

# [7]

## 對蘇格蘭法律援助委員會的 投訴與批評

我們需要聽取你對我們服務的意見。

我們希望你對我們講出：

- 當我們把工作做好
- 你認為任何我們可以做得更好的事情，及
- 當事情做錯。

不斷改善法律援助制度對我們很重要，你的意見及經歷可以幫助我們去完成。

## 聯絡我們

法律援助熱線電話 **0845 122 8686**（每週七天由上午 7 時至晚上 11 時為您服務）

網站 **[www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk)**

我們的網站也有我們服務標準的詳細資料。

我們的總機電話號碼是 **0131 226 7061** 歡迎使用 BT 短信。

我們的地址是：44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh, EH3 7SW

我們的電子郵箱是: **[general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk)**

我們不直接提供法律援助，這是由律師提供。我們管理法律援助的制度。

## 其他可用的聯絡方法：

如需找到你當地公民諮詢委員會，請查閱黃頁或瀏覽蘇格蘭公民諮詢網站 [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk)。

## 我們的小冊子

- 民事法律援助指南
- 民事法律援助—申請人須知
- 民事法律援助—你將付出多少
- 民事法律援助案件對方當事人的指導
- 兒童法律援助
- 刑事法律援助指南
- 對蘇格蘭法律援助委員會的投訴與批評
- 資訊的獲取

## 目錄

1. 你可以投訴我們甚麼事情
2. 你可以期望從我們獲得甚麼
3. 我們怎樣處理投訴
4. 處理投訴需要多久
5. 正確處理工作
6. 你可以向誰投訴
7. 怎樣投訴
8. 如果你認為委員會沒有人給你滿意答覆
9. 你可以不使用我們的投訴程序要求我們重新考慮一個決定
10. 其他處理有關法律專業及法庭投訴的組織
11. 其他批評
12. 有關法律援助的資料
13. 我們怎樣使用資料

## 1 你可以投訴我們甚麼事情

我們的投訴程序是針對我們怎樣處理工作的投訴。這包括：

- 對我們職員的投訴 – 或許你感覺在我們辦公室的某人，在電話的言詞或致函給你沒有幫助或粗魯。
- 對我們提供服務的投訴 – 或許你感覺我們緩慢或沒有效率，或我們給予錯誤或不清晰的資料。

這不包括：

- 要求我們再考慮法律援助申請的決定（請參閱第 9 節）
- 對律師、大律師或法庭的投訴（請參閱第 10 節）

## 2 你可以期望從我們獲得甚麼

我們會儘我們所能給予你最佳服務：

- 常以禮及尊重對待你
- 尊重你及他人的權益並保密
- 如果你有任何特別需要，幫助你
- 努力達致我們所頒佈的工作水準及表現指標

你可從我們的網站找到，或向我們索取一份服務標準 – 在這小冊子封面內頁有聯絡我們的詳細資料。這些標準陳述你可以期望從我們獲得甚麼，包括我們在不同的階段需要多久去處理一宗案件。

我們的目標是永遠致力將事情辦妥 – 但偶然我們也會犯錯或花費時間太長。若果有問題，你越早通知我們，我們會越早將事情處理。

### 3 我們怎樣處理投訴

如果是有關我們服務的投訴

- 我們會以誠懇、徹底及公平，並儘快將投訴調查
- 我們將嚴肅地處理
- 我們將以禮及樂於幫人
- 我們不會由於你已作出投訴，將你的法律援助申請進行任何不同的處理
- 我們不會由於任何原因而歧視你（如你的膚色、種族、國籍、宗教、年齡、性別、性傾向、傷殘或婚姻狀況）。

### 4 處理投訴需要多久

我們會儘快處理投訴。若果我們不能立即處理你的投訴 –

- 當收到投訴七天內我們會通知你我們已收到投訴，以及哪個委員會負責處理
- 我們會於 28 天內以書面通知你一份詳盡的答覆
- 如果我們需要多於 28 天來審查你的投訴，我們會致函解釋原因，及預期寄出詳盡答覆的時間。

