

إن السياسة المتبعة هي دعوة المتقدمين/المستأجرين لتقديم التقارير والشكاوى والتظلم والاستئنافات، وأن يتم التعامل معها بطريقة عادلة وسريعة ومهنية.

### مراحل الاستئناف:

- ← عمليات الرفض
- ← إدارة المباني (في الموقع)
- ← الاستئناف الأول
- ← موظف الامتثال (عضو محايد في مؤسسة CCH)
- ← استئنافات أخرى
- ← تقديم تظلم (انظر أدناه)

### مراحل الشكاوى:

- ← قرار المرحلة الأولى
- ← إدارة المباني (في الموقع)
- ← قرار المرحلة الثانية
- ← مدير الملف (الإشراف على الموقع)
- ← قرار المرحلة الثالثة
- ← تقديم تظلم (انظر الصفحة الثانية)

### التظلمات:

- ← قرار المرحلة الأولى
- ← مدير الملف (الإشراف على الموقع)
- إذا كان مدير الملف قد رد بالفعل أو كان مشتركاً في الرد، فسوف يتوجه إلى المدير المساعد لإدارة العقار بهدف عقد جلسة استماع غير رسمية.

- ← قرار المرحلة الثانية
- ← موظف الامتثال (عضو محايد في مؤسسة CCH)
- قد تكون جلسة الاستماع غير رسمية أو رسمية، إلا أن العقارات التابعة لهيئة الإسكان العامة (PHA) ستخضع لجلسة استماع رسمية.

- ← قرار المرحلة الثالثة
- ← مدير إدارة العقار
- ← التوصل بشأن القرار النهائي
- ← المدير التنفيذي للعمليات
- المدير التنفيذي لمؤسسة CCH مع الإشراف على قسم إدارة العقار

لا نميز في عقاراتنا السكنية ذات الجودة العالية والأسعار المعقولة في مجتمعاتنا الراقية على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة العائلية أو الأصل القومي أو الحالة الاجتماعية أو الأصول أو مصدر الدخل أو العمر أو الحالة الطبية (السرطان / الخصائص الجينية) أو العقيدة أو متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز) أو حالات مرتبطة بالإيدز (ARC) أو التوجه الجنسي أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التعبير عن الجنس أو المعلومات الجينية أو الجنسية أو حالة الهجرة أو اللغة الأساسية المنطوقة أو أي أساس تعسفي أو أي أساس آخر محمي بموجب القانون الفيدرالي أو قانون الولاية أو القانون المحلي. وتم تعيين منسق 504 بهدف تنسيق الامتثال لمتطلبات عدم التمييز الواردة في لوائح وزارة الإسكان والتنمية العمرانية ويمكن التواصل معه على العنوان التالي: 1855 شارع أوليمبيك، سويت 200، والت كريك، كاليفورنيا 94596، الولايات المتحدة الأمريكية (1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596). هاتف: 94596. هاتف: 632-6712 (510) الهاتف النصي: 711، رقم دائرة العقارات في ولاية كاليفورنيا رقم: 473345 الصفحة 1 من 1

## وقائع الاستئناف

أ

معلومات الاتصال

الاسم الكامل

اسم العقار

ب

التاريخ:

تاريخ الرفض

تاريخ الاستئناف (تاريخ اليوم)

ج

نعم  لا

هل هذه هي المرة الأولى التي تلجأ فيها إلى قسم الامتثال؟

د

سبب الرفض:

- عدم الرد  السجل الجنائي  تجاوز حد الدخل  
 أقل من الحد الأدنى للدخل  تم رفض إضافة ساكن  
 رفض التسهيلات/التعديلات المعقولة  
 الرفض لسبب آخر: \_\_\_\_\_

هـ يرجى تقديم السبب الذي من أجله يجب قبول طلبك وإرفاق أي مستند لدعم طلبك:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

و

حدد الطريقة التي تريد بها معالجة الأمور المذكورة أعلاه:

- المراجعة/التواصل كتابياً  مراجعة/جدولة اجتماع عن بعد  
 مراجعة/جدولة اجتماع شخصي

## الشكاوى

أ

اسم العقار \_\_\_\_\_ الاسم الكامل \_\_\_\_\_ وحدة رقم \_\_\_\_\_

ب

معلومات  
الاتصال:

