



San Francisco Department of Homelessness and Supportive Housing

Polisiya sa Karaingan ng Kalahok

Layunin ng Polisiya

Ang lahat ng serbisyong kinontrata ng Department of Homelessness and Supportive Housing (HSH) ay dapat sumunod sa lahat ng batas at regulasyon ng Pederal, Estado, at lokal, kabilang ang Fair Housing. Dagdag pa, ang San Francisco Homelessness Response System ay hindi pinapahintulutan ang diskriminasyon batay sa anumang protektadong uri—kabilang ang aktwal o nahinuhang lahi, etnisidad, kulay, relihiyon, bansang pinagmulan, kasarian, edad, katayuan ng pamilya, kapansanan, sekswal na oryentasyon, pagkakakilanlan ng kasarian, o katayuan sa pag-aasawa — sa panahon ng anumang bahagi ng Coordinated Entry o tulong sa pabahay. Bilang karagdagan, lahat ng kalahok ay binibigyang-karapatan sa makatarungan, magalang, at patas na pagtrato. Ang polisiyang ito ay binabalangkas ang mga hakbang na nararapat gawin ng isang kalahok upang ipagbigay-alam sa HSH ang anumang karaingan na hindi nalutas.

Pahayag ng Polisiya

Ang mga tagapagkaloob ng pabahay at mga serbisyo ay kinakailangang magkaroon ng panloob na pamamaraan ng karaingan kung saan napapamahalaan ang mga reklamo. Ang mga kalahok ng programa ay **dapat subukang** malutas ang usapin sa pamamagitan ng direktang paghain ng karaingan sa responsableng tagapagkaloob ng serbisyo.

Matapos maubos ng kalahok ang lahat ng panloob na pamamaraan ng ahensiya ukol sa karaingan, maaaring maghain ng karaingan ang kalahok sa HSH batay sa sumusunod na mga dahilan: (1) hindi kasiya-siyang mga serbisyo o hindi magandang pagtrato, (2) diskriminasyon, at/o (3) hindi makatarungang pamamaraan.

i. Pangkalahatang Karaingan

Ang isang kalahok ay maaaring maghain ng pangkalahatang karaingan kung naniniwala ang kalahok na tumanggap sila ng hindi kasiya-siyang mga serbisyo o hindi magandang pagtrato.

ii. Karaingan ukol sa Walang Diskriminasyon

Kung ramdam ng indibiduwal na nakaranas sila ng diskriminasyon dahil sa aktuwal o hinuhang lahi, etnisidad, kulay, relihiyon, bansang pinagmulan, kasarian, edad, katayuan ng pamilya, kapansanan, sekswal na oryentasyon, pagkakakilanlan ng kasarian, o katayuan sa pag-aasawa, may karapatan silang maghain ng karaingan ukol sa walang diskriminasyon. Ang mga halimbawa ng karaingan ukol sa walang diskriminasyon ay kabilang, ngunit hindi limitado sa sumusunod:

- Ang mga kahilingan para sa mga makatwirang kaluwagan ay hindi makatarungang tinanggihan o,



- Hindi nagamit ang mga serbisyo dahil sa mga hadlang sa wika o kultura.

iii. Proseso ng Pagtatasa sa Karaingan

Kung naniniwala ang indibiduwal na hindi makatarungan ang pagtatasa sa kanila, may karapatan silang maghain ng isang karaingan sa proseso ng pagtatasa, gayunman:

- Isasaalang-alang lamang ang proseso ng pagtatasa sa mga karaingan kung ang pagtatasa ay naisagawa nang hindi maayos at/o ang impormasyon na maaaring magkaroon ng epekto sa iskor ay hindi isinama o hindi isinaalang-alang,
- Hindi isasaalang-alang ang proseso ng pagtatasa sa mga karaingan kung ang pagtatasa ay nagawa nang maayos at buo ang impormasyon, ngunit hindi nasisiyahan ang kliyente sa nagresultang prayoridad.

Paghahain ng isang Karaingan

Kung may dahilan ang isang kalahok na maniwalang nakatanggap sila ng hindi kasiya-siyang mga serbisyo o hindi magandang pagtrato, may naganap na diskriminasyon, at/o hindi makatarungan ang pamamaraan ng pagtatasa, dapat silang maghain ng isang nakasulat na karaingan na nagsasaad ng sumusunod na impormasyon, kung alam man:

- Ang uri ng karaingan na kanilang inihahain,
- Mga pangalan ng lahat ng may-kaugnayang kawani na nasasangkot sa karaingan,
- Ahensiya na pinagtatrabahuan ng kawani, at
- Partikular na mga detalye na nagresulta sa karaingan.

Ang nakasulat na karaingan ay nararapat na ipangalan sa Programs Division Manager. Ang lahat ng karaingan ay tatanggapin sa:

hshgrievances@sfgov.org

o

Programs Division Manager: Housing _____ Coordinated Entry ____ Other ____
Department of Homelessness and Supportive Housing
P.O Box 427400
San Francisco, CA 94142-7400

Mangyaring isama ang kontak na impormasyon para sa mga nasa hustong gulang sa sambahayan upang mapadali ang pagsubaybay.

Pagkatapos Maghain ng Karaingan

Sisiyasatin ng HSH ang mga iniharap na katotohanan sa loob ng tatlung araw mula nang inihain ang karaingan. Labinlimang araw ng trabaho pagkatapos makumpleto ang pagsisiyasat, magsusulat ang HSH ng isang ulat ng mga kinalabasan ng pagsisiyasat kasama ang desisyon kung may naganap na hindi makatarungang pagtrato, diskriminasyon, at/o



maling pagtatasa at malinaw na isasaad kung anong paraan ang maaaring asahan ng kalahok. Ibabahagi ng HSH ang kalalabasan ng pagsisiyasat sa mga taong nasa hustong gulang na naghain ng karaingan sa ibinigay na kontak na impormasyon.

