

شکایات و نظرات پیرامون اداره کمکهای حقوقی اسکاتلند

ما مایلیم که دیدگاههای شما را در مورد خدماتمان بشنویم. دوست داریم به ما بگویند:

- چه زمانی کاری را درست انجام داده ایم.
- اموری که به نظر شما بهتر می توانیم انجام دهیم، و
- چه زمانی در انجام کارها مشکلی ایجاد شده است.

بهبودی پیگیر سیستم کمک های حقوقی برای ما حائز اهمیت میباشد و دیدگاهها و تجربیات شما میتواند ما را در این راستا یاری دهند.

تماس با ما

تلفن خط تماس و کمک برای واحد کمک حقوقی 08451228686 است (این خط 7 روز هفته بین ساعات 7 صبح تا 11 شب باز است).

وب سایت ما www.slab.org.uk.

وب سایت ما حاوی جزئیات استاندارد خدمات ما می باشد.

تلفن تماس عمومی ما 01312267061 است. امکان تماس با BT Text Direct نیز مهیا است.

آدرس ما 44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7SW است.

آدرس ایمیل ما general@slab.org.uk است.

ما کمک های حقوقی را به صورت مستقیم ارائه نمی دهیم. این کار توسط وکلا انجام میشود و ما تنها مدیریت مستقیم کمک های حقوقی را به عهده داریم.

سایر منابع اطلاعات مفید

برای پیدا کردن دفتر مشاوره شهروندی لطفاً به yellow pages مراجعه کنید یا به وب سایت دفتر مشاوره شهروندی اسکاتلند به آدرس www.cas.org.uk مراجعه کنید.

دفترچه های راهنمای ما

- راهنمای کمک های حقوقی مدنی
- کمک های حقوقی مدنی - اطلاعات پیرامون کمک های حقوقی برای متقاضیان
- کمک های حقوقی مدنی - آنچه که شاید شما باید بدانید
- راهنمایی برای طرف مقابل دعوی در پرونده های کمک های حقوقی مدنی
- کمک های حقوقی برای کودکان
- راهنمای کمک های حقوقی کیفری یا جنایی

- شکایات و نظرات پیرامون دایره کمک های حقوقی اسکاتلند
- دستیابی به اطلاعات

فهرست مطالب

1. آنچه که می‌توانید پیرامون آن به ما شکایت کنید
2. آنچه که می‌توانید از ما انتظار داشته باشید
3. چگونه ما به شکایات رسیدگی می‌کنیم
4. رسیدگی به شکایات چقدر زمان میبرد
5. رسیدگی به و اصلاح امور
6. شما به چه کسی می‌توانید شکایت کنید
7. چگونه شکایت کردن
8. اگر فکر می‌کنید هیچکس در این اداره به شما جواب رضایت بخش نداده است
9. شما نباید از پروسه شکایات برای رسیدگی دوباره به تصمیم گیریها استفاده کنید
10. سایر سازمانهایی که با شکایات مربوط به حرفه های حقوقی و دادگاهها رسیدگی میکنند
11. سایر نظرات
12. اطلاعاتی پیرامون کمک های حقوقی
13. چگونه ما از این اطلاعات استفاده می‌کنیم

1- آنچه که می‌توانید پیرامون آن به ما شکایت کنید

پروسه شکایتی ما مختص شکایاتی است که پیرامون نحوه کار ما میباشد این روند به عنوان مثال موارد زیر را در میگیرد:

- شکایت درباره کارمندان ما- امکان دارد فکر کنید که فردی که در دفتر ما دیده اید یا تلفنی با وی صحبت کرده اید یا کسی که برای شما نامه ای نوشته کمک چندانی به شما نکرده یا رفتاری گستاخانه داشته است.
- شکایات پیرامون خدماتی که ما ارائه می‌دهیم- شاید چنین احساس کنید که ما در کارمان سستی یا بی کفایتی کرده ایم و یا اطلاعاتی که به شما داده ایم نادرست یا مبهم است.

