

## અમે સમસ્યાઓનો ઉકેલ કેવી રીતે લાવી શકીએ?

અમારું કામ સેવા પૂરી પાડનારાઓ વિષેની ફરિયાદોનો ન્યાયી રીતે અને પક્ષ લીધા વગર તપાસ કરવાનો હોય છે.

અમે હકીકત- બીના પર ધ્યાન આપ્યા પછી, અમે તમને જણાવીશું કે પૂરી પાડવામાં આવેલી સેવા વાજબી હતી કે નહિ. અમે ખુલાસો કરીશું કે શા માટે અમે અમારા દૃષ્ટિકોણ સુધી પહોંચ્યા છીએ. વસ્તુ- સ્થિતિઓને યોગ્ય બનાવવા માટે કંઈપણ કરવું જોઈએ કે કેમ તે વિષે અમે તમારી અને સેવા પૂરી પાડનાર વચ્ચે કોઈ સમજૂતી પર પહોંચવાનો પ્રયત્ન કરીશું. વસ્તુ- સ્થિતિઓને યોગ્ય રીતે મૂકવા માટે અમારી પાસે ઔપચારિક સત્તા પણ હોય છે.

અમારી સેવા તમારા માટે મફત છે.

## અમારી સેવાનો ઉપયોગ કોણ કરી શકે?

જાહેર જનતાના બધા સભ્યો, ખૂબ નાના વ્યવસાયો, સખાવતી સંસ્થાઓ, કલબો અને ટ્રસ્ટો. જો કોઈનું અવસાન થયું હોય, અને તેમની વસિયત અથવા મિલકતમાં કોઈ સમસ્યા હોય, તો આપણે પણ મદદ કરી શકીએ છીએ.

તમને સીધા અમારી પાસે આવવાનું અમે પસંદ કરીએ છીએ, પણ તમે કોઈ મિત્ર, સંબંધી અથવા બીજા કોઈને પણ તમારી મદદ કરવા માટે કહી શકો છો. અમને ફરિયાદ કરવા માટે તમારે કોઈ વ્યાવસાયિકનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર નથી, પણ જો તમે તેમ કરો તો, તેઓ આ માટે તમારી પાસેથી ફી લઈ શકે. લગભગ બધા સંજોગોમાં અમે તમારા સેવા પૂરી પાડનારને આ બાબત તમને પાછા આપવાનું કહી શકીએ નહિ.

## અમે તમને કઈ સમસ્યાઓમાં મદદ કરી શકીએ?

અમે તમને વિવિધ પ્રકારની સેવા સમસ્યાઓમાં મદદ કરી શકીએ છીએ; દાખલા તરીકે, જો તમે જ્યારે ઘર ખરીદ્યું કે વેચ્યું હોય, વ્યક્તિગત ઈજાનો દાવો કર્યો હોય અથવા મુકદ્દમામાં સમાવિષ્ટ થયા હો ત્યારે તમને કરવામાં આવેલ અપૂરતી સેવા માટે.

અમે નિયંત્રિત કરવામાં આવેલ સોલિસિટર્સ, બેરિસ્ટર્સ, લાઈસન્સ પ્રાપ્ત કન્વેઅન્સર્સ કે દસ્તાવેજ કરી આપનારાઓ, કોસ્ટ વકીલો, કાનૂની વહીવટકર્તાઓ, નોટરિઝ, પેટન્ટ એટર્નિઝ અને ટ્રેડમાર્ક એટર્નિઝ વિષેની ફરિયાદો પર ધ્યાન આપી શકીએ છીએ.

