

CLIENT GRIEVANCE (COMPLAINT) PROCEDURE
إجراءات تظلم (شكوى) العميل.

YOU ARE ENTITLED TO MAKE A COMPLAINT PURSUANT TO LEGAL AID OF NEBRASKA'S CLIENT GRIEVANCE PROCEDURE IF:

يحق لك تقديم شكوى وفقاً لإجراءات شكوى العملاء التابعة لوكالة المساعدة **LEGAL AID OF NEBRASKA** إذا:

- You believe you have been improperly denied legal assistance, or
• تعتقد أنه تم حرمانك من المساعدة القانونية بشكل غير صحيح، أو
- You are dissatisfied with the manner or quality of the assistance you received or are receiving
• أنت غير راضٍ عن طريقة أو جودة المساعدة التي تلقيتها أو تتلقاها

TIMEFRAME TO FILE A GRIEVANCE

الإطار الزمني لتقديم التظلم

You can file a grievance:

يمكنك تقديم تظلم:

- Anytime your case is open with Legal Aid of Nebraska, or
• في أي وقت تكون قضيتك مفتوحة مع **LEGAL AID OF NEBRASKA** ، أو
- If you do not have an open case, no later than 60 days after your case is closed or 60 days after your application for assistance was denied
• إذا لم تكن لديك قضية مفتوحة، في موعد لا يتجاوز 60 يوماً بعد إغلاق قضيتك أو 60 يوماً بعد رفض طلبك للحصول على المساعدة

IMPORTANT NOTICE IF YOUR APPLICATION FOR SERVICES WAS DENIED OR YOUR CASE WAS CLOSED

إشعار هام إذا تم رفض طلبك للحصول على الخدمات أو تم إغلاق قضيتك

If your application for services was denied or your case is closed at the time you file a grievance, while your grievance is pending, Legal Aid of Nebraska is not representing you with that legal issue or case. You must take the necessary steps to protect your legal interests, including trying to find another attorney, meeting any required deadlines to file court documents and paperwork, and attending hearings.

إذا تم رفض طلبك للحصول على الخدمات أو تم إغلاق قضيتك في وقت تقديمك للتظلم، بينما يظل تظلمك معلق، فإن Legal Aid of Nebraska لا تمثلك في هذه المسألة القانونية أو القضية. يجب أن تتخذ الخطوات اللازمة لحماية حقوقك القانونية، بما في ذلك محاولة إيجاد محامي آخر، وتلبية أي متطلبات للموعد النهائي لتقديم المستندات والأوراق إلى المحكمة وحضور جلسات الاستماع.

Legal Aid of Nebraska has limited funding. We cannot provide attorney representation to all individuals, including those who are eligible for our services.

Legal Aid of Nebraska لديها تمويل محدود. لا يمكننا توفير تمثيل المحامي لجميع الأفراد، بما في ذلك أولئك المؤهلين للحصول على خدماتنا.

Legal Aid **cannot** provide legal assistance if:

لا يمكن للمساعدة القانونية (Legal Aid) تقديم المساعدة القانونية في الحالات التالية:

- It would be a conflict of interest for Legal Aid of Nebraska to provide you with legal assistance (e.g. we have a professional duty to another person in the same or related matter)
- قد يكون من تضارب المصالح أن تقوم هيئة Legal Aid of Nebraska بتزويدك بالمساعدة القانونية (على سبيل المثال، لدينا واجب مهني تجاه شخص آخر في نفس المسألة أو مسألة ذات صلة)
- It is prohibited by federal or state law (e.g. prohibited by the Legal Services Corporation Act and Regulations)
- إنه محظور بموجب القانون الفيدرالي أو قانون الولاية (على سبيل المثال، محظور بموجب قانون ولوائح مؤسسة الخدمات القانونية ((Legal Services Corporation Act and Regulations))
- You do not qualify financially for legal assistance
- أنت غير مؤهل ماليًا للحصول على المساعدة القانونية
- Your legal problem does not fall within our legal program priorities
- لا تقع مشكلتك القانونية ضمن أولويات برنامجنا القانوني

STEP ONE:

الخطوة الأولى:

You should make your complaint, in writing, to the Chief of Legal Strategy. The name of the Chief of Legal Strategy is at the end of this notice. The Chief of Legal Strategy will review your written grievance, along with other relevant information, and tell you the decision within 15 business days of receiving the written grievance.

