

## **HOW TO MAKE A COMPLAINT**

You have the right to make a complaint if Legal Services are denied or if you are not satisfied with our services.

### **COMPLAINTS ABOUT LEGAL ASSISTANCE - MANNER OR QUALITY**

If you are not satisfied with the manner or quality of the services you received from Inland Counties Legal Services, you should follow these procedures:

1. Attempt first to discuss your concern with the Attorney or Paralegal handling your case.
2. If the attorney or paralegal handling your case does not resolve the problem to your satisfaction, request an appointment to discuss the matter with the Practice Group Director who supervises the Attorney or Paralegal who handled your case.
3. If your complaint remains unresolved after speaking with the Practice Group Director, you may appeal to the Executive Director or designee. Request an appointment by calling (951) 368-2583. An appointment will be scheduled as soon as possible.
4. In the event that the Executive Director is unable to resolve your complaint, you will be given the opportunity to present your complaint to the Grievance Committee of the Program's Board of Directors. You must request the hearing in writing. Give a brief statement concerning your grievance. If you need assistance, the office will help you state your problem. When you make the request for a Board Grievance Committee hearing, your request should state that you knowingly, willingly, and voluntarily waive your right to client confidentiality, so that program legal staff can discuss your case with the Board Grievance Committee on appeal. You may have a representative accompany you to the hearing, which will be held within 30 days, unless the Executive Director determines the need for more prompt action.

### **COMPLAINTS ABOUT DENIAL**

If you have been denied services and wish to appeal, you may follow these procedures:

1. Attempt first to resolve your complaint with a Staff Attorney. If you are not satisfied, then request to speak with a Practice Group Director. An appointment will be scheduled as soon as possible.
2. If the Practice Group Director is unable to resolve the problem, you may appeal to the Executive Director. An appointment with the Executive Director or designee will be scheduled as soon as possible.
3. If your complaint is not resolved after you have discussed it with the Executive Director, you will be given an opportunity, to the extent practicable, to confer with a representative of the Board Grievance Committee.

*Any complainant may contact:*

**Legal Services Corporation Office of Compliance & Enforcement**

1850 K Street NW ❖ Washington, DC 20006

**Legal Services Trust Fund Program** ❖ 180 Howard Street ❖ San Francisco, CA 94105-1639

*Tessie D. Solorzano, Executive Director*

***Inland Counties Legal Services*** ❖ 1040 Iowa Avenue, Suite 109 ❖ Riverside, CA 92507 ❖ (951) 368-2583





## **COMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Si se le han sido negado servicios legales o no está satisfecho con nuestros servicios, usted tiene derecho de presentar una queja.

### **QUEJAS SOBRE ASISTENCIA LEGAL - MANERA Y CALIDAD**

Si usted no está conforme con la calidad o manera de los servicios recibidos y desea presentar una queja, siga el procedimiento aquí descrito:

1. Intente primero discutir sus preocupaciones con el abogado o asistente legal encargado de su caso.
2. Si el abogado o el asistente legal que maneja su caso no resuelve el problema satisfactoriamente, solicite una cita para hablar sobre el asunto con el Director del Grupo de Práctica que supervisa al Abogado o Asistente Legal que manejó su caso.
3. Si su queja no se resuelve después de hablar con el Director del Grupo de Práctica, puede apelar al Director Ejecutivo o su representante. Solicite una cita llamando al (951) 368-2583. Se programará una cita tan pronto como sea posible.
4. En el caso de que el Director Ejecutivo no pueda resolver su reclamo, se le dará la oportunidad de presentar su queja al Comité de Reclamaciones de la Junta Directiva del Programa. Usted deberá pedir la audiencia por escrito. Debe dar una breve explicación sobre su problema. Si necesita asistencia, esta oficina le ayudará a exponer su problema. Cuando haga su petición para la audiencia con el Comité de Reclamaciones, su petición deberá expresar que usted accede consiente y voluntariamente a renunciar a su derecho a la confidencialidad como cliente para que así el programa pueda discutir su caso con el Comité de Directivos en apelación. Puede tener un representante que le acompañe a su audiencia, la cual se llevará a efecto dentro de 30 días, al no ser que la Directora Ejecutiva determine la necesidad inmediata de su audiencia.

### **QUEJA SOBRE NEGACION DE SERVICIOS**

Si a usted se le han negado los servicios y desea apelar, puede seguir estos pasos:

1. Intente primero resolver su queja con un Abogado con nuestro programa. Si no está satisfecho, solicite hablar con un Director del Grupo de Práctica. Se programará una cita tan pronto como sea posible.
2. Si el Director del Grupo de Práctica no puede resolver el problema, puede apelar al Director Ejecutivo. Se programará una cita con el Director Ejecutivo o la persona designada lo antes posible.
3. Si su queja no se ha resuelto aun después de haber discutido el problema con el Director Ejecutivo, se le dará la oportunidad de extender su problema con el representante del Comité de Reclamaciones de la Junta Directiva del Programa.

*Cualquier demandante puede ponerse en contacto con:*

**Legal Services Corporation Office of Compliance & Enforcement**  
1850 K Street NW ❖ Washington, DC 20006

**Legal Services Trust Fund Program ❖ 180 Howard Street ❖ San Francisco, CA 94105-1639**

*Ciudadanos veteranos pueden también comunicarse con la oficina de mayores localizada en su condado:*  
**Department of Aging & Adult Services ❖ 784 E. Hospitality Ln. ❖ San Bernardino, CA 92415 ❖ Phone: (909) 891-3700**

*Tessie D. Solorzano, Executive Director*  
**Inland Counties Legal Services ❖ 1040 Iowa Avenue, Suite 109 ❖ Riverside, CA 92507 ❖ (951) 368-2583**



