애물을 치우면 걸려 넘어지는 사고를 예방할 수 있습니다. 바닥과 카펫을 청결하게 유지할 수 있으며, 응급 구조원이 귀하의 유닛에 신속하게 접근하는 데도 도움이 됩니다.
- 엘리베이터를 타기 전에 안을 들여다 봅니다. 이미 엘리베이터에 타고 있는 사람이 불편하게 느껴지면, 다음 엘리베이터를 기다리세요.
- 유닛의 문을 항상 닫고 잠급니다.
- 출입 시스템을 사용하는 경우, 문을 열어주기 전에 아는 사람인지 여부를 확실히 확인합니다.
- 외판원이나 모르는 사람을 건물에 들여놓지 않습니다.
- 귀하와 함께 거주하지 않는 사람에게 유닛 열쇠나 전자 열쇠의 복사본을 주지 않습니다.
- 열쇠 또는 전자 열쇠를 잃어버린 경우 관리자에게 즉시 알립니다.
- 장기간 유닛을 비울 경우 관리자에게 알립니다. 소득 연동식 임대료를 지불하는 세입자가 90일 이상 유닛을 비워둘 경우 보조금을 받지 못하게 될 수 있습니다.
- 어린 아이를 집에 혼자 두지 않습니다.
- 다음과 같은 경우 관리자에게 알립니다.
  - 건물 내부 및 주위의 전구가 들어오지 않는 경우
  - 제설 및 제빙이 필요한 경우
  - 나무, 관목, 울타리의 가지치기가 필요한 경우

주차장 및 차량 내 안전

- 지하 또는 지하 주차장에 다른 사람이 따라 들어오지 못하도록 합니다. 신경을 쓰이게 하는 사람이나 사물이 있으면 차 안에 머무른 채 경적을 울리거나 주차장에서 차를 몰고 나옵니다. Community Safety Unit에 문제를 신고합니다. 귀하는 나중에 주차장으로 돌아갈 수 있습니다.
- 차로 걸어가거나 길을 걸을 때 음악을 듣지 말고, 주위에서 어떤 일이 일어나고 있는지 들을 수 있도록 합니다.
- 자전거가 있는 경우 경찰서에 등록합니다. 품질 좋은 자물쇠를 사용합니다. 잘리거나 부서지지 않을 물체에 자전거를 잠급니다.
- 자전거에 일련번호가 없는 경우, 차체 및 바퀴에 번호를 새겨 도난시 확인할 수 있도록 합니다.
- 차를 운전하거나 주차할 때 항상 문을 잠급니다.
- 차 안에 귀중품을 놓아두지 않습니다.
- 차에 타기 전에 차 안과 차 밑을 살펴봅니다.
- 차에 문제가 있는 경우 보닛을 열어 놓은 다음, 차에 타서 문을 잠그고 경찰이나 견인 트럭이 올 때까지 기다립니다. 모르는 사람에게 문을 열어주지 않습니다.

타운하우스의 안전

- 조명이 밝고 포장된 길을 걷습니다. 지름길은 피합니다.
- 특히, 따뜻한 날씨에는 1층의 창문과 문을 닫고 문단속을 확실히 합니다.
- 전구가 들어오지 않거나 너무 자란 나무가 있으면 관리자에게 알립니다.
- 밤에는 뒷마당의 불을 켜둡니다. 이렇게 하면 보행자가 다니는 데 도움이 됩니다. 반사회적 행동도 억제할 수 있습니다. 에너지 효율 전구를 사용하면 전기 요금에도 크게 영향을 미치지 않습니다.

폭죽 안전

Toronto Community Housing에서는 어느 때고 폭죽을 사용할 수 없습니다. 폭죽은 보기에는 아름답지만 어린이와 어른, 애완동물에게 위험합니다. 화재를 일으키고 집에 손상을 줄 수 있습니다. 화상, 자상, 실명 등 심각한 부상을 초래할 수도 있습니다.

시 전역에서 펼쳐지는 불꽃놀이에 대해 알아보려면:

- 시청(**311**)**에 전화합니다.**
- **www.toronto.ca/special_events를 방문합니다.**

궁금하거나 우려되는 점이 있으면 다음 담당자에게 문의하세요:

- 건물 관리자
- Community Safety Unit(**416-921-2323)**
- 비상시에는 **911로 전화하세요.**

화재 안전

화재가 발생한 경우에는 항상 911로 전화하세요.

