**Folleto Nº 9 – ASISTENCIA AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

* **Reclamaciones relativas a un centro jurídico, un abogado o un abogado particular que preste servicios en nuestro nombre.**
* **Reclamaciones en materia de mediación familiar.**
* **Reclamaciones sobre planes de asistencia jurídica penal.**
* **Ley de discapacidad de 2005 (reclamaciones relativas al artículo 38).**

Nos comprometemos a prestar un servicio de calidad de acuerdo con nuestro Estatuto del Cliente. Este estatuto se encuentra disponible en nuestra página web (www.legalaidboard.ie) o puede solicitar una copia en nuestra oficina principal o en cualquier centro jurídico.

**¿Cómo puedo presentar una reclamación sobre el servicio que estoy recibiendo?**

Usted tiene derecho a presentar una reclamación si el servicio que recibe por nuestra parte no cumple con los estándares establecidos en los Estándares de Servicio al Cliente de nuestro Estatuto del Cliente. Nos comprometemos a prestar un servicio de calidad de acuerdo con nuestra Estatuto del Cliente. Este estatuto se encuentra disponible en nuestra página web (www.legalaidboard.ie) o puede solicitar una copia en nuestra oficina principal o en cualquier centro jurídico.

Si nos equivocamos en algún aspecto, nos disculparemos y, en la medida de lo posible, intentaremos corregirlo. También queremos aprender de nuestros errores y utilizar la información que obtenemos para mejorar nuestro servicio.

**Consulte el folleto Nº 16: Solicitudes relativas a un cambio de abogado**

Si considera que el servicio que está recibiendo no cumple con los estándares del Estatuto del Cliente/Servicio al Cliente, tiene derecho a presentar una reclamación. Consideramos que es preferible tratar los problemas directamente y tan pronto como sea posible. Si tiene una reclamación, preséntela a la persona con la que está tratando y esta intentará resolvérsela en ese momento. Sin embargo, es posible que necesiten un período de tiempo para lidiar con ello.

Alternativamente, puede presentar la queja por escrito al funcionario de reclamaciones de Operaciones Civiles, Junta de Asistencia Jurídica, 48-49 North Brunswick Street, George's Lane, Smithfield, Dublín, D07 PE0C o por correo electrónico a complaints@legalaidboard.ie.

**Puede estar seguro de que presentar una reclamación no repercutirá negativamente en el servicio que está recibiendo por nuestra parte.**

**¿Qué debe incluir en su reclamación?**

* Recuerde indicar su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y número de referencia del caso;
* Describa el motivo de su reclamación, indicando las fechas y horas pertinentes;
* Elabore una lista de sus preocupaciones específicas comenzando con la más importante;
* Indique lo que le gustaría que ocurriera (por ejemplo, una disculpa, una explicación, etc.);
* Indique el método de comunicación de su preferencia, es decir, por carta o por correo electrónico, ya que todas las reclamaciones se tramitan por escrito.

El funcionario de reclamaciones acusará recibo de su reclamación en un plazo de 5 días hábiles y decidirá quién es la persona adecuada para tramitarla. Se le notificará acerca de quién se encuentra tramitando su reclamación.

La persona que investigue su reclamación dependerá de a quién se refiera la misma:

* Si la reclamación se refiere a un miembro del personal de un centro jurídico (pero no al abogado gerente den centro) o a un abogado, el abogado gerente de dicho centro investigará al respecto.
* Si la reclamación se refiere a un abogado gerente o a un abogado particular que preste servicios en nuestro nombre, el abogado gerente responsable del centro jurídico investigará al respecto.

La persona que investigue sus inquietudes procurará establecer los hechos como objetivo inicial. El alcance de esta investigación dependerá de la complejidad y la gravedad de los problemas que usted ha planteado. En casos complejos, elaboraremos un plan de investigación.

Nuestro objetivo es resolver los problemas lo antes posible y esperamos poder hacerlo en un plazo de 30 días hábiles en la gran mayoría de los casos.

