
Политики и формы в отношении обращений/претензий

Цель

ДХЦ не допускает дискриминации на основе инвалидности в нарушение 24 CFR Часть 8 при одобрении заявителя или доступе к своим программам и мероприятиям, финансируемым федеральным правительством, а также при рассмотрении или занятости в данных программах и мероприятиях. Время от времени можно ожидать, что произойдет что-то, вызывающее беспокойство у жильцов или заявителей. Данная политика разработана ДХЦ для разрешения проблем в кратчайшие сроки.

Заявление о конфиденциальности

Любая жалоба, претензия или обращение, а также их рассмотрение будут проводиться в строгой конфиденциальности и не будут обсуждаться ни с кем, кроме непосредственно вовлеченных лиц. Руководство ДХЦ никоим образом не будет принимать ответные меры против жильцов, которые подают жалобу, претензию или направляют обращение.

Распространение и изменения

Арендодатель обязан предоставить копию данной процедуры Арендатору в момент его заселения в рамках проекта, а также каждому потенциальному Арендатору, которому отказано в аренде. Всякий раз, когда данная процедура изменяется, Арендодатель должен предоставить Арендатору пересмотренную копию с уведомлением за 30 (тридцать) дней до даты вступления изменений в силу.

Применимость

Настоящая процедура применяется ко всем индивидуальным претензиям между Арендатором и Арендодателем; данная процедура не применяется к: (1) действительности или уместности условий договора аренды, (2) выселению или прекращению аренды на основании создания или поддержания вами угрозы здоровью или безопасности других Арендаторов или сотрудников, (3) групповым претензиям, и (4) спорам между Арендатором и другими Арендаторами, не затрагивающим Арендодателя

Право на слушание

Когда Арендатор подает письменный или устный запрос, как описано, Арендатор имеет право на слушание, касающееся любой претензии, как определено.

Виды слушаний

Существует два вида слушаний: (1) информационное слушание или (2) официальное слушание.

Неофициальное слушание

Это неофициальная встреча между Арендатором и Арендодателем для обсуждения претензии Арендатора. Цель неофициального слушания заключается в разрешении проблемы без необходимости проведения официального слушания.

Официальное слушание

Это официальное слушание с участием Арендатора, Арендодателя и должностного лица или комиссии по слушаниям. Решения, принятые на таком слушании, являются обязательными для Арендатора и Арендодателя.

Процедура неофициального слушания

Представление претензии

Арендатор должен лично представить свою претензию Арендодателю устно или письменно в офисе Арендодателя, чтобы Арендатор и Арендодатель могли обсудить претензию неофициально. Арендатор должен представить свою претензию в разумные сроки, не превышающие 10 (десяти) дней с момента действий или бездействия Арендодателя, которые являются основанием для претензии Арендатора. Претензия может быть просто изложена Арендатором, который должен указать основание(я) для претензии и действие или компенсацию, которую он желает получить. Арендодатель назначит встречу с Арендатором в течение 10 (десяти) рабочих дней, в общей сложности в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после получения запроса от Арендатора.

Краткий отчет и ответ

Арендодатель подготовит письменный, датированный и подписанный краткий отчет обсуждения и ответа Арендодателя на претензию Арендатора в разумные сроки, не превышающие 10 (десяти) рабочих дней, что составляет в общей сложности 14 (четырнадцать) календарных дней. Арендодатель отправит или доставит один экземпляр Арендатору и сохранит один в файле Арендатора. Ответ Арендодателя должен указать (1) имена участников слушания, (2) дату слушания, (3) характер претензии, (4) предлагаемое решение претензии и конкретные причины для этого, (5) право на официальное слушание, и (6) процедуру, с помощью которой вы можете запросить официальное слушание, если вы не удовлетворены предлагаемым решением.

Запрос на официальное слушание

Если Арендатор не удовлетворен предложенным решением по претензии, изложенным в ответе, Арендатор может подать письменный запрос на официальное слушание. Арендатор должен направить письменный запрос Арендодателю в разумные сроки после получения ответов на претензию Арендатора, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней, и Арендатор должен указать дату и подписать запрос. Арендодатель поместит копию запроса Арендатора в свой файл вместе с претензией и ответом.

