



PA CAREERLINK® CUSTOMER APPEAL POLICY

If a PA CareerLink® Lehigh Valley customer chooses to appeal a denial of eligibility, reduction or termination of services or other adverse action by PA CareerLink® Lehigh Valley or a PA CareerLink® Lehigh Valley provider of services, the appeal process for that individual agency will be followed. The following procedure will be adhered to for any appeal not resolved by the individual agency appeal process:

Step One:

All appeals must be submitted in writing to the PA CareerLink® Lehigh Valley Site Administrator within ten (10) business days of the completion of the individual agency appeal process. The PA CareerLink® Lehigh Valley Site Administrator will review the appeal and contact and/or meet with the customer for an informal resolution within ten (10) business days of receiving the appeal.

Step Two:

If an informal resolution cannot be reached, the appeal will be brought to the PA CareerLink® Lehigh Valley Operator Consortium within ten (10) business days. The PA CareerLink® Lehigh Valley Operator Consortium will review the appeal within fifteen (15) business days of receipt. A decision will be issued in writing to the customer within five (5) business days of the decision.

Step Three:

If the customer is not satisfied with the decision of the PA CareerLink® Operator Consortium, he/she must inform the Workforce Board Lehigh Valley's (WBLV) Executive Director, in writing, within ten (10) business days of the PA CareerLink PA CareerLink® Lehigh Valley Operator Consortium's decision.

The PA CareerLink® Operator Consortium's decision will be submitted to the WBLV Executive Committee for appeal and determination within fifteen (15) business days. The outcome of the appeal will be provided to the customer in writing within 5 business days of the determination.

Step Four:

If the issue is not resolved to the customer's satisfaction, or a decision is not rendered within one hundred twenty (120) calendar days of submitting the appeal to the PA CareerLink® Lehigh Valley Site Administrator, a request to have the appeal reviewed may be made to:

The Director
PA Department of Labor and Industry
Bureau of Workforce Development Partnership
Labor and Industry Building
651 Boas Street, 12th Floor
Harrisburg, PA 17121



PÓLIZA DE APELACIÓN EN PA CAREERLINK®

En casos de que un cliente apéle la negación de eléigibilidad, reducción o terminación de servicios, o cualquier otro procedimiento por PACL-LV o sus contratistas, se seguirá las reglas de apelación de dicha agencia. Al no llegar a algún acuerdo, se recomienda tal procedimiento:

Paso Uno: Se debe someter la apelación por escrito al Gerente del PACL-LV entre diez (10) días laborales. El Gerente rendirá su decisión informal con el apelante entre diez días de recibir el mismo.

Paso Dos: Al no llegar a una resolución, la apelación se presentará al Consorcio de Operativos del PACL-LV entre diez (10) días laborales. Éste revisará la apelación entre quince (15) días laborales de recibirlo. Se le enviará una decisión por escrito al cliente entre cinco (5) días laborales.

Paso Tres: Si el cliente no está satisfecho con la decisión del Consorcio de Operativos del PACL-LV, el mismo tiene diez (10) días laborales para informarse por escrito al Director Ejecutivo de la Junta de Workforce Board Lehigh Valley.

La decisión del Consorcio Operativo del PACL-LV será sometida al Comité Ejecutivo del WBLV para que éste cuerpo revise la apelación y rinda una resolución entre quince (15) días laborales. La resolución se le enviará por escrito al apelante entre cinco (5) días laborales de su determinación.

Paso Cuatro: Si aún sigue el cliente desatisfecho o no se ha rendido una resolución entre ciento veinte (120) días de calendario después de habérselo sometido al Gerente del PACL-LV, se puede someter una apelación al siguiente:

The Director
PA Department of Labor and Industry
Bureau of Workforce Development Partnership
Labor and Industry Building
651 Boas Street, 12th Floor
Harrisburg, PA 17121.