

## લીગલ ઓમ્બુડસમેન (Legal Ombudsman)

# મદદરૂપ કે ઉપયોગી બનવા અહીંયા છીએ

જો તમને ફરિયાદ કરવાની હોય તો શું કરવું

ઘ લીગલ ઓમ્બુડસમેન (Legal Ombudsman) કાનૂની સેવાઓ (લીગલ સર્વિસીસ) વિષે તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા તમને મદદરૂપ બની શકે.

- શું તમારા વકીલ અથવા કાનૂની પેઢી કે લો ફર્મે પૂરી પાડેલ સેવા (સર્વિસ) સાથે તમને અસંતોષ છે?
- શું તમારા વિચાર પ્રમાણે તમારા વકીલે જે કંઈ નક્કી કર્યું હોય તેમાં નિષ્ફળ ગયા છે, અથવા તમારા ટેલિફોન કે કોલના જવાબ આપવામાં ઘીમા રહ્યા છે, અથવા તમને આનો યોગ્ય ખુલાસો કર્યા વગર તેઓના ચાર્જસમાં વધારો કર્યો છે?
- શું તમે તેઓને આ વિષે જણાવ્યું છે અને હજી સુધી તમને કોઈ સંતોષકારક જવાબ કે પ્રતિભાવ મળ્યો નથી?

આ પત્રિકા તમને અમારા તરફથી પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ અને લીગલ ઓમ્બુડસમેન (Legal Ombudsman) વિષે તમને માહિતી આપે છે. અમે જે પ્રકારની ફરિયાદો પ્રત્યે ધ્યાન આપી શકીએ તે વિષે અને જે લોકો અને સંસ્થાઓને અમે મદદરૂપ બની શકીએ તેને તે આવરી લે છે. આ સેવા (સર્વિસ) કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજાવવા માટે અંદર ક્રમશઃ કે ઉતરોત્તર માર્ગદર્શન પણ આપેલ છે.

અમે કોઈ એક નિષ્પક્ષ સંસ્થા છીએ કે જેઓની પાસે કાનૂની સેવાઓ (legal services) વિષેની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા સત્તાવાર હકૂમત હોય છે. અમે સંપૂર્ણપણે નિષ્પક્ષ હોઈએ છીએ અને કોઈનો પક્ષ લેતા નથી. અમને જ્યારે કોઈ ફરિયાદ મળે, ત્યારે અમે બધીજ હકીકત-બીનાની તપાસ કરીએ છીએ કે જેથી અમે એવા પરિણામ ઉપર આવીએ કે જે સમાવિષ્ટ થયેલ દરેક વ્યક્તિ માટે ન્યાયી કે વાજબી (ફેઅર) હોય. જો અમે એવો નિર્ણય કરીએ કે તમને મળેલ સેવા બિનસંતોષકારક હતી તો, અમે ખાતરી કરીએ છીએ કે તમારા વકીલ અથવા કાનૂની પેઢી તે યોગ્ય કરી આપે.

અમારી સેવાઓ ગ્રાહકો કે ઉપભોક્તા (કન્સ્યુમર) માટે મફત કે વિનામૂલ્યની હોય છે.

## કયા મુદ્દાઓ કે વિષયોનો ઉકેલ લાવવામાં અમે મદદરૂપ બની શકીએ?

અમે ઘણા બધા જુદા જુદા પ્રકારની કાનૂની સેવાઓની (લીગલ સર્વિસીસ) ફરિયાદમાં સમાવિષ્ટ થઈ શકીએ, જેમકે કોઈ એક વકીલે વિલ કે વસિયતનામુ અથવા કૌટુંબિક વિષયો (ફેમિલિ ઇશ્યુ) પ્રત્યે જે રીતે ધ્યાન આપ્યું હોય. અમે ત્યારે પણ મદદરૂપ બની શકીએ કે જ્યારે તમને ઘરની ખરીદી અથવા વેચાણ કરતી વખતે અથવા કોઈ એક અંગત હાનિ- નુકસાનનો (પર્સનલ ઈજરિ) દાવો કે કલેમ કરતી વખતે તમને અપૂરતી સેવાઓ (પુઅર સર્વિસીસ) મળી હોય.