## અમે તમને શું મદદ કરી શકીએ નહિ

અમે કરી શકીએ નહિ:

- કાનૂની સલાહ આપવા અથવા તમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા;
- સેવા પૂરી પાડનારની ભલામણ;
- બીજા કોઈની સેવા પૂરી પાડનાર વિષેની ફરિયાદની તપાસ કરવા; અથવા
- એવી ફરિયાદની તપાસ કરવાની કે જ્યાં તમે વસ્તુ- સ્થિતિઓને યોગ્ય કરવા માટે સેવા પૂરી પાડનાર તરફથી પહેલેથી જ ઓફર સ્વીકારી લીધી હોય.

## તમે અમારી પાસે ફરિયાદ ક્યારે લાવી શકો?

તમારે તમારા સર્વિસ પ્રોવાઇડરને પહેલાં તમારી ફરિયાદની તપાસ કરવાની તક આપવી જોઈએ. આ કેવી રીતે કરવું તેની ઉપયોગી માહિતી માટે કૃપા કરી "તમારા સેવા પૂરી પાડનારને કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી" તેની અમારી હકીકત- બીનાનું પત્રક અને ઉદાહરણ તરીકે ઔપચારિક ફરિયાદ પત્ર જુઓ.

એક વખત તમે તમારા સેવા પૂરી પાડનારને ફરિયાદ કર્યા પછી તમને જવાબ આપવા માટે તેઓની પાસે આઠ અઠવાડિયા સુધીનો સમય હોય છે. જો તમે તેમના આખરી જવાબથી ખુશ ન હો, અથવા તેઓએ આઠ અઠવાડિયાની અંદર કોઈ પ્રતિભાવ આપ્યો ન હોય, તો પછી તમે અમને તે માટે તપાસ કરવાનું કહી શકો છો.

સામાન્ય રીતે, જો તમે તમારી ફરિયાદનો ઉલ્લેખ કાનૂની કે લીગલ ઓમ્બડ્સમેનને તમારી ફરિયાદ પ્રત્યે તપાસ કરવા અમને કહી શકો કે જે કાંતો:

- સમસ્યા થયાને એક વર્ષ થઈ ગયું હોય; અથવા
- જ્યારે તમને તેના વિષે ખબર પડી હોય ત્યારથી એક વર્ષ.

1 એપ્રિલ 2023 પહેલા લીગલ ઓમ્બડ્સમેનને (Legal Ombudsman) ઉલ્લેખ કરવામાં આવતી ફરિયાદો માટે, અમે એવી ફરિયાદો સ્વીકારી શકીએ છીએ કે જ્યાં આ બાબતે ફરિયાદ કરી હતી તે છેલ્લા છ વર્ષમાં થઈ હતી, અથવા જો આ બાબત છ વર્ષથી વધારે સમય પહેલા બની હોય, તો તમે તેના વિષે ત્રણ વર્ષ કરતા વધારે સમય પહેલા અવશ્ય જાણતા થયા હોય.

તમારા સેવા પૂરી પાડનારના અંતિમ પ્રતિસાદના છ મહિનાની અંદર તમારે તમારી ફરિયાદ અમારી પાસે લાવવાની જરૂર છે. જો તમારી ફરિયાદ આ સમયમર્યાદાને સંતોષતી ન હોય, તો અમે તેની તપાસ કરી શકીશું નહિ.

આખરી પ્રતિભાવ ત્યારે મળે કે જ્યારે સેવા પૂરી પાડનાર પાસે આગળ કશું જ કહેવાનું રહેતું ન હોય અને તમને કહે કે જો તમે હજી પણ નાખુશ હો તો તમે લીગલ ઓમ્બડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો.

અમને મોકલતી વખતે માઈક્રોસોફ્ટ (Microsoft), સ્કાયડ્રાઈવ (SkyDrive), એક્સડ્રાઈવ (XDrive), લાઈવડ્રાઈવ (LiveDrive), અને ડ્રોપબોક્સ (Dropbox), ગુગલ ડ્રાઈવ (GoogleDrive), વગેરે જેવા બીજા ક્લાઉડ પ્લેટફોર્મ (cloud platforms), ઓનલાઈન સ્ટોર્સમાંથી દસ્તાવેજો સ્વીકારી શકતા નથી, તેના બદલે દસ્તાવેજોને ઈમેઈલ સાથે જોડો.

