



MY SISTERS' PLACE

One Water Street, 3rd floor
White Plains, NY 10601

QUEJAS DE CLIENTES

My Sister's Place (MSP) busca proveer servicios de mejor calidad para los cliente. Animamos a los clientes que tengan cualquier preocupación y llevarlos a la atención de un empleado o el Supervisor del Programa. Si usted es incapaz de resolver sus dudas a su satisfacción, siempre puede pedir hablar con un Director o el Principal de Programas (al respecto a las preocupaciones relacionadas con asesoría, refugio, grupos de apoyo o servicios para los niños) o con el Director del Centro de Servicios Legales (al respecto a las preocupaciones relacionadas con servicios legales). Si después de hablar con los Administradores, sus preocupaciones no han sido resueltas a su gusto, MSP ofrece un procedimiento de queja formal.

Una "queja" es el método para el cliente de hacer una queja formal y por escrito acerca de los servicios al cliente de MSP. Una queja abre una cadena de investigación interna y si es necesario, de medidas correctivas por los Administradores de MSP. Las normas de MSP prohíbe la discriminación contra los clientes debido a raza, color, edad, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, nacionalidad o estatus migratorio. Sin embargo debe ser entendido, que MSP sólo puede proporcionar servicios que están permitidos bajo las leyes y reglamentos estatales y federales.

MSP no tomará represalias contra un cliente que, de buena fe, presente una preocupación o tenga una queja acerca de las actividades de MSP, las normas, las prácticas o las acciones de uno o más de sus empleados.

PROCESO

1. Complete el formulario de queja del cliente. Por favor sea lo más específico que sea posible (por ejemplo, incluye el nombre del personal MSP, las fechas de los incidentes, etc.) también incluya copias de los documentos relacionados con su queja. Puede pedir ayuda a un empleado o supervisor de MSP para llenar el formulario, pero no es necesario.
2. Selle su formulario de quejas en un sobre y envíelo o entréguelo a:

My Sisters' Place
One Water Street
White Plains, NY 10601
Attn: Chief Executive Officer
3. El Principal Oficial Ejecutiva le enviará una carta confirmando que su queja ha sido recibida, luego facilitará una investigación apropiada, incluyendo preguntas adecuadas al personal y testigos. También se revisará los

documentos adecuados y se consultará con los directores y supervisores del programa. Como parte de esta investigación, puede ser contactada para obtener más información.

4. Dentro de 30 días de recibir su queja, la El Principal Oficial Ejecutiva de MSP (CEO) emitirá una decisión por escrito o una acción correctiva si es necesaria, con respecto a su queja de MSP.

5. Si no estás satisfecho con la decisión escrita de MSP o la acción correctiva, puede apelar esta decisión, usando el formulario adjunto o en una carta con el formato que le guste. Cualquier dicha apelación debe ser por escrito. Esta apelación será revisada por la CEO de MSP y los presidente(s) de la Junta de Directores de MSP. Dentro de 30 días de recibir su apelación por escrito, estos partidos emitirán una decisión escrita, defendiendo la decisión original o emitiendo acciones correctivas adicionales que se tomarán respecto a su queja. Esta decisión será definitiva.



MY SISTERS' PLACE
One Water Street, 3rd floor
White Plains, NY 10601

FORMULARIO DE QUEJAS

Fecha de Hoy: _____

Nombre: (letra de molde) _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ (¿es seguro llamar aquí? Sí No)
(tiempos seguros para llamar): _____

Nombre del empleado de MSP (si sabe): _____

MSP Programa envuelto (si sabe): _____

Fecha(s) de incidente(s) (si sabe): _____

Por favor describa su queja: (Adjunte páginas adicionales si es necesario)

¿Hablaron de su preocupación con un Supervisor MSP? SÍ NO

Nombre del Supervisor de MSP: _____

En caso afirmativo, por favor describa la respuesta del Supervisor MSP.

(Adjunte páginas adicionales si es necesario)

¿Cómo le gustaría que MSP responda a su inquietud?

(Adjunte páginas adicionales si es necesario)

2. Selle su formulario de quejas en un sobre y envíelo o entréguelo a:

My Sisters' Place
One Water Street
White Plains, NY 10601
Attn: Chief Executive Officer