

## **Malalamiko na maoni juu ya Bodi ya Msaada wa Sheria ya Scotland**

*Tunataka kusikia maoni yako kuhusu huduma yetu. Tungependa utuambie*

- *Pale ambapo tumefanya vema*
- *juu ya chochote unachodhani tunaweza kuboresha zaidi, na*
- *Pale ambapo mambo yameenda vibaya.*

*Ni muhimu kwetu kuendelea kuboresha mfumo wa msaada wa sheria, na maoni pamoja na uzoefu wako vinaweza kutusaidia kutimiza jambo hili.*

### **Je, unaweza kutarajia nini kutoka kwetu**

Tunataka kukupatia huduma bora iwezekanavyo kwa:

- Daima kukuchukulia kwa utu wema na heshima
- Kuheshimu hali yako na ya watu wengine kwa kutunza siri
- Kukusaidia iwapo una mahitaji maalumu
- Kufanya bidii kukidhi viwango tulivyojiwekea pamoja na viashirio vya utendaji kazi.

Unaweza kuona viwango vya huduma zetu kwenye tovuti yetu au ulizia kupata nakala – anwani yetu iko ukurasa wa mwisho wa chapisho hili. Viwango hivi huonyesha matarajio yako kutoka kwetu ikiwa ni pamoja na kiasi cha muda tunaotumia kushughulikia kesi katika ngazi mbali mbali.

Ni matarajio yetu kufanya mambo kwa usahihi wakati wote – lakini wakati mwingine, tunafanya makosa au kuchukua muda mrefu. Iwapo kuna tatizo, kadri unavyotujulisha mapema ndivyo tunavyoweza kulishughulikia mapema iwezekanavyo.

### **Jinsi tunavyoshughulikia malalamiko**

Iwapo unalalamikia huduma tunayoitoa –

- Tutachunguza lalamiko lako kwa uaminifu, uwazi, na haraka iwezekanavyo
- Tutatilia maanani
- Tutakuwa wenye uadilifu na msaada
- Hatutashughulikia maombi yako ya msaada wa sheria tofauti na taratibu eti kwa vile umetoa malalamiko.
- Hatutakubagua kwa sababu yoyote ile (kama rangi, kabila, utaifa, dini, umri, jinsia, mahusiano ya jinsia, ulemavu au umeoa/ umeolewa au la).

## **Inachukuwa muda gani kushughulikia malalamiko**

Tunajaribu kushughulikia malalamiko mapema iwezekanavyo. Ikiwa hatuwezi kushughulikia lalamiko lako mara moja –

- Tutakuambia katika kipindi cha siku saba kwamba tumelipokea, na ni kitengo gani cha Bodi kinacholishughulikia
- Tutakuandikia barua ya jibu kamili katika kipindi cha siku 28
- Ikiwa itaonekana kuwa itatuchukua zaidi ya siku 28 kuchunguza lalamiko lako, tutakuandikia kukueleza ni kwa nini, na ni lini unaweza kututarajia kukutumia jibu kamili.

Kama ukituomba kuangalia upya lalamiko lako, muda wa siku zitakazohitajika ni kama hizo hapo juu.

## **Kuweka mambo sawa**

Jambo linapoharibika, tunajitahidi kulirekebisha haraka na kwa haki. Ikiwa tumekosea,

- Tutakubali kuwajibika na kuomba msamaha
- Tutakueleza tatizo lililotokea na kwa nini
- Tutajaribu kurekebisha tatizo hilo mapema iwezekanavyo
- Tutatumia somo tulilopata kutokana na lalamiko lako kuboresha huduma yetu

## **Vitu unavyoweza kutulalamikia**

Utaratibu wetu wa kuwasilisha malalamiko unahusu malalamiko dhidi ya jinsi tunavyofanya kazi. Yanajumuisha, kwa mfano:

- Malalamiko juu ya wafanyakazi wetu – pengine unahisi kuwa mtu fulani uliyemwona katika ofisi yetu, uliyeongea naye kwenye simu au aliyekuandikia hakuwa na msaada au alikuwa mjeuri
- Malalamiko juu ya huduma tunayotoa – pengine unahisi tulifanya kivivu au bila ufanisi bora au tulikupatia taarifa potofu au zisizoeleweka

Haijumuishi, kwa mfano, kutuomba kufikiria upya maamuzi juu ya maombi ya msaada wa sheria, au malalamiko kuhusu wanasheria, mawakili au mahakama. Haya yanaweza kushughulikiwa kwa njia zingine, na tunaorodhesha baadhi ya hizi kwenye kurasa za 6 na 7 wa chapisho hili.

