

**[7]**

## **Skargi i uwagi dotyczące Biura Przyznawania Pomocy Prawnej *Scottish Legal Aid Board***

- . Jeśli istnieją obszary, w związku z którymi Biuro zasługuje na pochwałę
- . Jeśli istnieją obszary, w których Biuro wymaga poprawek oraz zmian
- . Jeśli Biuro dopuściło się jakichkolwiek błędów

**Uwagi oraz doświadczenia osób, którzy skorzystali z usług Biura są mile widziane i pomagają w rozwoju systemu przyznawania bezpłatnych porad prawnych**

## Informacje kontaktowe

Linia Pomocy Przyznawania Pomocy Prawnej – **0845 122 8686** (czynna siedem dni w tygodniu w godzinach od 07:00 do 23:00)

Strona internetowa: **www.slab.org.uk**

Strona zawiera też informacje o standardach jakości udzielanych przez nas usług.

Główny numer telefonu – **0131 226 7061**. Możliwy także kontakt za pomocą wiadomości tekstowych *BT Text Direct*.

Adres: 44 Drumsheugh Gardens, Edinburgh EH3 7SW.

E-mail: **general@slab.org.uk**

Biuro Przyznawania Pomocy Prawnej pomocy prawnej nie udziela bezpośrednio. Pomocy udzielają radcy prawni. Biuro zarządza całym systemem przyznawania bezpłatnej pomocy prawnej.

## Inne pożyteczne dane kontaktowe

Adresy lokalnych Biur Porad Obywatelskich *Citizens Advice Bureaux* znaleźć można Książce Firm *Yellow Pages* lub odwiedzając stronę Szkockiego Biura Porad Obywatelskich *Citizens* [www.cas.org.uk](http://www.cas.org.uk).

## Dostępne broszury

- Informator o przyznawaniu bezpłatnych porad prawnych w zakresie prawa cywilnego
- Pomoc Prawna – informator dla wnioskodawców
- Pomoc Prawna – potencjalne koszty
- Informator dla pozwanych i powodach (powódkach) w sprawach cywilnych
- Pomoc Prawna dla dzieci
- Informator o przyznawaniu bezpłatnych porad prawnych w zakresie prawa karnego
- Skargi i uwagi dotyczące Biura Przyznawania Pomocy Prawnej *Scottish Legal Aid Board*
- Dostęp do informacji

## Spis treści

1. W związku z czym można składać skargi?
2. Jakiej pomocy można oczekiwać?
3. W jaki sposób rozpatrywane są skargi?
4. Jaki jest okres oczekiwania na rozpatrzenie skargi?
5. W jaki sposób rozwiązywane są problemy poruszane w skargach?
6. Gdzie można kierować skargi?
7. Jak składać skargę?
8. Co, jeśli nie można uzyskać zadowalającej odpowiedzi na skargę?
9. Procedury rozpatrywania skarg przewidziane przez Biuro nie mogą zostać ponownie zastosowane celem ponownego rozpatrzenia negatywnej decyzji Biura.
10. Inne organizacje zajmujące się rozpatrywaniem skarg związanych z wykonywaniem zawodu prawnika oraz dotyczących sądów.
11. Pozostałe uwagi
12. Informacje o przyznawaniu bezpłatnej pomocy prawnej
13. Jak postępujemy z uzyskanymi informacjami?

## **1 W związku z czym można składać skargi?**

Procedura rozpatrywania skarg obejmuje skargi dotyczące wykonywania pracy przez Biuro, takie jak:

- skargi dotyczące pracowników, którzy wydawali się niepomocni lub niegrzeczni w stosunku do osób proszących o pomoc osobiście w biurze, telefonicznie lub listownie.
- skargi dotyczące usług udzielanych przez Biuro, na przykład przypadki wolnej lub nieefektywnej obsługi, udzielenia niewłaściwych lub niejasnych informacji.

