د قانوني شکايتونو د څېړنې اداره

تاسوسره د مرستې لپاره

که شکايت لرئ څه بايد وکړئ

د قانوني شکايتونو د څېړنې اداره Legal Ombudsman له تاسو سره مرسته کوي چې د حقوقي خدماتو په اړه خپل شکايت حل کړئ

- ايا له هغو خدماتو ناخوښ ياست چې ستاسو وکيل يا دارالوکالې برابر کړي دي؟
- ايا فکر کوئ چې ستاسو وکيل هغه څه نه دي ترسره کړي چې يې د کولو موافقه کړې وه، ستاسو ټيلفونو يا غوښتنو ته په ځواب ورکولو کې ورو دی، يا يې خپل فيس لوړ کړی پرته له دې چې تاسو ته يې دې اړه سم توضيحات درکړي؟
- ايا په دې اړه مو له هغوی سره خبرې کړې دي او تراوسه مو د قناعت وړ ځواب نه دی ترلاسه کړی؟

دغه معلوماتي پاڼه يا رساله تاسو ته د قانوني شکايتونو د څېړنې ادارې او هغو خدماتو په اړه معلومات درکوي چې موږ يې برابروو. په دې رساله کې د شکايتونو هغه ډولونه چې موږ يې څېړلی شو او هغه کسان او ټولنې بيان شوي چې موږ ورسره مرسته کولی شو. په دغه رساله کې ګام په ګام لارښوونې هم راغلي چې له تاسو سره د خدماتو د کار پر څرنګوالي پوهېدلو کې مرسته وکړي.

زموږ اداره يوه خپلواکه ټولنه ده چې د قانوني مسلو په اړه د شکايتونو د حل رسمي واکونه لري. موږ په بشپړه توګه بې پرې يو او د چا اړخ نه نيسو. کله چې موږ ته يو شکايت را ورسيږي، موږ يې ټول حقايق ګورو چې داسې يوه نتيجه تر لاسه کړو چې د ټولو ښکېلو کسانو لپاره منصفانه وي. که موږ پرېکړه وکړو چې هغه خدمات چې تاسو ترلاسه کړي د قناعت وړ نه دي، کولی شو ستاسو وکيل يا اړونده دارالوکاله دې ته اړباسو چې دا ستونزه له منځه يوسي.

زموږ خدمات د مشتريانو لپاره وړيا دي.

LEGAL
OMBUDSMAN

د کومو مسلو په هوارولو کې موږ مرسته کولی شو؟

موږ د حقوقي خدماتو د ډېرو بېلابېلو ډولو په اړه شکایتونو کې ښکېلېدلای شو، لکه یوې وصیت پاڼې یا کورنۍ مسلې سره د وکیل د چلند څرنګوالی. که چېرې تاسو د خپل کور د پېرېدلو یا پلورلو پر مهال ښه خدمات نه وي ترلاسه کړي یا مو د شخصي تاوان د غوښتلو دعوا کړې وي، په دغو برخو کې هم موږ مرسته کولی شو.

موږ د هر ډول وکیلانو، د مرافعې محکمې وکیلانو، د ملکیتونو قانوني لېږدوونکو، د لګښتونو وکیلانو، حقوقي اجرایي مدیرانو، د رسمي اسنادو د چارو وکیلانو، د اختراع د حق وکیلانو، د سوداګریزې نښې وکیلانو، دارلوکالو او د حقوقي خدماتو وړاندې کوونکو شرکتونو په اړه شکایتونه څېړلی شو.

د دې لپاره چې پوه شئ درسره مرسته کولی شو که نه، لطفاً له موږ سره په تماس کې شئ. له موږ سره د تماس جزییات د دغې رسالې شاته موندلی شئ.

څوک زموږ خدمات کارولی شي؟

زموږ خدمات ټولو عامو خلکو لپاره پرانستي دي. د سوداګرو، خیریه ټولنو، کلبونو او موسسو یو وړوکی شمېر هم زموږ له خدماتو ګټه اخیستلی شي.

موږ غوره بولو چې تاسو خپله مخامخ موږ ته راشئ، خو له یوه ملګري، د کورنۍ له غړي یا بل چا څخه هم غوښتنه کولی شئ چې ستاسو په استازیتوب له موږ سره تماس ونیسي. که مو پرېکړه وکړه چې چاته پیسې ورکړئ چې ستاسو استازیتوب وکړي، لکه د دعواوو یا غوښتنو د سمبالولو یو شرکت، د هغوی لګښت به ستاسو پرغاړه وي.

د دې لپاره چې وګورئ موږ درسره مرسته کولی شو که نه، لطفاً له موږ سره تماس ونیسئ.

که موږ مرسته ونه شو کړی؟

که موږ درسره مرسته ونه شو کړی، یوې بلې ټولنې ته به مو ور معرفي کړو چې د مسلکي ناوړه چلند په شان مسلو په اړه پلټنې کولی شي. د بېلګې په توګه د وکیلانو د تنظیم اداره Solicitors Regulation Authority او د چګښورو وکیلانو یا باریسترانو د معیارونو هیات Bar Standards Board هغه مسلې څېړلی شي چې زموږ له واکه وتلې وي.

دا هغه ګامونه دي چې تاسو يې باید واخلئ

لومړی ګام: خپل وکیل ته ووایئ

تاسو حق لرئ چې له خپل وکیل څخه د تر ټولو جګ معیار خدماتو او انصاف تمه ولرئ خوکله کله کارونه سم پر مخ نه ځي.

که په ترلاسه کړو خدماتو خوښ نه یاست، خپل وکیل ته ووایئ چې سم یې کړي هر وکیل باید په روښانه توګه څرګنده کړي چې د شکایتونو د اورېدلو لپاره د دوی خپله کړنلاره څه ډول ده. نو لومړی له هغو څخه په دې اړه پوښتنه وکړئ.

مخکې له هغه چې د قانوني شکایتونو د څېړنې اداره ښکېل کړئ، تاسو باید لومړی خپل وکیل ته یوه موقع ورکړئ چې ستاسو شکایت حل کړي. کله چې یوه شوئ چې یوه ستونزه شته، باید څومره ژر چې کېدی شي هغوی ته شکایت وکړئ – ډېر یې مه ځنډوئ.

که له خپل وکیل سره په تماس نیولو کې ستونزې لرئ او نه پوهېږئ چې نور څه وکړئ، مهرباني وکړئ له موږ سره تماس ونیسئ.

دویم ګام: خپل وکیل ته وخت ورکړئ چې ستونزې هوارې کړي

تاسو باید خپل وکیل ته تر اتو اوونیو پورې وخت ورکړئ چې شکایت مو حل کړي. که یې په دغه موده کې ونه شو کړی چې ستاسو د شکایت غم وخوري او تاسو قانع کړي، کولی شئ چې د شکایتونود قانوني څېړنې اداره ښکېل کړئ.

درېیم ګام: خپل شکایت د قانوني شکایتونو د څېړنې ادارې ته راوړئ

له خپل وکیل سره په خپله د ستونزو د هوارولو له هڅې وروسته، څومره ژر چې کېدی شي موږ ته راشئ. که چېرې د هغوي پر ورستئ پرېکړې خوښ نه یاست، ۶ میاشتې وخت لرئ چې خپل شکایت موږ ته راورسوئ.

دغه راز ستاسو شکایت باید له هغې نېټې څخه چې په لومړي ځل ستونزه پېښه شوه او یا تاسو په سمه توګه پوه شوئ چې ستونزه شته ده، له ۱۲ میاشتو ډېر ورسته موږ ته راونه رسیږي .