## **Nani Unaemlala Mikia**

Ikiwa unataka kulalamikia huduma tunayoitoa:

1. kwanza ongea na meneja wa idara ambayo umekuwa ukishughulika nayo – wao watakuwa katika nafasi nzuri ya kutatua tatizo lako papo hapo. Ikiwa hawawezi kulitatua mara moja, meneja atalichunguza kwa undani na kisha kukujulisha matokeo yake katika kipindi cha siku 28.

Ili kupata jina la meneja, unaweza kutazama kwenye tovuti yetu au kuuliza kwenye swichibodi yetu. Vinginevyo ikiwa unatuandikia, eleza barua yako kwa meneja wa idara husika.

2. Ikiwa hujafurahia matokeo haya, au jinsi wafanyakazi wetu walivyoshughulikia lalamiko lako, au iwapo kwa sababu yoyote ile hutaki kuongea na maneja, unaweza kupeleka lalamiko lako kwa mkurugenzi wa idara husika.
  - Kwa lalamiko linalohusu maombi ya msaada wa sheria, wasiliana na Tom Murry, Mkurugenzi wa huduma za kisheria na maombi.
  - Kwa lalamiko linalohusu fedha unazotakiwa kutulipa, au fedha unazotudai, wasiliana na Andrew Menzies, Mkurugenzi wa huduma za shirika na uhasibu.
  - Ikiwa hufahamu ni mkurugenzi yupi umwone, tafadhali wasiliana na ofisi ya Afisa Mkuu ambaye atakuelekeza kwa mtu husika.

Unaweza kutuomba kutazama upya lalamiko lako la awali, au kuongezea kitu chochote unachodhani tunapaswa kujuwa. Mkurugenzi atachunguza lalamiko lako na kisha kukujulisha matokeo katika kipindi cha siku 28.

3. Ikiwa bado hujaridhika, unaweza kumwomba Afisa Mkuu wetu, Lindsay Montgomery, kupitia upya lalamiko lako. Inakuwa bora ukifanya hili katika maandishi. Hata hivyo, kama ulifanya kwa njia nyingine, bado Afisa Mkuu atalifanyia kazi. Afisa Mkuu naye atakujulisha matokeo katika kipindi cha siku 28 za maombi yako ya kupitiwa upya lalamiko lako.

Ikiwa umepitia hatua zote hizo na bado hujaridhika na namna tulivyoshughulikia lalamiko lako, basi unaweza kuwasiliana na Afisa anayechunguza malalamiko dhidi ya idara za serikali Scotland.

## **Namna ya kulalamika**

Unaweza kulalamika

- Kwa maandishi, kwa simu, kwa faksi au barua-pepe au kwa kujiwasilisha wewe mwenyewe binafsi.
- Kwa kutumia BT Text Direct, huduma inayowawezesha wenye matatizo ya kusikia au kusema kuweza kuwasiliana kwa kutumia simu ya maandishi

- Kwa kutumia fomu ya malalamiko inayopatikana kwenye tovuti yetu kwenye [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk) (au waweza kutuomba kukutumia nakala). Anwani yetu, namba ya simu, namba ya faksi na anwani ya barua-pepe vipo ukurasa wa nyuma wa chapisho hili.

Unapotoa lalamiko lako, unaweza kutusaidia kukujibu kwa haraka na kwa usahihi kama ukitupatia:

- Jina lako na anwani
- Namba ya kumbukumbu ya msaada wa sheria, ikiwa umefanya maombi ya msaada wa sheria
- Ikiwa wewe ni mpinzani wa mwombaji, jina kamili la mwombaji pamoja na namba ya kumbukumbu ya msaada wa sheria kama unajua
- Jina la mmojawapo wa wafanyakazi wetu ambaye umewasiliana naye kuhusiana na swala lako, pamoja na namba zozote za kumbukumbu tulizoiweka kwenye barua tulizokutumia
- Taarifa zote muhimu kuhusiana na tatizo lako, na jinsi unavyodhani tunatakiwa kulishughulikia

Na kisha andika “lalamiko” kwenye sehemu ya juu ya barua yako

Ikiwa utapendelea, tunayo fomu inayoonyesha taarifa tunazozihitaji kutoka kwako. Ikiwa utahitaji nakala yake, tafadhali piga simu au tuandikie, au unaweza kuipata kutoka kwenye tovuti yetu.

