

Руководство арендатора

домов Toronto Community Housing



Toronto
Community
Housing

Наша команда и ваше обслуживание



Ваш дом



Места общего пользования



Ваше проживание



Ваша безопасность



Ваше участие



Услуги и помощь



Подробнее

Более подробную информацию о новостях, сборах, правилах, формах и бланках Toronto Community Housing можно найти на **www.torontohousing.ca**.

На сайте Вы найдете актуальную версию таких документов, как

- Политика обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями
- Accessible Customer Service Policy
- Форма Consent to Disclose Information
- Документы для запроса жилья
- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears)
- Policy on Evictions for Cause
- Human Rights, Harassment and Fair Access Policy
- Видео и пакет документов
- Tenant Transfer Policy
- Unit Condition Follow-Up Process
- Visitor and Guest Policy

Бумажную копию документов можно:

- 1) распечатать с сайта;
- 2) получить в Operating Unit или Property Management office;
- 3) запросить в Client Care Centre по телефону 416-981-5500 или электронному адресу help@torontohousing.ca.

Руководство актуально на день публикации. Пожалуйста, высылайте необходимые исправления на help@torontohousing.ca.

© Декабрь 2014 Toronto Community Housing.

Добро пожаловать!

Организация Toronto Community Housing, принадлежащая городской администрации Торонто, обеспечивает жильем около 58 000 семей в различных районах города. Мы стремимся предоставлять арендаторам чистое, безопасное, хорошо обслуживаемое и доступное жилье, а также помогаем им получить доступ к необходимым услугам и помощи. Мы сотрудничаем со многими организациями, чтобы улучшать условия и повышать качество жизни наших жильцов и города в целом.

Данный документ представляет собой руководство для арендаторов Toronto Community Housing. В документе содержится подробная информация об их правах и обязанностях. В нем также можно узнать о том, как обеспечить себе комфортные домашние условия.

Мы благодарим многочисленных сотрудников и жильцов, а также членов Tenant Communications Workgroup (Рабочей группы, представляющей интересы арендаторов), предоставивших свои отзывы о данном руководстве. Вы всегда можете воспользоваться им в случае необходимости и обратиться к нам, если понадобится помощь.

Обратите внимание! В Руководстве приводится краткая информация. Информация, изложенная в Руководстве, может со временем меняться или устаревать. Информация, изложенная в Руководстве, не должна рассматриваться как юридическая консультация. В случае разногласий между текстом Руководства и каким-либо федеральным, провинциальным или другим законом Канады или правилами, процедурами или рекомендациями Toronto Community Housing, такой закон, правило, процедура или рекомендация имеет преимущественную силу. Информация, изложенная в Руководстве, не представляет собой предложение, договоренность или обещание Toronto Community Housing выполнить или не выполнить какое-либо действие.

В случае утери Руководства, пожалуйста, верните по адресу:

Имя

Адрес

Содержание

06 **Команда Toronto Community Housing и Ваше обслуживание**

08 **Контакты Toronto Community Housing**

09 **Местный персонал**

10 **Права и обязанности**

13 **Обслуживание Toronto Community Housing**

14 **Процедура подачи жалобы**

16 **Ваш дом**

16 **Обеспечение комфортных жилищных условий**

16 Заселение

16 Лифты и доставка

16 Оформление интерьера

17 Коммунальные услуги

17 Телефон, телевидение и Интернет

17 Бытовые приборы

18 Оконные кондиционеры и спутниковые антенны

18 Домашние животные

19 Безопасное пользование окнами

19 Балконы

20 Ключи и домофоны

20 Страхование

21 Техобслуживание и ремонт

21 Отопление

21 Мусор, бытовые отходы и вторичная переработка

22 Дезинсекция

22 Ежегодный осмотр квартир

23 Доступ в квартиру

23 Квартиры для людей с ограниченными физическими возможностями

24 **Места общего пользования**

24 Запрет курения в местах общего пользования

24 Использование веществ без запаха

24 Прачечные

24 Комнаты отдыха

25 Коридоры

25 Зоны отдыха на открытом воздухе

25 Детские и взрослые открытые бассейны

26 Парковка

29 Ваше проживание

29 Арендная плата

29 Виды арендной платы

30 Способы оплаты

31 Договор аренды

31 Уведомление об изменении дохода

31 Ежегодный пересмотр арендной платы

31 Увеличение или уменьшение количества жильцов

32 Уменьшение жилой площади

32 Увеличение жилой площади

32 Запрос о переселении

33 Visitor and Guest Policy

33 Отсутствие более 3-х месяцев

33 Раскрытие личной информации

34 Выселение

35 Процедура освобождения жилья

36 Ваша безопасность

37 В жилом комплексе

39 Пожарная безопасность

41 Отключение электричества

42 Ваше участие

42 Сборы

42 Доски объявлений

42 Наш веб-сайт

43 Контактные лица

43 Услуги и помощь

43 Полезные телефоны

45 Экстренные телефоны

46 Психологическая помощь

47 Информация для молодежи

48 Информация для пожилых лиц

49 Местные службы

50 Глоссарий и приложения

50 Глоссарий

51 Приложение 1 – Советы по пожарной безопасности

54 Приложение 2 – Экологичное пользование домами Toronto Community Housing

Команда Toronto Community Housing и Ваше обслуживание

В Toronto Community Housing работают около 1600 сотрудников, предоставляющих Вам услуги и информацию по ремонту, договорам аренды, местным службам и вопросам безопасности.

Client Care Centre

Client Care Centre (Центр обслуживания) работает круглосуточно, без выходных. Операторы ответят на Ваш звонок и помогут решить срочные жилищные вопросы. Они также могут ответить на вопросы по аренде и оформить запросы на ремонт. Связаться с Client Care Centre можно по телефону **416-981-5500** или электронному адресу **help@torontohousing.ca**.

Управляющий

Управляющий работает на территории дома или комплекса. Он отвечает за ежедневное обслуживание дома и выполняет заявки на проведение работ, сделанные по телефону **416-981-5500**. Управляющий работает с 8.30 до 16.30.

Чтобы сделать заявку во вне рабочее время, пожалуйста, обратитесь в **Client Care Centre**.

Tenant Services Coordinator

Tenant Services Coordinator (координатор услуг для арендаторов) занимается оформлением аренды квартир, встречается с жильцами для подписания договора аренды и рассчитывает стоимость арендной платы. У Tenant Services Coordinator можно выяснить вопросы касательно арендной платы, а также любые другие вопросы, связанные с арендой.

Community Services Coordinator

Community Services Coordinator (координатор общественных услуг) работает с жильцами, местными деятелями и организациями, определяя потребности жильцов и оказывая содействие в участии в общественной жизни. Community Services Coordinator

- работает с Вами над достижением общих целей;
- информирует Вас и Ваших соседей о доступных услугах, возможностях и способах получения необходимой помощи.

Community Patrol Officers

В целях обеспечения безопасности жильцов Community Patrol Officers (патрульные) и Special Constables (дружинники) а также частные охранные компании сотрудничают с полицией Торонто. Community Patrol Officers работают на территории жилых комплексов. С ними также можно связаться, позвонив в Community Safety Unit по телефону **416-921-2323**.

Community Safety Advisors

Community Safety Advisors (консультанты по общественной безопасности) занимаются поиском внутренних ресурсов и внешних организаций, которые могут помочь решить вопросы безопасности в жилых комплексах. Community Safety Advisors также помогают в работе советов безопасности, созданных жильцами.

Community Housing Supervisor

Community Housing Supervisor (руководитель обслуживания социального жилья) руководит техническим обслуживанием Вашего дома и помогает координировать ремонтные работы на территории жилого комплекса. Он также руководит штатным обслуживающим персоналом Вашего дома.

Operating Unit Manager

Operating Unit Manager (руководитель отдела эксплуатации) руководит работой местного Operating Unit (отдела эксплуатации).

Персонал по управлению недвижимостью

Toronto Community Housing сотрудничает с четырьмя компаниями, помогающими нам управлять некоторыми объектами. Организация ежедневного обслуживания домов, находящихся в ведении управляющих компаний, немного отличается от режима работы Toronto Community Housing. Домууправления управляющих компаний имеют другую структуру персонала, однако в доме в любом случае всегда есть управляющий.

Вы можете позвонить в **Client Care Centre** касательно

- ремонта, необходимого в Вашей квартире;
- запрошенного или выполненного ремонта;
- подачи жалобы;
- полученных писем;
- своего предыдущего звонка в **Client Care Centre**.

Не забывайте запрашивать регистрационный номер каждого Вашего запроса.

Вопросы касательно договора аренды, арендной платы или своего счета можно выяснить в местном Property Management office (домууправлении).

Позвонив по поводу своего запроса, не забудьте назвать его

регистрационный номер 

Когда Вы позвоните в **Client Care Centre** по телефону **416-981-5500**, чтобы запросить ремонт или задать вопрос по аренде, оператор предоставит Вам **регистрационный номер** запроса. Используйте этот регистрационный номер, когда будете в следующий раз звонить по поводу своего запроса. Не забывайте запрашивать регистрационный номер каждый раз, когда делаете запрос.

У меня есть вопросы касательно
ремонта подачи жалобы
моего счета моей аренды
моего предыдущего звонка

Спросите нас.

Контакты Toronto Community Housing

Зданиями Toronto Community Housing заведуют Operating Units, расположенные по всему городу. Это позволяет организовать более удобное обслуживание жильцов.

Вы можете обратиться к нам:

Лично

Если Вам необходима личная встреча, Вы можете обратиться к управляющему, однако в таком случае Вам, возможно, придется посетить Operating Unit или Property Management office (для некоторых зданий). Пожалуйста, позвоните заранее и назначьте время встречи, чтобы организовать более быстрое обслуживание. Если Вы не знаете, где находится Ваш Operating Unit или Property Management office, позвоните в **Client Care Centre**.

По телефону

Вы можете позвонить в **Client Care Centre** по круглосуточному телефону **416-981-5500**.

По электронной почте

Несрочные вопросы можно выяснить по электронному адресу help@torontohousing.ca.

Часы работы. Operating Unit и Property Management offices обычно открыты с понедельника по пятницу с 8.30 до 16.30 и закрыты в праздничные и выходные дни. Если Ваш Property Management office работает по другому расписанию, его часы работы будут указаны на входной двери офиса.

Персонал местного Operating Unit или Property Management office

Сотрудники местного Operating Unit или Property Management office обслуживают жильцов Вашего дома. Вы можете обратиться к ним в случае необходимости.

При личной встрече с сотрудником Вы можете

- задать вопросы касательно договора аренды;
- задать вопросы касательно арендной платы;
- оплатить арендную плату;
- запросить переселение в другую квартиру;
- получить копии правил обслуживания жильцов Toronto Community Housing;
- задать вопросы касательно аренды или своего счета;
- заполнить форму уведомления об изменении дохода, ежегодного пересмотра арендной платы, запроса об увеличении или уменьшении количества жильцов в Вашей квартире.

Ваш местный персонал

Здесь Вы можете записать контактные данные своего Operating Unit или Property Management office и других контактных лиц.

Важно! Персонал поможет Вам получить необходимые услуги.

Эти контактные данные Вы получите при подписании договора аренды. Их также можно узнать, позвонив в **Client Care Centre** по телефону **416-981-5500**.

OPERATING UNIT (OU) Название: _____ **Буква:** _____

PROPERTY MANAGEMENT Название компании (если есть): _____

Адрес: _____

Факс: _____ Эл. адрес: _____

Operating Unit Manager:

Тел.: _____ Часы работы: _____

Community Housing Supervisor:

Тел.: _____ Часы работы: _____

Управляющий:

Тел.: _____ Часы работы: _____

Tenant Services Coordinator (TSC) или Property Administrator:

Тел.: _____ Эл. адрес: _____

Community Services Coordinator (CSC) – Запросы:

Тел.: _____ Эл. адрес: _____

Community Services Coordinator (CSC) – Доступ:

Тел.: _____ Эл. адрес: _____

Community Services Coordinator (CSC) – Помощь:

Тел.: _____ Эл. адрес: _____

Community Safety Advisors (CSA) :

Тел.: _____ Эл. адрес: _____

Права и обязанности арендаторов

Права арендаторов

Гарантированная аренда

Вы можете жить в квартире до тех пор, пока:

- не предоставите надлежащее письменное уведомление владельцу жилья (Toronto Community Housing) или
- владелец жилья не завершит Ваш договор аренды за нарушение положений *Residential Tenancies Act*.