Skargi nie obejmują:

- prośb o ponowne rozważenie decyzji o przyznaniu pomocy prawnej przez Biuro (patrz punkt 9)
- skargi dotyczące radców prawnych, adwokatów sądów najwyższych lub sądów (patrz punkt 10)

## **2 Jakiej pomocy można oczekiwać?**

Biuro stara się udzielać możliwie jak najlepszych usług poprzez:

- traktowanie klientów z szacunkiem i uprzejmością,
- szanowanie prawa klientów do zachowania poufności,
- udzielanie dodatkowej pomocy dla klientów o specjalnych potrzebach,
- ciężką pracę, która ma celu pełnego spełnienia publikowanego poziomu udzielanych usług oraz wskaźników wydajności.

Standardy jakości udzielanych usług uzyskać można na prośbę pod adresem Biura lub odwiedzając stronę internetową Biura (dane kontaktowe znajdują się na wewnętrznej stronie niniejszej broszury). Standardy jakości określają, co można od nas oczekiwać, w tym czas rozpatrywania poszczególnych spraw na różnych ich etapach.

Naszym celem jest rozwiązanie każdego zaistniałego problemu. Czasami jednak zdarzają się błędy lub sprawa rozpatrywana jest dłużej niż zazwyczaj. Jeśli wyniknął jakiś problem, im szybciej zostaniemy o tym poinformowani, tym szybciej uda nam się go razem rozwiązać.

### **3 W jaki sposób rozpatrywane są skargi?**

Jeśli skarga dotyczy udzielanych przez nas usług:

- taką skargą zajmiemy się gruntownie oraz uczciwie tak szybko jak jest to możliwe,
- taką skargę potraktujemy poważnie,
- rozpatrując skargę osoby skarżące się zobowiązujemy się traktować z uprzejmością i być im pomocni,
- wniosek o przyznanie bezpłatnej pomocy prawnej osób składających skargę nie będzie w żaden sposób rozpatrywany w inny sposób niż osób, którzy skargi nie złożyli,
- w Biurze nie ma miejsca na dyskryminację, czy ma ona tło rasowe, narodowe, religijne, wiekowe lub związana jest z innym kolorem skóry, orientacją seksualną, niepełnosprawnością lub stanem cywilnym.

### **4 Jaki jest okres oczekiwania na rozpatrzenie skargi?**

Biuro stara się zająć rozpatrzeniem danej skargi tak szybko jak jest to możliwe. Jeśli rozpatrzenie skargi nie jest natychmiastowo możliwe:

- osoby składające skargi informowane są w ciągu siedmiu dni kalendarzowych o otrzymaniu przez Biuro skargi oraz o wydziale, który zajmie się skargą,
- Biuro odpowiada na skargę w ciągu 28 dni kalendarzowych,
- jeśli przewiduje się, że rozpatrzenie skargi zajmie dłużej niż 28 dni kalendarzowych, do osób składających skargi wysyłane jest pismo z wyjaśnieniami i z informacjami, jaki jest przewidywany okres udzielenia pełnej odpowiedzi na skargę.

Przy ponownym rozpatrywaniu skargi stosowane są także powyższe terminy.

## **5 W jaki sposób rozwiązywane są problemy poruszane w skargach?**

Jeśli doszło do błędu ze strony Biura, pracownicy Biura będą próbować rozwiązać problem szybko i sprawiedliwie. Jeśli wina leży po naszej stronie:

- Biuro przyjmie odpowiedzialność na siebie i złoży wyrazy przeprosin,
- wyjaśni, dlaczego doszło do pomyłki,
- będzie próbowało naprawić swój błąd tak szybko jak jest to możliwe,
- skargę potraktuje jako lekcję w celu poprawy jakości udzielanych usług.

## 6 Gdzie można kierować skargi?

Osoby pragnące złożyć skargę dotyczącą udzielanych przez nas usług muszą podjąć poniższe kroki:

1. Przedstawić skargę kierownikowi wydziału Biura, który zajmował się sprawą. Takie osoby są najbliższej sprawy i mogą natychmiastowo usunąć usterkę. Jeśli natychmiastowe rozwiązanie problemu nie jest możliwe, kierownik musi przeprowadzić dalsze dochodzenie a o wyniku tego dochodzenia osobę skarżącą poinformuje w ciągu 28 dni kalendarzowych.

