

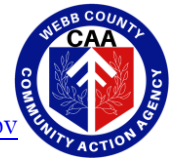
Client Complaint Process

All clients are to be treated courteously and given proper attention and respect at all times. The rights of the client of Webb County Community Action Agency must be respected by all personnel of the agency. Clients have the right to:

- File a complaint, without fear of retaliation or influence to refrain from filing a complaint.
- File a complaint when they believe they have been discriminated against because of race, color, religion, sex, sexual orientation, national origin, political affiliation, disability, marital status, or age.
- Be treated with courtesy, consideration, and respect.
- Be given the same consideration and treatment as all other clients regardless of race, sex, sexual orientation, national origin, political affiliation, disability, marital status, or age.
- Have information in their case file kept confidential except otherwise stated by state and federal law.

Should a client have a complaint that cannot be resolved informally, any client may file a formal complaint in writing. All complaints will be reviewed and pertinent documentation maintained in the confidential client file. The complaint process includes the following main steps:

- The client will submit a written complaint to the CSS Program Manager within 90 days from the event giving rise to the complaint. This should be done on WCCAA written client complaint form, but may be done by any writing clearly identified as a formal complaint. Clients may file their written complaint in their first language. If the issue involves the Program Manager, then the client would skip this step and submit it directly to the Executive Director.
- The Program Manager or the Executive Director will review the complaint, interview all necessary individuals, and issue a written decision within 10 working days.



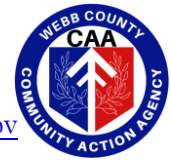
Proceso de Quejas del Cliente

Todos los clientes deben ser tratados con cortesía y dado la atención debida y el respeto en todo momento. Los derechos del cliente de Webb County Agencia de Acción Comunitaria deben ser respetados por todo el personal de la agencia. Los clientes tienen el derecho de:

- Presentar una queja, sin temor a represalias o influencia que se abstengan de presentar una queja.
- Presentar una queja cuando creen que han sido discriminados debido a raza, color, religión, sexo, orientación sexual, origen nacional, afiliación política, discapacidad, estado civil o edad.
- Tratar con cortesía, consideración y respeto.
- Recibir la misma consideración y tratamiento como todos los otros clientes sin importar raza, sexo, orientación sexual, origen nacional, afiliación política, discapacidad, estado civil o edad.
- Disponer de información en su expediente confidencial excepto indique lo contrario por leyes estatales y federales.

Si un cliente tiene una queja que no puede resolverse de manera informal, cualquier cliente puede presentar una queja formal por escrito. Se revisarán todas las denuncias y documentación pertinente que se mantiene en el archivo de cliente confidencial. El proceso de quejas incluye los siguientes pasos:

- El cliente presentará una queja por escrito al Gerente del Programa de CSS dentro de 90 días desde el evento que dé lugar a la queja. Esto debe hacerse por escrito en la forma de WCCAA queja del cliente, pero se puede realizar mediante cualquier escrito claramente como una queja formal. Clientes pueden presentar su queja por escrito en su primer idioma. Si el problema involucra al gerente del programa, el cliente omitirá este paso y lo entregara directamente al Director Ejecutivo.
- El Gerente del Programa CSS o el Director Ejecutivo revisará la denuncia, entrevistara a todas las personas necesarias y dará una decisión por escrito dentro de los 10 días de trabajo.



Client Complaint Form

Client Name: _____ Date: _____

Program: _____ Center: _____

The reason for my complaint is as followed: _____

Dates on or during which problem occurred: _____

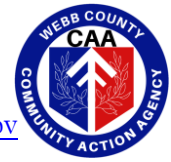
I have discussed this problem with the appropriate WCCAA staff: Yes ___ No ___

If "yes", dates discussed and what was told to staff: _____

If "no", the reason not discussed is: _____

Efforts that have made to resolve this problem are as followed: _____

The following individuals are involved or may have additional information: _____



Forma de Queja del Cliente

Nombre de Cliente: _____ Fecha: _____

Programa: _____ Concilio: _____

La razón de mi queja es la siguiente: _____

Fechas durante o en que el problema ocurrió: _____

E discutido el problema con el personal apropiado de WCCAA: Si _____ No _____

Si "Si", fechas en que se discutió el problema y que se le dijo al personal: _____

Si "No", la razón por que no se discutió es la siguiente: _____

Esfuerzos que se han hecho para resolver este problema son los siguientes: _____

Las siguientes personas están involucradas o pueden tener información adicional: _____

