

顾客服务标准



更 详 尽 的 资 料

- 办公时间
星期一至四
上午八时四十五分至下午一时
下午二时至下午五时四十五分
星期五
上午八时三十分至下午一时
下午二时至下午六时

刑事个案法律援助申请

亲临本署申请：

- 法律援助署刑事组
香港金钟道66号
金钟道政府合署25楼

- 办公时间
星期一至四
上午八时四十五分至下午一时
下午二时至下午五时四十五分
星期五
上午八时三十分至下午一时
下午二时至下午六时

网上服务（民事和刑事法律援助申请）

如你年满十八岁，你可就某些案件透过法律援助电子服务入门网站（入门网站）预先提交资料，然后才正式办理法援申请。详情请登入本署网页www.lad.gov.hk的入门网站。



广 纳 意 见

本署一直致力提高服务水平，力求让顾客得到最好的服务。欢迎市民就本署的各项服务提出任何宝贵意见和建议，使我们能不断加以改善。市民可将意见投入设于本署各办事处的意见箱，亦可填妥我们为你提供服务时派发的问卷，交回本署。

如对本署的服务感到满意，烦请不吝赐告。任何正面的评语或建设性的建议都会令本署职员感到鼓舞，并且对本署精益求精的服务态度起到积极作用。

更 详 尽 的 资 料

市民可参阅本署在各办事处派发的单张，或透过下列途径取得更详尽的资料：

一般查询

24小时查询热线：2537 7677
图文传真：2869 0655
互联网网页：www.lad.gov.hk
电子邮箱：ladinfo@lad.gov.hk

民事个案法律援助申请

亲临本署申请：

- 法律援助署香港办事处
香港金钟道66号
金钟道政府合署25楼
- 法律援助署九龙分署
九龙旺角联运街30号
旺角政府合署地下

投 诉 外 委 律 师 或 大 律 师

如你对本署委派的律师或大律师有所不满，可直接向有关律师或大律师反映。如你对他们的回覆仍感不满，则可按照本署发给你的记录卡上所列通讯地址，函请监察你的个案的法律援助律师作出跟进。你亦可致函香港律师会或香港大律师公会，要求调查所属律师或大律师的专业失当行为。地址如下：

香港律师会	香港大律师公会
香港中环德辅道中71号	香港金钟道38号
永安集团大厦三楼	高等法院大楼LG2
电话：2846 0500	电话：2869 0210

申 诉 专 员

如你因本署行政失当有所不满，可向申诉专员作出投诉。申诉专员会考虑是否对你的投诉作出调查及建议本署采取补救措施。

申诉专员公署的地址如下：

香港干诺道中168-200号
信德中心
招商局大厦30楼
电话：2629 0555

有 关 拒 绝 、 取 消 或 撤 回 法 援 事 宜

如你对本署拒绝你的法援申请，或取消或撤回你的法援证书，或要求你缴付分担费等的决定感到不满，上述的投诉程序并不适用。

在民事案件方面，你可以就本署的决定提出上诉。本署发给你的法援申请结果通知信上会注明上诉的途径。你的上诉申请会由高等法院司法常务官覆核。如属终审法院的案件，便会由一个覆核委员会审理。

至于刑事案件，如你的法援申请遭拒绝，你可以向法院或法官申请批准法律援助，及/或(如你被控以最高刑罚为终身监禁的危害国家安全的罪行、谋杀罪或《刑事罪行条例》第19条所订罪行(有暴力的海盗行为))豁免支付分担费。除非你的法律援助申请与向终审法院提出上诉的案件有关，否则你不能对本署的决定提出上诉。

如 你 不 满 本 署 批 出 法 援

如你认为本署向不合格的人批出法律援助，可以致函本署行政科的顾客服务主任(地址为香港金钟道66号金钟道政府合署27楼法律援助署行政科)。为方便本署考虑你的申述，请在信内尽量提供详细的资料，说明为何你认为有关人士不应获批法援。由于有些申述可能是出于对法律援助计划的运作不了解所致，所以本署不会对所有申述都作出调查。此外，如所提供的资料不足或有关申述看来缺乏理据或是出于误解所致，则本署亦很可能不会进行调查。本署建议你在作出申述前，宜先浏览本署网页或阅读本署出版的小册子或单张，以便对本署的服务或法律援助计划有更深认识。