Ненаправление запроса на слушание

Если Арендатор не запросит официальное слушание в течение указанного выше времени, Арендатор отказывается от права на официальное слушание, и предлагаемое решение претензии становится окончательным. Это, однако, не будет означать отказ Арендатора от права впоследствии оспаривать разрешение претензии в соответствующем судебном разбирательстве.

Процедура официального слушания

Выбор должностного лица или комиссии по слушаниям

Когда Арендодатель получает запрос Арендатора на официальное слушание, Арендодатель свяжется с Арендатором лично или по телефону, чтобы обсудить выбор должностного лица для проведения слушания. Должностное лицо, проводящее слушание, должно быть

беспристрастным, незаинтересованным лицом, выбранным совместно Арендодателем и Арендатором. Если Арендодатель и Арендатор не могут договориться о назначении должностного лица, проводящего слушание, Арендодатель и Арендатор должны каждый назначить своего представителя, и два назначенных члена выберут третьего члена. Если назначенные Арендодателем и Арендатором члены не могут договориться о третьем члене, такой член должен быть назначен независимой организацией, с которой заключил контракт Арендодатель, такой как местный совет по медиации или отделение Американской арбитражной ассоциации. Председатель комиссии по слушаниям избирается членами комиссии.

Выбор должностных лиц и членов комиссии по слушаниям регулируется следующими руководящими принципами: (1) Ни один родственник Арендатора не может выступать в качестве должностного лица или члена комиссии по слушаниям; (2) Ни один из должностных лиц или сотрудников Арендодателя, которые непосредственно предлагают решение по претензии или чьи обязанности и ответственность непосредственно связаны с ним каким-либо образом в отношении рассматриваемой претензии, не может выступать в качестве должностного лица или члена комиссии по слушаниям на официальном слушании; и (3) Третий член комиссии не может быть одним из должностных лиц или сотрудников Арендодателя, а также не может быть жильцом какого-либо объекта недвижимости, находящегося под юрисдикцией Арендодателя.

Ограничения по времени

Арендодатель и Арендатор должны действовать так, чтобы избежать ненужных задержек в разрешении претензий. Должностное лицо или комиссия по слушаниям должны быть выбраны, а слушание – назначено Арендодателем в кратчайшие сроки, но не позднее 10 (десяти) дней после получения запроса Арендатора на проведение слушания. Арендодатель приложит все разумные усилия, чтобы дата, время и место проведения слушания были удобны для вас. Арендодатель уведомит Арендатора о запланированном времени и процедурах, регулирующих слушание, посредством письменного уведомления, доставленного или отправленного по почте Арендатору не менее чем за 5 (пять) дней до проведения слушания.

Справедливое слушание

Арендатор имеет право на справедливое слушание, обеспечивающее основные гарантии надлежащей правовой процедуры перед должностным лицом или комиссией по слушаниям, и Арендатор может быть представлен адвокатом или другим лицом, выбранным в качестве представителя Арендатора. Арендатор должен лично присутствовать на слушании.

Закрытое слушание

Слушание будет закрытым, если только Арендатор не запросит открытое слушание. Посещение лицами, имеющими законный интерес в производстве, не должно быть ограничено.

Истребование информации

Арендатор или уполномоченный представитель Арендатора может до слушания ознакомиться и за счет Арендатора запросить копии всех документов, записей и нормативных актов, имеющих отношение к слушанию. Любой документ, который не был предоставлен после запроса Арендатора, не может быть использован Арендодателем на слушании. Арендодатель или Арендатор могут заранее запросить стенограмму слушания за счет Арендодателя или Арендатора.

Оспариваемая арендная плата или другие сборы

Если претензия касается суммы арендной платы или других платежей, которые Арендодатель считает подлежащими уплате, Арендодатель может потребовать от Арендатора уплатить Арендодателю до 100% от оспариваемой арендной платы или платежей, и Арендодатель разместит средства на доверительном счете до разрешения спора. Если Арендатор не осуществит необходимые платежи, должностное лицо, проводящее слушание, или комиссия по слушаниям могут определить, что Арендатор отказался от своего права на слушание. Неосуществление Арендатором платежей не будет считаться отказом Арендатора от права впоследствии оспаривать решение Арендодателя по претензии в соответствующем судебном разбирательстве. После разрешения спора или принятия решения должностного лица или комиссии по слушаниям деньги должны быть возвращены или направлены Арендодателю в соответствии с решением должностного лица или комиссии по слушаниям.