Imię i nazwisko kierownika danego wydziału można uzyskać na stronie internetowej Biura oraz prosząc o nie centralę telefoniczną. Jeśli skarga kierowana jest listownie, pismo można adresować, pisząc „kierownik wydziału (nazwa wydziału)”.

2. Jeśli osoba skarżącą nadal nie jest zadowolona z udzielonej pomocy lub jeśli z jakichkolwiek powodów nie życzy sobie rozmawiać z kierownikiem, skargę można złożyć do dyrektora danego wydziału.

- W przypadku skarg dotyczących wniosków o przyznanie pomocy prawnej, należności z tytułu udzielonej przez nas pomocy lub należności z naszej strony, proszę o kontakt z Tomem Murray, Dyrektorem Wydziału Prawnego i Rozpatrywania Wniosków *Director of Legal Services and Applications*,
- Jeśli nie jest znane imię i nazwisko dyrektora, z którym należy się skontaktować, należy kontaktować się z Biurem Dyrektora Naczelnego *Chief Executive's Office*, które skieruje do właściwej osoby.

Można także po prostu poprosić Biuro o ponowne rozważenie głównej skargi lub udzielić informacji, o których nasze Biuro powinno wiedzieć. Dyrektor rozpatrzy skargę i powiadomi o podjętej decyzji w ciągu 28 dni kalendarzowych.

3. Jeśli osoba skarżącą nadal nie jest zadowolona, prośbę o pomoc można skierować do Kierownika Naczelnego *Chief Executive*, Lindsay Montgomery, która osobiście rozpatrzy skargę. Takie skargi najlepiej jest kierować pisemnie. Jeśli jednak skarga zostanie złożona w inny sposób, Kierownik Naczelny nadal będzie w stanie ją rozważyć. Tak samo jak powyżej, osoba składająca skargę zostanie poinformowana przez Kierownika Naczelnego o wyniku jej rozpatrzenia w ciągu 28 dni od złożenia prośby o ponowne rozpatrzenie skargi.

Jeśli osoba składająca skargę, po podjęciu wszystkich powyższych kroków, nadal nie jest zadowolona z wyniku złożenia skargi, należy skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich Usług Publicznych *Scottish Public Service Ombudsman*

## 7 Jak składać skargę?

Skargi składać można:

- listownie, lub telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną email, lub osobiście,
- za pomocą wiadomości tekstowych *BT Text Direct*, dla osób z problemami mowy lub słuchu,
- za pomocą formularza skarg, który można uzyskać na stronie internetowej biura [www.slabb.org.uk](http://www.slabb.org.uk) lub poprosić Biuro o przysłanie kopii formularza.

Adres siedziby Biura, numer telefonu, strona internetowa, adres skrzynki elektronicznej email znajdują się na wewnętrznej stronie okładki niniejszej broszury.

Składając skargę, pomocnym dla Biura, aby mogło one udzielić szybkiej i dokładnej odpowiedzi, byłoby udzielenie poniższych informacji:

- pełnego imienia i nazwiska oraz adresu
- numeru (numerów) wniosku o przyznanie pomocy prawnej, jeśli taką pomoc osoba skarżąca stara się uzyskać,
- jeśli osoba składająca wniosek o przyznanie pomocy prawnej jest powodem, powódką lub pozwanym w sprawie, numer referencyjny wniosku o przyznanie pomocy prawnej, który można znaleźć na korespondencji związanej z wnioskiem,
- imię i nazwisko pracownika, który udzielał pomocy w związku z daną sprawą i jakiegokolwiek numery referencyjne umieszczone na korespondencji,
- wszystkie istotne informacje o zaistniałym problemie i sugerowanym sposobie rozwiązania problemu.

