

ہم مسائل کو کیسے حل کرتے ہیں؟

ہمارا کام سروس فراہم کرنے والوں کے بارے میں شکایات کو منصفانہ طور پر اور بغیر کسی طرف داری کے پرکھنا ہے۔
حقائق کو دیکھنے کے بعد، ہم آپ کو بتائیں گے کہ فراہم کردہ سروس معقول تھی یا نہیں۔ ہم وضاحت کریں گے کہ ہم اپنے نقطہ
نظر تک کیوں پہنچے ہیں۔ ہم آپ اور سروس فراہم کرنے والے کے درمیان ایک معاہدے تک پہنچنے کی کوشش کریں گے کہ آیا
چیزوں کو درست کرنے کے لیے کچھ کیا جانا چاہیے۔ ہمارے پاس چیزوں کو درست کرنے کے لیے رسمی اختیارات بھی ہوتے
ہیں۔

ہماری خدمات آپ کے لیے مفت ہیں۔

ہماری سروس کون استعمال کر سکتا ہے؟

عوام کے تمام اراکین، بہت چھوٹے کاروباری ادارے، خیراتی ادارے، کلب اور ٹرسٹ۔ اگر کوئی وفات پا گیا ہو، اور ان کی وثیت
یا جائیداد کا کوئی مسئلہ ہو، تو بھی ہم مدد کر سکتے ہیں۔

ہم اس امر کو ترجیح دیتے ہیں کہ آپ برائے راست ہمارے پاس آئیں، لیکن آپ کسی دوست، رشتہ دار یا کسی اور سے مدد کے
لیے کہہ سکتے ہیں۔ آپ کو ہم سے شکایت کرنے کے لیے کسی پیشہ ور ماہر کی خدمات حاصل کرنے کی ضرورت نہیں ہے،
لیکن اگر آپ ایسا کرتے ہیں، تو وہ اس کے لیے آپ سے فیس وصول کر سکتے ہیں۔ تقریباً تمام حالات میں ہم آپ کو سروس مہیا
کرنے والے سے یہ نہیں کہہ سکیں گے کہ وہ آپ کو یہ رقم واپس کرے۔

ہم کن مسائل میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں؟

ہم سروس کے حوالے سے بہت سے مختلف قسم کے مسائل میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں؛ مثال کے طور پر، اگر آپ نے گھر
خریدتے یا بیچتے وقت ناقص سروس وصول کی ہو، ذاتی چوٹ کا دعویٰ کیا ہو یا قانونی چارہ جوئی میں ملوث ہوئے ہوں۔

ہم تصدیق شدہ وکیلوں، بیرسٹروں، لائسنس یافتہ کنوینسرز، لاگت کے وکیلوں، قانونی ایگزیکٹوز، نوٹریز، پیٹنٹ اٹارنی اور
ٹریڈ مارک اٹارنی کے بارے میں شکایات کو دیکھ سکتے ہیں۔

جس میں ہم آپ کی مدد نہیں کر سکتے۔

ہم درج ذیل نہیں کر سکتے:

- قانونی مشورہ دیں یا آپ کی نمائندگی کریں؛
- سروس فراہم کرنے والوں کو تجویز کریں؛
- کسی اور کے سروس فراہم کرنے والے کے بارے میں شکایت پر غور کریں؛ یا
- ایسی شکایت کو دیکھیں جہاں آپ نے پہلے ہی سروس فراہم کرنے والے کی طرف سے چیزوں کو درست کرنے کی
پیشکش قبول کر لی ہے۔

آپ ہمارے پاس شکایت کب لا سکتے ہیں؟

آپ کو اپنے سروس فراہم کرنے والے کو پہلے اپنی شکایت پر غور کرنے کا موقع دینا چاہیے۔ برائے کرم ہماری "اپنے سروس فراہم کرنے والے سے شکایت کیسے کریں" حقائق کی فہرست (فیکٹ شیٹ) اور ایسا کرنے کے بارے میں نمونے کے طور پر طریقہ کار اور تجاویز کے لئے رسمی شکایتی خط ملاحظہ کریں۔

جب آپ اپنے سروس مہیا کرنے والے سے شکایت کر دیتے ہیں، تو ان کے پاس آپ کو جواب دینے کے لیے آٹھ ہفتوں تک کا وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ ان کے حتمی جواب سے خوش نہیں ہوں، یا انہوں نے آٹھ ہفتوں کے اندر جواب نہیں دیا ہو، تو آپ ہم سے اس پر نظر ثانی کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔

عام طور پر، اگر آپ اپنی شکایت قانونی محتسب کے پاس بھیج رہے ہیں تو آپ ہم سے اپنی شکایت کو دیکھنے کے لیے درج ذیل کے تحت کہہ سکتے ہیں:

- مسئلہ درپیش آنے کے ایک سال کے اندر؛ یا
- جب آپ کو اس کے بارے میں پتہ چلا تو اس وقت سے ایک سال کے اندر۔

وہ شکایات جو 1 اپریل 2023 سے پہلے قانونی محتسب کے پاس بھیجی جاتی ہیں، تو ہم ان شکایات کو قبول کر سکتے ہیں جہاں اس معاملے کی شکایت گزشتہ چھ سالوں میں وقوع پذیر ہوئی تھی، یا اگر معاملہ چھ سال سے زیادہ پہلے ہوا تھا، اور آپ کو اس کے بارے میں پتہ چلنے کے وقت سے اب تک تین سال سے زیادہ عرصہ نہیں ہوا ہو۔

آپ کو اپنے سروس فراہم کرنے والے کے حتمی جواب کے چھ ماہ کے اندر اپنی شکایت ہمارے پاس لانی ہوگی۔ اگر آپ کی شکایت ان مدتی حدود کو پورا نہیں کرتی ہے، تو ہو سکتا ہے کہ ہم اس کی چھان بین کرنے کے قابل نہ ہوں۔

حتمی جواب تب ہوتا ہے جب سروس فراہم کرنے والے کے پاس کہنے کے لیے مزید کچھ نہ ہو اور وہ آپ کو بتائے کہ اگر آپ اب بھی ناخوش ہیں تو آپ قانونی محتسب سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

ہمیں معلومات بھیجتے وقت ہم آن لائن سٹورز (معلومات کو محفوظ کرنے کی جگہیں) جیسے Microsoft SkyDrive ، Livedrive ، Xdrive اور دیگر کلاؤڈ پلیٹ فارمز (انٹرنیٹ پر موجود) جیسے Dropbox ، Google Drive وغیرہ سے دستاویزات قبول نہیں کر سکتے۔ اس کی بجائے دستاویزات کو ای میل کے ساتھ منسلک کریں۔

دستاویزات بھی بھیجی جا سکتی ہیں۔ برائے کرم صرف ان کی نقلیں بھیجیں کیوں کہ جب ہم وصول کردہ کو سکین کر کے محفوظ کر لیتے ہیں تو بھیجی ہوئی نقلوں کو ضائع کر دیتے ہیں۔ اپنی شکایت سے متعلقہ کسی بھی اہم دستاویزات (خطوط، بیانات، سرکاری دستاویزات یا سرٹیفکیٹ) کی نقلیں بنائیں۔

چیزوں کو درست کرنے کے لیے ہم کیا کر سکتے ہیں۔

اگر ہمیں معلوم ہوتا ہے کہ آپ کو موصول ہونے والی سروس ناقص تھی، تو ہم سروس فراہم کرنے والے کو درج ذیل کی ترغیب دے سکتے ہیں:

- آپ سے معذرت کرے؛
- آپ کو جو بھی دستاویزات درکار ہوں وہ واپس کریں؛
- آپ کے لیے مزید کام کریں، اگر اس سے جو غلط ہوا وہ درست ہو سکے؛
- اپنی فیس واپس کریں یا کم کریں۔ یا،
- اگر آپ ہار گئے ہیں یا آپ کے ساتھ برا سلوک کیا گیا ہے تو ہرجانہ ادا کریں (ہمارے زیادہ تر ایوارڈز £1,000 سے کم ہوتے ہیں)۔

ہم سروس فراہم کرنے والے کو چیزوں کو درست کرنے کے لیے جو بھی کہتے ہیں وہ ہمیشہ شکایت کے انفرادی حالات اور ناقص سروس کے اثرات پر مبنی ہوتا ہے۔

ہم سے کیسے رابطہ کیا جائے

کا پتہ خط لکھنے
PO Box 6 167
Slough, SL1 0EH

ویب سائٹ: www.legalombudsman.org.uk

ای میل: enquiries@legalombudsman.org.uk

ٹیلی فون: 0300 555 0333

این جی ٹی لائیٹ (NGT Lite) کا استعمال کرنے والوں کے لیے: 18001 0300 555 0333
بیرون ملک سے: +44 121 245 3050

اگر آپ کو کسی دوسری زبان، بڑے پرنٹ، بریل یا آڈیو سی ڈی میں معلومات درکار ہیں تو برائے کرم ہم سے رابطہ کرتے وقت ہمیں بتائیں

اضافی معلومات

میں شکایت کرنا چاہتا ہوں، کیا مجھے اب بھی سروس فراہم کرنے والے کی فیس ادا کرنی چاہئے؟
اگر آپ کوئی بقایا فیس ادا نہیں کرتے ہیں تو آپ کو سروس فراہم کرنے والا آپ کے خلاف کارروائی کرنے کا فیصلہ کر سکتا ہے۔ اس سے بچنے کے لیے، آپ کو ان کی فیسوں کو ادا کرنا ہو گا۔ ہم پھر بھی آپ کی شکایت پر غور کر سکیں گے۔

کیا قانونی محتسب کے فیصلے قانونی طور پر لاگو ہوتے ہیں؟

اگر کسی شکایت کو غیر رسمی طور پر حل کرنا ممکن نہیں ہے، تو ہمارے پاس مسائل کو حل کرنے کے سرکاری اختیارات بھی ہوتے ہیں۔ آپ کا تفتیش کار آپ کو اپنے نظریات بتائے گا کہ معاملات کو کیسے حل کرنے کی ضرورت ہے۔ اگر معاملہ کسی تصفیے تک نہیں پہنچ سکتا ہے تو، ایک محتسب سے ایک حتمی فیصلہ کرنے کے لیے کہا جا سکتا ہے جہاں، مثال کے طور پر ایک متفقہ نتیجے تک نہیں پہنچا جا سکتا ہو، سروس فراہم کرنے والا بند ہو گیا ہو، آپ یا آپ کے سروس فراہم کرنے والے کی طرف سے موصول ہونے والے تبصرات میں حقائق یا قانون کی رو سے ایک ممکنہ غلطی ہو، یا اضافی نئے ثبوت فراہم کیئے گئے ہوں۔ اگر کوئی فیصلہ کیا جاتا ہے، اور آپ فیصلہ قبول کرتے ہیں، تو یہ حتمی اور لاگو ہو گا۔

یہ سب ہونے میں کتنا وقت لگے گا؟

ہمارے موجودہ اعداد و شمار سے پتہ چلتا ہے کہ اوسطاً ہم دو سے تین ماہ کے اندر تحقیقات شروع کرتے ہیں، اور وہاں سے ہم اپنی زیادہ تر تحقیقات 3-6 ماہ میں مکمل کر لیتے ہیں۔ سیدھے سادے معاملات کو زیادہ تیزی سے حل کیا جا سکتا ہے۔ زیادہ پیچیدہ معاملات، جن میں ماہرین کی رائے یا مدد کی ضرورت ہوتی ہے، کے سلسلے میں 12 ماہ تک لگ سکتے ہیں۔

قانونی محتسب کے پاس شکایت لانے کے بعد کیا میں اس عمل سے دستبردار ہو سکتا ہوں؟
جی ہاں۔ آپ کسی بھی وقت اپنی شکایت واپس لے سکتے ہیں۔

ہم آپ کی معلومات کو کیسے استعمال کرتے ہیں اس بارے میں جاننے کے لیے اہم چیزیں

یہ جاننے کے لیے ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں کہ [ہم آپ کا ذاتی ڈیٹا کیسے استعمال کرتے ہیں](#)۔

ہم تمام اوقات معلومات کے تحفظ (ڈیٹا پروٹیکشن) کے قوانین کی تعمیل کرتے ہیں۔ اس بارے میں مزید معلومات اور معلومات کی آزادی کی درخواست کے لیے آپ ہماری مختص ٹیم (infosec@legalombudsman.org.uk) سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

برائے کرم ہمیں اصل دستاویزات نہ بھیجیں جب تک کہ ہم آپ سے ایسا کرنے کا نہ کہیں۔ اگر ہم آپ کو ہمیں اصل دستاویزات بھیجنے کو کہیں گے، تو ہم انہیں محفوظ رکھیں گے اور آپ کو واپس کر دیں گے۔

ڈیٹا پروٹیکشن کے موجودہ قوانین کے مطابق، ہم آپ کی ذاتی معلومات کو یکجا کر کے محفوظ کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کی معلومات کو کس طرح استعمال کریں گے، بشمول آپ کی شکایت کی فائل پر کارروائی اور ان اداروں کے ساتھ جن کے ساتھ ہم معلومات کا اشتراک کر سکتے ہیں جیسے کہ دیگر ریگولیٹرز یا تحقیقی کمپنیاں، اس بارے میں مزید تفصیلات کے لیے برائے کرم ہمارا پریویسی سٹیٹمنٹ اس ویب سائٹ پر ملاحظہ کریں: www.legalombudsman.org.uk