Уведомление о посещении квартиры

- Владелец жилья (Toronto Community Housing) должен предоставить письменное уведомление о планируемом посещении Вашей квартиры за 24 часа, за исключением чрезвычайных ситуаций.
- Сотрудник или подрядчик Toronto Community Housing может посетить Вашу квартиру только в случаях, предусмотренных в *Residential Tenancies Act* или Вашем договоре аренды.

Арендаторы и лица, проживающие с ними, несут обязательства, предусмотренные в договоре аренды.

Такие обязательства включают:

- ежемесячную оплату аренды;
- содержание квартиры в чистоте и хорошем состоянии;
- ремонт или оплату ремонта повреждений, сделанных Вами, Вашими посетителями или гостями (за исключением ремонта, необходимого в результате естественного износа);
- ответственность за свои действия и действия членов Вашей семьи, посетителей, гостей, Ваших и их домашних животных;
- проявление уважения к соседям (соблюдение тишины, уборка за своими домашними животными, поддержание чистоты в местах общего пользования путем использования мусорных корзин);

- бережное отношение ко всему имуществу жилого комплекса, включая квартиры, личное имущество, места общего пользования и офисы;
- соблюдение правил Toronto Community Housing и применяемого законодательства;
- страхование домашнего имущества. Такое страхование еще называется страхованием арендатора (см. стр. 20);
- обращение к управляющему в случае, если необходимо заменить замок. **Не меняйте замки самостоятельно;**
- уведомление Tenant Services Coordinator или Property Administrator в письменном виде в течение 30 дней в случае изменения количества жильцов в Вашей квартире;
- уведомление Tenant Services Coordinator или Property Administrator в течение 30 дней в случае изменения дохода;
- обязательство не сдавать квартиру в субаренду.

Права человека

В Торонто живет много людей из разных культур. Toronto Community Housing приветствует культурное разнообразие и стремится обеспечивать жилищные и рабочие условия, основанные на принципах равенства и справедливости. Жильцы, посетители, гости и персонал имеют право жить и работать в безопасных условиях взаимного уважения и отсутствия какой-либо дискриминации и беспокойства.

Toronto Community Housing придерживается положений Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Политики прав человека, справедливого доступа к ресурсам и защиты от домогательства), составленных в соответствии с требованиями *Human Rights Code* провинции Онтарио.

Любой, кто считает, что подвергся домогательству и/или дискриминации в нарушение данной Политики, может подать жалобу в случае, если ситуация не может быть разрешена в Operating Unit или Property Management office.

Более подробную информацию о правах человека можно получить в Toronto Community Housing. Текст Политики можно найти на www.torontohousing.ca или запросить по адресу humanrights@torontohousing.ca.

Важно! Видеоматериал об обязанностях арендаторов (на многих языках) можно посмотреть на www.torontohousing.ca/lease.

Права и обязанности Toronto Community Housing

Обязанности

Как владелец жилья мы:

- предоставляем услуги, предусмотренные договором аренды и/или законом;
- поддерживаем арендуемую недвижимость в хорошем состоянии и выполняем запросы на ремонт в течение 5 дней;
- соблюдаем местные стандарты здравоохранения, безопасности и недвижимости, а также внутренние правила;
- предоставляем подтверждение платежа по запросу;
- проводим ежегодный пересмотр арендной платы, если она зависит от дохода;
- предоставляем уведомление о посещении квартиры за 24 часа, за исключением чрезвычайных ситуаций (затопление, пожар, ситуация, связанная с риском для жизни, или проверка пожарной безопасности), в случае которых персонал имеет право войти в квартиру без уведомления;
- обеспечиваем обслуживание людей с ограниченными физическими возможностями.

Права

Как владелец жилья мы:

- взимаем задаток в размере месячной арендной платы, если Вы оплачиваете ее по рыночной стоимости:
 - задаток используется для оплаты последнего месяца аренды;
 - задаток не может использоваться для каких-либо других целей, например, возмещения стоимости повреждений;
 - владелец жилья ежегодно выплачивает проценты по задатку;
- выселяем жильцов, несвоевременно оплачивающих арендную плату или нарушающих закон на территории жилого комплекса Toronto Community Housing.

Более подробную информацию об основаниях для выселения можно найти на стр. 34.

Важно! Toronto Community Housing не желает выселять своих жильцов. Мы стараемся решать вопросы своевременно, чтобы сохранить Вашу аренду, и стремимся помогать жильцам, испытывающим финансовые трудности. Если Вы не можете оплатить арендную плату или у Вас возникли другие трудности, связанные с арендой, пожалуйста, обратитесь к Tenant Services Coordinator или Property Administrator.

Обслуживание Toronto Community Housing

Наш Client Care Centre работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году. Мы стремимся обеспечивать все Ваши потребности.

Ремонт и техобслуживание

Сделать запрос на ремонт можно в Client Care Centre по телефону **416-981-5500**.

- Запросы на ремонт и техобслуживание выполняются в течение 5 рабочих дней.
- Мы поможем Вам найти долгосрочное решение.
- Несрочные запросы можно отправлять на **help@torontohousing.ca**. Оператор Client Care Centre предоставит Вам регистрационный номер запроса. Номер запроса рекомендуется использовать при последующей проверке статуса своего запроса.
- Не забывайте запрашивать регистрационный номер каждый раз, когда делаете запрос.

Срочный ремонт

В случае срочного ремонта штатный сотрудник прибудет к Вам в течение четырех часов, в зависимости от вида ремонта. Он постарается починить повреждения или предотвратить их ухудшение. Если выполнен временный ремонт, окончательное выполнение Вашего запроса будет произведено в течение 5 рабочих дней.

Обслуживание людей с ограниченными физическими возможностями

Accessible Customer Service policy (Правила обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями) Toronto Community Housing составлены в соответствии с положениями *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*.

Более подробную информацию об Accessibility for Ontarians with Disabilities Act можно найти на веб-сайте Ministry of Community and Social Services www.mcscs.gov.on.ca.



Accessible Customer Service policy разработаны на основе следующих принципов:

- 1) обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями производится с уважением к чувству их собственного достоинства и независимости;
- 2) лица с ограниченными физическими возможностями пользуются в полной мере теми же услугами, в тех же местах, таким же или подобным образом, как и любые другие лица, кроме случаев необходимости в другом способе обслуживания;
- 3) лицам с ограниченными физическими возможностями предоставляется такой же доступ к нашим услугам, как и любым другим лицам.

Более подробную информацию об Accessible Customer Service policy можно найти на www.torontohousing.ca/accessibility.

Процедура подачи жалобы в Toronto Community Housing

Мы внимательно относимся к Вашим вопросам и жалобам и стремимся предоставлять жильцам хорошее обслуживание. Однако мы не можем решить Ваш вопрос, если не знаем о нем. Вы можете задать вопрос или подать жалобу несколькими способами. Используйте любой из нижеуказанных способов, чтобы сообщить о неудовлетворительном обслуживании, ненадлежащем качестве ремонта в квартире или жилом комплексе или ошибках в работе Toronto Community Housing.

1. **Лично.** Обратитесь к Operating Unit Manager или в Property Management office.
2. **В письменном виде.** Напишите в Operating Unit или Property Management office по обычной или электронной почте.
3. **По телефону 416-981-5500.**
4. По электронному адресу help@torontohousing.ca.

Не забудьте узнать регистрационный номер запроса.

Используйте номер запроса каждый раз, когда будете узнавать статус своего запроса.

Если Вы не удовлетворены качеством полученных услуг, обратитесь в Operating Unit или к Property Manager (управляющему). Ваша жалоба будет оформлена и рассмотрена в течение 10 рабочих дней. Если Вы по-прежнему не удовлетворены качеством обслуживания или рассмотрения Вашей жалобы, позвоните по телефону **416-981-5500**. Ваша жалоба будет зарегистрирована, и руководитель более высокого уровня свяжется с Вами в течение 5 рабочих дней.

Что произойдет после подачи жалобы?

Штатный сотрудник, получивший Вашу жалобу, подтвердит ее получение в течение **двух рабочих дней**.

Когда Вы получите ответ?

Штатный сотрудник ответит на Вашу жалобу в течение **10 рабочих дней**. Вы узнаете, как Ваш вопрос будет решен и сколько времени займет его решение.

Не оставайтесь равнодушными: сообщайте о мошенничестве и расточительной деятельности немедленно

Мошенничество негативно сказывается на всех жителях Toronto Community Housing. Финансовые средства, утраченные в результате мошеннической деятельности, снижают инвестиции Toronto Community Housing в столь необходимый капитальный ремонт.

- Отложенный ремонт свободных квартир задерживает заселение потенциальных арендаторов, находящихся в списке ожидания.
- Вандализм отвлекает средства, необходимые для ремонтных работ.
- Расточительная деятельность может заставить Вас и Ваших соседей дольше ждать нужного ремонта.

Звонки касательно мошенничества обработает независимая компания. Вы можете заявить о мошенничестве анонимно. Сделать заявление можно на любом языке, в любое время.

Вашу жалобу рассмотрит Investigations Unit (отдел расследований) of the Internal Audit Department (отдела внутреннего аудита), являющийся независимым подразделением и подчиняющийся непосредственно совету директоров Toronto Community Housing.

Если Вы заметили случай мошенничества со стороны штатного персонала или жильца, сообщите об этом немедленно.

- Позвоните на круглосуточную телефонную линию *Do What's Right* по номеру **1-877-993-6744** .
- Отправьте заявление онлайн на **www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing** .
- Отправьте заявление почтой по адресу:
Chief Internal Auditor
c/o Toronto Community Housing
931 Yonge Street
Toronto, ON M4W 2H2
- Вы также можете загрузить форму заявления на **www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste**.

Ваш дом

Обеспечение комфортных жилищных условий



1. Заселение

До заселения Ваша квартира убирается, ремонтируется и проверяется. В случае необходимости в ней также производится дезинсекция. При заселении управляющий еще раз проверит квартиру вместе с Вами и расскажет, какие изменения можно делать в интерьере. Он также отметит дополнительные ремонтные работы, которые Вам могут понадобиться, объяснит, что такое возвратные платежи, и предоставит Вам список возвратных платежей для Вашей квартиры.



2. Лифты и доставка

Toronto Community Housing предлагает разное жилье.

- Если Вы въезжаете во многоквартирный дом, попросите управляющего зарезервировать лифт. Это также можно сделать в **Client Care Centre**. Оператор Client Care Centre предоставит Вам регистрационный номер запроса и согласует с управляющим резервирование лифта.
- В день заселения Вам необходимо позвонить в **Client Care Centre** за два часа до въезда и попросить поставить лифт в служебный режим.
- Если Вы завозите в квартиру мелкие или большие предметы, такие как мебель, спросите управляющего, как их лучше доставить в дом.

3. Оформление интерьера

Оформляйте квартиру в своем вкусе. Это Ваш дом.

Помните: условиями договора аренды не предусмотрены капитальные изменения.

- Если Вы все же сделали капитальные изменения в интерьере, Вам необходимо будет оплатить работы по возвращению квартиры в первоначальное состояние.
- Не меняйте напольное покрытие.
- Не демонтируйте двери, шкафы, сантехнику и освещение.
- Используйте только самоклеющиеся крючки для картин, которые не могут повредить стены. Не используйте гвозди или обычные крючки.

Если у Вас возникли вопросы о том, что можно и что нельзя менять в интерьере, обратитесь к управляющему или позвоните в **Client Care Centre**.

