

I. Thủ Tục Khiếu Nại

- A. Các chương trình cần phải có một quy trình khiếu nại nội bộ mà khách hàng có thể dùng để giải quyết các xung đột trong chương trình. Các chương trình cần phải có văn bản các chính sách và thủ tục để giải quyết các khiếu nại, bao gồm văn bản về quyền lợi của khách hàng được yêu cầu các sự hỗ trợ hợp lý, và chúng phải được niêm yết ở nơi dễ thấy và tiếp cận được bởi khách hàng. Ngoài ra, mỗi khách hàng sẽ nhận được một bản sao của các chính sách và thủ tục khiếu nại, khi tiếp nhận và khi nhận được một cảnh báo hoặc thông báo ra khỏi chương trình, bằng tất cả các ngôn ngữ thích hợp hoặc theo cách dễ tiếp cận để phù hợp với những cá nhân khiếm thính hoặc khiếm thị.
- B. Quy trình khiếu nại tập trung vào việc làm giảm bớt sự leo thang của vấn đề xung đột, giải quyết sự xung đột, và cải thiện môi trường của chương trình cho khách hàng và nhân viên. Để đạt được mục tiêu này, chương trình phải vận dụng tối đa việc sử dụng những cách không chính thức để giải quyết các xung đột mỗi khi có thể.
- C. Các thủ tục khiếu nại của chương trình phải cho phép khách hàng cơ hội để có đại diện bởi một bên ủng hộ thứ ba. Những nỗ lực hợp lý phải được thực hiện nhằm phối hợp với luật sư của khách hàng để lên lịch kháng cáo.
- D. Các quy trình khiếu nại của chương trình phải tạo cơ hội cho khách hàng được trình bày trường hợp của họ trước một người ra quyết định trung lập.
- E. Trong phạm vi có thể, mục tiêu của các quy trình khiếu nại là nhằm giải quyết xung đột, thay vì xác định hoặc gán lỗi hoặc đổ lỗi.

****Hãy tham khảo [Mẫu Chính Sách Khiếu Nại](#) trong bộ công cụ CoC để biết thêm chi tiết.****

II. Chính Sách Chấm Dứt Tham Gia

Người nhận hoặc người nhận phụ có thể chấm dứt việc hỗ trợ cho một người tham gia chương trình do vi phạm các yêu cầu của chương trình hoặc điều kiện cư trú. Việc chấm dứt theo mục này không ngăn cấm người nhận hoặc người nhận phụ trong việc tiếp tục cung cấp hỗ trợ ở một thời điểm khác cho cùng cá nhân hoặc gia đình.

Người nhận hoặc người nhận phụ đang cung cấp nhà ở hỗ trợ lâu dài cho những người vô gia cư khó có nơi cư trú phải đưa ra phán quyết và xem xét tất cả các trường hợp để xác định việc chấm dứt hợp đồng là có hợp lý hay không. **HUD đã xác định rằng chỉ nên chấm dứt hỗ trợ cho người tham gia chương trình đối với những trường hợp nghiêm trọng nhất.** Quy trình chấm dứt được thiết kế cho phép người tham gia được công bằng kháng cáo quyết định chấm dứt.

Người tham gia chương trình phải được nhận bằng văn bản một bản sao các điều lệ của chương trình và quy trình chấm dứt trước khi người tham gia bắt đầu nhận hỗ trợ. Nếu một người tham gia đã ghi danh vào một chương trình, một bản sao của văn bản của các điều lệ và quy trình chấm dứt phải được cung cấp trong quá trình tái thẩm định hằng năm.

Vai Trò của Người Quản Lý Hồ Sơ và Quản Lý Chương Trình OSH

Người quản lý hồ sơ sẽ hỗ trợ cho người tham gia tránh các nguy cơ trong việc sắp xếp nhà ở và tham gia chương trình CoC. Người quản lý hồ sơ sẽ thông báo cho người tham gia biết khi hành vi của họ có thể dẫn đến việc chấm dứt chương trình và sẽ thiết lập một văn bản ký kết về hành vi với người tham gia chương trình để giải quyết các vấn đề có thể đưa đến việc chấm dứt chương trình và cuối cùng là bị trục xuất khỏi đơn vị gia cư. Người quản đốc của người quản lý hồ sơ sẽ tổ chức một cuộc họp với người tham gia và người quản lý hồ sơ để xem xét lại hợp đồng hành vi, giải thích hậu quả của việc tiếp tục không tuân thủ các thỏa thuận của chương trình và/hoặc hợp

