

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

- I. Общие положения
- II. Бланки, используемые в процессе оформления запроса на приемлемое размещение
- III. Запрос на приемлемое размещение
- IV. Проверка заявки на приемлемое размещение
- V. Одобрение заявки на приемлемое размещение
- VI. Отклонение заявки на приемлемое размещение
- VII. Запрос на рассмотрение смягчающих обстоятельств
- VIII. Обращения и Жалобы
- IX. Запрос на размещение владельцам в соответствии с Разделом 8 Федеральных программ Арендатора
- X. Доступность жилищного фонда НАСЛА
- XI. Инициированная Министерством жилищного строительства и городского развития или Справедливого жилищного распределения официальная жалоба
- XII. Контроль надзора и записи
- XIII. Общение с клиентами

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

---

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- A. Персонал подходит к каждому случаю индивидуально, и каждый случай должен быть рассмотрен на основе его собственных качеств.
- B. В максимально возможной степени, запросы о приемлемом размещении посетителей будут анализироваться и решаться на уровне менеджера.
- C. В дополнение к общим методикам, изложенным в этом образце, персонал соблюдает любые дополнительные процедуры, приведенные в Разделе 8 административного плана, Договоре жилищного строительства и длительной аренды или директивах любого отдела.
- D. С целью данной политики, клиент будет предполагаться нынешним или бывшим: претендентом на, участником в, или резидентом жилищных или не жилищных программ HACLA.
- E. Персонал будет участвовать в обсуждении с клиентом, о запрашиваемых исключениях или приемлемом размещении, с целью определить приемлемое альтернативное размещение в случае необходимости.
- F. Персонал должен документировать в соответствующей форме и в соответствующей системе для решения коммерческих задач все запросы о приемлемом размещении и последующие действия, а также все попытки взаимодействия между клиентом и поставщиком / работником.
- G. HACLA предоставит первичный ответ на запрос о приемлемом размещении не позднее 30 календарных дней с момента получения запроса.
- H. Запросы об общественном собрании по вопросам приемлемого размещения не изложены в этом документе, пожалуйста, обратитесь к пункту Общественные собрания в Руководстве по политике и процедурам, раздел 125:1 IV E. Все запросы должны быть сделаны, чтобы предупредить контактное лицо о заседании до даты его проведения. Запрос можно сделать по телефону, электронной почте или отправить через телетайп.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

- I. В случаях, когда может возникнуть вопрос о политике, процедурах, или ответственности НАСЛА, персонал консультируется со своим менеджером до принятия любого решения / действия. Если есть еще сомнения, менеджер должен провести консультации с координатором 504.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО  
РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

**II. ФОРМЫ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ О ПРИЕМЛЕМОМ РАЗМЕЩЕНИИ**

Форма №	Имя	Цель	Как использован
S504-01	Уведомление полиса о недискриминировании по физическим признакам и предоставлении приемлемого размещения	Обеспечивает уведомление клиента	Включать во все пакеты документов Печать на <b>8 ½ x 14 только</b>
S504-02	Анкета претендента на приемлемое размещение	Позволяет клиенту определить нужно ли ему приемлемое размещение	Содержится во всех пакетах данных для собеседования с S504-01 или предоставляется клиенту по запросу. Собирается для процесса рассмотрения. Печать <b>8 ½ x 14 - всего</b>
S504-03	Свидетельство необходимости в приемлемом размещении	Для получения подтверждения о необходимости Поставщиком / Работником от 3-го лица	Отправить поставщику / работнику перечисленное в 501-02. Клиент подписывает Раздел В. НАСЛА отправляет поставщику / работнику. Печать на <b>8 ½ x 14 только - 2-сторонний</b>
S504-03A	Свидетельство необходимости дополнительной спальни комнаты для медицинского оборудования/расходных материалов	Для получения подтверждения от 3-го лица наличия медицинского оборудования/расходных материалов, чтобы оправдать дополнительную спальную комнату	Отправить поставщику / работнику прикрепленные к S504-03 формы, если есть запрос на дополнительную спальню. Печать на 8 ½ x 11
S504-04	Само-удостоверение потребности в приемлемом размещении	Для клиентов чьи ограниченные возможности и необходимость в размещении являются очевидными	Обеспечить Клиенту по мере необходимости. Только заместители заведующего или высшие по должности могут одобрить. Печать 8 ½ x 11
S504-05	Проверка смягчающих обстоятельств	Для проверки смягчающих обстоятельств	Клиенту необходимо подписать Раздел А, чтобы санкционировать раскрытие информации. НАСЛА завершает раздел В и направляет лицу, указанному Клиентом в S504-05. Печать на <b>8 ½ x 14 только - 2-сторонний</b>
S504-06	Договор о приемлемом размещении с учетом смягчающих обстоятельств	Для документирования Клиентское соглашение по соблюдению правил программы	НАСЛА завершает Раздел А и клиент завершает Раздел В. По завершении клиенту предоставить копию. Печать на 8 ½ x 11
S504-07	Запрос на дополнительную информацию	Отправка клиенту, запрос документов или помощь в налаживании контакта с поставщиком / Работником	НАСЛА отправляет, если по истечении 30 дней после запроса, документы отсутствуют или рабочий / поставщик не ответил. Печать на 8 ½ x 11

