



5110 W. Goldleaf Circle,
Suite 150
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998
www.crystalstairs.org

June 6, 2025

Dear Early Care Provider,

The Resource and Referral (R&R) Department serves as a link between parents/legal guardians and licensed child care providers or facilities ("Providers"). As that link, callers and online users contact us for child care referrals to Providers, and will occasionally notify us regarding a Provider complaint. With this in mind, we are providing you with information that guides our work related to the following policies:

- *Child Care Referral Service Policy; and*
- *Child Care Referral Service Complaint Policy.*

The *Child Care Referral Service Policy* will provide you with information on the referral process, contractual data compliance, and data confidentiality requirements. The policy also includes the conditions under which a program may be removed from the child care referral database.

The R&R Department also maintains a Provider complaint database. The *Child Care Referral Service Complaint Policy* details information on how complaints are managed by the Referral Service in partnership with Community Care Licensing.

Please refer to the enclosed policies for more detailed information.

Additional copies are available upon request at 1-888-543-7247 or email resourceandreferral@crystalstairs.org.

Sincerely,

A handwritten signature in blue ink that reads "Cecilia Rojas". The signature is written in a cursive style.

Cecilia Rojas,
Program Manager
Resource and Referral Department



5110 W. Goldleaf Circle,
Suite 150
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998
www.crystalstairs.org

6 de junio del 2025

Estimado Proveedor de Temprana Edad,

El Departamento de Recursos y Referencias (R&R) sirve como un enlace entre los padres/tutores legales y proveedores de cuidado infantil con licencia o programas ("Proveedores"). A través de este enlace, las personas que llaman y los usuarios en línea se comunican con nosotros para obtener referencias de cuidado infantil a proveedores y, ocasionalmente, nos notificarán sobre una queja del proveedor. Con esto en mente, le brindamos información que guía nuestro trabajo relacionado con las siguientes políticas:

- Política del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil; y
- Política de Quejas del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil.

La *Política del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil* le proveerá información sobre el proceso de referencias, el cumplimiento de datos contractuales y requisitos de confidencialidad de datos. La política también incluye las condiciones en cual un programa de cuidado infantil puede ser eliminado de nuestro sistema de referencias.

El Departamento de R&R también mantiene un sistema de Quejas de Proveedores. La *Política de Quejas del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil* provee información en detalle sobre el proceso de quejas del Servicio de Referencias en asociación con la División de Licencias de Atención Comunitaria.

Para detalles sobre nuestras pólizas, por favor revise los documentos adjuntos en este correo. Copias adicionales estarán disponibles al solicitarlos llamándonos al 1-888-543-7247 o por correo electrónico a resourceandreferral@crystalstairs.org.

Sinceramente,

Cecilia Rojas,
Gerente de Programa
Departamento de Recursos y Referencias



5110 W. Goldleaf Circle,
Suite 150
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998
www.crystalstairs.org

CHILD CARE REFERRAL SERVICE POLICY*

Revised May 8, 2025

The mission of Crystal Stairs is to improve the lives of families through child care services, research, and advocacy. With our mission in mind, the efforts of the Resource and Referral Department (R&R) are directed toward providing child care referrals and information to parents/legal guardians, offering technical support and resources to child care programs, and facilitating the availability and quality of child care in our service area.

Crystal Stairs provides telephone and online child care referrals of licensed child care providers and/or facilities (the "Providers") to individuals seeking child care within our referral service area. All information collected from parents during the referral intake process is confidential. During the referral intake process, individuals are informed of their child care options and are provided with child care consumer education materials/resources at no cost. Referrals are provided regardless of income or other eligibility requirements, and without preference to any Provider. Individuals requesting referrals are provided with the contact information for a minimum of four Providers that meet the individual's child care needs as indicated by the hours of service, cost, program type, special care needs, and other factors.

Licensed Providers listed in our referral database are reviewed and/or updated quarterly, to ensure contract compliance. The program will be notified in writing of the need to remove a Provider from the referral database. Please refer to our Child Care Referral Services Complaint Policy for additional information.