این پروسه موارد زیر را شامل نمیشود:

- تقاضا برای بازنگری در تصمیمی که برای درخواست نامه کمک های حقوقی گرفته شده است(در این موارد به بخش نهم مراجعه کنید).
- شکایت پیرامون وکلا، مشاورین عالی حقوقی یا دادگاهها(برای این کار به بخش 10 مراجعه کنید).

2- آنچه که می‌توانید از ما انتظار داشته باشید

ما می‌خواهیم به روشهای زیر بهترین خدمات ممکن را به شما ارائه دهیم:

- با برخورد محترمانه با شما
- احترام گذاشتن به حق شما و دیگران در حفظ مسائل خصوصی
- کمک به شما در صورتیکه نیاز به کمکهای خاصی داشته باشید

- تلاش پیگیر برای رسیدن به استانداردهای عنوان شده و شاخصهای عملکردی

شما می توانید استانداردهای خدمات ما را در وب سایت ما بیابید و یا اینکه از ما تقاضای نسخه ای از آن را بکنید. جزئیات تماس با ما را در صفحه داخلی جلد این دفترچه بیابید. این استانداردها نشان می دهند که شما چه انتظاراتی می توانید از ما داشته باشید و این امر شامل مدت زمانی که ما در مراحل مختلف برای رسیدگی به یک پرونده صرف می کنیم، خواهد بود.

هدف ما رسیدگی درست به موقع به امور است ولی گهگاه ما نیز دچار اشتباه می شویم و یا کار بیش از حد طول می کشد. در صورت بروز هرگونه مشکل، هرچه زودتر به ما اطلاع دهید تا ما بتوانیم زودتر به آن رسیدگی کنیم.

3- چگونه ما به شکایات رسیدگی میکنیم

- اگر پیرامون خدماتی که ارائه می دهیم شکایتی دارید –
- تلاش ما آن است که به شکایات شما صادقانه، بطور کامل و منصفانه و هر چه سریعتر رسیدگی کنیم.
- با آن بگونه ای جدی برخورد کنیم.
- برخوردی محترمانه و کمک کننده داشته باشیم.
- ما با درخواستهای شما برای دریافت کمکهای حقوقی صرفاً به خاطر اینکه ابراز شکایت نموده اید، بگونه ای متفاوت برخورد نخواهیم کرد.
- شما به هیچ دلیلی مورد تبعیض قرار نخواهید گرفت. (دلایلی چون رنگ، نژاد، ملیت، مذهب، سن، جنسیت، گرایش جنسی، ناتوانی، یا وضعیت تأهل).

4 - رسیدگی به شکایات چقدر طول می کشد

تلاش ما رسیدگی هر چه سریعتر به شکایات است. اگر ما نتوانیم به شکایات شما سریعاً رسیدگی کنیم

- ظرف هفت روز تقویمی به شما اطلاع خواهیم که شکایت شما دریافت شده است و اینکه چه واحدی از این اداره مشغول رسیدگی به آن میباشد.
- ظرف 28 روز تقویمی به صورت نوشتاری به شما پاسخ کامل خواهیم داد.
- اگر رسیدگی به شکایات شما بیش از 28 روز تقویمی زمان ببرد، برای شما علت آن را به صورت نوشتاری توضیح خواهیم داد و خواهیم گفت که در چه زمانی میتوانید انتظار دریافت پاسخی کامل داشته باشید.

اگر تقاضای بازنگری به شکایتی را ارائه دهید، همین چهارچوب زمانی تکرار خواهد شد.

5- رسیدگی به و اصلاح امور

در صورت وقوع اشتباهی، ما تلاش خواهیم کرد تا آن را سریعاً و بصورت منصفانه حل کنیم. اگر اشتباه از جانب ما باشد-

- ما قبول مسئولیت خواهیم کرد و عذرخواهی خواهیم نمود
- توضیح خواهیم داد که چه چیزی اشتباه شده است و به چه دلیل
- سعی خواهیم کرد که هر چه سریعتر اشتباهات را اصلاح کنیم
- درسهایی آموخته شده از شکایات شما را برای بهبود خدمات خود به کار می بریم.

