

## 불만/이유 정책 및 양식

### 목적

CCH는 연방 지원 프로그램 및 활동에 대한 입학 또는 접근, 치료 또는 고용에 있어 24 CFR 파트 8을 위반하여 장애를 이유로 차별하지 않습니다. 때때로 거주자나 지원자가 우려할 만한 일이 발생할 것으로 예상하는 것이 합리적입니다. CCH는 가능한 한 신속하게 우려 사항을 해결하기 위해 이 정책을 개발했습니다.

### 기밀 유지 정책

모든 불만, 불만 사항, 이의 제기 및 조사는 극비리에 진행되며 직접 관련된 당사자 외에는 누구와도 논의되지 않습니다. CCH 경영진은 불만, 불만 사항 또는 이의를 제기하는 거주자에게 어떠한 방식으로도 보복하지 않습니다.

### 배포 및 수정

임대인은 임차인이 프로젝트에 입주할 때와 임대가 거부된 각 예비 임차인에게 이 절차의 사본을 제공해야 합니다. 이 절차가 변경될 때마다 임대인은 개정된 사본을 세입자에게 제공해야 하며, 변경 발효일로부터 30일 전에 통지해야 합니다.

### 적용 가능성

본 절차는 임차인과 임대인 간의 모든 개별 불만 사항에 적용되며, 다음 사항에는 적용되지 않습니다: (1) 임대 계약 약관의 유효성 또는 적절성, (2) 회원님의 건강이나 안전 또는 다른 임차인이나 직원에 대한 위협의 조성 또는 유지에 따른 퇴거 또는 임대 계약 종료, (3) 집단 고충, (4) 임대인과 관련이 없는 임차인과 다른 임차인 간의 분쟁에는 이 절차가 적용되지 않습니다.

## 청문회에 대한 권리

설명된 대로 서면 또는 구두 요청을 제출하는 경우, 임차인은 정의된 대로 모든 불만 사항과 관련하여 청문회를 받을 권리가 있습니다.

## 청문회 유형

청문회에는 (1) 정보 청문회 또는 (2) 정식 청문회의 두 가지 유형이 있습니다.

### 비공식 청문회

임차인의 불만 사항을 논의하기 위한 임차인과 임대인 간의 비공식 회의입니다. 비공식 청문회의 목적은 공식 청문회를 거치지 않고 문제를 해결하는 것입니다.

### 공식 청문회

이 청문회는 세입자, 임대인, 청문관 또는 청문회 패널이 참석하는 공식적인 청문회입니다. 이 청문회의 결정은 임차인과 임대인에게 구속력이 있습니다.

## 비공식 청문회 절차

### 불만 사항 제출

임차인은 임차인과 임대인이 비공식적으로 불만 사항을 논의할 수 있도록 임대인의 사무실에 있는 임대인에게 구두 또는 서면으로 임차인의 불만 사항을 직접 제시해야 합니다. 임차인은 임차인의 불만 사항의 근거가 되는 임대인의 조치 또는 조치 불이행일로부터 10 일을 초과하지 않는 합리적인 시간 내에 임차인의 불만 사항을 제시해야 합니다. 불만 사항은 임차인이 불만 사항의 근거와 임차인이 원하는 조치 또는 구제책을 명시하여 간단히 진술할 수 있습니다. 임대인은 임대인이 임차인의 요청을 접수한 후 영업일 기준 총 십(10)일 이내에 임차인과의 회의 일정을 잡습니다.

