

## 언어서비스 불만신고서

### 1항 — 불만신고 안내

만약 언어나 의사소통의 장애로 차량국 (Department of Motor Vehicles (DMV)) 의 서비스가 만족스럽지 못하다고 생각하신다면, 이 서류를 작성하여 하단 주소로 보내십시오: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 2570 24th Street, M/S J266, Sacramento, CA 95818**

### 2항 — 인적 사항

이름 \_\_\_\_\_ 성 \_\_\_\_\_

도로 주소 \_\_\_\_\_

도시 \_\_\_\_\_ 주 \_\_\_\_\_ 우편 번호 \_\_\_\_\_

전화 번호 \_\_\_\_\_ 이메일 주소 \_\_\_\_\_  
 ( )

선호하는 연락 방법

전화번호  우편물 수령지  이메일

### 3항 — 불만 세부사항

발생일 \_\_\_\_\_

소통 경위

방문  전화  이메일  우편물  기타 \_\_\_\_\_

어느 나라 언어가 필요하십니까?

아르메니아어  광둥어  힌디어  한국어  표준 중국어  
 편자브어  스페인어  타갈로그어  베트남어  미식 수화  
 기타 \_\_\_\_\_

언어 서비스 혹은 소통 장애 요인 (해당사항 모두 체크하십시오):

직원의 이중언어 구사 능력 부족  
 통역원 서비스 제공 부족  
 번역문/자료 부족  
 방문자들을 위한 통역/번역 서비스 안내문/표지의 부족  
 기타: \_\_\_\_\_

불만 발생 장소 (DMV 방문 시 발생한 경우 기재)

도로 주소 \_\_\_\_\_

도시 \_\_\_\_\_ 주 \_\_\_\_\_ 우편 번호 \_\_\_\_\_

불만 신고 사항 세부 설명

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## DMV 언어 서비스 정책

디말리-알레토레 이중언어 서비스 법률 (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act)에 의거하여, DMV는 영어가 능숙하지 않거나 (LEP) 영어를 구사하지 못 하는 주민들이, 차량국에서 제공하는 모든 프로그램과 서비스를 영어구사자들과 동등하게 이용할 수 있도록 하고자 합니다. 차량국에서 제공하는 모든 프로그램은 이용자의 개별성과 해당 문화의 차이를 존중할 수 있어야 합니다. 차량국을 이용하는 영어 미능숙자 (LEP)나 미구사자가 필요한 해당 언어를 구사할 수 있는 이중언어 직원의 서비스, 해당 언어로 번역된 문서와 자료 및 계약직 통역원/번역 서비스를 제공함으로써, 이용객들과 원활한 의사소통이 이루어지도록 하고자 합니다.

## 개인정보 안내문

**개인정보 수집과 이용.** 캘리포니아 DMV 의사소통 프로그램 부서 (The Communication Programs Division)는 디말리-알레토레 이중언어 서비스법 (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act), 캘리포니아 정부 규정 {California Government Code (CGC)} 제 7290조, 이하 참조, 에 의거하여 언어 서비스 불만신고서 “Language Access Complaint Form” 상의 개인정보를 수집합니다. 캘리포니아 정부 규정(CGC) 제 7291조에 명시된, 그리고 캘리포니아 정부 규정(CGC) 제 7292조 (a)항과 제 7299조4조 (a)항, (d)항에 명시된 규정에 의거하여, DMV는 수집된 정보를 캘리포니아 주민과의 의사소통 향상을 도모하는데 활용합니다. 주 정부기관이 수집한 개인정보는 캘리포니아 주 민법 (California Civil Code) 제 1798조 관련 조항의 정보활용법률 (Information Practices Act) 및 주 정책에 준하여 보호받습니다. DMV 개인정보 정책 관련 정보는 웹사이트에서 보실 수 있습니다: [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov).

**개인정보의 제공. 본 문서작성은 자의입니다.** 단, 제공한 정보가 불충분할 시, DMV가 해당 언어 서비스 불만신고 사항을 해결함에 있어, 원활한 결과 및 답변을 제공하지 못 할 수 있습니다. **사회보장번호, 운전면허번호, 계좌번호, 의료, 또는 건강관련 정보 등 본 신고서에 요구하지 않는 정보는 제공하지 마십시오.**

**본인 정보 열람 및 이용.** 본인이 요구할 시, 정보이용법 (Information Practices Act)과 기타 관련법에 의거하여, DMV가 보유하고 있는 본인의 기록은 모두 열람이 가능합니다. 아래 연락처 정보를 참고하시기 바랍니다.

**개인정보공유안내.** DMV이용 시 제공한 정보는, 이용객들과의 원활한 소통에 필요한 경우, 소통 프로그램 부서(Communication Programs Division)는 기관 내 관련 부서와 공유할 수 있습니다. 아울러, 차량국 이용 시 제공한 정보는 다음과 같은 경우, 공유될 수 있습니다:

- 공공기록공유법 (Public Records Act)에 따른 요청 시, 정보활용법 (Information Practices Act)에 의거, 공유가 허용되는 정보
- 주법 및 연방법에 의거하여, 타 정부기관이 요청 시
- 법원 명령 및 행정법, 소환장, 또는 수색 영장에서 요구하는 정보

**연락처 정보.** 귀하의 운전공공기록은 웹사이트 [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov) 또는 모든 DMV 지역 차량국 일반 업무 시간 내 방문 신청이 가능합니다. 차량국 업무시간 내 자료 신청 문의 및 방문 예약 안내 번호는 **1-800-777-0133** 번입니다.

본 문서 관련 사항은 **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, 2570 24th Street, M/S J266, Sacramento, CA 95818**로 문의 바랍니다.

## 캘리포니아 인력개발부 언어 서비스 불만신고 안내

귀하가 요청한 번역자료나 통역서비스에 DMV가 적절한 대응을 하지 못 했다고 사료될 시에는, 캘리포니아 인력개발부 [California Department of Human Resources (CalHR)], 전화, (866) 889-3278로 언어서비스 불만신고를 하실 수 있습니다. 위 번호로 전화하시면, 자동으로 음성메시지로 연결되어, 자세한 불만 사항을 신고하실 수 있습니다. 이 후, 이중언어 서비스 프로그램 (Bilingual Services Program) 부서가 불만신고 사항을 해결하기 위해, DMV와 연락하게 됩니다. 불만 신고 자동 음성 메시지 안내는: 영어, 아르메니아어, 아랍어, 광둥어, 페르시아어, 일본어, 한국어, 표준 중국어, 핀란드어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어로 제공되며, 기타 다른 언어로 도움이 필요하신 경우, 캘리포니아 인력개발부 이중언어 서비스 프로그램 (CalHR's Bilingual Services Program), (916) 324-0970로 연락 바랍니다.