Arizona Department of Economic Security
División de Servicios Infantiles y Comunitarios - Programa de Alivio Coordinado del Hambre

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 especificoy 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: _____

Vea la página 3 para leer la declaración de USDA/EOE/ADA

Denuncia y Queja de los Derechos Civiles de USDA

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 expedirá 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 inscríbela 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.

De acuerdo con la ley federal de derechos civiles y las normas y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), esta entidad está prohibida de discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), discapacidad, edad, o represalia o retorsión por actividades previas de derechos civiles.

La información sobre el programa puede estar disponible en otros idiomas que no sean el inglés. Las personas con discapacidades que requieren medios alternos de comunicación para obtener la información del programa (por ejemplo, Braille, letra grande, cinta de audio, lenguaje de señas americano (ASL), etc.) deben comunicarse con la agencia local o estatal responsable de administrar el programa o con el Centro TARGET del USDA al (202) 720-2600 (voz y TTY) o comuníquese con el USDA a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, el reclamante debe llenar un formulario AD-3027, formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, el cual puede obtenerse en línea en: https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027s.pdf, de cualquier oficina de USDA, llamando al (866) 632-9992, o escribiendo una carta dirigida a USDA. La carta debe contener el nombre del demandante, la dirección, el número de teléfono y una descripción escrita de la acción discriminatoria alegada con suficiente detalle para informar al Subsecretario de Derechos Civiles (ASCR) sobre la naturaleza y fecha de una presunta violación de derechos civiles. El formulario AD-3027 completado o la carta debe presentarse a USDA por:

1. **correo:**
   U.S. Department of Agriculture
   Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
   1400 Independence Avenue, SW
   Washington, D.C. 20250-9410; o
2. **fax:**
   (833)256-1665 o (202) 690-7442; o
3. **correo electrónico:**
   program.intake@usda.gov

Esta entidad es un proveedor que brinda igualdad de oportunidades.

Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con la oficina local; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1. • Ayuda gratuita con traducciones relacionadas a los servicios del DES está disponible a solicitud del cliente. • Available in English online or at the local office