## 요약 및 답변

임대인은 영업일 기준 총 십(10)일을 초과하지 않는 합리적인 시간 내에 임차인의 불만 사항에 대한 임대인의 논의 및 답변에 대해 날짜가 기재되고 서명이 있는 서면 요약본을 작성하여 총 십(14)일(달력 기준)에 걸쳐 제공합니다. 임대인은 사본 1 부를 임차인에게 우편 또는 직접 전달하고 1 부는 임차인 파일에 보관합니다. 임대인의 답변에는 (1) 심리 참여자의 이름, (2) 심리 날짜, (3) 불만 사항의 성격, (4) 불만 사항에 대한 제안된 처분 및 구체적인 이유, (5) 정식 심리를 받을 권리, (6) 제안된 처분에 만족하지 않을 경우 정식 심리를 요청할 수 있는 절차가 명시되어야 합니다.

## 공식 청문회 요청

임차인이 답변에 명시된 대로 제안된 고충 처분에 불만족하는 경우, 임차인은 공식 청문회를 위한 서면 요청서를 제출할 수 있습니다. 임차인은 임차인의 불만 사항에 대한 답변을 받은 후 영업일 기준 10 일을 초과하지 않는 합리적인 시간 내에 임대인에게 서면 요청을 해야 하며, 임차인은 요청서에 날짜를 기재하고 서명해야 합니다. 임대인은 임차인의 요청서 사본을 불만 사항 및 답변과 함께 임차인의 파일에 보관합니다.

## 청문회 요청 실패

임차인이 위에 허용된 시간 내에 공식 심리를 요청하지 않는 경우, 임차인은 공식 심리에 대한 권리를 포기하고 제안된 고충 처분이 최종 결정이 됩니다. 그러나 이는 적절한 사법 절차에서 고충 처분에 대해 이의를 제기할 수 있는 임차인의 권리를 포기하는 것으로 간주되지 않습니다.

## 공식 청문회 절차

### 심리 담당자 또는 패널 선정

임대인이 세입자의 공식 청문회 요청을 받으면 임대인은 세입자에게 직접 또는 전화로 연락하여 청문회 담당관 선정에 대해 논의합니다. 청문회 담당관은 임대인과 임차인이 공동으로 선정한 공평하고 이해관계가 없는 사람이어야 합니다. 임대인과 임차인 이 심리 위원에 합의할 수 없는 경우, 임대인과 임차인은 각각 대표를 선임하고 그렇게 선임된 두 위원이 제 3의 위원을 선정해야 합니다. 임대인과 임차인이 지정하는 위원이 제 3의 위원에 합의하지 못하는 경우, 해당 위원은 지역 중재위원회 또는 미국중재협회 지부 등 임대인이 계약한 독립 기관에서 임명합니다. 심리 패널의 의장은 패널 위원들이 선출합니다.

다음 지침은 청문회 임원 및 패널 위원 선정에 적용됩니다: (1) 임차인의 친척은 청문회 임원 또는 패널 위원으로 활동할 수 없고, (2) 불만 사항에 대한 처분을 직접 제안하거나 자신의 의무 및 책임이 해당 불만 사항과 직접 관련된 임대인의 임원 또는 직원 중 누구도 정식 청문회 임원 또는 패널 위원으로 활동할 수 없으며, (3) 패널의 세 번째 위원은 임대인의 임원이나 직원 중 누구도 임대인이 관할하는 부동산의 거주자가 아닐 수 있습니다.

### 시간 제한

임대인과 임차인은 고충 해결에 불필요한 지연이 발생하지 않도록 조치해야 합니다. 임대인은 청문회 담당자 또는 패널을 선정하고, 임차인의 청문회 요청 접수 후 10일 이내에 가능한 한 신속하게 청문회 일정을 잡아야 합니다. 임대인은 청문회 날짜, 시간 및 장소가 임차인에게 편리하도록 모든 합당한 노력을 기울일 것입니다. 임대인은 청문회 일정과 청문회에 적용되는 절차를 최소 5일 전에 임차인에게 서면으로 전달하거나 우편으로 발송하여 임차인에게 통지합니다.

