

## કાનૂને લગતા ઓમ્બડસમેન (Legal Ombudsman)

### મદદરૂપ બનવા અહીંયા છીએ (Here to help)

કાનૂની સેવાઓ (સર્વિસીસ) વિષેની તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં ધ લીગલ ઓમ્બડસમેન (**The Legal Ombudsman**) તમને મદદરૂપ બની શકે

અમે શું કરીએ છીએ

ધ લીગલ ઓમ્બડસમેન કાયદા – કાનૂની સેવાઓ વિષેની ફરિયાદનો ઉકેલ લાવે છે. એવું કદાચ બની શકે કે તમારી સાથે તેઓ જે માટે સહમત થયા હોય તેમાં તમારા વકીલ નિષ્ફળ ગયા હોય, કદાચ પ્રતિભાવ આપવામાં ધીરા કે ધીમા થયા હોય, અથવા ખુલાસો કર્યા વગર તેઓના ચાર્જીસમાં વધારો કર્યો હોય. તમારા વિચાર મૂજબ તમને કદાચ વાજબી કારણ વગર કાનૂની સેવાઓની ના પાડી હોય અથવા તમારી ઈચ્છા ન હોય તેવી સેવાઓ સ્વીકારવામાં તમારા ઉપર દબાણ કરવામાં આવ્યું હોય.

અમે તમારી ફરિયાદની ઝીણવટભરી તપાસ કરી અને કોઈ એક વાજબી પરિણામ લાવવા બધીજ હકીકત- બીનાની તપાસ કરીશું. અમે નિષ્પક્ષ, તટસ્થ રહી અને કોઈનો પક્ષ લેતા નથી. જો અમે એવો નિર્ણય કરીએ કે તમને મળેલ સેવા – સર્વિસ ગેરવાજબી હતી તો, અમે ખાતરી કરીશું કે તમારા વકીલ અથવા વકીલની ફર્મ કે પેઢી તે યોગ્ય કરી આપે.

અમારી સર્વિસીસ કે સેવાઓ ગ્રાહકો કે ઉપભોક્તા માટે મફત હોય છે.

અમે કયા મુદ્દા કે વિષયોનો ઉકેલ લાવવામાં મદદરૂપ બની શકીએ?

અમે ઘણા બધા પ્રકારોની કાનૂની સેવાઓની ફરિયાદોની તપાસ કરી શકીએ, જેમકે તમારા વીલ કે વસિયતનામા અથવા કોઈ કૌટુંબિક વિષય વિષે અથવા જ્યારે તમે ઘર વેચ્યું અથવા ખરીદ્યું હોય ત્યારે તમને મળેલ અપૂરતી (પુઅર) સેવા, અથવા કોઈ વ્યક્તિગત – હાનિ- નુકસાનનો કલેમ કર્યો હોય, ત્યારે તમારા વકીલે જે રીતે વ્યવહાર કર્યો હોય તે માટે.

અમે બધાજ પ્રકારોના વકીલો: સોલિસિટર્સ, બેરિસ્ટર્સ, લાઈસન્સ કનવેયન્સ (મિલકતની માલિકીમાં હેરફેર- તબદીલીના દસ્તાવેજો), કોસ્ટ (ખર્ચ માટેના) વકીલો, લીગલ એક્ઝેક્યુટિવ્સ, નોટરિઝ, પેરન્ટ એટર્નિઝ, ટ્રેઈડ માર્ક એટર્નિઝ, લો ફર્મ્સ, અને કંપનીઓ, કે જે કાનૂની સેવાઓ પૂરી પાડતા હોય તેઓની ફરિયાદોની તપાસ કરીએ છીએ.

અમે મદદરૂપ બની શકીએ કે નહિ તેની માહિતી મેળવવા, કૃપા કરી આ પત્રિકાની પાછળ આપવામાં આવેલ સંપર્કોની વિગતોનો ઉપયોગ કરી અમારો સંપર્ક કરો.

LEGAL  
OMBUDSMAN

અમારી સેવાઓનો કોણ ઉપયોગ કરી શકે?

જાહેર જનતાના બધાજ લોકો, અને ખૂબજ નાના ધંધાઓ, ચેરિટિઝ (દાનધર્મવાળી સંસ્થાઓ), કલબ્સ અને ટ્રસ્ટસ.