如 不 满 本 署 服 务

本署每年处理的民事及刑事法援申请多达20 000宗以上。工作繁重，偶尔出错，在所难免。为求从善如流，遇有这种情况，本署除了即时作出补救外，还会尽力确保日后不会再有同类事情发生。

本署设有完善的投诉机制。一切投诉，均会得到本署重视及公正处理。

如你对本署的服务有任何不满，并欲作出投诉，可致电或亲自约见本署有关组别的顾客服务主任。

此外，你亦可就投诉事宜致函部门投诉主任。地址是香港金钟道66号金钟道政府合署27楼法律援助署。

本署的部门投诉主任会作出安排，由有关组别的主管或其他由署长或副署长指派的职员，就投诉进行调查，并向投诉人作出解释及回覆。如本署认为有需要作出补救措施，回覆中亦会一并作出交代。

如你对答覆仍感不满，可向本署部门投诉主任再次提出投诉。本署将安排更高职级的职员再作调查，另行回覆。

抱 负 、 使 命 及 信 念

抱 负

提供高质素的法律援助服务，作为本港法治精神的基石。

使 命

- 本署致力
- 确保所有符合资格接受法律援助的人士不会因欠缺经济能力而没法寻求公义。
 - 维持高水准的专业工作表现和操守。
 - 培养并维系一支精益求精、积极进取、训练有素及尽忠职守的工作队伍。
 - 与法律界人士维持紧密合作和联系，共同达成本署的抱负。
 - 使法援工作尽量配合社会需求。

信 念

- 公正独立
- 凡事悉力以赴
- 讲求效率
- 专业精神
- 齐心协力
- 对市民体恤关怀及积极回应

顾 客 服 务 标 准

法律援助署就审查法援申请所需时间及付款事宜定下服务指标。本署现将服务承诺一并纳入顾客服务标准声明内。一方面让市民知道本署各项服务的审理时间，另一方面可使部门有效监察及改进服务质素。本署会定期检讨各项标准，务求不断改善服务，精益求精。



服 务 标 准

本署已制订标准，藉以量度本署在执行各项主要工作方面的效率：

法 援 申 请

申请类别	审查申请所需的标准时间	服务指标
民事案件	由申请当日起计3个月内	85%
刑事案件		
上诉		
- 要求减刑	由申请当日起计2个月内	90%
- 要求推翻原判	由申请当日起计3个月内	90%
高等法院 原讼法庭/ 区域法院	由申请当日起计10个工作日	90%
交付审判 程序	由申请当日起计8个工作日	90%

服 务 标 准

向当事人及提供服务人士付款

付款对象	付款所需的标准时间	服务指标
受助人	中期付款 在收到有关款项及/或外委律师估计的讼费通知后(以适用者为准)1个月内支付。	95%
	馀款 在全部的讼费及代支费用获有关方面同意，以及收妥应付予受助人和法律援助署的全部款项后6个星期内支付。	95%
律师/专家/ 其他人士	预支款项 在收到帐单后6个星期内支付。	95%
	馀款 所有讼费及代支费用获有关方面同意后，或在收妥应付予受助人和法律援助署的全部款项后(以较后日期为准)6个星期内支付。	95%

服 务 标 准

函 件

市民来信将在接获日期起计10天内回覆；如情况不许可，亦得在10天内给予初步回覆。

投 诉

对于市民的投诉，本署致力在接获日期起计30天内完成调查，并将结果通知投诉人。

上 诉(只 限 民 事 诉 讼)

本署会协助不服本署决定的民事法律援助申请人提出上诉，并安排聆讯日期。除紧急上诉聆讯外，本署将于聆讯前至少3个工作日，向高等法院司法常务官或覆核委员会及上诉人以书面说明拒绝批出法援的理由。

顾 客 服 务

法律援助署竭诚为市民提供快捷妥善的法援服务。

如你对你的法援申请或个案处理有任何疑问，本署顾客服务组的职员会乐意效劳为你解答。本署发给你的记录卡上会有负责处理你的个案的职员姓名及联络电话号码。

一般而言，大多数的问题可透过书面或电话得到快捷及妥善处理。不过，如欲与负责个案的人员面晤，而本署亦认为面晤有助解决问题，则本署将尽量作出安排。

如欲查询各项服务详情，市民可于办公时间内致电本署或可随时致电二十四小时开放的查询热线(见第十一页)。