

# Процедуры рассмотрения жалоб на многоквартирное жилье Часто задаваемые вопросы

## Определение жалобы

Для целей описания процесса рассмотрения жалоб заявителями или арендаторами USDA Rural Development (Программа развития сельских районов) жалоба определяется как “недовольство или сильное ощущение, что с вами обошлись несправедливо”.

## Обзор процесса рассмотрения жалоб

Мы считаем, что лучший способ разрешения жалоб \_ это неформальная встреча между заявителями или арендаторами и владельцем недвижимости. Мы призываем владельцев и арендаторов попытаться достичь взаимоприемлемого решения проблемы.

## Вопрос: Что такое процедуры рассмотрения жалоб и почему их разработали?

Ответ: Процедуры рассмотрения жалоб разработаны для обеспечения справедливого процесса решения проблем заявителей или арендаторов, а также для обеспечения справедливого отношения, если действие или бездействие владельца, включая любого, назначенного действовать от имени владельца, негативно влияет на заявителей или арендаторов многоквартирного жилья, финансируемого USDA Rural Development (Программа развития сельских районов).

## Вопрос: К кому применяются процедуры рассмотрения жалоб?

Ответ: Любой заявитель или арендатор может подать жалобу, используя эти процедуры.

## Вопрос: К каким типам ситуаций применяются процедуры рассмотрения жалоб?

Ответ:

1. Неспособность содержать помещения в надлежащем состоянии для обеспечения доступа к достойному, безопасному, санитарному и доступному по цене жилью
2. Нарушение владельцем условий аренды или правил проживания

3. Внесение изменений в правила аренды и заселения
4. Изменения арендной платы, не разрешенные USDA Rural Development
5. Отказ в заселении
6. Другие неблагоприятные действия, которые приводят к отказу, значительному сокращению или прекращению льгот заявителю или арендатору
7. Жалобы на несправедливое обращение по признаку инвалидности.

## В. К каким типам ситуаций процедуры рассмотрения жалоб не применяются?

Ответ:

1. Изменения арендной платы, разрешенные USDA Rural Development
2. Жалобы, связанные с дискриминацией
3. Многоквартирные жилые дома, в которых существует ассоциация арендаторов, и ассоциация и владелец договорились использовать альтернативный метод урегулирования претензий
4. Изменения в правилах аренды или других оперативных или управленческих практиках, требуемых USDA Rural Development, о которых было направлено надлежащее уведомление в соответствии с законодательством и положениями об аренде
5. Нарушения условий аренды, которые могут привести к расторжению договора аренды и выселению
6. Споры между арендаторами, не связанные с владельцем недвижимости
7. Выселение или другие неблагоприятные действия в отношении арендатора из-за предоплаты владельцем кредита USDA Rural Development

**Вопрос: Как мне подать жалобу?**

Ответ:

1. Заявитель или арендатор должен отправить уведомление владельцу о любой жалобе в письменной форме в течение 10 календарных дней после неблагоприятного действия или получения уведомления о намерении предпринять неблагоприятные действия.
2. Владельцы должны предложить встретиться с арендаторами для обсуждения жалобы в течение 10 календарных дней с момента ее получения.
3. Если жалоба не будет разрешена к удовлетворению заявителя или арендатора, владелец должен подготовить краткое изложение проблемы и представить его заявителю или арендатору и USDA Rural Development в течение 10 календарных дней. В кратком изложении должно быть объяснение:
  - a. позиция владельца
  - b. позиция заявителя или арендатора
  - c. результат встречи
4. Заявитель или арендатор также может отправить краткое изложение в USDA Rural Development (смотрите региональные контакты ниже).

