
ਅਸੀਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ?

ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪੱਖ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਦੇਖਣਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਤੱਥਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਵਾਜ਼ਬ ਸੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਅਸੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੱਕ ਕਿਉਂ ਪਹੁੰਚੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਰਸਮੀ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਵੀ ਹਨ।

ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਕੌਣ ਵਰਤ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਜਨਤਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ, ਬਹੁਤ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰ, ਚੈਰਿਟੀ, ਕਲੱਬ ਅਤੇ ਟਰੱਸਟ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਗਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਵਸੀਅਤ ਜਾਂ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਆਓ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ, ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸਦੇ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਫੀਸ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਲਗਭਗ ਸਾਰੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਹਿ ਸਕਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ?

ਅਸੀਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ; ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਘਰ ਖਰੀਦਦੇ ਜਾਂ ਵੇਚਦੇ ਸਮੇਂ, ਨਿੱਜੀ ਸੱਟ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਜਾਂ ਮੁਕੱਦਮੇਬਾਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਵੇਲੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਮਾੜੀ ਸੀ।

ਅਸੀਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਵਕੀਲਾਂ, ਬੈਰਿਸਟਰਾਂ, ਲਾਇਸੰਸਸ਼ੁਦਾ ਸੰਚਾਲਕਾਂ, ਲਾਗਤ ਵਕੀਲਾਂ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਨੋਟਰੀਆਂ, ਪੇਟੈਂਟ ਅਟਾਰਨੀ ਅਤੇ ਟ੍ਰੇਡਮਾਰਕ ਅਟਾਰਨੀ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਕਿਸ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

ਅਸੀਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ:

- ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨਾ;

- ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਨਾ;
- ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ; ਜਾਂ
- ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੇਖਣਾ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇੱਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲਈ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਦੋਂ ਲਿਆ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ “ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ” ਤੱਥ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਨ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੱਤਰ ਦੇਖੋ।

ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਅੱਠ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਤੱਕ ਦਾ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਅੱਠ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਭੇਜ ਰਹੇ ਹੋ:

- ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਹੋਇਆ; ਜਾਂ
- ਇੱਕ ਸਾਲ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗਿਆ।

1 ਅਪ੍ਰੈਲ 2023 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲੀਗਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਿੱਥੇ ਪਿਛਲੇ ਛੇ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜਾਂ ਜੇ ਮਾਮਲਾ ਛੇ ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋਇਆ ਸੀ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਦੇ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਹਨਾਂ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ।

ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਉਦੋਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਹਿਣ ਅਤੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਹੋਰ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਲੀਗਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜਣ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਸਟੋਰਾਂ ਤੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ Microsoft SkyDrive, Xdrive, Livedrive ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਲਾਉਡ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਿਵੇਂ Dropbox, Google Drive, ਆਦਿ। ਇਸ ਦੀ ਬਜਾਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰੋ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਭੇਜੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਿਰਫ ਕਾਪੀਆਂ ਭੇਜੋ ਕਿਉਂਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਮੇਲ ਨਾਲ ਸਕੈਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮੂਲ ਨੂੰ ਨਸ਼ਟ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਚਿੱਠੀ, ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਅਧਿਕਾਰਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ) ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਬਣਾਓ।

ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲੀ ਸੇਵਾ ਮਾੜੀ ਸੀ, ਅਸੀਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਮਾਫੀ ਮੰਗਣ ਲਈ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਦੇਣ ਲਈ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਹੋਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗਲਤ ਹੋਏ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਜਾਂ ਘਟਾਉਣ ਲਈ; ਜਾਂ,

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਹਾਨੀ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਬੁਰਾ ਸਲੂਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ (ਸਾਡੇ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਅਵਾਰਡ £1,000 ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਹਨ)।

ਕੁਝ ਵੀ ਜੇ ਅਸੀਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਾਂ ਉਹ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਲਾਤਾਂ ਅਤੇ ਮਾੜੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਡਾਕ ਪਤਾ: PO Box 6167
Slough,
SL1 0EH
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.legalombudsman.org.uk ਈ -
ਈਮੇਲ: enquiries@legalombudsman.org.uk
ਟੈਲੀਫੋਨ: 0300 555 0333
NGT Lite ਉਪਭੋਗਤਾ: 18001 0300 555 0333
ਵਿਦੇਸ਼: +44 121 245 3050

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ, ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਬ੍ਰੇਲ ਜਾਂ ਆਡੀਓ ਸੀਡੀ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ।

ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ/ਚਾਹੁੰਦੀ ਹਾਂ, ਕੀ ਮੈਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀ ਫੀਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਅਦਾ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਫੀਸਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਫਿਰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵਾਂਗੇ।

ਕੀ ਲੀਗਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦ ਹਨ?

ਜੇਕਰ ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਫਿਰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਹਾਡਾ ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਆਪਣਾ ਨਜ਼ਰੀਆ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਹਿਮਤ ਨਤੀਜੇ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਬੰਦ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਅਸਲ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਲਤੀ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਨਵੇਂ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਅੰਤਿਮ ਅਤੇ ਬੰਧਨ ਹੈ।

ਇਸ ਸਭ ਨੂੰ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ?

ਸਾਡਾ ਮੌਜੂਦਾ ਡੇਟਾ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਔਸਤਨ ਅਸੀਂ ਦੋ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਉੱਥੋਂ ਅਸੀਂ 3-6 ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਜਾਂਚਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ। ਸਿੱਧੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਧੇਰੇ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਕੇਸ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮਾਹਰ ਇਨਪੁਟ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਵਿੱਚ 12 ਮਹੀਨੇ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ।

Here to help sort out problems with your service provider

ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਲੀਗਲ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਕੇ ਆਉਂਦਾ/ਆਉਂਦੀ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਮੈਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਪਿੱਛੇ
ਹਟ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਦੇ ਹਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲਾਂ

ਇਹ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਹਰ ਸਮੇਂ ਡਾਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸਮਰਪਿਤ ਟੀਮ (infosec@legalombudsman.org.uk) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਾ ਭੇਜੋ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਹੀਂ ਪੁੱਛਦੇ। ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਭੇਜਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਮੌਜੂਦਾ ਡਾਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਈਲ ਅਤੇ ਇਕਾਈਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਮੇਤ ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਜਾਂ ਖੋਜ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ www.legalombudsman.org.uk 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਬਿਆਨ 'ਤੇ ਜਾਓ।