

الشكاوى والتعليقات ضد هيئة المساعدات القانونية الاسكتلندية

نريد أن نسمع آراءكم فيما يخص خدماتنا التي نقدمها. ونريد منكم أن تعلمونا:

- عندما نحسن عمل شيء ما
- إذا اعتقدتم أنه بمكاننا أن نكون أفضل مما نحن عليه
- إذا ما كانت الأمور قد جرت على نحو خاطيء

نحرص على تحسين نظام المساعدات القانونية على الدوام، ومن الممكن أن تعيننا في تحقيق ذلك تعليقاتكم وتجاربكم.

الاتصال بنا:

خط الهاتف المساعد في شؤون المساعدات القانونية على الرقم **0845 122 8686** (الخط مفتوح 7 أيام في الاسبوع من الساعة 7 صباحاً وحتى الساعة 11 مساءً)

موقعنا الإلكتروني **www.slab.org.uk**

ويقدم موقعنا ايضاً معلومات عن مستوى خدماتنا.

رقم هاتفنا العام: 0131 226 7061 . ونرحب بالاتصالات عبر BT Text Direct

عنواننا هو 44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7SW

عنوان بريدنا الإلكتروني هو **general@slab.org.uk**

نحن لا نقدم المساعدات القانونية بصورة مباشرة، بل يتم هذا بواسطة المحامين – نحن نقوم بإدارة نظام المساعدات القانونية.

عناوين اخرى هامة

لايجاد مكتب استشارات المواطنين في محلّتك، انظر في دليل الهاتف (Yellow Pages) أو تصفح الموقع الإلكتروني لمكتب استشارات المواطنين الاسكتلندي Citizens Advice Scotland (www.cas.org.uk).

نشرتنا

- دليل الى المساعدات القانونية المدنية
- المساعدات القانونية المدنية: معلومات لمقدمي الطلبات
- المساعدات القانونية المدنية: ما قد يتوجب عليك دفعه
- ارشادات للخصوم في قضايا المساعدات القانونية المدنية
- المساعدات القانونية للأطفال
- دليل الى المساعدات القانونية في القضايا الجنائية
- شكاوى وتعليقات حول هيئة المساعدات القانونية الاسكتلندية
- الحصول على المعلومات

المحتوى

1. ما الأمور التي تستطيعون تقديم الشكاوى حولها
2. ما يمكنكم أن تتوقعوه منا
3. كيف نعالج الشكاوى التي تردنا
4. كم من الوقت يستغرق بحث ما يردنا من شكاوى
5. إعادة الأمور الى نصابها
6. لمن يمكنكم أن تقدموا شكاواكم
7. كيفية تقديم الشكاوى
8. إذا اعتقدتم أنه ما من شخص في الهيئة قد أعطاكم رداً شافياً
9. ينبغي أن لا تستخدموا نظام الشكاوى لتطلبوا منا مراجعة قرار اتخذناه
10. مؤسسات أخرى تنظر في الشكاوى المتعلقة بمهنة القانون والمحاكم
11. تعليقات أخرى
12. معلومات عن المساعدات القانونية
13. كيف نستخدم المعلومات

1. ما الأمور التي تستطيعون تقديم الشكاوى حولها

يختص نظام الشكاوى لدينا بطريقة أدائنا عملنا. ويتضمن ذلك على سبيل المثال:

- شكاوى ضد موظفينا – كأن يكون من قابليتموه في مكتبنا أو تحدثتم إليه عبر الهاتف أو خاطبكم خطياً لايقدم ما ينبغي عليه من المساعدة أو أنه أساء اليكم.
- شكاوى تخص ما تقدمه من خدمات – كأن تكون خدمتنا بطيئة أو غير فعالة أو أن يكون ما قدمناه لكم من معلومات غير واضحة أو خاطئة.

