

【7】

对苏格兰法律援助委员会的投诉和意见

Complaints and comments about the Scottish Legal Aid Board

我们想听到你对我们的服务的意见。

我们希望

- 当我们把事情做好的时候
- 任何你认为我们可以把某事做得更好的时候，以及
- 当事情做错的时候，

你都能告诉我们。

不断改进法律援助系统对我们来说是很重要的。

你的评论和经验会帮助我们做到这一点。

联系我们

拨打法律援助热线电话 **08451228686**（每周 7 天，每天上午 7 点到晚上 11 点为你服务）。

或者登录我们的网站 www.slabb.org.uk

我们的网站里也有关于我们服务标准的详细信息。

我们的总机电话号码：**0131 226 7061** 欢迎使用 BT 短信电话服务。

我们的地址是：44 Drumsheugh Gardens Edinburgh, EH3 7SW

我们的电子邮箱：general@slabb.org.uk

我们不直接向你提供法律建议，我们只进行法律援助制度管理。法律建议而是由律师向你提供的。

其它常用的联系方式：

如需查找你当地的公民咨询局，请你翻看电话黄页或登录苏格兰公民咨询网站 www.cas.org.uk

我们的宣传册

- 民事法律援助指南
- 民事法律援助——申请人须知
- 民事法律援助——你可能需要支付哪些费用
- 民事法律援助案件中的对立双方须知
- 儿童法律援助
- 刑事法律援助
- 关于苏格兰法律援助委员会的投诉和意见
- 信息的获取

目录

1. 你可以向我们投诉什么
2. 你可以期待从我们这里得到的
3. 我们怎样处理投诉
4. 投诉要多久才能得到处理
5. 把事情做对
6. 你可以向谁投诉
7. 怎样投诉
8. 如果你认为委员会没人能给你满意的答复
9. 你不应该使用我们的投诉程序来要求我们重新考虑一个决定
10. 处理针对法律及法庭相关投诉的其他机构
11. 其他建议
12. 关于法律援助的信息
13. 我们怎样使用信息

1 你可以向我们投诉什么

我们的投诉程序是用来处理有关我们工作方式的投诉的。比如，它包括：

- 对于员工的投诉—你可能会认为你在我们办公室见到的，电话中通过话的或者给你写过信的某个人不够合作，或者是没礼貌。
- 对于我们所提供服务的投诉—你可能会认为我们速度慢，效率低，或者是我们给了你错误或者模糊的信息

它不包括：

- 要求我们重新考虑关于法律援助申请而做出的决定（详见第 9 部分）
- 对于法律顾问，辩护律师或者法庭的投诉（详见第 10 部分）

2 你可以期待从我们这里得到的

我们希望通过以下方式为你提供我们所能提供的最佳服务：

- 始终礼貌而尊重地对待你
- 尊重你的权利和他人的权利，并保密
- 如果你有任何特殊需要，帮助你
- 努力达到我们所颁布的服务标准和成绩指标

你可以在我们的网址上查找到服务标准或者可以向我们要一份拷贝 - 我们的联系方式在在这个手册的封面内页。这些标准列举了你可能对我们的期待，包括我们在不同阶段要花多久处理一个案例。

我们致力于在有的时候把事情做好 - 但是我们偶尔也会犯错或者花费太长的时间。如果有问题，你越快让我们知道，我们就能够越快地处理这个问题。

3 我们怎样处理投诉

如果是关于服务的投诉 -

- 我们会诚实、彻底、并且公正地调查投诉，并且会尽快处理
- 我们会严肃地对待投诉
- 我们会有礼貌且乐于助人
- 我们不会仅仅因为你作了投诉便对你的法律援助申请进行任何不同的处理
- 我们不会因为任何原因歧视你（比如你的肤色，种族，国籍，宗教，年龄，性别，性取向，残疾或者婚姻状况）。

