

민원은 어떻게 처리되나요?

1. 귀하는 불만 사항을 접수하고 소비자 및 근로자 보호부(DCWP)의 도움을 받고자 합니다. 민원에 대한 모든 서류(가게 영수증, 매매 증서, 보증서, 계약서, 취소된 수표, 사업체에 보내는 편지, 판결문 등)를 동봉합니다. DCWP는 서류 없이는 민원을 처리할 수 없습니다.
2. DCWP는 민원인의 불만 사항 및 증빙 서류를 검토합니다. DCWP가 민원인으 지원할 수 있는 기관이 아닌 경우, 민원 서류를 되돌려드리며 대부분의 경우 민원인에게 도움이 되는 기관의 연락처 정보를 첨부합니다.
3. DCWP가 민원인을 지원할 수 있는 기관인 경우, 민원을 처리하고 이를 처리할 중재자를 지정할 수 있습니다. DCWP는 후속 조치 시 귀하가 참고해야 하는 사건 번호를 제공합니다.

중재 과정에서 DCWP는 서면 회신을 위해 민원인의 민원 사본을 사업체에 송부합니다. 그리고 나면 DCWP 중재자는 주로 민원인 및 사업체 모두와 전화상으로 대화하여 합의를 보고 문제를 해결하기 위해 노력합니다.

불만 사항 접수 후 45일이 지났음에도 DCWP의 연락이 없다면 다음 사항을 시도해 보시기 바랍니다.

- 이메일 consumers@dcwp.nyc.gov
- 311에 전화하여 '서비스 요청 상태'라고 말해주십시오.

본인의 NYC311 서비스 요청 번호를 제공해 주십시오.

참고: DCWP는 민원인을 변호하거나 민원인에게 법적인 조언을 제공할 수 없습니다. 서류는 모두 민원인이 민원을 제기한 사업체로 전달되며, 다른 정부 기관에 제공될 수 있다는 점을 숙지하시기 바랍니다. 공문서 요청에 따라 기록을 공개하는 경우 개인식별정보를 삭제하는 것이 DCWP 정책입니다.

이 정보 용지는 보관용으로 가지고 계시기 바랍니다.

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.