

## БЛАНК ЖАЛОБЫ НА ДОСТУП К ЯЗЫКУ

### РАЗДЕЛ 1 — ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

Если вы считаете, что Департамент транспортных средств (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, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670.**

### 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

**Сбор и использование личной информации.** Отдел коммуникационных программ Калифорнийского DMV собирает информацию в “Форме жалобы на доступ к языку” (Language Access Complaint Form) в соответствии с Законом о двуязычных услугах Dymally-Alatorre (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act), раздел 7290 Кодекса правительства Калифорнии (California Government Code (CGC)) и далее. DMV использует эту информацию для улучшения коммуникации с населением этого штата, как указано в разделе 7291 CGC, и для соблюдения других положений разделов 7292(a) CGC и 7299.4 подразделов (a) и (d). Личная информация, собираемая государственными учреждениями, подлежит защите, предусмотренной Законом об информационной практике (Information Practices Act), разделом 1798 Гражданского кодекса Калифорнии (California Civil Code) и последующими, а также политикой штата. Общая политика конфиденциальности DMV доступна по адресу [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov).

**Предоставление Личной информации.** Заполнение этой формы является добровольным. Однако, если вы не предоставите достаточную информацию, возможно, DMV не сможет решить ваши языковые проблемы и предоставить запрошенные услуги. **Пожалуйста, не предоставляйте никакой личной информации, которая не запрашивается, такой как номер социального страхования, номер водительских прав, финансовый счет, медицинская информация и т.д.**

**Доступ к Вашей информации.** При запросе вы можете просмотреть всю личную информацию в любых записях о вас, хранящихся в DMV, как это предусмотрено Законом об информационной практике (Information Practices Act) и другими законами. Для контактной информации смотрите ниже.

**Возможное раскрытие личной информации.** Чтобы обеспечить эффективную коммуникацию между подразделениями DMV и общественностью, отдел коммуникационных программ может поделиться предоставленной вами личной информацией с другими подразделениями DMV. Предоставляемая вами информация также может быть раскрыта при следующих обстоятельствах:

- В ответ на запрос Закона о публичных записях (Public Records Act), как это разрешено Законом об информационной практике (Information Practices Act)
- В другое государственное учреждение, как того требует закон штата или федеральный закон
- В ответ на судебное или административное постановление, повестку в суд или ордер на обыск

**Контактная информация.** Вы можете получить копию вашей публично-водительской записи по адресу [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov) или в любом местном отделении DMV в обычное рабочее время. Чтобы получить помощь с доступом к вашей записи в рабочее время или записаться на прием, позвоните по телефону **1-800-777-0133**.

По вопросам, касающимся этой формы, вы можете связаться с **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670**.

## 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.