

ՀԱՇՄԱՆԴԱՍՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

- I. Ընդհանուր դրույթներ
- II. Ձևեր, որոնք օգտագործվում են ողջամիտ բնակեցման հայցի գործընթացը սկսելու համար
- III. Ողջամիտ բնակեցման հայց
- IV. Ողջամիտ բնակեցման հայցի ստուգում
- V. Ողջամիտ բնակեցման հայցի հաստատում
- VI. Ողջամիտ բնակեցման հայցի մերժում
- VII. Մեղմացնող հանգամանքների քննարկման հայց
- VIII. Դիմումներ և Բողոքներ
- IX. Բնակեցման հայցեր սեփականատերերին Վարձակալության 8 բաժնի ծրագրի ներքո
- X. HACLA-ի մատչելի միավորների առկայությունը
- XI. Բնակարանավորման և Քաղաքաշինության Բաժանմունք (HUD) Նախաձեռնություն և Արդար Բնակարանավորման Կազմակերպություն Պաշտոնական Բողոք
- XII. Վերահսկում և արձանագրությունների կառավարում
- XIII. Հաղորդակցում Հաճախորդների հետ

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

---

- I. Ընդհանուր դրույթներ
- A. Անձնակազմը պետք է քննարկի յուրաքանչյուր գործը անհատապես, և յուրաքանչյուր գործ պետք է վերանայվի ըստ իր սեփական որակների:
- B. Հնարավորին չափով, ողջամիտ բնակեցման պահանջները պետք է գնահատվեն և որոշվեն Ղեկավարի կողմից:
- C. Ի լրումն հիմնական ընթացակարգերի, որոնք նշված են այս Ցուցանմուշում, անձնակազմը պետք է հետևի այլ լրացուցիչ ընթացակարգերի, որոնք առկա են Բաժին 8 Վարչական Պլան, Հանրային Բնակարանավորման Ընդունելություն և Շարունակական Վարձակալության Քաղաքականության մեջ, կամ ցանկացած բաժնի հրահանգներին:
- D. Այս քաղաքականության նպատակի համար, Հաճախորդ համարվում է ներկա կամ նախկին. դիմողը, մասնակիցը կամ HACLA-ի բնակարանավորման կամ ոչ-բնակարանավորման ծրագրի բնակիչը:
- E. Անձնակազմը կներգրավվի Հաճախորդի հետ քննարկումների մեջ՝ որոշելու համար, թե ինչ քաղաքականության բացառություններ կամ ողջամիտ բնակեցում է պահանջվում և պարզելու ընդունելի այլընտրանքային բնակեցումները, եթե անհրաժեշտ է:
- F. Անձնակազմը պետք է փաստագրի բոլոր ողջամիտ բնակեցուման հայցերը և դրան հաջորդող գործողությունները, ինչպես նաև բոլոր ջանքերը և փոխգործակցությունները Հաճախորդի և Մատակարարի/Աշխատողի հետ համապատասխան ձևերի միջոցով և համապատասխան բիզնես համակարգում:
- G. HACLA-ն ողջամիտ բնակեցման հայցին սկզբնական պատասխան կտրամադրվի պահանջը ստանալուց հետո 30 օրացուցային օրից ոչ ավելի ուշ:
- H. Ողջամիտ բնակեցման համար հանրային հանդիպումների հայցը նշված չէ այս փաստաթղթում, ինդրում ենք անդրադառնալ Հանրային Հանդիպումներ, Քաղաքականության և Ընթացակարգերի Ձեռնարկ,

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

Բաժին 125:1 IV E: Բոլոր հարցումները պետք է կատարվեն հանդիպման ծանուցման մեջ նշված կոնտակտային անձի հետ և մինչև հանդիպման ժամկետը: Հարցումները կարող են արվել հեռախոսով, էլ. փոստի կամ ուղարկվեն տեքստային հեռախոսի միջոցով:

- I. Այն դեպքերում, երբ կարող են հարցեր առաջանալ քաղաքականության, ընթացակարգերի կամ HACLA-ի պատասխանատվության հետ, Անձնակազմը պետք է խորհրդակցի իր Ղեկավարի հետ նախքան որևէ որոշում ընդունելը կամ գործողություն անելը: Եթե դեռ կասկած կա, ապա ղեկավարը պետք է խորհրդակցի 504 Համակարգողի հետ:

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

**II. ՁԵՎԵՐ, ՈՐՈՆՔ ՕԳՏԱԳՈՐԾՎՈՒՄ ԵՆ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՀԱՅՑԵՐԻ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԸ ՄԿՍԵԼՈՒ ՀԱՄԱՐ**

Ձև #	Անուն	Նպատակ	Ինչպես է օգտագործվում
S504-01	Ոչ խտրականության ծանուցում հիմնված հաշմանդամության և ողջամիտ բնակեցման քաղաքականության վրա	Տրամադրում է ծանուցում Հաճախորդներին	Ներառեք բոլոր հարցազրույցների/վերանայման փաթեթները Տպել <b>8 ½ x 14 միայն</b>
S504-02	Ողջամիտ բնակեցման հարցաշար	Թույլ է տալիս Հաճախորդին նշել, թե արդո՞ք նա կարիք ունի ողջամիտ բնակեցման	Ընդգրկեք բոլոր հարցազրույցի փաթեթները S504-01 հետ միասին կամ տրամադրեք Հաճախորդին ըստ պահանջի: Հավաքեք որպես վերանայման գործընթացի մի մաս: Տպել <b>8 ½ x 14 - միայն</b>
S504-03	Ողջամիտ բնակեցման կարիքի հավաստագիր	Մատակարարի/Աշխատողի կողմից ստանալ կարիքի երրորդ կողմի կողմից ստուգում	Ուղարկել 501-02 նշված Մատակարարին/Աշխատողին: Հաճախորդը ստորագրում է Բաժին B: HALCA-ն փոստով ուղարկում է Մատակարարին/Աշխատողին Տպել <b>8 ½ x 14 միայն -երկկողմանի</b>
S504-03A	Բժշկական սարքավորումների/պարագաների համար լրացուցիչ ննջասենյակի կարիքի հավաստագիր	Մտանալ բժշկական սարքավորումների/պարագաների երրորդ կողմի կողմից ստուգում՝ լրացուցիչ ննջասենյակի արդարացման համար	Ուղարկել S504-03 կից Մատակարարին/Աշխատողին, եթե հայցը լրացուցիչ ննջասենյակի համար է Տպել 8 ½ x 11
S504-04	Ողջամիտ բնակեցման կարիքի նքնահավաստագիր	Այն Հաճախորդների համար, ում հաշմանդամությունը և բնակեցման կարիքը ակնհայտ են	Անհրաժեշտության դեպքում տրամադրել Հաճախորդին: Կարող է հաստատվել միայն Օգնական Ղեկավարների կամ ավելի բարձր պաշտոնների կողմից: Տպել 8 ½ x 11

