

Sample Customer Rights and Complaint Resolution Procedure and Customer Complaint Form

Participating in workforce services administered by the Texas Workforce Commission (Commission) or _____ Workforce Development Board (Board) grants you the right to file a complaint regarding your workforce services. These rights are guaranteed through the Commission's complaints, hearings and appeals procedures* at 40 TAC, Chapter 823. *This complaint process does not pertain to matters alleging violations of nondiscrimination or equal opportunity requirements under the Workforce Investment Act (WIA) or matters governing job service related complaints.

The Complaint Process:

What is a complaint?

A complaint is a written statement alleging a violation of any law, regulation, or rule relating to any federal- or state-funded workforce service. If you have received an adverse action or want to file a formal complaint about workforce services you are first encouraged to discuss the adverse action or complaint with Texas Workforce Center staff where the complaint originated.

Who may file a complaint?

- Texas Workforce Center customers – Individuals who have applied for or are eligible to receive federal- or state-funded workforce funded services administered by the Commission or the Board. **These services include child care; Temporary Assistance for Needy Families Choices; Food Stamp Employment & Training; Project Re-Integration of Offenders; WIA Adult, Dislocated Worker, and Youth; and Eligible Training Providers receiving WIA funds or other funds for training services.**
- Other interested parties affected by the Texas workforce system, including subrecipients. These individuals may be child care or other service providers that have a received a written statement issued by the Board, a Texas Workforce Center, or the Agency relating to an adverse action, or a provider or contractor, related to denial or termination of eligibility, under programs administered by the Agency or the Board.
- Previously employed individuals who believe they have been displaced by a Texas Workforce Center customer participating in work-based services such as subsidized employment, work experience, or workfare.

How do I file a complaint?

- Complaints must be in writing using the attached complaint form.
- Complaints must be filed within 180 days of the alleged violation.
- Complaints should be filed at the service level where the complaint originated for optimal and immediate satisfaction.

Board complaint procedures are available upon request.

How will the complaint be resolved?

- You will be given the opportunity for an informal resolution to resolve any disputes resulting from either a complaint or an appeal to a determination. An example of an informal resolution may include:
 - Meeting with your immediate case worker to seek a resolution;
 - Meeting with a Texas Workforce Center manager or designated Board staff for a more in-depth discussion related to the circumstances of the complaint and to discuss how the complaint may be resolved;

Sample Customer Rights and Complaint Resolution Procedure and Customer Complaint Form

- If you are not satisfied with the outcome of the informal resolution, you have the right to file a complaint and to have the opportunity for a Board hearing with the _____ Workforce Development Board at: (Insert address)
- Once a complaint is filed with the Board, you will be notified in writing of a Board hearing at least (10) ten calendar days prior to the hearing date. The ten-day notice may be shortened with prior written consent of the parties involved.
- A Board decision will be issued within 60 calendar days from the date the complaint is originally filed.

If you do not agree with the decision issued by the Board or if no decision is mailed within 60 calendar days from the date the complaint was originally filed, you may file a written appeal to the Commission. The appeal must be sent within 14 calendar days after the mailing date of the Board’s decision or 90 calendar days after the original filing date of the complaint. Appeals to the Commission are mailed to:

Appeals, Texas Workforce Commission
101 East 15th St., Room 410
Austin, Texas 78778-0001

Sample Customer Rights and Complaint Resolution Procedure and Customer Complaint Form

Workforce Development Board or Texas Workforce Center Name Complaint Form

Complainant (person filing the complaint)

_____	_____
*NAME (PERSON AND/OR BUSINESS	E-MAIL ADDRESS
_____	_____
*MAILING ADDRESS	HOME PHONE #
_____	_____
*CITY/STATE	*ZIP CODE
	WORK PHONE #

	CELL PHONE #

Complaint Filed Against:

_____	_____
*NAME (PERSON AND/OR BUSINESS)	E-MAIL ADDRESS
_____	_____
*MAILING ADDRESS	HOME PHONE #
_____	_____
*CITY/STATE	*ZIP CODE
	WORK PHONE #

	CELL PHONE #

*Required Information

Provide a clear and brief statement of the facts, including relevant dates and any known violation of law, regulations, or rules related to any federal- or state-funded workforce service. If additional space is needed, you may use the reverse side of this form or attach a separate statement of no more than 5 pages.

