**Lankstinukas Nr. 9 - KLIENTO PRIEŽIŪRA IR SKUNDAI**

* **Skundai dėl teisės centro, juristo ar privačia veikla užsiimančio advokato paslaugų, teikiamų mūsų vardu.**
* **Šeimos tarpininkavimo skundai.**
* **Baudžiamojo teisinės pagalbos programos skundai**
* **2005 m. Neįgalumo įstatymas (38 skirsnis Skundai).**

Esame įsipareigoję teikti kokybišką paslaugą remiantis mūsų Klientų chartija. Su šia chartija galite susipažinti mūsų tinklapyje – [www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) – arba galite kreiptis į mūsų buveinę ar bet kurį teisės centrą dėl jos kopijos

**Kai gali pateikti skundą dėl man teikiamos paslaugos?**

Turite teisę skųstis, jei jums suteikta paslauga neatitinka mūsų Klientų chartijoje nurodytų klientų aptarnavimo standartų. Esame įsipareigoję teikti kokybišką paslaugą remiantis mūsų Klientų chartija. Su šia chartija galite susipažinti mūsų tinklapyje – [www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) – arba galite kreiptis į mūsų buveinę ar bet kurį teisės centrą dėl jos kopijos

 Jei suklysime, atsiprašysime ir, jei įmanoma, stengsimės ištaisyti padarytą klaidą. Taip pat siekiame mokytis iš savo klaidų ir naudosime mūsų gaunamą informaciją savo veiklai gerinti.

 **Taip pat žr. lankstinuką Nr. 16 - Prašymai dėl advokato ar juristo keitimo**

 Jei manote, kad jums teikiama paslauga neatitinka mūsų Klientų chartijos / Klientų aptarnavimo standartų, turite teisę teikti skundą. Esame įsitikinę, kad geriausia kuo skubiau spręsti iškilusias problemas. Jei turite nusiskundimą, prašome jį pateikti į asmeniui, su kuriuo bendraujate, ir pasistengsime ją išspręsti vietoje ir tuo metu. Tačiau gali prireikti laiko jai išspręsti.

Alternatyviai, galite teikti skundą raštu Skundų nagrinėjimo pareigūnui Civilinėse bylose, „Legal Aid Board“ (Teisinės pagalbos valdyba), 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07 PE0C arba siųskite el. paštu: complaints@legalaidboard.ie.

**Prašome įsidėmėti, kad pateikus skundą, nenukentės jums teikiamų paslaugų kokybė.**

**Ką reikia nurodyti savo skunde?**

* Nepamirškite nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą, telefoną numerį, el. pašto adresą ir bylos nuorodos numerį;
* Aprašykite savo nusiskundimą, nurodydami atitinkamą datą ir laiką;
* Nurodykite konkrečias problemas, nurodydami svarbiausią susirūpinimą;
* Nurodykite, ko pageidaujate (pvz.: atsiprašymą, paaiškinimo ir t. t.);
* Nurodykite pageidaujamą bendravimo metodą, t. y. laišku ar el. pašto pranešimas, nes skundai sprendžiami raštu.

Skundų nagrinėjimo pareigūnas patvirtins, kad gavo jūsų skundą per 5 darbo dienas ir paskirs reikiamą asmenį, kuris išnagrinės jūsų skundą. Jums bus pranešta, kas nagrinės jūsų skundą.

Skiriamas asmuo, tirsiantis jūsų skundą, priklauso nuo to, su kuo susijęs minėtas skundas:

* Jei skundas susijęs su teisės centro personalu (bet ne generaliniu teisės centro advokatu) ar juristu - skundą tame teisės centre nagrinės generalinis advokatas.
* Jei skundas susijęs su generaliniu advokatu ar privačiu advokatu, teikiančiu paslaugas mūsų vardu - regioninis vadovas bus atsakingas už minėtam teisės centrui pateikto skundo tyrimą.

Asmuo, nagrinėjantis jūsų iškeltas problemas, pirmiausia patikrins faktus. Šio tyrimo apimtis priklausys nuo jūsų iškeltų problemų sudėtingumo ir rimtumo. Sudėtingais atvejais, bus sudarytas tyrimo planas.

Siekiame kuo skubiau išspręsti susirūpinimą keliančius klausimus ir tikimės išnagrinėti daugumą skundų per 30 darbo dienų.

 Jei skundo nagrinėjimas trunka ilgiau, informuosime jus kas 20 darbo dienų apie pasiektą pažangą.