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО  
РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

Форма №	Имя	Цель	Как использован
S504-08	Бланк жалобы относительно Приемлемого размещения	Используется Клиентом, чтобы подать жалобу на отказ в приемлемом размещении или сообщить о дискриминации по физическим признакам	Клиент, подготавливает и направляет непосредственно к координатору по доступности. Печать на <b>8 ½ x 14 только</b>
S504-09	Список единиц Предлагаемых для запроса в приемлемом размещении	Для отслеживания предложений, сделанных клиентам нуждающимся в доступных принадлежащих НАСЛА жилищных единицах	С каждым предложением документа запрашиваемые данные в бланке. Содержится в файле клиента. Печать на 8 ½ x 11

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

---

III. ЗАПРОС ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ

A. В рамках первичного и каждого последующего собеседования, глава семьи должен получить Уведомление о недопустимости дискриминации по физическим признакам ("Уведомление", S504-01) вместе с Анкетой претендента на приемлемое размещение ("Анкета", S504-02). Если анкета вам возвращена с указанием на необходимость размещения, следуйте указаниям в этом образце.

B. В процессе подачи заявления, переаттестации, или по просьбе клиента, персонал объясняет процедуру запроса приемлемого размещения и обеспечивает необходимые формы. Формы могут быть предоставлены в альтернативном формате, по мере необходимости (например, крупный шрифт).

Персонал осуществляет оказание помощи клиенту в заполнении форм, при необходимости.

C. Равное внимание должно быть предоставлено к запросу приемлемого размещения, даже если запрос сделан устно или при помощи не установленных НАCLA стандартных бланков. Такие запросы по-прежнему требуют необходимости проверки связи между инвалидностью и запрашиваемым размещением, если эта связь не очевидна.

1. Если запрос сделан в устной форме, персонал обеспечивает заказчика Анкетой и бланком Свидетельства необходимости в приемлемом размещении («Свидетельство» S504-03), так чтобы имя и контактная информация, а также разрешение на ввод данных могли быть получены поставщиком медицинских услуг или менеджером / социальным работником (теперь известный как "поставщик / рабочий").

2. Если запрос делается в письменном виде в форме, отличной от формы НАCLA, поставщик / рабочий отправляет по запросу Бланк подтверждения и анкету на подпись клиенту, для получения информации, при необходимости.

3. Отказ клиента от подписания формы не станет основой для отказа, если клиент может обеспечить альтернативное удостоверение, при необходимости.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

- D. Для размещения запроса на приемлемое размещение, персонал не спрашивает о характере и тяжести инвалидности. Сотрудники могут задавать вопросы о всех членах семьи (независимо от группы инвалидности), чтобы определить, является ли семья / член семьи:
1. Способен удовлетворять требованиям владения или аренды жилья;
  2. Квалифицирован для жилья доступного только для инвалидов или лиц с определенным типом инвалидности;
  3. Определен как приоритетно подходящий для инвалидов или лиц с определенным типом инвалидности;
  4. Определен на денежное пособие или льготы, основанные на инвалидности;
- E. Персонал не запрашивает более подробную информацию об инвалидности клиента или потребности в размещении, если связь между инвалидностью и размещением известна и очевидна.

IV. ПРОВЕРКА ЗАПРОСА НА ПРИЕМЛЕМОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ

- A. Проверка необходимости в размещении 3-м лицом

Сторонние проверки требуются если инвалидность и / или необходимость в размещении не очевидна или не была ранее установлена.