W nagłówku pisma, prosimy o umieszczenie słowa skarga, „Complaint”.

Alternatywnym sposobem złożenia skargi jest poproszenie Biura telefonicznie, pisemnie o wysyłkę formularza składania skarg lub pobranie go ze strony internetowej, który wskazuje, jakie informacje są Biurze potrzebne.

Przy kontakcie telefonicznym, elektronicznym lub osobistym w Biurze, pracownicy mogą poprosić o udzielenie odpowiedzi na dodatkowe pytania w celu dokładnego ustalenia tożsamości osoby. Ma to na celu zachowanie poufności i zapewnienia, że informacje nie zostaną przechwycone przez nikogo, kto nie ma prawa do ich posiadania.

Osoby, które pragną złożyć skargę osobiście, proszone są o telefoniczne umówienie się na pierwsze spotkanie. Dzięki temu pracownicy Biura będą w stanie zapewnić, że osoba pragnąca złożyć skargę, zobaczy się z odpowiednią osobą i że ta osoba przygotuje odpowiednie dokumenty i pisma. Jeśli Biuro nie będzie mogło rozwiązać problemu natychmiastowo, można je poprosić, w jaki sposób ma być udzielona odpowiedź, czy telefonicznie lub pisemnie.

Na skargi złożone listownie, faksem, elektronicznie odpowiedź także będzie miała formę pisemną.

## **8 Co, jeśli nie można uzyskać zadawalającej odpowiedzi na skargę?**

Jeśli odpowiedź Kierownika Naczelnego *Chief Executive* nadal nie jest zadawalająca, możliwym jest złożenie skargi do Szkockiego Rzecznika Spraw Obywatelskich Usług Publicznych *Scottish Public Service Ombudsman* (dane kontaktowe poniżej).

Rzecznik Spraw Obywatelskich rozpatruje skargi dotyczące złego funkcjonowania organów publicznych w zakresie:

- kierowania udzielanym zakresem usług
- nieudzielania oferowanych usług
- usterek w udzielanych usługach

Rzecznik Praw Obywatelskich jest w stanie rozpatrzyć skargę tylko w przypadkach, kiedy osoby składające skargi twierdzą, że doznały z rąk tych organów niesprawiedliwości lub trudności.

Skargi do Rzecznika Praw Obywatelskich powinny być kierowane w ciągu 12 miesięcy od momentu wykrycia nieprawidłowości, w związku z którymi zgłoszona została skarga. Tylko w wyjątkowych sprawach Rzecznik Spraw Obywatelskich może uznać, że skarga musi zostać zbadana, nawet jeśli okres 12 miesięcy już upłynął.

Rzecznik Praw Obywatelskich skargami zajmuje się zazwyczaj dopiero, gdy osoba składająca skargę podjęła wszystkie wyżej wyszczególnione etapy procedury składania skarg oraz gdy odpowiedź Kierownika Naczelnego nadal nie jest zadowolająca.

Szkocki Rzecznik Praw Obywatelskich Usług Publicznych *The Scottish Public Service Ombudsman*,  
4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS, Telefon: 0 800 377 7330, faks 0800 377 7331  
Numer do pisania wiadomości tekstowych: 0790 049 4372, email: [ask@spsso.org.uk](mailto:ask@spsso.org.uk)  
Strona internetowa [www.spsso.org.uk](http://www.spsso.org.uk)

## **9 Procedury rozpatrywania skarg przewidziane przez Biuro nie mogą zostać ponownie zastosowane celem ponownego rozpatrzenia negatywnej decyzji Biura**

Postępowanie składania skarg stosowane przez Biuro dotyczy tylko sposobu wykonywanej przez nas pracy. Skargi nie obejmują:

- próśb o ponowne rozpatrzenie decyzji o przyznaniu bezpłatnej pomocy prawnej, lub
- skarg dotyczących radców prawnych, adwokatów sądów najwyższych oraz sądów.

