



# راهنمای مستأجر

416-981-5500 | [torontohousing.ca](http://torontohousing.ca)

Toronto  
Community  
Housing



## فهرست مطالب

5	به خانه خوش آمدید
5	کارکنان ما و نحوه خدمت‌رسانی ما به شما
10	نحوه تماس با «اسکان جامعه محلی تورنتو»
12	کارکنان محلی شما
13	مسئولیت‌های شما به‌عنوان مستأجر
15	حقوق و مسئولیت‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو»
16	تعهد خدمات «اسکان جامعه محلی تورنتو»
17	برنامه دسترسی‌پذیری در TCHC
17	اصلاحات واحد
18	اصلاحات در قسمت‌های مشاع
18	R-PATH چیست؟
19	روند Self-ID برای ایمنی در شرایط اضطراری
19	درخواست یک قالب جایگزین
19	حمایت بیشتر
20	روند شکایت «اسکان جامعه محلی تورنتو»
21	گزارش‌دهی کلاهبرداری و اسراف
22	نقل مکان به ملک
23	نقل مکان از ملک
24	خانه شما: اطلاعات برای زندگی موفق
24	دسترسی به واحدها
24	امکانات قابل‌دسترس
24	دستگاه‌های تهویه مطبوع
25	بازرسی‌های سالانه دستگاه
25	تجهیزات آشپزخانه
26	بالکن‌ها
26	زباله، زباله‌های تر و بازیافت
28	گرمایش
28	بیمه
29	کلیدها و کلیدهای کنترلی
29	کنترل آفت

30	حیوانات خانگی
31	تلفن، تلویزیون کابلی و اینترنت
32	تعمیرات و سرویس و نگهداری
32	دیش‌های ماهواره
33	سیگار کشیدن در واحدها
33	آب، برق و گاز
33	قسمت‌های مشاع
34	ممنوعیت سیگار کشیدن در قسمت‌های مشاع یا نزدیک ساختمان‌ها
34	محصولات رایج‌دار
34	اتاق‌های خشکشویی
34	فضای غیرمسکونی
35	راهروها
35	فضاهای بیرون
36	مهمانی‌های فضای باز
36	استخرهای کم عمق و استخرهای شنا در فضای باز
36	محل‌های پارک کردن
37	اجاره شما
38	انواع اجاره
38	گزینه‌های پرداخت
40	گزارش‌دهی تغییرات در خانوار یا درآمد
41	بازبینی اجاره سالانه
42	نحوه درخواست انتقالی به یک واحد دیگر
42	خطمشی بازدیدکننده و مهمان
42	غیبت‌های بیش از 90 روز یا بیشتر از واحدها طی مدتی که اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید
43	افشای اطلاعات شخصی
44	حکم تخلیه
46	ایمنی شما
47	مشارکت کردن در جامعه محلی
47	سیستم مشارکت مستأجران (Tenant Engagement System))
47	جلسات
48	تابلوهای اعلانات
48	وبسایت ما

48.....	خدمات و حمایت‌ها
48	شماره‌های مفید
50	شماره‌های ایمنی که باید در دسترس داشته باشید
51	حمایت‌های شرایط بحرانی
52	Links for youth (پیوندها برای جوانان)
54.....	فهرست اصطلاحات

شرکت اسکان جامعه محلی تورنتو (TCHC) برای تقریباً 41,000 خانوار در سراسر شهرمان خانه فراهم می‌کند. ما می‌کوشیم که مسکن تمیز، ایمن، سالم و مرتب، و مقرون‌به‌صرفه تحویل دهیم. ما با شرکای بسیاری همکاری می‌کنیم تا مستأجرانمان را به خدمات و حمایت‌ها مرتبط سازیم. ما با مستأجران همکاری می‌کنیم تا جوامع محلی‌مان را به مکانی بهتر برای زندگی مبدل کنیم.

این راهنمای شما برای زندگی در واحد (آپارتمان یا خانه شهری) «اسکان جامعه محلی تورنتو» است. در این راهنما، وظایف ما به‌عنوان صاحبخانه شما شرح داده می‌شود و حقوق و مسئولیت‌های شما به‌عنوان مستأجر توصیف می‌گردد. این راهنما همچنین شامل فهرستی از اصطلاحات متداول در واژه‌نامه صفحه 54 است.

نکته مهم: هدف از این «راهنمای مستأجر» ارائه یک منبع اطلاعاتی سریع برای شماست. اطلاعات این راهنما ممکن است در طول زمان تغییر یابد یا منقضی شود. اطلاعات این راهنما نباید به‌عنوان مشاوره حقوقی در نظر گرفته شود. اگر بین مطالب این راهنما و قوانین کانادا یا هر یک از خطمشی‌ها، رویه‌ها یا رهنمودهای «اسکان جامعه محلی تورنتو» اختلافی وجود داشته باشد، در این صورت آن قانون، خطمشی، رویه یا رهنمود مقدم خواهد بود. هیچ چیز در این راهنما تعهد، توافق یا ارائه خدمات از سوی «اسکان جامعه محلی تورنتو» محسوب نمی‌شود.

لطفاً نام و نشانی خود را در زیر بنویسید تا در صورت گم کردن این راهنما، به شما بازگردانده شود.

اگر شخصی این راهنما را یافته است، لطفاً آن را به نشانی زیر بازگرداند:

نام \_\_\_\_\_

نشانی \_\_\_\_\_

کارکنان ما و نحوه خدمت‌رسانی ما به شما

«اسکان جامعه محلی تورنتو» تقریباً 2,000 نیروی استخدامی دارد و کارشان ارائه خدمات و اطلاعاتی به شما است که برای تعمیرات، اجاره‌نامه، خدمات محلی، پشتیبانی و ایمنی، و غیره به آنها نیاز دارید.

مرکز خدمات مشتریان  
با شماره **416-981-5500** (24 ساعته) تماس بگیرید  
(اگر مشکل شما فوری نیست) ایمیلی به نشانی [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) ارسال کنید.

«مرکز خدمات مشتریان» همیشه در 24 ساعت شبانه‌روز و 365 روز سال باز است. در اینجا اموری که می‌توانید درباره آنها با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید آمده است:

- به ما اطلاع دهید که در واحد خود نیاز به تعمیرات دارید. (توجه: اگر تعمیرات فوری است، همیشه تلفنی تماس بگیرید و ایمیل ارسال نکنید.)
  - درباره تعمیراتی که درخواست کرده‌اید سؤال کنید.
  - شکایت مطرح کنید.
  - اطلاعات پارکینگ را دریافت کنید.
  - درباره نامه‌ای که از ما دریافت کرده‌اید بپرسید.
  - درباره اجاره‌نامه، اجاره یا موجودی حسابتان از ما بپرسید.
  - درباره رویدادهای جامعه محلی یا تعمیرات بزرگ در جامعه محلی خود بپرسید.
  - درباره اختلالات خدمات مصرفی (نظیر قطعی برق، گرمایش یا نبود آب گرم) خبر بگیرید.
- حتماً برای هر درخواستی که می‌کنید یک شماره رهگیری بگیرید.

از شماره رهگیری خود برای پیگیری درخواستان استفاده کنید  
هنگامی‌که با «مرکز خدمات مشتریان» تماس می‌گیرید، کارکنان یک شماره رهگیری به شما خواهند داد. اگر آنها شماره رهگیری به شما ندادند، یک شماره رهگیری درخواست کنید. هنگامی‌که با یکی از کارکنان TCHC درباره درخواستان صحبت می‌کنید، می‌توانید از این شماره استفاده کنید.

**کانون‌های خدمات مستأجران (Tenant Service Hubs)**  
«کانون خدمات مستأجران» جایی است که می‌توانید خدمات حضوری دریافت کنید، برای حمایت شخصی با کارکنان ملاقات کنید و پاسخ‌های سریع‌تری از تیم کارکنان محلی‌تان دریافت کنید.

مستأجران در هر کانون می‌توانند:

- سفارش کار دهند.
- مجوز پارک کردن درخواست دهند.
- کاربرگ بازبینی اجاره سالانه خود را تحویل دهند یا در پر کردن آن کمک بگیرند.
- اجاره را پردازند.
- درباره اجاره‌نامه، اجاره یا حساب خود از کارکنان بپرسند.
- کپی خطمشی‌های مستأجر «اسکان جامعه محلی تورنتو» را دریافت کنند.
- تغییر درآمد را گزارش دهند.
- برای افرادی که به خانه شما اضافه یا از آن کم می‌شوند، فرم پر کنند.
- شکایت ثبت کنند.

برخی از «کانون‌های خدمات مستأجران» از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:30 صبح تا 4:30 بعدازظهر باز هستند. این کانون‌ها در ایام آخر هفته و تعطیلات بسته هستند. اگر ساعات کاری «کانون» شما متفاوت باشد، این ساعات روی در نصب می‌شوند.

در طول ساعات کار اعلام‌شده «کانون» می‌توانید به آنجا بروید، اما به شما توصیه می‌کنیم نوبت رزرو کنید. با «مرکز خدمات مشتریان» به شماره **416-981-5500** تماس بگیرید و نزدیکی از کارکنان درخواست نوبت کنید. کارکنان پاسخگو باید ظرف 48 ساعت کاری با شما تماس بگیرند تا زمان و تاریخ نوبتتان را مشخص کنند.

برای یافتن «کانون» مربوط به خودتان، با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید یا به [torontohousing.ca/tenantservicehubs](https://torontohousing.ca/tenantservicehubs) مراجعه کنید.

#### دفاتر منطقه‌ای

ما «مراکز خدمات مستأجران» را بوجود آورده‌ایم تا ارائه خدمات در یک محل راحت و نزدیکتر به شما انجام شود. می‌دانیم که ممکن است نگرانی‌هایی داشته باشید یا نیاز باشد مشکلی را به مراتبی بالاتر از کانون محلی یا «مرکز خدمات مشتریان» ارجاع دهید. در این صورت، لطفاً با دفتر منطقه‌ای خود تماس بگیرید. اگر مطمئن نیستید که در کدام منطقه زندگی می‌کنید، لطفاً با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید و از یک مأمور بپرسید.

دفاتر منطقه‌ای از 8:30 صبح تا 4:30 بعدازظهر روزهای دوشنبه تا جمعه باز هستند. به شما توصیه می‌کنیم با شماره‌گیری **416-981-5500** از طریق «مرکز خدمات مشتریان» نوبت بگیرید.

محل دفاتر منطقه‌ای:

- غرب: 495 Wilson Ave. (دسترسی از طریق Champlain Blvd.)
- مرکزی: 49 Lower Jarvis St.
- شرق: 2739 Victoria Park Ave. (زنگ در را بزنید تا داخل مطلع شود)

سرپرست

سرپرستان در ساختمان یا مجتمع شما کار می‌کند. آنها مراقب سرویس و نگهداری روزانه هستند و درخواست خدمات را تکمیل می‌کنند. می‌توانید حضوری صحبت کنید یا از طریق شماره تلفن مستقیمی که در ساختمان نصب شده است یا از طریق «مرکز خدمات مشتریان» به شماره **416-981-5500** با آنها تماس بگیرید.

برای خدمات پس از ساعات کاری، با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید.

همه‌هنگ‌کننده خدمات مستأجران

همه‌هنگ‌کننده خدمات مستأجران (یا TSC) مسئولیت‌های زیر را دارد:

- ملاقات با مستأجران برای امضای اجاره‌نامه
- محاسبه اجاره
- نظارت بر روند بدهی‌های معوقه
- پارکینگ
- سایر وظایف برای کمک به شما در اجاره، از جمله ثبت شکایات

اگر سوالی درباره اجاره یا اجاره‌نامه خود دارید، می‌توانید با «همه‌هنگ‌کننده خدمات مستأجران» تماس بگیرید. نام و جزئیات تماس آنها در ساختمانان به‌دیوار زده می‌شود. اگر مطمئن نیستید که «همه‌هنگ‌کننده خدمات مستأجران» شما چه کسانی هستند، با مرکز خدمات مشتریان به آدرس ایمیل [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) یا شماره تلفن **416-981-5500** تماس بگیرید تا شما را ارجاع دهند.

همه‌هنگ‌کننده خدمات جامعه محلی

«همه‌هنگ‌کننده‌های خدمات جامعه محلی» ما (یا CSC) به روش‌های مختلف برای حمایت از نیازهای مستأجران فعالیت می‌کنند. برخی از CSCها بر برنامه‌ریزی ایمنی یا خدمات حمایتی کار می‌کنند، در حالی که دیگران از مشارکت مستأجران حمایت می‌کنند تا بخشی از سیستم‌های رهبری رسمی باشند.

این کارکنان با مستأجران، رهبران محلی و نهادها همکاری می‌کنند. آنها می‌خواهند از نیازهای جامعه محلی شما مطلع باشند. «همه‌هنگ‌کننده‌های خدمات جامعه محلی» همچنین می‌توانند شما و همسایگان‌تان را به خدمات و فرصت‌های جامعه محلی‌تان ارتباط دهند.



نام و جزئیات تماس آنها در ساختمانان به دیوار نصب می‌شود. اگر مطمئن نیستید «هماهنگ‌کننده‌های خدمات جامعه محلی» شما چه کسانی هستند، با «مرکز خدمات مشتریان» به آدرس ایمیل [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) یا شماره تلفن **416-981-5500** تماس بگیرید تا شما را ارجاع دهند.

پاسبان‌های ویژه  
«اسکان جامعه محلی تورنتو» به‌عنوان بخشی از «واحد ایمنی جامعه محلی» ما دارای «پاسبان‌های» ویژه است. ما همچنین تعدادی نگهبان امنیتی خصوصی داریم که از ساختمان‌هایمان حمایت می‌کنند.

پاسبان‌های ویژه در محله‌های ما گشت می‌زنند، اما برای مواجهه با رخدادها در مکان‌های خاص نیز اعزام می‌شوند. پاسبان‌های ویژه و سایر اعضای «واحد ایمنی جامعه محلی» با نهادهای مجری قانون، از جمله «سرویس پلیس تورنتو»، همکاری نزدیک دارند.

مشاوران ایمنی جامعه محلی  
«مشاوران ایمنی جامعه محلی» برای رسیدگی به نگرانی‌های جوامع محلی TCHC در حیطه ایمنی تلاش می‌کنند. آنها همچنین از شوراهای ایمنی تحت رهبری مستأجران حمایت می‌کنند. اگر به ایجاد یک شورای ایمنی در ساختمان خود علاقه‌مند هستید، لطفاً با «مشاور ایمنی جامعه محلی» تماس بگیرید. نام و جزئیات تماس آنها در ساختمانان به دیوار نصب می‌شود. اگر مطمئن نیستید که «مشاور ایمنی جامعه محلی» شما چه کسی است، با «مرکز خدمات مشتریان» در [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) یا با شماره **416-981-5500** تماس بگیرید تا شما را ارجاع دهند.

واحد ایمنی جامعه محلی  
تمام مستأجران حق دارند که در محله‌های خود امنیت داشته باشند. می‌توانید درباره مسائل زیر از طریق شماره **416-921-2323** با «واحد ایمنی جامعه محلی» تماس بگیرید:

- فعالیت غیرقانونی یا مجرمانه
- تخلفات پارک کردن
- ورود بدون اجازه
- سروصدای بیش‌ازحد

کارکنان برای پاسخگویی به تماس‌ها در 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته قابل دسترس هستند.

تیم راهکارها (Solutions)  
اگر در مورد خدمات یا رفتار یکی از همسایگان مستأجر نگرانی یا شکایت رفع‌نشده دارید، می‌توانید با تیم راهکارها تماس بگیرید. تیم راهکارها روند شکایت‌های TCHC را مدیریت می‌کند و تلاش می‌کند که سریعاً شکایت‌های مستأجران را به‌طور منصفانه، مؤثر و با شفافیت حل و فصل کند.

در موارد زیر با «راهکارها» تماس بگیرید:

- اگر از خدماتی که دریافت کرده‌اید خشنود نیستید، سعی کرده‌اید که شکایت را نزد «مرکز خدمات مشتریان» یا «کانون خدمات مستأجران» در محل خود حل و فصل کنید، اما هنوز از نتایج آن رضایت ندارید.
  - اگر یک تجربه مثبت نزد TCHC داشته‌اید و مایل هستید از عضوی از کارکنان تشکر کنید.
- هنگام تماس با «راهکارها»، می‌توانید انتظار موارد زیر را داشته باشید:
- تیم ما درخواست شما را در یک روز کاری بپذیرد و شماره رهگیری درخواست خدماتتان را تأیید کند.
  - پس از تحقیقات، این تیم درباره اقدامی که برای حل و فصل شکایتتان در حال انجام است توضیحی به شما می‌دهد. این اقدام شامل یک چارچوب زمانی مورد انتظار در صورت عدم حل و فصل فوری شکایت خواهد بود.
- می‌توانید با «تیم راهکارها» به شماره **416-981-6000** یا ایمیل [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) ارتباط برقرار کنید.

