

İskoç Hukuki Yardım Kurulu hakkında şikayet ve öneriler

Hizmetimiz hakkında sizin görüşlerinizi öğrenmek istiyoruz. Eğer:

- *bir işte başarılı olduysak,*
- *bir işi daha iyi yapabileceğimizi düşünüyorsanız,*
- *işler yolunda gitmiyorsa,*

bizi haberdar etmenizi istiyoruz.

Hukuki yardım sistemini geliştirmek bizim için önem taşır ve sizin öneri ve tecrübeleriniz bunu gerçekleştirmekte bize yardımcı olacaktır.

Bizi arayın

- Size en yakın hukuki yardım avukatını bulmak,
- hukuki yardım hakkında ayrıntılı bilgi almak,
- broşürlerimizden ismarlamak mı istiyorsunuz?

O halde **Hukuki Yardım Hattı**'nı, **0845 122 8686** numaralı telefondan arayın (haftanın 7 günü, 07:00-23:00 saatleri arası açık) ya da **www.slab.org.uk** adresli web sitemizi ziyaret edin. Web sitemiz hizmet standartlarımız hakkında ayrıntılı bilgileri de içermektedir.

Doldurmanız gereken formlar veya **mali yeterliliğiniz** ile ilgili sorunuz olması halinde, **0845 123 2330** (hafta içi 8.30 - 17.00 arası) numaralı telefondan mali değerlendirme birimimizi arayın.

Ana telefon numaramız **0131 226 7061**'dir. BT Text Direct (Metinli telefon) yoluyla da arayabilirsiniz.

Adresimiz 44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7SW'dur.

E-posta adresimiz general@slab.org.uk'dir.

Doğrudan hukuki yardımda **bulunmuyoruz**, bunu avukatlar yapıyor, biz hukuki yardım sistemini idare ediyoruz.

Diğer yararlı adresler

Yurttaş Danışma Büronuzu (*Citizens Advice Bureau*) bulmak için, lütfen Sarı Sayfalara bakın ya da www.cas.org.uk adresindeki Yurttaş Danışma İskoçya'ya gidin.

Broşürlerimiz

- Medeni hukuk yardımı rehberi
- Medeni hukuk yardımına başvuranlar için bilgi
- Medeni hukuk yardımı için ne ödemeniz gerekebilir?
- Medeni hukuk yardımı davalarında karşıt taraflar için rehber
- Çocuklar için hukuki yardım

- Cezai hukuk yardımı kılavuzu
- İskoçya Hukuki Yardım Kurulu hakkında şikayet ve görüşler
- Bilgiye erişim

İçindekiler

1. Bize ne ile ilgili şikayette bulunabilirsiniz?
2. Bizden ne bekleyebilirsiniz?
3. Şikayetleri nasıl ele alınız?
4. Şikayetlerin ele alınması ne kadar sürer
5. İşlerin doğru yapılması
6. Kime şikayette bulunabilirsiniz?
7. Nasıl şikayette bulunulur?
8. Kuruldan hiç kimsenin size tatmin edici bir cevap verdiğini düşünmüyorsanız
9. Bir kararı yeniden düşünmemizi istemek için şikayet prosedürümüzü kullanmamalısınız
10. Hukuk mesleği ve mahkemeler ile ilgili mahkemeleri ele alan diğer organizasyonlar
11. Diğer hususlar
12. Hukuki yardım ile ilgili bilgiler
13. Bilgiyi nasıl kullanırız?

1. Bize ne ile ilgili şikayette bulunabilirsiniz?

Şikayet prosedürümüz, işimizi nasıl yaptığımızı konu alan şikayetler içindir. Örneğin, aşağıdakileri ele almaktadır:

- ekibimizle ilgili şikayetler - mesela ofisimizde gördüğünüz, telefonda konuştuğunuz ya da size mektup yazan birinin yardımcı olmadığını veya kaba davrandığını düşünüyorsunuzdur
- sağladığımız hizmetle ilgili şikayetler - mesela yavaş veya etkisiz olduğumuzu ya da size yanlış veya belirgin olmayan bilgi verdiğimizizi düşünüyorsunuzdur.

