

## سياسات ونماذج الاستئناف/التظلم

### الغاية:

لا تمارس مؤسسة CCH التمييز على أساس الإعاقة بما يُخالف أحكام الجزء 8 من قانون اللوائح الفيدرالية 24 وذلك فيما يخص القبول أو الوصول إلى برامجها وأنشطتها المدعومة فيدراليًا أو العلاج أو التوظيف فيها. ومن المقبول من وقت لآخر أن نتوقع حدوث أمر ما يسبب قلقًا للسكان أو للمتقدمين. وقد وضعت المؤسسة هذه السياسة لحل المخاوف في أسرع وقت ممكن.

### إقرار السرية

سيتم التعامل مع أي شكوى أو تظلم أو استئناف والتحقيق فيها بسرية تامة ولن تتم مناقشتها مع أي شخص باستثناء هؤلاء المعنيين بشكل مباشر. ولن تتخذ إدارة مؤسسة CCH بأي حال من الأحوال إجراءات انتقامية ضد المقيمين الذين يقدمون شكوى أو تظلم أو استئنافًا.

### التوزيع والتعديلات

يجب على المالك تقديم نسخة من هذا الإجراء للمستأجر في الوقت الذي ينتقل فيه المستأجر إلى المشروع ولكل مستأجر محتمل يتم رفضه للإيجار. وعند تغيير هذا الإجراء، يجب على المالك تقديم نسخة منقحة إلى المستأجر، مع إشعار مدته ثلاثون (30) يومًا بتاريخ سريان أي تغييرات.

### قابلية التطبيق

ينطبق هذا الإجراء على جميع أنواع التظلم الفردية بين المستأجر والمالك؛ ولا ينطبق هذا الإجراء على: (1) صحة أو ملاءمة الشروط والأحكام الواردة في اتفاقية الإيجار. (2) الإخلاء أو إنهاء الإيجار بناءً على انخراطك في أعمال تهديد لصحة أو سلامة المستأجرين أو الموظفين الآخرين أو استمرار انخراطك في مثل هذه الأعمال. (3) الشكاوى الجماعية. (4) النزاعات بين المستأجر والمستأجرين الآخرين والتي لا تشمل المالك.

## الحق في جلسة استماع

عندما يقدم المستأجر طلبًا كتابيًا أو شفهيًا كما هو موضح، فيحق للمستأجر الحصول على جلسة استماع، فيما يتعلق بأي تظلم كما هو محدد.

## أنواع جلسات الاستماع

يوجد نوعان من جلسات الاستماع: (1) جلسة استماع غير رسمية (2) جلسة استماع رسمية.

### جلسة استماع غير رسمية

تكون جلسة الاستماع غير الرسمية بين المستأجر والمالك لمناقشة تظلم المستأجر. وتهدف جلسة الاستماع غير الرسمية إلى تسوية المشكلة دون الحاجة إلى جلسة استماع رسمية.

### جلسة استماع رسمية

تكون جلسة الاستماع الرسمية مع المستأجر والمالك ومسؤول الجلسة أو لجنة الجلسة. وتكون القرارات الصادرة عن هذه الجلسة ملزمة للمستأجر والمالك.

## إجراءات جلسة الاستماع غير الرسمية

### عرض التظلم

يجب على المستأجر تقديم التظلم شخصيًا إما شفهيًا أو كتابيًا إلى المالك في مكتب المالك حتى يتمكن المستأجر والمالك من مناقشة التظلم بشكل غير رسمي. ويجب على المستأجر تقديم التظلم خلال فترة زمنية معقولة، لا تتجاوز عشرة (10) أيام من تصرفات المالك أو فشله في التصرف، الأمر الذي يكون أساس تظلم المستأجر. ويجوز للمستأجر ذكر التظلم ببساطة عن طريق تحديد أسباب التظلم والإجراء أو طرق المعالجة التي يسعى إليها المستأجر. ويتولى المالك مهمة تحديد موعد اجتماع مع المستأجر خلال عشرة (10) أيام عمل بإجمالي أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا بعد استلام المالك لطلب المستأجر.