نحوه تماس با «اسکان جامعه محلی تورنتو»

مرکز خدمات مشتریان یا کارکنان ساختمان

می‌توانید از طریق زیر با ما تماس بگیرید:

حضور

اگر می‌خواهید با شخصی حضوری صحبت کنید، می‌توانید با سرپرست خود صحبت کنید. اما (برای برخی از ساختمان‌ها) شاید مجبور شوید به دفتر «کانون خدمات مستأجران» در محل خود مراجعه کنید.

برای خدمات سریع‌تر، از قبل برای گرفتن نوبت تماس بگیرید. اگر از محل دفتر «کانون خدمات مستأجران» مطمئن نیستید، مرکز خدمات مشتریان می‌تواند به شما بگوید.

از طریق تلفن می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز با «مرکز خدمات مشتریان» به شماره تلفن **416-981-5500** تماس بگیرید.

از طریق ایمیل اگر مشکل شما فوری نیست، از طریق [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) به ما ایمیل ارسال کنید.

واحد ایمنی جامعه محلی از طریق تلفن می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز با «مرکز اعزام واحد ایمنی جامعه محلی» به شماره تلفن **416-921-2323** تماس بگیرید.

تیم راهکارها (Solutions) از طریق تلفن می‌توانید با شماره **416-981-6000** با «تیم راهکارها» تماس داشته باشید. ظرف یک روز کاری، تیم «راهکارها» دریافت شکایت شما را اعلام و شماره رهگیری مختص درخواست خدماتتان را تأیید خواهد کرد.

از طریق ایمیل درخواست شما را ظرف یک روز کاری اعلام و شماره رهگیری مختص خدماتتان را تأیید خواهد کرد. از طریق [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) به ما ایمیل ارسال کنید. تیم «راهکارها» دریافت

اطلاعات تماس برای «کانون خدمات مستأجران» و سایر کارکنان «اسکان جامعه محلی تورنتو» را در اینجا بنویسید.

(هنگامی که اجاره نامه خود را امضا می‌کنید، این اطلاعات را دریافت می‌کنید، یا همچنین می‌توانید هر زمان که خواستید با شماره تلفن **416-981-5500** با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید. این اطلاعات همچنین در ساختمان شما به دیوار زده می‌شود.)

نشانی «کانون مستأجران» (Tenant Hub): \_\_\_\_\_

منطقه: \_\_\_\_\_

سرپرست ساختمان

نام: \_\_\_\_\_

تلفن: \_\_\_\_\_ ساعات اداری: \_\_\_\_\_

هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران (TSC):

نام: \_\_\_\_\_

تلفن: \_\_\_\_\_ ایمیل: \_\_\_\_\_

مشارکت «هماهنگ‌کننده خدمات جامعه محلی» (CSC):

نام: \_\_\_\_\_

تلفن: \_\_\_\_\_ ایمیل: \_\_\_\_\_

دسترسی و حمایت «هماهنگ‌کننده خدمات جامعه محلی» (CSC):

نام: \_\_\_\_\_

تلفن: \_\_\_\_\_ ایمیل: \_\_\_\_\_

مشاور ایمنی جامعه محلی (CSA):

نام: \_\_\_\_\_

تلفن: \_\_\_\_\_ ایمیل: \_\_\_\_\_

شما به‌عنوان یک مستأجر حقوق زیر را دارید:

#### امنیت اجارمنشینی

می‌توانید تا موعد زیر در واحد «اسکان جامعه محلی تورنتو» زندگی کنید:

- اطلاعیه کتبی مناسب (60 روز قبل) به «اسکان جامعه محلی تورنتو» ارائه دهید مبنی بر اینکه می‌خواهید به اجاره خود خاتمه دهید؛ یا
- «اسکان جامعه محلی تورنتو» بنابر دلایل مطرح‌شده در «قانون اجاره‌های مسکونی» به اجاره شما خاتمه دهد.

#### اطلاعیه قبل از ورود

- «اسکان جامعه محلی» باید حداقل از 24 ساعت قبل از ورود به خانه شما اطلاعیه کتبی بدهد، مگر اینکه ضرورتی وجود داشته باشد یا شما برای ورود رضایت دهید.
- کارکنان یا پیمانکاران «اسکان جامعه محلی تورنتو» که به خانه شما وارد می‌شوند باید دلیلی برای ورود داشته باشند که با «قانون اجاره‌های مسکونی» یا اجاره‌نامه شما تطبیق داشته باشد.

به شما و کسانی که با آنها زندگی می‌کنید «خانوار» شما گفته می‌شود. تمام اعضای خانوارتان باید از اجاره‌نامه‌تان پیروی کنند—یعنی همان قراردادی که شما با «اسکان جامعه محلی تورنتو» امضا می‌کنید. همچنین باید از خطمشی‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو» پیروی و از قانون تبعیت کنید. در اینجا فهرستی از مسئولیت‌های کلیدی شما آورده شده است:

اجاره‌تان را پرداخت کنید و تغییرات خانوارتان را گزارش دهید

- اجاره خود را سر موقع هر ماه پرداخت کنید.
- اگر اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید، تمام اطلاعاتی را که «اسکان جامعه محلی تورنتو» درباره بازبینی اجاره سالانه‌تان از شما می‌پرسد گزارش دهید.
- مستأجرانی که اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنند، اگر تغییرات خاصی در خانوارشان وجود دارد باید ظرف 30 روز به «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجر» گزارش دهند. اگر اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید، می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر بخش «گزارش‌دهی تغییرات در خانوار یا درآمد» را در صفحه 40 این راهنما مطالعه کنید.

#### از خانه خود مراقبت کنید

- واحد خود را تمیز و در شرایط خوب نگه دارید.
- خسارت‌هایی را که شما یا بازدیدکنندگان یا مهمانانتان سبب می‌شوند تعمیر کنید یا برای تعمیر آنها غرامت دهید. این امر شامل تعمیرات «استهلاک» معمول ساختمان نمی‌شود.
- برای وسایل و لوازم خود بیمه لوازم خانه بگیرید. معمولاً به آن بیمه اثاثیه منزل یا مستأجران می‌گویند

- (برای کسب اطلاعات بیشتر به صفحه 28 مراجعه کنید).
- اگر نیاز است که قفل در را تعویض کنید، از سرپرست خود کمک بخواهید. قفل‌ها را خودتان تعویض نکنید. اگر نیاز است قفل در را تعویض کنید، ممکن هزینه‌ای اعمال شود.
- اگر شخصی از خانه شما کم یا به آن اضافه می‌شود، این موضوع را ظرف 30 روز کتبیاً به «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجر» اطلاع دهید.
- درقبال اقدامات خود، اقدامات سایر اعضای خانوارتان و اقدامات بازدیدکنندگان مسئول باشید. این شامل حیوانات خانگی و حیوانات خانگی بازدیدکنندگان می‌شود.

- به همسایگان خود احترام بگذارید
- از سروصدای زیاد اجتناب کنید.
- حیوانات خانگی را کنترل کنید و فضولات آنها را جمع کنید. زمانی که حیوانات خانگی در خارج از واحدتان هستند، باید قلاده داشته باشند.
- با استفاده کردن از سطل آشغال‌هایی که فراهم شده است، به حفظ پاکیزگی قسمت‌های مشاع کمک کنید.
- به تمام اموال در جوامع محلی ما، از جمله واحدهای اجاره‌ای، ملک شخصی، قسمت‌های مشاع و ادارات، احترام بگذارید.

- در واحد خود زندگی کنید و آن را برای هدف دیگری استفاده نکنید
- نباید واحد خود را به شخص دیگری اجاره دهید.
- نمی‌توانید اجاره کوتاه‌مدت مانند Airbnb داشته باشید.
- نمی‌توانید بدون رضایت کتبی از «اسکان جامعه محلی تورنتو» یک کسب‌وکار در واحد خود راه‌اندازی کنید.
- از تمام خطمشی‌ها و تمام قوانین جاری «اسکان جامعه محلی تورنتو» پیروی کنید.

حقوق بشر و حقوق دیگران  
تورنتو از افراد و فرهنگ‌های بسیاری تشکیل شده است. «اسکان جامعه محلی تورنتو» پذیرای این تنوع است. ما متعهد به فراهم آوردن محیط اسکان و کاری جامع می‌باشیم. برای همه باید به‌طور یکسان ارزش قائل بود و منصفانه با آنها برخورد کرد.

مستأجرها، بازدیدکنندگان، مهمان‌ها و کارکنان این حق را دارند که در محیطی امن زندگی و کار کنند. این به معنی احترام متقابل و محیط عاری از تبعیض و آزار و اذیت است.

«اسکان جامعه محلی تورنتو» دارای خطمشی حقوق بشر، آزار و اذیت و دسترسی منصفانه است. این خطمشی بازتاب‌کننده الزامات قانونی «قانون حقوق بشر انتاریو» است.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره حقوق بشر «اسکان جامعه محلی تورنتو» از جمله نحوه ثبت شکایت، به وبسایت ما در [torontohousing.ca/human-rights](https://torontohousing.ca/human-rights) مراجعه کنید. همچنین می‌توانید به [humanrights@torontohousing.ca](mailto:humanrights@torontohousing.ca) ایمیل ارسال کنید.

## حقوق و مسئولیت‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو»

وظایف «اسکان جامعه محلی تورنتو» به‌عنوان صاحبخانه شما در اجاره‌نامه و «قانون اجاره‌های مسکونی» مطرح شده است. در اینجا خلاصه‌ای از مسئولیت‌های ما به‌عنوان صاحبخانه شما آورده شده است:

- خدمات را طبق شرح مقرر در اجاره‌نامه‌تان، مطابق با قانون، یا هر دو، ارائه کنیم.
- سرویس و نگهداری مطلوب ملک استیجاری را انجام دهیم و به درخواست‌های تعمیرات غیر اضطراری و درخواست‌های روتین ظرف پنج روز کاری پاسخ دهیم.
- از استانداردها و آیین‌نامه‌های محلی درخصوص سلامت، ایمنی و ملک پیروی کنیم.
- مدرکی از مبلغ پرداختی موقع درخواست ارائه کنیم. این مورد می‌تواند شامل مدرک پرداخت اجاره یا هزینه‌ها باشد.
- اگر اجاره متناسب با درآمد (RGI) پرداخت می‌کنید، بازبینی اجاره سالانه شما را پردازش کنیم.
- قبل از وارد شدن به واحد شما، حداقل 24 ساعت قبل اطلاع دهیم، مگر اینکه شرایط اضطراری وجود داشته باشد (مثل سیل، آتش‌سوزی، رویداد تهدیدکننده زندگی یا بررسی ایمنی محل زندگی) یا رضایت شما برای ورود کارکنان به واحد را داشته باشیم.
- به افراد دارای ناتوانی خدماتی با امکان دسترسی‌پذیری مناسب ارائه دهیم.

ما به‌عنوان صاحبخانه شما حق وصول سپرده اجاره یک ماهه و اجاره ماه آخر را داریم به‌شرطی که پرداخت‌کننده «اجاره عرف بازار» یا «اجاره مقرون‌به‌صرفه» باشید.

- از مبلغ رهن به‌عنوان پرداخت مبلغ اجاره برای ماه آخر اجاره‌تان استفاده خواهد شد.
- مبلغ رهن برای اهداف دیگر مثل پرداخت خسارات نمی‌تواند استفاده شود.
- هر سال روی مبلغ رهن سود پرداخت خواهد شد.

## حکم تخلیه

ما به عنوان صاحبخانه، حق داریم برای مستأجرانی که اجاره پرداخت نمی‌کنند، اجاره خود را دیر پرداخت می‌کنند یا قانون ملک «اسکان جامعه محلی تورنتو» را نقض می‌کنند، پیگیر تخلیه آنها باشیم. می‌توانید دلایل بیشتر برای صدور حکم تخلیه را در صفحه 44 بیابید.

نکته مهم: «اسکان جامعه محلی تورنتو» دوست ندارد شما را از ملک بیرون کند. ما با شما همکاری خواهیم کرد تا همچنان سکونت داشته باشید و مطمئن شویم اجاره پرداخت می‌شود. حکم تخلیه آخرین گزینه است.

ما متعهد به همکاری با مستأجرانی هستیم که ممکن است با مشکلات مالی روبرو شده باشند. اگر قادر نیستید اجاره خود را بپردازید یا مشکلات دیگری در رابطه با اجاره خود دارید، لطفاً با «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» تماس بگیرید.

## تعهد خدمات «اسکان جامعه محلی تورنتو»

می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز، در کلیه ایام سال با «مرکز خدمات مشتریان اسکان جامعه محلی تورنتو» تماس بگیرید. ما تمام تلاش خود را می‌کنیم تا به درخواست‌های شما برای دریافت خدمات پاسخ دهیم.

### تعمیرات و سرویس و نگهداری

برای درخواست تعمیر، لطفاً با شماره **416-981-5500** با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید.

- ما ظرف پنج روز کاری به درخواست‌های شما برای انجام تعمیرات و سرویس و نگهداری معمول پاسخ می‌دهیم.
- به تعمیرات یا سرویس و نگهداری اضطراری زودتر رسیدگی خواهد شد.
- ما با شما همکاری خواهیم کرد تا راهکاری پایدار بیابیم.
- اگر اضطراری نیست، می‌توانید یک ایمیل به [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) ارسال کنید.
- مأمورین ما یک شماره رهگیری شخصی به شما می‌دهند که می‌توانید هنگام پیگیری درخواستان از آن استفاده کنید. اگر آنها شماره رهگیری به شما ندادند، کافی است درخواست کنید.
- اگر ناتوانی دارید، این موضوع را نیز به عنوان بخشی از درخواستان بیافزایید. بسته به مشکل، ممکن است نیاز باشد ما اولویت قائل شویم یا به نحو متفاوتی پاسخ دهیم.

### تعمیرات اضطراری

هنگامی که برای تعمیر اضطراری تماس می‌گیرید، شخصی از کارکنان یا ارائه‌دهنده خدمات ظرف چهار ساعت، بسته به نوع تعمیر، به خانه شما خواهد آمد. این امر شامل تعمیرات اضطراری ضروری در طول شب یا در آخر هفته نیز می‌شود. ما سعی می‌کنیم مشکل را بلافاصله رفع کنیم یا موقتاً آن را تعمیر کنیم تا از وخیم‌تر شدن آن جلوگیری شود. درجایی که تعمیر موقت صورت گرفته است، کارکنان یا ارائه‌دهنده خدمات ظرف پنج روز کاری باز می‌گردند تا تعمیر دائمی انجام دهند.



«اسکان جامعه محلی تورنتو» متعهد است اطمینان حاصل کند جوامع محلی و خدمات ما در دسترس تمام افراد دارای ناتوانی باشد. این کار با پیروی از اصول اصلی «قانون حقوق بشر انتاریو» و استانداردهای دسترسی‌پذیری «قانون دسترسی‌پذیری برای شهروندان دارای ناتوانی در انتاریو» (AODA) انجام می‌گیرد.

«برنامه دسترسی‌پذیری» به مستأجران دارای ناتوانی فرصتی برای همکاری با کارکنان TCHC در جهت بهبود دسترسی‌پذیری واحدهای آنها و قسمت‌های مشاع می‌دهد. در مورد امکانات دسترسی‌پذیری در [torontohousing.ca/accessibility](https://torontohousing.ca/accessibility) اطلاعات بیشتری بدست آورید.

### اصلاحات واحد

اصلاحات دسترسی‌پذیری واحد نظیر دستگیره میله‌ای، لوازم خانگی با ارتفاع کم یا درهای عریض‌تر می‌تواند به شما کمک کند ایمن‌تر بمانید و عملکرد بهتری در خانه‌تان داشته باشید. از طریق برنامه دسترسی‌پذیری، انجام اصلاحات در واحد برای مستأجران رایگان است. در برخی موارد، اصلاحات ساده نظیر دستگیره‌های میله‌ای ظرف چند روز قابل انجام است.

این روند با پر کردن یک پرسشنامه پزشکی TCHC توسط متخصص پزشکی آغاز می‌شود.

1. پرسشنامه پزشکی TCHC را می‌توان به روش‌های زیر یافت:

- به‌صورت آنلاین در [torontohousing.ca/accessibility-program](https://torontohousing.ca/accessibility-program).
- می‌توانید یک نسخه از آن را از «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» (TSC) در «کانون خدمات مستأجران» درخواست کنید.
- می‌توانید بسته «دسترسی‌پذیری برای شماست» (Accessibility is For You) را از قسمت پذیرش «کانون» خود درخواست دهید؛ این بسته حاوی پرسشنامه پزشکی مذکور است.
- می‌توانید با شماره **416-981-5500** یا از طریق [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید و درخواست کنید که فرم برای شما ارسال گردد.

