

**ДАННАЯ ПОЛИТИКА ПРИЗЫВАЕТ ЗАЯВИТЕЛЕЙ/АРЕНДАТОРОВ НАПРАВЛЯТЬ ОТЧЕТЫ, ЖАЛОБЫ, ПРЕТЕНЗИИ И ОБРАЩЕНИЯ, КОТОРЫЕ ОБРАБАТЫВАЮТСЯ СПРАВЕДЛИВО, ОПЕРАТИВНО И ПРОФЕССИОНАЛЬНО**

**ЭТАПЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ:**

- Отказы → Управление зданием (на месте)
- Первое обращение → Персонал по вопросам соблюдения требований (беспристрастный член ДХЦ)
- Дальнейшие обращения → Подача претензии (см. ниже)

**ЭТАПЫ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ:**

- Разрешение вопроса на первом уровне → Управление зданием (на месте)
- Разрешение вопроса на втором уровне → Управляющий портфелем (контроль вопросов, разрешаемых на месте)
- Разрешение вопроса на третьем уровне → Подача претензии (см. 2-ю страницу)

**ПРЕТЕНЗИИ:**

- Разрешение вопроса на первом уровне → Управляющий портфелем (контроль вопросов, разрешаемых на месте)  
*Если Управляющий портфелем уже ответил или был привлечен, рассмотрением вопроса займется Заместитель директора по управлению недвижимостью на неофициальном слушании.*
- Разрешение вопроса на втором уровне → Персонал по вопросам соблюдения требований (беспристрастный член ДХЦ)  
*Может быть неофициальное или официальное слушание. Будет привлечен сотрудник для официального слушания дела.*
- Разрешение вопроса на третьем уровне → Директор по управлению недвижимостью
- Контактное лицо для окончательного решения → Главный операционный директор  
*Исполнительный директор ДХЦ, ответственный за контроль Отдела по управлению недвижимостью*

Наши качественные доступные жилые объекты в заботливых сообществах не допускают дискриминации по признаку расы, цвета кожи, религии, пола, инвалидности, семейного положения, национального происхождения, семейного статуса, социального происхождения, источника дохода, возраста, медицинского состояния (рак/генетические характеристики), убеждений, синдрома приобретенного иммунодефицита (СПИД) или СПИД-ассоциированных состояний (САС), сексуальной ориентации, пола, гендерной идентичности, гендерного выражения, генетической информации, гражданства, иммиграционного статуса, основного языка общения, любого произвольного основания или любого другого основания, защищенного федеральным законодательством, законодательством штата или местным законодательством. Для соблюдения требований о недискриминации, содержащихся в правилах Министерства жилищного строительства и городского развития, назначен Координатор в соответствии с разделом 504, и с ним можно связаться по адресу: 1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596 (Уолнат-Крик, Калифорния), (510) 632-6712, Телетайп: 711, Номер в Департаменте недвижимости Калифорнии (DRE) 473345.

## ФАКТЫ В ОТНОШЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

**A**

\_\_\_\_\_  
**Название объекта  
 недвижимости**

\_\_\_\_\_  
**Полное имя**

\_\_\_\_\_  
**Контактная  
 информация**

**B**

**Даты:**

\_\_\_\_\_  
*Дата обращения (сегодняшняя дата)*

\_\_\_\_\_  
*Дата отказа*

**C**

**ДА**  **НЕТ** Вы обращаетесь в Отдел по соблюдению требований в первый раз?

**D** **Причина отказа:**

- Отсутствие ответа  Судимость  Превышение ограничения по размеру дохода  Доход ниже минимального
- Отказ в добавлении жилья
- Отказ в разумном приспособлении/модификации
- Отказ в ином: \_\_\_\_\_

**E** Укажите причину, по которой ваше обращение должно быть удовлетворено, и приложите любые документы в поддержку своего запроса:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**F** Выберите, как вы хотите, чтобы вышеуказанная проблема(-ы) была решена:

- Пересмотр/Сообщение в письменной форме**
- Пересмотр/Назначение встречи в удаленном формате**
- Пересмотр/Назначение личной встречи**

## ЖАЛОБЫ

**A**

Название объекта  
недвижимости

Полное имя

Номер  
помещения

**B**

Контактная  
информация: Номер телефона

Электронная почта

**C**

ДА  НЕТ Вы подаете жалобу в первый раз?

