

**EXHIBIT D  
CLIENT GRIEVANCE POLICY**

**WHAT TO DO IF YOU HAVE A GRIEVANCE**

If you have a complaint about the performance of ( \_\_\_\_\_ )  
INSERT NAME OF CONTRACTOR  
staff, and/or you feel you have been treated unfairly, the following are the steps you should take to have your complaint heard:

1. Talk privately to the person with whom you have the problem. We encourage you to try first to work out the problem in an open and informal way.
2. If you do not feel comfortable talking with the person with whom you have the problem, or you do talk with them and are not satisfied with the outcome, you may make an appointment to speak with or submit a written complaint (which may be in your own language) to

( \_\_\_\_\_ )'s Executive Director or designee.  
INSERT NAME OF CONTRACTOR

If you have good cause to use another medium to communicate your complaint, such as a tape recording, you may do so. The Executive Director or designee shall meet with you or provide you with a written response to your written complaint within ten (10) working days of the meeting or receipt of your written complaint.

3. Or, if you prefer, you may bypass the above steps and immediately contact the funding agency below:

**Alameda County Social Services Agency  
Contracts Office  
2000 San Pablo Ave., 4<sup>th</sup> Floor  
Oakland, CA 94612-1307  
Email: [ContractsCustomer@acgov.org](mailto:ContractsCustomer@acgov.org)**

I certify that the information in this document was explained to my satisfaction in my own language and a copy of this form was given to me. I understand that by signing below, I hereby

authorize ( \_\_\_\_\_ ) to release all my information  
INSERT NAME OF THE CONTRACTOR  
pertaining to my grievance to the Alameda County Social Services Agency.

\_\_\_\_\_  
Client's Name (printed)

\_\_\_\_\_  
Client's Signature

\_\_\_\_\_  
Date

**POLITICA PARA QUEJAS DE CLIENTES**

**QUÉ HACER SI USTED TIENE UNA QUEJA**

Si tiene una queja acerca del desempeño del personal de ( \_\_\_\_\_ )  
INSERTAR NOMBRE DEL CONTRATISTA

o siente que se le ha tratado injustamente, tendrá que seguir los siguientes pasos para que su queja sea escuchada:

1. Hable en privado con la persona con quien tiene el problema. Le recomendamos que trate de solucionar el problema de una manera abierta e informal.
2. Si no se siente cómodo hablando con la persona con quien tiene el problema, o habla con esa persona y no está satisfecho/a con los resultados, puede hacer una cita para hablar con el director ejecutivo de ( \_\_\_\_\_ ) o su representante, o  
INSERTAR NOMBRE DEL CONTRATISTA  
enviarle la queja por escrito (la cual puede ser en su propio idioma). Si tiene una buena razón para utilizar otro medio de comunicar su queja, como una cinta de grabación, lo podrá hacer. El director ejecutivo o el representante se reunirá con usted o le proveerá una respuesta por escrito a su queja en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de su cita o de haber recibido su queja por escrito.
3. O, si usted prefiere, puede evitar los pasos previos y contactar, inmediatamente, al siguiente organismo de financiación:

**Agencia de Servicios Sociales del Condado de Alameda  
Contracts Office  
2000 San Pablo Ave., 4th Floor  
Oakland, CA 94612-1307  
Correo electrónico: [ContractsCustomer@acgov.org](mailto:ContractsCustomer@acgov.org)**

Certifico que la información en este documento fue explicada para mi entera satisfacción y en mi propio idioma, y que se me dio una copia de este formulario. Comprendo que al firmar abajo autorizo a ( \_\_\_\_\_ ) a que divulgue a la Agencia de Servicios  
INSERTAR NOMBRE DEL CONTRATISTA  
Sociales del Condado de Alameda toda mi información en relación con mi queja.

\_\_\_\_\_  
Nombre del cliente (en letra de imprenta)

\_\_\_\_\_  
Firma del cliente

\_\_\_\_\_  
Fecha