

FORMULARIO DE QUEJAS SOBRE EL ACCESO A SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Oficina de Derechos Civiles
DCSS 0761 SPA (06/01/2024)

PROCESO PARA PRESENTAR QUEJAS SOBRE EL ACCESO A SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Queja pública: Cualquier persona que considere que el Departamento de Servicios de Manutención Menores (Department of Child Support Services, DCSS) de California no le ha proporcionado servicios de acceso lingüístico de conformidad con la Ley Dymally–Alatorre de Servicios Bilingües (Código 7290-7299.8 del Gobierno de California) puede presentar una queja pública por escrito ante la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights, OCR) del DCSS. Una queja pública no es una queja por discriminación.

Presentación: Use el formulario de quejas sobre el acceso a servicios lingüísticos adjunto a este documento para presentar su queja pública ante la Oficina de OCR del DCSS. Si necesita ayuda para completar el formulario de quejas, un representante del DCSS intentará ayudarlo a usar la información que proporcione.

Tiempo de presentación: Debe presentar una queja pública dentro de un tiempo razonable después de que usted considere que el acceso a servicios lingüísticos fue denegado.

Investigación: Si hay una queja válida, la Oficina de OCR del DCSS investigará la queja e intentará resolver el asunto para que se proporcionen servicios de acceso lingüístico.

Información necesaria: Para que el DCSS aborde su queja, proporcione la siguiente información:

1. Su nombre e información de contacto
2. Fecha del incidente
3. Nombre del programa, de la unidad, de la oficina y de la ubicación con el/la que se comunicó con el/la que intentó comunicarse
4. Lugar donde ocurrió el incidente
5. Nombre de toda persona involucrada (si se conoce)
6. Breve descripción del problema

Notificación: Se le notificará cuando la DCSS, OCR reciba su queja. También se le notificará cuando el departamento responda a su queja como así también cualquier resolución recomendada para el problema de dicha queja.

Retiro de la queja: Puede retirar una queja en cualquier momento enviando su solicitud por escrito a la DCSS, OCR en P.O. Box 419064, MS 600, Rancho Cordova, CA 95741-9064 o por correo electrónico a DCSSOCR@dcss.ca.gov.

FORMULARIO DE QUEJAS SOBRE EL ACCESO A SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Oficina de Derechos Civiles
DCSS 0761 SPA (xx/xx/xxxx)

Si el Departamento de Servicios de Manutención de Menores (DCSS) no ha podido ayudarlo debido a una necesidad lingüística o por no cumplir con la Ley Dymally-Alatorre de Servicios Bilingües, es posible que haya ayuda adicional disponible para brindarle un mejor servicio.

Si necesita traducir este formulario, envíe un correo electrónico a la Oficina de Derechos Civiles (OCR): DCSSOCR@dcss.ca.gov

Una vez que este formulario y cualquier documentación relacionada se completan pueden enviarse a través de:

Correo electrónico: DCSSOCR@dcss.ca.gov

Correo: DCSS, Oficina de Derechos Civiles
P.O. Box 419064, MS 600
Rancho Cordova, CA 95741-9064

Intentamos resolver todos los asuntos de manera oportuna.

SECCIÓN I. SU INFORMACIÓN

Nombre:	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	APELLIDO
Dirección:	DIRECCIÓN POSTAL, CIUDAD, ESTADO, CÓDIGO POSTAL		
Número de teléfono:	CÓDIGO DE ÁREA Y NÚMERO DE TELÉFONO	Dirección de correo electrónico:	

SECCIÓN II. DETALLES DE LA QUEJA

Fecha del incidente:	MM/DD/AAAA	Lugar del incidente:	DIRECCIÓN POSTAL, CIUDAD, ESTADO, CÓDIGO POSTAL
-----------------------------	------------	-----------------------------	---

Programa, unidad u oficina con el/la que se comunicó:

PROPORCIONE EL NOMBRE DEL PROGRAMA, LA UNIDAD O LA OFICINA CON EL/LA QUE SE COMUNICÓ O CON EL/LA QUE INTENTÓ COMUNICARSE

Cuestiones de acceso lingüístico: (Marque todo lo que corresponda)	☐ Falta de letreros que informen al público sobre los servicios de traducción ☐ Falta de formularios u otros materiales en varios idiomas ☐ Falta de personal bilingüe para ayudar al público ☐ Otro: _____
--	--

¿Con qué idioma necesitaba ayuda?