**D**

Когда это  
произошло: Дата

День недели

Время

до полудня

после полудня

**E**

Что произошло:

- Чрезмерный шум  Неподобающее поведение арендатора/гостя  
 Незаконное перемещение/Незаконное проникновение  
 Неправомерное поведение персонала  Вандализм  
 Другое: \_\_\_\_\_

**F**

Где это произошло:

Укажите местоположение(-я): \_\_\_\_\_

**G**

Кто был вовлечен:

Перечислите имена: \_\_\_\_\_

**H**

Кто был свидетелем:

Перечислите имена: \_\_\_\_\_

**I**

Выберите, как вы хотите, чтобы вышеуказанная проблема(-ы) была решена:

- Никак, только в информационных целях  
 Пересмотр/Сообщение в письменной форме  
 Пересмотр/Назначение встречи в удаленном формате  
 Пересмотр/Назначение личной встречи

**J**

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Следующую страницу можно использовать для более подробной информации/описания своими словами.



## ПРЕТЕНЗИИ

**A** \_\_\_\_\_  
**Название объекта недвижимости** \_\_\_\_\_  
**Полное имя** \_\_\_\_\_  
**Номер помещения** \_\_\_\_\_

**B** Контактная информация: \_\_\_\_\_  
**Номер телефона** \_\_\_\_\_  
**Электронная почта** \_\_\_\_\_

**C**  ДА  НЕТ Вы направляете претензию в первый раз?

**D** Когда это произошло: \_\_\_\_\_  
**Дата** \_\_\_\_\_  
**День недели** \_\_\_\_\_  
**Время** \_\_\_\_\_  
 до полудня  
 после полудня

**F** Где это произошло:  
 Укажите местоположение(-я): \_\_\_\_\_

**K** Что произошло:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**I** Выберите, как вы хотите, чтобы вышеуказанная проблема(-ы) была решена:  
 Никак, только в информационных целях  
 Пересмотр/Сообщение в письменной форме  
 Пересмотр/Назначение встречи в удаленном формате  
 Пересмотр/Назначение личной встречи

**J** **ПРИМЕЧАНИЕ:** Ознакомьтесь с пояснениями на следующей странице.

**ПРИМИТЕ К СВЕДЕНИЮ**

**Следующие соображения в отношении обстоятельств при принятии решения об отказе или прекращении помощи или выселении из-за действий или бездействия членов семьи:**

- Руководство и должностные лица, проводящие слушания, должны учитывать все соответствующие обстоятельства.
- Руководство и должностные лица, проводящие слушания, могут установить требования, чтобы другие члены семьи не проживали в жилом помещении или не получали помощь.
- Отказ в одобрении заявителя, прекращение помощи или выселение из-за незаконного употребления наркотиков или злоупотребления алкоголем членом, который больше не проявляет такого поведения: руководство и должностные лица, проводящие слушания, должны учитывать любые успешно завершённые программы реабилитации от наркотиков или алкоголя под наблюдением, или иным образом успешно прошедшую реабилитацию (42 U.S.C. 13661). Могут потребоваться запросы на предоставление доказательств.
- Если в семье есть инвалид(ы), любое решение, касающееся такого действия, подлежит рассмотрению с учетом разумного приспособления в соответствии с 24 CFR, Часть 8.
- Действия руководства и владельца должны соответствовать положениям о справедливом предоставлении жилья и равных возможностях, изложенным в 24 CFR SS 51.05 и 24 CFR Часть 5, Подчасть L, для защиты жертв домашнего насилия, насилия на свиданиях, сексуального насилия или преследования.
- Выселения рассматриваются как крайняя мера, в случаях неуплаты должна быть предложена справедливая и разумная схема погашения, и соображения здоровья, безопасности и спокойного проживания должны быть сбалансированы с учетом того, что у жильцов может не быть других вариантов жилья и полного контроля над всеми членами семьи и гостями.

Наши качественные доступные жилые объекты в заботливых сообществах не допускают дискриминации по признаку расы, цвета кожи, религии, пола, инвалидности, семейного положения, национального происхождения, семейного статуса, социального происхождения, источника дохода, возраста, медицинского состояния (рак/генетические характеристики), убеждений, синдрома приобретенного иммунодефицита (СПИД) или СПИД-ассоциированных состояний (САС), сексуальной ориентации, пола, гендерной идентичности, гендерного выражения, генетической информации, гражданства, иммиграционного статуса, основного языка общения, любого произвольного основания или любого другого основания, защищенного федеральным законодательством, законодательством штата или местным законодательством. Для соблюдения требований о недискриминации, содержащихся в правилах Министерства жилищного строительства и городского развития, назначен Координатор в соответствии с разделом 504, и с ним можно связаться по адресу: 1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596 (Уолнат-Крик, Калифорния), (510) 632-6712, Телетайп: 711, Номер в Департаменте недвижимости Калифорнии (DRE) 473345.