절대로 다른 사람이 이미 **911**로 전화했을 것이라고 짐작하지 마세요. 전화시 다음 정보를 제공해야 합니다.

- 귀하의 이름
- 귀하의 건물 주소
- 화재 발생 위치

생명 안전 장비

연기탐지기는 경보음을 울려 화재 위험을 경고합니다. 모든 Toronto Community Housing 유닛에는 연기탐지기가 설치되어 있습니다. 연기탐지기를 절대 제거하지 마세요.

연기탐지기를 적절하게 사용하세요.

오븐이나 주방에서 연기가 나지만 화재가 발생하지는 않은 경우 연기탐지기가 울리면 부채질을 하여 탐지기 반대쪽으로 연기를 보내거나 "hush"(소리 끔) 버튼을 누르세요. 연기탐지기가 작동하지 않거나 연기가 나지 않는데 경보음이 울리면 “hush”(소리 끔) 버튼을 누른 다음 **Client Care Centre**로 전화하세요.

Toronto Community Housing 직원이 유닛을 방문할 때마다, 그리고 연례 유닛 검사시 연기탐지기의 작동 여부를 확인합니다. 연기탐지기가 작동하지 않을 경우에는 수리하거나 교체합니다. 연기탐지기를 끄거나 제거할 경우 귀하 자신, 가족, 이웃이 위험에 빠지게 됩니다. 이 경우 Toronto Community Housing에서는 Toronto Fire Services로 통보하며, Toronto Fire Services에서는 귀하에게 경고장을 보냅니다. 수리 비용이 청구되는 것은 물론 최대 $50,000의 벌금이 부과될 수도 있습니다. 이러한 일이 세 번 이상 발생할 경우 퇴거 조치를 당하게 됩니다.

일산화탄소 경보기

일산화탄소 경보기는 냄새가 나지 않는 기체인 일산화탄소의 농도가 너무 높은 경우 경고를 보냅니다. 일산화탄소 경보기는 가스 보일러나 난로와 같이 화석 연료를 사용하는 기기가 있는 유닛에 설치됩니다.

아파트 건물의 경우, 화석 연료를 사용하는 기기가 있는 유닛과 같은 층, 위로 두 층, 아래로 두 층의 유닛 및 지하 주차장 위의 유닛에 일산화탄소 경보기가 설치됩니다.

비상 상황에 대비하세요.

- 귀하 및 귀하의 가족이 비상시 어떻게 행동해야 하는지에 대한 계획을 세웁니다. 특히, 자녀가 있는 경우 집에서 안전하게 나가는 방법을 연습합니다. 비상시 모든 가구 구성원이 만날 수 있는 집 밖의 장소를 정합니다.
- 응급 키트(중요한 연락처 목록 포함)를 만들고 응급 키트의 위치를 숙지합니다.
- 가족과 소유물을 보호하는 데 도움이 되는 보험에 가입합니다.
- 가족들에게 귀하의 비상 연락처 이름과 전화 번호를 알려줍니다.

귀하의 유닛에 화재가 발생했는데 불을 끌 수 없는 경우에는 즉시 유닛에서 나와 가장 가까이 있는 화재경보기를 울리고 **911**로 전화하세요.

- 건물에 화재가 발생한 경우에는 현관문 뒷면의 지시사항에 따릅니다.
- 어느 문이든 열기 전에, 손잡이 및 문 자체를 아래쪽에서 시작하여 위쪽으로 움직이며 만져봅니다. 문이 뜨겁지 않으면 조금만 엽니다. 복도가 막혀 있지 않으면 열쇠와 비상 가방(있는 경우)을 들고 가장 가까운 계단을 사용하여 나옵니다.
- 모든 문을 닫고 나옵니다. 단, 잠그지는 않습니다.
- 복도의 방화문은 자동으로 닫힙니다. 방화문을 받쳐 열어두지 않습니다.

유닛에서 나올 수 없는 경우:

- 연기가 들어올 수 있는 모든 틈을 젖은 수건이나 종이로 막습니다. 테이프를 사용하여 우편함 투입구와 환기구를 덮습니다.
- 발코니 또는 연기에서 가장 멀리 떨어진 방으로 이동합니다. 연기는 위로 올라가므로 최대한 바닥에 가깝게 낮은 자세를 유지합니다.
- 창문이나 발코니에 수건이나 종이를 걸어두어 소방관이 볼 수 있도록 합니다.
- 침착함을 유지합니다.

