

## БЛАНК ЖАЛОБЫ НА ДОСТУП К ЯЗЫКУ

### РАЗДЕЛ 1 — ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

Если вы считаете, что Департамент транспортных средств (*Department of Motor Vehicles*, DMV) не смог обслужить вас из-за языковых или других коммуникационных барьеров, заполните эту форму и отправьте ее по адресу: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818.**

### РАЗДЕЛ 2 — КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ИМЯ	ФАМИЛИЯ	
УЛИЦА И НОМЕР ДОМА		
ГОРОД	ШТАТ	ПОЧТОВЫЙ ИНДЕКС
НОМЕР ТЕЛЕФОНА ( )	АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ	

ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ СПОСОБ КОНТАКТА

Телефон  Почта  Электронная почта

### РАЗДЕЛ 3 — ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЖАЛОБЕ

ДАТА ПРОИСШЕСТВИЯ

Способ контакта

Лично  Телефон  Электронная почта  Переписка  Другой \_\_\_\_\_

С каким языком вам нужна помощь?

Армянский  Кантонский  Хинди  Корейский  Мандаринский  
 Панджаби  Испанский  Тагальский  Вьетнамский  Американский язык жестов  
 Другой \_\_\_\_\_

Проблема (ы) языкового доступа или коммуникационного барьера (ов) (отметьте все подходящие варианты):

Нехватка двуязычного персонала  
 Отсутствие услуг переводчика  
 Отсутствие переведенных форм/материалов  
 Отсутствие вывесок, информирующих общественность об услугах перевода  
 Другой: \_\_\_\_\_

Место происшествия (если инцидент произошел в офисе DMV)

УЛИЦА И НОМЕР ДОМА

ГОРОД	ШТАТ	ПОЧТОВЫЙ ИНДЕКС
-------	------	-----------------

ОПИСАНИЕ ПРОИСШЕСТВИЯ

## ПОЛИТИКА DMV В ОБЛАСТИ ЛИНГВИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В соответствии с требованиями Закона о двуязычных услугах (*Dymally-Alatorre Bilingual Services Act*), DMV полностью привержено обеспечению равного доступа к ведомственным программам и услугам для всех лиц, включая тех, кто плохо владеет английским языком или не говорит по-английски. Все ведомственные программы должны предоставлять услуги таким образом, чтобы признавать индивидуальные различия и учитывать культурные различия. В зависимости от индивидуальных потребностей эффективная коммуникация с клиентами, кто плохо владеет английским языком или не говорит по-английски, должна достигаться за счет использования двуязычного персонала, переведенных письменных материалов и/или услуг переводчика по контракту.

## УВЕДОМЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ПРИ СБОРЕ ДАННЫХ

- Сбор личной информации DMV регулируется: Законом об информационной практике Калифорнии (*California Information Practices Act*), Гражданским кодексом (*Civil Code*) §1798 и последующими положениями; Правительственным кодексом (*Government Code GC*) §11015.5; Законом о публичных записях Калифорнии (*California Public Record Act*) GC §6250 и последующими положениями; Кодексом транспортных средств Калифорнии (*California Vehicle Code*) §1808; Законом о защите личных данных водителя (*Driver's Privacy Protection Act*) (18 Кодекс Соединенных Штатов §§2721-2725) (18 *United States Code* §§2721-2725).
- Собранная информация может быть передана авторизованным поставщикам услуг и государственным и/или местным организациям, поддерживающим программу.
- Вся информация, указанная в этой форме, является необязательной.
- DMV использует эту информацию для улучшения коммуникации с клиентами, говорящими на английском на недостаточном уровне, или неанглоязычными клиентами в соответствии с Законом о двуязычных услугах *Dymally-Alatorre (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act)*.
- Непредоставление опциональной информации может привести к невозможности решения языковых проблем и предоставления услуг.
- Вы имеете право просматривать и запрашивать исправления/удаления записей, хранящихся в DMV, содержащих вашу личную информацию. Для получения дополнительной информации о Законе об информационной практике (*California Information Practices Act*), пожалуйста, посетите [dmv.ca.gov](http://dmv.ca.gov).
- Вопросы по данной форме следует направлять в Office of Civil Rights and Resolution, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818 или [dmvlanguageservices@dmv.ca.gov](mailto:dmvlanguageservices@dmv.ca.gov).
- По вопросам политики конфиденциальности или запросам обращайтесь к нам по адресу: DMV Chief Privacy Officer, 2415 1st Avenue, MS F127, Sacramento, CA 95818 или (916) 657-6340.

## ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ НА ДОСТУП К ЯЗЫКАМ В КАЛИФОРНИЙСКОМ ДЕПАРТАМЕНТЕ ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ (CALIFORNIA DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES)

Если вы считаете, что DMV неадекватно отреагировал на ваш запрос о переводе материалов или услугах переводчика, вы можете подать жалобу на отсутствие надлежащего доступа к вашему языку против DMV в Департамент людских ресурсов Калифорнии (*California Department of Human Resources, CalHR*) по телефону (866) 889-3278. Этот номер телефона соединит вас с диктофоном, где вы можете оставить сообщение, объясняющее детали жалобы. Программа двуязычных услуг будет сопровождаться согласованием с DMV. Эти голосовые записи содержат инструкции на следующих языках: на английском, армянском, арабском, кантонском, фарси, японском, корейском, мандаринском, пенджабском, русском, испанском, тагальском и вьетнамском. За помощью за пределами этих языков обращайтесь в Программу двуязычных услуг CalHR по телефону (916) 324-0970.