

# 第4章

## 顾客服务



# 第4章 顾客服务

本署致力建立和维持一支积极主动、体恤关怀和迅速回应顾客需要的队伍，透过以客为本的服务文化，努力不懈，精益求精，提供优质的法律援助服务。

## 服务承诺

### 审批申请

在二〇二〇年，本署完成审批各项申请的实际表现详列如下：

申请类别	审批申请所需的标准时间	服务指标	二〇二〇年的实际表现
民事法援案件	由申请日期起计3个月内	85%	86%
刑事法援上诉案件			
- 上诉要求减刑	由申请日期起计2个月内	90%	83%
- 上诉推翻判罪	由申请日期起计3个月内	90%	93%
高等法院原讼法庭／ 区域法院案件	由申请日期起计10个工作天内	90%	74%
交付审判程序	由申请日期起计8个工作天内	90%	67%

## 向法援受助人及提供服务者支付款项

在二〇二〇至二一年度，本署向律师／专家／其他人士支付的费用为9.531亿元，而向法援受助人支付的款项则为12.112亿元。年内，各项付款服务的表现均超出所订的服务承诺，详情如下：

付款对象	付款所需的标准时间	服务指标	二〇二〇年的实际表现
受助人	<b>中期付款</b> 在收到受助人应收的款项及／或外委律师估计的讼费额通知后（以适用者为准）1个月内支付。	95%	99%
	<b>余款</b> 在全部讼费及代支费用获有关方面同意后，以及收妥受助人和法律援助署署长应收的全部款项的日期起计6个星期内支付。	95%	99%
律师／ 专家／ 其他人士	<b>预支款项</b> 在收到帐单后6个星期内支付。	95%	99%
	<b>余款</b> 所有讼费及代支费用获有关方面同意后，或在收妥受助人和法律援助署署长应收的全部款项的日期（以较后者为准）起计6个星期内支付。	95%	99%



## 按开支性质划分的法律援助讼费分析

开支性质	二〇一九至二〇年度 (百万元)	二〇二〇至二一年度 (百万元)
律师费用	648.0	547.3
大律师费用	337.3	279.5
医生费用	9.1	8.5
对讼人讼费	65.4	50.8
其他(注)	74.0	67.0
<b>总计</b>	<b>1,133.8</b>	<b>953.1</b>

注：开支包括土地及公司查册开支、法庭费用及讼费评定费用、讼费草拟人员费用、专家费用、影印费用、银行费用及杂项开支。

## 顾客意见

为提升本署向公众提供的服务，本署定期进行全面问卷调查，以收集顾客对本署提供的各项服务的意见，包括法援申请和审批程序，以及署内律师的诉讼服务。收集方式包括即场向顾客收集意见或以邮递方式进行问卷调查。至于选用何种方式，则视乎与顾客接触的途径、个案的处理阶段，以及所提供的服务种类。年内，整体顾客服务的满意程度维持于高水平。显示顾客意见调查主要结果的图表载于 [附录 2](#)。

## 顾客服务措施

### 查询、投诉及陈述

本署十分重视处理顾客查询、投诉及陈述的工作。顾客所关注的事情及提出的意见，有助本署提升服务质素及妥善履行法定职责。部门顾客服务经理由高级首长级人员担任，定期与助理顾客服务经理和主任开会，检讨市民对本署服务的意见，并建议所需的跟进工作。

