**Broșura Nr. 9 - ASISTENȚA PENTRU CLIENȚI ȘI RECLAMAȚIILE**

* **Reclamațiile referitoare la un centru de avocatură, un avocat pledant sau un jurist privat care prestează servicii în numele nostru.**
* **Reclamațiile de natura medierii familiale.**
* **Reclamațiile privind sistemele de asistență juridică în materie penală.**
* **Legea din privind dizabilitățile, 2005 (Secțiunea 38, reclamațiile).**

Ne angajăm să vă furnizăm un serviciu de calitate, în acord cu Carta noastră privind clienții. Această cartă este disponibilă pe site-ul nostru web – [www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) – sau puteți solicita o copie de la sediul nostru central sau de la orice centru de avocatură

**Cum pot depune o reclamație cu privire la serviciul pe care îl primesc?**

Aveți dreptul de a depune o reclamație dacă serviciul pe care îl primiți de la noi nu întrunește standardele stabilite în Standardele serviciilor pentru clienți din Carta noastră privind clienții. Ne angajăm să vă furnizăm un serviciu de calitate, în acord cu Carta noastră privind clienții. Această cartă este disponibilă pe site-ul nostru web – [www.legalaidboard.ie](http://www.legalaidboard.ie) – sau puteți solicita o copie de la sediul nostru central sau de la orice centru de avocatură

 Dacă am interpretat greșit anumite aspecte, ne vom cere scuze și, dacă este posibil, vom încerca să remediem situația. De asemenea, obiectivul nostru este să învățăm din greșeli și să utilizăm informațiile pe care le obținem pentru a ne îmbunătăți serviciul.

 **Consultați și Broșura Nr. 16 - Solicitările de schimbare a juristului sau a avocatului pledant**

 Dacă dvs. considerați că serviciul pe care îl primiți nu întrunește Carta noastră privind clienții/Standardele serviciilor pentru clienți, aveți dreptul de a depune o reclamație. Considerăm că este cel mai bine să tratăm problemele în mod direct și cât mai repede posibil. Dacă aveți de făcut o reclamație, vă rugăm să o transmiteți persoanei cu care tratați, iar aceasta va încerca să o soluționeze pe loc pentru dvs. Persoana respectivă s-ar putea să aibă totuși nevoie de timp pentru a soluționa problema.

Alternativ, puteți transmite reclamația în scris către un Responsabil cu reclamațiile din cadrul Departamentului de Operațiuni Civile, Consiliul de Asistență Juridică, 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07 PE0C sau prin e-mail la complaints@legalaidboard.ie.

**Vă asigurăm că transmiterea unei reclamații nu va avea un impact negativ asupra serviciului pe care îl primiți de la noi.**

**Ce trebuie să includeți în reclamație?**

* Nu uitați să precizați numele, adresa, numărul dvs. e telefon, adresa de e-mail și numărul de referință al cazului.
* Descrieți subiectul reclamației dvs., precizând date și momente relevante;
* Enumerați preocupările specifice, începând cu preocuparea cea mai importantă;
* Precizați ce anume doriți să se întâmple (de exemplu, prezentarea de scuze, explicații etc.);
* Precizați metoda preferată d e comunicare, respectiv prin scrisoare sau e-mail, deoarece toate reclamațiile sunt tratate în scris.

Responsabilul cu reclamațiile va confirma primirea reclamației dvs. în termen de 5 zile lucrătoare și va decide care este persoana corespunzătoare pentru a trata reclamația dvs. Veți fi anunțat(ă) cu privire la identitatea persoanei care tratează reclamația dvs.

Persoana care va investiga reclamația dvs. depinde de persoana la care se referă reclamația:

* Dacă reclamația se referă la un membru de personal al centrului de avocatură (dar nu la Juristul administrator al centrului de avocatură) sau la un avocat pledant – Juristul administrator al respectivului centru de avocatură va investiga problema.
* Dacă reclamația se referă la Juristul administrator sau la un jurist privat care prestează servicii în numele nostru – problema va fi investigată de Managerul regional responsabil pentru centrul de avocatură.

Primul obiectiv al persoanei care vă investighează este să stabilească mai întâi care sunt faptele. Amploarea acestei investigații va depinde de cât de complexe și cât de grave sunt chestiunile pe care le-ați ridicat. În cazurile complexe, vom întocmi un plan de investigații.

Obiectivul nostru este de a rezolva preocupările cât mai rapid posibil și este de așteptat să tratăm marea majoritate în 30 de zile lucrătoare.