如果你要求復查你的投訴，所需時間與上列相同。

## 5 正確處理工作

當有事情出錯時，我們會儘快公平解決。如果是我們的錯誤，我們會 –

- 承擔責任並致歉
- 解釋甚麼導致錯誤及其原因
- 儘快嘗試更正
- 利用你的投訴作為我們的教訓來改善我們的服務。

## 6 你可以向誰投訴

如果你需要投訴我們所提供的服務，跟著這些步驟：

1. 首先與正處理你的個案部門經理商討 – 通常他們是解決該問題的最佳角色。如果他們不能立即解決，經理會更深入審查並將結果於 28 天內通知你。

你可從網站找到或電話總機查問經理的姓名。或者，如你以函件給我們，祇要寫下該有關部門的經理收。

2. 如果你不滿意這些結果，或我們的職員處理投訴的手法，或任何理由你不欲與該經理商討，你可以到該有關部門的局長投訴。
  - 有關申請法律援助的投訴，我們要求你需付的金錢，或我們欠你金錢，請與法律服務及申請局長 **Tom Murray** 聯絡。
  - 如果你不知應聯絡那一位局長，請聯絡總裁辦事處，他們會告知你適當的人士。

你可以祇要求我們重新考慮你原先的投訴，或增加更多你認為我們應該知悉的資料。局長會審查你的投訴並在 28 天內將結果通知你。

3. 如果你仍然不滿意，你最好以書函要求我們的總裁，**Lindsay Montgomery** 評審你的投訴。但如果你以其他方法聯絡，總裁仍會考慮你的投訴。再重申，總裁會在 28 天內將結果通知你。

如果你曾通過這些步驟，但你對我們處理你的投訴仍未感滿意，你可以聯絡蘇格蘭公眾服務申訴專員。

## 7 怎樣投訴

你可作以下投訴方法：

- 致函，或以電話，傳真或電郵，或個人親自前來
- 如果你有聽覺或言語障礙，你可用 BT 直接短訊
- 利用投訴表格。你可在網站 [www.slabb.org.uk](http://www.slabb.org.uk) 下載或要求我們寄一份給你。

我們的地址、電話號碼、網站及電郵地址印於本小冊子封面內頁。

當你進行投訴，你可以幫助我們快而準的給你回覆，請給予我們：

- 你的姓名及地址
- 如果你曾申請法律援助，你的法律援助編號
- 如果你是申請人的反對方，如果你知悉該申請人的姓名及法律援助編號請告知我們
- 由於這事情，你會接觸本署職員的姓名，及我們與你通信的任何編號
- 全部你問題的有關資料，以及你認為我們應怎樣處理。

在你的信件上方寫「投訴」字樣。

如果你喜歡，你可以使用我們的表格，它印有我們需要你有關的資料。如果你需要一份表格，請致話或信件通知我們，或你可從網站下載。

如果你以電話、電郵或傳真給我們，或參觀我們的辦公室，我們會詢問你額外的問題以確定你的身份。這是保障你的機密並確保我們不會將個人資料透露給沒有權利獲知的人士。

如果你想前來我們的辦公室進行投訴，請先以電話預約。這樣，我們可以安排你會見適當的人員及確保他們有正確的檔案及信件。如果我們不能立即處理你的問題，你可以選擇我們以電話或函件答覆。