Toronto Fire Services에서는 다음과 같은 물건을 사용하여 화재 발생시 사용할 수 있는 키트를

만들 것을 권장합니다.

- 수건 몇 장: 적셔서 문 밑에 놓거나, 연기로 가득찬 공간에서 입과 코를 가려 숨쉬는데 도움을 받을 수 있음.
- 덕트 테이프와 호일: 우편물 투입구와 환기구를 덮기 위해 필요함.
- 호루라기: 구조 신호를 보내기 위해 필요함.
- 손전등: 정전이 되거나 복도에 연기가 자욱한 경우 또는 구조 신호를 보내기 위해 사용함.
- 마커 펜: 옷이나 문, 창문에 메시지를 쓰기 위해 필요함.
- 면 침대 시트. 방에 연기가 자욱한 경우, 침대 시트를 물에 적셔 열려 있는 창문 가까이에 텐트를 만듭니다.
- 뚜껑이 달린 플라스틱 통: 이러한 물건을 모두 넣기 위해 필요함. 화재가 발생하면 통에 물을 채우세요.

화재 안전 및 예방에 대한 자세한 내용은 Toronto Fire Services 웹사이트, **www.toronto.ca/fire**를 참조하세요.

정전

모든 Toronto Community Housing 건물은 서로 다릅니다. 비상발전기가 있는 건물도 있고 없는 건물도 있습니다. 건물에 정전이 된 경우 신고하려면:

- Toronto Hydro (**416-542-8000**)로 전화합니다.
- **Client Care Centre**로 전화합니다.

정전이 세 시간 이상 지속될 것으로 예상되면, 직원이 공고문을 붙이고 각 유닛을 방문하여 알리며 주민들의 요구 사항을 해결해줍니다. 비상시 대비하는 방법에 대한 추가 정보는 52페이지와 53페이지에 나와 있습니다.

정전에 대비하는 방법에 대해 자세히 알아보려면 **www.torontohydro.com**을 방문하세요.

지역사회 참여

회의에 참석하고, 회의를 주관하고, 위원회에 참여하세요!

지역사회에 참여하는 방법

모든 주민에게 참여할 기회가 있습니다. 귀하에게 중요한 문제가 있습니까? 회의에 참석하거나, 회의를 주관하거나, 아니면 위원회에 참여하세요.

Resident and Community Services (주민 및 지역사회 서비스)는 주민들에게 지원, 프로그램, 기회 및 행사를 제공하는 전담 부서입니다. 이 부서의 직원이 모든 Toronto Community Housing 지역사회의 주민 참여 활동도 지원합니다.

회의

이사회 및 운영위원회 회의

Toronto Community Housing의 이사회에는 세입자 몫으로 두 자리가 마련되어 있습니다. 이 자리는 4년 임기이며, 지원한 주민중에서 주민들이 선출합니다. 이사회 및 운영위원회 회의는 일반에 공개됩니다.

회의 일정은 Toronto Community Housing 웹사이트, www.torontohousing.ca에 게시됩니다. 회의 안건에 대해 서면 또는 구두로 의견을 발표하려면 **416-981-4232**(이사회 회의) 또는 **416-981-4194**(운영위원회 회의)로 전화하세요.

지역사회 회의

지역사회에서 열리는 회의는 Toronto Community Housing 직원이 Toronto Community Housing의 업무에 대해 논의하기 위해 소집할 수 있습니다. 주민들이 지역적인 사안에 대해 논의하기 위해 소집할 수도 있습니다.

게시판

대부분의 Toronto Community Housing 건물에는 주민들을 위한 뉴스와 정보가 게시되는 게시판이 하나 이상 있습니다. 게시판을 자주 확인하여 지역사회에서 어떤 활동이 일어나고 있는지 확인하세요.

웹사이트

Toronto Community Housing의 웹사이트(**www.torontohousing.ca**)에는 주민들을 위한 뉴스와 정보가 게시됩니다. 정책, 양식 및 지역 활동에 대한 최신 소식도 찾아볼 수 있습니다.

연락처

참여를 원하십니까?

지역사회에 참여하려면 해당 지역의 Community Services Coordinator에게 문의하세요. Operating Unit 또는 Property Management Office를 방문하거나 **Client Care Centre**에 전화하시면 담당 직원을 연결해 드립니다.