### 공정한 청문회

임차인은 청문회 사무소 또는 패널 앞에서 적법 절차의 기본 보호 장치를 제공하는 공정한 청문회를 받을 권리가 있으며, 변호인 또는 임차인의

대리인으로 선정된 다른 사람이 임차인을 대리할 수 있습니다. 청문회에는 반드시 임차인이 직접 참석해야 합니다.

### 개인 청문회

청문회는 임차인이 공개 청문회를 요청하지 않는 한 비공개로 진행됩니다. 절차에 정당한 이해관계가 있는 사람의 참석은 제한되지 않습니다.

### 발견

세입자 또는 세입자의 공인 대리인은 청문회 전에 세입자의 비용으로 청문회와 관련된 모든 문서, 기록 및 규정의 사본을 요청하여 검토할 수 있습니다. 임차인이 요청한 후에도 제공되지 않은 문서는 청문회에서 임대인이 증거로 사용할 수 없습니다. 임대인 또는 임차인은 사전에 임대인 또는 임차인의 비용으로 청문회 사본을 요청할 수 있습니다.

### 분쟁 중인 임대료 또는 기타 요금

불만 사항이 임대인이 적법하다고 주장하는 임대료 또는 기타 요금과 관련된 경우, 임대인은 분쟁 중인 임대료 또는 요금의 최대 100%를 임차인이 임대인에게 지불하도록 요구할 수 있으며, 임대인은 분쟁이 해결될 때까지 신탁 계좌에 자금을 예치합니다. 임차인이 필요한 금액을 지불하지 않는 경우, 심리 담당관 또는 심리 패널은 임차인이 심리에 대한 임대인의 권리를 포기한 것으로 결정할 수 있습니다. 임차인이 지불금을 지불하지 않았다고 해서 이후 적절한 사법 절차에서 임대인의 불만 처분에 이의를 제기할 수 있는 임차인의 권리를 포기한 것으로 간주되지는 않습니다. 분쟁이 해결되거나 심리 담당관 또는 심리 패널의 결정이 내려지면, 해당 금액은 심리 담당관 또는 심리 패널의 결정에 따라 적절하게 임대인에게 환불되거나 임대인에게 전달되어야 합니다.

### 증명

청문회에서 임차인은 사실을 명확하게 진술한 다음 해당 사실을 뒷받침하는 증거를 제시할 준비를 해야 합니다. 입증 책임은 임대인이

임차인의 불만 사항에 대한 답변에서 임대인이 제안한 조치 또는 부작위를 정당화하고, 임대인이 의존하는 증거에 대해 이의를 제기하며, 임대인이 증언 또는 정보에 의존하는 모든 증인을 대면하고 교차 심문하는 임대인에게 있습니다.

### 청문회

청문관 또는 청문 패널이 실시하는 청문은 비공식적이어야 하며, 청문관 또는 청문 패널은 사법 절차에서 사용되는 증거 규칙에 따라 증거가 인정되는지 여부와 관계없이 불만 사항 및 답변서에서 제기된 사실과 쟁점에 한정하여 구두 또는 문서 증거를 접수할 수 있습니다.

### 표시되지 않음

임대인 또는 세입자가 청문회에 출석하지 않는 경우, 청문회 담당관 또는 청문회 패널은 최대 5 일 동안 청문회를 연기하거나 불출석 당사자가 청문회에 대한 권리를 포기한 것으로 결정할 수 있습니다.

## 심리 담당자 또는 패널의 결정

### 바인딩 효과

심리 담당관의 결정은 심리에서 제시된 사실과 관련 법률, 집주인 및 규정 계약 및 정책에 전적으로 그리고 독점적으로 근거해야 합니다. 아래에 명시된 범위 내에서 심리 담당관 또는 심리 패널의 결정은 구속력을 갖습니다.

### 제안된 결정

임대인과 임차인은 심리 담당관 또는 심리 패널에게 제안된 결정문을 작성하는 데 동의할 수 있습니다. 양측이 모두 동의하는 경우, 각 당사자는 심리를 위해 담당관 또는 패널에게 동일한 내용을 제출해야 합니다.

