

**NYS** পাবলিক সাভির্স  
ডিপার্টমেন্টে কোনো  
অভিযোগ দায়ের করতে:



ডিপার্টমেন্ট অব  
পাবলিক সাভির্স

নিয়ন্ত্রিত শক্তি,  
টেলিফোন, ক্যাবল  
টেলিভিশন অথবা পানির  
কোম্পানি সম্পর্কে  
আপনার যদি কোনো  
অভিযোগ থাকে তাহলে যেটি  
মীমাংসা করতে সমস্যা  
হচ্ছে সেক্ষেত্রে নিউ  
ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট  
অব পাবলিক সাভির্স  
আপনাকে সহায়তা করবেন।

• আমাদের অনলাইন অভিযোগ ফরম ব্যবহার করুন:  
[www.dps.ny.gov](http://www.dps.ny.gov)

• আমাদের টোল-ফ্রি নম্বরে অভিযোগ করুন:

> হেল্পলাইন (অভিযোগ ও অনুসন্ধানের জন্য)  
**1-800-342-3377**

সকাল 8:30 থেকে বিকেল 4:00 পর্যন্ত (সোমবার  
থেকে শুকরবার)

বিগল অথবা বিদ্যুত, গ্যাস, টেলিফোন, ক্যাবল  
টেলিভিশন অথবা পানির কোম্পানির উপর অভিযোগ  
অথবা অনুসন্ধানের জন্য।

> হটলাইন (গ্যাস এবং বিদ্যুত বন্ধ করতে)  
**1-800-342-3355**

সকাল 7:30 থেকে সন্ধ্যা 7:30 পর্যন্ত (সোমবার  
থেকে শুকরবার)

যদি আপনার আবাসিক বিদ্যুত অথবা গ্যাস সরবরাহে  
কোনো বিপদের আশংকা থাকে তবে এটি বন্ধ-রাখুন:

• আমাদের অফিসের ঠিকানায়ে যোগাযোগ করুন:\*

> আলবেনি:  
Three Empire State Plaza  
Albany, NY 12223

> বাফেলো:  
Ellicott Square Bldg.  
295 Main St.  
Buffalo, NY 14203

> নিউ ইয়র্ক সিটি:  
90 Church St.  
New York, NY 10007

> লং আইল্যান্ড: (PSEG-LI অভিযোগের জন্য)  
125 East Bethpage Road  
Plainview, NY 11803

গরাহকের শ্রবণ অথবা বাক সংক্রান্ত অক্ষমতা থাকলে  
711 ডায়াল করে NYS রিলে সাভির্সের মাধ্যমে DPS-এর  
সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

\*নিজে গিয়ে অভিযোগ দায়ের করার জন্য নিদের্শনা পেতে এবং  
অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিধরারণ করতে আমাদের টোল ফ্রি নম্বর  
1-800-342-3377 এ কল করুন।

অভিযোগ  
দায়ের করার  
নিদের্শিকা  
আপনার নিয়ন্ত্রিত  
ইউটিলিটি সাভির্স সম্পর্কে



ডিপার্টমেন্ট অব  
পাবলিক সাভির্স

## NYS পাবলিক সাভির্স বিভাগে অভিযোগ দায়ের করা

নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অব পাবলিক সাভির্স (DPS) আপনাকে অভিযোগ পরিচালনা পরিকল্পনা সম্পর্কে পরামর্শদানের নিমিত্তে এই গাইডটি প্রস্তুত করেছে। বিদ্যুত, পরাকৃতিক গ্যাস, টেলিফোন, ক্যাবল টেলিভিশন বা পানির কোম্পানি সম্পর্কে আপনার যদি কোনো অভিযোগ থাকে তাহলে সেটি কীভাবে মীমাংসা করতে হবে সেটি বোঝার ক্ষেত্রে আপনাকে সহায়তা করার উদ্দেশ্যে এই তথ্যবলী প্রণয়ন করা হয়েছে।

আপনার যদি কোনো অভিযোগ থাকে তাহলে প্রথমে সেটি আপনার ইউটিলিটির সাথে মীমাংসা করার চেষ্টা করুন। আপনি যদি সন্তোষজনক সাহায্য না পান, তাহলে DPS এর কর্মরী রয়েছে যারা আপনার অভিযোগ তদন্ত করার মাধ্যমে আপনাকে সহায়তা করবেন।

DPS এর অভিযোগ পরিকল্পনায় তিন পর্যায়ের তদন্ত অন্তর্ভুক্ত:

1. পরাথমিক তদন্ত
2. অনানুষ্ঠানিক শুনানি বা পর্যালোচনা
3. অনানুষ্ঠানিক শুনানি বা পর্যালোচনার একটি আপিল

### 1. পরাথমিক তদন্ত পরিকল্পনা

আলবেনি, বাফেলো, নিউ ইয়র্ক সিটি বা লং আইল্যান্ডে অবস্থিত DPS এর যেকোনো একটি অফিসে ইন্টারনেট, টেলিফোন, ফ্যাক্স, চিঠির মাধ্যমে বা নিজে গিয়ে\* আপনার অভিযোগ দায়ের করুন। DPS লং আইল্যান্ড অফিস PSEG-LI বিদ্যুত সম্পর্কিত অভিযোগসমূহ পরিচালনার জন্য দায়বদ্ধ।