6- شما به چه کسی می‌توانید شکایت کنید

اگر می‌خواهید از خدماتی که ما ارائه می‌دهیم شکایت کنید، این گامها را بردارید:

1. ابتدا با مدیر بخشی که به کار شما پرداخته است صحبت کنید. معمولاً آنها در وضعیت بهتری هستند که مشکلی را در خود محل حل کنند. اگر آنها نتوانستند مشکل را بلافاصله حل کنند، مدیر مربوطه به مسئله نگاه دقیق‌تری خواهد کرد و ظرف 28 روز تقویمی نتیجه بررسی خود را به شما اعلام خواهد کرد.

برای پیدا کردن نام مدیر، شما می‌توانید به وب سایت ما مراجعه کنید و یا از مرکز تلفنی ماسوال کنید یا اگر قصد نامه نگاری با ما را دارید، کافی است نامه خود را خطاب به مدیر بخش مربوطه بنویسید.

2. اگر از نتیجه کار راضی نیستید و یا اگر به هر دلیلی نمی‌خواهید با مدیریت صحبت کنید می‌توانید شکایت خود را به مسئول گرداننده دپارتمان مربوطه ارائه دهید.

- برای شکایت پیرامون یک درخواست کمک های حقوقی پولی که از شما درخواست شده که به ما بپردازید یا پولی که ما به شما بدهکاریم با آقای تام ماری تماس بگیرید وی مدیر واحد خدمات حقوقی و درخواست نامه ها است.
- اگر نمی‌دانستید با کدام مدیر مسئول تماس بگیرید لطفاً با دفتر مدیریت اجرایی کل Chief Executive's Office تماس بگیرید و آنها می‌توانند شما را به فرد مناسب ارجاع دهند.

شما می‌توانید از ما درخواست کنید که شکایت اولیه شما را مورد باز بینی قرار دهیم و یا هر امری که معتقد هستید که ما باید از آن آگاه باشیم را به ما ارسال نمایید. مسئول مربوطه شکایت شما را بررسی خواهد کرد و ظرف 28 روز تقویمی نتیجه آن را به شما اعلام خواهد کرد.

3. اگر کماکان ناراضی بودید می‌توانید از مدیر اجرایی اصلی، خانم لیندزی مونتگومری (Lindsay Montgomery) تقاضای بازنگری شکایت خود را بنمایید. بهتر است این کار را بصورت کتبی انجام دهید. البته اگر بگونه ای دیگر نیز این کار را انجام دهید باز مدیر اجرایی اصلی آن را مد نظر قرار خواهد داد.

مدیر اجرایی اصلی نیز نتیجه درخواست تجدید نظر شما را ظرف 28 روز تقویمی به شما اعلام خواهد کرد. اگر از تمامی مراحل فوق عبور کردید ولی کماکان باز از نحوه بررسی شکایتان توسط ما راضی نبودید با مامور رسمی رسیدگی به شکایت (Ombudsman) خدمات عمومی اسکاتلند تماس بگیرید.

7- چگونه شکایت کردن

شما می‌توانید به طرق زیر شکایت کنید:

- به صورت نوشتاری، تلفنی، از طریق فاکس یا ایمیل یا به صورت شخصی
- با استفاده از BT Text Direct که به تماس گیرندگانی که مشکل شنوایی یا گفتاری دارند امکان استفاده از تلفن را میدهد.
- با استفاده از فرم شکایت که در وب سایت ما در آدرس www.slab.org.uk موجود است و می‌توانید آن را پیدا کنید یا می‌توانید از ما تقاضای نسخه ای از آن را بکنید.

آدرس، شماره تلفن، شماره فاکس، وب سایت و آدرس ایمیل ما در داخل جلد روئی این دفترچه قید شده است.

هنگام تنظیم شکایت می‌توانید با دادن اطلاعات زیر به ما کمک کنید که پاسخ شما را سریعتر و صحیح تر بدهیم:

- نام و آدرس تان

- در صورتیکه تقاضای کمک حقوقی کرده باشید درج شماره یا شماره های مرجع درخواست حقوقی تان
- اگر طرف مقابل یک درخواست نامه هستید نام کامل متقاضی و شماره مرجع کمک حقوقی وی را ذکر کنید.
- نام هر کدام از کارمندان ما که با شما در رابطه با این مسأله در تماس بوده اند و هر گونه شماره مرجعی که در مکاتبات ما وجود دارد.
- تمامی اطلاعات مربوط به مشکلاتان و اینکه به نظر شما چگونه میتوانیم نسبت به آن اقدام کنیم.