### 서면 결정

심리 담당관 또는 심리 패널은 임대인 또는 임차인이 제기한 모든 중요한 문제에 대해 조사 결과 및 결론과 그 이유 또는 근거를 포함한 서면 결정문을 작성해야 합니다. 이는 심리 날짜로부터 오(5)일을 초과하지 않는 합리적인 시간 이내에 이루어져야 합니다. 사본은 당사자 및/또는 그 대리인, 규제 기관에 우편으로 발송되거나 전달되어야 합니다. 임대인은 심리 담당관 또는 심리 패널의 서면 결정서 사본을 불만 사항과 관련된 모든 서류와 함께 임차인의 파일에 보관합니다.

### 비용

심리 담당관 또는 심리 패널이 당사에 유리한 결정을 내리고 더 구체적으로 해당 고충이 전적으로 근거가 없고 괴롭힘을 목적으로 제기되었거나 귀하 또는 귀하의 가구 구성원 또는 귀하 또는 그들을 대신하여 이전에 제기된 고충과 동일하거나 유사한 사실에 근거하여 제기되었다고 판단하는 경우, 심리 담당관 또는 심리 패널은 재량에 따라 귀하에게 심리 비용 및 경비를 청구할 수 있습니다.

## 청문관 또는 패널의 집행

### 결정 준수

결정이 세입자에게 유리한 경우, 임대인은 심리 담당관 또는 심리 패널이 법률에 위배되거나 권한을 초과하여 행동했거나 해당 결정이 연방법, 주법 또는 지방법, 규제 기관 또는 요건에 위배된다고 임대인이 판단하여 30일 이내에 세입자에게 서면으로 통보하지 않는 한 즉시 그러한 결정을 수행하는 데 필요한 모든 조치를 취하거나 그러한 결정으로 금지된 행동을 자제해야 합니다. 이러한 경우, 심리 담당관 또는 심리 패널의 결정은 사법적으로 검토될 수 있습니다.

### 결정을 준수하지 않음

결정의 당사자가 심리 담당자 또는 심리 패널의 결정 조항을 자발적으로 준수하지 않는 경우, 이의 제기 당사자는 준수를 강제하기 위해 적절한 법적 조치를 취할 수 있습니다.

## 퇴거 조치 집행

세입자가 퇴거 제안에 대한 청문회를 요청하고 청문회 담당관 또는 청문회 패널이 결정에서 퇴거 제안을 지지하는 경우, 임대인은 임대인이 세입자에게 통지한 기간이 만료될 때까지 소유권 회복을 위한 조치를 시작할 수 없습니다.

## 법정에 갈 권리

본 고충 및 이의 제기 절차는 모든 당사자에게 문제와 분쟁을 해결할 수 있는 비사법적 수단을 제공하기 위해 마련되었습니다. 여기에 포함된 절차의 사용 또는 참여, 또는 임대인에게 유리하거나 임차인의 구제 요청을 전부 또는 일부 거부하는 심리 담당자 또는 패널의 결정은 해당 문제에 대해 이후 제기될 수 있는 모든 사법 절차에 대해 회원님 또는 당사가 가질 수 있는 권리를 포기하거나 어떤 방식으로든 영향을 미치지 않습니다. 그러한 절차에서 당사는 규정 또는 기타 적절한 수단을 통해 원래 제안한 불만 처리에서 당사가 근거로 삼았던 근거를 귀하에게 제기하는 것으로 제한됩니다.

## 보복

누구도 고충처리 절차를 이용했거나 다른 사람의 이용을 도왔다는 이유로 보복을 당하지 않습니다. 장애인은 비공식 심리 절차에 참여할 수 있도록 합리적인 편의를 요청할 권리가 있습니다.

