



Missouri Department of Economic Development  
Missouri Division of Workforce Development (DWD)

**WORKFORCE INVESTMENT ACT (WIA)**

**PROGRAM COMPLAINT & GRIEVANCE NOTICE**

WIA regulations require each state to establish a procedure for grievances and complaints received from participants being served by the workforce investment system. To seek a formal resolution, you must first file your complaint locally. This process is intended to allow for a resolution of the issue at the most local level.

You must start the process by submitting your complaint within your local workforce system, either through your local One-Stop Career Center or Local Workforce Investment Board (LWIB).

You have up to 1 year to file a grievance. DWD encourages informal resolution prior to the filing of a written complaint. If the complainant is not satisfied with the attempt at informal resolution, he or she should be encouraged to complete a General WIA Complaint Form.

The complainant should be allowed sufficient time and technical assistance to provide a complete and clearly written explanation on his or her complaint form. If the complainant is unable to write, staff may transcribe his or her words onto the form; staff shall take care not to alter the language of the complainant. When a written complaint is received, the employee taking the complaint should review it immediately to insure completeness. Care should be taken to assure the following information has been provided, especially if the complaint is not received on the General WIA Complaint Form. The grievance should include the following:

1. Full name, phone number and address of person making complaint;
2. Full name and address of the respondent; and
3. Statement of the facts (including dates) that constitutes the alleged violation(s)
4. Statement of how you would like the matter to be resolved
5. Any applicant, employee, participant, service provider, program recipient or other interested party may file a complaint alleging a violation of local WIA programs, agreements or LWIB policies and activities.

Within 60 calendar days of filing your grievance, WIA requires the local area to provide a formal hearing, if the issue is not resolved informally prior to the hearing. If you find the local hearing decision unsatisfactory, or if the local area does not respond to you in the allotted 60 days, you will have the opportunity to file a request for review by the State. At the State level, WIA requires an opportunity for an informal resolution and hearing to be completed within 60 calendar days of the filing. If the State does not respond within the 60 days, or either party wants to appeal, WIA allows for a formal appeal to the U.S. Department of Labor (USDOL). Federal appeals must be made within 60 calendar days of the receipt of the decision being appealed. USDOL will make a final decision no later than 120 days after receiving a formal appeal. USDOL will only investigate grievances and complaints arising through the established procedures. WIA does not allow for federal intervention until the formal procedure has been followed.

**CONTACTS**

**Local WIA Grievance Officer:**  
**Shawna Watson Riley**  
**Equal Opportunity Officer/Customer Service Manager**  
**Full Employment Council, Inc.**  
**1740 Paseo, Kansas City, MO 64108**  
**Phone: 816.691.2285 or**  
**Customer Service Hotline: 1.888.828.0036**  
**Email: [sriley@feckc.org](mailto:sriley@feckc.org)**

**State of MO Division of Workforce Development**  
Danielle Smith, WIA Complaint and Grievance Officer  
421 E. Dunklin PO Box 1087  
Jefferson City, MO 65101  
Phone: 573.751.2428 Fax: 573.751.4088  
Email: [Danielle.Smith@ded.mo.gov](mailto:Danielle.Smith@ded.mo.gov) or  
[DWDComplaintsandgrievances@ded.mo.gov](mailto:DWDComplaintsandgrievances@ded.mo.gov)  
Missouri 711 Relay Services Available

**ETA Regional Administrator: U.S. Department of Labor**  
Employment and Training Administration  
Attention: WIA Complaint and Grievance Unit  
230 South Dearborn Street, 6th Floor  
Chicago, IL 60604

Missouri Division of Workforce Development is an Equal Opportunity Employer/Program. Auxiliary aids and services are available upon request to individuals with disabilities. Missouri TTY Users can call (800)735-2966 or dial 711. DWD-121(2014-05) WIA-PC&GN



**Grievance Timeline**

- Step 1:** Initial review from the local entity or establish a complaint file
- Step 2:** Local entity must provide an informal resolution within 10 days of complaint filing date
- Step 3:** Local entity must provide a formal resolution within 20 days from filing date if complaint is not resolved under informal process
- Step 4:** Local entity must provide a hearing within 45 from filing date
- Step 5:** Local entity must provide final decision within 60 days from when the complaint was filed
- Step 6:** If complainant is not satisfied an appeal can be filed with the Division of Workforce Development. A final decision will be provided within 60 days from when the appeal was filed You may file your appeal by writing directly to the State WIA Complaint and Grievance Officer.
- Step 7:** If the complainant is not satisfied, they may file with USDOL within 30 days from receiving DWD's final decision by filing directly to the ETA Regional Administrator: U.S. Department of Labor.

