**手册九 - 客户服务和投诉**

* **有关法律中心，律师，代表我们提供服务的私人律师的投诉。**
* **家庭调停服务投诉**
* **刑事犯罪法律援助方案的投诉**
* **2005年残疾人保护法（第三十八条 投诉）。**

我们严格遵守客户服务条款，并致力于为客户提供高质量服务。您可以通过访问[www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) 查阅我们的客户服务条款– 或者在我们总部办公室或任何法律中心查看客户服务条款。

**我怎样对我接受的服务进行投诉？**

如果您收到的服务没有达到我们服务条款中设立的客户服务标准，您有权进行投诉。我们严格遵守客户服务条款，并致力于为客户提供高质量服务。您可以通过访问[www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) 查阅我们的客户服务条款– 或者在我们总部办公室或任何法律中心查看客户服务条款。

如果我们的服务存在过失，我们会向您道歉，并尽力修正我们的错误。我们会从错误中吸取教训，不断改善我们的服务。

 **参见手册十六 - 要求变更律师**

如果您收到的服务没有达到我们服务条款中设立的客户服务标准，您有权进行投诉。我们相信一旦发现问题，应该尽早并以最直接的方式将问题解决。所有，如果当您对服务不满意时，请直接和提供服务的当事人说明情况，他们会尽力在问题发生时及时提供解决办法。但是，他们可能需要一定的解决时间。

此外，您也可以通过给投诉委员写信的方式提出投诉。地址为： Complaints Officer at Civil Operations, Legal Aid Board, 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07 PE0C 或者发送邮件至complaints@legalaidboard.ie.

**请您放心，您的投诉不会影响我们正在为您提供的服务。**

**您的投诉中需要包含哪些内容？**

* 请记得说明自己的姓名，地址，电话号码，邮件地址和案件参考编号；
* 说明自己的投诉内容，并说明事件发明的时间和日期；
* 列出自己的不满或担忧，并说明最令您不满或担忧的部分；
* 说明您希望看到的解决办法（比如，道歉，解释等等）；
* 说明您希望我们通过什么方式联系您，比如信件或者邮件，因为所有关于投诉的处理都是以书面形式呈现的。

投诉委员会在五个工作日之内确认是否收到了您的投诉，并确认处理您的投诉的最适合人选。他会告知您正在处理您的投诉的工作人员的信息。

您的投诉的类型将决定处理您投诉的人员：

* 如果投诉是关于法律中心的职员（但并非法律中心的律师经理）或者律师-法律中心的律师经理会处理此投诉。
* 如果您的投诉是关于律师经理或者代表我们为您提供服务私人律师-地区经理会处理此投诉。

处理您的投诉的职员会首先确认事实。对投诉的调查程度取决于事件的复杂性和严重性。如果事件严重，我们会设定调查方案。

我们会尽快处理您的投诉，在大多数情况下，我们会在三十个工作日之内处理完您的投诉。

如果对投诉的处理时间超过了三十个工作日，我们会每隔二十个工作日向您汇报处理的进展。

**我们处理投诉的步骤：**

对于投诉的标准处理步骤是，所有联络都是以书面形式进行的（信件或邮件），这是为了确保对事件进展有清楚的记录。我们会公开透明地处理您的投诉。

在调查过程中，我们会公正地听取所有当事人的看法。为了获得完整的调查结果，我们会将您投诉的具体内容告知被投诉人，同时我们也会听取被投诉人对于此事件的看法。同样地，我们也会为您提供被投诉人对于此事件的回应供您参考。我们会为了所有人的利益尽快处理投诉。因此，您需要在收到被投诉人回应的十四天之内，将您认为需要更正的事项及时反馈给我们。如果我们没有在十四天内收到您的反馈，我们将在没有您的更正的基础上进一步处理投诉。调查员将在收集到所有相关信息后对事件做出判定。您和被投诉人都会收到关于最终决定的通知。

投诉的结果

如果投诉成立，我们会向您道歉，并且我们会尽力弥补我们的过失。我们会从错误中吸取教训，不断改善我们的服务。

**投诉的内部审查**

您可以要求审查官对您的投诉事件的处理进行复查。

审查官可以判定对原投诉事件的处理结果是否合适，并且可以决定：

* 支持原处理方案；
* 支持部分原处理方案；
* 不赞同原处理方案；
* 更改原处理方案；
* 提出新的处理方案。

**监督投诉过程**

**客户联络员**

对投诉的处理严格遵循委员会的规章，并受委员会客户联络员的监督。客户联络员会定期召开听证会确保对投诉的处理严格遵循规章，并且对投诉的处理公开透明。在极少数情况下，如果联络员发现在处理过程中有不当行为，联络员可以决定重新调查事件。

