Grievance/Complaint Process

CareerSource Tampa Bay strives to provide excellent customer service to all program customers. If you feel you have been treated unfairly at any time during your association with CareerSource Tampa Bay, the following is the local procedure for filing a complaint.

1. I will first discuss any concern(s) with my assigned CareerSource Tampa Bay staff to explore potential resolutions.
2. If my situation is not resolved to my satisfaction, I may ask to be referred to the CareerSource Tampa Bay program management to review my case and assist me in resolving my situation.
3. If the CareerSource Tampa Bay program management is unable to resolve my concern to my satisfaction, I may complete a formal grievance form or a letter of grievance and mail or hand deliver it to the attention of the CareerSource Tampa Bay EEO Officer, 4350 West Cypress St., Suite 875, Tampa, FL 33607, for investigation.
4. If I reasonably believe that some policy, practice, or activity of CareerSource Tampa Bay is in violation of law (employment law, health and safety laws, criminal fraud and abuse, etc.), I may file a written complaint with the President and CEO of CareerSource Tampa Bay, 4350 West Cypress St., Suite 875, Tampa, FL 33607. The President and CEO shall determine what action should be taken.
5. If I disagree with the decision of CareerSource Tampa Bay or if a written decision is not provided to me within 60 days of filing my complaint, I may file an appeal with the Florida Department of Commerce's Office of Civil Rights (see address and phone number below) or to the USDOL. Appeals should be filed within 30 days.
6. I understand that I am protected from retaliation for any complaint that I raise concerning any alleged unlawful activity, policy, or practice only if I bring it to the attention of the President and CEO of CareerSource Tampa Bay and provide a reasonable opportunity for the President and CEO to take appropriate action to correct the alleged unlawful activity.
7. If my complaint is the result of a negative change in my cash assistance and/or food assistance benefits, I may request a Fair Hearing with the Department of Children and Families (DCF). All cash assistance eligibility or benefit entitlement grievances/complaints must be filed with DCF by contacting them at (850) 488-1429.

EQUAL OPPORTUNITY IS THE LAW

I understand that CareerSource Tampa Bay is prohibited from discriminating on the grounds of race, color, national origin, actual or perceived shared ancestry, actual or perceived ethnic characteristics, actual or perceived religion, age, gender identity, gender expression, sex or sex stereotyping, pregnancy, childbirth, or related medical conditions, including childbearing capacity, disability, political affiliation or belief, or citizenship/status as a lawfully admitted immigrant authorized to work in the U.S. CareerSource must not discriminate in 1) deciding who will be admitted, or have access to, any financially assisted program or activity administered by CareerSource Tampa Bay; 2) providing opportunities in, or treating any person with regard to, such a program or activity; or 3) making employment decisions in the administration of, or in connection with, such a program or activity. If I think that I have been subjected to discrimination under a Workforce program or activity, I understand that I may file a complaint within 180 days from the date of the alleged violation with the local and CareerSource Tampa Bay EEO Officer or one of the following offices:

1) David Tropin, Equal Opportunity Officer OR
Office of Civil Rights (OCR)
Florida Department of Commerce
107 East Madison Street, Caldwell Building - MSC 150
Tallahassee, Florida 32399-4129
Office: (850) 245-7189, TTY via the Florida Relay Service: 711

2) Office for Civil Rights (Florida Commerce)
Phone: 850-921-3205.
200 Constitution Ave. N., Rm N-4123, Washington, DC 20210.
Email: Civil.Rights@commerce.fl.gov
&
Florida Commission on Human Relations (FCHR)
4075 Esplanade Way, Room 110, Tallahassee, FL, 32399.
Phone: 850-488-7082.
Website: FCHR File a Complaint
(https://fchr.myflorida.com/file-a-complaint-page)

By my signature below, I acknowledge that I have read this entire form. I also understand that if I have a question about this form or any worker rights under Federal Law, I may contact the CareerSource Tampa Bay EEO Officer at (813) 397-2054.

_____ _____
Participant Signature Date

_____ _____
Parent/Guardian Signature *(Required if customer is under 18 years of age)* Date

Proceso de quejas

CareerSource Tampa Bay se esfuerza por brindar un excelente servicio al cliente a todos los participantes de sus programas. Si usted considera que ha sido tratado injustamente en cualquier momento durante su relación con CareerSource Tampa Bay, el siguiente es el procedimiento local para presentar una queja.