کلمه شکایت در بالای نامه تان بنویسید.

در صورتی که مایل باشید، ما فرمی داریم که نشان میدهد که به چه اطلاعاتی از شما نیاز داریم. در صورت تمایل به داشتن یک نسخه از آن لطفاً ما تماس بگیرید یا زنگ بزنید و یا آن را از وب سایت ما بگیرید.

در صورت تماس تلفنی، ایمیل یا فاکس به ما، یا مراجعه حضوری به دفتر ما شاید نیاز باشد که سؤالاتی از شما بشود تا از هویت شما مطمئن شویم. این در واقع برای کمک به حفظ اطلاعات شخصی شما است و برای اطمینان یافتن از اینکه ما اطلاعات فردی شما را به فرد دیگری که حق داشتن آن را ندارد نمیدهیم.

اگر میخواهید برای شکایت کردن به دفتر ما مراجعه کنید، بهتر است که ابتدا با تماس تلفنی وقت ملاقاتی تعیین کنید. با این کار ما میتوانیم ترتیبی بدهیم که شما با مسئول مربوطه ملاقات کنید و مطمئن شویم که پرونده ها با نامه های درست آماده هستند. اگر نتوانیم مشکل شما را بلافاصله حل کنیم میتوانیم تقاضا کنید که پاسخ شما یا به صورت تلفنی یا به صورت نوشتاری به شما گفته شود.

در صورت تماس نوشتاری، ارسال فاکس یا ایمیل ما معمولاً به صورت نوشتاری پاسخ میدهیم.

8 - اگر فکر میکنید هیچکس در این اداره به شما جواب رضایت بخش نداده است

اگر از پاسخ مسئول اجرایی اصلی راضی نیستید می توانید به مامور رسمی رسیدگی به شکایت خدمات عمومی اسکاتلند (Ombudsman) شکایت کنید (مشخصات تماس به شرح زیر).

دفتر مامور رسمی رسیدگی به شکایت میتواند شکایاتی را که در رابطه با کوتاهی های سازمان های عمومی هستند بررسی کند که شامل جنبه های زیر می باشد:

- سوء مدیریت خدمات آنها
- ارائه خدمات
- خدماتی که ارائه می دهند

Ombudsman تنها زمانی می تواند به آن شکایت رسیدگی کند که شما مدعی باشید متحمل بی عدالتی یا سختی ناشی از کوتاهی آنها در انجام کارشان شده اید.

شما باید شکایت خود را ظرف 12 ماه از تاریخ دریافتن مشکلاتان به دفتر مامور رسمی رسیدگی به شکایت ارسال نمایید. البته در بعضی موارد استثنایی شاید مامور رسمی رسیدگی به شکایت، حتی بعد از 12 ماه هم برای رسیدگی به شکایت شما رضایت دهد.

Ombudsman رسیدگی به شکایت معمولاً به شکایت شما رسیدگی نمی کند مگر آنکه شما تمامی مراحل ارائه شکایت را آنگونه که در این جزوه توضیح داده شده است انجام داده باشید و با مدیر اجرایی اصلی تماس گرفته باشید ولی کماکان از پاسخ آنها راضی نباشید.

آدرس داور عمومی به این شرح است:

شما همچنین می توانید با تلفن 0800 377 7330 یا شماره فکس 0800 377 7331 یا ایمیل ask@spsso.org.uk تماس بگیرید. همچنین می توانید به شماره 0790 049 4372 تکست کنید.
آدرس وب سایت www.spsso.org.uk

9 - شما نباید از پروسه شکایات برای رسیدگی دوباره به تصمیم گیریها استفاده کنید

فرایند شکایتی ما مربوط به شکایات در نحوه انجام کار ما میباشد. به عنوان مثال ،

- این فرایند شامل مواردی مانند باز نگری در تصمیمات مربوط به درخواست نامه های کمکهای حقوقی شما ، و یا شکایت از وکلا، مشاورین عالی حقوقی یا دادگاه ها نمیشود ؛

این موارد به طرق دیگری بررسی می شوند.

