

Doña Ana County Head Start

COMPLAINTS POLICY:

All the staff and Policy Council members of Doña Ana County Head Start are concerned about the well-being of young children and their families in this community. Therefore, we are anxious to listen to your suggestions and any concerns you may have regarding the day-to-day operations in the classroom or the program, in general. Doña Ana County Head Start promotes open communication between families, staff and the community.

The following steps have been established to facilitate the handling of any complaint or concern about the Doña Ana County Head Start program:

Receipt of Complaint:

Any staff member, parent, guardian, client, or community member may communicate a complaint to any member of the Doña Ana County Head Start staff. A complaint may be received indirectly, for example in a follow-up call with a parent or client, as well as when someone calls specifically to report a complaint.

Recording the Complaint:

All complaints received will be recorded on the **Comment and Complaint Form** which will contain the following information: the date the complaint was received; the name, address and telephone number of the person the complaint is against; the name, address and telephone number of the person making the complaint; an indication whether the person will permit his/her name to be used; the name of the staff person receiving and recording the complaint; and a description of the complaint. The description of the complaint will include names of person(s) involved, pertinent dates, addresses, telephone numbers and a statement of the facts and observations described by the person(s) complaining (avoiding the recorder's own opinions, subjective characterizations and conclusions). The form will also contain a place to record, when appropriate, that a complaint involves allegations of child abuse, neglect of a serious nature, or licensing violations.

Complaints can be anonymous, verbal, or written. If a complaint is made verbally, or by telephone, and they are unable or unwilling to put the complaint in writing, the person to whom the complaint is made shall write up the appropriate elements of the complaint and forward it through the Project Director, appropriate Manager or Supervisor, and Policy Council Chairperson.

Community Complaints:

Any staff member or Policy Council Board Member informed of a complaint from the community or from program participants, will document in writing on the **Comment and Complaint Form**, the nature of the complaint and any pertinent details. The information will be routed to the Project Director. The complaint will be addressed by the DACHS Project Director and appropriate managers and supervisors. All scheduled Policy Council meetings will review any complaints that have surfaced so that minutes will reflect the complaint and resolution process. Complaints that may come to DACHS Administrative offices will be shared with the Policy Council at the regularly scheduled meetings.

Complaints Concerning a Staff Member:

Complaints or concerns regarding staff should be discussed with the individual(s) involved. If the individuals involved reach no resolution, it should be taken through supervisory lines or brought to the attention of the Director and handled in the same manner as stated above. Other complaints from staff are dealt with through the NMSU and DACHS Employee Handbook, which addresses Personnel Policies.

Those who feel that complaints are not resolved satisfactorily may contact the appropriate manager, Project Director, Policy Council member, COE Associate Dean, or COE Dean for further attention.

Follow-up on any complaint will be documented on the “Comment and Complaint Follow-up Form” and submitted to Director for the file.

PLEASE KNOW THAT WE RESPECT AND VALUE YOUR CONTRIBUTIONS TO OUR PROGRAM. YOUR IDEAS AND CONCERNS ARE VERY IMPORTANT TO US AND WE TAKE THIS POLICY SERIOUSLY. ALL CONCERNS WILL BE DOCUMENTED, INVESTIGATED, AND RESOLVED WITHIN THE SCOPE OF THE HEAD START PROGRAM OBJECTIVES!

Pólizas de Doña Ana County Head Start

PÓLIZA DE LAS QUEJAS:

Todo el personal y miembros del Concilio de Pólizas del programa de Head Start están interesados en el bienestar de los niños y sus familias en esta comunidad. Por lo tanto, ellos están ansiosos de escuchar sus sugerencias y cualquier preocupación que usted pueda tener con respeto a las operaciones de día-a-día en el aula de clase o el programa en general. El Programa de Head Start del Condado de Doña Ana promueve comunicación abierta entre familias, personal y la comunidad.

Los siguientes pasos se han establecido para facilitar el manejar cualquier queja o preocupación acerca del programa de Doña Ana County Head Start:

Recibo de Quejas:

Cualquier miembro de los empleados, padre, guardián, cliente o miembro de la comunidad puede comunicar una queja a cualquier empleado de Doña Ana County Head Start. La queja puede ser recibida indirectamente, por ejemplo en una llamada de teléfono con un padres, o cliente así también como cuando alguien llama específicamente para reportar una queja.

Registrar la Queja:

Todas las quejas serán registradas en **La Forma De Quejas y Comentarios** la cual incluirá la siguiente información. La fecha que se recibió la queja, el nombre, la dirección, número de teléfono de la persona de cual la queja es en contra de; el nombre, la dirección y número de teléfono de la persona que está haciendo la queja. Una indicación donde la persona permita si se puede usar el nombre; el nombre del personal que recibió y registro la queja; y una descripción de la queja. La descripción de la queja incluirá nombres de persona(s) involucradas, fechas pertinentes, direcciones, números de teléfonos, y una declaración de sucesos y observaciones descritas por la persona(s) quejándose (evite sus propias opiniones, caracterizaciones subjetivas y conclusiones). La forma también incluirá un lugar para registrar, cuando sea apropiado, que la queja involucra alegaciones de abuso de niño, descuido de condición seriamente o violación de la licenciatura.

Las quejas pueden ser anónimas, verbal, o por escrito. Si una queja es hecha verbal, o por teléfono y si no están dispuestos a poner la queja por escrito, la persona a la cual la queja se le dio deberá escribir elementos apropiados de la queja y será remitido a la Directora, Supervisor apropiado y Concilio de Pólizas.

Quejas de la Comunidad:

Cualquier personal o miembro del Concilio de la Pólizas a quien se le informa una queja de la comunidad o de un participante del programa, deberá documentar por escrito en **La Forma de Quejas y Comentarios**. La naturaleza de la queja y algunos detalles pertinentes. La información será dirigida a la Directora. La queja será investigada por la Directora del programa y los supervisores apropiados. Todas las juntas programadas para El concilio de Pólizas revisaran cualquier queja que han aparecido para que las notas de la junta reflejen la queja y el proceso de resolución. Quejas que sean presentadas a las oficinas administrativas de DACHS serán compartidas con el Concilio de Pólizas en sus juntas programadas.

Quejas Acerca de un Miembro del Personal:

Quejas o preocupaciones tocante un personal deberán ser discutidos con el individuo(s) involucrados. Si los individuos involucrados no alcanzan alguna resolución, se deberá llevar a la línea de supervisores o llevarla a la atención de la Directora y será manejada en la misma manera como se ha mencionado arriba. Otras quejas del personal son tratados por el Libro manual de empleados de DACHS y NMSU que dirige las pólizas de personal.

Aquellos que sienten que las quejas no son resueltas satisfactoriamente pueden ponerse en contacto con el supervisor apropiado, La Directora, miembro del Concilio de Pólizas, Deán Asociado de COE, al COE para atención futura.

Todas las perseguírseos de las quejas serán documentadas en la forma de “Comentarios y Perseguimiento de Quejas” y sometidas a la Directora para archivarse.

POR FAVOR SEPA QUE RESPETAMOS Y VALORAMOS SUS CONTRIBUCIONES A NUESTRO PROGRAMA. SUS IDEAS Y PREOCUPACIONES SON MUY IMPORTANTES PARA NOSOTROS. ESTA POLIZA LA TOMAMOS MUY SERIAMENTE Y TODOS LOS CONCERNIMIENTOS SERAN DOCUMENTADOS, INVESTIGADOS, Y RESUELTOS DENTRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE HEAD START.