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

Ձև #	Անուն	Նպատակ	Ինչպես է օգտագործվում
S504-05	Մեղմացնող հանգամանքների ստուգում	Ստուգել մեղմացնող հանգամանքները	Հաճախորդը պետք է ստորագրի Բաժին A` լիազորելու համար տեղեկատվության տարածումը: HACLA-ն լրացնում է Բաժին B և ուղարկում այն Հաճախորդի կողմից S504-05 նշված անձին: Տպել <b>8 ½ x 14 միայն -երկկողմանի</b>
S504-06	Պայմանագիր ողջամիտ բնակեցման համար` պայմանավորված մեղմացնող հանգամանքներով	Գրիառնել հաճախորդի համաձայնությունը ընթացիկ կանոնների և ենթարկվելու վերաբերյալ:	HACLA-ն լրացնում է Բաժին A, իսկ Հաճախորդը լրացնում է Բաժին B: Ավարտելուց հետո տրամադրել մեկ օրինակ Հաճախորդին: Տպել 8 ½ x 11
S504-07	Լրացուցիչ տեղեկատվության հայց	Ուղարկել Հաճախորդին պահանջելու համար փաստաթղթեր կամ աջակցություն կոնտակտի մեջ գտնվող Մատակարարից/Աշխատողից	HACLA-ն ուղարկում է հայցը ներկայացնելուց հետո 30 օրվա ընթացքում, եթե փաստաթղթերը կորել են կամ Մատակարարը/Աշխատողը չի պատասխանել: Տպել 8 ½ x 11
S504-08	Բողոքի ձև կապված ողջամիտ բնակեցման հետ	Օգտագործվում է Հաճախորդի կողմից բողոքարկելու համար ողջամիտ բնակեցման մերժումը կամ արձանագրելու համար հաշմանդամությանը պայմանավորված խտրականությունը	Հաճախորդը լրացնում և ուղղակիորեն ներկայացնում է Մատչելիության Համակարգողին: Տպել <b>8 ½ x 14 - միայն</b>
S504-09	Ողջամիտ բնակեցման հայցի համար առաջարկված միավորումների արձանագրություն	Հետևել առաջարկներին, որոնք արվել են HACLA-ին պատկանող հասանելի միավորների կարիք ունեցող հաճախորդներին	Յուրաքանչյուր առաջարկի հետ փաստագրեք ձևով պահանջվող տվյալները: Պահեք հաճախորդի ֆայլում: Տպել 8 ½ x 11

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

---

**III. ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՊԱՀԱՆՋ**

A. Որպես նախնական և յուրաքանչյուր համապատասխան հարցազրույցի մի մաս, տնային տնտեսության գլուխը պետք է ստանա Հաշմանդամության վրա հիմնված ոչ խտրականության ծանուցում (“Ծանուցում”, S504-01), ինչպես նաև Ողջամիտ բնակեցման հարցաշար (“Հարցաշար”, S504-02): Եթե Հարցաշարը վերադարձվում է, և այնտեղ նշված է բնակեցման կարիքի մասին, հետևեք այս մասում նշված ընթացակարգին:

B. Հայտադիմումի գործընթացի և կրկնակի հաստատագրման ընթացքում, կամ հաճախորդի խնդրանքով, անձնակազմը պարտավոր է բացատրել ողջամիտ բնակեցման համար դիմելու ընթացակարգը և տրամադրել դիմումի անհրաժեշտ ձևերը: Ձևերն, անհրաժեշտության դեպքում, կարող են տրամադրվել այլընտրանքային ձևաչափով (օրինակ, խոշոր տպագիր):

Անձնակազմը անհրաժեշտության դեպքում պետք է աջակցի հաճախորդին դիմումի ձևերը լրացնելու գործում:

C. Ողջամիտ բնակեցման հայցը պետք է հաշվի առնվի, նույնիսկ այն դեպքում, երբ այն կատարվել է բանավոր կամ այլ HACLA-ի ստանդարտ ձևերին չհամապատասխանող դիմումի ձևերով: Նման հայցերի դեպքում անհրաժեշտ կլինի հաստատել հաշմանդամության և պահանջվող բնակեցման միջև կապը, եթե դա ակնհայտ չէ:

1. Եթե հայցը կատարվել է բանավոր, անձնակազմը պետք է տրամադրի դիմողին Հարցաշար և Ողջամիտ Բնակեցման Կարիքի Հավաստագրման ձևը (“Հավաստագիր” S504-03), այնպես որ բժշկական ծառայություններ մատուցող անձը կամ Մոցիալական աշխատողը (այսուհետ “Մատակարար/ Աշխատող”), կարողանա ձեռք բերել դիմողի անունը և կոնտակտային տեղեկությունները, ինչպես նաև տեղեկատվության տարածման լիազորությունը:

2. Եթե հայցը կատարվել է HACLA-ի ստանդարտ ձևերին չհամապատասխանող դիմումի ձևերով, դիմողը պետք է ստորագրի Հավաստագրման ձևի լիազորությունը, և անհրաժեշտության դեպքում, Հարցաշարը՝ Մատակարարի/ Աշխատողի մասին տեղեկություն ստանալու համար:

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

3. Եթե հաճախորդը հրաժարվում է ստորագրել Հավաստագրի ձևը, դա դեռևս հիմք չէ հայցի մերժման համար, քանի դեռ, անհրաժեշտության դեպքում, Հաճախորդը ի վիճակի է տրամադրել այլընտրանքային հաստատում:

D. Ողջամիտ բնակեցման հայցերի դեպքում, անձնակազմը չպետք է հարցնի հաշմանդամության բնույթի կամ աստիճանը մասին: Անձնակազմը կարող է հարցեր տալ բոլոր տնային տնտեսություններին՝ որոշելու համար արդյոք տնային տնտեսությունը/ մասնակիցը՝

1. Կարող է բավարարել սեփականության կամ վարձակալության պահանջները,
2. Իրավասու է բնակավայրի, որը հասանելի է միայն հաշմանդամների կամ որոշակի հաշմանդամություն ունեցող անձանց,
3. Իրավասու է առաջնության, որը հասանելի է միայն հաշմանդամների կամ որոշակի հաշմանդամություն ունեցող անձանց,
4. Իրավասու է հաշմանդամության հիման վրա հասանելիք նպաստի կամ նվազեցումների,

E. Անձնակազմը չպետք է պահանջի ավելի շատ տեղեկատվություն Հաճախորդի հաշմանդամության կամ բնակեցման կարիքի մասին, եթե հաշմանդամության և բնակեցման միջև կապը հստակ և հայտնի է:

**IV. ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՀԱՅՑԻ ՀԱՍՏԱՏՈՒՄԸ**

A. Երրորդ կողմի կողմից բնակեցման կարիքի հաստատում

Երբ հաշմանդամությունը և/կամ պահանջվող բնակեցման կարիքը ակնհայտ չէ կամ նախկինում չի հաստատվել, պահանջվում է երրորդ կողմի կողմից հաստատում:

Հազվադեպ դեպքերում Հաճախորդը կարող է պատրաստ չլինել ստորագրել հաստատման թույլատվությունը՝ տվյալների գաղտնիության պահպանման նկատառումներով: Նման դեպքերում անձնակազմը պետք է աշխատի Հաճախորդի հետ հնարավորության սահմաններում

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

տեղեկատվություն ձեռք բերելու համար, համաձայն Հաստատման հիերարխիայի քայլերի:

1. Եթե Հաճախորդը ներկայացնում է լրացված Հարցաշարը (S504-02)՝ ցույց տալով բնակեցման կարիքը, տրամադրեք Հաճախորդին Հավաստագրման ձևը (S505-03): Անձը, ում համար բնակեցման պահանջ է ներկայացվել, պետք է ստորագրի և ամրագրի ամսաթիվը տեղեկության հաղորդագրությունը հաստատելու համար հատկացված հատվածում:

Եթե պահանջը լրացուցիչ ննջասենյակի համար է, որն անհրաժեշտ է բժշկական սարքավորումների և պարագաների համար, անձնակազմը պետք է S504-03A ձևը Հավաստագրի հետ միասին ուղարկի Մատակարարին/Աշխատողին:

2. Ըստ Հաճախորդի պահանջի, HACLA-ի անձնակազմը պետք է աջակցի Հաճախորդին լրացնել ձևերը: Անձնակազմը պետք է հաստատի, որ Հաճախորդը համաձայն է բնակեցման բնութագրի հետ, որը անձնակազմի կողմից գրվել է ձևերի մեջ:
3. Երբ Հաճախորդը ստորագրում է Հավաստագիրը, անձնակազմը պետք է փոստի, ֆաքսի կամ էլ. փոստի միջոցով ուղարկի ձևը(երը) հարցաշարի մեջ նշված Մատակարարին/Աշխատողին:
4. Եթե հավաստագրի ձևը ստանալուց հետո այն լրացված չէ, անձնակազմը պետք է դիմի Մատակարարին/Աշխատողին՝ ստանալու համար բացակայող տեղեկատվությունը: Անձնակազմը պետք է փաստագրի Մատակարարին/Աշխատողին դիմելու և ստացված տեղեկատվությունը:

**B. Ողջամիտ բնակեցման կարիքի ինքնահավաստագրում**

1. Հաշմանդամություն ունեցող անհատի կողմից կարող է հայցվել հաշմանդամության և բնակեցման կարիքի ինքնահավաստագրում, եթե առկա են բոլոր հետևյալ բնութագրերը.
  - (a) Անհատը ունի ակնհայտ և/կամ տեսանելի հաշմանդամություն (ինչպիսիք են անհատը, ով կանոնավոր սայլակ է օգտագործում կամ լսողական խանգարումով անհատ); և

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

- (b) Պահանջվող բնակեցումը հստակ կապված է անհատի հաշմանդամության հետ (օրինակ, շարժունակության խանգարում ունեցող անձը պահանջում է ավտոմատ բացվող/փակվող բառ կամ լսողական խանգարումով անձը պահանջում է ժեստերի լեզվի մեկնաբան):
- 2. Ողջամիտ բնակեցման կարիքի ինքնահավաստագրման ձևը (S504-04) կփոխարինի ստանդարտ Հավաստագրման (S504-03) ձևը: Ինքնահավաստագրման ձևը պետք է ստորագրվի և ամսաթիվը նշվի բնակեցման կարիք ունեցող անձի կողմից, բացառությամբ դեպքերի, երբ հայցը ներկայացվում է անչափահասի անունից կամ անձի կողմից, ով չունի իրավական կարողություն: Այսպիսի դեպքերում, ձևը պետք է ստորագրվի և ամսաթիվը դրվի ծնողի, պահապանի, խնամակալի կամ փաստաբանի կողմից, փաստորեն այն մարդու կողմից, ով ունի համապատասխան լիազորություն:
- 3. Եթե ղեկավարը չի կարող պարզել՝ արդյոք պահանջվող բնակեցումը կապված է հաշմանդամության հետ, անհատը կտեղեկացվի, որ իրենից պահանջվում է հայցվող բնակեցման կարիքի երրորդ կողմի կողմից հաստատում: Այս դեպքում, Հաճախորդը պետք է ստորագրի ստանդարտ Հավաստագրման (S504-03) ձևը, որպեսզի անձնակազմը կարողանա ուղղակիորեն ուղարկել այն Մատակարարին/Աշխատողին:

**V. ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՀԱՅՅԻ ՀԱՍՏԱՏՈՒՄ**

A. Հայցը կարող է հաստատվել, այն բանից հետո, երբ հաշմանդամությունը ստուգվել է, կապը հաստատվել է, և հայցը համարվում է ողջամիտ: Անդրադարձեք Ողջամիտ Բնակեցում սահմանմանը, որն նշված է քաղաքականության (MPP 125:1) մեջ: Անձնակազմը պետք է գրավոր տեղեկացնի Հաճախորդին հաստատման մասին՝ հաստատումից հետո 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Անդրադարձեք Բաժին XIII նշված այս ընթացակարգերի նամակի օրինակներին:

B. Հաստատման Ծանուցումը պետք է ընդգրկի հետևյալ տեղեկատվությունը.

- 1. Քաղաքականության մեջ կամ ընթացակարգում բացառությունների/ճշգրտումների դեպքում, այս ծանուցումը համառոտ

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

կնկարագրիքադաքականության մեջ կամընթացակարգում արված բացառությունը/ճշգրտումը: Ծանուցումը նաև կներառի HACLA անձնակազմի անդամի անունը և կոնտակտային տեղեկությունները, որին Հաճախորդը կարող է ուղղել բնակեցման մասին հարցերը:

2. HACLA-ին պատկանող միավորումների փոփոխությունների համար, ծանուցումը կընդգրկի հետևյալը.
  - a. Տրամադրվող ողջամիտ բնակեցման բնութագիրը;
  - b. Իրականացման մոտավոր ժամկետը;
  - c. Կոնտակտային անձ, ով կարող է պատասխանել միավորման փոփոխությունների հետ կապված հարցերին;
3. Լրացուցիչ ծառայությունների համար, ինչպիսիք են տնային այցելությունները, ծանուցումը կընդգրկի տրամադրվող ծառայությունը և տրամադրման ամսաթիվը և ժամը:

**C. Լրացուցիչ տեղեկատվության կարիք**

1. Եթե Մատակարարի/Աշխատողի կողմից ներկայացված տեղեկատվությունը հստակ ցույց չի տալիս կապը հաշմանդամության և բնակեցման միջև, ապա անձնակազմը պետք է դիմի Մատակարարին/Աշխատողին՝ ստանալու պարզաբանումներ մինչև հարցման ժխտումը: Բոլոր նման կոնտակտները պետք է հանգամանորեն փաստագրված լինեն:
2. Եթե 30 օրացուցային օրվա ընթացքում Մատակարար/Աշխատողը չի վերադարձրել Հավաստագիրը (S504-03) կամ չի պատասխանել լրացուցիչ տեղեկատվություն ստանալու պահանջին, լրացրեք Ողջամիտ Բնակեցման Հայցը Լրացուցիչ Տեղեկատվության համար ձևը (S504-08) և ուղարկեք այն Հաճախորդին:
3. Եթե կարիք կա հանդիպել Հաճախորդի հետ լրացուցիչ տեղեկատվություն ստանալու համար, տեղեկացրեք Հաճախորդին ուղարկելով նրանց նամակ՝ պահանջելով հանդիպում (անդրադառնալ Բաժին XIII-ի ձևանմուշին): Հետևողական եղեք, զանգահարելով Հաճախորդին հաստատելու համար, որ նրանք ստացել են նամակը, որպեսզի նշանակվի փոխադարձ համաձայնեցված ժամկետ:

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

- 4. Նախքան բարդ դեպքերի վերաբերյալ նախնական վճիռ կայացնելը, պետք է խորհրդակցել Մատչելիության Համակարգողի հետ:

VI. ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՀԱՅՅԻ ՄԵՐԺՈՒՄ

Մերժման պատճառները կարող եք գտնել քաղաքականության փաստաթղթում (MPP 125:1) Բաժին X:

- A. Եթե Հավաստագրման կամ Ինքնահավաստագրման ձևերի (կամ Հաճախորդի կողմից տրամադրվող այլ փաստաթղթերի) մեջ նշված տեղեկատվությունը չի հաստատում հաշմանդամության կամ կապի գոյությունը, ապա հայցը կմերժվի:
- B. Եթե հաշմանդամությունը հաստատվել է, բայց կապը պարզ չէ, անձնակազմը պետք է դիմի Հաճախորդին և/կամ Մատակարարին/Աշխատողին պարզաբանումներ ստանալու համար:

Նախքան մերժելը փաստաթղթերի բացակայության պատճառով, անձնակազմը պետք է լրացնի Պահանջ Լրացուցիչ Տեղեկատվության համար (S504-07) և ուղարկի այն Հաճախորդին՝ տալով նրան վերջին հնարավորությունը՝ ներկայացնելու համար բացակայող փաստաթղթերը:

- C. Եթե փաստաթղթերը հաստատում են հաշմանդամության առկայությունը, բայց պահանջվող բնակեցումը ողջամիտ չէ, անձնակազմը պետք է խորհրդակցի Հաճախորդի հետ՝ գտնելու համար այլընտրանքային բնակեցումներ:

Եթե Հաճախորդը մերժում է բոլոր ողջամիտ այլընտրանքային բնակեցումները, ապա հայցը կմերժվի:

- D. Որոշված է, որ հայցի մերժման դեպքում անձնակազմը պետք է տեղեկացնի Հաճախորդին մերժման մասին, ուղարկելով նրանց նամակ մերժման մասին՝ վճիռ կայացնելուց հետո 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Նամակում պետք է ձևակերպված լինեն մերժման պատճառը(ները), ինչպես նաև նրանց իրավունքը դիմելու համապատասխան ծրագրի Տնօրենին:

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

VII. ՄԵՂՄԱՑՆՈՂ ՀԱՆԳԱՄԱՆՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ՀԱՅՑ

A. Հաճախորդը, ով պահանջում է վերանայել իր նկատմամբ բացասական գործողությունը հաշմանդամության հետ կապված մեղմացնող հանգամանքների պատճառով, կարող է անել դա՝ ներկայացնելով ստորագրված Ողջամիտ Բնակեցման Հարցաշարը (S504-02) և ստորագրելով Մեղմացնող Հանգամանքների Հաստատման ձևի (S504-05) Բաժին A-ն: Եթե հայցը արվում է անչափահասի կամ անձի համար, ով չունի իրավական կարողություն, ծնողը/իրավական խնամակալը պետք է ստորագրեն թույլատրությունը:

Ինչպես ստանդարտ ողջամիտ բնակեցման պահանջի դեպքում, Հաճախորդի պահանջը կարող է ներկայացվել բանավոր կամ գրավոր ոչ HALCA-ի ձևերի միջոցով:

B. Այլ համապատասխան փաստաթղթեր (ինչպիսիք են Մատակարարի/Աշխատողի կողմից իր բլանկի վրա գրված նամակ HACLA-ին) կարող են ընդունվել S-504-05 փոխարեն, եթե այն հաստատում է, որ.

1. Հաճախորդի կողմից գործողությունը կամ անգործունեությունը, որը հանգեցրել է մերժման, վտարման կամ աջակցության դադարեցմանը, տեղի է ունեցել անձի հաշմանդամության պատճառով;
2. Իրավիճակը փոխվել է, և քիչ հավանական է, որ գործողությունը կամ անգործունեությունը կկրկնվի; կամ
3. Անհատի հաշմանդամության հետ կապված բնակեցումը քիչ հավանական կդարձնի գործողության կամ անգործունեության կրկնությունը.

C. Եթե հավաստագիրը ամբողջական չէ, անձնակազմը պետք է դիմի Մատակարարին/Աշխատողին ստանալու համար բացակայող տեղեկատվությունը: Անձնակազմը պետք է փաստագրի Մատակարարին/Աշխատողին դիմելու ջանքերը, ինչպես նաև ստացված տեղեկատվությունը:

D. Ընդունում

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

Փաստաթղթերի հիման վրա, եթե Հաճախորդի կողմից ցուցաբերած գործողությունը կամ անգործունեությունը կապված է եղել է հաշմանդամության հետ, իսկ ծրագրի համապատասխանությունը հավանական է համարվում, ապամեղմացնող հանգամանքների հայցը կրնդունվի, և Հաճախորդը կվերականգնվի, հասկանալով, որ իր կողմից գործողության կամ անգործունեության կրկությունը կարող է հանգեցնել մերժման, դադարեցման կամ վտարման:

Անձնակազմը պետք է լրացնի Մեղմացնող Հանգամանքներով Պայմանավորված Ողջամիտ Բնակեցման Համար Պայմանագրի ձևը (S504-06) և տրամադրում են դա Հաճախորդին՝ ստորագրելու համար: Չնր ստորագրելուց հետո Հաճախորդը ստանում է Պայմանագրի մի օրինակ, իսկ բնօրինակը տեղադրվում է Հաճախորդի ֆայլում:

**E. Մերժում**

HACLA-ն կարող է մերժել հայցը և սկսել գործողություն Հաճախորդի դեմ, եթե.

