

## Политика рассмотрения жалоб в рамках программ получения пособия на оплату аренды и коммунальных услуг

### Вопросы в отношении льгот

Участники, получающие пособие на оплату аренды или коммунальных услуг, у которых возникают вопросы в отношении льгот, должны сначала связаться со специалистом по рассмотрению заявок, чтобы обсудить ситуацию или проблему.

### Формальные жалобы

Если проблему не удастся решить неформально, участник может подать формальную жалобу в Совет по предоставлению возможностей.

Все участники имеют право использовать процесс рассмотрения жалоб, не опасаясь ответных мер, для обжалования политики, действий или решений, а также для выражения серьезных жалоб, связанных с программой, в Совете по предоставлению возможностей. Клиент также может использовать этот процесс, если он считает, что подвергается притеснениям.

Все этапы процесса рассмотрения жалоб будут проходить в условиях максимальной конфиденциальности. Все шаги считаются официальными и должны быть оформлены в письменном виде.

Любой участник, у которого есть жалоба, должен сообщить о ней в письменном виде менеджеру программы, указанному в форме подачи жалобы, в течение 10 рабочих дней после инцидента.

Подача жалобы осуществляется следующим образом:

- a. Возьмите форму для подачи жалобы у специалиста по рассмотрению заявок Совета по предоставлению возможностей или у сотрудников программы.
- b. Заполните форму жалобы, четко все задокументировав, включая следующее:
  - i. Дата инцидента
  - ii. Суть жалобы
  - iii. Шаги, предпринятые для рассмотрения жалобы
  - iv. Сотрудники, имеющие отношение к жалобе
  - v. Контактная информация
- c. Форму подачи жалобы необходимо предоставить в организацию по электронной почте, по почте или бросить в ящик, как указано в форме.
- d. Если жалоба касается менеджера программы, указанного в форме жалобы, то жалоба должна быть направлена директору по общественной деятельности Совета по предоставлению возможностей.
- e. Менеджер программы или директор рассмотрит жалобу, приложит усилия для ее разрешения и предоставит участнику письменное решение в течение десяти рабочих дней. Это решение будет окончательным.
- f. **Только LINEAR (пособие на оплату электроэнергии):** Если участник не согласен с решением организации, будет подан запрос на проведение объективного разбирательства, что позволит участнику подать апелляцию в Департамент торговли штата Вашингтон.