Są one rozpatrywane w inny sposób.

### **Odrzucenie wniosku o przyznanie pomocy prawnej**

Jeśli wniosek o przyznanie bezpłatnej pomocy prawnej został odrzucony, możliwym jest złożenie prośby o ponowne rozpatrzenie decyzji, po czym wnioskodawcy informowani są o wyniku ponownego rozpatrzenia wniosku. Więcej informacji o procedurze można uzyskać od swojego radcy prawnego. Informacje o składaniu próśb o ponowne rozpatrzenie wniosków można uzyskać w Wydziale Składania Wniosków *Applications Department*.

Biuro dysponuje także broszurami informującymi o tym, co jest uwzględniane przy decyzji przyznawania pomocy prawnej. Kopie tych broszur można uzyskać, kontaktując się z naszym Biurem lub pytając o nie swojego radcę prawnego.

Jeśli uważa się, że podstawy negatywnego rozpatrzenia sprawy nie są zgodne z prawem, decyzja jest bezpodstawną lub użyto nieprawidłowych procedur, taką decyzję można zakwestionować drogą sądową poprzez złożenie do sądu petycji *judicial review*. Jeśli sąd uzna, że decyzja Biura nie ma podstaw prawnych, może poprosić Biuro o ponowne rozpatrzenie decyzji. Informacje o krokach, jakie należy podjąć, aby wnieść petycję, można uzyskać u swojego radcy prawnego.

Ponieważ istnieje możliwość skorzystania z sądowego kwestionowania decyzji Biura, Szkocki Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Usług Publicznych zajmuje się skargami dotyczącymi przyznania pomocy prawnej tylko w przypadku najbardziej wyjątkowych okoliczności.

### **Zgłaszanie petycji w związku z przyznaniem pomocy prawnej innym osobom**

Jeśli Biuro jest w trakcie rozpatrywania wniosku o przyznanie pomocy prawnej lub taką pomoc już przyznała powodowi lub pozwanemu w sprawie cywilnej i jeśli jedna ze stron uważa, że taka pomoc nie powinna zostać przyznana, taka osoba proszona jest o kontakt z Biurem w celu przedstawienia powodów, obaw lub innych istotnych informacji popierających takie przekonanie. Na przykład, Biuro powinno zostać poinformowane, jeśli przeciwna strona uważa, że:

- wnioskodawcy nie przysługuje pomoc finansowa w uzyskaniu porad prawnych, lub
- nie istnieją żadne podstawy prawne, aby dana sprawa mogła być rozpatrzona przed sądem
- nie jest stosownym finansowanie sprawy z funduszy publicznych.

Taką petycję można wnieść po złożeniu przez przeciwną stronę wniosku o przyznanie bezpłatnej pomocy prawnej lub w czasie gdy taka finansowa pomoc prawna jest stronie udzielana. Nawet jeśli już wcześniej taka petycja została wniesiona, Biuro zbada wszystkie nowe informacje im udzielone.

Broszura *Informator dla pozwanych i powodach (powódkach) w sprawach cywilnych* opisuje informacje, które winne zostać nam przekazane. Prosimy o zapoznanie się z ulotką przed wniesieniem jakichkolwiek petycji związanych z przyznawaniem pomocy prawnej. Broszura zazwyczaj jest wysyłana do wszystkich osób składających wnioski o przyznanie pomocy prawnej tuż po otrzymaniu przez Biuro wniosków. Jeśli broszura o powyższym tytule nie została wysłana, prosimy poinformować o tym Biuro, aby mogło ją dosłać.

## **10 Inne organizacje zajmujące się rozpatrywaniem skarg związanych z wykonywaniem zawodu prawnika oraz dotyczących sądów.**

### **Skargi dotyczące radców prawnych *Solicitors* w związku ze sprawami rozpatrywanymi w Sądach Rejonowych *Sheriff Courts***

Przed złożeniem skargi na radcę prawnego, problem należy omówić z nim samym. Jeśli nadal jego usługi nie są zadowalające, należy skontaktować się z pracownikiem kancelarii zajmującym się skargami, który spróbuje rozwiązać problem.

