

هيئة المظالم القانونية

نسعى لمساعدتكم

نستطيع المظالم القانونية مساعدتك في حل شكاوك المقدمة ضد الخدمات القانونية

ما الأمور التي نستطيع القيام بها

تحل المظالم القانونية الشكاوي المتعلقة بالخدمات القانونية مثل عدم مقدرة محاميك على القيام بالأمور التي تم الإتفاق عليها أو بطء المحامي في الرد عليك أو زيادة المحامي لرسوم أتعابه من دون شرح السبب وراء هذه الزيادة أو قد تشعر بأنه تم الرفض على حصولك على الخدمة القانونية من دون ابداء سبب معقول وراء ذلك أو تشعر بأنه تم ارغامك على قبول خدمة قانونية لم ترغب بالحصول عليها.

وسوف نحقق بموضوع شكاوك وسننظر بالحقائق لنتمكن من التوصل إلى نتيجة عادلة، فنحن هيئة مستقلة وحيادية ولا نؤيد أي طرف من أطراف النزاع. وفي حال توصلنا إلى قرار بأن الخدمة التي تلقيتها من المحامي هي خدمة غير مقبولة فسنأكد من تصحيح محاميك أو شركة المحاماة لهذا الوضع.

ونقدم خدماتنا مجاناً إلى جميع عملائنا.

ما هي الأمور التي نستطيع المساعدة في حلها؟

نحن نستطيع التحقيق في مختلف أنواع الشكاوي المقدمة ضد الخدمات القانونية مثل أسلوب تعامل المحامي مع الوصية أو المسألة العائلية أو في حال تلقيك خدمة سيئة عند بيعك أو شرائك للمنزل أو عندما تقدمت بمطالبة حول الحصول على تعويض مقابل الأذى الشخصي الذي لحق بك.

ونحن نستطيع النظر في الشكاوي المتعلقة بكافة أنواع المحامين سواء أكانوا محامين اعتياديين أو محامي التكلفة أو موظفين في تنفيذ القانون أو كتاب العدل أو محامي حقوق الملكية أو محامي العلامة التجارية أو الشركات القانونية التي تقدم الخدمات القانونية.

ولمعرفة فيما إذا كان بمقدورنا مساعدتك فيرجى الإتصال بنا باستخدام تفاصيل الإتصال الموجودة خلف هذه النشرة.

من يستطيع استخدام خدماتنا؟

يستطيع كافة أعضاء العامة والأعمال التجارية الصغيرة جداً والهيئات الخيرية والنوادي والأمانات استخدام خدماتنا. ونحن نفضل أن تأتوا إلينا مباشرة ولكن يمكنك أيضاً أن تطلب من صديقك أو قريبك أو أي شخص آخر بأن يتصل بنا نيابة عنك.

LEGAL
OMBUDSMAN

ماذا سيحدث في حال عدم مقدرتنا على مساعدتك؟

في حال عدم مقدرتنا على مساعدتك فسنقوم بإعلامك بتفاصيل الإتصال مع المنظمات الأخرى التي قد تستطيع مساعدتك مثل سلطة تنظيم المحامين Solicitors Regulation Authority ومجلس نقابة المحامين Bar Standards Board التي تستطيع التعامل مع القضايا الخارجة عن سلطاتنا.

الخطوات الواجب عليك إتخاذها

الخطوة الأولى: إعلام محاميك

يجب أن يقدم لك محاميك خدمة معقولة وأن يعامل معاملته عادلة ولكن في بعض الأوقات لا تسير الأمور على ما يرام. وفي حال عدم رضاك على الخدمة التي تتلقاها فيتوجب عليك اعلام محاميك بذلك ليتم إعطائه الفرصة لتصحيح الأمور. ويجب أن يشرح المحامي إجراءات التعامل مع الشكاوي المتبعة في شركته.

ويجب أن تعطي المحامي الفرصة ليتمكن من حل شكاوك قبل أن نتدخل فيها ويتوجب عليك تقديم شكاوك إلى محاميك في أقرب وقت ممكن بعد علمك بوجود مشكلة ما ولا يتوجب عليك تأجيل تقديم الشكاوى لفترة طويلة جداً.

