

آپ کی شکایت پر کیا ہوتا ہے؟

1. آپ ایک شکایت دائر کرتے ہیں اور محکمہ برائے صارف اور کارکن کا تحفظ (DCWP) سے مدد چاہتے ہیں۔ آپ اپنی شکایت کے بارے میں تمام دستاویزات (اسٹور کی رسیدیں، فروخت کا بل، وارنٹیز، معاہدے، منسوخ شدہ چیک، کاروبار کے نام خطوط، فیصلے، وغیرہ) شامل کرتے ہیں۔ DCWP ان دستاویزات کے بغیر آپ کی شکایت پر کارروائی نہیں کر سکتا۔

2. DCWP آپ کی شکایت اور تائیدی دستاویزات کا جائزہ لیتا ہے۔ اگر DCWP آپ کی اعانت کرنے کے لیے درست ایجنسی نہیں ہے تو، DCWP آپ کی شکایت کے مٹیریل واپس کر دیتا ہے اور، بیشتر معاملوں میں، اس ایجنسی کے رابطے کی معلومات شامل کرتا ہے جو آپ کی مدد کر سکتی ہے۔

3. اگر DCWP آپ کی اعانت کرنے کے لیے درست ایجنسی ہے تو، DCWP آپ کی شکایت پر کارروائی کرتا ہے اور اسے نمٹانے کے لیے ایک ثالث تفویض کر سکتا ہے۔ DCWP آپ کو کیس نمبر دیتا ہے جس کا حوالہ آپ کو کسی فالو اپ کے دوران دینا چاہیے۔ ثالثی کی کارروائی کے دوران، DCWP تحریری جواب کے مدنظر آپ کی شکایت کی ایک نقل کاروبار کو بھیجتا ہے۔ پھر، زیادہ تر فون پر، DCWP کا ثالث کسی اتفاق رائے پر پہنچنے اور معاملہ نمٹانے کی کوشش میں آپ اور کاروبار دونوں سے بات کرتا ہے۔

اگر آپ نے شکایت دائر کی لیکن 45 دنوں کے بعد DCWP کی طرف سے جواب نہیں ملا تو، براہ کرم:

- پر ای میل کریں consumers@dcwp.nyc.gov
- پر کال کریں اور "Service Request Status" (سروس کی درخواست کی حالت) بولیں۔

براہ کرم اپنی NYC311 سروس کی درخواست کا نمبر فراہم کریں۔

نوٹ: DCWP آپ کے اٹارنی کے بطور کام نہیں کر سکتا یا آپ کو قانونی مشورہ نہیں دے سکتا۔ براہ کرم آگاہ رہیں کہ آپ کی تمام مراسلت اس کاروبار کو بھیجی جائے گی جو آپ کی شکایت کی مستوجب ہے، اور یہ دیگر سرکاری ایجنسیوں کو فراہم کرائی جا سکتی ہے۔ DCWP کی پالیسی یہ ہے کہ عوامی ریکارڈوں کی درخواستوں کے مطابق ریکارڈز جاری کرتے وقت آپ کی ذاتی شناختی معلومات کو ہٹا دیا جائے۔

براہ کرم یہ معلوماتی پرچہ اپنے ریکارڈوں کے لیے سنبھال کر رکھیں۔

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.