Jeśli skarga dotyczy się pomocy prawnej, prosimy o przesłanie nam kopii lub informacji korespondencji, które dotyczą danej sprawy.

Jeśli nadal istnieją jakiegokolwiek zastrzeżenia, skargę można zgłosić do Towarzystwa Prawnego Szkocji *Law Society of Scotland* (patrz dalej).

### **Skargi dotyczące adwokatów *Advocates* w związku ze sprawami rozpatrywanymi w Trybunale Najwyższym *High Court***

Przed złożeniem skargi na adwokata, problem należy omówić z nim samym. Jeśli nadal jego usługi nie są zadowalające, należy skontaktować się ze Szkocką Komisją ds. Skarg Prawnych *Scottish Legal Complaints Commission* (patrz dalej).

Jeśli skarga dotyczy się pomocy prawnej, prosimy o przesłanie nam kopii lub informacji korespondencji, które dotyczą danej sprawy.

### **Szkocka Komisja ds. Skarg Prawnych *Scottish Legal Complaints Commission***

Komisja nie jest powiązana w żaden sposób z prawniczymi grupami zawodowymi. Komisja zajmuje się skargami dotyczącymi udzielanych usług prawnych. Złożenie skargi do Komisji jest bezpłatne. Komisja zajmuje się także sposobami, jakimi organy zawodowe takie jak Szkockie Towarzystwo Prawne *The Law Society of Scotland* lub Kolegium Adwokackie *The Faculty of Advocates* rozwiązują skargi dotyczące zachowań niezgodnych z etyką zawodową i ma prawo nałożyć na nie zalecenia.

Z Komisją *Scottish Legal Complaints Commission* kontaktować się można pod adresem The Stamp Office, 10-14 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3EG, dzwoniąc pod 0131 528 5111, pisząc na [enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk](mailto:enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk) lub odwiedzając stronę [www.scottishlegalcomplaints.org.uk](http://www.scottishlegalcomplaints.org.uk)

## **Skargi dotyczące sądów**

Aby złożyć skargę dotyczącą danego sądu lub pracowników danego sądu, którzy zajmowali się sprawą osoby skarżącej się, należy skontaktować się ze Szkockimi Służbami Sądowymi *Scottish Court Service* pod adresem Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, EH3 9DQ, dzwoniąc pod 0131 229 9200. Więcej informacji można nabyć na stronie [www.scotcourts.gov.uk](http://www.scotcourts.gov.uk)

## **Skargi dotyczące sędziów Sądów Rejonowych *Sheriff Court* lub Trybunałów Najwyższych *High Court***

Aby złożyć skargę na sędziego, należy skontaktować się z Zespołem Sprawiedliwości Sądowej i Administracyjnej *Court and Administrative Justice Team* Departamentu ds. Systemu Prawego *Legal System Division* Wydziału ds. Sądów i Prawa Konstytucyjnego *Constitutional Law and Court Directorate* Rządu Szkockiego *Scottish Government*, pisząc na: Scottish Government, Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division, Courts and Administrative Justice Team, 2W St. Andrews House, Regent Road, Edinburgh, EH1 3DG.

## **Skargi dotyczące prokuratury**

Skargi dotyczące sposobu prowadzenia spraw karnych przez prokuraturę należy kierować do Biura Koronnego oraz Prokuratury Okręgowej *Crown Office and Procurator Fiscal Service*, pisząc pod adres 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA lub [ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk](mailto:ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk), lub dzwoniąc pod numer 0131 226 2626. Informacje o działaniu prokuratury można znaleźć na stronie [www.procuratorfiscal.gov.uk](http://www.procuratorfiscal.gov.uk)

## **11 Pozostałe uwagi**

Mimo, że niniejsza broszura poświęcona jest procedurze składania skarg w przypadkach, gdy nasze usługi nie spełniają oczekiwań, mile widziane są także inne sugestie oraz uwagi w związku z czymkolwiek, co ma do czynienia z udzielanymi przez Biuro usługami oraz systemem przyznawania pomocy prawnej. Mile widziane są także uwagi dotyczące procedury składania skarg oraz sposobu zajmowania się nimi.