The above information is true and correct to the best of my knowledge.

Signature of Complainant

Date

FOR OFFICIAL USE	
Individual Receiving Complaint: _____	Title: _____
City: _____	Telephone: _____
Date complaint was received: _____	Action Taken: _____

This complaint process does not pertain to matters alleging violations of nondiscrimination or equal opportunity requirements under WIA, or matters governing job service-related complaints.

Sample Customer Rights and Complaint Resolution Procedure and Customer Complaint Form

Al participar de los servicios de desarrollo laboral que administra la Comisión de la Fuerza Laboral de Texas (la Comisión) o el Consejo de Desarrollo de la Fuerza Laboral (Consejo) de _____ usted tiene derecho a presentar un reclamo en relación a sus servicios de la Fuerza laboral. Sus derechos quedan garantizados a través de los procedimientos de reclamos, audiencias y apelaciones de la Comisión* en el Capítulo 823 del título 40 del Código Administrativo de Texas (TAC, por sus siglas en inglés). *Este proceso de reclamo no concierne a cuestiones que supongan violaciones de los requisitos de no discriminación o igualdad de oportunidades bajo la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (WIA, por sus siglas en inglés) o asuntos que rigen los reclamos relacionados con las tareas en el empleo.

El Proceso del Reclamo:

¿Qué es una queja?

Una queja es una declaración escrita que alega la violación de alguna ley, reglamentación o norma en relación a cualquier servicio de desarrollo laboral con financiación federal o estatal. Si usted fue objeto de una decisión desfavorable en su contra o desea presentar una queja formal acerca de los servicios de desarrollo laboral, en primer lugar se lo invita a discutir esta decisión desfavorable o esta queja con personal del Centro de la Fuerza Laboral de Texas donde la queja se originó.

¿Quién puede presentar una queja?

- Los clientes del Centro de la Fuerza Laboral de Texas – Personas que solicitaron o que son elegibles para recibir servicios de desarrollo laboral con financiación federal o estatal administrados por la Comisión o el Consejo. **Estos servicios incluyen cuidado de niños; Opciones de Asistencia transitoria para Familias Necesitadas; Empleo y Capacitación para quienes reciben Estampillas de Alimentos; Proyecto de Reinserción de Delincuentes; Programa WIA para adultos, trabajadores desplazados y jóvenes, y proveedores de capacitación calificados que reciban fondos de WIA ú otros fondos para capacitación.**
- Otras partes interesadas involucradas con el sistema de la Fuerza Laboral de Texas, con inclusión de sub-beneficiarios. Estas otras personas pueden ser proveedores de cuidado de niños u otros servicios que hayan recibido una declaración escrita expedida por el Consejo, un Centro de Fuerza Laboral de Texas o la Agencia en relación con una decisión desfavorable en su contra, o un proveedor o un contratista en relación con el rechazo o la finalización de la elegibilidad, bajo cualquier programa administrados por la Agencia o el Consejo.
- Personas previamente empleadas que piensan que han sido desplazadas por un cliente de un Centro de Fuerza Laboral de Texas, que reciba diferentes servicios de trabajo tales como empleos subvencionados, experiencias laborales o ayudas económicas de trabajo o capacitación.

¿Cómo hago para presentar una queja?

- Las quejas deben hacerse por escrito mediante el formulario adjunto de quejas.
- Las quejas se deben presentar dentro de los 180 días de la violación que se alega.
- Las quejas deberían presentarse al nivel de los servicios donde se originó la queja para una satisfacción óptima e inmediata.

