

## 語言服務投訴表

### 第 1 部分 — 投訴流程

如果您認為機動車輛管理局 (Department of Motor Vehicles, DMV) 因為語言或其他溝通障礙而無法為您提供服務，請填寫此表並郵寄到: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818.**

### 第 2 部分 — 聯絡資訊

名字 \_\_\_\_\_ 姓氏 \_\_\_\_\_

街道地址 \_\_\_\_\_

城市 \_\_\_\_\_ 州 \_\_\_\_\_ 郵遞區號 \_\_\_\_\_

電話號碼 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ 電子郵件地址 \_\_\_\_\_

首選聯絡方法

電話  信函  電子郵件

### 第 3 部分 — 投訴詳情

事件發生日期 \_\_\_\_\_

聯絡方式

本人親臨  電話  電子郵件  信函  其他 \_\_\_\_\_

您需要使用什麼語言為您提供幫助?

亞美尼亞語  廣東話  印地語  韓語  普通話  
 旁遮普語  西班牙語  他加祿語  越南語  美國手語  
 其他 \_\_\_\_\_

語言服務或溝通障礙問題 (選擇所有適用項):

缺少雙語人才  
 缺少口譯服務  
 缺少翻譯的表格/材料  
 缺少告知公眾口譯/翻譯服務的標誌  
 其他: \_\_\_\_\_

事件發生地點 (如果該事件發生在某個機動車輛管理局 (DMV) 辦事處)

街道地址 \_\_\_\_\_

城市 \_\_\_\_\_ 州 \_\_\_\_\_ 郵遞區號 \_\_\_\_\_

事件描述 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 機動車輛管理局 (DMV) 語言服務政策

根據《Dymally-Alatorre 雙語服務法》(*Dymally-Alatorre Bilingual Services Act*) 的要求, 機動車輛管理局 (DMV) 竭儘量全力為所有人提供平等機會使用部門內的所有計劃和服務, 包括那些英語能力有限 (LEP) 或不講英語的人。提供部門內所有計劃的服務時, 採取的方法將認識到每個人的差異和文化差異。根據不同的個人需要, 為能夠與英語能力有限 (LEP) 或不講英語的人進行有效溝通, 會使用雙語工作人員、翻譯的書面材料和/或外包的口譯/翻譯服務。

### 收集個人資料聲明

- 加州車輛管理局 (DMV) 的個人資料收集受下列法律管制: 《加州資訊實務法》(*California Information Practices Act*)、《民法》(*Civil Code*) 第 §1798 條及以下條文; 政府法典 (*Government Code*; GC) 第 §11015.5 條; 加州公共記錄法 (*California Public Records Act*) GC 第 §6250 條及以下條文; 加州車輛法規 (*California Vehicle Code*) 第 §1808 條; 司機隱私保護法 (*Driver's Privacy Protection Act*) 《美國法典》第 18 章第 §§2721-2725 條 (18 *United States Code* §§2721-2725)。
- 收集到的資訊可能會與支援該計劃的授權服務提供者以及州和/或地方機構共用。
- 此表格的資訊都不是必須填寫。
- 根據《Dymally-Alatorre 雙語服務法》(*Dymally-Alatorre Bilingual Services Act*), DMV 使用表格提供的資訊來解決與非英語母語者的溝通問題。
- 可能因閣下未能提供相關資訊而無法解決語言問題和提供服務。
- 您有權查看和要求更改/刪除任何 DMV 記錄包含您個人資料的資料。請瀏覽 [dmv.ca.gov](http://dmv.ca.gov) 了解更多有關《資訊實踐法》(*Information Practices Act*) 的資訊。
- 有關此表格的問題應直接聯絡民權和爭議解決辦公室。Office of Civil Rights and Resolution, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818 或 發送電郵至 [dmvlanguageservices@dmv.ca.gov](mailto:dmvlanguageservices@dmv.ca.gov)。
- 如有隱私政策問題或要求, 請透過以下方式聯絡我們: DMV Chief Privacy Officer, 2415 1st Avenue, MS F127, Sacramento, CA 95818 或 以電話聯絡 (916) 657-6340。

### 加州人力資源部語言服務投訴流程

如果您認為機動車輛管理局 (DMV) 沒有充分解決您對翻譯資料或口譯服務的請求, 您可向加州人力資源部 (CalHR) 起訴機動車輛管理局 (DMV) 沒有為您的語言提供足夠的服務, 電話號碼: (866) 889-3278。這個電話號碼會將您連接到一個留言機, 您可留言, 說明該投訴的詳情。雙語服務計劃 (*Bilingual Services Program*) 會與機動車輛管理局 (DMV) 探討解決方法。留言機有下列語言的說明: 英語、亞美尼亞語、阿拉伯語、粵語、波斯語、日語、韓語、普通話、旁遮普語、俄語、西班牙語、他加祿語和越南語。若需這些語言以外的幫助, 請聯絡加州人力資源部 (CalHR) 雙語服務計劃, 電話號碼: (916) 324-0970。