

فرم شکایت دسترسی به زبان

بخش 1 - فرآیند شکایت

چنانچه فکر می‌کنید که دیپارتمان وسایل نقلیه موتوری (DMV) به دلیل موانع زبانی یا سایر موانع ارتباطی قادر به خدمت‌رسانی به شما نبوده است، این فرم را تکمیل کرده و به آدرس زیر ارسال کنید: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670**.

بخش 2 - اطلاعات تماس

نام خانوادگی		نام
ایالت		کد پستی
شماره تلفن		آدرس ایمیل
تلفن		پست الکترونیک
نام		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 کانئونی هندی کره ای ماندارین

پنجابی اسپانیایی تاگالوگ ویتنامی زبان اشاره آمریکایی

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 طریقی 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

جمع آوری و استفاده از اطلاعات شخصی. دایره برنامه‌های ارتباطی DMV کالیفرنیا اطلاعات مربوط به «فرم شکایت دسترسی به زبان» (Access Complaint Form) را بر اساس قانون خدمات دوزبانه Dymally-Alatorre، آیین‌نامه دولت کالیفرنیا (California Government Code (CGC)) بخش 7290، و متعاقب آن جمع آوری می‌کند. DMV از این اطلاعات جهت بهبود ارتباط با مردم این ایالت، همانطور که در بخش 7291 از CGC آمده است، و جهت پیروی از سایر مقررات تحت بخش‌های 7292(الف) و 7299.4 از CGC زیر بخش‌های (الف) و (د) استفاده می‌کند. اطلاعات شخصی جمع‌آوری شده توسط سازمان‌های دولتی مشمول حمایت‌های مندرج در قانون اقدامات اطلاعاتی قانون مدنی کالیفرنیا (California Civil Code) بخش 1798، و متعاقب آن و سیاست دولتی است. خط مشی حفظ حریم خصوصی عمومی DMV در این آدرس موجود است www.dmv.ca.gov.

ارائه اطلاعات شخصی. تکمیل این فرم اختیاری است. با این حال، اگر اطلاعات کافی ارائه نکنید، DMV ممکن است نتواند مشکلات زبانی شما را برطرف کرده و خدمات درخواستی را ارائه کند. لطفاً از ارائه هرگونه اطلاعات شخصی خواسته نشده مثل شماره تامين اجتماعی، شماره گواهینامه رانندگی، حساب مالی، اطلاعات پزشکی یا بهداشتی و غیره خودداری کنید.

دسترسی به اطلاعات شما. شما در صورت درخواست خود می‌توانید تمام اطلاعات شخصی موجود در هر گونه پرونده مربوط به خود را که توسط DMV نگهداری می‌شود، طبق مفاد قانون اقدامات اطلاعاتی و سایر قوانین، بررسی کنید. اطلاعات تماس در زیر آمده است.

افشای احتمالی اطلاعات شخصی. به منظور برقراری ارتباط مؤثر بین واحدهای DMV و عموم مردم، ممکن است لازم باشد دایره برنامه‌های ارتباطی، اطلاعات شخصی ارائه شده از طرف شما را با سایر واحدهای درون DMV به اشتراک بگذارد. اطلاعاتی که ارائه می‌کنید ممکن است در شرایط زیر نیز افشا شود:

- در پاسخ به درخواست قانون ثبت اسناد عمومی (Public Records Act)، طبق اجازه تعیین شده توسط قانون اقدامات اطلاعاتی
- به یک سازمان دولتی دیگر، طبق الزامات قانون ایالتی یا فدرالی
- در پاسخ به حکم دادگاه یا حکم اداری، احضاریه یا حکم بازرسی

اطلاعات تماس. می‌توانید یک کپی از سوابق رانندگی خود را از این آدرس www.dmv.ca.gov یا از هر شعبه DMV در طول ساعات اداری دریافت کنید. جهت دریافت کمک برای دسترسی به سوابق خود در ساعات اداری یا برای تعیین وقت ملاقات با این شماره تماس بگیرید **1-800-777-0133**.

جهت مطرح کردن پرسش در خصوص این فرم، می‌توانید با این دپارتمان تماس بگیرید

Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670

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 324-0970 (916) تماس بگیرید.