4. Коммунальные услуги



- Tenant Services Coordinator или Property Administrator расскажет Вам, какие коммунальные услуги включены в арендную плату и какие оплачиваются отдельно.
- Если Ваша арендная плата зависит от дохода, стоимость коммунальных услуг будет другой и будет зависеть от площади Вашей квартиры. Такая стоимость предусмотрена положениями *Housing Services Act* и рекомендациями городской администрации, касающимися расчета арендной платы в зависимости от дохода.
- Если Вам предстоит оплачивать отдельно электричество, позвоните в Toronto Hydro по телефону **416-542-8000** или зайдите на **www.torontohydro.com** и откройте счет до заселения в квартиру.

Если Вы будете отдельно оплачивать газ, позвоните в Enbridge по телефону **1-888-427-8888** или зайдите на **www.enbridgegas.com** и откройте счет до заселения в квартиру.



5. Телефон, телевидение и Интернет

Телефон, телевидение и Интернет не включены в стоимость арендной платы. Вы можете выбрать любого поставщика этих услуг в Торонто. Договоритесь о выезде специалиста телефонной компании в рабочее время, чтобы управляющий смог подойти в случае, если специалисту будет необходим доступ в служебные помещения.

Если в Вашем доме используется телефонный домофон и он не работает, позвоните в телефонную компанию и узнайте, предусмотрено ли их услугами использование телефонного домофона.

6. Бытовые приборы

Все квартиры Toronto Community Housing оборудованы холодильником и кухонной плитой.

Регулярная чистка обеспечит их хорошую эксплуатацию. Если возникла необходимость в ремонте холодильника или плиты, обратитесь в **Client Care Centre**. Оператор Client Care Centre назначит время прихода специалиста в обычное рабочее время.

Во многих домах оборудованы прачечные общего пользования, работающие в определенные часы. Установка стиральных, посудомоечных и сушильных машин в квартире не предусмотрена. Установка таких машин в квартире может привести к повреждению водопровода, затоплению, отключению воды у Вас и Ваших соседей, а также к другим неполадкам. В случае установки таких приборов без письменного разрешения, они будут демонтированы. Владелец жилья также возьмет с Вас плату за необходимые ремонтные работы.

7. Оконные кондиционеры и спутниковые антенны

Для установки оконного кондиционера или спутниковой антенны необходимо письменное разрешение Operating Unit или Property Management office. Установка такого оборудования должна производиться сертифицированным специалистом с учетом предусмотренных правил безопасности. Вам необходимо предоставить подтверждение того, что оборудование установлено с соблюдением таких правил.

Operating Unit или Property Manager может предоставить Вам список утвержденных подрядчиков, которые могут установить такое оборудование.

Если оконный кондиционер или спутниковая антенна установлены без письменного разрешения, Вам необходимо будет оплатить их демонтаж и возможные ремонтные работы.

Обратите внимание. В случае установки спутниковой антенны страхование квартиры обязательно. Более подробную информацию о страховании можно найти на стр. 20.

8. Домашние животные



Мы знаем, насколько важны для Вас Ваши домашние животные. Мы разрешаем держать домашних животных. Пожалуйста, обратите внимание, что постановлениями городской администрации предусмотрена возможность содержания в одной квартире максимум трех собак. В одной квартире можно одновременно содержать до шести домашних питомцев, таких как собаки, коты, хорьки и кролики, в любом сочетании. Вы несете ответственность за поведение своих питомцев. Вы также несете ответственность за поведение домашних животных своих посетителей и гостей. Такая ответственность предусматривает обеспечение тихого поведения животного и уборку за ним.

Если у Вас или у Ваших посетителей или гостей есть домашнее животное, пожалуйста, придерживайтесь следующих рекомендаций:

- держите домашнего питомца на поводке в местах общего пользования, т.е. когда покидаете квартиру и выходите на улицу;
- следите за тем, чтобы домашний питомец не повреждал имущество других лиц, не досаждал им и не создавал чрезмерных неудобств, что предусмотрено условиями договора аренды;
- не оставляйте домашнего питомца одного на балконе;
- убирайте за Вашим домашним животным каждый раз во время прогулки;
- ответственно подходите к утилизации экскрементов домашних животных:
 - пользуйтесь мусорными баками во время прогулки;
 - не выбрасывайте наполнитель кошачьего туалета в унитаз; выбрасывайте экскременты домашних животных в мусоропровод в плотно завязанном двойном пакете.

Узнать о регистрации и других правилах содержания домашних животных можно в City of Toronto по телефону **416-338-7387** или на сайте www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm. Если собака соседей постоянно лает или соседи не убирают за своим животным, а также в случае других жалоб касательно домашних животных позвоните по телефону **416-338-7297** или напишите по адресу animalservices@toronto.ca.

Персонал Toronto Community Housing свяжется с Вашими соседями относительно Вашей жалобы после того, как она будет подана по указанному телефону или электронному адресу.



9. Безопасное пользование окнами

Оконные замки устанавливаются во многоквартирных домах в целях предотвращения падения из окна людей и животных через оконные сетки. Для безопасного проветривания достаточно открыть окно на ширину 10 см.

Оконные замки и решетки устанавливаются для обеспечения Вашей безопасности. Пожалуйста, не повреждайте, не разбирайте и не снимайте оконные замки и решетки в своей квартире. Такие действия подвергают риску детей и животных, которые живут в Вашей квартире или приходят в гости. Подобные действия также нарушают условия договора аренды и могут повлечь за собой необходимость в возмещении стоимости ремонтных работ.

Пожалуйста, сообщите о необходимости ремонта оконных замков или решеток, обратившись к управляющему или позвонив в **Client Care Centre**. Мы выполним ремонт в течение 5 рабочих дней.

10. Балконы

Для Вашей безопасности: не оставляйте детей или животных на балконе без присмотра.

На балконах не разрешается:

- **укладывать ковровые покрытия:** влажное ковровое покрытие может повредить цементные и деревянные конструкции;
- **устанавливать мангалы:** они пожароопасны.

Не натягивайте на балконе бельевые веревки. Используйте сушилки для белья.

Не используйте балконы для хранения вещей. Это пожароопасно. Вас попросят очистить балкон.

Не бросайте ничего с балкона. Вы можете нанести серьезные травмы соседям снизу или повредить их имущество. Оставляйте окурки в пепельнице. За выбрасывание окурков с балкона предусмотрен штраф.

Если Вы хотите установить сетку от голубей, необходимо получить письменное разрешение Operating Unit или Property Management office.

Если Вы хотите установить на балконе спутниковую антенну, необходимо получить письменное разрешение Operating Unit или Property Management office (см. стр. 18).

11. Ключи и домофоны



Toronto Community Housing выдаст Вам обычные или электронные ключи от квартиры и почтового ящика. Вы также можете получить электронные ключи от главного входа в здание и других мест общего пользования.

- Обратитесь к управляющему в случае утери ключей или необходимости в дубликаты ключа или замене замка.
- В случае срочной ситуации или во вне рабочее время позвоните в **Client Care Centre** по телефону **416-981-5500**. Ответ на Ваш запрос может занять до четырех часов.
- Не разрешается менять или устанавливать дополнительный замок самостоятельно. Замена или установка дополнительного замка является нарушением условий Вашего договора аренды. Если для доступа в Вашу квартиру понадобится взломать замок, Вам необходимо будет оплатить работы по устранению повреждений.
- Предоставляйте дубликаты обычных или электронных ключей только лицам, проживающим в Вашей квартире. В противном случае Вы подвергнете риску свою семью и нарушите условия договора аренды.
- При освобождении квартиры верните ключи управляющему в день выезда.

Важно!: Замена замка стоит до \$99, замена электронного ключа – \$25

(по состоянию на декабрь 2014 г. Стоимость может возрасти со временем).

12. Страхование



Застраховано ли Ваше имущество? Согласно условиям договора, Вы обязаны застраховать свое имущество. Этот вид страхования называется страхованием домашнего имущества или страхованием арендатора.

Страхование Toronto Community Housing не предусматривает возмещения стоимости Вашего имущества в случае повреждения квартиры в результате пожара, затопления или других чрезвычайных ситуаций.

Если Вы частично или полностью получаете доход по программе Ontario Works или Ontario Disability Support Program, такая программа может покрывать стоимость страхования домашнего имущества. Более подробную информацию можно узнать у сотрудника программы.

Зачем нужно страхование?

В случае повреждения квартиры в результате затопления, пожара или другой чрезвычайной ситуации, страхование поможет восстановить утраченное имущество. Оно также может помочь выплатить судебные издержки, если, например, причиной пожара стали Ваши действия. Страхование также может покрывать стоимость проживания в отеле или другой квартире, если Вам необходимо покинуть свою квартиру на некоторое время в результате чрезвычайной ситуации или причиненного ущерба.

Доступное страхование

Marsh Canada предоставляет страхование для арендаторов социального жилья. Информацию о страховых тарифах и покрытии можно узнать на <http://tenant.hscorp.ca> или по телефону **1-866-940-5111**.

Узнать, какой вид страхования Вам подходит, можно в Insurance Bureau of Canada по телефону **416-362-9528** с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00.

13. Техобслуживание и ремонт



Вы можете помочь Toronto Community Housing, если будете поддерживать свою квартиру в хорошем состоянии и сразу обращаться в **Client Care Centre** по телефону **416-981-5500**, если необходим какой-либо ремонт. В случае задержки проблема может ухудшиться, и Вам может быть выставлен счет за частичное или полное возмещение стоимости ремонтных работ.

14. Отопление



В большинстве домов обслуживающий персонал следит за температурой воздуха. Согласно положениям Toronto Apartment Minimum Temperature Bylaw, в период с 15 сентября по 1 июня температура в зданиях должна быть не ниже 21 градуса по Цельсию. Мы руководствуемся данным нормативным актом при принятии решения о включении или отключении отопления. Вопросы касательно температуры воздуха в квартире можно выяснить по телефону в **Client Care Centre**.

15. Мусор, бытовые отходы и вторичная переработка



Правила утилизации мусора могут отличаться в зависимости от дома. Пожалуйста, отделяйте мусор, подлежащий вторичной переработке, от бытовых отходов. Посмотрите информацию о переработке мусора в своем доме или обратитесь за ней к управляющему. Выбрасывайте мусор в надлежащие мусоропроводы или контейнеры, расположенные в Вашем доме или возле него.

Пожалуйста:

- выбрасывайте мусор в небольших завязанных пластиковых пакетах;
- помещайте наполнитель для кошачьего туалета и подгузники в двойной пакет и выбрасывайте их вместе с бытовыми отходами;
- **не выбрасывайте стекло, аэрозольные балончики и большие предметы в мусоросборник.** Обратитесь к управляющему, чтобы узнать, куда выбрасывать такие предметы.
- узнайте у управляющего, куда выносить мебель и другие большие предметы, предназначенные для утилизации.



16. Дезинсекция

К сожалению, в дома иногда попадают тараканы, постельные клопы, мыши и другие вредители. С ними труднее бороться в загроможденных местах.

Вы можете помочь предотвратить появление вредителей в Вашем доме, если:

- будете поддерживать квартиру в чистоте и порядке;
- не будете кормить голубей, белок и бездомных животных. Они могут привлекать грызунов и вредных насекомых;
- не будете подбирать на улице выброшенную мебель, поскольку она может быть заражена;
- не будете оставлять мусор в коридорах или помещении, где находится мусоропровод, поскольку это может привести к появлению вредителей. Выбрасывая мусор в мусоропровод, убедитесь в том, что выброшен весь мусор и что люк мусоропровода плотно закрыт. Большие предметы, не помещающиеся в мусоропровод, необходимо выносить в место сбора крупногабаритного мусора.

К сожалению, постельные клопы часто встречаются в североамериканских городах, в том числе и в Торонто. Единственный способ борьбы с ними – немедленная дезинсекция зараженной квартиры. Существуют нехимические способы дезинсекции.