## الملخص والرد

يجوز المالك ملخص مكتوب ومؤرخ وموقعًا عليه يتضمن مناقشة المالك وإجابته على شكوى المستأجر في غضون فترة زمنية معقولة، لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل بإجمالي أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا. بعد ذلك يرسل المالك نسخة واحدة بالبريد أو تسليمها إلى المستأجر والاحتفاظ بنسخة أخرى في ملف المستأجر. ويجب أن تحدد إجابة المالك (1) أسماء المشاركين في جلسة الاستماع. (2) تاريخ جلسة الاستماع. (3) طبيعة التظلم. (4) التصرف المقترح في التظلم، والأسباب المحددة لذلك. (5) الحق في جلسة استماع رسمية. (6) الإجراء الذي يمكنك من خلاله طلب جلسة استماع رسمية إذا لم تكن راضيًا عن التصرف المقترح.

## طلب جلسة استماع رسمية

إذا كان المستأجر غير راضٍ عن التصرف المقترح للشكوى كما هو مذكور في الرد، فيجوز للمستأجر تقديم طلبًا كتابيًا بهدف إلى عقد جلسة استماع رسمية. يجب على المستأجر تقديم طلبًا كتابيًا إلى المالك خلال فترة زمنية معقولة بعد تلقي المستأجر ردود على التظلم، في فترة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل، ويجب على المستأجر تحديد التاريخ والتوقيع على الطلب. ويضع المالك نسخة من طلب المستأجر في ملف المستأجر مع التظلم والرد عليه.

## الفشل في طلب جلسة استماع

إذا لم يطلب المستأجر جلسة استماع رسمية خلال الوقت المسموح به أعلاه، فإن المستأجر يتنازل عن حقه في جلسة استماع رسمية ويصبح التصرف المقترح في التظلم نهائيًا. ومع ذلك، لا يشكل هذا تنازلًا عن حق المستأجر بعد ذلك في الطعن على قرار التظلم عبر إجراء قضائي مناسب.

## إجراءات جلسة الاستماع الرسمية

### اختيار مسؤول جلسة الاستماع أو اللجنة

عندما يتلقى المالك طلب المستأجر لعقد جلسة استماع رسمية، فسوف يتصل المالك بالمستأجر شخصيًا أو عبر الهاتف لمناقشة اختيار مسؤول جلسة الاستماع. ويجب أن يكون مسؤول جلسة الاستماع شخصًا محايدًا وغير

مهمم ويتم اختياره بشكل مشترك من المالك والمستأجر. وإذا لم يتمكن المالك والمستأجر من الاتفاق على مسؤول جلسة الاستماع، فيجب على المالك والمستأجر تعيين ممثل عن كل منهما ويجب على العضوين المعيّنين اختيار عضو ثالث. إذا لم يتمكن الأعضاء الذين يعينهم المالك والمستأجر من الاتفاق على عضو ثالث، يتم تعيين هذا العضو من خلال منظمة مستقلة يتعاقد معها المالك، مثل مجلس الوساطة المحلي أو فرع من جمعية التحكيم الأمريكية. ويتم انتخاب رئيس لجنة الاستماع من جانب أعضاء اللجنة.

تحكم المبادئ التوجيهية التالية اختيار مسؤولي لجنة الاستماع وأعضاء اللجنة: (1) لا يجوز لأي قريب للمستأجر أن يكون مسؤول جلسة استماع أو عضو في اللجنة. (2) لا يجوز لأي من مسؤولي أو موظفي المالك الذين يقترحون بشكل مباشر التصرف في التظلم أو الذين تتضمن واجباتهم ومسؤولياتهم بشكل مباشر بأي شكل من الأشكال التظلم المعني أن يكونوا أحد مسؤولي جلسة استماع أو أحد أعضاء في اللجنة للجلسة الرسمية. (3) لا يجوز أن يكون العضو الثالث في اللجنة أحد مسؤولي أو موظفي المالك، ولا أن يكون مقيمًا في أي عقار تحت اختصاص المالك.

### حدود الوقت

يجب على المالك والمستأجر التصرف لتجنب التأخير غير الضروري في حل التظلم. ويجب على المالك اختيار موظف أو لجنة الاستماع، وتحديد موعد جلسة الاستماع في أسرع وقت ممكن، على ألا يتجاوز ذلك عشرة (10) أيام بعد استلام طلب المستأجر لعقد جلسة استماع. وسوف يبذل المالك كل الجهود المعقولة حتى يكون تاريخ ووقت ومكان الجلسة مناسبًا لك. يتولى المالك مهمة إبلاغ المستأجر بالجدول والإجراءات التي تحكم جلسة الاستماع عن طريق إشعار مكتوب يتم تسليمه أو إرساله بالبريد إلى المستأجر قبل خمسة (5) أيام على الأقل.

