আপনার করা অভ্যিোগরে কী হ্য়?

- আপন একট অভিমি ােগ দাথলি করছেনে এবং সইে বিষিয়ে গ্রাহক ও শ্রমকি সুরক্ষা বভিাগ (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP) থকে সেহায়তা চয়েছেনে। আপন আপনার অভিমি ােগরে সাখে সম্পর্কতি সমস্ত নখপিত্র (দােকানরে রসদি, বিক্রিরি বলি, ওয়ারনে্টি, চুক্তি, বাতলি হওয়া চকে, ব্যবসাটিতি পাঠানাে চঠি, বিচার ইত্যাদি) তার মধ্য দেয়িছেনে। DCWP এই নথপিত্র ছাড়া আপনার অভিমি ােগ্রে প্রক্রিয়া করত পাের লা।
- 2. DCWP আপনার অভিমি োগ এবং সহামক নথপিত্র পর্যাল ছেনা কর দেখেছে। আপনাক সহায়তার জন্য DCWP সঠকি এজনেস না হল, DCWP আপনার অভমি গেরে সামগ্রী আপনাক ফরেৎ পাঠাব এবং বশেরিভাগ ক্ষতের, আপনাক যে এজনেসটি এই বৃষ্যু সাহায্য ক্রত পারব তার যুগোয় গেরে ভৃথ্য দুয়ি দুবে।
- 3. আপনাক সেহায়তার জন্য DCWP সঠকি এজনে্সি, **DCWP আপনার অভমি োগটরি প্রক্রিয়া করছে এবং** বিষ্মটি সামলান ার জন্ম একজন মধ্মস্থতাকারীক নের্ধারণ করত পার। DCWP আপনাক একটি কসে নম্বর দয়ে, যা ক ানও ফল ো-আপরে সময় আপনাক রেফোরনে্স হিসাবে উল্লখে করত হেব।

মধ্যস্থতার প্রক্রয়িটে চিলাকালীন, DCWP আপনার অভিমি গেরে একটি কপ লিখিতি উদ্দশ্যে নির্দৃষ্টি ব্যবসার কাছ পোঠায়। তারপর, বশেরিভাগ ক্ষতে্র ফোনরে মাধ্যম, একজন DCWP মধ্যস্থতাকারী একটি চুক্ততি পৌছান রে জন্য এবং সমঝােতা করার জন্য আপনার এবং ব্যবসায়কি প্রতনিধি উভয়রে সাখইে কথা বলনে।

যদ আপন একট অভযি োগ দাখলি কর েথাকনে এবং 45 দনিরে মধ্যতে DCWP-এর থকে কোনও উত্তর না পান, তাহল অনুগ্রহ কর:

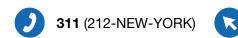
- consumers@dcwp.nyc.gov এ ইমলে করুন
- বা 311 নম্বরে ফে ান "পর্ষিবো অনুর োধরে স্ট্যাটাস" বলুন

অনুগ্রহ কর আপনার NYC311 পরষিবো অনুর োধরে নম্বরট িদনি।

দ্রষ্টব্য: আপনার উকলি হসিাবে DCWP কাজ করত পোর না বা আপনাক আইন পিরামর্শও দতি পোর না। অনুগ্রহ কর এই বিষয় সেচতেন থাকুন য আপনার চঠিপিত্ররে সমস্ত কপ আপনার অভিযি গেরে সাপক্ষে নরি্দষ্টি ব্যবসার কাছ পোঠান হব এবং অন্যান্য সরকার এজন্মেগিলুরি কাছওে পাঠান হত পার। পাবলকি রকের্ডরে অনুর ধে অনুযায়ী রকের্ড প্রকাশ করার সময় আপনার ব্যক্তগিত শনাক্তয গেয় তথ্য সরয়ি দেওয়া DCWP-এর নীত।

অনুগ্রহ করে এই তথ্যপত্র আপনার রকের্ডরে জন্য সঙ্গরেরাখুন।





What Happens to Your Complaint?

- 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.
- **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.
- 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 <u>consumers@dcwp.nyc.gov</u>
- 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.



