

Conserve este documento como constancia

Si tiene un reclamo sobre el servicio de atención al cliente que está recibiendo, ¡nos gustaría ayudarlo!

Representante del Reclamo	Teléfono
Katina Prescott	940-323-4303

¿Qué sucede si no quedo conforme?

Si después de hablar con las personas mencionadas anteriormente, usted no queda conforme, puede presentar un reclamo por escrito. Solicite en la recepción, al gerente del centro o al director de cuidado infantil un formulario de reclamo. Si necesita asistencia para presentar su reclamo, por escrito, solicite ayuda. La resolución del reclamo tiene la supervisión del Consejo de Gobiernos del Centro-Norte de Texas, la entidad administrativa de la Junta de *Workforce Solutions for North Central Texas*. La resolución del reclamo *puede* incluir una audiencia administrativa. Su derecho a presentar un reclamo formal, con respecto a los servicios laborales, está garantizado a través de la Ley Estatal de Texas.

¿Qué sucede si presento un reclamo por discriminación o por servicios prestados ilegalmente en este Centro?

Solicite el *Formulario EO-13* a cualquier gerente del centro. Usted o un empleado de *Workforce* pueden enviar, por correo postal o por fax, el formulario a:

Debra Kosarek
Workforce Solutions for North Central Texas/NCTCOG
P.O. Box 5888
Arlington, TX 76005
Número de Fax: 817-640-6480

Una vez recibido su reclamo por discriminación o un servicio ilegal, usted recibirá una carta que incluirá información sobre la resolución y el proceso de audiencia.

Me quitaron o redujeron los servicios de cuidado infantil, beneficios de capacitación y empleo SNAP, TANF/Opciones. ¿Cómo apelo?

Si es elegible para presentar una apelación formal con respecto a una decisión del programa, se le notificará, por escrito, cuando sus beneficios se terminen o se deneguen. Deberá presentar una apelación, por escrito, usando el proceso exacto que se describe en su notificación y en la fecha especificada, o perderá su derecho de apelar. Una vez recibida su apelación, en el lugar que se especifica en la notificación, antes de la fecha de vencimiento, nos comunicaremos con usted.

¿Cómo informo un caso de fraude?

Si usted cree que una persona no tiene derecho a los beneficios que recibe del sistema de *Workforce*, informe sus sospechas a cualquier persona del centro o llame a uno de los siguientes números. Si cree que una de las personas trabaja en uno de los programas de *Workforce* participa de una conducta cuestionable, llame a uno de estos números:

Debra Kosarek
817-640-3300

Línea directa para Denuncias de Abuso y Fraude TWC
800-252-3642