

## قانونی متحسب اعلیٰ (لیگل اومبڈزمن)

### ہم یہاں آپ کی مدد کے لیئے ہیں

قانونی متحسب اعلیٰ آپ کی قانونی سروسز کے بارے میں شکایات کی تلافی کر سکتے ہیں

ہم کیا کرتے ہیں

قانونی متحسب اعلیٰ مہیا کردہ قانونی خدمات یعنی لیگل سروسز کے سلسلے میں شکایات کو حل کرتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ کے وکیل وہ کچھ کرنے میں ناکام رہے ہوں جس پر وہ رضامند ہوئے تھے یا کسی سلسلے میں تاخیر و غفلت سے کام لیا ہو یا بغیر کوئی وجہ بیان کیئے اپنی فیس میں اضافہ کر دیا ہو۔ شاید آپ کو بغیر کسی جواز کے کوئی مخصوص قانونی سروس مہیا کرنے سے انکار کر دیا گیا ہو یا آپ کو دباؤ ڈال کر ایک ایسی سروس قبول کرنے پر مجبور کیا گیا ہو جو آپ نہیں چاہتے تھے۔

قانونی متحسب اعلیٰ کے طور پر ہم آپ کی شکایت کی تفتیش کریں گے اور ایک مناسب نتیجے پر پہنچنے کے لیئے تمام حقائق کی پڑتال کریں گے۔ ہم آزاد اور غیر جانبدار ہیں اور ہم طرفین میں سے کسی کی طرف داری نہیں کرتے۔ اگر ہم اس فیصلے پر پہنچیں کہ آپ کو مہیا کی جانے والی سروس غیر مناسب تھی تو ہم اس امر کو یقینی بنا سکتے ہیں کہ آپ کے وکیل یا قانونی فرم اس کی تلافی کریں۔

ہماری خدمات کا استعمال کرنے والوں کے لیئے یہ سروس مفت میں مہیا کی جاتی ہے۔

ہم آپ کی کونسے مسائل کو حل کرنے میں مدد کر سکتے ہیں؟

ہم قانونی خدمات سے متعلقہ بہت سی مختلف نوعیت کی شکایت کے سلسلے میں تفتیش کر سکتے ہیں جیسا کہ وہ طریقہ کار جس کو ایک وکیل نے آپ کی وصیت یا کسی اور خاندانی معاملے کو ترتیب دینے کے سلسلے میں اختیار کیا ہو، یا جب آپ نے گھر خریدا یا فروخت کیا ہو یا آپ کو چوٹ آئی ہو تو اس سلسلے میں آپ کو مہیا کی جانی والی سروس غیر معیاری ثابت ہوئی ہو۔

ہم ہر قسم کے وکیلوں: سولیسٹرز، بیریسٹرز، لائسنس یافتہ کونونینسرز، لیگل ایگزیکٹو، نوٹریز، پیٹنٹ اٹارنیز، ٹریڈ مارک اٹارنیز، لافرمز اور ایسی کمپنیوں جو قانونی خدمات مہیا کرتی ہوں کے خلاف کی جانی والی شکایت کی تفتیش کر سکتے ہیں۔

یہ جاننے کے لئے کہ کیا ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں، برائے مہربانی اس معلوماتی پرچے کی پشت پر درج کردہ رابطے کی معلومات کا استعمال کرتے ہوئے ہم سے رابطہ کیجئے۔

### ہماری خدمات کا استعمال کون کر سکتا ہے؟

عام لوگ اور بہت چھوٹے کاروباری ادارے، خیراتی ادارے، کلب اور ٹرسٹ۔

ہم اس امر کو ترجیح دیں گے کہ آپ ہم سے برائے راست رابطہ کریں لیکن آپ اپنے کسی دوست، رشتہ دار یا کسی بھی اور شخص کو کہہ سکتے ہیں کہ وہ آپ کی طرف سے ہمارے ساتھ رابطہ کرے۔

### اگر ہم مدد نہ کر سکتے ہوں تو؟

اگر ہم مدد نہ کر سکتے ہوں تو ہم آپ کو اُن دیگر ایسی تنظیموں سے متعارف کروا سکتے ہیں جو شاید آپ کی مدد کر سکتی ہوں۔ مثال کے طور پر دی سولیسٹرز ریگولیشن اتھارٹی اور بار سٹینڈرڈز بورڈ ایسے امور کے سلسلے میں مدد کر سکتے ہیں جو ہمارے دائرہ اختیار سے باہر ہوں۔

ذیل میں اُن اقدامات کی تفصیل بیان کی گئی ہے جو آپ کو اُٹھانے ہونگے

### مرحلہ 1 : اپنے وکیل سے بات کیجئے

آپ کے وکیل کو چاہئے کہ وہ آپ کو ایک اچھے میعار کی خدمات مہیا کریں اور آپ کو ایک مناسب طریقے سے پیش آئیں۔ تاہم کبھی کبھار معاملات خراب بھی ہو جاتے ہیں۔

اگر آپ کو ملنے والی سروس سے آپ ناخوش ہیں تو آپ کو اپنے وکیل سے بات کرنی چاہئے تاکہ اُن کو موقع دیا جائے کہ وہ اس کی تلافی کر سکیں۔ ہر وکیل کو یہ بیان کرنا چاہئے کہ شکایت کے سلسلے میں اُن کا اندرونی طریقہ کار کیا ہے۔

