



Grievance Procedures

In the event any tenant of Hillside Village Apartments or Fish Creek Mobile Home Park has a concern or grievance related to the operation of Hillside Village Apartments or Fish Creek Mobile Home Park, its staff or its policies, the tenant must follow this procedure to file a formal grievance:

- (1) Communicate to the Resident Manager in writing any grievance within 5 calendar days after occurrence of the alleged grievance. The Resident Manager can be reached at 970-879-1862 or ktotos@yvha.org.
- (2) The Resident Manager will offer to meet with the tenant to discuss the grievance within 10 calendar days of receiving the grievance. The Resident Manager and tenant will make every effort to reach a mutually satisfactory resolution to the grievance at the meeting. The Resident Manager will document the outcome of the meeting in writing.
- (3) If the grievance is not resolved to the satisfaction of the tenant during this informal meeting with the Resident Manager, the tenant may escalate the grievance by preparing a summary of the problem and submitting it in writing, to the Executive Director of the Yampa Valley Housing Authority. The Executive Director can be reached at 970-870-0167 or at jpeasley@yvha.org.
- (4) The Executive Director of the Yampa Valley Housing Authority will offer to meet with the tenant to discuss the grievance within 10 calendar days of receiving the grievance. The Executive Director and tenant will make every effort to reach a mutually satisfactory resolution to the grievance at the meeting. The Executive Director will document the outcome of the meeting in writing.
- (5) If the grievance remains unresolved to the satisfaction of the tenant after meeting with both the Resident Manager and the Executive Director, the tenant may again escalate the grievance by preparing a written summary of the problem and submitting it to both the Executive Director of the Yampa Valley Housing Authority and to the President of the Board of Directors of the Yampa Valley Housing Authority. The Executive Director can be reached at 970-870-0167 or at jpeasley@yvha.org. The President of the Board of Directors can be reached at inquiry@yvha.org.

The written summary should state all relevant facts, including a summary of all prior efforts taken to resolve the issue, the reasons why these efforts were unsatisfactory, and a description of what action the grieving party would like the organization to take. The President of the Board may respond to the grievance on her or his own, or, at her or his discretion, she or he may present the grievance to a specific board committee or the full Board of Directors.

If the grievance involves the President of the Board of Directors, or if the President is unavailable, the complaining party may present the grievance to any other member of the Board of Directors who will then present the grievance to the entire Board at its next regularly scheduled meeting, if not sooner. The Yampa Valley Housing Authority takes all grievances very seriously. However, it cannot assure that every grievance will reach a mutually satisfactory resolution.

Tenant Signature: _____ Print Name: _____

Date: _____

“Building our Community one home at a time.”

627 Tamarack Drive PO Box 774542 Steamboat Springs, CO 80477
Phone 970.870.0167 Fax 970.870.7851



Procedimientos de Reclamos

En el evento que cualquier residente de los Apartamentos de Hillside Village o del Parque de Casas Móviles de Fish Creek (conocido por FCMHP por sus siglas en ingles) tiene una preocupación o queja relacionada con la operación de los Apartamentos Hillside Village o FCMHP, sus empleados o sus pólizas, el residente tiene que seguir este procedimiento para presentar una queja formal:

- (1) Comunicarse con la Encargada de Residentes por escrito acerca de cualquier queja dentro de 5 días del calendario después del agravio. Se puede comunicar con la Encargada de Residentes al 970-879-1862 o ktotos@yvha.org.
- (2) La Encargada de Residentes ofrecerá una reunión con el residente para hablar de la queja dentro de 10 días del calendario después de la ocurrencia del agravio. La Encargada de Residentes y el residente harán todo lo posible para llegar a una resolución mutuamente satisfactoria en la reunión. La Encargada de Residentes documentara el resultado de la reunión por escrito.
- (3) Si la queja no se resuelve a la satisfacción del residente durante la reunión informal con la Encargada de Residentes, el residente puede escalar la queja mediante un resumen escrito del problema y enviarlo al Director Ejecutivo de Yampa Valley Housing Authority. Se puede comunicar con el Director Ejecutivo al 970-870-0167 o a jpeasley@yvha.org.
- (4) El Director Ejecutivo de Yampa Valley Housing Authority ofrecerá reunirse con el residente para hablar de la queja durante 10 días del calendario después de recibir la queja. El Director Ejecutivo y el residente harán todo lo posible para llegar a una resolución mutuamente satisfactoria en la reunión. El Director Ejecutivo documentara el resultado de la reunión por escrito.
- (5) Si la queja continua sin la satisfacción del residente después de la reunión con la Encargada de Residentes y el Director Ejecutivo, el residente puede escalar la queja mediante un resumen escrito del problema y entregarlo al Director Ejecutivo de Yampa Valley Housing Authority y al Presidente de la Junta Directiva de Yampa Valley Housing Authority. Se puede comunicar con el Director Ejecutivo al 970-870-0167 o jpeasley@yvha.org. El Presidente de la Junta Directiva puede ser contactado a través de inquiry@yvha.org.

El resumen escrito debe incluir todos los hechos relevantes, incluyendo un resumen de los esfuerzos previos que tomaron para resolver la queja, las razones por la cual estos esfuerzos eran insatisfactorios, y una descripción de la acción que el residente quisiera que la organización tome. El/la Presidente de la Junta Directiva puede responder a la queja independientemente, o, a su discreción, el o ella puede presentar la queja a un comité específico de la Junta Directiva o a la Junta Directiva completa.

Si la queja involucra el/la Presidente de la Junta Directiva, o si el/la Presidente no esta disponible, el residente con la queja puede presentar la queja a cualquier otro miembro de la Junta Directiva quien presentara la queja a la Junta Directiva completa en su próxima reunión regular, o más temprano. Yampa Valley Housing Authority toma todas las quejas muy seriamente. Sin embargo, no puede asegurar que todas las quejas llegaran a una resolución mutuamente satisfactoria.

Firma del Residente: _____ Nombre: _____

Fecha: _____

“Building our Community one home at a time.”

627 Tamarack Drive PO Box 774542 Steamboat Springs, CO 80477

Phone 970.870.0167 Fax 970.870.7851