如果你以信件、傳真或電郵給我們，我們通常以信件作客。

## 8 如果你認為委員會沒有人給你滿意答覆

如果你不滿意總裁的答覆，你可以向蘇格蘭公眾服務申訴專員投訴（聯絡詳情列下）

申訴專員會考慮對於公共團體失誤的投訴：

- 有關他們怎樣管理他們的服務質素
- 提供一項服務
- 他們所提供的服務

申訴專員祇審理你聲稱受到不公平或由於投訴失敗而感困苦的投訴。

你必須在你收到有關你投訴事宜的首次調查結果 12 個月內寄你的投訴給申訴專員。但，有些特殊情況下申訴專員會考慮你超過 12 個月的投訴。

申訴專員通常祇處理你依照本小冊子解釋的全部投訴程序進行的投訴，及曾聯絡總裁你不滿意該答覆。

蘇格蘭公眾服務申訴專員：

地址：4 Melville Street, Edinburgh EH3 7NS

電話：0800 377 7330

傳真：0800 377 7331

短訊：0790 049 4372

電郵：ask@spsso.org.uk

網站：www.spsso.org.uk

## 9 你可以不使用我們的投訴程序要求我們重新考慮一個決定

我們的投訴程序是投訴有關我們如何工作而設施。這不包括，例如：

- 要求我們再考慮有關法律援助申請的決定，或
- 投訴律師、大律師或法庭。

這些投訴可從其他途徑進行。

### 如果我們已經拒絕你的法律援助申請

如果我們拒絕你的法律援助申請，你可要求我們檢討該決定。我們將再處理及通知你有關結果。你的律師會向你解釋該過程。你亦可要求我們的申請部門給你有關審閱的建議。

我們印有一小冊子解釋當我們在決定是否給予法律援助所考慮的因素。如果你沒有這些小冊子，請向你的律師索取或聯絡我們。

你可能認為，在我們已經審閱一份法律援助申請後，我們的決定是違法或是無理的，或我們沒有使用正確程序。若果是如此，你可以在法庭質詢該決定。此稱為「司法復核」。若果法庭認為我們的行為是違法或無理，會要求我們再行審閱我們的決定。你可能需要法律建議你怎樣處理。你的律師會對你作更詳細講解。

由於可利用司法復核，蘇格蘭公共服務申訴專員祇在極特殊情況下處理有關法律援助投訴的決定。

### 如果你「反對」別人獲取民事法律援助

如果我們正在考慮給予或者已經給予你的民事案件的反對方法律援助，而你相信他們不應獲得法律援助，你可致函解釋你的原因及陳述你的關注或其他有關資料給我們。此稱「反對」。例如，你可通知我們如果你相信：

- 申請人財政上不適合法律援助，或
- 這案件沒有法律要素，或
- 在這案件中無理使用公費。

在他們申請法律援助後或當我們仍發放法律援助的任何時間你可以作抗議。甚至你已經被拒絕，我們仍會考慮你通知我們任何新的資料。

我們有一小冊子〈民事法律援助案件反對方指南〉(*Guidance for opponents in civil legal aid cases*)，解釋了你應通知我們甚麼。請在你向我們對申請或給予法律援助表示異議前閱讀此小冊子。當我們收到法律援助申請時會給予這本小冊子，但如果你沒有，請向我們索取。

## 10 其他處理有關法律專業及法庭投訴的組織

### 如果你的投訴是關於你的律師

你應首先向他 / 她講述。如果你仍不滿意，你可向該律師行負責投訴事宜的人員反映，他們會設法解決問題。如果你的投訴是執行法律援助，我們希望你能將有關通信或便條的副本寄給我們。如果你仍不滿意該情況，你可與蘇格蘭法律投訴委員會聯絡（參閱餘下）。

### 如果你的投訴是關於你的大律師

你應首先向他 / 她講述。如果你仍不滿意該情況，你可與蘇格蘭法律投訴委員會聯絡（參閱餘下）。如果你的投訴是執行法律援助，我們希望你能將有關通信或便條的副本寄給我們。

### 蘇格蘭法律投訴委員會 (The Scottish Legal Complaints Commission)

這委員會是獨立的法律專業組織，處理有關法律從業員所提供服務的投訴。你向該委員會投訴不需付分文。該委員會會研究專業團體（如蘇格蘭律師公會或大律師公會）對任何有關行為不當及專業操守投訴的處理方法，並能強制執行正式建議。聯絡蘇格蘭法律投訴委員會：

