



Agency Directive

Wayne Hill
Commissioner
of Correction

J. Michael Zeigler
Deputy Secretary
Operations

Robert L. Green
Secretary

Title: Administrative Remedy Procedure (ARP)	Executive Directive Number: DOC.185.0002 - Revised
Related MD Statute/Regulations: Correctional Services Article, §§2-103; and Courts and Judicial Proceedings Article, §§5- 1001 - 1007, Annotated Code of Maryland	Supersedes: OPS.185.002 dated October 1, 2018
Related ACA and MCCS Standards: 4-4048, 4-4284, 4-ALDF-2A-27, 4-ALDF-6B- 01; and .05J	Approved By: David Greene Director of Case Management
Related Directives: None	Issued Date: October 11, 2019 Effective Date: October 11, 2019
Variance: Each warden may issue a facility directive necessary to implement and comply with COMAR 12.02.28.	Number of Pages: 2

.01 Purpose.

- A. This directive establishes that all Division of Correction procedures related to the Administrative Remedy Program for inmates are governed by *COMAR 12.02.28 — Administrative Remedy Procedures to Resolve Inmate Complaints*.
- B. The Department has renumbered *OPS.185.0002* to *DOC.185.0002* in order to reflect that this policy and the related COMAR only pertain to the Division of Correction.

.02 Scope.

This policy and the related COMAR applies to inmates and employees under the authority of the Commissioner of Correction.

.03 Policy.

The policy of the Department is to direct staff, inmates, and the public adhere to *COMAR 12.02.28 — Administrative Remedy Procedures to Resolve Inmate Complaints*.

.04 Definitions.

No applicable definitions

.05 Procedure.

- A. The Managing Official shall ensure that all employees and inmates conform to *COMAR 12.02.28 — Administrative Remedy Procedures to Resolve Inmate Complaints*.
- B. A Managing Official shall ensure that inmates who are disabled or have limited English proficiency receive equal access to the Administrative Remedy Procedure process, policy, and forms.

.06 Attachments.

- A. Introduction to the Administrative Remedy Procedure (ARP)
- B. ARP - Fact Sheet for New Employees
- C. ARP - Limitation Request — DOC Form 185.0002aR
- D. Informal Inmate Complaint Form — DOC Form 185.0002bR
- E. Request For Administrative Remedy — DOC Form 185.0002c
- F. ARP - Extension Form — DOC Form 185.0002dR
- G. ARP - Withdrawal Form — DOC Form 185.0002eR
- H. Headquarters Appeal of Administrative Remedy Response — DOC Form 185.0002fR
- I. ARP Case Summary — DOC Form 185.0002gR
- J. Administrative Remedy Index — DOC Form 185.0002hR
- K. Administrative Remedy Quarterly Report — DOC Form 185.0002iR
- L. Receipt of Managing Official's Response — DOC Form 185.0002jR
- M. Headquarters Investigative Summary — DOC Form 185.0002kR
- N. Part A Continuation Page – DOC Form 185.0002lC
- O. COMAR 12.02.28 – Administrative Remedy Procedures to Resolve Inmate Complaints

.07 History.

This directive replaces DOC.185.0002 dated October 1, 2018. Versions of the policy, regulations, and appendices are now available for the visually impaired and for individuals with LEP.

This directive supersedes provisions of any other prior existing communication with which it may be in conflict.

.08 Correctional Facility Distribution Code.

- A – Facility Reference Set
- C – Correctional Case Managers
- D – All Correctional Officers
- L – Inmate Library
- S – Facility ARP Coordinators, Inmate Grievance Office



Wayne Hill

Comisionado
de corrección

J. Michael Zeigler

Subsecretario de
operaciones

Robert L. Green
Secretario

Directiva de la agencia

Título: Procedimiento de recurso administrativo (ARP)	Número de directiva ejecutiva: DOC.185.0002, revisada
Estatuto/reglamento de Maryland relacionado: artículo de servicios correccionales, §§2-103, y artículo de tribunales y procedimientos judiciales, §§5- 1001-1007, Código Anotado de Maryland	Sustituye: OPS.185.002 del 1 de octubre de 2018
Estándares relacionados de la Asociación Correccional Estadounidense (ACA) y la Comisión de Normas Correccionales de Maryland (MCCS): 4-4048, 4-4284, 4-ALDF-2A-27, 4-ALDF-6B-01 y 05J	Aprobada por: David Greene Director de gestión de casos
Directivas relacionadas: Ninguna	Fecha de emisión: 11 de octubre de 2019 Fecha de entrada en vigencia: 11 de octubre de 2019
Variación: Cada director puede emitir una directiva para el centro según sea necesario para implementar y cumplir con el Código de Reglamentos de Maryland (COMAR) 12.02.28.	Cantidad de páginas: 2

.01 Propósito.

- A. Esta directiva establece que todos los procedimientos de la División de Corrección relacionados con el Programa de Recursos Administrativos para los reclusos se rigen por los *procedimientos de recurso administrativo para resolver las reclamaciones de los reclusos de COMAR 12.02.28.*
- B. El departamento ha cambiado la numeración de OPS.185.0002 a DOC.185.0002 a fin de reflejar que esta política y el COMAR relacionado solo corresponden a la División de Corrección.

.02 Alcance.

Esta política y el correspondiente COMAR se aplican a los reclusos y empleados conforme a la autoridad del comisionado de corrección.

.03 Política.

La política del departamento consiste en que el personal, los reclusos y el público se adhieran a los *procedimientos de recurso administrativo para resolver las reclamaciones de los reclusos de COMAR 12.02.28.*

.04 Definiciones.

No hay definiciones aplicables.

.05 Procedimiento.

- A. El funcionario directivo se asegurará de que todos los empleados y los reclusos cumplan con los *procedimientos de recurso administrativo para resolver las reclamaciones de los reclusos de COMAR 12.02.28.*
- B. Un funcionario directivo garantizará que los reclusos discapacitados o con un dominio limitado del inglés reciban acceso igualitario al procedimiento, la política y los formularios del procedimiento de recurso administrativo.

.06 Anexos.

- A. Introducción al procedimiento de recurso administrativo (ARP)
- B. ARP: hoja informativa para nuevos empleados
- C. ARP: solicitud de limitación, formulario del Departamento de Correccionales (DOC) 185.0002ar
- D. Formulario informal de reclamaciones de reclusos, formulario del DOC 185.0002BR
- E. Solicitud de recurso administrativo, formulario del DOC 185.0002c
- F. ARP: formulario de extensión, formulario del DOC 185.0002dr
- G. ARP: formulario de desistimiento, formulario del DOC 185.0002er
- H. Apelación de la sede de la respuesta de recurso administrativo: formulario del DOC 185.0002FR
- I. Resumen del caso ARP: formulario del DOC 185.0002gr
- J. Índice de recursos administrativos: formulario del DOC 185.0002hr
- K. Informe trimestral de recursos administrativos: formulario del DOC 185.0002ir
- L. Recepción de la respuesta del funcionario directivo: formulario del DOC 185.0002Jr
- M. Resumen de investigación de la sede: formulario del DOC 185.0002KR
- N. Página de continuación de la parte A: formulario del DOC 185.0002LC
- O. COMAR 12.02.28: procedimientos de recurso administrativo para resolver las reclamaciones de los reclusos

.07 Historial.

Esta directiva sustituye a DOC.185.0002 del 1 de octubre de 2018. Las versiones de la política, los reglamentos y los apéndices están ahora disponibles para las personas con discapacidad visual y para las personas con dominio limitado del inglés (LEP).

Esta directiva sustituye las disposiciones de cualquier otra comunicación previa con la que pueda estar en conflicto.

.08 Código de Distribución de Centros Correccionales.

- A: conjunto de referencia del centro
- C: gestores de casos correccionales
- D: todos los funcionarios correccionales
- L: biblioteca de reclusos
- S: coordinadores del centro ARP, Oficina de Reclamaciones de Reclusos

Introduction to the Administrative Remedy Procedure

The Department of Public Safety and Correctional Services (DPSCS) encourages inmates to seek resolution of their problems or complaints at the lowest possible level by presenting them informally to the appropriate staff. The administrative remedy procedure (ARP) was developed to resolve inmate complaints within the Department, when informal resolution had failed. If an inmate exhausts the ARP process, the next appeal is to the Inmate Grievance Office (IGO). For issues that are within the authority of the ARP process, courts normally require the inmate to exhaust the ARP process and the inmate grievance process prior to filing an action with the court.

The administrative remedy procedure, or ARP, provides a means for informal resolution of a complaint, formal presentation of the complaint to the warden, managing official, or designee for resolution at the institutional level, and formal appeal of the warden, managing official, or designee's response to the Commissioner for resolution of the complaint at division headquarters. The administrative remedy procedure is a structured program to resolve inmate complaints in accordance with specific procedures and time frames.

The forms used to file complaints at each step of the ARP process can be obtained from the inmate library, the housing unit officer, or from an inmate's assigned case management specialist. The time frames and instructions for completing the forms can be found in COMAR 12.02.28. If help is needed to complete a form or you need help understanding the ARP process, assistance can be obtained from the inmate's assigned case management specialist or from the facility administrative remedy coordinator.

The administrative remedy coordinator is a staff person designated by the warden, managing official, or designee to manage the administrative remedy procedure within the facility. However, formal complaints must first be addressed to the Warden, managing official, or designee, who also provides a response. The warden, managing official, or designee of [facility] is [name]. The facility's administrative remedy coordinator is [name]. The Commissioner of Correction, to whom appeals of the warden's response should be addressed, is [name]. Information about the appeal process is also in COMAR 12.02.28.

Administrative Remedy Procedure Fact Sheet for New Employees

The Department of Public Safety and Correctional Services encourages inmates to seek resolution of their problems or complaints at the lowest possible level by presenting them informally to the appropriate staff. If an inmate approaches you with a valid problem that is within your power to resolve, you are asked to resolve it.

The Administrative Remedy Procedure (ARP) was developed to resolve inmate complaints within the division when informal resolution had failed. If an inmate exhausts the ARP process, the next appeal is to the Inmate Grievance Office (IGO). For issues that are within the authority of the ARP process, courts normally require the inmate to exhaust the ARP process and the inmate grievance process prior to filing an action with the court. Inmates can “write an ARP” on most issues. Some examples of things that inmates **cannot** ARP are:

1. Case management recommendations and decisions.
2. Adjustment procedures and decisions.
3. Parole hearing procedures and decisions.
4. The Warden, Managing Official, or Designee’s decision to withhold mail.

The ARP process consists of filing a request for administrative remedy with the warden, managing official, or designee, and then if the inmate is not satisfied, sending an appeal to the Commissioner of Correction. If the inmate is still not satisfied with the response, he/ she can appeal to the Inmate Grievance Office. The forms used to file complaints at each step of the ARP process can be obtained from the inmate library, the housing unit officer, or from an inmate’s assigned case management specialist. Please refer to COMAR 12.02.28 for more information about the ARP process.

I, _____, certify that on _____, I received a copy of the above fact
Print Name Date
sheet regarding the administrative remedy procedure and have been advised to review COMAR 12.02.28.

Signature

Copy to HRSD Personnel File

Distribution: All DOC Employees

(Revised 8/19)

**DIVISION OF CORRECTION
ADMINISTRATIVE REMEDY PROCEDURE LIMITATION REQUEST**

(Instructions for completing this form are on page 3)

TO: Commissioner of Correction

FROM: _____
Warden, Managing Official, or Designee

Correctional Facility Name

PART A – INMATE INFORMATION

Last Name	First Name	Middle Initial	CL Number	Facility
_____ Housing Location				
Protective Custody <input type="checkbox"/> Administrative Segregation <input type="checkbox"/> Disciplinary Segregation <input type="checkbox"/>				

PART B – INMATE ADMINISTRATIVE REMEDY HISTORY

1. # of Administrative Remedy Requests Filed at _____ During the Last Six Months:
2. # of Meritorious Administrative Remedy Requests at _____ During the Last Six Months:
3. # of Frivolous/Malicious Administrative Remedy Requests filed at _____ During the Last Six Months:

PART C – SPECIFIC REASONS TO LIMIT INMATE’S ADMINISTRATIVE REMEDY REQUESTS

I recommend limiting the inmate to filing _____ Administrative Remedy Requests per month for _____ months.

Date

Signature of Warden/Assistant Warden

PART D – COMMISSIONER REVIEW AND COMMENTS

- Approved**
- Disapproved**

COMMENTS:

Date

Signature of Commissioner

C: ARP Coordinator

Instructions for Completing Administrative Remedy Procedure Limitation Request, DOC Form 185.0002aR

1. Use a computer or typewriter.
2. Complete the “From” section by adding warden’s name and the institution.
3. Complete Part A by listing inmate information to include: Name, CL Number, Facility, Housing Location, and Housing Status (Protective Custody, Administrative Segregation, and Disciplinary Segregation).
4. Complete Part B by listing the inmate’s administrative remedy history to include:
 - a. Number of administrative remedy requests filed at (Facility) during the last six months;
 - b. Number of meritorious administrative remedy requests at (Facility) during the last six months; and
 - c. Number of frivolous/ malicious administrative remedy requests filed at (Facility) during the last six months.
5. The warden, managing official, or designee must complete Part C by listing:
 - a. Specific reasons for limiting the inmate’s administrative remedy requests.
 - b. Designating the limitation time period and the number of ARPs the inmate is limited for during the time period.
6. Warden, managing official, or designee shall sign and date Part C.
7. Commissioner of Correction/designee shall review the form and complete Part D by approving or disapproving the request, providing comments and signing and dating Part D.
8. The completed form shall be returned to the warden, managing official, or designee.

DIVISIÓN DE CORRECCIÓN
SOLICITUD DE LIMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS

(Las instrucciones para llenar este formulario están en la página 3).

PARA Comisionado de Corrección

DE _____
 Alcaide, funcionario administrativo o designado

 Nombre de la instalación correccional

PARTE A: INFORMACIÓN DEL RECLUSO

Apellido	Primer nombre	Inicial del segundo nombre	Número <u>CL</u>	Instalación
Ubicación de alojamiento				
Custodia protectora <input type="checkbox"/> Segregación administrativa <input type="checkbox"/> Segregación Disciplinaria <input type="checkbox"/>				

PARTE B: HISTORIAL DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS DEL RECLUSO

1. Cantidad de Solicitudes de Recursos Administrativos presentadas en _____ durante los últimos seis meses:
2. Cantidad de Solicitudes de Recursos Administrativos meritorias en _____ durante los últimos seis meses:
3. Cantidad de Solicitudes de Recursos Administrativos frívolas/maliciosas presentadas en _____ durante los últimos seis meses:

PARTE C: RAZONES ESPECÍFICAS PARA LIMITAR LAS SOLICITUDES DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS DEL RECLUSO

Recomiendo limitar al recluso a la presentación de _____ Solicitudes de Recursos Administrativos por mes por _____ meses.

 Fecha

 Firma del alcaide/subalcaide

PARTE D: REVISIÓN Y COMENTARIOS DEL COMISIONADO

Aprobado

Desaprobado

COMENTARIOS:

Fecha

Firma del comisionado

C: Coordinador de ARP

Instrucciones para completar la Solicitud de Limitación del Procedimiento de Recursos Administrativos, formulario 185.0002aR del DOC

1. Use una computadora o máquina de escribir.
2. Complete la sección “De” con el nombre del alcaide y la institución.
3. Complete la Parte A e indique la información del recluso que incluya: nombre, número CL, instalación, ubicación de alojamiento y estado de alojamiento (custodia protectora, segregación administrativa y segregación disciplinaria).
4. Complete la Parte B e indique el historial de recursos administrativos del recluso que incluya:
 - a. la cantidad de solicitudes de recursos administrativos presentadas en (la instalación) durante los últimos seis meses;
 - b. la cantidad de solicitudes de recursos administrativos meritorias en (la instalación) durante los últimos seis meses; y
 - c. la cantidad de solicitudes de recursos administrativos frívolas o maliciosas presentadas en (la instalación) durante los últimos seis meses.
5. El alcaide, oficial administrativo o designado debe completar la Parte C e indicar:
 - a. las razones específicas para limitar las solicitudes de recursos administrativos del recluso;
 - b. la determinación del plazo de limitación y la cantidad de ARP a los que el recluso está limitado durante el plazo.
6. El alcaide, oficial administrativo o designado deberá firmar y fechar la Parte C.
7. El comisionado de Corrección/designado revisará el formulario y completará la Parte D para aprobar o desaprobar la solicitud, proporcionará comentarios, y firmará y fechará la Parte D.
8. El formulario debidamente llenado se devolverá al alcaide, oficial administrativo o designado.

Division of Correction Informal Inmate Complaint Form

Name: _____ Housing Location: _____

CL #: _____ Date: _____

The subject of my complaint is: (check one)

- _____ 1. Classification
- _____ 2. Facility Programs
- _____ 3. Mail and Packages
- _____ 4. Visiting Procedures and Telephone Calls
- _____ 5. Commitment
- _____ 6. Property and/or Clothing
- _____ 7. Payroll
- _____ 8. Disciplinary Matters (excluding adjustment hearing decisions)
- _____ 9. Complaints against Staff or Others
- _____ 10. Facility Operations
- _____ 11. Dietary
- _____ 12. Other (explain): _____

A. Complaint (Inmate)

Briefly describe your complaint, including the date of the incident, the persons involved, and the remedy you are seeking.

B. Response (Staff)

Complete and return to Department Head/Shift Commander _____ by _____ (Name)

Submitted by: _____ Date: _____
Signature

Approved by: _____ Date: _____
Department Head/Shift Commander

Instructions for Processing Informal Complaints, DOC Form 12.02.28bR

- A. All staff shall attempt to resolve institutionally-related inmate complaints on an informal basis. All department heads and shift commanders shall ensure staff cooperation and compliance with this directive.
- B. Upon receipt of an Informal Inmate Complaint Form the department head or shift commander shall:
 - 1. Initial the complaint and indicate the date received; and
 - 2. Assign an appropriate staff person, as determined by the nature of the complaint, to review the complaint and draft a response to the inmate.
- C. Upon receipt of the Informal Inmate Complaint Form from the department head or shift commander, the assigned staff person shall:
 - 1. Review Section A. to establish the basis of the inmate's complaint;
 - 2. Review the appropriate regulations, directives, policies, and/or procedures to determine the following with regard to the incident or complaint:
 - a. Staff compliance with existing policy and procedure;
 - b. The merit of the inmate's complaint; and
 - c. An appropriate remedy, if applicable.
 - 3. On the basis of this review, the staff person shall:
 - a. Draft a response to the complaint in Section B. of the Informal Inmate Complaint Form and return the response to the department head or shift commander within five calendar days; or
 - b. Consult with the department head or shift commander for approval of any corrective action or relief deemed appropriate. Draft a response, as directed, and return the response to the department head or shift commander within five calendar days.
- D. Upon receipt of the response, the department head or shift commander shall:
 - 1. Review, sign, and date the response;
 - 2. Ensure that the response is sent to the inmate; and
 - 3. Ensure that staff takes the actions necessary to grant the approved relief to the inmate.