Şunları ise kapsamamaktadır:

- hukuki yardım için başvurular hakkındaki düşüncelerimizin yeniden gözden geçirilmesinin istenmesi (bunun için bölüm 9'a bakınız)
- avukatlar, dava avukatları veya mahkemeler hakkındaki şikayetler (bunun için bölüm 10'a bakınız).

2. Bizden ne bekleyebilirsiniz?

Elimizden gelen en iyi hizmeti aşağıdakileri sağlayarak vermeye çalışacağız:

- Size hep nazik ve saygılı davranacağız.
- Sizin ve başkalarının gizlilik hakkına saygı göstereceğiz.
- Özel ihtiyaçlarınızı varsa size yardım edeceğiz.
- Yayınlanmış hizmet standartlarımız ve performans göstergelerimize erişmek için çaba göstereceğiz.

Hizmet standartlarımızı web sitemizde bulabilir ya da bizden bir kopyasını isteyebilirsiniz. İrtibat bilgilerimizi bu broşürün ön kapak içinde bulabilirsiniz. Bu standartlar, bir davayı ne kadar zamanda sonuçlandırdığımız da dahil olmak üzere, değişik aşamalarda bizden neler bekleyebileceğinizi açıklar.

İşimizi her zaman düzgün yapmaya çalışırız. Fakat zaman zaman hata yaptığımız ya da işi zamanında bitiremediğimiz olur. Eğer bir sorun varsa, bundan bizi ne kadar çabuk haberdar ederseniz, biz de sorunla o kadar çabuk ilgilenebiliriz.

3. Şikayetleri nasıl ele alırız?

Eğer hizmetlerimiz hakkında şikayette bulunursanız,

- şikayetinizi olabildiği kadar çabuk ve dürüst, dikkatli ve adil bir yaklaşımla değerlendireceğiz;
- şikayetinizi ciddiye alacağız;
- nazik davranacak ve yardımcı olacağız;
- şikayette bulduğunuz diye hukuki yardım başvurunuzu farklı bir şekilde değerlendirmeyeceğiz;
- hiçbir sebepten (renk, ırk, milliyet, din, yaş, cinsiyet, cinsel tercih, sakatlık veya medeni durum gibi) dolayı size karşı ayrımcılık yapmayacağız.

4. Şikayetlerin ele alınması ne kadar sürer?

Şikayetleri olabildiğince çabuk değerlendirmeye çalışıyoruz. Eğer şikayetinizle hemen ilgilenemeyeceksek,

- size yedi takvim günü içerisinde şikayetinizi aldığımızı ve şikayetinizle Kurulun hangi bölümünün ilgilendiğini bildireceğiz;
- 28 takvim günü içerisinde size etraflı bir cevap yazacağız;
- şikayetinizi değerlendirmemiz 28 takvim gününden fazla sürecekse, size bunun nedenini ve ne zaman cevap verebileceğimizi yazılı olarak bildireceğiz.

Eğer şikayeti yeniden gözden geçirmemizi isterseniz, aynı süreler geçerli olacaktır.

5. İşlerin doğru yapılması

Eğer bir iş yolunda gitmiyorsa, sorunu çabuk ve adil bir şekilde çözmeye çalışacağız. Eğer hata bizdeyse,

- sorumluluğu kabul edecek ve özür dileyeceğiz;
- hatanın nerede ve neden olduğunu açıklayacağız;
- hatayı en kısa sürede düzeltmeye çalışacağız;
- şikayetinizden aldığımız dersi, hizmetimizi iyileştirmek için uygulayacağız.

6. Kime şikayette bulunabilirsiniz?

Eğer hizmetimiz hakkında şikayette bulunmak isterseniz, şu adımları izleyin:

1. Öncelikle ilgili bölümün idarecisiyle konuşun. Genelde idareci sorunu hemen orada çözebilecek kişidir. Eğer hemen çözemiyorsa, konuyu araştırarak ve sonucu size 28 takvim günü içerisinde bildirecektir.

