



**CONDADO DE SAN BERNARDINO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
PREESCOLARES
POLIZA**

NO. 01 **EDICION 1**
PAGINA 1 of 4
EFFECTIVO: 04-07-11
Actualizado

SUJETO:

**POLITICA DE RECLAMACION Y PROCEDIMIENTO
PARA LA COMUNIDAD**

APROBADO: 04-29-11


POR: Ron Griffin, Director

PROPOSITO

El Departamento de Servicios Preescolares (PSD), fortalece la comunicación abierta entre nuestro personal, padres, socios de la comunidad, y el público en general. Este documento sirve para consolidar los distintos procedimientos existentes en la comunidad aplicables a los servicios prestados por PSD en un procedimiento integral.

POLIZA

Es la póliza de PSD de garantizar la seguridad y el bienestar de los niños y familias que reciben servicios, así como el personal. Las quejas presentadas por el público se toman en serio y se investigan y resuelven de acuerdo con las políticas establecidas por las entidades de cumplimiento en la lista.

REFERENCIA

Programa Head Start Normas de Cumplimiento, sección 1034.50(d)(2)(v)

PROCEDIMIENTOS

PSD debe mantener el cumplimiento con múltiples entidades. Cualquiera de los siguientes métodos pueden ser utilizados por el público para presentar una queja con la agencia de cumplimiento adecuado:

El Departamento de EE.UU. de Salud y Servicios Humanos, Administración de Niños y Familias (ACF)

La Oficina de Head Start (OHS), la agencia Federal supervisa el programa de Head Start, y la Oficina Regional del Programa ACF trabajan juntos para asegurarse de que los programas de Head Start se cumpla con los requisitos federales para las operaciones del programa y en la salud, la seguridad, y por la educación de los niños. Cuando los programas no cumplen con los requisitos y / o sí se sospecha o confirma de un programa constituye una violación de las normas o está haciendo mal de uso de fondos federales, usted puede presentar una queja contra el programa, completando la sección "Cómo Presentar una Queja?" El formulario está localizado en el Centro Para el Conocimiento y Aprendizaje en la Primera Infancia en el website www.eclkc.ohs.acf.hhs.gov.

California Departamento de Servicios Sociales, Licencias de Cuidado Comunitario

Para el centros de cuidado infantil (la guardería esta en un edificio comercial no está en casa propia de una persona), las quejas se deben hacer a través de la Oficina del Programa de Cuidado de Niños donde se encuentra el Centro de Cuidado Infantil.

Para información de contacto de la Oficina de Cuidado Infantil para el Condado de San Bernardino es:

OFICINA DE INLAND EMPIRE REGIONAL
3737 Main Street, Suite 700, MS 29-12
Riverside, CA 92501
(951) 782-4200 FAX (951) 758-4985

Condado de San Bernardino, Oficina de Cumplimiento y Ética

Las quejas presentadas por el público de cualquier naturaleza o preocupación pueden ser hechas a la Oficina de Cumplimiento y Ética. Se recomienda que las quejas se hagan online, a través del Condado de San Bernardino de Cumplimiento y Ética Confidencial al website de notificación de incidentes, se encuentra al:

<https://www.integrity-helpline.com/SBC C & E.jsp>

Los procedimientos detallados de queja sobre tipos específicos de las quejas se han establecido también.

- HIPPA Proceso de Quejas (adjunto)
- Americanos con Incapacidades Título II - Acceso al Público (adjunto)

Condado de San Bernardino, Departamento de Servicios para Niños y Familia

Sí hay sospechas de abuso, los miembros del público se pueden poner en contacto con el Departamento de Servicios para Niños y Familia para reportar una sospecha de abuso.

Child Abuse Hotline: 1-800-827-8724

Condado de San Bernardino, Departamento de Servicios Preescolar (PSD)

Sí hay preocupaciones, le pedimos que todos se hagan intentos en resolverlas por medio de información directa con el personal y el supervisor. Si después de todos se ha intentado para resolver sus preocupaciones y no han tenido éxito, por favor utilice la forma de Preocupación / Comentarios / Elogio (adjunto). Esta forma también se puede utilizar para enviar sus comentarios y / o elogios. La forma completada debe ser sometido a:

Preschool Services Department
Attention: Human Resource Unit
662 S. Tippecanoe Avenue
San Bernardino, CA 92415-0630
(909) 383-2078 FAX (909) 383-2027

Recibo de una preocupación:

- Una reunión se programará para analizar la situación;
- El Gerente del Programa puede invitar a los afectados para tratar de resolver el problema.
- El Gerente del Programa emitirá una decisión por escrito en respuesta a la preocupación dentro de 30 días a partir de recibir la preocupación.
- Sí el problema o la preocupación no se resuelve por el Gerente del Programa, el problema será referido al Director de PSD o su designado / a.

Las quejas de la comunidad serán presentadas al Consejo de Políticas y el Consejo del Gobierno Compartido para resolución.

