



100 West 13th Avenue, Eugene, OR 97401 • PH 541-682-3755 • FAX 541-682-3411



Homes. People. Partnerships. Good. www.homesforgood.org

POLÍTICA DE QUEJAS FORMALES PARA VIVIENDAS PÚBLICAS

¿Cuándo se aplica esta política?

Esta política se aplica a todas las quejas formales presentadas por los residentes de las viviendas públicas y Homes for Good. No se incluyen los desacuerdos entre residentes que no tienen relación con Homes for Good ni se incluyen las quejas formales colectivas. No pretende ser un medio para que los grupos negocien con la Junta de Comisionados de Homes for Good.

¿Qué es una charla informal del acuerdo (ISD)?

El residente que no esté de acuerdo con una decisión de Homes for Good tendrá 14 días calendario para pedir una charla informal sobre el acuerdo (ISD). Estas discusiones se tienen en lugares y horarios acordados mutuamente. Entre ellos están el residente, el administrador de la propiedad y un miembro del personal de Homes for Good que no haya participado en el proceso original de la toma de decisiones. Homes for Good hace adaptaciones razonables para que los residentes puedan asistir a estas reuniones y participar en ellas. Los residentes pueden invitar a otras personas a la ISD para que los apoyen o ayuden.

Homes for Good preparará un resumen por escrito de la ISD, incluyendo quién asistió, cuándo y dónde se celebró, una descripción de la queja formal y el resultado de la conversación. El residente recibirá una copia y también se incluirá una copia en el expediente del residente.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con el resultado de la ISD?

Si los residentes no están satisfechos con el resultado de la ISD, tienen derecho a pedir una audiencia. El resumen de la ISD incluirá información de contacto para que los residentes puedan pedir una audiencia dentro de los 14 días siguientes a la recepción del resumen. La audiencia se programará en un plazo de 7 días calendario a partir de la petición.

¿Cómo se elige al funcionario de la audiencia?

El funcionario de la audiencia es una persona que no haya participado en el proceso original de toma de decisiones ni en la ISD, que no está supervisada por nadie que lo haya hecho y que ha recibido formación para hacer audiencias imparciales basadas en evidencias.

¿Qué puedo esperar de una audiencia?

La audiencia incluirá a las personas que asistieron a la ISD y será dirigida por el funcionario de la audiencia. La decisión se tomará únicamente basándose en los hechos presentados en la audiencia. No obstante, el funcionario de la audiencia puede pedir al residente más información, suspender la audiencia y fijar una nueva fecha para continuar con la misma.

Los residentes pueden pedir adaptaciones razonables para tener una audiencia y participar en ella.

Posteriormente, el funcionario de la audiencia enviará una carta con el resumen de la audiencia, incluyendo la decisión final, al residente, y se incluirá una copia en el expediente del residente.

¿Se puede anular la decisión de la audiencia?

La decisión del funcionario de la audiencia es definitiva a menos que sea revocada por la Junta de Comisionados de Homes for Good. Esto solo ocurre cuando en primer lugar la política de quejas formales no era aplicable o si determinan que la decisión no se ajusta a la ley federal, estatal o local o va en contra de la reglamentación del HUD.