



COMPLAINT PROCESS

Purpose

The complaint process provides for the prompt review and equitable disposition of complaints alleging of the Community Development Department federally funded grant programs. These procedures are used by the City of Pasadena and all of its Subrecipient agencies and/or Recipient Departments.

General Policy

1. A complaint, as recognized by this process, is defined as an individual or organization's allegation of a violation of: the Housing and Community Development Act, Stewart B. McKinney Homeless Assistance Act, or the Title II of the Cranston Gonzalez National Affordable Housing Act, the related federal grant regulations; the City's contract with the U.S. Department of Housing and Urban Development; and City of Pasadena subaward agreements and/or commitments with its Subrecipient agencies and/or recipient departments. A complaint must be filed within 180 days of the alleged occurrence.
2. The person or organization filing a complaint will be free from restraint, coercion, discrimination, or reprisal complaints are not considered as reflection unfavorably on either the complaint or management, but are to be considered the expression of a lawful right.

Complaints not covered by this procedure:

1. Complaints alleging discrimination because of disability, race, color, national origin, age, sex, religion, political affiliation or belief, retaliation, and citizenship are not covered by this procedure. Such a complaint must be filed in writing within 180 days from the date of the alleged discrimination. The complaint must be filed with the City of Pasadena:

Kayla Coberley
Community Development Manager
1149 Ellsworth Dr.
Pasadena, Texas 77506
2. All information and complaints involving allegations of fraud, abuse or other criminal activity shall be reported directly and immediately to the City of Pasadena, ***Community Development Manager at 713-475-4994.***
3. Complaints that do not allege a violation of the Acts and regulations cited above.

Procedures

1. Applicants are encouraged to resolve complaints informally by talking with the Subrecipient and/or Recipient Department. However, if an applicant decides to pursue a complaint formally, the complaint must be submitted to the City of Pasadena in the manner described below.
2. The complainant must first file a written, signed complaint with the City of Pasadena's Community Development Manager. The complaint may simultaneously pursue resolution of the complaint through the internal substance of the complaint.
3. Upon receipt of the complaint by the City of Pasadena, the complainant will be provided written notification that the complaint has been received and the timetable under which it will be processed. The complainant may request a hearing within 45 days of the receipt of the complaint by the City of Pasadena. The complaint officer will attempt to reach an informal resolution of the complaint prior to the hearing. The entire complaint process must be completed within 90 calendar days of the receipt of the complaint by the City of Pasadena.

Grantee Contact:

Kayla Coberley
Community Development Manager
1149 Ellsworth Dr.
Pasadena, Texas 77506
Telephone: 713-475-4994



GRIEVANCE INFORMATION FORM



PLEASE PRINT OR TYPE ALL INFORMATION

I. **Complainant:** Please provide the following the following information concerning the person or organization filing the complaint.

Driver's License and/or ID Number: _____

Name: _____

Telephone Number(s): _____

Address: _____

Home: _____

Work: _____

II. **Action Prompting the Complaint:** Please describe in detail the action(s) for which you are filing this complaint. (Attach additional pages if necessary)

Do you believe that your complaint involves a violation of the related federal grant regulations, or other agreement(s) under the Housing and Community Development Act?

___ Yes ___ No

If yes, please reference the provision(s) violated:

III. **Respondent(s):** Please name the person(s) or organization(s) that you believe to be responsible for the action(s) for which you are filing this complaint:

Name(s): _____

Address(s): _____

Explain how each Respondent is responsible for the action(s) for which you are filing this complaint: (Attach additional pages if necessary)

Complainant's Signature

Date

PROCESO DE RECLAMACIÓN

Propósito

El proceso de quejas prevé la revisión rápida y la disposición equitativa de las quejas que alegan los programas de subvenciones financiados por el gobierno federal del Departamento de Desarrollo Comunitario. Estos procedimientos son utilizados por la Ciudad de Pasadena y todas sus agencias de Sub-beneficiarios y / o Departamentos de Beneficiarios.

