

## قانونی مُحتسب

# مدد کے لئے موجود

اگر آپ اپنے ماہر قانون کے بارے میں شکایت رکھتے ہیں تو کیا کرنا چاہیے

## ہم قانونی شکایات میں مدد کے لئے موجود ہیں

اب کیا کرنا چاہیے؟

ہم اُن ماہرین قانون کے بارے میں آپ کی شکایات کو حل کرنے میں آپ کی مدد کرتے ہیں جنہوں نے آپ کے لئے کام کیا ہے، لیکن ہم ایسا صرف تب کر سکتے ہیں اگر آپ نے پہلے اُن کو شکایت کی ہو۔

ہماری خدمت مفت ہے۔

ہم آزاد ہیں اور ہم کسی کی طرف داری نہیں کرتے۔ ہم عدالتوں کا حصہ نہیں ہیں اور ہم ماہرین قانون کے لئے کام نہیں کرتے۔ ہم ایک مُنصفانہ نتیجے تک پہنچنے کے لئے آپ کی شکایت کے حقائق کو دیکھیں گے۔

ہم معاملات کو بہتر بنانے کے اختیارات رکھتے ہیں اگر ہم سمجھتے ہیں کہ ماہرین قانون نے کچھ غلط کیا ہے۔ لیکن آپ کو لازمی طور پر پہلے اپنے ماہر قانون سے شکایت کرنا چاہیے۔

## ہم کن معاملات میں مدد کر سکتے ہیں؟

ایسی بہت سی شکایات ہیں جن پر ہم غور کر سکتے ہیں۔

مثلاً اگر آپ اپنے ماہر قانون کے درج ذیل معاملات سے نمٹنے کے طریقے سے ناخوش ہیں:

- آپ کے پیروں کے معاملات
- ایک پرسنل انجری کلیم یا مطبی غفلت کا معاملہ
- کسی فوجداری سماعت کی پیش قدمی سے نمٹنے کا معاملہ

- عدالت میں آپ کی نمائندگی کا معاملہ
- کسی سزا یا سزا دہی کے خلاف اپیل سے نمٹنے کا معاملہ
- مُنتقلی یا دوبارہ درجہ بندی کے معاملے میں آپ کی مدد کی
- ایسے معاملات جیسا کہ وصیت نامہ، یا خاندان یا بچوں کے معاملات

ہم ایسے معاملات پر غور نہیں کر سکتے جن کا عدالت نے فیصلہ کر دیا ہے، صرف وہ معاملات جو آپ کے ماہر قانون نے سرانجام دئیے ہیں۔ اگر ہم آپ کی مدد نہیں کر سکتے تو ہوسکتا ہے ہم بتا سکیں کہ ایسا کون کر سکتا ہے۔

ہم آپ کو جیل سے نہیں نکلوا سکتے یا آپ کی سزا ختم یا کم نہیں کروا سکتے۔

## کون قانونی مُحتسب (لیگل اومبڈسمن) کو استعمال کر سکتا ہے؟

ہماری خدمت تقریباً ہر ایک کے لئے ہے۔ ایک قیدی (سزایافتہ، یا ریمانڈ پر، سول قیدی، نوجوان مجرمان، اور امیگریشن کے سلسلے میں حراست میں روکے گئے افراد) کے طور پر آپ ہماری خدمت استعمال کرنے کے اہل ہیں۔

## ہمارے ساتھ کن کو رابطہ کرنا چاہیے؟

یہ سب سے بہتر ہے کہ آپ ہم سے خود رابطہ کریں۔ لیکن ہم سمجھتے ہیں کہ بعض اوقات یہ آسان نہیں ہوتا۔ آپ کی جانب سے کوئی اور فون کر سکتا ہے، جیسا کہ خاندان کا کوئی اور رکن یا دوست، لیکن ہمیں یہ دیکھنے کی ضرورت ہوگی کہ کیا آپ نے اس بات پر رضامندی کا اظہار کیا ہے کہ وہ آپ کی جانب سے بات کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کسی کو اپنی طرف سے بات کرنے کے لئے ادائیگی کرتے ہیں، تو وہ آپ کو خود کرنا ہوگی۔

## شکایت کیسے کی جا سکتی ہے

### قدم 1۔ اپنے ماہر قانون کو بتائیں

اگر کوئی مشکل موجود ہے یا اگر آپ کسی بات سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ کو پہلے اپنے ماہر قانون کو بتانے کی ضرورت ہوگی، تاکہ انہیں اُس کو حل کرنے کا موقع مل سکے۔

انہیں بتائیں کہ آپ ممکن حد تک جلد از جلد شکایت کرنا چاہتے ہیں۔ اس میں بہت زیادہ تاخیر نہ کریں۔

اگر آپ کو اپنے ماہر قانون سے رابطہ کرنے میں مشکلات پیش آرہی ہیں اور نہیں جانتے کہ آگے کیا کرنا ہے تو برائے مہربانی ہم سے رابطہ کریں۔

### قدم 2۔ اپنے ماہر قانون کو معاملات کو حل کرنے کے لئے کافی وقت دیں۔

اپنے ماہر قانون کو معاملات کو حل کرنے کے لئے آٹھ ہفتوں کا وقت دیں۔

اگر آپ آٹھ ہفتوں کے بعد بھی غیر مطمئن ہیں تو برائے مہربانی جتنا جلد ممکن ہو سکے ہمیں بتائیں۔ ایسا اس وجہ سے ہے کہ شکایت کرنے کے لئے وقت کی کچھ حدود ہیں۔

### قدم 3۔ ہم سے شکایت کریں

اپنے ماہر قانون کے ساتھ معاملات حل کرنے کے کوشش کرنے کے بعد جتنا جلد ممکن ہو سکے، ہم سے رابطہ کریں۔

اگر آپ اُن کے حتمی جواب سے مطمئن نہیں ہیں، تو شکایت کرنے کے لئے آپ کے پاس صرف چھ ماہ کا وقت ہے۔

اگر آپ ہمیں یہ بتا سکیں تو یہ مددگار ہوگا:

- اپنے ماہر قانون کا نام اور پتہ
- وہ تاریخ جب آپ نے انہیں پہلی دفعہ بتایا تھا کہ آپ کوئی شکایت رکھتے ہیں
- وہ تاریخ جب آپ کو پہلی دفعہ اُس مشکل کا علم ہوا جس کے بارے میں آپ شکایت کر رہے ہیں۔
- انہوں نے آپ کو اس کے بارے میں کیا کہا ہے

ہمیں کوئی اصل کاغذات نہ بھیجیں، کیونکہ ہماری طرف سے وصول ہونے کے بعد تمام دستاویز کو تلف کر دیا جاتا ہے۔

## آگے کیا ہوگا؟

ہم زیادہ تر شکایات کو تیزی کے ساتھ حل کر دیتے ہیں جو ہم دیکھتے ہیں، ہر ایک سے کسی مُنصفانہ حل پر اتفاق کروانے کے ذریعے۔ ہم کسی مشکل پر زیادہ تفصیلی غور کر سکتے ہیں اگر ایسا کرنے کی ضرورت ہو، لیکن اس میں زیادہ وقت لگتا ہے۔ اگر ہم سمجھتے ہیں کہ آپ کے ماہرین قانون نے ضرورت کے مطابق کافی کام نہیں کیا ہے تو ہم انہیں ایسا کرنے کے لئے کہہ سکتے ہیں:

- کہ وہ آپ سے معذرت کریں
- آپ کو ضرورت کی معلومات دیں یا وہ دستاویزات آپ کو واپس کریں جن کا آپ سے تعلق ہے
- آپ کے لئے مزید کام کریں
- آپ کو وصول کی گئی رقم میں سے کچھ یا تمام واپس کریں، اگر وہ آپ نے انہیں خود ادا کی ہے
- آپ کو کچھ رقم ادا کریں اگر آپ مقدمہ ہار گئے ہیں یا اگر آپ کے ساتھ بُرا سلوک کیا گیا ہے۔ یہ رقم £50,000 تک ہو سکتی ہے لیکن عام طور پر £250 یا اس سے کم ہوتی ہے۔

## ہمارے ساتھ کیسے رابطہ کیا جائے

ہمیں اس پتہ پر لکھیں:

Legal Ombudsman  
PO Box 6806  
Wolverhampton  
WV1 9WJ

برائے مہربانی یاد رکھیں کہ قانون 39 ہمارا احاطہ نہیں کرتا، اس لئے اپنی خط و کتابت کو خفیہ رسائی کے طور پر نشانزد کریں۔

ہمیں اس نمبر پر فون کریں:

0300 555 0333

8.30 بجے صبح سے 5.30 بجے شام تک  
کالز مفت نہیں ہیں۔ آپ کو ان کے لئے ادائیگی کرنا ہوگی۔ آپ یہ نمبر اپنے پی آئی این  
(پن) پر رکھنے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔

ہمارا منی کام نمبر ہے:

0300 555 1777

8.30 بجے صبح سے 5.30 بجے شام تک

اگر آپ کی جیل ای میل اے پر زرنسروس استعمال کرتی ہے تو ہم اس ذریعے سے آپ  
کے ساتھ رابطہ کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو یہ معلومات کسی اور زبان، بڑی چھپائی، بریل یا  
صوتی سی ڈی پر چاہیں، تو برائے مہربانی ہم سے رابطہ  
کریں۔