ولا يشمل نظام الشكاوى:

- مطالبتنا بإعادة النظر في قراراتنا فيما يتعلق بالطلبات للمساعدات القانونية (راجع الفقرة 9).
- شكاوى تتعلق بالمحامين المستشارين او المحامين المختصين الذين يترافعون أمام المحاكم أو تلك ضد المحكمة (راجع الفقرة 10).

2. ما يمكنكم أن تتوقعوه منا

نسعى إلى تقديم أفضل ما بوسعنا من خدمات لكم وذلك من خلال:

- معاملتكم بدمائة واحترام دائماً.
- احترام حقكم و كذلك حق الآخرين بأن نحيط المعلومات التي بحوزتنا عنكم و عنهم بالسرية التامة.
- مساعدتكم في حال وجود احتياجات خاصة لديكم.
- العمل الجاد لبلوغ مستوى خدماتنا المعلن عنها وبلوغ مؤشرات أدائنا.

تجدون مستوى خدماتنا معلنة في موقعنا الالكتروني، كما يمكنكم الحصول على نسخة منها لدينا – تجدون عنواننا في الصفحة الداخلية للغلاف الامامي لهذه النشرة. توضح لكم النشرة مستوى خدماتنا هذه ما يمكنكم أن تتوقعوه منا، بما في ذلك المدة التي نحتاجها للنظر في قضية ما في مراحلها المختلفة.

نطمح أن يكون كل ما نقوم به سليماً دائماً – ونعترف بأننا قد نرتكب خطأ أحياناً أو نستغرق زمناً طويلاً للنظر في بعض القضايا. و عليه فإنكم كلما أسر عتم بإعلامنا بأي مشكلة لديكم، كانت فرصتنا في معالجتها على نحو أسرع.

3. كيف نعالج الشكاوى التي تردنا

إذا ما رفعتم شكوى عن الخدمات التي نقدمها –

- نقوم بالنظر فيها بنزاهة وبعمق وبشكل عادل وبالسرية الممكنة.
- نقوم بمعالجتها بجدية.
- نتعامل إزاءها بمنتهى الخلق ونبدي أعلى درجات التعاون.
- لا نعامل طلبكم للحصول على المساعدات القانونية بشكل يختلف عن أي طلب آخر لمجرد أنكم قدمتم شكوى
- لا نُفرِّقُ بينكم لأي سبب كان، (سواء على أساس لونكم أو عرقكم أو جنسيتكم أو دينكم أو سنكم أو جنسكم أو ميولكم الجنسية أو إعاقتكم أو حالتكم الزوجية).

4. كم من الوقت يستغرق بحث ما يردنا من شكاوى

نحاول أن ننظر بالشكاوى بالسرية الممكنة. وإن لم نستطع النظر في شكاوكم مباشرة –

- نقوم بإخباركم وخلال 7 أيام بأننا تسلمنا شكاوكم ونبلغكم كذلك بالجهة التي تنتظر بطلبكم.
- نبلغكم خطياً بالإجابة التامة خلال 28 يوماً.
- في حال أن النظر بطلبكم يستغرق أكثر من 28 يوماً نوضح لكم الأسباب خطياً، ونوضح لكم كذلك متى يتوقع أن نرسل لكم الأجوبة التامة.

إذا ما طلبتم منا إعادة النظر بالشكوى يسري علي ذلك نفس ما سبق.

5. إعادة الأمور إلى نصابها

- في حال وقوع خطأ ما، نعمل على إصلاحه بسرعة وبشكل عادل. وإذا كنا نحن المخطوون –
- نعتزف بالمسؤولية ونقدم اعتذارنا.
- نوضح كيفية حصول الخطأ.
- نحاول إصلاح الأمر بالسرعة الممكنة.
- نستخدم الدروس التي نتعلمها من شكاكم لتحسين خدماتنا.