Доказательство

На слушании Арендатор должен четко изложить факты, а затем быть готовым представить доказательства в поддержку этих фактов. Бремя доказывания затем ложится на Арендодателя, чтобы обосновать действия или бездействие, предложенные Арендодателем в ответе на претензию Арендатора, выдвинуть аргументы против доказательств, на которые полагается Арендодатель, и провести очную ставку и подвергнуть перекрестному допросу всех свидетелей, на чьи показания или информацию полагается Арендодатель.

Слушания

Слушания, проводимые должностным лицом или комиссией по слушаниям, являются неофициальными, и любые устные или документальные доказательства, ограниченные, однако, фактами и вопросами, поднятыми в претензии и ответе, могут быть приняты должностным лицом или комиссией по слушаниям без учета того, будут ли доказательства допустимы в соответствии с правилами доказывания, применяемыми в судебных разбирательствах.

Неявка

Если Арендодатель или Арендатор не явится на слушание, должностное лицо или комиссия по слушаниям могут отложить слушание на срок до 5 (пяти) дней или принять решение о том, что отсутствующая сторона отказалась от своего права на слушание.

Решения должностного лица или комиссии по слушаниям

Юридическая сила

Решение должностного лица, проводящего слушание, должно основываться исключительно на фактах, представленных на слушании, а также на применимом законодательстве и соглашениях и политиках Арендодателя и регулирующих органов. В той мере, в которой это предусмотрено ниже, решение должностного лица или комиссии по слушаниям является обязательным.

Предлагаемое решение

Арендодатель и Арендатор могут договориться о подготовке предлагаемого решения для должностного лица или комиссии по слушаниям. Если обе стороны согласны, каждая из них должна представить такое решение должностному лицу или комиссии для рассмотрения.

Письменное решение

Должностное лицо или комиссия по слушаниям должны подготовить письменное решение, включая изложение выводов и заключений, а также причины или основания для них, по всем существенным вопросам, поднятым Арендодателем или Арендатором. Такое решение должно быть подготовлено в разумные сроки после даты слушания, но не позднее 5 (пяти) дней. Копии должны быть отправлены по почте или доставлены сторонам и/или их представителям, а также регулирующим органам. Арендодатель поместит копию письменного решения должностного лица или комиссии по слушаниям вместе со всеми документами, относящимися к претензии, в файл Арендатора.

Затраты

Если должностное лицо или комиссия по слушаниям вынесет решение в нашу пользу и дополнительно установит, что претензия была полностью необоснованной и подана с целью преследования или на основе тех же или схожих фактов, что и претензия, ранее поданная вами или членом вашей семьи, или от вашего или их имени, должностное лицо или комиссия по слушаниям может, по своему усмотрению, возложить на вас расходы и издержки, связанные с проведением слушания.

Принудительное исполнение решения должностного лица или комиссии по слушаниям

Соблюдение решения

Если решение вынесено в пользу Арендатора, Арендодатель должен незамедлительно предпринять все действия, необходимые для выполнения такого решения, или воздержаться от любых действий, запрещенных таким решением, если только Арендодатель не определит и не уведомит Арендатора в письменной форме в течение тридцати дней о том, что должностное лицо или комиссия по слушаниям действовали вопреки закону, превысили свои полномочия, или решение противоречит применимому федеральному законодательству, законодательству штата или местному законодательству, либо нормативным положениям или требованиям. В таком случае решение должностного лица или комиссии по слушаниям может быть обжаловано в судебном порядке.

Несоблюдение решения

Если какая-либо из сторон решения не выполнит добровольно положения решения должностного лица или комиссии по слушаниям, пострадавшая сторона может предпринять соответствующие юридические действия для обеспечения соблюдения.

Принудительное исполнение решения о выселении

Если Арендатор запрашивает слушание по предложенному выселению, и должностное лицо или комиссия по слушаниям в своем решении поддерживает наше предложение о выселении, Арендодатель не может начать действия по возвращению владения в отношении объекта недвижимости до истечения срока, указанного в уведомлении Арендодателя Арендатору.