 Legal Aid Board（法律援助委员会）,
 48-49 North Brunswick Street
 Georges Lane
 Smithfield
 Dublin 7
 D07 PE0C
 邮件: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**外部审查**

**有哪些可以补偿我的方法？**

监察专员可以在特定情况下调查我们行政职能。但是监察专员没有权力调查法律中心的律师和代表我们为您提供服务的私人律师的服务。如果您向针对您的律师提供给您的法律服务提出投诉，监察专员并不能为您提供任何帮助。

**以下是监察专员的联络方式：**

Office of the Ombudsman（监察专员）,

18 Lower Leeson Street,

Dublin,

D02 HE97

免费电话: 1890 22 30 30

邮件: Ombudsman@ombudsman.gov.ie

如果您是未满十八周岁的儿童，或者您本人是成年人，但是您认为有儿童得到了不公正待遇，或者您对我们的处理决定不满，你可以联系儿童事务监察专员。根据法律规定，儿童事务监察专员（Ombudsman for Children’s Office）可以调查我们的行政职能以及我们对投诉处理的延迟和无能。儿童事务监察专员可以公正独立地处理您的投诉。

**下述是儿童事务监察专员的联络方式：**

Ombudsman for Children’s Office（**儿童事务监察专员**）,

52-56 Great Strand Street,

Dublin,

D01 F5P8

免费电话: 1800 20 20 40

邮件:**ococomplaint@oco.ie**

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

**家庭调停**

如果我想要投诉我的调停员，或者我对我得到的调停服务不满，我可以怎样做？

如果您想要针对你得到的调停服务提出投诉，您可以采取以下办法：

1. 首先，请先向调停员提出投诉。他们会尽快处理您的问题，在必要的情况下，他们会与您见面讨论解决方法。

2. 如果您还是不满意，您可以给家庭调停中心主管写信投诉，地址为： Director, Family Mediation, 48/49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07PE0C. 投诉信的副本将会被发给被投诉人供其参考。

如果问题还没有解决，或者您的投诉是关于家庭调停中心的地区经理或主管的，您应该直接将投诉信发送给客户联络官员，地址为：Customer Liaison Officer, Legal Aid Board, 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin D07 PE0C （邮件为customerliaisonofficer@legalaidboard.ie)。

**刑事犯罪法律援助方案**

如果我收到的是刑事犯罪法律援助，但是我对律师对我提供的服务不满意，我该怎么做？

法律援助委员会对以下援助方法提供行政支持：

• Garda Station Legal Advice Revised Scheme （警局法律咨询方案）

• Legal Aid – Custody Issues Scheme （法律援助-监管事项方案）

• Criminal Assets Bureau Ad-hoc Legal Aid Scheme （犯罪资产局法律援助计划）

但是，法律援助委员会并不直接参与指派刑事犯罪的法律代表，也并没有权限处理对律师的投诉。如果您想要对律师提供的服务提出投诉，您应该将投诉信发送给投诉和客户关系部门，地址为：Complaints and Client Relations Section, Law Society of Ireland, Georges Court, George’s Lane, Dublin 7 (电话: 018798700) 或者发送邮件到complaints@lawsociety.ie. 如果您想要对辩护律师提供的服务提出投诉，您需要将投诉信发送给秘书处，地址为：Secretary, Barristers’ Professional Conduct Tribunal, 145/146 Church Street, Dublin （电话: 018175011).

**2005年残疾人保护法**

所有根据2005年残疾人保护法第三十八条提出的投诉，法律援助委员会都会指派客户联络官员作为事件调查的观察员。如果委员会没有遵循法律的第二十五条，第二十六条，第二十七条，第二十八条，任何个人都可以向客户联络官员提出投诉。所有投诉都应该以书面形式发送给客户联络官员，地址为：

Legal Aid Board（法律援助委员会）,

48-49 North Brunswick Street

Georges Lane

Smithfield

Dublin 7

D07 PE0C

邮件: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**委员会总部办公室联络方式**

Legal Aid Board（法律援助委员会）,

Quay Street,

Cahirciveen,

Co. Kerry,

V23 RD36

**电话:** (066) 947 1000

**传真:** (066) 947 1035

**免费电话:** 1890 615 2000

**邮件:** info@legalaidboard.ie

网站: www.legalaidboard.ie