



Política de presentación de reclamos y comentarios Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES

Todos los solicitantes del Programa de Prevención de Desalojos según la ley CARES del condado de Dakota tienen derecho a presentar un reclamo o recomendar cambios en las políticas o servicios sin temor a restricciones, interferencia, coerción, discriminación o represalias. A continuación, se describe el procedimiento de presentación de reclamos del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES del condado de Dakota. El formulario de reclamos y comentarios está disponible a pedido y se conservará una copia firmada para los expedientes de la agencia. Consulte las páginas 3-4 para obtener más detalles.

Si tiene un reclamo, comentarios, preguntas o inquietudes, llame, envíe un correo electrónico o este formulario a su Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES o a cualquier otra persona de esta lista.

Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES

ATTN: PRESENTACIÓN DEL RECLAMO –
SUJETO A LÍMITES DE TIEMPO
Número de teléfono:
Correo electrónico:

Dakota County CARES Eviction Prevention Supervisor

Dakota County Northern Service Center
1 Mendota Rd W, Suite 300
West St Paul, MN 55118

ATTN: PRESENTACIÓN DEL RECLAMO –
SUJETO A LÍMITES DE TIEMPO
651-554-6014
shelly.losee@co.dakota.mn.us

**Dakota County Deputy Director
Housing and Community Resources**
Dakota County Northern Service Center
1 Mendota Rd W, Suite 300
West St Paul, MN 55118

ATTN: PRESENTACIÓN DEL RECLAMO –
SUJETO A LÍMITES DE TIEMPO
651-554-5918
madeline.kastler@co.dakota.mn.us

Dakota County Social Services Director
Dakota County Northern Service Center
1 Mendota Rd W, Suite 300
West St. Paul, MN 55118

ATTN: PRESENTACIÓN DEL RECLAMO –
SUJETO A LÍMITES DE TIEMPO
651-554-6344
evan.henspeter@co.dakota.mn.us

Si desea que se realice un seguimiento, proporcione su nombre e información de contacto; ESTO ES OPCIONAL, pero sin esta información no podremos comunicarnos con usted para analizar sus inquietudes o las conclusiones que pueden apelarse.

Nombre:

Fecha de nacimiento:

Información de contacto:

Comentarios o reclamo (sea específico y adjunte cualquier documentación de respaldo): use páginas

adicionales si es necesario)

El proceso de presentación de reclamos y comentarios se describe en detalle a continuación. En resumen:

- Se puede enviar un reclamo o comentario a cualquier persona de la lista anterior.
- Tiene la oportunidad de que todos los niveles del Departamento de Servicios Sociales del Condado de Dakota vean el reclamo o los comentarios.
- Puede esperar un seguimiento oportuno en cada paso del proceso.
- Si opta por permanecer en el anonimato, se revisarán el reclamo o los comentarios, pero no podremos comunicarnos con usted para informarle las conclusiones, y los procedimientos de apelación de reclamos que se describen a continuación no se aplican.

1. **Reclamo inicial** El Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES enviará su reclamo en el formulario adjunto a su Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la ley CARES (u otra persona en la lista anterior).

El Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES o el destinatario del reclamo le responderán al Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES, por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción del reclamo, o antes si las preocupaciones de salud o seguridad así lo exigen, con las conclusiones en relación con el reclamo.

2. **Apelación de primer nivel** Si el Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES o el destinatario inicial del reclamo o los comentarios no puede resolver el reclamo de manera satisfactoria, el Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES puede apelar las conclusiones por escrito del Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES ante el Supervisor del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES estableciendo la información en el reclamo inicial y cualquier información adicional para su consideración en la apelación de primer nivel. La apelación de primer nivel debe realizarse por escrito y presentarse dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de las conclusiones por escrito presentadas por el Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES. El Supervisor del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES le responderá al Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES, por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la apelación de primer nivel, o antes si las preocupaciones de salud o seguridad así lo exigen, con las conclusiones en relación con la apelación de primer nivel.

3. **Apelación de segundo nivel** Si el Supervisor del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES no puede resolver el reclamo de manera satisfactoria, el Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES puede apelar las conclusiones por escrito del Supervisor del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES ante el Subdirector estableciendo la información en el reclamo inicial y la apelación de primer nivel y cualquier información adicional para su consideración en la apelación de segundo nivel. La apelación de segundo nivel debe realizarse por escrito y presentarse dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de las conclusiones por escrito presentadas por el Supervisor del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES. El Subdirector le responderá al Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES, por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la apelación de segundo nivel, o antes si las inquietudes de salud o seguridad así lo exigen, con las conclusiones en relación con la apelación de segundo nivel.

4. **Apelación de tercer nivel** Si el Subdirector no puede resolver el reclamo de manera satisfactoria, el Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES puede apelar las conclusiones por escrito del Subdirector ante el Director de Servicios Sociales estableciendo la información en el reclamo inicial, la apelación de primer nivel, la apelación de segundo nivel y cualquier información adicional para su consideración en la apelación de tercer nivel. La apelación de tercer nivel debe realizarse por escrito y presentarse dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de las conclusiones por escrito del Subdirector. El Director de Servicios Sociales le responderá al Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES, por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la apelación de tercer nivel, o antes si las inquietudes de salud o seguridad así lo exigen, con las conclusiones en relación con la apelación de tercer nivel. Esta será la decisión final que registrará el reclamo.

Renuncia/Finalidad Si un reclamo no se apela en el siguiente nivel dentro de los límites de tiempo establecidos anteriormente o cualquier extensión proporcionada por el condado a su exclusivo criterio, se considerará resuelto sobre la base de la última respuesta del condado. Si el condado no responde dentro de los límites de tiempo establecidos anteriormente, el Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES puede optar por tratar el reclamo como denegado en ese nivel e inmediatamente apelar el reclamo en el siguiente nivel. El término “días hábiles” significa de lunes a viernes, excepto los feriados del condado.

Recurso único y exclusivo Este Procedimiento de Presentación de Reclamos es el único y exclusivo recurso para resolver todos los reclamos del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES del condado de Dakota. El condado de Dakota se reserva el derecho de cambiar, modificar, enmendar y finalizar unilateralmente este Procedimiento de Presentación de Reclamos.

El Departamento de Servicios Sociales del condado de Dakota hará un seguimiento de todos los reclamos y comentarios.

Para enviar un reclamo, revise la política y los procedimientos de reclamos como se indica anteriormente. Su firma y fecha indican que ha revisado este Procedimiento de reclamo, ha tenido la oportunidad de hacer preguntas, y presenta un reclamo en el presente documento.

Firma: _____ Fecha: _____
Solicitante del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES

Firma: _____ Fecha: _____
Trabajador del Programa de Prevención de Desalojos según la Ley CARES