يجب عليك تقديم شكواك كتابيًا إلى رئيس الإستراتيجية القانونية. يوجد اسم رئيس الإستراتيجية القانونية في نهاية هذا الإشعار. سيراجع رئيس الإستراتيجية القانونية تظلمك المكتوب، إلى جانب المعلومات الأخرى ذات الصلة، ويخبرك بالقرار خلال 15 يوم عمل من تلقي التظلم المكتوب.

STEP TWO:

الخطوة الثانية:

If you and the Chief of Legal Strategy are unable to resolve the complaint, your next step is to appeal, in writing, to the Executive Director within 15 business days of receiving the Chief of Legal Strategy's response. The name of the Executive Director is at the end of this notice. The Executive Director will review your written grievance, the determination of the Chief of Legal Strategy and other relevant information, and tell you the decision within 30 business days of receiving your step two grievance.

إذا لم تتمكن أنت ورئيس الاستراتيجية القانونية من حل الشكوى، فإن خطوتك التالية هي تقديم استئناف كتابي إلى المدير التنفيذي في غضون 15 يوم عمل من تلقي رد رئيس الاستراتيجية القانونية. اسم المدير التنفيذي موجود في نهاية هذا الإخطار. سيقوم المدير التنفيذي بمراجعة تظلمك المكتوب، وقرار رئيس الإستراتيجية القانونية والمعلومات الأخرى ذات الصلة، وسيخبرك بالقرار في غضون 30 يوم عمل من تلقي تظلمك من الخطوة الثانية.

STEP THREE:

الخطوة الثالثة:

If you are unable to resolve the complaint with the Chief of Legal Strategy and the Executive Director, your next step is to appeal, in writing, to the President of the Board of Directors of Legal Aid of Nebraska within 15 business days of receiving the Executive Director's response. The President will then forward your complaint to the Grievance Committee of the Board of Directors, and the Committee will review your grievance and other relevant information. The Grievance Committee may be the full board, or, an ad hoc committee appointed by the President of the Board. The President of the Board will let you know its decision within 45 days of receiving your step three grievance. The name of the President is at the end of this notice. In order for Legal Aid of Nebraska's Board Grievance Committee to review your grievance, the Committee will need to review

relevant information related to your application for assistance and/or your case. This information is protected by the attorney-client privilege, which you will be asked to waive. The grievance form asks you to sign a consent for Legal Aid of Nebraska to release confidential information protected by the attorney-client privilege related to your grievance if you file a Step Three Grievance with the Board of Directors.

إذا لم تتمكن من حل الشكوى مع رئيس الاستراتيجية القانونية والمدير التنفيذي، فإن خطوتك التالية هي تقديم استئناف كتابيًا إلى رئيس مجلس إدارة المساعدة Legal Aid of Nebraska في غضون 15 يوم عمل من تلقي رد المدير التنفيذي. سيقوم الرئيس بعد ذلك بإرسال شكواك إلى لجنة التظلمات التابعة لمجلس الإدارة، وستقوم اللجنة بمراجعة شكواك والمعلومات الأخرى ذات الصلة. قد تكون لجنة التظلمات مكونة من مجلس إدارة كامل، أو لجنة مخصصة يعينها رئيس مجلس الإدارة. سيخبرك رئيس مجلس الإدارة بقراره خلال 45 يومًا من تلقي التظلم الخاص بك في الخطوة الثالثة. اسم الرئيس موجود في نهاية هذا الإشعار. لكي تتمكن لجنة الشكاوى التابعة لمجلس المساعدة Legal Aid of Nebraska من مراجعة شكواك، ستحتاج اللجنة إلى مراجعة المعلومات ذات الصلة بطلبك للحصول على المساعدة و/أو قضيتك. هذه المعلومات محمية بموجب الامتياز بين المحامي وموكله، والذي سيُطلب منك التنازل عنه. يطلب منك نموذج التظلم التوقيع على موافقة هيئة المساعدة LEGAL AID OF NEBRASKA للإفراج عن المعلومات السرية المحمية بموجب امتياز المحامي وموكله المتعلق بتظلمك إذا قمت بتقديم تظلم من الخطوة الثالثة إلى مجلس الإدارة.

IF YOU NEED HELP WITH FILING YOUR GRIEVANCE

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم التظلم الخاص بك

If you need help in the grievance procedure, the Executive Director or the Chief of Legal Strategy may be able to assist you or designate another employee of Legal Aid of Nebraska to assist you.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إجراءات التظلم، فقد يتمكن المدير التنفيذي أو رئيس الاستراتيجية القانونية من مساعدتك أو تعيين موظف آخر في المساعدة Legal Aid of Nebraska لمساعدتك.

