

# 第4章

## 顧客服務



## 第4章 顧客服務

本署致力建立和維持一支積極主動、體恤關懷和迅速回應顧客需要的隊伍，透過以客為本的服務文化，努力不懈，精益求精，提供優質的法律援助服務。

### 服務承諾

#### 審批申請

在二〇二〇年，本署完成審批各項申請的實際表現詳列如下：

申請類別	審批申請所需的標準時間	服務指標	二〇二〇年的實際表現
民事法援案件	由申請日期起計3個月內	85%	86%
刑事法援上訴案件			
- 上訴要求減刑	由申請日期起計2個月內	90%	83%
- 上訴推翻判罪	由申請日期起計3個月內	90%	93%
高等法院原訟法庭／ 區域法院案件	由申請日期起計10個工作天內	90%	74%
交付審判程序	由申請日期起計8個工作天內	90%	67%

## 向法援受助人及提供服務者支付款項

在二〇二〇至二一年度，本署向律師／專家／其他人士支付的費用為9.531億元，而向法援受助人支付的款項則為12.112億元。年內，各項付款服務的表現均超出所訂的服務承諾，詳情如下：

付款對象	付款所需的標準時間	服務指標	二〇二〇年的實際表現
受助人	<b>中期付款</b> 在收到受助人應收的款項及／或外委律師估計的訟費額通知後（以適用者為準）1個月內支付。	95%	99%
	<b>餘款</b> 在全部訟費及代支費用獲有關方面同意後，以及收妥受助人和法律援助署署長應收的全部款項的日期起計6個星期內支付。	95%	99%
律師／ 專家／ 其他人士	<b>預支款項</b> 在收到帳單後6個星期內支付。	95%	99%
	<b>餘款</b> 所有訟費及代支費用獲有關方面同意後，或在收妥受助人和法律援助署署長應收的全部款項的日期（以較後者為準）起計6個星期內支付。	95%	99%



## 按開支性質劃分的法律援助訟費分析

開支性質	二〇一九至二〇年度 (百萬元)	二〇二〇至二一年度 (百萬元)
律師費用	648.0	547.3
大律師費用	337.3	279.5
醫生費用	9.1	8.5
對訟人訟費	65.4	50.8
其他(註)	74.0	67.0
<b>總計</b>	<b>1,133.8</b>	<b>953.1</b>

註：開支包括土地及公司查冊開支、法庭費用及訟費評定費用、訟費草擬人員費用、專家費用、影印費用、銀行費用及雜項開支。

## 顧客意見

為提升本署向公眾提供的服務，本署定期進行全面問卷調查，以收集顧客對本署提供的各項服務的意見，包括法援申請和審批程序，以及署內律師的訴訟服務。收集方式包括即場向顧客收集意見或以郵遞方式進行問卷調查。至於選用何種方式，則視乎與顧客接觸的途徑、個案的處理階段，以及所提供的服務種類。年內，整體顧客服務的滿意程度維持於高水平。顯示顧客意見調查主要結果的圖表載於 [附錄 2](#)。

## 顧客服務措施

### 查詢、投訴及陳述

本署十分重視處理顧客查詢、投訴及陳述的工作。顧客所關注的事情及提出的意見，有助本署提升服務質素及妥善履行法定職責。部門顧客服務經理由高級首長級人員擔任，定期與助理顧客服務經理和主任開會，檢討市民對本署服務的意見，並建議所需的跟進工作。