Formulario de queja informal para reclusos de la División de Corrección

Nombre: _____ Ubicación de alojamiento: _____

No. CL: _____ Fecha: _____

El asunto de mi queja es: (marque uno)

- | | | | |
|----------|---|-----------|--|
| _____ 1. | Clasificación | _____ 8. | Asuntos disciplinarios (excepto decisiones de audiencia de ajuste) |
| _____ 2. | Programas de la instalación | _____ 9. | Quejas contra el personal u otros |
| _____ 3. | Correo y paquetes | | |
| _____ 4. | Procedimientos de visita y Llamadas telefónicas | _____ 10. | Operaciones de la instalación |
| _____ 5. | Confinamiento | _____ 11. | Dietas |
| _____ 6. | Propiedad o ropa _____ | _____ 12. | Otro (explicar): _____ |
| _____ 7. | Planilla de sueldos _____ | | |

A. Queja (recluso)

Describa brevemente su queja, incluida la fecha del incidente, las personas involucradas y el recurso que pretende.

B. Respuesta (personal)

Llene y devuelva al jefe de Departamento/comandante de turno _____ antes de _____.
(Nombre)

Presentado por _____ Firma _____ Fecha: _____

Aprobado por _____ Fecha: _____
Jefe de departamento/comandante de turno

Instrucciones para procesar quejas informales, formulario 12.02.28bR del DOC

- A. Todo el personal intentará resolver las quejas de los reclusos relacionadas con la institución de manera informal. Todos los jefes de departamento y comandantes de turno deberán garantizar la cooperación del personal y el cumplimiento de esta directiva.
- B. Al recibir un formulario de Queja Informal para Reclusos, el jefe del departamento o el comandante de turno deberá:
1. Iniciar la queja e indicar la fecha de recepción.
 2. Asignar a un miembro del personal apropiado, según lo determinado por la naturaleza de la queja, para revisar la queja y redactar una respuesta al recluso.
- C. Al recibir un formulario de Queja Informal para Reclusos del jefe del departamento o el comandante de turno, el personal asignado deberá:
1. Revisar la Sección A para establecer la base de la queja del recluso.
 2. Revisar las regulaciones, directivas, políticas o procedimientos apropiados para determinar lo siguiente con respecto al incidente o queja:
 - a. cumplimiento del personal de las políticas y procedimientos existentes;
 - b. el mérito de la queja del recluso; y
 - c. un recurso apropiado, si corresponde.
 3. De acuerdo con esta revisión, el miembro del personal deberá:
 - a. redactar una respuesta a la queja en la Sección B del formulario de Queja Informal para Reclusos y devolver la respuesta al jefe del departamento o el comandante de turno dentro de los cinco días calendario; o
 - b. consultar con el jefe del departamento o el comandante de turno para la aprobación de cualquier acción correctiva o reparación que se considere apropiada. Redactar una respuesta, según las instrucciones, y devolverla al jefe del departamento o al comandante de turno dentro de los cinco días calendario.
- D. Al recibir la respuesta, el jefe del departamento o el comandante de turno deberá:
1. Revisar, firmar y fechar la respuesta.
 2. Asegurarse de que la respuesta se envíe al recluso.
 3. Asegurarse de que el personal tome las medidas necesarias para otorgar la reparación aprobada al recluso.

Officer's Name: Print and Signature _____

Date _____

CASE NO. _____

**DIVISION OF CORRECTION
REQUEST FOR ADMINISTRATIVE REMEDY**
(Instructions for completing this form are on the back)

TO: Warden, Managing Official, or Designee of Facility

Emergency Request: Check only if your complaint poses a continued threat to your health, safety, or welfare.

FROM: _____
Last Name First Name Middle Initial CL Number Facility

Housing Location _____ Protective Custody Administrative Segregation Disciplinary Segregation

Part A – INMATE REQUEST

Date Signature of Inmate

Part B – RESPONSE

Date Signature of Warden/Managing Official/Designee

You may appeal this response by following the procedure prescribed on the back of this form.

Part C – RECEIPT

Case No. _____

RETURN TO: _____
Last Name First Name Middle Initial CL Number Facility

I acknowledge receipt of your complaint dated _____ in regard to: _____

Date Facility ARP Coordinator

Original: White – Facility ARP Coordinator
Copy: Canary - Inmate

Instructions to Inmates for Completing Request for Administrative Remedy, DOC Form 185.0002cC

1. Use a typewriter or a pen with blue or black ink.
2. Your request must be addressed to the warden, managing official, or designee of the facility where you are housed, regardless of where the incident which you are complaining about occurred.
3. Your complaint must be submitted within the later of thirty (30) calendar days of the date on which the incident occurred or thirty (30) calendar days from the date that you first gained knowledge of the incident or injury giving rise to the complaint. Read COMAR 12.02.28 for a complete description of time frames.
4. If you believe that your request concerns a situation that poses a continuing threat to your health, safety, or welfare, you may ask that your request be processed as an emergency by checking the space provided.
5. Type or print the specifics of the complaint in the space provided in Part A. Use one form for each complaint or closely related complaints. Be sure to include the date of the incident, the names of the people involved, and a description of the incident. A description of any efforts you have made to resolve the incident informally before submitting this request is helpful. Keep the specifics as brief as possible. If you checked the Emergency Request space, you must include an explanation for why you believe your complaint should be processed as an emergency. If you need more space, use the continuation sheet that is in duplicate form.
6. Date and sign the request in the spaces provided in Part A. You may write "see attached" in Part A and attach a written or typed complaint on the continuation sheet that is in duplicate form.
7. Submit the request to an officer in the control center of the housing unit, a tier officer or a custody supervisor. If the warden, managing official, or designee has issued an Information Bulletin (IB) for submitting a Request for Administrative Remedy, follow those procedures.
8. If you need assistance in completing or submitting a Request for Administrative Remedy, write to your facility administrative remedy coordinator.
9. If at any time you wish to withdraw your complaint, please sign and date the Withdrawal Form, Appendix G to DOC.185.0002 and submit it to any staff member.

Instructions to Staff for Completing - Receipt for Administrative Remedy, DOC Form 12.02.28c.

1. Sign and date the form(s) in the upper right hand corner where indicated.
2. Give the canary copy of the form(s) to the inmate.
3. Deliver the white copy of the form(s) to a location designated by the warden/ managing official by the end of your shift.

Inmate Appeal Procedure

If you choose to appeal the warden's response, you must complete the Headquarters Appeal of Administrative Remedy Response, Appendix H to DOC.185.0002. The appeal must be received within 30 calendar days from the date you received the warden, managing official, or designee's response or within 30 calendar days from when the warden, managing official, or designee's response was due.

Nombre del oficial: Aclaración y firma _____

Fecha _____

No. DE CASO _____

DIVISIÓN DE CORRECCIÓN
SOLICITUD DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS
(Las instrucciones para completar este formulario están en el reverso).

PARA Alcaide, oficial administrativo o designado de la instalación

Solicitud de emergencia: Marque solo si su queja representa una amenaza continua para su salud, seguridad o bienestar.

DE _____
Apellido Primer nombre Inicial del segundo nombre Número CL Instalación

Ubicación de alojamiento _____ Custodia protectora Segregación administrativa Segregación disciplinaria

Parte A: SOLICITUD DEL RECLUSO

Fecha _____

Firma del recluso _____

Parte B: RESPUESTA

Fecha _____

Firma del alcaide/oficial administrativo/designado _____

Puede apelar esta respuesta siguiendo el procedimiento indicado en el reverso de este formulario.

Parte C: RECIBO

No. de caso. _____

DEVOLVER A _____
Apellido Primer nombre Inicial del segundo nombre Número CL Instalación

Acuso recibo de su queja con fecha de _____ en relación con _____

Fecha _____

Coordinador del ARP de la instalación _____

Original: blanco, coordinador del ARP de la instalación
Copia: amarillo, recluso

Instrucciones para los reclusos para completar la Solicitud de Recursos Administrativos, formulario 185.0002cC del DOC

1. Use una máquina de escribir o una pluma con tinta azul o negra.
2. La solicitud debe dirigirse al alcaide, al oficial administrativo o al designado de la instalación donde se encuentra, independientemente de dónde ocurrió el incidente del que se está quejando.
3. Debe presentar su queja dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha en que ocurrió el incidente o treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que obtuvo conocimiento del incidente o lesión que originó la queja. Lea COMAR 12.02.28 para obtener una descripción completa de los plazos.
4. Si cree que su solicitud se refiere a una situación que representa una amenaza continua para su salud, seguridad o bienestar, puede solicitar que la solicitud sea procesada como una emergencia marcando el espacio provisto.
5. Escriba o imprima los detalles de la queja en el espacio provisto en la Parte A. Use un formulario para cada queja o para quejas relacionadas estrechamente. Asegúrese de incluir la fecha del incidente, los nombres de las personas involucradas y una descripción del incidente. Es útil una descripción de cualquier esfuerzo que haya realizado para resolver el incidente de manera informal antes de enviar esta solicitud. Mantenga los detalles lo más breves posible. Si marcó el espacio de Solicitud de emergencia, debe incluir una explicación de por qué cree que su queja debe procesarse como una emergencia. Si necesita más espacio, use la hoja de continuación que está en el formulario duplicado.
6. Feche y firme la solicitud en los espacios provistos en la Parte A. Puede escribir “ver adjunto” en la Parte A y adjuntar una queja escrita o impresa en las páginas de continuación que están en el formulario duplicado.
7. Envíe la solicitud a un oficial en el centro de control de la unidad de alojamiento, un oficial de nivel o un supervisor de custodia. Si el alcaide, el oficial administrativo o el designado ha emitido un Boletín de Información (IB.) para presentar una Solicitud de Recursos Administrativos, siga esos procedimientos.
8. Si necesita ayuda para completar o enviar una Solicitud de Recursos Administrativos, escriba al coordinador de recursos administrativos de su instalación.
9. Si en algún momento desea retirar su queja, firme y feche el formulario de Retiro, Anexo G de DOC.185.0002 y envíelo por correo a cualquier miembro del personal.

Instrucciones para el personal para completar el Recibo de Recursos Administrativos, formulario 12.02.28c del DOC.

1. Firme y feche los formularios en la esquina superior derecha donde se indica.
2. Entregue la copia amarilla de los formularios al recluso.
3. Lleve la copia blanca de los formularios a una ubicación designada por el alcaide/oficial administrativo al final de su turno.

Procedimiento de apelación del recluso

Si elige apelar la respuesta del alcaide, debe completar la Apelación de la Respuesta al Recurso Administrativo de la Oficina Central, Anexo H de DOC.185.0002. La apelación debe recibirse dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que recibió la respuesta del alcaide, el oficial administrativo o el designado, o dentro de los 30 días calendario desde el momento en que debía recibirse la respuesta del alcaide, el oficial administrativo o del designado.

**Administrative Remedy Procedure
EXTENSION FORM**

TO: _____, Inmate Name and CL Number
_____ Facility

Under the provisions of COMAR 12.02.28, the _____ is permitted one
Warden/ Commissioner
extension of 15 calendar days to respond to a request for administrative remedy. Please be advised that
the permitted extension is required in order to respond properly to your _____.
Request or Appeal
The new due date for response is _____.
Date

Warden/Commissioner or Facility/Headquarters Coordinator

Date

Procedimiento de Recursos Administrativos
FORMULARIO DE EXTENSIÓN

PARA _____, nombre del recluso y número CL
_____, instalación

De acuerdo con las disposiciones de COMAR 12.02.28, el _____ tiene
alcaide/comisionado
permitida una extensión de 15 días calendario para responder a una solicitud de recursos
administrativos. Tenga en cuenta que se requiere la extensión permitida para responder adecuadamente a
su _____.
solicitud o apelación
La nueva fecha límite para la respuesta es _____.
fecha

Alcaide/comisionado o coordinador de la instalación/Oficina Central

Fecha

**Administrative Remedy Procedure
WITHDRAWAL FORM**

TO: _____ *Administrative Remedy Coordinator*
_____ *Correctional Facility Name*

I, _____, **CL** # _____,

wish to withdraw my request for administrative remedy, ARP Case No. _____.

I acknowledge that my complaint **cannot** be further addressed through the administrative remedy procedure. I also understand that failure to exhaust the administrative remedy procedure by withdrawing my request may result in dismissal of my complaint at a higher level.

Inmate's Signature

Date

Staff Witness/Title

Date

Procedimiento de Recursos Administrativos
FORMULARIO DE RETIRO

PARA _____ *Coordinador de Recursos Administrativos*
_____ *Nombre de la instalación correccional*

Yo, _____, No. CL _____,

deseo retirar mi solicitud de recursos administrativos, Caso de ARP No. _____.

Reconozco que mi queja **no podrá** abordarse más a través del procedimiento de recursos administrativos. También entiendo que si no se completa el procedimiento de recursos administrativos al retirar mi solicitud se puede rechazar mi queja en un nivel superior.

Firma del recluso

Fecha

Testigo del personal/Puesto

Fecha

Instructions to Inmates for Completing Headquarters Appeal of Administrative Remedy Response

1. Use a typewriter or pen with blue or black ink. Enter the case number recorded on the receipt received from the facility coordinator in the blank provided.
2. Indicate the type of appeal by checking the To: Commissioner of Correction box and check the type of response received.
3. Type or print the specifics of the appeal in the space provided in Part A. Use one form for each appeal. Be sure to include the date of the incident, the names of the people involved, and a description of the incident. Keep the specifics as brief as possible. If you need more space, use the continuation sheet that is in duplicate form.
4. Date and sign the appeal in the spaces provided in Part A. You may write "see attached" in Part A and attach a written or typed complaint on the continuation sheet(s).
5. Mail: 1) the appeal, 2) one copy of any completed Request for Administrative Remedy you received showing the warden's or facility coordinator's response to your complaint, and 3) a copy of the Receipt for Warden/Managing Official/Designee's Response (if applicable) to:

Commissioner of Correction
6776 Reisterstown Road, Suite 310
Baltimore, Maryland 21215

Appeals must be received within thirty (30) calendar days of the day you received the warden's, managing official, or designee response, or within 30 days of the date the warden, managing official, or designee's response was due.

Note: If you are filing an appeal of no response from the warden, managing official, or designee, you should send: 1) the appeal, 2) a copy of your original ARP, and 3) the receipt with the assigned case number. If the warden, managing official, or designee issues a response after you file an appeal of no response, you can either 1) continue with the appeal, 2) continue with the appeal and supplement the appeal with additional information as to why the warden, managing official, or designee's response is inaccurate, or 3) if you are satisfied with the warden's response you may withdraw your appeal using the Withdrawal Form, Appendix G to DOC.185.0002.

6. If you need assistance in completing the Headquarters Appeal of Administrative Remedy Response write to your facility administrative remedy coordinator.
7. If at any time you wish to withdraw your complaint, please sign and date the Withdrawal Form, Appendix G to DOC.185.0002 and mail it to the Commissioner of Correction, Attention: Headquarters ARP Coordinator (See address above).

Instructions to Inmates for an Appeal to the Inmate Grievance Office

If you choose to appeal the Commissioner's response, you must do so within 30 days of the date you received the Commissioner's response or within 30 days of the date the Commissioner's response was due. See COMAR 12.07.01.06.B.

1. Check the space marked "Executive Director - Inmate Grievance Office" only when you are appealing the Commissioner's response to a Headquarters Appeal of Administrative Remedy Response, or the failure to respond. You must enclose 1) one copy of any completed Request for Administrative Remedy and 2) Headquarters Appeal of Administrative Remedy Response you received showing the warden's response to your complaint and the Commissioner's response to your complaint.
2. Complete this form by typing or printing the specifics of the appeal in the space provided in Part A. Use one form for each appeal. Be sure to include:
 - a. The name and address of the institution where you are incarcerated;
 - b. The nature of your grievance, including the name(s) of the person(s) you believe are responsible for your grievance;
 - c. The facts or evidence on which your grievance is based, giving dates, times, and the names of any persons, officials, or inmates involved; any applicable case numbers and/ or receipts;
 - d. The names and addresses of any witnesses, lawyer, or representative you would like to be present at your hearing;
 - e. Your signature, and date your request.

3. Mail your complaint to:

Executive Director
Inmate Grievance Office
6776 Reisterstown Road, Suite 200
Baltimore, MD 21215

NO. DE CASO _____

**APELACIÓN DE LA RESPUESTA AL RECURSO ADMINISTRATIVO
DE LA OFICINA CENTRAL DEL DOC**

(Las instrucciones para completar este formulario están en el reverso).

PARA (elijá uno): Comisionado de Corrección
 Director ejecutivo, Oficina de Quejas de Reclusos

Motivo de la apelación (elijá uno): Desestimación por motivos procesales
 Respuesta del alcaide/oficial administrativo/designado
 Sin respuesta del alcaide/oficial administrativo/designado

DE	_____	_____	_____	_____
	Apellido	Primer nombre	Inicial del segundo nombre	Número CL

Instalación: _____ Lugar de alojamiento: _____

Custodia protectora Segregación administrativa Segregación disciplinaria

Parte A: MOTIVO DE LA APELACIÓN

Fecha	Firma del recluso
--------------	--------------------------

Parte B: RESPUESTA

Fecha	Firma del comisionado
--------------	------------------------------

Puede apelar esta respuesta siguiendo el procedimiento indicado en el reverso de este formulario.

Parte C: RECIBO

	No. de caso _____
DEVOLVER A	_____
	Apellido Primer nombre Inicial del segundo nombre Número CL
Instalación:	_____
Acuso recibo de su queja con fecha de	_____ en relación con _____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
fecha	Coordinador de ARP de la Oficina Central

Instrucciones para los reclusos para llenar la Apelación de la Respuesta al Recurso Administrativo de la Oficina Central

1. Use una máquina de escribir o una pluma con tinta azul o negra. Ingrese el número de caso registrado en el recibo que le dio el coordinador de la instalación en el espacio provisto.
2. Indique el tipo de apelación marcando la casilla Para: Comisionado de Corrección y marque el tipo de respuesta recibida.
3. Escriba o imprima los detalles de la apelación en el espacio provisto en la Parte A. Use un formulario para cada apelación. Asegúrese de incluir la fecha del incidente, los nombres de las personas involucradas y una descripción del incidente. Mantenga los detalles lo más breves posible. Si necesita más espacio, use la hoja de continuación que está en el formulario duplicado.
4. Feche y firme la apelación en los espacios provistos en la Parte A. Puede escribir “ver adjunto” en la Parte A y adjuntar una queja escrita o impresa en las páginas de continuación.
5. Envíe por correo: 1) la apelación; 2) una copia de cualquier Solicitud de Recursos Administrativos completada que haya recibido y que muestre la respuesta del alcaide o del coordinador de la instalación a su queja; y 3) una copia del Recibo de la respuesta de alcaide/oficial administrativo/designado (si corresponde) a la siguiente dirección:

Commissioner of Correction
6776 Reisterstown Road, Suite 310
Baltimore, Maryland 21215

Las apelaciones deben recibirse dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que recibió la respuesta del alcaide, el oficial administrativo o el designado, o dentro de los 30 días posteriores a la fecha límite para la respuesta del alcaide, el oficial administrativo o el designado.

