

## Reclami e commenti riguardanti lo Scottish Legal Aid Board [Ufficio per l'Assistenza Legale in Scozia]

*Desideriamo conoscere la vostra opinione sul nostro servizio. Vorremmo che ci segnalaste*

- *quando abbiamo fatto qualcosa bene*
- *qualsiasi cosa che a vostro parere potremmo fare meglio, e*
- *quando le cose sono andate male.*

*È importante per noi continuare a migliorare il sistema di assistenza legale, e i vostri commenti ed esperienze possono aiutarci a farlo.*

### Che cosa potete aspettarvi da noi

Vogliamo offrirvi il miglior servizio possibile,

- trattandovi sempre con cortesia e rispetto
- rispettando il diritto alla riservatezza, sia vostro sia degli altri
- assistendovi qualora abbiate esigenze specifiche
- lavorando duramente per rispettare i nostri standard di servizio ed indicatori di performance pubblicati.

Potete trovare gli standard di servizio sul nostro sito web oppure potete richiederne una copia al nostro ufficio - l'indirizzo è sul retro del presente opuscolo. Questi standard illustrano ciò che potete aspettarvi da noi, compresi i tempi da noi impiegati per occuparci di un caso, nelle diverse fasi.

Ci proponiamo di procedere sempre correttamente - tuttavia, occasionalmente, commettiamo errori o impieghiamo tempi troppo lunghi. Qualora si presenti un problema, prima lo signalerete e prima potremo cercare di risolverlo.

### Come gestiamo i reclami

Qualora presentiate un reclamo riguardante il servizio da noi offerto -

- esamineremo il reclamo con coscienza, scrupolosità e imparzialità, e il più presto possibile
- lo considereremo seriamente
- saremo cortesi e disponibili

- non tratteremo la vostra domanda di assistenza legale in maniera differente semplicemente perché avete inoltrato un reclamo
- non faremo discriminazioni per alcun motivo (quale colore, razza, nazionalità, religione, età, sesso, orientamento sessuale, inabilità o stato civile).

## **I tempi impiegati per i reclami**

Cerchiamo di occuparci dei reclami il più presto possibile. Se non possiamo occuparcene immediatamente -

- Vi comunicheremo, entro sette giorni di calendario, che lo abbiamo ricevuto, e quale reparto dell'Ufficio se ne sta occupando.
- Vi invieremo una risposta completa per iscritto entro 28 giorni di calendario.
- Qualora i tempi richiesti per esaminare il vostro reclamo superino il termine di 28 giorni, vi comunicheremo per iscritto le ragioni, e quando potete aspettarvi una risposta completa da noi.

Qualora ci chiediate di riesaminare il reclamo, si richiederanno gli stessi tempi.

## **Rimediare ad eventuali errori**

Quando qualcosa va male, cerchiamo di risolverla il più presto possibile e con imparzialità. Se la colpa è nostra -

- ammetteremo la nostra responsabilità e ci scuseremo
- spiegheremo dove si è sbagliato e perché
- cercheremo di rimediare il più presto possibile
- utilizzeremo la lezione imparata dal vostro reclamo per migliorare il nostro servizio.

## **In quali casi potete reclamare al nostro ufficio**

La nostra procedura di reclamo si applica ai reclami relativi al modo in cui svolgiamo il nostro lavoro. Essa prevede, per esempio:

- reclami riguardanti il nostro personale - se ritenete che qualcuno che avete incontrato nel nostro ufficio, con cui avete parlato al telefono o che vi ha scritto sia stato scompiacente o maleducato
- reclami riguardanti il servizio che offriamo - se ritenete che siamo stati lenti o inefficienti, o che vi abbiamo fornito informazioni incorrette o poco chiare.

Non prevede, per esempio, la richiesta di riconsiderare decisioni inerenti le domande di assistenza legale, o reclami che riguardano procuratori legali, avvocati o tribunali. In questi casi si dovrà procedere in altri modi, e ne elenchiamo alcuni a pagina 6 del presente opuscolo.

## A chi indirizzare un reclamo

Se volete presentare un reclamo riguardante il servizio da noi offerto:

1. Parlate in primo luogo con il dirigente del dipartimento che si è occupato del vostro caso - saranno generalmente nella posizione migliore per risolvere subito il problema. Qualora non siano in grado di risolverlo immediatamente, il dirigente lo esaminerà ulteriormente e vi comunicherà l'esito entro 28 giorni di calendario.

Per conoscere il nome del dirigente, potete consultare il nostro sito web oppure chiedere al nostro centralino. Oppure, se ci contattate per iscritto, potete semplicemente indirizzare la lettera al dirigente del dipartimento interessato.

