**Ulotka nr 9 - OBSŁUGA KLIENTA I SKARGI**

* **Skargi dotyczące centrum prawnego, adwokata lub prywatnie opłacanego prawnika, świadczącego usługi w naszym imieniu.**
* **Skargi na mediacje rodzinne.**
* **Skargi dotyczące systemów pomocy prawnej w sprawach karnych.**
* **Ustawa o niepełnosprawności z 2005 roku (ustęp 38 skargi).**

Zobowiązujemy się do świadczenia wysokiej jakości usług zgodnie z naszą Kartą klienta. Karta klienta jest dostępna na naszej witrynie internetowej - [www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) - lub można uzyskać jej egzemplarz w naszej centrali lub w dowolnym centrum prawnym

**Jak można złożyć skargę na świadczoną usługę?**

Klient ma prawo do złożenia skargi, jeśli usługa, z której korzysta, nie spełnia standardów określonych w standardach obsługi klienta w naszej Karcie klienta. Zobowiązujemy się do świadczenia wysokiej jakości usług zgodnie z naszą Kartą klienta. Karta klienta jest dostępna na naszej witrynie internetowej - [www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) - lub można uzyskać jej egzemplarz w naszej centrali lub w dowolnym centrum prawnym

 Jeśli popełnimy błąd, przepraszamy, a jeśli to będzie możliwe, postaramy się sytuację naprawić. Wyciągamy wnioski z naszych błędów i wykorzystujemy zdobyte informacje do poprawy naszych usług.

 **W ulotce nr 16 - Wnioski o zmianę radcy prawnego / adwokata znajdują się dodatkowe informacje.**

 Jeśli klient uważa, że usługa, z której korzysta, nie spełnia wymagań zawartych w Karcie klienta / Standardach obsługi klienta, ma prawo do złożenia skargi. Uważamy, że najlepiej jest rozwiązywać problemy bezpośrednio i jak najszybciej. Jeśli klient ma uwagi, najlepiej przekazać je osobie, z którą bezpośrednio współpracuje, a ta osoba spróbuje rozwiązać problem od ręki. Jednak rozwiązanie problemu może także wymagać czasu.

Można również złożyć skargę na piśmie do referenta ds. skarg w Civil Operations, Legal Aid Board, 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07 PE0C lub pocztą elektroniczną na adres complaints@legalaidboard.ie.

**Zapewniamy, że złożenie skargi nie wpłynie negatywnie na usługę, którą świadczymy.**

**Co należy podać w swojej skardze?**

* Należy podać swoje imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail i znak sprawy;
* Opisać czego dotyczy skarga, podając odpowiednie daty i czas;
* Wymienić konkretne problemy zaczynając od najbardziej istotnej uwagi;
* Napisać jakie są Państwa oczekiwania (na przykład przeprosiny, wyjaśnienia itp.);
* Podać preferowaną metodę komunikacji, tj. list lub wiadomość e-mail, ponieważ wszystkie skargi są rozpatrywane na piśmie.

Referent ds. skarg potwierdzi odbiór skargi w ciągu 5 dni roboczych i przydzieli odpowiednią osobę, która będzie rozpatrywać skargę. Klient zostanie powiadomiony, kto rozpatruje skargę.

Osoba rozpatrująca skargę, zależy od tego, kogo dotyczy skarga:

* Jeśli skarga dotyczy pracownika centrum prawnego (ale nie prawnika zarządzającego centrum prawnym) lub adwokata - sprawą zajmie się prawnik zarządzający w danym centrum prawnym.
* Jeśli skarga dotyczy zarządzającego prawnika lub samodzielnego adwokata, który świadczy usługi w naszym imieniu, sprawę będzie badać kierownik regionalny odpowiedzialny za centrum prawne.

Osoba, która będzie rozpatrywać skargę, będzie dążyć przede wszystkim do ustalenia faktów. Zakres tego dochodzenia będzie zależeć od tego, jak złożone i jak poważne są poruszone kwestie. W złożonych przypadkach opracujemy plan dochodzenia.

Staramy się rozwiązywać problemy jak najszybciej, w większości przypadków w ciągu 30 dni roboczych.

 Gdy rozpatrzenie skargi trwa dłużej, klient może się spodziewać aktualnych informacji co 20 dni roboczych.