**Mūsų skundų nagrinėjimo procedūrų:**

Standartinė eksploatacinė tokio pobūdžio klausimų sprendimo procedūra - visi pranešimai turi būti pateikti raštu (el. paštu ar laišku), kad jie būtų registruojami. Jūsų skundą nagrinėsime atvirai ir sąžiningai.

Mūsų skundų nagrinėjimo procedūra apima sąžiningas visų dalyvaujančių šalių procedūras. Norint išsamiai išnagrinėti jūsų skundą, privalote žinoti, kad jūsų skundo duomenys bus perduoti asmeniui, su kuriuo susijęs jūsų nusiskundimas, kad jis galėtų patiekti savo komentarus. Panašiai ir jums bus pateikti jūsų atsakymų kopija ir galėsite pateikti savo pastebėjimus. Visos šalys suinteresuotos, kad skundai būtų išnagrinėti kuo skubiau. Todėl privalote pateikti savo pastebėjimus savo atsakyme per 14 dienų, teikiant savo atsakymą. Jei negausime jūsų pastebėjimų per 14 dienų laikotarpį, skundo nagrinėjimas bus tęsiamas be jūsų pastebėjimų. Sprendimą priims sprendimo priėmėjas, kai bus surinkta visa informacija ir apskundžiamas asmuo ir jūs būsite informuotas apie tą sprendimą.

Skundo rezultatai

Jei bus nustatyta, kad skundas pagrįstas, atsiprašysime ir, jei bus įmanoma, ištaisysime padarytas klaidas. Taip pat sieksime mokytis iš savo klaidų ir naudosime mūsų gaunamą informaciją savo veiklai gerinti.

**Vidinė jūsų skundo peržiūra**

Galite kreiptis dėl jūsų skundo peržiūros, perduodant jį peržiūros specialistui.

Peržiūros specialistas gali nuspręsti, kad priimtas reikiamas sprendimas remiantis originalaus skundo tyrimo ataskaita ir nuspręsti, ar jį:

* tvirtinti visą;
* tvirtinti dalinai;
* atmesti iš dalies;
* keisti;
* teikti naują rekomendaciją.

**Skundų nagrinėjimo procedūros priežiūra**

**Klientų ryšių specialistas**

Skundas nagrinėjamas pagal Valdybos procedūras, prižiūrint Valdybos klientų ryšių specialistui. Klientų ryšių specialistas atlieka reguliarius auditus, siekdamas užtikrinti, kad skundai būtų nagrinėjami pagal nustatytą procedūrą skaidriai ir sąžiningai. Išskirtiniais atvejais, kai jis nustato, kad skundas buvo išnagrinėtas netinkamai, jis gali nurodyti nagrinėti skundą iš naujo.

 Klientų ryšių specialistas.

 „Legal Aid Board“ (Teisinė Pagalbos Valdyva),
 48-49 North Brunswick Street
 Georges Lane
 Smithfield
 Dublin 7
 D07 PE0C
 Email: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Išorinė peržiūra**

**Ar man prieinamos kitos priemonės?**

Tam tikromis aplinkybėmis, Kontrolieriaus biuras turi teisę tirti bet kuriuos mūsų atliktus veiksmus, atliekant savo administracines funkcijas. Tačiau Kontrolieriaus biuras neturi teisės tirti teisės centro advokatų ar privačia praktika besiverčiančių juristų teisinių paslaugų, kurie jas teikia mūsų vardu. Jei turite skundą dėl teisinių paslaugų, kurias jums teikia jūsų advokatas, Kontrolieriaus biuras neturi tam įgaliojimų.

**Kontrolieriaus biuro kontaktiniai duomenys:**

„Office of the Ombudsman“,

18 Lower Leeson Street,

Dublin,

D02 HE97

„LoCall“: **1890** 22 30 30

El. paštas: Ombudsman@ombudsman.gov.ie

Jei esate vaikas ar nepilnametis asmuo iki 18 m. amžiaus ar suaugęs, žinantis, jog su vaiku buvo elgiamasi netinkamai, ar jei nesate patenkintas mūsų išnagrinėto skundo sprendimu, galite kreiptis į Vaikių teisių tarnybos kontrolierių. Remiantis teisės nuostatomis, Vaikų teisių biuro kontrolierius gali tirti skundus dėl mūsų administracinių veiksmų ar procedūrų, tokių kaip skundo nagrinėjimo vilkinimas ar neveikimas. Vaikų teisių kontrolierius teikia bešališkas, nepriklausomas ar nemokamas skundų nagrinėjimo paslaugas.

