

## THÔNG TIN KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

### QUÝ VỊ CÓ KHIẾU NẠI ĐIỀU GÌ VỀ DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI KHÔNG?

Nếu quý vị không hài lòng với sự hỗ trợ mình nhận được từ CLA, quý vị có thể nói chuyện với Luật sư Quản Lý CLA vào bất kỳ lúc nào trong suốt trường hợp của mình hoặc trong vòng 90 ngày sau khi CLA thông báo với quý vị việc đóng lại trường hợp của quý vị. Quý vị cũng có thể nói chuyện với Luật sư Quản Lý trong vòng 21 ngày nếu CLA quyết định không cung cấp dịch vụ pháp lý cho quý vị.

Quý vị có thể cung cấp cho Luật sư Quản Lý một đơn tường trình khiếu nại đơn giản. Nhân viên của chúng tôi sẽ giúp quý vị viết đơn khiếu nại nếu quý vị muốn.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ của chúng tôi và muốn trao đổi với Phó Giám đốc, vui lòng điền họ tên, địa chỉ, và số điện thoại bên dưới. Hãy gấp mẫu thông tin này lại, dán băng keo, dán tem, và gửi nó qua đường bưu điện. Phó Giám Đốc chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị.

Họ tên:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Phó Giám đốc vui lòng liên hệ tôi về vấn đề liên quan đến dịch vụ (ở trên):

Ai đó vui lòng liên hệ với tôi về việc giúp xác định những vấn đề pháp lý tôi và cộng đồng của tôi quan tâm nhất. (Xem câu hỏi #7 ở mặt sau.):

Từ

## THÔNG TIN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

# HỖ TRỢ PHÁP LÝ CHO NGƯỜI CAO TUỔI



Gấp mẫu thông tin này lại, dán băng keo, dán tem, và gửi qua đường bưu điện lại cho chúng tôi.

  
**Community  
Legal Aid**  
Faye Rachlin, Deputy Director  
Administrative Offices, Community Legal Aid  
370 Main Street, Suite 200  
Worcester, MA 01608

Dán  
tem  
ở đây

**CHÚNG TÔI HY VỌNG ĐÃ CÓ THỂ HỖ TRỢ QUÝ VỊ VỚI VẤN ĐỀ PHÁP LÝ CỦA QUÝ VỊ.**

Luật sư và trợ lý pháp lý của chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ pháp lý. Chúng tôi đại diện người cao tuổi trước tòa và trước các cơ quan hành chính. Chúng tôi có thể chuẩn bị các hồ sơ pháp lý cho quý vị. Chúng tôi có thể tư vấn pháp lý cho quý vị để giúp quý vị giải quyết vấn đề của mình, hoặc chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến luật sư riêng hoặc một cơ quan khác.

Mặc dù chúng tôi đại diện cho số lượng lớn người cao tuổi mỗi năm, giúp họ giải quyết nhiều vấn đề khác nhau, nhưng chúng tôi thiếu nguồn lực để đại diện tất cả mọi đối tượng. Dịch vụ của chúng tôi hướng đến những người cao tuổi dễ bị tổn thương nhất có nhu cầu xã hội hoặc kinh tế.

Chúng tôi hy vọng quý vị hài lòng với dịch vụ chúng tôi đã cung cấp.

**ĐỂ DUY TRÌ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, CHÚNG TÔI CHÂN THÀNH MONG QUÝ VỊ CÓ THỂ HOÀN THÀNH BÀI KHẢO SÁT NÀY KHI QUÝ VỊ HOÀN TẤT VẤN ĐỀ PHÁP LÝ CỦA MÌNH.**

*Gấp mẫu thông tin này lại, dán băng keo, dán tem, và gửi qua đường bưu điện lại cho chúng tôi.*

**Ý kiến:**

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG:**

- |  | <input type="radio"/> Có | <input type="radio"/> Không |
|--|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Nhân viên của chúng tôi có thân thiện và lịch thiệp không?  | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |
| Nhân viên pháp lý của chúng tôi có cập nhật với quý vị về tình hình trường hợp của quý vị không?   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |
| 2. Quý vị đã được chủ động tham gia vào quá trình ra quyết định đối với trường hợp của mình hay không?   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |
| 3. ¿Nhân viên pháp lý của chúng tôi đã giải thích rõ ràng cho quý vị về kết quả của trường hợp của quý vị hay không?   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |
| 4. Quý vị có hài lòng về cách vấn đề pháp lý của mình được giải quyết không?   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |
| 5. Quý vị sẽ quay lại CLA nếu có một vấn đề pháp lý khác không?  | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |
| 6. Quý vị có muốn hỗ trợ chúng tôi thông qua việc xác định các vấn đề pháp lý nào là quan trọng nhất với quý vị và cộng đồng của quý vị không? (Nếu có, xin hãy chắc chắn rằng quý vị sẽ hoàn tất điền phần thông tin liên lạc ở mặt sau.) | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |
| 7.   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/>       |

Chương trình này được tài trợ bằng quỹ công theo Điều III của Đạo luật Người Mỹ Cao tuổi Liên Bang. Dịch vụ không thu phí; tuy nhiên, có yêu cầu một khoản quyên góp bí mật tự nguyện. Những khoản tiền quyên góp giúp hỗ trợ việc tiếp tục thực hiện các dịch vụ cần thiết cho người cao tuổi. Những khoản tiền quyên góp dù nhiều hay ít đều được hoan nghênh.

Chúng tôi nhận thấy nhiều khách hàng không có khả năng tài chính để quyên góp. Quyên góp mang tính chất tự nguyện hoàn toàn. Quý vị sẽ không bị từ chối dịch vụ vì không quyên góp, và việc quý vị có quyên góp hay không sẽ không ảnh hưởng đến loại hình hoặc chất lượng dịch vụ quý vị nhận được từ chúng tôi.

Nếu quý vị muốn quyên góp sau khi hoàn tất trường hợp của mình, quý vị có thể gửi đến:

**Community Legal Aid**

ATTN: Client Donations

370 Main Street, Suite 200

Worcester, MA 01608

Dự án này được tài trợ một phần bởi

- Massachusetts Legal Assistance Corporation
- Central Massachusetts Agency on Aging
- Greater Springfield Senior Services
- Elder Services of Berkshire County
- LifePath
- WestMass ElderCare
- Highland Valley Elder Services
- Executive Office of Elder Affairs.