

顧客服務標準



法
援

法律援助署

更詳盡的資料

- 辦公時間
星期一至四
上午八時四十五分至下午一時
下午二時至下午五時四十五分
星期五
上午八時三十分至下午一時
下午二時至下午六時

刑事個案法律援助申請

親臨本署申請：

- 法律援助署刑事組
香港金鐘道66號
金鐘道政府合署25樓

- 辦公時間
星期一至四
上午八時四十五分至下午一時
下午二時至下午五時四十五分
星期五
上午八時三十分至下午一時
下午二時至下午六時

網上服務（民事和刑事法律援助申請）

如你年滿18歲，你可就某些案件透過法律援助電子服務入門網站（入門網站）預先提交資料，然後才正式辦理法律援助申請。詳情請登入本署網頁www.lad.gov.hk的入門網站。



法律援助署出版
政府物流服務署印

06/2024

廣納意見

本署一直致力提高服務水平，力求讓顧客得到最好的服務。歡迎市民就本署的各項服務提出任何寶貴意見和建議，使我們能不斷加以改善。市民可將意見投入設於本署各辦事處的意見箱，亦可填妥我們為你提供服務時派發的問卷，交回本署。

如對本署的服務感到滿意，煩請不吝賜告。任何正面的評語或建設性的建議都會令本署職員感到鼓舞，並且對本署精益求精的服務態度起到積極作用。

更詳盡的資料

市民可參閱本署在各辦事處派發的單張，或透過下列途徑取得更詳盡的資料：

一般查詢

24小時查詢熱線：2537 7677
圖文傳真：2869 0655
互聯網網頁：www.lad.gov.hk
電子郵箱：ladinfo@lad.gov.hk

民事個案法律援助申請

親臨本署申請：

- 法律援助署香港辦事處
香港金鐘道66號
金鐘道政府合署25樓
- 法律援助署九龍分署
九龍旺角聯運街30號
旺角政府合署地下

投訴外委律師或大律師

如你對本署委派的律師或大律師有所不滿，可直接向有關律師或大律師反映。如你對他們的回覆仍感不滿，則可按照本署發給你的記錄卡上所列通訊地址，函請監察你的個案的法律援助律師作出跟進。你亦可致函香港律師會或香港大律師公會，要求調查所屬律師或大律師的專業失當行為。地址如下：

香港律師會 香港中環德輔道中71號 永安集團大廈3樓 電話：2846 0500	香港大律師公會 香港金鐘道38號 高等法院大樓LG2 電話：2869 0210
--	--

申訴專員

如你因本署行政失當有所不滿，可向申訴專員作出投訴。申訴專員會考慮是否對你的投訴作出調查及建議本署採取補救措施。

申訴專員公署的地址如下：

香港干諾道中168-200號
信德中心
招商局大廈30樓
電話：2629 0555

有關拒絕、取消或撤回法律援助事宜

如你對本署拒絕你的法律援助申請，或取消或撤回你的法律援助證書，或要求你繳付分擔費等的決定感到不滿，上述的投訴程序並不適用。

在民事案件方面，你可以就本署的決定提出上訴。本署發給你的法律援助申請結果通知信上會註明上訴的途徑。你的上訴申請會由高等法院司法常務官覆核。如屬終審法院的案件，便會由一個覆核委員會審理。

至於刑事案件，如你的法律援助申請遭拒絕，你可以向法院或法官申請批准法律援助，及/或(如你被控以最高刑罰為終身監禁的危害國家安全的罪行、謀殺罪或《刑事罪行條例》第19條所訂罪行(有暴力的海盜行為))豁免支付分擔費。除非你的法律援助申請與向終審法院提出上訴的案件有關，否則你不能對本署的決定提出上訴。

如你不滿本署批出法律援助

如你認為本署向不合資格的人批出法律援助，可以致函本署行政科的顧客服務主任(地址為香港金鐘道66號金鐘道政府合署27樓法律援助署行政科)。為方便本署考慮你的申述，請在信內盡量提供詳細的資料，說明為何你認為有關人士不應獲批法律援助。由於有些申述可能是出於對法律援助計劃的運作不了解所致，所以本署不會對所有申述都作出調查。此外，如所提供的資料不足或有關申述看來缺乏理據或是出於誤解所致，則本署亦很可能不會進行調查。本署建議你在作出申述前，宜先瀏覽本署網頁或閱讀本署出版的小冊子或單張，以便對本署的服務或法律援助計劃有更深認識。

