

Making a complaint about YOUR Solicitor (Arabic)

©2016

The Law Society of Northern Ireland

Law Society House

96 Victoria Street

BELFAST BT1 3GN

Telephone: 028 9023 1614

www.lawsoc-ni.org

THE LAW SOCIETY
OF NORTHERN IRELAND



المراقب غير المهني

إجراءات الجمعية متاحة للتدقيق من عامة الشعب من خلال مكتب المراقب غير المهني. المراقب غير المهني هو مسؤول مُعين من قبل الحكومة بالتشاور مع اللورد قاضي القضاة لمراقبة طريقة تقصي الجمعية للشكاوى المقدمة ضد المحامين. إذا شعرت أن جمعية القانون لم تتناول قضيتك بشكل ملائم يمكنك الكتابة إلى:

The Lay Observer
2nd Floor, Clare House
303 Airport Road
Belfast BT3 9ED

قضايا الهجرة

يراقب مكتب مفوض خدمات الهجرة أعمال جمعية القانون المتعلقة بالتعامل مع شكاوى الهجرة. تصدر الجمعية تقارير عن عدد الشكاوى التي تم استلامها ونتائجها.

يمكنك الاتصال بمكتب مفوض خدمات الهجرة على العنوان التالي:

Office of the Immigration Services Commissioner
Complaints Team
5th Floor
Bloomsbury Street 21
London
WC1B 3HF
complaints@oisc.gov.uk
0207 211 1500

التعامل مع مستنداتك

حتى يمكن للجمعية الامتثال لمسؤولياتها نحو الجهات النظامية الخارجية مثل المراقب غير المهني ومكتب مفوض خدمات الهجرة، يجب على الجمعية أن تسمح بإمكانية الوصول إلى ملفاتها وذلك لكي نضمن قيامنا بعملنا على ما يرام. على الرغم من هذا، لن يتم استخدام هذه المعلومات بشكل غير شرعي أو غير صحيح.

غير راض عن تكاليف محاميك

إذا كان لديك أية تساؤلات عن تكاليف محاميك ولم يتم إصدار أية إجراءات محكمة لصالحك أو ضدك، فإن جمعية القانون تدير برنامجاً قد يساعدك على تقييم معقولية التكاليف المفروضة عليك بواسطة محاميك، طالما لم يمضي على الفاتورة مدة ستة أشهر ولم يتم تسديدها. يوجد المزيد من التفاصيل في كراسة بعنوان "غير راض عن فاتورتك".

استمارة تقديم الشكوى

يمكنك الحصول على استمارة تقديم شكوى عن طريق:

الكتابة إلى:

The Law Society of Northern Ireland
96 Victoria Street
Belfast BT1 3GN

الاتصال هاتفياً برقم:

028 9023 1614

تنزيل الاستمارة من:

www.lawsoc-ni.org

4. وقد تستنتج الجمعية أن تصرفات المحامي كانت على ما يرام وأنه لن يتم تأييد شكواك.

إذا لم يتم تأييد شكواك فسوف تبلغك الجمعية بأسباب اتخاذها لهذا القرار.

المجلس التأديبي للمحامين

عبارة عن هيئة تأديبية مستقلة عن جمعية القانون تضم أشخاص غير مهنيين. ولقد أسس البرلمان المجلس التأديبي كجزء من المحكمة العليا وله سلطة القيام بما يلي:

- شطب محامي من سجل المحامين، أي منعه من مزاولة مهنة المحاماة.
- تعليق عمل المحامي من مزاولة مهنته.
- فرض غرامة أو إعطاء إنذار أو الأمر بإعادة الرسوم.
- ليس لدى المجلس السلطة أن يأمر محاميك بدفع تعويض لك.

يمكنك أن تطلب منه تقديم الشكوى إلى الجمعية. إذا لم يوافقك الممثل الشخصي الرأي أن هناك مشكلة، يجب عليك الحصول على المشورة من محاميك الخاص. **الاستثناء الوحيد لهذه القاعدة هو عندما يكون المحامي هو المتصرف الوحيد كالمنفذ، بدون منفذ مستقل.** في هذه الحالة، سوف نطلب من المحامي أن يقدم معلومات تسمح لك باتخاذ قرار عما إذا كنت بحاجة إلى الحصول على المشورة من محاميك الخاص.

