

آپ کی مدد کے لیئے حاضر ہیں

اگر آپ شکایت کرنا چاہیں تو آپ کو کیا کرنا چاہئے

قانونی محتسب جسے اومبڈزمن (شکایات سننے والے غیر جانبدار اہلکار) کہتے ہیں، آپ کی وصول کردہ قانونی خدمات یعنی لیگل سروسز کے خلاف شکایت کے سلسلے میں مدد کرسکتے ہیں

- کیا آپ اپنے وکیل یا قانونی فرم کی طرف سے مہیا کی جانے والی سروس سے ناخوش ہیں؟
- کیا آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ کے وکیل نے وہ کچھ نہیں کیا جس کا انہوں نے وعدہ کیا تھا، آپ کی طرف سے کی گئی فون کالوں کے سلسلے میں کوتاہی برتی یا بغیر آپ کو بتائے اپنی فیس میں اضافہ کر دیا؟
- کیا آپ نے ان سے اس کے بارے میں بات کی ہے اور پھر بھی کوئی مناسب جواب نہیں ملا؟

یہ معلوماتی پرچہ آپ کو قانونی محتسب اور ہماری مہیا کردہ خدمات کے بارے میں معلومات فراہم کرے گا۔ اس میں یہ بیان کیا گیا ہے کہ ہم کس نوعیت کی شکایات سننے کا اہتمام کرسکتے ہیں اور کن لوگوں یا کمپنیوں کی مدد کرسکتے ہیں۔ آپ کو یہ سمجھنے میں مدد کرنے کے لیئے کہ یہ سروس کیسے کام کرتی ہے اس میں قدم با قدم ایک راہنمائی طریقہ کار بھی بیان کیا گیا ہے۔

ہم ایک غیر جانبدار تنظیم ہیں جس کے پاس قانونی خدمات یعنی لیگل سروسز کے بارے میں شکایات کا حل نکالنے کے سرکاری اختیارات ہیں۔ ہم مکمل طور پر غیر جانبدار ہیں اور کسی ایک فریق کی حمایت نہیں کرتے۔ جب ہمیں شکایت وصول ہوتی ہے تو ہم اس سے متعلقہ حقائق کا جائزہ لیتے ہیں تاکہ ہم ایک ایسا حل تجویز کریں جو تمام متعلقہ لوگوں کے لیئے معقول ہو۔ اگر ہم یہ اخذ کریں کہ آپ کو ملنے والی سروس غیر تسلی بخش تھی تو ہم اس امر کا یقین کروا سکتے ہیں کہ آپ کے وکیل یا قانونی فرم اس کا ازالہ کریں۔

ہماری سروس صارفین کے لیئے مفت میں مہیا کی جاتی ہے

ہم کونسے مسائل کو حل کرسکتے ہیں؟

ہم لیگل سروس کے بارے میں بُہت سی مختلف شکایات سُننے کا اہتمام کر سکتے ہیں، جیسا کہ وصیت یا کسی خاندانی مسئلے کے سلسلے میں ایک وکیل کے کاروائی کرنے کا طریقہ کار۔ اگر آپ کو گھر خریدنے یا بیچنے یا جسمانی چوٹ لگنے پر ہرجانے کے لیئے درخواست دینے کے سلسلے میں غیر میعاری سروس مہیا کی گئی ہو تو بھی ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

ہم ہر قسم کے وکیلوں کے خلاف کی گئی شکایات کی سماعت کرسکتے ہیں: وکلاء، بیریسٹو، لائسنس یافتہ کنوینسر (پراپرٹی کی خرید و فروخت میں ماہر وکلاء)، کاسٹ لائٹرز (اخراجات کے وکلاء)، قانونی منتظم، نوٹریز، پیٹنٹ اٹارنی، ٹریڈ مارک اٹارنی، قانونی فرم اور قانونی خدمات مہیا کرنے والی کمپنیاں۔

یہ جاننے کے لیئے کہ کیا ہم آپ کی مدد کرسکتے ہیں، ہم سے رابطہ کیجئے۔ رابطے کی تفصیلات اس معلوماتی پرچے کے آخر میں درج ہیں۔

ہماری خدمات کا استعمال کون کرسکتا ہے؟

ہماری خدمات عام لوگوں اور چھوٹی کمپنیوں، خیراتی تنظیموں، کلبوں اور ٹرسٹ کے لیئے دستیاب ہیں۔

