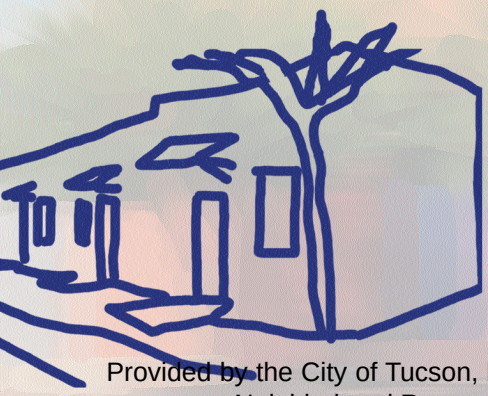
PROPERTY AND HOUSING

A Resource Guide For Complaints

Within the City of Tucson



Provided by the City of Tucson, Department of Neighbohood Resources

Mayor and City Council

HONORABLE
ROBERT E. WALKUP, MAYOR

JOSÉ J. IBARRA, WARD 1

CAROL W. WEST, WARD 2

KATHLEEN DUNBAR, WARD 3

SHIRLEY C. SCOTT, WARD 4

STEVE LEAL, WARD 5

FRED RONSTADT, WARD 6

James Keene, City Manager
Paul Swift, Director
Department of
Neighborhood Resources

The Department of
Neighborhood Resources
320 North Commerce Park Loop
Tucson Arizona 85745
791-5843

www. cityoftucson.org/dnr

Table of Contents

The Department of Neighborhood Resources has prepared this brochure to answer your most commonly asked questions concerning property and housing issues. It was designed to explain the City's inspection process concerning potential health and safety violations. The information in this brochure will take you through each step beginning with a formal property and housing complaint through completion of final repairs.

Note: You can download this brochure and other written information provided by the Department of Neighborhood Resources from our web site. www.cityoftucson.org/dnr

General Information.....page 2
  Contact the Department of Neighborhood Resources
  Landlord- Tenant Issues
  Neighborhood Protection Ordinance (NPO)
Answers to Tenant Questions.....page 3
Answers to Property Owner Questions .....page 4
Filing a Formal Complaint.....page 5
  Where to call
  How Formal Complaints are Reviewed
  The Investigation Process
Diagram of Process: Complaint through Repairs ..... page 7

The Department of Neighborhood Resources was established by the Mayor and City Council on April 1, 2002 to better serve the citizens of the City of Tucson. We welcome your comments and suggestions.

General Information

Contact us for Property and Housing Code Issues:

The City of Tucson's Department of Neighborhood Resources wants you to know the answers to our most commonly asked property and housing questions. After reading this brochure, you may wish to contact us for further assistance. You can reach us in a variety of ways:
Telephone: 791-5843 (Monday-Friday, 8:00 a.m. - 5:00 p.m.) Se habla espanol. Fax: 791-2566
Email: nmartin1@cityoftucson.org
Street address: 320 North Commerce Park Loop Tucson, Arizona 85745 (Free parking available next to the building)

Landlord - Tenant Issues:

The City of Tucson does not assist property owners or their tenants with dispute issues. We suggest that you contact the following public agencies if you are experiencing landlord - tenant problems:
Legal Aid 623-9461 (assists low income)
Southern Arizona Housing Center 798-1568
Pima Council on Aging 790-7262 (assists seniors) Elder Law Hotline 623-5137

The Neighborhood Protection Ordinance (NPO):

The NPO is a sixty page formal document passed by the Mayor and City Council on February 24, 2003, to ensure the health and safety of all residents and neighborhoods. It applies to rental homes, apartments and private residences. Copies are available on the City's web site: www.cityoftucson.org/dnr or through the Department of Neighborhood Resources, 791-5843.

Q: What is a SABER property?
SABER (Slum Abatement and Blight Enforcement Reduction) is a City of Tucson program that involves more than just the staff of the Department of Neighborhood Resources. This multi-departmental enforcement effort is used to resolve multiple Code violations on rental properties that have had a history of noncompliance. City staff determines whether a property is eligible for SABER status.

