

# OIC OF WASHINGTON

## CLIENT GRIEVANCE POLICY

OIC of Washington strives to promote an environment that values fair treatment and respect among clients and staff. Despite these efforts, differences of values between clients and staff may occasionally lead to circumstances that require a process for resolving these issues.

The purpose of this policy is to provide a structure for the resolution of grievances when an informal resolution is not possible or unsatisfactory. This grievance procedure is intended to serve as a guide and may be revised from time to time to reflect local circumstances and to incorporate any applicable state or local laws.

1. Submit complaints in writing to the human resource department for resolution. A record of the complaint and action will be maintained by each of the agency's departments. A decision will be rendered within 15 working days.
2. If the complaint cannot be resolved to the client's satisfaction by the human resource department, the client has the right to request a formal hearing with the agency's Chief Executive Officer, (CEO).
3. In the event the complaint remains unresolved to the satisfaction of the client, the client may appeal the decision of the CEO to the agency's Board Personnel Committee. The date, time, and place for the appeal will be determined, without limit or restriction, by the committee. The decision of this body is final.

A record of action taken on each complaint will be maintained as a part of the records or minutes at each level of the grievance process.

  
\_\_\_\_\_  
Certifying Executive Officer

12.17.2010  
Date

OIC of Washington does not discriminate against any employee or participant due to race, creed, color, national origin, sex, age, marital status, religion, or physical, mental, or sensory disability in accordance with state and federal regulations.



OIC OF WASHINGTON

## POLÍTICA DE RECLAMO DEL CLIENTE

OIC de Washington se esfuerza por promover un entorno en el que los valores de un trato justo y el respeto entre los clientes y el personal. A pesar de estos esfuerzos, las diferencias de valores entre los clientes y el personal pueden llevar ocasionalmente a circunstancias que requieren un proceso para resolver estos problemas.

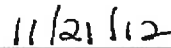
El propósito de esta política es proporcionar una estructura para la resolución de quejas cuando una resolución informal no es posible o insatisfactoria. Este procedimiento de queja está destinado a servir como una guía y podrá ser revisada de vez en cuando para reflejar las circunstancias locales y para incorporar cualquier estado aplicable o las leyes locales.

1. Presentar quejas por escrito al departamento de recursos humanos para la resolución (815 Fruitvale Blvd., Yakima, WA 98902/ (509) 248-6751). Se mantendrá un registro de la queja y la acción por cada uno de los departamentos de la Agencia. Una decisión será emitida dentro de los 15 días hábiles.
2. Si la queja no se resuelve a satisfacción del cliente por el departamento de recursos humanos, el cliente tiene derecho a solicitar una audiencia formal con Director Ejecutivo la Agencia (CEO).
3. En caso de que la queja sigue sin resolverse a la satisfacción del cliente, el cliente puede apelar la decisión adoptada por el Director General al Comité de personal de Junta de la Agencia. La fecha, hora y lugar para la apelación se determinará, sin límite o restricción, por el Comité. La decisión de este organismo es definitiva.

Se mantendrá un registro de acciones realizadas sobre cada denuncia como parte de los registros o minutos en cada nivel del proceso de la queja.



Certificación oficial de Ejecutivo



Fecha

*OIC de Washington no discriminar contra cualquier empleado o participante debido a la raza, credo, color, origen nacional, sexo, edad, estado civil, religión o discapacidad física, mental o sensorial, con arreglo a los reglamentos federales estatales y. Servicio de retransmisión de Washington: 7-1-1 o 1-800-833-6388.*