

第4章

顾客服务



本署致力建立并维持一支积极主动、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（“法援”）服务。

服务承诺

审批申请

在二〇二五年，本署就完成审批各项申请所订立的指标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	二〇二五年的实际表现
民事法援案件	由申请日期起计3个月内	85%	89%
刑事法援案件			
— 上诉要求减刑	由申请日期起计2个月内	90%	84%
— 上诉推翻定罪	由申请日期起计3个月内	90%	90%
高等法院原讼法庭／ 区域法院审讯	由申请日期起计10个工作天内	90%	98%
交付审判程序	由申请日期起计8个工作天内	90%	97%

向受助人及服务人士支付款项

在二〇二五至二六年度，本署向律师／专家／其他人士支付的费用为10.034亿元，而向法援受助人支付的款项则为9.010亿元。年内，本署各项付款服务的表现均超出所订的服务指标，详情如下：

付款对象	付款所需的标准时间	服务指标	二〇二五年的实际表现
受助人	中期付款 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（以适用者为准）后1个月内支付。	95%	98%
	余款 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	预支款项 在收到帐单后6个星期内支付。	95%	99%
	余款 在全部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%

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，以收集顾客对本署各项法援服务的意见，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，顾客对本署服务的整体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](#)。

幸运地申请到又得到你们的帮助，此时顿觉得人生有点希望及人间温暖！……成功与否，我亦得到你们同事细心聆听我的声音和亲切的不气馁工作精神和帮忙，使事件好不容易地完成，我真的要亲口／亲笔的说声多谢！……多谢你们忠诚努力帮助别人的精神。

感谢贵署对本人的紧急个案援助申请的重视及为个案作出了短时间的迅速处理。特别感谢……尤律师对本人的申请和诉求……给予了支持和宝贵的援助，让本人能在家事法庭的诉讼中有法律支援。

Miss Yu has been very kind, helpful, responsible, attentive and deals with the applicants seriously.....

在整个过程中，郑小姐不仅专业而且耐心，始终以细心周到的态度为我解答疑问、提供建议，让我感到安心和信任。她的帮助对我意义重大，再次衷心感谢她的付出。

在此感谢及赞扬阮女士在过去三个月就本人申请法律援助的帮忙。阮女士在整个会面过程中非常专业，令我很窝心。

Very professional and efficient in handling my concern. I am so thankful!

You're making a real difference in the lives of those with need it most, and that's something to be proud of..... appreciated.

Thank you so much for the good service and being kind every time.....

Ms Tsang, Thanks to your effective co-ordination throughout the process..... your extended patience & consideration are highly appreciated.

多谢法律援（援）助署的帮助，给予一个合理的讼费金额……特别鸣谢负责本人案件的律师、讼费小组成员马小姐以及金小姐。

收到您们帮忙之下而收到的部（分）款项，收到的那刻非常感激，也呈现出您们需要处理厚厚的文件，真的不容易。辛苦您们了！明白大家生活当中都会有不如意的事发生，希望大家都会真心珍惜身边曾经帮忙过的人……再次感谢您们带来的支持和温暖。

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。审视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，检视市民对本署服务的意见，并建议所需的跟进工作。

投诉

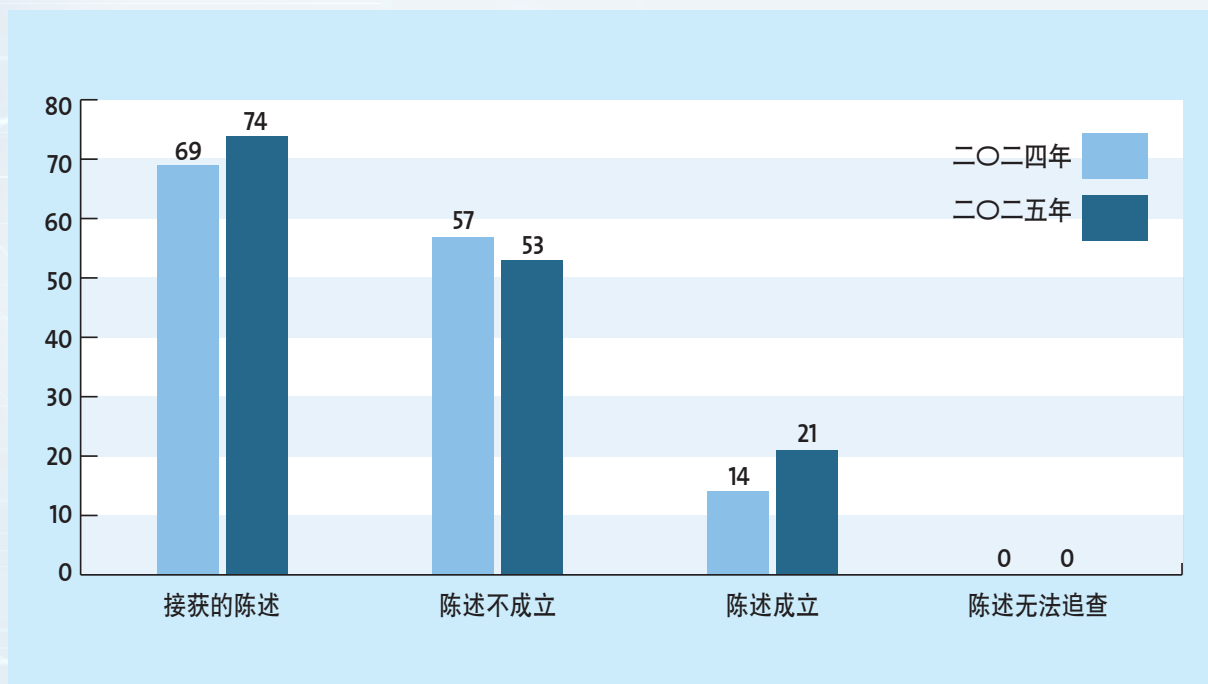
法律援助署助理署长（政策及发展）是本署指派的投诉统筹主任，负责统筹处理部门接获的所有投诉。市民可亲身或透过电话向有关组别的顾客服务主任作出投诉，或透过邮递、电邮或传真，以书面形式向本署作出投诉。本署会按照部门既定的投诉处理机制处理所有接获的投诉，有关机制符合政府的一般处理投诉指引。本署会不偏不倚、迅速调查和处理所有投诉。一般而言，本署会在接获投诉后十天内给予认收回复，并在30天内给予具体回复。

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援。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。申请及审查科负责覆检市民就受助人的案情而反对本署批予法援的陈述。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反对本署批予法援的陈述。本署已印制小册子说明调查机制及解答常见问题，详情请浏览 http://www.lad.gov.hk/chs/documents/ppr/publication/Not_Happy_sc.pdf。

年内，特别职务及研究小组接获74份有关市民就受助人的经济状况而反对本署批予法援的陈述，并完成了74宗个案的调查。本署把6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、《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。

在二〇二四年和二〇二五年接获针对受助人经济状况的陈述数目及调查结果如下：



法援署电话热线服务 — 互动式语音回应系统

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，讲解法援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援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援的事宜，以了解更多资讯。