Política general

1. Una queja, según lo reconoce este proceso, se define como la denuncia de una persona u organización de una violación de: la Ley de Vivienda y Desarrollo Comunitario, la Ley de Asistencia para Personas sin Hogar Stewart B. McKinney o el Título II de Cranston Gonzalez National Affordable Housing Act, las regulaciones de subvenciones federales relacionadas; el contrato de la Ciudad con el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos; y acuerdos y / o compromisos de sub-subvenciones de la Ciudad de Pasadena con sus agencias sub-beneficiarias y / o departamentos receptores. Se debe presentar una queja dentro de los 180 días posteriores al presunto hecho.

2. La persona u organización que presenta una queja estará libre de restricciones, coerción, discriminación o represalias. Las quejas no se consideran como un reflejo desfavorable de la queja o la administración, sino que deben considerarse la expresión de un derecho legal.

Quejas no cubiertas por este procedimiento:

1. Las quejas que alegan discriminación por discapacidad, raza, color, origen nacional, edad, sexo, religión, afiliación política o creencia, represalias y ciudadanía no están cubiertas por este procedimiento. Dicha queja debe presentarse por escrito dentro de los 180 días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. La queja debe presentarse ante la Ciudad de Pasadena:

Kayla Coberley
Community Development Manager
1149 Ellsworth Dr.
Pasadena, Texas 77506

2. Toda la información y las quejas relacionadas con acusaciones de fraude, abuso u otra actividad delictiva se notificarán directa e inmediatamente a la Ciudad de Pasadena, Community Development Manager al **713-475-4994**.

3. Quejas que no aleguen una violación de las leyes y reglamentos citados anteriormente.

Procedimientos

1. Se alienta a los solicitantes a resolver las quejas de manera informal hablando con los departamentos de Subreceptivo y/o receptor. Sin embargo, si un solicitante decide presentar una queja formalmente, la queja debe presentarse a la Ciudad de Pasadena de la manera descrita a continuación.

2. El demandante primero debe presentar una queja por escrito y firmada con el Community Development Manager de la Ciudad de Pasadena. La queja puede buscar simultáneamente la resolución de la queja a través de la sustancia interna de la queja.

3. Al recibir la queja por parte de la Ciudad de Pasadena, el demandante recibirá una notificación por escrito de que la queja ha sido recibida y el calendario bajo el cual se procesará. El demandante puede solicitar una audiencia dentro de los 45 días posteriores a la recepción de la queja por parte de la Ciudad de Pasadena. El oficial de quejas intentará llegar a una resolución informal de la queja antes de la audiencia. Todo el proceso de queja debe completarse dentro de los 90 días calendarios posteriores a la recepción de la queja por parte de la Ciudad de Pasadena.

Grantee Contact:

Kayla Coberley
Community Development Manager
1149 Ellsworth Dr.
Pasadena, Texas 77506
Teléfono: 713-475-4994.

FORMULARIO DE INFORMACIÓN DE QUEJAS

POR FAVOR, IMPRIMA O ESCRIBA TODA LA INFORMACIÓN

I. **Reclamante:** proporcione la siguiente información sobre la persona u organización que presenta la queja.

Licencia o Número de identificación: _____

Nombre: _____

Numero(s) de Teléfono

Dirección: _____

Casa: _____

Trabajo: _____

II. **Acción que provoca la queja:** Describa en detalle las acciones por las cuales está presentando esta queja. (Adjunte páginas adicionales si es necesario)

¿Cree que su queja involucra una violación de las regulaciones de subvenciones federales relacionadas, u otros acuerdos bajo la Ley de Vivienda y Desarrollo Comunitario?

___ Sí ___ No

En caso afirmativo, haga referencia a las disposiciones violadas

III. **Demandado (s):** Por favor, nombre a la (s) persona (s) u organización (es) que cree que es responsable de las acciones por las cuales está presentando esta queja:

Nombre(s): _____

Dirección(es): _____

Explique cómo cada demandado es responsable de las acciones por las cuales está presentando esta queja: (Adjunte páginas adicionales si es necesario)

Firma Del Demandante

Fecha