İlgili idarecinin ismini öğrenmek için web sitemize bakın veya santrale sorun. Eğer mektup gönderecekseniz, mektubu söz konusu bölümün idarecisine hitaben yazın.

2. Eğer çıkan sonuçtan veya personelimizin şikayetinizi değerlendirme şeklinden memnun değilseniz ya da herhangi bir sebepten dolayı idareciyle konuşmak istemiyorsanız, şikayetinizi söz konusu bölümün yöneticisine iletebilirsiniz.
 - Hukuki yardım başvurusu, bize ödemeniz istenen para veya bizim borçlu olduğumuz para ile ilgili şikayet için Hukuki Hizmet ve Başvurular (*Legal Services and Applications*) Yöneticisi Tom Murray'ı arayın.
 - Hangi yöneticiyi arayacağınızı bilmiyorsanız, Genel Müdürün ofisini arayın. İlgili kişiye yönlendirileceksiniz.

İlk yapmış olduğunuz şikayeti yeniden değerlendirmemizi isteyebilir ya da bilmemiz gerektiğini düşündüğünüz yeni bir bilgiyi bize iletebilirsiniz. Yönetici şikayetinizi değerlendirecek ve sonucu 28 takvim günü içerisinde size bildirecektir.

3. Hala memnun değilseniz, Genel Müdürümüz Lindsay Montgomery'den şikayetinizi yeniden değerlendirmesini rica edebilirsiniz. Bunu yazılı olarak iletmeniz tercih sebebidir. Fakat şikayetinizi başka bir şekilde iletmeniz de, Genel Müdür isteğinizi göz önüne alacaktır. Önceki gibi, Genel Müdür sonucu, yeniden değerlendirme başvurunuzu izleyen 28 takvim günü içerisinde size bildirecektir.

Eğer yukarıdakilerin hepsini yapmış, fakat hala şikayetinizi değerlendirme tarzımızdan memnun değilseniz, İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanı'na (*Scottish Public Services Ombudsman*) başvurabilirsiniz.

7. Nasıl şikayette bulunulur?

Şu yollarla şikayet edebilirsiniz:

- yazılı olarak, telefon, faks veya e-posta ile ya da bizzat;
- duyma veya konuşma güçlüğü varsa BT Text Direct kullanarak;
- şikayet formunu kullanarak. Bunu www.slab.org.uk adresli web sitemizde bulabilir ya da bizden formun bir nüshasını göndermemizi isteyebilirsiniz.

Adres, telefon numarası, web sitesi ve e-posta adresimiz, broşürün ön kapak içindedir.

Size süratli ve hatasız cevap verebilmemiz için şikayette bulunduğunuzda aşağıdaki bilgileri vererek bize yardımcı olabilirsiniz:

- adınız ve adresiniz,
- hukuki yardıma başvurduysanız, hukuki yardım referans numaranız veya numaralarınız,
- başvuru sahibinin hasmıysanız, başvuru sahibinin ismi ve, eğer biliyorsanız, hukuki yardım referans numarası,
- irtibat kurduğunuz herhangi bir personelimizin adı,

- sorununuzla ilgili tüm bilgiler ve sorununuzu nasıl değerlendirmemiz gerektiği hakkında düşünceleriniz,

ve mektubunuzun üst kısmına 'şikayet' ibaresini koyun.

Tercih ederseniz, sizden istediğimiz bilgileri belirten kullanabileceğiniz bir form da mevcuttur. Bu formun bir kopyasını isterseniz, lütfen bize telefon edin veya yazın. Ayrıca formu web sitemizden de indirebilirsiniz.

Eğer bize telefon eder, e-posta veya faks gönderir ya da ofisimize gelirsiniz, kim olduğunuzdan emin olabilmek için size ek birkaç soru sormamız gerekebilir. Bu sizin gizliliğinizi koruyabilmek ve sizinle ilgili bilgilere ulaşma hakkı olmayanlara kişisel bilgilerinizi vermediğimize emin olmak içindir.