Если Вы выбрасываете зараженную мебель или матрасы, попросите у управляющего полиэтиленовую пленку, чтобы завернуть их перед тем, как вынести из квартиры. Не оставляйте ничего в коридорах.

Важно! Сообщите о вредителях управляющему или в Client Care Centre. Дезинсекция проводится бесплатно, кроме случаев отказа подготовить квартиру к обработке или предоставить доступ соответствующему подрядчику.

Инструкции по подготовке квартиры к обработке будут Вам предоставлены.



17. Ежегодный осмотр квартир

Раз в год управляющий осмотрит Вашу квартиру, чтобы убедиться в том, что:

- 1) датчики дыма (и датчики угарного газа, если есть) исправны;
- 2) оконные сетки не повреждены и оконные замки не разобраны и не демонтированы;
- 3) бытовые приборы чистые и находятся в исправном состоянии;
- 4) квартира не загромождена и отсутствуют пожароопасные условия;
- 5) отсутствует необходимость в капитальных ремонтных работах.

Ежегодный осмотр квартир проводится для проверки необходимости в капитальном ремонте и соответствия утвержденным муниципальным стандартам. Например, если Вы живете в таунхаусе, в ходе осмотра сотрудник проверит, не произведено ли каких-либо изменений в полуподвале дома.

Персонал Toronto Community Housing также ежемесячно проводит проверку пожарной сигнализации и других пожарных систем в местах общего пользования Вашего дома.



18. Доступ в квартиру

Ваша квартира – это Ваш дом, и мы уважаем его. Однако в некоторых случаях персоналу и подрядчикам Toronto Community Housing или Property Management Office может понадобиться доступ в Вашу квартиру. Им может понадобиться войти в квартиру в случае чрезвычайной ситуации, для выполнения ремонтных работ, осмотра квартиры или показа ее новым арендаторам, если Вы выезжаете.

Положениями *Residential Tenancies Act* предусмотрено, что мы должны уведомить Вас о посещении Вашей квартиры в письменном виде за 24 часа, за исключением чрезвычайных ситуаций.

19. Квартиры для людей с ограниченными физическими возможностями



Toronto Community Housing предоставляет жилье людям с ограниченными физическими возможностями, оснащая дополнительным оборудованием (поручнями, более широкими дверями, др.) квартиры и места общего пользования. В некоторых случаях также обеспечивается переезд в более подходящую квартиру. Более подробную информацию касательно жилья для людей с ограниченными физическими возможностями можно узнать у Tenant Services Coordinator или Property Administrator. Они также могут помочь заполнить необходимые документы.

Места общего пользования

Информация о местах общего пользования



1. Запрет курения в местах общего пользования

Законодательство провинции Онтарио запрещает курить в местах общего пользования многоквартирных домов. Места общего пользования включают лифты, лестничные клетки, коридоры, вестибюли, крытые парковки, прачечные, спортивные залы, комнаты отдыха и места сбора мусора. За курение в местах общего пользования City of Toronto предусматривает штраф в размере до \$5000.

Важно! Законодательством запрещено курить в Торонто в пределах девяти метров (около 30 шагов или длина небольшого автобуса) от входов и выходов общественных зданий. Действие законодательства распространяется на многоквартирные дома и офисы Toronto Community Housing.

Если Вы курите в квартире, закрывайте двери, чтобы дым не распространялся по коридору. Если Вы курите на балконе, спросите у соседей, не страдают ли они от пассивного курения. Не выбрасывайте окурки с балкона. За выбрасывание окурков с балкона предусмотрен штраф.

2. Использование веществ без запаха

Такие продукты, как гели, мыло, духи и лосьоны содержат химические вещества и запахи, способные негативно влиять на здоровье других людей и вызывать у них плохое самочувствие. Не используйте аэрозольные балончики или порошки в коридорах. Старайтесь использовать в местах общего пользования продукты без запаха. От Вашего выбора зависит самочувствие соседей.

3. Прачечные

Большинство домов Toronto Community Housing оборудовано прачечными со стиральным и сушильными машинами с монетным или карточным механизмом оплаты. Часы работы и расценки вывешены в каждой прачечной. Если какая-либо машина не работает или забирает монеты, позвоните по телефону, указанному в прачечной.

4. Комнаты отдыха

Во многих домах Toronto Community Housing есть комнаты отдыха, переговорные и спортивные залы. Жильцы могут резервировать их для проведения встреч, праздников и других мероприятий. За пользование такими помещениями может предусматриваться плата и залог.

Более подробную информацию о резервировании таких помещений можно посмотреть в Правилах пользования нежилыми помещениями. Правила пользования нежилыми помещениями можно:

- найти на **www.torontohousing.ca**;
- получить в Operating Unit или Property Management office;
- заказать по телефону в **Client Care Centre** или
- запросить по электронному адресу **help@torontohousing.ca**.

5. Коридоры

В коридорах зданий Toronto Community Housing не должна находиться мебель, ковровые покрытия (кроме покрытий Toronto Community Housing), самокаты, велосипеды, коляски, ходунки или предметы, предназначенные для утилизации. Выносите бытовой и крупногабаритный мусор в предназначенные для этого места в Вашем доме.

Если у Вас возникли вопросы о том, как и куда выбрасывать старую мебель или большие предметы:

- обратитесь к управляющему или
- позвоните в **Client Care Centre**. Не оставляйте вещи в коридорах. Это пожароопасно.

6. Зоны отдыха на открытом воздухе

Жильцы могут пользоваться зонами отдыха на открытом воздухе, включая частные территории, такие как задние дворы, справедливым и разумным образом. Это поможет обеспечить безопасность и позволит каждому удобно пользоваться зонами отдыха в своем жилом комплексе. Если Вы хотите организовать мероприятие в зоне отдыха на открытом воздухе, необходимо получить разрешение и помнить о соблюдении тишины. Чтобы зарезервировать зону отдыха, обратитесь к управляющему. Другие вопросы можно выяснить в Operating Unit или Property Management office.

Вечеринки на открытом воздухе

Жильцы могут устраивать частные вечеринки в своих дворах. Вы несете ответственность за поведение Ваших гостей и посетителей. Помните, что необходимо оставаться в пределах своего двора и соблюдать тишину и чистоту по отношению к соседям.

Если Вы планируете организовать пикник на открытом воздухе или мероприятие в месте общего пользования, необходимо получить разрешение у местного персонала. Более подробную информацию об организации таких мероприятий можно найти в Правилах пользования нежилыми помещениями Toronto Community Housing.

Проведение мероприятий в местах общего пользования без разрешения не предусмотрено. Если Вы обеспокоены проведением несанкционированного мероприятия на территории своего комплекса, позвоните в **Community Safety Unit** по телефону **416-921-2323**.

7. Детские и взрослые открытые бассейны

Постановлением городского административного управления Торонто для взрослых открытых бассейнов и детских открытых бассейнов глубиной более 24 дюймов (ок. 61 см) предусматривается установка ограждения. Более подробную информацию можно получить по телефону **311**.



8. Парковка

Для получения парковочного места необходимы следующие условия:

- соблюдение положений договора аренды Toronto Community Housing;
- машина должна быть зарегистрирована на члена семьи, подписавшего договор аренды. Адресом регистрации должен быть адрес квартиры Toronto Community Housing, в которой проживает такой член семьи;
- номерной знак машины должен быть действующим.

Чтобы арендовать парковочное место, необходимо подойти в Operating Unit или Property Management office в рабочее время и заполнить регистрационную форму на получение разрешения на парковку.

Арендатор, получающий разрешение на парковку, должен:

- прочитать и соблюдать Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions (Правила парковки для арендаторов);
- заполнить и подписать Tenant Vehicle Parking Registration Form (Форма регистрации на парковку автомобиля арендатора);
- предоставить при регистрации документ о регистрации и страховании автомобиля.

Парковкой для посетителей может воспользоваться любое лицо, посещающее Ваш дом, или арендатор дома Toronto Community Housing, на территории которого у него нет разрешения на парковку. Существует два вида парковки для посетителей:

- **парковка по талонам** – водители машин, припаркованных на таких парковках, должны приобрести парковочный талон и разместить его на лобовом стекле согласно инструкции;
- **парковка по разрешениям** – водители машин, припаркованных на таких парковках, должны разместить на лобовом стекле заполненное разрешение на парковку. Следуйте инструкциям, указанным на обратной стороне разрешения, и указателям на парковочных местах.

О наличии парковочных мест для посетителей можно узнать у управляющего. Разрешение на парковку для посетителей можно запросить в Operating Unit, Property Management office или у управляющего. Жильцы одной квартиры могут получить максимум девять разрешений на парковку для посетителей в месяц.

Более подробную информацию можно найти

на www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing.

Сообщить о нарушении правил парковки можно в Community Safety Unit по телефону **416-921-2323**.

Выдавать парковочные талоны City of Toronto уполномочены все сотрудники Toronto Community Housing. Они также имеют право эвакуировать незаконно припаркованные машины с территории Toronto Community Housing.

Получив штраф за парковку, прочитайте и следуйте инструкциям об уплате штрафа и вариантах его обжалования, указанным на обратной стороне штрафной квитанции (см. п. Обжалование в суде).

Выскажите свое мнение о Руководстве арендатора.

Отправьте заполненный опрос сегодня!

Мы очень хотели бы знать, что Вы думаете о Руководстве арендатора. Ваше мнение важно!

Все ответы строго конфиденциальны. Пожалуйста, заполните опрос на обратной стороне этой страницы.

В опросе могут принимать участие лица в возрасте 18 лет и старше.

Участники, отправившие заполненный опрос до 20 июня 2015 г., примут участие в розыгрыше брелка для ключей со свистком и фонариком. Победителей ожидают 100 брелков!



Принять участие в опросе можно тремя способами:

- 1) заполнить опрос на www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey;
- 2) оторвать эту страницу, заполнить опрос на обратной стороне, сложить страницу пополам и отдать управляющему, который запечатает ее в конверт (Вы можете запечатать страницу в конверт самостоятельно) ИЛИ
- 3) оторвать страницу, заполнить опрос на обратной стороне и отправить почтой по адресу:
Tenant Guide Survey
Toronto Community Housing
931 Yonge Street, 7th floor
Toronto, ON M4W 2H2

Чтобы принять участие в розыгрыше брелка, пожалуйста, укажите ниже свой полный почтовый адрес. Ответы, указанные в опросе, строго конфиденциальны.

Как Вы оцениваете Руководство арендатора в общем?

- Отлично
- Очень хорошо
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Очень плохо

Как Вы узнали о Руководстве арендатора (отметьте все необходимое)?

- Сосед
- Сотрудник Toronto Community Housing
- Объявление в моем доме/жилом комплексе
- Общественная организация
- Сборы жильцов дома или жилого комплекса
- Другое. Пожалуйста, укажите:
- Не помню

Насколько легко было найти необходимую информацию в Руководстве арендатора?

- Очень легко
- Довольно легко
- Довольно трудно
- Очень трудно
- Я не смог найти необходимую информацию в Руководстве арендатора
- Я не искал какую-либо конкретную информацию

Насколько легко было понять информацию, указанную в Руководстве арендатора?

- Очень легко
- Достаточно легко
- Достаточно трудно
- Очень трудно

Сколько времени Вы живете в доме Toronto Community Housing?

- Менее 2 лет
- 3-5 лет
- 6-10 лет
- Более 10 лет

Что Вам понравилось в Руководстве арендатора больше всего?

Какую информацию Вы рекомендовали бы добавить в последующие версии Руководства арендатора?

Спасибо за заполненный опрос!

Ваше проживание

Арендная плата

Арендная плата оплачивается в первый день каждого месяца.

Виды арендной платы

Toronto Community Housing предлагает три вида арендной платы.