**Nasze procedury rozpatrywania skarg:**

Standardową procedurą postępowania w takich sprawach jest prowadzenie wszelkiej komunikacji na piśmie (list lub wiadomość e-mail), aby zachować jasną historię komunikacji. Skargą zajmujemy się w sposób otwarty i uczciwy.

Nasza procedura rozpatrywania skarg przewiduje uczciwe procedury dla wszystkich zaangażowanych stron. Aby przeprowadzić pełne dochodzenie w sprawie skargi, klient musi wiedzieć, że szczegóły skargi zostaną udostępnione osobie, której dotyczy skarga, aby mogła przedstawić swoje uwagi w tej sprawie. Podobnie, klient otrzyma kopię odpowiedzi i będziesz mógł przedstawić własne uwagi. W interesie wszystkich zainteresowanych stron leży jak najszybsze rozpatrzenie skargi. W związku z tym klient będzie zobowiązany do dostarczenia wszelkich uwag, które chce zgłosić do tej odpowiedzi, w ciągu 14 dni od otrzymania odpowiedzi. Jeśli uwagi nie zostaną przesłane w ciągu 14 dni, rozpatrzenie skargi będzie kontynuowane bez uwag od klienta. Decydent podejmie decyzję, gdy uzna, że otrzymał wszystkie istotne informacje, a klient i osoba, której dotyczy skarga, otrzymają powiadomienie o tej decyzji.

Wyniki dochodzenia w sprawie skargi

Jeśli skarga zostanie uznana za zasadną, złożymy przeprosiny, a jeśli będzie to możliwe, postaramy się naprawić sytuację. Wyciągniemy wnioski z naszych błędów i wykorzystamy zdobyte informacje do ulepszania naszych usług.

**Wewnętrzna kontrola rozpatrzenia skargi**

Klient może poprosić o informację, w jaki sposób skarga została rozpatrzona, której udziela referent ds. kontroli.

Referent ds. kontroli może ustalić zasadność decyzji podjętej podczas dochodzenia w sprawie skargi i zdecydować, czy:

* Podtrzymać ją w pełni;
* Podtrzymać ją częściowo;
* Nie podtrzymywać jej;
* Zmienić ją;
* Wydać nowe zalecenie.

**Nadzór nad procesem rozpatrywania skarg**

**Referent ds. kontaktów z klientami**

Obsługa skarg i reklamacji, zgodnie z procedurami Rady, podlega nadzorowi przez Referenta ds. kontaktów z klientami. Referent ds. kontaktów z klientami przeprowadza regularne kontrole w celu upewnienia się, że skargi są rozpatrywane zgodnie z tą procedurą oraz w uczciwy i przejrzysty sposób. W wyjątkowych przypadkach, gdy stwierdzi, że skarga nie została należycie zbadana, może nakazać ponowne rozpatrzenie skargi.

 Referent ds. kontaktów z klientami

 Legal Aid Board,
 48-49 North Brunswick Street
 Georges Lane
 Smithfield
 Dublin 7
 D07 PE0C
 Email: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Kontrola zewnętrzna**

**Czy są dostępne inne środki zaradcze dla klienta?**

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich jest uprawnione w pewnych okolicznościach, do zbadania wszelkich działań podjętych przez Radę przy wykonywaniu funkcji administracyjnych. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich nie jest jednak uprawnione do prowadzenia dochodzenia w sprawie świadczenia usług prawnych przez adwokatów z centrum prawnego lub przez niezależnych prawników, którzy świadczą usługi w naszym imieniu. Jeśli klient składa skargę na usługi prawne, które otrzymuje od swojego adwokata, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich nie prowadzi w tej sprawie żadnych działań.

**Dane kontaktowe Biura Rzecznika Praw Obywatelskich są następujące:**

Office of the Ombudsman,

18 Lower Leeson Street,

Dublin,

D02 HE97

Infolinia: 1890 22 30 30

Poczta elektroniczna: Ombudsman@ombudsman.gov.ie

Jeśli klient jest dzieckiem lub młodą osobą w wieku poniżej 18 lat lub osobą dorosłą, która zna dziecko, a uważa, że zostało niesprawiedliwie potraktowane lub klient nie jest usatysfakcjonowany naszą decyzją w sprawie swojej skargi, może skontaktować się z Biurem Rzecznika Praw Dziecka. Zgodnie z prawem Biuro Rzecznika Praw Dziecka może badać skargi dotyczące naszych działań administracyjnych lub procedur administracyjnych, a także opóźnień lub braku działania w rozpatrywaniu skarg. Rzecznik Praw Dziecka zapewnia bezstronną, niezależną i bezpłatną obsługę skarg.

