

Chính Sách và Biểu Mẫu Kháng Nghị/Than Phiền

Mục Đích

CCH không phân biệt đối xử dựa trên khuyết tật vi phạm 24 CFR Phần 8 trong việc tuyển sinh hoặc tiếp cận, hoặc điều trị hoặc việc làm trong các chương trình và hoạt động do liên bang hỗ trợ. Thành thật, có lý do để mong đợi rằng sẽ có điều gì đó xảy ra khiến người cư trú hoặc người nộp đơn cảm thấy quan ngại. CCH xây dựng chính sách này để giải quyết các mối quan ngại nhanh nhất có thể.

Tuyên Bố Bảo Mật

Mọi khiếu nại, than phiền hoặc kháng nghị và quá trình điều tra sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và sẽ không được thảo luận với bất kỳ ai ngoại trừ những người có liên quan trực tiếp. Ban Quản Lý CCH sẽ không trả thù những người cư trú nộp đơn khiếu nại, than phiền hoặc kháng nghị.

Phân Phối và Sửa Đổi

Chủ Nhà phải cung cấp một bản sao của quy trình này cho Người Thuê Nhà tại thời điểm Người Thuê Nhà chuyển đến dự án và cho mỗi Người Thuê Nhà tiềm năng bị từ chối cho thuê. Bất cứ khi nào quy trình này được thay đổi, Chủ Nhà phải cung cấp một bản sao đã sửa đổi cho Người Thuê Nhà, với thông báo trước ba mươi (30) ngày về bất kỳ ngày có hiệu lực nào của bất kỳ thay đổi nào.

Hiệu Lực Áp Dụng

Quy trình này sẽ áp dụng cho tất cả các than phiền cá nhân giữa Người Thuê Nhà và Chủ Nhà; quy trình này sẽ không áp dụng cho: (1) tính hợp lệ hoặc tính phù hợp của các điều khoản và điều kiện của hợp đồng cho thuê, (2) việc trục xuất hoặc chấm dứt hợp đồng thuê dựa trên việc quý vị tạo ra hoặc duy trì mối đe dọa đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của những Người Thuê Nhà hoặc nhân viên khác, (3) than phiền tập thể và (4) tranh chấp giữa Người Thuê Nhà và những Người Thuê Nhà khác không liên quan đến Chủ Nhà.

Quyền Điều Trần

Khi Người Thuê Nhà nộp yêu cầu bằng văn bản hoặc bằng miệng như đã mô tả, Người Thuê Nhà có quyền được điều trần liên quan đến bất kỳ than phiền nào được xác định.

Các Loại Điều Trần

Có hai loại điều trần: (1) Phiên điều trần thông tin hoặc (2) Phiên Điều Trần Chính Thức.

Phiên Điều Trần Không Chính Thức

Đây là cuộc họp không chính thức giữa Người Thuê Nhà và Chủ Nhà để thảo luận về than phiền của Người Thuê Nhà. Mục tiêu của phiên điều trần không chính thức là giải quyết vấn đề mà không cần phiên điều trần chính thức.

Phiên Điều Trần Chính Thức

Đây là phiên điều trần chính thức với Người Thuê Nhà, Chủ Nhà và viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần. Quyết định từ phiên điều trần này có tính ràng buộc đối với Người Thuê Nhà và Chủ Nhà.

Quy Trình Điều Trần Không Chính Thức

Trình Bày Than Phiền

Người Thuê Nhà phải đích thân trình bày than phiền của Người Thuê Nhà bằng miệng hoặc bằng văn bản cho Chủ Nhà tại văn phòng của Chủ Nhà để Người Thuê Nhà và Chủ Nhà có thể thảo luận than phiền một cách không chính thức. Người Thuê Nhà phải trình bày than phiền của Người Thuê Nhà trong thời gian hợp lý, không quá mười (10) ngày kể từ hành động hoặc không hành động của Chủ Nhà, là cơ sở cho than phiền của Người Thuê Nhà. Khiếu nại có thể được nêu đơn giản bằng cách Người Thuê Nhà nên nêu rõ lý do than phiền và hành động hoặc biện pháp khắc phục mà Người Thuê Nhà mong muốn. Chủ Nhà sẽ lên lịch họp với Người Thuê Nhà trong vòng mười (10) ngày làm việc trong tổng số mười bốn (14) ngày dương lịch sau khi chủ nhà nhận được yêu cầu của Người Thuê Nhà.