6. لمن يمكنكم أن تقدموا شكاواكم

إذا أردتم أن تقدموا شكوى بخصوص الخدمات التي نقدمها، اتبعوا الخطوات التالية:

1. يتوجب عليكم أولاً أن تتحدثوا الى مدير الدائرة المعنية – فهو أفضل من يمكن أن يقومَ الخطأ في مكانه. وفي حال أنه تعذر عليه أن يقومَ الخطأ في حينه، سيمعن النظر في الأمر ومن ثم يقوم بإبلاغكم بالنتيجة خلال 28 يوماً.
ولمعرفة اسم المدير يمكنكم مطالعة موقعنا الإلكتروني، أو يمكنكم سؤال عامل مقسم الهاتف.
أما في حال مخاطبتنا خطياً، فينبغي توجيه الخطاب الى مدير الدائرة المعنية.
 2. إن لم ترق لكم النتيجة، أو طريقة معالجة الموظفين لشكاكم، أو إن لم ترغبوا بالتحدث الى المدير لأي سبب من الأسباب، يمكنكم رفع الشكوى إلى رئيس الدائرة المعنية.
• للشكاوى المتعلقة بطلب المساعدات القانونية أو بمطالبتنا منكم بدفع مبلغ من المال، أو التي تتعلق بما قد يترتب علينا ادائه لكم من المال، يمكنكم الإتصال برئيس قسم الخدمات القانونية والطلبات - السيد توم موري (Tom Murray).
 - إن لم تعرفوا أي رئيس تخاطبوا، يرجى الإتصال بمكتب المسؤول التنفيذي (Chief Executive) وسيقوم بتوجيهكم إلى الشخص المطلوب.
- باستطاعتكم أن تطلبوا منا أن نعيد النظر في شكاكم مرة أخرى، أو يمكنكم أن تضيفوا المزيد من المعلومات بما ترونه ضرورياً، ويجدر بنا الاطلاع عليه. ومن ثم ينظر الرئيس بشكاكم ويعلمكم بالنتيجة خلال 28 يوماً.
3. إن مازلتم غير راضين بالنتيجة، يمكنكم أن تطلبوا من المسؤول التنفيذي (Chief Executive) السيدة ليدزي منتجمري (Lindsay Montgomery) أن تراجع شكاكم. والأفضل هنا أن يكون طلبكم خطياً. ولكن حتى وإن توجهتم إليها بالطلب بطريقة أخرى غير الكتابة، لن يمنعها ذلك من أن تنظر فيه وتراجعها كما ينبغي. ومرة أخرى سنقوم هي ذاتها بإعلامكم بالنتيجة خلال 28 يوم من طلبكم.
- في حال انكم اتبعت جميع هذه الخطوات، وما زلتم تشعرون بعدم الرضى عن كيفية معالجتنا شكاكم، لكم أن تتصلوا بالمحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة (Scottish Public Services Ombudsman).

7. كيفية تقديم الشكوى

يمكنكم تقديم الشكاوى:

- خطياً، أو عن طريق الهاتف أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني أو بالحضور شخصياً.
- باستخدام BT Text Direct اذا كانت لديكم إعاقات سمعية أو إعاقات في النطق.
- باستخدام نموذج الشكاوى. تجدون هذا على موقعنا الإلكتروني www.slab.org.uk، أو تطلبوا منا أن نُرسل لكم نسخة من هذا النموذج بالبريد العادي.

تجدون عنواننا البريدي وأرقام هاتفنا وفاكسنا وعنواننا الإلكتروني في الصفحة الداخلية للغلاف الامامي لهذه النشرة.

عندما تتقدموا الينا بشكواكم، يمكنكم أن تعينونا على أجابتكم بسرعة وبدقة إذا أرسلتم لنا:

- اسمكم وعنوانكم.
- رقمكم أو أرقامكم المرجعية للمساعدات القانونية إن كنتم قد تقدمتم بطلب للحصول على المساعدات القانونية.
- إذا كنتم خصماً لطالب مساعدات قانونية، يرجى ذكر اسمه كاملاً مع رقم المرجعية لذلك الطلب إذا توفر لكم.
- اسم أي من موظفينا ممن كنتم قد إتصلتم به بهذا الشأن، وأية أرقام مرجعية تم ذكرها على أي من كتبنا اليكم.
- كل المعلومات المتعلقة بمشكلتكم، وأرائكم حول كيفية معالجتها.