This information was provided in the following language/format:

- English  Spanish  Other Language: \_\_\_\_\_
- Alternate Format: \_\_\_\_\_

**Check the ONE which is applicable, print name, sign and date:**

**Applicant/Employee:**

Print Name \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_ Title \_\_\_\_\_

**Participant:**

Print Name \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

**Training Provider/Worksite:**

Print Organization Name \_\_\_\_\_

Representative Signature \_\_\_\_\_

Title \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Missouri Division of Workforce Development is an Equal Opportunity Employer/Program. Auxiliary aids and services are available upon request to individuals with disabilities. Missouri TTY Users can call (800)735-2966 or dial 711. DWD-121(2014-05) WIA-PC&GN



**Missouri Department of Economic Development  
Missouri Division of Workforce Development**

**PROGRAMA DE LA LEY DE INVERSIÓN EN LA  
FUERZA LABORAL (WIA, POR SU SIGLA EN INGLÉS)  
NOTIFICACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

Las normas del WIA requieren que cada estado establezca un procedimiento para quejas y denuncias por parte de los participantes atendidos por el sistema de inversión en la fuerza laboral. Para pedir una resolución formal, usted debe presentar su queja en la oficina local. Este proceso pretende permitir que las resoluciones de los problemas se generen a nivel local.

El proceso se debe comenzar presentando su queja al sistema de fuerza laboral local, ya sea por medio del centro laboral de su localidad o por el consejo de inversión de fuerza laboral (LWIB en inglés) de su localidad.

Usted tiene hasta 1 año para presentar su denuncia. La División del Desarrollo de la Fuerza Laboral (DWD) recomienda resoluciones informales antes de presentar la queja por escrito. Si el demandante no está satisfecho con la resolución informal, se recomienda completar el formulario general de quejas del WIA.

Se debe permitir que el demandante tenga suficiente tiempo y asistencia técnica para proveer una explicación escrita completa y clara en su formulario de quejas. Si el demandante no sabe escribir, el personal puede transcribir sus palabras en el formulario; el personal debe procurar no alterar el lenguaje del demandante. Cuando se recibe una queja por escrito, el empleado que reciba la queja deberá revisarla inmediatamente para asegurarse de que esté completa. Se debe tomar cuidado al revisar que toda la información a continuación esté presente, especialmente si la queja no es presentada en un formulario general de quejas del WIA. La denuncia debe incluir lo siguiente:

1. Nombre completo, número de teléfono y dirección de la persona que presenta la queja;
2. Nombre completo y dirección del demandado; y
3. Una declaración de los hechos (incluyendo fechas) que constituyan la(s) presunta(s) violación(es);
4. Una declaración de cómo le gustaría que se resolviera el problema (ej. Si la agencia le da el favor, que le gustaría recibir o ver como resultado);
5. Cualquier solicitante, empleado, participante, proveedor de servicios, receptor de programa, u otra entidad puede presentar una queja que denuncie una violación de los programas o acuerdos del WIA locales o de las actividades y políticas del LWIB.

Dentro de 60 días de haber presentado su denuncia, el WIA requiere que su área local proporcione una audiencia formal, si el problema no se resuelve de forma informal antes de la audiencia. Si no está satisfecho con la decisión de la audiencia local, o si el área local no le responde dentro de los 60 días, usted tendrá la oportunidad de presentar una petición para que sea revisada por el Estado. A nivel del Estado, el WIA requiere que haya una oportunidad para resolver el conflicto de forma informal y que la audiencia se complete dentro de los 60 días después de haber presentado la petición. Si el Estado no responde dentro de 60 días, o si una de las partes desea apelar, el WIA permite una apelación formal al Departamento del Trabajo de los Estados Unidos (DOL en inglés). Las apelaciones federales deben hacerse dentro de 60 días después de recibir la decisión apelada. DOL tomará la decisión final dentro de 120 días después de recibir la apelación formal. DOL investigara solo denuncias y quejas que hayan surgido de procedimientos establecidos. El WIA no permite que haya intervención federal hasta que se haya seguido todo el procedimiento formal.

