



Neighborhood Legal Services Association

928 Penn Avenue
Pittsburgh, PA 15222-3757

Toll Free: 1-866-761-6572

Phone: 412-255-6700

Fax: 412-355-0168

Web site: www.nlsa.us

Нотификация Процесса Жалобы Клиента

У есть процесс жалобы для любого клиента недовольного качеством полученного сервиса. Все клиента должны получить копию этой процедуры. Клиенты с жалобами должны следовать этой процедуры :

1. Попросите поговорить с супервизором.
2. Если у вас всё ещё есть жалоба, то вы должны написать*:

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

Вы получите ответ в письменной формы после второго шага.

3. Если у вас всё ещё есть жалоба, то вы можете объяснить вашу жалобу перед комитетом (Grievance Committee of the NLSA Board of Directors). На этой презентации может быть человек который представляет ваши интересы. Вы можете объяснить вашу жалобу в письменной форме, на словах, по телеконференции, или по любыми другими методами. Если хотите, мы можем записать ваше заявление для вашего процесса жалобы.

Комитет должен вам ответить в письменной форме через 60 дней. Если хотите, NLSA можем записать ваше заявление для вашего процесса жалобы с решением комитета.

4. Если жалоба не решена жалобным комитетом (Grievance Committee), то клиент может просить слушание с столом директоров (Board of Directors of NLSA). Решение о слушании вашего дела перед столом директоров лежит на членов директоров (Board of Directors).

Вы также можете искать решение вашей проблемы через Pennsylvania Department of Public Welfare или Legal Services Corporation в зависимости от вашей классификации во время вашего первого запроса сервиса. Если вы назначенные клиентом Title XX, то нужная форма будет отправлена вам по почте. Если вы клиент Legal Services Corporation, то вы можете писать им на этот адрес 3333 K Street, NW, 3rd Floor, Washington, D.C. 20007.

*Клиенты которые не могут писать или чтобы ускорить процесс, могут обращаться к Директором или его назначенным на словах.

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ TITLE XX ФИНАНСИРУЕМЫХ ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ПРЕТЕНДЕНТОВ НА ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ И КЛИЕНТЫ, КОТОРЫЕ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРАВО НА ИХ ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ОПРЕДЕЛЕННЫ ИЛИ ПЕРЕОПРЕДЕЛЕННЫ

Пожалуйста знаете что у вас есть:

- Право на сервисы финансируемы Title XX;
- Право на заполнение вашей анкеты Title XX провайдером в течение десяти дней с дня запросов сервиса;
- Право на рассмотрение вашей приемлемости в течение 30и дней с дня подписи анкеты;
- Право на уведомление о вашей приемлемости и решение сервиса;
- Право на обжалование на ведомственном слушании;
 - нахождение дисквалификации после определения или переопределения преемственности;
 - неспособность принять решение по заявлению или запросы на обслуживание, в течение временных сроков, указанных в настоящих правилах;
 - отказ в обслуживании;
 - сокращение обслуживания;
 - прекращения или приостановления обслуживания;
 - вычисление суммы платы за услугу, которая требует уплаты пошлины.
- Право продолжать получать услуги, если своевременное обращение заполнено до справедливого решения слушания;
- Ответственность за предоставление достоверной и полной информации для Title XX провайдер сервиса;
- Обязанность сообщать поставщику услуг Title XX любые последующие изменения в обстоятельствах, которые могут изменить вашей приемлемости, такие как адрес, размер семьи, статус карты РА 5-А, или заработок;
- ответственность за предоставление документации преемственности в качестве условия для получения социальных услуг Title XX
- Ответственность за стоимость услуг с даты решения о предоставлении услуг Title XX до даты прекращения предоставления услуги.
- Ответственность за уплату пошлины установленной Office of Hearings and Appeals.
- Получение социальных услуг Title XX основанных на ложной информации, предоставленной сознательно, делает вас ответственными перед судом.

NLSA 9/04