



## 三藩市無家可歸與支援性住房局

# 參加者申訴政策

### 政策目的

由無家可歸與支援性住房局(Department of Homelessness and Supportive Housing, 簡稱HSH)承包的所有服務都必須遵守聯邦、州和地方的所有法律和法規, 包括“公平住房”(Fair Housing)。而且, 在“協調進入”(Coordinated Entry)或住房援助的任何階段, 三藩市無家可歸者應對系統不容忍基於任何受保護階級的歧視, 包括實際或感覺的種族、族裔、膚色、宗教、原國籍、性別、年齡、家庭狀況、殘疾、性取向、性別認同或婚姻狀況。此外, 所有參加者都有權獲得公正、尊重和公平的待遇。本政策概述了參加者應採取的步驟, 以告知HSH任何未解決的申訴。

### 政策說明

住房和服務提供者必須有內部申訴程序, 通過該程序可以處理投訴。計劃參加者**必須** **試圖**通過直接向責任提供者提出申訴來解決問題。

參加者用盡該機構內部的申訴程序以後, 可以根據以下理由向HSH提出申訴:

(1) 服務不滿意或待遇不好, (2) 歧視, 和/或 (3) 流程不公平。

#### i. 一般申訴

如果參加者認為自己得到的服務不滿意或待遇不好, 則可以提出一般申訴。

#### ii. 不歧視申訴

如果參加者認為自己因實際或感覺的種族、族裔、膚色、宗教、原國籍、性別、年齡、家庭狀況、殘疾、性取向、性別認同或婚姻狀況而受到歧視, 他們有權提出不歧視的申訴。不歧視申訴的例子包括但不限於:

- 合理輔助請求被不公平地拒絕, 或,
- 由於語言或文化障礙, 無法獲得服務。

#### iii. 評估流程申訴

如果參加者認為自己沒有得到公平的評估, 他們有權對評估流程提出申訴, 但是:

- 只有在評估不當和/或可能影響評分的信息被遺漏或未被考慮的情況下, 評估流程申訴才會被接受。
- 如果評估正確並且信息完整, 而客戶對由此產生的優先順序不滿意, 評估流程申訴則不會被接受。



## 提出申訴

如果參加者有理由認為自己接受的服務不滿意或待遇不好、發生了歧視，和/或評估流程不公平，則他們應提交一份書面申訴，並寫明以下信息(如果知道):

- 提出的申訴類型，
- 申訴中所有相關人員的姓名，
- 僱用員工的機構，以及
- 導致申訴的具體細節

書面申訴應提交給計劃部門經理(Programs Division Manager)。所有申訴需提交至以下地址:

[hshgrievances@sfgov.org](mailto:hshgrievances@sfgov.org)

或者

Programs Division Manager: Housing\_\_\_\_\_Coordinated Entry\_\_\_\_Other\_\_\_\_  
Department of Homelessness and Supportive Housing  
440 Turk Street  
San Francisco, CA 94102

請提供家中成年人的聯繫信息，以便進行跟進。

## 提交申訴後

HSH將在申訴提交後的三十天內調查提出的情況。在完成調查後的15個工作日內，HSH將寫出調查結果報告，並對是否存在不公平待遇、歧視和/或評估錯誤作出決定，而且會明確說明參加者可以期望的幫助方式。HSH將根據提供的聯繫信息，與提交申訴的成年人分享調查結果。