 Dacă transmiterea unui răspuns în cazul reclamației durează mai mult, așteptați-vă să primiți o informare la fiecare 20 de zile lucrătoare de la acel moment.

**Procedurile noastre privind tratarea reclamației dvs.:**

Procedura standard de operare în chestiunile de acest fel este faptul că toate comunicările trebuie realizate în scris (prin scrisoare sau e-mail) pentru a asigura faptul că există o evidență clară a comunicărilor. Vom trata reclamația dvs. într-un mod deschis și sincer.

Procedura noastră pentru investigarea reclamațiilor încorporează proceduri echitabile pentru toți cei implicați. Pentru a avea loc o investigație completă a reclamației dvs., trebuie să fiți conștient de faptul că detaliile reclamației dvs. vor fi puse la dispoziția persoanei la care se referă reclamația, pentru ca aceasta să comenteze pe marginea subiectului. În mod similar, vi se va pune la dispoziție o copie răspunsului acesteia, iar dvs. puteți formula propriile observații. Este în interesul tuturor celor implicați ca reclamațiile să fie tratate cât mai repede posibil. Prin urmare, vi se va cere să furnizați observațiile dorite cu privire la acest răspuns în termen de 14 zile după ce v-a fost transmis răspunsul. Dacă observațiile dvs. nu sunt primite în perioada respectivă de 14 zile, atunci reclamația va fi luată în considerare în absența oricăror astfel de observații din partea dvs. Factorul decizional va lua o decizie atunci când vor considera că au primit toate informațiile relevante și dvs. și persoana care face obiectul reclamației dvs. veți fi anunțați cu privire la decizia respectivă.

Rezultatele reclamațiilor

Dacă se constată că o reclamație este îndreptățită, atunci ne vom prezenta scuzele și, dacă este posibil, vom încerca să remediem situația. De asemenea, obiectivul nostru este să învățăm din greșeli și să utilizăm informațiile pe care le obținem pentru a ne îmbunătăți serviciul.

**Revizuirea internă a reclamației dvs.**

Puteți solicita o revizuire a modului în care a fost tratată revizuirea de către un responsabil cu revizuirile.

Responsabilul cu revizuirile poate stabili caracterul adecvat al deciziei luate în raportul inițial al investigării reclamației și va decide dacă:

* Va menține decizia integral;
* Va menține decizia parțial;
* Nu va menține decizia;
* Va modifica decizia;
* Va face o nouă recomandare.

**Supravegherea procesului referitor la reclamații**

**Responsabilul pentru legătura cu clienții**

Gestionarea reclamațiilor, în conformitate cu procedurile Consiliului, este supusă supravegherii de către Responsabilului din partea Consiliului pentru legătura cu clienții. Responsabilul pentru legătura cu clienții va desfășura audituri regulate pentru a se asigura că reclamațiile sunt tratate în conformitate cu prezenta procedură și într-un mod echitabil și transparent. În cazuri excepționale, în care acesta constată că reclamația nu a fost investigată corespunzător, poate dispune ca reclamația să fie investigată din nou.

 Responsabilul pentru legătura cu clienții.

 Consiliul de Asistență Juridică,
 48-49 North Brunswick Street
 Georges Lane
 Smithfield
 Dublin 7
 D07 PE0C
 E-mail: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Revizuirea externă**

**Mai am la dispoziție și alte căi de remediere?**

În anumite situații, Oficiul Ombudsmanului are dreptul de a investiga orice acțiune întreprinsă de noi în exercitarea funcțiilor noastre administrative. Cu toate acestea, Oficiul Ombudsmanului nu are dreptul de a investiga prestarea serviciilor juridice de către juriștii centrului de avocatură sau de către juriștii privați care prestează servicii în numele nostru. Dacă doriți să transmiteți o reclamație cu privire la serviciile juridice pe care le primiți de la juristul dvs., Oficiul Ombudsmanului nu are nicio influență.

**Detaliile de contact ale Oficiului Ombudsmanului sunt următoarele:**

Oficiul Ombudsmanului,

18 Lower Leeson Street,

Dublin,

D02 HE97

LoCall: 1890 22 30 30

E-mail: Ombudsman@ombudsman.gov.ie

Dacă sunteți un copil sau un tânăr cu vârsta sub 18 ani sau un adult care cunoaște un copil pe care îl considerați tratat neechitabil sau nu sunteți mulțumit(ă) de decizia luată în cazul reclamației dvs., sunteți liber să contactați Oficiul Ombudsmanului pentru chestiuni referitoare la copii. Prin lege, Oficiul Ombudsmanului pentru chestiuni referitoare la copii poate să investigheze reclamațiile cu privire la oricare dintre acțiunile sau procedurile noastre administrative, precum și întârzieri sau lipsă de acțiune în tratarea reclamațiilor. Ombudsmanul pentru chestiuni referitoare la copii asigură un serviciu imparțial, independent și gratuit de gestionare a reclamațiilor.

