

¿Tiene alguna queja o agravio ? Tiene varias opciones:



Los Servicios para la Familia y los Niños

- **Llame a su trabajador(a) social**
Muchos problemas se pueden resolver hablando abiertamente con su trabajador(a) social sobre su asunto.
- **Llame al supervisor o al gerente del programa**
Si su trabajador(a) social no puede resolver el problema, puede llamar a un supervisor o gerente del programa al 831-454-4222. Ellos trabajarán con usted y el trabajador(a) social para abordar su queja y revisar los pasos para resolverla.
- **Envíenos un correo electrónico**
Si prefiere enviarnos un correo electrónico con cualquier queja, envíelo a FCSSantaCruzCounty@santacruzcountyca.gov. Dirija su correo electrónico al subdirector(a) para que podamos responderle rápidamente.
- **Envíe un formulario de queja o reclamo por escrito**
Las quejas y los agravios son diferentes y requieren formularios diferentes.
Para determinar qué formulario usar, considere lo siguiente:

Ya sea que haya presentado una queja o agravio por escrito, nuestro Director(a) Asistente de Servicios para Familias y Niños revisará el formulario que envió y se comunicará con usted para explicarle el proceso y analizar sus inquietudes.

AGRAVIOS

- ✓ ¿Se refiere a la colocación o retirada de un niño de una familia de recursos?
- ✓ ¿Se trata de una queja de un familiar o amigo de la familia a quien no se le aprobó una colocación?

Si responde afirmativamente a alguna de estas preguntas, es posible que desee presentar un agravio, que debe enviarse por escrito en este [Formulario de Agravios](#).

QUEJA

Si su inquietud no se relaciona con ninguna de las quejas anteriores y ha hablado con el supervisor o el gerente del programa, pero sus inquietudes persisten, puede presentar una queja por escrito en este [Formulario de Queja](#).

También puede considerar:

- **Buzón de sugerencias**
Ubicado en nuestros vestíbulos principales en 1400 Emeline Ave en Santa Cruz y 500 Westridge Drive en Watsonville, incluya su nombre y dirección si desea recibir una respuesta a su sugerencia.
- **Dejenos un mensaje**
Puede llamarnos al 831-454-4222 y deje una sugerencia o pregunta. Por favor deje su nombre y número de teléfono si desea que le regresen la llamada.
- **Departamento de Servicios Sociales de California**
Puede comunicarse con nuestra agencia estatal al (800) 952-5253, o con el Defensor del Pueblo de Cuidado Temporal al (877) 846-1602.

Los Servicios para la Familia y los Niños se preocupan por los niños y las familias del condado de Santa Cruz. Queremos ayudar y estamos aquí para escuchar sus inquietudes y hacer todo lo posible para resolver los problemas.