

1. نبذة عن خط التواصل مع المحامين (SCL)

تقدم هذه الفقرة معلومات أساسية حول مكتبنا والقواعد التي نتبناها.

نحن فريق من المحامين المختصين في الدفاع الجنائي ونتلقى تمويلًا من القطاع العام، ولدينا فريق دعم وفريق إداري يقدم المشورة القانونية وينوب عن الأشخاص الذين يتم القبض عليهم في مراكز الشرطة. وواجبنا هو تقديم أفضل مشورة قانونية الممكنة عن طريق الهاتف أو في مقابلة شخصية، بالإضافة إلى اتخاذ الخطوات اللازمة لحماية حقوق أي شخص في الرعاية والرفاهية في أثناء احتجازه لدى الشرطة.

دورنا الأساسي هو تقديم المشورة القانونية عبر الهاتف لأي شخص تحتجزه الشرطة، ونعمل، إذا لزم الأمر، على الترتيب لحضور محامٍ قبل بدء أي استجواب من الشرطة وخلال ذلك الاستجواب.

لا يمكننا تقديم مشورة أو مساعدة قانونية بعد إفراج الشرطة عنك من الحجز. وعليك التواصل مع محامٍ محلي إذا كنت بحاجة إلى مشورة أو مساعدة قانونية. ويمكنك الاطلاع على تفاصيل حول كيفية العثور على محامٍ على الموقع الإلكتروني لجمعية القانون في اسكتلندا www.lawscot.org.uk/find-a-solicitor/

1.2 خط التواصل مع المحامين ومجلس المساعدة القانونية الاسكتلندي (SLAB)

تم توظيف جميع الموظفين والمحامين العاملين في خط التواصل مع المحامين من خلال مجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي بموجب الجزء 5 من القسم 28 من قانون المساعدة القانونية (اسكتلندا) عام 1986. ويخضع مدير خط التواصل مع المحامين لإدارة الرئيس التنفيذي لمجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي فيما يتعلق بالشؤون الإدارية. وفي الأمور الأخرى، يعمل فريق SCL بشكل مستقل تمامًا ويتحمل المدير مسؤولية تحديد طريقة عمل المكتب واتخاذ القرارات في القضايا الفردية.

يتقاضى المحامون في SCL راتبًا سنويًا، ولا يطالبون بتقاضي أموال من صندوق المساعدة القانونية حسب عدد القضايا التي يعمل بها. ولا تعود علينا أي منفعة مالية من الوضع الذي تصل إليه قضيتك. ولا يجوز للمحامين في SCL مطالبتك بأي رسوم، فنحن نعمل لتقديم المساعدة القانونية فقط. لن يطلب منك المحامون لدينا سداد أي رسوم مقابل المشورة عبر الهاتف أو حضور محامٍ شخصيًا إلى مركز الشرطة.

1.3 قواعد السلوك

المحامون العاملون في SCL هم أعضاء في جمعية القانون في اسكتلندا ويقعون تحت طائلة القواعد والقوانين المتعلقة بالسلوك التي يخضع لها أي محامٍ آخر في اسكتلندا. ويتضمن هذا:

- [قواعد السلوك للمحامين \(اسكتلندا\) \(معايير السلوك\) لعام 2008](#)
- [قواعد السلوك للعمل الجنائي](#)

يُمكنك أن تطلب الحصول على نسخ من هذه القواعد من جمعية القانون في اسكتلندا:

The Law Society of Scotland, Atria One, 144 Morrison St, Edinburgh EH3 8EX

الهاتف: 0131 226 7411

جميع المحامين العاملين في SCL مسجلون أيضًا في مجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي لتقديم المساعدة القانونية الجنائية (المساعدة القانونية في القضايا الجنائية). وهذا يعني أنه يجب عليهم الالتزام بقواعد الممارسة لتقديم المساعدة القانونية الجنائية. وهذه القواعد متوفرة على الموقع الإلكتروني لمجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي، ويمكنك أيضًا مراسلتنا على العنوان الوارد في القسم 5 من هذا المستند.

2. الحصول على التعليمات الخاصة بك

2.1 السرية

يخضع أي تواصل تجريه مع أي فرد من العاملين لدينا لمبدأ السرية. ويعني هذا أن أي شيء تخبرنا به شخصيًا أو عبر الهاتف أو كتابيًا لن يتم الإفصاح عنه لأي شخص خارج SCL، ما لم توافق على ذلك. ولا يُمكن للمحكمة أو الشرطة إجبارنا على الإفصاح عن المعلومات التي أخبرتنا بها.