Crystal Stairs does not recommend Providers to individuals; instead, they are provided information on choosing quality child care. Individuals are strongly encouraged to visit the Providers to conduct an independent assessment of the program to ensure the facility meets the unique needs for their family. Pursuant to Section 1596.859 of the Health and Safety Code (HSC), individuals have the right to view public licensing information of a licensed child day care facility. This information is required to be maintained at the facility and be made accessible to the public. All public files pertaining to the facility that are maintained by the State Department of Social Services, Community Care Licensing Division (EC 8212 [a][2][B][i]) shall also be made accessible.

A copy of this policy is available to parents, legal guardians, and Providers upon request.

Funding for this program is provided by the California Department of Social Services.

*This policy is subject to revision.



5110 W. Goldleaf Circle,
Suite 150
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998
www.crystalstairs.org

POLIZA DEL SERVICIO DE REFERENCIA DE CUIDADO INFANTIL*

Revisado el 8 de mayo del 2025

La misión de Crystal Stairs es mejorar la vida de familias a través de servicios de cuidado infantil, investigación y abogacía. Con nuestra misión en mente, el esfuerzo del Departamento de Recursos y Referencias (R&R) son dirigidos a proveer referencias e información a padres/tutores legales, ofreciendo asistencia técnica y recursos de cuidado infantil a programas, y facilitar la disponibilidad y calidad de cuidado infantil en nuestra área de servicio.

Crystal Stairs proporciona referencias de cuidado infantil por teléfono y en línea a proveedores de cuidado infantil con licencia (los "Proveedores") a personas que buscan cuidado dentro de nuestra área de servicio de referencias. Toda información admitida por teléfono y en línea es confidencial. Durante el proceso de admisión de referencia, individuos están informados sobre sus opciones de cuidado infantil y reciben materiales/recursos educativos para el consumidor sobre cuidado infantil sin costo alguno. Las referencias se proporcionan independientemente de los ingresos u otros requisitos de elegibilidad, y sin preferencia a ningún Proveedor. Las personas que solicitan referencias recién la información de contacto de un mínimo de cuatro Proveedores que satisfacen las necesidades de cuidado infantil de individuo según lo indicado por las horas de servicio, el costo, el tipo de programa, las necesidades de atención especiales, y otros factores.

Los Proveedores con licencia se registran en nuestro sistema de referencias y se revisan y/o actualizan trimestralmente para garantizar el cumplimiento del contrato. Si hay necesidad de eliminar a un Proveedor de nuestro sistema de referencias, el programa será notificado por escrito sobre su eliminación. Para más información, por favor consulte nuestra Póliza de Quejas del Servicio de Referencia de Cuidado Infantil.

Crystal Stairs no recomienda Proveedores de cuidado infantil; sin embargo, reciben información sobre como seleccionar un programa de cuidado infantil de calidad y se les sugiere visitar los Proveedores y hacer su decisión basado a sus necesidades únicas familiares, y la asesoría independiente del programa. Individuos tienen el derecho a ver la información de un centro de cuidado infantil con licencia que deben mantenerse en el centro de conformidad con la Sección 1596.859 del Código de Salud y Seguridad y para acceder a cualquier archivo publico perteneciendo a la instalación que mantiene el Departamento de Servicios Sociales de California, El Programa de Licencias de Cuidado Infantil (EC 8212 [a][2][B][i]) también será accesible.

Una copia de esta póliza está disponible para padres, tutores legales, y proveedores al solicitarlo.

El financiamiento para este programa es proporcionado por el Departamento de Servicios Sociales de California.

*Esta póliza está sujeto a revisiones.



5110 W. Goldleaf Circle,
Suite 150
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998
www.crystalstairs.org

CHILD CARE REFERRAL SERVICE COMPLAINT POLICY*

Revised May 8, 2025

The California Department of Social Services ("CDSS") requires Resource and Referral (R&R) agencies to develop and implement a policy regarding complaints received about licensed child care providers or facilities (the "Providers"). Complaints are documented by Crystal Stairs staff and reported to the CDSS - Community Care Licensing Division ("CCLD"). Complaints are kept confidential to the extent possible under the law.

Complaints regarding Providers are handled in the following manner:

Complaints regarding non-compliance with licensing regulations and/or suspected child abuse:

- Complaints alleging non-compliance with licensing regulations, health and safety, or suspected child abuse are referred to CCLD, the Child Abuse Hotline, and/or appropriate law enforcement agencies. The person filing the complaint is urged to report complaints directly to the appropriate law enforcement or regulatory agency.
- Crystal Stairs will temporarily suspend child care referrals ("Referrals") to the Provider while allegations are being investigated. If the allegation is substantiated or if the investigation is ongoing, no Referrals will be made to the Provider until Crystal Stairs has been notified by CCLD that the complaint has been resolved and cleared.
- Crystal Stairs is available to provide technical assistance in order to support the Provider in addressing quality and/or licensing deficiencies.