إنهاء التحقيق

عندما تنهي الجمعية تحقيق ما فقد:

1. تستنتج أن المحامي مذنب بتقديم خدمة غير ملائمة أو قد ارتكب سوء سلوك مهني.
2. إذا قدم المحامي خدمة مهنية غير ملائمة، فإنه يمكن للجمعية مزاولة سلطاتها القانونية في فرض عقوبات معينة والتي قد تتضمن:
 - (أ) التقرير بوضع حد على الرسوم المستحقة للمحامي حتى مبلغ معين، مع مراعاة مستوى الخدمة.
 - (ب) توجيه المحامي باتخاذ الخطوات اللازمة لإنجاز المهمة في غضون الوقت المعقول حسب ما تقررره الجمعية.
 - (ج) توجيه المحامي لضمان معالجة أي خطأ أو تقصير أو أي عيب آخر.
 - (د) توجيه المحامي أن يتخذ أي إجراءات أخرى تعتقد الجمعية أنها ملائمة في مصلحتك ويكون ذلك على حساب المحامي.
3. في الحالات الأكثر جسامة لسوء السلوك المهني فإنه يمكن للجمعية مقاضاة المحامي أمام المجلس التأديبي للمحامين.

- لا نستطيع تقصي الشكاوى عن محامين لا يمارسون أعمال قانونية.
- لا يمكننا التحقيق ومعالجة الموقف إذا كنت تقدم شكوى ضد محامي شخص آخر. (يجب عليك مناقشة أية مخاوف مع محاميك).

ملاحظة:

* يكون الإهمال عامة هو خطأ ارتكبه محاميك يتسبب لك كعميل في تكبد الخسارة المادية. إذا كنت تعتقد أن محاميك قد تصرف بإهمال وكنت ترغب في مباشرة مطالبة ما، فإنه يمكنك القيام بهذا عن طريق اعطاء تعليماتك لمحام آخر لمتابعة القضية عبر المحاكم نيابة عنك.

في حالة إذا كانت شكواك متعلقة بالخدمة غير الملائمة وكذلك ادعاءات بالإهمال، فإنه يجب النظر في دعوى الإهمال قبل متابعة النظر في الشكوى. عادة ما تكون الوقائع التي تؤدي إلى الإهمال هي نفسها تلك التي تؤدي إلى تقديم الشكوى إلى الجمعية، وإذا تم التوصل بنجاح إلى حل بشأن دعوى الإهمال لصالحك، فلن يكون دائماً من الملائم أو من الضروري بالنسبة لك مباشرة الشكوى المتعلقة بالخدمة غير الملائمة.

إدارة التركات

يمكننا تقصي شكوى منك إذا كنت **الممثل الشخصي**، بما في ذلك إذا كان وضعك كمنفذ وصية متضامن مع أحد المحامين في شركة المحاماة التي تتناول التركة. وكممثل شخصي، أنت عميل لدى المحامي والشخص الوحيد الذي يمكنه تقديم شكوى عن خدمة أو سلوك ذلك المحامي. لديك المسؤولية القانونية للتأكد من أن تركة الشخص المتوفي قد تم إنهاؤها بشكل صحيح. سوف تكون إما المنفذ المُسمى في وصية الشخص المتوفي، أو في حالة إذا لم يقم الشخص المتوفى بعمل وصية، فسوف تكون أنت بصفتك أقرب الأقرباء.

وعلى الرغم من هذا، إذا كنت أحد **المستفيدين** ولديك مخاوف تفلتلك عن كيفية تقدم سير التركة فإنه يجب عليك الاتصال بالممثل الشخصي وإذا شاركك هذا الشخص الرأي فإنه

في حال أن تكون شكواك متعلقة بقضية قد انتهت، فسوف نعبر عن رأينا في سلوك المحامي و/أو الخدمة المتعلقة بالأمر التي أثيرتها في استمارة شكواك وإذا كان ملائماً فقد يمكننا تقديم علاج للموقف.