Nota: Si está presentando una apelación de no respuesta del alcaide, el oficial administrativo o el designado, debe enviar: 1) la apelación, 2) una copia del ARP original y 3) el recibo con el número de caso asignado. Si el alcaide, el oficial administrativo o el designado emite una respuesta después de que usted presenta una apelación sin respuesta, usted puede 1) continuar con la apelación; 2) continuar con la apelación y complementarla con información adicional sobre por qué la respuesta del alcaide, el oficial administrativo o del designado es inexacta; o 3) si está conforme con la respuesta del alcaide, puede retirar su apelación utilizando el formulario de Retiro, Anexo G de DOC.185.0002.

6. Si necesita ayuda para completar la Apelación de la Respuesta al Recurso Administrativo de la Oficina Central, escriba al coordinador de recursos administrativos de su instalación.
7. Si en algún momento desea retirar su queja, firme y feche el formulario de Retiro, Anexo G de DOC.185.0002 y envíelo por correo al comisionado de Corrección, Attention: Headquarters ARP Coordinator (consulte la dirección arriba).

Instrucciones para los reclusos para una apelación a la Oficina de Quejas de Reclusos

Si elige apelar la respuesta del comisionado, debe hacerlo dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que recibió la respuesta del comisionado o dentro de los 30 días posteriores a la fecha límite para la respuesta del comisionado. Consulte COMAR 12.07.01.06.B.

1. Marque el espacio que dice “Director Ejecutivo - Oficina de Quejas de Reclusos” solo cuando esté apelando la respuesta del comisionado a una Apelación de la Respuesta al Recurso Administrativo de la Oficina Central, o la falta de respuesta. Debe adjuntar 1) una copia de cualquier Solicitud de Recursos Administrativos completada y 2) la Apelación de la Respuesta al Recurso Administrativo de la Oficina Central que recibió y que muestre la respuesta del alcaide a su queja y la respuesta del comisionado a su queja.
2. Para completar este formulario, escriba o imprima los detalles de la apelación en el espacio provisto en la Parte A. Use un formulario para cada apelación. Asegúrese de incluir:
 - a. el nombre y la dirección de la institución donde está encarcelado;
 - b. la naturaleza de su queja, incluidos los nombres de las personas que cree que son responsables de su queja;
 - c. los hechos o pruebas en los que se basa su queja, con fechas, horas y los nombres de cualquier persona, oficial o recluso involucrado; cualquier número de caso o recibo aplicables;
 - d. los nombres y las direcciones de cualquier testigo, abogado o representante que le gustaría que esté presente en su audiencia;
 - e. su firma y la fecha de la solicitud.

3. Envíe su queja a la siguiente dirección:

Executive Director
Inmate Grievance Office
6776 Reisterstown Road, Suite 200
Baltimore, MD 21215

Administrative Remedy Procedure Case Summary

I. *Case Information:*

Assigned Investigator: _____ Date: _____

Inmate's Name: _____ CL#: _____

ARP Case No.: _____

Pursuant to COMAR 12.02.28, the above-noted administrative remedy case has been assigned to you for investigation. This investigative case summary should be completed in accordance with the instructions provided in COMAR 12.02.28. All steps of the investigation must be completed. If a step is not applicable, it should be noted in the space provided. Failure to complete the case summary in accordance with the instructions will result in the case summary being returned to you for further investigation and/or proper completion. This case summary must be completed and returned to the departmental liaison by no later than _____.

II. *Investigation:*

1. Inmate interviewed on _____ by _____.
Basis of complaint: _____

2. Witnesses interviewed (include dates, summary of testimony): _____

3. Employees interviewed (include dates, summary of testimony): _____

4. Specific relevant documents and/or evidence reviewed:

5. Specific findings of fact (list):

III. ***Recommended Disposition/Draft Response:***

IV. ***Action to be Monitored for Compliance (if applicable):***

Signature of Investigator

Date Submitted

DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY AND CORRECTIONAL SERVICES
Administrative Remedy Index

Facility

Month

Year

Case Number	Inmate Name	Inmate <u>CL #</u>	Filing Date	Resubmit/ Non- concur Code/Date	Subject Code	Disposition Date	Disposition Rec'd Date	Disposition Code	Abstract
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									

See back of form for Subject and Disposition Codes.

ARP SUBJECT CODES	
Case Management	
1. Classification Procedures (Excluding recommendations and decisions)	
Facility Programs	
2a. Religion (Excluding publications) 2b. Education or Vocational Programs 2c. Drug and Alcohol Programs	2d. Organizations and Self- Help Groups 2e. Recreation, Hobby Programs, Leisure Time Activities 2f. Other Programs
Community Communication (Except Legal and the Decision to Withhold Mail)	
3a. Rejection of Mail 3b. Packages 3c. Other Mail Problems (Delay, etc.) 3d. Visiting List	3e. Visiting Time/ Conditions (Including Loss of Visits) 3f. Telephone Calls or System 3g. Marriage 3h. News Media
Facility Operations	
4a. Food (Except Medical Diets) 4b. State Issued Clothing 4c. Personal Property (Loss, Confiscation, Destruction) 4d. Housing or Environmental Conditions (Includes Safety, Lighting, Heat, etc.)	4e. Commissary or Commissary Account 4f. Request for Photocopying 4g. Searches (Including Visit Related Searches) 4h. Drug Testing (Except Disciplinary Appeals) 4i. Pay 4j. Other Operations
Complaints Against Staff or Others	
5a. Harassment by Staff 5b. Assault by Staff 5c. Use of Excessive Force by Staff	5d. Discrimination by Staff 5e. Other Complaints Against Staff 5f. Complaints Against Non Staff Persons
Medical/ Mental Health	
6a. Access or Delay in Receiving Medical Care 1. Due to Sick Call Procedures 2. Referral to or Appointment with a Specialist 6b. Problems with Medication 1. Medication Prescribed 2. Delay in receiving Prescribed Medication 6c. Physician's Orders (Delay, Follow-up, Improper) 6d. Medical Diets 1. Medical Staff Involvement with Medical Diets 2. Custody Staff Involvement with Medical Diets	6e. Medical Transfers 6f. Right to Refuse Treatment 6g. Pregnancy, Abortion, Child Birth, and Child Placement 6h. Medical Records (Excluding Mental Health) 1. Lost, Misplaced, or Damaged 2. Inmate Access 6i. Routine Transfers Causing Interruption in Medical Care 6j. Access to Private or Non- Approved Treatment Denied 6k. Dental Care (All Dental Complaints) 6l. Mental Health Care
Legal	
7a. Pretrial Credit 7b. Sentence Computation (Excluding Pretrial Credit) 7c. Detainer	7d. Legal Assistance 7e. Administrative Remedy Procedure 7f. Requests for Notarization 7g. Other Legal
ARP DISPOSITION CODES	
1. Dismissed 2. Meritorious 3. Meritorious in Part 4. Dismissed for Procedural Reasons (Final)	5. Dismissed for Procedural Reasons (Pending Resubmission) 6. Withdrawn at the Inmate's Request 7. Non-Concur with Dismissal for Procedural Reasons

**DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY AND CORRECTIONAL SERVICES
REQUEST FOR ADMINISTRATIVE REMEDY**

Quarterly Report

	(1st Month)					(2nd Month)					(3rd Month)					
	1	2	3	*4	6	1	2	3	*4	6	1	2	3	*4	6	
CLASSIFICATION PROCEDURES																0
FACILITY PROGRAMS																
COMMUNITY COMMUNICATION																
FACILITY OPERATIONS																
COMPLAINTS AGAINST STAFF																
MEDICAL MENTAL HEALTH																
LEGAL																
TOTAL																

Total 0

- 1 DISMISSED
- 2 MERITORIOUS
- 3 MERITORIOUS IN PART
- *4 ADMINISTRATIVELY DISMISSED (FINAL), (TOTALS ONLY)
- 6 WITHDRAWN AT INMATE'S REQUEST

NOTES: (1st Month) Incompletes (2nd Month) Incompletes (3rd Month) Incompletes

DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY AND CORRECTIONAL SERVICES

Receipt of Warden/Managing Official's ARP Response

Facility

Name of Inmate

CL Number

Housing Location

I, the undersigned, indicate by my signature that I have received the warden's response to ARP Case No. _____, received on _____.

Signature of Inmate

Date

Signature of Staff Witness

Date

DOC Form 185.0002j (Rev. 9/19)

Appendix L to DOC.185.0002

Receipt of Warden/Managing Official's ARP Response

Facility

Name of Inmate

CL Number

Housing Location

I, the undersigned, indicate by my signature that I have received the warden's response to ARP Case No. _____, received on _____.

Signature of Inmate

Date

Signature of Staff Witness

Date

DOC Form 185.0002j (Rev. 9/19)

Appendix L to DOC 185.0002

Receipt of Warden/Managing Official's ARP Response

Facility

Name of Inmate

CL Number

Housing Location

I, the undersigned, indicate by my signature that I have received the warden's response to ARP Case No. _____, received on _____.

Signature of Inmate

Date

Signature of Staff Witness

Date

DOC Form 185.0002j (Rev. 9/19)

Appendix L to DOC.185.0002

Receipt of Warden/Managing Official's ARP Response

Facility

Name of Inmate

CL Number

Housing Location

I, the undersigned, indicate by my signature that I have received the warden's response to ARP Case No. _____, received on _____.

Signature of Inmate

Date

Signature of Staff Witness

Date

DOC Form 185.0002j (Rev. 9/19)

Department of Public Safety and Correctional Services
Headquarters Investigative Summary

I. Assigned Investigator: _____ Date: _____
 Inmate's Name: _____ CL #: _____
 ARP Case No.: _____

Pursuant to COMAR 12.02.28, the above-noted administrative remedy case has been assigned to you for investigation. This investigative case summary should be completed in accordance with the instructions provided in COMAR 12.02.28. All steps of the investigation must be completed. If a step is not applicable, it should be noted in the space provided. Failure to complete the case summary in accordance with the instructions will result in the case summary being returned to you for further investigation and/or proper completion. This case summary must be completed and returned to the headquarters administrative remedy coordinator no later than _____.

II. ***Investigation:***

The following information was obtained from _____,
facility coordinator at _____, on _____ during the
 investigation of the above noted administrative remedy appeal.

1. Inmate was interviewed on _____ by _____.
 Details:
2. Witnesses listed below were interviewed:
3. Employees listed below were interviewed:
4. Specific relevant documents and/or evidence reviewed (list):
5. Specific findings of fact (list):

III. **Warden, Managing Official, or Designee's Response:**

1. The established basis of the warden, managing official, or designee's response was (summarize):

2. Concur or non-concur with the warden, managing official, or designee's response (state rationale):

IV. **Commissioner's Draft Response** (recommend disposition/prepare a draft response):

Signature of Investigator

Date Submitted

Part A (Continuation)

Date

Inmate's Name: Print and Signature

CL#

Parte A (continuación)

Fecha

Nombre del recluso: Aclaración y firma

No. de CL

Title 12
DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY AND CORRECTIONAL SERVICES

Subtitle 02 DIVISION OF CORRECTION

Chapter 28 Administrative Remedy Procedures to Resolve Inmate Complaints

Authority: Correctional Services Article, §§2-109, 3-205, 3-209, and 3-211, Annotated Code of Maryland

.01 Purpose.

A. Under the authority granted the Secretary of Public Safety and Correctional Services under Correctional Services Article, §2-103, Annotated Code of Maryland and concurrence of the Commissioner of Correction and Director of Patuxent Institution:

- (1) These regulations apply to an inmate in the custody of the Division of Correction and the Patuxent Institution; and
- (2) Responsibilities previously assigned under the Administrative Remedy Procedures to the Director of Patuxent Institution, such as reviewing, approving, and reporting are now the responsibility of the Commissioner of Correction.

B. These regulations establish procedures for an inmate to seek resolution of a complaint through:

- (1) Informal resolution with facility staff;
- (2) The Administrative Remedy Procedure, which is a formal process consisting of:
 - (a) Presentation of the complaint to the managing official for investigation and resolution; and
 - (b) An appeal to the Commissioner of Correction.

C. Except as permitted by the Inmate Grievance Office under COMAR 12.07.01, an inmate shall exhaust the remedies available under this chapter before submitting a complaint to the Inmate Grievance Office.

.02 Definitions.

A. In this chapter, the following terms have the meanings indicated.

B. Terms Defined.

(1) “Administrative Remedy Procedure (ARP)” means a formal process established by the Commissioner of Correction to address inmate complaints concerning conditions of confinement.

(2) “Administrative Remedy Coordinator (ARC)” means an employee designated by the Commissioner of Correction or Managing Official to receive, acknowledge, and direct the investigation of ARP complaints and to maintain all records relating to the complaints according to procedures set forth in this chapter.

(3) “Appeal” means the process by which an inmate seeks review by the Commissioner of Correction of a decision regarding a complaint submitted under the ARP at the correctional facility level.

(4) “Closely related issues” means matters that are the result of single incident or condition.

(5) “Commissioner” means the Commissioner of Correction.

(6) “Conditions of confinement” means any circumstances, situations, or events that involve an inmate’s custody, transportation, incarceration, or supervision.

(7) “Correctional facility” means a facility within the Division of Correction or Patuxent Institution that is operated for the purpose of confining an individual who is committed to the custody of the Commissioner.

(8) “Department” means the Department of Public Safety and Correctional Services.

(9) “Formal resolution” means a written decision and, if appropriate, relief from the managing official or Commissioner regarding an inmate complaint filed under the ARP.

(10) “Frivolous” means a complaint that:

- (a) Is not serious or practical; or
- (b) Shows on its face a complete lack of substance or merit.

(11) “Informal resolution” means the process by which an inmate seeks relief for a complaint from facility staff under this chapter other than through the ARP.

12.02.28.03

(12) “Inmate” means an individual committed to the custody of the Commissioner and housed in a Division of Correction or Patuxent Institution correctional facility.

(13) “Malicious” means an act that is spiteful, shows ill will, or demonstrates intent to cause harm.

(14) “Managing official” means the warden or other individual responsible for the management of a correctional facility.

(15) “May not” means an absolute prohibition and does not imply discretion.

(16) “Procedural dismissal on preliminary review” means the administrative refusal to accept, investigate, or process an inmate complaint under the ARP, because the inmate’s complaint:

(a) Exceeds time limits for filing the complaint;

(b) Does not provide required or sufficient information;

(c) Is incomplete; or

(d) Is determined to be frivolous or malicious.

(17) “Remedy” means an action to resolve conditions or circumstances that resulted in an inmate complaint under this chapter.

(18) “Working day” means a day of the week excluding weekend days, State holidays, or days on which State offices are closed.

.03 Organization and Responsibilities.

A. The Commissioner, or a designee, is responsible for:

(1) Oversight of the ARP;

(2) Ensuring that a managing official properly applies ARP policy and procedures authorized under this chapter;

(3) Designating a Headquarters ARC;

(4) Designating Headquarters staff to investigate or delegate ARP investigative responsibilities authorized under this chapter;

(5) Responding to appeals within the established time frame; and

(6) Reviewing ARP decisions on appeal from the correctional facility level.

B. The Headquarters ARC is responsible for:

(1) Managing ARP duties at the Headquarters level;

(2) Ensuring that Headquarters staff perform and complete ARP assignments according to requirements under this chapter;

(3) Reporting to the Commissioner, or a designee, compliance issues related to the ARP;

(4) Processing ARP appeals within the established time frame;

(5) Receiving, acknowledging, and directing investigations related to an ARP appeal;

(6) Maintaining documents and records related to the ARP;

(7) Developing and implementing training programs for investigators and ARCs structured to facilitate the ARP; and

(8) Ensuring facility compliance with requirements of this chapter by auditing correctional facility activities related to inmate complaints.

C. A managing official, or a designee, is responsible for:

(1) Oversight of and compliance with procedures to resolve inmate complaints at the managing official’s correctional facility;

(2) Designating a facility ARC and an alternate facility ARC from the following positions:

(a) Case management specialist; or

(b) Correctional officer;

- (3) Ensuring that facility staff are aware of the ARP by:
 - (a) Providing each new employee with an Administrative Remedy Procedure Fact Sheet for new employees;
 - (b) Having the new employee sign a receipt for the Administrative Remedy Procedure Fact Sheet for New Employees; and
 - (c) Having the signed receipt placed in the employee's facility personnel file;
- (4) Ensuring that staff attempt to resolve inmate complaints at the lowest possible level;
- (5) Responding to inmate complaints within the established time frame; and
- (6) Ensuring that the Introduction to the Administrative Remedy Procedure form is read to the inmate as part of inmate orientation and included in the inmate handbook.

D. A facility ARC is responsible for:

- (1) Processing ARP complaints at the ARC's facility in accordance with established procedures and within the required time frame;
- (2) Ensuring that facility staff complete ARP related duties in accordance with established procedures;
- (3) Maintaining documents and records related to resolving inmate complaints under this chapter;
- (4) Reporting ARP non-compliance issues to the managing official;
- (5) Ensuring that ARP forms are available from case management, housing unit officers, and the inmate library; and
- (6) Ensuring that appropriate accommodations are made for an inmate with limited English proficiency or a disability that affects the inmate's ability to file a complaint under the ARP in accordance with Department procedures.

E. A unit liaison:

- (1) Is an employee assigned by the managing official, or a designee, to be the ARC's point of contact in the unit investigating an ARP complaint; and
- (2) When assigned an ARP investigation, shall conduct or reassign the investigation to an employee in the same unit.

F. An individual designated to investigate an ARP complaint under this chapter shall:

- (1) Thoroughly investigate the complaint using the Administrative Remedy Procedure Case Summary form; and
- (2) Complete the assigned investigation and forward documentation to the ARC assigning the investigation within the time limit established for the investigation.

G. The managing official, or a designee, shall ensure that:

- (1) Forms required by an inmate to request resolution of a complaint under this chapter are available to the inmate; and
- (2) If requested, the inmate is provided appropriate assistance with reading and completing the form.