Eğer ofisimize gelip şikayette bulunmak istiyorsanız, önce telefonla arayıp randevu almanız iyi olur. Böylece sizin ilgili kişiyle görüşmenizi ve gerekli dosya ve mektupların bu kişinin elinde olmasını sağlayabiliriz. Eğer sorununuzla hemen ilgilenemezsek, daha sonra, tercihinize göre, size telefon edebilir ya da cevabımızı mektupla iletebiliriz.

Eğer bize mektup, faks ya da e-posta göndermişseniz, genelde biz de size yazılı olarak cevap veririz.

8. Kuruldan hiç kimsenin size tatmin edici bir cevap verdiğini düşünmüyorsanız

Eğer Genel Müdürün verdiği cevap sizi tatmin etmediyse, İskoç Kamu Hizmetleri Ombudsmanı'na şikayette bulunabilirsiniz (irtibat bilgileri aşağıdadır).

Ombudsman'ın ofisi kamu kuruluşlarının

- hizmetlerini nasıl idare ettikleri,
- bir hizmeti sunmaları,
- sundukları hizmet

konularındaki başarısızlıkları hakkında şikayetleri değerlendirir.

Ombudsman şikayetinizi, ancak bu tür başarısızlıklardan dolayı haksızlık veya zorluk çektiğiniz iddiasında iseniz değerlendirir.

Şikayet sebebinizin ilk ortaya çıkmasını izleyen 12 ay içerisinde şikayetinizi Ombudsman'a göndermelisiniz. Fakat, bazı olağanüstü durumlarda, Ombudsman 12 ay geçmiş olsa bile şikayetinizi değerlendirmeyi kabul edebilir.

Ombudsman normalde, bu broşürde anlatılan şikayet prosedürünün tamamına uymuş ve Genel Müdür'e başvurulmasına rağmen sonuçtan memnun kalmamış olmanız halinde şikayeti ele alacaktır.

Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS. telefon: 0800 377 7330, faks: 0800 377 7331, metin: 0790 049 4372; e-posta: ask@spsso.org.uk, web sitesi: www.spsso.org.uk.

9. Bir kararı yeniden düşünmemizi istemek için şikayet prosedürümüzü kullanmamalısınız

Şikayet prosedürümüz işimizi nasıl yaptığımız ile ilgili şikayetler içindir. Örneğin;

- hukuki yardım başvurusu hakkında verilmiş kararları yeniden değerlendirme, veya
- avukatlar veya mahkemeler hakkında şikayetler kapsam dışıdır. Bu tip şikayetler başka yollardan yapılabilir.

Eğer medeni hukuk yardımı alan başka biri ile ilgili olarak başvuruya itirazda bulunuyorsanız

Hasmınıza bir hukuk davasında hukuki yardım sağlamayı düşünüyorsanız veya sağlamışsak ve hukuki yardım almamaları gerektiğini düşünüyorsanız, bize sebeplerinizle birlikte endişelerinizi ve diğer ilişkili bilgileri veren bir mektup yazabilirsiniz. Buna "itirazda bulunma" adı verilmektedir. Örneğin, aşağıdakilerden herhangi birine inanıyorsanız bize bilgi vermeniz gerekmektedir:

- başvuru sahibi, finansal olarak hukuki yardım için yeterliliğe sahip değildir.
- dava için hukuki bir temel yoktur.
- kamu fonunun dava için harcanması makul değildir.

Hukuki yardım için başvuru yapmaları sonrasında ya da hukuki yardım verme durumumuzun devamı esnasında bunu yapabilirsiniz. Daha önce itirazda bulunmuş olsanız bile, bize bildireceğiniz yeni hususları dikkate alacağız.

