



Procedimiento de quejas del cliente

Build Up Justice NYC ("BUJNYC") agradece los comentarios de los clientes y toma en serio las quejas. Si siente que ha sido tratado injustamente como cliente, tiene derecho a protestar contra las políticas o acciones que cree que lo han afectado injustamente.

Puede enviar una queja por escrito a: Director Jurídico, Build Up Justice NYC, 260 Broadway, Suite 2, Brooklyn, NY 11211 o client_complaint@buj.org. Puede presentar una queja oral llamando al Director Jurídico al (718) 487-2300.

Derechos del cliente

Si presenta una queja, tiene los siguientes derechos:

- A discutir la queja con quienes tomarán la decisión con respecto a la queja.
- A que no se le niegue el servicio ni se tomen represalias por haber presentado la queja.
- A mantener su identidad confidencial en la medida de lo posible mientras se permite una investigación.
- A tomar otras vías o reparación previstas por la ley aunque haya utilizado este procedimiento de queja.
- A elegir que un abogado esté presente en cualquier reunión con BUJNYC. Esta otra persona, que puede ser un miembro de la familia o un defensor formal, debe ser provista a su propio costo en la medida en que sea un defensor remunerado. Los miembros del personal de BUJNYC no pueden actuar como su defensor de ninguna manera.
- Cualquier queja pendiente no afectará la representación de BUJNYC de su caso, siempre que no haya conflictos u otras limitaciones a la representación.

Cómo presentar una queja

1. Recomendamos que su queja inicial se haga al supervisor directo del miembro del personal del que se queja o al director de programa del programa que lo asiste. Tenga en cuenta que esto es opcional, pero se recomienda, ya que esto puede abordar su queja y resolverla rápidamente.

2. Si su queja no se resuelve a su satisfacción en este nivel dentro de los siete días, puede registrar su queja oralmente o enviando la queja por escrito (carta o correo electrónico) a:

Jessica A. Rose Esq.
Executive Director

Thomas McC. Souther, Esq.
Board Chair

Build Up Justice NYC
A la atención de: Director Jurídico
260 Broadway, Suite 2
Brooklyn, NY 11211
Correo electrónico: client_complaint@buj.org

Nota: Si su queja se presenta oralmente, puede solicitar en ese momento que el Director Jurídico resuma sus inquietudes por escrito y le proporcione una copia de ese resumen. Las quejas, ya sean escritas u orales, deben contener los siguientes detalles y/o documentación mínimos:

- A. Su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- B. Una breve descripción de su queja;
- C. El miembro o miembros del personal de BUJNYC implicados en la queja;
- D. La(s) fecha(s) en que ocurrió la acción o inacción;
- E. Cualquier fecha relevante próxima de comparecencia ante el tribunal u otros plazos relacionados con su caso;
- F. Copias de cualquier comunicación relevante (correos electrónicos, mensajes de texto, cartas, etc.) con respecto al tema de su queja; y
- G. Si no tiene nada de lo anterior disponible, aún puede presentar una queja ante el Director Jurídico.

2. El Director Jurídico llevará a cabo una investigación razonable sobre su queja y facilitará una resolución mutuamente aceptable, si es posible. Los esfuerzos de resolución pueden incluir actuar como enlace entre usted y el o los miembros del personal de BUJNYC involucrados en su queja. El Director Jurídico actuará como parte neutral al llevar a cabo estas conversaciones.

3. Si su queja no se resuelve a su satisfacción a este nivel dentro de los 30 días, o si su queja se refiere al Director Jurídico, puede solicitar una revisión de su queja con el Director Ejecutivo de BUJNYC por correo postal o electrónico a:

Build Up Justice NYC
A la atención de: Director Ejecutivo
260 Broadway, Suite 2
Brooklyn, NY 11211
Correo electrónico: client_complaint@buj.org

4. Dentro de los 60 días posteriores a la recepción de la queja, el Director Jurídico de BUJNYC le notificará por escrito la resolución de la queja que incluirá un resumen de las acciones tomadas y la resolución.

Nota: sobre el Programa de Violencia Doméstica (Ley de Víctimas de Delitos). Los clientes del Programa de Violencia Doméstica también pueden presentar cualquier queja bajo esta política o políticas relacionadas con lo siguiente:

Oficina de Servicios para Víctimas del Estado de Nueva York
80 South Swan St, 2do piso
Albany, NY 12210
(800) 247-8035 o (518) 485-2763
www.ovs.ny.gov

Oficina de Derechos Civiles
999 N. Capitol St., NE
Washington, DC 20531
(202) 307-0690
<https://www.ojp.gov/program/civil-rights-office/about>