الظروف التي تعجز فيها جمعية القانون عن المساعدة

- لا نستطيع تقديم المشورة القانونية لك أو رأي آخر عن المشورة القانونية التي تلقيتها بالفعل. إذا لم تكن راض عن المشورة التي تلقيتها أو لم توافق عليها، فإنه يجب عليك الحصول على رأي ثاني من محامي آخر.
- لا يمكننا الفصل في المسائل المُعدة المتعلقة بالواقع أو القانون، أو التعليق على نتائج قضيتك في المحكمة.
- ليس لدينا السلطة أن نأمر محاميك بدفع تعويض لك عن أي **إهمال مهني**.*(راجع **الملاحظة**).
- لا نستطيع إرغام محامي ما على أخذ قضيتك إذا لم يرغب في ذلك.
- لا نستطيع إبلاغ محاميك كيف يتعامل مع قضيتك كما أننا لا نقوم بدور المراقبة على قضيتك.
- ليس لدينا السلطة أن نتقصى شكوى تتعلق بالفروع الأخرى من المهنة القانونية مثل قضاة المحاكم المحلية وقضاة الصلح غير المهنيين، محامي المرافعات الشفهية، وقضاة المحاكم الإقليمية أو قضاة المحاكم العليا.
- لا يمكننا التحقيق في شكوى إذا تم العمل بواسطة محامي حاصل على شهادة مزاولة خدمة صادرة في دولة أخرى مثل إنجلترا، ويلز، اسكتلندا أو جمهورية أيرلندا. (يجب عليك الاتصال بجمعية القانون في منطقة الولاية القضائية المختصة).

أمثلة لأنواع المسائل التي قد تعتبرها الجمعية سوء سلوك مهني هي:

- الاشتباه في عدم الأمانة.
- سوء التعامل مع أموال العملاء.
- التعامل في قضيتك وكذلك قضية آخرين إذا كان هناك تضارب بين مصالحك ومصالحهم.

كيف نقوم بالتحقيق في شكواك

عند استلامنا لاستمارتك المكتملة نقوم بتحليلها للتأكد من أنه يمكننا النظر في شكواك. التفاصيل الكاملة للإجراءات مُرفقة مع استمارة الشكوى ولكن بصورة موجزة، إذا اعتبرت الجمعية أنه يمكن التعامل مع شكواك بصورة ملائمة وفقاً لإجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بها، فسوف تفيدك باستلام الشكوى وترسل نسخة من استمارة الشكوى والمستندات الداعمة إلى المحامي.

عند استلامنا لرد المحامي، سنرسل لك نسخة منه لكي نُعلّق عليها. وفي بعض الأحيان، قد يكون من الضروري الحصول على معلومات إضافية من المحامي أو منك.

بمجرد أن تتوفر لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فإنه يمكن إنهاء القضية.

سوف نقدم وجهة نظرنا عن الجوانب الملائمة للشكوى وقد يتم توجيه المحامي، إذا كان ذلك ملائماً، إلى اتخاذ إجراء معين لمساعدتك ضمن شروط أمر المحامين (أيرلندا الشمالية) لعام 1976 وحسب تعديلاته.

في الحالات النادرة، إذا أخفق المحامي في التعاون مع تحقيقات الجمعية، فقد يتم اتخاذ الإجراءات التأديبية وسوف نشير عليك بالحصول على المشورة القانونية البديلة على الفور. وإذا حدث مثل هذا الموقف، فسوف نقدم لك المزيد من المعلومات التفصيلية.

في حال تقديم شكوى بشأن قضية جارية مع محاميك، فإننا نحاول في كل مرحلة أن نتوصل إلى حلول في أي سوء تفاهم بينكما، والحفاظ على علاقتكما واستعادة سبل التواصل بينك وبين محاميك.

كيف تقدم شكوى إلى جمعية القانون

تتوفر استمارة تقديم شكوى ومذكرات بالمعلومات عن تقديم الشكاوى، إما من الموقع الإلكتروني لجمعية القانون - www.lawsoc-ni.org أو عن طريق الاتصال بالجمعية والتي سوف ترسلها لك بالبريد. توجد تفاصيل الاتصال بالجمعية في نهاية هذه الكراسة.

يجب تقديم جميع الشكاوى إلى الجمعية باستخدام استمارة تقديم الشكاوى والتي **يجب عليك التوقيع عليها**. كما يمكنك أن ترسل إلينا المستندات التي تعتقد أنها قد تساعدنا. على أي حال، يجب عليك دائماً إرفاق شكواك الكتابية إلى المحامي وأي إجابة تلقيتها. تأكد من تضمين جميع جوانب الشكوى بالاستمارة حيث أنه لا يمكنك تقديم أية مسائل جديدة في وقت لاحق. من الضروري أن تكون جميع الأدلة موثقة بشكل ملائم إن أمكن، حيث أن ذلك يسهل من التعامل مع المعلومات موضوع النزاع.