.04 Conditions of Confinement Subject to the ARP.

A. An inmate may use the ARP to resolve a complaint related to:

- (1) Correctional facility policy and procedures;
- (2) Medical and mental health services;
- (3) Access to a court;
- (4) Religious liberties;
- (5) Inmate property that is:
 - (a) Lost;
 - (b) Damaged;
 - (c) Stolen;
 - (d) Destroyed; or
 - (e) Confiscated;

12.02.28.05

- (6) Complaints against staff;
- (7) Use of force;
- (8) Sentence computation and diminution of confinement;
- (9) Correctional facility conditions affecting inmate:
 - (a) Health;
 - (b) Safety; or
 - (c) Welfare;
- (10) Retaliation for seeking to resolve a complaint through the ARP;
- (11) Management and application of the procedures under this chapter for resolving an inmate complaint;
- (12) Commissary; and
- (13) Inmate telephone system.

B. An inmate may not use the ARP to resolve a complaint concerning:

- (1) Case management recommendations and decisions;
- (2) Parole Commission procedures and decisions;
- (3) Inmate disciplinary hearing procedures and decisions;
- (4) Appeals of a decision to withhold inmate mail; or

(5) The following acts by staff or another inmate, which shall be addressed according to Department procedures for addressing complaints under the Prison Rape Elimination Act:

- (a) Rape;
- (b) Sexual assault, sexual harassment, sexual abuse; and
- (c) Other sexual misconduct.

.05 Inmate Complaint Resolution — Overview.

A. An employee who is assigned to investigate and respond to an inmate complaint under this chapter shall work with the inmate to attempt to resolve the inmate’s complaint at the lowest level of inmate supervision.

B. The process for resolving an inmate complaint consists of two components:

- (1) Informal resolution; and
- (2) Formal resolution through the ARP.

C. Informal Resolution.

(1) An inmate may attempt to resolve a complaint informally by working with appropriate staff to reach a remedy to the conditions resulting in the inmate complaint.

(2) An inmate may initiate a formal request to resolve the complaint if:

- (a) The inmate and staff are unable to remedy the inmate complaint; or
- (b) Staff does not respond to the inmate’s informal complaint.

(3) An inmate is not required to exhaust the informal resolution procedure in order to file a request for formal resolution through the ARP.

D. Formal resolution of an inmate complaint consists of utilizing the ARP to file:

- (1) A request for administrative remedy with the managing official; and
- (2) An appeal to the Commissioner, if the inmate is not satisfied with the managing official’s response to the request for an administrative remedy.

E. If the inmate's complaint is not resolved after an appeal under the ARP, the inmate may file a grievance with the Inmate Grievance Office according to procedures under COMAR 12.07.01.

F. An inmate may not file a request to resolve a complaint under this chapter:

- (1) On behalf of another inmate, staff, or other third person, such as a visitor; or
- (2) Brought as a class action.

G. The transfer of an inmate to another facility in the Department does not terminate the ARP, although the transfer of an inmate may be relevant to a determination whether the request is moot or whether relief is available.

H. Filing a complaint with the Department's Intelligence and Investigative Division does not:

- (1) Constitute an administrative remedy; and
- (2) Excuse the inmate from the requirement of pursuing an administrative remedy under this chapter.

I. An inmate is responsible for:

- (1) Using the ARP for the intended purpose; and
- (2) Being honest and straightforward throughout the process.

J. An inmate may not be subject to retaliation because the inmate used the procedures established under this chapter to resolve an issue and:

(1) An inmate may use the ARP or an informal resolution to resolve a complaint of retaliation for using the procedures established under this chapter.

(2) If the inmate's complaint of retaliation is confirmed, the managing official shall ensure that the appropriate action is taken in accordance with the Department's Standards of Conduct.

.06 Limiting Requests for Formal Resolution of Inmate Complaints under ARP.

A. The Commissioner, based on a recommendation from a managing official, may limit the number of inmate complaints for which an inmate may request formal resolution under the ARP.

B. The Commissioner shall base a decision to limit an inmate's requests for formal resolution under the ARP on the inmate's history of complaints under the ARP considering, at a minimum:

(1) The number of formal resolution requests filed by the inmate during the 6 months immediately preceding the date of the most recent request for formal resolution;

(2) Of the number of requests under §B(1) of this regulation, the number that were:

(a) Substantiated; and

(b) Procedurally dismissed on preliminary review based on a finding that the inmate's complaint was frivolous or malicious; and

(3) Information provided by the managing official supporting a recommendation to limit the inmate's requests for formal resolution under the ARP.

C. A managing official seeking to limit the number of requests for formal resolution under the ARP that an inmate may submit shall:

(1) Submit the request to the Commissioner in writing in a format and on forms approved by the Commissioner;

(2) Include in the written request the information required under §§B(1)—(3) of this regulation; and

(3) Recommend to the Commissioner:

(a) The number of requests an inmate may submit for formal resolution under ARP; and

(b) The period for which the proposed limit remains in effect.

12.02.28.07

D. The Commissioner shall:

- (1) Review a request to limit an inmate's use of the formal resolution process under the ARP; and
- (2) Respond to the managing official in writing:
 - (a) Approving or denying the request; or
 - (b) Indicating a different:
 - (i) Number of requests an inmate may submit for formal resolution under the ARP; or
 - (ii) Period for which the limit remains in effect.

E. If the Commissioner denies the request, the Commissioner shall include in the written response to the managing official the reason for the denial.

.07 Withdrawing an ARP Request or ARP Appeal.

A. An inmate filing an ARP request or appeal may withdraw the request or appeal at any time prior to the issuance of a decision on the request or appeal.

B. An inmate withdrawing a request or appeal shall submit the request to withdraw the request or appeal:

- (1) In writing using an Administrative Remedy Procedure Withdrawal form (Withdrawal form); and
- (2) To the facility ARC receiving the original ARP request or the Headquarters ARC receiving the appeal.

C. An ARC receiving a properly completed Withdrawal form shall:

- (1) Take steps to stop any action taking place related to the inmate complaint;
- (2) Appropriately record action taken in response to the withdrawal request;
- (3) File the original Withdrawal form in the appropriate ARP file; and
- (4) Provide the inmate with a copy of the finalized Withdrawal form.

.08 Informal Resolution of an Inmate Complaint.

A. As soon as possible after the incident resulting in the complaint occurred or the date the inmate first had knowledge of the incident, an inmate seeking informal resolution of a complaint under this chapter shall:

- (1) Document the request in writing on an Informal Inmate Complaint form; and
- (2) Forward the completed form to the appropriate unit head or shift commander.

B. An inmate may file as many forms as necessary to address the incident; however, only one complaint may be on a single form.

C. When completing the Informal Inmate Complaint form, the inmate shall:

- (1) Provide:
 - (a) The subject of the complaint;
 - (b) The date the incident occurred or the inmate first had knowledge of the incident;
 - (c) The names of other individuals involved;
 - (d) A brief description of the incident or complaint; and
- (2) Date and sign the completed form.

D. Filing a request for informal resolution of an inmate complaint does not extend the period for filing a request for formal resolution under Regulation .09 of this chapter.

E. A unit head or shift commander receiving an Informal Inmate Complaint form shall:

- (1) Record on the form the date received and the initials of the individual receiving the form;
- (2) Provide a copy of the receipted form to the inmate;

(3) Assign an individual, if possible familiar with the subject matter area involved in the complaint, to, within 15 calendar days of the date recorded on the request indicating receipt by the unit head or shift commander:

- (a) Review the form to establish the basis of the complaint;
- (b) Research and review appropriate reports, records, policies, procedures and other documents;
- (c) Assess merit of the complaint in light of items under §E(3)(b) of this regulation;
- (d) If applicable, recommend a remedy to resolve the complaint; and
- (e) Draft and submit a response, with or without consultation with the unit head or shift commander, on the form to the individual assigning the case for review.

F. A unit head or shift commander receiving a report under §E(3)(e) of this regulation shall:

- (1) Review and, if the report is properly completed in accordance with provisions established under this chapter, sign and date the form;
- (2) Ensure that a copy of the form is provided to the inmate filing the request; and
- (3) If appropriate, ensure that the approved steps are taken to grant the approved remedy.

.09 Formal Resolution of an Inmate Complaint — Requests.

A. A request for formal resolution of a complaint under this chapter may be filed only by an inmate.

B. An inmate seeking formal resolution of a complaint under this chapter, as soon as possible, but no later than 30 days after the date of the incident resulting in the complaint or the date the inmate first had knowledge of the incident, whichever is later, shall:

- (1) Document the request in writing using an Administrative Remedy Procedure Request for Administrative Remedy form (Request form); and
- (2) Submit the completed Request form in accordance with the managing official's written instructions.

C. A staff member receiving a Request form under §B(2) of this regulation shall:

- (1) Date and sign the Request form;
- (2) Provide the inmate with a copy of the dated and signed Request form; and
- (3) Forward the Request form for processing in accordance with written procedures established by the managing official.

D. When completing the Request form, the inmate shall:

- (1) Use a typewriter or a black or blue ink pen;
- (2) Provide:
 - (a) The subject of the complaint;
 - (b) The date the incident occurred or the inmate first had knowledge of the incident;
 - (c) The names of other individuals involved;
 - (d) A brief description of the incident or complaint;
 - (e) Steps, if any, taken toward an informal resolution of the complaint; and
 - (f) Relief requested to resolve the complaint; and
- (3) Date and sign the completed Request form.

.10 Formal Resolution of an Inmate Complaint — Preliminary Review.

A. Facility Preliminary Review of a Request Form.

- (1) Within 5 working days of the date of receipt of a Request form by the managing official, the facility ARC shall:
 - (a) Assign a case number to the request according to requirements established in Regulation .19 of this chapter;
 - (b) Index the request according to requirements established in Regulation .19 of this chapter; and

12.02.28

- (c) Review the request to determine if the request:
 - (i) Is frivolous or malicious;
 - (ii) Is complete and submitted according to requirements under this chapter;
 - (iii) Is eligible for resolution under this chapter; and
 - (iv) Has been submitted within established time requirements; and
- (d) Take action required under §A(2) or (3) of this regulation.
- (2) If the request is determined to be frivolous or malicious, the managing official, or a facility ARC, shall:
 - (a) Properly complete the appropriate part of the Request form; and
 - (b) Record that the request is procedurally dismissed as being frivolous or malicious, or both.
- (3) If the Request form is determined to be incomplete and the missing information is necessary to review the inmate's complaint, the managing official or facility ARC shall:
 - (a) Properly complete the appropriate part of the Request form;
 - (b) Record that the request is procedurally dismissed as being incomplete;
 - (c) Provide specific direction to resolve the noted issue;
 - (d) Establish a due date for the resubmission that is the later of:
 - (i) 15 calendar days from the date of the procedural dismissal; or
 - (ii) 30 calendar days of the date of the original submission of the Request form;
 - (e) Return the completed Request form and a blank Request form to the inmate; and
 - (f) File a copy of the completed Request form in the appropriate ARP file.
- (4) A Request form may not be determined incomplete and therefore procedurally dismissed pending resubmission under §A(3) of this regulation solely because the inmate did not include information concerning actions taken to informally resolve the complaint.
- (5) After the managing official or a facility ARC reviews a Request form, the facility ARC shall:
 - (a) Appropriately process the request based on the action resulting from the preliminary review;
 - (b) Ensure that the affected individuals are notified of the result of the preliminary review;
 - (c) If the Request form is not subject to procedural dismissal on preliminary review on the date the case is indexed:
 - (i) Review the request to determine the nature of the case and assign the case for investigation by an individual familiar with the nature of the case; and
 - (ii) Return the receipt portion of the Request form to the inmate filing the request; and
 - (d) Appropriately file the ARP documents.

B. Headquarters Preliminary Review of a Request Form. If a Request form is submitted directly to the Commissioner without being submitted first to the inmate's managing official, the Commissioner, or a designee, shall:

- (1) Refer the Request form to the appropriate managing official including the date that the request was received by the Commissioner;
- (2) Record the Request form in the Headquarters index without a case number; and
- (3) Notify the inmate submitting the Request form, in writing, of the request being referred to the managing official.

C. A managing official who receives a Request form from the Commissioner shall process the Request form in accordance with provisions under §A of this regulation.

.11 Procedural Dismissal on Preliminary Review — Resubmission.**A. Incomplete Request — Eligible for Resubmission.**

(1) A dismissal on preliminary review of a Request form may be resubmitted if the procedural dismissal on preliminary review is based on:

- (a) An incomplete request form; or
- (b) A requirement for more information than that provided on the Request form.

(2) Upon receipt of a Request form from a managing official indicating the request is to be procedurally dismissed on preliminary review because of reasons under §A(1) of this regulation, the facility ARC, within 5 working days of the date of receipt of the request by the managing official, shall:

(a) Sign, date, and return the Request form to the inmate submitting the request including written notification of the procedural dismissal on preliminary review;

(b) Provide instructions for resubmitting the request that include:

- (i) Completing a new Request form;
- (ii) Complying with instructions provided; and
- (iii) Submitting the request to the facility ARC by the date specified in the notice;

(c) Provide notice that:

(i) If the resubmission does not correct issues noted by the facility ARC, the procedural dismissal on preliminary review is final; and

(ii) If the resubmission is not received by the date established by the facility ARC indicated in the notice provided under §A(2) of this regulation, the procedural dismissal on preliminary review is final.

(3) An inmate may appeal a dismissal in accordance with the procedures set forth in Regulation .14 of this chapter.

B. Procedural Dismissal on Preliminary Review — Ineligible for Resubmission.

(1) A procedural dismissal on preliminary review of a Request form may not be resubmitted if the procedural dismissal on preliminary review is based on a finding by the facility ARC that the:

- (a) Inmate complaint is frivolous or malicious;
- (b) Inmate complaint is not eligible for resolution under Regulation .04 of this chapter;
- (c) Except for provisions under §B(3) of this regulation, request was not submitted within established time requirements;
- (d) Inmate complaint has previously been resolved outside the formal resolution process;
- (e) Inmate complaint has previously been resolved through the formal resolution process;
- (f) Inmate complaint is repetitive of a request previously filed by the inmate through the formal resolution process, and a response was issued as a result of the previous request;
- (g) Request is in excess of an authorized limit on the number of requests the inmate may submit; or
- (h) Incident in the Request is determined by the facility ARC to be the basis of an investigation being conducted by the Department's Intelligence and Investigative Division.

(2) Upon receipt of a Request form from a managing official, indicating the request is to be procedurally dismissed on preliminary review for reasons under §B(1) of this regulation, the facility ARC, within 5 working days of the date of receipt of the request by the managing official, shall:

(a) Sign, date, and return the Request form to the inmate submitting the request including written notification of the procedural dismissal on preliminary review;

(b) Include information as to the reason for the procedural dismissal on preliminary review;

(c) Include a statement that the procedural dismissal on preliminary review is final; and

12.02.28.12

(d) Notify the inmate that the decision may be appealed to the Commissioner if the procedural dismissal is based on §B(1)(h) of this regulation and include in the notification the following statement:

“The request is procedurally dismissed at this level. It has been determined that the subject matter of your Request is under investigation by the Department’s Intelligence and Investigative Division under case number [insert case number here] and no further action will be taken under the Administrative Remedy Procedures at this level. You may appeal this decision to the Commissioner of Correction.”

(3) If the managing official or the facility ARC receives a Request form after the permitted time frame for submitting a Request form, the managing official or facility ARC may:

(a) Accept and process the Request form if the managing official or the facility ARC determines that the inmate has demonstrated that extraordinary circumstances prevented the inmate from submitting the Request form within the required time frame; or

(b) Procedurally dismiss the untimely Request form on preliminary review, with or without referring the untimely Request form to the appropriate facility for follow up independent of the ARP and notify the inmate that the decision may be appealed to the Commissioner.

C. When a Request form is procedurally dismissed on preliminary review, the facility ARC, on the date the request is indexed, shall:

- (1) Return the original and one copy of the request form to the inmate filing the request; and
- (2) Place a copy in the ARP file maintained by the facility ARC.

D. A procedural dismissal on preliminary review by a managing official, or a designee, may be appealed to the Commissioner according to Regulation .14 of this chapter.

.12 Formal Resolution of an Inmate Complaint — Investigation.

A. If a Request form is not procedurally dismissed under this chapter, a facility ARC:

(1) On the date the Request form is indexed, shall:

- (a) Complete and send the receipt portion of the Request form to the inmate; and
- (b) Review the request to determine the nature of the Request form in order to assign the investigation to the unit liaison familiar with the area or subject matter that is the basis of the Request form.

(2) May not assign the request for investigation to an employee if that assignment is to an employee who is the subject of the complaint.

B. If a Request form is received at the inmate’s current facility, but the complaint is based on an incident occurring at the inmate’s previous facility, the managing official, or facility ARC at the inmate’s:

(1) Current facility shall:

- (a) Index the Request form at the current facility;
- (b) Forward the Request form to the managing official of the facility where the incident occurred; and
- (c) Maintain a copy of the Request form at the inmate’s current facility.

(2) Previous facility shall:

- (a) Respond to the Request form as though the Request form was originally received at that facility;
- (b) Complete all requirements of the ARP as established under this chapter;
- (c) Forward a copy of the resulting ARP documentation to the current facility for:
 - (i) Notification to the inmate;
 - (ii) Updating the index; and
 - (iii) Filing in the current facility’s ARP file; and

(d) Maintain the original documentation in the current facility’s ARP files.

C. A unit liaison assigned to conduct an investigation of a Request form under this chapter is responsible for ensuring that the investigation is completed and may:

- (1) Personally conduct the assigned investigation; or
- (2) Reassign the investigation to another employee in the unit.

D. An investigation of a Request form shall, absent good cause for not conducting an interview include an interview with:

- (1) The inmate filing the Request form;
- (2) A relevant witness named by the inmate; and

(3) A relevant employee, including a health care provider, involved in or able to provide relevant information related to the complaint and who, unless good cause exists, shall submit a written report of the information provided to the assigned investigator.

E. If interviewing an inmate or multiple inmates involved in the complaint would pose a threat to safety or security at the facility, the interviews may not be required and the justification for not conducting the interview shall be included in the Administrative Remedy Procedure Case Summary form.

F. At the North Branch Correctional Institution, interviews of relevant inmates may be conducted using the facility intercom system to accommodate security requirements; however, personal interviews shall be conducted, absent good cause, if the intercom system is inoperable at the time of the interviews or if privacy concerns prevent use of the system.

