



AVISO

Cómo presentar una queja **Programas de servicios para personas sin hogar**

¿Dónde encuentro el procedimiento de quejas para los programas de servicios para personas sin hogar?

Puede encontrar copias publicadas en las áreas comunes de la agencia o puede pedirle una copia a cualquier miembro del personal de la agencia.

¿Cómo presento una queja?

Presente una queja directamente con el personal de la agencia. Escriba su queja (con la asistencia del personal, si es necesario) y siga el procedimiento de queja, el cual brinda oportunidades para reunirse con la gerencia sénior. La agencia debe responder en un plazo determinado. Si no está seguro de cuando es eso, pregunte a un miembro del personal.

Si no se alcanza una resolución o si no está de acuerdo con la resolución de la agencia, pida que lo remitan a una mediación/resolución de disputas gratuita. Esta opción está indicada en los procedimientos de la agencia y se muestra a continuación:

Programa de resolución de disputas | Oficina del Fiscal de la Ciudad
200 North Main Street, Suite 800, Los Ángeles, CA 90012
Teléfono: (213) 978-8100

Si la agencia recibe financiamiento de la Autoridad de servicios para personas sin hogar de Los Ángeles (LAHSA) y cree que la agencia no siguió sus Políticas y procedimientos de quejas al abordar su queja, puede elegir presentar una apelación del debido proceso ante LAHSA en:

Coordinador de quejas, LAHSA
707 Wilshire Blvd. Suite 1000, Los Ángeles, CA 90017
Correo electrónico: grievances@lahsa.org | **Teléfono:** (213) 683-3333

Si la agencia recibe financiamiento de la Ciudad y cree que la agencia no siguió sus Políticas y procedimientos de quejas al abordar su queja, puede elegir informar a la Ciudad enviando un correo electrónico a la División de servicios humanos al correo humanservices@santamonica.gov

Si tiene un problema de derechos de discapacidad o vivienda, presente su inquietud ante la Oficina del fiscal de la Ciudad de Santa Mónica por correo electrónico al correo 311@santamonica.gov, o llamando al teléfono (310) 458-8336.

Si tiene preguntas sobre la información anterior, puede contactar a la División de servicios humanos de la Ciudad:

Correo electrónico: humanservices@santamonica.gov | **Teléfono:** (310) 458-8701