В редких случаях клиент может не подписать релиз для проверки в связи с вопросами приватности. В таких ситуациях сотрудники будут работать с клиентом, чтобы наилучшим образом получить информацию, согласно проверочной иерархии.

1. Если Клиент подает заполненную анкету (S504-02) указывающую на необходимость размещения, Клиенту предоставляется бланк Свидетельства (S505-03). Человек, для которого подан запрос на размещение должен поставить подпись и дату в специально отведенном месте, чтобы разрешить раскрытие информации. Если запрос для несовершеннолетнего или недееспособного лица, родитель / опекун должен подписать релиз.

Если запрос на дополнительную спальную комнату для медицинского оборудования или материалов, персонал должен сопроводить формой S504-03A и Свидетельством отпавленными поставщику / работнику.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

2. По желанию клиента, сотрудники НАСЛА могут помочь клиенту в заполнении форм. Персонал должен убедиться, что клиент согласен с описанием размещения, которые сотрудники указали на формах.
  3. После того как клиент подписал Свидетельство, сотрудники посредством почты, факса или сканирования / электронной почты отправляют его поставщику / работнику указанному в анкете.
  4. Если после получения бланка Свидетельства, бланк не заполнен, персонал связывается с поставщиком / работником для получения недостающей информации. Персонал должен документировать попытки связаться с поставщиком / работником и полученную информацию.
- В. Само-удостоверение потребности в приемлемом размещении
1. Само-удостоверение инвалидности и необходимости размещения могут быть запрошены человеком с ограниченными возможностями, если все из следующих факторов соблюдены:
    - (a) Человек имеет очевидные и / или видимые ограниченные возможности (например, человек, который регулярно пользуется инвалидным креслом, или человек с нарушением слуха), а также
    - (b) Запрашиваемое Размещение явно связано с инвалидностью человека (например, человек с ограниченными физическими возможностями требует поручень или слабослышащий человек требует переводчика языка жестов);
  2. Бланк Само-удостоверения потребности в приемлемом размещении (S504-04) может заменить стандартный бланк Удостоверения (S504-03). Бланк Само-удостоверения должен быть подписан и датирован лицом, нуждающимся в размещении, если запрос не делается от имени несовершеннолетнего или недееспособного лица, в таких случаях форма должна быть подписана и датирована родителем, опекуном, консерватором, или доверенным лицом, который имеет соответствующую доверенность.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

3. Если менеджер не может удостовериться в том, что запрашиваемое размещение связано с инвалидностью, человеку будет сообщено, о необходимости стороннего подтверждения в потребности запрошенного размещения. В этом случае, клиент подписывает стандартный бланк Удостоверения (S504-03), который сотрудники могут отправить напрямую поставщику / работнику.

**V. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЗАПРОСА НА ПРИЕМЛЕМОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ**

- A. Запрос может быть утвержден после проверки инвалидности и установления связи, и ходатайство считается приемлемым. См. определение в Полисе о приемлемом размещении (MPP 125:1). Персонал уведомляет Клиента об утверждении в письменной форме в течение 5-ти рабочих дней с момента утверждения. См. письмо- шаблон в разделе XIII этих процедур.
- B. Уведомление об утверждении должно содержать следующую информацию:
  1. Для исключения / коррективы в полисе или процедурах, уведомление кратко описывает исключения / коррективы в полисе или процедурах, согласно которым предоставляется размещение. Уведомление также будет содержать имя и контактную информацию сотрудника НАСЛА, чтобы клиент мог обращаться с вопросами о размещении.
  2. Для внесения изменений в принадлежащие НАСЛА жилищные единицы, уведомление будет включать в себя:
    - a. Описание приемлемого размещения, которое должно предоставляться;
    - b. Ориентировочная дата осуществления;
    - c. Контактное лицо, которое может ответить на вопросы, связанные с модификацией объекта;
  3. На дополнительные услуги, такие как посещение на дому, уведомление будет включать в себя предоставляемую услугу и дату, и время ее обеспечения.
- C. Необходимость в дополнительной информации

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

1. Если информация, представленная поставщиком / работником не ясно демонстрирует связь между инвалидностью и размещением, персонал должен связаться с поставщиком / работником для получения разъяснений до отклонения запроса. Все такие контакты должны быть тщательно документированы.
2. Если по истечении 30 календарных дней, Поставщик / работник не вернул Удостоверение (S504-03) или не ответил на запросы о дополнительной информации, завершить бланк на приемлемое размещение (S504-08) и отправить его клиенту.
3. Если есть необходимость встретиться с клиентом, чтобы получить дополнительную информацию, Клиента уведомляют, отправив ему письмо с просьбой о встрече (см. шаблон в разделе XIII). Последующая работа предполагает телефонные звонки клиенту, с целью убедиться в получении письма и чтобы взаимно согласованная дата могла быть запланирована.
4. До первоначального определения сложных случаев, необходимо провести консультацию с координатором по доступности.