G. An investigation of a Request form shall:

(1) In addition to interviews under §D of this regulation, include a:

- (a) Review of records, reports, policy and procedures, and other documents relevant to the inmate complaint;
- (b) Finding of facts that chronologically identifies the events related to the inmate complaint; and
- (c) Recommendation and written justification determining the inmate complaint is considered:
 - (i) Meritorious;
 - (ii) Meritorious in part; or
 - (iii) Dismissed;

(2) Be completed within the period determined by the facility ARC;

(3) Documented using an Administrative Remedy Procedure Case Summary form that:

(a) Includes:

- (i) Information obtained from interviews and, if applicable, justification for not conducting a required interview;
- (ii) Information obtained by reviewing documents;
- (iii) Findings of fact; and
- (iv) A recommendation and justification for the recommendation as to the disposition of the case; and

(b) Is submitted to the managing official or facility ARC assigning the case for investigation within the time frame established by the managing official or facility ARC.

H. A managing official or facility ARC receiving a report and related documents under §G of this regulation shall review the report and related documents to ensure that the investigative actions and related documentation meet requirements of this chapter, and:

(1) If the managing official's or facility ARC's review determines that the Administrative Remedy Procedure Case Summary is deficient or incomplete shall:

- (a) Return the documents to the investigator responsible for the investigation;
- (b) Provide instruction as to correcting the identified deficiencies; and
- (c) Establish a date for the investigator to return the documents with deficiencies resolved; or

DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY AND CORRECTIONAL SERVICES

12.02.28.13

(2) If the managing official's or facility ARC's review determines the report and related documents are sufficient, shall prepare a response using the Administrative Remedy Request form, for the managing official's signature or the Commissioner's signature to the inmate submitting the Request form that is based on:

- (a) The case summary;
- (b) Attached documentation and reports; and
- (c) The investigator's recommendation;

(3) The response required under §H(2) of this regulation shall:

(a) Be provided to the inmate within 30 calendar days of the date the inmate filed a formal complaint using the ARP, unless an extension is authorized under §K of this regulation;

(b) In the first sentence of the response appropriately state that the complaint is:

- (i) Meritorious;
- (ii) Meritorious in part; or
- (iii) Dismissed;

(c) Address each element and allegation of the complaint;

(d) Be easy to understand;

(e) Clearly state the facts upon which the decision is based;

(f) Provide an explanation of any remedy resulting from the findings;

(g) Notify the inmate that the decision may be appealed to the Commissioner; and

(h) Be forwarded to the managing official for review.

I. A managing official receiving documents under §H(3)(g) of this regulation shall review the information and if the action related to resolving the inmate complaint is determined:

(1) Unsatisfactory, return the documents to the ARC with instructions directing additional action or information and resubmittal for review; or

(2) Satisfactory, sign and date the appropriate documents and return all documents to the ARC.

J. An ARC receiving:

(1) An unsatisfactory finding under §I(1) of this regulation shall ensure steps are taken to address any deficiencies and return the document so that notification to the inmate filing the request is made within the established time frame; or

(2) A satisfactory finding under §I(2) of this regulation shall, within the established time frame, distribute:

(a) The original and one copy of the completed Request form to the inmate filing the Request form; and

(b) A copy of the Request form signed by the inmate and originals of related documents to the ARP file.

K. Extension of 30 Calendar Day Processing Requirement.

(1) If apparent that conditions beyond the correctional facility's control exist, making 30 calendar days insufficient to complete processing a Request form, the managing official is permitted one extension of 15 days.

(2) If the managing official, or a designee, extends the time for responding to a Request form, the ARC, before expiration of the original 30 calendar day period, shall:

(a) Complete an Administrative Remedy Process Extension form;

(b) Forward the completed Administrative Remedy Process Extension form to the inmate filing the Request form whose approval of the extension is not required.

(3) The ARC shall include the Administrative Remedy Process Extension form in the documents related to the Request form.

L. An inmate may appeal a decision made under this regulation in accordance with provisions under Regulation .14 of this chapter.

.13 Request for Formal Resolution of an Inmate Complaint — Remedy.

- A. If an inmate complaint is meritorious or meritorious in part, the response by the managing official shall include a remedy.
- B. A remedy to resolve an inmate complaint may include:
- (1) If the nature of the inmate complaint relates to substance of policy, rule, or procedure:
 - (a) Appropriate amendments that are communicated effectively and promptly to appropriate individuals; and
 - (b) Instructions for implementing change;
 - (2) If the nature of the inmate complaint relates to interpreting policy, rule, or procedure:
 - (a) Written explanation of the questioned policy, rule, or procedure that is communicated effectively and promptly to appropriate individuals; and
 - (b) Instructions for implementing change;
 - (3) If the nature of the inmate complaint relates to application of policy, rule, or procedure:
 - (a) Written direction to the appropriate employee to properly apply the policy, rule, or procedure correctly; and
 - (b) Instructions for implementing change;
 - (4) If the nature of the inmate complaint relates to individual inmate actions:
 - (a) Protection of the inmate who filed the Request form that may include reassignment of one or more of the inmates involved;
 - (b) Safeguards to prevent retaliation against the inmate; or
 - (c) Remedy to make the inmate “whole” again, such as returning property;
 - (5) If the nature of the inmate complaint relates to the computation of the term of confinement or diminution of confinement credits:
 - (a) Prompt re-computing; and
 - (b) If appropriate, expedited processing of any privileges or change in status based on the new computation;
 - (6) If the nature of the inmate complaint relates to loss of inmate property within the custody and control of the unit:
 - (a) Return or replacement of property of equal value at time of loss in accordance with standard practices for determining the value of depreciated property; or
 - (b) Monetary reimbursement equal to value of property at time of loss; or
 - (7) If the nature of the inmate complaint relates to living conditions and facilities, prompt improvement.
- C. If the remedy includes monetary reimbursement for property:
- (1) An Inmate Property Reimbursement form shall be used to calculate the amount of reimbursement at the time of the loss.
 - (2) Except under provisions of §C(3) of this regulation, the ARC shall ensure that the inmate is presented with a completed Request for Inmate Personal Property Reimbursement form indicating the reimbursement value and if the inmate:
 - (a) Accepts the value:
 - (i) The inmate shall indicate acceptance on the form;
 - (ii) The inmate shall sign the form;
 - (iii) The managing official shall ensure that the agreed to monetary reimbursement is deposited in the inmate’s facility account;
 - (iv) The ARC shall ensure that Request form documents are appropriately filed; and
 - (v) The matter is considered closed and finally resolved.
 - (b) Refuses to accept the value:
 - (i) The inmate’s refusal shall be indicated on the form;

12.02.28.14

- (ii) The inmate shall sign the form indicating refusal to accept the reimbursement;
- (iii) The form shall be filed in the appropriate ARP file;
- (iv) No monetary reimbursement is to be deposited in the inmate's facility account; and
- (v) The matter is considered to be closed at the applicable level of the ARP.

(3) If an inmate refuses settlement under §C(1)(b) of this regulation, before the managing official's response to the inmate's complaint, the managing official's response shall:

- (a) State that the Request form is meritorious in part;
- (b) List the property that was lost or damaged;
- (c) State the amount of reimbursement offered to the inmate;
- (d) State that the inmate refused the reimbursement offered and that no monetary reimbursement is to be deposited in the inmate's facility account; and
- (e) Ensure that Request form documentation is filed in the appropriate ARP file.

D. If appropriate, a managing official may include, as a remedy, a recommendation to change policy or procedures that relate to the nature of the inmate complaint.

E. Facility staff shall fully comply with a remedy in the managing official's response to an inmate complaint under this chapter as soon as possible, but no later than 30 calendar days after the date of the response.

- (1) An ARC receiving a response from the managing official containing a remedy shall:
 - (a) Notify appropriate staff of the remedy;
 - (b) Monitor action taken to implement the remedy to ensure the remedy is fully implemented no later than 30 calendar days after the date of the response by:
 - (i) Maintaining a separate chronological file of incomplete remedies;
 - (ii) Reviewing the file at least weekly to ensure implementation; and
 - (iii) Notifying the managing official issuing the response to an inmate complaint when the remedy is not fully implemented within the required period.
- (2) After full implementation of a remedy, the ARC shall file the response according to procedures under this chapter.

.14 Appeal — Requesting.

A. An inmate filing a request for formal resolution of an inmate complaint may appeal to the Commissioner:

- (1) A procedural dismissal on preliminary review of the Request form;
- (2) The managing official's failure to provide a response within established time requirements; and
- (3) A decision by the managing official contained in the response to the Request form.

B. An inmate filing an appeal under this regulation shall:

- (1) Submit the request in writing in a format and on a form approved by the Commissioner;
- (2) Include all of the following in the appeal:
 - (a) The name of the inmate filing the appeal;
 - (b) The name of the correctional facility housing the inmate filing the appeal;
 - (c) A statement describing the reason for the appeal;
 - (d) The original case number;
 - (e) The date the appeal is submitted;
 - (f) The signature of the inmate submitting the appeal;
 - (g) A copy of the original complaint with all supporting documentation; and

- (h) A copy of the procedural dismissal on preliminary review or managing official's decision;
- (3) Include one of the following in the statement required under §B(2)(c) of this regulation as the grounds for the appeal:
 - (a) The basis for disagreement with the Facility ARC's decision or reason for procedural dismissal on preliminary review;
 - (b) The basis for disagreement with the Managing Official's decision, remedy, or response; or
 - (c) A failure by Managing Official to respond within the established time frame;
- (4) Limit the basis of the appeal to the areas identified under §B(2)(c) of this regulation without introducing a new inmate complaint; and
- (5) Except for provisions under §C of this regulation, file the appeal with the Commissioner as indicated in the notice provided in accordance with Regulation .11 of this chapter so that the Headquarters ARC receives the appeal within 30 calendar days of:
 - (a) For an appeal of a procedural dismissal on preliminary review, the date the inmate received notice of the procedural dismissal on preliminary review;
 - (b) For an appeal of a managing official's decision or remedy in a response to a Request form, the date the inmate received the response; or
 - (c) For an appeal of a Managing Official's failure to respond within the established time frame, the date the managing official's response was due to the inmate.
- C. If the inmate demonstrates that extraordinary circumstances exist that prevented submitting an appeal within the established time frame, the Commissioner may accept a late filing of an appeal.
- D. When submitting an appeal under this section, the inmate:
 - (1) Is encouraged to submit the Request form to the Commissioner using the U.S. Postal Service.
 - (2) May submit the Request form using the Department courier system knowing that the Department is not responsible if the appeal is not received within the time frame established for submitting an appeal under this chapter.
- E. Within 5 working days of the date the appeal is received by the Commissioner, the Headquarters ARC shall:
 - (1) Index the appeal according to the originally assigned case number; and
 - (2) Conduct a preliminary review of the appeal and determine to:
 - (a) Accept and process the appeal within the established time frame; or
 - (b) Procedurally dismiss the appeal on preliminary review.

.15 Appeals — Preliminary Review.

- A. The Headquarters ARC shall conduct a preliminary review of an appeal submitted in accordance with this chapter following the applicable procedures established under Regulation .10 of this chapter for a preliminary review of a Request form received by a managing official.
- B. If the Headquarters ARC procedurally dismisses on preliminary review an appeal under §A of this regulation, the Headquarters ARC shall comply with applicable requirements established under Regulations .10 and .11 of this chapter for procedurally dismissing on preliminary review a Request form received by a managing official.
- C. The Headquarters ARC shall procedurally dismiss on preliminary review, without the opportunity for re-submission, a properly submitted appeal challenging a managing official's procedural dismissal on preliminary review of a Request form if, after reviewing the managing official's rationale, the Headquarters ARC agrees with the managing official's decision.

.16 Appeals — Investigation.

- A. An appeal accepted by the Headquarters ARC shall be investigated.
 - (1) Except for a Request form dismissed in accordance with Regulation .11 of this chapter, an investigation of an appeal under this chapter shall be limited to the issues identified in the initial Request form.

12.02.28.17

(2) On the date the Headquarters ARC indexes the appeal, the Headquarters ARC shall process the appeal for investigation using appeal related forms and documents according to applicable requirements under Regulation .12 of this chapter for investigating a Request form received by a managing official.

B. The results of an investigation of an appeal shall be recorded and communicated using appeal related forms and documents according to applicable requirements under Regulation .12 of this chapter for recording, reporting and communicating results of an investigation of a Request form received by a managing official.

.17 Appeals — Remedy.

A. The Commissioner, or a designee, shall respond in writing to an appeal within 30 calendar days of the date the inmate files the appeal.

B. If an appeal is found to be meritorious or meritorious in part, the response by the Commissioner shall include a remedy.

C. A remedy for an appeal may include:

- (1) Actions identified under Regulation .13 of this chapter for a Request form received by a managing official; or
- (2) Other action consistent with the purpose of the ARP.

D. Monitoring implementation of a remedy, required notification, and filing resulting from an appeal under this chapter are performed using appeal-related forms and documents according to applicable requirements under Regulation .13 of this chapter for remedies for a Request form received by a managing official.

.18 Appeals — Inmate Grievance Office.

An inmate may seek review by the Inmate Grievance Office according to procedures under COMAR 12.07.01 of a decision by the Commissioner or the failure of the Commissioner to file a response to an appeal within the time frame established under §A of Regulation .17 of this chapter.

.19 Documentation — Filing — Reports.

A. Case Indexing.

- (1) The Headquarters ARC and each facility ARC shall maintain an index of Request forms and, at Headquarters, appeals.
- (2) The Commissioner shall determine the format and content of the index.
- (3) The Headquarters ARC and each facility ARC shall establish a new index for each calendar month to record information concerning Request forms received at either level and appeals received by Headquarters.
- (4) The Headquarters ARC and a facility ARC shall index each Request form received at either level and an appeal received by Headquarters within 5 working days of the date recorded on the Request form or appeal.
- (5) The index shall record for each case:
 - (a) The name of the inmate filing the request and the inmate's identification number;
 - (b) The case number that consists of:
 - (i) The correctional facility's acronym in upper case followed by a dash;
 - (ii) A four digit sequential number beginning with 0001 on January 1st of each calendar year followed by a dash; and
 - (iii) The last 2 digits representing the calendar year;
 - (c) The date that the case is indexed;
 - (d) If appropriate, information concerning procedural dismissal on preliminary review;
 - (e) If appropriate the date a re-submission or non-concurrence decision is indexed;
 - (f) The most appropriate subject codes indicating the nature of the complaint (only 2 codes may be used);
 - (g) If the case is accepted for processing, an abstract of the complaint;
 - (h) The date the managing official or Commissioner:
 - (i) Signed the response to the inmate complaint; or
 - (ii) Procedurally dismissed the complaint;

- (i) The date the inmate signed the response indicating receipt of the response from the managing official;
- (j) The final disposition of the inmate complaint; and
- (k) Other information related to the case, such as:
 - (i) A brief description of the complaint;
 - (ii) Justification for a procedural dismissal; and
 - (iii) The date a resubmittal is due.
- (6) The Headquarters ARC and a facility ARC shall update the index at the time new information is received concerning a case.
- (7) A facility ARC shall:
 - (a) By the tenth working day of each month, forward a copy of the index for the previous month to the Headquarters ARC; and
 - (b) When dispositions have been recorded for all cases on a monthly index, forward a copy of the completed index to the Headquarters ARC.

B. Filing — Case Records.

(1) Each facility ARC and the Headquarters ARC shall establish and maintain a system for filing documents related to requests for formal resolution of an inmate complaint and related appeals.

(2) A facility ARC and the Headquarters ARC shall maintain documents related to an ARP case and related appeals for a minimum of 5 years from the date of a final disposition of the case and then dispose of the documents in accordance with the applicable document retention schedule.

C. Program Reports.

(1) An ARC shall complete reports in a format and on forms approved by the Commissioner containing data that may be used to analyze the ARP.

(2) Quarterly, during each calendar year, each facility ARC shall forward to the Headquarters ARC a copy of reports required by the Commissioner related to the ARP.

.20 Audits.

A. The Commissioner, or a designee, shall establish:

- (1) A system to audit the ARP at each correctional facility; and
- (2) A schedule for audits authorized under this chapter.

B. An audit team consists of:

- (1) The Headquarters ARC, or a designee; and
- (2) At least one facility ARC selected by the Headquarters ARC from a correctional facility other than the correctional facility subject to the current audit.

C. An audit, at a minimum, consists of:

- (1) An entrance interview with the managing official of the correctional facility being audited to:
 - (a) Explain the purpose of the audit; and
 - (b) Provide an overview of the audit process;
- (2) Examining:
 - (a) Required files and documents related to the correctional facility's use of the ARP;
 - (b) Documents related to investigations of inmate complaints under this chapter; and
 - (c) Actions taken related to implementing remedies resulting from meritorious or meritorious-in-part inmate complaints;
- (3) Conducting interviews with inmates and staff to assess the effectiveness of the ARP;

DEPARTMENT OF PUBLIC SAFETY AND CORRECTIONAL SERVICES

12.02.28.20

- (4) Interviews with correctional facility staff to determine necessary amendments to the ARP; and
- (5) An exit interview with the managing official to provide an overview of findings.

D. Audit Report.

(1) Within 30 calendar days of the date an audit is completed, the Headquarters ARC shall prepare and submit to the Commissioner, or a designee, and to the respective managing official a written report summarizing:

- (a) The results of the audit; and
- (b) If appropriate, compliance issues that need to be addressed.

(2) Within 30 calendar days of the date a managing official receives an audit report from the Headquarters ARC, the managing official shall:

- (a) Acknowledge receipt of the report; and
- (b) If appropriate, provide a plan of action to correct compliance issues identified by the audit.

(3) If appropriate, the Headquarters ARC shall monitor a managing official's progress to correct noted compliance issues.

(4) A correctional facility may be subject to a non-scheduled audit or follow-up audit to determine progress on corrective action specified in a managing official's plan of action to correct compliance issues identified in an audit report.

Administrative History

Effective date: March 12, 2018 (45:5 Md. R. 286)

Título 12
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA Y SERVICIOS
CORRECCIONALES

Subtítulo 02 DIVISIÓN DE CORRECCIÓN

Capítulo 28 Procedimientos de Recursos Administrativos para resolver las quejas de los reclusos

Autoridad: Artículo de Servicios Correccionales, §§2-109, 3-205, 3-209 y 3-211, Código Anotado de Maryland

.01

PROPÓSITO

A. En virtud de la autoridad otorgada al secretario de Seguridad Pública y Servicios Correccionales conforme al Artículo de Servicios Correccionales, §2-103, Código Anotado de Maryland, y la aprobación del comisionado de Corrección y director de la Institución Patuxent:

(1) estas regulaciones se aplican a los reclusos bajo la custodia de la División de Corrección y de la Institución Patuxent; y

(2) las responsabilidades previamente asignadas al director de la Institución Patuxent conforme a los Procedimientos de Recursos Administrativos, tales como la revisión, la aprobación y la presentación de informes, ahora son responsabilidad del comisionado de Corrección.

