



## **PROCEDIMIENTO DE QUEJA**

Si usted es:

- un litigante que se representa a sí mismo o un visitante en una de las clínicas de Public Counsel;
- un cliente de Public Counsel; o
- ha sido referido a un abogado voluntario por Public Counsel.

Y quiere poner una queja:

- por no recibir servicios; o
- sobre la forma o calidad del servicio que recibió.

Entonces tiene derecho a hablar con un Abogado Director (o su representante) del Proyecto de Public Counsel con que interactuó.

El Abogado Director hablara con usted sobre su queja dentro de (5) días laborables después de que presento su queja. Debido a que no todos los empleados de Public Counsel trabajan en un solo lugar, todas las conversaciones sobre su queja pueden realizarse por teléfono.

SI TIENE UNA QUEJA, POR FAVOR ENVIE LA QUEJA A [GRIEVANCE@PUBLICCOUNSEL.ORG](mailto:GRIEVANCE@PUBLICCOUNSEL.ORG) e incluya su nombre completo y número de teléfono.

Una vez que envíe su queja por correo electrónico a Public Counsel, un Abogado Director (o su representante) será notificado de su queja y se comunicará con usted directamente.

Si usted y el Abogado Director no pueden llegar a un acuerdo sobre su queja, tiene derecho a hablar sobre el asunto con un Vicepresidente (VP) de Public Counsel quien investigará su queja. Por favor dígame al Abogado Director que le gustaría discutir el asunto con un vicepresidente (VP) y esta persona le notificará al vicepresidente de su queja. El VP no brinda asistencia jurídica, pero revisara la decisión del Abogado Director. El VP discutirá el asunto con usted dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su solicitud al Abogado Director de tener al VP involucrado en su queja. El VP investigara su asunto de inmediato y le enviara una decisión por escrito sobre su queja.