

## إجراءات الشكاوى الخاصة بالسكن متعدد العائلات | الأسئلة الشائعة

٤. التغييرات في الإيجار غير المصرح بها من جانب وزارة الزراعة الأمريكية.
  ٥. رفض الإشغال.
  ٦. الإجراءات الضارة الأخرى التي تؤدي إلى رفض أو تخفيض كبير أو إنهاء الاستفادة للمتقدم بطلب أو المستأجر.
  ٧. الشكاوى التي تزعم معاملة غير عادلة على أساس الإعاقة.
- س: على أي أنواع المواقف لا تنطبق إجراءات الشكاوى؟  
الإجابة:

١. التغييرات الحاصلة في الإيجار والتي صرحت بها وزارة الزراعة الأمريكية.
٢. الشكاوى التي تنطوي على التمييز.
٣. عقارات السكن متعدد العائلات التي توجد فيها جمعية مستأجرين، واتفقت الجمعية والمالك على استخدام طريقة بديلة لتسوية الشكاوى.
٤. التغييرات في لوائح الإشغال أو الممارسات التشغيلية أو الإدارية الأخرى المطلوبة من وزارة الزراعة الأمريكية حيث صدر إشعار مناسب وفقاً للقانون وشروط الإيجار.
٥. انتهاكات للإيجار والتي من شأنها أن تؤدي إلى إنهاء الإيجار والإخلاء.
٦. النزاعات بين المستأجرين التي لا تتعلق بصاحب العقار.
٧. التهجير أو الإجراءات الضارة الأخرى التي يتخذها المالك ضد المستأجر بسبب السداد المبكر للقرض إلى وزارة الزراعة الأمريكية.

**تعريف الشكاوى**  
في سياق توضيح عملية الشكاوى للمتقدمين بطلبات أو المستأجرين في ظل إطار برنامج التنمية الريفية التابع لوزارة الزراعة الأمريكية، يمكن تعريف الشكاوى بأنها "تظلم أو شعور قوي بأنك تلقيت معاملة غير عادلة."

**نظرة عامة على عملية الشكاوى**  
نؤمن بأن أفضل طريقة لحل الشكاوى هي من خلال عقد اجتماع غير رسمي بين المتقدمين بطلبات الشكاوى أو المستأجرين وصاحب العقار. لذلك نحث أصحاب العقارات والمستأجرين على محاولة التوصل إلى حل للمشكلة بحيث يُرضي الطرفين.

س: ما هي الإجراءات المتخذة لعمل الشكاوى وما الداعي لإرسالها؟

ج: جرى تصميم إجراءات الشكاوى من أجل ضمان وجود عملية عادلة للتعامل مع مخاوف المتقدمين بطلبات أو المستأجرين، ومن أجل ضمان المعاملة العادلة في حالة إذا كان هناك فعل أو امتناع عن التصرف من جانب صاحب العقار – بما في ذلك أي شخص مكلف بالعمل نيابةً عن صاحب العقار – يؤثر سلباً على المتقدمين بطلبات أو المستأجرين في السكن متعدد العائلات الممول من قبل برنامج الإسكان المتعدد التابع لوزارة الزراعة الأمريكية.

س: على من تنطبق إجراءات الشكاوى؟  
ج: يمكن لأي مقدم بطلب أو مستأجر تقديم شكوى باتباع هذه الإجراءات.

س: على أي أنواع المواقف تنطبق إجراءات الشكاوى؟  
الإجابة:

١. عدم صيانة المبنى لضمان الوصول إلى سكن لائق وأمن وصحي وبأسعار معقولة.
٢. انتهاك مالك العقار لبنود الإيجار أو لوائح الإشغال.
٣. تعديل شروط الإيجار والتغييرات الطارئة على القواعد المعمول بها في الإشغال.

س: كيف أتقدم بشكوى؟  
الإجابة:

١. يجب على المتقدم بطلب أو المستأجر إخطار المالك بصورة كتابية بأي شكوى عن طريق إرسال إشعار خلال ١٠ أيام تقويمية بعد اتخاذ إجراء ضار أو استلام إشعار بالنية في اتخاذ إجراء ضار.
٢. ويجب على المالكين عرض الاجتماع مع المستأجرين لمناقشة الشكوى في غضون ١٠ أيام تقويمية من تاريخ الاستلام.
٣. في حال عدم حل الشكوى بما يرضي مقدم الطلب أو المستأجر، يجب على المالك بعد ذلك إعداد ملخص عن المشكلة وتقديمه إلى المتقدم بطلب أو المستأجر ووزارة الزراعة الأمريكية في غضون ١٠ أيام تقويمية. يجب أن يوضح الملخص ما يلي:  
a. موقف المالك  
b. موقف المتقدم بطلب أو المستأجر  
c. نتيجة الاجتماع
٤. كما يمكن للمتقدم بطلب أو المستأجر تقديم ملخص إلى وزارة الزراعة الأمريكية (يُرَجَى الاطلاع على جهات الاتصال على مستوى النطاق الإقليمي الواردة أدناه).

س: ماذا يحدث في حال عدم حل الشكوى أثناء الاجتماع وتطلب الأمر عقد جلسة استماع؟  
الإجابة:

١. يجب تقديم طلب عقد جلسة استماع إلى صاحب العقار في غضون ١٠ أيام تقويمية من تاريخ استلام ملخص الاجتماع غير الرسمي.
٢. اختيار محامي جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع أو لجنة الاستماع الدائمة.
٣. يلي ذلك فحص السجلات.
٤. تحديد موعد عقد جلسة الاستماع.
٥. إذا اشتملت الشكوى على زيادة في الإيجار غير المصرح بها من قبل برنامج التنمية الريفية التابع لوزارة الزراعة الأمريكية (USDA RD)، أو سيناريو يُزعم فيه أن المالك فشل في صيانة العقار بطريقة لائقة وأمنة وصحيحة، يمكن إيداع إيجار المستأجر في حساب ضمان (بشرط أن تكون مدفوعات الإيجار الحالية للمستأجر سارية المفعول).