서비스 및 지원

416-981-5500TTY로 전화하거나 **help@torontohousing.ca**로 이메일을 보냄으로써 연중 무휴로 언제든지 Toronto Community Housing 서비스에 연락할 수 있습니다.

다음과 같은 경우 Client Care Centre로 전화하거나 이메일을 보내주세요.

- 일상적인 유지 보수 요청
- 임대료 또는 임대차 계약에 대한 질문
- 다른 유닛으로 이전 요청
- 임대차 계약에 구성원을 추가하거나 삭제하는 방법 및 기타 임차권에 대한 정보
- 응급 복구가 필요한 경우에는 항상 전화를 하세요. 이메일을 보내지 마세요. 170개 언어로 통역서비스가 제공됩니다.

청각 장애, 난청, 언어 장애로 인해 전화를 이용할 수 없는 사람은 **TTY(문자 지원)** 장치를 이용할 수 있습니다. 이 가이드에는 TTY를 이용할 수 있는 경우 TTY 번호가 표시되어 있습니다.

Toronto Community Housing의 Community Safety Unit:

다음과 같은 경우 416-921-2323으로 전화하세요.

- 보안 문제 신고
- Toronto Community Housing 단지 내 주차 위반 신고

중요: Community Safety Unit에 대한 자세한 내용은 36페이지를 참조하세요.

유용한 전화 번호

사회 복지 사업: 211 *또는* **1-888-340-1001 TTY**
해당 지역의 사회 복지 사업 및 지역사회 기관에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 교환원은 여러 언어를 구사합니다.

시티 서비스: 311 *또는* **416-338-0889 TTY**
City of Toronto에서 제공하는 서비스에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 교환원은 여러 언어를 구사합니다.

Toronto Public Health: 311 *또는* **416-392-0658 TTY**
공중 위생 전문가로부터 무료지만 신뢰할만한 건강 정보나 조언을 받거나, 음식 취급자 교육, 임산부 교실과 같은 공중 위생 프로그램에 등록할 수 있습니다.

Telehealth Ontario:
1-866-797-0000 *또는* **1-866-797-0007 TTY**
공인 간호사로부터 믿을 수 있는 건강상의 조언이나 정보를 얻을 수 있습니다.

Municipal Licensing and Standards:
311 *또는* **416-338-0889 TTY**
관리 기준(예: 기준 수리 기간 또는 수리 실패)에 대한 정보를 얻거나, 공용 구역 및 개별 유닛에서의 조례 위반에 대한 불만을 제기할 수 있습니다.

Toronto Ombudsman's Office:
416-392-7062 *또는* **416-392-7100 TTY**
다른 방법을 모두 시도해 본 후, 시 정부(시 기관, 이사회, 위원회 및 Toronto Community Housing 포함)에 대한 불만을 제기할 수 있습니다.

Landlord and Tenant Board:
416-645-8080 *또는* **1-800-268-9242 TTY**
*Residential Tenancies Act*에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. 이 법에는 온타리오주에서 주거용 부동산을 임대하는 임대주와 세입자의 권리와 책임이 설명되어 있습니다.

Community Legal Education Ontario (CLEO):
416-408-4420
무료 법률 정보를 얻을 수 있습니다. CLEO는 법률적 조언을 제공하지 않지만, Legal Aid는 제공합니다.

Legal Aid Ontario:
416-979-1446 *또는* **416-598-8867 TTY**
무료 또는 저비용으로 법률 서비스를 받을 수 있습니다.

Federation of Metro Tenants' Associations:
416-921-9494
세입자의 권익 향상을 목표로 하는 비영리 단체입니다. 세입자의 권리에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.

안전 관련 전화 번호

다음 전화 번호는 연중 무휴로 연락이 가능합니다.

중요: 이 전화 번호를 가까이 두고 필요할 때 도움을 받을 수 있도록 하세요.

응급 구조대: 911

(TTY 및 문자 이용 가능).
응답이 있을 때까지 spacebar announcer key (스페이스바 아나운서 키)를 누르세요. 비상시에는 항상 이 번호로 전화하세요. Toronto Police Service, Toronto Fire Service나 Toronto Paramedic Services로 연결됩니다.