1. Арендная плата в зависимости от дохода (RGI)

Такая арендная плата предусмотрена для субсидированного жилья. Обычно она составляет 30% совокупного месячного дохода семьи без учета налогов. Согласно политике обеспечения социального жилья в провинции Онтарио, сумма такой арендной платы пересматривается ежегодно. Однако если Вы платите арендную плату в зависимости от дохода и сумма Вашего дохода в течение года изменилась, необходимо сообщить об этом Toronto Community Housing в течение 30 дней.

Если Вы частично или полностью получаете доход по программе Ontario Works или Ontario Disability Support Program и платите арендную плату в зависимости от дохода, Ваша арендная плата рассчитывается по установленной шкале. Однако в таком случае Вы также обязаны сообщать Toronto Community Housing об изменении доходов в течение 30 дней.

2. Доступная арендная плата

Такой вид арендной платы устанавливается на уровне или ниже среднерыночной арендной платы. На такую арендную плату имеют права семьи, чей совокупный годовой доход без учета налогов составляет не более четырехкратной годовой арендной платы желаемой квартиры.

3. Рыночная арендная плата

Такая арендная плата находится на уровне или немного ниже арендной платы частных домовладельцев.

Если Вы платите рыночную арендную плату и хотите перейти на оплату арендной платы в зависимости от дохода, необходимо подать заявку в Housing Connections. Подать заявку можно одним из следующих способов:

- посетить офис Housing Connections по адресу 176 Elm Street;
- позвонить по номеру **416-981-6111**;
- зайти на **www.housingconnections.ca**.

Обратите внимание: арендаторы, подавшие заявку на арендную плату в зависимости от дохода, вносятся в список ожидания. Ожидание субсидии может занять несколько лет.

Сумма арендной платы может включать такие расходы, как плата за парковку или коммунальные услуги.

Способы оплаты

Арендную плату можно оплачивать одним из нижеуказанных способов.



1. Автоматическая оплата

Это самый простой способ обеспечить своевременную оплату арендной платы. При автоматической оплате Ваш банк ежемесячно отправляет сумму арендной платы с Вашего банковского счета непосредственно на счет Toronto Community Housing. При подписании договора аренды Вы получите форму для регистрации такого способа оплаты. В случае необходимости дополнительный экземпляр формы можно получить в Operating Unit или Property Management office или заказать по телефону в Client Care Centre.

За недостаточное количество средств на Вашем счету на первое число месяца Ваш банк и Toronto Community Housing будут взимать пеню.

2. Оплата через местный банк, кредитный кооператив, трастовую компанию или компанию по обналичиванию чеков

Вы также можете оплачивать арендную плату через местный банк, кредитный кооператив, трастовую компанию или компанию по обналичиванию чеков.

Если Вы хотите делать платежи таким образом, попросите у Tenant Services Coordinator или Property Administrator платежные квитанции. Мы будем высылать их Вам раз в год. Отнесите платежную квитанцию в банк, кредитный кооператив, трастовую компанию или компанию по обналичиванию чеков и оплатите ее наличными, чеком, денежным переводом или с помощью банкомата.

3. Оплата по телефону или через Интернет

У Вас может быть возможность оплачивать арендную плату по телефону или через Интернет. Более подробную информацию можно выяснить в банке, кредитном кооперативе или трастовой компании.

Важно! Сообщите нам, если Вы можете пропустить или несвоевременно оплатить арендную плату.

Мы хотим помочь Вам сохранить жилье. Если Вы пропустите арендную плату, у Вас возникнет задолженность. Если Вы платите арендную плату в зависимости от дохода, Вы можете потерять субсидию. Мы можем помочь Вам с организационными вопросами, если Вы находитесь в больнице или столкнулись с неблагоприятной ситуацией.

Позвоните в **Client Care Centre**, чтобы уведомить Tenant Services Coordinator или Property Administrator. Мы можем составить с Вами график погашения платежей.

Договор аренды



1. Уведомление об изменении дохода

City of Toronto и Province of Ontario предусматривают ряд правил предоставления субсидии при оплате арендной платы в зависимости от дохода. В случае изменения дохода необходимо лично или в письменной форме уведомить Tenant Services Coordinator или Property Administrator в течение 30 дней. В случае неуведомления у Вас может возникнуть задолженность по арендной плате и/или Вы потеряете субсидию. Ваша арендная плата может быть повышена до рыночного уровня. Вам также может грозить выселение. Если у Вас возникли вопросы касательно уведомления об изменении дохода, обратитесь к Tenant Services Coordinator или Property Administrator.

Вам или члену Вашей семьи исполняется в этом году 65 лет?

Если Вам или члену Вашей семьи исполняется 65 лет, это может повлиять на годовой доход Вашей семьи и месячную стоимость арендной платы.

В случае получения пенсии в другой стране необходимо уведомить о ней Toronto Community Housing.

Если у Вас возникли вопросы касательно Canada Pension Plan или Old Age Security, обратитесь в соответствующую службу по контактными данным, указанным на стр. 48.

2. Ежегодный пересмотр арендной платы

Если Вы платите арендную плату в зависимости от дохода, мы будем высылать вам раз в год пакет документов для пересмотра арендной платы. Пакет включает формы уведомления о доходе каждого члена семьи. Их необходимо заполнить и отправить в течение 30 дней. В противном случае Вы можете потерять субсидию.

Если Вам необходима помощь в заполнении форм, посетите Operating Unit или Property Management office или позвоните в **Client Care Centre**, чтобы назначить время встречи с сотрудником.

3. Как увеличить или уменьшить количество членов семьи, оплачивающей арендную плату в зависимости от дохода

В случае увеличения или уменьшения количества жильцов в Вашей квартире необходимо уведомить Toronto Community Housing в течение 30 дней.

Чтобы увеличить количество жильцов, необходимо:

- 1) заполнить форму Addition to Household Composition Request (Форма запроса о добавлении жильца). Форму можно найти на www.torontohousing.ca, получить в Operating Unit или Property Management office или заказать по телефону в **Client Care Centre**;
- 2) приложить сопроводительные документы;
- 3) отправить или отнести их в Operating Unit или Property Management office.

Если Ваш запрос одобрен:

- Вам может понадобиться подписать новый договор аренды;
- Ваша арендная плата будет пересчитана, исходя из нового дохода семьи;
- если новый жилец Вашей квартиры находился в централизованном списке ожидания, он будет вычеркнут из него.

Добавление нового жильца возможно при следующих условиях:

- новый жилец должен иметь право на субсидию, выделяемую на арендную плату в зависимости от дохода;
- добавление нового жильца должно соответствовать городским жилищным стандартам (согласно разделу Municipal Code Property Standards);
- у Вас не должно быть задолженности по арендной плате.

Если кто-либо выезжает из Вашей квартиры, сообщите об этом Tenant Services Coordinator или Property Administrator в течение 30 дней. Если выезжающий был указан в Вашем договоре аренды, ему необходимо написать заявление о том, что он отказывается от каких-либо выгод, связанных с Вашей квартирой. Вам может понадобиться подписать новый договор аренды.

4. Уменьшение жилой площади

Если Вы живете в слишком большой квартире, Вас внесут в список ожидания внутреннего перемещения Toronto Community Housing. Персонал поможет Вам найти квартиру, подходящую для Вашей семьи. Если поиск квартиры займет больше года, Ваша семья будет добавлена в централизованный список ожидания Housing Connections. В таком случае Вам будет предложено минимум пять квартир других компаний.

5. Увеличение жилой площади

Если Вы живете в слишком маленькой квартире, Вы можете подать заявление на добавление в список ожидания внутреннего перемещения Toronto Community Housing. Если Вам не хватает двух или более комнат, Вы получите приоритетное обслуживание.

6. Как подать заявку на переезд в другую квартиру

Процедуру заявки на переезд в другую квартиру Toronto Community Housing можно найти в Tenant Transfer Policy (Политике переселения жильцов) и Transfer Guideline (Правилах переезда жильцов). Текст Политики и Правил можно:

- найти на **www.torontohousing.ca**;
- получить в Operating Unit или Property Management office или
- запросить по телефону в **Client Care Centre**.

Если Вы хотите зарегистрироваться в списке ожидания выбранного дома, обратитесь к Tenant Services Coordinator или Property Administrator или посетите Operating Unit или Property Management office. На квартиры во многих домах существуют длинные очереди. В некоторых случаях ожидание квартиры может занять от пяти до десяти лет.

7. Visitor and Guest Policy (Правила для посетителей и гостей)

Гости могут оставаться у Вас не более 30 дней в году (30 дней подряд или общей сложности). Данное правило касается любого лица, проживающего в Вашей квартире без регистрации. В некоторых случаях, когда необходим краткосрочный медицинский уход, гости могут оставаться в Вашей квартире более 30 дней. В таком случае необходимо получить разрешение Operating Unit или Property Manager.

Если станет известно, что гости в Вашей квартире проживают более 30 дней без разрешения, Toronto Community Housing расследует ситуацию. Если выяснится, что гости в Вашей квартире остаются при обычных обстоятельствах, Вы можете потерять субсидию на арендную плату в зависимости от дохода.

Более подробную информацию о предусмотренных случаях долгосрочного проживания гостей или копию Visitor and Guest Policy можно:

- заказать по телефону **Client Care Centre**;
- получить в Operating Unit или Property Management office или
- помотреть на **www.torontohousing.ca**.

8. Отсутствие в течение или более 3-х месяцев при оплате арендной платы в зависимости от дохода

Постановлением City of Toronto для социального жилья предусмотрено, что семья, оплачивающая арендную плату в зависимости от дохода, может полностью отсутствовать и не проживать в квартире максимум 3 месяца. В таком случае ее субсидия на арендную плату в зависимости от дохода сохраняется. Однако существует несколько исключений.

- Данное правило распространяется только на случаи одновременного отсутствия всех членов семьи.
- Краткосрочное отсутствие до 7 дней подряд не учитывается при подсчете 3-месячного отсутствия в течение года.

Сообщите нам, если Вы находитесь в больнице, реабилитационном центре, ожидаете суда или можете предоставить документы, подтверждающие другую уважительную причину отсутствия на протяжении более 3-х месяцев. Более подробную информацию о данном постановлении можно найти на **www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit..**

Более подробную информацию можно узнать, позвонив в **Client Care Centre** или посетив Operating Unit или Property Management office.

9. Раскрытие личной информации

Существуют законы, защищающие Ваше право на неприкосновенность частной жизни.

Домовладельцы обязаны строго следовать им, собирая, используя и предоставляя Ваши личные данные другим лицам.

Если Вы платите арендную плату в зависимости от дохода:

в Toronto Community Housing обязаны собирать личные данные о членах Вашей семьи, чтобы определить, имеете ли Вы право на получение субсидии на арендную плату в зависимости от дохода и рассчитать сумму арендной платы;

согласно *Housing Services Act, 2011*, Toronto Community Housing имеет право собирать и хранить информацию о Вашей аренде и жилищной субсидии;

если Вы хотите, чтобы Ваш договор аренды обсудило другое лицо от Вашего имени, Вам необходимо заполнить форму Consent to Disclose Information (Форма разрешения на раскрытие информации), которая предоставит нам разрешение на предоставление информации о Вашей аренде другим лицам. Заполнить форму можно онлайн, лично в Operating Unit или Property Management office или по телефону **416-981-5500**.

Выселение

Residential Tenancies Act предусматривает несколько причин выселения:

- неоплата арендной платы;
- проживание в квартире большего количества людей, чем разрешено стандартами безопасности;
- проживание в квартире лиц, не указанных в договоре аренды;
- намеренное нанесение серьезного ущерба квартире или дому;
- неуведомление о своем доходе или доходе проживающих с Вами лиц при оплате арендной платы в зависимости от дохода;
- нарушение нормальных условий проживания других жильцов;
- создание угрозы для безопасности других жильцов;
- нарушение закона на территории Toronto Community Housing;
- нарушение условий договора аренды.

Toronto Community Housing содействует жильцам, не имеющим возможности своевременно оплатить арендную плату, помогая им выполнить свои обязательства и по возможности сохранить жилье.