Право на обращение в суд

Данная процедура подачи претензий и обращений была установлена для предоставления всем сторонам внесудебного способа разрешения проблем и споров. Ни использование или участие в каких-либо процедурах, включенных в настоящий документ, ни решение должностного лица или комиссии по слушаниям, которое вынесено в пользу Арендодателя и/или отказывает Арендатору в запрашиваемом им принятии мер полностью или частично, не будет являться отказом от любых судебных разбирательств, которые могут быть впоследствии начаты по данному вопросу, и не повлияет каким-либо образом на любые права, которые у вас или у нас могут быть в отношении такого судебного разбирательства. В таких разбирательствах мы будем ограничены, по соглашению или иными соответствующими способами, в использовании против вас тех оснований, на которые мы изначально опирались в нашем предложении по разрешению претензии.

Применение ответных мер

Никто не должен подвергаться ответным мерам за использование или оказание помощи другим в использовании процедуры подачи претензии. Инвалиды имеют право запрашивать разумные приспособления для участия в процессе неофициального слушания.

Процедуры подачи претензий заявителями

Если в любое время в процессе подачи заявления вы почувствуете, что ваши права, обязанности, благосостояние или статус были или могут

Политики в отношении обращений/претензий

Если вы были неблагоприятно затронуты действиями или бездействием ДХЦ, вы можете подать претензию для неофициального или официального рассмотрения. Вы можете позвонить и при необходимости оставить голосовое сообщение, и вам перезвонят в кратчайшие сроки, но не позднее, чем через 48 часов после даты звонка.

Если ваша претензия не будет решена на этом этапе, вы можете запросить проведение неофициального слушания, которое представляет собой встречу с назначенными сотрудниками и директором ДХЦ. Целью неофициального слушания является урегулирование проблемы без необходимости проведения официального слушания.

В случае если проблема не будет решена, вы имеете право запросить официальное слушание. Официальное слушание проводится между вами и ДХЦ и/или назначенным членом.

Чтобы запросить официальное слушание, вы должны были уже попытаться решить проблему с ДХЦ и с помощью неофициального слушания, описанного выше. Все запросы на неофициальные или официальные встречи должны быть в письменной форме и должны содержать конкретные основания для жалобы.

Запросы на проведение слушания следует направлять по адресу:

ДХЦ, Руководство
Кому: Отдел претензий и
обращений
1855 Olympic Boulevard
Walnut Creek, CA 94596
(Уолнат-Крик, Калифорния)

Либо по электронной почте: Appeals@cchnc.org

Если у вас есть претензии к какой-либо организации, связанной с проектом, свяжитесь с ДХЦ, чтобы получить консультацию о дальнейших действиях.

Процедуры направления обращений заявителями

К заявителям, которые получили письмо о дисквалификации заявления, применяется следующий процесс направления обращения.

Заявитель должен направить обращение в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты письма об отклонении по следующему адресу:

ДХЦ, Руководство
Кому: Отдел претензий и обращений
1855 Olympic Boulevard
Walnut Creek, CA 94596
(Уолнат-Крик, Калифорния)

Либо по электронной почте: Appeals@cchnc.org

Руководство направляет письменное уведомление каждому дисквалифицированному заявителю, направляющему агентству и финансирующему агентству. В уведомлении:

- Будут перечислены все причины дисквалификации.
- Будет объяснено, как заявитель может направить обращение лично или в письменной форме, чтобы оспорить решение.
- Будет указано, что заявитель с ограниченными возможностями имеет право подать заявку на разумное приспособление для участия в апелляции.
- Будет сообщено заявителю, что он имеет право привлечь адвоката или юриста для личного обращения.
- Будет предоставлена справочная информация о местных юридических службах и организациях по правам на жилье, которые могут помочь в процессе апелляции; и
- Будет описана документация, которую заявитель может представить в рамках апелляции.

После получения запроса на апелляцию исполнительный директор нашей компании рассмотрит все материалы и сообщит заявителю, если исполнительный директор подтверждает решение Управляющего имуществом, отменяет решение или решает возобновить рассмотрение дела. Пока такое обращение рассматривается нашим исполнительным директором, руководство будет удерживать помещение соответствующего размера для заявителя до тех пор, пока процесс

Политики в отношении обращений/претензий

рассмотрения не будет завершен. Мы предоставим ответ в течение не более 10 (десяти) календарных дней.

– проекты, контролируемые:

В случае вопросов или проблем, а также при подаче претензии вы можете связаться по следующим контактными данным: