

第4章

顧客服務



本署致力建立並維持一支積極主動、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（“法援”）服務。

服務承諾

審批申請

在二〇二五年，本署就完成審批各項申請所訂立的指標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	二〇二五年的實際表現
民事法援案件	由申請日期起計3個月內	85%	89%
刑事法援案件			
— 上訴要求減刑	由申請日期起計2個月內	90%	84%
— 上訴推翻定罪	由申請日期起計3個月內	90%	90%
高等法院原訟法庭／區域法院審訊	由申請日期起計10個工作天內	90%	98%
交付審判程序	由申請日期起計8個工作天內	90%	97%

向受助人及提供服務人士支付款項

在二〇二五至二六年度，本署向律師／專家／其他人士支付的費用為10.034億元，而向法援受助人支付的款項則為9.010億元。年內，本署各項付款服務的表現均超出所訂的服務指標，詳情如下：

付款對象	付款所需的標準時間	服務指標	二〇二五年的實際表現
受助人	中期付款 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（以適用者為準）後1個月內支付。	95%	98%
	餘款 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	預支款項 在收到帳單後6個星期內支付。	95%	99%
	餘款 在全部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%

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，以收集顧客對本署各項法援服務的意見，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，顧客對本署服務的整體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](#)。

幸運地申請到又得到你們的幫助，此時頓覺得人生有點希望及人間溫暖！……成功與否，我亦得到你們同事細心聆聽我的聲音和親切的不氣餒工作精神和幫忙，使事件好不容易地完成，我真的要親口／親筆的說聲多謝！……多謝你們忠誠努力幫助別人的精神。

感謝貴署對本人的緊急個案援助申請的重視及為個案作出了短時間的迅速處理。特別感謝……尤律師對本人的申請和訴求……給予了支持和寶貴的援助，讓本人能在家事法庭的訴訟中有法律支援。

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

在整個過程中，鄭小姐不僅專業而且耐心，始終以細心周到的態度為我解答疑問、提供建議，讓我感到安心和信任。她的幫助對我意義重大，再次衷心感謝她的付出。

在此感謝及贊揚阮女士在過去三個月就本人申請法律援助的幫忙。阮女士在整個會面過程中非常專業，令我很窩心。

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.

多謝法律援（援）助署的幫助，給予一個合理的訟費金額……特別鳴謝負責本人案件的律師、訟費小組成員馬小姐以及金小姐。

收到您們幫忙之下而收到的部（分）款項，收到的那刻非常感激，也呈現出您們需要處理厚厚的文件，真的不容易。辛苦您們了！明白大家生活當中都會有不如意的事發生，希望大家都會真心珍惜身邊曾經幫忙過的人……再次感謝您們帶來的支持和溫暖。

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。審視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，檢視市民對本署服務的意見，並建議所需的跟進工作。

投訴

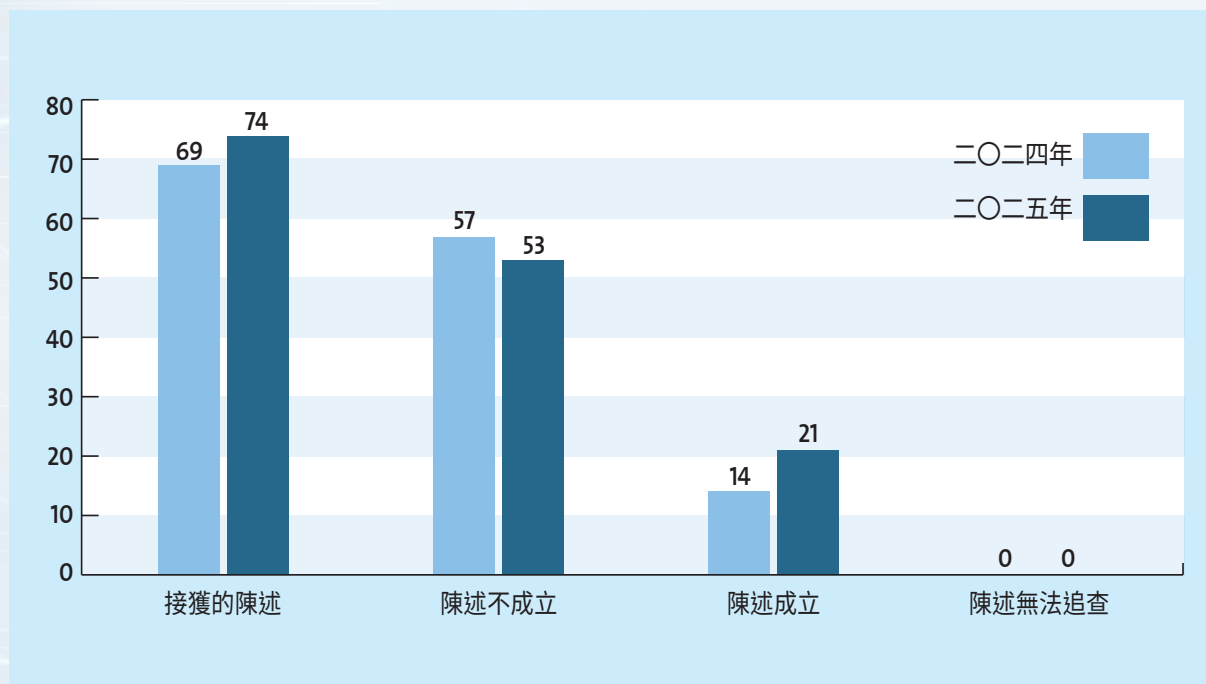
法律援助署助理署長（政策及發展）是本署指派的投訴統籌主任，負責統籌處理部門接獲的所有投訴。市民可親身或透過電話向有關組別的顧客服務主任作出投訴，或透過郵遞、電郵或傳真，以書面形式向本署作出投訴。本署會按照部門既定的投訴處理機制處理所有接獲的投訴，有關機制符合政府的一般處理投訴指引。本署會不偏不倚、迅速調查和處理所有投訴。一般而言，本署會在接獲投訴後十天內給予認收回覆，並在30天內給予具體回覆。

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援。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。申請及審查科負責覆檢市民就受助人的案情而反對本署批予法援的陳述。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反對本署批予法援的陳述。本署已印製小冊子說明調查機制及解答常見問題，詳情請瀏覽 http://www.lad.gov.hk/chi/documents/ppr/publication/Not_Happy_tc.pdf。

年內，特別職務及研究小組接獲74份有關市民就受助人的經濟狀況而反對本署批予法援的陳述，並完成了74宗個案的調查。本署把6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、《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。

在二〇二四年和二〇二五年接獲針對受助人經濟狀況的陳述 數目及調查結果如下：



法援署電話熱線服務 — 互動式話音回應系統

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，講解法援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援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援的事宜，以了解更多資訊。