### جلسة استماع عادلة

يحق للمستأجر الحصول على جلسة استماع عادلة توفر الضمانات الأساسية للإجراءات القانونية الواجبة أمام مكتب جلسة الاستماع أو اللجنة، ويجوز أن يمثل المستأجر محامًا أو شخص آخر يتم اختياره كممثل للمستأجر. ويجب على المستأجر أن يكون حاضرًا شخصيًا في جلسة الاستماع.

### جلسة الاستماع الخاصة

ستكون الجلسة خاصة ما لم يطلب المستأجر جلسة استماع عامة. ولا يجوز تقييد حضور الأشخاص الذين لديهم مصلحة مشروعة في الإجراءات.

### الإفصاح عن المعلومات

يجوز للمستأجر أو ممثله القانوني الاطلاع قبل جلسة الاستماع وعلى نفقة المستأجر أن يطلب نسخ من جميع المستندات والسجلات واللوائح ذات الصلة بالجلسة. ولا يجوز للمالك الاعتماد على أي مستند لم يتم تقديمه بعد طلب المستأجر له في جلسة الاستماع. ويجوز لمالك العقار أو المستأجر أن يطلب مسبقاً، وعلى نفقته الخاصة، الحصول على محضر جلسة الاستماع.

### الإيجار المتنازع عليه أو الرسوم الأخرى

إذا كانت الشكوى تتعلق بمبلغ الإيجار أو أي رسوم أخرى يطالب بها المالك، فيجوز للمالك أن يطلب من المستأجر أن يدفع للمالك ما يصل إلى 100% من أي إيجار أو رسوم متنازع عليها، وسوف يتولى المالك مهمة إيداع الأموال في حساب ائتماني لحين حل النزاع. وفي حالة فشل المستأجر في سداد المدفوعات المطلوبة، فيجوز أن يقرر مسؤول أو لجنة جلسة الاستماع أن المستأجر قد تنازل عن حقوقه في جلسة الاستماع. وفشل المستأجر في سداد المدفوعات لا يشكل تنازلاً عن حق المستأجر في الاعتراض بعد ذلك على تصرف المالك في الشكوى عبر الإجراءات القضائية المناسبة. وعند حل النزاع، أو صدور قرار مسؤول أو لجنة جلسة الاستماع، يتم إعادة الأموال إلى المالك أو إرسالها إليه حسب الاقتضاء بناءً على قرار أو لجنة مسؤول جلسة الاستماع.

### الإثبات

يجب على المستأجر في جلسة الاستماع أن يوضح الوقائع بوضوح، ثم يكون مستعداً لتقديم الأدلة لدعم تلك الوقائع. ويقع عبء الإثبات بعد ذلك على عاتق المالك لتبرير اتخاذ أو عدم اتخاذ الإجراء الذي اقترحه المالك في الرد على شكوى المستأجر، ورفع الحجج ضد الأدلة التي اعتمدها المالك، ومواجهة واستجواب جميع الشهود الذين يعتمد المالك على شهادتهم أو معلوماتهم.

## جلسات الاستماع

يجب أن تكون جلسات الاستماع التي يجريها مسؤول أو لجنة جلسات الاستماع غير رسمية، ويمكن لمسؤول أو لجنة جلسات الاستماع تلقي أي دليل شفوي أو مستندي، إذا كان ذلك يتعلق فقط بالوقائع والقضايا التي رُفعت عبر التظلم والرد عليه، بغض النظر عما إذا كانت الأدلة مقبولة بموجب قواعد الأدلة المستخدمة في الإجراءات القضائية.

## عدم الحضور

في حالة عدم حضور المالك أو المستأجر إلى جلسة الاستماع، فيجوز لمسؤول الجلسة أو لجنة الجلسة تأجيل الجلسة لمدة تصل إلى خمسة (5) أيام أو اتخاذ قرار بأن الطرف الغائب قد تنازل عن حقه في جلسة الاستماع.

## قرار مسؤول أو لجنة جلسة الاستماع

### التطبيق المُلزم

يجب أن يستند قرار مسؤول جلسة الاستماع فقط وبشكل حصري على الوقائع المقدمة في جلسة الاستماع وعلى القانون المعمول به واتفاقيات وسياسات المالك والاتفاقيات والسياسات التنظيمية. وإلى الحد المنصوص عليه أدناه، يكون قرار مسؤول الاستماع أو لجنة الاستماع ملزمًا.

