

Civil Rights Compliance in Food Distribution Programs for Volunteers The Emergency Food Assistance Program (TEFAP)

- Civil Rights are “The nonpolitical rights of a citizen; the rights of personal liberty guaranteed to U.S. citizens by the 13th and 14th Amendments to the U.S. Constitution and by acts of Congress.”
- Discrimination: The act of distinguishing one person or group of persons from others, either intentionally, by neglect, or by the effect of actions or lack of actions based on their protected classes.
 - **In accordance with Federal civil rights law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, the USDA, its Agencies, offices, and employees, and institutions participating in or administering USDA programs are prohibited from discriminating based on race, color, national origin, sex, religious creed, disability, age, political beliefs, or reprisal or retaliation for prior civil rights activity in any program or activity conducted or funded by USDA.**

Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g. Braille, large print, audiotope, American Sign Language, etc.), should contact the Agency (State or local) where they applied for benefits. Individuals who are deaf, hard of hearing or have speech disabilities may contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.

To file a program complaint of discrimination, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, (AD-3027) found online at: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, and at any USDA office, or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992. Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) Mail: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) Fax: (202) 690-7442; or
- (3) Email: program.intake@usda.gov

This institution is an equal opportunity provider

- Protected classes: Any person or group of persons who have characteristics for which discrimination is prohibited based on a law, regulations, or executive order. Protected classes in TEFAP are: race, color, national origin, age, sex, and disability.
- Federal financial assistance is anything of value received from the Federal government such as: cash grants and loans, USDA food/commodities, training, property donations, permission to use Federal property and similar items and services.
- Goal of Civil Rights Legislation:
 - Equal treatment for all eligible participants
 - Knowledge of rights and responsibilities
 - Overcome the Civil Rights barriers that people have in participating in the program

- Dignity and respect for all
- People receiving TEFAP products, have the right to fill and submit a complaint. These might be based on: race, color, age, sex, disability.
- Complaints might be verbal or written. Complaint forms are available on the food bank's website.
- Never discourage anybody to submit a complaint.
- Customer service: Making a difference treating all people with dignity and respect. Answering questions in a non-threatening voice, clearly explain rules, rights and responsibilities to everyone, find tools and techniques to improve customer service and recognize that stress can impact customer service.

**Observancia de derechos civiles en los programas de
distribución de alimentos para voluntarios
El Programa de Asistencia de Alimentos de Emergencia (TEFAP)**

- Los derechos civiles son “Los derechos no políticos de un ciudadano; los derechos de libertad personal garantizados a los ciudadanos de EE. UU. por las Enmiendas 13ra. y 14ta. a la Constitución de los EE. UU. y por actos del Congreso.”
- Discriminación: El acto de distinguir a una persona o grupo de personas de otros, ya sea intencionalmente, por negligencia, o por el efecto de actuar o no actuar con base en sus clases protegidas.
 - **En conformidad con la ley Federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA), el USDA, sus Agencias, oficinas y empleados, y las instituciones que participen en o administren programas del USDA tienen prohibido discriminar por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, o represalias o retaliación por actividades previas en derechos civiles, para cualquier programa o actividad realizada o financiada por el USDA. Las personas con discapacidades que requieren medios alternos de comunicación para la información del programa (p. ej. Braille, macrotipo, reproducciones en audio, lenguaje de señas americano, etc.) deben contactar a la agencia (del Estado o local) donde solicitaron los beneficios. Las personas que sean sordas, tengan problemas de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA a través del Federal Relay Service (Servicio Federal de Retransmisión) al (800) 877-8339. Adicionalmente, la información sobre el programa se puede hacer disponible en idiomas que no sean inglés.**
Para presentar una queja por discriminación hecha por el programa, llene el Formulario de Quejas por Discriminación del programa del USDA (AD-3027) (USDA Program Discrimination Complaint Form, en inglés), disponible en línea en: http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA que contenga toda la información que se solicita en el formulario. Para pedir una copia del formulario de quejas, llame al (866) 632-9992. Envíe su formulario lleno o su carta al USDA por:
**(1) Correo: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW**

Washington, D.C. 20250-9410;
(2) Fax: (202) 690-7442; o
(3) Correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades

- Clases protegidas: cualquier persona o grupos de personas que tienen características por las cuales se prohíbe discriminar con base en una ley, reglamentos u orden ejecutiva. Las clases protegidas en TEFAP son: raza, color, origen nacional, edad, sexo y discapacidad.
- La asistencia financiera federal es cualquier cosa de valor que se reciba de parte del gobierno federal tal y como: subvenciones de efectivo y préstamos, alimentos o productos del USDA, capacitación, donaciones de bienes, permiso para usar bienes federales, y artículos y servicios similares.
- Objetivo de la legislación sobre derechos civiles:
 - Tratamiento equitativo para todos los participantes elegibles
 - Conocimiento de los derechos y responsabilidades
 - Derribar las barreras a los derechos civiles que las personas tienen mientras participan en el programa
 - Dignidad y respeto para todos
- Las personas que reciben productos de TEFAP tienen derecho a llenar y presentar una queja. Estas pueden basarse en: raza, color, edad, sexo, discapacidad.
- Las quejas pueden ser verbales o por escrito. Los formularios de quejas están disponibles en el sitio web del banco de alimentos.
- Nunca desaliente a nadie de presentar una queja.
- Servicio al cliente: Hacer una diferencia, tratando a todas las personas con dignidad y respeto. Contestar preguntas en una voz no amenazante, explicar las reglas, derechos y responsabilidades con claridad a todos, hallar herramientas y técnicas para mejorar el servicio al cliente y reconocer que el estrés puede impactar el servicio al cliente.