2. پرسشنامه پزشکی باید توسط یک متخصص پزشکی مجرب که مجوز کانادا را دارد پر شود. این شخص می‌تواند یک پزشک، پرستار رسمی، کاردرمانگر و غیره باشد.

3. زمانی که این پرسشنامه پزشکی پر شد، یک کپی از آن در سوابق خود نگهداری کنید.

4. پرسشنامه پزشکی تکمیل‌شده را به TSC در «کانون» خودتان بازگردانید. اگر نسخه‌ای از آن را برای خودتان کپی نگرفته‌اید، از کارکنان بخواهید این کار را برایتان انجام دهند. از کارکنان بخواهید

که کپی پرسشنامه پزشکی را با مهر تاریخ بزنند و امضا کنند. یک شماره رهگیری به درخواستتان اختصاص داده خواهد شد. اطمینان حاصل کنید که یک سابقه از آن شماره داشته باشید، زیرا به شما کمک خواهد کرد درخواستتان را رهگیری کنید.

5. اگر درخواست شما برای نوعی امکانات جزئی مثل افزایش ارتفاع توالت یا دستگیره‌های میله‌ای باشد، درخواستتان جهت انجام به سرپرستان ارسال خواهد شد.

6. اگر درخواستتان به اقداماتی بیشتر از امکانات جزئی نیاز دارد، پرسشنامه پزشکی‌تان برای ارزیابی به «هماهنگ‌کننده‌های برنامه دسترسی‌پذیری» ارسال خواهد شد. اگر تأیید شود، روند اصلاح واحد شما آغاز خواهد شد. اگر تأیید نشود، یک نامه رد درخواست دریافت می‌کنید که دلیل رد درخواست را شرح می‌دهد. اگر درخواست اصلاح تأیید نشود، می‌توانید درخواست تجدیدنظر دهید.

برای اطلاع بیشتر در مورد این روند، با «هماهنگ‌کننده برنامه دسترسی‌پذیری» خود صحبت کنید. اگر «هماهنگ‌کننده برنامه دسترسی‌پذیری» خود را نمی‌شناسید، با شماره **416-981-5500** با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید؛ آنها می‌توانند شما را راهنمایی کنند.

### اصلاحات در قسمت‌های مشاع

اگر فکر می‌کنید در قسمت‌های مشاع ساختمان‌تان نیاز به اصلاحات است، لطفاً این روند را دنبال کنید:

1. با سرپرست خود تماس بگیرید. لازم است مانع دسترسی‌پذیری را به آنها توضیح دهید؛ ضمناً به شما توصیه می‌کنیم از آن عکس بگیرید.
2. با شماره **416-981-5500** با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید تا این مشکل را رسماً گزارش دهید. به آنها اطلاع دهید که از مانع دسترسی‌پذیری عکس دارید تا آنها درباره محلی که می‌توانید عکس‌ها را ارسال کنید به شما اطلاعات لازم را بدهند. به یاد داشته باشید که یک شماره رهگیری دریافت کنید.
3. این درخواست برای بررسی به تیم مناسب سپرده خواهد شد.

برای کسب راهنمایی می‌توانید با کمیته R-PATH نیز تماس بگیرید.

### R-PATH چیست؟

کمیته «دسترسی‌پذیری شخصی مسئولانه در اسکان تورنتو» (R-PATH) یک گروه تحت رهبری مستأجران است که با TCHC برای شناسایی و رفع موانع دسترسی‌پذیری در جوامع محلی ما همکاری می‌کند. هدف این کمیته بهبود کیفیت زندگی برای افرادی است که ناتوانی فیزیکی دارند. آنها همچنین از «اسکان جامعه محلی تورنتو» در پیشتازی در زمینه اسکان دسترسی‌پذیر حمایت می‌کنند. مستأجران می‌توانند

برای راهنمایی درباره مشکلات دسترسی‌پذیری با R-PATH تماس بگیرید. با Cathy Birch، رئیس کمیته به آدرس ایمیل [cbirch619@msn.com](mailto:cbirch619@msn.com) یا شماره **647-201-7941** تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اقدام R-PATH و نحوه مشارکت در آن، به [torontohousing.ca/r-path](http://torontohousing.ca/r-path) مراجعه کنید.

### روند Self-ID برای ایمنی در شرایط اضطراری

در صورت نیاز به راهنمایی بیشتر در طول شرایط اضطراری، روند Self-ID روشی است که به مستأجران ناتوان کمک می‌کند به‌طور محرمانه خود را به TCHC معرفی کنند. امدادگران و کارکنان سایت از این اطلاعات استفاده خواهند کرد تا مطمئن شوند که شما در طول شرایط اضطراری یا تخلیه ساختمان کمک لازم را دریافت کنید. روند Self-ID داوطلبانه است و به قصد کمک به ایمن نگه داشتن شماست. می‌توانید یک نسخه از این فرم را در [torontohousing.ca/selfid](http://torontohousing.ca/selfid) یا در «کانون خدمات مستأجران» دریافت کنید. اگر مستأجر RGI باشید، این فرم نیز در بسته «بازبینی سالانه» شما گنجانده می‌شود.

### درخواست یک قالب جایگزین

ما درک می‌کنیم که نیازهای دسترسی‌پذیری برای همه افراد یکسان نیست. اگر می‌خواهید محتوای TCHC (چاپی یا دیجیتال) به زبان دیگر ترجمه یا به قالب دیگری نظیر چاپ درشت یا فایل الکترونیکی مناسب برای باز کردن روی صفحه‌خوان تبدیل شود، با «مرکز خدمات مشتریان» به شماره **416-981-5500** تماس بگیرید.

### حمایت بیشتر

کمک از نهادهای بیرونی برای حمایت از اشخاصی که ناتوانی دارند و مستقل زندگی می‌کنند و به‌طور کامل در زندگی جامعه محلی مشارکت دارند قابل دسترس است. تأمین بودجه و کمک از نهادهایی نظیر موارد زیر قابل دسترس است:

- Ontario March of Dimes، برنامه دستگاه‌های کمکی  
○ **1-866-765-7237**
- Easter Seals Ontario، دستگاه‌های کمکی (برای متقاضیان زیر 19 سال)  
○ **416-421-8377**
- جامعه ام‌اس کانادا، Toronto Chapter، برنامه تأمین بودجه  
○ **416-967-3033**

برای کسب اطلاعات کلی و پشتیبانی، با «مرکز زندگی مستقل» در تورنتو به شماره **416-599-2458** تماس بگیرید.

## روند شکایت «اسکان جامعه محلی تورنتو»

اگر نگرانی رفع‌نشده‌ای دارید، به شما توصیه می‌کنیم با ما تماس بگیرید. این امر به ما کمک خواهد کرد نحوه خدمت‌رسانی به مستأجران را بهبود بخشیم.

شکایت با درخواست خدمت‌رسانی یا سؤال در زمینه اجاره تفاوت دارد. اگر مشکل مرتبط با سرویس و نگهداری یا سؤالی درباره اجاره‌تان دارید، با کارکنان ساختمان، «کانون خدمات مستأجران» محل یا «مرکز خدمات مشتریان» ما تماس بگیرید.

اگر از قبل درخواستی داشته‌اید که حل و فصل نشده است و مشکل را مطرح کرده‌اید، می‌توانید یک شکایت ارائه دهید. با «تیم راهکارها» به شماره **416-981-6000** تماس بگیرید یا ایمیلی به آدرس [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) ارسال کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره روند شکایات، به [torontohousing.ca/complaints](https://torontohousing.ca/complaints) مراجعه کنید.

خط اضطراری گزارش کلاهبرداری: کلاهبرداری و اسراف را فوراً گزارش دهید  
کلاهبرداری و اسراف بر همه افراد در «اسکان جامعه محلی تورنتو» تأثیر می‌گذارد. پول از دست‌رفته از طریق کلاهبرداری یعنی «اسکان جامعه محلی تورنتو» پول کمتری برای سرمایه‌گذاری در برنامه‌ها و خدماتی که مورد نیاز مستأجران است خواهد داشت.

اگر فکر می‌کنید دیده‌اید عضوی از کارکنان، مستأجران یا فروشندگان عمداً یا با بی‌توجهی مرتکب کلاهبرداری یا اسراف منابع شده است، به شما توصیه می‌کنیم این موضوع را فوراً گزارش دهید.

«اسکان جامعه محلی تورنتو» یک ارائه‌دهنده خدمات مستقل به‌نام **ClearView Strategic Partners** را استخدام کرده است تا مسئول دریافت تماس‌ها درباره موارد مشکوک به کلاهبرداری و اسراف باشد. شما می‌توانید نگرانی‌های خود را در هر زمان به زبانی که ترجیح می‌دهید و بدون ذکر نام گزارش دهید. به تماس‌ها در 24 ساعت شبانه‌روز و 365 روز سال پاسخ داده می‌شود.

برای کسب اطلاع بیشتر از نحوه کار کردن **ClearView Connects** و اینکه خط اضطراری چطور از هویت شما حفاظت می‌کند به [torontohousing.ca/report-fraud](https://torontohousing.ca/report-fraud) مراجعه کنید.

هنگامی که گزارش می‌دهید چه اتفاقی می‌افتد؟

«واحد تحقیقات» در «اسکان جامعه محلی تورنتو» تمام موارد کلاهبرداری و اسرافی را که از طریق خط اضطراری کلاهبرداری گزارش می‌شود بازبینی می‌کند. این واحد قسمتی از «بخش خدمات حقوقی» است. خدمات حقوقی به مأمور حقوقی ارشد، مشاور کل و منشی شرکت ما گزارش می‌دهد.

سه روش برای گزارش‌دهی

- تلفنی: با خط اضطراری کلاهبرداری به شماره **1-866-781-7956** تماس بگیرید. یک گزینه برای گذاشتن پیغام صوتی وجود دارد.
- به‌صورت آنلاین: از فرم آنلاین امن در [clearviewconnects.com](https://clearviewconnects.com) استفاده کنید.
- از طریق پست: شکایت خود را به نشانی **ClearView Connects, PO BOX 11017, Toronto, ON, M1E 1N** ارسال کنید.

قبل از نقل مکان به ملک، خانه شما تمیز، تعمیر و بازرسی می‌شود. در صورت لزوم، برای رفع آفت‌ها سمپاشی می‌شود. سرپرستان یک بازرسی برای نقل مکان به ملک همراه شما انجام می‌دهد و تعمیراتی که اشاره می‌کنید را یادداشت می‌کند.

سرپرست به انواع تغییراتی که می‌توانید و نمی‌توانید برای خانه‌تان انجام دهید خواهد پرداخت. اگر بدون اجازه تغییری ایجاد کنید یا اگر واحدتان آسیب ببیند، ممکن است در پایان موعد اجاره مبلغی بدهکار شوید. به این امر «مطالبه خسارت» (chargeback) گفته می‌شود.

آسانسورها و محموله‌ها  
ملک‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو» متفاوت از یکدیگر هستند.

- اگر به یک ساختمان آپارتمانی نقل مکان می‌کنید، با سرپرست خود صحبت کنید تا یک آسانسور را برای روز نقل مکانتان به آنجا رزرو کند. همچنین می‌توانید برای این درخواست با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید. یکی از مسئولان به شما یک شماره رهگیری خواهد داد و با سرپرستان هماهنگ می‌کند که آسانسور را راه‌اندازی کند.
- در روزی که به آنجا نقل مکان می‌کنید، باید از دو ساعت قبل با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید تا شخصی را بگمارد که آسانسور را آماده به‌کار کند.
- اگر وسایلی دارید که بزرگ است (مانند مبلمان) و باید به ساختمان آورده شود، از سرپرست بپرسید که این محموله‌ها چطور جابجا شوند.

### بازسازی

بر اساس شرایط اجاره‌نامه، تغییرات دائمی هنگام تزئینات مجاز نیست. برای مثال، شما نمی‌توانید:

- کف‌سازی را تغییر دهید.
- درها، کابینت‌ها، لوله‌کشی یا چراغ‌ها را بردارید.
- با میخ یا قلاب به دیوارها آسیب بزنید. فقط از قلاب‌های قاب عکس چسبان که به دیوارها یا رنگ آسیب نمی‌زند استفاده کنید.

اگر تغییرات دائمی ایجاد کنید، هزینه بازگردانی واحدتان به وضعیتی که قبل از نقل مکان شما بوده است از شما مطالبه می‌شود.

همیشه قبل از ایجاد تغییرات در خانه‌تان اجازه بگیرید. می‌توانید تغییرات ممکن را با «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» یا سایر کارکنان در «کانون خدمات مستأجران» در میان بگذارید.

## نقل مکان از ملک

### اطلاع دادن

زمانی که قصد نقل مکان از ملک را دارید، باید 60 روز قبل (دو ماه تقویمی کامل) قبل از قصد رفتن به طور کتبی اطلاع دهید. لطفاً اطلاعیه نقل مکان از ملک را به «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» تحویل دهید.

شما باید فرمی را هنگام تخلیه واحد خود امضا کنید که 11N («توافق‌نامه برای خاتمه اجاره») گفته می‌شود. اگر شما از خانوارتان جدا می‌شوید و مستأجران دیگر هنوز قصد زندگی در آن واحد را دارند، باید نامه‌ای را امضا و تاریخ بزنید که تأییدکننده تاریخ مقرر برای تخلیه این واحد خواهد بود، و این نامه را به «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجر» بدهید. پس از اینکه شما دیگر بخشی از خانوار نباشید، مابقی اعضای خانوار شاید لازم شود یک اجاره‌نامه جدید با «اسکان جامعه محلی تورنتو» امضا کنند.

### بازگرداندن کلیدها و کلیدهای کنترلی

قبل از رفتن، شما باید تمام کلیدهای واحد را بازگردانید. این شامل کلیدهای صندوق پستی، کلیدهای کنترلی، کلیدهای پارکینگ مسقف و برچسب‌های پارکینگ می‌شود. آنها را به سرپرست خود بدهید. اگر این اقلام را بازنگردانید، ممکن است هزینه‌ای از شما مطالبه شود.

### پرداخت‌های اجاره نهایی

هزینه اجاره تا انتهای ماهی که از آنجا نقل مکان می‌کنید مطالبه خواهد شد. تا آخر ماهی که اجاره پایان می‌یابد مبلغ اجاره از شما مطالبه می‌شود. برای مثال:

- اگر در اول ماه مارس اطلاعیه کتبی داده باشید، مبلغ اجاره برای مارس و آوریل را پرداخت خواهید کرد و قبل از اول ماه مه از آنجا نقل مکان خواهید کرد.
- اگر در 15 فوریه اطلاعیه کتبی داده باشید، مبلغ اجاره برای ماه فوریه، مارس و آوریل را پرداخت خواهید کرد و قبل از اول ماه مه از آنجا نقل مکان خواهید کرد.

مستأجران «اجاره عرف بازار» و «اجاره مقرون‌به‌صرفه» هنگام نقل مکان به ملک یک مبلغ رهن بابت اجاره ماه اول و آخر می‌پردازند. ما از این مبالغ رهن به‌عنوان پرداخت مبلغ اجاره برای ماه آخر اجارتمان استفاده می‌کنیم.

### بازرسی

کارکنان «اسکان جامعه محلی تورنتو» مدت کمی پس از اینکه اطلاعیه کتبی را ارائه دادید واحدتان را بازرسی خواهند کرد. پس از اینکه از ملک خارج شوید، آنها دوباره آن را بازرسی خواهند کرد. واحد شما باید در شرایط اولیه‌اش باشد. خسارت‌هایی به واحد که فراتر از استهلاک معمول باشد از شما مطالبه خواهد شد. به آن «مطالبه خسارت» می‌گویند.

شما در قبال هزینه تعمیر خسارت‌هایی که به واحد وارد کرده‌اید مسئول هستید. اگر واحد شما کثیف باشد یا متعلقاتی را جا بگذارید، هزینه تمیزکاری یا دور ریختن آن اقلام از شما مطالبه خواهد شد.

واحد شما باید به شرایط اصلی خود بازگردانده شود. برای مثال، اگر کاغذدیواری کرده باشید، باید آن را جدا کنید. اگر دیوارها را به رنگ دیگری رنگ کرده باشید، باید رنگ آن را به رنگ اصلی بازگردانید.