đồng nhà, với kết quả cuối cùng là việc chấm dứt hỗ trợ thuê nhà do vi phạm các quy định của chương trình và/hoặc bị trục xuất khỏi nơi cư trú bởi chủ nhà do các vi phạm với hợp đồng thuê nhà. Việc phân định vai trò của người quản đốc và người quản lý hồ sơ sẽ hỗ trợ mối quan hệ làm việc đã được hình thành giữa người quản lý hồ sơ và người tham gia. Nếu người quản lý hồ sơ nghĩ rằng người tham gia đang có nguy cơ bị trục xuất hoặc bị chấm dứt khỏi chương trình hỗ trợ tiền thuê nhà, người quản lý hồ sơ cần phải thông báo cho Văn Phòng Hỗ Trợ Gia Cư PSH hoặc người Quản lý của Chương Trình RRH bằng văn bản trong thời gian sớm nhất.

Nếu người tham gia từ chối ký kết hợp đồng hành vi và tiếp tục vi phạm các điều lệ của chương trình và/hoặc thỏa thuận cư trú, người quản lý hồ sơ có thể đề nghị Văn Phòng Hỗ Trợ Gia Cư chấm dứt chương trình của người tham gia. Người quản lý hồ sơ phải cung cấp tài liệu bằng văn bản hỗ trợ cho việc chấm dứt chương trình và bao gồm cả hợp đồng hành vi ghi chú mức độ thi hành và các kết quả. Nếu người tham gia từ chối dự phần vào việc hoạch định một hợp đồng hành vi, người quản lý hồ sơ phải nêu rõ vấn đề này trong bản báo cáo gửi đến OSH.

Các vi phạm có thể dẫn việc chấm dứt chương trình bao gồm:

1. Từ chối cung cấp tài liệu hoặc chữ ký cần thiết để hội đủ điều kiện tham gia chương trình (ví dụ như tái thẩm định hàng năm);
2. Rời khỏi đơn vị gia cư trên 30 ngày liên tiếp mà không thông báo cho nhân viên của chương trình. Xin lưu ý là điều này không bao gồm các trường hợp mà nhân viên chương trình về thời gian vắng mặt có giới hạn khỏi nơi cư trú, tuy nhiên, khoảng thời gian vắng mặt khỏi nơi cư trú sẽ phụ thuộc vào các yêu cầu cụ thể của nguồn tài trợ chương trình.
3. Hành vi bạo lực hoặc đe dọa, hoặc các hành vi khác đe dọa đến sức khỏe và an toàn của người tham gia, các thành viên trong gia đình, hoặc những người thuê nhà khác;
4. Hành vi bạo lực hoặc đe dọa đối với người quản lý hồ sơ, các nhân viên khác của chương trình, chủ nhà, người quản lý chung cư, và các người thuê nhà khác; và
5. Lệnh trục xuất hợp pháp từ chủ nhà do vi phạm nghiêm trọng các yêu cầu về chỗ ở.

Trong các trường hợp mà người tham gia hoặc gia đình dính líu đến các hành động bạo lực hoặc các hoạt động phi pháp gây nguy hiểm cho sự an toàn của người tham gia, các thành viên trong gia đình, hoặc sự an toàn của các người thuê nhà khác, người tham gia có thể bị yêu cầu rời khỏi đơn vị gia cư ngay lập tức. Trong trường hợp này, nếu như có thể an toàn để thực hiện, người quản lý hồ sơ có thể giúp người tham gia tìm các dịch vụ hoặc sắp xếp một chỗ ở khác.

Nếu như các hành vi bạo lực hoặc đe dọa trực tiếp nhắm vào người quản lý hồ sơ, các nhân viên khác của chương trình, chủ nhà, người quản lý chung cư, hoặc các người thuê nhà khác, người nhận hoặc người nhận phụ sẽ chấm dứt người khách hàng khỏi chương trình.

Quản lý Chương trình OSH có thể chuyển người khách hàng đến một chương trình khác của RRH hoặc PSH, nếu như phù hợp và nếu như việc làm này không có khả năng khiến người tham gia, các thành viên trong hộ gia đình, nhân viên của chương trình, hoặc các người thuê nhà khác có nguy cơ bị tổn hại.