B. Estas regulaciones establecen procedimientos para que un recluso busque la resolución de una queja a través de los siguientes medios:

(1) resolución informal con el personal de la instalación;

(2) el Procedimiento de Recursos Administrativos, un proceso formal que consiste en lo siguiente:

(a) presentación de la queja al oficial administrativo para su investigación y resolución; y

(b) una apelación al comisionado de Corrección.

C. Excepto según lo permitido por la Oficina de Reclamaciones de Reclusos conforme al COMAR 12.07.01, un recluso deberá agotar los recursos disponibles en este capítulo antes de presentar una queja a la Oficina de Reclamaciones de Reclusos.

.02 DEFINICIONES.

A. En este capítulo, los siguientes términos tienen los significados indicados.

B. Términos definidos.

(1) “Apelación” significa el proceso por el cual un recluso busca la revisión por parte del comisionado de Corrección de una decisión con respecto a una queja presentada conforme al ARP a nivel de la institución correccional.

(2) “Asuntos estrechamente relacionados” significa asuntos que son el resultado de un solo incidente o condición.

(3) “Comisionado” significa el comisionado de Corrección.

(4) “Condiciones de confinamiento” significa cualquier circunstancia, situación o evento que involucre la custodia, el transporte, el encarcelamiento o la supervisión de un recluso.

(5) “Coordinador de recurso administrativo (ARC)” significa un empleado designado por el comisionado de Corrección o el oficial administrativo para recibir, reconocer y dirigir la investigación de las quejas del ARP y para mantener todos los registros relacionados con las quejas de acuerdo con los procedimientos establecidos en este capítulo.

(6) “Departamento” significa el Departamento de Seguridad Pública y Servicios Correccionales.

(7) “Desestimación procesal en la revisión preliminar” significa la negativa administrativa a aceptar, investigar o procesar una queja del recluso conforme al ARP porque la queja del recluso:

(a) excede los plazos para presentar la queja;

(b) no proporciona la información requerida o suficiente;

(c) está incompleta; o

(d) se determina frívola o maliciosa.

(8) “Día hábil” significa un día de la semana excluidos los días de fin de semana, los feriados estatales o los días en que las oficinas estatales están cerradas.

(9) “Frívola” significa una queja que:

(a) no es seria ni práctica; o

(b) muestra a simple vista una falta total de sustancia o mérito.

12.02.28.03

(10) “Instalación correccional” significa una instalación dentro de la División de Corrección o la Institución Patuxent que se opera con el propósito de confinar a una persona que está bajo la custodia del comisionado.

(11) “Malicioso” significa un acto que es rencoroso, muestra mala voluntad o demuestra la intención de causar daño.

(12) “No puede” significa una prohibición absoluta y no implica discreción.

(13) “Oficial administrativo” significa el alcaide u otra persona responsable de la administración de una instalación correccional.

(14) “Procedimiento de Recursos Administrativos (ARP)” significa un proceso formal establecido por el comisionado de Corrección para abordar las quejas de los reclusos en relación con las condiciones de confinamiento.

(15) “Recluso” significa una persona bajo la custodia del comisionado y alojada en una instalación correccional de la División de Corrección o de la Institución Patuxent.

(16) “Recurso” significa una acción para resolver condiciones o circunstancias que resultaron en una queja del recluso en virtud de este capítulo.

(17) “Resolución formal” significa una decisión por escrito y, si corresponde, una reparación del oficial administrativo o del comisionado con respecto a la queja de un recluso presentada en virtud del ARP.

(18) “Resolución informal” significa el proceso por el cual un recluso busca la reparación por una queja a través del personal de la instalación conforme a este capítulo en lugar de través del ARP.

.03 ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.

A. El comisionado, o un designado, es responsable de lo siguiente:

- (1) Supervisar el ARP.
- (2) Garantizar que un oficial administrativo aplique correctamente la política y los procedimientos del ARP autorizados en este capítulo.
- (3) Designar a un ARC de la Oficina Central.
- (4) Designar al personal de la Oficina Central para investigar o delegar las responsabilidades de investigación del ARP autorizadas conforme a este capítulo.
- (5) Responder a las apelaciones dentro del plazo establecido.
- (6) Revisar las decisiones del ARP en apelación desde el nivel de la instalación correccional.

B. El ARC de la Oficina Central es responsable de lo siguiente:

- (1) Administrar las tareas del ARP en el nivel de la Oficina Central.
- (2) Asegurarse de que el personal de la Oficina Central realice y complete las tareas del ARP de acuerdo con los requisitos de este capítulo.
- (3) Informar al comisionado, o a un designado, los problemas de cumplimiento relacionados con el ARP.
- (4) Procesar las apelaciones del ARP dentro del plazo establecido.
- (5) Recibir, reconocer y dirigir investigaciones relacionadas con una apelación del ARP.
- (6) Conservar documentos y llevar registros relacionados con el ARP.
- (7) Desarrollar e implementar programas de capacitación para investigadores y ARC estructurados para facilitar el ARP.
- (8) Y asegurar el cumplimiento por parte de la instalación de los requisitos de este capítulo auditando las actividades de la instalación correccional relacionadas con las quejas de los reclusos.

C. Un oficial administrativo, o un designado, es responsable de lo siguiente:

- (1) Supervisar los procedimientos para resolver las quejas de los reclusos en la instalación correccional del oficial administrativo y el cumplimiento de estos.
- (2) Designar un ARC de la instalación y un ARC de la instalación alternativo desde las siguientes posiciones:
 - (a) especialista en administración de casos; u
 - (b) oficial correccional.

(3) Asegurar que el personal de la instalación conozca el ARP mediante las siguientes acciones:

(a) proporcionar a cada empleado nuevo una Hoja de Datos del Procedimiento de Recursos Administrativos para Empleados Nuevos;

(b) pedir al empleado nuevo que firme la recepción de la Hoja de Datos del Procedimiento de Recursos Administrativos para Empleados Nuevos; y

(c) guardar la recepción firmada en el expediente de personal del empleado en la instalación.

(4) Asegurar que el personal intente resolver las quejas de los reclusos al nivel más bajo posible.

(5) Responder a las quejas de los reclusos dentro del plazo establecido.

(6) Garantizar que el formulario de Introducción al Procedimiento de Recursos Administrativos se lea al recluso como parte de la orientación del recluso y se incluya en el manual para reclusos.

D. El ARC de una instalación es responsable de lo siguiente:

(1) Procesar quejas del ARP en la instalación del ARC de acuerdo con los procedimientos establecidos y dentro del plazo requerido.

(2) Asegurar que el personal de la instalación complete las tareas relacionadas con el ARP de acuerdo con los procedimientos establecidos.

(3) Conservar documentos y llevar registros relacionados con la resolución de las quejas de los reclusos conforme a este capítulo.

(4) Informar problemas de incumplimiento del ARP al oficial administrativo.

(5) Asegurar que los formularios del ARP estén disponibles con la administración de casos, los oficiales de la unidad de vivienda y la biblioteca de los reclusos.

(6) Y garantizar que se realicen las adaptaciones adecuadas para un recluso con dominio limitado del inglés o con una discapacidad que afecte su capacidad para presentar una queja en virtud del ARP de acuerdo con los procedimientos del Departamento.

E. Un enlace de la unidad:

(1) Es un empleado asignado por el oficial administrativo, o por un designado, para ser el punto de contacto del ARC en la unidad que investiga una queja de ARP.

(2) Cuando se le asigne una investigación del ARP, deberá llevar a cabo o reasignar la investigación a un empleado en la misma unidad.

F. Una persona designada para investigar una queja del ARP conforme a este capítulo deberá:

(1) Investigar a fondo la queja utilizando el formulario Resumen de Caso de Procedimiento de Recursos Administrativos.

(2) Y completar la investigación asignada y enviar la documentación al ARC que asigna la investigación dentro del plazo establecido para la investigación.

G. El oficial administrativo, o un designado, deberá garantizar que suceda lo siguiente:

(1) Los formularios requeridos por un recluso para solicitar la resolución de una queja conforme a este capítulo están disponibles para el recluso.

(2) Y, si se solicita, el recluso recibe asistencia adecuada para leer y completar el formulario.

.04 CONDICIONES DE CONFINAMIENTO SUJETAS AL ARP.

A. Un recluso puede usar el ARP para resolver una queja relacionada con lo siguiente:

(1) Políticas y procedimientos de la instalación correccional.

(2) Servicios médicos y de salud mental.

(3) Acceso a un tribunal.

(4) Libertades religiosas.

(5) Propiedad del recluso que se haya:

(a) perdido;

(b) dañado;

(c) robado;

(d) destruido; o

(e) confiscado.

12.02.28.05

- (6) Quejas contra el personal.
 - (7) Uso de la fuerza.
 - (8) Cálculo de la sentencia y disminución del confinamiento.
 - (9) Condiciones de la instalación correccional que afecten los siguientes aspectos del recluso:
 - (a) su salud;
 - (b) su seguridad; o
 - (c) su bienestar.
 - (10) Represalias por tratar de resolver una queja a través del ARP.
 - (11) Administración y aplicación de los procedimientos conforme a este capítulo para resolver una queja del recluso.
 - (12) Comisario.
 - (13) Sistema telefónico para reclusos.
- B. Un recluso no puede usar el ARP para resolver una queja relacionada con lo siguiente:
- (1) Recomendaciones y decisiones de la administración de casos.
 - (2) Procedimientos y decisiones de la Comisión de Libertad Condicional.
 - (3) Procedimientos y decisiones de audiencia disciplinaria para reclusos.
 - (4) Apelaciones de una decisión de retener el correo del recluso.
 - (5) O los siguientes actos del personal u otro recluso que se abordarán de acuerdo con los procedimientos del Departamento para tratar las quejas en virtud de la Ley para la Eliminación de Violaciones en Prisión:
 - (a) violación;
 - (b) agresión sexual, acoso sexual, abuso sexual; y
 - (c) otra conducta sexual inapropiada.
- .05 RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE RECLUSOS: DESCRIPCIÓN GENERAL.**
- A. Un empleado asignado a investigar y responder a una queja de un recluso en virtud de este capítulo deberá trabajar con el recluso para intentar resolver la queja del recluso al nivel más bajo de supervisión del recluso.
- B. El proceso para resolver la queja de un recluso consta de dos componentes:
- (1) resolución informal; y
 - (2) resolución formal a través del ARP.
- C. Resolución informal.
- (1) Un recluso puede intentar resolver una queja informalmente trabajando con el personal apropiado para llegar a un recurso sobre las condiciones que resultan de la queja del recluso.
 - (2) Un recluso puede iniciar una solicitud formal para resolver la queja si sucede lo siguiente:
 - (a) el recluso y el personal no logran definir un recurso para resolver la queja del recluso; o
 - (b) el personal no responde a la queja informal del recluso.
 - (3) No se requiere que un recluso siga el procedimiento de resolución informal para presentar una solicitud de resolución formal a través del ARP.
- D. La resolución formal de una queja del recluso consiste en utilizar el ARP para presentar:
- (1) una solicitud de recurso administrativo ante el oficial administrativo; y
 - (2) una apelación al comisionado, si el recluso no está satisfecho con la respuesta del oficial administrativo a la solicitud de un recurso administrativo.

E. Si la queja del recluso no se resuelve después de una apelación conforme al ARP, el recluso puede presentar una queja ante la Oficina de Quejas de Reclusos de acuerdo con los procedimientos de COMAR 12.07.01.

F. Un recluso no puede presentar una solicitud para resolver una queja en virtud de este capítulo:

- (1) en nombre de otro recluso, personal u otra tercera persona, como un visitante; ni
- (2) presentada como una acción de clase.

G. La transferencia de un recluso a otra instalación en el Departamento no finaliza el ARP, aunque la transferencia de un recluso puede ser relevante para determinar si la solicitud es discutible o si hay reparación disponible.

H. Presentar una queja ante la División de Inteligencia e Investigación del Departamento no:

- (1) constituye un recurso administrativo; ni
- (2) excusa al recluso del requisito de buscar un recurso administrativo conforme a este capítulo.

I. El recluso es responsable de lo siguiente:

- (1) usar el ARP para el propósito previsto; y
- (2) ser honesto y directo en todo el proceso.

J. El recluso no puede estar sujeto a represalias porque utilizó los procedimientos establecidos en este capítulo para resolver un problema. Además:

(1) El recluso puede usar el ARP o una resolución informal para resolver una queja de represalia por usar los procedimientos establecidos en este capítulo.

(2) Si se confirma la queja de represalia del recluso, el oficial administrativo se asegurará de que se tomen las medidas apropiadas de acuerdo con los Estándares de Conducta del Departamento.

.06 LIMITACIÓN DE SOLICITUDES DE RESOLUCIÓN FORMAL DE QUEJAS DE RECLUSOS CONFORME AL ARP.

A. El comisionado, con base en una recomendación de un oficial administrativo, puede limitar la cantidad de quejas de reclusos para las que un recluso puede solicitar una resolución formal conforme al ARP.

B. El comisionado deberá basar la decisión de limitar las solicitudes de resolución formal de un recluso conforme al ARP en el historial de quejas del recluso según el ARP y deberá considerar, como mínimo:

(1) La cantidad de solicitudes de resolución formal presentadas por el recluso durante los seis meses inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud de resolución formal más reciente.

(2) De la cantidad de solicitudes conforme a §B(1) de esta regulación, la cantidad que fue:

(a) justificada; y

(b) desestimada procesalmente en una revisión preliminar basada en la determinación de que la queja del recluso era frívola o maliciosa.

(3) Información provista por el oficial administrativo que respalda una recomendación para limitar las solicitudes de resolución formal del recluso conforme al ARP.

C. Un oficial administrativo que busque limitar la cantidad de solicitudes de resolución formal conforme al ARP que un recluso puede presentar deberá:

(1) Presentar la solicitud al comisionado por escrito en un formato y en formularios aprobados por el comisionado.

(2) Incluir en la solicitud por escrito la información requerida según §§B(1)-(3) de este reglamento.

(3) Recomendar al comisionado:

(a) la cantidad de solicitudes que un recluso puede presentar para resolución formal conforme al ARP; y

(b) el período durante el cual el límite propuesto permanece vigente.

12.02.28.07

D. El comisionado deberá:

- (1) Revisar una solicitud para limitar el uso de un recluso del proceso de resolución formal conforme al ARP.
- (2) Responder al oficial administrativo por escrito:
 - (a) para aprobar o denegar la solicitud; o
 - (b) indicar:
 - (i) una cantidad diferente de solicitudes que un recluso puede presentar para resolución formal conforme al ARP; y
 - (ii) un plazo diferente por el cual el límite permanece vigente.

E. Si el comisionado niega la solicitud, deberá incluir en la respuesta por escrito al oficial administrativo el motivo de la denegación.

.07 RETIRAR UNA SOLICITUD DE ARP O UNA APELACIÓN DE ARP.

A. Un recluso que presenta una solicitud de ARP o apelación puede retirar la solicitud o apelación en cualquier momento antes de que se emita una decisión sobre la solicitud o la apelación.

B. Un recluso que retire una solicitud o apelación deberá presentar la solicitud para retirar la solicitud o apelación:

- (1) Por escrito utilizando un formulario de Retiro del Procedimiento de Recursos Administrativos (formulario de Retiro).
- (2) Ante el ARC de la instalación que recibe la solicitud del ARP original o al ARC de la Oficina Central que recibe la apelación.

C. Un ARC que reciba un formulario de Retiro debidamente completado deberá:

- (1) Tomar medidas para detener cualquier acción relacionada con la queja del recluso.
- (2) Registrar adecuadamente las medidas tomadas en respuesta a la solicitud de retiro.
- (3) Registrar el formulario de Retiro original en el expediente del ARP apropiado.
- (4) Proporcionar al recluso una copia del formulario de Retiro finalizado.

.08 RESOLUCIÓN INFORMAL DE LA QUEJA DE UN RECLUSO.

A. Tan pronto como sea posible después de que ocurrió el incidente que resultó en la queja o la fecha en la que el recluso tuvo conocimiento del incidente, un recluso que busque la resolución informal de una queja conforme a este capítulo deberá:

- (1) Documentar la solicitud por escrito en un formulario de Queja Informal para Reclusos.
- (2) Enviar el formulario completado al jefe de unidad o al comandante de turno apropiado.

B. Un recluso puede presentar tantos formularios como sea necesario para abordar el incidente; sin embargo, puede haber solo una queja por cada formulario.

C. Al completar el formulario de Queja Informal para Reclusos, el recluso deberá:

- (1) indicar:
 - (a) el tema de la queja;
 - (b) la fecha en que la ocurrió el incidente o en la que el recluso tuvo conocimiento del incidente;
 - (c) los nombres de otras personas involucradas;
 - (d) una breve descripción del incidente o la queja; y
- (2) fechar y firmar el formulario completado.

D. La presentación de la solicitud de resolución informal de la queja de un recluso no extiende el período para presentar una solicitud de resolución formal conforme a la Regulación .09 de este capítulo.

E. Un jefe de unidad o comandante de turno que reciba un formulario de Queja Informal para Reclusos deberá:

- (1) Registrar en el formulario la fecha de recepción y las iniciales de la persona que recibe el formulario.
- (2) Proporcionar una copia del formulario recibido al recluso.

(3) Asignar a una persona, si es posible, que esté familiarizada con el área temática involucrada en la queja, dentro de los 15 días calendario posteriores a la fecha registrada en la solicitud que indica la recepción por el jefe de la unidad o el comandante de turno, para que realice las siguientes acciones:

- (a) revisar el formulario para establecer la base de la queja;
- (b) investigar y revisar informes, registros, políticas, procedimientos y otros documentos apropiados;
- (c) evaluar el mérito de la queja en virtud de los artículos conforme a §E(3)(b) de este reglamento;
- (d) si corresponde, recomendar un recurso para resolver la queja; y

(e) redactar y enviar una respuesta, con consulta con el jefe de la unidad o el comandante de turno, o sin esta, en el formulario a la persona que asigna el caso para su revisión.

F. Un jefe de unidad o comandante de turno que reciba un informe según §E(3)(e) de este reglamento deberá:

(1) Revisar el formulario y, si el informe se completó adecuadamente de acuerdo con las disposiciones establecidas en este capítulo, firmar y fechar el formulario.

(2) Garantizar que se le proporcione una copia del formulario al recluso que presenta la solicitud.

(3) Si corresponde, asegurarse de que se tomen las medidas aprobadas para otorgar el recurso aprobado.

.09 RESOLUCIÓN FORMAL DE LA QUEJA DE UN RECLUSO: SOLICITUDES.