**VI. ОТКЛОНЕНИЕ ЗАПРОСА О ПРИЕМЛЕМОМ РАЗМЕЩЕНИИ**

Причины отказов изложены в Разделе X программного документа (MPP 125:1).

- A. Если информация, представленная в бланке Удостоверения или Самоудостоверения (или в другом документе предоставленном Клиентом) не подтверждает наличие инвалидности или связи то запрос будет отклонен.
- B. Если инвалидность была проверена, но связь не ясна, персонал должен связаться с Клиентом и / или поставщиком / работником, для получения разъяснений.

До отказа в связи с отсутствием документации, персонал завершает запрос о дополнительной информации (S504-07) и отправляет его клиенту, как последнюю возможность предоставить недостающую документацию.

- C. Если документы подтверждают наличие инвалидности, но размещение не приемлемо, сотрудники должны проконсультироваться с клиентом, для определения альтернативного размещения.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

Если Клиент отказывается от альтернативного приемлемого размещения, то его запрос будет отклонен.

- D. Если определено, что запрос будет отклонен, то персонал должен уведомить Клиента об отказе, отправив ему письмо в течение 5 рабочих дней после решения об отказе. В письме должна быть указана причина (ы) отказа, а также их право обратиться к директору соответствующей программы.

**VII. ЗАПРОС НА РАССМОТРЕНИЕ СМЯГЧАЮЩИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ**

- A. Клиент, который просит пересмотреть негативное действие по отношению к нему в связи с инвалидностью, основываясь на смягчающих обстоятельствах может сделать это, подав заполненную и подписанную Анкету на приемлемое размещение (S504-02) и, подписав раздел А в бланке о рассмотрении смягчающих обстоятельств (S504-05). Если запрос для несовершеннолетнего или недееспособного лица, родитель / опекун должен подписать релиз.

Как и в обычных запросах на приемлемое размещение, запрос Клиента может быть представлен в устной или письменной форме, отличной от установленных НАCLA.

- B. Другие соответствующие документы (например, письмо в НАCLA от поставщика / работника на его / ее бланке) могут быть приняты вместо S504-05, если он удостоверяет, что:

1. действие или бездействия Клиента, которые привели к отказу, выселению или прекращению помощи произошло, в связи с инвалидностью человека;
2. Ситуация изменилась, что делает маловероятным повторение действия или бездействия и
3. размещение, связанное с инвалидностью человека, сделает действие или бездействие маловероятным для повторения.

- C. Если Удостоверение не является полным, персонал, связывается с поставщиком / работником для получения недостающей информации. Персонал документирует попытки связаться с поставщиком / работником, а также полученную информацию.

- D. Одобрение.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

Основываясь на документации, если действие или бездействие Клиента было, связано с инвалидностью, просьба о рассмотрении смягчающих обстоятельств будет принята и Клиент будет восстановлен в хорошем положении с пониманием того, что повторение действия или бездействия может повлечь за собой отказ, прекращение или выселение.

Персонал завершает бланк Договора на приемлемое размещение с учетом Смягчающих обстоятельств (S504-06) и предоставляет его клиенту для подписи. После подписания формы Клиент должен получить экземпляр договора, а оригинал будет помещен в файл клиента.

**Е. Отказ**

НАСЛА может отклонить запрос и предпринять действие против Клиента, если:

1. Действие или бездействие лица не было связано с его / ее инвалидностью, и / или
2. Программа соответствия считается маловероятной, так как клиент отказывается от заключения договора (S504-06), если договор является обоснованным.

В течение 30 календарных дней с момента определения отказа, НАСЛА посылает письмо, информирующее клиента о принятом решении и его праве на надлежащую правовую процедуру.

