

DENUNCIA Y QUEJA DE LOS DERECHOS CIVILES DE USDA

TEFAP CSFP FMNP SFMNP SNAP-O

INFORMACIÓN DEL DENUNCIANTE

Nombre: _____ Fecha: _____

Dirección (Núm., Calle): _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Tel. del hogar: _____ Tel. móvil: _____ Correo electrónico: _____

Marque el tipo de discriminación:

Raza Color Nacionalidad Sexo Edad Discapacidad Represalia o venganza

Estado de la persona que presenta la denuncia/queja:

Individual Organización Empleado Otro: _____

Declaración de la denuncia / queja (*Incluya el tipo de discriminación acusada y el incidente específico y la fecha(s) en que ocurrió*):

Firma del denunciante: _____

Planificación de ruta (envíe una copia a):

- Agencia/Coordinador de derechos civiles
- Department of Economic Security / Coordinated Hunger Relief Program
 1789 West Jefferson Street
 Mail Drop 6282
 Phoenix, AZ 85007
CoordinatedHungerReliefProgram@azdes.gov
- Mantenga el original en sus archivos

También puede enviar una denuncia por discriminación directamente a:

- 1) correo: U.S. Department of Agriculture
 Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
 1400 Independence Avenue, SW
 Washington, D.C. 20250-9410
- 2) fax: (202) 690-7442
- 3) correo electrónico: program.intake@usda.gov
- 4) llame al: (866) 632-9992 (gratuito), (202) 260-1026, o (202) 401-0216 (TDD)

También puede comunicarse con:

DES/Programa de Alivio del Hambre (602) 771-2788, (602) 771-2790 o al intermediario de DES/ADA (602) 771-7500

AGENCY CIVIL RIGHTS OFFICE USE ONLY (Para el uso exclusivo de la agencia)

Date Complaint Received: _____ Complaint No.: _____

Agency Location of Incident: _____

Name of Person Receiving Complaint: _____ Signature: _____

Departamento de Seguridad Económica de Arizona / Programa de Alivio Coordinado del Hambre**INSTRUCCIONES PARA EL DENUNCIANTE**

El USDA ha encontrado que muchas denuncias de “derechos civiles” en realidad son problemas de servicio al cliente (*claims of rudeness, impaciencia, falta de comprensión o compasión*) y, en lo posible, quieren que estos asuntos se resuelvan a nivel local. En última instancia, nuestro objetivo es asegurar que los derechos civiles sean honrados y el denunciante está satisfecho que su denuncia ha sido tomada en serio, tratada, y resuelta. Si un cliente informa de un trato injusto que ellos perciben se basa en cualquiera de las “clases protegidas” o si simplemente sienten que han sido discriminados y quieren presentar una denuncia, usted tiene que ayudarlos.

- Mantenga copias del Formulario de Denuncia/Queja en el archivo para esos quienes desean presentar una denuncia por escrito, e infórmele a todo el personal y voluntarios que atienden a clientes sobre como usarlo para registrar una denuncia. Si un cliente se niega a llenar el formulario por escrito, usted debe de llenárselo por ellos de su denuncia verbal.
- Avísele a su ERA acerca de la denuncia y envíele una copia del formulario de la denuncia. Su representante de ERA remitirá la denuncia al DES/HRP. Su representante de ERA dará seguimiento con el DES/HRP para asesoría y orientación en la identificación de las medidas correctivas que deben tomarse, si es necesario, para satisfacer al denunciante y prevenir más quejas contra la agencia.
- DES/HRP también le avisará a la ERA de su determinación si la denuncia implica una “clase protegida” y proponen el plan para su resolución. Si la denuncia involucra una clase protegida, se le envía al Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS por sus siglas en inglés) del USDA para su tramitación. (Una vez que la denuncia esté con el FNS, una carta de la decisión se debe expedir dentro de 90 días.)
- La queja puede enviarse directamente por correo a: USDA, Office of the Assistant Secretary for Civil Rights, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410; por teléfono al (866) 632-9992 (gratuito), (202) 260-1026 o (202) 401-0216 (TDD); por fax al: (202) 690-7442; o por correo electrónico a: program.intake@usda.gov.
- A menudo, la denuncia describe servicio al cliente inepto o un malentendido debido al lenguaje u otra razón. Con el uso de sentido común, la ERA, y el personal de la agencia local deben lograr la resolución del conflicto dentro de treinta días.
- Una carta que describa el resultado final de la denuncia y copias de la correspondencia relacionada a la resolución de la denuncia será remitida por la ERA al DES/HRP y a la agencia local dentro de 60 días.

DOCUMENTACIÓN

- Es muy importante que usted documente cada paso desde la denuncia inicial a la resolución.
- Use el Formulario de Denuncia/Queja, siempre que sea posible, y ¡tome buenas notas!
- Documente por escrito cada conversación y acción tomada. Mantenga una copia de toda la documentación e inscribela en el Registro de Denuncia/Queja.

DENUNCIAS VERBALES

- Si se recibe una denuncia verbal y el cliente no está dispuesto a presentar la denuncia en escrito, la persona que recibe la denuncia puede redactar los elementos de la denuncia para el denunciante mediante el Formulario de Denuncia/Queja. El cliente puede registrar directamente una denuncia de discriminación por correo a: USDA, Office of the Assistant Secretary for Civil Rights, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250; por teléfono al: (866) 632-9992 (gratuito), (202) 260-1026 o (202) 401-0216 (TDD); por fax al: (202) 690-7442; o por correo electrónico a: program.intake@usda.gov. El cliente también puede llamar al: DES/Programa de Alivio del Hambre (602) 542-0322 o (602) 542-5071 o intermediario de DES/ADA al (602) 771-7500.
- Todo esfuerzo debe hacerse para obtener: Nombre, dirección, número de teléfono u otro medio para comunicarse con el denunciante.
- El lugar específico y la organización que presta el servicio/beneficio.
- La naturaleza del incidente o acción que llevó al denunciante a sentirse discriminado.
- La base sobre la cual el denunciante cree que hubo discriminación (*raza, color, origen nacionalidad, edad, sexo, religión, creencias políticas, discapacidad, represalia o venganza, etc*).
- Los nombres, puestos y domicilio comercial de las personas que puedan tener conocimiento de la acción discriminatoria.
- Las fecha(s) durante el cual ocurrieron los presuntos actos discriminatorios, o si continua, la duración de dichas acciones.
- Las denuncias anónimas se deben manejar como cualquier otra queja, aunque, por supuesto, la resolución completa no será posible.

El USDA es un proveedor y empleador con igualdad de oportunidades • Servicios y ayudantes auxiliares para personas con discapacidades están disponibles a petición • Servicios de TTY/TDD: 7-1-1 • Available in English online or at the local office