地址：The Stamp Office, 10 – 14 Waterloo Place, Edinburgh EH1 3EG

電話：0131 528 5111

電郵：enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk

或參閱他們的網站：[www.scottishlegalcomplaints.org.uk](http://www.scottishlegalcomplaints.org.uk)

### 如果你的投訴是關於法庭

如果投訴是處理你的案件的有關法庭、或法庭職員，聯絡蘇格蘭法律服務署 (Scottish Court Service)：

地址：Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh EH3 9DQ

電話：0131 229 9200

或從他們的網站找到投訴的步驟：[www.scotcourts.gov.uk](http://www.scotcourts.gov.uk)

### 如果你的投訴是關於一位法官或地方法院法官

投訴有關一位法官或地方法院法官的行為，可致函蘇格蘭政府，憲法及法院部門，法律制度組，法院及審判隊 (Scottish Government, Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division, Courts and Administrative Justice Team), 2W St. Andrews House, Regent Road, Edinburgh EH1 3DG.

### 如果你的投訴有關檢控的

如果你投訴有關已被檢控的刑事案件，你可以向皇家檢察院及檢控官辦事處投訴：

地址： 25 Chambers Street, Edinburgh EH1 1LA

電話： 0131 226 2626

電郵： [ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk](mailto:ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk)

你可從他們的網站找到更多有關他們的資料： [www.procuratorfiscal.gov.uk](http://www.procuratorfiscal.gov.uk)

## **11 其他意見**

雖然這本小冊子向你解釋如果你不滿意我們的服務應如何投訴，我們仍歡迎你對我們提供的任何服務及法律援助系統的運作提出建議及批評。我們亦歡迎對我們的投訴程序的任何意見，及我們對你的投訴做得怎樣好。

聯絡我們請以後頁的地址或電郵 [general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk) 知會我們你的想法。

## **12 有關法律援助的資料**

我們備有一系列有關法律援助的小冊子，解釋我們怎樣決定給予民事或刑事法律援助與否。這些小冊子已列在本小冊子封面內頁。你亦可在我們的網站：[www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk) 獲取資料。

## 13 我們怎樣使用資料

在申請法律援助期間，你應容許我們在委員會內及，當需要時，與委員會外的人士討論。例如，我們會與你的僱主查核你的收入，或你從就業及退休金部門 (Department for Work and Pensions) 領取的福利。

代表蘇格蘭律師公會的律師亦會審閱你申請的資料作為公會的部份隨意質量保證調查。

在法律上，我們應小心使用別人給我們的資料。我們通常在允許下，或法律要求的情況下，我們必須將申請的資料傳給法律援助。但是，如果你要求某人，如蘇格蘭議會議員就有關你的案件聯絡我們，我們會假定，這樣，你已經容許我們與他們商討你的案件。

我們亦有責任，跟據數據保護及情報自由法案，將某些資料保密，以及提供其他資料。例如，我們不能將他人的個人資料給你。但你有權利獲知我們儲存你的資料，及其他一些我們記錄有關法律援助及我們怎樣運作的資料。

如果你致電我們，我們有時會使用該資料核實你的身份。我們亦收集某些資料以確保我們處事不致違法地歧視，及承認每人皆獲得平等機會。

如果你想了解我們怎樣使用給予的資料，請參閱我們的〈存取資訊〉 (*Access to Information*) 小冊子，解釋怎樣：

- 你可獲悉我們儲存你甚麼資料
- 我們怎樣處理已存你的資料
- 你可以獲取其他記錄及我們保存的官方資料

如希望獲取某些其他語言版本的宣傳冊子，或盲文、大印刷體、錄音磁帶，請使用封面內頁上注明的方式聯繫我們。

COMP – 04/09