**VIII. ОБРАЩЕНИЯ И ЖАЛОБЫ**

Как указано в разделе XII полиса, НАСЛА следует двухуровневой системе подачи жалоб. Шаг 1 Обращение к директору отдела и Шаг 2 жалобы к координатору по доступности.

Клиент имеет 30 календарных дней с даты отказа для подачи апелляции в НАСЛА. Дополнительное время может быть обеспечено, если в связи с инвалидностью, клиент не может ответить в течение срока.

**А. Обращение**

1. Если клиент был лишен приемлемого размещения, Клиент имеет право подать письменную апелляцию, которая должна быть рассмотрена директором Отдела (или его / ее исполняющим

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

обязанности). Апелляция может включать дополнительную документацию, которая может быть использована, чтобы помочь в определении.

2. Рассмотрение обращения будет проводиться в течение 30 календарных дней с момента получения апелляции, если больше времени не требуется для сбора дополнительной информации.
3. Если приемлемое размещение предоставляется после апелляции, рецензент посылает письмо Клиенту с описанием деталей утверждения.
4. Если апелляция отклонена, рецензент должен отправить письмо с указанием причин (ы) отказа. В письме должно быть указано право клиента подать жалобу координатору по доступности.

**В. Жалоба**

**1. Представление жалобы**

Клиент, подающий жалобу, должен использовать *бланк жалобы связанной с инвалидностью S504-08* и может представлять любую письменную информацию, которая по его мнению имеет отношение к его жалобе. Координатор по доступности, или назначенное должностное лицо, объяснит процесс подачи жалобы и как заполнить форму. Если клиент просит или нуждается в помощи, персонал поможет ему или ей, заполнить форму. Координатор по доступности объяснит, что Клиент может также представлять любую информацию в письменной или электронной форме, которая по его мнению имеет отношение к жалобе.

**2. Проверка**

Координатор по доступности проверит жалобу и всю предоставленную информацию. Процесс расследования должен быть неформальным, и может включать, но не ограничивается:

- a. Собранием(и) и телефонных собеседований с Клиентом, подавшим жалобу и другими заинтересованными лицами, а также
- b. Предоставление возможности Клиенту, подавшему жалобу и другим заинтересованным сторонам представить

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

соответствующие доказательства, связанные с любыми барьерами, мешающими доступности, в том числе физических структур и процедур, а также

c. Оценка фактов.

3. Решение

a. Координатор по доступности должен подготовить письменное решение. Координатор по доступности рассмотрит всю имеющуюся информацию, совокупность обстоятельств и любую другую информацию, предоставленную клиентом, подавшим жалобу.

b. Письменное обсуждение результатов относительно жалобы, включает:

(1). Перечень жалоб;

(2). Перечень доказательств;

(3). Решение (я), а также

(4). План резолюции, когда это целесообразно.

План резолюции, когда это целесообразно, будет включать в себя директивы персонала, охватывающие корректирующие действия, которые должны быть предприняты, в том числе сроки завершения

c. Основываясь на выводах, Директора Отделов / Помощники Директора должны принимать разумные меры для защиты от дискриминации клиента, подавшего жалобу, или ответной меры в результате принятия жалобы.

Если будет установлено, что работник НАСЛА действовал дискриминационным образом факты, относящиеся к делу будут направлены в директору по персоналу для последующей деятельности.

d. Копия решения направляется клиенту, подавшему жалобу и соответствующим менеджеру и директору Отдела

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

- е. В большинстве случаев решение принимается в течение 30 календарных дней. Если необходима дополнительная информация, клиент, подавший жалобу должен ответить в течение 15 календарных дней. После обеспечения необходимой информацией, координатор по доступности ответит в течение 30 календарных дней, за исключением чрезвычайных обстоятельств. В случаях задержки, координатор по доступности уведомляет клиента, подавшего жалобу в устной или в письменной форме, почему необходимо дополнительное время, чтобы ответить на жалобу.

**IX. ЗАПРОСЫ НА РАЗМЕЩЕНИЕ ЧАСТНЫМ ВЛАДЕЛЬЦАМ НА УСЛОВИЯХ АРЕНДЫ, СОГЛАСНО РАЗДЕЛУ 8 ПРОГРАММЫ**

Этот раздел не распространяется на свойства, предполагаемые проектом.