ہم ترجیح دیں گے کہ آپ ہم سے برائے راست رابطہ کریں لیکن آپ اپنے کسی دوست، کنبے کے فرد یا کسی اور کو کہہ سکتے ہیں کہ وہ آپ کی طرف سے ہم سے رابطہ کرے۔ اگر آپ اپنی نمائندگی کرنے کے لیئے کسی کی خدمات حاصل کریں تو آپ کو اُن کی فیس خود ادا کرنی ہوگی جیسا کہ ہرجانے کی درخواست کے انتظامات کرنے والی کمپنی۔

یہ جاننے کے لیئے کہ آیا ہم آپ کی مدد کرسکتے ہیں یا نہیں، برائے مہربانی ہمیں فون کیجئے۔

اگر ہم مدد نہ کرسکیں تو؟

اگر ہم مدد نہ کرسکیں تو ہم آپ کو کسی متعلقہ تنظیم سے رابطہ کروائیں گے جو اس معاملے میں تفتیش کرسکتی ہو، جیسا کہ کسی پیشہ ورانہ ماہر کی طرف سے بدفعلی۔ مثال کے طور پر سولیسٹرز ریگولیشن اتھارٹی اور بار سٹینڈرڈز بورڈ ایسے معاملات کی تحقیق کرسکتے ہیں جو ہمارے اختیارات سے باہر ہوں۔

آپ کو درج ذیل اقدامات کرنے ہوں گے

مرحلہ نمبر 1 : اپنے وکیل سے بات کیجئے

آپ کو اپنے وکیل کی طرف سے نہایت ہی اونچے درجے کی سروس اور انصاف کی توقع رکھنے کا حق حاصل ہے۔ لیکن کبھی کبھار معاملات خراب ہو جاتے ہیں۔

اگر آپ اپنے وکیل کی طرف سے مہیا کردہ سروس سے ناخوش ہوں تو اُن کو بتائیں تاکہ اُن کو اس کے بارے میں کُچھ کرنے کا موقع مل سکے۔ ہر ایک وکیل کو چاہئے کہ وہ بتائیں کہ اُن کے ہاں شکایت کا طریقہ کار کیا ہے۔ اس لیئے پہلے اُن سے بات کیجئے۔

اس سے پہلے کہ قانونی متحسب کسی معاملے میں مداخلت کریں یہ ضروری ہے کہ آپ اپنے وکیل کو آپ کی شکایت کی تلافی کرنے کا موقع دیں۔ جیسے ہی آپ کو شکایت کے جواز کا پتہ چلے اسی وقت شکایت کیجئے - زیادہ تاخیر مت کیجئے۔

اگر آپ کو اپنے وکیل سے رابطہ کرنے میں مشکلات کا سامنا ہو اور آپ کو علم نہ ہو کہ کیا کرنا چاہئے تو برائے مہربانی ہم سے رابطہ کریں۔

مرحلہ نمبر 2 : اپنے وکیل کو مسائل حل کرنے کا وقت دیجئے

آپ کو اپنے وکیل کو آپ کی شکایت کا ازالہ کرنے کے لیئے آٹھ ہفتے تک کی مدت دینی چاہئے۔ اگر وہ اس مدت کے دوران تسلی بخش طریقے سے آپ کی شکایت کا ازالہ کرنے میں ناکام رہیں تو آپ قانونی متحسب سے رجوع کر سکتے ہیں۔

مرحلہ نمبر 3 : اپنی شکایت کو قانونی متحسب کے پاس لے کر جائیں

اپنے وکیل کے ساتھ معاملات کو خوش اسلوبی سے طے کرنے کی ناکام کوشش کے بعد جتنی جلدی ممکن ہو ہم سے رابطہ کیجئے۔ اگر آپ اُن کے رد عمل سے ناخوش ہوں تو آپ چھ ماہ کے اندر اندر ہم سے شکایت کر سکتے ہیں۔ اور یہ بھی کہ کسی مسئلے کے پیش آنے یا آپ کے اس کے بارے میں باخبر ہونے کے 12 ماہ کے اندر اندر ہم سے شکایت کرنی ہوگی۔

جب آپ ہم سے رابطہ کریں گے تو ہمیں آپ اور آپ کے وکیل کی طرف سے اُن اقدامات کی تفصیل جاننے کی ضرورت ہوگی جو شکایت کو ہم تک لانے سے پہلے معاملے کو حل کرنے کے لیئے کیئے گئے۔ اس سلسلے میں ہونے والے واقعات کا تحریری خلاصہ جس میں درج ہو کہ کیا ہوا اور کب ہوا اور لکھے جانے والے خطوط کی نقلیں سنبھال کر رکھیں۔

جب آپ ہم سے رابطہ کریں تو آپ کے پاس درج ذیل کا ہونا مددگار ثابت ہوگا:

- متعلقہ وکیل یا فرم کا نام و پتہ
- اُس دن کی تاریخ جب آپ نے پہلی دفعہ اُن کی توجہ درپیش مسئلے کی طرف دلائی
- اُس دن کی تاریخ جب آپ پہلی دفعہ شکایت کی وجہ بننے والے مسئلے کے بارے میں باخبر ہوئے
- اُن کی طرف سے جواب کی تفصیلات

ہم جو اقدامات کر سکتے ہیں

اگر اہم اس بات پر اتفاق کریں کہ آپ کو آپ کے وکیل کی طرف سے ملنے والی خدمات غیر تسلی بخش تھیں تو ہم اُن سے درج ذیل کے لیئے کہہ سکتے ہیں:

- کہ وہ آپ سے معذرت کریں
- وہ تمام کاغذات آپ کو واپس کریں جن کی آپ کو ضرورت ہوسکتی ہے
- اگر پیدا ہونے والے مسئلے کے حل کے لیئے مزید اقدامات کی ضرورت ہو تو وہ ان کی تکمیل کریں
- آپ کی قانونی فیس واپس کریں یا اس کا جزوی حصہ واپس کریں
- اگر آپ کو نقصان پہنچا ہو یا آپ کے ساتھ غلط برتاو کیا گیا ہو تو آپ کو ہرجانہ ادا کریں [یہ زیادہ سے زیادہ £30,000 تک کی کوئی بھی رقم ہوسکتی ہے]

زیادہ تر شکایات کا حل عام طور پر یہ ہوتا ہے کہ تمام فریقین کو اس بات پر رضامند کیا جائے کہ مناسب راستہ کیا ہوگا۔ ضرورت پڑنے پر ہم رسمی طور پر تحقیق بھی کرسکتے ہیں۔ لیکن ان کی تکمیل کے لیئے تاخیر ہوسکتی ہے۔

ایک دفعہ قبول کرنے پر متحسب کا فیصلہ حتمی ہوگا

ہم سے رابطہ کیسے کیا جائے

ٹیلیفون

آپ ہمیں اس نمبر پر فون کر سکتے ہیں: **0300 555 0333**
(قانونی متحاسب کو فون کرنے کے اخراجات 01 اور 02 والی عام فون کال جتنے ہی ہوتے ہیں۔) چاہے آپ اسے موبائل فون سی کریں اور فون کالیں ریکارڈ کی جاتی ہیں جن کو تربیتی اور نگرانی کے مقاصد کے لیئے استعمال کیا جاتا ہے۔

ہم سوموار سے جمعہ صبح 8.30 بجے اور شام 5.30 بجے کے درمیان کھلے ہوتے ہیں۔

اگر آپ بیرون ملک سے کال کرنا چاہیں تو اس نمبر پر کال کیجئے: +44 121 245 3050

ہمارے مئی کام کے استعمال کے لیئے اس نمبر پر کال کیجئے: 0300 555 1777

ای میل

آپ ہمیں اس پتہ پر ای میل بھیج سکتے ہیں:
enquiries@legalombudsman.org.uk

اگر آپ ہمارے متعلق اور ہم کیا کرتے ہیں کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنا چاہتے ہیں تو درج ذیل ویب سائٹ کو ملاحظہ کیجئے: **www.legalombudsman.org.uk**

تحریری رابطہ

اگر آپ خط لکھنے کو ترجیح دیتے ہیں تو ہمیں اس پتہ پر لکھیئے:

Legal Ombudsman

PO Box 6806

Wolverhampton

WV1 9WJ

اگر آپ کو یہ معلومات کسی اور زبان میں یا بڑے حروف میں، بریل، یعنی نابینہ افراد کے لیئے مخصوص طرز تحریر، میں یا آڈیو سی ڈی پر درکار ہوں تو برائے مہربانی ہم سے رابطہ کیجئے۔