**Detaliile de contact ale Oficiului Ombudsmanului pentru chestiuni referitoare la copii sunt următoarele:**

Oficiul Ombudsmanului pentru chestiuni referitoare la copii,

52-56 Great Strand Street,

Dublin,

D01 F5P8

Telefon gratuit: 1800 20 20 40

E-mail:**ococomplaint@oco.ie**

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

**Medierea familială**

Ce pot face dacă doresc să depun o reclamație cu privire la Mediator sau la serviciul prestat de biroul de mediere?

Dacă doriți să depuneți o reclamație cu privire la serviciul prestat de mediator sau de biroul de mediere, trebuie să parcurgeți următorii pași:

1. Mai întâi depuneți reclamația la adresa Mediatorului. Acesta va încerca să rezolve problema cât mai rapid posibil și, dacă este necesar, se va întâlni cu dvs. pentru a discuta despre preocupările dvs.

2. Dacă tot nu sunteți mulțumit(ă). trebuie să transmiteți reclamația în scris către Director, Departamentul de Mediere familială, 48/49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07PE0C. O copie a acestei scrisori va fi transmisă persoanei la căreia i se adresează reclamația, pentru ca aceasta să își formuleze observațiile.

Dacă problema rămâne nerezolvată sau reclamația dvs. se referă la Un Manager regional al Departamentului de Mediere familială, sau la Directorul Departamentului de Mediere familială, trebuie să trimiteți reclamația direct către responsabilul pentru legătura cu clienții, Consiliul de Asistență Juridică, 48-49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin D07 PE0C

(E-mail: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie)

**Asistența juridică în materie penală**

Ce se întâmplă dacă am o reclamație cu privire la serviciul prestat către minte de către un jurist sau un avocat pledant conform unuia dintre sistemele de asistență juridică în materie penală ale Consiliului?

Consiliul de Asistență Juridică are responsabilitatea administrativă pentru următoarele sisteme:

• Sistemul revizuit de consiliere juridică la secțiile Garda

• Asistența juridică – sistemul de chestiuni referitoare la custodie

• Sistemul de asistență juridică ad-hoc din cadrul Biroului de resurse în materie penală.

Cu toate acestea, Consiliul de Asistență Juridică nu are nicio implicare directă în atribuirea reprezentării juridice în chestiuni penale și nu are jurisdicția de a trata reclamațiile împotriva juraților sau a avocaților pledanți. Dacă doriți să depuneți o reclamație cu privire la serviciu prestat către dvs. de către un jurist, atunci trebuie să vă adresați în scris Secțiunii de Reclamații și Relații cu Clienții, Societatea de Avocați din Irlanda, Georges Court, George’s Lane, Dublin 7 (Tel.: 018798700) sau să trimiteți un e-mail la complaints@lawsociety.ie. Dacă doriți să depuneți o reclamație cu privire la serviciul prestat către dvs. de către un avocat pledant, atunci trebuie să vă adresați în scris Secretarului/Secretarei, Tribunalul de conduită profesională a avocaților pledanți, 145/146 Church Street, Dublin Tel.: 018175011).

**Legea din 2005 privind dizabilitățile**

Pentru reclamațiile depuse conform secțiunii 38 din Legea din 2005 privind dizabilitățile, Consiliul de Asistență Juridică a desemnat Responsabilul pentru legătura cu clienții drept Responsabilul cu instrumentarea, pentru a investiga astfel de reclamații. Orice persoană poate depune o reclamație la Responsabilul pentru legătura cu clienții, în cazul în care Consiliul nu a respectat secțiunile 25, 26, 27 sau 28 din Lege. Reclamațiile trebuie transmise în scris către Responsabilul pentru legătura cu clienții la adresa de mai jos.

Consiliul de Asistență Juridică,

48-49 North Brunswick Street

Georges Lane

Smithfield

Dublin 7

D07 PE0C

E-mail: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Detalii de contact pentru Sediul central al Consiliului**

Consiliul de Asistență Juridică,

Quay Street,

Cahirciveen,

Co. Kerry,

V23 RD36

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

**Fax:** (066) 947 1035

**LoCall:** 1890 615 2000

**E-mail:** info@legalaidboard.ie

Site web: www.legalaidboard.ie