## خانه شما: اطلاعات برای زندگی موفق

### دسترسی به واحدتان

واحدتان خانه شما است و ما به این امر احترام می‌گذاریم. با این حال، زمان‌هایی وجود دارد که کارکنان و پیمانکاران «اسکان جامعه محلی تورنتو» لازم است به آن وارد شوند. آنها ممکن است لازم شود در مواقع اضطراری وارد شوند یا شاید نیاز باشد برای انجام تعمیرات، بازرسی واحد یا نشان دادن آن به مستأجران جدید در صورت نقل مکان شما از آنجا به آن دسترسی یابند. می‌توانید از پیمانکاران بخواهید که قبل از ورود به واحدتان کارت شناسایی عکس‌دار «اسکان جامعه محلی تورنتو» را به شما نشان دهند.

«قانون اجاره‌های مسکونی» ملزم می‌دارد که ما حداقل 24 ساعت قبل از ورود به واحدتان اطلاعیه کتبی دهیم، مگر اینکه شرایط اضطراری باشد.

### امکانات قابل دسترس

«اسکان جامعه محلی تورنتو» از طریق بهسازی واحدها (مثل نصب گیره‌های میله‌ای، عریض کردن در) و بهبود قسمت‌های مشاع در ساختمان‌ها، امکاناتی برای مستأجران دارای ناتوانی فیزیکی فراهم می‌کند. در برخی از موارد، فراهم کردن امکانات برای مستأجران دارای ناتوانی فیزیکی شاید به این معنی باشد که آنها را به واحد مناسب‌تری انتقال دهیم. برای کسب اطلاعات بیشتر، با «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» درباره تکمیل کار دفتری ضروری برای درخواست امکانات دسترسی‌پذیری صحبت کنید.

همچنین می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره برنامه دسترسی‌پذیری در صفحه 17 این راهنما یا در [torontohousing.ca/accessibility](https://torontohousing.ca/accessibility) بدست آورید.

### دستگاه‌های تهویه مطبوع

کولر گازی پنجره‌ای جدید در ملک «اسکان جامعه محلی تورنتو» مجاز نیست. دستگاه‌های تهویه ایستاده قابل حمل در صورتی که خطرات ایمنی نداشته باشد مجاز است.

از سال 2018، TCHC از یک رویکرد مرحله‌ای برای درآوردن تمام کولرهای گازی پنجره‌ای استفاده کرده است. ما این دستگاه‌ها را با دستگاه‌های جدید و کم‌صرف که روی زمین نصب می‌شوند جایگزین کرده‌ایم. اگر دستگاه کولر گازی پنجره‌ای شما درآورده شده باشد، شما مجاز به نصب مجدد آن نیستید. اگر یک دستگاه کولر گازی پنجره‌ای جدید نصب کنید، ملزم به برداشتن آن خواهید شد.



هنوز برخی دستگاه‌های کولر گازی پنجره‌ای وجود دارد که تعویض نشده است. این دستگاه‌ها عمدتاً روی بالکن‌ها محصور شده‌اند. این دستگاه‌های کولر گازی می‌توانند تا زمانی که ما آنها را در سال‌های آینده تعویض کنیم باقی بمانند.

### بازرسی‌های سالانه دستگاه

سرپرست شما هر سال یکبار واحدتان را بررسی خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند:

- هشدارهای ترکیبی دود و مونوکسید کربن در واحد شما درست کار می‌کند.
- توری پنجره‌ها آسیب ندیده باشند و قفل‌های پنجره سرجایشان بوده و دستکاری نشده باشند.
- بی‌نظمی زیاد، خطرات آتش‌سوزی یا مشکل آفت وجود نداشته باشد.
- تعمیرات عمده ضروری وجود نداشته باشد.

بازرسی واحد سالانه زمانی است که TCHC نیازهای تعمیرات عمده، تطابق با استانداردهای مجوردهی شهرداری و استانداردهای دسترسی‌پذیری TCHC را چک می‌کند.

کارکنان «اسکان جامعه محلی تورنتو» آژیرهای آتش‌سوزی و سایر سیستم‌های ایمنی زندگی را در قسمت‌های مشاع ساختمان‌تان تست می‌کنند.

### تجهیزات آشپزخانه

«اسکان جامعه محلی تورنتو» یک یخچال، اجاق و فر برای هر خانه فراهم می‌کند. اگر تجهیزات آشپزخانه شما نیاز به تعمیر یا تعویض دارد، با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید. کارکنان در طول ساعات کاری معمول این خدمات را هماهنگ خواهند کرد.

اگر تجهیزات آشپزخانه شما پس از ساعات کاری یا در آخر هفته‌ها نیاز به تعمیر یا تعویض داشته باشد، کارکنان «اسکان جامعه محلی تورنتو» به واحد شما می‌آیند تا بررسی کنند به چه چیزی نیاز است. اگر آنها نتوانند تجهیزات آشپزخانه را تعمیر کنند، یک ارائه‌دهنده خدمات روز کاری بعد اعزام خواهد شد.

بسیاری از ساختمان‌ها دارای اتاق‌های خشکشویی مشترک هستند که در ساعات خاصی باز و بسته می‌شوند. مستأجران مجاز به نصب ماشین لباس‌شویی، خشک‌کن یا ماشین ظرف‌شویی در واحدهای خود نیستند. نصب این ماشین‌ها می‌تواند سبب آسیب رساندن به لوله‌کشی ساختمان، آب‌گرفتگی یا نبود آب برای شما یا همسایگان‌تان شود یا مشکلات دیگری ایجاد کند.

اگر تجهیزات آشپزخانه نصب کنید یا از تجهیزات آشپزخانه‌ای استفاده کنید که «اسکان جامعه محلی تورنتو» ارائه نمی‌دهد، ما آنها را برمی‌داریم و تعمیرات و خسارات ایجادشده را از شما مطالبه می‌کنیم.

هرگز کودکان یا حیوانات خانگی را در بالکن خود تنها نگذارید.

این اقلام در بالکن شما مجاز نیستند:

- فرش‌ها، زیرا وقتی خیس شوند می‌توانند موجب خسارت به بتن و چوب شوند.
- کباب‌پز یا کباب‌پز برقی، زیرا آنها خطرات آتش‌سوزی دارند.
- اقلامی که انبار می‌کنید. استفاده از بالکن به‌عنوان انبار خطر آتش‌سوزی ایجاد می‌کند.
- محفظه‌های نگهداری گل یا گلدان‌ها در لبه‌های بالایی بالکن‌ها مجاز نیست.

هرگز چیزی را از بالکن به بیرون نیاورید. ممکن است به شخصی در زیر به شدت آسیب برسانید یا به اموال خسارت وارد کنید. ممکن است برای بیرون انداختن ته‌سیگار از بالکن جریمه شوید. سیگار دلیل اصلی آتش‌سوزی‌ها در بالکن است. آنها سبب آتش‌سوزی در چمن پایین نیز می‌شود.

از یک بند رخت برای خشک کردن لباس‌ها در بالکن استفاده کنید و از طناب رختشویی استفاده نکنید.

اگر می‌خواهید روی بالکن توری سیمی نصب کنید، لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر با «دفتر منطقه‌ای» تماس بگیرید.

## زباله، زباله‌های تر و بازیافت

قوانین دورریزی زباله ممکن است در هر ملک متفاوت باشد. لطفاً اقلام بازیافت‌شدنی و زباله تر (پسماند غذایی) را از زباله جدا کنید. زباله خود را به شوت‌ها یا محفظه‌های مناسب در ساختمانان ببرید یا اگر ساختمانان شوتینگ زباله ندارد، آنها را به سطل زباله خارج از ساختمان ببرید. به علامت‌ها در ملک خود توجه کنید یا از سرپرست خود پرسید.

لطفاً مشارکت داشته باشید و:

- تمام زباله‌ها را در کیسه‌های پلاستیکی کوچک در بسته قرار دهید و آنها را از شوتینگ زباله به پایین بیاندازید.
- خاک بستر گربه و پوشک‌ها را در دو لایه کیسه بگذارید و آنها را به‌طور مناسب با زباله تر قرار دهید.
- از انداختن شیشه، قوطی‌های افشانه‌ای یا اقلام بزرگ به‌داخل شوتینگ زباله خودداری کنید. از سرپرست خود پرسید که این اقلام را در کجا و چطور دور بیاندازید.
- از سرپرست خود پرسید اثاثیه یا سایر اقلام حجیم بزرگ را برای دور ریختن به کجا بیاورید.

- اگر می‌خواهید تجهیزات کوچک یا باتری‌ها را دور بیندازید با سرپرست خود تماس بگیرید.
- از قرار دادن پسماندهای خطرناک خانگی نظیر مواد شیمیایی تمیزکننده داخل زباله خودداری کنید. از سرپرست خود بپرسید که این اقلام را در کجا و چطور دور بیندازید.
- تا می‌توانید زباله‌ها را کاهش دهید، بازیافت کنید و مجدداً استفاده نمایید.

صرفه‌جویی در انرژی و آب  
 ما تغییراتی در ساختمان‌هایمان می‌دهیم تا به صرفه‌جویی انرژی و آب کمک کنیم. شما می‌توانید در این کار سهیم باشید.

- صرفه‌جویی در انرژی و گاز طبیعی:  
 ● هنگام رختشویی از آب سرد استفاده کنید.
- بجای استفاده از خشک‌کن از یک رخت‌آویز (و نه بند رخت) برای خشک کردن لباس در بالکن استفاده کنید.
- پنجره‌ها را در زمستان بسته نگه دارید. با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید تا پنجره‌هایی که درست بسته نمی‌شوند را گزارش دهید. اگر در زمستان احساس گرمی زیاد کردید و ترموستات دارید، آن را کم کنید. اگر ترموستات ندارید، با سرپرست خود صحبت کنید.
- اگر در زمستان احساس سرمای زیاد می‌کنید، از اجاق خود برای گرم کردن خانه استفاده نکنید. این کار برق را هدر می‌دهد و ایمن نیست. با سرپرست خود صحبت کنید تا بتوانیم مشکل را بیابیم و آن را رفع کنیم.
- در یخچال را باز رها نکنید. یخچال را در درجه پایین‌تر تنظیم نکنید.
- وقتی از اتاقی خارج می‌شوید، چراغ‌ها را خاموش کنید.
- هنگام خرید لوازم الکترونیکی، به برچسب‌های «ستاره انرژی» (Energy Star) توجه داشته باشید. لوازم الکترونیکی دارای این برچسب انرژی کمتری استفاده می‌کنند.
- هنگامی که از تلویزیون، استریو و کامپیوتر استفاده نمی‌کنید، آنها را خاموش کنید. توصیه می‌کنیم از یک چندراهی استفاده کنید تا بتوانید آنها را با یک دکمه خاموش کنید.

برای صرفه‌جویی در آب:

- مدت کمتری دوش بگیرید.
- هنگام مسواک زدن آب را باز نگذارید.

- همیشه ماشین لباسشویی را در حد ظرفیت آن کامل پر کنید.
- شیر و توالت‌هایی که نشستی دارند را به «خدمات مشتریان» گزارش دهید و همراه کارکنان محل پیگیری کنید.

اگر در مورد صرفه‌جویی در ساختمان سوآلی دارید، با سرپرست خود صحبت کنید یا با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید.

### گرمایش

کارکنان ساختمان دمای تمام ساختمان‌ها را نظارت می‌کنند. از تاریخ 15 سپتامبر تا 1 ژوئن، آیین‌نامه تورنتو ملزم می‌دارد که دمای ساختمان‌های آپارتمانی حداقل 21 درجه سانتی‌گراد باشد. موقع روشن و خاموش کردن گرمایش، از این آیین‌نامه پیروی می‌کنیم.

هیچ آیین‌نامه‌ای درباره حداکثر دما وجود ندارد. «اسکان جامعه محلی تورنتو» شرایط را در طول مدت گرمای شدید نظارت می‌کند. اگر نگران دما در واحد خود هستید، با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید.

### بیمه

آیا برای وسایل خود بیمه دارید؟ بر اساس اجاره‌نامه‌تان، در قبال بیمه کردن وسایل خود مسئول هستید. به این نوع بیمه معمولاً بیمه اثاثیه منزل یا بیمه مستأجران گفته می‌شود.

اگر رخدادی مانند آتش‌سوزی، سیل یا سایر خسارت‌های اضطراری به خانه‌تان وارد شود، بیمه «اسکان جامعه محلی تورنتو» برای تعویض اموالتان هزینه‌ای پرداخت نمی‌کند.

اگر بخشی از درآمد شما یا کل آن از Ontario Works یا «برنامه حمایت از ناتوانان در انتاریو» باشد، این برنامه‌ها ممکن است هزینه بیمه اثاثیه منزل را پوشش دهند. لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر با مددکار پرونده خود صحبت کنید.

بیمه چه کاری انجام خواهد داد؟

اگر سیل، آتش‌سوزی یا سایر وقایع به خانه‌تان آسیب زده باشد، بیمه می‌تواند در پرداخت هزینه برای تعویض وسایل به شما کمک کند. مواد غذایی فاسدشده در پی قطعی برق طولانی‌مدت نیز شامل این مورد می‌شود.

بیمه ممکن است برای پوشش‌دهی هزینه‌های حقوقی مرتبط با یک مطالبه که شما مقصر شناخته شده‌اید نیز کمک کند، برای مثال آتش‌سوزی آشپزخانه یا زمانی که حیوان خانگی شما کسی را گاز بگیرد.

بیمه همچنین ممکن است در صورتی که مجبور به رفتن از خانه‌تان به دلیل خسارت آتش‌سوزی، سیل یا موارد اضطراری دیگر باشید، هزینه اقامت در هتل یا واحد جایگزین را پوشش دهد.

بیمه مقرون به صرفه

Marsh Canada بیمه‌هایی ارائه می‌دهد که مختص مستأجران مستقر در مسکن دولتی است. می‌توانید از طریق [tenant.hscorp.ca](http://tenant.hscorp.ca) یا با تماس با شماره **1-866-940-5111** درباره نرخ‌ها و پوشش‌دهی اطلاعات بگیرید.

اگر در مورد اینکه چه نوع بیمه‌ای برای شما مناسب است سوالی دارید، با اداره بیمه کانادا به شماره **416-362-9528** از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر تماس بگیرید.

### کلیدها و کلیدهای کنترلی

«اسکان جامعه محلی تورنتو» کلیدها یا کلیدهای کنترلی خانه‌تان را به شما خواهد داد. اگر در یک ساختمان آپارتمانی زندگی می‌کنید، کلیدهای صندوق پستی خود را دریافت خواهید کرد. همچنین ممکن است کلیدهای کنترلی برای ورودی اصلی ساختمان و سایر قسمت‌های مشاع را نیز دریافت کنید.

اگر شما یا شخص دیگری در خانوارتان ناتوانی داشته باشد، ممکن است یک کنترل از راه دور برای واحد و ساختمان‌تان و دربازکن‌های خودکار برای واحدهای دسترسی‌پذیر دریافت کنید.

مستأجران مجاز به تغییر یا افزودن قفل نیستند. اگر نیاز به کلیدهای یدک اضافی دارید یا کلیدها را گم کرده‌اید و لازم است قفل‌ها را تعویض کنید، با سرپرست خود صحبت کنید. در مواقع اضطراری یا پس از ساعات کاری، از طریق شماره **416-981-5500** با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید. ممکن است بابت تعویض قفل، تعمیر قفل خراب یا تعویض کنترل از راه دور یک در از شما هزینه مطالبه شود.

کلیدهای یدکی یا کلیدهای کنترلی خود را به افرادی که عضو خانوارتان نیستند ندهید. این کار ایمنی اشخاص را به‌خطر می‌اندازد و اجارمنامه‌تان را نقض می‌کند.

زمانی که از ملک نقل مکان می‌کنید، کلیدها را در روز آخر به سرپرستان بازگردانید.

نکته مهم: ممکن است تا 99 دلار بابت تعویض قفل‌ها و 25 دلار بابت کلیدهای کنترلی از شما مطالبه شود. اگر از یک کنترل از راه دور برای دسترسی به واحد خود استفاده می‌کنید، جایگزینی آنها 75 دلار هزینه خواهد داشت.

(این نرخ‌ها مربوط به دسامبر 2022 می‌باشد. این مطالبات ممکن است در سال‌های آینده افزایش یابد.)

### کنترل آفت

سوسک‌های حمام، موش‌ها و سایر آفت‌ها گاهی ممکن است وارد خانه‌ها شوند. کنترل آنها در مکان‌هایی که بی‌نظم و شلوغ است سخت‌تر است. ساس‌ها در تورنتو نیز مانند بسیاری از شهرهای آمریکای شمالی مشکل‌ساز هستند. تنها راه کنترل آنها آفت‌کشی فوری واحدهای آفت‌زده است. بسته به نوع آفت، واحد شما

ممکن است به بیش از یکبار آفت‌کشی نیاز داشته باشد. ما همچنین ممکن است واحدهای اطراف واحد آفت‌زده را نیز آفت‌کشی کنیم.

