

POSTĘPOWANIE PRZY SKŁADANIU SKARGI

Każda osoba, której LAF odmówiło usług lub ktokolwiek kto chce złożyć skargę odnośnie świadczeń dostarczonych przez LAF ma prawo do rozpatrzenia tej skargi zgodnie z poniższymi regułami. LAF prześle kopię tego postępowania do wszystkich osób składających tą skargę.

- 1.** Obwieszczenie o trybie składania skarg powinno być umieszczone w widocznym miejscu w biurze LAF. To obwieszczenie powinno zawierać imiona i nazwiska, adresy i numery telefonów Dyrektora d/s Popierania Praw Człowieka, Dyrektora d/s Klienta i Usług Społecznych oraz Dyrektora Wykonawczego.
- 2.** W przypadku, kiedy wnioskodawcom odmówiono usług, jest obowiązkiem pracowników LAF poinformowanie wnioskodawców o możliwości złożenia skargi odnośnie decyzji odmawiającej im prawnej pomocy. LAF rozpatrzy tą skargę. W przypadku, kiedy Nadzorujący Adwokat nie jest w stanie rozwiązać tej skargi, jest obowiązkiem Nadzorującego Adwokata powiadomienie osoby, że jej/jego skarga może zostać przekazana do Dyrektora Wykonawczego lub do innej przez niego upoważnionej osoby, a jeżeli jest to wykonalne do przedstawiciela rady zarządu LAF.
- 3.** W przypadku kiedy LAF zdecyduje się na przyjęcie sprawy klienta, jest obowiązkiem pracowników LAF poinformowanie klienta, że może złożyć skargę odnośnie jakości świadczonej pomocy prawnej. LAF rozpatrzy tą skargę. W przypadku, kiedy Nadzorujący Adwokat nie jest w stanie rozwiązać tej skargi, jest obowiązkiem Nadzorującego Adwokata powiadomienie skarżącego, że ma okazję, aby Dyrektor Wykonawczy, lub inna przez niego upoważniona osoba, rozpatrzyła tą skargę. W przypadku, kiedy Dyrektor Wykonawczy nie jest w stanie rozwiązać tej skargi, jest jego obowiązkiem powiadomić osobę, że jego/jej skarga może zostać rozpatrzona przez Komisję Rewizyjną, w skład której wchodzi dwaj prawnicy oraz członek zarządu, który nie jest prawnikiem a który kwalifikuje się do reprezentowania klientów LAF. Postępowanie w przypadku skargi powinno (1) pozwolić osobie złożyć osobiście, poprzez telekonferencję lub poprzez inne przyjęte drogi, ustne lub pisemne oświadczenie; (2) zezwolić skarżącemu na towarzystwo drugiej osoby, która w jego/jej imieniu może złożyć oświadczenie; oraz (3) zapewnić klientom, że LAF na żądanie skarżącego, dokona zwięzłego podsumowania podyktowanej przez klienta skargi, które zostanie wprowadzona do kartoteki LAF.
- 4.** Wszystkie skargi powinny być rozpatrzone w wymaganym trybie, ale nie dłuższym niż 60 dni.
- 5.** Każda pisemna skarga i decyzja o jej rozwiązaniu powinna być zachowana do kontroli przez Legal Services Corporation (Korporację Usług Prawnych). Nadzorujący Adwokat, lub jakakolwiek osoba z LAF, która jako ostatnia miała do czynienia ze skargą, jest zobowiązana do przesłania tych informacji do Dyrektora Wykonawczego, który przechowa wszystkie pisemne skargi klienta w centralnej kartotece. Kartoteka powinna zawierać wszystkie pisemne oświadczenia składających skargę oraz oświadczenia spisane przez LAF na podstawie ustnych orzeczeń skarżących.
- 6.** Wnioskodawcy oraz klienci w wieku 55 lat lub powyżej mieszkający w Cook County na przedmieściach Chicago mogą również złożyć skargę w organizacji AgeOptions pod numerem telefonu (708) 383-0258. Oprócz tego wyżej wymienionego postępowania przy składaniu skargi, niektórzy inni fundatorzy LAF dysponują innymi dodatkowymi procedurami odnośnie usług które finansują. Jeżeli te dodatkowe procedury są dostępne dla określonego aplikanta lub klienta LAF, na wniosek, dostarczy potrzebnych informacji o dostępie do nich.
- 7.** LAF nie dyskryminuje nikogo ze względu na rasę, płeć, wiek, pochodzenia lub inwalidztwo.

FORMULARZ SKŁADANIA SKARGI

Imię i nazwisko :			
Adres :			
E-mail :		Numer telefonu :	
Oświadczenie (proszę uwzględnić daty oraz imiona i nazwiska, jeżeli jest to możliwe)			
Podpis :			Data :

(Proszę kontynuować na drugiej stronie, jeżeli zachodzi taka potrzeba)

Ten formularz powinien zostać przesłany na adres:

Legal Aid Chicago
Attn: Executive Director
120 S. LaSalle St., Suite 900
Chicago, IL 60603