وأكتبوا أعلى كتابكم كلمة "شكوى".

وإن كنتم تفضلون طريقة أخرى، لدينا نموذج يمكنكم استخدامه والذي يبين جميع المعلومات التي نحتاجها منكم. وإذا رغبتم بالحصول على نسخة منه، نرجوا منكم الاتصال بنا هاتفياً أو خطياً، أو يمكنكم أن تحصلوا على هذا النموذج من خلال موقعنا الإلكتروني.

إذا قمتم بالاتصال بنا هاتفياً أو بالبريد الإلكتروني أو بالفاكس أو إذا قمتم بزيارة مكتبنا، قد نرى ضرورة أن تجيبونا على المزيد من الأسئلة وذلك للتأكد من شخصكم. والغرض من هذه الاجراءات هو الحفاظ على خصوصية معلوماتكم وكذلك للتأكد من أن لا نقضي بأي معلومات شخصية لأي شخص لا يحق له الاطلاع عليها.

إذا أردتم الحضور الى مكتبنا لتقديم شكوى، يُفضل أن تتصلوا مسبقاً لتعيين موعد وذلك لنتمكن من الاعداد لتحدثوا مع الشخص المناسب، وكي يقوم بإعداد الملف المطلوب والخطابات اللازمة. إن لم نستطع النظر بمشكلتكم مباشرة يمكننا أن تختاروا أن نتصل بكم لابلاغكم بالنتيجة أو أن نبلاغكم بها خطياً. إذا كان اتصالكم بنا خطياً بالبريد العادي أو عبر الفاكس أو بالبريد الالكتروني، من المعتاد أن يكون ردنا خطياً.

8. إذا اعتقدتم أنه ما من شخص في الهيئة قد أعطاكم رداً شافياً

إن لم ترضكم إجابة المسؤول التنفيذي (Chief Executive)، قد تتمكنوا من تقديم الشكوى الى المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة (Scottish Public Service Ombudsman). (معلومات الاتصال في اسفل الصفحة).

لمكتب المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة أن ينظر في الشكاوى عند فشل جهاز ما من أجهزة الدولة في معالجة مسألة ما:

- في كيفية إدارة خدماته
- في تقديم الخدمة المطلوبة
- في اداء الخدمات الموكلة إليه.

يمكنهم النظر في الشكاوى فقط في حال انكم عانيتم من الإجحاف ولاقيتم الصعاب بسبب فشل الجهاز المعني باداء خدماته اليكم.

ينبغي أن ترسلوا شكاوكم الى المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة خلال 12 شهراً من معرفتكم الأمر عن موضوع شكاوكم. غير أنه في ظروف استثنائية فقط قد يوافق المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة على النظر في شكوى معينة حتى وإن تجاوز نشوءها الـ 12 شهراً المذكورة أعلاه.

ليس من المعتاد أن يقوم المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة بالنظر في الشكاوى إلا إذا كنتم قد إتبعتم كافة الخطوات المبينة في هذه النشرة، وقمتم بالاتصال بالمسؤول التنفيذي (Chief Executive)، ولم يرضكم حله.

عنوان المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة هو:

The Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS

ويمكنكم الاتصال هاتفياً على الرقم 0800 377 7330 أو بالفاكس على الرقم 0800 377 7331، أو ارسال رسالة نصية الى الرقم 0790 049 4372 أو عن طريق البريد الالكتروني على العنوان ask@spsos.org.uk، أو زيارة الموقع الالكتروني على www.spsos.org.uk.