Toronto Police Service Central Dispatch:
416-808-2222 *또는* **416-467-0493 TTY**
비상 상황이 아닌 경우에는 이 번호로 전화하세요. Toronto Police Service는 시 전역을 여러 지구대로 분할하여 운영되고 있습니다. 가까운 지구대 및 연락처에 대한 정보는 **www.torontopolice.on.ca/divisions**를 참조하세요.

Crime Stoppers:
416-808-8477 *또는* **1-800-222-8477**
자신이 알고 있는 범죄 관련 정보를 경찰에 전달할 수 있습니다.
신고자의 이름을 밝히지 않아도 됩니다.

Victim Services (피해자 지원 서비스): 416-808-7066
범죄 피해자를 위한 즉각적인 지원을 받을 수 있습니다.

Ministry of the Attorney General
Victim Support Line: 416-314-2447
(일요일 – 토요일, 오전 8시 – 오후 10시)
범죄 피해자를 위한 즉각적인 현장 지원을 받을 수 있습니다. 여러 언어로 서비스가 제공됩니다.

Assaulted Women's Help Line (폭행 피해 여성을 위한 상담 전화):
416-863-0511 *또는* **1-866-863-7868 TTY**
폭행 피해 여성을 위한 도움을 받을 수 있습니다. 영어와 프랑스어로 도움이 제공됩니다.

위기시 지원

귀하 또는 귀하가 알고 있는 사람이 정신 건강 문제 또는 약물 중독 치료에 대한 도움이 필요하면 다음 번호로 전화하세요. 해당 지역의 다른 서비스를 찾아보려면 211에 전화하세요.

Toronto Distress Centres: 416-408-4357 TTY
정서적 지원, 위기 개입 및 자살 예방 프로그램을 제공합니다.

Gerstein Centre: 416-929-5200
City of Toronto 거주자 중 정신 건강 문제를 겪고 있는 성인에게 위기 개입 서비스를 제공합니다.

St. Elizabeth Health Care: 416-498-8600
(토론토 중앙 사무소) **416-498-0043**
(노스요크 및 에토비코크 지역, 연중 무휴 이용 가능)
이동식 위기 개입 지원 및 가족, 배우자, 간병인을 위한 지원을 제공합니다.

Community Care Access Centres (CCACs, 지역사회 케어 액세스 센터):
416-314-5518 *또는* **1-888-470-2222 TTY**
근무 시간: 오전 8시 30분 – 오후 5시. CCACs는 노인 보호에 관한 정보를 1차적으로 얻을 수 있는 곳으로, 해당 지역에서 이용 가능한 보호서비스에 대한 정보를 제공합니다.

Telecare Distress Centres of Canada: 416-920-0497
북경어와 광동어로 정신 건강 문제에 대한 지원서비스를 제공합니다.

Progress Place Warm Line (Progress Place 전화 상담 서비스): 416-960-9276
(오후 8시 – 자정)
정신 질환을 가지고 있는 사람들에게 peer support(동료 지원 서비스)를 제공합니다.

Scarborough Hospital Regional
Mobile Crisis Team (이동 위기관리팀): 416-495-2891
16세 이상의 개인에게 정신 건강 위기 대응 서비스를 제공합니다. 이스트요크 및 스카보로 지역에 서비스를 제공합니다.

Youthdale Treatment Centres: 416-368-4896
토론토 지역의 어린이와 청소년(16세 이하) 및 가족에게 정신 건강 서비스를 제공합니다.

Kids Help Phone: 1-800-668-6868
20세 이하의 사람들에게 상담 서비스를 제공합니다.

Children's Aid Society of Toronto: 416-924-4646
TTY: 번호 711을 누른 다음, 416-924-4646으로 전화하세요.
아동 학대 및 방치를 예방하기 위한 평가, 위기 개입, 상담 및 서비스를 제공합니다.

Toronto Withdrawal Management System (토론토 금단 증상 관리 시스템): 1-866-366-9513
City of Toronto에서 비의료적 금단 증상 관리 서비스를 찾고 있는 16세 이상의 사람들에게 도움을 제공합니다.

청소년을 위한 정보

Toronto Community Housing의 주민 10명 중 4명이 25세 미만입니다. Toronto Community Housing은 파트너와 함께 지역사회 청소년에게 스포츠, 예술, 학업 등 여러 분야에서 경제적, 사회적 기회를 제공하기 노력하고 있습니다.

