

法律事務申訴專員(Legal Ombudsman)

在此給予幫助

如果你有投訴，怎麼辦？

法律事務申訴專員可以幫助你解決有關法律服務的投訴

- 你是否對你的律師或律師事務所已經提供的服務不滿意？
- 你是否認為你的律師沒有履行他們所同意進行的工作？對你的電話的回覆速度較慢？或者是在沒有向你作出適當的解釋之下提高了他們的收費？
- 你是否已經告訴了他們這些事宜，但是仍然沒有得到滿意的回答？

本宣傳單向你提供了有關法律事務申訴專員(Legal Ombudsman)以及我們所提供之服務的資訊。其包含了我們可以處理的投訴類型，以及我們所能夠給予幫助的人士和機構。同時還有著一個按步驟行事的指南，幫助你理解本服務部門的工作方式。

我們是一間獨立的機構，并具有解決有關法律服務之投訴的官方權力。我們是完全公正的，並不偏袒任何一方。當我們收到投訴時，我們將查看所有的事實，因此我們可以為相關的每一個人達成一個公平的結果。如果我們決定你所得到的服務是不能令人滿意的，那麼我們可以確保你的律師或律師事務所進行改正。

我們的服務對顧客是免費的。

我們可以幫助解決哪些事宜？

我們可以參與很多不同類型的法律服務投訴，例如律師處理遺囑或家庭事務的方式。如果你在購買或出售房屋或者是在進行個人受傷索賠的時候得到了較差的服務，那麼我們也可以提供幫助。

我們可以查看針對所有類型律師的投訴：律師、出庭律師、獲許可的轉讓律師、工本律師、法律行政人員、公證人、專利律師、商標律師、法律事務所以及提供法律服務的公司。

如果需要知道我們是否可以提供幫助，請與我們聯絡。你將在本宣傳單的背面找到我們的聯絡方式。

誰可以利用我們的服務？

我們的服務是向所有的公眾以及非常小的企業、慈善機構、俱樂部和信托機構開放。

我們更希望你是與我們直接聯絡，但是你可以請求一位朋友、家人或任何他人代表你來與我們聯絡。如果你決定向某人支付費用來作為你的代理人，例如索賠管理公司，那麼你將必須支付他們的費用。

如需檢查我們是否可以提供幫助，請打電話給我們。

如果我們無法給予幫助，怎麼辦？

如果我們無法幫助，那麼我們可以讓你與能夠調查諸如職業失職一類事宜的其他機構取得聯絡。例如，律師管理局(Solicitors Regulation Authority)和律師標準委員會(Bar Standards Board)可以處理在我們權力之外的一些事務。

在此列出了你需要採取的步驟

第1步：告訴你的律師

你有權預期從你的律師那裡獲得最高水準的服務和公平。但是有時會出現一些錯誤。

如果你對你所得到的服務不滿意，請告訴你的律師，因此他們有機會來對事情加以改正。每一位律師都應該說明他們自己的投訴處理程序是如何運作的。因此，請首先向他們詢問此事。

在法律事務申訴專員可以參與進來之前，你必須給予你的律師一個解決你的投訴的機會。在你意識到有問題的時候，儘快地向他們提出你的投訴－不要耽擱太長的時間。

如果你有困難聯絡你的律師，並且不知道如何進行下一步，那麼請聯絡我們。

第2步：給予你的律師解決問題的時間

你應該給你的律師多達8週的時間來解決你的投訴。如果他們在此時間範圍之內沒有解決你的投訴至令你滿意，那麼你可以讓法律事務申訴專員參與進來。

第3步：將你的投訴提交給法律事務申訴專員

在你嘗試了自己與你的律師解決問題之後，你應該儘快地來找我們。如果你對他們的最終答覆不滿意，那麼你有着最多6個月的時間來將你的投訴提交給我們。你的投訴還應該是在問題首次發生之後的12個月內，或者是在你應該合理地意識到存在問題之後的12個月內提交給我們。

當你與我們聯絡的時候，我們將需要你和你律師提供在投訴到達我們這裡之前，對解決投訴所已經採取之步驟的資訊。請保留任何書面通信的副本，以及你可能會對所發生之事及其時間作出的任何記錄。

在你與我們聯絡的時候，如果你有以下資料，那麼將會是有幫助的：

- 相關律師或律師事務所的姓名或名稱以及地址
- 你首次告訴他們有關你的投訴事宜的日期
- 你首次意識到你向他們所投訴之問題的日期
- 你從他們那裡所收到的回覆之詳情

我們可以採取的行動

如果我們同意你的律師的服務是不能令人滿意的，那麼我們可以要求他們：

- 向你道歉
- 返還你可能需要的任何文件
- 如果為你進行更多的工作是可以糾正錯誤的話，那麼就去這麼做
- 退回或減少你的法律費用，或
- 如果你有損失或是得到了極差的對待，那麼向你支付賠償(最多能達到30000英鎊)。

大多數向我們提交的投訴，都可以透過讓每一個人都同意什麼是公平的方式而得到非正式的解決。如果有必要，我們還可以進行正式的調查。但是這會花費更長的時間來完成。

一旦被接受，申訴專員的決定將是最終的。

如何聯絡我們

電話

你可以給我們打電話：**0300 555 0333**

[撥打法律事務申訴專員電話的費用是與撥打普通的以01或02開頭的固網電話號碼相同(手機也是如此)，並且出於培訓和監督之目的而進行錄音]。

我們的工作時間是週一至週五的上午8.30至下午5.30。

如果你是從國外撥打電話，請致電：**+44 121 245 3050**。

我們的文字電話號碼是：**0300 555 1777**。

電子郵件

你也可以給我們寫電子郵件至：**enquiries@legalombudsman.org.uk**

如果你希望了解有關我們和我們工作的更多資訊，請登入：

www.legalombudsman.org.uk

信函

如果你願意，你可以給我們寫信至：

Legal Ombudsman

PO Box 6806

Wolverhampton

WV1 9WJ

如果你需要採用其他語言或是大字印刷、盲文或音頻CD光盤等版式的資訊，請與我們聯絡。