اگر ما درخواست نامه کمک های حقوقی شما را رد کنیم

اگر ما درخواست نامه کمک های حقوقی شما را رد کنیم شما می توانید از ما تقاضای بازنگری نمایید. ما این کار را انجام داده و نتیجه آن را به شما اطلاع خواهیم داد. وکیل شما این فرایند را برای شما توضیح خواهد داد. شما می توانید از بخش درخواست نامه ها نیز برای بازنگری تقاضای کمک و مشورت کنید.

ما دفترچه هایی داریم که توضیح می دهند که هنگام بررسی اعطای کمکهای حقوقی ، ما چه جنبه ها و عواملی را در نظر خواهیم گرفت. اگر نسخه ای از آنها را ندارید از وکیلان بخواهید که به شما نسخه ای از آنها را بدهد یا با ما تماس بگیرید.

شاید بعد از آنکه ما درخواست نامه های شما را مورد بررسی قرار دادیم فکر کنید که تصمیم گیری ما معقول یا منطبق با قانون نبوده است یا آنکه شاید فکر کنید ما فرایند مربوطه را درست طی نکرده ایم. در چنین صورتی شما میتوانید در دادگاه بر علیه تصمیم ما شکایت کنید. این کار " تجدید نظر حقوقی" نامیده میشود. اگر دادگاه فکر کند که مابه صورت غیر معقول یا بر خلاف قانون عمل کرده ایم میتواند از ما بخواهد که تصمیم گیری خود را مجدداً بررسی کنیم. برای انجام این کار شما شاید نیاز به توصیه های حقوقی داشته باشید . وکیل شما میتواند در این زمینه اطلاعات بیشتری بدهد.

از آنجاییکه تجدید نظر حقوقی امکان پذیر است Ombudsman خدمات عمومی اسکاتلند تنها به شکایاتی رسیدگی میکند که پیرامون تصمیم گیری های انجام شده برای کمک های حقوقی تحت شرایط بسیار استثنائی باشد.

اگر شما "مخالف اعطای کمک حقوقی" به فرد دیگری هستید که کمک های حقوقی مدنی دریافت میکند

اگر ما درخواست اعطای کمک های حقوقی به طرف مقابل ادعای شما را در یک پرونده مدنی تحت بررسی قرار داده ایم یا قبلاً آن را اعطا کرده ایم ولی از دید شما این کمک ها نباید به آنها اعطا شود میتوانید نظر خود را با دلایل خود برای ما بنویسید و نگرانی ها و سایر اطلاعات مربوطه خود را در آن ابراز کنید.
به این کار " مخالفت با اعطای کمک حقوقی " میگویند به عنوان مثال اگر فکر میکنید که موارد زیر وجود دارند باید ما را در جریان قرار دهید.

- اگر متقاضی به لحاظ مالی واجد شرایط کمک های حقوقی نیست یا
- هیچ مبنای حقوقی برای این پرونده وجود ندارد
- استفاده از پول و بودجه عمومی در این پرونده کاری نادرست است.

شما این کار را می‌توانید در هر زمانی پس از ارائه درخواست کمک‌های حقوقی از طرف آنها و یا در طول مدت زمانی که به آنها این کمک‌ها را اعطاء می‌کنیم، انجام دهید. حتی اگر قبلاً نیز مخالفت کرده باشید، ما مطالب جدیدتر را همچنین مد نظر قرار خواهیم داد.

ما دفترچه ای داریم به نام "راهنمای طرف مقابل در پرونده های کمک‌های حقوقی مدنی"، که در مورد آنچه که لازم است شما به ما بگویید، توضیح میدهد. لطفاً این دفترچه را قبل از ارسال مخالفت نامه خود نسبت به یک درخواست نامه یا اعطای کمک‌های حقوقی مطالعه نمایید. هنگامیکه ما درخواست نامه کمک‌های حقوقی شما را دریافت نمودیم، یک نسخه از این دفترچه باید به شما داده میشد، ولی اگر آن را ندارید لطفاً با ما تماس بگیرید.