자세한 내용은 www.torontohousing.ca를 방문하거나 해당 지역의 참여 담당 직원에게 문의하세요.

다음은 청소년을 위한 몇 가지 링크입니다.

www.toronto.ca/youth 또는 **211에 전화**
Youth Development Unit:
시 고용 프로그램, 자원 봉사 기회 등

www.211toronto.ca/topic/youth 또는 **211에 전화**
12 - 29세의 사람들을 위한 지역사회 서비스를 제공합니다.

www.torontopaye.ca 또는 **416-397-5627에 전화**
Partnership to Advance Youth Employment: 토론토의 우선 투자 지역에 거주하는 청소년을 위한 프로그램.

www.woodgreen.org 또는 **416-645-6000에 전화**
Woodgreen Community Services:
캐나다에 처음 와서 일자리를 찾고 있는 청소년에게 견학, 숙제 도움 및 지원을 제공하는 무료 청소년 프로그램.

노인을 위한 정보

Toronto Community Housing의 주민 약 4명 중 1명이 59세 이상입니다. Toronto Community Housing은 모든 지역사회에서 노인에게 안전하고 건전한 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 자세한 내용은 해당 지역의 통행 및 지원 담당 직원에게 문의하세요.

다음은 노인을 위한 몇 가지 링크입니다.

www.toronto.ca/seniors 또는 **211에 전화**
Toronto Seniors Portal: 숙박 시설, 재정 자원, 건강 서비스 등.

www.rev.gov.on.ca/en/credit/gains 또는 **Service Ontario (1-800-267-8097)로 전화**
Guaranteed Annual Income System : 자격이 있는 온타리오주 노인에게 월간 혜택을 제공하여 최소 소득을 보장합니다.

www.mcss.gov.on.ca/en/mcss/programs/social/odsp *또는* Service Ontario(**1-800-267-8097)로 전화**
Ontario Disability Support Program: 65세 이상으로 Old Age Security를 받지 못하며 재정적 도움이 필요한 경우 Ontario Disability Support Program을 이용할 수 있습니다.

www.servicecanada.gc.ca 또는 Service Canada(**at 1-800-622-6232)로 전화**
Guaranteed Income Supplement:

Old Age Security를 받고 있는 저소득 노인을 위한 추가 월간 혜택.
Old Age Security: 캐나다에서 10년 이상 거주하고 자격을 갖춘 65세 이상의 노인을 위한 월간 혜택.

지역 서비스

아래 공란에 해당 지역에서 사용하는 서비스의 전화 번호를 적어 두세요.

예를 들어, 가장 가까운 지역 의료 센터, 진료소, 법률 상담소, 푸드 뱅크의 전화 번호를 적어 두세요. 필요한 서비스에 대한 정보를 찾으려면 211 또는 311 로 전화하세요.

용어집 및 부록

용어집

퇴거
세입자 및 세입자 가구가 임대차 계약 또는 *Residential Tenancies Act*의 의무를 이행하지 못하여 법적 수단에 의해 유닛에게 쫓겨나는 경우를 말합니다.

전자 열쇠
전자 열쇠는 많은 Toronto Community Housing 건물에서 현관문을 여는 데 사용됩니다. 보통 플라스틱이나 금속으로 만든 작은 물체로, 문 가까이의 패드에 대고 흔들면 문이 열립니다.

가구
한 유닛에 거주하는 모든 사람을 말합니다. 귀하의 유닛에 거주하는 모든 사람에 대해 임대주에게 알려야 합니다. 임대주는 가구에 구성원을 추가하거나 삭제하는 데 대한 규칙을 가지고 있습니다.

Housing Services Act, 2011 (HSA)
온타리오주의 소득 연동식 임대료 조정 (RGI) 주택에 적용되는 법률입니다. *Social Housing Reform Act, 2000*을 대체한 법입니다.

사기 행위
재정적 이익 또는 다른 이익을 얻기 위해 타인을 기만하는 행위(예: 거짓말을 하거나 속임)를 말합니다.

임대주
본 가이드에서 임대주란 Toronto Community Housing를 뜻합니다.

임대차 계약
임대주와 세입자 간의 계약을 말합니다. 임대차 계약에는 세입자가 임대주로부터 임대하는 유닛, 유닛의 원래 임대료, 임대주 및 세입자의 권리와 책임 등이 포함됩니다. 귀하는 세입자로서 Toronto Community Housing 직원을 만나 임대차 계약에 서명해야 합니다. 그리고 세입자는 임대 기간이 시작할 때 임대차 계약의 복사본을 받게 됩니다.