Complaints not related to non-compliance with licensing regulations:

Complaints regarding a Provider's individual program policies, curriculum and philosophy, and other child care or "business related" concerns will be discussed with the concerned parties. **However**, Crystal Stairs will not settle disputes between parents/legal guardians and Providers.

What happens when Referral Services are discontinued?

Crystal Stairs is required to remove Providers per CCLD notification of temporary suspension order, revocation, or probation status. For additional information, contact the CCLD Centralized Complaint and Information Bureau at (844) 538-8766 or email letusno@dss.ca.gov.

In addition to the reasons described above, Crystal Stairs reserves the right to withhold referrals or remove a Provider from the referral service for reasons including, but not limited to, the determination that a Provider has violated the Crystal Stairs Provider Fraud Policy. Providers removed from the referral service will be notified in writing.

A copy of this policy shall be made available to all parents, legal guardians, and Providers upon request.

*This policy is subject to revision.



5110 W. Goldleaf Circle,
Suite 150
Los Angeles, CA 90056-1282

(323) 299-8998
www.crystalstairs.org

POLIZA DE QUEJAS DEL SERVICIO DE REFERENCIA DE CUIDADO INFANTIL*

Revisado el 8 de mayo del 2025

El Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), requiere que las agencias de Recursos y Referencias (R&R) formen y realicen una póliza de quejas recibidas sobre proveedores de cuidado infantil o programas con licencia (los "Proveedores"). Empleados de Crystal Stairs documentan y reportan las quejas con CDSS - la División de Licencias de Cuidado Comunitario (CCLD). Las quejas se mantienen confidenciales a la medida posible según la ley.

Quejas sobre Proveedores serán manejadas de la siguiente manera:

Quejas sobre el incumplimiento de reglas de licenciatura y/o sospecha de abuso infantil:

- Quejas que alegan el incumplimiento de reglas de licenciatura o de sospecha de abuso infantil son referidas a CCLD, la Línea de Abuso Infantil, y/o agencias policiales apropiadas. Se recomendará al demandante que reporte quejas directamente a las agencias policiales apropiadas o a las agencias regulatorias.
- Dependiendo en el tipo de queja, temporalmente, Crystal Stairs suspende referencias de cuidado infantil ("Referencias") a los Proveedores mientras las alegaciones son investigadas. Si la alegación es confirmada o si la investigación continua, no se harán Referencias a los Proveedores hasta que Crystal Stairs haya sido notificado por CCLD que la queja ha sido resuelta y aclarada.
- Crystal Stairs proporciona asistencia técnica para apoyar a los Proveedores con respecto a la calidad y/o las deficiencias de licenciatura.

Quejas no relacionadas con incumplimiento de reglas de licenciatura:

Quejas relacionadas a Proveedores, es decir, pólizas de programas individuales, currículo, filosofía, y otras pendientes sobre el cuidado infantil o del negocio serán discutidas con las personas apropiadas. **Sin embargo**, Crystal Stairs no se involucrará en resolver controversias entre padres/tutores legales y Proveedores.

¿Qué sucede cuando los Servicios de Referencias son suspendidos?

Es requerido que Crystal Stairs elimine a Proveedores del servicio de referencias si recibe una notificación de CCLD, que el Proveedor ha sido emitido una orden de suspensión temporal, que la licencia fue revocada, o está en un periodo provisional. Si desea más información puede llamar a la Línea Directa de Quejas de CCLD al (844) 538-8766 o por correo electrónico a letusno@dss.ca.gov.

Adicionalmente, Crystal Stairs reserva el derecho de no proveer referencias o de eliminar los servicios de referencias a un Proveedor por razones incluyendo, pero no limitadas a, la determinación que un Proveedor ha violado la Póliza de Fraude para Proveedores de Crystal Stairs. Si un Proveedor es retirado de los servicios de referencias, será notificado por escrito.

Una copia de esta póliza está disponible para padres, tutores legales, y Proveedores al solicitarlo.

*Esta póliza esta sujetó a revisiones.