للحفاظ على السرية والامتثال بالالتزامات القانونية، يجب علينا أن نتأكد من أن أي شكوى مقدمة إلينا عن سلوك المحامي أو خدمته تكون مُسلمة كتابةً، وموقعة بواسطة أنت شخصياً، ومن أنها تحتوي على العنوان البريدي الكامل. لا يمكننا التعامل مع الشكاوى المبدئية بالبريد الإلكتروني، ورغم ذلك، فإنه بمجرد البدء في تقديم شكواك فسوف يسعدنا استلام رسائل البريد الإلكتروني منك.

ولكننا عادة ما نجيب عليك بالبريد. لا يمكننا أيضاً استلام المعلومات الهاتفية كأدلة حيث أنه يجب علينا أن نتأكد من أن سجلاتنا تعكس وضعك بشكل ملائم. ولهذا السبب فإنه يجب عليك التأكيد كتابةً على أي معلومات تقدمها لنا بالهاتف. وسوف نقوم أيضاً، عند

الخطوة الأولى

يجب أن يكون لدى المحامين الآن إجراءات تقديم الشكاوى الداخلية الخاصة بهم. وهي عبارة عن وثيقة مكتوبة تعطيك فرصة تقديم الشكاوى إليهم كتابة. يجب عليهم الإفادة باستلام الشكاوى وتقديم رد موضوعي، في غضون 28 يوماً من تاريخ استلام الشكاوى. وقد يُطلب منك التوجه إلى مكتبهم لمناقشة مخاوفك أو ربما يرغب المحامي أن يتحدث معك هاتفياً. وعلى أي حال، يجب عليك استلام تقرير كتابي نهائي. يجب عليك تقديم شكاوى إلى المحامين في غضون ستة أشهر من إنجاز أعمالك أو خلال ستة أشهر من اكتشافك للأسباب التي تقلقك، أيهما يأتي أخيراً.

بمجرد انتهاء المحامي من تقصي شكاوىك ولكنك لا زلت غير راض، فإن لديك مدة ستة أشهر إضافية لإحالة المسألة إلى الجمعية. يجب عليك الاتصال بالجمعية أيضاً إذا لم تحصل على رد بعد مرور مدة تزيد عن 28 يوماً منذ أن تقدمت بالشكاوى.

يتم الإشراف على إجراءات الشكاوى الخاصة بالجمعية بواسطة لجنة شكاوى العملاء والتي يتكون أعضاؤها من المحامين وغير المحامين. هذه الإجراءات مشروحة أدناه.

المجالات التي يمكننا المساعدة فيها

أمثلة عن أنواع المسائل التي تعتبرها الجمعية على إنها خدمة غير كافية هي:

- تأخر غير معقول في التعامل مع قضيتك.
- الاخفاق في الرد على مكالماتك، أو بريدك الإلكتروني أو خطاباتك.
- اعطائك معلومات غير دقيقة أو غير كاملة. • التخلف عن تسليم أوراقك إذا طلبتها منهم إذا لم تكن هناك أية أموال مستحقة عليك للمحامي.

تقديم شكوى ضد المحامي الخاص بك

جمعية القانون بايرلندا الشمالية هي الهيئة التنظيمية للمحامين في إيرلندا الشمالية. وهي المسؤولة عن تنظيم وتنقيف المحامين إضافة إلى أنها المسؤولة أيضاً عن ضمان التزامهم بمقاييس السلوك والخدمة الملائمة عند تعاملهم مع عملائهم وأنهم يتصرفون بطريقة مهنية مع المحامين الآخرين.

يقدم معظم المحامين الخدمة المهنية التي تنسم بالكفاءة إلى عملائهم. ولكن قد يكون العملاء، في بعض الأحيان، غير راضين عن كيفية تعامل المحامين مع قضيتهم فيرغبون في تقديم الشكاوى.



تقديم شكوى ضد المحامي الخاص بك

THE LAW SOCIETY
OF NORTHERN IRELAND