1. Անձի կողմից կատարված գործողությունը կամ անգործունեությունը չի հաստատվել որպես իր հաշմանդամության հետ կապ ունեցող; և/կամ
2. Ծրագրի համապատասխանությունը հավանական է համարվում, քանի որ Հաճախորդը հրաժարվում է մասնակցել Համաձայնությանը (S504-06), եթե համաձայնագիրը երաշխավորված է:

Մերժման հաստատումից հետո 30 օրացուցային օրվա ընթացքում, HACLA-ն նամակ կուղարկի Հաճախորդին՝ տեղեկացնելով իր որոշման և Հաճախորդի պատշաճ ընթացակարգի իրավունքի մասին:

**VIII. ԴԻՄՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐ**

Ինչպես նշված է քաղաքականության Բաժին XII, HACLA-ն հետևում է երկու քայլից բաղկացած Բողոքարկման համակարգին: Առաջին քայլը Դիմումն է Բաժնի Տնօրենին, իսկ երկրորդ քայլը՝ Բողոքը Մատչելիության Համակարգողին:

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

Մերժման ժամկետից հետո Հաճախորդը ունի 30 օրացուցային օր HACLA-ին դիմում ներկայացնելու համար: Լրացուցիչ ժամանակ կարող է տրամադրվել, եթե հաշմանդամության պատճառով Հաճախորդը ի վիճակի չէ պատասխանել ժամկետներում:

**A. Դիմում**

1. Եթե Հաճախորդին մերժվել է ողջամիտ բնակեցումը, Հաճախորդը կարող է պահանջել, որպեսզի իր գրավոր դիմումը վերանայվի Բաժնի Տնօրենի (կամ իր կողմից նշանակված անձի) կողմից: Դիմումը կարող է ներառել լրացուցիչ փաստաթղթեր, որոնք կարող են օգտակար լինել որոշում կայացնելու ժամանակ:
2. Դիմումի վերանայումը կիրականացվի դիմումը ստանալուց հետո 30 օրացուցային օրվա ընթացքում, քանի դեռ ավել ժամանակ չի պահանջվում լրացուցիչ տեղեկատվություն հավաքելու համար:
3. Եթե դիմումից հետո, ողջամիտ բնակեցում է շնորհվում, գրախոսը նամակ կուղարկի Հաճախորդին՝ նկարագրելով հաստատման մանրամասները:
4. Եթե դիմումը մերժվում է, գրախոսը պարտավոր է նամակ ուղարկել՝ նշելով մերժման պատճառը(ները): Նամակը պետք է հաղորդի Հաճախորդի իրավունքը Մատչելիության Համակարգողին բողոք ներկայացնելու վերաբերյալ:

**B. Բողոք**

**1. Բողոքի ներկայացում**

Բողոքարկողը պետք է օգտագործի Հաշմանդամության հետ կապված Բողոքարկման Ձևը S504-08 և կարող է ներկայացնել ցանկացած գրավոր տեղեկատվություն, որն, ըստ բողոքարկողի, համապատասխանում է իր բողոքին: Մատչելիության Համակարգողը, կամ իրեն փոխարինողը, կբացատրեն բողոքարկման գործընթացը և ինչպես լրացնել ձևը: Եթե հաճախորդը պահանջում է կամ կարիք ունի աջակցության, անձնակազմը կօգնի իրեն լրացնել ձևը: Մատչելիության Համակարգողը կբացատրի, որ բողոքարկողը կարող է նաև

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

ներկայացնել ցանկացած բողոքի հետ կապ ունեցող տեղեկատվություն՝ գրավոր կամ էլեկտրոնային ձևով:

**2. Վերանայում**

Մատչելիության Համակարգողը կվերանայի բողոքը և ներկայացված ամբողջ տեղեկատվությունը: Հետաքննության գործընթացը պետք է լինի ոչ պաշտոնական, թեև, առանց սահմանափակման, կարող է ներառել.

- a. Հանդիպում(ներ) կամ հեռախոսային հարցազրույցներ բողոքարկողի և այլ հետաքրքրված անձանց հետ; և
- b. Բողոքարկողին և այլ հետաքրքրված կողմերին տալով հնարավորություն ներկայացնել հասապատասխան ապացույցներ կապված մատչելիության ցանկացած խոչընդոտների հետ, ներառյալ ֆիզիկական կառույցներ և ընթացակարգեր; և
- c. Փաստերի գնահատում:

**3. Որոշում**

- a. Մատչելիության Համակարգողը պետք է գրավոր որոշում պատրաստի: Մատչելիության Համակարգողը պետք է հաշվի առնի ամբողջ փաստացի տեղեկատվությունը, հանգամանքների ամբողջությունը և բողոքարկողի կողմից տրամադրվող ցանկացած այլ տեղեկատվություն:
- b. Բողոքի հետ կապված ստացված տվյալների գրավոր քննարկում, ներառյալ.
  - (1). Բողոքի հայտարարություն;
  - (2). Ապացույցների հայտարարություն;
  - (3). Ստացված տվյալ(ներ);
  - (4). Որոշման պլան, երբ երաշխավորված է:

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

Որոշման պլանը, եթե երաշխավորված է, կներգրավի հրահանգներ անձնակազմին, լուսաբանելով ճիշտ ձեռնարկվող գործողությունները, ներառյալ ավարտման ժամկետները

- c. Հիմնվելով ստացված արդյունքների վրա, Բաժնի Տնօրենները/Օգնական Տնօրենները պետք է ողջամիտ քայլեր ձեռնարկեն՝ պաշտպանելու համար բողոքարկողին խտրականությունից կամ վրեժից՝ որպես արված բողոքի արդյունք:

Եթե պարզվել է, որ HACLA-ի աշխատակիցը խտրականություն է ցուցաբերել, գործի հետ կապված փաստերը կուղարկվեն Մարդկային Ռեսուրսների Տնօրենին՝ հետագա քայլերին հետամուտ լինելու համար:

- d. Որոշման օրինակը պետք է ուղարկվի բողոքարկողին և համապատասխան Ղեկավարին ու Բաժնի Տնօրենին
- e. Մեծամասամբ, որոշումը կկայացվի 30 օրացուցային օրվա ընթացքում: Եթե լրացուցիչ տեղեկատվություն է պահանջվում, բողոքարկվողից սպավում է պատասխան 15 օրացուցային օրվա ընթացքում: Ստանալով անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, Մատչելիության Համակարգողը կպատասխանի 30 օրացուցային օրվա ընթացքում, բացառելով մեղմացնող հանգամանքները: Ուշացման դեպքերում, Մատչելիության Համակարգողը բանավոր կամ գրավոր ձևով կտեղեկացնի բողոքարկողին՝ ինչու է լրացուցիչ ժամանակ պահանջվում բողոքին պատասխանելու համար:

**IX. ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՀԱՅՑԵՐ ՍԵՓԱԿԱՆԱՏԵՐԵՐԻՆ ՎԱՐՁԱԿԱԼՈՒԹՅԱՆ 8 ԲԱԺՆԻ ԾՐԱԳՐԻ ՇՐՋԱՆԱԿՆԵՐՈՒՄ**