4 投诉要多久才能得到处理

我们会尽快处理投诉，即使我们不能立即处理你的投诉 -

- 在七个日历日之内，我们会告诉你我们已经收到投诉以及哪个地区的委员会在处理它。
- 我们会在 28 个日历日之内给你一份完整的书面回复。
- 如果调查这件投诉需要超过 28 天，我们会给你写信解释原因，并且会告诉你我们什么时候会给你一个完整的回复。

如果你要求我们重新审查投诉，需要同样的时间。

5 把事情做对

当工作出错的时候，我们会尽量快速公平地解决。

如果我们有过错，我们会-

- 承担责任并说对不起
- 解释哪里出错了，以及为什么
- 尽快改正
- 接受从投诉中取得的教训，并改善我们的服务
- 运用从我们从你的投诉中学到的教训来改进我们的服务

6 你可以向谁投诉

如果你想对我们提供的服务进行投诉，请按以下步骤进行：

1. 首先，和你正在交涉的部门经理谈话 - 他们通常会处在最有利的来就地处理问题。如果他们不能立即解决，他们会深入调查并且让你在 28 天内知道处理结果。

要知道该经理的名字，你可以查找我们的网站或者询问我们的总机。或者，如果你给我们写信，在地址上注明是写给给相关部门经理的。

2. 如果你对该处理结果不满意，或者对工作人员处理投诉的方式不满意，或者因为任何原因你不想和该经理交谈，你可以向相关部门的主管进行投诉。

- 针对法律援助的申请，我们要求你支付的费用或者我们欠你的费用而做出的投诉，联系法律服务和申请部门主管 Tom Murray。
- 如果你不知道该和哪位主管联系，请联系首席执行官办公室，那里会告诉你谁是最合适的联系人。

你可以要求我们重新考虑你最初的投诉，或者告诉更多你认为我们应该知道的事情。主管会调查你的投诉并且在 28 天内告知你结果。

3. 如果你仍然不满意，你可以要求我们的首席执行官，Lindsay Montgomery, 来重新处理你的投诉。最好以书面形式提出这个要求。但是，如果你以其他形式进行投诉，首席执行官也会对其进行考虑。同样，首席执行官会让你在要求重新处理的 28 天内知道结果。
4. 如果经过所有这些步骤以后，你仍然对我们处理你的投诉的方式不满意，你可以和苏格兰公共服务调查专员联系。

7 怎样投诉

你可以通过以下方式投诉：

- 写信，打电话，发传真，发电子邮件，或者本人亲自前往
- 如果你有听觉或者语言障碍，请使用英国电信公司(BT)的短信热线
- 使用投诉表格。你可以在我们的网站 www.slabb.org.uk上找到此表或者要求我们给你寄一份

我们的地址，电话号码，网站和电子邮件地址在本手册的封面内页可以找到。

当你进行投诉时，如果你给我们提供以下信息，那你就可以帮助我们快速准确地给你回复：

- 你的名字和地址
- 如果你已经申请了法律援助，你的法律援助参考号
- 如果你是申请者的反对者，同时你知道该申请者的全名和法律援助参考号，请告知我们
- 你已经联系过的任何我们的工作人员的名字，以及任何我们放在通信上的参考号
- 所有与你的问题相关的信息，以及你认为我们应该怎样处理这件事的想法。并在你的信件的上方写上‘投诉’（complaint）字样。

如果你乐意，你可以使用我们的表格。这份表格会告诉你我们需要从你那里得到的信息。如果你想要一份表格，请致电或者给我们写信，或者你可以从我们的网站上下载。

如果你打电话，发电子邮件，发传真，或者访问我们的办公室，我们可能会问你一些额外的问题来确定你的身份。这样做的目的是为了保护你的信息并确保我们不会把你的个人信息透露给任何无权获得该信息的人士。

如果你希望到我们的办公室进行投诉，先打电话预约会有帮助。这样我们可以安排你会见合适的人士并且确保他们能得到正确的档案和信件。如果我们不能立刻处理你的问题，你可以要求我们给你打电话或者写信告诉你结果。

