

PROCEDIMIENTO DE QUEJA PARA EL PÚBLICO O EL CLIENTE

Iowa Legal Aid y el Proyecto de Abogados Voluntarios están comprometidos a proporcionar servicios legales de calidad a personas que son elegibles para ser clientes. Sin embargo, debido a las limitaciones del programa, no podemos ayudar a cada una de las personas que solicitan los servicios. Si usted ha solicitado ayuda de Iowa Legal Aid y fue denegado servicios, usted puede presentar una queja al Director Ejecutivo de Iowa Legal Aid y/o al Abogado Administrativo en la oficina donde se originó la demanda.

Usted también puede presentar una queja si recibe servicios de Iowa Legal Aid y no está satisfecho:

- Por la forma en que los servicios fueron proporcionados; o
- Por el tipo o la calidad de los servicios recibidos.

Adicionalmente, si usted no está solicitando servicios legales de nosotros, pero piensa que no hemos observado una parte del Acta de la Corporación de Servicios Legales, Reglas, Instrucciones, u otra ley o regla que nos aplica, usted puede presentar una queja.

Política de No Discriminación en la Provisión de Servicios Legales

“Es la política de Iowa Legal Aid que ninguna persona será discriminada o excluida de participación, o se le negarán servicios de ningún programa o actividad de Iowa Legal Aid debido a su raza, color, creencia, origen nacional, incapacidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, afiliación política, o religión.”

El objetivo de Iowa Legal Aid es comunicarse efectivamente con nuestros clientes. Podemos usar letras grandes, “*Relay Iowa*,” intérpretes, u otros medios para comunicación efectiva. Por favor hágale saber a Iowa Legal Aid si cualquier servicio especial es necesario para proveerle ayuda legal a usted.

Si Usted Presenta Una Queja...

El Director Ejecutivo de Iowa Legal Aid, el Abogado Administrativo, u otra persona elegida por el Director Ejecutivo investigará la queja. Él tratará de resolverla. Esto se hará dentro de un plazo de 90 días.

A usted se le enviará una declaración escrita que contendrá:

1. Un resumen de la base de la queja;
2. La decisión de la persona investigando su queja.

Si usted no está en acuerdo con la decisión del Abogado Administrativo u otra persona elegida por el Director Ejecutivo, usted puede apelar la decisión al Director Ejecutivo para recibir una decisión final. Si usted no está de acuerdo con la decisión del Director Ejecutivo, puede apelar la decisión final al Comité de la Mesa de Personal, Queja, and Nominaciones de Iowa Legal Aid. El Comité de Quejas tendrá una junta para escuchar la queja.

A usted se le permitirá entregar una declaración escrita u oral al Comité. Puede presentar su declaración oral en persona, por teleconferencia, o a través de otra alternativa razonable. Usted puede estar acompañado por otra persona quien puede presentar su queja por usted. Si usted lo pide, Iowa Legal Aid puede transcribir una declaración breve escrita al Comité, dictada por usted, para incluirla en el archivo.

Si usted desea que investiguemos una queja o que revisemos una decisión, contáctenos por escrito a:

**Director Ejecutivo
Iowa Legal Aid
1111 9th Street, Suite 230
Des Moines, Iowa 50314-2527**