2. Se non vi ritenete soddisfatti dell'esito ottenuto, o del modo in cui il reclamo è stato gestito dal nostro personale, o se per qualsiasi ragione non volete parlare con il dirigente, potete presentare un reclamo al direttore del dipartimento interessato.
  - Per i reclami riguardanti una domanda di assistenza legale, rivolgetevi a Tom Murray, Direttore del Legal Services and Applications [Servizi Legali e Istanze].
  - Per reclami inerenti somme di denaro che vi abbiamo richiesto di pagare o che vi dobbiamo, rivolgetevi a Andrew Menzies, Direttore del Corporate Services and Accounts [Servizi Aziendali e Contabilità].
  - se non sapete a quale direttore rivolgervi, contattate l'ufficio del Direttore Generale, che vi indirizzerà alla persona giusta.

Potete semplicemente chiederci di riesaminare il vostro primo reclamo, oppure potete aggiungere qualsiasi cosa di cui a vostro parere dovremmo essere a conoscenza. Il direttore esaminerà il vostro reclamo e vi comunicherà l'esito entro 28 giorni di calendario.

3. Se non vi riterrete soddisfatti, potrete chiedere al Direttore Generale, Lindsay Montgomery, di riesaminare il vostro reclamo. È consigliabile presentare una richiesta per iscritto. Tuttavia, se decidete di procedere in altro modo, il Direttore Generale prenderà comunque in considerazione la vostra richiesta. Di nuovo, il Direttore Generale vi comunicherà l'esito entro 28 giorni di calendario dal ricevimento della vostra richiesta di riesame.

Se avete seguito l'intero iter procedurale di cui sopra ma continuate a non ritenervi soddisfatti del modo in cui ci siamo occupati del vostro reclamo, potete rivolgervi allo Scottish Public Services Ombudsman [Difensore Civico per i Servizi Pubblici in Scozia].

## Come presentare un reclamo

Potete presentare un reclamo

- per iscritto, per telefono, via fax o e-mail, oppure di persona

- tramite DTS (Dispositivo Telefonico per Sordi) attraverso il servizio BT Text Direct, che consente agli utenti disabili dell'udito o della parola di inviare e ricevere messaggi di testo attraverso i telefoni della BT [British Telecom]
- utilizzando il modulo di reclamo che si trova sul nostro sito web, [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk) (oppure potete richiederci di inviarvi una copia).

Il nostro indirizzo, numero di telefono, numero di fax e indirizzo e-mail si trovano sul retro di questo opuscolo.

Quando presentate il vostro reclamo, potete aiutarci a rispondervi con celerità e accuratezza fornendoci:

- il vostro nome e indirizzo
- il vostro numero o i vostri numeri di riferimento dell'assistenza legale, se avete fatto domanda di assistenza legale
- se siete la controparte di un richiedente, il nome e il numero di riferimento dell'assistenza legale del richiedente, se ne siete a conoscenza
- il nome dei membri del nostro personale con cui avete avuto contatti inerenti la questione, ed i numeri di riferimento da noi utilizzati nella corrispondenza
- tutte le informazioni relative al vostro problema, e come a vostro parere dovremmo occuparcene.

e scrivendo "reclamo" in cima alla vostra lettera.

Se preferite, abbiamo un modello che illustra quali informazioni ci occorrono. Se desiderate averne una copia, siete pregati di telefonarci o di scriverci, oppure potete scaricarlo dal nostro sito web.

Se ci contattate telefonicamente, via e-mail o fax, oppure se vi presentate presso il nostro ufficio, è possibile che dovremo farvi alcune domande in più per confermare la vostra identità. Questo è per garantire la vostra riservatezza ed assicurare che i dati personali siano rilasciati solo a chi ha il diritto di accedervi.

Se volete recarvi presso il nostro ufficio per presentare un reclamo, vi consigliamo di telefonare prima per fissare un appuntamento. Così possiamo fare in modo che vediate la persona giusta e possiamo assicurarci che questa abbia le pratiche e le lettere appropriate. Se non possiamo occuparci del vostro problema immediatamente, potete scegliere se desiderate ricevere una nostra risposta per telefono o per iscritto.

Se ci contattate per lettera, via fax o e-mail, normalmente vi risponderemo per iscritto.

### **Se ritenete di non avere ricevuto alcuna risposta soddisfacente dall'ufficio**

Se non vi ritenete soddisfatti della risposta del Direttore Generale, è possibile che possiate presentare un reclamo allo Scottish Public Services Ombudsman [Difensore Civico per i Servizi Pubblici in Scozia].

L'Ufficio del Difensore Civico può considerare reclami riguardanti le inadempienze da parte degli enti pubblici:

- nel modo in cui gestiscono il loro servizio
- nel fornire un servizio
- nel servizio che forniscono.

Esso potrà esaminare un reclamo soltanto se avete subito ingiustizie o disagi a causa di tali inadempienze.