- A. Клиентам требуется получить одобрение владельца, прежде чем принимать любые физические модификации жилья / мест общего пользования. В зависимости от ситуации это может наложить ответственность оплаты за модификации на клиента или владельца.
- B. Персонал доступен для прямых клиентов и владельцев на сайте [www.hacla.org/504](http://www.hacla.org/504) по ссылкам на руководства и ресурсы в отношении физических модификаций.
- C. Если собственник отклоняет запрос на приемлемое размещение:
  1. Семья может связаться со своим Советником по Разделу 8 («Советник») за помощью с владельцем, который отказывается предоставить любые изменения вообще.
  2. Советник или омбудсман будет поощрять владельца, ссылаться на рекламный проспект для дома, включенный в пакет документов владельца и / или свяжется с его или ее личным адвокатом или с Антидискриминационной Организацией для дальнейшего руководства.
  3. Если владелец по-прежнему отказывается предоставить размещение, советник или омбудсман будет обеспечивать семью информацией о том, как подать жалобу о жилищной дискриминации и / или обратиться к представителю

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

Министерства жилищного строительства и городского развития или антидискриминационного агентства, чтобы подать жалобу.

4. Семье -Участнику, которые не в состоянии сделать необходимые модификации жилья, может быть выдан ваучер до конца первоначального срока аренды, так что семья может найти жилье, которое отвечает необходимым доступным качествам. Семья должна сотрудничать с владельцем, чтобы получить освобождение от аренды для того, чтобы переехать.

**Х. ДОСТУПНОСТЬ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА НАСЛА**

**А. Порядок очерёдности доступных жилищных единиц**

Свободные доступные жилищные единицы или жилищные единицы с такими характеристиками предлагаются квалифицированным кандидатам и жителям, которые требуют такого размещения, приоритетность определяется следующим образом:

1. Текущие семьи с членом с ограниченными возможностями, живущие в месте, где расположена доступная жилищная единица;
2. Текущие семьи с членом с ограниченными возможностями, живущих в ином месте;
3. Текущие семьи с членом с ограниченными возможностями, нуждающиеся в доступных средствах.
4. Если нет проживающих или заявляющих права на проживание, семей с членом с ограниченными возможностями, то жилищная единица может быть сдана в аренду заявителю или резиденту без инвалидности. Тем не менее, договор аренды для всех жителей будет включать в себя положение, требующее от семьи без лица с ограниченными возможностями передать занятую ими жилищную единицу, если семья с членом с ограниченными возможностями впоследствии потребует доступную жилищную единицу.

**В. Переезд**

1. Если проживающая семья с членом с ограниченными возможностями имеет потребность в приемлемом размещении, но текущее их жилье не может быть приемлемо модифицировано,

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

им будет предложено переехать в подходящее жилье в пределах участка, в котором они проживают. Подходящее жилье - это то, которое имеет подходящий размер спальных комнат и обеспечивает необходимое приемлемое размещение, или может быть модифицировано, чтобы обеспечить необходимое приемлемое размещение.

2. Если подходящий жилищный блок, который отвечает потребностям семьи с членом с ограниченными возможностями не доступен в том месте, где проживает эта семья, им будет предложено альтернативное место по той же программе жилищного строительства.
3. Если подходящий жилищный блок, который обеспечивает приемлемое размещение отсутствует, текущая семья должна быть помещена в лист ожидания и им будет предлагаться следующий доступный подходящий жилищный блок в любом месте по той же программе жилищного строительства.
4. Если есть потребность срочном размещении согласно Полису НАСЛА о Доступности и Длительной аренде, которая не может быть выполнена в течение разумного периода времени Департаментом жилищного хозяйства, Директор жилищного хозяйства может обратиться к Директору Раздела 8, с предложением аренды на основе раздела 8, если таковая доступна.

**C. Документирование Предложений доступных жилищных единиц.**

1. Запись жилищных единиц Предлагаемых к запросу на приемлемое размещение, форма S504-09, должна быть завершена сотрудниками Управления активами/жилищных услуг для каждой попытки, сделанной клиентами Жилищного фонда НАСЛА.
2. Копии заполненной формы S504-09 должны быть вложены в Клиентский файл.
3. Независимо, если предложение сделано устно или лично, письмо с подтверждением каждого отклоненного или принятого предложения отправляется клиенту и копия сохраняется в файле клиента.