ইউটিলিটিসমূহ কতৃক কাযরকর সেবা প্রদানের বাধ্যবাধকতা পূরণ করা নিশ্চিত করার পরেই তাহলে আমরা প্রথমে ইউটিলিটির সাথে যোগাযোগ করবো এবং আপনার সমস্যাগুলি সমাধান করে দেওয়ার জন্য বলবো।

যদি সেই ইউটিলিটি তার পরাথমিক পরাপ্তস্বীকারসহ আপনার সাথে যোগাযোগ না করে, যদি দুই সপ্তাহের মধ্যে আপনাকে তাদের উত্তর প্রদান না করে অথবা বা আপনি উত্তর পাওয়ার পরেও ব্যাপারটি অমীমাংসিত থাকে তাহলে আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন এবং আমরা বিষয়টি তদন্ত করবো এবং আমাদের ফলাফলসমূহ সম্পর্কে আপনাকে অবহিত করবো।

DPS এর অফিস অব কনজুমার সাভির্সেস আপনার অভিযোগের একটি পূর্ণ তদন্ত পরিচালনা করবে এবং তাদের সিদ্ধান্ত, সিদ্ধান্ত গ্রহণের কারণসমূহ এবং আপনি কী কী পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারবেন সে ব্যাপারে আপনাকে লিখিতভাবে বা টেলিফোনের মাধ্যমে জানানো হবে।

আপনার অভিযোগটি যখন DPS কর্মরী কতৃক তদন্তাধীন থাকবে তখন আপনার বিলের যে অংশটি অভিযোগে নেই সেই অংশটি আপনাকে অবশ্যই পরিশোধ করতে হবে অথবা আপনার সেবাটি ইউটিলিটি কতৃক বিচ্ছিন্ন করা হতে পারে।

\* নিজে গিয়ে একটি অভিযোগ দায়ের করার জন্য নির্দেশনা পেতে এবং একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নির্ধারণ করতে আমাদের টোল ফ্রি নম্বর 1-800-342-3377 এ কল করুন।

যদি আপনার কোনো অমীমাংসিত অভিযোগ থাকে তাহলে আপনি সেটি দায়ের করতে পারবেন এই লিঙ্কে [www.dps.ny.gov](http://www.dps.ny.gov)

### 2. অনানুষ্ঠানিক শুনানি বা পর্যালোচনা

আপনি যদি মনে করেন পরাথমিক সিদ্ধান্তটি সঠিক হয়নি তাহলে সেক্ষেত্রে আপনি একটি অনানুষ্ঠানিক শুনানি বা অনানুষ্ঠানিক পর্যালোচনার আবেদন করতে পারবেন। আবেদনটি লিখিতভাবে বা টেলিফোনের মাধ্যমে এবং পরাথমিক সিদ্ধান্তের 15 দিনের মধ্যে করতে হবে।

অনুরোধটি পর্যালোচনা করার পর আপনি একটি চিঠি পাবেন যেটিতে অনানুষ্ঠানিক শুনানিটি কখন এবং কোথায় অনুষ্ঠিত হবে সে ব্যাপারে বর্ণনা করা হবে। যদিও বাধ্যতামূলক নয় তবে আপনি এবং/অথবা আপনার পছন্দ অনুযায়ী একজন প্রতিনিধি অনানুষ্ঠানিক শুনানি বা পর্যালোচনা পরিকল্পনার যেকোনোটিতে অংশ নিতে পারবেন। আপনাকে অনানুষ্ঠানিক শুনানিতে নিদিষ্ট কিছু নথিপত্র আনার জন্য বলা হবে বা সেগুলো অনানুষ্ঠানিক শুনানিকারীর কাছে পাঠানোর জন্য বলা হবে।

যদি আপনি এবং ইউটিলিটি আপনার অভিযোগ মীমাংসা করতে ব্যর্থ হয়, তাহলে DPS শুনানি কর্মরী আপনাকে আপনার অভিযোগের ব্যাপারে একটি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন এবং সেই সিদ্ধান্তের ব্যাপারে আপনাকে লিখিতভাবে জানাবেন।

### 3. অনানুষ্ঠানিক শুনানি বা পর্যালোচনার আপিল

আপনি যদি মনে করেন যে, অনানুষ্ঠানিক শুনানি কর্মরী বা পর্যালোচনাকারীর সিদ্ধান্ত সঠিক ছিল না তাহলে সেই সিদ্ধান্ত প্রদানের 15 দিনের মধ্যে এটির ব্যাপারে আপিল করতে পারবেন।

আপনার লিখিত আপিলে অবশ্যই এই মর্মে বিরোধিতা প্রদর্শন করবে যে শুনানি কর্মরী বা পর্যালোচনাকারীর একটি ত্রুটি ছিল যা সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করেছে বা পূর্বে এমন কোনো প্রমাণ উপস্থাপন করতে পারেননি যা সিদ্ধান্তকে প্রভাবিত করতে পারতো।

PSEG-LI সম্পর্কিত আপিলসমূহ ব্যতীত অন্য সকল আপিলের বিষয়ে NYS পাবলিক সাভির্স কমিশন (PSC) কতৃক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে। PSEG-LI সম্পর্কিত আপিলসমূহের ব্যাপারে লং আইল্যান্ড পাওয়ার অথরিটি (LIPA) কতৃক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে।

PSC বা LIPA আপনাকে তাদের সিদ্ধান্তের ব্যাপারে লিখিতভাবে জানাবো।