Dovete inviare il vostro reclamo al Difensore Civico entro il termine di 12 mesi dal momento in cui siete venuti a conoscenza della questione oggetto del vostro reclamo. Tuttavia, in circostanze eccezionali, il Difensore Civico potrebbe essere disposto ad accogliere il vostro reclamo anche se presentato oltre il termine indicato di 12 mesi.

Il Difensore Civico generalmente non si occuperà del vostro reclamo a meno che abbiate seguito l'intera procedura di reclamo illustrata in questo opuscolo e, dopo esservi rivolti al Direttore Generale, non siate soddisfatti della risposta ottenuta.

L'indirizzo del Difensore Civico è: Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS. Alternativamente, potete telefonare al numero 0870 011 5378, mandare un fax al numero 0870 011 5379, oppure una e-mail a [enquiries@scottishombudsman.org.uk](mailto:enquiries@scottishombudsman.org.uk).

### **Non dovete utilizzare la nostra procedura di reclamo per chiederci di riconsiderare una decisione**

La nostra procedura di reclamo è da utilizzare per reclami su come svolgiamo il nostro lavoro. Essa non copre, per esempio, richieste per riconsiderare decisioni relative alle domande di assistenza legale, o reclami relativi a procuratori legali, avvocati o tribunali. Queste vengono gestite in altri modi.

#### **Se abbiamo respinto la vostra domanda di assistenza legale**

Se respingiamo la vostra domanda di assistenza legale, potete chiederci di riesaminare la decisione. Noi lo faremo e vi comunicheremo l'esito. Il vostro procuratore legale vi fornirà spiegazioni a questo riguardo. Potete inoltre rivolgervi al nostro Applications Department [Dipartimento Istanze] per una consulenza su come richiedere un riesame.

Abbiamo degli opuscoli che spiegano ciò che dobbiamo tenere in considerazione nel decidere se concedere l'assistenza legale. Se non li avete, siete pregati di richiederne una copia al vostro procuratore legale oppure di rivolgervi al nostro ufficio.

Può darsi che riteniate, una volta che abbiamo riesaminato una domanda di assistenza legale, che la nostra decisione sia stata illegale o irragionevole, o che non abbiamo adottato la procedura corretta. In tal caso, potrete contestare la decisione in tribunale. Questo procedimento è chiamato "controllo giurisdizionale". Qualora il tribunale ritenga che abbiamo agito in modo irragionevole o illegale, potrà chiederci di considerare nuovamente la nostra decisione. Probabilmente avrete bisogno di una

consulenza legale su come procedere. Il vostro procuratore legale potrà fornirvi ulteriori informazioni a riguardo.

### **Se contestate l'ammissibilità di altri al gratuito patrocinio civile.**

Se stiamo vagliando la possibilità di concedere o se abbiamo concesso l'assistenza legale alla vostra controparte in una causa civile, e voi ritenete che esistano ragioni per cui la controparte non debba ricevere l'assistenza legale, potete comunicarci le vostre ragioni per iscritto. Potete farlo in qualsiasi momento dopo la presentazione della domanda di assistenza legale della controparte, o mentre stiamo ancora fornendo assistenza legale alla controparte. Anche se avete già sporto obiezioni, terremo in considerazione qualsiasi nuovo elemento che ci comunicherete.

Abbiamo un opuscolo, "Guida per le controparti in casi di gratuito patrocinio civile", dove viene spiegato che cosa dovete dirci. Siete pregati di leggerlo prima di inviarci le vostre obiezioni contro una domanda o concessione di assistenza legale. Avreste dovuto ricevere una copia di questo opuscolo quando ci è pervenuta la domanda di assistenza legale, tuttavia se non lo avete siete pregati di richiedercene una copia.

## **Altre istituzioni si occupano dei reclami riguardanti la professione legale e i tribunali**

### **Se il vostro reclamo riguarda il vostro procuratore legale (solicitor)**

Dovreste in primo luogo parlare con l'interessato/a. Se non vi ritenete soddisfatti, dovreste rivolgervi al Client Relations Partner [Incaricato dei Rapporti con i Clienti] dello studio, che cercherà di risolvere il problema. Se continuate ad essere scontenti della situazione, potete rivolgervi alla Law Society of Scotland [Ordine degli Avvocati Scozzesi] all'indirizzo: 26 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7YR, telefono 0845 113 0018, oppure potete ottenere ulteriori informazioni sulla loro procedura di reclamo sul sito web [www.lawscot.org.uk](http://www.lawscot.org.uk). Se il reclamo riguarda un caso per cui avete presentato una domanda di assistenza legale o per il quale la stessa vi è stata concessa, vi preghiamo di inviarcene una copia.

