



CITY OF SCOTTSDALE, ARIZONA
COMMUNITY ACTION PROGRAM
GRIEVANCE PROCEDURE

The City of Scottsdale has developed the following internal grievance procedure to assure compliance with funding sources, and to resolve concerns and complaints at an early stage. This procedure may be used by anyone who wishes to file a complaint in the provision of services, activities, programs or benefits received at Vista del Camino through the Community Action Program. Use of this procedure does not affect other rights and remedies that may be available under federal and state statutes prohibiting discrimination on the basis of disability.

1. Any complaint or report should be made in writing and contain information about the grievance, such as name, address, telephone number of complainant and location, date, and description of the problem.
2. The complaint should be submitted by the complainant and/or designee as soon as possible. Complaints should be submitted no later than 60 business days after the alleged violation. The complaint should be directed to the Human Services Manager at the following address:

Human Services Manager
Vista del Camino
7700 E. Roosevelt
Scottsdale, AZ 85257
Phone number: 480-312-2323

3. Should any complaints reference discrimination on the basis of disability, they shall be promptly and thoroughly investigated by the ADA Coordinator or designee and you will be provided with appropriate contact information and procedures to file a formal ADA grievance.
4. Within 3 business days of receipt of the complaint or report, the Human Services Manager will discuss and/or meet with the complainant to discuss the complaint and possible resolutions.
5. Within 10 business days after the discussion/meeting, the Human Services Manager will document and date this discussion and provide the complainant with a copy of the written documentation of the submittal/decision.
6. If the response does not satisfactorily resolve the issue, the complainant or the complainant's representative may appeal the Vista del Camino Human Services Manager's decision to the City of Scottsdale Community Services General Manager, or designee within 10 business days after receiving the response. Written information may be communicated to: City of Scottsdale Community Services Administration, Attention: Community Services Executive Director, One Civic Center, 3rd Floor, Scottsdale, AZ 85251.
7. Within 3 business days after receipt of the appeal, the Community Services Executive Director, or designee will contact the complainant to discuss the complaint and possible resolutions.
8. Within 10 business days after the meeting, the Community Services Executive Director, or designee will respond in writing with a final determination regarding the complaint. A copy of the final determination will be provided to the complainant.

9. The Human Services Manager shall review all client grievances for the purpose of continuous quality improvement. A record of client grievances shall be kept as part of the quality improvement documentation. City of Scottsdale administrative management may review as appropriate.
10. Vista del Camino shall maintain the files and records relating to complaints for a period of three years. Such documents shall be maintained as confidential records.

If the concern/grievance/appeal is in regards to services funded by the Maricopa County Human Services Department, the following step is available to you:

If you feel the City of Scottsdale has not satisfactorily resolved your complaint, you may present your concern, grievance, or appeal, in writing to:

Maricopa County Human Services Department
Community Resilience Division – Compliance Program Coordinator
234 N. Central Avenue – 10th Floor
Phoenix, AZ 85004
Phone number: 602-506-0589
Email: hsdscdcompliance@maricopa.gov

This must be received within ten (10) business days of the date of the Human Services Manager's or Community Services Executive Director's written response. The MCHSD/CSD Program Administrator will review the grievance for resolution. A written response will be provided to you within ten (10) days of receiving the written request.

If the concern/grievance/appeal is in regards to services funded by the State of Arizona Department of Economic Security through MCHSD/CSD, the following step is available to you:

If you continue to feel that the problem has not been resolved to your satisfaction, you may send your written grievance to the Arizona Department of Economic Security.

Email: DCADCAPS@azdes.gov
Mail: DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY – Mail Drop 4383
Division of Community Assistance and Development
P.O. Box 6123, Phoenix, AZ 85005-6123
Attn: Community Action Programs and Services

Your written request should be submitted within ten (10) days after receiving a response from MCHSD/CSD. A final decision will be made within 30 days from the date the appeal is received by DES/CSA and you will be notified in writing.

I have read and received a copy of the Grievance Policy outlined above.

Client Signature _____

Date: _____



CIUDAD DE SCOTTSDALE, ARIZONA
PROGRAMA DE ACCION COMUNITARIA
PROCEDIMIENTO DE QUEJA

La ciudad de Scottsdale ha desarrollado un procedimiento interno de queja para asegurar cumplimiento de fuentes de financiamiento, y para resolver inquietudes y quejas en una etapa temprana. Este procedimiento puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja en la prestación de servicios, actividades, programas o beneficios recibidos en Vista del Camino o a través del Programa de Acción Comunitaria. El uso de este procedimiento no afecta otros derechos y recursos que pueden estar disponibles bajo los estatutos federales y estatales que prohíben la discriminación por discapacidad.