رقم الهاتف \_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني \_\_\_\_\_

ج

نعم  لا

هل هذه هي المرة الأولى التي تملأ فيها شكوى؟

د

متى حدثت:

التاريخ: \_\_\_\_\_

اليوم من الأسبوع \_\_\_\_\_

الوقت \_\_\_\_\_

صباحًا  
 مساءً

هـ

ماذا حدث:

ضوضاء مفرطة  سلوك غير لائق للمستأجر/الضيف  
 التجاوز/التعدي  سوء سلوك الموظفين  التخريب  
 أخرى: \_\_\_\_\_

و

أين حدث ذلك:

اذكر الموقع: \_\_\_\_\_

ز

من كان متورطًا:

اذكر الأسماء: \_\_\_\_\_

ح

من كان الشاهد:

اذكر الأسماء: \_\_\_\_\_

ط

حدد الطريقة التي تريد بها معالجة الأمور المذكورة أعلاه:

لا شيء، لأغراض معلوماتية فقط

مراجعة/تواصل كتابيًا

مراجعة/جدولة اجتماع عن بعد

مراجعة/جدولة اجتماع شخصي

**ي ملحوظة:** يمكن استخدام الصفحة التالية للحصول على مزيد من التفاصيل/بكلماتك الخاصة.

لا نميز في عقاراتنا السكنية ذات الجودة العالية والأسعار المعقولة في مجتمعاتنا الراقية على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة العائلية أو الأصل القومي أو الحالة الاجتماعية أو الأصول أو مصدر الدخل أو العمر أو الحالة الطبية (السرطان / الخصائص الجينية) أو العقيدة أو متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز) أو حالات مرتبطة بالإيدز (ARC) أو التوجه الجنسي أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التعبير عن الجنس أو المعلومات الجينية أو الجنسية أو حالة الهجرة أو اللغة الأساسية المنطوقة أو أي أساس تعسفي أو أي أساس آخر محمي بموجب القانون الفيدرالي أو قانون الولاية أو القانون المحلي. وتم تعيين منسق 504 بهدف تنسيق الامتثال لمتطلبات عدم التمييز الواردة في لوائح وزارة الإسكان والتنمية العمرانية ويمكن التواصل معه على العنوان التالي: 1855 شارع أوليمبيك، سويت 200، والت كريك، كاليفورنيا 94596، الولايات المتحدة الأمريكية (1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596). هاتف: 632-6712 (510) الهاتف النصي: 711، رقم دائرة العقارات في ولاية كاليفورنيا رقم: 473345 الصفحة 1 من 2



## التظلمات

أ

اسم العقار \_\_\_\_\_ الاسم الكامل \_\_\_\_\_ وحدة رقم \_\_\_\_\_

ب

معلومات  
الاتصال:

رقم الهاتف

البريد الإلكتروني

ج

نعم  لا

هل هذه هي المرة الأولى التي تملأ فيها تظلمك؟

د

متى حدثت:

صباحاً

مساءً

الوقت

اليوم من الأسبوع

التاريخ:

و

أين حدث ذلك:

اذكر الموقع:

ك

ماذا حدث:

---



---



---



---



---



---

ط حدد الطريقة التي تريد بها معالجة الأمور المذكورة أعلاه:

لا شيء، لأغراض معلوماتية فقط

مراجعة/تواصل كتابياً

مراجعة/جدولة اجتماع عن بعد

مراجعة/جدولة اجتماع شخصي

ي ملحوظة: يرجى مراجعة البيانات في الصفحة التالية.