Uwagi prosimy kierować pod adres znajdujący na tylnej stronie okładki lub pisząc do nas na [general@slab.org.uk](mailto:general@slab.org.uk).

## **12 Informacje o przyznawaniu bezpłatnej pomocy prawnej**

Biuro przygotowało serię broszur o przyznawaniu pomocy prawnej, wyjaśniających na jakich zasadach przyznawana jest bezpłatna pomoc prawna w zakresie prawa cywilnego oraz karnego oraz co następuje po otrzymaniu pomocy prawnej. Tytuły broszur znajdują się na wewnętrznej stronie okładki niniejszej broszury. Informacje można także uzyskać na stronie [www.slab.org.uk](http://www.slab.org.uk).

## 13 Jak postępujemy z uzyskanymi informacjami?

Osoby starające się o uzyskanie bezpłatnej pomocy prawnej muszą udzielić nam zezwolenia na omawianie informacji nam udzielonych przez pracowników Biura oraz, w razie konieczności, z innymi osobami z poza Biura. Na przykład, Biuro może pragnąć uzyskać potwierdzenie o zadeklarowanych dochodach u pracodawcy lub otrzymywanych zasiłkach w Departamencie Pracy i Emerytur *Department of Work and Pensions*.

Przedstawiciele Towarzystwa Prawnego Szkocji *Law Society of Scotland* także może mieć dostęp do udzielonych informacji w ramach przypadkowo przeprowadzanych przez Towarzystwo kontroli jakości.

Prawo przewiduje, że przetwarzanie takich informacji musi być przeprowadzane bardzo uważnie. Przekazywane informacje dotyczą zazwyczaj tylko wniosków o przyznanie pomocy prawnej a ich przekazanie następuje tylko za zezwoleniem osoby, która tych informacji udzieliła lub o ich przekazaniu decyduje prawo. Jeśli jednak osoba wyznacza inną osobę, na przykład Członka Szkockiego Parlamentu, o kontaktowanie się z Biurem w związku ze sprawą danej osoby, Biuro będzie zakładało, że wyznaczenie takiej osoby oznacza udzielenie Biurze zezwolenia na omawianie informacji z wyznaczoną osobą.

Biuro ma także obowiązek zachowania poufności w związku z pewnymi informacjami i udzielenia innych informacji, co określa Ustawa o ochronie danych osobowych i wolnym przepływie informacji. Na przykład, Biuro nie może przekazywać danych osobowych jednej stronie trzeciej. Osoba korzystająca z usług Biura ma jednak prawo wiedzieć, jakie informacje przechowuje o niej Biuro a także prawo do informacji o przyznawaniu pomocy prawnej i działalności Biura.

Czasami, przy telefonicznym kontakcie z Biurem, informacje o osobach używane są w celu ustalenia ich tożsamości. Pewne informacje zbierane są także celem zapewnienia, że funkcjonowanie Biura bezprawnie nie dyskryminuje innych osób, zapewnia wszystkim równouprawnienie i dostęp do usług.

Więcej informacji o sposobie przetwarzania udzielanych nam informacji można znaleźć w broszurze *Dostęp do informacji*, która wyjaśnia:

- w jaki sposób można dowiedzieć się, jakie informacje przechowuje o nas Biuro,
- w jaki sposób postępuje się z przechowywanymi informacjami,
- w jaki sposób można uzyskać dostęp do innych akt oraz oficjalnych informacji przechowywanych przez Biuro.

Aby niniejszą broszurę uzyskać w innych językach, alfabecie Braille'a, napisaną dużą czcionką lub na nośniku CD, prosimy o kontakt z Biurem pod adresem znajdującym się na wewnętrznej części okładki.