Residential Tenancies Act (RTA)
거주용 부동산을 임대하는 임대주와 세입자의 권리와 책임을 규정하는 법률입니다.

전대
세입자가 유닛에서 전출하고 다른 사람을 유닛에 거주하도록 하는 경우를 말합니다. 임대차 계약에 따라 유닛을 전대할 수 없습니다.

세입자
임대차 계약에 서명하고 유닛에 계속 거주하는 사람을 말합니다. (여러 사람인 경우도 있습니다.) 가구 구성원으로 유닛에 거주하지만 세입자는 아닌 경우도 있습니다. 예를 들어, 16세 이하의 어린이는 법적으로 임대차 계약에 서명할 수 없기 때문에 세입자가 아닙니다.

임차권
임대주와 세입자(두 명 이상이 임대차 계약에 서명한 경우 세입자들) 간의 지속적인 관계를 말합니다. 임차권은 임대차 계약, *Residential Tenancies Act* 및 *Housing Services Act*(보조금을 받는 경우)의 적용을 받습니다.

유닛
이 가이드에서 유닛은 세입자가 Toronto Community Housing로부터 임대하는 집(아파트, 타운하우스, 주택 등)을 말합니다.

부록 1

화재 안전 정보

주방을 안전하게 유지하세요.
- 오븐을 깨끗하게 유지하고 조리 중에 주방을 떠나지 않습니다.
- 냄비 손잡이를 안쪽으로 돌려, 부딪히거나 어린이의 손이 닿지 않도록 합니다.
- 창문을 열어 음식 냄새를 제거합니다. 아파트 문은 열지 마세요. 연기로 복도로 빠져나가 건물의 화재 경보기가 울릴 수 있습니다.
- 화재가 발생한 경우에는 창문을 열거나 문을 연 채로 받쳐 놓지 않습니다. 신속하게 불을 끌 수 없는 경우에는 즉시 유닛에서 나와 가장 가까이 있는 화재경보기를 울리고 **911**로 전화하세요.
- 조리 중에 연기 탐지기가 울리면 "hush"(소리 끔) 버튼을 누릅니다. 이렇게 하면 연기가 사라지는 동안 탐지기가 울림을 멈춥니다.
- 연기탐지기를 절대 제거하지 않습니다.

가연성 물질을 조심해서 다루세요.
- 라이터와 성냥은 안전한 곳에 둡니다.
- 초가 타고 있는 상태에서 방을 비우지 않습니다.
- 페인트, 암모니아, 기름 등 가연성 물질을 쓰레기 활송 장치에 버리지 않습니다.
- 관리자에게 가연성 물질을 안전하게 버리는 방법에 대해 문의합니다.

담배를 피우는 경우 주의하세요.
- 항상 재떨이를 사용합니다.
- 담배가 타고 있는 상태에서 방을 비우지 않습니다.
- 침대에서 담배를 피우지 않습니다.
- 담배 꽁초를 발코니 밖으로 버리지 않습니다(19페이지 참조).

전기 콘센트에 너무 많은 제품을 연결하지 마세요.
- 연장 코드나 멀티콘센트를 사용하여 한 콘센트에 너무 많은 전자 제품이나 가전 제품을 연결할 경우 화재가 발생할 위험이 있습니다. 사용하지 않는 제품의 플러그를 뽑아 다른 제품을 연결할 수 있도록 하세요.
- CSA

인증을 받은 전기장치를 사용합니다.

지나치게 어수선할 경우 화재가 발생할 위험이 있습니다.

- 유닛을 깨끗하고 어수선하지 않은 상태로 유지하세요. 어수선한 상태를 정리하는 데 도움이 필요하면 **Client Care Centre** (**416-981-5500**)에 문의하세요. 도움을 받을 수 있도록 도와드리겠습니다.

복도에 방치된 물건은 위험을 초래할 수 있습니다.

- 가구나 다른 물건을 버리는 경우 절대 복도에 놓아두지 않습니다. 큰 물건을 버리는 방법 및 장소에 대해 알아보려면 **416-981-5500**으로 전화하세요.

비상 가방을 준비하세요.