અમે બધાજ પ્રકારના વકીલો વિષેની ફરિયાદમાં તપાસ કરી શકીએ: સોલિસિટર્સ, બેરિસ્ટર્સ, લાઈસન્સ ઘરાવનારા કન્વેઅન્સર્સ કે દસ્તાવેજ કરી આપનાર, કોસ્ટ લોયર્સ, લીગલ એકઝેક્યુટિવ્સ, નોટેરિઝ, પેટન્ટ અટર્નિઝ, ટ્રેઈડ માર્ક અટર્નિઝ, લો ફર્મ્સ અને કાનૂની સેવાઓ (legal services) પૂરી પાડતી કંપનીઓ.

જો અમે મદદરૂપ બની શકીએ તે વિષે માહિતી મેળવવા, કૃપા કરી અમારો સંપર્ક કરો. આ પત્રિકાની પાછળ તમને અમારો સંપર્ક કરવાની વિગતો મળશે.

## અમારી સર્વિસનો (સેવાનો) કોણ ઉપયોગ કરી શકે?

અમારી સર્વિસ જાહેર જનતાના બધાજ સભ્યો, ખૂબજ નાના વેપાર - ઘંઘાઓ, ચેરિટિઝ (સખાવતો), કલબ્સ અને ટ્રસ્ટો માટે ખુલ્લી હોય છે.

તમે અમારી પાસે સીધા આવો તે અમને પસંદ પડશે, પણ તમે તમારા વતી કોઈ એક મિત્ર, કૌટુંબિક સભ્ય અથવા બીજી કોઈ પણ એકને અમારો સંપર્ક કરવા વિનંતી કરી શકો. જો તમે તમારા પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્ય કરવા કોઈ એકને નાણા ચૂકવવાનું નક્કી કરો, જેમકે કલેમ્સ કરનાર મેનેજમેન્ટ કંપની, તો તમારે તેઓનો ખર્ચ પણ ચૂકવવાનો રહેશે.

અમે તમને મદદરૂપ બની શકીએ કે નહિ તેની તપાસ કરવા, કૃપા કરી અમને ફોન કરો.

## જો અમે મદદરૂપ નહિ બની શકીએ તો શું?

જો અમે મદદરૂપ નહિ બની શકીએ તો, અમે તમને બીજી સંસ્થાઓના સંપર્કમાં મૂકીશું કે જેઓ પ્રફેશનલ મિસકન્ડક્ટ (ઘંઘાઘારીરીતે ગેરવર્તણૂક) જેવી સ્થિતિ કે હકીકતની તપાસ કરી શકે.

દાખલા તરીકે, ઘ સોલિસિટર્સ રેગ્યુલેશન ઓથોરિટિ (The Solicitors Regulation Authority) અને ઘ બાર સ્ટેન્ડર્ડ બોર્ડ (the Bar Standards Board) એવા વિષય -મુદ્દાઓ

ઉપર ધ્યાન આપી શકે કે જે અમારી સત્તા -હકુમતની બહાર હોય.

## તમને લેવા માટેના જરૂરી ઉપાયો અહીંયા આપેલ છે

### કદમ કે સ્ટેપ 1: તમારા વકીલને જણાવો

તમને તમારા વકીલ (લોયર) પાસેથી સૌથી ઉચ્ચ ઘોરણની સેવા (સર્વિસ) અને વાજબીપણાની અપેક્ષા રાખવાનો અધિકાર હોય છે. પણ કોઈકવખત સ્થિતિ કે હકીકત -બીના અયોગ્ય બની શકે.

જો તમને મળેલ સેવા સાથે અસંતોષ હોય તો, તમારા વકીલને જણાવશો, જેથી કરીને વસ્તુ-સ્થિતિ કે હકીકતને યોગ્ય કરવા માટે તેઓ પાસે કોઈ સંભાવના કે તક હોઈ શકે. દરેકેદરેક વકીલે તેઓની પોતાની ફરિયાદ હાથ ધરવા માટેની કાર્યવાહી (પ્રસીજર) કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેનો ખુલાસો કરવો જોઈએ. તેથી, સૌ પ્રથમ તેઓને આ વિષે વિનંતી કરો.

લીગલ ઓમ્બુડ્સમેન (Legal Ombudsman) તમારી ફરિયાદમાં સમાવિષ્ટ થાય તે પહેલાં તમારે અવશ્ય તમારા વકીલને તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવાની તક આપવી જોઈએ. તમે જ્યારે સમસ્યા વિષે માહિતગાર થાઓ ત્યારે શક્ય હોય તેટલી જલદીથી તેઓને તમારી ફરિયાદ કરો—વધારે લાંબો સમય જવા દેશો નહિ.

જો તમને તમારા વકીલનો સંપર્ક કરવામાં મુશ્કેલી પડતી હોય, અને હવે પછી શું કરવું તે વિષે અનિશ્ચિત હો તો કૃપા કરી અમારો સંપર્ક કરો.

### કદમ કે સ્ટેપ 2: હકીકત-બીનાનો ઉકેલ લાવવા માટે તમારા વકીલને સમય આપો

તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા તમારે તમારા વકીલને આઠ અઠવાડિયાઓ સુધીનો સમય આપવો જોઈએ. જો તે સમયમાં તેઓ તમારી ફરિયાદ પ્રત્યે તમારા સંતોષ પ્રમાણે ધ્યાન આપવામાં નિષ્ફળ જાય તો, તમે લીગલ ઓમ્બુડ્સમેનને (Legal Ombudsman) સમાવિષ્ટ કરી શકો.

### કદમ કે સ્ટેપ 3: તમારી ફરિયાદને લીગલ ઓમ્બુડ્સમેન (Legal Ombudsman) પાસે લાવો

તમારા વકીલ સાથે તમારી હકીકત -બીનાનો ઉકેલ લાવવાના તમારા પ્રયત્ન કર્યા બાદ, શક્ય હોય તેટલા જલદીથી તમે અમારી પાસે આવો. જો તમને તેઓના છેવટના જવાબ કે પ્રતિભાવથી સંતોષ ન થાય તો, અમારી પાસે ફરિયાદ લાવવા તમારી પાસે 6 મહિનાઓનો સમય હોય છે. તમે જ્યારે સમસ્યા વિષે વાજબીરીતે માહિતગાર કે જાગૃત થાઓ તે સમયથી અથવા જ્યારે આ સમસ્યા પ્રથમવાર બનવા પામી તે સમયથી 12 મહિનાઓ કરતાં મોડા નહિ તમારે અમને ફરિયાદ કરવી જોઈએ.

જ્યારે તમે અમારો સંપર્ક કરો, ત્યારે અમારી પાસે તે પહોંચતા પહેલાં તેનો ઉકેલ લાવવા કરવામાં આવેલ કાર્યવાહી વિષે તમારે અને તમારા વકીલે અમને માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર રહેશે. કરવામાં કોઈ પણ લિખિત પત્રવ્યવહાર અને ક્યારે અને શું થયું હતું તેની તમે કદાચ કોઈ પણ નોંધ કરી હોય તો નક્કો રાખશો.

તમે જ્યારે અમારો સંપર્ક કરો, ત્યારે જો તમારી પાસે નીચે જણાવેલ હશે તો તે અમને મદદરૂપ રહેશે:

- વકીલ અથવા સમાવિષ્ટ થયેલ વકીલની ફર્મ કે કંપનીનું નામ અને સરનામું
- તમારી ફરિયાદ વિષે તેઓને પ્રથમ વખત જણાવવામાં આવેલ તારીખ
- તમે જે સમસ્યા વિષે તેઓને ફરિયાદ કરી રહ્યા હોય તે વિષે તમે પ્રથમ વખત માહિતગાર કે વાકેફ બન્યા હોય તેની તારીખ
- તેઓની પાસેથી તમને મળેલ જવાબ કે પ્રતિભાવની વિગતો.