Office of the Commissioner of Housing Equity

Данная служба занимается обеспечением защиты лиц пожилого возраста (от 59 лет и старше) и социально незащищенных жильцов, утративших субсидию или столкнувшихся с угрозой выселения за неуплату арендной платы. Служба работает независимо от Toronto Community Housing (Commissioner (Уполномоченный) подчиняется непосредственно совету директоров). В своей работе служба руководствуется принципами честности, справедливости и независимости. Контактная информация: тел. **416-632-7999**, эл. адрес **info@oche.ca**.

Выселение производится в крайних случаях. Ваша квартира – это Ваш дом, и мы хотим помочь Вам сохранить его. Если у Вас возникли трудности с оплатой арендной платы, пожалуйста, сообщите нам сразу же.

Наши политики касательно выселения

- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (Политика по предотвращению выселения за неуплату арендной платы (задолженность)) и
- Policy on Evictions for Cause (Политика выселения за нарушение правопорядка)

можно

- загрузить на www.torontohousing.ca;
- получить в Operating Unit или Property Management office или
- заказать в **Client Care Centre** по телефону **416-981-5500**.

Важно! Информация, изложенная в Руководстве, не должна рассматриваться как юридическая консультация. В случае разногласий между текстом Руководства и каким-либо федеральным, провинциальным или другим законом Канады такой закон имеет преимущественную силу.

Процедура освобождения жилья

1. Уведомление

Если Вы планируете выезжать из квартиры, необходимо предоставить письменное уведомление за 60 дней (два полных календарных месяца) до выезда. Пожалуйста, предоставьте уведомление о выезде в Operating Unit или Property Management office.

2. Возврат обычных и электронных ключей

Перед выездом необходимо вернуть все ключи от квартиры, включая электронные ключи, ключи от почтового ящика и крытой парковки, а также разрешения на парковку управляющему. В противном случае Вам может быть выставлен счет за дубликаты ключей.

3. Арендная плата и другие сборы

Арендная плата взимается до конца месяца, в котором заканчивается аренда. Например,

- если Вы предоставили письменное уведомление о выезде 1 марта, Вам будет необходимо оплатить аренду за март и апрель и выехать до 1 мая;
- если Вы предоставили письменное уведомление о выезде 15 февраля, Вам будет необходимо оплатить аренду до 30 апреля и выехать до 1 мая.

Вы несете ответственность за оплату ремонта в случае повреждения квартиры или оплату уборки в случае, если квартира оставлена в беспорядке.

4. Осмотр

Сотрудник Toronto Community Housing осмотрит Вашу квартиру вскоре после того, как Вы предоставите письменное уведомление, и еще раз – после Вашего выезда. Квартира должна быть оставлена в первоначальном состоянии. За ремонт повреждений, выявленных в квартире помимо естественного износа, может быть выставлен счет.

Например, если Вы поклеили обои, Вам будет необходимо их снять.

Ваша безопасность

Toronto Community Housing заботится о Вашей безопасности.



В случае чрезвычайной ситуации звоните по номеру **911**

Что делаем мы

Community Safety Unit (Служба безопасности) Toronto Community Housing – это команда, состоящая из special constables, community patrol officers и диспетчерского центра. Community Safety Unit – мобильная служба, патрулирующая жилые комплексы пешком, на велосипедах или машинах.

Что можете сделать Вы

Жильцы домов Toronto Community Housing приглядывают друг за другом. В некоторых домах используется система взаимного наблюдения. Если Вы обеспокоены чем-либо, обратитесь к соседу, другу или в Community Safety Unit.

В Community Safety Unit можно позвонить в случае возникновения небезопасной ситуации или нарушения правил парковки на территории Toronto Community Housing.

Звоните 416-921-2323, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Что произойдет в случае звонка по 416-921-2323?

Оператор задаст вопросы, чтобы определить, какая помощь Вам нужна. Например, он может спросить:

- где Вы находитесь?
- где нужна помощь?
- кому нужна помощь?

Оператор также убедится в скорейшей отправке необходимых ресурсов в целях обеспечения безопасности в сложившейся ситуации. Мы со всей серьезностью относимся ко всем звонкам и сотрудничаем с соответствующими органами для решения ситуации.

Каждая ситуация индивидуальна.

- Если ситуация представляет угрозу для жизни, оператор немедленно позвонит в службу спасения Торонто по номеру **911**.
- Если ситуация не представляет угрозу для жизни и не требует вызова community patrol officer, оператор запишет Вашу информацию. Community patrol officers свяжутся с Toronto Police Service и персоналом управляющей компании, чтобы расследовать Ваш случай.

Заявители могут оставаться анонимными. Однако если Вы хотите поговорить с патрульным лично, оператору понадобится Ваше имя и телефон.

Более подробную информацию об обеспечении безопасности и предотвращении преступлений можно найти на веб-сайте Toronto Police Service www.torontopolice.on.ca.

Безопасность в жилом комплексе



Чтобы обеспечить здоровые и безопасные условия проживания в своем жилом комплексе, жильцам следует помнить о следующих стандартах:

- 1) мы (персонал и жильцы) уважаем друг друга, относимся вежливо друг к другу и ценим культурное разнообразие своего комплекса;
- 2) мы поддерживаем мирное, здоровое и безопасное существование своего комплекса;
- 3) мы несем ответственность за свои действия и действия своих детей, членов семьи, гостей, посетителей и домашних животных;
- 4) мы бережно относимся ко всему имуществу своего комплекса, включая арендуемые квартиры, личное имущество, места общего пользования и офисные помещения;
- 5) мы уважаем и поддерживаем правила и условия договоров аренды Toronto Community Housing, а также все законы.

Если Вы стали свидетелем или жертвой антиобщественного поведения, позвоните в Community Safety Unit по телефону **416-921-2323**.

Распространенные примеры антиобщественного поведения включают:

- чрезмерный шум;
- открывание дверей вестибюля незнакомым людям;
- праздничное поведение;
- разбрасывание или вытаскивание мусора из мусорного контейнера;
- проявление неуважения к людям в виде хулиганства или оскорблений;
- агрессивное отношение;
- выгуливание собак без поводка;
- небезопасное ведение домашнего хозяйства и чрезмерное загромождение квартиры.

Community Safety Unit и Operating Unit или Property Manager расследуют случаи антиобщественного поведения.

Важно! Жильцы, проявляющие антиобщественное поведение, получают официальное предупреждение. В крайних случаях им может грозить выселение на основании решения Landlord and Tenant Board. Если необходимо, в расследовании ситуации принимает участие полиция и другие организации.

Безопасность в доме

Чтобы обеспечить безопасность в доме:

- не оставляйте входные двери в здание и квартиру открытыми. В противном случае Вы подвергаете риску всей жителей дома;
- не оставляйте ничего в коридорах. Предметы, оставленные в коридоре, создают пожароопасную ситуацию. Они также могут стать причиной спотыкания или падения и затруднять уборку коридоров и ковровых покрытий. В чрезвычайных ситуациях они могут помешать спасателям быстрее добраться до Вас;
- заглядывайте в лифт, прежде чем зайти. Если в лифте есть кто-то, кто вызывает у Вас опасения, подождите следующего лифта;
- всегда закрывайте и замыкайте двери в квартиру;
- используя домофон, пускайте в дом только знакомых людей;
- не пускайте в дом торговцев и незнакомых людей;
- давайте ключи от квартиры или электронные ключи только жильцам своей квартиры;
- в случае утери ключа от квартиры или электронного ключа немедленно сообщите об этом управляющему;
- сообщите управляющему, если Вы уезжаете на долгое время. Арендаторы, оплачивающие арендную плату в зависимости от дохода, могут потерять субсидию в случае отсутствия в течение более 3 месяцев;
- не оставляйте детей дома одних;
- сообщите управляющему, если:
 - в доме или возле дома перегорели лампочки;
 - необходима уборка снега или льда;
 - необходимо подстричь деревья, кусты или зеленые ограды.

Безопасность на парковках и в машине

- Не позволяйте никому следовать за Вами в подземный гараж или на наземную парковку. Если Вы заметили кого-то или что-то, вызывающее у Вас беспокойство, оставайтесь в машине и посигнальте или уезжайте. Сообщите об этом в Community Safety Unit. Вы можете вернуться в другое время.
- Не слушайте музыку, когда идете к машине или по улице, чтобы слышать, что происходит вокруг Вас.
Если у Вас есть велосипед, зарегистрируйте его в полиции. Используйте качественный замок. Пристегивайте велосипед к объектам, которые нельзя сломать.
- Если у велосипеда нет серийного номера, нанесите какой-либо номер на раму и колеса, чтобы Вы могли опознать его в случае кражи.
- Всегда замыкайте машину во время движения и на парковке.
- Не оставляйте ценные вещи в машине.

- Заглядывайте в салон и под машину, перед тем как сесть в нее.
- Если случилась поломка, откройте капот, замкнитесь в салоне и ожидайте полицию или эвакуатор. Не открывайте двери машины незнакомым людям.

Безопасность в таунхаусе

- Ходите по хорошо освещенным улицам и оборудованным дорожкам. Не срезайте путь.
- Убедитесь в том, что окна и двери первого этажа безопасно закрыты, особенно в теплое время года.
- Сообщайте управляющему о перегоревших лампочках и неподстриженной зелени.
- Оставляйте на ночь освещение на заднем дворе. Это улучшает видимость для пешеходов в темное время суток и предотвращает антиобщественное поведение. Использование энергосберегающих лампочек не сильно отразится на Вашем счете за электроэнергию.

Безопасное использование фейерверков

На территории Toronto Community Housing использование фейерверков не разрешается. Фейерверки красивы, но опасны для детей, взрослых и животных. Они могут стать причиной пожара или причинить ущерб зданиям. Они также могут привести к серьезным травмам, таким как ожоги, порезы и слепота.

Узнать о проведении фейерверков в городе можно:

- по телефону **311**;
- на www.toronto.ca/special_events.

Возникшие вопросы можно выяснить:

- у управляющего;
- в Community Safety Unit по телефону **416-921-2323**;
- по номеру **911** в случае чрезвычайной ситуации.

Пожарная безопасность

В случае пожара звоните по номеру **911**.



Никогда не предполагайте, что кто-то уже позвонил по номеру **911**. Обязательно сообщите:

- свое имя;
- адрес своего дома;
- место возникновения пожара.

Оборудование для обеспечения пожарной безопасности

Сигнал датчика дыма предупреждает о пожаре. Все квартиры Toronto Community Housing оборудованы датчиками дыма. Не демонтируйте датчики дыма.

Надлежащее пользование датчиками дыма

Если сигнал датчика дыма срабатывает на дым от плиты или из кухни, но пожара нет, разгоните дым вблизи датчика или нажмите кнопку отключения. Если датчик дыма не работает или сигнал датчика срабатывает при отсутствии дыма, нажмите кнопку отключения и позвоните в **Client Care Centre**.

Наши сотрудники проверяют исправность датчиков дыма при каждом посещении Вашей квартиры, а также во время ежегодного осмотра. Если датчик дыма не работает, его починят или заменят. Повреждение или демонтаж датчика дыма подвергает риску Вас, Вашу семью и соседей. В случае повреждения или демонтажа датчика мы уведомляем Toronto Fire Services, после чего Вам высылается предупреждение. Вам также может быть выставлен счет за ремонтные работы и штраф в размере до \$50 000. После двух таких случаев производится выселение.

Датчики угарного газа

Сигнал датчика угарного газа срабатывает при повышенном уровне угарного газа, не имеющего запаха. Датчики угарного газа устанавливаются в квартирах с бытовыми приборами, работающими на природном топливе, такими как газовая колонка или печь.

Во многоквартирных домах датчиками угарного газа оборудуются квартиры, расположенные на этаже с такими бытовыми приборами, на двух верхних и двух нижних этажах, а также над подземными парковками.

