

فرم شکایت دسترسی به زبان

بخش 1 - فرآیند شکایت

چنانچه فکر می‌کنید که دپارتمان وسایل نقلیه موتوری (Department of Motor Vehicles, DMV) به دلیل موانع زبانی یا سایر موانع ارتباطی قادر به خدمت‌رسانی و به آدرس زیر ارسال کنید: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818**

بخش 2 - اطلاعات تماس

نام خانوادگی		نام
آدرس		
شهر	ایالت	کد پستی
شماره تلفن	آدرس ایمیل	
روش تماس ترجیحی		
☐ تلفن	☐ نامه	☐ پست الکترونیک

بخش 3 - جزئیات شکایت

تاریخ وقوع

روش تماس

☐ به صورت حضوری ☐ تلفن ☐ پست الکترونیک ☐ مکاتبه ☐ سایر

به چه زبانی نیاز به کمک دارید؟

☐ ارمنی ☐ کانتونی ☐ هندی ☐ کره ای ☐ ماندارین ☐ زبان اشاره آمریکایی

☐ پنجابی ☐ اسپانیایی ☐ تاگالوگ ☐ ویتنامی ☐ سایر

مشکل(های) دسترسی به زبان یا موانع ارتباطی (همه موارد مرتبط را علامت بزنید):

☐ نبود پرسنل دو زبانه

☐ نبود خدمات مترجم

☐ نبود فرم‌ها/مطالب ترجمه شده

☐ نبود تابلوهایی برای مطلع ساختن عموم از خدمات مترجم

☐ دیگر:

محل حادثه (اگر حادثه در دفتر DMV رخ داده باشد)

آدرس

شهر

ایالت

کد پستی

شرح حادثه

DMV خط مشی خدمات زبان

به موجب الزامات قانون خدمات دوزبانه Dymally-Alatorre، دپارتمان DMV کاملاً در قبال ارائه دسترسی برابر به برنامه‌ها و خدمات دپارتمان به همه افراد من جمله افراد دارای مهارت انگلیسی محدود (LEP) یا افراد غیر انگلیسی زبان متعهد است. تمام برنامه‌های دپارتمان ملزم به ارائه خدمات به طرقی هستند که تفاوت‌های فردی را به رسمیت می‌شناسند و نسبت به تفاوت‌های فرهنگی حساس هستند. بسته به نیازهای فردی، ارتباط مؤثر با مشتریان دارای مهارت زبانی محدود یا غیرانگلیسی زبان باید با استفاده از کارکنان دوزبانه، مطالب مکتوب ترجمه شده و/یا خدمات مترجم قراردادی حاصل شود.

اطلاعیه حفظ حریم خصوصی جمع‌آوری

- اداره راهنمایی و رانندگی کالیفرنیا (DMV) اطلاعات شخصی را طبق قوانین زیر جمع‌آوری می‌کند: قانون اقدامات اطلاعاتی کالیفرنیا (*California Information Practices Act*)؛ قانون مدنی §1798 (*Civil Code*) و مواد بعدی؛ قانون دولت §11015.5 (*Government Code, GC*)؛ قانون اسناد عمومی کالیفرنیا §6250 (*California Public Records Act, GC*) و مواد بعدی؛ قانون وسایل نقلیه کالیفرنیا §1808 (*California Vehicle Code, CVC*)؛ قانون محافظت از حریم خصوصی رانندگان (*Driver's Privacy Protection Act*) (عنوان 18 قانون ایالات متحده [United States Code]، §§2721-2725).
- ممکن است اطلاعات جمع‌آوری شده در اختیار ارائه‌دهندگان خدمات مجاز و آژانس‌های ایالتی و/یا محلی که از برنامه پشتیبانی می‌کنند، قرار گیرند.
- تمام اطلاعات در این فرم اختیاری است.
- DMV به منظور بهبود ارتباطات برای مشتریان با دانش محدود زبان انگلیسی یا مشتریان غیر-انگلیسی‌زبان، طبق قانون خدمات دو زبانه *Dymally-Alatorre (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act)* از این اطلاعات استفاده می‌کند.
- عدم ارائه اطلاعات اختیاری می‌تواند موجب عدم امکان رسیدگی به نگرانی‌های زبان و ارائه خدمات شود.
- شما حق دارید سوابق نگهداری‌شده توسط DMV را که حاوی اطلاعات شخصی شما است، بررسی کنید و برای اصلاح/حذف آنها درخواست بدهید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره قانون اقدامات اطلاعاتی لطفاً به dmv.ca.gov (*California Information Practices Act*) مراجعه کنید.
- پرسش‌ها درباره این فرم باید به آدرس Office of Civil Rights and Resolution, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818 یا dmvlanguageservices@dmv.ca.gov ارسال شوند.
- برای پرسش‌ها یا درخواست‌های مربوط به سیاست حفظ حریم خصوصی، از طریق ذیل با ما تماس بگیرید:
DMV Chief Privacy Officer, 2415 1st Avenue, MS F127, Sacramento, CA 95818 ی (916) 657-6340

فرآیند شکایت دسترسی به زبان دپارتمان منابع انسانی کالیفرنیا (California Department of Human Resources)

چنانچه فکر می‌کنید DMV به اندازه کافی به درخواست شما برای مطالب ترجمه شده یا خدمات مترجم شفاهی رسیدگی نکرده است، می‌توانید علیه DMV به دپارتمان منابع انسانی کالیفرنیا (*California Department of Human Resources, CalHR*) به شماره 889-3278 (866) به دلیل عدم دسترسی کافی به زبان خود شکایت کنید. این شماره تلفن شما را به یک ضبط‌کننده صدا متصل می‌کند که در آنجا می‌توانید پیغامی برای تشریح جزئیات شکایت بگذارید. برنامه خدمات دو زبانه پیگیری لازم را با DMV برای حل و فصل موضوع انجام خواهد داد. این سامانه‌های ضبط صدا حاوی دستورالعمل‌هایی به زبان‌های زیر هستند: انگلیسی، ارمنی، عربی، کانتونی، فارسی، ژاپنی، کره‌ای، ماندارین، پنجابی، روسی، اسپانیایی، تاگالوگ و ویتنامی. برای دریافت کمک به زبانی به جز این زبان‌ها، با برنامه خدمات دو زبانه CalHR به شماره (916) 324-0970 تماس بگیرید.