



PASOS PARA LA RESOLUCION DE PLEITOS Y QUEJAS

Si Ud. cree que han sido violadas las reglas o los procedimientos, o si tiene problemas con los servicios recibidos, Ud. tiene el derecho de quejarse formalmente.

Cuando tenga una queja, siga estos procedimientos:

1. Identifique la queja por escrito y discúptala con el proveedor del servicio.

Período de tiempo permitido: Dentro de una semana de la discriminación o el problema.

Si se resuelve a este nivel, no se requieren acciones adicionales. Si no se resuelve dentro de 10 días, proceda al siguiente paso.

2. Mande la queja al Supervisor del Programa.

(Ud. Puede contactar la oficina de Primeros 5 San Bernardino para obtener el nombre del Supervisor)

Período de tiempo permitido: Dentro de una semana del Paso # 1, arriba.

No se requiere más acción si la queja está resuelta a este nivel. Si no se resuelve dentro de 20 días, proceda al Paso # 3.

3. Envíe la queja escrita a la siguiente dirección::

Primeros 5 San Bernardino
Attn: Executive Director
735 East Carnegie Drive, Suite 150
San Bernardino, CA 92408

Período de tiempo permitido: Dentro de una semana del Paso #2. Si se resuelve la queja a este nivel, no se requieren más acciones.

4. Si todavía no ha habido solución aparente después de los Pasos 1-3, envíe una copia de la queja escrita a:

Primeros 5 San Bernardino
Attn: First 5 Commission Board
735 East Carnegie Drive, Suite 150
San Bernardino, CA 92408

Ud. será contactado dentro de 10 días, para informarle de cualquier acción que se haya tomado. Por favor tenga en cuenta: Tiene que seguir los pasos arriba mencionados en la secuencia mencionada.

Si Ud. cree que han sido violados sus derechos civiles, favor de ponerse en contacto con:

Executive Director
First 5 San Bernardino
735 East Carnegie Drive, Suite 150
San Bernardino, CA 92408