તમે અમારો સીધો સંપર્ક સાધો તેવું અમને પસંદ પડશે, પણ તમે તમારા કોઈ એક મિત્ર, સગા- સંબંધી, અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિને અમારો સંપર્ક કરવા વિનંતી કરી શકો.

જો અમે મદદરૂપ બની શકીએ નહિ તો શું?

જો અમે મદદરૂપ બની નહિ શકીએ તો, જે બીજી સંસ્થાઓ કદાચ તમને મદદરૂપ બની શકે તેઓના સંપર્કમાં અમે તમને મૂકીશું. દ્રષ્ટાંતરૂપે, ધ સોલિસિટર્સ રેગ્યુલેશન ઓથોરિટી અને ધ બાર સ્ટેન્ડર્સ બોર્ડ, અમારી સત્તાની બહાર જે કોઈ મુદ્દાઓ – વિષયો હોય, તે પ્રત્યે ધ્યાન આપી શકે.

તમારે જે કોઈ પગલાઓ કે કાર્યવાહી લેવાની જરૂર હોય તે અહીંયા છે

પગલું કે કદમ 1: તમારા વકીલને જણાવો

તમારા વકીલે તમને વાજબી સેવાઓ પૂરી પાડી અને તમારી સાથે ન્યાયી કે યોગ્ય વર્તાવ કરવો જોઈએ. પણ કોઈકવખત વસ્તુ- સ્થિતિ અયોગ્ય બની શકે.

જો તમને મળેલ સેવાઓ સાથે તમે રાજી- ખુશી ન હોય તો, તમારા વકીલને જણાવો જેથી કરીને તે યોગ્ય કરવા તેઓને કોઈ તક – અવકાશ મળે. દરેક વકીલે ખુલાસો કરવો જોઈએ કે ફરિયાદ હાથ ધરવા માટેની તેઓની પોતાની કાર્યવાહી કેવી રીતે કાર્ય કરે છે.

અમે સમાવિષ્ટ થઈએ તે પહેલાં તમારે અવશ્ય તમારા વકીલને તેનો ઉકેલ (રિઝોલ્વ) લાવવા તક આપવી જોઈએ. જ્યારે તમને જાણ થાય કે કોઈ એક સમસ્યા રહી છે ત્યારે શક્ય હોય તેટલી જલદીથી તમારે તમારા વકીલને ફરિયાદ કરવી જોઈએ – વધારે પડતો સમય જવા દેશો નહિ.

જો તમને તમારા વકીલનો સંપર્ક કરવામાં મુશ્કેલી પડતી હોય, અને હવે પછી શું કરવું તે વિષે તમે ચોક્કસ ન હોય તો, કૃપા કરી અમારો સંપર્ક કરશો.

LEGAL  
OMBUDSMAN

## પગલુ કે કદમ 2: તમારા વકીલને વસ્તુ- સ્થિતિનો ઉકેલ લાવવા સમય આપો

તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા તમારે તમારા વકીલને આઠ અઠવાડિયા સુધીનો સમય આપવો જોઈએ. જો આ સમયમાં તેઓ તમારી ફરિયાદનો તમારા સંતોષ મૂજબ ધ્યાન આપે નહિ તો, તમે અમને સમાવિષ્ટ કરી શકો.

## પગલુ કે કદમ 3: તમારી ફરિયાદ અમારી પાસે લાવો

તમારા વકીલ સાથે વસ્તુ- સ્થિતિના ઉકેલ લાવવાના પ્રયત્ન બાદ શક્ય હોય તેટલા જલદીથી અમારી પાસે આવો. જો તમને તેઓના છેવટના જવાબ કે પ્રતિભાવથી સંતોષ ન થાય તો અમારી પાસે તમારી ફરિયાદ લાવવા તમારી પાસે છ મહિના સુધીનો સમય હશે.

વળી, આવી સમસ્યા અવશ્ય 6 ઓક્ટોબર 2010 ના રોજ અથવા તે પછી બનવા પામી હોવી જોઈએ, અથવા જો સમસ્યા તેના કરતાં વહેલી બનવા પામી હોય તો, તમને તેની માહિતી કે જાણ 6 ઓક્ટોબર 2010 પહેલાં થઈ ન હોવી જોઈએ.

તમે જ્યારે અમારો સંપર્ક કરશો, ત્યારે અમે આ માહિતીની તમારી અને તમારા વકીલ પાસેથી વિનંતી કરીશું. ક્યારે અને શું બન્યું હતું તેના કોઈ પણ કાગળો અને ઈમેઈલની નકલો અને જે કોઈ પણ નોંધ તમે કરી હોય તે રાખો. તમે જ્યારે અમારો સંપર્ક કરો, ત્યારે જો તમારી પાસે નીચે જણાવેલ હોય તો તે મદદરૂપ બનશે:

- સમાવિષ્ટ થયેલ વકીલ અથવા વકીલની ફર્મ કે પેઢીનું નામ અને સરનામું;
- તમારી ફરિયાદ વિષે તેઓને તમે પહેલા જણાવ્યાની તારીખ;
- તમે જે સમસ્યાની ફરિયાદ કરી રહ્યા હોય તે વિષે તમે પ્રથમ માહિતી મેળવ્યાની તારીખ;
- તેઓના જવાબ- પ્રતિભાવની વિગતો.

## અમને દસ્તાવેજો મોકલવા વિષે

અમે ઓનલાઈન સ્ટોર્સ જેવાકે માઈક્રોસોફ્ટ સ્કાયડ્રાઈવ (Microsoft SkyDrive), એક્સડ્રાઈવ (Xdrive) અને લાઈવડ્રાઈવ (Livedrive) ઉપરથી દસ્તાવેજો સ્વીકારતા નથી. તેના બદલે ઈમેઈલ સાથે દસ્તાવેજો બીડો.

વિકલ્પમાં, તમે તમારા દસ્તાવેજો ટપાલ મારફતે મોકલી શકો. કૃપા કરી ફક્ત નકલો જ મોકલશો કારણકે અમે અમારી ટપાલનું સ્કેન કરી અને મૂળ- અસલનો નાશ કરીએ છીએ. તમારી ફરિયાદની બાબતમાં કોઈ પણ અગત્યના દસ્તાવેજોની નકલ બનાવશો (પત્ર, સ્ટેઈટમેન્ટસ, (નિવેદનો), સરકારી (અફિશલ) દસ્તાવેજો અથવા સર્ટિફિકેટસ).

## અમારા તરફથી લઈ શકાય તેવી કાર્યવાહી - પગલાઓ

શું વાજબી કે ન્યાયી છે તે દરેકેદરેક સાથે નક્કી કરવાથી મોટા ભાગની ફરિયાદોનો ઝડપી અને અવિધિસરરીતે (ઈનફોર્મલી) ઉકેલ લાવી શકાય છે. જો જરૂર જણાય તો, અમે વધારે વિધિસરની તપાસ (ફોર્મલ ઈનવેસ્ટિગેશન) કરી શકીએ, પણ આ માટે વધારે સમય લાગી શકે.

જો અમે એવું નક્કી કરીએ કે તમારા વકીલની સેવાઓ ( સર્વિસ) અસંતોષકારક છે, તો અમે તેઓને કહી શકીએ:

- તમારી માફી – ક્ષમાયાચના માંગવા માટે;
- તમે જે દસ્તાવેજો માટે હકદાર હો તેવા કોઈ પણ દસ્તાવેજો તમને પાછા આપે;
- જે કંઈ અયોગ્ય બન્યું હોય તે જો યોગ્ય થઈ શકે તો, તમારા માટે તેઓને વધારે કામ કરવા કહી શકીએ;
- તમારી કાનૂની ફી પાછી આપવા અથવા ઓછી કરવા; અથવા
- જો કોઈ પણ વ્યવહાર કે વર્તાવ (ટ્રીટમેન્ટ) ખરાબ થયો હોય અથવા તમે જો કંઈ ગુમાવ્યું હોય તો વળતર (કોમ્પેન્સેશન) આપવાનું (આ કોઈ પણ રકમથી £50,000 સુધી હોઈ શકે, પણ અમે સામાન્યરીતે £1,000 કરતાં ઓછો એવોર્ડ કરીએ છીએ).