


---

## Manual Revision Memorandum

---

**ISD-MR 17-05**

**TO:** ISD Employees

**FROM:** Sean Pearson, Deputy Secretary, Human Services Department 

**RE:** Revised-Grievance Procedure under the Americans with Disabilities Act  
(ISD 672/ISDSP 672)

**DATE:** May 2, 2017

This memorandum is to inform staff that the Grievance Procedure under the Americans with Disabilities Act (ISD 672/ISDSP 672) has been updated with new contact information. Use of the revised poster shall begin immediately.

**Instruction:**

**1. Remove all previous versions of the posters:**

ISD 672 Grievance Procedure under the Americans with Disabilities Act (Revised 4/1/16)  
ISDSP 672 Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Revised 4/1/16)

**2. Replace with revised poster:**

ISD 672 Grievance Procedure under the Americans with Disabilities Act (Revised 5/2/17)  
ISDSP 672 Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Revised 5/2/17)

If you have any questions regarding this MR, please contact Carolyn Craven, Quality Assessment Bureau Chief, at 505-827-7224, or at [Carolyn.craven@state.nm.us](mailto:Carolyn.craven@state.nm.us).

Attachments:

Grievance Procedure under the Americans with Disabilities Act (ISD 672)  
Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ISDSP 672)



## **División de Asistencia Económica Procedimiento de Quejas Debajo La Ley de Estadounidenses con Discapacidades**

---

Este procedimiento de quejas se estableció para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("ADA"). Puede ser utilizado por cualquier persona que desee presentar una queja de discriminación sobre la base de la discapacidad en la prestación de los servicios, actividades, programas o beneficios por parte de la División de Asistencia Económica. Las políticas de recursos humanos de la División de Asistencia Económica gobiernan las denuncias de la discriminación por discapacidad relacionadas con el empleo.

La queja debe ser por escrito y contener información acerca de la supuesta discriminación, tales como nombre, dirección, número de teléfono del denunciante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema. Medios alternativos de presentación de quejas, tales como entrevistas personales o una grabación de la queja serán puestos a disposición de las personas con discapacidad que lo soliciten.

La queja debe ser presentada por el querellante y / o su designado tan pronto como sea posible pero no después de 60 días calendarios después de la supuesta violación a:

Kristin Abdill  
Human Services Department ADA Coordinator  
P.O. Box 2348  
Santa Fe, NM 87504  
[HSD.Compliance@state.nm.us](mailto:HSD.Compliance@state.nm.us) o (505) 827-6201

Dentro de los 15 días calendarios siguientes a la recepción de la queja, Kristin Abdill o su delegado se reunirán con el demandante para hablar de la queja y las posibles soluciones. Dentro de los 15 días calendarios a partir de la cita, Kristin Abdill o su designado responderá por escrito, y cuando sea apropiado, en un formato accesible para el reclamante, tales como letra grande, braille o cinta de audio. La respuesta explicará la posición de la División de Asistencia Económica y ofrecerán opciones para la resolución de la queja.

Si la respuesta de Kristin Abdill o su designado no resuelve satisfactoriamente el problema, el demandante y / o su designado puede apelar la decisión dentro de los 15 días calendario después del recibimiento de la respuesta a:

Office of Adjudication  
U.S. Department of Agriculture  
1400 Independence Ave., S.W.  
Washington, D.C. 20250

Todas las quejas escritas que son recibidas por Kristin Abdill o su designado, apelaciones a la Oficina de Derechos Civiles y respuestas de estas dos oficinas serán retenidas por la División de Asistencia Económica durante al menos tres años.



## **Income Support Division Grievance Procedure under The Americans with Disabilities Act**

---

This Grievance Procedure is established to meet the requirements of the Americans with Disabilities Act of 1990 ("ADA"). It may be used by anyone who wishes to file a complaint alleging discrimination on the basis of disability in the provision of services, activities, programs, or benefits by the Income Support Division. The Income Support Division's Personnel Policy governs employment-related complaints of disability discrimination.

The complaint should be in writing and contain information about the alleged discrimination such as name, address, phone number of complainant and location, date, and description of the problem. Alternative means of filing complaints, such as personal interviews or a tape recording of the complaint will be made available for persons with disabilities upon request.

The complaint should be submitted by the grievant and/or his/her designee as soon as possible but no later than 60 calendar days after the alleged violation to:

Kristin Abdill  
Human Services Department ADA Coordinator  
P.O. Box 2348  
Santa Fe, NM 87504  
[HSD.Compliance@state.nm.us](mailto:HSD.Compliance@state.nm.us) or (505) 827-6201

Within 15 calendar days after receipt of the complaint, Ms. Abdill or her designee will meet with the complainant to discuss the complaint and the possible resolutions. Within 15 calendar days of the meeting, Ms. Abdill or her designee will respond in writing, and where appropriate, in a format accessible to the complainant, such as large print, Braille, or audio tape. The response will explain the position of the Income Support Division and offer options for substantive resolution of the complaint.

If the response by Ms. Abdill or her designee does not satisfactorily resolve the issue, the complainant and/or his/her designee may appeal the decision within 15 calendar days after receipt of the response to:

Office of Adjudication  
U.S. Department of Agriculture  
1400 Independence Ave., S.W.  
Washington, D.C. 20250

All written complaints received by Kristin Abdill or her designee, appeals to the Office of Adjudication and responses from these two offices will be retained by the Income Support Division for at least three years.