Այս բաժինը չի տարածվում ծրագրի վրա հիմնված սեփականությանը:

- A. Հաճախորդները պարտավոր են ստանալ սեփականատիրոջ համաձայնությունը նախքան ընդհանուր տարածքում որևէ ֆիզիկական փոփոխություն իրականացնելը: Կախված իրավիճակից,

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

ձևափոխությունների վճարի համար պատասխանատու լինել կարող է լինել կամ Հաճախորդը կամ սեփականատերը:

B. Անձնակազմը պետք է ուղղորդի Հաճախորդներին և սեփականատերերին դեպի HACLA կայք՝ [www.hacla.org/504](http://www.hacla.org/504) ֆիզիկական փոփոխությունների վերաբերյալ ռեսուրսների և ուղեցույցի համար:

C. Եթե սեփականատերը մերժում է ողջամիտ բնակեցման հայցը՝

1. Ընտանիքը կարող է դիմել 8 ԲաժնիԽորհրդատուին («Խորհրդատու») աջակցություն ստանալու համար այն պարագայում, երբ սեփականատերը հրաժարվում է որևէ փոփոխություն թույլ տալ:

2. Խորհրդատուն կամ Օմբուդսմենը կխրախուսի սեփականատիրոջը տեղեկատվություն փնտրել Արդար Բնակարանավորման գրքույկում, որն ընդգրկված իր սեփականատիրոջ փաթեթում, և/կամ դիմել իր անձնական փաստաբանին կամ Արդար Բնակարանավորման կազմակերպությանը հետագա ուղղորդման համար:

3. Եթե սեփականատերը շարունակում է հրաժարվել թույլ տալ բնակեցումը, Խորհրդատու կամ Օմբուդսմենը ընտանիքին կտրամադրի տեղեկատվություն, թե ինչպես ներկայացնել բնակարանավորման խտրականության բողոք և / կամ մասնակցին կուղղորդի HUD կամ Արդար Բնակարանավորման գործակալություն՝ բողոք ներկայացնելու համար:

4. Մասնակից ընտանիքը, ի վիճակի չլինելով կատարել անհրաժեշտ փոփոխությունը(ները), կարող է վաուչեր ստանալ մինչև սկզբնական վարձակալության ժամկետի ավարտը, այնպես որ ընտանիքը կարողանա գտնել մի միավոր, որն ունի անհրաժեշտ հատկանիշները: Ընտանիքը պետք է աշխատի սեփականատիրոջ հետ, ստանալու համար տեղափոխության համար անհրաժեշտ վարձակալության դադարեցման թույլատվություն:

**X. HACLA-Ի ՄԱՏՉԵԼԻ ՄԻԱՎՈՐՆԵՐԻ ԱՌԿԱՅՈՒԹՅՈՒՆԸ**

A. Մատչելի միավորների համար առաջնահերթությունը

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

Առկա մատչելի միավորը կամ մատչելի հատկանիշներով միավորները առաջարկվում են իրավասու դիմորդներին կամ բնակիչներին, որոնք պահանջում են նման միավոր, հետևյալ առաջնահերթությամբ՝

1. Հաշմանդամ անդամ ունեցող ընտանիք, որը ներկայումս բնակվում է այն վայրում, որտեղ գտնվում է մատչելի միավորը:
2. Հաշմանդամ անդամ ունեցող ընտանիք, որը բնակվում է այլ վայրում:
3. Հաշմանդամ անդամ ունեցող ընտանիք, ով դիմում է ներկայացրել, և մատչելի հատկանիշներով միավորի կարիք ունի:
4. Եթե չկան բնակվող կամ դիմում ներկայացրած հաշմանդամ անդամ ունեցող ընտանիքներ, որոնք հետաքրքրված են միավորով, ապա միավորը կարող է տրվել վարձակալության հաշմանդամություն չունեցող դիմողի կամ բնակչի: Սակայն, բոլոր բնակիչների համար վարձակալության կներառի դրույթ, համաձայն որին հաշմանդամություն չունեցող բնակվող ընտանիքը պետք է տեղափոխվի ոչ-մատչելի միավոր, այն պարագայում, երբ հաշմանդամ անդամ ունեցող ընտանիքը մատչելի միավոր տեղափոխվելու դիմում է ներկայացնում:

**B. Տեղափոխումներ**

1. Եթե հաշմանդամ անդամ ունեցող բնակվող ընտանիքն ունի ողջամիտ բնակեցման կարիք, բայց բնակչի ներկա միավորը չի կարող ողջամիտ փոփոխության ենթարկվել, բնակչին կառաջարկվի տեղափոխվել համապատասխան միավոր այն վայրում, որտեղ բնակվում է բնակիչը: Համապատասխան միավորը ունի հարմար ննջասենյակի չափ և տրամադրում է անհրաժեշտ ողջամիտ բնակեցում կամ կարող է փոփոխության ենթարկվել՝ տրամադրելու համար անհրաժեշտ ողջամիտ բնակեցում:
2. Եթե բնակչի բնակության վայրում չկա հարմար միավոր, որը կբավարարի հաշմանդամ անդամ ունեցող բնակվող ընտանիքին, բնակչին կառաջարկվի այլընտրանքային վայր՝ նույն բնակարանավորման ծրագրի շրջանակներում:

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

3. Եթե հարմար միավորը, որը տրամադրում է ողջամիտ բնակեցում, բացակայում է, բնակիչը պետք է տեղադրվի սպասողների ցուցակում և նրան կառաջարկվի հաջորդ հասանելի հարմար միավորը ցանկացած վայրում՝ նույն բնակարանավորման ծրագրի շրջանակներում:
4. Եթե Հանրային Բնակարանավորման բնակչի բնակեցման կարիքը համարվում է արտակարգ՝ ըստ HACLA-ի Ընդունման և Շարունակական Վարձակալության Քաղաքականության, և Բնակարանավորման Ծառայությունների Բաժնի կողմից չի կարող բավարարվել ողջամիտ ժամկետներում, Բնակարանավորման Ծառայությունների Տնօրենը կարող է հայց ներկայացնել Բաժին 8 Տնօրենին՝ առկայության դեպքում, առաջարկելու համար վարձակալի վրա հիմնված Բաժին 8 աջակցություն:

**C. Հասանելի միավորների առաջարկների փաստագրում**

1. Ողջամիտ բնակեցման հայցի համար առաջարկվող միավորների գրառումը, Ձև S504-09, պիտի լրացվի Բնակկենցաղային ծառայությունների / Ակտիվների կառավարման անձնակազմի կողմից, Հաճախորդներին արված HACLA-ին պատկանող մատչելի յուրաքանչյուր միավոր առաջարկի համար:
2. S504-09 լրացված ձևի օրինակները պետք է պահվեն Հաճախորդի ֆայլում:
3. Անկախ այն բանից, թե առաջարկը արվել է բանավոր կամ անձամբ, ուղարկեք նամակ Հաճախորդին, հաստատելով յուրաքանչյուր մերժված կամ ընդունված առաջարկ, և պահեք մեկ օրինակ Հաճախորդի ֆայլում:

**D. Հասանելի միավորման գույքագրում**

Բնակկենցաղային ծառայությունների / Ակտիվների կառավարման բաժինները կպահպանեն եւ կթարմացնեն այն միավորների գույքագրումը, որոնքամբողջությամբ հասանելի են, կամ որոնք ունեն հասանելի հատկանիշներ: Գույքագրման տեղեկությունները պետք է պարունակեն միավորները ըստ վայրի, միավոր քանակի, ննջասենյակի չափի եւ առկա հատկանիշների:

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

XI. ԲՆԱԿԱՐԱՆԱՎՈՐՄԱՆԵՎ ՔԱՂԱՔԱՇԻՆՈՒԹՅԱՆԲԱԺԱՆՄՈՒՆՔ (HUD) ՆԱԽԱԶԵՆՆՈՒԹՅՈՒՆԵՎԱՐԴԱՐԲՆԱԿԱՐԱՆԱՎՈՐՄԱՆԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅ ՈՒՆՊԱՇՏՈՆԱԿԱՆԲՈՂՈՔ

- A. HUD Արդար Բնակարանավորում և Հավասար Հնարավորություններ (FHEO) գրասենյակի և Արդար Բնակարանավորում կազմակերպության կողմից ստացված բողոքները պետք է փոխանցվեն համապատասխան Բաժնի Տնօրենին, իսկ մեկ օրինակ՝ Մատչելիության Համակարգողին:
- B. Բաժնի առաջնային պատասխանատվությունն է հավաքել փաստերը և պատրաստել պատասխանը: Նախքան պատասխան ներկայացնելը, Բաժնի պետք է խորհրդակցի Մատչելիության Համակարգողի հետ:
- C. Եթե HUD FHEO կամ Արդար Բնակարանավորում կազմակերպությունը պահանջում են հանդիպում՝ գործը քննարկելու համար, և՛ Բաժնի ներկայացուցիչները, որոնք տեղյակ են այդ գործից, և՛ Մատչելիության Համակարգողը պարտավոր են ներկա լինել հանդիպմանը:
- D. Յուրաքանչյուր հայց FHEO կամ Արդար Բնակարանավորման բողոքի հետագա քայլերի վերաբերյալ պետք է պատրաստվի Բաժնի կողմից խորհրդակցելով Մատչելիության Համակարգողի հետ:
- E. Բաժնի պատասխանատու է Հաճախորդի հետ անհրաժեշտ ցանկացած հետագա հաղորդակցության համար:

XII. ՎԵՐԱՀՍԿՈՂՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՐՁԱՆԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

- A. Ողջամիտ բնակեցման հայցի վերաբերյալ բնօրինակ փաստաթղթերը մնում են Հաճախորդի ֆայլում:
- B. Բողոքարկման դեպքում, Մատչելիության Համակարգողը պետք է տրամադրի գործի հետ կապված բոլոր փաստաթղթերի օրինակները, առանց սահմանափակման, ընդգրկելով, S504-02, S504-03, մերժման նամակը և գործի վերաբերյալ ցանկացած այլ տեղեկատվություն:

**ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ**

- C. Մատչելիության Համակարգողը պետք է պատասխանատու լինի բոլոր թաստաթղթերի պահպանման համար, ներառյալ HUD FHEOբողոքները և որոշումները:
- D. Արձանագրությունները կպահպանվեն համապատասխան HACLA-ի Արձանագրությունների Պահպանման Քաղաքականության (MPP 116:1):

**XIII. ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՀԵՏ**

- A. Գրավոր նամակագրությունը պետք է լինի հաստատված HACLA-ի բլանկի վրա:
- B. Հաճախորդի հետ նամակագրության բոլոր պատճենները պետք է տեղավորված լինեն Հաճախորդի ֆայլում: Սա ներառում է ցանկացած էլեկտրոնային հաղորդակցման պատճենները, ինչպիսիք են էլ. նամակներ և ցանկացած հեռախոսային խոսակցության նշումներ:
- C. Նամակները պետք է հստակորեն բացատրեն որոշումները, հրահանգները, պահանջները Հաճախորդին, հաստատման դեպքում, պայմանավորվածությունները բնակեցումը ապահովելու համար, կամ միավորի փոփոխության համար ցանկացած հնարավոր ուշացումները:
- D. Մերժման նամակները պետք է հստակորեն բացատրեն, թե ինչու է հայցը մերժվել: Մի օգտագործեք տեխնիկական լեզու՝ առանց սահմանումների: Ոչ մի դեպքում, պատճառը չպետք է միայն հաղորդի “Ոչ մի կապ”:
- E. Հաղորդակցումը Հաճախորդի հետ պետք է հավատարիմ մնա HACLA-ի Սահմանափակ Անգլերեն Իմացության քաղաքականությանը (MPP 121:1):
- F. Նշումներ են կատարվում բիզնես համակարգի մեջ, նշելով, արդյոք Հաճախորդը պահանջել է հաղորդակցման հատուկ ձև(եր) (ինչպիսիք են խոշոր տպագրություն, տեքստային հեռախոսի օգտագործում կամ California Relay, էլ. փոստ, աուդիո...)
- G. Անձնակազմը պարտավոր է խորհրդակցել իր ղեկավարի հետ, երբ Հաճախորդը հաղորդակցման հատուկ ձև է պահանջում:
- H. Հետևյալ էջերը տրամադրում են Հաճախորդներին ուղարկված նամակների օրինակներ՝ հետևյալ իրավիճակներում.

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

1. Ողջամիտ բնակեցման հաստատում - Բնակարանավորում
2. Ողջամիտ բնակեցման հաստատում - Բաժին 8
3. Ողջամիտ բնակեցման մերժում
4. Ողջամիտ բնակեցման հանդիպման հայց

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

*Բնակարանավորման հաստատման օրինակ*

**Ամսաթիվ**

Անուն  
Հասցե  
Քաղաք, նահագ, փոստային ինդեքս

Պատասխանել՝ ողջամիտ բնակեցման հայցի հաստատում

Հարգելի \_\_\_\_\_:

Սույն նամակով տեղեկացնում ենք, որ Ձեր պահանջը [նշեք, թե ինչ է պահանջվել] որպես ողջամիտ բնակեցում, հաստատվել է:

*[Այս բաժնում տվեք Հաճախորդին ցանկացած անհրաժեշտ տեղեկատվություն, ներառյալ կատարվելիք աշխատանքի ցանկացած հնարավոր ժամատախտակ, ցանկացած ուղղություն, որը կարող է պետք գալ իրենց միավորումը պատրաստելու համար, եթե անհրաժեշտ է... ուշացման առկայության դեպքում, բացատրեք պատճառը, օրինակ, հայտեր և ապահով վաճառողներ ձեռք բերելու անհրաժեշտության կամ թափուր բնակարանային միավորների բացակայության պատճառով...]*

*[Եթե կար պայմանավորվածություն, որ Հաճախորդը պետք է անի x, y, կամ z որպես բնակեցման մի մաս, հաստատեք դա այս բաժնում... տրամադրեք ցանկացած լրացուցիչ հրահանգներ...]*

Եթե ունեք հարցեր կամ մտահոգություններ այս խնդրի հետ կապված, խնդրում ենք դիմել \_\_\_\_\_ (Կայքի անունը) կառավարման գրասենյակ աշխատանքային ժամերի ընթացքում (Երկուշաբթի - Ուրբաթ 08:00 - 16:30) ոչ պաշտոնական հանդիպման համար: Գրասենյակի հեռախոսի համարը (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_.