A. Solo un recluso puede solicitar la resolución formal de una queja en virtud de este capítulo.

B. Tan pronto como sea posible, pero a más tardar 30 días después de la fecha del incidente que resultó en la queja o la fecha en la que el recluso tuvo conocimiento del incidente, lo que ocurra más tarde, un recluso que pretenda la resolución formal de una queja conforme a este capítulo deberá:

(1) Documentar la solicitud por escrito utilizando un formulario de Solicitud de Procedimiento de Recursos Administrativos para Recursos Administrativos (formulario de Solicitud).

(2) Enviar el formulario de Solicitud completado de acuerdo con las instrucciones escritas del oficial administrativo.

C. Un miembro del personal que reciba un formulario de Solicitud según §B(2) de este reglamento deberá:

(1) Fechar y firmar el formulario de Solicitud.

(2) Proporcionar al recluso una copia del formulario de Solicitud fechado y firmado.

(3) Enviar el formulario de Solicitud para su procesamiento de acuerdo con los procedimientos escritos establecidos por el oficial administrativo.

D. Cuando complete el formulario de Solicitud, el recluso deberá:

(1) Usar una máquina de escribir o una pluma de tinta negra o azul.

(2) indicar:

(a) el tema de la queja;

(b) la fecha en que la ocurrió el incidente o en la que el recluso tuvo conocimiento del incidente;

(c) los nombres de otras personas involucradas;

(d) una breve descripción del incidente o la queja;

(e) las medidas hacia una resolución informal de la queja, si hubiere; y

(f) la reparación solicitada para resolver la queja.

(3) Fechar y firmar el formulario de Solicitud completado.

.10 RESOLUCIÓN FORMAL DE LA QUEJA DE UN RECLUSO: REVISIÓN PRELIMINAR.

A. Revisión preliminar por parte de la instalación de un formulario de Solicitud.

(1) Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recepción de un formulario de Solicitud por parte del oficial administrativo, el ARC de la instalación deberá:

(a) asignar un número de caso a la solicitud de acuerdo con los requisitos establecidos en la Regulación .19 de este capítulo;

(b) indexar la solicitud de acuerdo con los requisitos establecidos en la Regulación .19 de este capítulo; y

12.02.28

- (c) revisar la solicitud para determinar si:
 - (i) es frívola o maliciosa;
 - (ii) está completa y se ha enviado de acuerdo con los requisitos de este capítulo;
 - (iii) es elegible para resolución conforme a este capítulo; y
 - (iv) se ha presentado dentro de los requisitos de tiempo establecidos; y
 - (d) tomar las medidas requeridas según §A(2) o (3) de esta regulación.
 - (2) Si se determina que la solicitud es frívola o maliciosa, el oficial administrativo o el ARC de una instalación deberán:
 - (a) completar correctamente la parte correspondiente del formulario de Solicitud; y
 - (b) registrar que la solicitud se desestima procesalmente por ser frívola o maliciosa, o ambas.
 - (3) Si se determina que el formulario de Solicitud está incompleto y la información que falta es necesaria para revisar la queja del recluso, el oficial administrativo o el ARC de la instalación deberá:
 - (a) completar correctamente la parte correspondiente del formulario de Solicitud;
 - (b) registrar que la solicitud se desestima procesalmente por estar incompleta;
 - (c) brindar instrucciones específicas para resolver el problema indicado;
 - (d) establecer una fecha límite para la nueva presentación que sea la posterior de las dos opciones siguientes:
 - (i) 15 días calendario desde la fecha de la desestimación procesal; o
 - (ii) 30 días calendario a partir de la fecha de presentación original del formulario de Solicitud;
 - (e) devolver el formulario de Solicitud completado y un formulario de solicitud en blanco al recluso; y
 - (f) presentar una copia del formulario de Solicitud completado en el expediente del ARP correspondiente.
 - (4) Un formulario de Solicitud no puede determinarse incompleto y, por lo tanto, desestimarse procesalmente hasta que se vuelva a presentar en virtud de §A(3) de esta reglamentación, únicamente porque el recluso no incluyó información sobre las acciones tomadas para resolver informalmente la queja.
 - (5) Después de que el oficial administrativo o el ARC de una instalación revise un formulario de Solicitud, el ARC de la instalación deberá:
 - (a) procesar adecuadamente la solicitud en función de la acción resultante de la revisión preliminar;
 - (b) garantizar que las personas afectadas sean notificadas del resultado de la revisión preliminar;
 - (c) si el formulario de Solicitud no está sujeto a desestimación procesal en la revisión preliminar en la fecha en que se indexa el caso:
 - (i) revisar la solicitud para determinar la naturaleza del caso y asignar el caso para que lo investigue una persona familiarizada con la naturaleza del caso; y
 - (ii) devolver la parte de recibo del formulario de Solicitud al recluso que presenta la solicitud; y
 - (d) registrar adecuadamente los documentos del ARP.
- B. Revisión preliminar de un formulario de Solicitud por parte de la Oficina Central.** Si se presenta un formulario de Solicitud directamente al comisionado sin ser enviado primero al oficial administrativo del recluso, el comisionado o un designado deberá:
- (1) Remitir el formulario de Solicitud al oficial administrativo correspondiente con la fecha en la que el comisionado recibió la solicitud.
 - (2) Registrar el formulario de Solicitud en el índice de la Oficina Central sin un número de caso.
 - (3) Y notificar al recluso que presenta el formulario de Solicitud, por escrito, que la solicitud se remite al funcionario administrativo.
- C. Un oficial administrativo que reciba un formulario de Solicitud del comisionado procesará el formulario de Solicitud de acuerdo con las disposiciones de §A de esta regulación.**

.11 DESESTIMACIÓN PROCESAL EN REVISIÓN PRELIMINAR: NUEVA PRESENTACIÓN.**A. Solicitud incompleta: elegible para volver a presentarla.**

(1) Un formulario de Solicitud desestimado en la revisión preliminar se puede volver a presentar si la desestimación procesal en la revisión preliminar se basa en lo siguiente:

- (a) un formulario de solicitud incompleto; o
- (b) un requisito para obtener más información que la proporcionada en el formulario de Solicitud.

(2) Al recibir un formulario de Solicitud de un oficial administrativo que indique que la solicitud debe desestimarse procesalmente en una revisión preliminar debido a las razones según §A(1) de esta regulación, dentro de los cinco días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud por parte del oficial administrativo, el ARC de la instalación deberá:

(a) firmar, fechar y devolver el formulario de Solicitud al recluso que presentó la solicitud, incluida la notificación por escrito de la desestimación procesal en la revisión preliminar;

(b) brindar instrucciones para volver a enviar la solicitud que incluyen:

- (i) completar un nuevo formulario de solicitud;
- (ii) cumplir con las instrucciones brindadas; y
- (iii) presentar la solicitud al ARC de la instalación en la fecha especificada en el aviso;

(c) notificar lo siguiente:

(i) si la nueva presentación no corrige los problemas señalados por el ARC de la instalación, la desestimación procesal en la revisión preliminar será definitiva; y

(ii) si la nueva presentación no se recibe en la fecha establecida por el ARC de la instalación indicada en el aviso brindado conforme a §A(2) de esta regulación, la desestimación procesal en la revisión preliminar será definitiva.

(3) Un recluso puede apelar una desestimación de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Regulación .14 de este capítulo.

B. Desestimación procesal en revisión preliminar: no elegible para nueva presentación.

(1) Una desestimación procesal en la revisión preliminar de un formulario de Solicitud no se puede volver a presentar si la desestimación procesal en la revisión preliminar se basa en una conclusión del ARC de la instalación de que sucede lo siguiente:

(a) la queja del recluso es frívola o maliciosa;

(b) la queja del recluso no es elegible para resolución conforme a la Regulación .04 de este capítulo;

(c) excepto las disposiciones conforme a §B(3) de esta regulación, la solicitud no fue presentada dentro de los requisitos de tiempo establecidos;

(d) la queja del recluso ha sido resuelta previamente fuera del proceso de resolución formal;

(e) la queja del recluso se resolvió previamente a través del proceso de resolución formal;

(f) la queja del recluso repite una solicitud presentada previamente por el recluso a través del proceso de resolución formal, y se emitió una respuesta como resultado de la solicitud anterior;

(g) la solicitud excede el límite autorizado en la cantidad de solicitudes que el recluso puede presentar; o

(h) el ARC de la instalación determina que el incidente en la Solicitud es la base de una investigación realizada por la División de Inteligencia e Investigación del Departamento.

(2) Al recibir un formulario de Solicitud de un oficial administrativo que indique que la solicitud debe desestimarse procesalmente en una revisión preliminar debido a las razones según §B(1) de esta regulación, dentro de los cinco días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud por parte del oficial administrativo, el ARC de la instalación deberá:

(a) firmar, fechar y devolver el formulario de Solicitud al recluso que presentó la solicitud, incluida la notificación por escrito de la desestimación procesal en la revisión preliminar;

(b) incluir información sobre el motivo de la desestimación procesal en la revisión preliminar;

(c) incluir una declaración de que la desestimación procesal en la revisión preliminar es definitiva; y

12.02.28.12

- (d) notificar al recluso que puede apelar la decisión ante el comisionado si la desestimación procesal se basa en §B(1)(h) de esta regulación e incluir en la notificación la siguiente declaración:

“La solicitud se desestima procesalmente a este nivel. Se ha determinado que la División de Inteligencia e Investigación del Departamento está investigando el tema de su Solicitud con el número de caso [ingrese el número de caso aquí] y no se tomarán medidas adicionales de conformidad con los Procedimientos de Recursos Administrativos a este nivel. Puede apelar esta decisión ante el comisionado de Corrección”.

(3) Si el oficial administrativo o el ARC de la instalación recibe un formulario de Solicitud después del plazo permitido para enviar un formulario de Solicitud, el oficial administrativo o el ARC de la instalación puede:

(a) aceptar y procesar el formulario de Solicitud si el oficial administrativo o el ARC de la instalación determina que el recluso ha demostrado que circunstancias extraordinarias le impidieron enviar el formulario de Solicitud dentro del plazo requerido; o

(b) en la revisión preliminar, desestimar procesalmente el formulario de solicitud que no se presentó a tiempo y remitir o no el formulario de Solicitud que no se presentó a tiempo a la instalación apropiada para el seguimiento independiente del ARP y notificar al recluso que la decisión puede ser apelada ante el comisionado.

C. Cuando un formulario de Solicitud se desestima procesalmente en una revisión preliminar, el ARC de la instalación, en la fecha de indexación de la solicitud, deberá:

(1) Devolver el original y una copia del formulario de Solicitud al recluso que presenta la solicitud.

(2) Guardar una copia en el expediente del ARP que lleva el ARC de la instalación.

D. Se puede apelar ante el comisionado la desestimación procesal en una revisión preliminar por parte de un oficial administrativo o un designado de acuerdo con la Regulación .14 de este capítulo.

.12 RESOLUCIÓN FORMAL DE LA QUEJA DE UN RECLUSO: INVESTIGACIÓN.

A. Si un formulario de Solicitud no se rechaza procesalmente en virtud de este capítulo, el ARC de una instalación:

(1) En la fecha en que se indexa el formulario de Solicitud, deberá:

(a) completar y enviar la parte de recibo del formulario de Solicitud al recluso; y

(b) revisar la solicitud para determinar la naturaleza del formulario de Solicitud para asignar la investigación a la unidad de enlace familiarizada con el área o el tema que es la base del formulario de Solicitud.

(2) No puede asignar la solicitud de investigación a un empleado si esa asignación es a un empleado que es el sujeto de la queja.

B. Si se recibe un formulario de Solicitud en la instalación actual del recluso, pero la queja se basa en un incidente que ocurrió en la instalación anterior del recluso, el oficial administrativo o el ARC:

(1) De la instalación actual deberá:

(a) indexar el formulario de Solicitud en la instalación actual;

(b) enviar el formulario de Solicitud al oficial administrativo de la instalación donde ocurrió el incidente; y

(c) conservar una copia del formulario de Solicitud en las instalaciones actuales del recluso.

(2) De la instalación anterior deberá:

(a) responder al formulario de Solicitud como si se hubiera recibido originalmente en esa instalación;

(b) completar todos los requisitos del ARP según lo establecido en este capítulo;

(c) reenviar una copia de la documentación del ARP resultante a la instalación actual para hacer lo siguiente:

(i) notificar al recluso;

(ii) actualizar el índice; y

(iii) archivar en el expediente del ARP de la instalación actual; y

(d) conservar la documentación original en los archivos del ARP de la instalación actual.

C. Un enlace de unidad asignado para llevar a cabo una investigación de un formulario de Solicitud conforme a este capítulo es responsable de garantizar que la investigación se complete y puede:

- (1) Realizar personalmente la investigación asignada.
- (2) O reasignar la investigación a otro empleado de la unidad.

D. La investigación de un formulario de Solicitud deberá, si no hay una buena causa para no realizar una entrevista, incluir una entrevista con las personas siguientes:

- (1) el recluso que presenta el formulario de solicitud;
- (2) un testigo relevante nombrado por el recluso; y

(3) un empleado relevante, incluido un proveedor de atención médica, involucrado o capaz de proporcionar información relevante relacionada con la queja y que, a menos que exista una razón justificada, deberá presentar un informe escrito de la información brindada al investigador asignado.

E. Si entrevistar a un recluso o a varios reclusos involucrados en la queja representaría una amenaza para la seguridad en la instalación, las entrevistas pueden no ser necesarias y la justificación para no realizar la entrevista se incluirá en el formulario Resumen de Caso de Procedimiento de Recursos Administrativos.

F. En la institución correccional North Branch, se pueden realizar entrevistas a los reclusos relevantes utilizando el sistema de intercomunicación de la instalación para adaptarse a los requisitos de seguridad; sin embargo, sin razón justificada, se realizarán entrevistas personales si el sistema de intercomunicación no funciona en el momento de las entrevistas o si las preocupaciones de privacidad impiden el uso del sistema.

G. Una investigación de un formulario de Solicitud:

(1) Además de las entrevistas según §D de esta reglamentación, deberá incluir:

- (a) la revisión de registros, informes, políticas y procedimientos, y otros documentos relevantes a la queja del recluso;
- (b) una determinación de hechos que identifique cronológicamente los eventos relacionados con la queja del recluso; y
- (c) una recomendación y justificación por escrito que determine que la queja del recluso se considera:
 - (i) meritoria;
 - (ii) meritoria en parte; o
 - (iii) desestimada.

(2) Deberá completarse dentro del período determinado por el ARC de la instalación.

(3) Deberá documentarse usando un formulario de Resumen de Caso de Procedimiento de Recursos Administrativos:

- (a) que incluya:
 - (i) información obtenida de entrevistas y, si corresponde, justificación para no realizar una entrevista requerida;
 - (ii) información obtenida al revisar documentos;
 - (iii) hallazgos de hecho; y
 - (iv) una recomendación y justificación para la recomendación en cuanto a la disposición del caso; y

(b) que se presente al oficial administrativo o el ARC de la instalación que asigna el caso para investigación dentro del plazo establecido por el oficial administrativo o el ARC de la instalación.

H. Un oficial administrador o ARC de la instalación que recibe un informe y documentos relacionados según §G de esta regulación revisará el informe y los documentos relacionados para asegurarse de que las acciones de investigación y la documentación relacionada cumplan con los requisitos de este capítulo, y:

(1) Si la revisión del oficial administrativo o del ARC de la instalación determina que el Resumen de Caso de Procedimiento de Recursos Administrativos es deficiente o está incompleto, deberá:

- (a) devolver los documentos al investigador responsable de la investigación;
- (b) brindar instrucciones para corregir las deficiencias identificadas; y
- (c) establecer una fecha para que el investigador devuelva los documentos con las deficiencias resueltas.

12.02.28.13

(2) O, si la revisión del oficial administrativo o del ARC de la instalación determina que el informe y los documentos relacionados son suficientes, preparará una respuesta utilizando el formulario de Solicitud de Recursos Administrativos para la firma del oficial administrativo o del comisionado para el recluso que presenta el formulario de Solicitud que se basa en lo siguiente:

- (a) el resumen del caso;
- (b) documentación e informes adjuntos; y
- (c) la recomendación del investigador.

(3) La respuesta requerida conforme a §H(2) de esta regulación deberá:

- (a) brindarse al recluso dentro de los 30 días calendario desde la fecha en que el recluso presentó una queja formal utilizando el ARP, a menos que se autorice una extensión conforme a §K de esta regulación;
- (b) en la primera oración de la respuesta, indicar adecuadamente que la queja es:
 - (i) meritoria;
 - (ii) meritoria en parte; o
 - (iii) desestimada;
- (c) abordar cada elemento y alegación de la queja;
- (d) ser fácil de entender;
- (e) indicar claramente los hechos en los que se basa la decisión;
- (f) brindar una explicación de cualquier recurso resultante de los hallazgos;
- (g) notificar al recluso que la decisión puede ser apelada ante el comisionado; y
- (h) ser reenviada al oficial administrativo para su revisión.

I. Un oficial administrativo que reciba documentos conforme a §H(3)(g) de este reglamento revisará la información y, si se determina que la acción relacionada con la resolución de la queja del recluso es:

- (1) Insatisfactoria, debe devolver los documentos al ARC con instrucciones que indiquen acciones o información adicional, y volver a presentarlos para su revisión.
- (2) Satisfactoria, debe firmar y fechar los documentos apropiados y devolver todos los documentos al ARC.

J. Un ARC que recibe:

- (1) Un hallazgo insatisfactorio en virtud de §I(1) de esta regulación garantizará que se tomen medidas para abordar cualquier deficiencia y devolver el documento de modo que la notificación al recluso que presente la solicitud se realice dentro del plazo establecido.
- (2) Un hallazgo satisfactorio conforme a §I(2) de esta regulación deberá, dentro del plazo establecido, distribuir:
 - (a) el original y una copia del formulario de Solicitud completado para el recluso que presenta el formulario de solicitud; y
 - (b) una copia del formulario de Solicitud firmado por el recluso y los originales de documentos relacionados al expediente del ARP.

K. Extensión del requisito de procesamiento de 30 días calendario.

(1) Si es evidente que existen condiciones más allá del control del centro correccional que impliquen que 30 días calendario sean insuficientes para completar el procesamiento de un formulario de Solicitud, se le permite al oficial administrativo una extensión de 15 días.

(2) Si el oficial administrativo, o un designado, extiende el tiempo para responder a un formulario de Solicitud, el ARC, antes de la expiración del período original de 30 días calendario, deberá:

- (a) completar un formulario de Extensión del Proceso de Recursos Administrativos;
- (b) reenviar el formulario completo de Extensión del Proceso de Recursos Administrativos al recluso que presenta el formulario de Solicitud cuya aprobación de la extensión no es necesaria.