لا نميز في عقاراتنا السكنية ذات الجودة العالية والأسعار المعقولة في مجتمعاتنا الراحية على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة العائلية أو الأصل القومي أو الحالة الاجتماعية أو الأصول أو مصدر الدخل أو العمر أو الحالة الطبية (السرطان / الخصائص الجينية) أو العقيدة أو متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز) أو حالات مرتبطة بالإيدز (ARC) أو التوجه الجنسي أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التعبير عن الجنس أو المعلومات الجينية أو الجنسية أو حالة الهجرة أو اللغة الأساسية المنطوقة أو أي أساس تعسفي أو أي أساس آخر محمي بموجب القانون الفيدرالي أو قانون الولاية أو القانون المحلي. وتم تعيين منسق 504 بهدف تنسيق الامتثال لمتطلبات عدم التمييز الواردة في لوائح وزارة الإسكان والتنمية العمرانية ويمكن التواصل معه على العنوان التالي: 1855 شارع أولمبيك، سويت 200، والت كريك، كاليفورنيا 94596، الولايات المتحدة الأمريكية (1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596). هاتف: 632-6712 (510) الهاتف النصي: 711، رقم دائرة العقارات في ولاية كاليفورنيا رقم: 473345 الصفحة 1 من 2

## يرجى العلم

سوف تراعى الاعتبارات التالية بخصوص الظروف التي يجب مراعاتها عند إقرار رفض المساعدة أو إنهاءها أو الإخلاء بسبب تصرف أفراد الأسرة أو الإخفاق في التصرف:

- يجب على مسؤولي الإدارة والجلسة النظر في جميع الظروف ذات الصلة.
- يجوز لمسؤولي الإدارة وجلسات الاستماع فرض متطلبات على أفراد الأسرة الآخرين الذين لا يقيمون في الوحدة أو يتلقون المساعدة.
- رفض القبول أو إنهاء المساعدة أو الإخلاء بسبب التعاطي غير القانوني للمخدرات أو تعاطي الكحول من عضو لم يعد منخرطًا في مثل هذا السلوك: يجب على مسؤولي الإدارة وجلسات الاستماع أن يراعوا أي برنامج ناجح ومكتمل لإعادة التأهيل فيما يخص المخدرات أو الكحول، أو إعادة التأهيل الناجح بطريقة أخرى (42 U.S.C. 13661). وقد تكون هناك حاجة لطلب الأدلة.
- إذا كانت الأسرة تضم أشخاصًا من ذوي الإعاقة، فإن أي قرار يتعلق بمثل هذا الإجراء يخضع لاعتبارات التسهيلات المعقولة وفقًا لقانون اللوائح الفيدرالية 24، الجزء 8.
- يجب أن تكون تصرفات الإدارة والمالك متوافقة مع أحكام الإسكان العادل وتكافؤ الفرص الواردة في قانون اللوائح الفيدرالية 24 CFR SS 51.05 و 24 CFR الجزء 5، الجزء الفرعي ل، لحماية ضحايا العنف المنزلي، أو العنف أثناء المواعدة، أو الاعتداء الجنسي، أو المطاردة.
- في حالة عمليات الإخلاء التي تعتبر الملاذ الأخير، يجب أن تقدم حالات عدم الدفع خطة دفع عادلة ومعقولة، ويجب موازنة اعتبارات الصحة والسلامة والاستمتاع بالهدوء مع الاعتبار بأن السكان قد لا يكون لديهم خيارات سكنية أخرى أو سيطرة كاملة على جميع أفراد الأسرة والضيوف.

لا نميز في عقاراتنا السكنية ذات الجودة العالية والأسعار المعقولة في مجتمعاتنا الراحية على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة العائلية أو الأصل القومي أو الحالة الاجتماعية أو الأصول أو مصدر الدخل أو العمر أو الحالة الطبية (السرطان / الخصائص الجينية) أو العقيدة أو متلازمة نقص المناعة المكتسب (الإيدز) أو حالات مرتبطة بالإيدز (ARC) أو التوجه الجنسي أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التعبير عن الجنس أو المعلومات الجينية أو الجنسية أو حالة الهجرة أو اللغة الأساسية المنطوقة أو أي أساس تعسفي أو أي أساس آخر محمي بموجب القانون الفيدرالي أو قانون الولاية أو القانون المحلي. وتم تعيين منسق 504 بهدف تنسيق الامتثال لمتطلبات عدم التمييز الواردة في لوائح وزارة الإسكان والتنمية العمرانية ويمكن التواصل معه على العنوان التالي: 1855 شارع أوليمبيك، سويت 200، والت كريك، كاليفورنيا 94596، الولايات المتحدة الأمريكية (1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596). هاتف: 632-6712 (510) الهاتف النصي: 711، رقم