### **Se il vostro reclamo riguarda il vostro avvocato (advocate)**

Rivolgetevi alla Faculty of Advocates [Albo degli Avvocati], Advocates Library, Parliament House, Edinburgh, EH1 1RF, telefono 0131 226 5071, oppure consultate la loro procedura di reclamo sul loro sito web, [www.advocates.org.uk](http://www.advocates.org.uk). Se il reclamo riguarda un caso per il quale vi è stata concessa l'assistenza legale, vi preghiamo di inviarcene una copia.

### **Se il vostro reclamo riguarda i tribunali**

Per reclami riguardanti il tribunale o il personale del tribunale che si è occupato del vostro caso, rivolgetevi allo Scottish Court Service [Servizio Tribunali Scozzesi], Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, ED3 9DQ, telefono 0131 229 9200. Alternativamente potete trovare maggiori informazioni sulla loro procedura di reclamo sul sito web [www.scotcourts.gov.uk](http://www.scotcourts.gov.uk). Tuttavia, se si tratta di un tribunale distrettuale, scrivete al cancelliere del tribunale distrettuale interessato.

### **Se il vostro reclamo riguarda un giudice (judge o sheriff)**

Per presentare un reclamo inerente la condotta di un giudice, scrivete al Judicial Appointments and Finance Division, Scottish Executive Justice Department [Divisione Nomine Giudiziarie e Finanze, Ministero della Giustizia dell'Esecutivo Scozzese], Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, EH3 9DQ.

### **Se il vostro reclamo riguarda un procedimento penale**

Se il vostro reclamo riguarda il modo in cui si è proceduto legalmente in una causa penale, dovrete rivolgervi al Crown Office and Procurator Fiscal Service [Ufficio della Pubblica Accusa], 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA, oppure per maggiori informazioni visitate il sito web [www.procuratorfiscal.gov.uk](http://www.procuratorfiscal.gov.uk).

## **Altri commenti**

Sebbene questo opuscolo vi spieghi come presentare un reclamo qualora non siate soddisfatti del nostro servizio, saremo lieti di ricevere i vostri suggerimenti e commenti su qualsiasi aspetto del servizio che offriamo e su come funziona il sistema di assistenza legale. Saremmo inoltre lieti di ricevere commenti sulla nostra procedura di reclamo, e su come ci siamo occupati del vostro reclamo.

Siete pregati di farci sapere che cosa pensate. Potete contattarci all'indirizzo riportato sul retro di questo opuscolo, oppure via e-mail all'indirizzo [general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk).

## **Informazioni sull'assistenza legale**

Disponiamo di una serie di opuscoli che spiegano il modo in cui decidiamo se concedere il gratuito patrocinio civile o penale, e che cosa potrebbe accadere se vi viene concessa l'assistenza legale. Potete inoltre trovare informazioni sul nostro sito web [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk).

## **Come usiamo le informazioni**

Per legge, dobbiamo stare molto attenti a come usiamo le informazioni che ci vengono fornite. Normalmente, trasmetteremo le informazioni relative ad una domanda di assistenza legale forniteci da qualcuno soltanto previo consenso della persona che ci ha dato le informazioni, oppure se la legge dice che dobbiamo trasmettere le informazioni. (Tuttavia, se chiedete a qualcuno come un Membro del Parlamento Scozzese di contattarci riguardo al vostro caso, presumeremo che, così facendo, ci avete accordato il permesso di discuterne con questi.) Abbiamo anche il dovere di tenere certe informazioni riservate, e il dovere di fornire altre informazioni, ai sensi delle Leggi sulla Protezione dei Dati Personali e sulla Libertà di Informazione. (Per esempio, non possiamo darvi informazioni personali di un'altra persona. Avete però il diritto di richiederci le informazioni che abbiamo su di voi, ed altre informazioni da noi registrate che riguardano l'assistenza legale e il modo in cui lavoriamo.)

Se volete sapere di più su come usiamo le informazioni che ci vengono date, siete pregati di leggere l'opuscolo "Accesso alle informazioni", dove viene spiegato

- come potete scoprire quali informazioni abbiamo su di voi
- come tratteremo le informazioni che abbiamo su di voi
- come potete accedere alla documentazione e alle informazioni ufficiali da noi tenute.

Potete ricevere il presente opuscolo in altre lingue, incluso il gaelico, o in Braille, a caratteri ingranditi o su supporto magnetico rivolgendovi allo Scottish Legal Aid Board all'indirizzo indicato di seguito.

Per richiedere i nostri opuscoli, chiamateci al numero 0131 240 1985.

Il nostro numero di telefono è 0131 226 7061. Saremo lieti di ricevere chiamate DTS (Dispositivo Telefonico per Sordi) attraverso il servizio BT Text Direct. Potete inviarci un fax al numero 0131 220 4878.

L'indirizzo dell'Ufficio è:  
44 Drumsheugh Gardens  
Edinburgh  
EH3 7SW

Il nostro sito web è [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk). Il nostro indirizzo e-mail è [general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk).

Pubblicato marzo 2006