9. ينبغي أن لا تستخدموا نظام الشكاوى لتطلبوا منا مراجعة قرار اتخذناه

نظام الشكاوي يختص بشكاوي تتعلق بكيفية ادائنا لعمالنا. ولا يشمل ذلك على سبيل المثال:

- طلبكم في إعادة النظر بقرار اتخذناه يتعلق بطلبكم للمساعدات القانونية أو
- شكاكم عن محاميك، أو المحاكم

تلك الأمور يتم متابعتها بطرق أخرى.

في حال أن جاء قرارنا برفض طلبك للمساعدات القانونية

في حال أن قرارنا بشأن طلب للمساعدات القانونية جاء بالرفض، يمكنكم أن تطلبوا منا إعادة النظر في قرارنا. وسنعمل ذلك ونوافيكم برؤنا. وبإمكان محاميك شرح هذه الاجراءت لكم. ويمكنكم أيضاً أن تطلبوا من قسم الطلبات لدينا أن يقدم لكم النصائح فيما يتعلق بالطلب منا إعادة النظر بقرارنا.

لدينا نشرات لتوضيح ما يمكن أن نأخذه بعين الاعتبار كي نقرر منح المساعدات القانونية لطلبها أو عدم منحها له. إن لم تتوفر لكم نسخ من تلك النشرات يرجى أن تطلبوها من محاميك أو أن تتصلوا بنا بهذه الخصوص.

قد يتبادر الى ذهنكم بعد أن نعيد النظر في طلبكم للمساعدات القانونية، أن قرارنا غير قانوني أو أنه غير معقول، أو أننا لم نتبع الاجراءات الصحيحة. فإذا كان هذا ما تظنون فلكم أن ترفعوا الأمر للقضاء. وتسمى هذه القضية "التدقيق القضائي". فإذا ارتأت المحكمة اننا تصرفنا بما لا يعقل أو بصورة غير قانونية، قد تطلب منا أن نعيد النظر مجدداً بقرارنا. وقد تحتاجون استشارة قانونية حول كيفية اتخاذ هذه الخطوات. ويمكن لمحاميك أن يعطيكم المزيد من المعلومات بهذه الخصوص.

بسبب توفر التدقيق القضائي، فإن المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة سيتعامل مع شكاوي تخصص قرارات طلب المساعدات القانونية، فقط في الحالات الاستثنائية جداً.

إذا كنتم تقدمون بياناً للاوضاع لحصول شخص آخر على المساعدات القانونية في قضية مدنية

إذا كنا بصدد النظر بمنح المساعدات القانونية لخصمكم في قضية مدنية أو إذا كنا قد منحناه إيها فعلاً وأنتم ترون أنه ثمة أسباب تحول دون أهليته للحصول عليها، بإمكانكم أن توجهوا لنا كتاباً تبيينوا لنا فيه تلك الأسباب. وتشرحوا مخاوفكم أو معلومات أخرى تتعلق بهذا الامر. ويسمى هذا بـ "بيان اوضاع". على سبيل المثال، ينبغي عليك أن تعلمنا اذا كنت تعتقد بأن:

- مقدم الطلب ليس مؤهلاً من الناحية المالية للحصول على المساعدات القانونية أو
- لا يوجد سند قانوني للقضية
- ليس من المعقول استخدام الاموال العامة للقضية

ويمكنكم أن تفعلوا هذا في أي وقت ترغبون بعد تقديمه طلباً للحصول على المساعدات القانونية أو في الفترة التي نقدم له فيها هذه المساعدات. وحتى إن سبق وأن قدمتم بياناً للاوضاع فسنقوم بالنظر بأي شيء جديد تبلغونا به.

تتوفر لدينا نشرة بعنوان "ارشادات للخصوم حول المساعدات القانونية في القضايا المدنية" تحوي ما ينبغي عليكم أن تخبرونا به. يرجى قراءة تلك النشرة قبل أن تقدموا لنا بياناً للاوضاع على طلب ما أو على منحنا المساعدات القانونية لشخص ما. ينبغي أن تكونوا قد حصلتم على نسخة من هذه النشرة حين استلمنا منكم نموذج طلب المساعدات القانونية، ولكن في حال انها لا تتوفر لديكم يرجى أن تطلبوا الحصول عليها.