10- سایر سازمانهایی که با شکایات مربوط به حرفه های حقوقی و دادگاهها رسیدگی میکنند

اگر شکایت شما در رابطه با وکیلان است

ابتدا بهتر است که با خود او صحبت کنید. اگر کماکان ناراضی بودید میباید با فردی که در آن اداره به شکایات رسیدگی میکند صحبت کنید و آنها سعی میکنند مشکلات را حل کنند. اگر شکایات شما به کمک های حقوقی مربوط است ما خوشحال میشویم اگر شما یک نسخه از تمامی مکاتبات و یادداشت های موجود پیرامون این مسئله را برای ما بفرستید. اگر باز هم از این مسئله ناراحت بودید می‌توانید به کمیسیون شکایات حقوقی اسکاتلند (به توضیحات بعدی مراجعه شود) تماس بگیرید.

اگر شکایت شما از یک مشاور عالی حقوقی است

ابتدا با وی صحبت کنید اگر از وضعیت حاکم باز هم ناراحت بودید با کمیسیون شکایات حقوقی اسکاتلند تماس بگیرید (به توضیحات بعدی مراجعه شود) اگر شکایات شما به کمک های حقوقی مربوط میشود ترجیح میدهم اگر یک نسخه از هر گونه مکاتبات یا یادداشت هایی را که به آن مسئله مربوط میشود برای ما بفرستید.

کمیسیون شکایات حقوقی اسکاتلند

این کمیسیون مستقل از واحدهای حقوقی حرفه ای عمل میکند و شکایات مربوط به خدماتی را که از سوی مسئولین امور حقوقی ارائه میشود به عهده دارد ارائه شکایات به این کمیسیون هزینه ای برای شما ندارد. این کمیسیون همچنین میتواند به نحوه عملکرد سازمانهای حرفه ای نگاه کند (به عنوان مثال جامعه حقوقی اسکاتلند یا انجمن مشاورین عالی حقوقی) این کمیسیون به تمامی شکایاتی که مربوط به عملکرد نادرست و امور انضباطی حرفه ای است نیز رسیدگی میکند و قدرت به اجرا گذاشتن تصمیم گیریهای خود را نیز دارد.

آدرس، 10-14 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3EG

تلفن، 0131 528 5111

email enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk.

همچنین وب سایت آنها www.scottishlegalcomplaints.org.uk

اگر شکایت شما در رابطه با دادگاه ها است

برای شکایت از دادگاه ها یا کارمندان آنها که به پرونده شما رسیدگی نموده اند با واحد خدمات دادگاه های اسکاتلند به آدرس

Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, ED3 9DQ

نامه نگاری کنید یا با شماره تلفن 0131 229 9200 تماس بگیرید. برای گرفتن اطلاعات بیشتر پیرامون فرایند شکایت ها به وب سایت آنها www.scotcourts.gov.uk مراجعه کنید.

اگر شکایات شما از یک نماینده رسمی یا قاضی باشد

برای شکایت از نحوه کار یک نماینده رسمی یا قاضی لطفاً با آدرس زیر تماس بگیرید

Scottish Government, Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division,
Courts and Administrative Justice Team, 2W St. Andrews House, Regent Road,
Edinburgh, EH1 3DG.

اگر شکایت شما از نحوه کار دادستانی باشد

اگر شکایت شما در رابطه با نحوه کار دادستانی در یک پرونده کیفری باشد، باید با دفتر دادستانی به آدرس

25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA

تماس بگیرید یا برای گرفتن اطلاعات بیشتر پیرامون کار آنها با تلفن 0131 226 2626 یا ایمیل

ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk تماس بگیرید یا به وب سایت www.procuratorfiscal.gov.uk مراجعه کنید.

11- سایر نظرات

اگر چه این دفترچه نحوه شکایت کردن را به نشان میدهد، با این حال اگر از خدمات ما راضی نبودید، ما مشتاق دریافت پیشنهادات و نظرات شما را در رابطه با هر موضوعی که مرتبط به ارائه خدمات ما و یا به نحوه کار سیستم کمکهای حقوقی باشد، هستیم. همچنین خوش آمد گوی نظرات شما در مورد فرایند شکایات و اینکه ما چگونه به شکایات تان رسیدگی کرده ایم، میباشیم.

لطفاً با تماس از طریق آدرس مندرج در پشت صفحه یا با ایمیل general@slab.org.uk نظرات خود را به ما بگویید.

12- اطلاعاتی پیرامون کمکهای حقوقی

ما یکسری دفترچه تهیه کرده ایم که در آن نحوه تصمیم گیری خود را پیرامون ارائه کمکهای حقوقی مدنی یا کیفری، و اینکه در صورت دریافت چنین کمکهایی چه اتفاقی می افتد را توضیح داده ایم. لیست این دفترچه ها در داخل جلد روئی این جزوه وجود دارد. این اطلاعات همچنین در وب سایت ما www.slab.org.uk در دسترس شما هستند.

13- ما چگونه از اطلاعات استفاده می کنیم

هنگامیکه درخواست کمک های حقوقی می دهید در واقع به ما این اجازه را می دهید که اطلاعات شما را در داخل این دایره حقوقی و هر جا که نیاز باشد با سایر افرادی که خارج از این دایره هستند در میان بگذاریم به عنوان مثال ما شاید میزان درآمد تان را با صاحب کارتان در میان بگذاریم و یا مزایایی را که از اداره کار و مستمری میگیرید با آنها در میان بگذاریم.

وکلائی که نمایندگی جامعه حقوقی اسکاتلند را به عهده دارند نیز میتوانند به عنوان بخشی از پروسه کنترل کیفیت آن جامعه درخواست های شما را مرور کنند.

برابر قانون ما موظفیم اطلاعاتی را که مردم به ما میدهند با دقت زیاد مورد استفاده قرار دهیم. ما معمولاً اطلاعات مربوط به درخواست نامه کمک های حقوقی را تنها در صورتی که ارائه دهنده آن اطلاعات به ما اجازه داده باشد در اختیار منابع دیگر میگذاریم و یا در مواردی هم که قانون چنین چیزی از ما بخواهد این کار را انجام می دهیم. البته اگر شما از کسی مانند (نماینده پارلمانی اسکاتلند) بخواهید که در مورد پرونده تان با ما تماس بگیرد ما فرض را بر آن میگذاریم که شما اجازه در میان گذاشتن اطلاعات را با وی به ما داده اید. ما همچنین موظفیم که اطلاعات خاصی را سری نگاه داریم و سایر آنها را به مراجع دیگر ارائه دهیم. این کار تحت قانون حفاظت از اطلاعات و آزادی اطلاعات صورت میگیرد. به عنوان مثال ما نمیتوانیم اطلاعات فردی فرد دیگری را به شما بدهیم ولی شما محق هستید در مورد اطلاعاتی که ما از شما در دست داریم و یا بعضی از اطلاعاتی را که ما پیرامون کمک های حقوقی و نیز نحوه کارمان ثبت میکنیم سؤال کنید.

گهگاه وقتی که شما به ما زنگ میزنید ما از این اطلاعات برای احراز هویتتان استفاده میکنیم. اطلاعات دیگری نیز هستند که ما جمع میکنیم تا اطمینان یابیم که روش کار ما بگونه ای غیرقانونی و تبعیض آمیز نباشد. و نیز فرصت هایی برابر و امکان دسترسی یکسان را به همگان میدهد.

اگر دوست داشتید اطلاعات بیشتری در مورد نحوه استفاده ما از اطلاعات کسب کنید، لطفاً کتابچه ما تحت عنوان **دسترسی به اطلاعات** را مطالعه کنید که به شما میگوید چگونه:

- میتوانید به اطلاعاتی که ما از شما داریم دست یابید
- ما با اطلاعاتی که در مورد شما داریم چکار میکنیم
- میتوانید به سایر پرونده ها و اطلاعات رسمی که از شما حفظ کرده ایم دست یابید

برای کسب این دفترچه به سایر زبانها، خط بریل یا خط درشت یا بر روی CD لطفاً با ما به آدرس پشت جلد تماس بگیرید.