

Neighborhood Legal Services Association

Asociación de Servicios Legales del Vecindario

Central Office
928 Penn Avenue

(412) 255-6700
Fax (412) 355-0168
1-866-761-NLSA (6572)

Pittsburgh, Pennsylvania 15222-3799

AVISO DEL PROCESO PARA REALIZAR QUEJAS DE SOLICITANTES

Neighborhood Legal Services Association (NLSA- Asociación de Servicios Legales del Vecindario) ha establecido un proceso para que cualquier solicitante de servicios a quién haya sido denegada asistencia legal pueda realizar una queja. Al momento de ser denegado asistencia legal, se le informa al solicitante verbalmente que tiene el derecho de realizar una queja acerca de la decisión y que puede solicitar hablar con un supervisor. Este "Aviso del Proceso para Realizar Quejas de Solicitantes" será enviado a todas las personas que deseen realizar una queja. Se espera que las personas que consideran que tienen una queja sigan el proceso detallado a continuación:

1. Solicite hablar con el supervisor inmediato de la persona que lo atendió.

Si el supervisor confirma la decisión de negarle servicios, usted recibirá indicaciones acerca de su necesidad de proceder al Paso 2 si usted desea proceder con su queja acerca de la decisión.

2. Si usted continúa insatisfecho, debe contactar **por escrito* al Director Ejecutivo** en la siguiente dirección:

Executive Director
Neighborhood Legal Services Association
928 Penn Avenue
Pittsburgh, PA 15222

Usted recibirá una respuesta por escrito respecto a su queja después del Paso 2.

3. Si usted continúa aún insatisfecho, puede solicitar la oportunidad de hablar con el Presidente del Comité de Quejas de la Junta Directiva de NLSA. Puede realizar su queja por escrito o puede presentarla oralmente.

El Director debe responder a su petición dentro de un plazo de 10 días después de su petición e informarle por escrito la decisión que el Comité de Quejas tomó. La decisión del Director es la decisión final del programa.

Las provisiones anteriores no le impiden solicitar que el Departamento de Public Welfare (Bienestar Público) o de Legal Services Corporation (Corporación de Servicios

Neighborhood Legal Services Association

Asociación de Servicios Legales del Vecindario

Central Office
928 Penn Avenue

(412) 255-6700
Fax (412) 355-0168
1-866-761-NLSA (6572)

Pittsburgh, Pennsylvania 15222-3799

Legales) reconsidere su caso dependiendo de la clasificación de su solicitud en el momento inicial en el que solicitó asistencia legal. Si usted fue designado solicitante de Ley del Título XX, el formulario necesario será enviado por correo postal a su domicilio. Si usted fue designado solicitante de Legal Services Corporation, usted puede contactarlos en la siguiente dirección: 3333 K Street, NW, 3rd Floor, Washington, D.C. 20007.

*Los solicitantes que no pueden escribir o quienes tienen un caso con limitaciones de tiempo (ej. una fecha ya fijada para una audiencia en la corte o una fecha límite para interponer un recurso), pueden comunicarse oralmente con el Director o su representante designado.

**AVISO DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES RESPECTO
A SERVICIOS LEGALES FINANCIADOS POR SUBVENCIONES DE LA LEY
DEL TÍTULO XX DE SOLICITANTES DE SERVICIOS LEGALES Y CLIENTES CUYA
ELEGIBILIDAD DEBE SER DETERMINADA O REDETERMINADA**

Por favor tenga en cuenta que usted tiene:

- derecho a solicitar servicios financiados por la Subvención Global de Asistencia Social de la ley del Título XX
- derecho a que el proveedor de servicios del Título XX complete una solicitud dentro de los 10 días después de haber solicitado sus servicios.
- derecho a una determinación de elegibilidad dentro de los 30 días después de la fecha en que fue firmada su solicitud.
- derecho a recibir aviso de su elegibilidad y servicios.
- derecho a solicitar una audiencia Departamental para apelar
 - una determinación de inelegibilidad después de una determinación o re-determinación de elegibilidad;
 - una decisión sobre una solicitud o petición de servicios que no haya sido determinada dentro del período especificado dentro de estas regulaciones;
 - servicios denegados;
 - una reducción en los servicios que recibe;
 - la suspensión de servicios;
 - la valoración de un cobro por servicios que requieran pago.
- derecho a continuar recibiendo servicios si interpone una petición de apelación a tiempo hasta que sea emitida la decisión final acerca de su apelación.
- la responsabilidad de proveer información verídica y completa para que el proveedor de servicios del Título XX pueda establecer elegibilidad.
- la responsabilidad de declarar e informar al proveedor del Título XX cualquier cambio subsecuente en cambios de circunstancias que puedan afectar su elegibilidad, tales como su domicilio, tamaño de familia, estatus de tarjeta PA 5-A, o ingresos;
- la responsabilidad de proveer documentación para propósitos de elegibilidad cuando estos sean requeridos como condición para recibir y continuar siendo elegible para asistencia social del Título XX.
- la responsabilidad del costo por servicios desde la fecha de entrada en vigor de la decisión del proveedor de asistencia del Título XX que ha sido apelada, hasta la fecha en la cual el servicio fue interrumpido o reducido, en caso de que la Oficina de Audiencias y Apelaciones (Office of Hearings and Appeals) determine que el Beneficiario Principal no cumple los requisitos de asistencia o elegibilidad.
- la responsabilidad de pagar el costo fijado por la Oficina de Audiencias y Apelaciones como resultado de una audiencia de apelación.

Adicionalmente, tome nota de que el recibir Asistencia Social del Título XX otorgada en base a información falsa provista deliberadamente podría ser causa de enjuiciamiento civil.