如不滿本署服務

本署每年處理的民事及刑事法律援助申請約20 000宗，工作繁重，偶爾出錯，在所難免。為求從善如流，遇有這種情況，本署除了即時作出補救外，還會盡力確保日後不會再有同類事情發生。

本署設有完善的投訴機制。一切投訴，均會得到本署重視及公正處理。

如你對本署的服務有任何不滿，並欲作出投訴，可致電或親自約見本署有關組別的顧客服務主任。

此外，你亦可就投訴事宜致函部門投訴主任。地址是香港金鐘道66號金鐘道政府合署27樓法律援助署。

本署的部門投訴主任會作出安排，由有關組別的主管或其他由署長或副署長指派的職員，就投訴進行調查，並向投訴人作出解釋及回覆。如本署認為有需要作出補救措施，回覆中亦會一併作出交代。

如你對答覆仍感不滿，可向本署部門投訴主任再次提出投訴。本署將安排更高職級的職員再作調查，另行回覆。

抱負、使命及信念

抱負

提供高質素的法律援助服務，作為本港法治精神的基石。

使命

本署致力

- 確保所有符合資格接受法律援助的人士不會因欠缺經濟能力而沒法尋求公義。
- 維持高水準的專業工作表現和操守。
- 培養並維繫一支精益求精、積極進取、訓練有素及盡忠職守的工作隊伍。
- 與法律界人士維持緊密合作和聯繫，共同達成本署的抱負。
- 使法援工作盡量配合社會需求。

信念

- 公正獨立
- 凡事悉力以赴
- 講求效率
- 專業精神
- 齊心協力
- 對市民體恤關懷及積極回應

顧客服務標準

法律援助署就審查法援申請所需時間及付款事宜定下服務指標。本署現將服務承諾一併納入顧客服務標準聲明內。一方面讓市民知道本署各項服務的審理時間，另一方面可使部門有效監察及改進服務質素。本署會定期檢討各項標準，務求不斷改善服務，精益求精。



服務標準

本署已制訂標準，藉以量度本署在執行各項主要工作方面的效率：

法援申請

申請類別	審查申請所需的標準時間	服務指標
民事案件	由申請當日起計3個月內	85%
刑事案件 上訴		
- 要求減刑	由申請當日起計2個月內	90%
- 要求推翻 原判	由申請當日起計3個月內	90%
高等法院 原訟法庭/ 區域法院	由申請當日起計10個工 作天內	90%
交付審判 程序	由申請當日起計8個工 作天內	90%

服務標準

向當事人及提供服務人士付款

付款對象	付款所需的標準時間	服務指標
受助人	中期付款 在收到有關款項及/或外 委律師估計的訟費通知後 (以適用者為準)1個月內 支付。	95%
	餘款 在全部的訟費及代支費用 獲有關方面同意，以及 收受應付予受助人和法律 援助署的全部款項後6個 星期內支付。	95%
律師/專家/ 其他人士	預支款項 在收到帳單後6個星期內 支付。	95%
	餘款 所有訟費及代支費用獲 有關方面同意後，或在收 妥應付予受助人和法律 援助署的全部款項後 (以較後日期為準)6個星期 內支付。	95%

服務標準

函件

市民來信將在接獲日期起計10天內回覆；如情況不許可，亦得在10天內給予初步回覆。

投訴

對於市民的投訴，本署致力在接獲日期起計30天內完成調查，並將結果通知投訴人。

上訴(只限民事訴訟)

本署會協助不服本署決定的民事法律援助申請人提出上訴，並安排聆訊日期。除緊急上訴聆訊外，本署將於聆訊前至少3個工作天，向高等法院司法常務官或覆核委員會及上訴人以書面說明拒絕批出法援的理由。

顧客服務

法律援助署竭誠為市民提供快捷妥善的法援服務。

如你對你的法援申請或個案處理有任何疑慮，本署顧客服務組的職員會樂意效勞為你解答。本署發給你的記錄卡上會有負責處理你的個案的職員姓名及聯絡電話號碼。

一般而言，大多數的問題可透過書面或電話得到快捷及妥善處理。不過，如欲與負責個案的人員面晤，而本署亦認為面晤有助解決問題，則本署將盡量作出安排。

如欲查詢各項服務詳情，市民可於辦公時間內致電本署或可隨時致電24小時開放的查詢熱線(見第11頁)。