## અમે લઈ શકીએ તેવી કાર્યવાહી (એક્શન)

જો અમે એવું નક્કી કરીએ કે તમારા વકીલની સેવા (લોયર્સ સર્વિસ) બિન સંતોષકાર રહી છે તો, અમે તેઓને નીચે જણાવેલ કરવા વિનંતી કરી શકીએ કે તેઓ:

- તમારી ક્ષમાયાચના માંગે
- તમને જરૂર હોય તેવા કોઈ પણ દસ્તાવેજો પાછા આપે
- જે કંઈ અયોગ્ય બન્યું હોય તે જો યોગ્ય થઈ શકે તેમ હોય તો તમારા માટે વધારે કાર્ય કરે
- તમારી કાનૂની ફીઝ- નાણા ઓછા કરે અથવા પાછા આપે, અથવા
- જો તમે હારી ગયા કે ગુમાવ્યું હોય અથવા તમારી સાથે ખરાબ વર્તન કરવામાં આવ્યું હોય તો તમને વળતર આપે (આ £30,000 સુધી કોઈ પણ હોઈ શકે).

અમારી પાસે લાવવામાં આવતી મોટા ભાગની ફરિયાદોનો અનૌપચારિક ઉકેલ ન્યાયી કે વાજબી શું છે તે માટે દરેકેદરેકની સહમતી મેળવવાથી થાય છે. જો જરૂર જણાય તો, અમે વિધિસરની (ફોમલ) તપાસ પણ કરી શકીએ. પણ આ પૂર્ણ કરવા માટે વધારે સમય થઈ શકે.

એકવખત સ્વીકાર કર્યાથી, ઓમ્બુડ્સમેનનો (Ombudsman's) નિર્ણય અંતિમ હોય છે.

## અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરી શકાય

### ટેલિફોન કોલ

તમે અમને **0300 555 0333** ઉપર ફોન કરી શકો

(લીગલ ઓમ્બુડ્સમેનને કરવામાં આવતા ટેલિફોનનો ખર્ચ 01 અથવા 02 ઉપરની લેન્ડલાઇન નંબર જેવો સરખો ખર્ચ હોય છે, અને મોબાઇલ ફોન ઉપરથી પણ એટલોજ થાય છે, અને તે તાલીમ આપવા અને અનુશ્રવણ (મોનિટર) કરવાના હેતુ-લક્ષ્ય માટે રેકર્ડ કરવામાં આવે છે).

અમે સોમવારથી શુક્રવાર સવારના 8.30 અને સાંજના 5.30 વચ્ચે ખુલ્લા હોય છે.

જો તમે દરિયાપારથી અમને ફોન કરતા હો તો, કૃપા કરી ફોન કરો: +44 121 245 3050.

અમારા મિનિકોમ કોલ નંબર 0300 555 1777 છે.

### ઈમેઇલ

તમે અમને ઈમેઇલ પણ કરી શકો: **enquiries@legalombudsman.org.uk**

જો તમને અમારા વિષે અને અમે શું કરીએ છીએ તેની વધારે માહિતી મેળવવાની ઈચ્છા હોય તો કૃપા કરી મુલાકાત લો:

**www.legalombudsman.org.uk**

### લખો

જો તમને પસંદ હોય તો, તમે અમને લખી શકો:

**Legal Ombudsman**

PO Box 6806

Wolverhampton

WV1 9WJ

જો તમને માહિતી બીજી ભાષામાં, મોટા છાપેલા અક્ષરોમાં, અંદલિપિમાં (બ્રેઇલ) અથવા ઓડિઓ CD ઉપર જોઈતી હોય તો, કૃપા કરી અમારો સંપર્ક કરો.