## 投诉

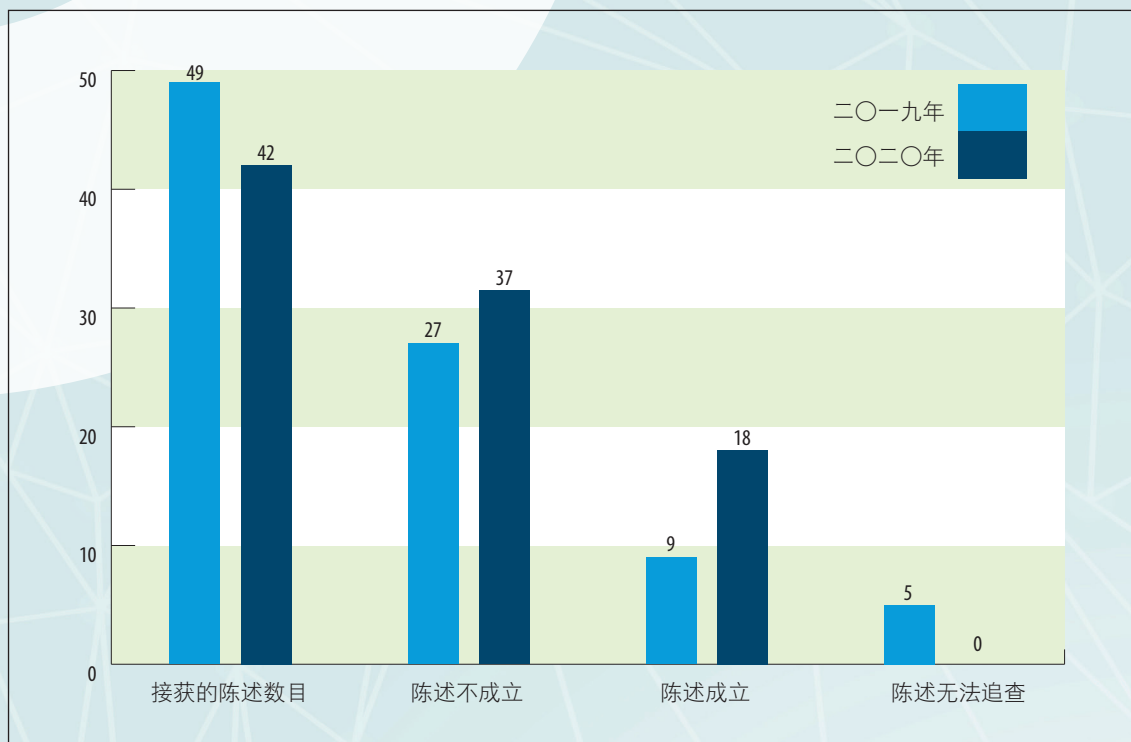
助理署长(政策及发展)是本署指派的投诉统筹主任，负责统筹处理部门接获的所有投诉。市民可亲身或透过电话向有关组别的顾客服务主任投诉，或透过邮递、电邮或传真，以书面形式向本署提出。本署会按照部门既定的投诉处理机制处理所有接获的投诉，有关机制符合政府的一般处理投诉指引。本署会不偏不倚、迅速调查和处理所有投诉。一般而言，本署会在接获投诉后10天内给予初步回复，并在30天内给予具体回复。

## 陈述

申请人必须通过经济审查及案情审查，方可符合资格获得法律援助。任何人如认为个别受助人的经济状况及／或案情不应获批法援，可以书面形式向本署说明原因。本署的申请及审查科负责复检市民就受助人的案情而认为署方不应批予法援所提出的陈述。特别职务及研究小组则负责调查市民就受助人的经济状况而认为不应获批法援的陈述。本署已印制小册子说明调查机制及解答常见问题，详情可浏览 [https://www.lad.gov.hk/chs/documents/ppr/publication/Not\\_Happy\\_sc.pdf](https://www.lad.gov.hk/chs/documents/ppr/publication/Not_Happy_sc.pdf)。

年内，特别职务及研究小组共接获42份就受助人的经济状况而反对本署给予法援的陈述，并完成了55宗个案调查。本署把17宗个案转交警方作进一步调查，以确定受助人有否触犯《法律援助条例》（第91章）第23条的罪行，而其中14宗需要确定受助人有否亦触犯《盗窃罪条例》（第210章）第18A条及／或《刑事罪行条例》（第200章）第36条的罪行。

## 在二〇一九年和二〇二〇年接获针对受助人经济状况的陈述数目及调查结果如下：



## 法律援助署电话热线服务 — 交互式语音回应系统

透过本署的电话热线，市民可快捷方便地取得法援服务的资讯。热线查询服务提供广东话、普通话及英语录音，讲解法律援助服务各个范畴的资讯，市民较常查询的范畴包括民事及刑事法律援助的申请程序和资格准则，以及受助人分担案件讼费的责任等。在办公时间内，市民亦可向本署人员查询关于法律援助的事宜，以了解更多资讯。