**Dane kontaktowe Biura Rzecznika Praw Dziecka są następujące:**

Ombudsman for Children’s Office,

52-56 Great Strand Street,

Dublin,

D01 F5P8

Free Phone: 1800 20 20 40

Poczta elektroniczna:**ococomplaint@oco.ie**

Witryna internetowa:[**www.oco.ie**](http://www.oco.ie)

**Mediacje rodzinne**

Co zrobić, jeśli chcę złożyć skargę na mojego mediatora lub usługę świadczoną przez biuro mediacji?

Jeśli klient chce złożyć skargę na usługę świadczoną przez mediatora lub urząd mediacyjny, powinien wykonać następujące czynności:

1. W pierwszej kolejności zgłosić skargę do mediatora. Mediator zechce jak najszybciej rozwiązać problem, i w razie potrzeby spotkać się z klientem w celu omówienia obaw.

2. Jeśli klient nadal nie jest usatysfakcjonowany, należy złożyć skargę na piśmie do dyrektora, Family Mediation, 48/49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07PE0C.Kopia pisma zostanie przekazana osobie, której skarga dotyczy w celu przedstawienia uwag.

Jeśli problem nie zostanie rozwiązany lub skarga dotyczy kierownika regionalnego ds. mediacji rodzinnej lub dyrektora ds. mediacji rodzinnej, należy przesłać skargę bezpośrednio do Referenta ds. kontaktów z klientami, Legal Aid Board, 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin D07 PE0C.

(Email: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie)

**Pomoc prawna w sprawach karnych**

Co dzieje się, jeśli chcę złożyć skargę na usługę świadczoną przez prawnika lub adwokata w ramach jednego z programów pomocy prawnej w sprawach karnych?

Rada ds. pomocy prawnej ponosi odpowiedzialność administracyjną za następujące programy:

• Zrewidowany program porad prawnych posterunków Garda

• Pomoc prawna - program dotyczący problemów opieki

• Program pomocy adwokackiej Ad-hoc w sprawach karnych.

Jednakże Rada ds. pomocy prawnej nie ma żadnego bezpośredniego udziału w przydzielaniu przedstawicieli prawnych w sprawach karnych i nie jest właściwa do rozpatrywania skarg na prawników lub adwokatów. Jeśli klient chce złożyć skargę związaną z usługą świadczoną przez prawnika, powinien skierować pismo do Działu skarg i relacji z klientami, Complaints and Client Relations Section, Law Society of Ireland, Georges Court, George’s Lane, Dublin 7 (Tel: 018798700) lub wysłać wiadomość e-mail na adres complaints@lawsociety.ie. Jeśli klient chce złożyć skargę w związku z usługą świadczoną przez adwokata, powinieneś skierować pismo do Sekretarza, Secretary, Barristers’ Professional Conduct Tribunal, 145/146 Church Street, Dublin Tel: 018175011).

**Ustawa o niepełnosprawności z 2005 roku**

W przypadku skarg złożonych na podstawie ustępu 38 Ustawy o niepełnosprawności z 2005 roku Rada ds. pomocy prawnej wyznaczyła Referenta ds. kontaktów z klientami na referenta ds. zapytań w celu badania takich skarg. Każda osoba może złożyć skargę do Referenta ds. kontaktów z klientami, jeżeli uważa, że Rada nie zastosowała się do ustępu 25, 26, 27 lub 28 Ustawy. Skargi należy składać do Referenta ds. kontaktów z klientami, pod adresem podanym poniżej.

Legal Aid Board,

48-49 North Brunswick Street

Georges Lane

Smithfield

Dublin 7

D07 PE0C

Email: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Dane kontaktowe centrali Rady ds. Pomocy Prawnej**

Legal Aid Board,

Quay Street,

Cahirciveen,

Co. Kerry,

V23 RD36

**Tel:** (066) 947 1000

**Faks:** (066) 947 1035

**Infolinia:** 1890 615 2000

**Poczta elektroniczna:** info@legalaidboard.ie

Witryna internetowa: www.legalaidboard.ie