

আপনার করা অভিযোগে গণের কী হয়?

1. আপনি একটি অভিযোগ দাখলি করছেন এবং সেই বিষয়ে গ্রাহক ও শ্রমিক সুরক্ষা বিভাগ (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP) থেকে সহায়তা চয়েছেন। আপনি আপনার অভিযোগে গণের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত নথিপত্র (দে কানরে রসদি, বকিররি বলি, ওয়ারনেটি, চুক্তি, বাতলি হওয়া চকে, ব্যবসায়টিতে পাঠানে া চঠি, বচির ইত্যাদি) তার মধ্য দিয়েছেন। DCWP এই নথিপত্র ছাড়া আপনার অভিযোগে গণের প্রক্রিয়া করতে পারে না।
2. DCWP আপনার অভিযোগ এবং সহায়ক নথিপত্র পর্যালোচনা করে দেখেছে। আপনাকে সহায়তার জন্য DCWP সঠিক এজেন্সি না হলে, DCWP আপনার অভিযোগে গণের সামগ্রী আপনাকে ফেরৎ পাঠাবে এবং বশেরিভাগ ক্বতেরে, আপনাকে যে এজেন্সিটি এই বিষয়ে সাহায্য করতে পারবে তার যে গায়ে গণের তথ্য দিয়ে দেবে।
3. আপনাকে সহায়তার জন্য DCWP সঠিক এজেন্সি, DCWP আপনার অভিযোগে গণের প্রক্রিয়া করতে এবং বিষয়টি সামলানে ার জন্য একজন মধ্যস্থতাকারীকে নির্ধারণ করতে পারে। DCWP আপনাকে একটি কমে নম্বর দিয়ে, যা কলে ও ফলে া-আপরে সময় আপনাকে রফোরনেস হিসাবে উল্লেখ করতে হবে।
মধ্যস্থতার প্রক্রিয়াটি চলাকালীন, DCWP আপনার অভিযোগে গণের একটি কপি লিখিত উদ্দেশ্যে নির্দেশিত ব্যবসার কাছে পাঠায়। তারপর, বশেরিভাগ ক্বতেরে ফলে ারে মাধ্যমে, একজন DCWP মধ্যস্থতাকারী একটি চুক্তিতে পাইছান ার জন্য এবং সমঝে তা করার জন্য আপনার এবং ব্যবসায়িক প্রতিনিধি উভয়ের সাথেই কথা বলবে।

যদি আপনি একটি অভিযোগ দাখলি করে থাকেন এবং 45 দিনের মধ্যে DCWP-এর থেকে কলে ও উত্তর না পান, তাহলে অনুগ্রহ কর:

- consumers@dcwp.nyc.gov -এ ইমেল করুন
- বা 311 নম্বরে ফলে ানে “পরষিবো অনুরে াধে স্ট্যাটাস” বলুন

অনুগ্রহ করে আপনার NYC311 পরষিবো অনুরে াধে নম্বরটি দিন।

দ্রষ্টব্য: আপনার উকলি হিসাবে DCWP কাজ করতে পারে না বা আপনাকে আইনি পরামর্শও দিতে পারে না। অনুগ্রহ করে এই বিষয়ে সচেতন থাকুন যে আপনার চঠিপত্রের সমস্ত কপি আপনার অভিযোগে গণের সাপেক্ষে নির্দেশিত ব্যবসার কাছে পাঠানে া হবে এবং অন্যান্য সরকারি এজেন্সিগুলির কাছেও পাঠানে া হতে পারে। পাবলিক রেকর্ডের অনুরে াধে অনুযায়ী রেকর্ড প্রকাশ করার সময় আপনার ব্যক্তিগত শনাক্তযোগ্য তথ্য সরিয়ে দেওয়া DCWP-এর নীতি।

অনুগ্রহ করে এই তথ্যপত্র আপনার রেকর্ডের জন্য সংগে রাখুন।

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
- 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.