10. مؤسسات أخرى تنظر في الشكاوى المتعلقة بمهنة القانون والمحاكم

إذا كانت شكاوك تتعلق بمحاميك

ينبغي ان تفتاحه اولاً. فان لم تسرك نتيجة ذلك، عليك أن تتوجه الى الشخص في الشركة الذي يتعامل مع الشكاوي، وسيحاول أن يجد حلاً للمشكلة. إذا كانت شكاوك تتعلق بالمساعدات القانونية، فنود منك ارسالنا نسخة من أي مراسلات أو ملاحظات حول الأمر. في حالة انك لازلت غير مسرور عن الوضع، فيمكنك الاتصال بلجنة الشكاوي القانونية الاسكتلندية (انظر لاحقاً).

إذا كانت شكاوك تتعلق بالمحامي أمام القضاء

ينبغي ان تفتاحه اولاً. فان لم تسرك نتيجة ذلك، فيمكنك الاتصال بلجنة الشكاوي القانونية الاسكتلندية (انظر لاحقاً). إذا كانت شكاوك تتعلق بالمساعدات القانونية، فنود منك ارسالنا نسخة من أي مراسلات أو ملاحظات حول الأمر.

لجنة الشكاوي القانونية الاسكتلندية

تعد هذه اللجنة مستقلة عن مهنة القانون وتتعامل مع الشكاوي حول الخدمات التي يقدمها الممارسون القانونيون. ولا يكلفك أي شيء إذا تقدمت بشكوى الى اللجنة. ويمكن للجنة ايضاً النظر في طريقة تعامل الهيئات المحترفة (كجمعية القانون الاسكتلندية أو نقابة المحامين) بأية شكاوي حول سوء التصرف والانضباط الحرفي، وتستطيع تنفيذ توصياتها. يمكنك الاتصال بلجنة الشكاوي القانونية الاسكتلندية على العنوان:

The Stamp Office, 10 –14 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3EG
رقم الهاتف: 0131 528 5111، البريد الالكتروني: enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk.
او زيارة الموقع الالكتروني www.scottishlegalcomplaints.org.uk

إذا كانت شكواك تتعلق بالمحاكم

لتقديم شكوى ضد المحكمة أو ضد أي من موظفيها الذين تناولوا قضيتك، يرجى الاتصال بمكتب خدمات المحاكم الاسكتلندية على العنوان:

Scottish Court Service, Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh EH3 9DQ
رقم الهاتف: 0131 229 9200 . أو لمعرفة المزيد عن إجراءات الشكاوي، قم بزيارة موقعهم الإلكتروني:
www.scotcourts.gov.uk

إذا كانت شكواك تتعلق بقاضي أو مفوض الامن (Sheriff)

لتقديم شكوى ضد تصرف قاضي أو مفوض الامن، اكتب الى مكتب الحكومة الاسكتلندية، مديرية القانون الدستوري والمحاكم، قسم النظام القانوني، فريق المحاكم والعدالة الادارية على العنوان:

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

إذا كانت شكواك تتعلق بالادعاء العام

إذا كانت شكواك تتعلق بكيفية قيام الادعاء بعرض قضية جنائية أمام القضاء، فعليك الاتصال بمكتب الادعاء العام
The Crown Office and Procurator Fiscal Service,
25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA,

رقم الهاتف: 0131 226 2626

البريد الإلكتروني: ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk.

للمزيد من المعلومات عنهم، قم بزيارة الموقع الإلكتروني www.procuratorfiscal.gov.uk.

11. تعليقات أخرى

مع أن هذه النشرة توضح لكم كيفية تقديم شكوى في حال شعوركم بعدم الرضى عن خدماتنا، فإننا نرحب باقتراحاتكم وتعليقاتكم حول أي مسألة تتعلق بالخدمات التي نقدمها وكيفية عمل نظامنا. كما نرحب بالتعليقات حول الاجراءات المتبعة فيما يتعلق بالشكاوى وعن مدى سلامة الطريقة التي تناولنا بها شكواكم.