Kama ukipiga simu, kututumia barua-pepe au kututumia faksi au kutembelea ofisi yetu, inaweza kutulazimu kukuuliza maswali ya ziada ili kuhakiki wewe ni nani. Hii ni katika kulinda usiri wako na kuhakikisha hatutoi taarifa binafsi kwa yeyote ambaye hana haki ya kuziona.

Ikiwa unataka kutupigia simu ofisini kwetu kulalamika, inasaidia ikiwa utapiga simu kwanza kuweka miadi. Kwa njia hiyo tunaweza kuhakikisha unamwona mtu husika na pia kuhakikisha wanayo majalada na barua sahihi. Ikiwa hatuwezi kushughulikia tatizo lako hapo kwa hapo, unaweza kuchagua ama tukupigie simu au kukuandikia barua ya jibu lako.

Ukituandikia, ukitutumia faksi au kututumia barua-pepe tutakujibu kikawaida katika maandishi.

<b>Ikiwa unadhani hakuna yeyote katika Bodi ambaye amekupatia jibu la kuridhisha</b>
--

Ikiwa hujaridhishwa na jibu la Afisa Mkuu, unaweza kupeleka lalamiko lako kwa Afisa anayechunguza malalamiko dhidi ya idara za serikali Scotland.

Ofisi ya Afisa anayechunguza malalamiko dhidi ya idara za serikali inaweza kuzingatia malalamiko juu ya madhaifu ya vyombo vya umma:

- Katika jinsi wanavyoendesha huduma zao
- Kutoa huduma

- Katika huduma wanayoitoa Wanaweza kuchunguza lalamiko endapo tu hujatendewa haki kutokana na madhaifu haya.

Lazima utume lalamiko lako kwa Afisa anayechunguza malalamiko dhidi ya idara za serikali katika miezi 12 ya majibu ya kwanza juu ya swala unalolilalamikia. Hata hivyo, katika mazingira ya kipekee, Afisa huyu anaweza kuwa radhi kuzingatia lalamiko lako hata kama liko nje ya hiyo miezi 12.

Afisa anayechunguza malalamiko dhidi ya idara za serikari hatashughulikia lalamiko mpaka uwe umefuata utaratibu wote wa malalamiko ulioelezwa katika chapisho hili na, baada ya kuwasiliana na Afisa Mkuu ukawa bado hujaridhika na jibu.

Anwani ya Afisa anayeshughulikia malalamiko dhidi ya idara za serikali ni: Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS. Kwa njia nyingine, unaweza kupiga simu 0870 011 5378, Faksi 0870 011 5379, au barua-pepe [enquiries@scottishombudsman.org.uk](mailto:enquiries@scottishombudsman.org.uk).

### **Usitumie utaratibu wetu wa kuwasilisha malalamiko kutuomba kutazama kwa upya uamuzi uliotolewa**

Utaratibu wetu wa kuwasilisha malalamiko unahusu malalamiko dhidi ya jinsi tunavyofanya kazi. Haujihusishi na, kwa mfano, kutuomba kupitia upya maamuzi juu ya maombi ya msaada wa sheria, au malalamiko dhidi ya wanasheria, mawakili au mahakama. Maswala haya yanashughulikiwa katika njia zingine.

#### **Ikiwa tumekukatalia maombi kwa ajili ya msaada wa sheria**

Kama tukikutalia maombi kwa ajili ya msaada wa sheria, unaweza kutuomba kupitia upya uamuzi huo. Tutafanya hivyo na kukueleza matokeo yake. Mwanasheria wako atakueleza haya. Unaweza pia ukaiomba idara yetu ya maombi kukupa ushauri juu ya kuomba maamuzi kupitiwa upya.

Tunayo machapisho yanayoeleza ni vitu gani tunazingatia tunapoamua ikiwa tutatoa msaada wa sheria. Kama huna nakala ya machapisho haya, tafadhali muulize mwanasheria wako kuhusu hili au wasiliana nasi.