Answers to tenant questions:

Q: Who should I call with property or housing problems?
A: The Department of Neighborhood Resources, along with other City of Tucson departments, are responsible for investigating potential property and housing code violations. Call us at 791-5843.
Q: Do I need to be a citizen to file a formal complaint?
A: NO.
Q: Will the City accept an anonymous formal complaint?
A: YES.
Q: Can a landlord find out who filed a formal housing complaint?
A: NO.
Q: Can my landlord see the formal complaint?
A: YES.
Q: How quickly will a City inspector come to investigate the property?
A: The City evaluates all formal complaints on the basis of potential hazards to public health and safety. If there is the possibility of an immediate safety issue, an inspector will investigate as quickly as possible.
Q: Will the inspector call me before coming to investigate?
A: Yes, whenever possible.
Q: How long will it take to get the property owner to fix the problems?
A: The time will vary depending upon the type and number of violations cited.
Q: Who should I call about environmental complaints such as bug infestations and mold problems?
A. The Pima County Health Department and the Pima County Department of Environmental Quality are responsible for health and environmental problems.
You should contact them at:
Pima County Health Department
phone 740-2760
Pima County Department of Environmental Quality phone 740-3344

Answers to Property Owner Questions:

Q: Will your inspector notify me before investigating my tenant's complaint?
A: Only on rare occasions when there is a safety issue.
Q: If a complaint is filed for one rental unit, will my other rental units at that property be inspected?
A: No, unless there is substantial evidence of a significant safety or health concern.
Q: Does the City need a warrant to gain access to my rental properties?
A: Yes, unless the tenant has given consent to enter.
Q: Where can I find the specific laws concerning property maintenance issues such as overgrown weeds, junk in yards, or garbage?
A: The NPO lists all the regulations. (www.cityoftucson.org/dnr)
Q: As a landlord, am I required to provide some type of heating and cooling?
A: Yes. The exact regulations are listed in the NPO. (www.cityoftucson.org/dnr)
Q: What do inspectors look for when investigating complaints about refrigerators, stoves and dishwashers?
A: The appliances must be in good, operable condition.
Q: Does every pool need to have a safety barrier?
A: Yes. Check with the Department of Development Services 791-5550.
Q: If no code violations were found after you inspected my property, what happens?
A: Your case is closed.
Q: If you find violations, can I appeal?
A: Yes. Appeals are made to the City's Board of Appeals. Call 791-5550.
Q: If I purchased the property without knowing it had code violations, am I still responsible?
A: Yes. The law requires the current property owner to be responsible.
Q: Does the City have the ability to force me

Continued

to demolish a substandard or nuisance building?
A: Yes, but only as a last resort.
Q. Can I be fined for non-compliance of City codes?
A: Yes
Q: Can I go to jail if the violations are not fixed?
A: If the complaint is moved to criminal court, this will be determined by the judge.
Q: Can I simply demolish a structure to eliminate my property violations?
A: Yes. Permits may be required. Call Development Services at 791- 5550.

Filing a Formal Complaint

Call us to get started
After reading pages 2-4, you may wish to file a formal complaint in writing. Simply contact us to get started at 791-5843.

The Department of Neighborhood Resources can take your information over the telephone, in person, via fax or by email. Our business hours are 8AM through 5PM Monday through Friday. Detailed contact information is listed on page 2.

All formal complaints are reviewed by these three factors:
1. Are there immediate risks to public health and safety? Potential health and public safety risks receive priority status.

2. Are there potential housing or property violations? If the answer it "yes" we will investigate the information you have provided. If the answer is "no" we will suggest other agencies that might assist.

3. What City department should investigate?
In addition to the inspectors from the Department of Neighborhood Resources, the City has trained inspectors within other departments such as Tucson Fire, Tucson Police, Environmental Services, and Development Services. One of these departments will investigate every formal complaint.

Continued

A property with serious and multiple Code violations may be addressed by many departments in a coordinated manner through our SABER program. The process of investigation and resolution is the same as for all complaints.

The Investigation Process for Formal Complaints

1. Within two weeks, The Department of Neighborhood Resources will send an inspector to investigate. If this involves entry into your living space, you or someone at least 18 years old must be at your home when the inspector visits.

2. City inspectors will look for violations to the City's property and housing codes and explain the problems. City property and housing codes were designed to keep residents and neighborhoods safe. Our department prides itself on working cooperatively with tenants, landlords, property owners and neighborhood associations to resolve formal housing and property complaints in a timely manner.

3. If no violations are found, the case is closed.

4. If the inspector finds one or more violations, a legal document called a Notice of Violation will be sent to the property owner. The property owner is then given a specific amount of time to correct all of the violations. By law, the landlord must fix the problems within the specific amount of time designated in the Notice of Violation.

5. At the end of the period given to fix the property, the inspector will conduct a follow-up inspection. If all code violations are corrected on time, the case will be closed. If the property owner has shown good faith in trying to fix the problems but was unable to meet the deadline, a reasonable extension may be recommended. After the extension period, the inspector will return for a second follow-up visit. If all the problems have been fixed, the case is closed.