1. Cualquier queja o informe debe hacerse por escrito y contener información sobre la queja, como el nombre, la dirección, el número de teléfono del demandante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema.
2. La queja debe ser presentada por el demandante y / o la persona designada lo antes posible. Las quejas deben presentarse a más tardar 60 días hábiles después de a presunta violación. La queja debe dirigirse al Gerente de Servicios Humanos a la siguiente dirección:

Gerente de Servicios Humanos
7700 E. Roosevelt,
Scottsdale, AZ 85257
Número de teléfono:
480-312-2323

3. En caso de que cualquier queja haga referencia a la discriminación por motivos de discapacidad, el Coordinador de ADA o su designado deberán investigarla de manera inmediata y exhaustiva, y se le proporcionara la información de contacto y los procedimientos adecuados para presentar una queja formal de ADA.
4. Dentro de los 3 días hábiles posteriores al recibimiento de la queja o informe, el Gerente de Servicios Humanos discutirá y / o se reunirá con la demandante para discutir la queja y las posibles resoluciones.
5. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la discusión / reunión, el Gerente de Servicios Humanos documentara y fechara esta discusión y le proporcionara al demandante una copia de documentación escrita de la presentación / decisión.
6. Si la respuesta no resuelve satisfactoriamente el problema, el demandante o el representante del demandante pueden apelar la decisión del Gerente de Servicios Humanos de Vista del Camino ante el Gerente General de Servicios Comunitarios de la ciudad de Scottsdale o la persona designada dentro de los 10 días hábiles después de recibir la respuesta. La información escrita se puede comunicar a: Administración de Servicios Comunitarios de la Ciudad de Scottsdale, Atención: Director Ejecutivo de Servicios a la Comunidad, One Civic Center, 3rd Floor, Scottsdale, AZ 85251.
7. Dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación, el Director Ejecutivo de Servicios Comunitarios o la persona designada se comunicará con el demandante para analizar la queja y las posibles resoluciones.
8. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la reunión, el Director Ejecutivo de Servicios Comunitarios o la persona designada responderán por escrito con una

determinación final con respecto a la queja. Se proporcionará una copia de la determinación final al demandante.

9. El Gerente de Servicios Humanos revisará todas las quejas de los clientes con el fin de mejorar continuamente la calidad. Se mantendrá un registro de las quejas de los clientes como parte de la documentación de mejora de la calidad. La administración administrativa de la ciudad de Scottsdale puede revisar según corresponda.
10. Vista del Camino mantendrá los archivos y registros relacionados con las quejas por un periodo de tres años. Dichos documentos se mantendrán como registros confidenciales.

Si la inquietud / queja / apelación se refiere a servicios financiados por el Departamento de Servicios Humanos del Condado de Maricopa, el siguiente paso está disponible para usted:

Si considera que la Ciudad de Scottsdale no ha resuelto satisfactoriamente su queja, puede presentar su inquietud, queja o apelación por escrito al:

Departamento de Servicios Humanos del Condado de Maricopa
División de Resiliencia Comunitaria – Coordinador del Programa de Cumplimiento
234 N. Central Avenue – 10th Floor
Phoenix, AZ 85004
Número de teléfono: 602-506-0589
Correo electrónico: hsdscdcompliance@maricopa.gov

Esto debe recibirse dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la respuesta por escrito del Gerente de Servicios Humanos o del Director Ejecutivo de Servicios Comunitarios. El administrador del programa MCHSD / CSD revisará la queja para su resolución. Se le proporcionará una respuesta por escrito dentro de los diez (10) días posteriores del recibimiento de la solicitud por escrito.

Si la inquietud / queja / apelación se refiere a servicios financiados por el Departamento de Seguridad Económica del Estado de Arizona a través de MCHSD / CSD, el siguiente paso está disponible para usted:

Si continúa sintiendo que el problema no se ha sido resuelto satisfactoriamente, puede presentar su reclamo por escrito a el Departamento de Seguridad Económica (DES) de Arizona.

*Correo electrónico: DCADCAPS@azdes.gov
Correo: Departamento de Seguridad Económica (DES) de Arizona. – Mail Drop 4383*

*División de Asistencia y Desarrollo Comunitario
P.O. Box 6123, Phoenix, AZ 85005-6123*

Attn: Programas Y Servicios de Acción Comunitaria

Su solicitud por escrito debe presentarse dentro de los diez (10) días después de recibir una respuesta de MCHSD / CSD. Se tomará una decisión final dentro de los 30 días a partir de la fecha en que DES / CSA reciba la apelación y se le notificará por escrito.

He leído y recibido una copia de la Política de Quejas descrita arriba.

Firma del cliente _____ Fecha: _____