### القرار المقترح

يجوز للمالك والمستأجر الاتفاق على إعداد قرار مقترح لتقديمه إلى مسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع. وإذا اتفق الطرفان على ذلك، فيجب على كل طرف تقديمه إلى المسؤول أو اللجنة للنظر فيه.

### القرار الكتابي

يجوز لمسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع قرارًا كتابيًا، يتضمن إفادة بالنتائج والاستنتاجات، بالإضافة إلى أسبابها أو أساسها، التي تخص جميع القضايا الجوهرية التي رفعها المالك أو المستأجر. ويجب أن يتم ذلك خلال فترة زمنية معقولة بعد تاريخ جلسة الاستماع، بحيث لا تتجاوز خمسة (5) أيام. ويجب إرسال نسخ منها بالبريد أو

تسليمها إلى الأطراف و/أو ممثليهم والهيئات التنظيمية. ويضع المالك نسخة من القرار الكتابي الصادر عن مسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع، إلى جانب جميع المستندات المتعلقة بالتظلم، في ملف المستأجر.

### التكاليف

إذا أصدر مسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع قرارًا لصالحنا ووجد بشكل خاص أن التظلم كان بلا أساس تمامًا وتم تقديمه لغرض المضايقة أو بناءً على نفس الحقائق أو حقائق مماثلة لتظلم تم تقديمه مسبقًا من جانبك أو من جانب أحد أفراد أسرتك أو نيابة عنك أو عنهم، فيجوز لمسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع، وفقًا لتقديره، تقييم تكلفة ونفقات جلسة الاستماع وفرضها عليك.

### تنفيذ قرار مسؤول أو لجنة جلسة الاستماع

#### الامتثال للقرار

إذا كان القرار لصالح المستأجر، فيجب على المالك أن يتخذ على الفور جميع الإجراءات اللازمة لتنفيذ هذا القرار أو الامتناع عن أي إجراء محظور بموجب هذا القرار ما لم يقرر المالك ويخطر المستأجر كتابيًا في غضون ثلاثين يومًا أن مسؤول الاستماع أو لجنة الاستماع قد تصرف على نحو يتعارض مع القانون، أو تجاوز سلطته، أو أن القرار يتعارض مع القانون الفيدرالي أو قانون الولاية أو القانون المحلي المعمول به، أو الهيئات أو المتطلبات التنظيمية. وفي مثل هذه الحالة، يجوز مراجعة قرار مسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع قضائيًا.

#### عدم الامتثال للقرار

إذا فشل أي من أطراف القرار في الامتثال طواعية لأحكام قرار مسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع، فيجوز للطرف المتضرر اتخاذ الإجراء القانوني المناسب لفرض الامتثال.

## تنفيذ إجراءات الإخلاء

إذا طلب المستأجر عقد جلسة استماع بشأن الإخلاء المقترح وأقر مسؤول جلسة الجلسة أو لجنة الاستماع في قراره اقتراح الإخلاء، فإن المالك لا يمكنه البدء بإجراءات استعادة الوحدة السكنية إلا بعد انتهاء المهلة الزمنية التي تم ذكرها في إشعار الإخلاء الأصلي الذي أرسل إلى المستأجر.

## الحق في الذهاب إلى المحكمة

وُضعت إجراءات التظلم والاستئناف هذه لتزويد جميع الأطراف بوسائل غير قضائية لحل المشاكل والنزاعات. ولا يشكل استخدام أو المشاركة في أي من الإجراءات المدرجة هنا، أو القرار الذي يتخذه مسؤول جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع، لصالح المالك و/أو رفض طلب المستأجر الإغاثة كليًا أو جزئيًا، تنازلًا عن أي حقوق قد تكون لك أو لنا في أي إجراءات قضائية قد يتم رفعها بعد ذلك في هذه المسألة، ولا يؤثر بأي شكل من الأشكال على هذه الحقوق. وفي مثل هذه الإجراءات، سوف نقتصر -من خلال الاتفاق أو غير ذلك من الوسائل المناسبة- على الاحتجاج ضدك بالأسباب التي اعتمدنا عليها في الأصل فيما يخص تصرفنا المقترح في التظلم.

## الإجراءات الانتقامية

لا يجوز إخضاع أي شخص لإجراءات انتقامية بسبب استخدامه أو مساعدة الآخرين في استخدام إجراءات التظلم. ويحق للأشخاص ذوي الإعاقة طلب التسهيلات المعقولة للمشاركة في إجراءات جلسة الاستماع غير الرسمية.

