

Procedimiento de queja para los clientes

Brooklyn Legal Services Corporation A (Brooklyn A) agradece las reacciones de los clientes y toma en serio las quejas. Si usted se siente que ha sido tratado injustamente como cliente, tiene derecho a protestar contra las políticas o acciones de Brooklyn A que cree que lo han afectado injustamente.

Puede enviar una queja por escrito a: Chief Legal Officer, Brooklyn Legal Services Corporation A, 260 Broadway, Suite 2, Brooklyn, NY, 11211 o client_complaint@bka.org. Puede presentar una queja oral llamando al Director Jurídico (Chief Legal Officer) al (718) 487-2300.

Derechos de los clientes

Si presenta una queja, tiene los siguientes derechos:

- Tratar la queja con aquellos que tomarán la decisión con respecto a la queja.
- No se le negará el servicio ni se tomarán represalias contra usted porque presentó la queja.
- Que se mantenga su identidad confidencial en la medida de lo posible mientras permite una investigación
- Tomar otras vías o reparación previstas por la ley a pesar de que ha utilizado este procedimiento de queja.
- Elegir tener un defensor presente para cualquier reunión con Brooklyn A. Esta otra persona, que podría ser un miembro de la familia o un defensor formal, debe ser proporcionada a su propio costo en la medida en que sea un defensor pagado. Los miembros del personal de Brooklyn A no pueden actuar como su defensor de ninguna manera.

Cómo presentar una queja

1. Puede registrar su queja oralmente o enviando la queja por escrito (carta o correo electrónico) a:

Brooklyn Legal Services Corporation A
Atn: Chief Legal Officer
260 Broadway, Suite 2
Brooklyn, NY 11211

Email: client_complaint@bka.org

Nota: Si su queja se presenta oralmente, puede solicitar en ese momento que el Director Jurídico resuma sus inquietudes por escrito y le proporcione una copia de ese resumen.

building communities ensuring opportunity achieving justice.

Las quejas, ya sean escritas u orales, deben contener los siguientes detalles mínimos y/o documentación:

- A. Su dirección, teléfono y correo electrónico;
 - B. Una breve descripción de su queja;
 - C. El(los) miembro(s) del personal de Brooklyn A involucrado(s) en la queja;
 - D. La(s) fecha(s) en que ocurrió la acción o inacción;
 - E. Cualquier fecha próxima relevante de la corte u otros plazos relacionados con su caso;
 - F. Copias de cualquier comunicación relevante (correos electrónicos, textos, cartas, etc.) con respecto al tema de su queja; y
 - G. Tenga en cuenta que si no tiene ninguno de los anteriores disponibles, aún puede presentar una queja ante el Director Jurídico.
2. El Director Jurídico llevará a cabo una investigación razonable sobre su queja y facilitará una resolución mutuamente aceptable, si es posible. Los esfuerzos de resolución pueden incluir actuar como enlace entre usted y los miembros del personal de Brooklyn A involucrados en su queja. El Director Jurídico actuará como parte neutral al llevar a cabo estas conversaciones.
3. Si su queja no se resuelve a su satisfacción en este nivel dentro de los 30 días, o si su queja se refiere al Director Jurídico, puede solicitar una revisión de su queja con la Directora Ejecutiva (Executive Director) de Brooklyn A por correo postal o electrónico a:

Brooklyn Legal Services Corporation A
Atn: Executive Director
260 Broadway, Suite 2
Brooklyn, NY 11211

Email: client_complaint@bka.org

4. Dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la queja, el Director Jurídico de Brooklyn A le notificará por escrito la resolución de la queja que incluirá un resumen de las acciones tomadas y la resolución.