آفت‌ها را فوراً به سرپرست خود گزارش دهید یا با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید. دستورالعمل‌هایی درباره نحوه آمادگی واحدتان برای انجام عملیات آفت‌کشی دریافت خواهید کرد.

هیچ مطالبه هزینه‌ای برای رسیدگی به کنترل آفت وجود ندارد، مگر اینکه واحد خود را آماده نکنید یا اجازه ندهید پیمانکار داخل شود. دستورالعمل‌هایی درباره نحوه آماده کردن واحدتان برای آفت‌کشی ارائه خواهیم کرد. اگر دچار ناتوانی هستید، می‌توانید از TCHC درخواست کنید که به آماده کردن واحدتان کمک کند.

در اینجا روش‌هایی آورده شده است که طی آن می‌توانید به ما در کنترل آفت‌های ملکتان کمک کنید:

- واحد خود را تمیز و منظم کنید.
  - به کبوترها، سنجاب‌ها یا حیوان‌های ولگرد غذا ندهید. آنها می‌توانند آفت‌های دیگر را جذب کنند.
  - مبلمانی که دیگران دور انداخته‌اند را بردارید. ممکن است حشرات به آن آفت زده باشند.
  - هیچ زباله‌ای در راهروها یا در کف اتاق‌های شوتینگ زباله قرار ندهید. زباله را در شوتینگ زباله قرار دهید و مطمئن شوید که در شوتینگ کاملاً بسته باشد.
  - اقلام بزرگتری که در شوتینگ زباله جا نمی‌شوند باید به محل زباله‌های حجیم برده شوند.
  - اگر مبلمان یا تشک‌های آفت‌زده را بیرون می‌اندازید، آنها را قبل از بیرون بردن از خانه داخل کاورهای پلاستیکی قرار دهید. هرگز این اقلام را در راهروها نکنید. می‌توانید از سرپرست خود درخواست کاورهای پلاستیکی برای تشک کنید تا این اقلام را به‌طور ایمن بپوشانید.
- مستأجرها نمی‌توانند از عملیات آفت‌کشی برای کنترل آفت خودداری کنند.

## حیوانات خانگی

می‌دانیم که حیوانات خانگی چقدر برای شما اهمیت دارند. ما یک محیط مناسب حیوانات خانگی فراهم می‌کنیم. آیین‌نامه شهرداری تورنتو تعداد مجاز برای داشتن حیوانات خانگی را محدود می‌کند:

- بیشتر از سه سگ در هر خانوار نمی‌توانید داشته باشید
- نمی‌تواند ترکیبی بیش از شش سگ، گربه، موش خرما و خرگوش به‌طور هم‌زمان در خانه‌تان باشد. حیوانات خدمت‌رسان حیوانات خانگی نیستند، اما در شمارش مجاز حیوانات در خانه‌تان محسوب می‌شوند.

شما در قبال رفتار حیوان خانگی خود مسئول هستید. همچنین در قبال رفتار حیوانات خانگی که بازدیدکنندگان شما با خود می‌آورند مسئول می‌باشید. این امر شامل سروصدای بیش از حد حیوان خانگی و نیز تمیز کردن فضولات آن می‌شود.

از این قوانین پیروی کنید:

- لازم است حیوانات خانگی در قسمت‌های مشاع قلاده داشته باشند. برای مثال، هنگامی که از واحد خارج می‌شوید و به فضاهای روباز می‌روید، حیوان خانگی شما باید قلاده داشته باشد.
- مراقب باشید که حیوان خانگی شما به اموال و وسایل دیگران آسیب نرساند.
- اجازه ندهید حیوان خانگی شما مزاحمت و آشفتگی غیرمنطقی ایجاد کند.
- هرگز حیوان خانگی خود را تنها در بالکن رها نکنید.
- همیشه خم شوید و فضولات حیوان خانگی خود را جمع کنید و در کیسه قرار دهید.
- وقتی حیوان خانگی خود را به پیاده‌روی می‌برید، از سطل‌های زباله بیرون برای فضولات استفاده کنید.
- خاک بستر گربه را در توالت دور نریزید.
- اگر از شوتینگ زباله استفاده می‌کنید، از دو لایه کیسه برای فضولات تمام حیوانات خانگی استفاده کنید. خاک بستر گربه و پارچه قفس پرنده‌ها نیز شامل آن می‌شود.

بررسی کنید که آیا برای حیوان خانگی‌تان نیاز به مجوز دارید. با «شهرداری تورنتو» (City of Toronto) به شماره **416-338-7387** تماس بگیرید یا به [toronto.ca/animal\\_services/licensing.htm](https://toronto.ca/animal_services/licensing.htm) مراجعه کنید. همچنین می‌توانید سایر قوانین مربوط به حیوانات خانگی را از «شهرداری» جویا شوید.

شکایات مربوط به حیوانات خانگی ممکن است درباره یک حیوان خانگی مثل سگ همسایه که دائماً پارس می‌کند یا همسایه‌ای که هرگز فضولات حیوان خانگی‌اش را تمیز نمی‌کند شکایت داشته باشید. اگر شکایت درباره مشکلی است که داخل یک واحد اتفاق می‌افتد، با کارکنان «اسکان جامعه محلی تورنتو» تماس بگیرید.

اگر شکایت درباره مشکلی در قسمت‌های مشاع یا بیرون است، با «خدمات حیوانات» به شماره **416-338-7297** یا ایمیل [animalservices@toronto.ca](mailto:animalservices@toronto.ca) تماس بگیرید.

**تلفن، تلویزیون کابلی و اینترنت**

هزینه تلفن، تلویزیون کابلی و اینترنت در اجاره‌تان لحاظ نشده است. می‌توانید هر شرکتی را که ارائه‌دهنده این خدمات در تورنتو است انتخاب کنید.

در طول ساعات کاری از دوشنبه تا جمعه از شرکت تلفن یا تلویزیون کابلی نوبت بگیرید. این کار برای آن است که اگر تکنسین نیاز به دسترسی به یک محل محصور در ساختمان داشت، سرپرستان نیز بتواند آنجا حضور یابد.

اگر در ساختمانی زندگی می‌کنید که سیستم ورود با اجازه تلفنی دارد و متوجه شدید که کار نمی‌کند، به سرپرست خود اطلاع دهید یا با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید. آنها چک می‌کنند که شماره تلفن شما به درستی ثبت شده باشد و قادر به اتصال به سیستم ورود با اجازه تلفنی باشد.

### تعمیرات و سرویس و نگهداری

هنگامی که نیاز به تعمیرات است، فوراً با «مرکز خدمات مشتریان» به شماره **416-981-5500** تماس بگیرید. اگر منتظر بمانید، مشکل می‌تواند وخیم‌تر شود. در برخی از موارد اگر خیلی منتظر بمانید، ممکن است قسمتی از هزینه تعمیرات یا کل آن از شما مطالبه شود.

برای درخواست یک تعمیر روتین:

با شماره **416-981-5500** با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید یا به [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) ایمیل دهید. ما ظرف پنج روز کاری به درخواست‌های غیر اضطراری برای انجام تعمیرات و سرویس و نگهداری پاسخ می‌دهیم. ما با شما همکاری خواهیم کرد تا راهکاری پایدار بیابیم.

مأمورین ما یک شماره رهگیری به شما خواهند داد. اگر شماره رهگیری نگرفته‌اید، به‌یاد داشته باشید یک شماره رهگیری درخواست کنید. اگر نیاز به پیگیری درخواستتان داشتید، از این شماره استفاده کنید.

برای تعمیرات اضطراری:

با شماره **416-981-5500** با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید. ظرف چهار ساعت یکی از کارکنان یا پیمانکاران به خانه‌تان خواهد آمد. ما سعی خواهیم کرد مشکل را فوراً رفع کنیم. اگر نتوانیم این کار را انجام دهیم، سعی خواهیم کرد یک تعمیر موقت برای جلوگیری از وخیم‌تر شدن آن انجام دهیم.

اگر تعمیر موقتی باشد، کارکنان یا یک ارائه‌دهنده خدمات ظرف پنج روز کاری مراجعه خواهند کرد تا تعمیر دائمی را انجام دهند.

اگر دچار ناتوانی هستید، این موضوع را نیز به‌عنوان بخشی از درخواستتان بیافزایید. بسته به مشکل، ممکن است نیاز باشد اولویت قائل شویم یا به نحو متفاوتی پاسخ دهیم.



## دیش‌های ماهواره

قبل از نصب دیش ماهواره باید از دفتر منطقه‌ای خود اجازه کتبی بگیرید. به‌دلیل ایمنی، یک متخصص شناخته‌شده باید نصب را انجام دهد و باید اثبات کنید که دیش ماهواره شما به‌درستی نصب شده است.

اگر دیش ماهواره را بدون اجازه کتبی نصب کنید، هزینه برداشتن آن و تعمیرات لازم از شما مطالبه خواهد شد.

لطفاً توجه کنید: اگر دیش ماهواره نصب کنید، باید برای خانه‌تان بیمه داشته باشید. اطلاعات بیشتر درباره بیمه را می‌توانید در صفحه 28 بیابید.

## سیگار کشیدن در واحدها

اگر در واحد خود سیگار می‌کشید، درها را بسته نگه دارید تا دود سیگار در راهرو نیفتد. اگر در بالکن سیگار می‌کشید، از همسایگان بپرسید تا مطمئن شوید آنها از دود سیگارشان اذیت نمی‌شوند. هرگز ته‌سیگارها را از بالکن به پایین نیندازید. این کار خطر آتش‌سوزی شدید دربر دارد. همچنین ممکن است برای این کار جریمه شوید.

کارکنان «اسکان تورنتو» هر ماه آژیرهای آتش‌سوزی و سایر سیستم‌های ایمنی زندگی را در قسمت‌های مشاع ساختمان شما تست می‌کنند.

## آب، برق و گاز

- «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» به شما خواهد گفت که کدامیک از این قبوض را باید مستقیماً پرداخت کنید و کدامیک در اجاره‌تان لحاظ شده است.
- اگر اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید، مبلغی که برای قبوض می‌پردازید بسته به اندازه واحدها متفاوت خواهد بود. اطلاعات بیشتر درباره نحوه محاسبه این مبلغ را می‌توان در بخش 51 از «قانون خدمات اسکان» و نیز رهنمودهای اجاره متناسب با درآمد «شهرداری تورنتو» یافت.
- اگر در قبال پرداخت برق مسئول هستید، با Toronto Hydro به شماره **416-542-8000** تماس بگیرید یا به [torontohydro.com](http://torontohydro.com) مراجعه کنید تا قبل از تاریخ نقل مکان به ملک حساب خود را باز کنید.

اگر در قبال پرداخت گاز مسئول هستید، با Enbridge Gas به شماره **1-888-427-8888** تماس بگیرید یا به [Enbridgegas.com](http://Enbridgegas.com) مراجعه کنید تا قبل از تاریخ نقل مکان به ملک حساب خود را باز کنید.

## قسمت‌های مشاع

قسمت‌های مشاع عبارت است از فضاهای مشترک در ساختمان «اسکان جامعه محلی تورنتو». این محل‌ها شامل ورودی‌ها، لابی‌ها، راهروها، پلکان‌ها، آسانسورها، پارکینگ‌ها، اتاق‌های خشکشویی، اتاق‌های زباله یا

بازیافت، اتاق‌های گردهم‌آیی، اتاق‌های فراغت، اتاق‌های سرگرمی، اتاق‌های عبادت، ورزشگاه‌ها، کتابخانه‌ها و اتاق‌های جلسه می‌شود.

### ممنوعیت سیگار کشیدن در قسمت‌های مشاع یا نزدیک ساختمان‌تان

در انتاریو، سیگار کشیدن در قسمت‌های مشاع ساختمان‌های آپارتمانی خلاف قانون است. اگر شما یا شخصی در خانوارتان در حال سیگار کشیدن در یکی از قسمت‌های مشاع دیده شود، ممکن است با یک جریمه تا سقف 5,000 دلار از سوی «شهرداری تورنتو» (City of Toronto) مواجه شوید.

سیگار کشیدن در ۳ متری (یا 30 فوتی) ورودی یا خروجی یک ساختمان عمومی در تورنتو خلاف قانون است. این امر شامل تمام ساختمان‌ها آپارتمانی و دفاتر «اسکان جامعه محلی تورنتو» می‌شود. ۳ متر تقریباً به‌طول یک اتوبوس کوچک است.

### محصولات رایحه‌دار

هنگام سهیم شدن در هوا، به فکر همسایگان هم باشید. محصولات مثل ژل مو، صابون، عطر و پماد حاوی مواد شیمیایی و رایحه‌هایی است که می‌تواند سبب مریض شدن افراد دیگر شود. هرگز از افشانه‌ها یا پودرها در قسمت‌های مشاع استفاده نکنید. لطفاً استفاده از محصولات «بدون بو» را در نظر داشته باشید.

### اتاق‌های خشکشویی

اکثر ساختمان‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو» دارای اتاق‌های خشکشویی سکه‌ای یا لباس‌شویی و خشک‌کن کارتی می‌باشند. ساعت‌ها و نرخ‌ها در هر اتاق خشکشویی به دیوار زده می‌شود. اگر دستگاهی به‌درستی کار نمی‌کند، با شماره‌ای که در اتاق خشکشویی به دیوار نصب شده است تماس بگیرید.

### فضای غیرمسکونی

فضای غیرمسکونی در ساختمان «اسکان جامعه محلی تورنتو» شامل قسمت‌های مشاع، محل گردهم‌آیی و محل فراغت (مثل کتابخانه‌ها، اتاق‌های فراغت و اتاق‌های جلسه) است. مستأجران و گروه‌هایی با رهبری مستأجران می‌توانند درخواست کنند که از فضای غیرمسکونی برای یکبار یا به‌طور مکرر استفاده کنند.

- رویداد خصوصی  
رویدادهای خصوصی رویدادهایی است که ورود به آن برای عموم مستأجرها امکان‌پذیر نیست، مثل جشن‌های تولد یا ازدواج. ممکن است هزینه‌ای مطالبه شود و نیاز به بیمه باشد.

- رویداد اجتماعی

تمام مستأجران می‌توانند در رویدادهای اجتماعی شرکت کنند و هدف از رویداد مشارکت داشتن مستأجران یا حمایت از آنها است. مستأجران و گروه‌هایی با رهبری مستأجر ممکن است بر اساس خطمشی بیمه «اسکان جامعه محلی تورنتو» واجد شرایط پوشش‌دهی باشند.

برای اطلاع از نحوه درخواست استفاده از یک فضای غیرمسکونی، به [torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space](https://torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space) مراجعه کنید یا با «کانون خدمات مستأجران» تماس بگیرید.

## راهروها

تمام راهروها در ساختمان‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو» باید خالی از مبلمان، اسکوتر، سبد خرید چرخ‌دار، دوچرخه، کالسکه بچه، واکرها یا اقلامی باشد که می‌خواهید آنها را در زباله بیاندازید. راهروها همچنین نباید فرش داشته باشد، مگر اینکه «اسکان جامعه محلی تورنتو» آنها را قرار داده باشد. پسماند خانگی و اقلام زباله بزرگ را به محل تعیین‌شده در ملک خود ببرید.

این خلاف «استاندارد آتش‌نشانی» (Fire Code) است که وسایلی از جمله پادری‌ها و جاکفشی‌ها را در راهروها بگذارید. استاندارد آتش‌نشانی همچنین اجازه نمی‌دهد اقلامی مثل دسته‌گل، تزئینات در و غیره در بیرون درهای واحد آویزان شوند. کارکنان محل ممکن است این اقلام را بردارند.

اگر در مورد نحوه و محل دور انداختن مبلمان قدیمی یا اقلام بزرگ سوالی دارید، از سرپرست خود بپرسید یا با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید.

## فضاهای بیرون

مستأجران می‌توانند در فضاهای بیرون جامعه محلی خود به‌طور مسئولانه و ایمن به‌نحوی که به حقوق دیگران احترام گذاشته شود سهم شوند و از آنها لذت ببرند. شما همچنین باید به قوانین مربوط به سروصدا احترام بگذارید.

اگر مایل هستید میزبان رویدادی در یکی از قسمت‌های مشاع فضای باز باشید، باید از کارکنان اجازه بگیرید. برای درخواست، با «هماهنگ‌کننده خدمات جامعه محلی» یا «کانون خدمات مستأجران» تماس بگیرید.

اگر قصد میزبانی در یک باربکیوی فضای باز را دارید، لازم است درخواست تأییدیه دهید. با مراجعه به [torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space](https://torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space) می‌توانید در «خطمشی استفاده از فضای غیرمسکونی» که «اسکان جامعه محلی تورنتو» تدوین کرده است از نحوه کسب اجازه آگاه شوید.

