



# COMMUNITY MUSIC CENTER

MUSIC FOR EVERYONE SINCE 1921

## **Consumer Grievance Policy**

The purpose of the grievance policy is to provide a procedure to assure that a grievance raised by a CMC program participant will be reviewed and resolved in a timely manner. The following steps will be taken:

1. The participant will notify the CMC Program Director, Sylvia Sherman, in writing of their complaint via email ([ssherman@sfcmc.org](mailto:ssherman@sfcmc.org)) or mail (544 Capp Street, SF, CA 94110). A discussion will be held in an effort to find a resolution to the complaint. The meeting and its outcomes will be documented in writing and all parties in attendance will be asked to sign the document. If a resolution is not agreed upon, then all parties will move to the next step.
2. If the complaint is not resolved, a request can be made to meet with the Executive Director, Julie Rulyak Steinberg ([jsteinberg@sfcmc.org](mailto:jsteinberg@sfcmc.org)), in an attempt to find a resolution to the complaint. The meeting will be documented and all parties will sign the document. If a resolution is not agreed upon, then all parties move to the next step.
3. If the complaint has not been resolved, a letter of grievance should be written by the participant explaining the situation and requesting a meeting with the Audit Compliance Officer of the CMC Board of Directors, (544 Capp Street, SF, CA 94556). The decision of the Board of Directors is final.
4. For participants in CMC's Neighborhood Choir program, If you are not satisfied with the service provider's resolution, you *may file a grievance* by contacting DAS at: (415) 355-3555

Should you have any questions regarding this policy, please reach out to [jsteinberg@sfcmc.org](mailto:jsteinberg@sfcmc.org).



# COMMUNITY MUSIC CENTER

MUSIC FOR EVERYONE SINCE 1921

## **Política de quejas del consumidor**

El propósito de la política de quejas es proporcionar un procedimiento para garantizar que una queja hecha por un participante de cualquier programa de CMC sea revisada y resuelta de manera oportuna. Se seguirán los siguientes pasos:

1. El participante notificará a la directora programática de CMC, Sylvia Sherman, por escrito de su queja por correo electrónico ([ssherman@sfcmc.org](mailto:ssherman@sfcmc.org)) o correo (544 Capp Street, SF, CA 94110). Se llevará a cabo una discusión en un esfuerzo por encontrar una solución a la queja. La reunión y sus resultados se documentarán por escrito y se pedirá a todas las partes presentes que firmen el documento. Si no se llega a un acuerdo sobre una resolución, todas las partes pasarán al siguiente paso.
2. Si la queja no se resuelve, se puede solicitar una reunión con la Directora Ejecutiva, Julie Rulyak Steinberg ([jsteinberg@sfcmc.org](mailto:jsteinberg@sfcmc.org)), en un intento por encontrar una solución a la queja. La reunión y sus resultados se documentarán por escrito y se pedirá a todas las partes presentes que firmen el documento. Si no se llega a un acuerdo sobre una resolución, todas las partes pasan al siguiente paso.
3. Si la queja no se ha resuelto, el participante debe escribir una carta de queja explicando la situación y solicitando una reunión con el Oficial de Cumplimiento de Auditoría de la Junta Directiva de CMC, (544 Capp Street, SF, CA 94556). La decisión de la Junta Directiva es inapelable.
4. Para los participantes del programa Neighborhood Choir de CMC, si no está satisfecho con la resolución del proveedor de servicios, puede presentar una queja comunicándose con DAS al: (415) 355-3555

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con Julie Rulyak Steinberg enviando un correo electrónico a [jsteinberg@sfcmc.org](mailto:jsteinberg@sfcmc.org).