You may be accompanied or represented by another person of your choice at any level of the grievance process. If accompanied by another person you will be waiving attorney-client confidences for all information shared within the scope of the grievance procedure.

يجوز أن يرافقك أو يمثلك شخص آخر من اختيارك في أي مستوى من مستويات عملية التظلم. إذا كنت برفقة شخص آخر، فأنت بذلك تتنازل عن الثقة بين المحامي وموكله فيما يتعلق بجميع المعلومات التي تمت مشاركتها ضمن نطاق إجراء التظلم.

GRIEVANCE CONTACT INFORMATION

معلومات الاتصال الخاصة بالتظلم

STEP ONE:

Chief of Legal Strategy

Jennifer Gaughan, Chief of Legal Strategy
Legal Aid of Nebraska
209 S. 19th St., Ste. 200
Omaha, NE 68102
grievance@legalaidofnebraska.org

الخطوة الأولى:

رئيس الاستراتيجية القانونية

Jennifer Gaughan، رئيسة الاستراتيجية القانونية
Legal Aid of Nebraska
200 S. 19th St., Ste 209
Omaha, NE 68102
grievance@legalaidofnebraska.org

STEP TWO:

Executive Director

Laurel Heer Dale, Executive Director
Legal Aid of Nebraska
209 S. 19th St., Ste. 200
Omaha, NE 68102
grievance@legalaidofnebraska.org

الخطوة الثانية:

المدير التنفيذي

Laurel Heer Dale، المدير التنفيذي
Legal Aid of Nebraska
200 S. 19th St., Ste 209
Omaha, NE 68102
grievance@legalaidofnebraska.org

STEP THREE:

Board of Directors

Amy Van Horne, President
Board of Directors
Legal Aid of Nebraska
209 S. 19th Street, Ste. 200
Omaha, NE 68102
board@legalaidofnebraska.org

الخطوة الثالثة:

مجلس الإدارة

Amy Van Horne، الرئيسة
مجلس الإدارة
Legal Aid of Nebraska
200 .S. 19th Street, Ste 209
Omaha, NE 68102
board@legalaidofnebraska.org

LEGAL AID OF NEBRASKA GRIEVANCE FORM
LEGAL AID OF NEBRASKA نموذج تظلم المساعدة

Please check the box that applies to your situation.

يرجى تحديد المربع الذي ينطبق على حالتك.

Reason for Grievance

سبب التظلم

() **Denial of Service**

() رفض الخدمة

() **Quality of Service**

() جودة الخدمة

Name:

الاسم:

Date of Application for Service:

تاريخ تقديم الطلب للخدمة:

Address:

العنوان:

Email Address:

عنوان البريد الإلكتروني:

Telephone Number:

رقم الهاتف:

Best Time to Contact You:

أفضل وقت للتواصل معك:

Description of the services requested:

وصف الخدمات المطلوبة :

Your complaint:

شكواك:

State your current request:

اذكر طلبك الحالي:

Please list any upcoming deadlines you have (e.g. court hearings, deadline to file court paperwork or an appeal):

يرجى إدراج أي مواعيد نهائية قادمة لديك (على سبيل المثال جلسات المحكمة، أو الموعد النهائي لتقديم مستندات المحكمة أو الاستئناف):

(ATTACH MORE PAGES AS NECESSARY)

(أرفق مزيدًا من الصفحات حسب الضرورة)

Date

لتاريخ

Signature

التوقيع

(SEE NEXT PAGE)

(راجع الصفحة التالية)

Step Three Consent to Release Information and Waiver of Attorney-Client Privilege:

الخطوة الثالثة: الموافقة على الإفصاح عن المعلومات والتنازل عن امتياز المحامي وموكله:

If I pursue my grievance through Step 3 (filing my grievance with Legal Aid of Nebraska's Board of Directors) I consent to Legal Aid of Nebraska releasing all information relevant to my grievance to Legal Aid of Nebraska's Board of Directors, and I understand that by consenting to this release of information I am waiving the attorney-client privilege.

إذا تابعت التظلم الخاص بي من خلال الخطوة 3 (تقديم التظلم الخاص بي إلى المساعدة القانونية لمجلس إدارة Legal Aid of Nebraska) فإنني أوافق على أن تقوم Legal Aid of Nebraska بنشر جميع المعلومات ذات الصلة بالتظلم الخاص بي إلى مجلس إدارة Legal Aid of Nebraska، وأنفهم ذلك أنه بالموافقة على نشر هذه المعلومات فإنني أتنازل عن امتياز المحامي وموكله.

Date
التاريخ

Signature
التوقيع