Unaweza kufikiri, kwamba baada ya kupitia upya maombi kwa ajili ya msaada wa sheria uamuzi wetu ulikuwa kinyume na sheria au usio wa busara, au kwamba hatukutumia taratibu sahihi. Ikiwa ni hivyo, unaweza kupinga uamuzi huu mahakamani. Hii huitwa “mapitio ya kisheria”. Kama mahakama yakidhani kuwa hatukutenda haki au tumekiuka sheria, inaweza kututaka tutazame tena kwa upya uamuzi wetu. Bila shaka utahitaji ushauri wa kisheria jinsi ya kufanya hilo. Mwanasheria wako anaweza kukueleza zaidi juu ya swala hilo.

**Ikiwa una pingamizi dhidi ya mtu mwingine anayepokea msaada wa sheria**  
Ikiwa tunafikiria kutoa, au tumetoa, msaada wa sheria kwa mpinzani wako katika kesi ya madai na unaamini zipo sababu za kuwazuia kupata msaada wa sheria, unaweza kutuandikia ukitueleza sababu hizo. Unaweza kufanya hivyo wakati wowote baada ya kuwa wametuma maombi yao kwa ajili ya msaada wa sheria au wakati tunaendelea kuwapatia msaada wa sheria. Hata kama utakuwa umekwisha kupinga, tutazingatia jambo lolote jipya unalotuambia.

Tunalo chapisho ”Mwongozo kwa wapingaji katika kesi za msaada wa sheria ya madai”, ambalo linaeleza yale unayotakiwa kutuambia. Tafadhali soma chapisho hili kabla ya kutuletea pingamizi dhidi ya maombi au msaada wa sheria uliokwisha tolewa. Unatakiwa kuwa umepewa nakala ya chapisho hilo tulipopokea maombi kwa ajili ya msaada wa sheria, lakini ikiwa huna, basi omba upewe.

### **Mashirika mengine hushughulikia malalamiko juu ya taaluma ya sheria na mahakama**

#### **Ikiwa lalamiko lako ni dhidi ya mwanasheria wako**

Unatakiwa uongee naye mwanzo. Ikiwa haukuridhika, unatakiwa uongee na afisa anayeshughulikia uhusiano na wateja wa kampuni hiyo ambaye atajaribu kutatua tatizo hilo. Ikiwa utakuwa bado hujafurahia hali hiyo, unaweza kuwasiliana na Law Society of Scotland, 26 Drumshengh Gardens, Edinburgh EH3 7YR, simu 0845 113 0018 au unaweza kupata maelezo zaidi juu ya utaratibu wao wa malalamiko kwenye tovuti yao yenye anwani hii: [www.lawscot.org.uk](http://www.lawscot.org.uk). Iwapo lalamiko linahusu kesi ambayo ulikuwa unaomba, au umepewa msaada wa sheria, tungependa ututumie nakala.

#### **Ikiwa lalamiko lako ni dhidi ya wakili wako**

Wasiliana na Faculty of Advocates, Advocate Library, Parliament House, Edinburgh, EH1 1RF, simu 0131 226 5071, au unaweza kupata maelezo zaidi juu ya utaratibu wao wa malalamiko kwenye tovuti yao yenye anwani hii: [www.advocates.org.uk](http://www.advocates.org.uk). Iwapo lalamiko linahusu kesi ambayo ulikwisha pewa msaada wa sheria, tungependa ututumie nakala.

#### **Ikiwa lalamiko lako ni dhidi ya mahakama**

Kuilalamikia mahakama, au mfanyakazi wa mahakama aliyeshughulikia kesi yako, wasiliana na Scottish Court Service, Heyweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, ED3 9DQ, Simu 0131 229 9200, au unaweza kupata maelezo zaidi juu ya utaratibu wao wa kuwasilisha malalamiko kwenye tovuti yao yenye anwani hii: [www.scotcourts.gov.uk](http://www.scotcourts.gov.uk). Hata hivyo, iwapo mahakama hiyo ni mahakama ya wilaya, mwandikie karani wa mahakama ya wilaya.

