



Порядок подачи жалоб в Совет по делам бездомных (Council for the Homeless)

Совет по делам бездомных (Council for the Homeless, CFTH) стремится решать споры с гостями и посетителями посредством оказания им качественной помощи и предоставления сотрудникам возможности совместно с гостями и посетителями находить решения возникающих проблем.

Если гость не согласен с решением сотрудника CFTH, касающимся программы или прекращения участия в программе, он может подать жалобу. Жалоба дает возможность гостям и/или посетителям CFTH объяснить решение, с которым они не согласны, со своей точки зрения и поделиться своими ожиданиями касательно того, что нужно сделать для решения проблемы. В процессе подачи жалобы в любой момент можно попросить о предоставлении услуг устного и/или письменного переводчика.

Чтобы подать жалобу, нужно обратиться к сотруднику CFTH в Центре жилищных решений (Housing Solutions Center) и получить у него форму жалобы. Эту форму можно забрать лично, или ее могут вам выслать по почте или по электронной почте. Форму жалобы нужно заполнить и вернуть Совету по делам бездомных (Council for the Homeless), оставив ее у администратора, отправив по почте или по электронной почте.

Гость также может в устной форме попросить сотрудника CFTH в Центре жилищных решений (Housing Solutions Center) помочь ему в заполнении формы жалобы. В таком случае гость будет говорить сотруднику, что писать в форме, и сотрудник будет вносить эту информацию в форму, вместо того, чтобы принимать решения самостоятельно.

После подачи жалобы заместитель директора CFTH рассмотрит ее и может связаться с гостем для получения дополнительной информации. Решение по жалобе будет предоставлено с использованием способа связи, указанного гостем в форме жалобы, в течение 15 рабочих дней после получения официальной жалобы.

Если заместитель директора CFTH отвечает на жалобу, но гость не согласен с этим ответом, у гостя есть 30 календарных дней для того, чтобы потребовать (по электронной почте или лично) рассмотрения жалобы исполнительным директором CFTH.

Исполнительный директор примет окончательное решение по сложившейся ситуации в течение 10 дней после подачи окончательной жалобы и сообщит о принятом решении предпочтительным способом связи, указанным в форме жалобы.

Адрес CFTH для корреспонденции 2500 Main St. Vancouver, WA 98660	Адрес приемной Центра жилищных решений (Housing Solutions Center Lobby) 2306 NE Andresen Vancouver, WA 98660	Контактная информация специалиста по вопросам подачи и рассмотрения жалоб (360)699-5106 x. 2 hscadmin@councilforthehomeless.org
---	---	--