س: ماذا يحدث في حال عدم طلب عقد جلسة استماع في الإطار الزمني المطلوب؟

ج: إذا لم يطلب مقدم الطلب أو المستأجر عقد جلسة استماع في الوقت المحدد، سيصبح تصرف المالك بشأن الشكوى نهائيًا.

س: ماذا يحدث في جلسة الاستماع؟  
الإجابة:

١. ستستمر جلسة الاستماع أمام محامي جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع حيث تلقي الأدلة.
٢. يجب أن توفر جلسة الاستماع ضمانات أساسية للإجراءات القانونية الواجبة لكل من المتقدم بطلب أو المستأجر والمالك.
٣. يجب على المتقدم بطلب أو المستأجر تقديم دليل على أنهما مستحقان للإعفاء المطلوب. يجب على المالك تقديم دليل يُظهر أساس الإجراء أو عدم الإجراء، ومعالجة أسباب الشكوى.
٤. يجب على محامي جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع أن تطلب من المالك والمتقدم بطلب أو المستأجر والمحامي والمشاركين أو الحضور الآخرين التصرف بطريقة منظمة.
٥. إذا أخفق أي من الطرفين أو ممثليهما في حضور جلسة الاستماع المحددة، يمكن لمحامي جلسة الاستماع أو لجنة الاستماع تأجيل جلسة الاستماع لمدة لا تزيد عن خمسة أيام، أو يمكن أن يقرر أن الطرف الغائب قد تنازل عن حقه في عقد جلسة استماع. في حال تحديد أن الطرف الغائب قد تنازل عن حقوقه، سيقوم محامي جلسة الاستماع أو اللجنة بالبت في شأن الشكوى. يجب إخطار كل من المتقدم بطلب أو المستأجر والمالك كتابيًا بالقرار الصادر.

س: ماذا سيحدث مع إصدار القرار؟

الإجابة:

١. يتمتع محامي جلسة الاستماع أو اللجنة بسلطة تأكيد أو إلغاء قرار المالك.
٢. يجب على محامي جلسة الاستماع أو اللجنة إعداد قرار مكتوب في غضون ١٠ أيام تقويمية من تاريخ جلسة الاستماع. لن يسري القرار لمدة ١٠ أيام تقويمية لإتاحة الوقت لبرنامج التنمية الريفية التابع لوزارة الزراعة الأمريكية لمراجعته.
٣. يجب على محامي جلسة الاستماع أو اللجنة إرسال نسخ من القرار إلى المتقدم بطلب أو المستأجر والمالك والبرنامج التابع لوزارة الزراعة الأمريكية.
٤. القرار ملزم ما لم يتم إبلاغ طرفي جلسة الاستماع في غضون ١٠ أيام تقويمية من قبل برنامج التنمية الريفية التابع لوزارة الزراعة الأمريكية بأن القرار لا يتوافق مع اللوائح الفيدرالية.
٥. عند استلام إشعار خطي من محامي جلسة الاستماع أو اللجنة، يجب على المالك والمستأجر اتخاذ الإجراءات اللازمة - أو الامتناع عن الإجراءات - المحددة في القرار.

#### إشعار بالعمل الضار

يجب على المالك إخطار المتقدمين بطلب أو المستأجرين بصورة كتابية بأي إجراءات مقترحة يمكن أن يكون لها عواقب سلبية.

تشمل النماذج رفض القبول أو التغييرات في لوائح الإشغال أو الإيجار. يجب أن يقدم الإشعار المكتوب أسبابًا محددة للإجراء المقترح ويجب أيضًا أن يبلغ المتقدمين بطلب أو المستأجرين بحقهم في الرد على الإشعار في غضون ١٠ أيام تقويمية بعد تاريخ الإشعار وأيضًا حقهم في طلب عقد جلسة استماع. يجب على العقارات متعددة العائلات في المناطق التي بها متقدمين بطلب أو مستأجرين غير ناطقين باللغة الإنجليزية إرسال الإشعارات باللغة الإنجليزية واللغة غير الإنجليزية الأكثر شيوعًا.

س: لا يزال لدي أسئلة. من يستطيع مساعدتي؟

ج: يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى برنامج التنمية الريفية التابع لوزارة الزراعة الأمريكية للسكن متعدد العائلات بناءً على منطقتك. تأكد من إدراج معلومات الاتصال الخاصة بك، واسم العقار وموقعه.

#### المنطقة الشمالية الشرقية

البريد الإلكتروني:

[MFHFODNortheast@usda.gov](mailto:MFHFODNortheast@usda.gov)

(CT, DE, MA, MD, ME, NH, NJ, NY, PA, RI, VA, VT, WV)

#### المنطقة الوسطى الغربية

البريد الإلكتروني:

[MFHFODMidwest@usda.gov](mailto:MFHFODMidwest@usda.gov)

(IA, IL, IN, KS, MI, MN, MO, ND, NE, OH, SD, WI)

#### المنطقة الجنوبية

البريد الإلكتروني: [MFHFODSouth@usda.gov](mailto:MFHFODSouth@usda.gov)

(AL, AR, FL, GA, KY, LA, MS, NC, OK, PR, SC, TN, TX, VI)

#### المنطقة الغربية

البريد الإلكتروني: [MFHFODWest@usda.gov](mailto:MFHFODWest@usda.gov)

(AK, AZ, CA, CO, HI, ID, MT, NM, NV, OR, UT, WA, WY)