Tóm Tắt và Trả Lời

Chủ Nhà sẽ chuẩn bị một bản tóm tắt bằng văn bản, có ngày tháng và chữ ký về cuộc thảo luận và câu trả lời của Chủ Nhà đối với than phiền của Người Thuê Nhà trong thời gian hợp lý, không quá mười (10) ngày làm việc trong tổng số mười bốn (14) ngày theo lịch. Chủ Nhà sẽ gửi qua thư hoặc giao một bản cho Người Thuê Nhà và giữ một bản trong hồ sơ của Người Thuê Nhà. Câu trả lời của Chủ Nhà sẽ nêu rõ (1) tên của những người tham gia phiên điều trần, (2) ngày diễn ra phiên điều trần, (3) bản chất của than phiền, (4) cách giải quyết than phiền được đề xuất và lý do cụ thể cho việc đó, (5) quyền được điều trần chính thức và (6) thủ tục mà quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần chính thức nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết được đề xuất.

Yêu Cầu Phiên Điều Trần Chính Thức

Nếu Người Thuê Nhà không hài lòng với cách giải quyết than phiền được đề xuất như đã nêu trong câu trả lời, Người Thuê Nhà có quyền gửi yêu cầu bằng văn bản để được điều trần chính thức. Người Thuê Nhà phải gửi yêu cầu bằng văn bản của Người Thuê Nhà đến Chủ Nhà trong thời gian hợp lý sau khi Người Thuê Nhà nhận được câu trả lời cho than phiền của Người Thuê Nhà, không quá mười (10) ngày làm việc và Người Thuê Nhà phải ghi ngày và ký vào yêu cầu. Chủ Nhà sẽ lưu một bản sao yêu cầu của Người Thuê Nhà vào hồ sơ của Người Thuê Nhà cùng với than phiền và lời giải đáp.

Không Yêu Cầu Phiên Điều Trần

Nếu Người Thuê Nhà không yêu cầu phiên điều trần chính thức trong thời gian cho phép nêu trên, Người Thuê Nhà sẽ từ bỏ quyền được điều trần chính thức và phương án giải quyết than phiền được đề xuất sẽ trở thành quyết định cuối cùng. Tuy nhiên, điều này không cấu thành sự từ bỏ quyền của Người Thuê Nhà sau đó để phản đối phương án giải quyết than phiền trong một thủ tục tố tụng tư pháp thích hợp.

Thủ Tục Xét Xử Chính Thức

Lựa Chọn Viên Chức hoặc Hội Đồng Điều Trần

Khi Chủ Nhà nhận được yêu cầu của Người Thuê Nhà về một phiên điều trần chính thức, Chủ Nhà sẽ liên hệ với Người Thuê Nhà trực tiếp

hoặc qua điện thoại để thảo luận về việc lựa chọn một viên chức điều trần. Viên chức điều trần phải là người công tâm, không vụ lợi do Chủ Nhà và Người Thuê Nhà cùng lựa chọn. Nếu Chủ Nhà và Người Thuê Nhà không thể thống nhất về một viên chức điều trần, Chủ Nhà và Người Thuê Nhà sẽ chỉ định một đại diện và hai thành viên được chỉ định sẽ chọn một thành viên thứ ba. Nếu các thành viên mà Chủ Nhà và Người Thuê Nhà chỉ định không thể thống nhất về một thành viên thứ ba, thành viên đó sẽ được chỉ định bởi một tổ chức độc lập do Chủ Nhà ký hợp đồng, chẳng hạn như một ban hòa giải địa phương hoặc chi hội của Hiệp Hội Trọng Tài Hoa Kỳ. Chủ tịch của hội đồng điều trần sẽ được bầu bởi các thành viên của hội đồng.

Các hướng dẫn sau đây chi phối việc lựa chọn viên chức điều trần và thành viên hội đồng: (1) Không có người thân nào của Người Thuê Nhà được làm viên chức điều trần hoặc thành viên hội đồng; (2) Không có viên chức hoặc nhân viên nào của Chủ Nhà trực tiếp đề xuất giải quyết than phiền hoặc có nhiệm vụ và trách nhiệm liên quan trực tiếp đến người đó theo bất kỳ cách nào với than phiền đang được xem xét được làm quan chức điều trần hoặc thành viên hội đồng cho phiên điều trần chính thức; và (3) Thành viên thứ ba của hội đồng không được là một trong những viên chức hoặc nhân viên của Chủ Nhà, cũng không phải là người cư trú của bất kỳ khu nhà nào thuộc quyền tài phán của Chủ Nhà.

Giới Hạn Thời Gian

Chủ Nhà và Người Thuê Nhà phải hành động để tránh sự chậm trễ không cần thiết trong việc giải quyết than phiền. Quan chức hoặc hội đồng điều trần sẽ được lựa chọn và phiên điều trần sẽ được Chủ Nhà lên lịch càng sớm càng tốt, không quá mười (10) ngày sau khi nhận được yêu cầu điều trần của Người Thuê Nhà. Chủ Nhà sẽ nỗ lực hết sức để ngày, giờ và địa điểm của phiên điều trần thuận tiện cho quý vị. Chủ Nhà sẽ thông báo cho Người Thuê Nhà về lịch trình và các thủ tục điều chỉnh phiên điều trần bằng cách gửi thông báo bằng văn bản đến Người Thuê Nhà trước ít nhất năm (5) ngày.

Phiên Điều Trần Công Bằng

Người Thuê Nhà có quyền được điều trần công bằng, cung cấp các biện pháp bảo vệ cơ bản của quy trình tố tụng hợp pháp trước văn phòng hoặc hội đồng điều trần và Người Thuê Nhà có thể được luật sư hoặc người khác được chọn làm đại diện của Người Thuê Nhà đại diện. Người Thuê Nhà phải có mặt trực tiếp tại phiên điều trần.

Phiên Điều Trần Riêng Tư

Phiên điều trần này sẽ được tổ chức riêng tư trừ khi Người Thuê Nhà yêu cầu phiên điều trần công khai. Không hạn chế việc tham dự của những người có quyền lợi hợp lệ trong phiên điều trần.

Khám Phá

Người Thuê Nhà hoặc đại diện được ủy quyền của Người Thuê Nhà có thể xem xét trước phiên điều trần và với chi phí của Người Thuê Nhà, yêu cầu sao chép tất cả các tài liệu, hồ sơ và quy định có liên quan đến phiên điều trần. Bất kỳ tài liệu nào không được cung cấp sau khi Người Thuê Nhà yêu cầu đều không được Chủ Nhà dựa vào tại phiên điều trần. Chủ Nhà hoặc Người Thuê Nhà có thể yêu cầu, trước và với chi phí của Chủ Nhà hoặc Người Thuê Nhà, một bản sao của phiên điều trần.

Tiền Thuê Nhà hoặc Các Khoản Phí Khác Đang Tranh Chấp

Nếu than phiền liên quan đến số tiền thuê nhà hoặc các khoản phí khác mà Chủ Nhà yêu cầu phải trả, Chủ Nhà có quyền yêu cầu Người Thuê Nhà trả cho Chủ Nhà tới 100% bất kỳ khoản tiền thuê nhà hoặc khoản phí nào đang tranh chấp và Chủ Nhà sẽ gửi tiền vào một tài khoản ủy thác cho đến khi giải quyết được tranh chấp. Nếu Người Thuê Nhà không thực hiện các khoản thanh toán bắt buộc, viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần có thể xác định rằng Người Thuê Nhà đã từ bỏ quyền được điều trần của Người Thuê Nhà. Việc Người Thuê Nhà không thực hiện các khoản thanh toán sẽ không cấu thành sự từ bỏ quyền của Người Thuê Nhà sau đó để phản đối cách giải quyết than phiền của Chủ Nhà trong quá trình tố tụng tư pháp thích hợp. Khi giải quyết được tranh chấp hoặc khi có quyết định của viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần, số tiền sẽ được hoàn lại hoặc chuyển cho Chủ Nhà theo quyết định của viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần.

Bằng Chứng

Tại phiên điều trần, Người Thuê Nhà phải nêu rõ sự việc, sau đó chuẩn bị trình bày bằng chứng để hỗ trợ cho những sự việc đó. Gánh nặng chứng minh sau đó thuộc về Chủ Nhà để biện minh cho hành động hoặc không hành động mà Chủ Nhà đề xuất trong câu trả lời than phiền của Người Thuê Nhà, đưa ra lập luận chống lại bằng chứng mà Chủ Nhà dựa vào, và đối chất và thẩm vấn chéo tất cả các nhân chứng mà Chủ Nhà dựa vào lời khai hoặc thông tin.

Các Phiên Điều Trần

Các phiên điều trần do viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần tiến hành phải không chính thức và bất kỳ bằng chứng bằng lời nói hoặc bằng chứng tài liệu nào, tuy nhiên, chỉ giới hạn ở các sự kiện và vấn đề nêu ra trong than phiền và lời Giải Đáp, có thể được viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần tiếp nhận mà không cần quan tâm đến việc Bằng Chứng có được chấp nhận theo các quy tắc về bằng chứng được sử dụng trong tố tụng tư pháp hay không.

Không Trình Diện

Nếu Chủ Nhà hoặc Người Thuê Nhà không trình diện tại phiên điều trần, viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần có thể hoãn phiên điều trần trong tối đa năm (5) ngày hoặc đưa ra quyết định rằng bên vắng mặt đã từ bỏ quyền được điều trần của mình

Quyết Định của Viên Chức Điều Trần hoặc Hội Đồng

Hiệu Lực Ràng Buộc

Quyết định của viên chức điều trần sẽ chỉ dựa trên các sự kiện được trình bày tại phiên điều trần và luật hiện hành, các thỏa thuận và chính sách của Chủ Nhà và cơ quan quản lý. Trong phạm vi được cung cấp dưới đây, quyết định của viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần sẽ có tính ràng buộc.

Quyết Định Đề Xuất

Chủ Nhà và Người Thuê Nhà có thể đồng ý chuẩn bị một quyết định đề xuất cho viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần. Nếu cả hai đồng ý làm như vậy, mỗi bên sẽ nộp cho viên chức hoặc hội đồng để xem xét.

Quyết Định Bằng Văn Bản

Viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần sẽ chuẩn bị một quyết định bằng văn bản, bao gồm một tuyên bố về các phát hiện và kết luận, cũng như lý do hoặc cơ sở của chúng, về tất cả các vấn đề quan trọng do Chủ Nhà hoặc Người Thuê Nhà nêu ra. Điều này sẽ được thực hiện trong thời gian hợp lý sau ngày diễn ra phiên điều trần, không quá năm (5) ngày. Các bản sao của quyết định sẽ được gửi qua thư hoặc chuyển đến các bên và/hoặc đại diện của họ và các cơ quan quản lý. Chủ Nhà sẽ lưu một bản sao quyết định bằng văn bản của viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần, cùng với tất cả các tài liệu liên quan đến than phiền, trong hồ sơ của Người Thuê Nhà.

Chi Phí

Nếu viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần đưa ra quyết định có lợi cho chúng tôi và cụ thể hơn nữa là thấy rằng than phiền hoàn toàn không có cơ sở và được nộp với mục đích quấy rối hoặc dựa trên cùng một sự kiện hoặc các sự kiện tương tự như than phiền trước đó do quý vị hoặc một thành viên trong gia đình quý vị hoặc thay mặt quý vị hoặc họ nộp, viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần có thể, theo quyết định của mình, đánh giá chi phí và khoản chi phí của buổi điều trần cho quý vị.

Hành Động Thi Hành của Viên Chức Điều Trần Hoặc Hội Đồng

Tuân Thủ Quyết Định

Nếu quyết định có lợi cho Người Thuê Nhà, Chủ Nhà phải nhanh chóng thực hiện mọi hành động cần thiết để thực hiện quyết định đó hoặc kiềm chế mọi hành động bị cấm theo quyết định đó trừ khi Chủ Nhà xác định và thông báo cho Người Thuê Nhà bằng văn bản trong vòng ba mươi ngày rằng viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần đã hành động trái luật, hoặc vượt quá thẩm quyền của mình, hoặc quyết định trái với luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương hiện hành, hoặc các cơ quan hoặc yêu cầu quản lý. Trong trường hợp đó, quyết định của viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần có thể được xem xét lại theo luật pháp.

Không Tuân Thủ Quyết Định

Nếu bất kỳ bên nào trong quyết định không tự nguyện tuân thủ các điều khoản trong quyết định của viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần, bên bị thiệt hại có thể thực hiện hành động pháp lý thích hợp để buộc tuân thủ.

Thi Hành Hành Động Trục Xuất

Nếu Người Thuê Nhà yêu cầu tổ chức phiên điều trần về đề xuất trục xuất và viên chức điều trần hoặc hội đồng điều trần trong quyết định của mình ủng hộ đề xuất trục xuất của chúng tôi, Chủ Nhà không thể bắt đầu hành động của chúng tôi để giành lại quyền sở hữu cho đến khi hết thời hạn ghi trong thông báo của Chủ Nhà gửi cho Người Thuê Nhà.

Quyền Ra Tòa

Quy trình than phiền và kháng nghị này được thiết lập để cung cấp cho tất cả các bên một phương tiện phi tư pháp để giải quyết các vấn đề và tranh chấp. Việc sử dụng hoặc tham gia vào bất kỳ quy trình nào được nêu trong đây, cũng như quyết định của viên chức điều trần hoặc hội đồng, có lợi cho Chủ Nhà và/hoặc từ chối yêu cầu cứu trợ của Người Thuê Nhà toàn bộ hoặc một phần sẽ không cấu thành sự từ bỏ, cũng không ảnh hưởng theo bất kỳ cách nào, bất kỳ quyền nào mà quý vị hoặc chúng tôi có thể có đối với bất kỳ thủ tục tư pháp nào có thể được đưa ra sau đó trong vấn đề này. Trong các thủ tục như vậy, chúng tôi sẽ, bằng thỏa thuận hoặc các phương tiện phù hợp khác, bị giới hạn trong việc viện dẫn chống lại quý vị các căn cứ mà chúng tôi ban đầu đã dựa vào trong cách giải quyết than phiền được đề xuất của chúng tôi.

Trả Đũa

Không ai phải chịu sự trả thù vì đã sử dụng hoặc đã hỗ trợ người khác sử dụng quy trình than phiền. Người khuyết tật có quyền yêu cầu bố trí chỗ ở hợp lý để tham gia vào quy trình điều trần không chính thức.

Quy Trình Than Phiền của Người Nộp Đơn

Nếu, tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình nộp đơn, quý vị cảm thấy rằng các quyền, nghĩa vụ, phúc lợi hoặc tình trạng của mình bị hoặc có

thể bị ảnh hưởng bất lợi bởi hành động hoặc không hành động của CCH, quý vị có thể gửi than phiền của mình để xem xét chính thức hoặc không chính thức. Quý vị có thể gọi đến _____ và để lại thư thoại nếu cần, và cuộc gọi của quý vị sẽ được trả lời sớm nhất có thể, nhưng không muộn hơn 48 giờ sau ngày gọi của quý vị.

Nếu than phiền của quý vị không được giải quyết tại thời điểm đó, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần không chính thức, đó là một cuộc họp với Nhân Viên và Giám Đốc được CCH chỉ định. Mục tiêu của phiên điều trần không chính thức là giải quyết vấn đề mà không cần phiên điều trần chính thức.

Trong trường hợp vấn đề không được giải quyết, quý vị có quyền yêu cầu một phiên điều trần chính thức. Phiên điều trần chính thức là giữa quý vị và CCH và/hoặc một thành viên được chỉ định của _____.

Để yêu cầu phiên điều trần chính thức, quý vị phải đã cố gắng giải quyết vấn đề với CCH và thông qua phiên điều trần không chính thức được mô tả ở trên. Tất cả các yêu cầu họp chính thức hoặc không chính thức phải được lập thành văn bản và phải nêu rõ lý do khiếu nại cụ thể.

Yêu cầu điều trần nên được gửi đến:

CCH Management
Attn: Grievance & Appeals
1855 Olympic Boulevard
Walnut Creek, CA 94596

Hoặc gửi email đến: Appeals@cchnc.org

Nếu quý vị có than phiền với bất kỳ tổ chức nào liên quan đến dự án, vui lòng liên hệ với CCH để được tư vấn về các bước tiếp theo phù hợp.

Quy Trình Kháng Nghị của Người Nộp Đơn

Quy trình kháng nghị sau đây áp dụng cho những người nộp đơn nhận được thư từ chối nộp đơn.

Người nộp đơn phải kháng nghị trong vòng mười bốn (14) ngày dương lịch kể từ ngày nhận được Thư Từ Chối gửi đến:

CCH Management
Attn: Grievance and Appeals
1855 Olympic Boulevard
Walnut Creek, CA 94596

Hoặc gửi email đến: Appeals@cchnc.org

Ban Quản Lý gửi thông báo bằng văn bản đến từng ứng viên bị loại, cơ quan giới thiệu và cơ quan tài trợ. Thông báo này sẽ:

- Liệt kê tất cả các lý do dẫn đến việc bị từ chối.
- Giải thích cách thức người nộp đơn có thể yêu cầu kháng nghị trực tiếp hoặc bằng văn bản để phản đối quyết định.
- Nêu rõ rằng người nộp đơn khuyết tật có quyền yêu cầu sự hỗ trợ hợp lý để tham gia kháng nghị.
- Thông báo cho người nộp đơn rằng họ có quyền đưa người biện hộ hoặc luật sư đến phiên kháng nghị trực tiếp.
- Cung cấp thông tin giới thiệu cho các dịch vụ pháp lý địa phương và các tổ chức quyền gia cư có thể hỗ trợ quá trình kháng nghị; và
- Mô tả các tài liệu mà người nộp đơn có thể trình bày khi kháng nghị.

Khi nhận được yêu cầu kháng nghị, một viên chức điều hành của công ty chúng tôi sẽ xem xét tất cả các tài liệu và thông báo cho người khiếu nại nếu viên chức điều hành khẳng định quyết định của Quản Lý Khu Nhà, lật ngược quyết định hoặc quyết định mở lại vụ việc để xem xét thêm. Trong khi viên chức điều hành của chúng tôi đang xem xét kháng nghị, ban quản lý sẽ giữ một căn hộ có kích thước phù hợp cho người

nộp đơn cho đến khi kháng nghị được hoàn tất. Chúng tôi sẽ cung cấp phản hồi, không quá mười (10) ngày dương lịch.

Là các dự án được giám sát bởi:

Nếu quý vị có thắc mắc, lo ngại hoặc muốn gửi than phiền, quý vị có thể liên hệ: