

كيف نحل المشاكل؟

مهمتنا هي النظر في الشكاوى المتعلقة بمقدمي الخدمات بإنصاف ودون انحياز.

بعد أن نظرنا إلى الحقائق ، سنخبرك ما إذا كانت الخدمة المقدمة معقولة أم لا. سنشرح لماذا وصلنا إلى وجهة نظرنا. سنحاول التوصل إلى اتفاق بينك وبين مزود الخدمة حول ما إذا كان ينبغي القيام بأي شيء لوضع الأمور في نصابها الصحيح. لدينا أيضًا صلاحيات رسمية لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

خدماتنا مجانية لك.

من يمكنه استخدام خدماتنا؟

جميع أفراد الجمهور والشركات الصغيرة جدًا والجمعيات الخيرية والنوادي والصناديق الاستثنائية. إذا مات شخص ما ، وكانت هناك مشكلة في إرادته أو ممتلكاته ، فقد تتمكن أيضًا من مساعدته.

نفضل أن تأتي إلينا مباشرة ، ولكن يمكنك أن تطلب من صديق أو قريب أو أي شخص آخر مساعدتك. لا تحتاج إلى الاستعانة بمحترف لتقديم شكوى إلينا ، ولكن إذا قمت بذلك ، فقد يفرض عليك رسومًا مقابل ذلك. في جميع الظروف تقريبًا ، لن تتمكن من إخبار مزود الخدمة الخاص بك برد هذا المبلغ إليك.

ما هي المشاكل التي يمكننا مساعدتك بها؟

يمكننا مساعدتك في العديد من الأنواع المختلفة من مشاكل الخدمة ؛ على سبيل المثال ، إذا كانت لديك خدمة سيئة عندما اشترت منزلًا أو بعته ، أو قدمت مطالبة بإصابة شخصية أو شاركت في دعوى قضائية.

يمكننا النظر في الشكاوى المتعلقة بالمحامين القانونيين والمحامين وناقلي النقل المرخصين ومحامي التكلفة والمديرين التنفيذيين القانونيين والمؤثقين ومحامي براءات الاختراع ومحامي العلامات التجارية.

ما لا يمكننا مساعدتك به.

لا نستطيع:

- تقديم المشورة القانونية أو تمثيلك ؛
- التوصية بمقدمي الخدمة ؛
- النظر في شكوى بخصوص مقدم خدمة شخص آخر ؛ أو
- انظر إلى شكوى حيث قبلت بالفعل عرضًا من مزود الخدمة لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

متى يمكنك تقديم شكوى لنا؟

يجب أن تمنح مزود الخدمة الفرصة للنظر في شكاوك أولاً. يرجى الاطلاع على ورقة الحقائق "كيفية تقديم شكوى إلى مزود الخدمة الخاص بك" ومثال على خطاب الشكوى الرسمي للحصول على نصائح حول كيفية القيام بذلك.

بمجرد تقديم شكوى إلى مزود الخدمة الخاص بك ، يكون أمامه ما يصل إلى ثمانية أسابيع للرد عليك. إذا لم تكن راضيًا عن ردهم النهائي ، أو لم يردوا في غضون ثمانية أسابيع ، يمكنك حينئذٍ أن تطلب منا إلقاء نظرة عليه.

بشكل عام ، يمكنك أن تطلب منا النظر في شكاوك إذا كنت تحيل شكاوك إلى محقق الشكاوى القانوني ضمن أيٍّ من:

- عام واحد من حدوث المشكلة ؛ أو
- عام واحد من عندما اكتشفت ذلك.

بالنسبة للشكاوى التي تمت إحالتها إلى محقق الشكاوى القانوني قبل 1 أبريل 2023 ، يمكننا قبول الشكاوى في حالة حدوث الأمر المشكو منه في السنوات الست الماضية ، أو إذا حدث الأمر منذ أكثر من ست سنوات ، يجب أن تكون قد علمت به لم يعد قبل ثلاث سنوات.

يتعين عليك تقديم شكاوك إلينا في غضون ستة أشهر من الرد النهائي لمزود الخدمة الخاص بك. إذا كانت شكاوك لا تلي هذه الحدود الزمنية ، فقد لا نتضمن من التحقيق فيها.

الرد النهائي هو عندما لا يكون لدى مقدم الخدمة أي شيء آخر يقوله ويخبرك أنه إذا كنت لا تزال غير سعيد ، يمكنك الاتصال بالمحقق القانوني.

عند إرسال معلومات إلينا ، لا يمكننا قبول المستندات من المتاجر عبر الإنترنت مثل Microsoft SkyDrive و Xdrive و Livedrive والأنظمة الأساسية السحابية الأخرى مثل Dropbox و Google Drive وما إلى ذلك. قم بإرفاق المستندات بالبريد الإلكتروني بدلاً من ذلك.

يمكن أيضًا إرسال المستندات. يرجى إرسال نسخ فقط بينما نقوم بمسح بريدنا ضوئيًا وننقل النسخ الأصلية. قم بعمل نسخ من أي مستندات مهمة تتعلق بشكاوك (خطابات أو بيانات أو مستندات رسمية أو شهادات).

ما يمكننا القيام به لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

إذا وجدنا أن الخدمة التي تلقيتها كانت سيئة ، فيمكننا إخبار مزود الخدمة بما يلي:

- الاعتذار لك.
- إعادة أي مستندات قد تحتاجها ؛
- القيام بمزيد من العمل من أجلك ، إذا كان هذا سيصلح الخطأ الذي حدث ؛
- استرداد أو تقليل الرسوم الخاصة بك ؛ أو،
- دفع تعويضات إذا خسرت أو تعرضت لمعاملة سيئة (معظم جوائزنا أقل من ذلك 1000 جنيه إسترليني).

أي شيء نطلب من مزود الخدمة القيام به لوضع الأمور في نصابها الصحيح سوف يعتمد دائمًا على الظروف الفردية للشكوى وتأثير الخدمة السيئة.

كيف تتواصل معنا

العنوان البريدي: ص.ب 6167

مستنقع

SL1 0EH

الموقع الإلكتروني: www.legalombudsman.org.uk

البريد الإلكتروني:

enquiries@legalombudsman.org.uk الهاتف:

0333 555 0300

مستخدمو NGT Lite: 0333 0300555 18001

ما وراء البحار: +44 3050 121245

إذا كنت بحاجة إلى معلومات بلغة أخرى ، أو بحروف كبيرة ، أو بطريقة برايل ، أو على قرص مضغوط صوتي ، فيرجى إخبارنا عند الاتصال بنا.

معلومات إضافية

أريد تقديم شكوى ، هل يجب علي الاستمرار في دفع رسوم مقدم الخدمة؟
قد يقرر مزود الخدمة اتخاذ إجراء ضدك إذا لم تدفع أي رسوم مستحقة. لتجنب ذلك ، قد ترغب في دفع تلك الرسوم. سنظل قادرين على النظر في شكواك.

هل قرارات أمين المظالم القانوني ملزمة قانوناً؟

إذا لم يكن من الممكن حل الشكوى بشكل غير رسمي ، فلدينا صلاحيات رسمية لحل المشكلات. سيخبرك المحقق برأيه حول كيفية حل الأمور. إذا تعذر الوصول إلى اتفاق ، فقد يُطلب من أمين المظالم اتخاذ قرار نهائي حيث ، على سبيل المثال ، لا يمكن الوصول إلى نتيجة متفق عليها ، أو يتم إغلاق مزود الخدمة ، أو تُظهر التعليقات التي تم تلقيها منك أو من مزود الخدمة خطأً محتملاً في الواقع أو القانون أو تقديم أدلة جديدة إضافية. إذا تم اتخاذ قرار ، وقبلت القرار ، فهذا نهائي وملزم.

كم من الوقت سيستغرق كل هذا؟

تُظهر بياناتنا الحالية أننا في المتوسط نبدأ التحقيقات في غضون شهرين إلى ثلاثة أشهر ، ومن هناك نكمل غالبية تحقيقاتنا في 3-6 أشهر. يمكن حل الحالات المباشرة بسرعة أكبر. يمكن أن تستغرق الحالات الأكثر تعقيداً ، والتي تحتاج إلى مساهمة أو دعم متخصص ، مدة تصل إلى 12 شهراً.

هل يمكنني الانسحاب من العملية بمجرد تقديم شكوى إلى محقق الشكاوى القانوني؟
نعم. يمكنك سحب شكواك في أي وقت.

أشياء مهمة يجب معرفتها حول كيفية تعاملنا مع معلوماتك

قم بزيارة موقعنا على الإنترنت لمعرفة كيفية استخدامنا لبياناتك الشخصية.. [how we use your personal data](#)

نحن نلتزم بقواعد حماية البيانات في جميع الأوقات. يمكنك الاتصال بفريقنا المخصص (infosec@legalombudsman.org.uk) للحصول على مزيد من المعلومات حول هذا وأي طلبات تتعلق بحرية المعلومات.

يُرجى عدم إرسال المستندات الأصلية إلينا ما لم نطلب منك ذلك. إذا طلبنا منك إرسال المستندات الأصلية إلينا ، فسنحافظ عليها بأمان ونعيدها إليك.

وفقاً لتشريعات حماية البيانات الحالية ، يجوز لنا جمع معلوماتك الشخصية والاحتفاظ بها. لمزيد من التفاصيل حول كيفية استخدامنا لمعلوماتك ، بما في ذلك معالجة ملف شكاوك والكيانات التي قد تشارك المعلومات معها مثل المنظمين الآخرين أو شركات الأبحاث ، يرجى زيارة بيان الخصوصية الخاص بنا على www.legalombudsman.org.uk.