

Customer Rights and Complaint Resolution Procedure

Participating in workforce services administered by the Texas Workforce Commission (Commission) or Concho Valley 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.

Who may file a complaint?

- Workforce Solutions 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; Supplemental Nutrition Assistance Program Employment & Training; 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 sub recipients.
- Previously employed individuals who believe they have been displaced by a Workforce Solutions 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.

How will the complaint be resolved?

- You will be given the opportunity for an informal resolution.
- If you are not satisfied with the outcome of the informal resolution, you have the right to file an appeal and have the opportunity for a Board hearing with the Concho Valley Workforce Development Board at: 36 E Twohig, Suite 805, San Angelo, Texas 76903.

What is an appeal?

A written request for a review filed with the Board in response to a determination or decision (adverse action). An appeal must be filed with the Board within 14 calendar days of the adverse action.

- Once an appeal 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 appeal 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 appeal 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 appeal. Appeals to the Commission are mailed to:

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

By my signature below, I acknowledge receipt of this procedure and affirm the receipt of another copy for my records.

Signature: 

Date: 

Derechos del Cliente y Procedimiento de Resolución de Queja

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 Concho Valley 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.

¿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; 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.
- 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.

¿Cómo se resolverá la queja?

- 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:
- 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 Concho Valley en: 36 E Twohig, San Angelo, Texas 76903.

¿Que es una apelación?

Una petición escrita presentada al Consejo en repuesta a una determinación o decisión (acción adversa). Una apelación debe ser presentada al Consejo entre 14 días corridos contados de la acción adversa.

- Después de que presente la apelación al Consejo, recibirá notificación por escrito para la audiencia de con al menos diez (10) días 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

Con mi firma, yo reconozco recibir estos procedimientos y afirmo que he recibido una copia propia.

Firma: X Double-Click to Sign

Fecha: X Double-Click to Sign