1. Primero hablaré sobre cualquier inquietud o preocupación con el personal de CareerSource Tampa Bay que tengo asignado, para explorar posibles soluciones.
2. Si mi situación no se resuelve de manera satisfactoria, puedo solicitar que se me refiera a la administración del programa de CareerSource Tampa Bay para que revise mi caso y me ayude a resolver mi situación.
3. Si la administración del programa de CareerSource Tampa Bay no puede resolver mi preocupación de manera satisfactoria, puedo completar un formulario formal de queja o una carta de reclamación y enviarla por correo o entregarla personalmente a la atención del Oficial de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEO) de CareerSource Tampa Bay, 4350 West Cypress St., Suite 875, Tampa, FL 33607, para su investigación.
4. Si considero razonablemente que alguna política, práctica o actividad de CareerSource Tampa Bay viola la ley (leyes laborales, de salud y seguridad, fraude o abuso criminal, etc.), puedo presentar una queja por escrito al Presidente y Director Ejecutivo (CEO) de CareerSource Tampa Bay, 4350 West Cypress St., Suite 875, Tampa, FL 33607. El Presidente y Director Ejecutivo determinará las medidas que deben tomarse.
5. Si no estoy de acuerdo con la decisión de CareerSource Tampa Bay, o si no recibo una decisión por escrito dentro de los 60 días posteriores a la presentación de mi queja, puedo presentar una apelación ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Comercio de Florida (consulte la dirección y el número de teléfono indicados a continuación) o ante el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL). Las apelaciones deben presentarse dentro de los 30 días.
6. Entiendo que estoy protegido(a) contra represalias por cualquier queja que presente relacionada con una presunta actividad, política o práctica ilegal, siempre que la comunique al Presidente y Director Ejecutivo de CareerSource Tampa Bay y le brinde una oportunidad razonable para tomar las medidas adecuadas para corregir la presunta actividad ilegal.
7. Si mi queja es el resultado de un cambio desfavorable en mis beneficios de asistencia en efectivo y/o asistencia alimentaria, puedo solicitar una Audiencia Imparcial (Fair Hearing) ante el Departamento de Niños y Familias (DCF). Todas las quejas o reclamaciones relacionadas con la elegibilidad o los beneficios de asistencia en efectivo deben presentarse ante el DCF comunicándose al (850) 488-1429.

LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ES LA LEY

Entiendo que CareerSource Tampa Bay tiene prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, ascendencia compartida real o percibida, características étnicas reales o percibidas, religión real o percibida, edad, identidad de género, expresión de género, sexo o estereotipos de sexo, embarazo, parto o condiciones médicas relacionadas, incluida la capacidad de procrear, discapacidad, afiliación o creencias políticas, o ciudadanía/estatus como inmigrante legalmente admitido autorizado para trabajar en los Estados Unidos. CareerSource Tampa Bay no debe discriminar en: 1) La decisión de quién será admitido o tendrá acceso a cualquier programa o actividad financiada con asistencia económica administrada por CareerSource Tampa Bay. 2) La provisión de oportunidades dentro de dicho programa o actividad, ni en el trato hacia cualquier persona con respecto a dicho programa o actividad. 3)La toma de decisiones relacionadas con el empleo en la administración de dicho programa o actividad, o en relación con estos. Si considero que he sido objeto de discriminación en virtud de un programa o actividad de la fuerza laboral (*Workforce program or activity*), entiendo que puedo presentar una queja dentro de los 180 días posteriores a la fecha de la presunta violación ante el Oficial de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEO) local de CareerSource Tampa Bay o ante una de las siguientes oficinas:

1) David Tropin, Oficial de Igualdad de Oportunidades Oficina de Derechos Civiles
Departamento de Comercio de Florida
107 East Madison Street, Caldwell Building – MSC 150
Tallahassee, Florida 32399-4129
Oficina: (850) 245-7189
TTY a través del Servicio de Retransmisión de Florida: 711
y
Comisión de Relaciones Humanas de Florida (FCHR)
4075 Esplanade Way, Room 110
Tallahassee, FL 32399
Teléfono: 850-488-7082
Sitio web: Presentar una queja ante la FCHR
https://fchr.myflorida.com/file-a-complaint-page

OR

2) Civil Rights Center (CRC)
U.S. Department of Labor
Teléfono: 202-693-6500
200 Constitution Ave. NW
Suite N-4123
Washington, DC 20210
Correo electrónico: CivilRightsCenter@dol.com
Si es sordo, tiene dificultades auditivas o una discapacidad del habla, por favor marque el 7-1-1 para acceder a los servicios de retransmisión de telecomunicaciones.

_____ _____
Firma del participante Fecha

_____ _____
Firma del Padre/Tutor *(Obligatorio si el cliente es menor de 18 años)* Fecha