2.2 المطلوب منك

يجب أن تخبرنا بالتفصيل قدر الإمكان جميع المعلومات التي لديك حول قضيتك وكل ما تتذكره. وكلما أخبرتنا بمعلومات أكثر، كانت أماننا فرصة أكبر لتحقيق نتيجة إيجابية.

2.3 الانسحاب

إذا اكتشفنا أننا نوب عن شخص آخر في قضيتك في استجواب لدى الشرطة، فسنوقف عن العمل نيابة عنك. لن نتهاون مع أي حالة اعتداء لفظيًا أو جسديًا، أو تحرش، أو تهديد، يتعرض لها أحد العاملين لدينا. وفي حال حدوث ذلك، فسنوقف عن العمل نيابة عنك على الفور.

3. المساواة

نلتزم بإزالة العقبات التي تحول دون الوصول إلى خدماتنا.

ولن يصدر منا أي عمل يشمل تمييزًا ضدك على أساس السن أو الجنس أو التوجه الجنسي أو العرق أو الأصل العرقي أو الإعاقة أو الدين أو المعتقد أو أي مظهر آخر من وضعك الاجتماعي.

4. إشعار الخصوصية

سيخبرك شعار الخصوصية في SCL بألية استخدامنا لبياناتك. وهذه المعلومات متوفرة على [الموقع الإلكتروني لمجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي](#)، ويمكنك أيضًا مراسلتنا على العنوان الوارد في القسم 5 من هذا المستند.

5. دليل الشكاوى

يلتزم مجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي بتقديم خدمة عالية الجودة للعملاء.

ونحن نقدر الشكاوى ونستخدم المعلومات الواردة فيها لمساعدتنا على تحسين خدماتنا.

وإذا طرأ خطأ ما أو إذا كنت غير راضٍ عن خدماتنا، فيرجى إخبارنا.



سنستمع دائماً إلى تساؤلاتك ونأمل أن نتمكن من حل أي مشاكل تنشأ بيننا.

إذا كنت تريد تقديم شكوى، فيمكنك التواصل مع السيد أليستير ماثيسون، مدير خط التواصل مع المحامين. ويُفضل تقديم الشكوى كتابياً حتى يكون لدينا سجلاً واضحاً للشكوى التي قدمتها إلينا. ويمكنك إرسال الشكوى إلى

البريد الإلكتروني: MathesonAl@slab.org.uk

العنوان البريدي:

Alistair Matheson
Solicitor Contact Line Manager
Scottish Legal Aid Board
Thistle House
91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5EH

إذا تعذر حل الشكوى بهذه الطريقة، فيمكنك تقديم شكوى إلى لجنة الشكاوى القانونية الإسكتلندية. وهذه اللجنة عبارة عن هيئة مستقلة شكلتها الحكومة الإسكتلندية للتحقيق في جميع الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي تقدمها المهن القانونية. ويمكنك الاطلاع على المزيد من المعلومات حول اللجنة على الموقع الإلكتروني <http://www.scottishlegalcomplaints.com/>

ويمكنك مراسلة اللجنة على العنوان التالي:

The Scottish Legal Complaints Commission
The Stamp Office
10-14 Waterloo Place Edinburgh
EH1 3EG
الهاتف: 0131 528 5111

البريد الإلكتروني: enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk

إذا كان هناك ما يضايقك أو يثير حفيظتك من طريقة تعامل SCL أو أحد العاملين معك:

يسرنا دائماً الاستماع إلى شكواك وسنتعامل معها بتعاطف. ويجب تقديم الشكوى إلى المدير (التفاصيل على النحو الوارد أعلاه).

إذا كنت غير راضٍ عن كيفية التعامل مع الشكوى في هذه المرحلة، فيمكنك رفع الأمر إلى السيدة ماري لويز فوكس، مديرة العمليات. ويُفضل مجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي أن يتم تقديم هذه الشكاوى كتابياً. ويمكنك الاطلاع على المزيد من المعلومات على الموقع الإلكتروني لمجلس المساعدة القانونية الإسكتلندي www.slab.org.uk ويمكنك التواصل مع السيدة ماري لويز فوكس كتابياً أو هاتفياً.



بيانات التواصل:

ماري لويذ فوكس، مديرة العمليات
البريد الإلكتروني: foxma@slab.org.uk
العنوان البريدي:
Scottish Legal Aid Board
Thistle House, 91 Haymarket Terrace
Edinburgh
EH12 5HE

مخطط التعامل مع الشكوى

سنحاول التعامل مع الشكوى خلال 28 يوم تقويمي اعتبارًا من تاريخ استلام الشكوى.