Los procedimientos de quejas del Consejo se encuentran disponibles a solicitud.

¿Cómo se resolverá la queja?

Sample Customer Rights and Complaint Resolution Procedure and Customer Complaint Form

- Usted tendrá la oportunidad de una resolución informal que decida sobre las disputas que derivan tanto de una queja como de una apelación a una resolución. Un ejemplo de una resolución informal puede incluir:
 - Una reunión con su asistente social inmediato para buscar una resolución;
 - Una reunión con un gerente del Centro de Fuerza Laboral de Texas o personal designado del Consejo para llevar a cabo una discusión más detallada relacionada con las circunstancias de la queja y a fin de discutir cómo se puede resolver la misma;
- Si usted no queda satisfecho con el resultado de la resolución informal, tiene el derecho de presentar la queja y tener oportunamente una audiencia con el Consejo de Desarrollo de la Fuerza Laboral de _____ en: (Insert address)
- Después de que presente la queja al Consejo, recibirá notificación por escrito para la audiencia de con al menos diez (10) corridos de antelación a la fecha de la audiencia. La notificación de diez días puede ser más corta si hay previo consentimiento por escrito de las partes involucradas.
- Se dará a conocer la decisión del Consejo dentro de los 60 días corridos contados a partir de la fecha original de presentación de la queja.

Si usted no está de acuerdo con la decisión adoptada o si no se le comunica por correo ninguna decisión dentro de los 60 días corridos contados a partir de la fecha original de presentación de la queja, podrá presentar una apelación por escrito a la Comisión. La apelación debe ser enviada dentro de los 14 días corridos posteriores a la fecha de la comunicación por correo de la decisión del Consejo o dentro de los 90 días corridos posteriores a la fecha original de presentación de la queja. Las apelaciones a la Comisión se enviarán por correo a la siguiente dirección:

Appeals, Texas Workforce Commission
101 East 15th St., Room 410
Austin, Texas 78778-0001

Sample Customer Rights and Complaint Resolution Procedure and Customer Complaint Form

Formulario de Quejas - Consejo de Desarrollo de la Fuerza Laboral o Nombre del Centro para la Fuerza Laboral de Texas

Reclamante (persona que presenta la queja)

*NOMBRE (PERSONA Y/O EMPRESA)

DIRECCIÓN DE E-MAIL

*DIRECCIÓN DE CORREO

TELÉFONO DE LA CASA #

*CIUDAD/ESTADO

*CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO DEL TRABAJO #

TELÉFONO CELULAR #

Queja Presentada Contra:

*NOMBRE (PERSONA Y/O EMPRESA)

DIRECCIÓN DE E-MAIL

*DIRECCIÓN DE CORREO

TELÉFONO DE LA CASA #

*CIUDAD/ESTADO

*CÓDIGO POSTAL

TELÉFONO DEL TRABAJO #

TELÉFONO CELULAR #

*Información Exigida

Proporcionar una declaración clara y breve de los hechos, que incluya los datos relevantes y cualquier violación conocida de la ley, de reglamentaciones o normas relacionadas con cualquier servicio de desarrollo laboral con financiación federal o estatal. Si necesitase espacio adicional, puede utilizar el dorso de este formulario o adjuntar una declaración por separado de no más de 5 páginas.

Certifico que la información consignada precedentemente es verdadera y correcta a mi leal saber y entender.

Firma del Reclamante

Fecha

PARA USO OFICIAL	
Persona que recibe la queja: _____	Cargo: _____
Ciudad: _____	Teléfono: _____
Fecha de recepción de la queja: _____	Acción Emprendida: _____

Este proceso de queja no concierne a cuestiones que supongan violaciones de los requisitos de no discriminación o igualdad de oportunidades de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (WIA, por sus siglas en inglés) o cuestiones que den lugar a quejas relacionadas con las tareas en el empleo.