Cuando se tarde más tiempo en responder a la reclamación, recibirá una actualización cada 20 días hábiles a partir de ese momento.

**Procedimientos para tramitar su reclamación:**

El procedimiento operativo estándar en asuntos de esta naturaleza implica que todas las comunicaciones que se efectúen deben hacerse por escrito (carta o correo electrónico), a fin de asegurar que haya un registro claro de las mismas. Tramitaremos su reclamación de manera abierta y honesta.

Nuestro procedimiento para la investigación de reclamaciones incorpora procedimientos justos para todos los involucrados. A fin de que se lleve a cabo una investigación completa de su reclamación, debe tener en cuenta que los detalles de la misma se pondrán a disposición de la persona a la que se refiere a efectos de que formule sus comentarios sobre el asunto. Del mismo modo, se le proporcionará una copia de su respuesta y podrá hacer sus propias observaciones. Redunda en interés de todos los interesados que las reclamaciones se tramiten lo antes posible. Por lo tanto, se le pedirá que presente cualquier observación que desee hacer con respecto a esta respuesta en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que se le haya proporcionado la misma. Si sus observaciones no se reciben en el plazo de 14 días, el examen de la reclamación continuará en ausencia de estas. La persona encargada de decidir al respecto tomará una decisión cuando considere que ha recibido toda la información pertinente. Usted y la persona de la que se quejó serán notificados de esa decisión.

Resultados de las reclamaciones

Si se determina que una reclamación tiene fundamento, nos disculparemos y, en la medida de lo posible, intentaremos corregirla. Asimismo, intentaremos aprender de nuestros errores y utilizar la información que obtengamos para mejorar nuestro servicio.

**Revisión interna de su reclamación**

Puede solicitar una revisión a un funcionario de revisión a fin de determinar la manera en que se tramitó la reclamación

El funcionario de revisión puede determinar la idoneidad de la decisión tomada en el informe de investigación de la reclamación original y decidir:

* Mantenerla en su totalidad;
* Mantenerla en parte;
* No mantenerla;
* Variarla;
* Realizar una nueva recomendación.

**Supervisión del proceso de reclamaciones**

**Funcionario de enlace con el cliente**

La tramitación de las reclamaciones, de conformidad con los procedimientos de la Junta, está sujeta a la supervisión del funcionario de enlace con el cliente de la Junta. El funcionario de enlace con el cliente realizará auditorías periódicas para garantizar que las reclamaciones se tramitan de conformidad con este procedimiento y de manera justa y transparente. En casos excepcionales, cuando compruebe que la reclamación no se ha investigado adecuadamente, podrá ordenar que vuelva a investigarse.

Junta de Asistencia Jurídica,
48-49 North Brunswick Street
Georges Lane
Smithfield
Dublín 7
D07 PE0C
Correo electrónico: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Revisión externa**

**¿Existen otros recursos disponibles para mí?**

La Oficina del Defensor del Pueblo tiene derecho, en determinadas circunstancias, a investigar cualquier acción que emprendamos en el desempeño de nuestras funciones administrativas. Sin embargo, la Oficina del Defensor del Pueblo no tiene derecho a investigar la prestación de servicios jurídicos por parte de los abogados de los centros jurídicos o de abogados particulares que prestan servicios en nuestro nombre.Si presenta alguna queja acerca de los servicios jurídicos que está recibiendo de su abogado, la Oficina del Defensor del Pueblo no desempeña ninguna función.

**Detalles de contacto de la Oficina del Defensor del Pueblo**

Oficina del Defensor del Pueblo,

18 Lower Leeson Street,

Dublín,

D02 HE97

LoCall: 1890 22 30 30

Correo electrónico: Ombudsman@ombudsman.gov.ie

Si es un menor de 18 años, un adulto que conoce a un menor que considera que ha sido tratado injustamente o no está satisfecho con nuestra decisión sobre su reclamación, puede ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Menor. Por ley, la Oficina del Defensor del Menor puede investigar las reclamaciones sobre cualquiera de nuestras acciones o procedimientos administrativos, así como los retrasos o la inacción en la tramitación de las reclamaciones. El Defensor del Menor ofrece un servicio imparcial, independiente y gratuito de tramitación de reclamaciones.