## 지원자 고충 처리 절차

신청 절차 중 언제든지 귀하의 권리, 의무, 복지 또는 지위가 CCH의 조치 또는 조치 실패로 인해 불리한 영향을 받았거나 받을 수 있다고 생각하는 경우, 비공식 또는 공식 검토를 위해 고충을 제출할 수 있습니다. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_으로 전화하거나 음성 메일을 남기면 가능한 한 빨리, 그러나 늦어도 통화일로부터 48 시간 이내에 답변을 드립니다.

이때에도 고충이 해결되지 않으면 CCH 지정 직원 및 디렉터와의 면담인 비공식 청문회를 요청할 수 있습니다. 비공식 청문회의 목적은 공식 청문회를 거치지 않고 문제를 해결하는 것입니다.

문제가 해결되지 않는 경우 귀하는 정식 청문회를 요청할 수 있습니다. 공식 심리는 귀하와 CCH 및/또는 \_\_\_\_\_의 지정된 구성원 간에 이루어집니다.

공식 심리를 요청하려면 위에서 설명한 비공식 심리를 통해 이미 CCH와 문제 해결을 시도한 적이 있어야 합니다. 비공식 또는 공식 회의 요청은 모두 서면으로 이루어져야 하며 불만 사항에 대한 구체적인 근거를 포함해야 합니다.

청문회 요청은 다음 주소로 우편으로 보내야 합니다:

CCH 관리

담당자: 고충처리 및 이의 신청

1855 올림픽대로

월넛 크릭, 캘리포니아 94596

또는 이메일로 보내주세요: [Appeals@cchnc.org](mailto:Appeals@cchnc.org)

프로젝트와 관련된 단체에 불만 사항이 있는 경우 CCH에 연락하여 적절한 다음 단계를 밟을 수 있도록 조언을 구하세요.

## 신청자 이의 제기 절차

지원 자격 박탈 통지서를 받은 지원자에게는 다음과 같은 이의 신청 절차가 적용됩니다.

신청자는 거부 통지를 받은 날로부터 14 일 이내에 이의를 제기해야 합니다:

CCH 관리

담당자: 고충처리 및 이의 신청  
1855 올림픽대로  
월넛 크릭, 캘리포니아 94596

또는 이메일로 보내주세요: [Appeals@cchnc.org](mailto:Appeals@cchnc.org)

경영진은 실격 처리된 각 지원자, 추천 기관 및 자금 지원 기관에 서면 통지를 보냅니다. 통지에는 다음과 같은 내용이 포함됩니다:

- 결격 사유를 모두 기재하세요.
- 신청자가 결정에 이의를 제기하기 위해 직접 또는 서면으로 이의신청을 요청할 수 있는 방법을 설명합니다.
- 장애가 있는 신청자는 이의신청에 참여할 수 있도록 합리적인 편의를 요청할 권리가 있음을 명시합니다.
- 신청자에게 대면 이의신청에 옹호자 또는 변호사를 동반할 수 있음을 알립니다.
- 이의 제기 절차에 도움을 줄 수 있는 지역 법률 서비스 및 주거 권리 단체에 대한 소개 정보를 제공합니다.
- 신청자가 항소심에서 제출할 수 있는 서류를 설명합니다.

항소 요청을 받으면 회사의 경영진이 모든 자료를 검토하고, 경영진이 숙소 관리자의 결정을 긍정하거나 결정을 뒤집거나 추가 검토를 위해 사건을 다시 열기로 결정한 경우 항소인에게 통지합니다. 경영진이 이의신청을 검토하는 동안, 경영진은 이의신청이 확정될 때까지

신청자에게 적절한 규모의 숙소를 보유하고 있습니다. 답변은 10 일(역일 기준)을 초과하지 않는 범위 내에서 제공될 것입니다.

은/는 다음에서 모니터링하는  
프로젝트입니다:

질문이나 우려 사항이 있거나 불만 사항을 제출하고 싶은 경우 문의할 수 있습니다: