

I. 申訴程序

- A. 所有計畫均需具備一個內部申訴程序，讓客戶可以用來解決計畫內的衝突。計畫都需有處理申訴的書面政策與程序，包括關於客戶有權要求合理安排的聲明，並且必須要公告在客戶明顯可見可取得之處。此外，每個客戶在入住時、收到警告或遷出通知時，都應收到一份申訴政策與程序的副本，該副本應使用所有適當的語言，或是以適合聽障及視障者的方式提供。
- B. 申訴流程聚焦於預防升高衝突、解決衝突，以及為客戶與員工改善計畫的環境。為此，計畫均需努力在可能的情況下，最大限度地使用非正式途徑來解決爭端。
- C. 計畫的申訴程序必須讓客戶有機會在申訴過程中由第三方辯護人代表。必須做出合理的努力與客戶的代表協調，以便安排上訴。
- D. 計畫的申訴程序必須提供客戶機會，讓他們在中立決策者面前陳述他們的案件。
- E. 申訴程序的目標應該是在可能範圍內解決衝突，而不是裁定或論斷對錯甚或究責。

****詳情請參閱持續照顧計畫 (CoC) 工具箱內的[申訴政策樣本](#)。****

II. 終止參與政策

受資助者或附屬受資助者可以終止對違反計畫要求或居住條件之計畫參與者的援助。在此條款下的終止，並未禁止接受者或附屬接受者，未來向同一人或同一家庭提供進一步援助。

提供永久支援性住房給難以安置的無家可歸者之受資助者或附屬受資助者，必須做出判斷並且審視所有情況，以確定終止是否合適。**住房與城市發展部 (HUD) 已經確定，只有在最嚴重的情況下，才應終止對於參與者的援助。**終止程序的宗旨是要讓參與者有正式程序，可以為終止的決定提出上訴。

計畫參與者在開始接受援助之前，必須收到一份計畫規則以及終止正式程序的書面副本。若參與者已經註冊加入某個計畫，則必須在年度重新認證過程中，提供規則與終止正式程序的書面副本。

個案經理與支援性住房辦公室計畫經理的角色

個案經理將協助參與者避免居住安排陷入危機，並參與CoC計畫。當參與者的行為可能導致計畫終止時，個案經理將會通知參與者，並且與參與者制定書面行為合約，以解決可能導致計畫終止，與隨之而來的將參與者逐出住房的問題。個案經理的主管將會邀集參與者及個案經理舉行會議審視行為合約，解釋若持續不遵守計畫以及/或者住房合約的後果，最終將是因違反計畫要求而終止租金援助，及/或因違反入住協議而被房東逐出住房。這種在個案經理與主管間的角色劃分，將有助於保護個案經理與參與者之間，所建立的工作關係。若個案經理認為參與者有被驅逐或終止住房援助的危險，就必須盡快以書面通知支援性住房辦公室 (OSH) 的永久支援住房計畫 (PSH) 或快速重建住房計畫 (RRH) 的計畫經理。

如果參與者拒絕簽訂行為合約，且違反計畫和/或入住協議的行為持續存在的話，個案經理可能會向支援性住房辦公室 (OSH) 建議終止該參與者的計畫。個案經理必須提供足以支持終止計畫原因的書面文件，並包括註明實施程度和結果的行為合約。如果參與者拒絕參與制定行為協議的話，個案經理就必須在向OSH提出的報告中陳述此信息。

可能導致計畫終止的違規行為包括：

1. 拒絕提供或簽署計畫資格要求的文件 (例如年度重新認證)

2. 在沒有通知計畫工作人員的情況下，擅自棄置住房單位連續30天以上。請注意：這不包括計畫工作人員被住房單位通知必須限時遷出的情況，然而離開單位的時間長短，將取決於計畫資金來源的具體要求。
3. 出現足以嚴重威脅參與者、同住家庭成員甚至其他房客健康與安全的暴力或威脅行為；
4. 對個案經理、其他工作人員、房東、物業經理或其他房客有暴力或威脅行為，以及
5. 因極端嚴重違反居住要求而被房東合法驅逐。

參與者或其家人若涉入暴力或犯罪行為，足以危及參與者、同住家人或其他房客的安全，就必須要求該參與者立刻離開住房單位。在這種情況下，如果安全的話，計畫經理將協助參與者尋找其他住房安排或服務。

若暴力或脅迫行為是直接針對個案經理的話，其他的計畫工作人員、房東、物業經理甚或其他房客，受資助者或附屬受資助者將終止該客戶參與此計畫。

如果可做合適安排，且不會使其他參與者、同住家人、計畫工作人員或房客面臨遭受傷害風險的話，OSH的計畫經理可將該客戶轉移到其他的RRH或PSH計畫。

由房東發起的驅逐程序

如果房東在沒有終止計畫通知的情況下對參與者發起驅逐程序，則房東必須遵守加州有關驅逐參與者的法律。參與者必須將驅逐程序通知個案經理，並提供房東的驅逐信和所有法庭傳票和驅逐通知的副本。個案經理必須發一份副本給支持性住房辦公室的PSH或RRH計畫經理。房東發動的合法驅逐可能是出於參與者嚴重違反入住要求而構成，如果驅逐的原因的確違反上述計畫規定，參與者的計畫可能會被終止。

參與者對於計畫終止的正式上訴程序

受資助者或附屬受資助者在對參與者採取不利行動，例如終止其參與CoC計畫之前，必須對參與者發出終止要求，並且對OSH計畫經理發出支持其要求的相關文件以供審核。OSH可能核准終止要求，也可能要求額外的資訊，或指示受資助者或附屬受資助者進一步探討終止計畫的替代方案。

參與者上訴的正式程序分為兩種等級：

1) 參與者向受資助者/附屬受資助者提出上訴

若OSH計畫經理核准要求並展開終止程序，受資助者必須向參與者提供書面通知，告知其終止決定與理由，以及終止日期；若房東是贊助機構的話，也需告知這可能導致租房補貼終止及/或被逐出居住單位。信函也必須提供30天終止計畫通知。此信函同時也必須囊括一份上訴程序說明，包括上訴截止日期、安排上訴聽證會的聯絡人，以及參與者若要提出上訴的話所必須完成的上訴表格。受資助者或附屬受資助者也必須說明，在此30天期間是否繼續提供支援住房服務。

2) 參與者向持續照護計畫 (CoC) 上訴

如果參與者向受資助者/附屬受資助者提出上訴的結果是維持計畫終止的決定，參與者即有權向CoC提出上訴，而CoC的決定具有約束力。此上訴必須以書面形式提交CoC品質改善經理。參與者也可以要求受資助者/附屬受資助者代表他們將上訴要求直接送交CoC品質改善經理。CoC經理在收到上訴要求之後，必須在10個工作天內召開上訴小組會議並且做出最終決定。上訴小組必須包括CoC品質改善經理 (或其指定代表)，以及至少兩位未曾參與第一級上訴程序 (來自受資助者/ 附屬受資助者以外其他單位) 的CoC成員。參與者必須出席上訴聽證會，若參與者提出要求的話，必須提供參與聽證會的交通方式。參與者也必須有機會陳述他們要留在CoC計畫的原因。如果參與者無法出席，就會自動維持終止計畫的決定，除非參與者在聽證會前已經做出善意努力與CoC聯繫，並說明無法出席的原因。在第一級決定終止計畫的受資助者/附屬受資助者也必須出席此申訴聽證會。