کله چې له موږ سره تماس نیسئ، موږ اړتیا لرو چې تاسو او ستاسو وکیل د هغو ګامونو په اړه معلومات راکړي چې موږ ته د شکایت له را رسېدلو مخکې د هغه د حل لپاره اخیستل

LEGAL OMBUDSMAN

شوي دي. د ټولو ليکلو مکالماتو کاپي او هغه يادداشتونه چې کېدی شي د پېښې د څرنګوالي او وخت په اړه مو نيولي وي له ځان سره وساتئ.

کله چې له موږ سره تماس نيسئ، دا به مرسته وکړي که لاندې شيان له ځان سره ولرئ

- د وکيل يا ښکېلې دارالوکالې نوم او پته
- هغه نېټه چې په لومړي ځل مو هغوی ته د خپل شکايت په اړه خبر ورکړ
- هغه نېټه چې تاسو په لومړي ځل پر هغې ستونزې پوه شوئ چې د هغې په اړه مو هغوی ته شکايت وکړ
- د هغه ځواب تفصيل چې له هغوی څخه مو ترلاسه کړی.

هغه کار چې موږ يې کولی شو

که موږ دا ومنو چې ستاسو د وکيل خدمات د قناعت وړ نه دي، کولی شو له هغوی څخه وغواړو چې:

- له تاسو څخه بښنه وغواړي
- هغه اسناد چې ښايي ستاسو پکار وي بېرته درکړي
- که چېرې هغه څه چې وران شوي سمبدلای شي، ستاسو لپاره نور کار هم وکړي
- ستاسو حقوقي فيس بېرته درکړي يا يې کم کړي، يا
- که تاسو ته تاوان در اوښتی وي يا بد چلند درسره شوي وي، تاوان درکړي(دا کېدی شي تر ۳۰۰۰۰۰ پونډو پورې وي).

ډېری شکايتونه چې موږ ته راوړل کيږي پر يوې منصفانه پرېکړې د ټولو اړخونو په جوړولو په نارسمي توګه هوارېدلی شي. که اړتيا وي موږ رسمي پلټنې هم ترسره کوو. خو د دغو پلټنو بشپړولو ډېر وخت نيولی شي.

د شکايتونو د څېړنې ادارې پرېکړه کله چې ومنل شي ورستی ده.

LEGAL OMBUDSMAN

څنګه له موږسره تماس ونیسئ

ټېلفون
تاسو کولئ شي موږ ته پر دې شمېرې ټېلفون وکړئ: **0300 555 0333**
(د قانوني شکایتونو د څېړنې اداري ته د ټېلفون کولو لګښت د عادي 01 یا 02 څمکنیو شمېرو په اندازه دی، ان له موبایل ټېلفون څخه هم، او ټېلفوني مکالمې د روزنې او څارنې په مقصد ثبتیږي).

موږ له دوشنبې تر جمعې د سهار له ۸:۳۰ د مازیګر تر ۵:۳۰ بجو پورې کار کوو.

که له بهر څخه ټېلفون کوئ، لطفاً پر دې شمېرې زنګ ووهئ: 3050 245 121 44+

زموږ میني کام ته پر دې شمېرې ټېلفون وکړئ: 1777 555 0300

برېښنالیک
تاسو کولی شئ موږ ته پر دې پتې ایمېل یا برېښنالیک راولېږئ:
enquiries@legalombudsman.org.uk

که غواړئ زموږ او زموږ د کار په اړه نور معلومات ترلاسه کړئ، مهرباني وکړئ دغې انټرنېټ پاڼې ته ورشئ: **www.legalombudsman.org.uk**

لیک
که غواړئ، کولی شئ پر دې پتې موږ ته لیک راواستوئ:

Legal Ombudsman
PO Box 6806
Wolverhampton
WV1 9WJ

که پربله ژبه یا غټ چاپ، بریل او یا پرغږیزه سي ډي CD معلوماتو ته اړتیا لرئ، لطفاً له موږ سره په تماس کې شئ.

LEGAL OMBUDSMAN