



Do you have a concern or grievance? You have several options:



Family & Children's Services

- **Call your Social Worker**

Many issues can be resolved by talking openly with your social worker about your matter.

- **Call the Supervisor or Program Manager**

If your Social Worker isn't able to resolve the issue, you may call a Supervisor or Program Manager at 831-454-4222. They will work with you and the social worker to address your concern and review steps toward resolving it.

- **Send us an Email**

If you prefer to email us with any concerns, please send it to FCSSantaCruzCounty@santacruzcountyca.gov. Address your email to the Assistant Director so we may respond promptly.

- **Submit a Written Complaint or Grievance Form**

Complaints and grievances are different and require different forms. To determine which form to use, consider the following:

GRIEVANCES

- ✓ Does it pertain to placing or removing a child from a resource family?
- ✓ Does it pertain to a complaint by a relative or family friend who was not approved as a placement?

If yes to either of these, you may want to file a grievance, which must be submitted in writing on this [Grievance Form](#).

COMPLAINTS

If your concern does not pertain to either of the above grievances and you have spoken with the Supervisor or Program Manager but your concerns remain, you may want to file a complaint in writing on this [Complaint Form](#).

You may also consider:

- **Suggestion Box**

Located in our main lobbies at 1400 Emeline Ave in Santa Cruz, and 500 Westridge Drive in Watsonville, please include your name and address if you would like a response to your suggestion.

- **Leave a Message**

You may call 831-454-4222 to leave a suggestion or inquiry. Please leave your name and phone number if you'd like a call back.

- **California Department of Social Services**

You may contact our state agency at (800) 952-5253, or the Foster Care Ombudsman at (877) 846-1602.

Whether you've submitted a written grievance or complaint, our Family and Children's Services Assistant Director will review the form you submitted and will contact you to explain the process and discuss your concerns.

Family and Children's Services cares about the children and families in Santa Cruz County. We want to help and we are here to listen to your concerns and do our best to resolve the issues.

¿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.