Հարգանքներով,

Անուն  
Կոչում

Օրինակը. Հաճախորդի ֆայլ

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

*Բաժին 8 հաստատման օրինակ*

Ամսաթիվ

Անուն

Հասցե

Քաղաք, նահագ, փոստային ինդեքս

Պատասխանել՝ ողջամիտ բնակեցման հայցի հաստատում

Հարգելի \_\_\_\_\_:

Մոյն նամակով տեղեկացնում ենք, որ Ձեր պահանջը [նշեք, թե ինչ է պահանջվել] որպես ողջամիտ բնակեցում, հաստատվել է:

[Եթե կիրառելի է] Ձեր հայցն արդյունավետ կլինի \_\_\_\_\_.

[Այս բաժնում տրամադրեք Հաճախորդին ցանկացած հերթական տեղեկատվություն, որի մասին նրանք պետք է տեղյակ լինեն, եթե այդպիսինն կա, կամ տրամադրեք լրացուցիչ հրահանգներ.....]

Եթե ունեք հարցեր կամ մտահոգություններ այս խնդրի հետ կապված, խնդրում ենք դիմել [տրամադրեք անձնակազմի անձի անունը] այս [հեռախոսի համարով] կառավարման գրասենյակ աշխատանքային ժամերի ընթացքում (Երկուշաբթի - Ուրբաթ 08:00 - 16:30) ոչ պաշտոնական հանդիպման համար: Գրասենյակի հեռախոսի համարը (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_.

Հարգանքներով,

Անուն

Կոչում

Օրինակը. Հաճախորդի ֆայլ

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

*Մերժման նամակի օրինակ*

Ամսաթիվ

Անուն

Հասցե

Քաղաք, նահագ, փոստային ինդեքս

Պատասխանել՝ Ողջամիտ բնակեցման հայցի մերժում

Հարգելի \_\_\_\_\_:

Սույն նամակով տեղեկացնում ենք Ձեր պահանջի մերժման մասին [նշեք, թե ինչ է պահանջվել] որպես ողջամիտ բնակեցում:

Գործին վերաբերող բոլոր փաստերի մանրակրկիտ քննարկումից հետո, Ձեր հայցը մերժվել է, քանի որ

Տրամադրեք պարզ ոչ տեխնիկական լեզվով բացատրություն ինչու է մերժվել հայցը, անդրադարձեք Բաժնի X. քաղաքականության հայցի մերժման պատճառների համար .

Եթե Դուք կցանականաք բողոքարկել այս որոշումը, Դուք ունեք 30 օրացուցային օր այս նամակի ժամկետից հետո՝ ներկայացնելու համար գրավոր դիմում [Բաժնի անունը] Տնօրենին: Դիմումները կարող են փոստով ուղարկվել.

Բաժնի Տնօրենի անունը \_\_\_\_\_.

Լոս Անջելես Քաղաքի Բնակարանավորման Իշխանություն

2600 Վիլջայր Բլվդ

Լոս Անջելես, Կալիֆորնիա 90057

Հարցեր ունենալու դեպքում, խնդրում են դիմեք ինձ աշխատանքային ժամերի ընթացքում (Երկուշաբթի - Ուրբաթ 08:00 - 16:30): Իմ համարն է (XXX) XXX-XXXX և էլ. փոստը [first.last@hacla.org](mailto:first.last@hacla.org).

Հարգանքներով,

Անուն

Պաշտոն

Ց: Հաճախորդի ֆայլ

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՂՋԱՄԻՏ ԲՆԱԿԵՑՄԱՆ ՎՐԱ ՀԻՄՆՎԱԾ ՈՉ-  
ԽՏՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ - ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳԵՐ

Հանդիպման հայցի նամակի օրինակ

Ամսաթիվ

Անուն

Հասցե

Քաղաք, նահագ, փոստային ինդեքս

Պատասխան՝ Ողջամիտ բնակեցման հանդիպման հայց

Հարգելի \_\_\_\_\_:

Մենք ստացել ենք Ձեր հայցը ողջամիտ բնակեցման վերաբերյալ և հաստատումը Ձեր Մատակարարի/Աշխատողի կողմից: Մինչև վերջնական որոշում կայացնելը, մենք կցանկանայինք հանդիպել Ձեր հետ՝ քննարկելու համար Ձեր հայցը:

*Հանդիպում նշանակելու համար, խնդրում ենք դիմել [ անուն ] աշխատանքային ժամերի ընթացքում (Երկուշաբթի - Ուրբաթ 08:00 - 16:30) (XXX) XXX-XXXX համարով և կամ [first.last@hacla.org](mailto:first.last@hacla.org).*

*Եթե նամակը հաստատում է հանդիպումը, որի մասին պայմանավորվել էք բանավոր, ապա գրեք հետևյալը՝ Այս նամակը հաստատում է հանդիպումը, որի մասին պայմանավորվել ենք բանավոր: Ձեր հանդիպումը կլինի.*

\_\_\_\_\_  
*Օր, ամսաթիվ*  
\_\_\_\_\_  
*Ժամ*  
\_\_\_\_\_  
*Գտնվելու վայրը*

*[Եթե նրանք կարիք ունեն իրենց հետ ինչ-որ բան բերել, պարզ բացատրեք իրենց ինչ էք ուզում, որ նրանք բերեն].* Խնդրում ենք պատրաստ լինել քննարկել Ձեր կողմից պահանջվող բնակեցման այլընտրանքներ և բերեք այլ լրացուցիչ տեղեկատվություն/փաստաթղթեր, որոնք, ըստ Ձեզ, օգտակար կլինեն HACLA-ի համար՝ վերջնական որոշում կայացնելիս: Դուք նաև կարող եք բերել որևէ մեկին Ձեզ ուղեկցելու/աջակցելու համար:

Սպասում ենք Ձեր հետ հանդիպմանը:

Հարգանքներով,

Անուն

Պաշտոն

Cc: Հաճախորդի ֆայլ