(3) El ARC incluirá el formulario de Extensión del Proceso de Recursos Administrativos en los documentos relacionados con el formulario de Solicitud.

L. Un recluso puede apelar una decisión tomada conforme a esta regulación de acuerdo con las disposiciones de la Regulación .14 de este capítulo.

.13 SOLICITUD DE RESOLUCIÓN FORMAL DE LA QUEJA DE UN RECLUSO: RECURSO.

- A. Si la queja de un recluso es meritoria o meritoria en parte, la respuesta del oficial administrativo incluirá un recurso.
- B. Un recurso para resolver una queja de un recluso puede incluir:
- (1) Si la naturaleza de la queja del recluso se relaciona con la sustancia de políticas, reglas o procedimientos:
 - (a) enmiendas apropiadas que se comunican de manera efectiva y rápida a las personas pertinentes; e
 - (b) instrucciones para implementar cambios.
 - (2) Si la naturaleza de la queja del recluso se relaciona con la interpretación de políticas, reglas o procedimientos:
 - (a) la explicación por escrito de la política, regla o procedimiento cuestionado que se comunica de manera efectiva y rápida a las personas pertinentes; e
 - (b) instrucciones para implementar cambios.
 - (3) Si la naturaleza de la queja del recluso se relaciona con la aplicación de políticas, reglas o procedimientos:
 - (a) instrucciones por escrito al empleado apropiado para aplicar correctamente la política, la regla o el procedimiento; e
 - (b) instrucciones para implementar cambios.
 - (4) Si la naturaleza de la queja del recluso se relaciona con las acciones individuales de un recluso:
 - (a) protección del recluso que presentó el formulario de Solicitud, que puede incluir la reasignación de uno o más de los reclusos involucrados;
 - (b) salvaguardias para evitar represalias contra el recluso; o
 - (c) recurso para compensar al recluso, como devolver la propiedad.
 - (5) Si la naturaleza de la queja del recluso se relaciona con el cómputo del plazo de confinamiento o la disminución de los créditos de confinamiento:
 - (a) recálculo inmediato; y
 - (b) si corresponde, procesamiento acelerado de cualquier privilegio o cambio de estado basado en el nuevo cálculo.
 - (6) Si la naturaleza de la queja del recluso se relaciona con la pérdida de la propiedad del recluso dentro de la custodia y el control de la unidad:
 - (a) la devolución o el reemplazo de propiedad de igual valor al momento de la pérdida de acuerdo con las prácticas estándar para determinar el valor de bienes depreciados; o
 - (b) reembolso monetario igual al valor de la propiedad al momento de la pérdida.
 - (7) Si la naturaleza de la queja del recluso se relaciona con las condiciones de vida y de las instalaciones, mejoras inmediatas.
- C. Si el recurso incluye el reembolso monetario de la propiedad:
- (1) Se usará un formulario de Reembolso de Propiedad del Recluso para calcular el monto del reembolso al momento de la pérdida.
 - (2) Excepto en virtud de las disposiciones de §C(3) de esta regulación, el ARC se asegurará de que se entregue al recluso un formulario de Solicitud de Reembolso de Propiedad Personal del Recluso completo que indique el valor del reembolso y si el recluso:
 - (a) Acepta el valor:
 - (i) el recluso deberá indicar la aceptación en el formulario;
 - (ii) el recluso deberá firmar el formulario;
 - (iii) el oficial administrativo se asegurará de que el reembolso monetario acordado se deposite en la cuenta del recluso en la instalación;
 - (iv) el ARC se asegurará de que los documentos del formulario de Solicitud estén debidamente archivados; y
 - (v) el asunto se considera cerrado y finalmente resuelto.
 - (b) Se niega a aceptar el valor:

(i) la negativa del recluso se indicará en el formulario;

12.02.28.14

- (ii) el recluso deberá firmar el formulario que indica la negativa a aceptar el reembolso;
- (iii) el formulario se archivará en el expediente del ARP correspondiente;
- (iv) no se depositará ningún reembolso monetario en la cuenta del recluso en la instalación; y
- (v) el asunto se considera cerrado al nivel aplicable del ARP.

(3) Si un recluso se niega a un acuerdo conforme a §C(1)(b) de este reglamento, antes de la respuesta del oficial administrativo a la queja del recluso, la respuesta del oficial administrativo deberá:

- (a) declarar que el formulario de Solicitud es meritorio en parte;
- (b) indicar la propiedad que se perdió o se dañó;
- (c) indicar el monto del reembolso ofrecido al recluso;
- (d) indicar que el recluso rechazó el reembolso ofrecido y que no se depositará ningún reembolso monetario en la cuenta del recluso en la instalación; y
- (e) garantizar que la documentación del formulario de Solicitud esté archivada en el expediente del ARP apropiado.

D. Si corresponde, un oficial administrativo puede incluir, como recurso, una recomendación para cambiar la política o los procedimientos relacionados con la naturaleza de la queja del recluso.

E. El personal de la instalación deberá cumplir plenamente con el recurso en la respuesta del oficial administrativo a una queja de un recluso en virtud de este capítulo lo antes posible, pero a más tardar 30 días calendario después de la fecha de la respuesta.

- (1) Un ARC que reciba una respuesta del oficial administrativo que contenga un recurso deberá:
 - (a) notificar al personal apropiado del recurso;
 - (b) supervisar las medidas tomadas para implementar el recurso a fin de garantizar que este se implemente en totalidad a más tardar 30 días calendario después de la fecha de la respuesta mediante las siguientes acciones:
 - (i) llevar un archivo cronológico separado de recursos incompletos;
 - (ii) revisar el archivo al menos semanalmente para garantizar la implementación; y
 - (iii) notificar al oficial administrativo que emite la respuesta a la queja de un recluso cuando el recurso no se implementa completamente dentro del período requerido.
- (2) Después de la implementación total de un recurso, el ARC archivará la respuesta de acuerdo con los procedimientos de este capítulo.

.14 APELACIÓN: SOLICITUD.

A. Un recluso que presenta una solicitud de resolución formal de una queja del recluso puede apelar ante el comisionado:

- (1) Una desestimación procesal en la revisión preliminar del formulario de Solicitud.
- (2) Que el oficial administrativo no brinde una respuesta dentro de los requisitos de tiempo establecidos.
- (3) Una decisión del oficial administrativo contenida en la respuesta al formulario de Solicitud.

B. Un recluso que presente una apelación conforme a este reglamento deberá:

- (1) Presentar la solicitud por escrito en un formato y en un formulario aprobados por el comisionado.
- (2) Incluir todo lo siguiente en la apelación:
 - (a) el nombre del recluso que presenta la apelación;
 - (b) el nombre de la institución correccional que alberga al recluso que presenta la apelación;
 - (c) una declaración que describa el motivo de la apelación;
 - (d) el número de caso original;
 - (e) la fecha de presentación de la apelación;
 - (f) la firma del recluso que presenta la apelación;
 - (g) una copia de la queja original con toda la documentación de respaldo; y

(h) una copia de la desestimación procesal en la revisión preliminar o la decisión del funcionario administrativo.

(3) Incluir una de las siguientes en la declaración requerida según §B(2)(c) de este reglamento como los motivos de la apelación:

(a) la base para el desacuerdo con la decisión del ARC de la instalación o el motivo de desestimación procesal en la fase de revisión preliminar;

(b) la base para el desacuerdo con la decisión, el recurso o la respuesta del oficial administrativo; o

(c) la falta de respuesta del oficial administrativo dentro del plazo establecido.

(4) Limitar la base de la apelación a las áreas identificadas conforme a §B(2)(c) de este reglamento sin presentar una nueva queja de recluso.

(5) Y, excepto por las disposiciones conforme a §C de esta regulación, presentar la apelación ante el comisionado como se indica en el aviso brindado de acuerdo con la Regulación .11 de este capítulo para que el ARC de la Oficina Central reciba la apelación dentro de los 30 días calendario desde los siguientes momentos:

(a) para una apelación de una desestimación procesal en la revisión preliminar, la fecha en que el recluso recibió la notificación de la desestimación procesal en la revisión preliminar;

(b) para una apelación de la decisión o recurso de un oficial administrativo en respuesta a un formulario de Solicitud, la fecha en que el recluso recibió la respuesta; o

(c) para una apelación por la falta de respuesta de un oficial administrativo dentro del plazo establecido, la fecha en la que debía entregarse la respuesta del oficial administrativo al recluso.

C. Si el recluso demuestra que existen circunstancias extraordinarias que impidieron presentar una apelación dentro del plazo establecido, el comisionado puede aceptar la presentación tardía de una apelación.

D. Al presentar una apelación conforme a esta sección:

(1) Se anima al recluso a enviar el formulario de Solicitud al comisionado a través del Servicio Postal de los Estados Unidos.

(2) El recluso puede enviar el formulario de Solicitud utilizando el sistema de mensajería del Departamento a sabiendas de que el Departamento no es responsable si la apelación no se recibe dentro del plazo establecido para presentar una apelación en virtud de este capítulo.

E. Dentro de los cinco días hábiles desde la fecha en que el comisionado recibe la apelación, el ARC de la Oficina Central deberá:

(1) Indexar la apelación de acuerdo con el número de caso asignado originalmente.

(2) Y llevar a cabo una revisión preliminar de la apelación y determinar:

(a) aceptar y procesar la apelación dentro del plazo establecido; o

(b) desestimar el recurso de apelación en la revisión preliminar.

.15 APELACIONES: REVISIÓN PRELIMINAR.

A. El ARC de la Oficina Central realizará una revisión preliminar de una apelación presentada de conformidad con este capítulo siguiendo los procedimientos aplicables establecidos en la Regulación .10 de este capítulo para una revisión preliminar de un formulario de Solicitud recibido por un oficial administrativo.

B. Si el ARC de la Oficina Central desestima procesalmente una apelación en la revisión preliminar conforme a §A de esta regulación, el ARC de la Oficina Central cumplirá con los requisitos aplicables establecidos en las Regulaciones .10 y .11 de este capítulo para desestimar procesalmente durante la revisión preliminar un formulario de Solicitud recibido por un oficial administrativo.

C. El ARC de la Oficina Central desestimará procesalmente en la revisión preliminar, sin la oportunidad de volver a presentar, una apelación debidamente presentada que cuestione la desestimación procesal de un oficial administrativo en la revisión preliminar de un formulario de Solicitud si, después de revisar la justificación del funcionario administrativo, el ARC de la Oficina Central está de acuerdo con la decisión del oficial administrativo.

.16 APELACIONES: INVESTIGACIÓN.

A. Se investigará una apelación aceptada por el ARC de la Oficina Central.

(1) Excepto por un formulario de Solicitud rechazado de acuerdo con la Regulación .11 de este capítulo, una investigación de una apelación conforme a este capítulo se limitará a los problemas identificados en el formulario de Solicitud inicial.

12.02.28.17

(2) En la fecha en la que el ARC de la Oficina Central indexe la apelación, procesará la apelación para investigación utilizando formularios y documentos relacionados con la apelación de acuerdo con los requisitos aplicables según la Regulación .12 de este capítulo para investigar un formulario de Solicitud recibido por un oficial administrativo.

B. Los resultados de la investigación de una apelación se registrarán y comunicarán utilizando formularios y documentos relacionados con la apelación de acuerdo con los requisitos aplicables según la Regulación .12 de este capítulo para registrar, informar y comunicar los resultados de una investigación de un formulario de Solicitud recibido por un oficial administrativo.

.17 APELACIONES: RECURSO.

A. El comisionado, o un designado, deberá responder por escrito a una apelación dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que el recluso presenta la apelación.

B. Si se determina que una apelación es meritoria o meritoria en parte, la respuesta del comisionado incluirá un recurso.

C. Un recurso por una apelación puede incluir:

- (1) Acciones identificadas conforme a la Regulación .13 de este capítulo para un formulario de Solicitud recibido por un oficial administrativo.
- (2) U otra acción coherente con el propósito del ARP.

D. El control de la implementación de un recurso, la notificación requerida y la presentación resultante de una apelación conforme a este capítulo se realizan mediante formularios y documentos relacionados con la apelación de acuerdo con los requisitos aplicables según la Regulación .13 de este capítulo para los recursos para un formulario de Solicitud recibido por un funcionario administrativo.

.18 APELACIONES: OFICINA DE QUEJAS DE RECLUSOS.

De acuerdo con los procedimientos de COMAR 12.07.01, un recluso puede solicitar la revisión por parte de la Oficina de Quejas de Reclusos de una decisión del comisionado o el incumplimiento por parte del comisionado de presentar una respuesta a una apelación dentro del plazo establecido en §A del Reglamento .17 de este capítulo.

.19 DOCUMENTACIÓN, REGISTRO, INFORMES.

A. Indexación de casos.

(1) El ARC de la Oficina Central y el ARC de cada instalación deberán llevar un índice de formularios de Solicitud y, en la Oficina Central, de las apelaciones.

(2) El comisionado determinará el formato y el contenido del índice.

(3) El ARC de la Oficina Central y el ARC de cada instalación establecerán un nuevo índice en cada mes calendario para registrar la información relativa a los formularios de Solicitud recibidos en cualquier nivel y las apelaciones recibidas por la Oficina Central.

(4) El ARC de la Oficina Central y el ARC de una instalación indexarán cada formulario de Solicitud recibido en cualquier nivel y una apelación recibida por la Oficina Central dentro de los cinco días hábiles de la fecha registrada en el formulario de Solicitud o la apelación.

(5) El índice registrará para cada caso:

- (a) el nombre del recluso que presenta la solicitud y el número de identificación del recluso;
- (b) el número de caso, que consiste en lo siguiente:
 - (i) el acrónimo de la instalación correccional en mayúscula seguido de un guion;
 - (ii) un número secuencial de cuatro dígitos que comienza con 0001 el 1 de enero de cada año calendario seguido de un guion; y
 - (iii) los últimos dos dígitos que representen el año calendario;
- (c) la fecha en que se indexa el caso;
- (d) si corresponde, información sobre la desestimación procesal en la revisión preliminar;
- (e) si corresponde, la fecha en que se indexa una nueva presentación o una decisión de no concurrencia;
- (f) los códigos de los temas más apropiados que indican la naturaleza de la queja (solo se pueden usar dos códigos);
- (g) si el caso es aceptado para su procesamiento, un resumen de la queja;
- (h) la fecha en que el oficial administrativo o el comisionado:
 - (i) firmó la respuesta a la queja del recluso; o
 - (ii) desestimó procesalmente la queja;

- (i) la fecha en la que el recluso firmó la respuesta indicando que recibió la respuesta del funcionario administrativo;
 - (j) la disposición final de la queja del recluso; y
 - (k) otra información relacionada con el caso, como la siguiente:
 - (i) una breve descripción de la queja;
 - (ii) justificación de una desestimación procesal; y
 - (iii) la fecha límite para una nueva presentación.
- (6) El ARC de la Oficina Central y el ARC de la instalación actualizarán el índice en el momento en que se reciba nueva información sobre un caso.
- (7) El ARC de una instalación deberá:
- (a) para el décimo día hábil de cada mes, enviar una copia del índice del mes anterior al ARC de la Oficina Central; y
 - (b) cuando se hayan registrado disposiciones para todos los casos en un índice mensual, enviar una copia del índice completo al ARC de la Oficina Central.

B. Registro: registros de casos.

- (1) El ARC de cada instalación y el ARC de la Oficina Central establecerán y mantendrán un sistema para archivar los documentos relacionados con las solicitudes de resolución formal de la queja de reclusos y apelaciones relacionadas.
- (2) El ARC de una instalación y el ARC de la Oficina Central mantendrán los documentos relacionados con el caso de un ARP y las apelaciones relacionadas durante un mínimo de cinco años a partir de la fecha de una disposición final del caso y luego eliminarán los documentos de acuerdo con el cronograma de retención de documentos aplicable.

C. Informes del programa.

- (1) Un ARC completará los informes en un formato y en formularios aprobados por el comisionado que contengan datos que puedan usarse para analizar el ARP.
- (2) Trimestralmente, durante cada año calendario, cada ARC de la instalación enviará al ARC de la Oficina Central una copia de los informes requeridos por el comisionado relacionados con el ARP.

.20 AUDITORÍAS.

A. El comisionado, o un designado, establecerá:

- (1) Un sistema para auditar el ARP en cada instalación correccional.
- (2) Y un cronograma para auditorías autorizadas conforme a este capítulo.

B. Un equipo de auditoría consta de los siguientes miembros:

- (1) El ARC de la Oficina Central, o un designado.
- (2) Al menos un ARC de la instalación seleccionado por el ARC de la Oficina Central de una instalación correccional que no sea la instalación correccional sujeta a la auditoría actual.

C. Una auditoría, como mínimo, consiste en lo siguiente:

- (1) Una entrevista inicial con el oficial administrativo de la instalación correccional que se audita con los fines que se indican a continuación:
 - (a) explicar el propósito de la auditoría; y
 - (b) brindar una visión general del proceso de auditoría.
- (2) Examinar:
 - (a) los archivos y los documentos requeridos relacionados con el uso del ARP por parte de la institución correccional;
 - (b) los documentos relacionados con investigaciones de quejas de reclusos conforme a este capítulo; y
 - (c) las medidas tomadas en relación con la implementación de recursos resultantes de quejas de reclusos meritorias o meritorias en parte;
- (3) Realizar entrevistas con los reclusos y el personal para evaluar la efectividad del ARP.

12.02.28.20

- (4) Entrevistar al personal del centro correccional para determinar las enmiendas necesarias al ARP.
- (5) Y una entrevista final con el oficial administrativo para proporcionar una visión general de los resultados.

D. Informe de auditoría.

(1) Dentro de los 30 días calendario desde la fecha en que se completa una auditoría, el ARC de la Oficina Central preparará y presentará al comisionado, o un designado, y al oficial administrativo respectivo un informe escrito que resuma:

- (a) los resultados de la auditoría; y
- (b) si corresponde, los problemas de cumplimiento que deben abordarse.

(2) Dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha en que un oficial administrativo recibe un informe de auditoría del ARC de la Oficina Central, el oficial administrativo deberá:

- (a) informar la recepción del informe; y
- (b) si corresponde, proporcionar un plan de acción para corregir los problemas de cumplimiento identificados por la auditoría.

(3) Si corresponde, el ARC de la Oficina Central deberá monitorear el progreso de un oficial administrativo para corregir los problemas de cumplimiento observados.

(4) Una instalación correccional puede estar sujeta a una auditoría no programada o una auditoría de seguimiento para determinar el progreso sobre la acción correctiva especificada en el plan de acción de un oficial administrativo para corregir los problemas de cumplimiento identificados en un informe de auditoría.

Historial administrativo

Fecha de entrada en vigor: 12 de marzo de 2018 (45:5 Md. R. 286)