**Política y procedimiento de quejas de SLLS**

Usted tiene derecho a quejarse si:

 • Si SLLS no le puede ayudar;

 • No está satisfecho con la forma en que SLLS maneja su caso;

 • Siente que SLLS lo discrimina por motivos de raza, sexo, origen nacional, discapacidad, religión, edad o cualquier otra razón prohibida por la ley.

Cómo presentar una queja

Paso 1: Si desea presentar una queja, llame o escriba a la oficina de SLLS donde solicitó ayuda o a la oficina que manejó su caso.

Debe hacerlo dentro de los 10 días posteriores a la notificación de que no podemos ayudarlo. Otras quejas se pueden hacer en cualquier momento.

Paso 2: Un abogado hablará con usted si le han negado ayuda. Para otras quejas, un supervisor hablará con usted.

El abogado o supervisor revisará su caso para ver si su queja puede resolverse. El abogado o supervisor le informará de su decisión.

Paso 3: Si considera que la decisión del abogado o supervisor sobre su queja es incorrecta o injusta, puede solicitar que el Director Ejecutivo (o su representante) revise su queja. Para las oficinas de Nueva Orleans, Houma y Westbank, debe comunicarse con Laura Tuggle, Directora Ejecutiva al 504-529-1000. Para las oficinas de Hammond y Covington, comuníquese con Roxanne Newman, Subdirector, al 985-345-2130. Para la Oficina de Baton Rouge, contacte a Talya Bergeron, Directora de Abogados, al 225-448-0084.

Debe solicitar esta revisión al Director Ejecutivo, al Subdirector o al Director de Abogados dentro de los 10 días de la decisión del abogado o supervisor sobre su queja. Si su caso es una emergencia, llame de inmediato al Director Ejecutivo, al Subdirector o al Director de Abogados.

El Director Ejecutivo, el Subdirector o el Director de Abogados lo llamarán dentro de los 10 días posteriores a la fecha de su solicitud, o antes.

Paso 4: Si no está satisfecho con la decisión del Director Ejecutivo, el Subdirector o el Director del Fiscal, puede solicitar una revisión al Comité de Reclamaciones de Clientes de la Junta Directiva de SLLS.

Para obtener esta revisión, debe enviar una carta al Director Ejecutivo, al Subdirector o al Director de Abogados dentro de los 10 días de su decisión. Si necesita ayuda con la carta, llámenos.

Si su queja es sobre la denegación de asistencia legal, será revisada por el Presidente del Comité de quejas del cliente o su representante.

El Comité de quejas del cliente de la Junta directiva de SLLS revisará su queja si la queja es sobre cómo SLLS manejó su caso si su queja es sobre discriminación por parte de SLLS. La Junta lo llamará si se necesita una audiencia.

REVISADO OCTUBRE 2017