6. If the problems are not resolved, a citation to

Continued

appear in court will be issued. Legal action is taken when all other attempts to fix the property within a reasonable timeframe have failed.

7. The City prosecutor may sue for both abatement of the problem and fines. In extreme cases, the property owner may be summoned to criminal court.

Diagram of the Property and Housing Complaint Process

1. Take the first step! Contact the Department of Neighborhood Resources →	We can answer your questions in English and Spanish
2. File a Formal Complaint	
3. Inspector Investigates Property or housing violations are found →	If there are no code violations, the case is closed.
4. Notice of Violation is sent.	
5. Follow up inspection →	If the violations are fixed, the case is closed. If a good faith effort has been made to fix the problems but the deadline was not met, an extension may be authorized.
6. Violations continue without a good faith effort	
7. A citation is issued to appear in Court →	If problems are fixed before the court date, the case is closed. If the violations continue...
8. A hearing is scheduled in civil court →	The judge may impose fines and the costs of abatement.
9. Violations continue →	The prosecutor may move the case to criminal court.

Indice de Contenido

El Departamento de Recursos de Vecindarios ha preparado este folleto para responder a las preguntas sobre propiedades y viviendas que se hacen con más frecuencia y para explicar el proceso de inspección de la Ciudad en cuanto a posibles violaciones de seguridad y de sanitación. La información en este folleto le llevará por todos los pasos del proceso, comenzando con una queja formal de propiedad y vivienda hasta la terminación de las reparaciones finales.

Nota: Puede usted bajar este folleto y otra información proporcionada por el Departamento de Recursos de Vecindarios de nuestro sitio del Web, www.cityoftucson.org/dnr

Información General.....página 9
Contacte al Departamento de Recursos de Vecindarios
Temas de Arrendador - Arrendatario
Ordenanza de Protección de Vecindarios (NPO)
Respuestas a preguntas de arrendatarios.....página 10
Respuestas a preguntas de propietarios.....página 11
Presentación de una queja formal.....página 14
Dónde llamar
Cómo se revisan las quejas formales
El proceso de investigación
Diagrama del proceso: Desde la queja hasta las reparaciones.....página 16

El Departamento de Recursos de Vecindarios fue establecido por el Alcalde y Concejo de la Ciudad el 1 de abril, 2002 para servir mejor a los ciudadanos de la Ciudad de Tucson. Les agradecemos sus comentarios y sugerencias.

Información General

Contáctenos sobre asuntos del Código de Propiedad y Vivienda:

El Departamento de Recursos de Vecindarios de la Ciudad de Tucson cree que es útil publicar las respuestas a las preguntas que se hacen con más frecuencia sobre propiedades y viviendas. Después de leer este folleto, es posible que usted desee ponerse en contacto con nosotros para obtener más ayuda. Puede ponerse en contacto con nosotros de varias formas:

Teléfono: 791-5843 (Lunes-Viernes, 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde) Se habla español.
Fax: 791-2566 Email: nmartin1@cityoftucson.org
Dirección: 320 North Commerce Park Loop, Tucson, Arizona 85745 (Estacionamiento gratis al lado del edificio)

Problemas entre Arrendador - Arrendatario:

La Ciudad de Tucson no ayuda a los propietarios ni a sus arrendatarios con asuntos en disputa. Le sugerimos que se ponga en contacto con las siguientes agencias públicas si está experimentando problemas entre arrendador – arrendatario:

Procurador General de Arizona 628-6504 Ayuda Legal 623-9461 (ayuda a personas de bajos ingresos) Centro de la Vivienda del Sur de Arizona 798-1568 Consejo sobre Envejecimiento de Pima 790-7262 (Ayuda a personas mayores) Línea Especial Legal para Personas Mayores 623-5137

La Ordenanza de Protección de Vecindarios (NPO):

La NPO es un documento formal de sesenta páginas aprobado por el Alcalde y Consejo de la Ciudad el 24 de febrero del 2003, para asegurar la salud y la seguridad de todos los residentes y vecindarios. Se aplica a hogares de renta, apartamentos y residencias privadas.Copias de la NPO se pueden conseguir en el sitio del Web de la Ciudad www.cityoftucson.org/dnr o por medio del Departamento de Recursos de Vecindarios, 791-5843.

P.: ¿Qué es una propiedad SABER?