દસ્તાવેજો મોકલી પણ શકાય છે. કૃપા કરી નકલો મોકલો કારણકે અમે અમારા મેઈલથી સ્કેન કરીએ છીએ અને અસલનો નાશ કરીએ છીએ. તમારી ફરિયાદ (પત્રો, નિવેદનો, સત્તાવાર દસ્તાવેજો અથવા પ્રમાણપત્રો) સાથે સંબંધિત કોઈ પણ મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોની નકલો બનાવો.

## વસ્તુ- સ્થિતિઓને યોગ્ય બનાવવા માટે અમે શું કરી શકીએ.

જો અમને એવું લાગે કે તમને પ્રાપ્ત થયેલી સેવા અપૂરતી હતી, તો અમે સેવા પૂરી પાડનારને કહી શકીએ છીએ કે :

- તમારી માફી માંગો;
- તમને જરૂર પડી શકે તેવા કોઈ પણ દસ્તાવેજો પાછા આપે;
- તમારા માટે વધારે કામ કરે, જો આથી જે અયોગ્ય થયું હોય તેને યોગ્ય કરી શકાય;
- નાણા પાછા આપે અથવા તમારી ફીઝમાં ઘટાડો કરે; અથવા
- જો તમે હારી ગયા હો અથવા તમારી સાથે ખરાબ વર્તન કરવામાં આવ્યું હોય તો વળતર ચૂકવો (અમારા મોટા ભાગના પુરસ્કારો £1,000 હેઠળ હોય છે).

અમે સેવા પૂરી પાડનારને વસ્તુ - સ્થિતિઓને યોગ્ય રીતે મૂકવા માટે જે કંઈ પણ કરવાનું કહીએ તે હંમેશા ફરિયાદના વ્યક્તિગત સંજોગો અને અપૂરતી સેવાની શું અસર છે તેના પર આધારિત હોય છે.

## અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

પોસ્ટલ એડ્રેસ: PO Box 6167,  
Slough,  
SL1 0EH

વેબસાઈટ: [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk)

ઈમેઈલ: [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk)

ટેલિફોન: 0300 555 0333

NGT Lite ઉપયોગ કરનારાઓ: 18001 0300 555 0333

ઓવરસીઝ: +44 121 245 3050

જો તમને બીજી ભાષા, મોટા છાપેલા અક્ષરો, અંધલિપિ અથવા ઓડિયો સીડી (CD)  
પર માહિતી જોઈતી હોય તો પછી કૃપા કરી અમારો સંપર્ક કરતી વખતે અમને જણાવો.

## વધારાની માહિતી

મારે ફરિયાદ કરવી છે, શું મારે હજી પણ સેવા પૂરી પાડનારને ફી ચૂકવવી જોઈએ?

જો તમે કોઈ બાકી રહેલ ફી નહિ ભરો તો તમારા સર્વિસ પ્રોવાઇડર તમારી સામે પગલાં લેવાનું નક્કી કરી શકે છે. આનાથી દૂર રહેવા માટે, તમે તે ફી ચૂકવવાની ઈચ્છા કરી શકો. અમે હજી પણ તમારી ફરિયાદની તપાસ કરી શકીશું.

શું કાનૂની લોકપાલના કે લીગલ ઓમ્બ્ડસમેનના નિર્ણયો કાયદેસર રીતે બંધનકર્તા હોય છે?

જો અનૌપચારિક રીતે ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવો શક્ય ન હોય, તો સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવવાની અમારી પાસે સત્તાવાર સત્તા છે. તમારા તપાસકર્તા તમને વસ્તુ સ્થિતિઓને કેવી રીતે ઉકેલ લાવવાની જરૂર છે તેનો તેમનો અભિપ્રાય જણાવશે. જો કોઈ સમજૂતી ન થઈ શકે, તો લોકપાલને અંતિમ નિર્ણય લેવા માટે કહેવામાં આવી શકે, જેમાં દાખલા તરીકે, નક્કી કરેલ પરિણામ સુધી પહોંચી શકાતું નથી, સેવા પૂરી પાડનારા બંધ છે, અથવા તમે અથવા તમારા સેવા પૂરી પાડનારના સ્વરૂપમાં પ્રાપ્ત થયેલી ટિપ્પણીઓ હકીકતમાં અથવા કાયદામાં સંભવિત ભૂલ દર્શાવે છે અથવા વધારાના નવા પુરાવા પૂરા પાડે છે. જો કોઈ નિર્ણય લેવામાં આવે, અને તમે નિર્ણય સ્વીકારો તો, આ અંતિમ અને બંધનકર્તા હોય છે.

આ બધામાં કેટલો સમય લાગશે?

અમારા હાલના ડેટા દર્શાવે છે કે સરેરાશ અમે બે થી ત્રણ મહિનાની અંદર તપાસ શરૂ કરીએ છીએ, અને ત્યાંથી અમે અમારી મોટાભાગની તપાસો 3-6 મહિનામાં પૂર્ણ કરીએ છીએ. સીધા સાદા કિસ્સાઓ વધારે ઝડપથી ઉકેલી શકાય છે. વધારે જટિલ કિસ્સાઓ, જેમાં નિષ્ણાતનો ઈનપુટ અથવા સર્પોર્ટની જરૂર હોય, તેમાં 12 મહિનાઓ સુધીનો સમય લાગી શકે.

એકવાર હું કાનૂની લોકપાલને કે લીગલ ઓમ્બ્ડસમેન માટે ફરિયાદ લાવ્યા પછી શું હું પ્રક્રિયા પાછી ખેંચી શકું?

હા. તમે કોઈપણ સમયે તમારી ફરિયાદ પાછી ખેંચી શકો છો.

તમારી માહિતીનું સંચાલન અમે કેવી રીતે કરીએ છીએ તે વિષે જાણવા જેવી મહત્વની બાબતો

અમે તમારા વ્યક્તિગત ડેટાનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરીએ છીએ તેની માહિતી માટે અમારી વેબસાઇટની મુલાકાત લો.

અમે બધાજ સમયે ડેટા પ્રોટેક્શન નિયમોનું પાલન કરીએ છીએ. આ વિષે વધારે માહિતી અને કોઈ પણ ફીડબેક ઈન્ફર્મેશનની વિનંતીઓ માટે તમે અમારી સમર્પિત ટીમનો ([infosec@legalombudsman.org.uk](mailto:infosec@legalombudsman.org.uk)) સંપર્ક કરી શકો.

કૃપા કરીને અમે તમને વિનંતી કરીએ ત્યાં સુધી અમને અસલ દસ્તાવેજો મોકલશો નહિ. જો અમે તમને અસલ દસ્તાવેજો મોકલવાની વિનંતી કરીશું તો અમે તેમને સુરક્ષિત રાખીશું અને તમને તે પાછા મોકલીશું.

વર્તમાન ડેટા સુરક્ષા કાયદા અનુસાર, અમે તમારી વ્યક્તિગત માહિતી એકત્ર કરી અને રાખી શકીએ. અમે તમારી માહિતીનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરીશું તે વિષેની વધારે વિગતો માટે, જેમાં તમારી ફરિયાદની ફાઇલ અને એનેટિટિ કે અસ્તિત્વતા અથવા બીજા નિયામકો અથવા સંશોધન કંપનીઓ સાથે માહિતી શેર કરી શકીએ તેની પ્રક્રિયા કરવાનો સમાવેશ થાય છે કૃપા કરી [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk) પર અમારા ગોપનીયતા નિવેદનની મુલાકાત લો.