☐ Cantonés ☐ Mandarín ☐ Ruso ☐ Español ☐ Tagalo ☐ Vietnamita ☐ Otro: _____

Proporcione una breve descripción (adjunte páginas adicionales si es necesario):

FORMULARIO DE QUEJAS SOBRE EL ACCESO A SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Oficina de Derechos Civiles
DCSS 0761 SPA (06/01/2024)

SECCIÓN III. ASISTENCIA PARA COMPLETAR FORMULARIOS	
¿Alguien lo ayudó a completar este formulario?	Sí (ingrese información a continuación) No (DETÉNGASE: deje los siguientes espacios en blanco)
Nombre:	PRIMER NOMBRE APELLIDO
Organización:	¿CUÁL ES EL NOMBRE DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN DE LA PERSONA QUE LO AYUDÓ CON ESTE FORMULARIO?
Número de teléfono:	CÓDIGO DE ÁREA Y NÚMERO DE TELÉFONO (PARA LA PERSONA QUE LO AYUDÓ CON ESTE FORMULARIO)
Correo electrónico:	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO (PARA LA PERSONA QUE LO AYUDÓ CON ESTE FORMULARIO)

SOLO PARA USO DEPARTAMENTAL:

Fecha de recepción/ Date Received:	
Medidas adoptadas/ Action Taken:	
Persona de contacto/ Contact Person:	
Teléfono/Phone:	
Correo electrónico/ Email:	

Si siente que este departamento no puede ayudarlo, puede llamar a la línea de quejas sobre el acceso a servicios lingüísticos del Departamento de Recursos Humanos de California al 1-866-889-3278.

Nota: Para enviar un formulario por correo electrónico, primero descargue el formulario en su computadora o teléfono y luego haga click en el formulario completado.

FORMULARIO DE QUEJAS SOBRE EL ACCESO A SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Oficina de Derechos Civiles
DCSS 0761 SPA (06/01/2024)

¿Quién puede presentar una queja pública por escrito?

Cualquier persona que considere que el Departamento de Servicios de Manutención Menores (DCSS) no ha proporcionado servicios de acceso lingüístico de conformidad con la Ley Dymally-Alatorre de Servicios Bilingües (Código 7290-7299.8 del Gobierno de California).

¿Qué se debe presentar?

Use el formulario de quejas sobre el acceso a servicios lingüísticos adjunto para presentar su queja pública ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del DCSS.

Si necesita ayuda para completar el formulario de quejas, un representante del DCSS intentará ayudarlo a usar la información que proporcione.

¿Cuándo se deben presentar las quejas públicas?

Dentro de un tiempo razonable después de que usted considere que los servicios de acceso a servicios lingüísticos fueron denegados.

¿Habrá alguna investigación?

La Oficina de OCR del DCSS investigará las quejas válidas y tratará de resolver el problema para que se proporcionen servicios de acceso lingüístico.

Una investigación puede derivar en esfuerzos formales o informales para resolver su queja.

¿Qué información se necesita?

Para que el DCSS aborde su queja, proporcione la siguiente información:

- Su nombre e información de contacto
- Fecha del incidente
- Lugar donde ocurrió el incidente
- Nombre del programa, de la unidad, de la oficina o de la ubicación con el/la que se comunicó o con el/la que intentó comunicarse
- Nombre de toda persona involucrada (si se conoce) Breve descripción del problema

¿Qué notificaciones se proporcionan?

Se le notificará cuando la Oficina de OCR del DCSS reciba su queja.

También se le notificará cuando el departamento responda a su queja y a cualquier resolución recomendada para el problema de dicha queja.

Puede retirar su queja en cualquier momento si escribe a la siguiente dirección:

**DCSS, Office of Civil Rights
PO Box 419064, MS 600
Rancho Cordova, CA 95741-9064
O
DCSSOCR@dcss.ca.gov**