**最佳实践模板：**

**怨诉程序和表格**

**模版使用说明：**

* **宗旨：**本模板概述幸存者如何能够遵循本方案的怨诉流程。
* **如何使用本魔板：**您可以调整此模板以满足您的具体需求和您所做的工作。您可以更改措辞以与您所在方案中使用的语言相匹配。在将此模板用于住房申请人之前，请删除此说明页面。还有，请删除所有灰色注释。请确保将所有突出显示的文本替换为您所在方案的信息。

**模板开始**

*[机构信头]*

**怨诉程序**

**何为怨诉？**

* 有人在一起生活的任何地方，冲突、投诉和担忧都可能出现。此类问题被称为怨诉。它们可能出现在一个人和另一个人之间。它们可能出现在家庭内部或员工中。它们可能与政策或规则有关。
* 怨诉流程允许您正式报告您的投诉或问题。您的声音因此被听到。这给您一个解决问题的机会。

**您的权利是什么？**

在怨诉过程中，您拥有以下权利：

* 有人认真对待您的担忧。有人以公平和及时的方式回应您的担忧；
* 确保所有相关通信（书面和口头，包括电子邮件）的隐私。您的机密性始终得到保护；
* 获得与您的怨诉相关的所有记录的副本（书面和录音/录像）；
* 向下列倡导团体等外部团体寻求帮助：
	+ 公民权利，
	+ 租户权利，
	+ 住房和社会服务方面的反歧视；以及
* 知道您不会仅仅因为参与怨诉程序而不得不搬出住处或失去服务。

**例外情形：**

* 我们要求所有书面怨诉由一个人报告，而不是由一个团体报告。然而，欢迎幸存者作为一个团体与倡导者会面，讨论同样的问题。
* 为了最好地应对任何紧急的安全问题，我们可能不会严格遵循以下步骤。

**怨诉程序：与该方案的其他成员**

**第一步：**尝试与您遇到问题的人进行一对一交谈。

如果这没有解决问题，请继续第二步。

**第二步：**与您的倡导者或方案经理谈论问题。方案工作人员可能会进行“调解”。那是一次让所有相关人员都参与的会议。

会议还包含“第三方”，或者说与问题无关的人。第三方将帮助双方设法解决问题。在与方案工作人员交谈后的 3 个工作日内，可以与各方进行调解。如果这没有解决问题，请继续第三步。

**第三步：**问题将送交执行主任审查。主任将安排一次会议与您讨论如何解决问题。

**怨诉程序：与方案政策或工作人员**

**第一步：**与方案工作人员讨论您的担忧。如果您与您的倡导者心有芥蒂，请和其老板谈谈。

**第二步：**工作人员和老板会回应您的问题。他们将在收到您的投诉后的 3 个工作日内做出回应。如果这没有解决问题，请继续第三步。

**第三步：**请向方案经理或执行主任发送书面怨诉。

您也可以口述笔录您的怨诉。*口述笔录*意味着您说话，有人写下您的话。您将在 5 个工作日内收到回信。

如果这没有解决问题，请继续第四步。

**第四步：**您可以再次报告您的怨诉。如果这没有解决问题，请继续第五步。

**第五步：**您可以提出申诉。申诉应以书面或口述笔录的形式进行。

**第六步：**申诉会议将在收到申诉后的 10 个工作日内召开。欢迎您带一名支持人参加本次会议。如果这没有解决问题，请继续第七步。

**第七步：**您可以向外部团体寻求进一步支持来解决怨诉。

**怨诉表**

*请写下您的回应或口述您的回应，让方案工作人员写下来。*

### 今天日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_..

姓名：

我们可以与您联系的安全方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

您有哪种怨诉？是和一个人有关，和一条规则有关，还是和一位工作人员有关？

导致此怨诉的事件日期或事件时间线：

这是您第一次正式就这个问题提出怨诉吗？若不是，之前是怎么反映怨诉的？有何回应？

简要说明怨诉（如附更多页请说明）：

我已得到该方案怨诉程序的一份副本。我已有机会就相关过程提出任何问题。

吧报告怨诉的人签名 日期

倡导者或其他工作人员签名 日期

监督人员或主任签名 日期

**方案响应：**

回应日期：

向所有相关人员解释对所报告怨诉的回应：

与方案成员会面的笔记：

后续步骤和行动时间表：

**最终行动和回应：**

向所有相关人员解释最终回应以及如何解决问题：

吧报告怨诉的人签名 日期

倡导者或其他工作人员签名 日期

监督人员或主任签名 日期

重要电话号码和联系人信息

**机构**

* [机构] 危机热线/24 小时热线：
* 您的倡导者
	+ 姓名：
	+ 电话：
	+ 电子邮件：
* 住宅主管
	+ 姓名：
	+ 电话：
	+ 电子邮件：
* 住宅主任
	+ 姓名：
	+ 电话：
	+ 电子邮件：
* 执行主任
	+ 姓名：
	+ 电话：
	+ 电子邮件：

**住房相关**

* 维护
	+ 电话
	+ 电子邮件
* 房东
	+ 电话
	+ 电子邮件

**社区资源**

如遇紧急情况，请致电：9-1-1

非紧急警察局：

[其他？]