**Oficial de Quejas del LWIA:**

**Shawna Watson Riley**  
**Equal Opportunity Officer/Customer Service Manager**  
**Full Employment Council, Inc.**  
**1740 Paseo, Kansas City, MO 64108**  
**Phone: 816.691.2285 or**  
**Customer Service Hotline: 1.888.828.0036**  
**Email: [sriley@feckc.org](mailto:sriley@feckc.org)**

**State of MO Division of Workforce Development**  
Danielle Smith, State WIA Equal Opportunity Officer  
421 E. Dunklin PO Box 1087  
Jefferson City, MO 65101  
Teléfono: 573.751.2428 Fax: 573.751.4088  
Email: [Danielle.Smith@ded.mo.gov](mailto:Danielle.Smith@ded.mo.gov) or  
[DWDComplaintsandgrievances@ded.mo.gov](mailto:DWDComplaintsandgrievances@ded.mo.gov)  
Missouri 711 Servicios de retransmisión disponible

**ETA Regional Administrator**  
U.S. Department of Labor  
Employment and Training Administration  
Attention: WIA Complaint and Grievance Unit  
230 South Dearborn Street, 6th Floor  
Chicago, IL 60604

La División del Desarrollo de la Fuerza Laboral de Missouri es un empleador/ programa de oportunidad igualitaria. Los auxiliares y ayudantes están disponibles a pedido para individuos con discapacidad. Los usuarios de Missouri TTY pueden llamar al 800.735.2966 o marcar 711..  
DWD-121(2014-05) WIA-PC&GN SPANISH

**Cronología de una denuncia**

- Paso 1:** Revisión inicial de la entidad local o se establece la presentación de la queja.
- Paso 2:** Entidad local debe proveer una resolución informal dentro de 10 días a partir de la fecha de la presentación de la queja.
- Paso 3:** Entidad local debe proveer una resolución formal dentro de 20 días a partir de la fecha de presentación si la queja no fue resuelta bajo el proceso informal.
- Paso 4:** Entidad local debe proveer una audiencia dentro de 45 días a partir de la fecha de presentación.
- Paso 5:** Entidad local debe proveer una decisión final dentro de 60 días a partir de la fecha en que la queja fue presentada.
- Paso 6:** Si el demandante no está satisfecho, este puede presentar una apelación a la División del Desarrollo de la Fuerza Laboral. Se proveerá una decisión final dentro de 60 días a partir de la fecha en que se presentó la apelación. Usted puede presentar su apelación escribiendo directamente.
- Paso 7:** Si el demandante no está satisfecho, este deberá presentar la queja al USDOL dentro de 30 días a partir de la fecha en que recibió la decisión final del DWD. Usted puede presentar su apelación directamente.

Esta información fue proporcionada en el siguiente idioma/ formato:

- Inglés  Español  Otro idioma: \_\_\_\_\_  
 Formato Alternativo: \_\_\_\_\_

**Marque una opción que corresponda, escriba su nombre en imprenta, firme y escriba la fecha:**

**Solicitante/Empleado:**

Nombre \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Título \_\_\_\_\_

**Participante:**

Nombre \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Proveedor de Entrenamiento/Lugar de trabajo:**

Nombre de la Organización \_\_\_\_\_

Firma del Representante \_\_\_\_\_

Título \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

La División del Desarrollo de la Fuerza Laboral de Missouri es un empleador/ programa de oportunidad igualitaria. Los auxiliares y ayudantes están disponibles a pedido para individuos con discapacidad. Los usuarios de Missouri TTY pueden llamar al 800.735.2966 o marcar 711..  
DWD-121(2014-05)WIA-PC&GN SPANISH