يرجى أن توافونا بأفكاركم بالاتصال بنا على العنوان الذي يظهر على الصفحة الأخيرة أو بالبريد الالكتروني على العنوان: general@slab.org.uk.

12. معلومات عن هيئة المساعدات القانونية

نقوم باصدار نشرات عن المساعدات القانونية، ونبين فيها كيف نتخذ قراراً بمنح المساعدات القانونية للقضايا المدنية أو الجنائية، وما يمكن أن يحدث في حال منحك إياها. توجد قائمة بعناوين هذه النشرات في الصفحة الداخلية للغلاف الامامي لهذه النشرة. ويمكنكم أيضاً أن تجدوا المزيد من المعلومات على موقعنا الالكتروني: www.slab.org.uk.

13. كيف نستخدم المعلومات

عندما تقدم طلباً للمساعدات القانونية، فأنتك تعطينا ترخيصاً بمناقشة المعلومات ضمن الهيئة ومع أشخاص آخرين من خارج الهيئة، إذا اقتضت الضرورة. فمثلاً، قد نتأكد من دخلك مع صاحب العمل، أو الاعانات التي تطالب بها من دائرة العمل والتقاعدات.

وقد يطلع المحامون الممثلون لجمعية القانون الاسكتلندي على معلومات نموذج الطلب الخاص بك كجزء من الاجراءات العشوائية التي تقوم بها الجمعية لضمان النوعية.

طبقاً للقانون، يجب علينا أن نتوخى الحذر عند التعامل بالمعلومات التي نحصل عليها من الأشخاص. وعادةً ما نقوم بتمرير المعلومات الخاصة بطلب المساعدات القانونية فقط في حال حصولنا على إذن منك للقيام بذلك أو إذا كان القانون يسمح لنا بذلك. مع ذلك، إذا طلبت من أحدٍ ما كعضو في البرلمان الاسكتلندي أن يتصل بنا بخصوص قضيتك، فاننا سنفترض إنه بقيامك بذلك، تعطينا إذنًا لمناقشة الأمر معه.

ومن واجباتنا أيضاً مراعاة سرية معلومات معينة وتزويد المعلومات الأخرى بموجب قوانين حماية البيانات وحرية المعلومات. فعلى سبيل المثال، لا يمكننا تزويدك بمعلومات شخصية عن شخص آخر. ولكن يحق لك أن تطلب منا اعلامك بما نحتفظ به من معلومات خاصة بك، والمعلومات الأخرى التي نقوم بتسجيلها فيما يتعلق بالمساعدات القانونية وكيفية قيامنا بوظائفنا.

أحياناً نستخدم المعلومات لغرض التأكد من هويتك، عند إتصالك بنا هاتفياً. ونقوم أيضاً بجمع تفاصيل معينة للتأكد من أن طرق العمل التي نتبعها لا تميز بين الأفراد بشكل يخالف القانون وأنها توفر فرص متساوية للجميع.

إذا رغبت بمعرفة المزيد عن كيفية استخدامنا للمعلومات التي تزودنا بها، فالرجاء قراءة نشرتنا "الحصول على المعلومات" والتي تشرح:

- كيف يمكنك معرفة ما نحتفظ به من معلومات عنك
- كيف نتعامل مع ما نحتفظ به من معلومات عنك
- كيف يمكنك الحصول على السجلات والمعلومات الرسمية الأخرى التي نحتفظ بها

BACK PAGE

(SPACE FOR FOREIGN LANGUAGE PANELS)

للحصول على هذه النشرة بلغات اخرى، أو بالبريل أو بطبعة كبيرة أو على قرص مدمج، يرجى الاتصال بنا
باستخدام المعلومات الواردة في الصفحة الداخلية للغلاف الأمامي.

CIV-SIMP-04/08

Plain Language Commission logo