**Вопрос: Каков процесс, если жалоба не будет разрешена во время встречи и потребуются слушание?**

Ответ:

1. Запрос на слушание должен быть направлен владельцу недвижимости в течение 10 календарных дней с момента получения краткого изложения неофициальной встречи.
2. Происходит выбор специалиста по проведению слушаний, комиссии по проведению слушаний или постоянной комиссии по проведению слушаний
3. Далее следует изучение записей

4. Слушание назначено
5. Если жалоба связана с повышением арендной платы, не разрешенным USDA RD, или сценарием, в котором владелец, как утверждается, не смог содержать имущество в надлежащем, безопасном и санитарно-гигиеническом состоянии, арендная плата арендатора может быть переведена на депозитный счет (при условии, что арендные платежи арендатора являются текущими).

**Вопрос: Что произойдет, если слушание не будет запрошено в установленные сроки?**

Ответ: Если заявитель или арендатор не обратится с просьбой о проведении слушания в течение предоставленного срока, решение владельца по жалобе станет окончательным.

**Вопрос: Что происходит на слушании?**

Ответ:

1. Слушание будет проходить в присутствии должностного лица, проводящего слушания, или комиссии по проведению слушаний, на которых будут получены доказательства.
2. Слушание должно обеспечить основные процессуальные гарантии как для заявителя или арендатора, так и для владельца
3. Заявитель или арендатор должны представить доказательства того, что они имеют право на запрашиваемую помощь. Владелец должен представить доказательства, подтверждающие основания для действий или бездействия, с указанием причин жалобы.
4. Должностное лицо, проводящее слушание, или комиссия по проведению слушаний должны потребовать, чтобы владелец, заявитель или арендатор, адвокат и другие участники или зрители вели себя организованно.

5. Если какая-либо из сторон или их представитель не явятся на запланированное слушание, должностное лицо, проводящее слушание, или комиссия по проведению слушаний могут отложить слушание не более чем на пять дней или могут определить, что отсутствующая сторона отказалась от своего права на слушание. Если будет установлено, что отсутствующая сторона отказалась от своих прав, должностное лицо, проводящее слушание, или комиссия по проведению слушаний примет решение по жалобе. Как заявитель или арендатор, так и владелец должны быть уведомлены в письменной форме о принятом решении.

**Вопрос: Что происходит с этим решением?**

Ответ:

1. Должностное лицо, проводящее слушание, или комиссия по проведению слушаний уполномочены подтвердить или отменить решение владельца.
2. Должностное лицо, проводящее слушание, или комиссия должны подготовить письменное решение в течение 10 календарных дней после слушания. Решение не вступит в силу в течение 10 календарных дней, чтобы у USDA RD было время для рассмотрения.
3. Должностное лицо, проводящее слушание, или комиссия должны направить копии решения заявителю или арендатору, владельцу и USDA RD.
4. Решение имеет обязательную силу, если только USDA RD не уведомит стороны слушания в течение 10 календарных дней о том, что решение не соответствует федеральным нормативным актам.
5. После получения письменного уведомления от должностного лица, проводящего слушания, или комиссии, владелец и арендатор должны предпринять необходимые действия или воздержаться от действий, указанных в решении.

**Уведомление о неблагоприятных действиях**

Владелец должен уведомить заявителей или арендаторов в письменной форме о любых предлагаемых действиях, которые могут иметь неблагоприятные последствия.

Примерами могут служить отказ в приеме или изменения в правилах проживания или аренды. В письменном уведомлении должны быть указаны конкретные причины предлагаемых действий, а также должно быть сообщено заявителям или арендаторам о праве ответить на уведомление в течение 10 календарных дней после даты уведомления, а также о праве потребовать проведения слушания. Многоквартирные дома в районах, где заявители или арендаторы не говорят по-английски, должны отправлять уведомления на английском языке и на языке большинства.

**В: У меня все еще есть вопросы. Кто может мне помочь?**

Ответ: Вы можете отправить электронное письмо в USDA RD Multifamily Housing по адресу вашего региона. Обязательно укажите свою контактную информацию, название объекта и местоположение.

**Northeast Region**

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

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

**Midwest Region**

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

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

**Southern Region**

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

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

**Western Region**

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

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