**Detalles de contacto de la Oficina del Defensor del Menor**

Oficina del Defensor del Menor,

52-56 Great Strand Street,

Dublín,

D01 F5P8

Linea gratuita: 1800 20 20 40

Correo electrónico:**ococomplaint@oco.ie**

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

**Mediación familiar**

**¿Qué puedo hacer si deseo presentar una reclamación contra mi mediador o contra el servicio prestado por la oficina de mediación?**

Si desea presentar una reclamación sobre el servicio prestado por su mediador o la oficina de mediación, debe seguir los siguientes pasos:

1. En primer lugar, presente la reclamación al mediador. Tratarán de resolver el asunto lo antes posible y, si es necesario, se reunirán con usted para discutir sus inquietudes.

2. Si todavía no está satisfecho, debe presentar la queja por escrito al director, Mediación Familiar, 48/49 North Brunswick Street, George's Lane, Smithfield, Dublín, D07PE0C. Se entregará una copia de esta carta a la persona sobre la cual se está presentando la reclamación para que haga sus observaciones.

Si el problema sigue sin resolverse, o si su queja está relacionada con un gerente regional de mediación familiar o con el director de mediación familiar, debe enviar la reclamación directamente al oficial de enlace, Junta de Asistencia Jurídica, 48-49 North Brunswick Street, George's Lane, Smithfield, Dublín D07 PE0C.

(Correo electrónico: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie)

**Asistencia jurídica penal**

¿Qué sucede si tengo una reclamación respecto al servicio que me ha prestado un abogado en el marco de uno de los programas de asistencia jurídica penal de la Junta?

La Junta de Asistencia Jurídica cuenta con responsabilidad administrativa en relación con los planes a continuación:

* Plan revisado de asesoramiento jurídico de la comisaría de la Garda.
* Asistencia jurídica - Plan de Emisiones de Custodia.
* Plan de asistencia jurídica ad hoc de la Oficina de Activos Penales.

Sin embargo, la Junta de Asistencia Jurídica no participa directamente en la asignación de representación jurídica en asuntos penales y no tiene competencia para tramitar las reclamaciones contra abogados. Si desea presentar una reclamación en relación con el servicio que le presta un abogado, debe ponerse en contacto con la Sección de Reclamaciones y Relaciones con el Cliente del Colegio de Abogados de Irlanda, Georges Court, George's Lane, Dublín 7 (Tel.: 018798700) o enviar un correo electrónico a complaints@lawsociety.ie. Si desea presentar una reclamación en relación con el servicio que le presta un abogado, debe dirigirse por escrito al secretario, Barristers' Professional Conduct Tribunal, 145/146 Church Street, Dublín, Tel.: 018175011).

**Ley de discapacidad de 2005**

En el caso de las denuncias presentadas en virtud del artículo 38 de la Ley de discapacidad de 2005, la Junta de Asistencia Jurídica ha designado al funcionario de enlace con el cliente como funcionario de investigación a fin de que investigue esas denuncias. Cualquier persona puede presentar una reclamación al funcionario de enlace con el cliente si la Junta no ha cumplido con los artículos 25, 26, 27 ó 28 de la Ley. Las reclamaciones deberán presentarse por escrito al funcionario de enlace con el cliente en la dirección que se indica a continuación.

Junta de Asistencia Jurídica

48-49 North Brunswick Street

Georges Lane

Smithfield

Dublín 7

D07 PE0C

Correo electrónico: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Detalles de contacto de la oficina principal de la Junta**

Junta de Asistencia Jurídica

Quay Street,

Cahirciveen,

Co. Kerry,

V23 RD36

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

**Fax:** (066) 947 1035

**LoCall:** 1890 615 2000

**Correo electrónico:**info@legalaidboard.ie

Sitio web: www.legalaidboard.ie