اگر نگران هستید که رویدادی بدون اجازه در یک قسمت مشاع برگزار شده است، با «واحد ایمنی جامعه محلی» (Community Safety Unit) به شماره **416-921-2323** تماس بگیرید.

### مهمانی‌های فضای باز

اگر واحد شما یک حیاط خلوت دارد، مشکلی ندارد که مهمانی‌های خصوصی داشته باشید. شما در قبال اقدامات مهمان‌ها و بازدیدکنندگان خود مسئول هستید. لازم است که در محوطه حیاط خلوت خود بمانید و به همسایگان احترام بگذارید. بنابراین، باید مراقب سروصدا و نظافت و پاکیزگی باشید.

### استخرهای کم‌عمق و استخرهای شنا در فضای باز

اگر عمق استخر فضای باز 24 اینچ (60 سانتی‌متر) به بالا است، آن استخر باید پوشش داشته باشد. این جزء آیین‌نامه «شهرداری تورنتو» است. این قانون برای استخرهای بادی یا بالاتر از سطح زمین یا استخرهای کم‌عمق صادق است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با 1-1-3 تماس بگیرید.

برای ایمنی کودکان خردسال، یک بزرگسال باید همیشه هنگام پر کردن، استفاده و خالی کردن استخر حضور داشته باشد.

### محل‌های پارک کردن

برای اجاره یک جای پارک، به «کانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید و برای دریافت مجوز پارک کردن ثبت‌نام کنید. این شامل اجاره کردن محل‌های پارک کردن ویژه معلولان می‌شود.

برای اینکه واجد شرایط استفاده از پارکینگ مستأجر باشید:

- وضعیت اجاره خانوار شما باید نزد «اسکان جامعه محلی تورنتو» خوب باشد.
- مالک خودرو باید به‌عنوان یک عضو خانوار که در اجاره‌نامه قید شده است ثبت‌نام شده باشد. نشانی او باید یکی از واحدهای «اسکان جامعه محلی تورنتو» باشد که عضو خانوار در آن زندگی می‌کند.
- شما باید یک پلاک خودرو و بیمه معتبر داشته باشید.

عضو خانواری که مالک خودرو است باید:

- شرایط و ضوابط پارکینگ خودروی مستأجر را مطالعه و از آن پیروی کند.
- فرم ثبت‌نام پارکینگ خودروی مستأجر را تکمیل و امضا کند.
- مدرک مالکیت خودرو و بیمه را هنگام ثبت‌نام نشان دهد.

محل‌های پارکینگ فقط برای خودروها است. اقلامی مثل موتور، تایر، کپسول‌های گاز و غیره را در آنجا انبار نکنید.

پارکینگ برای بازدیدکنندگان

پارکینگ بازدیدکننده ممکن است برای اشخاص بازدیدکننده از ملک شما یا برای مستأجرانی که از ملک «اسکان جامعه محلی تورنتو» بازدید می‌کنند و برای پارک کردن ثبت‌نام نشده‌اند قابل دسترس باشد. دو نوع پارکینگ بازدیدکننده وجود دارد:

- پارکینگ‌های پرداخت و نمایش: بازدیدکنندگانی که در این پارکینگ‌ها پارک می‌کنند باید یک بلیط پرداخت و نمایش خریداری کنند و از دستورالعمل‌های نمایشگر پیروی کنند.
- پارکینگ‌های غیر پرداخت و نمایش: بازدیدکنندگانی که در این پارکینگ‌ها پارک می‌کنند باید یک نسخه تکمیل‌شده از «مجوز پارک کردن بازدیدکننده» را نشان دهند. آنها باید از دستورالعمل‌های پشت مجوز پیروی کنند و از علائم پارکینگ تبعیت کنند.

از سرپرست خود وجود پارکینگ بازدیدکننده در ساختمان را جویا شوید. سپس می‌توانید یک «مجوز پارک کردن بازدیدکننده» از «کانون خدمات مستأجران» یا از سرپرست درخواست کنید. هر خانوار در هر ماه واجد شرایط دریافت ۴ مجوز پارکینگ بازدیدکننده است.

می‌توانید در [torontohousing.ca/parking](https://torontohousing.ca/parking) اطلاعات بیشتری درباره پارکینگ بیابید.

تخلفات پارک کردن

برای گزارش یک تخلف پارک، با «واحد ایمنی جامعه محلی» به شماره **416-921-2323** تماس بگیرید.

مأمورین کنترل پارکینگ در محل‌های پارکینگ گشت می‌زنند و اختیار صدور جریمه خودرو و یدک‌کشی خودروهای غیرقانونی پارک‌شده را دارند.

اگر جریمه خودرو دریافت کردید، دستورالعمل‌های پرداخت جریمه را در پشت جریمه بخوانید.

اجاره شما

صندوق درخواست کمک اضطراری:

وضعیت مالیات ساختمان خود را چک کنید  
سازمان درآمد کانادا (Canada Revenue Agency) به مالیات‌دهندگان توصیه می‌کند که هنگام مطالبه مزایای Ontario Trillium، نباید اجاره‌ای را که برای سکونت اصلی خود پرداخت کرده‌اند و مشمول مالیات ملک نبوده است لحاظ کنند.

برخی از ساختمان‌های TCHC از مالیات‌های تحصیل شهری و ملک معاف هستند. مستأجران این ساختمان‌ها واجد شرایط «کمک‌هزینه انرژی و مالیات ملک انتاریو» (OEPTC) نیستند.

می‌توانید وضعیت مالیات ساختمان خود را به‌صورت آنلاین در [torontohousing.ca/taxexempt](http://torontohousing.ca/taxexempt) یا با تماس با «مرکز خدمات مشتریان» به شماره **416-981-5500** چک کنید.

## انواع اجاره

### اجاره متناسب با درآمد (RGI)

این اجاره پرداخت‌شده برای اسکان یارانه‌ای است. اگر واجد شرایط پرداخت اجاره‌ای باشید که متناسب با درآمد شماست، این مبلغ معمولاً 30 درصد درآمد خالص ماهانه تعدیل‌شده خانوار شماست. این مبلغ با استفاده از اظهارنامه مالیاتی سالانه شما تعیین می‌شود.

اگر قسمتی یا تمام درآمد شما از Ontario Works (OW) یا برنامه حمایت از ناتوان‌های انتاریو (ODSP) باشد، اجاره شما طبق نرخ تعیین‌شده توسط دولت انتاریو محاسبه می‌گردد.

اجاره کل شما ممکن است همچنین شامل هزینه‌های پارکینگ یا قبوض آب، برق و گاز شود.

### اجاره مقرون‌به‌صرفه

این نوع از اجاره با اجاره متوسط بازار یا زیر آن تعیین می‌شود. برای واجد شرایط بودن، درآمد ناخالص سالانه خانوار شما نمی‌تواند بیش از چهار برابر اجاره سالانه واحدی باشد که برای آن درخواست می‌دهید.

### اجاره بازار

اجاره بازار یک اجاره مسکونی است که به‌عنوان اجاره یارانه‌ای یا اجاره مقرون‌به‌صرفه تحت برنامه اسکان مقرون‌به‌صرفه طبقه‌بندی نمی‌شود. اجاره‌های بازار معمولاً مطابق با نرخ متوسط «شهرداری تورنتو» «شرکت وام و مسکن کانادا» تعیین می‌شوند. آنها هر ساله افزایش می‌یابند و بازتاب‌کننده رهنمود افزایش اجاره دولت انتاریو می‌باشند.

### درخواست برای اسکان یارانه‌ای

اگر اجاره بازار را پرداخت می‌کنید و مایل به درخواست اجاره متناسب با درآمد هستید، به‌طور آنلاین جستجوی MyAccessToHousingTO درخواست دهید. همچنین می‌توانید به‌طور حضوری در نشانی Access to Housing Resource Centre, 176 Elm Street در تورنتو درخواست دهید. اگر یک درخواست فعال دارید، می‌توانید با «مرکز حمایت درخواست» با شماره **416-338-8888** تماس بگیرید.

لطفاً توجه داشته باشید: یک لیست انتظار برای مسکن یارانه‌ای وجود دارد. ممکن است ارائه یارانه اجاره متناسب با درآمد به شما چندین سال طول بکشد.

## گزینه‌های پرداخت

مستأجران می‌توانند اجاره خود را به چندین روش پرداخت کنند.

### پرداخت از پیش تأییدشده (PAP)

این آسانترین روشی است که می‌توان مطمئن شد اجاره‌تان همیشه سر موقع پرداخت می‌شود. برای پرداخت اجاره از پیش تأییدشده، بانک شما پرداخت اجاره‌تان را از حساب بانکی‌تان مستقیماً به «اسکان جامعه محلی تورنتو» در روز اول بانکی هر ماه ارسال می‌کند. هنگامی که اجاره‌نامه خود را امضا می‌کنید، یک فرم برای برقراری این نوع از پرداخت به شما خواهند داد. اگر به فرم دیگری نیاز دارید، لطفاً به «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» در «کانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید یا با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید.

اگر در حساب شما در اول هر ماه بودجه کافی وجود نداشته باشد، بانک و «اسکان جامعه محلی تورنتو» از شما هزینه‌ای مطالبه خواهند کرد.

پرداخت بانکی، اتحادیه اعتباری، شرکت امانی یا شرکت نقدکننده چک

می‌توانید اجاره خود را با چک یا به‌طور الکترونیکی از طریق بانک، اتحادیه اعتباری، شرکت امانی یا شرکت نقدکننده چک پرداخت کنید.

### پرداخت تلفنی یا با بانکداری اینترنتی

ممکن است بتوانید اجاره خود را تلفنی یا با بانکداری اینترنتی پرداخت کنید. برای اطلاع از روش آن، با شخصی در بانک، اتحادیه اعتباری یا شرکت امانی صحبت کنید.

### پرداخت حضوری در «کانون خدمات مستأجران»

می‌توانید به «کانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید و مستقیماً با چک شخصی، حواله بانکی گواهی‌شده یا دبیت کارت پرداخت کنید.

### پرداخت مستقیم از برنامه‌های امداد اجتماعی

اگر خدمات برنامه (Ontario Works (OW یا برنامه حمایت از ناتوانان انتاریو (ODSP) را دریافت می‌کنید، می‌توانید مستقیماً از یکی از این برنامه‌ها پرداخت کنید. شماره حساب TCHC و نشانی خود را به مددکار پرونده‌تان بدهید. آنها می‌توانند پرداخت‌های مستقیم را برقرار کنند.

اگر فکر می‌کنید ممکن است نتوانید یکی از اجاره‌ها را بپردازید یا پرداخت آن ممکن است دیر شود، با ما تماس بگیرید

ما می‌خواهیم کمک کنیم که خانه خود را حفظ کنید. اگر پرداخت‌های اجاره را انجام ندهید، بدهی معوقه خواهید داشت. اگر اجاره شما متناسب با درآمد باشد، این کار خطر از دست رفتن یارانه‌تان را در پی دارد.

اگر در بیمارستان باشید یا یک مورد اضطراری شخصی وجود داشته باشد، می‌توانیم هماهنگی‌های خاص برای کمک به شما ترتیب دهیم.

با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید تا «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» یا تیم «کانون خدمات مستأجران» در جریان قرار گیرند. می‌توانیم با شما همکاری کنیم تا یک طرح پرداخت مجدد داشته باشید.

## گزارش‌دهی تغییرات در خانوار یا درآمد

«شهرداری تورنتو» و «استان انتاریو» قوانین یارانه‌های اجاره متناسب با درآمد را تعیین می‌کنند.

مطابق قوانین، مبلغ اجاره شما باید هر ساله بازبینی شود. با این حال، اگر هر یک از رویدادهای زیر رخ دهد، باید این تغییر را ظرف 30 روز به «اسکان جامعه محلی تورنتو» گزارش دهید:

- یک تغییر دائمی در ترکیب خانوارتان؛
- یک عضو خانوار، دیگر در یک مؤسسه آموزشی شناخته‌شده به‌طور تمام‌وقت حضور نیابد؛
- یک عضو خانوار شروع به دریافت کمک اجتماعی نظیر (Ontario Works (OW) یا برنامه حمایت از ناتوانان انتاریو (ODSP) کند یا دیگر آنها را دریافت نکند؛
- عضوی از خانوار برای ارزیابی مجدد مالیاتش اقدام کرده باشد؛ و
- عضوی که OW یا ODSP دریافت می‌کند افزایش دائمی در درآمد داشته باشد به‌طوری که فراتر از محدودیت درآمد غیر از مزایایش باشد.

اگر این تغییرات را گزارش ندهید، بازپرداخت اجاره ممکن است از شما مطالبه شود یا یارانه اجاره متناسب با درآمد یا هر دو را از دست بدهید. در این صورت اجاره شما تا اجاره بازار افزایش خواهد یافت. اگر در مورد گزارش تغییرات در خانوار یا درآمد سؤالی دارید، با «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» صحبت کنید.

آیا شما یا شخصی در خانوارتان امسال به سن 65 سال می‌رسد؟  
هنگامی که شما یا عضوی از خانوارتان به سن 65 سال می‌رسید، ممکن است مزایایی نظیر «طرح امنیت سالمندی» (Old Age Security) یا «طرح بازنشستگی کانادا» (Canada Pension) دریافت کنید که بر درآمد سالانه خانوارتان تأثیر می‌گذارد. این امر ممکن است بر اجاره‌ای که هر ماه پرداخت می‌کنید تأثیر بگذارد. این روند ممکن است زمانبر باشد، بنابراین توصیه می‌شود برای این کار هنگامی که سن شما به 64 سال می‌رسد اقدام کنید تا از خلاء درآمد و جمع شدن بدهی‌های معوقه جلوگیری شود.

اگر بازنشستگی از کشور دیگری می‌گیرید، باید این درآمد را به «اسکان جامعه محلی تورنتو» گزارش دهید.

اگر در مورد «طرح بازنشستگی کانادا» یا «امنیت سالمندی» سؤالی دارید، اطلاعات لازم در [canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html](https://canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html) قابل دسترس است.



نحوه افزودن یا حذف شخصی از خانوار با اجاره متناسب با درآمد اگر شخصی به واحد شما نقل مکان کند یا از آنجا برود، باید ظرف 30 روز به «اسکان جامعه محلی تورنتو» اطلاع دهید. اگر شخصی در خانوار شما فرزندی به دنیا بیاورد، می‌توانید برای گزارش‌دهی این تغییر تا بازبینی سالانه بعدی اجاره منتظر بمانید.

برای افزودن شخصی به خانوارتان:

1. «فرم درخواست افزودن به ترکیب خانوار» را تکمیل کنید. می‌توانید یک نسخه از آن را به صورت آنلاین از [torontohousing.ca](http://torontohousing.ca) با مراجعه به «کانون خدمات مستأجران» یا تماس با «مرکز خدمات مشتریان» دریافت کنید.
2. تمام اسناد مثبت را پیوست کنید.
3. اطلاعات را به «کانون خدمات مستأجران» بیاورید یا ارسال کنید.

اگر درخواستتان تأیید شود:

- ممکن است لازم شود یک اجاره‌نامه جدید امضا کنید.
- اجاره شما براساس درآمد جدید خانوارتان مجدداً محاسبه خواهد شد.
- اگر شخصی به خانوارتان افزوده شده و در لیست انتظار متمرکز «شهرداری تورنتو» برای مسکن دولتی بوده باشد، او از این لیست خارج خواهد شد.

قبل از اینکه شخص دیگری بتواند به خانوارتان اضافه گردد، بعضی از شرایط باید برقرار باشد. آن شرایط عبارت است از:

- این شخص باید برای دریافت یارانه اجاره متناسب با درآمد واجد شرایط باشد.
- افزودن شخص باید با استانداردهای اسکان «شهرداری تورنتو» (براساس بخش استانداردهای املاک آیین‌نامه شهرداری تورنتو) مطابقت داشته باشد.
- وضعیت حساب شما باید شرایط خوبی داشته باشد.

ظرف 30 روز از زمانی که شخصی از خانه شما نقل مکان کرد، باید با «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» تماس بگیرید. اگر شخص در اجاره‌نامه شما بوده باشد، لازم است او به‌طور کتبی اعلام کند که از کلیه مزایای واحد صرف‌نظر می‌کند. ممکن است لازم شود یک اجاره‌نامه جدید امضا کنید.

### بازبینی اجاره سالانه

اگر اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید، ما سالی یک‌بار یک بسته بازبینی اجاره برایتان ارسال خواهیم کرد. این بسته شامل فرم‌هایی است که باید برای گزارش درآمد افراد خانوارتان پر کنید. شما باید این فرم‌ها را

ظرف 30 روز تکمیل کنید و بازگردانید. اگر این کار را انجام ندهید، ممکن است یارانه اجاره متناسب با درآمد خود را از دست بدهید.

اگر برای تکمیل این فرم‌ها نیاز به کمک دارید، به «کانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید یا جهت دریافت نوبت با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید.