## إجراءات تظلم المتقدمين

إذا شعرت في أي وقت أثناء عملية التقديم أن حقوقك أو واجباتك أو سلامتك أو وضعك قد تأثر سلبيًا أو ربما تأثر سلبيًا بإجراءات مؤسسة CCH أو فشلها في التصرف، فيمكنك تقديم تظلم للمراجعة غير الرسمية أو الرسمية. يمكنك التواصل عبر \_\_\_\_\_ وترك رسالة صوتية إذا لزم الأمر، وسيتم الرد على مكالمتك في أقرب وقت ممكن، ولكن ليس بعد 48 ساعة من تاريخ مكالمتك.

إذا لم يتم حل تظلمك في هذه المرحلة، فيمكنك طلب جلسة استماع غير رسمية، وهي اجتماع مع الموظفين والمدير المعينين من مؤسسة CCH. وتهدف جلسة الاستماع غير الرسمية إلى تسوية المشكلة دون الحاجة إلى جلسة استماع رسمية.

في حالة عدم حل المشكلة، يحق لك طلب جلسة استماع رسمية. وتنعقد جلسة الاستماع الرسمية بينك وبين مؤسسة CCH و/أو أحد الأعضاء المعينين في \_\_\_\_\_.

لطلب جلسة استماع رسمية، يجب أن تكون قد حاولت بالفعل حل المشكلة مع مؤسسة CCH من خلال جلسة استماع غير رسمية الموضحة أعلاه. ويجب أن تكون جميع الطلبات الخاصة بالاجتماعات الرسمية أو غير الرسمية كتابية ويجب أن تتضمن أسبابًا محددة للتظلم.

ينبغي إرسال طلبات جلسة الاستماع إلى:

إدارة مؤسسة CCH

عناية: التظلمات والاستئنافات

1855 Olympic ( بوليفارد )  
Boulevard)

والنت كريك، كاليفورنيا، 94596 ( Walnut Creek, )  
CA, 94596)

أو إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى: [Appeals@cchnc.org](mailto:Appeals@cchnc.org)

إذا كان لديك تظلم ضد أي جهة ذات صلة بالمشروع، فيرجى الاتصال بمؤسسة CCH لإرشادك بشأن اتخاذ الخطوات التالية المناسبة.

## إجراءات استئناف المتقدمين

تنطبق عملية الاستئناف التالية على المتقدمين الذين يتلقون خطاب عدم الأهلية للتقديم. يجب على مقدم الطلب تقديم الاستئناف خلال أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب الرفض موجهًا إلى:

إدارة مؤسسة CCH  
عناية: التظلمات والاستئنافات  
1855 Olympic ( بوليفارد )  
Boulevard)  
والنت كريك، كاليفورنيا، 94596 ( Walnut Creek, )  
CA, 94596)

أو إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى: [Appeals@cchnc.org](mailto:Appeals@cchnc.org)

ترسل الإدارة إشعارًا مكتوبًا إلى كل متقدم تم استبعاده، والهيئة المرجعية، والهيئة الممولة. وسوف يتضمن الإشعار ما يلي:

- قائمة بجميع أسباب الاستبعاد.
- شرح كيف يمكن للمتقدم أن يطلب شخصيًا أو كتابيًا الاستئناف للطعن في القرار.
- تصريح بأن مقدم الطلب ذو الإعاقة يحق له طلب توفير تسهيلات معقولة للمشاركة في الاستئناف.
- إبلاغ مقدم الطلب بأنه يحق له إحضار محامٍ إلى الاستئناف الشخصي.
- تقديم معلومات الإحالة إلى الخدمات القانونية المحلية ومنظمات حقوق الإسكان التي يمكنها المساعدة في عملية الاستئناف.
- وصف الوثائق التي يمكن للمتقدم تقديمها في الاستئناف.

عند استلام طلب الاستئناف، سوف يراجع أحد المسؤولين التنفيذيين من شركتنا جميع المواد وإبلاغ المتظلم إذا كان المسؤول التنفيذي يؤكد قرار مدير العقار، أو يلغيه، أو يقرر إعادة فتح القضية لمزيد من المراجعة. وبينما يقوم مسؤولنا التنفيذي بمراجعة الاستئناف، ستحتفظ الإدارة بوحدة ذات حجم مناسب لمقدم الطلب لحين الانتهاء من الاستئناف. وسوف نرد خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام تقويمية.

مراقب المشاريع من خلال:

إذا كان لديك سؤال أو مخاوف، أو ترغب في تقديم تظلم، فيمكنك التواصل مع: