

ES POLÍTICA INVITAR A LOS SOLICITANTES/INQUILINOS A PRESENTAR INFORMES, QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES, LOS CUALES SE MANEJARÁN DE FORMA JUSTA, RÁPIDA Y PROFESIONAL

ETAPAS DE APELACIÓN:

- Denegación** → **Administración del edificio** (en el sitio)
- Primera apelación** → **Personal de cumplimiento**
(representante imparcial de CCS)
- Apelaciones adicionales** → **Presentar un reclamo** (ver abajo)

ETAPAS DE QUEJAS:

- Primera resolución** → **Administración del edificio** (en el sitio)
- Segunda resolución** → **Gerente de cartera** (supervisión en sitio)
- Tercera resolución** → **Presentar un reclamo** (ver 2º página)

RECLAMACIONES:

- Primera resolución** → **Gerente de cartera** (supervisión en sitio)
Si el Gerente de cartera ya respondió o se involucró, el caso pasará al subdirector de administración de propiedades para una audiencia informal.
- Segunda resolución** → **Personal de cumplimiento**
(representante imparcial de CCH)
*Puede ser una audiencia informal o formal
Las **propiedades PHA** recibirán una audiencia formal con un Oficial de audiencia*
- Tercera resolución** → **Director de administración de propiedades**
- Contacto de decisión final** → **Director de operaciones**
Ejecutivo del CCH con supervisión del Departamento de administración de propiedades

Nuestras propiedades de viviendas asequibles y de calidad, ubicadas en comunidades solidarias, no discriminan por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, origen nacional, estado civil, ascendencia, fuente de ingresos, edad, condición médica (cáncer/características genéticas), creencias, síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) o condiciones relacionadas con el SIDA (ARC), orientación sexual, género, identidad de género, expresión de género, información genética, ciudadanía, estado migratorio, idioma principal, cualquier motivo arbitrario o cualquier otro motivo protegido por las leyes federales, estatales o locales. Se ha designado a un Coordinador de la Sección 504 para supervisar el cumplimiento de los requisitos contra la discriminación establecidos en las regulaciones del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano, y puede ser contactado en 1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596 Teléfono:(510) 632-6712, TTY: 711, Cal DRE #473345

DETALLES DE LA APELACIÓN

A

Nombre de la propiedad _____

Nombre completo _____

Info. de contacto _____

B

Fechas:

Fecha de apelación (fecha de hoy) _____

Fecha de denegación _____

C

SÍ NO

¿Es la primera vez que apela al área de cumplimiento?

D

Motivo de la denegación:

No respondió Historial criminal Excede el límite de ingresos

Ingreso menor al mínimo requerido Denegado para agregar ocupantes

Solicitud de adaptación/modificación razonable denegada

Denegado por otros motivos: _____

E

Explique la razón por la cual su apelación debe ser aceptada y adjunte cualquier documento que respalde su solicitud:

F

Seleccione cómo le gustaría que se atiendan los asuntos mencionados:

Revisión/Contacto por escrito Revisión/Agendar reunión virtual

Revisión/Agendar reunión presencial

QUEJAS

A

Nombre de la propiedad _____

Nombre completo _____

Unidad n.º _____

B Info. de

contacto: Teléfono _____

Correo electrónico _____

C

SÍ NO

¿Es la primera vez que apela al área de cumplimiento?

D

¿Cuándo

sucedió?: _____

Fecha

Día de la semana

Hora

AM

PM

E

¿Qué sucedió?:

Ruido excesivo Comportamiento inapropiado de inquilino/invitado

Tráfico/Allanamiento Conducta indebida del personal Vandalismo

Otros: _____

F

¿Dónde ocurrió?:

Enumere los lugares: _____

G

¿Quién estuvo involucrado?:

Escriba los nombres: _____

H

¿Quién fue testigo?:

Escriba los nombres: _____

I

Seleccione cómo quiere que se traten las inquietudes mencionadas:

Ninguna, solo para fines informativos

Revisión/Contacto por escrito

Revisión/Programar una reunión telefónica

Revisión/Programar una reunión en persona

J

NOTA: Use la página siguiente si quiere agregar más detalles o expresarse la situación con sus propias palabras.

RECLAMOS

- A** _____
Nombre de la propiedad *Nombre completo* *Unidad n.º*
- B** Info. de _____
contacto: *Teléfono* *Correo electrónico*
- C** **SÍ** **NO** ¿Es la primera vez que apela al área de cumplimiento?
- D** ¿Cuándo AM
sucedió?: _____ PM
Fecha *Día de la semana* *Hora*
- F** ¿Dónde ocurrió?:
Enumere los lugares: _____
- K** ¿Qué sucedió?:

- I** Seleccione cómo quiere que se traten las inquietudes mencionadas:
 Ninguna, **solo para fines informativos**
 Revisión/Contacto por escrito
 Revisión/Programar una reunión telefónica
 Revisión/Programar una reunión en persona
- J** **NOTA:** *Revise las declaraciones en la página siguiente.*

TENER EN CUENTA

Las siguientes consideraciones de circunstancias deben tomarse en cuenta cuando se determina negar o terminar la asistencia o desalojar debido a la acción o falta de acción de los miembros de la familia:

- La administración y los oficiales de audiencia deben considerar todas las circunstancias relevantes.
- La administración y los oficiales de audiencia pueden imponer requisitos para que otros miembros de la familia no vivan en la unidad ni reciban asistencia.
- Denegaciones de admisión, terminación de asistencia o desalojos debido al uso ilegal de drogas o abuso de alcohol por parte de un miembro que ya no participa en ese comportamiento: la administración y los oficiales de audiencia deben considerar cualquier programa supervisado de rehabilitación de drogas o alcohol que se haya completado con éxito, o cualquier otra forma de rehabilitación exitosa (42 U.S.C. 13661). Puede requerirse la presentación de pruebas.
- Si la familia incluye personas con discapacidades, cualquier decisión relacionada con dichas acciones estará sujeta a consideraciones de ajustes razonables de acuerdo con 24 CFR, Parte 8.
- Las acciones de la administración y del propietario deben ser coherentes con las disposiciones de igualdad de oportunidades y vivienda justa conforme a 24 CFR § 51.05 y 24 CFR Parte 5, Subparte L, que dan protección a víctimas de violencia doméstica, violencia en el noviazgo, asalto sexual o acoso.
- Los desalojos deben considerarse como último recurso; en casos de falta de pago se debe ofrecer un plan de pagos justo y razonable, y deben equilibrarse las consideraciones de salud, seguridad y disfrute pacífico con el reconocimiento de que los residentes podrían no tener otras opciones de vivienda ni control completo sobre todos los miembros del hogar o invitados.