#### **Ikiwa lalamiko lako ni dhidi ya Jaji au Hakimu**

Kulalamikia mwenendo wa Jaji au Hakimu, andika kwa Judicial Appointments and Finance Division, Scottish Executive Justice Department, Heyweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, ED3 9DQ

## **Ikiwa lalamiko lako ni juu ya mashtaka**

Ikiwa lalamiko lako ni juu ya mwenenedo wa mashtaka dhidi ya uhalifu, unatakiwa uwasiliane na Crown Office and Procurator Fiscal Service, 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA au unaweza kupata maelezo zaidi yanayowahusu kwenye tovuti yao yenye anwani hii:

[www.procuratorfiscal.gov.uk](http://www.procuratorfiscal.gov.uk).

## **Maoni mengine**

Ingawa chapisho hili linakueleza namna ya kulalamika pale usipotoshlezwa na huduma yetu tunakaribisha mapendekezo na maoni juu ya chochote kihusianacho na huduma tunayotoa na jinsi mfumo wetu wa msaada wa sheria unavyofanya kazi. Tungependa pia kukaribisha maoni juu ya utaratibu wetu wa kuwasilisha malalamiko, na ni vema kiasi gani tumelishughulikia lalamiko lako.

Tafadhali tupe mawazo yako kwa kuwasiliana nasi kwa anwani iliyoko ukurasa wa nyuma wa chapisho hili au kwa kututumia barua pepe kwa anwani hii

[general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk).

## **Taarifa Kuhusu Msaada Wa Sheria**

Tunatoa mfululizo wa machapisho juu ya msaada wa sheria, yakieleza jinsi tunavyoamua ikiwa tutatoa msaada wa sheria ama ya madai au uhalifu, na kitu kinachoweza kutokea ukipata msaada wa sheria. Unaweza pia kupata maelezo zaidi kwenye tovuti yetu yenye anwani hii: [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk).

## **Jinsi Tunavyotumia Taarifa**

Kisheria, tunatakiwa kuwa makini jinsi tunavyotumia taarifa ambazo watu wanatupatia. Kwa kawaida tutazitoa taarifa mtu anazotupatia kuhusiana na maombi ya msaada wa sheria ikiwa mtu huyo aliyetupatia taarifa hizo ameturuhusu kufanya hivyo, au ikiwa sheria inasema tunatakiwa kuzitoa taarifa hizo. (Hata hivyo, ukimwomba mtu kama mbunge wako (MSP) kuwasiliana nasi kuhusiana na kesi yako, tutachukulia kwamba kwa kufanya hivyo, umeturuhusu kujadili nao taarifa zako.) Tunalo pia jukumu la kuzipa taarifa fulani fulani usiri na jukumu la kuzitoa taarifa zingine, chini ya sheria ya utunzaji-siri wa taarifa na uhuru wa habari. (kwa mfano, hatuwezi kukupatia taarifa binafsi za mtu mwingine. Lakini unayo haki ya kuulizia taarifa kukuhusu, na zingine tunazozirekodi kuhusu msaada wa sheria na namna tunavyofanya kazi.)

Ikiwa utapenda kujua zaidi jinsi tunavyotumia taarifa tunazopewa, tafadhali soma chapisho letu la “Namna ya kupata taarifa”, ambalo linaeleza

- Jinsi unavyoweza kufahamu taarifa zako tulizo nazo
- Jinsi tutakavyozitunza taarifa zako zozote tulizo nazo

- Jinsi unavyoweza kupata kujua rekodi zingine pamoja na taarifa za kiofisi tunazozitunza.

Unaweza kupata chapisho hili katika lugha zingine, ikiwa nipamoja na Ki-Gaelic, au maandishi kwa wasioona, maandishi makubwa au kaseti kwa kuwasiliana na Bodi ya Msaada wa sheria ya Scotland kwenye anwani iliyoko hapa chini. Kuagiza mojawapo ya machapisho yetu, piga simu 0131 240 1985.

Namba ya simu ya jumla ni 0131 226 7061. Kupiga simu kwa kutumia BT Text Direct kunakaribishwa.

Anwani ya Bodi ni:  
44 Drumsheugh Gardens  
Edinburgh  
EH3 7SW

Anwani ya tovuti yetu ni [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk), anwani yetu ya barua-pepe ni [general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk)

Imechapishwa March 2006.