

**El Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del condado de Tuscarawas**  
**Pólíce de quejas y el Procedimiento para los clientes**

**Pólíce**

1. Un panel de personal a nivel de gerencia revisa los siguientes tipos de quejas de los padres, guardianes, guardianes legales, cuidadores de crianza de los solicitantes, los cuidadores de crianza, parientes cuidadores, solicitantes de adopción, los padres adoptivos y los niños:
  - Quejas con respecto a la provisión de servicios de agencia;
  - Las apelaciones de los presuntos perpetradores con respecto a la disposición o resolución de una denuncia de abuso o negligencia infantil investigado por esta agencia;
  - Las apelaciones de los padres adoptivos con respecto a la aprobación, denegación, suspensión o terminación de Subsidio de Adopción de Mantenimiento del Estado (SAMS).
  
2. Las quejas que no se procesan a través de este pólíce de quejas son:
  - Asuntos decididos por la corte, por ejemplo; custodia, visitas, manutención;
  - Quejas con respecto a la decisión de la agencia de aceptar o no aceptar una referencia para investigación;
  - Quejas de uno de los padres con respecto a la disposición de un caso cuando todas las alegaciones se refieren al otro padre;
  - Quejas dirigidas a las leyes que establecen los criterios de elegibilidad de cualquier programa, cantidades de beneficios, o funciones de esta agencia deben dirigirse a los senadores y representantes estatales y federales;
  - Quejas dirigidas a las pólíces estatales, reglas y regulaciones que determinan la manera en que las leyes federales y estatales deben ser interpretadas y aplicadas deben ser dirigidas a:

**El Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia de Ohio**  
**Línea de acceso de cliente: 1-866-635-3748;**
  - Quejas con respecto a los actos de discriminación, pólíces o prácticas relacionadas con el cuidado de crianza y proceso de adopción que implican raza, color, u origen nacional deben ser referidos a el monitor de este agencia de la Ley de Colocación de Multé Étnico (MEPA) y manejados por la regla 5101:2-33-03 del Código Administrativo de Ohio;
  - Familias adoptivas que creen una colocación adoptiva fue denegado o se denegará únicamente sobre la base de su ubicación geográfica o que quieren apelar la decisión con respecto a su solicitud de adopción no recurrentes deben ser remitidos a un especialista de adopción de este agencia para solicitar una audiencia estatal;
  - Quejas con respecto a las acciones de asistencia pública adversos deben ser dirigidas al proceso de conferencia del condado o audiencia estatal como se describe en el anuncio de la acción adversa;
  - Quejas con respecto de la administración de la Programa de Ohio Trabaja Primero (OWF) deben dirigirse al defensor del pueblo de OWF de esta agencia.

## Procedimiento

Las quejas se presentan de la siguiente manera:

- Primer paso: Dentro de los treinta (30) días calendarios de la supuesta acción, el agraviado debe tratar de resolver el problema por discutir su queja con el supervisor inmediato del trabajador.
- Segundo paso: Si el agraviado no está satisfecho con la resolución en el primer paso, el agraviado puede solicitar una revisión de quejas dentro de los catorce (14) días a partir de la respuesta del supervisor. La solicitud de revisión de quejas debe ser puesta por escrito en forma de la agencia TCJFS 12, Solicitud de Revisión de Quejas. La forma TCJFS 12 se puede obtener de la página web de la agencia, [www.TCJFS.org](http://www.TCJFS.org) o el cliente puede solicitar la forma en la oficina del director de la agencia, y será enviado junto con una lista de los legisladores (forma JFS 142) dentro de los tres (3) días calendarios. La forma TCJFS 12 completa debe ser devuelta a la agencia, Atención Director, dentro de los catorce (14) días calendarios de la respuesta de supervisión en el primer paso.
- Tercer paso: Dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la recepción de una solicitud completada para una revisión de quejas (TCJFS 12), una revisión de dos etapas se lleva a cabo con un panel de tres miembros del personal de nivel administrativo. Esta revisión incluye una reunión con el agraviado, y una entrevista con el trabajador y / o supervisor del caso para discutir la queja del agraviado.
- Miembros del panel de revisión no puede estar involucrado en cualquier otra etapa del caso. Cuando el agraviado opta por traer un representante legal a esta reunión, el representante legal de la agencia estará presente para representar a la agencia.
- Si el agraviado es un solicitante adoptiva, una familia adoptivo potencial o una familia adoptiva, esta revisión se incluye una reunión cara a cara con el agraviado, supervisor de servicios de adopción de la familia adoptiva y el director de la agencia o su representante.
- Cuarto paso: Dentro de los quince (15) días calendarios de la revisión, una respuesta por escrito del panel será enviado al agraviado. Copias de la solicitud para una revisión de quejas y la respuesta del panel serán archivadas en el archivo del caso del agraviado y entregadas al director de la agencia y el representante legal de la agencia.

Si la respuesta verbal o escrita de este procedimiento cambia una disposición o resolución, El Sistema de Información del bienestar Infantil Automatizado del Estado (SACWIS) se cambiará en consecuencia.

**El hecho de que el agraviado no se adhiere a la puntualidad que se describe en este pólice dará lugar a la agencia de negarse a examinar la queja.**

---

**Noticia a las personas que con deficiencias auditivas o visuales o con dominio limitado del inglés:** Esta agencia proveerá un intérprete adecuado para comunicar esta política y procedimiento para usted y le acompañará a través de los pasos del procedimiento si necesita asistencia.

---

La información sobre cada queja será registrada y revisada por el Comité de Mejorar y Continuar la Calidad de la agencia sobre una base trimestral.

---

David Haverfield, Director

---

Fecha Efectiva