### نحوه درخواست انتقالی به یک واحد دیگر

مستأجرانی که خواهان انتقال به یک واحد دیگر با اجاره متناسب با درآمد (RGI) هستند باید خود را به لیست انتظار متمرکز «شهرداری تورنتو» که توسط تیم «دسترسی به اسکان» (Access to Housing) مدیریت می‌شود بیافزایند. می‌توانید با شماره **416-338-8888** مستقیماً با Access to Housing تماس بگیرید یا به‌صورت آنلاین در [myaccesstohousingto.ca/](http://myaccesstohousingto.ca/) درخواست دهید تا یک حساب ایجاد کنید.

### خطمشی بازدیدکننده و مهمان

بازدیدکننده هر شخصی است که در واحدها می‌ماند و عضو تأییدشده خانوارتان نیست. اگر یک مستأجر RGI هستید، بازدیدکننده شما می‌تواند حداکثر 30 روز در سال با شما بماند. این مدت می‌تواند 30 روز متوالی یا 30 روز در طول سال باشد، اما نه بیشتر. این مسئله در مورد مستأجران «اجاره عرف بازار» اعمال نمی‌شود.

اگر شما یک مستأجر RGI هستید و شخصی بیش از 30 روز با شما می‌ماند، او می‌تواند یک عضو خانوار شما محسوب شود. این مسئله می‌تواند بر اجاره شما تأثیر بگذارد. اگر مورد خاصی وجود داشته باشد و لازم باشد یک بازدیدکننده بیش از 30 روز با شما بماند، باید از «سرپرست مدیریت اجاره» منطقه خود تأییدیه بگیرید. بدون تأییدیه، ممکن است خطر از دست رفتن یارانه اجاره متناسب با درآمد برای شما وجود داشته باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره موارد خاص یا گرفتن یک کپی از خطمشی بازدیدکننده و مهمان:

- با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید، یا
- به «کانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید، یا
- به آدرس اینترنتی [torontohousing.ca](http://torontohousing.ca) مراجعه کنید.

غیبت‌های بیش از 90 روز یا بیشتر از واحدها طی مدتی که اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید برای خانواری که در تورنتو اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کند، حداکثر روزهایی که تمام اعضای خانوار می‌توانند «غایب» باشند یا در واحدها زندگی نکنند و در عین حال به دریافت یارانه اجاره متناسب با درآمد ادامه دهند، می‌تواند 90 روز باشد. با این حال استثنائاتی برای این قانون وجود دارد.

- این قانون فقط زمانی مصداق دارد که تمام اعضای خانوارتان به‌طور همزمان حضور نداشته باشند.
- غیبت‌های کوتاه تا هفت روز متوالی یا کمتر در محدودیت 90 روزه در یک دوره 12 ماهه لحاظ نمی‌شود.

اگر در بیمارستان، مرکز توانبخشی، زندان یا بازداشت هستید به ما اطلاع دهید یا برای عدم حضور در واحدتان به مدت بیش از 90 روز اسنادی داشته باشید که حمایت‌کننده دلیل موجه دیگری باشد.

«برای کسب اطلاعات بیشتر، با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید یا به «کانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید.

### افشای اطلاعات شخصی

قوانینی وجود دارد که از حق حریم خصوصی شما حفاظت می‌کند. صاحبخانه‌ها هنگام دریافت، استفاده و اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی شما باید از قوانین سختگیرانه‌ای پیروی کنند.

اگر اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید:

«اسکان جامعه محلی تورنتو» ملزم به جمع‌آوری اطلاعات شخصی درباره اعضای خانوار شما است تا صلاحیت شما را برای دریافت یارانه اجاره متناسب با درآمد تعیین و اجاره‌تان را محاسبه کند.

همچنین «اسکان جامعه محلی تورنتو» اختیار جمع‌آوری و حفظ اطلاعاتتان درباره اجاره و یارانه اسکان شما را طبق «قانون خدمات اسکان» 2011 و قانون آزادی اطلاعات شهری و حفاظت از حریم خصوصی، 1990 دارد.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره نحوه دریافت، استفاده و اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی‌تان توسط ما، به وبسایت «اسکان جامعه محلی تورنتو» در [torontohousing.ca/inforights](https://torontohousing.ca/inforights) مراجعه کنید.

اگر می‌خواهید شخصی به نمایندگی از شما درباره اجاره‌تان صحبت کند، باید یک فرم «رضایت به افشای اطلاعات» پر کنید که به ما اجازه دهد اطلاعات مربوط به اجاره‌تان را به اشتراک بگذاریم. می‌توانید این کار را به‌صورت آنلاین و حضوری در «کانون مستأجران» یا از طریق تماس با «مرکز خدمات مشتریان» انجام دهید.

## تمام مستأجران TCHC

اگر فرم اطلاعات تماس اضطراری و کمک ویژه را به‌عنوان بخشی از روند Self-ID پر کنید، این اطلاعات به طرح ایمنی در برابر آتش‌سوزی ساختمانان افزوده می‌شود. فقط امدادگران و کارکنان محل TCHC می‌توانند به این اطلاعات دسترسی داشته باشند. این اطلاعات فقط در شرایط اضطراری، از جمله هنگام تخلیه ساختمان، استفاده می‌شود تا اطمینان حاصل شود که شما یا اعضای خانوارتان کمک مورد نیازتان را دریافت کنید.

### حکم تخلیه

حکم تخلیه یعنی مستأجر و خانوار او بر اساس قانون ملزم به ترک واحدها هستند.

«اسکان جامعه محلی تورنتو» نمی‌خواهد که مستأجران خود را از ملک بیرون کند. این آخرین گزینه است. خط‌مشی‌های ما درباره پیشگیری از تخلیه در بسته‌ای که هنگام امضای اجاره‌نامه‌تان امضا می‌کنید افزوده می‌شود. می‌توانید این خط‌مشی را در [torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy](https://torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy) مطالعه کنید. همچنین می‌توانید برای درخواست کپی به «قانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید.

قبل از اجرای حکم تخلیه، ما با مستأجران، حامیان جامعه محلی و نهادهای خدماتی همکاری می‌کنیم تا مستأجران سکونت یابند و مطمئن شویم که اجاره پرداخت می‌شود.

دلایل تخلیه مستأجر در «قانون اجاره‌های مسکونی» مطرح شده است. برخی از دلایلی که مستأجر ممکن است از ملک بیرون رانده شود عبارت است از:

### عدم پرداخت اجاره

در موارد زیر ممکن است از ملک بیرون رانده شوید:

- اجاره‌تان را پرداخت نکنید.
- اجاره‌تان را کامل پرداخت نکنید.
- اجاره خود را اغلب دیر پرداخت کنید (مگر اینکه هماهنگی خاصی با «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» صورت داده باشید).

اگر نمی‌توانید اجاره‌تان را پرداخت کنید، لطفاً با «هماهنگ‌کننده خدمات مستأجران» تماس بگیرید. ما متعهد به همکاری با شما در حفظ سکونتتان هستیم.

### خسارت

در موارد زیر ممکن است از ملک بیرون رانده شوید:

- به اموال TCHC خسارت وارد کنید.
- به واحد یا ساختمان خود خسارت وارد کنید.

- به تجهیزات ایمنی زندگی مثل آژیرها خسارت وارد کنید.

#### ایمنی

در موارد زیر ممکن است از ملک بیرون رانده شوید:

- ایمنی دیگران را تهدید کنید.
- خطری ایجاد کنید که برای خودتان، همسایه یا کارکنان خطرناک باشد.

#### رفتار

در موارد زیر ممکن است از ملک بیرون رانده شوید:

- طوری عمل کنید که در لذت و خوشی منطقی مستأجران یا کارکنان دیگر اختلال ایجاد کند.
- قانون ملک «اسکان جامعه محلی تورنتو» را نقض کنید.

همچنین اگر مهمان‌هایتان به نحوی رفتار کنند که ناقض قانون باشند یا برای سایر مستأجران مزاحمت ایجاد کنند، ممکن است از ملک بیرون رانده شوید.

#### سکونت

در موارد زیر ممکن است از ملک بیرون رانده شوید:

- اجازه دهید افراد زیادی در واحدهای زندگی کنند (استانداردهای سکونت را نقض کنید).
- حیوانات خانگی بیش از حد داشته باشید.
- واحد خودتان را به دیگری اجاره دهید (اجاره فرعی).

#### بازسازی

در موارد زیر ممکن است از ملک بیرون رانده شوید:

- خودتان تعمیرات اساسی یا بازسازی واحد را بدون اجازه کتبی از TCHC انجام دهید.
- ساختار واحدها را تغییر دهید یا به آن آسیب بزنید.

گزارش‌دهی برای اجاره متناسب با درآمد

در موارد زیر ممکن است از ملک بیرون رانده شوید:

- درآمد کامل خود را گزارش ندهید.
- طی مدتی که اجاره متناسب با درآمد پرداخت می‌کنید، درآمد کامل اشخاص دیگری که با شما زندگی می‌کنند را گزارش ندهید.
- اسناد ضروری برای بازبینی اجاره سالانه را بر اساس الزامات RGI تحویل ندهید.

- شرایط اجاره‌نامه خود را نقض کنید.
- صاحب ملکی باشید نظیر خانه دیگر و آن را ظرف شش ماه نفروشید یا مالکیت آن را به‌کسی انتقال ندهید.

صندوق درخواست کمک اضطراری

دفتر کمیساریای برابری اسکان (Office of the Commissioner of Housing Equity) دفتر کمیساریای برابری اسکان (OCHE) یک دفتر مسئولیت‌پذیری مستقل برای «اسکان جامعه محلی تورنتو» است. OCHE از طریق مدیریت پرونده از مستأجرانی که یارانه خود را از دست داده‌اند یا به‌خاطر عدم پرداخت اجاره با حکم تخلیه احتمالی روبرو هستند حمایت می‌کند. OCHE درخواست روند وصول معوقات TCHC، خط‌مشی پیشگیری از تخلیه و نبود روند یارانه را رسیدگی می‌کند.

OCHE از «اسکان جامعه محلی تورنتو» مستقل است (کمیسیاریا به هیئت مدیره TCHC گزارش می‌دهد). هدایت آن با اصول انسجام، بی‌طرفی و استقلال است.

از طریق زیر می‌توانید با دفتر کمیساریای برابری اسکان تماس بگیرید:

- تلفنی از طریق شماره 416-632-7999
- از طریق ایمیل [info@oche.ca](mailto:info@oche.ca)
- آنلاین به نشانی [oche.ca](http://oche.ca)

ایمنی شما

در یک مورد اضطراری مثل آتش‌سوزی، همیشه ابتدا با **9-1-1** تماس بگیرید. سپس با «مرکز ارتباطات واحد ایمنی جامعه محلی» به شماره **416-921-2323** تماس بگیرید.

اطمینان حاصل کنید که یک نسخه از راهنمای ایمنی ما که ابتدا در سال 2021 منتشر شد داشته باشید. این راهنما به شما می‌گوید که چطور می‌توانید برای موارد اضطراری آماده شوید و در صورت وقوع آن چکار کنید. این راهنما همچنین به شما توضیح می‌دهد که «اسکان جامعه محلی تورنتو» برای کمک به حفظ ایمنی جوامع محلی ما چه کاری انجام می‌دهد.

برای دریافت نسخه‌ای از راهنمای ایمنی، می‌توانید:

- آن را از [torontohousing.ca/safetyguide](http://torontohousing.ca/safetyguide) دانلود کنید یا از آن پرینت بگیرید.
- به «کانون خدمات مستأجران» مراجعه کنید.
- با «مرکز خدمات مشتریان» به شماره **416-981-5500** تماس بگیرید

اگر برای مشارکت در جامعه محلی خود به کمک نیاز دارید، با «همه‌هنگ‌کننده خدمات جامعه محلی» ارتباط برقرار کنید. همچنین می‌توانید به «کانون خدمات مستأجران» محل خود مراجعه کنید یا با «مرکز خدمات مشتریان» تماس بگیرید تا به کارکنان مربوطه وصل شوید.

### سیستم مشارکت مستأجران (Tenant Engagement System)

آیا مسئله‌ای هست که برای شما اهمیت داشته باشد؟ تیم «مشارکت مستأجران» ما برای کمک به مستأجرانی که می‌خواهند مشارکت داشته باشند حضور دارد. کارکنان همچنین برنامه‌ها و رویدادهایی برای مستأجران سازماندهی می‌کنند که بر جوامع محلی آنها تأثیر می‌گذارد. برای کسب اطلاعات بیشتر به [torontohousing.ca/TES](https://torontohousing.ca/TES) مراجعه کنید.

### جلسات

#### جلسات هیئت و کمیته هیئت

سه محل برای مستأجران هیئت مدیره «اسکان جامعه محلی تورنتو» وجود دارد. آنها در یک دوره دو ساله خدمت می‌کنند. درباره روند «انتصاب‌های شهر» می‌توانید در [toronto.ca/tchctenant](https://toronto.ca/tchctenant) اطلاعات بیشتر کسب کنید.

جلسات هیئت و کمیته هیئت برای عموم قابل دسترس است. برنامه و زمان‌بندی در تقویم وبسایت ما به نشانی [torontohousing.ca/events](https://torontohousing.ca/events) قرار داده شده است. می‌توانید جلسات را به صورت آنلاین مشاهده کنید. لینک‌های ویدیوی زنده در اعلامیه جلسه قرار داده خواهد شد. جلسات همچنین در کانال یوتیوب زنده هیئت TCHC در [youtube.com/@tchcboardlive6389](https://youtube.com/@tchcboardlive6389) قرار داده خواهد شد.

آیا چیزی هست که در برنامه هیئت برای شما اهمیت داشته باشد؟ مستأجران می‌توانند با یک نمایندگی کتبی یا شفاهی با هیئت مدیره صحبت کنند. درخواست خود را به [deputations@torontohousing.ca](mailto:deputations@torontohousing.ca) تحویل دهید یا با **416-981-4286** تماس بگیرید. نمایندگی‌ها می‌توانند به صورت حضوری، تلفنی یا از طریق پلتفرم جلسه آنلاین صورت گیرد.

### جلسات اجتماعی

کارکنان «اسکان جامعه محلی تورنتو» ممکن است جلساتی را برای صحبت درباره چیزهایی که در جامعه محلی‌تان رخ می‌دهد سازماندهی کنند. این جلسات ممکن است شامل نگرانی‌های ایمنی، رویدادهای اجتماعی، پروژه‌های تعمیر و غیره شود. جلسات همچنین می‌تواند توسط خود مستأجران، برای صحبت درباره مشکلات محل سازماندهی شود.

## تابلوهای اعلانات

اکثر ساختمان‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو» دارای یک یا چند تابلوی اعلانات فیزیکی است که در بردارنده اخبار و اطلاعات برای مستأجران می‌باشد. تابلوهای اعلانات در ساختمان خود را مرتب چک کنید تا از وقایع جامعه محلی خود مطلع گردید.

برخی از ساختمان‌ها تابلوهای اعلانات دیجیتال نیز دارند.

## وبسایت ما

وبسایت «اسکان جامعه محلی تورنتو» ([torontohousing.ca](http://torontohousing.ca)) دارای اخبار و اطلاعاتی برای مستأجران است. همچنین می‌توانید خطمشی‌ها، فرم‌ها و به‌روزرسانی‌هایی درباره فعالیت‌های محلی در آن بیابید.

## خدمات و حمایت‌ها

می‌توانید برای خدمات در 24 ساعت شبانه‌روز، هر روز سال با شماره 5500-981-416 یا از طریق [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) با «اسکان جامعه محلی تورنتو» تماس بگیرید یا به آن دسترسی داشته باشید.

دستگاه TTY (تلفن متنی) به افرادی که ناشنوا، کم‌شنوا یا دچار اختلال تکلم هستند کمک می‌کند از تلفن استفاده کنند. شماره‌های TTY در این راهنما هرگاه قابل دسترس باشند ذکر می‌شوند.

واحد ایمنی اجتماعی «اسکان جامعه محلی تورنتو»: با شماره **416-921-2323** تماس بگیرید

- درباره مشکلات امنیتی و ایمنی
- برای گزارش یک تخلف پارک کردن در ملک «اسکان جامعه محلی تورنتو»

## شماره‌های مفید

**Toronto Hydro** (برق تورنتو): 8000-542-416  
برای کسب اطلاعات درباره حساب خود یا گزارش دادن قطعی برق تماس بگیرید.



**Ontario Works**: 8888-338-416، رایگان 1-888-465-4478 (گزینه 3 را انتخاب کنید)، 416-416-2823-392 TTY

برای کسب اطلاعات درباره خدمات اجتماعی و پشتیبانی استخدام در محل خود، تماس بگیرید.

