

North Dakota Protection & Advocacy Project



Grievance Process

The Grievance Process

The Protection & Advocacy Project (P&A) works hard to provide quality services to individuals with disabilities. Staff strive to be professional, objective, and fair in their communications and advocacy work with all applicants and clients.

Clients and applicants who are dissatisfied with P&A have the right to complain. Grievance may be filed by:

- A person that applied for P&A services
- A current or former P&A client
- A parent of a child under 18 years old or a guardian for a person that applied for P&A services
- A parent of a child under 18 years old or a guardian for a current or former P&A client

Protection & Advocacy Project Administrative Office

400 East Broadway, Suite 409
Bismarck, ND 58501
701.328.2950
panda@nd.gov
www.ndpanda.org
701.328.3934 (fax)

No complaint? No problem! Suggestions are always welcome.

You have the Right to Complain

Issues that you may grieve or complain about are:

- P&A's decision not to provide advocacy or legal services.
- The amount, quality, or kind of services being provided by P&A.
- P&A activities or policies that you believe are not legal.
- Actions or inactions of a P&A employee.

Accommodations

P&A will provide reasonable disability-related accommodations, to effectively carry out the grievance process. This may include providing materials in an alternative format or providing someone to help you write your complaint.

The Process

To start the grievance process, mail or deliver your written complaint to P&A's executive director within 15 days of the decision or action with which you are dissatisfied.

P&A will thoroughly investigate your grievance. You will receive a written response from the executive director. If you continue to be dissatisfied, you may appeal the decision to the Committee on Protection and Advocacy (P&A's governing board).

Contact P&A's administrative office for a complete copy of P&A's grievance procedure.

Proyecto de Protección y Defensa de Dakota del Norte



Proceso de reclamación

Proceso de reclamación

El Proyecto de Protección y Defensa (P&A, por sus siglas en inglés) brinda servicios de calidad a las personas con discapacidades. El personal de la institución procura ser profesional, objetivo y justo en sus comunicaciones y en su trabajo de defensa.

Los clientes y solicitantes que no estén satisfechos con P&A tienen derecho a reclamar.

Puede presentar la queja:

- Una persona que solicitó los servicios de P&A
- Un cliente de P&A actual o antiguo
- El progenitor de un niño menor de 18 años o el tutor legal de una persona que solicitó servicios de P&A
- El progenitor de un niño menor de 18 años o el tutor legal de un cliente de P&A actual o antiguo

P&A Oficina Administrativa

400 East Broadway, Suite 409

Bismarck, ND 58501

701.328.2950

panda@nd.gov

www.ndpanda.org

701.328.3934 (fax)

**¿No hay ninguna queja? No hay problema.
Las sugerencias son siempre bienvenidas.**

Usted tiene derecho al reclamo

Las cuestiones que puede reclamar o de las que puede emitir una queja son:

- La decisión de P&A de no prestar servicios de defensa o jurídicos.
- La cantidad, la calidad o el tipo de servicios que proporciona P&A.
- Las actividades o políticas de P&A que considera no son legales.
- La acción o falta de acción de un empleado de P&A.

Acuerdos

Para llevar a cabo eficazmente el proceso de reclamación P&A ofrecerá arreglos razonables relacionados con la discapacidad. Esto puede incluir la entrega de documentos en un formato diferente o la facilitación de una persona que le ayude a redactar su queja.

El proceso

Para iniciar el proceso de reclamación, envíe su queja por correo o entréguela por escrito al Director Ejecutivo de P&A dentro de los 15 días siguientes a la decisión o acción que quiere reclamar.

P&A investigará a fondo su queja. Usted recibirá una respuesta por escrito del director ejecutivo. Si sigue insatisfecho, puede apelar la decisión ante el Comité de Protección y Defensa (el consejo de administración de P&A).

Contáctese con la oficina administrativa de P&A para obtener una copia completa del procedimiento de reclamación.