**Vaikų teisių kontrolieriaus biuro kontaktiniai duomenys:**

„Ombudsman for Children’s Office“,

52-56 Great Strand Street,

Dublin,

D01 F5P8

Nemokamas tel.: **1800** 20 20 40

El. paštas:**ococomplaint@oco.ie**

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

**Tarpininkavimas šeimos klausimais**

Ką daryti, jei noriu pateikti skundą dėl savo tarpininko ar paslaugų, kurias teikia tarpininkavimo tarnyba?

Jei norite teikti skundą dėl paslaugų, kurias teikia jūsų tarpininkas ar tarpininkavimo tarnyba, privalote atlikti šiuos veiksmus:

1. Pirma, pateikite skundą tarpininkui. Jie sieks išspręsti šį klausimą kuo skubiau, ir, jei reikia, susitiks su jumis, aptarti jums rūpimus klausimus.

2. Jei esate nepatenkintas sprendimu, turėtumėte teikti savo skundą raštu Šeimos reikalų tarpininkavimo tarnybos direktoriui adresu: 48/49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07PE0C. Šio rašto kopija bus perduota susipažinti asmeniui, kuriuo skundžiatės.

Jei problema lieka neišspręsta ar jūsų skundas perduotas Šeimos reikalų tarpininkavimo tarnybos regioniniam vadovui ar Šeimos reikalų tarpininkavimo tarnybos direktoriui , turėtumėte siųsti skundą tiesiogiai Klientų ryšių specialistui (Customer Liaison Officer) adresu: Legal Aid Board, 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin D07 PE0C

(El. paštas: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie)

**Baudžiamoji teisinė pagalba**

Kas atsitiks, jei turiu skundą dėl advokato ar juristo man teikiamos paslaugos, kuriam taikomos viena iš Valdybos baudžiamosios teisinės pagalbos nuostatos?

Teisinės pagalbos valdyba turi administracinę atsakymą pagal šias nuostatas:

• „Garda“ komisariato teisinių konsultacijų peržiūros programa

• Teisinė pagalba – Globos klausimų programa

• Baudžiamojo turto biuro specialioji teisinės pagalbos programa.

Tačiau Teisinės Pagalbos Valdyba tiesiogiai nedalyvauja skiriant teisinį atstovą baudžiamosiose bylose ir neturi teisės spręsti skundų advokatų ar juristų atžvilgiu. Jei norite teikti skundą dėl paslaugų, kurias jums suteikė advokatas, rašykite adresu: „Complaints and Client Relations Section“ (Skundų ir klientų ryšių tarnyba), Law Society of Ireland, Georges Court, George’s Lane, Dublin 7 (Tel: 018798700) ar el. paštu: complaints@lawsociety.ie. Jei norite teikti skundą dėl jums suteiktų juristo paslaugų, rašykite adresu: „Secretary, Barristers’ Professional Conduct Tribunal“ (Sekretorių, juristų profesionalaus elgesio tribunolas), 145/146 Church Street, Dublin Tel: 018175011).

**2005 m. Neįgalumo įstatymas**

Dėl skundų, pateiktų remiantis 2005 m. Neįgalumo įstatymu, Tesiinės Paglbos Valdyba paskyrė Klientų ryšių specialistą, kaip Užklausų pareigūną tirti tokius skundus. Bet koks asmuo gali teikti skundą Klientų ryšių specialistui, jei Valdyba nesilaikė šio įstatymo 25, 26, 27 ar 28 skirsnių. Skundai turi būti teikiami raštu Klientų ryšių darbuotojui toliau nurodytais adresais.

„Legal Aid Board“ (Teisinės pagalbos valdyba),

48-49 North Brunswick Street

Georges Lane

Smithfield

Dublin 7

D07 PE0C

El. paštas: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Valdybos buveinės kontaktiniai duomenys**

„Legal Aid Board“ (Teisinės pagalbos valdyba),

Quay Street,

Cahirciveen,

Co. Kerry,

V23 RD36

**Tel.:** (066) 947 1000

**Faks.:** (066) 947 1035

**„LoCall“:** 1890 615 2000

**El. paštas:** info@legalaidboard.ie

Tinklapis: www.legalaidboard.ie