如果你写信，发传真或者给我们发电子邮件，我们通常会写信回复。

8 如果你认为委员会没人给你满意的答复

如果你对首席执行官的反应不满意，你可以向苏格兰公共服务调查专员投诉（联系方式如下）。

调查专员可以调查对于公共团体工作失误的投诉：

- 对于他们怎样管理他们的服务
- 提供一项服务
- 他们所提供的服务

只有在你宣称由于这些失误，你遭受了不公正待遇或者遭遇困难的情况下调查专员才会进行调查。

你必须在你最初发现你要投诉的问题的 12 个月内向调查专员提交投诉。然而，在某些特殊的情况下，即使你超出了这 12 个月，调查专员可能也会愿意考虑你的投诉，

只有在你遵循本手册里所解释的所有投诉程序，联系过首席执行官，但是对他们的反应不满意的情况下，调查专员才会处理你的投诉。

调查专员的地址是：Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS。电话号码 0870 377 7330，传真 0870 377 7331，短信 0790 049 4372，电子邮箱：ask@spsso.org.uk，网址：www.spsso.org.uk。

9 你不应该用我们的投诉程序来要求我们重新考虑某个决定

我们的投诉程序用来处理针对我们工作方式而提出的投诉。这不包括，例如，

- 要求我们重新考虑我们关于法律援助的决定，
- 对于法律顾问，辩护律师或者法庭的投诉。

这些投诉可以通过其它方式进行。

如果我们已经拒绝了你的法律援助申请

如果我们拒绝你的法律援助申请，你可以要求我们重新审查这个决定，我们会这么做并且告诉你结果。你的律师会向你解释这个过程。你也可以要求我们的申请部门给你关于要求重新审查的建议。

我们有宣传册来解释我们在决定是否给予法律援助时所考虑的因素。如果你没有这些手册，请向你的律师索要或者与我们联系。

你可能会认为，在我们已经重审过一份法律援助申请后，我们的决定是不合法的或者是不合理的，或者我们没有使用合适的程序。如果是这样，你可以在法庭上质疑我们的决定。这叫做“司法复审”。如果法庭认为我们的行为不合理或者不合法，法庭会要求我们再次审视我们的决定。你或许会需要关于如何这样做的法律建议。你的法律顾问会告诉你更多信息。

由于你可以使用司法复审，苏格兰公共服务调查专员只负责处理有关法律援助决定的某些特殊情况。

如果你反对别人接受民事法律援助

如果我们正在考虑给予，或者已经给予你的民事案件的对立方法律援助，但是你认为他们不应该得到法律援助，你可以给我们写信，告诉我们你的理由，你的担忧以及其他相关信息，这叫做“反对陈述”。比如，如果有以下情况，你应该告诉我们：

- 就财政方面来讲，申请人没有获取法律援助的资格
- 这个案子没有法律依据
- 在本案中使使用公款是不合理的

你可以在他们已经申请法律援助以后的任何时候或者在我们还将要给与他们法律援助的时候这样做。即使你已经提出过反对陈述，我们还是会考虑你告诉我们的任何新的情况。

我们有一份手册，*民事法律援助案件中的对立双方指南*，这本手册解释了你需告诉我们要什么。请在对申请或者准许法律援助表示异议之前阅读这本手册。在我们收到你的法律援助申请时，你应该已经得到一份这样的手册了，但是如果你没有得到，请向我们索要一份。

10 处理对于法律行业及法庭相关投诉的其他机构

如果投诉你的律师

要投诉你的律师，你应该首先与他/她交谈。如果你仍然不满意，你应该对公司中处理投诉的专员讲，他们将尽力解决这些问题。

如果该投诉与法律援助有关，我们希望你给我们寄一份与此相关的信件或者记录。

如果你还是不满意，你可以与苏格兰法律投诉委员会（Scottish Legal Complaints Commission）联系（见下文）。

如果投诉你的辩护律师

你应该首先与他/她交谈。如果对结果还是不满意，那你可以联系苏格兰法律投诉委员会（Scottish Legal Complaints Commission）（见下文）。

如果该投诉和法律援助有关，希望你给我们寄一份与之相关的信件或者记录。

苏格兰法律投诉委员会

这个委员会独立于法律行业之外，处理针对法律从业者所提供的服务的投诉。向委员会投诉是不收取任何费用的。委员会还可以考虑其他专业机构（比如苏格兰法律协会，辩护律师协会）处理有关不当行为的投诉的方式以及行业规范，还可以实施它的建议。苏格兰法律投诉委员会的地址为：

The Stamp Office, 10-14 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3EG, 电话号码 0131 528 5111,

电子邮件: enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk.