SABER (Disminución de Barrios pobres y Ejecución de la Reducción de sitios en decadencia) es un

Continued

programa de la Ciudad de Tucson que tiene involucrados a más que simplemente el personal del Departamento de Recursos de Vecindarios. Este esfuerzo multi departamental de ejecución es usado para resolver múltiples violaciones del Código en propiedades de renta que tienen un historial de incumplimiento. El personal municipal determina si una propiedad es elegible para estar en estado SABER.

Respuestas a preguntas de los arrendatarios:

P: ¿A quién debo llamar sobre los problemas de la propiedad y la vivienda?
R: El Departamento de Recursos de Vecindarios, junto con otros departamentos de la Ciudad de Tucson, se encargan de investigar posibles violaciones al código de la propiedad y vivienda. Llámenos al 791-5843.
P: ¿Necesito ser ciudadano para presentar una queja formal?
R: NO.
P: ¿Aceptará la Ciudad una queja formal anónima?
R: SI.
P: ¿Puede el arrendador enterarse de quién presentó una queja formal?
R: NO.
P: ¿Puede el arrendador ver la queja formal?
R: SI.
P: ¿Con qué rapidez irá el inspector de la Ciudad a investigar la propiedad?
R: La Ciudad evalúa todas las quejas formales según los posibles peligros a la salud y la seguridad pública que se presentan. Si hay la posibilidad de un problema de seguridad inmediata, un inspector investigará lo más pronto posible.
P: ¿Me llamará el inspector antes de venir a investigar?
R: Sí, siempre que sea posible.
P: ¿Cuánto tiempo tomará hacer que el propietario arregle los problemas?
R: El tiempo variará según el tipo y el número de violaciones citadas.

P: ¿A quién debo llamar sobre quejas del medio ambiente tales como infestaciones de bichos y problemas de moho?
R: El Departamento de Salud del Condado de Pima y el Departamento de Calidad del Medio Ambiente del Condado de Pima se encargan de problemas ambientales.

Respuestas a preguntas de los propietarios:

P: ¿Me avisará el inspector antes de investigar la queja de mi arrendatario?
R: Solamente en raras ocasiones cuando existe un problema de seguridad.
P: Si se presenta una queja con respecto una unidad de renta, ¿serán inspeccionadas mis otras unidades de renta en esa propiedad?
R: No, a menos que exista prueba substancial de un riesgo significativo de salud
o de seguridad.
P: ¿Necesita la Ciudad una orden judicial para obtener acceso a mis propiedades de renta?
R: Sí, a menos que el arrendatario haya dado consentimiento a entrar.
P: ¿Dónde puedo encontrar las leyes específicas en cuanto a temas concernientes a la propiedad tales como maleza, desechos en el patio o basura?
R: La NPO provee todos los reglamentos. (www.cityoftucson.org/dnr)
P: Como arrendador, ¿estoy requerido a proporcionar algún tipo de calefacción y de refrigeración?
R: Sí. Los reglamentos exactos están indicadas en la NPO. (www.cityoftucson.org/dnr)
P: ¿Qué es lo que buscan los inspectores cuando investigan quejas de refrigeradores, de estufas y de lavaplatos?
R: Los electrodomésticos deben de estar en una buena condición y deben de funcionar.
P: ¿Tienen que tener un cerco de seguridad todas las albercas/ piscina?
R: Sí. Compruebe con el Departamento de Servicios de Desarrollo 791-5550.

P: Si después de que ustedes inspeccionen mi propiedad y no encuentran violaciones del código, ¿qué ocurre?
R: Su caso es cerrado.
P: Si encuentra violaciones ¿ puedo apelar?
R: Sí. Las apelaciones se hacen a la Junta de Apelaciones de la Ciudad. Llame al 791-5550.
P: Si yo compré la propiedad sin saber que tenía violaciones del código, ¿soy todavía responsable?
A: Sí. La ley requiere que el propietario actual sea responsable.
P: ¿Tiene la Ciudad la capacidad de forzarme a derrumbar un edificio que es una molestia o de bajo nivel?
R: Sí, pero solamente como último remedio.
P. ¿Me pueden imponer multa por no cumplir con los Códigos de la Ciudad?
R: Sí.
P: ¿Puedo ir a la cárcel si no se arreglan las infracciones?
R: Esto será determinado por el juez.
P: ¿Puedo simplemente derrumbar una estructura para eliminar las violaciones de mi propiedad?
R: Sí. Es posible que se necesiten permisos. Llame a Servicios de Desarrollo al 791-5550.