**D. Инвентарный учет доступных жилищных единиц.**

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

Отделы жилищных служб и Управлений активами будут поддерживать обновленный перечень жилищных единиц, которые полностью доступны или которые имеют такую возможность. Инвентарный список должен включать местоположение жилищных единиц, номер, размер спальни комнаты и тип доступных функций.

**XI. ОФИЦИАЛЬНАЯ ЖАЛОБА В МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНОГО  
СТРОИТЕЛЬСТВА И ГОРОДСКОГО РАЗВИТИЯ ИЛИ  
АНТИДИСКРИМИНАЦИОННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

- A. Жалобы полученные Министерством жилищного строительства и городского развития на основе Анти-дискриминации и Равных возможностей (FHEO) или Антидискриминационной организацией направляются Директору соответствующего Отдела, а копии этих жалоб – Координатору по доступности.
- B. Департамент несет основную ответственность за сбор фактов и подготовку ответа. Департамент должен проконсультироваться с Координатором по доступности до предоставления ответа.
- C. Если Министерство жилищного строительства и городского развития на основе Анти-дискриминации и Равных возможностей или Антидискриминационная организация принимает решение обсудить отдельный случай на собрании, то на собрании должны присутствовать представители Департамента, ведущие дело, и Координатор по доступности.
- D. Любые просьбы о последующих мерах FHEO или Антидискриминационной организации относительно жалобы должны быть подготовлены Департаментом по согласованию с Координатором по доступности.
- E. Департамент несет ответственность за любые последующие связи по мере необходимости с Клиентом.

**XII. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ И НАДЗОРОМ**

- A. Оригинальная документация относительно запросов на приемлемое размещение должна оставаться в файле клиента.

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

- В. В случае жалоб, Координатор по доступности должен предоставить копии всех документов, имеющих отношение к делу, включая, но не ограничиваясь, S504-02, S504-03, письмо об отказе, и любой другой соответствующей информации.
- С. Координатор по доступности несет ответственность за сохранение всей документации относительно жалоб и резолюций в Министерство жилищного строительства и городского развития FHEO.
- D. Документация будет вестись в соответствии с Полисом сохранения записей НАСЛА (MPP 116:1).

**XIII. ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ**

- A. Письменная корреспонденция должна быть на фирменном бланке НАСЛА.
- В. Копии всей переписки с клиентом должны быть помещены в файл клиента. Это включает в себя копии всех электронных сообщений, таких как сообщения электронной почты и отметки о любых телефонных разговорах.
- С. Письма должны четко объяснять решения, распоряжения, просьбы к клиенту, мероприятий по обеспечению размещения в случае одобрения, или любые возможные задержки модификации жилищного блока.
- D. Отказные письма должны четко объяснять, почему был запрос был отклонен. Не используйте технический язык без обеспечения определения. Ни при каких обстоятельствах причина не должна состоять только в «Отсутствие связи».
- E. В Общени с клиентами, должны придерживаться Полиса НАСЛА О ограниченном владении английским языком (MPP 121:1).
- F. Примечания должны быть сделаны в системе для решения коммерческих задач, для указания потребности Клиента в специальных видах связи (например, крупный шрифт, использование телетайпа или радиорелейной связи, предпочтения в электронной или аудио почте, ...).
- G. Персонал консультируется со своим менеджером, когда клиент требует специальной формы связи.
- H. На следующих страницах образцы писем клиентам по следующим обстоятельствам:

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

1. Утверждение приемлемого размещения – жилищное обеспечение
2. Утверждение приемлемого размещения – Раздел 8
3. Отказ в приемлемом размещении
4. Приглашение на собрание относительно приемлемого размещения

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

***Пример одобрения палатой представителей***

**Дата**

Имя

Адрес

Город, область (штат), индекс

Ответ: Утверждение запроса на приемлемое размещение

Дорогая \_\_\_\_\_:

Это письмо, чтобы уведомить вас, что ваш запрос о *[указать какой был запрос]* в качестве приемлемого размещения был утвержден.

*[В этом разделе сообщить клиенту любую нужную им информацию, включая любые возможные график работы, которая делается, любые инструкции, которые им, возможно, потребуются, чтобы подготовить их жилье при необходимости ..... если любая задержка, объяснить, почему, например: в связи с необходимостью получения предложения и обезопасить продавцов или в связи с отсутствием свободных жилищных единиц ....]*

*[Если было решено, что клиент будет делать X, Y, Z или как часть размещения подтвердить эти действия в этом разделе ... представьте любые дополнительные директивы ...]*

Если у вас есть какие-либо вопросы или опасения относительно этой проблемы, пожалуйста, свяжитесь с \_\_\_\_\_ (название сайта) управление делопроизводства в рабочее время (понедельник - пятница 8 утра-4:30 вечера), чтобы назначить неофициальную встречу. Номер телефона офиса (\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_.

