

MONTANA LEGAL SERVICES ASSOCIATION

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUDES Y QUEJAS DEL SOLICITANTE Y EL CLIENTE

Si usted se identifica con alguna de las siguientes situaciones, Usted tiene derecho a presentar una queja:

- Servicios han sido negados de manera inadecuada;
- Usted no fue tratado adecuadamente; o
- Usted no está satisfecho con la calidad del servicio o la forma en la que éste se maneja.

PASO 1: En tal caso Usted puede escribirle al Director Ejecutivo dentro de 30 días a la siguiente dirección:

Montana Legal Services Association
Att: Executive Director
616 Helena Avenue, Suite 100
Helena, MT 59601

El Director Ejecutivo llevará a cabo una investigación del asunto y tomará una decisión.

PASO 2: Si la decisión del Director no resuelve el problema, usted puede apelar a la Junta de miembros del Comité de Quejas de Montana Legal Services Association escribiéndoles a:

Board of Trustees Grievance Committee
Montana Legal Services Association
616 Helena Avenue, Suite 100
Helena, MT 59601

El Comité de Quejas celebrará una audiencia después de avisarle a Usted con anticipación. Usted puede hacer declaraciones escritas o verbales, interrogar a los testigos, traer sus propios testigos y/o alguien que le ayude a hacer todo esto. Para más información, Usted puede solicitar una copia del *Reglamento de MLSA 404 - Procedimientos para solicitudes y quejas del cliente*.