وإذا وجدت صعوبة في الإتصال بمحاميك أو إذا لم تكن متأكداً من الأمور التي يتوجب عليك القيام بها لاحقاً فيرجى الإتصال بنا.

الخطوة الثانية: إعطاء محاميك الوقت اللازم لحل موضوع الشكاوى

يجب أن تعطى لمحاميك فترة لا تزيد عن ثمانية أسابيع لحل موضوع شكاوك وإذا لم يتوصل المحامي إلى حل يحوز على رضاك ضمن هذه الفترة الزمنية فيمكننا أن نتدخل لمساعدتك.

الخطوة الثالثة: تقديم شكاوك إلينا

يرجى القدوم إلينا في أسرع وقت ممكن بعد محاولتك بأن تحل الأمور مع محاميك. وفي حال عدم رضاك على رد المحامي الأخير فيمكنك أن تقدم شكاوك إلينا خلال فترة أقصاها ستة أشهر. ويجب أن تكون المشكلة قد حدثت في أو بعد 6 أكتوبر / تشرين أول 2010 أو في حال حدوث المشكلة قبل هذا التاريخ فيجب ألا تكون مدركاً لحدوث هذه المشكلة قبل 6 أكتوبر / تشرين أول 2010.

وعندما تقوم بالإتصال بنا فسنطلب الحصول على معلومات منك ومن محاميك ويرجى الإحتفاظ بنسخ من أية رسائل بريدية أو رسائل إلكترونية أو ملاحظات قمت بتدوينها حول ما حدث أو زمن حدوث المشكلة. ويرجى عند إتصالك بنا بأن يكون في حوزتك الأمور التالية:

- اسم وعنوان المحامي أو شركة المحاماة ذات العلاقة
- التاريخ الذي قمت فيه بإبلاغ المحامي أو شركة المحاماة حول شكواك.
- التاريخ الذي علمت فيه لأول مرة عن المشكلة التي تقدم شكواك بخصوصها
- تفاصيل رد شركة المحاماة أو المحامي.

إرسال الوثائق إلينا

نحن لا نقبل الوثائق الإلكترونية المبعوثة على هيئة Microsoft SkyDrive أو Xdrive أو Livedrive. ويرجى إرفاق الوثائق بالبريد الإلكتروني. أو يمكنك إرسال الوثائق بواسطة البريد الإعتيادي ويرجى إرسال النسخ فقط لأننا نقوم بتصوير الوثائق البريادية الواردة تصويراً إلكترونياً ونقوم بالتخلص من الوثائق الأصلية. ويرجى نسخ الأوراق الهامة والمتعلقة بموضوع شكواك سواء أكانت رسائل أو كشوفات الحسابات أو الوثائق الرسمية أو الشهادات.

الإجراءات التي يمكننا إتخاذها

يمكن حل معظم الشكاوي بسرعة وبشكل غير رسمي وذلك بالتوصل إلى اتفاق بين جميع الأطراف حول الأمور التي يتم إعتبارها عادلة. ويمكننا إجراء التحقيقات الرسمية عند اللزوم ولكنها قد تستغرق فترة زمنية أطول. وفي حال اعتقدنا بأنك حصلت على خدمة غير مرضية من المحامي فسنطلب من المحامي القيام بما يلي:

- الإعتذار إليك أو
- إعادة أي وثائق يعتبر من حقاك الحصول عليها أو
- القيام بالمزيد من الأعمال لخدمة مصلحتك أو لتصحيح الأمور الخاطئة أو
- سداد قيمة الأتعاب القانونية لحسابك أو تقليل مبلغ الأتعاب القانونية المترتب عليك دفعها أو
- دفع أي تعويض في حال خسارتك للقضية أو في حال تلقيك المعاملة السيئة (وقد تصل قيمة التعويض إلى 50000 جنيه إسترليني كحد أقصى ولكن عادة ما يتم دفع تعويض تقل قيمته عن 1000 جنيه إسترليني)