



Grievance Procedure

Step 1

Initial Submission

The resident/applicant shall complete and sign the "Grievance Form" form, available in either English or Spanish. **The form must be submitted in a sealed envelope and addressed to CHMI Housing Director at corporate office at 295 Main Street Suite 100, Salinas, CA 93901. Forms may be delivered in person or by mail.** The form shall not be left with the Resident Managers or any other CHMI employee. Upon receipt, the Housing Director will review the Request for Management Review and will determine the appropriate person(s) to handle the matter. Based on the contents in the grievance, the request may be assigned to the Assistant Housing Director, appropriate Resident Manager, or CHISPA staff member.

Note: Anonymous, unsigned and/or incomplete forms (i.e. no address or phone number) are not acceptable and will not be reviewed.

Step 2

Referral to Senior Management

If the resident/applicant is unsatisfied with the decision made by the Assistant Housing Director and/or Resident Manager, or if there is still disagreement, the resident/applicant may appeal the decision to the Housing Director. Upon receipt of the request for appeal, all documentation, including notes from the initial meeting, will be forwarded to the Housing Director. An appointment will be scheduled with the resident/applicant and the Housing Director within five business days of the request for appeal.

Step 3

Administrative Review

If the resident/applicant is still unsatisfied with the decision made by the Housing Director, he/she may request further review. If the resident/applicant requests further review, the Housing Director will request review by CHMI Administration. All documents related to the complaint will be forwarded to CHMI Administration. Upon review of documents related to the complaint, Administration may interview the resident/applicant. The review and interview process will be completed within 10 business days of receipt of the request. A final decision will be provided to all parties, in writing, within three business days.

Procedimiento de Queja:

Paso 1

Notificación Sumisión

El solicitante o residente deberá completar y firmar el formulario de "Petición a la gerencia de revisar queja", disponible en inglés o español. **El formulario debe presentarse en un sobre sellado y dirigida al Director de Vivienda del CHMI a la oficina central localizada 295 Main Street Suite 100, Salinas, CA 93901.** Formularios pueden entregarse en persona o por correo. El formulario no se dejará con el gerente de la propiedad o cualquier otro empleado de CHMI. Una vez recibida, el Director de vivienda revisará el formulario y determinará la persona o personas adecuadas para manejar el asunto. Basándose en el contenido de la queja, la petición se puede asignar para el sub-director de viviendas o el gerente de la propiedad.

Nota: Formularios anónimos, sin firma o incompletas (es decir, sin dirección o número de teléfono) no son aceptables y no se revisarán.

Paso 2

Referir a la Administración

Si hay un desacuerdo, o si el residente/solicitante no está de acuerdo con la decisión que la/el gerente tomó, la/el gerente remitirá el documento hacia la/el Asistente Director de Vivienda quien repasará la situación objetivamente. Si es necesario se le pedirá al gerente y al residente/solicitante que clarifique sus puntos de vista. Después de que se remita su petición se llevará a cabo una junta dentro de 5 días de trabajo con el residente/solicitante. La decisión será tomada por la/el Asistente Director de Vivienda y revisada por el/la Director de Vivienda. Se le informará a el/la gerente y al residente/solicitante la decisión tomada y será documentada y archivada apropiadamente.

Paso 3

Revisión Ejecutiva

Si el asunto aun no es resuelto a la satisfacción del gerente o residente/solicitante, el/la Director Administrativo de Vivienda solicitará que el asunto sea repasado por el Presidente/CEO o CFO. De considerarse necesario, dicho Gerente Ejecutivo se entrevistara con el residente/solicitante en caso de que requiera información adicional durante 10 días desde la fecha que sometido la forma de queja. La decisión final será comunicada a todos los participantes dentro de 3 días de trabajo. La solución será documentada y archivada.