Thủ Tục Trục Xuất bởi Chủ Nhà

Nếu chủ nhà khởi xướng thủ tục trục xuất đối với người tham gia mà không có một thông báo chấm dứt chương trình, người chủ nhà phải tuân thủ các luật lệ của Tiểu Bang California liên quan đến việc trục xuất người tham gia. Người tham gia cần phải thông báo cho người quản lý hồ sơ về các thủ tục trục xuất và cung cấp một bản sao của thư trục xuất của chủ nhà và tất cả các trát tòa và các thông báo trục xuất. Người quản lý phải gửi một bản sao đến Văn Phòng Hỗ Trợ Gia Cư PSH hoặc Quản lý Chương Trình RRH. Việc trục xuất hợp pháp bởi chủ nhà có thể

cấu thành vi phạm nghiêm trọng về hành vi của người ở và người tham gia có thể bị chấm dứt khỏi chương trình nếu lý do trực xuất cấu thành các hành vi vi phạm chương trình như đã nêu trên.

Quy Trình Hợp Pháp đối với Kháng Cáo của Người Tham Gia Chương trình

Người nhận hoặc người nhận phụ phải yêu cầu chấm dứt người tham gia khỏi chương trình cùng với các chứng từ hỗ trợ cho Quản lý Chương trình OSH phê duyệt trước khi thực hiện các hành động bất lợi như chấm dứt người tham gia ra khỏi chương trình. OSH có thể phê duyệt việc yêu cầu chấm dứt, đòi hỏi thêm các thông tin, hoặc chỉ thị người nhận hoặc người nhận phụ tìm kiếm các giải pháp thay thế cho việc chấm dứt chương trình.

Có hai cấp độ của thủ tục kháng cáo hợp pháp cho người tham gia.

1) Người tham gia Khiếu nại Người nhận/Người nhận phụ

Nếu người Quản lý Chương trình OSH chấp thuận việc yêu cầu bắt đầu thủ tục chấm dứt, người nhận phụ buộc phải gửi thư thông báo đến người tham gia chương trình về quyết định chấm dứt cùng với lý do cho việc chấm dứt, và ngày chấm dứt khỏi chương trình sẽ dẫn đến việc chấm dứt trả tiền trợ cấp thuê nhà và/hoặc trực xuất khỏi đơn vị gia cư nếu như chủ nhà là một cơ quan tài trợ. Lá thư phải cung cấp thông báo 30 ngày của việc chấm dứt. Lá thư cũng phải nêu ra quy trình kháng cáo bao gồm thời hạn chót để kháng cáo, người liên lạc để làm lịch cho buổi điều trần kháng cáo, và mẫu đơn kháng cáo mà người tham gia phải điền vào nếu cần. Người nhận hoặc người nhận phụ phải nêu rõ liệu các dịch vụ hỗ trợ sẽ được tiếp tục trong vòng 30 ngày hay không.

2) Khiếu Nại Của Người Tham Gia về việc Chăm Sóc Liên Tục

Nếu kết quả quyết định về khiếu nại của người tham gia đối với người nhận/người nhận phụ vẫn giữ nguyên, người tham gia có quyền kháng cáo lên CoC, quyết định của họ có giá trị ràng buộc. Kháng cáo phải được gửi bằng văn bản đến Quản lý Văn phòng Cải thiện Chất lượng CoC. Người tham gia cũng có thể yêu cầu người nhận/người nhận phụ thay mặt họ trao trực tiếp đơn kháng cáo của họ cho Quản lý Văn phòng Cải thiện Chất lượng CoC. Sau khi nhận được đơn kháng cáo, người Quản lý của CoC phải triệu tập một hội đồng kháng cáo trong vòng mười (10) ngày làm việc để đưa ra phán quyết sau cùng. Hội đồng kháng cáo phải bao gồm Quản lý Văn phòng Cải thiện Chất lượng CoC (hoặc người chỉ định đại diện) và ít nhất là hai thành viên của CoC không có tham gia vào quy trình kháng cáo bước đầu tiên (từ các cơ quan khác với người nhận/người nhận phụ). Người tham gia bắt buộc phải tham dự buổi điều trần kháng cáo và được cung cấp phương tiện chuyên chở đến buổi điều trần nếu có yêu cầu từ người tham gia. Người tham gia phải có được cơ hội trình bày lý do để tiếp tục được duy trì trong chương trình C.o.C. Quyết định chấm dứt tham gia chương trình sẽ được giữ nguyên nếu người tham gia không tham dự phiên điều trần trừ khi người tham gia đã có thiện chí cố gắng liên lạc với CoC trước ngày điều trần để cho biết lý do không thể tham dự. Người nhận/người nhận phụ đã xác định việc chấm dứt ở bước đầu tiên được yêu cầu tham dự phiên điều trần kháng cáo.