Presentación de una Queja Formal

Llámenos para comenzar
Después de leer este folleto, si desea usted presentar una queja formal por escritos, simplemente contáctenos en el 791-5843 para iniciarla.

El Departamento de Recursos de Vecindarios puede tomar su información por teléfono, en persona, por fax o por correo electrónico. Nuestra horas hábiles son de 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde, de lunes a viernes. En la página 2 hay información detallada de contactos.

Todas las quejas formales son revisadas por estos tres factores:
1. ¿Hay riesgos inmediatos para la seguridad y salud

Continued

pública? Los posibles riesgos para la seguridad y salud pública reciben prioridad.

2. ¿Hay posibles violaciones de la propiedad o vivienda? Si la respuesta es "sí" investigaremos la información que ha proporcionado usted. Si la respuesta es "no" le sugeriremos otras agencias que le podrían ayudar.

3. ¿Cuales departamentos de la Ciudad deberían investigar? Además de los inspectores del Departamento de Recursos de Vecindarios, La Ciudad tiene inspectores entrenados en otros departamentos tales como los Bomberos, Policía, Servicios del Medio Ambiente y Servicios de Desarrollo. Uno de estos departamentos investigará cada queja formal. Una propiedad con violaciones serias o múltiples del Código puede ser tratada por varios departamentos en una forma coordinada a través de nuestro programa SABER. El proceso de investigación y resolución es el mismo que para todas las quejas.

El Proceso de Investigación de las Quejas Formales

1. Entre de dos semanas, el Departamento de Recursos de Vecindarios enviará un inspector a investigar. Si esto precisa entrar a su casa, usted o alguien de al menos 18 años de edad tiene que estar en su casa cuando el inspector haga la visita.

2. Los inspectores de la Ciudad buscarán violaciones a los códigos de la propiedad y de la vivienda de la Ciudad y explicarán los problemas. Los códigos de la propiedad y de viviendas de la Ciudad se dire gen a la seguridad de los residentes y de los vecindarios. Nuestro departamento colabora con los arrendatarios, arrendadores, propietarios y asociaciones de vecindario para resolver las quejas formales sobre propiedades o viviendas dentro de un tiempo adecuado.

3. Si no se encuentran violaciones, el caso se cierra.

4. Si el inspector encuentra una o más violaciones, se le envía al propietario un documento

Continued

legal llamado Aviso de Violación. Se le da entonces un tiempo fijo al propietario para corregir todas las violaciones. Según la ley, el arrendador debe de arreglar los problemas dentro del periodo indicado en el Aviso de Violación.

5. Al vencerse el periodo dado para arreglar la propiedad, el inspector realizará una inspección de evaluación. Si todas las violaciones del código son corregidas a tiempo, el caso es cerrado. Si el propietario ha mostrado buena fe en intentar arreglar los problemas pero no pudo cumplir con la fecha límite, se puede recomendar una extensión razonable. Después del periodo de extensión, el inspector volverá para hacer una segunda visita de evaluación. Si todos los problemas han sido arreglados, el caso es cerrado.

6. Si los problemas no son resueltos, se emitirá una citación para presentarse en la corte. Se toma acción legal cuando han fallado todos los otros intentos de arreglar la propiedad en un tiempo razonable.

7. El fiscal municipal puede pedir tanto multas como reparaciones. En casos extremos, el propietario puede ser ordenado a comparecer ante una corte penal.

Diagrama del Proceso de Quejas de Propiedades y Viviendas

1. ¡Dé el primer paso!
Póngase en contacto
Con el Departmento
de Recursos de
Vecindarios

Podemos contestar sus preguntas en inglés y en español

2. Llene una Queja Formal

3. El Inspector Investiga

Si no hay violaciones del código, se cierra el caso.

4. Se encuentran violaciones
de la propiedad o vivienda

5. Se envía
Aviso de Violación.

6. Inspección de evaluavión

Si se arreglan las violaciones, se cierra el caso.

Si se ha hecho un esfuerzo de buena fe para arreglar los problemas pero no se cumple con la fecha límite, se puede autorizar una extensión.

7. Continúan las violaciones
Sin un esfuerzo de
Buena voluntad para corregir
la violaciones

8. Se emite una citación
para presentarse a
La Corte

Si se arreglan los problemas antes de la fecha en la corte, se cierra el caso. Si las violaciones continúan...

9. Se fija una audiencia
en la corte civil

El juez puede imponer multas y cobrar el costo de las reparaciones.

10. Las violaciones continúan

El juez puede pasar el caso a una corte penal.

Notes