Medeni hukuk yardımı davalarında hasımlar için kılavuz adı verilen ve bize bildirmeniz gerekenleri açıklayan bir broşürümüz bulunmaktadır. Bir hukuki yardım başvurusu veya tahsisi ile ilgili itirazda bulunmadan önce lütfen bunu okuyun. Hukuk yardımı başvurusunu aldığımız zaman, size broşürün bir kopyası verilmelidir; ancak elinizde bulunmuyorsa, lütfen bir tane isteyin.

10. Hukuk mesleği ve mahkemeler ile ilgili mahkemeleri ele alan diğer organizasyonlar

Eğer şikayetiniz avukatınızla (*solicitor*) ilgiliyse

Öncelikle avukatınızla konuşmalısınız. Hala tatmin olmamışsanız, büroda sorunu çözmeye çalışacak olan kişiyle konuşmalısınız. Bunlar sorunu çözmeye çalışacaktır. Eğer şikayetiniz hukuki yardım ile ilgiliyse, size konuyla ilgili yazışma veya notların bir kopyasını göndermek isteriz. Eğer hala durumdan memnun değilseniz, İskoç Hukuki Şikayet Komisyonuna (devamına bakınız) başvurabilirsiniz.

Eğer şikayetiniz dava avukatınızla (*advocate*) ilgiliyse

Öncelikle avukatınızla konuşmalısınız. Eğer hala durumdan memnun değilseniz, İskoç Hukuki Şikayet Komisyonuna (devamına bakınız) başvurabilirsiniz. Eğer şikayetiniz hukuki yardım ile ilgiliyse, size konuyla ilgili yazışma veya notların bir kopyasını göndermek isteriz.

İskoç Hukuki Şikayet Komisyonu

Bu Komisyon, hukuk mesleğinden bağımsızdır ve hukukçuların verdiği hizmetler hakkındaki şikayetleri ele almaktadır. Komisyona bir şikayette bulunmanızın masrafı yoktur. Komisyon ayrıca, profesyonel kurumların (İskoç Hukuk Topluluğu veya Avukatlar Fakültesi gibi) kötüye kullanım ve profesyonel disiplin ile ilgili şikayetleri ele alış yöntemine de bakabilir ve tavsiyelerini uygulayabilir. İskoç Hukuki Şikayet Komisyonu'nun iletişim bilgileri şu şekildedir: Scottish Legal Complaints Commission, The Stamp Office, 10-14 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3EG, telefon: 0131 528 5111 veya e-mail ile enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk. Web-site: www.scottishlegalcomplaints.org.uk.

Eğer şikayetiniz mahkemeye ilgilise

Davanıza bakan mahkeme veya mahkeme personeli hakkında şikayette bulunmak için İskoç Mahkeme İdaresi (*Scottish Court Service*), Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, ED3 9DQ, telefon 0131 229 9200, ile temasa geçin ya da www.scotcourts.gov.uk adresindeki web sitelerinden şikayet prosedürüyle ilgili daha fazla bilgi alın.

Eğer şikayetiniz bir hakim veya şerifle ilgilise

Bir hakim veya şerifin davranışı ile ilgili şikayette bulunmak için İskoç Hükümeti Anayasa Hukuku ve Mahkemeler Departmanı, Hukuk Sistemi Bölümü, Mahkemeler ve Yönetim Adaleti Ekibi (*Scottish Government, Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division, Courts and Administrative Justice Team*), 2W St.Andrews House, Regent Road, Edinburgh, EH1 3DG adresine yazılı olarak başvurun.

Eğer şikayetiniz adli kovuşturma ile ilgilise

Eğer şikayetiniz bir ceza davasının adli kovuşturması ile ilgiliyse, Kraliyet Başsavcılığı (*Crown Office and Procurator Fiscal Service*), 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA, telefon: 0131 226 2626, e-posta: ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk ile temasa geçin. Ayrıntılı bilgiyi www.procuratorfiscal.gov.uk adresindeki web sitesinden alabilirsiniz.