Искренне,

Имя

Название

Копия: Клиентский файл

ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ

*Пример Утверждения Раздела 8*

Дата

Имя

Адрес

Город, область (штат), индекс

Ответ: Утверждение запроса на приемлемое размещение

Дорогая \_\_\_\_\_:

Это письмо, чтобы сообщить вам, что ваш запрос о *[указать какой был запрос]* о приемлемом размещении был утвержден.

*[Если применимо]* Ваш запрос будет эффективен \_\_\_\_\_.

*[В этом разделе Клиенту предоставляется любая последующая информация, о которой он должен быть осведомлен, если таковая имеется, или предоставляются дополнительные указания .....]*

Если у вас есть какие-либо **вопросы или опасения относительно этой проблемы, пожалуйста, свяжитесь с [указать имя человека] по [номер телефона]** в рабочее время (понедельник - пятница 8:00 утра-4:30 вечера), чтобы назначить неофициальную встречу. Номер телефона офиса (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_.

Искренне,

Имя

Название

Копия: Клиентский файл

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

***Пример письма-отказа***

Дата

Имя

Адрес

Город, область (штат), индекс

Ответ: Отклонение запроса на приемлемое размещение

Дорогая \_\_\_\_\_:

Это письмо, чтобы сообщить вам, что ваш запрос о [указать какой был запрос] о приемлемом размещении был отклонен.

После тщательного рассмотрения всех относящихся к делу фактов, ваш запрос был отклонен, потому что

*Предоставьте ясное, без технических подробностей, объяснение почему запрос был отклонен, ссылаясь на Раздел X Полиса О причинах отказа*.

Если вы хотите обжаловать это решение у вас есть 30 календарных дней с даты настоящего письма чтобы подать апелляцию в письменной форме Директору [название отдела]. Апелляции могут быть отправлены по почте:

Имя Директора Отдела.

Управление жилищного строительства города Лос-Анджелеса

2600 бульвар Уилшир...

Лос-Анджелес, СА 90057

Если у Вас возникли вопросы, пожалуйста, свяжитесь со мной в рабочее время (понедельник - пятница 8:30 - 4:00 вечера). Мой номер (XXX) XXX-XXXX и мой электронный адрес [first.last@hacla.org](mailto:first.last@hacla.org).

Искренне,

Имя

Должность

Копия: Файл Клиента

**ПОЛИС О НЕДИСКРИМИНИРОВАНИИ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ПРИЗНАКАМ И  
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРИЕМЛЕМОГО РАЗМЕЩЕНИЯ - ПОРЯДОК  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

**Образец Письма-приглашения на собрание**

Дата

Имя

Адрес

Город, область (штат), индекс

Ответ: Приглашение на собрание относительно приемлемого размещения

Дорогая \_\_\_\_\_:

Мы получили Ваш запрос о приемлемом размещении и подтверждение от вашего поставщика / работника. Прежде чем мы сможем принять окончательное решение, мы хотели бы встретиться с Вами, чтобы обсудить ваш запрос.

*Чтобы договориться о встрече, пожалуйста, свяжитесь с [имя] в рабочее время (понедельник - пятница 8:00 - 4:30 вечера) по телефону (XXX) XXX-XXXX или [first.last@hacla.org](mailto:first.last@hacla.org).*

*Если письмо подтверждающее назначение об устной договоренности, используйте следующее: Это письмо для подтверждения назначения, о котором мы договорились по телефону. Ваша встреча будет:*

                  день недели, дата                  .  
                  Время                                  .  
                  Местоположение                  .

*[Если им нужно принести что-то с собой, четко объяснить, что именно им нужно принести].* Пожалуйста, будьте готовы обсудить альтернативные варианты размещения и принести любую дополнительную информацию / документацию, которая была бы полезна для HACLA, чтобы принять окончательное решение. Вы также можете взять с собой кого-то в сопровождение / помощь вам.

Мы с нетерпением ждем встречи с вами в ближайшее время.

Искренне,

Имя

Должность

Копия: Файл Клиента