خدمات شهری تورنتو: 1-1-3 یا 0889-338-416 TTY  
برای کسب اطلاعات درباره خدمات عرضه‌شده توسط «شهرداری تورنتو» تماس بگیرید. اپراتورها به زبان‌های بسیاری صحبت می‌کنند.

سازمان سلامت عمومی تورنتو: 1-1-3، 7600-338-416 یا 0658-392-416 TTY  
سازمان سلامت عمومی تورنتو (Toronto Public Health) می‌تواند تماس شما را به یک متخصص سلامت عمومی وصل کند تا از اطلاعات و مشاوره سلامت به‌صورت رایگان و محرمانه بهره‌مند شوید. همچنین می‌توانید برای برنامه‌های سلامت عمومی نظیر آموزش تهیه غذا و کلاس‌های پیش از زایمان ثبت‌نام کنید.

**Health Connect Ontario**: 1-1-8 یا 0007-797-866-1 TTY  
برای موارد غیر اضطراری، می‌توانید از یک پرستار رسمی به‌صورت رایگان و محرمانه مشاوره سلامت بگیرید. (برای موارد اورژانسی پزشکی، با شماره 9-1-1 تماس بگیرید)

خدمات حمایتی مراقبتی خانه و جامعه محلی: 5518-314-416 یا 5559-387-800-1 TTY  
اولین نقطه تماس برای اطلاعات درباره مراقبت از سالمندان در محل شما.

مجوزدهی و استانداردهای شهرداری: 1-1-3 یا 0889-338-416 TTY  
برای اطلاعات درباره استانداردهای ملک (نظیر به‌موقع بودن یا عدم انجام تعمیرات لازم) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید درباره نقض آیین‌نامه در فضاها یا واحدهای مشترک شکایت کنید.

دفتر بازرس ویژه تورنتو: 7062-392-416 یا 7100-392-416 TTY  
برای شکایت از دولت شهر یا نهادهای شهری نظیر «اسکان جامعه محلی تورنتو» تماس بگیرید. پس از اینکه سایر گزینه‌ها را امتحان کردید، به بازرس ویژه مراجعه کنید.

هیئت صاحبخانه و مستأجر: 8080-645-416، تماس رایگان 1-888-332-3234 یا 1-800-855-855-0511 TTY  
برای کسب اطلاعات درباره «قانون اجاره‌های مسکونی» تماس بگیرید. این قانون حقوق و مسئولیت‌های صاحبخانه‌ها و مستأجران که خانه‌هایشان را در انتاریو اجاره می‌کنند شرح می‌دهد.

**Community Legal Education Ontario (CLEO)** (تحصیل قانونی جامعه محلی انتاریو):  
4420-408-416  
برای کسب اطلاعات حقوقی رایگان تماس بگیرید. CLEO مشاوره حقوقی نمی‌دهد، اما Legal Aid این کار را می‌کند.

**Legal Aid Ontario**: 1-800-668-8258 یا 416-979-1446

برای خدمات حقوقی رایگان یا کم‌هزینه تماس بگیرید.

**Federation of Metro Tenants' Associations** (فدراسیون انجمن‌های مستأجران مترو):

9494-921-416

این سازمان غیرانتفاعی برای بهبود حقوق مستأجران فعالیت می‌کند. برای کسب اطلاعات درباره حقوق خود به‌عنوان مستأجر تماس بگیرید.

**شماره‌های ایمنی که باید در دسترس داشته باشید**

این شماره‌هایی است که می‌توانید به‌صورت شبانه‌روزی، در تمام ایام سال با آنها تماس بگیرید.

مهم: این اعداد را در دسترس نگه دارید تا بتوانید کمکی که نیاز دارید را هنگام نیاز دریافت کنید.

خدمات اضطراری: **1-1-9 (TTY)** و متن قابل دسترس).

همیشه در مواقع اضطراری با این شماره تماس بگیرید. با این شماره تماس بگیرید تا به خدمات پلیس تورنتو، خدمات آتش‌نشانی تورنتو و خدمات پیراپزشکی تورنتو متصل شوید.

اعزام مرکزی خدمات پلیس تورنتو: **416-808-2222** یا **416-467-0493 (TTY)**

در شرایط غیراضطراری با این شماره تماس بگیرید. خدمات پلیس تورنتو در بخش‌هایی در سراسر شهر کار می‌کند. برای اطلاع از اینکه نزدیک کدام بخش زندگی می‌کنید و برای دانستن اطلاعات تماس آنها، به [torontopolice.on.ca/divisions](http://torontopolice.on.ca/divisions) مراجعه کنید.

بازدارنده‌های جرائم تورنتو (**Toronto Crime Stoppers**): **416-808-8477** یا **1-800-222-8477**

ایمیل [crime@222tips.com](mailto:crime@222tips.com)

اگر درباره جرمی اطلاعاتی دارید که می‌خواهید با پلیس به اشتراک بگذارید، با این شماره تماس بگیرید. مجبور نیستید نام خود را بدهید.

خدمات قربانیان تورنتو: **416-808-7066**

برای حمایت فوری از قربانیان جرائم با این شماره تماس بگیرید.

خط حمایت از قربانیان دفتر دادستان کل: **416-314-2447**، رایگان

**1-888-579-2888**

تماس جهت خدمات فوری در محل برای قربانیان جرائم. خدمات به زبان‌های بسیاری قابل دسترس است.

خط راهنمای زنان قربانی آزاروادی: **1-863-866-0511** یا **1-863-866-7868 (TTY)**

برای کمک به زنان قربانی آزاروادی، با این شماره تماس بگیرید.

## حمایت‌های شرایط بحرانی

اگر شما یا شخصی که می‌شناسید برای مواجهه با یک مشکل سلامت روحی یا اعتیاد نیاز به کمک دارید، این شماره‌هایی است که می‌توانید با آنها تماس بگیرید. با 1-1-2 تماس بگیرید تا خدمات بیشتری در محل خود بیابید.

خط اضطراری زنان مورد خشونت قرار گرفته: 0511-863-416

انجمن کمک به کودکان تورنتو (**Children's Aid Society of Toronto**): 4646-924-416 یا  
تلفن رایگان 0833-527-866-1  
ارزیابی‌ها، مداخله بحران، مشاوره و خدماتی برای جلوگیری از سوءاستفاده و بی‌توجهی به کودکان ارائه می‌دهد.

مراکز بحران تورنتوی بزرگ (**Distress Centres of Greater Toronto**): 4357-408-416 یا پیامک به 45645  
خدمات حمایت عاطفی، مداخله بحران و پیشگیری از خودکشی ارائه می‌دهد.

خط تماس مرکز بحران **Gerstein**: 7066-808-416  
به بزرگسالانی که با مشکلات سلام روان مواجه هستند و در تورنتو زندگی می‌کنند خدمات سلامت روان ارائه می‌دهد.

خدمات حمایتی مراقبتی خانه و جامعه محلی: 5518-314-416 یا TTY 5559-387-800-1  
ساعات کاری: 8:30 صبح تا 5 بعدازظهر  
اولین نقطه تماس برای اطلاعات درباره مراقبت از سالمندان. می‌تواند درباره انواع مراقبتی که در محل شما قابل دسترس است اطلاعات دهد.

تلفن راهنمای کودکان (**Kids Help Phone**): 6868-668-800-1  
به افراد 20 ساله و جوانتر مشاوره می‌دهد.

خط تماس حمایت محل پیشرفت (**Progress Place**): 9276-960-416 یا پیامک به 557-647-5882  
(3 بعدازظهر تا نیمه شب)  
حمایت هم‌تا به افرادی که بیماری روحی دارند ارائه می‌دهد.

تیم بحران سیار منطقه‌ای بیمارستان **Scarborough**: 2891-495-416  
کمک هنگام بحران سلامت روان به افراد بالای 16 سال ارائه می‌دهد. به Scarborough و East York خدمت‌رسانی می‌کند.

مراقبت‌های بهداشتی **St. Elizabeth**: 9655-940-905  
(دفتر مرکزی تورنتو) 1763-463-800-1  
(شبانه‌روزی و هفت روز هفته برای North York و Etobicoke)  
حمایت مداخله بحران سیار و حمایت‌ها برای اعضای خانواده، زوجین و مراقب‌ها ارائه می‌دهد.

سیستم مدیریت مصرف و ترک مواد مخدر تورنتو – بیمارستان **Michael Garron**:  
**1-866-366-9513**  
به افراد 16 سال یا بزرگتر که به دنبال خدمات مدیریت ترک مواد مخدر غیرپزشکی در تورنتو هستند کمک می‌دهد.

مراکز درمان **Youthdale**: 9990-363-416  
به کودکان و نوجوانان (تا 16 سال) و خانواده‌های آنها در تورنتو خدمات سلامت روان ارائه می‌دهد.

**Links for youth** (پیوندها برای جوانان)  
ما با شرکای خود برای ارتباط دادن نوجوانان در جوامع خود به فرصت‌های اقتصادی و اجتماعی نظیر ورزش، هنر و مؤسسات آموزشی همکاری می‌کنیم.

در [torontohousing.ca](http://torontohousing.ca) یا با صحبت کردن با کارکنان محلی مشارکت مستأجران، اطلاعات بیشتری کسب کنید.

خدمات نوجوانان  
**toronto.ca/youth** یا تماس با 1-1-2  
برنامه‌های استخدام شهر، فرصت‌های داوطلبین و غیره.

مشارکت برای پیشبرد استخدام نوجوانان  
[eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717](http://eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717) / یا با 0084-488-416 تماس  
بگیرید

خدمات جامعه محلی **WoodGreen**  
**woodgreen.org** یا با 416-645-6000 تماس بگیرید  
برنامه‌های رایگان نوجوانان گردهم‌آبی‌های اجتماعی تفریحاتی، کمک در تکالیف مدرسه و کمک به نوجوانانی که در کانادا جدید و جویای کار هستند ارائه می‌دهد.

یادداشت‌های شما درباره خدمات محلی

از این فضا برای یادداشت شماره‌های خدماتی که در محله خود به آنها وابسته هستید استفاده کنید. برای مثال، شاید نزدیکترین مرکز سلامت جامعه محلی، کلینیک سرپایی، کلینیک حقوقی، بانک غذایی و غیره را بیافزایید. با **2-1-1** یا **3-1-1** تماس بگیرید تا اطلاعاتی درباره خدماتی که نیاز دارید بدست آورید.

### حکم تخلیه

هنگامی که یک مستأجر و خانوار او بنابر روش‌های حقوقی ملزم به ترک واحدشان می‌شوند، زیرا آنها به تعهدات اجاره‌نامه و «قانون اجاره‌های مسکونی» عمل نکرده‌اند.

### کنترل

که «کلید کنترلی» نیز گفته می‌شود. از کلیدهای کنترلی برای باز کردن درهای اصلی بسیاری از ساختمان‌های «اسکان جامعه محلی تورنتو» استفاده می‌شوند. این کلید یک شیء کوچک است که معمولاً از پلاستیک یا فلز ساخته می‌شود که شما آن را جلوی یک صفحه الکترونیک نزدیک در تکان می‌دهید و در باز می‌شود.

### خانوار

تمام افرادی که در واحد شما زندگی می‌کنند. شما باید تمام افرادی که در واحدتان زندگی می‌کنند را به صاحبخانه اطلاع دهید. صاحبخانه قوانینی برای افزودن و کاسته شدن از افراد خانوارتان دارد.

### قانون خدمات اسکان، (HSA) 2011

قانونی که بر اسکان با اجاره متناسب با درآمد (RGI) در انتاریو حاکم است. این قانون جایگزین قانون اصلاح مسکن دولتی مصوب سال 2000 شد.

### کلاهبرداری

فریبکاری (نظیر دروغ‌گویی یا حقه‌بازی) که به‌منظور گول زدن شخص برای پول دادن یا سایر مزایا به شخصی است که فریبکاری می‌کند.

### صاحبخانه

در این راهنما، صاحبخانه «شرکت اسکان جامعه محلی تورنتو» (TCHC) است.

### اجاره‌نامه

یک قرارداد بین صاحبخانه و یک یا چند مستأجر. قرارداد به شما می‌گوید که چه واحدی از صاحبخانه اجاره می‌کنید و مبلغ اجاره اصلی واحد را بیان می‌کند و نیز حقوق و مسئولیت‌های صاحبخانه و مستأجران را مطرح می‌سازد. اگر مستأجر هستید، باید با کارکنان «اسکان جامعه محلی تورنتو» ملاقات کرده و اجاره‌نامه را امضا کرده باشید. همچنین یک نسخه از اجاره‌نامه هنگام شروع اجاره‌تان باید به شما داده شود.

### قانون اجاره‌های مسکونی (RTA)

قانونی که مقررکننده حقوق و مسئولیت‌های صاحبخانه‌ها و مستأجرانی است که املاک مسکونی اجاره می‌دهند.

### اجاره فرعی

اجاره فرعی زمانی است که یک مستأجر از آنجا نقل مکان می‌کند و اجازه می‌دهد شخص دیگری در واحدشان زندگی کند. اجاره‌نامه شما اجازه نمی‌دهد واحدتان را به دیگری اجاره دهید.

#### مستأجر

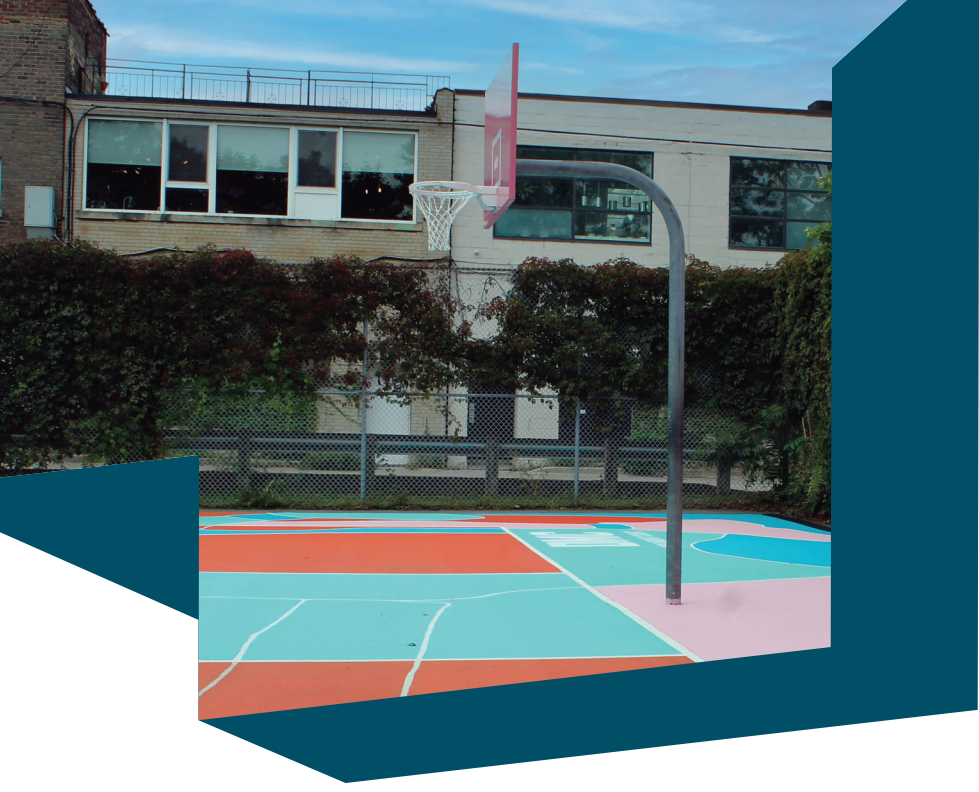
شخصی که یک اجاره‌نامه برای واحدی را امضا کرده است و به زندگی در این واحد ادامه می‌دهد. شما ممکن است افرادی را در واحد خود داشته باشید که بخشی از خانوار شما باشند، اما مستأجر نیستند. برای مثال کودکان زیر 16 سال مستأجر نیستند، زیرا براساس قانون مجاز به امضای اجاره‌نامه نمی‌باشند.





#### اجاره

یک رابطه مستمر بین صاحبخانه و مستأجر (یا مستأجران در صورتی که بیش از یک شخص اجاره‌نامه را امضا کرده باشد). یک اجاره توسط اجاره‌نامه، قانون اجاره‌های مسکونی مدیریت می‌شود و اگر اجاره شما یارانه‌ای باشد، قانون خدمات اسکان آن را مدیریت می‌کند.

#### واحد

در این راهنما، یک واحد خانه‌ای است که شما از «اسکان جامعه محلی تورنتو» اجاره می‌کنید (خواه یک آپارتمان باشد یا یک خانه ویلایی).



-  @TOHousing
-  @torontohousing
-  TorontoCommunityHousing
-  TorontoCommunityHousing