- 비상 가방에는 비상시에 필요한 중요한 정보를 넣어두어야 합니다.
- 아무 가방이나 사용해도 좋습니다. 이 가방은 현관 근처에 놓아둡니다. 비상시 집에서 신속하게 나가야 할 때 이 가방을 들고 나갑니다.

비상 가방을 준비할 때 필요한 품목

중요한 연락처의 전화 번호:

- 보호자 또는 비상 연락처
- 가족 및 친구
- 특수 치료 제공자 또는 간병인
- 병원
- 약국
- 보험회사 정보

기타 중요한 품목:

- 여벌의 열쇠
- 통장의 복사본 및 현금
- 여분의 안경, 콘택트 렌즈 및 보청기 배터리
- 갈아 입을 속옷
- 세면도구
- 물 1병
- 담요
- 애완동물 먹이와 약(정기적으로 필요한 경우) 및 애완동물 예방접종 기록의 복사본

비상 가방에는 다음 품목도 포함되어야 합니다.

- 사진이 부착된 신분증의 복사본
- 1주일 분량의 처방약, 의료용품 및 특수 장비
- 특수 요구 및 장애에 대한 정보
- 식이 요건을 충족하는 음식
- 귀하가 갖고 있는 알레르기에 대한 정보
- 병원 카드의 복사본

특수 요구가 있거나, 지원 담당자가 필요하거나, 생명 유지 장비를 사용하는 경우:

- Toronto Community Housing에 알려 비상시 도와줄 수 있는 사람을 미리 확보합니다.
- MedicAlert 팔찌를 차거나 신분증을 소지합니다.
- 큰 소리를 내는 개인 경보기를 휴대하여 도움이 필요할 때 신호를 보낼 수 있도록 합니다.
- 장비에 이름표를 달고 장비 사용 및 이동 방법에 대한 설명서를 붙입니다.

준비사항:

- 귀하의 비상 연락처 목록에 추가해야 할 또 다른 사람은?
- 비상시에 필요한 또 다른 품목은?

비상 상황에 대비하는 방법에 대해 자세히 알아보려면:

City of Toronto의 Office of Emergency Management (**www.toronto.ca/oem**)나 Emergency Management Ontario (**www.emergencymanagementontario.ca**)를 방문하세요.

부록 2

Toronto Community Housing을 환경친화적으로 유지할 수 있도록 도와주세요.

에너지와 물을 적게 사용하고, 쓰레기를 줄이세요.

Toronto Community Housing은 에너지와 물을 절약하는데 도움이 되도록 Toronto Community Housing 건물을 변경하고 있습니다.
공공 요금을 줄이면 건물 유지 보수에 더 많은 비용을 사용할 수 있습니다.
귀하가 할 수 있는 일은 다음과 같습니다.

- 유닛에서 나갈 때는 불을 끕니다.
- 샤워 시간을 단축합니다.
- 물을 틀어 놓고 이를 닦지 않습니다.
- 빨래할 때는 찬 물을 사용합니다.
- 건조기를 사용하는 대신 발코니에서 빨래를 말리려면 빨랫줄이 아니라 건조대를 사용합니다.
- 겨울에는 창문을 닫아 둡니다. 겨울에 너무 따뜻한 경우에는, 가능하면 온도조절기의 온도를 내리거나 관리자에게 이야기하세요.
- 겨울에 날씨가 너무 추운 경우 온도를 올리기 위해 오븐을 사용하지 않습니다. 안전하지 않습니다. 관리자에게 이야기하시면 문제를 찾아 해결하도록 하겠습니다.
- 냉장고 문을 열어 놓거나 냉장고를 지나치게 낮은 온도로 유지하지 않습니다.
- 수도꼭지가 새거나 창문이 꼭 닫히지 않으면 알려주세요.
- 전자제품을 구입할 때는 Energy Star (에너지 스타) 레이블을 찾습니다. 이 레이블이 부착된 제품이 에너지를 적게 사용합니다.
- TV, 스테레오 및 컴퓨터를 사용하지 않을 때는 끄거나 플러그를 뽑고, 멀티 콘센트를 사용하여 스위치 하나로 한꺼번에 끌 수 있도록 하세요.
- 최대한 절약하고, 재활용하고, 재사용하세요.

재활용이나 건물 내 다른 사항에 대해 궁금한 점이 있으면 관리자에게 문의하거나 **Client Care Centre**로 전화하세요.