



# AVISO

## **Cómo presentar una queja** **Programas de subvenciones para servicios humanos**

La Ciudad requiere que cada agencia que sea financiada a través del Programa de subvenciones para servicios humanos tenga una política escrita para abordar las quejas de los participantes. Esta política debe brindarse a todos los participantes en el punto de admisión o servicios y publicarse en ubicaciones visibles y accesibles donde se proporcionan los servicios.

### **No veo la política publicada. ¿Cómo puedo obtener una copia?**

Se debe poner a su disposición una copia de la política de queja y un formulario de queja cuando lo solicite. Por favor, pídale una copia a su gerente de caso o a otro miembro del personal en la agencia.

### **¿Cómo presento una queja?**

La política de queja por escrito definirá el proceso e incluirá una línea de tiempo para obtener respuesta de la agencia. También puede incluir una descripción o formulario para que usted lo complete que le pedirá describir el problema o incidente, incluidos los nombres de las personas involucradas, la fecha o fechas del incidente y otros detalles. Presente la queja directamente al personal de la agencia. Si es necesario, por favor pídale al personal que le ayude a completar el formulario. La agencia debe responder a su queja de manera oportuna. Pregunte al personal de la agencia cuando puede esperar recibir una respuesta para su queja e infórmele al personal si le interesa reunirse con la gerencia sénior para discutir su queja.

**Si no se alcanza una resolución o si no está de acuerdo con la resolución de la agencia,** pida que lo remitan al servicio gratuito de mediación/resolución de disputas de terceros de la agencia. Esta opción está indicada en los procedimientos de la agencia. Si la opción de un tercero no se encuentra en las pautas del procedimiento de queja de la agencia, solicítela directamente al personal de la agencia.

**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](mailto:311@santamonica.gov), o llamando al teléfono (310) 458-8336.

**Si está experimentando falta de vivienda, la agencia con la que está trabajando también puede tener que cumplir con los procedimientos establecidos por la Autoridad de servicios para personas sin hogar de Los Ángeles (LAHSA).** Puede elegir presentar una apelación del debido proceso ante LAHSA contactando a LAHSA por correo electrónico al correo [grievances@lahsa.org](mailto:grievances@lahsa.org) o llamando a la Línea de quejas al: (213) 683-3333.