网址: www.scottishlegalcomplaints.org.uk

如果投诉法庭

如果要投诉处理你的案子的法庭，或者法庭工作人员，请联系苏格兰法庭服务处：地址 Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh ED3 9DQ, 电话： 0131 229 9200。或者登陆他们的网站 www.scotcourts.gov.uk上查找更多关于投诉程序的信息。

如果你要投诉法官或者郡法官

如果要投诉法官或者郡法官的行为，写信至： Scottish Government, Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division, Courts and Administrative Justice Team, 2W St. Andrews House, Regent Road, Edinburgh, EH1 3DG。

如果投诉是关于起诉的

如果你的投诉是关于一个已经被起诉的刑事案件的，你应该联系皇家办公室和地方检察官苏格兰服务处(Crown Office and Procurator Fiscal Service), 地址是 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA 或者电话号码 01312262626, [电子邮件 ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk](mailto:ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk). 你可以在他们的网站 www.procuratorfiscal.gov.uk上查找更多关于他们的信息。

11 其他建议

尽管这个手册告诉你如果你不满意我们的服务，你该怎样投诉，我们仍然欢迎对我们所提供的服务和法律援助系统如何工作提出任何建议和评论。我们也欢迎你对我们的投诉程序的评估，以及对你的投诉处理情况的意见。

请通过背面的地址，或者发邮件至general@slab.org.uk与我们联系，告诉我们你的想法。

12 关于法律援助的其他信息

我们提供一系列关于法律援助的手册，解释了我们怎样决定是否给予民事或者刑事法律援助，以及如果你得到法律援助以后的情况。在本手册的封面内页有一张所有手册的列表。你也可以在我们的网站www.slab.org.uk上查找到信息。

13 我们如何使用信息

申请法律援助就意味着你允许我们在委员会内部讨论相关信息，需要时，我们还会与委员会以外的其他人讨论。例如，我们可能联系你的雇主以确认你的收入或是联系劳务与退休金部确认你领取福利的情况。

苏格兰法律协会的律师代表，也可能会查看你申请信息，作为协会随机质量检查的一部分。

法律规定我们必须十分谨慎地对待人们提供给我们信息。通常仅当提供信息给我们的人们允许我们或是法律要求我们必须这么做时，我们才把与法律援助有关的信息传给他人。但是，如果你要求某人，例如你的议会议员，就你的案子与我们联系，我们将假定你这样做是允许我们和他们一起讨论你的信息。根据《数据保护和信息自由法案》规定，我们也有责任对某些信息保密，并且提供其他信息。比如，我们不能向你提供关于其他人的个人信息。但是，你有权要求我们提供与你有关的信息，和其他记录关于法律援助和我们工作方式的一些信息。

如果你致电给我们，有时我们也使用信息来验证你的身份。我们也收集一些详细资料以确保我们的工作方式不会非法歧视任何人，同时确保机会均等，人人享有。

如果你愿意了解更多关于我们使用信息的情况，请阅读我们的宣传手册 **信息的获取**，在这本手册中，我们会向你解释：

- 你如何能发现我们掌握哪些关于你的信息
- 我们将如何处理我们掌握的关于你的信息
- 你如何得到我们保留的其他档案和官方信息。

如希望获取本宣传册的其他语言版本，盲文版本、大印刷体版本或者 CD 版本，请使用封面内页上注明的方式联系我们。

Comp-04/09

这本手册使用 Revive 75 纸张印刷。该纸张是由 75%的可再生纤维制成的。

本品为碳中和产品。

由 Stewarts Colour Printers 印刷，Edinburgh-TT-CAC-002190