## 投訴

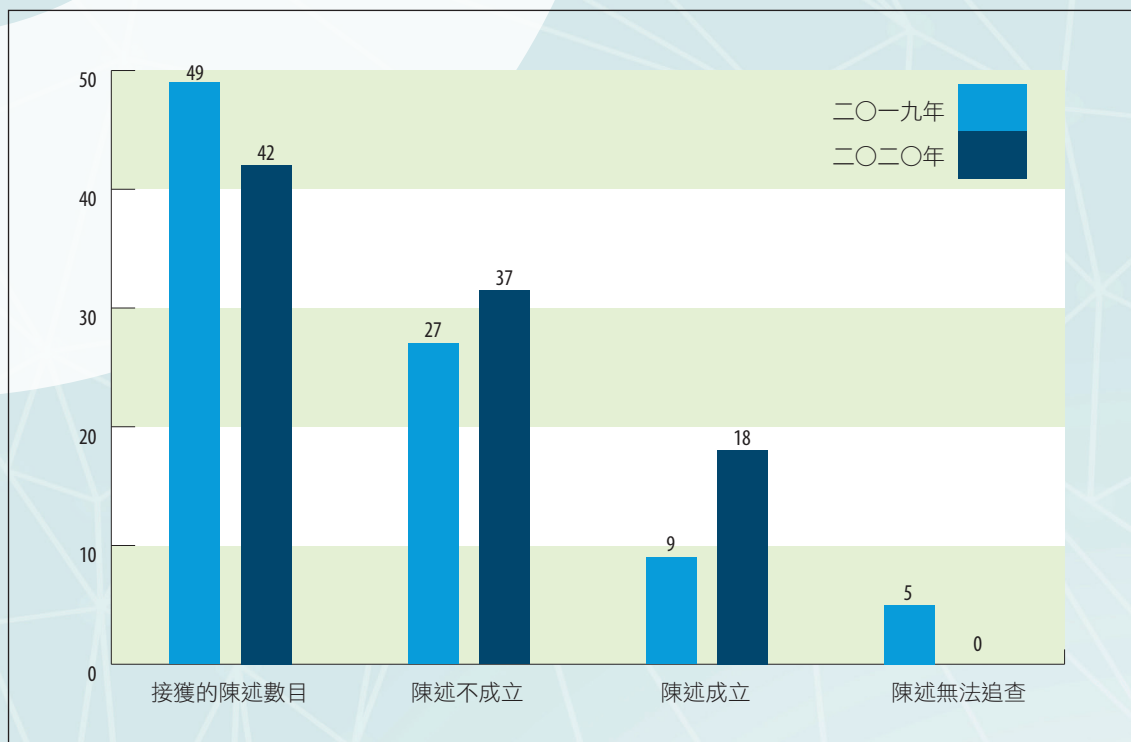
助理署長(政策及發展)是本署指派的投訴統籌主任，負責統籌處理部門接獲的所有投訴。市民可親身或透過電話向有關組別的顧客服務主任投訴，或透過郵遞、電郵或傳真，以書面形式向本署提出。本署會按照部門既定的投訴處理機制處理所有接獲的投訴，有關機制符合政府的一般處理投訴指引。本署會不偏不倚、迅速調查和處理所有投訴。一般而言，本署會在接獲投訴後10天內給予初步回覆，並在30天內給予具體回覆。

## 陳述

申請人必須通過經濟審查及案情審查，方可符合資格獲得法律援助。任何人如認為個別受助人的經濟狀況及／或案情不應獲批法援，可以書面形式向本署述明原因。本署的申請及審查科負責覆檢市民就受助人的案情而認為署方不應批予法援所提出的陳述。特別職務及研究小組則負責調查市民就受助人的經濟狀況而認為不應獲批法援的陳述。本署已印製小冊子說明調查機制及解答常見問題，詳情可瀏覽 [http://www.lad.gov.hk/chi/documents/ppr/publication/Not\\_Happy\\_tc.pdf](http://www.lad.gov.hk/chi/documents/ppr/publication/Not_Happy_tc.pdf)。

年內，特別職務及研究小組共接獲42份就受助人的經濟狀況而反對本署給予法援的陳述，並完成了55宗個案調查。本署把17宗個案轉交警方作進一步調查，以確定受助人有否觸犯《法律援助條例》（第91章）第23條的罪行，而其中14宗需要確定受助人有否亦觸犯《盜竊罪條例》（第210章）第18A條及／或《刑事罪行條例》（第200章）第36條的罪行。

在二〇一九年和二〇二〇年接獲針對受助人經濟狀況的陳述數目及調查結果如下：



## 法律援助署電話熱線服務 — 交互式話音回應系統

透過本署的電話熱線，市民可快捷方便地取得法援服務的資訊。熱線查詢服務提供廣東話、普通話及英語錄音，講解法律援助服務各個範疇的資訊，市民較常查詢的範疇包括民事及刑事法律援助的申請程序和資格準則，以及受助人分擔案件訟費的責任等。在辦公時間內，市民亦可向本署人員查詢關於法律援助的事宜，以了解更多資訊。