11. Diğer hususlar

Bu broşür hizmetimizden memnun kalmadığınız zaman nasıl şikayet edebileceğinizi anlatsa da, genel olarak verdiğimiz hizmetler veya hukuki yardım sisteminin işleyişi hakkında öneri ve görüşlerinizi öğrenmek isteriz. Ayrıca şikayet prosedürü ve şikayetinizi nasıl değerlendirdiğimiz konusunda da görüşlerinizi bilmek isteriz.

Lütfen görüşlerinizi bize arka sayfadaki adresimize başvurarak veya general@slab.org.uk adresine e-posta göndererek bildirin.

12. Hukuki yardım ile ilgili bilgiler

Hukuki yardım hakkında, medeni hukuk veya ceza hukuku yardımı verme kararını nasıl aldığımız ve hukuki yardım aldığınızda ne olacağını açıklayan bir dizi broşür yayınladık.

Bu broşürler, bu broşürün ön kapağının içinde listelenmiştir. Ayrıca www.slab.org.uk adresindeki web sitemizden de bilgi alabilirsiniz.

13. Bilgiyi nasıl kullanırız?

Hukuki yardım başvurusunda bulunarak, bilgileri Kurulda ve gerekli görülen yerde Kurul dışındaki kişilerle de tartışma konusunda bize izin vermektedir. Örneğin, işvereninizden kazancınızı ya da Çalışma ve Emeklilik Bakanlığı'ndan da talepte bulunduğunuz yan hakları kontrol edebiliriz.

İskoç Hukuk Topluluğu'nu temsil eden avukatlar, ayrıca başvurunuzdaki bilgileri Topluluğun rastgele kalite güvence kontrollerine tabi tutabilirler.

Kanunen insanların bize verdiği bilgiler konusunda çok dikkatli olmamız gerekmektedir. Normalde bir bilgiyi sadece veren kişinin izin vermiş olması ya da kanunen zorunlu olduğumuz durumlarda hukuki yardım başvurularına ilişkin bilgileri aktarmaktayız. Ancak hizmet sağlayınız gibi birinden bizimle davanız konusunda irtibata geçmesi istemeniz halinde, böyle yaparak bu bilgilerin onlarla tartışılmasına izin verdiğinizi varsayacağız.

Ayrıca belirli bilgileri gizli tutma ve Veri Koruma ve Bilgi Özgürlüğü Kanunu uyarınca diğer bilgileri sağlama görevlerimiz bulunmaktadır. Örneğin, size diğer bir kişi hakkında kişisel bilgi veremeyiz. Ancak sizinle ilgili elimizde bulundurduğumuz bilgileri ve bunun yanı sıra hukuki yardım ve çalışma işleyişimiz hakkındaki bazı diğer bilgileri sorma hakkınız bulunmaktadır.

Bazen bilgileri, bize telefon ettiğinizde kimliğinizi kontrol etmek için kullanmaktayız. Çalışma yöntemlerimizin hukuksuzluk içermediğinden emin olmak için belirli detayları toplamakta ve herkes için eşit fırsat ve erişim sağlamaktayız.

Bize verilen bilgileri nasıl kullandığımız hakkında daha ayrıntılı bilgi isterseniz, lütfen 'Bilgiye Erişim' adlı broşürümüzü okuyun. Bu broşür şunları açıklar:

- sizinle ilgili elimizde tuttuğumuz bilgileri öğrenebilirsiniz.
- sizinle ilgili bilgileri nasıl idare edeceğimizi öğrenebilirsiniz.
- tuttuğumuz öbür kayıtlara ve resmi bilgilere nasıl ulaşabileceğinizi öğrenebilirsiniz.

Bu broşürün farklı dillerde yazılmış, Braille, büyük boy yazı veya CD halini edinmek için, lütfen ön kapağın içindeki iletişim bilgilerini kullanarak bizimle irtibata geçin.

Comp - 04/09

İşbu broşür, %75 geri kazanımlı fiberden üretilen Revive 75 üzerine basılmıştır.

Bu ürün, karbon nötrdür®.

Basım: Stewarts Colour Printers, Edinburgh - TT CAC 002190