Будьте готовы к чрезвычайным ситуациям

- Разработайте план действий на случай чрезвычайной ситуации. Потренируйтесь безопасно покидать дом, особенно если у Вас есть дети. Выберите место вне дома, где все жильцы квартиры могут встретиться в случае чрезвычайной ситуации.
- Соберите аварийный комплект, включая список важных контактных данных, и помните, где он хранится.
- Застрахуйте семью и имущество.
- Убедитесь в том, что члены семьи знают, кому и по какому номеру звонить в случае чрезвычайной ситуации.

Если в Вашей квартире случился пожар и Вы не можете потушить его, немедленно покиньте квартиру, активируйте ближайшую пожарную сигнализацию и позвоните по номеру **911**.

- Если пожар возник в доме, посмотрите инструкцию, размещенную на обратной стороне входной двери Вашей квартиры.
- Перед тем как открыть дверь, потрогайте ручку двери и саму дверь, начиная снизу вверх. Если дверь негорячая, приоткройте ее. Если в коридоре нет огня, возьмите ключи и аварийную сумку (если есть), и спуститесь по ближайшей лестнице.
- Закройте, но не замыкайте за собой дверь.
- Пожарные двери в коридоре закроются автоматически. Не подпирайте их.

Если Вы не можете выйти:

- закройте мокрыми полотенцами или простынями все щели, через которые дым может проникнуть в квартиру. Заклейте клейкой лентой почтовое и вентиляционные отверстия;
- перейдите на балкон или в комнату, находящуюся дальше всего от дыма. Дым поднимается вверх, поэтому по возможности оставайтесь на полу;
- вывесьте полотенце или простыню через окно или балкон, чтобы показать пожарным, где Вы находитесь;
- постарайтесь сохранять спокойствие.

Toronto Fire Services рекомендует собрать и хранить на случай пожара комплект, включающий следующие предметы:

- несколько полотенец или тканевых салфеток, которые можно намочить и использовать для закрытия щели внизу двери, а также накрытия носа и рта для облегчения дыхания в задымленных помещениях;
- клейкую ленту и пищевую пленку для заклеивания почтового и вентиляционных отверстий;
- свисток для подачи сигнала бедствия;
- фонарик на случай отключения электричества, задымленного коридора или для подачи сигнала бедствия;
- фломастер для написания сообщения на ткани, дверях или окнах;
- хлопковую простыню. Если в комнате много дыма, намочите простыню и сделайте из нее навес возле открытого окна;
- пластиковое ведро с крышкой для хранения всего вышеперечисленного. В случае пожара ведром можно набирать воду.

Более подробную информацию о пожарной безопасности и предотвращении пожаров можно найти на сайте Toronto Fire Services www.toronto.ca/fire.

Отключение электричества

Дома Toronto Community Housing отличаются друг от друга. Некоторые из них оборудованы аварийными генераторами. Сообщить об отключении электричества можно:

- по телефону Toronto Hydro **416-542-8000**;
- по телефону **Client Care Centre**.

Если появление электричества ожидается не раньше чем через три часа, персонал повесит объявления и посетит квартиры, чтобы уведомить жильцов и помочь им в случае необходимости. Более подробную информацию о подготовке к чрезвычайным ситуациям можно найти на стр. 52-53.

Более подробную информацию о подготовке к отключению электричества можно найти на www.torontohydro.com.

Ваше участие

Придите на сборы, организуйте мероприятие или примите участие в работе комитета!

Как принять участие в жизни комплекса

Принять участие в жизни комплекса может каждый житель. Есть вопросы, которые Вас волнуют? Придите на сборы, организуйте мероприятие или примите участие в работе комитета.

Resident and Community Services (Отдел обслуживания жильцов) – это целый отдел, занимающийся организацией и обслуживанием программ и мероприятий для жильцов. Сотрудники отдела также помогают жильцам принимать участие в жизни всех жилых комплексов Toronto Community Housing.

Заседания

Заседания совета директоров и его комитетов

В совете директоров Toronto Community Housing предусмотрено два места для жильцов. Заинтересованные жильцы могут подать заявление и, в случае успешного голосования, проводимого среди жильцов, занять место в совете директоров на четыре года. Заседания совета директоров и его комитетов проводятся открыто.

Расписание заседаний можно найти на нашем веб-сайте www.torontohousing.ca.

Сделать устное или письменное заявление касательно какого-либо пункта повестки дня заседания можно, позвонив по телефону **416-981-4232** (для заседаний совета директоров) или **416-981-4194** (для заседаний комитетов совета директоров).

Сборы жильцов

Персонал Toronto Community Housing может организовывать сборы жильцов для обсуждения внутренних вопросов. Сборы могут быть также организованы самими жильцами.

Доски объявлений

В большинстве домов Toronto Community Housing есть одна или несколько досок объявлений с новостями и информацией для жильцов. Регулярно читайте размещенную на них информацию, чтобы быть в курсе мероприятий, проводимых в комплексе.

Наш веб-сайт

На веб-сайте Toronto Community Housing www.torontohousing.ca публикуются новости и информация для жильцов. Здесь также можно найти правила, бланки документов и новости о жизни комплекса.

Контактные лица

Хотите принять участие в жизни комплекса?

Если Вы хотите принять участие в жизни комплекса, обратитесь к Community Services Coordinator. Вы также можете посетить Operating Unit или Property Management office или позвонить в **Client Care Centre**, чтобы связаться с соответствующим сотрудником.

Услуги и помощь

Связаться с Toronto Community Housing можно круглосуточно, без выходных по телефону **416-981-5500TTY** или электронному адресу **help@torontohousing.ca**.

По телефону или электронной почте Client Care Centre можно выяснить следующие вопросы:

- запрос о выполнении текущего ремонта;
- вопросы касательно арендной платы или договора аренды;
- запрос о переезде в другую квартиру;
- добавление или исключение жильца из договора аренды или любые другие вопросы, касающиеся проживания;
- срочные вопросы выясняйте по телефону (не по электронной почте). Мы обеспечиваем перевод со 170 языков.

Телетайп предоставляет возможность пользоваться телефоном людям с нарушениями слуха или речи. В данном Руководстве номера телетайпа указаны везде, где они доступны.

Toronto Community Housing Community Safety Unit:

Звоните 416-921-2323 касательно:

- вопросов безопасности;
- заявлений о нарушении правил парковки на территории Toronto Community Housing.

Важно! Более подробную информацию о Community Safety Unit можно найти на стр. 36.

Полезные телефоны

Социальные услуги: 211 или 1-888-340-1001 (телетайп)

Звоните по вопросам социальных услуг и общественных учреждений в Вашем районе. Операторы говорят на многих языках.

Муниципальные услуги: 311 или 416-338-0889 (телетайп)

Звоните по вопросам услуг City of Toronto. Операторы говорят на многих языках.

Toronto Public Health: 311 или 416-392-0658 ТТУ

Ваш звонок может быть переадресован работнику общественного здравоохранения для конфиденциального предоставления бесплатной информации или консультации или регистрации в таких программах общественного здравоохранения, как обучение работников общественного питания или занятия для беременных.

Telehealth Ontario:

1-866-797-0000 или 1-866-797-0007 (телетайп)

Звоните по вопросам конфиденциального получения информации или консультации дипломированного медицинского работника.

Municipal Licensing and Standards:

311 или 416-338-0889 (телетайп)

Звоните по вопросам стандартов в сфере недвижимости, таких как, например, своевременное выполнение необходимого ремонта, или подачи заявления о нарушении правил внутреннего распорядка в квартире или местах общего пользования.

Toronto Ombudsman's Office:

416-392-7062 или 416-392-7100 (телетайп)

Звоните по вопросам подачи жалобы на действия городских властей, включая государственные учреждения, советы, комиссии и Toronto Community Housing, после того как Вы испробовали все другие инстанции.

Landlord and Tenant Board:

416-645-8080 или 1-800-268-9242 (телетайп)

Звоните касательно дополнительной информации о *Residential Tenancies Act*. Данный закон поясняет права и обязанности домовладельцев и арендаторов жилой недвижимости в провинции Онтарио.

Community Legal Education Ontario (CLEO):

416-408-4420

Звоните по вопросам бесплатного получения юридической информации. CLEO не предоставляет юридической консультации. Получить юридическую консультацию можно в Legal Aid.

Legal Aid Ontario:

416-979-1446 или 416-598-8867 (телетайп)

Звоните по вопросам получения бесплатных или недорогих юридических услуг.

Federation of Metro Tenants' Associations:

416-921-9494

Некоммерческая организация, занимающаяся улучшением прав арендаторов. Звоните по вопросам Ваших прав арендатора.

Экстренные телефоны

По этим номерам можно звонить круглосуточно, без выходных.

Важно! Держите эти номера под рукой, чтобы воспользоваться ими в случае необходимости.

Служба спасения: 911

(доступен телетайп и текстовые сообщения).

Нажмите несколько раз клавишу пробела, пока не получите ответ. Всегда звоните по этому номеру в случае чрезвычайной ситуации. По этому номеру можно также связаться со службами Toronto Police Service, Toronto Fire Services и Toronto Paramedic Services.

Toronto Police Service Central Dispatch:

416-808-2222 или 416-467-0493 (телетайп)

Звоните по несрочным вопросам. Отделения Toronto Police Service расположены по всему городу. Узнать адрес ближайшего отделения и его контактную информацию можно на www.torontopolice.on.ca/divisions.

Crime Stoppers:

416-808-8477 или 1-800-222-8477

Звоните, если Вы можете предоставить полиции информацию о преступлении. Информация может быть предоставлена анонимно.

Victim Services (Служба помощи жертвам преступлений): 416-808-7066

Звоните в случае необходимости предоставления немедленной помощи жертвам преступления.

Ministry of the Attorney General

Линия помощи жертвам преступлений: 416-314-2447

(с 8.00 до 22.00 без выходных)

Звоните в случае необходимости предоставления немедленной непосредственной помощи жертвам преступлений. Звонки принимаются на многих языках.

Assaulted Women's Help Line (Телефонная служба помощи женщинам, подвергшимся насилию):

416-863-0511 или 1-866-863-7868 (телетайп)

Звоните в случае необходимости предоставления помощи женщинам, подвергшимся насилию. Звонки принимаются на английском и французском языках.

Психологическая помощь

По этим номерам можно звонить, если Вам или кому-то из Ваших знакомых необходима помощь в лечении психического расстройства или зависимости. Узнать о других психологических службах Вашего района можно по телефону 211.

Toronto Distress Centres: 416-408-4357 (телетайп)

Предоставляет эмоциональную поддержку, осуществляет кризисное вмешательство и профилактику самоубийств.

Gerstein Centre: 416-929-5200

Осуществляет кризисное вмешательство для взрослых жителей Торонто, страдающих психическими расстройствами.

St. Elizabeth Health Care: 416-498-8600

Центральный офис в Торонто: **416-498-0043**

(круглосуточно, без выходных, для районов North York и Etobicoke)

Мобильная служба кризисного вмешательства и помощи родным, близким и ухаживающему персоналу.

Community Care Access Centres (Центры общественного здравоохранения):

416-314-5518 или 1-888-470-2222 (телетайп)

Часы работы: 8.30 - 17.00. В Community Care Access Centres можно получить информацию об уходе за пожилыми лицами и услугах, доступных для них в Вашем районе.

Telecare Distress Centres of Canada: 416-920-0497

Предоставляет психиатрическую помощь на мандаринском и кантонском наречии китайского языка.

Progress Place Warm Line (Служба психологической помощи): 416-960-9276

(с 20.00 до полуночи)

Предлагает взаимопомощь для людей с психическими расстройствами.

Scarborough Hospital Regional

Mobile Crisis Team (Региональная выездная служба психологической помощи Скарборо): 416-495-2891

Предоставляет психиатрическую помощь при кризисных состояниях лицам от 16 лет и старше. Обслуживает районы East York и Scarborough.

Youthdale Treatment Centres: 416-368-4896

Предоставляет психиатрическую помощь детям, подросткам до 16 лет и их семьям, проживающим в Торонто.

Kids Help Phone: 1-800-668-6868

Предоставляет консультации для подростков в возрасте до 20 лет.

Children's Aid Society of Toronto: 416-924-4646

Телетайп: наберите 711, затем 416-924-4646

Проводит диагностику, кризисное вмешательство, консультации и работу по предотвращению жестокого обращения с детьми и невыполнения родительских обязательств.

Toronto Withdrawal Management System (Служба помощи наркозависимым г. Торонто): 1-866-366-9513

Предоставляет помощь в г. Торонто лицам от 16 лет и старше, нуждающимся в немедицинской наркологической помощи.

Информация для молодежи

Примерно четверо из десяти жителей Toronto Community Housing находятся в возрасте младше 25 лет. Мы сотрудничаем с партнерскими организациями по привлечению молодежи наших жилых комплексов к участию в экономических и социальных программах, касающихся различных сфер жизни, таких как спорт, наука и искусство.

Более подробную информацию можно найти на www.torontohousing.ca или *получить* у соответствующих сотрудников по телефону.

Вот несколько полезных ссылок для молодежи:

www.toronto.ca/youth или телефон **211**

Отдел развития молодежи:

Городские программы занятости, добровольческие программы и др.

www.211toronto.ca/topic/youth или телефон **211**

Общественные услуги для молодежи от 12 до 29 лет.

www.torontopaye.ca или телефон **416-397-5627**

Partnership to Advance Youth Employment (Партнерство по развитию занятости среди молодежи): программа для молодежи приоритетных районов Торонто.

www.woodgreen.org или телефон **416-645-6000**

Woodgreen Community Services:

бесплатные программы для молодежи предлагают веселые социальные мероприятия, помощь с домашними заданиями, а также помощь в адаптации и трудоустройстве новым иммигрантам.

Информация для пожилых лиц

Примерно каждый четвертый житель Toronto Community Housing находится в возрасте старше 59 лет. Мы стараемся обеспечивать здоровые и безопасные условия жизни пожилым людям в каждом жилом комплексе. Более подробную информацию можно получить у местного персонала.

Вот несколько полезных ссылок для пожилых людей:

www.toronto.ca/seniors или телефон **211**

Toronto Seniors Portal (Портал для пожилых людей Торонто): жилье, финансовые ресурсы, услуги здравоохранения и многое другое.

www.rev.gov.on.ca/en/credit/gains или телефон **Service Ontario 1-800-267-8097**

Guaranteed Annual Income System (Система гарантированного годового дохода): месячные выплаты лицам пожилого возраста, проживающим в провинции Онтарио и имеющим право на получение гарантированного минимального дохода.

www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/social/odsp или телефон call Service Ontario **1-800-267-8097**

Ontario Disability Support Program (Программа помощи лицам с ограниченными физическими возможностями провинции Онтарио): программа предназначена для людей от 65 лет и старше, не имеющих права на получение Old Age Security и испытывающих финансовые трудности.

www.serviccanada.gc.ca или телефон Service Canada **1-800-622-6232**

Guaranteed Income Supplement (Гарантированный дополнительный доход): дополнительные месячные выплаты для малообеспеченных лиц пожилого возраста, получающих

Old Age Security.

Old Age Security: месячные выплаты лицам от 65 лет и старше, проживающим на территории Канады не менее 10 лет.

Глоссарий и приложения

Глоссарий

Выселение

Освобождение арендатором и его семьей квартиры на законных основаниях в результате невыполнения обязательств, предусмотренных договором аренды или *Residential Tenancies Act*.

Электронный ключ

Электронные ключи используются во многих домах Toronto Community Housing для открытия входных дверей в здание. Это небольшой предмет (обычно пластиковый или металлический), который прикладывается к панели, расположенной возле двери, для ее открытия.

Семья

Лица, проживающие в Вашей квартире. Домовладельца необходимо уведомлять о всех жильцах, проживающих в Вашей квартире. У домовладельца существуют правила увеличения и уменьшения количества жильцов в квартире.

Housing Services Act, 2011 (HSA)

Закон, определяющий политику обеспечения арендного жилья, оплачиваемого в зависимости от дохода. Заменяет *Social Housing Reform Act, 2000*.

Мошенничество

Обман, направленный на манипуляцию другими людьми с целью получения финансовой или другой выгоды лицом, совершающим обман.

Домовладелец

В данном Руководстве термин «домовладелец» означает Toronto Community Housing.

Договор аренды

Контракт, заключаемый между домовладельцем и одним или несколькими арендаторами. В нем указывается квартира, арендуемая у домовладельца, изначальная арендная плата, а также права и обязанности домовладельца и арендатора. Для подписания договора аренды необходимо обратиться к персоналу Toronto Community Housing. Перед заселением арендатору выдается экземпляр договора аренды.

Residential Tenancies Act (RTA)

Закон, определяющий права и обязанности домовладельцев и арендаторов жилых домов.

Субаренда

Субаренда возникает в случае выезда арендатора из квартиры и сдачи ее в аренду другому лицу. Ваш договор аренды не предусматривает возможность субаренды.

Арендатор

Лицо, подписавшее договор аренды квартиры и проживающее в ней (арендаторов квартиры может быть несколько). В квартире могут также проживать лица, не являющиеся арендаторами. Например, дети до 16 лет не являются арендаторами, поскольку, согласно законодательству, не могут подписывать договор аренды.

Аренда

Отношения между домовладельцем и арендатором (или арендаторами, если договор аренды подписали несколько человек). Отношения аренды регулируются договором аренды, *Residential Tenancies Act* и *Housing Services Act* (в случае получения субсидии на аренду).

Квартира

В данном Руководстве термин «квартира» означает помещение, арендуемое у Toronto Community Housing (квартира, таунхаус, дом, др.).

Приложение 1

Советы по пожарной безопасности

Безопасное пользование кухней

- Поддерживайте плиту в чистоте и не уходите из кухни, когда готовите.
- Располагайте ручки сотейников по направлению к середине плиты, чтобы Вы не задели их и их не достали дети.
- Открывайте окна, чтобы проветривать кухню после приготовления еды. Не открывайте двери квартиры. Дым может попасть в коридор и активировать систему пожарной сигнализации.
- Не открывайте окна и не подпирайте двери в случае пожара. Если Вы не можете быстро потушить пожар, немедленно покиньте квартиру, активируйте ближайшую пожарную сигнализацию и позвоните по номеру **911**.
- Если во время приготовления еды сработал сигнал датчика дыма, нажмите кнопку отключения.
Это позволит отключить сигнал на время, пока дым рассеется.
- Никогда не отключайте датчик дыма от источника питания.

Будьте осторожны с легковоспламеняющимися материалами

- Храните зажигалки и спички в безопасном месте.
- Не оставляйте в комнате зажженные свечи.
- Не бросайте легковоспламеняющиеся материалы, такие как краски, нашатырный спирт или масло, в мусоропровод.
- Узнайте у управляющего, как безопасно утилизировать легковоспламеняющиеся материалы.

Будьте осторожны при курении.

- Пользуйтесь пепельницами.
- Не оставляйте в комнате горящие сигареты.
- Не курите в постели.
- Не выбрасывайте окурки с балкона (см. более подробную информацию на стр. 19).

Не перегружайте розетки.

- Подключение многочисленных электронных или бытовых приборов к одной розетке с помощью удлинителя или сетевого фильтра пожароопасно. Отключите приборы, которыми Вы не пользуетесь, чтобы освободить розетки для других приборов.
- Пользуйтесь электронными приборами, сертифицированными CSA.

Чрезмерная загроможденность квартиры пожароопасна.

- Поддерживайте квартиру в чистоте и порядке. Если Вам или Вашим знакомым необходимо избавиться от лишней загроможденности в квартире, позвоните в **Client Care Centre** по телефону **416-981-5500**. Мы поможем Вам.

Вещи, оставленные в коридоре, создают пожароопасную ситуацию

- Если Вы собираетесь выбросить предмет мебели или другие вещи, не оставляйте их в коридоре. Узнайте по телефону **416-981-5500**, как и куда можно выбросить крупногабаритные вещи.

Соберите аварийную сумку

- В такой сумке должна быть важная информация, которая может понадобиться в случае чрезвычайной ситуации.
- Используйте любую сумку. Храните ее около входной двери. Возьмите ее, если в случае чрезвычайной ситуации Вам нужно будет быстро покинуть дом.

Что должно быть в аварийной сумке

Список важных контактов, включая контакты:

- попечителя или лиц на случай чрезвычайной ситуации;
- семьи и друзей;
- ухаживающего персонала или персонала, обеспечивающего особый медицинский уход;
- кабинета врача;
- фармацевта или аптеки;
- страховой компании.

Другие важные вещи:

- комплект ключей;
- копии банковских книжек и немного наличных денег;
- дополнительная пара очков, контактных линз и/или батарейки для слухового аппарата;
- комплект нижнего белья;

- туалетные принадлежности;
- бутылка воды;
- одеяло;
- корм и лекарства (если необходимо регулярное лечение) для домашнего животного и копии его прививок.

В такой сумке также должны быть:

- копия идентификационного документа с фотографией;
- недельный запас прописанных лекарств, медикаменты и специальное оборудование;
- лист бумаги с информацией о Ваших особых потребностях или ограниченных физических возможностях;
- продукты питания, необходимые для Вашего типа диеты;
- информация о Ваших видах аллергии;
- копии медицинских книжек.

Если у Вас имеются особые потребности, Вам необходим ухаживающий персонал или оборудование жизнеобеспечения:

- уведомьте Toronto Community Housing и заранее организуйте возможность проверить Ваше положение в случае чрезвычайной ситуации;
- носите браслет MedicAlert или идентификационную карточку;
- носите с собой персональный прибор сигнализации, издающий громкий звук, чтобы подать сигнал о помощи в случае необходимости;
- наклейте на свое оборудование наименования и приложите к нему инструкции по использованию и перемещению.

Будьте готовы

- Кто еще должен быть в Вашем списке контактов на случай чрезвычайной ситуации?
- Что еще Вам может понадобиться в случае чрезвычайной ситуации?

Более подробную информацию о подготовке на случай чрезвычайной ситуации можно найти на

сайте City of Toronto Office of Emergency Management www.toronto.ca/oem или сайте Emergency Management Ontario www.emergencymanagementontario.ca.

Приложение 2

Экологичное пользование домами Toronto Community Housing

Используйте меньше электроэнергии и воды, уменьшите количество мусора

Мы вносим изменения в управление нашей недвижимостью в целях экономии электроэнергии и воды.

Меньше расходов на коммунальные услуги означает больше средств на техническое обслуживание домов.

Что Вы можете делать для экологичного домопользования:

- выключать свет, покидая квартиру;
- меньше времени проводить в душе;
- выключать воду, пока чистите зубы;
- использовать для стирки холодную воду;
- использовать на балконе сушку для белья (не бельевую веревку) вместо сушильной машины;
- закрывать зимой окна. Если зимой в квартире слишком жарко, уменьшите температуру термостата или обратитесь к управляющему;
- не используйте плиту для обогрева квартиры зимой. Это небезопасно. Обратитесь к управляющему, чтобы мы смогли установить причину низкой температуры и устранить ее;
- не оставляйте дверь холодильника открытой и не устанавливайте температуру в нем ниже положенного;
- сообщайте нам о текущих кранах и плохо закрывающихся окнах;
- покупая электронные приборы, обращайте внимание на наклейки Energy Star. Приборы с такими наклейками потребляют меньше энергии;
- отключайте и выключайте из розетки телевизоры, магнитофоны и компьютеры, когда не пользуетесь ними, или используйте сетевой фильтр, чтобы выключать их одним выключателем;
- по возможности уменьшайте количество мусора, сортируйте мусор для вторичной переработки и отдавайте предпочтение предметам многоразового использования.

Если у Вас возникли вопросы касательно вторичной переработки или другие вопросы касательно Вашего дома, обратитесь к управляющему или позвоните в **Client Care Centre**.