

# ما الإجراءات المُتَّبَعَة مع شكواك؟

1. أنت تُقدّم شكوى وترغب في المساعدة من قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP). وتُضمن جميع المستندات ذات الصلة بشكواك (إيصالات المنجر، وفاتورة البيع، والضمانات، والعقود، والشيكات المُلغاة، والخطابات المُرسلة إلى الشركة، والأحكام وما إلى ذلك). لا يُمكن لقسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) معالجة شكواك من دون تلك المستندات.
2. سِيرَاجِجِ قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) شكواك والمستندات الداعمة. إذا لم يكن قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) الوكالة المناسبة لمساعدتك، فإن قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) سَيُعيد مواد الشكوى الخاصة بك، وفي أغلب الحالات، سَيُضمن معلومات التواصل للوكالة التي يُمكنها مساعدتك.
3. إذا كان قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) الوكالة المناسبة لمساعدتك، فإن قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) سَيُعالج شكواك وقد يُعيّن وسيطاً للتعامل معه. سَيُقدم قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) لك رقم الحالة التي يجب عليك الرجوع إليها في أثناء المتابعة. في أثناء عملية الوساطة، سَيُرسل قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) نسخة من شكواك إلى الشركة للحصول على رد مكتوب. ومن ثمّ سيتحدث أحد وسطاء قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) معك ومع الشركة، عبر الهاتف على الأغلب، لمحاولة الوصول إلى اتفاق ما وتسوية المسألة.

في حال قَدّمت شكوى لكن لم تتلقَ أي رد من قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) بعد مرور 45 يوماً، فَيُرجى:

• مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [consumers@dcwp.nyc.gov](mailto:consumers@dcwp.nyc.gov)

• الاتصال على 311 وقُل "حالة طلب الخدمة"

يُرجى تقديم رقم طلب خدمة NYC311 الخاص بك.

**ملاحظة:** لا يُمكن أن يكون قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) بمثابة محاميك أو أن يُقدم لك نصيحة قانونية. يُرجى العلم أنه سيتم إرسال نسخ من جميع مراسلاتك إلى الشركة محل شكواك، وقد يتم تقديمها إلى وكالات حكومية أخرى. تنص سياسة قسم حماية المستهلكين والعمال (DCWP) على حذف معلومات التعريف الشخصية الخاصة بك عند إصدار السجلات وفقاً لطلبات السجلات العامة.

يُرجى الاحتفاظ بورقة المعلومات تلك في سجلاتك.

# What Happens to Your Complaint?

- 1. You file a complaint and want help from the Department of Consumer and Worker Protection (DCWP).** You include all documents about your complaint (store receipts, bill of sale, warranties, contracts, cancelled checks, letters to the business, judgments, etc.). **DCWP cannot process your complaint without these documents.**
- 2. DCWP reviews your complaint and supporting documents.** If DCWP is not the correct agency to assist you, DCWP returns your complaint materials and, in most cases, includes contact information for the agency that can help you.
- 3. If DCWP is the correct agency to assist you, DCWP processes your complaint and may assign a mediator to handle it.** DCWP gives you the case number which you should reference during any follow-up.

During the mediation process, DCWP sends a copy of your complaint to the business for written response. Then, mostly over the phone, a DCWP mediator speaks with both you and the business to try to reach an agreement and settle the matter.

If you filed a complaint but have not heard from DCWP after 45 days, please:

- Email [consumers@dcwp.nyc.gov](mailto:consumers@dcwp.nyc.gov)
- Call **311** and say “Service Request Status”

Please provide your NYC311 Service Request number.

**Note:** DCWP cannot serve as your attorney or give you legal advice. Please be aware that copies of all of your correspondence will be forwarded to the business that is the subject of your complaint, and may be provided to other governmental agencies. It is DCWP’s policy to remove your personal identifying information when releasing records pursuant to public records requests.

Please keep this information sheet for your records.