اس سے پہلے کہ ہم کسی معاملے میں ملوث ہوں یہ ضروری ہے کہ آپ اپنے وکیل کو موقع دیں کہ وہ آپ کی شکایت کی تلافی کر سکے۔ جیسے ہی آپ کو متعلقہ مسئلے کے بارے میں پتہ چلے آپ کو جتنی جلدی ہو سکے وکیل سے شکایت کرنی چاہئے۔ اس میں تاخیر مت کریں۔

اگر آپ کو اپنے وکیل کے ساتھ رابطہ کرنے میں مشکلات کا سامنا ہو تو آپ کو علم نہ ہو کہ کیا کرنا ہے تو برائے مہربانی ہم سے رابطہ کیجئے۔

## مرحلہ نمبر 2 : اپنے وکیل کو وقت دیجئے کہ وہ مسائل کو حل کر سکیں۔

آپ کو اپنے وکیل کو شکایت کی تلافی کرنے کے لیئے آٹھ ہفتوں تک کی مدد دینی چاہئے۔ اگر وہ اس مدت کے دوران آپ کی شکایت کی تلافی آپ کی مرضی کے مطابق نہ کر سکیں تو آپ ہم سے رجوع کر سکتے ہیں۔

## مرحلہ نمبر 3 : اپنی شکایت ہمارے پاس لے کر آئیے

اپنے وکیل کے ساتھ معاملات کو طے کرنے کی کوشش کرنے کے بعد جتنی جلدی ہو سکے ہم سے رابطہ کیجئے۔ اگر آپ اُن کے حتمی جواب سے مطمئن نہ ہوں تو آپ کے پاس چھ ماہ تک کی مدت ہوگی جس کے دوران آپ اپنی شکایت ہمارے پاس لے کر آ سکتے ہیں۔

مزید یہ کہ یہ مسئلہ 6 اکتوبر 2010 کے بعد پیش آیا ہوا ہونا چاہئے، اگر یہ اس سے پہلے پیش آیا ہو تو یہ ضروری ہے کہ آپ کو اس کا علم 6 اکتوبر 2010 سے پہلے نہ ہوا ہو۔

جب آپ ہم سے رابطہ کریں تو ہم آپ اور آپ کے وکیل سے معلومات طلب کریں گے۔ تحریر کردہ تمام متعلقہ خطوط اور ای میل کی نقلیں اپنے پاس محفوظ رکھیں اور ساتھ ہی تمام واقعات کے بارے میں تحریری نوٹس درج کریں کہ کیا ہوا اور کب ہوا۔ جب آپ ہم سے رابطہ کریں تو درج ذیل کا دستیاب ہونا مدد گار ثابت ہوگا:

- متعلقہ وکیل یا لا فرم کا نام اور پتہ؛
- وہ تاریخ جب آپ نے اُن سے پہلی دفعہ شکایت کی؛
- وہ تاریخ جب آپ اُس مسئلے کے بارے میں آگاہ ہوئے جس کے سلسلے میں آپ شکایت کر رہے ہیں؛
- اُن کے جواب کی تفصیلات۔

## ہمیں دستاویزات بھیجنے کے بارے میں

ہم برقی دستاویزات کے آن لائن ذخیروں جیسا کہ مائیکروسافٹ سکائی ڈرائیو، ایسک ڈرائیو اور لائو ڈرائیو کے ذریعے کاغذات کی وصولی قبول نہیں کر سکتے۔ اس کی بجائے برقی دستاویزات کو ایم میل کے ساتھ اٹیچمنٹ کے طور پر بھیجیں۔

ایک متبادل کے طور پر آپ اپنے کاغذات بذریعہ خط بھیج سکتے ہیں۔ برائے مہربانی کاغذات کی صرف نقلیں بھیجیں کیونکہ ہم وصول ہونے والے خطوط کے اجزا کو برقی طور پر محفوظ کر کے (سکین) ان کو ضائع کر دیتے ہیں۔ آپ کی شکایت سے متعلقہ تمام ضروری کاغذات کی نقلیں بنوائیں (خطوط، سٹیٹمنٹ، سرکاری دستاویزات یا سرٹیفیکیٹ)۔

## ہم جو اقدامات کر سکتے ہیں

زیادہ تر شکایات کا حل ایک غیر رسمی طریقے سے تمام فریقین کو ایک مناسب طریقے سے ایک متفقہ نتیجے پر رضامندی کی صورت میں کیا جاتا ہے۔ اگر ضرورت پڑے تو ہم ایک باقاعدہ تفتیش کر سکتے ہیں لیکن اس کے لیے زیادہ مدت درکا ہو سکتی ہے۔

اگر ہم اس بات پر اتفاق کریں کہ آپ کے وکیل کی طرف سے مہیا کردہ سروس غیر تسلی بخش تھی تو ہم ان سے درج ذیل کا مطالبہ کر سکتے ہیں:

- وہ آپ سے معذرت کریں؛
- وہ کاغذات جس پر آپ کا حق ہے وہ آپ کو واپس کیئے جائیں؛
- اگر جو کچھ غلط ہوا اس کا ازالہ اس سے ہو سکے تو ان سے کہا جائے کہ وہ آپ کے لیے مزید کام کریں؛
- آپ سے لی جانی والی فیس میں کمی یا اس کی جزوی واپسی کی جائے یا؛
- اگر آپ کو نقصان ہوا ہو یا آپ سے بدسلوکی ہوئی ہو تو آپ کو ہرجانہ ادا کیا جائے (اس کی رقم زیادہ سے زیادہ £50,000 تک ہو سکتی ہے لیکن عام طور پر ہم £1,000 سے کم کی ادائیگی کا حکم دیتے ہیں)۔