A Public Service Agency

भाषा पहुंच शिकायत प्रपत्र

अनुभाग 1 - शिकायत प्रक्रिया

यदि आपको लगता है कि भाषा अथवा अन्य सम्प्रेषण बाधाओं के कारण मोटर वाहन विभाग (डीएमवी) (Department of Motor Vehicles (DMV)) आपको ऊचित सेवा प्रदान करने में अक्षम रहा है, तो कृपया इस प्रपत्र को भरें तथा निम्नलिखित पते पर भेजें: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 2570 24th Street, M/S J266, Sacramento, CA 95818**

अनुभाग 2 - सम्पर्क सूचना

प्रथम नाम

अंतिम नाम

पता

शहर

राज्य

जिप कोड

फोन नम्बर

(   )

ईमेल पता

सम्पर्क किए जाने जाने की पसंदीदा विधि

☐ टेलीफोन ☐ डाक ☐ ईमेल

अनुभाग 3 - शिकायत विवरण

घटना की तिथि

सम्पर्क करने की विधि

☐ व्यक्तिगत रूप से ☐ टेलीफोन ☐ ईमेल ☐ पत्र व्यवहार ☐ अन्य ____________________

आपको किस भाषा में सहायता की आवश्यकता है

☐ आर्मेनियन ☐ कैटोनीज ☐ हिंदी ☐ कोरियन ☐ मैन्डैरिन
☐ पंजाबी ☐ स्पैनिश ☐ टैगलॉग ☐ वियतनामी ☐ अमेरिकन संकेत भाषा
☐ अन्य ____________________

भाषा पहुंच अथवा सम्प्रेषण बाधा समस्याएं (जो लागू होते हैं, उन सभी पर निशान लगाएं):

☐ द्विभाषी कर्मचारियों का अभाव
☐ दुभाषिया सेवाओं का अभाव
☐ अनुवाद किए हुए प्रपत्रों / सामग्रियों का अभाव
☐ लोगों को दुभाषिया / अनुवाद सेवाओं के बारे में सूचित करने वाले संकेत-चिह्नों का अभाव
☐ अन्य: : ____________________

घटना का स्थान (यदि घटना किसी DMV कार्यालय में घटित हुई है)

पता

शहर

राज्य

जिप कोड

घटना का विवरण

डीएमवी (DMV) की भाषा सेवा नीति

डाईमैली-एलैटोर द्विभाषी सेवा अधिनियम (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act) के नियमों के अनुसार, डीएमवी (DMV) सभी व्यक्तियों - जिसमें अंग्रेजी के सीमित ज्ञान एलईपी (LEP), अथवा अंग्रेजी ना बोलने वाले व्यक्ति शामिल हैं - को विभागीय कार्यक्रमों एवं सेवाओं तक एकसमान पहुंच प्रदान करने के लिए पूर्णतया प्रतिबद्ध है। सभी विभागीय कार्यक्रम इस प्रकार से प्रस्तुत किए जाएंगे, जो कि पृथक भिन्नताओं को पहचानें एवं सांस्कृतिक भिन्नताओं के प्रति संवेदनशील हों। लोगों की पृथक आवश्यकताओं पर निर्भर, एलईपी (LEP) अथवा अंग्रेजी न बोलने वाले ग्राहकों के साथ - द्विभाषी कर्मचारियों, अनुवाद की हुई लिखित सामग्रियों, तथा/अथवा अनुबंधित द्विभाषिया/अनुवाद सेवाओं - के माध्यम से प्रभावी सम्प्रेषण हासिल किया जाएगा।

गोपनीयता सूचना

व्यक्तिगत सूचना का एकत्रीकरण एवं उपयोग। कैलीफोर्निया डीएमवी का सम्प्रेषण कार्यक्रम अनुभाग (Communication Programs Division of the California DMV), डाईमैली-एलैटोर द्विभाषी सेवा अधिनियम, कैलीफोर्निया सरकार संहिता (सीजीसी) खण्ड 7290 एट. सेक. (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act, California Government Code (CGC) Section 7290, et seq) के नियमानुसार "भाषा पहुंच शिकायत प्रपत्र" (“Language Access Complaint Form”) पर सूचना को एकत्रित करता है। डीएमवी (DMV) - सीजीसी खण्ड 7291 (CGC Section 7291) में निर्धारित किए गए के अनुसार तथा सीजीसी खण्ड 7292 (ए) तथा 7299.4 उपखण्ड (ए) तथा (डी) (CGC Sections 7292(a) and 7299.4 subsections (a) and (d)) के अन्तर्गत अन्य प्रावधानों का अनुपालन करने के लिए - इस राज्य के लोगों के साथ सम्प्रेषण को बेहतर बनाने के लिए इस सूचना का उपयोग करता है। राज्य एजेन्सियों द्वारा एकत्रित की जाने वाली व्यक्तिगत सूचना - सूचना अभ्यास अधिनियम, कैलीफोर्निया नागरिक संहिता खण्ड 1798, एट. सेक. (Information Practices Act, California Civil Code Section 1798, et seq.) तथा राज्य नीति में वर्णित संरक्षणों के विषयाधीन है। डीएमवी (DMV) की सामान्य गोपनीयता नीति **www.dmv.ca.gov** पर उपलब्ध है।

व्यक्तिगत सूचना प्रदान करना। इस प्रपत्र को भरा जाना स्वैच्छिक है। वैसे यदि आप पर्याप्त सूचना नहीं प्रदान करते हैं तो DMV आपकी भाषा समस्या का समाधान करने एवं अनुरोध की गई सेवाएं प्रदान करने में सक्षम नहीं हो सकता है। **कृपया कोई ऐसी सूचना न प्रदान करें, जिसके लिए अनुरोध न किया गया हो, जैसे कि सामाजिक सुरक्षा संख्या, ड्राइवर लाइसेंस संख्या, वित्तीय खाते, चिकित्सा अथवा स्वास्थ्य सूचना आदि।**

आपकी सूचना तक पहुंच। यदि आप इसके लिए अनुरोध करते हैं तो आप - सूचना अभ्यास अधिनियम (Information Practices Act) तथा अन्य कानूनों के अन्तर्गत प्रदान किए गए के अनुसार - डीएमवी (DMV) द्वारा रखे गए अपने अभिलेखों में सभी व्यक्तिगत सूचना की समीक्षा कर सकते हैं। संपर्क जानकारी के लिए नीचे देखें।

व्यक्तिगत सूचना का संभावित प्रकटीकरण। डीएमवी (DMV) की इकाईयों तथा आम जनता के बीच प्रभावी सम्प्रेषण प्रदान करने के लिए, सम्प्रेषण कार्यक्रम प्रभाग (Communication Programs Division) को आप द्वारा डीएमवी (DMV) के अन्दर दूसरी इकाईयों को प्रदान की गई व्यक्तिगत सूचना को साझा करने की आवश्यकता हो सकती है। आप द्वारा प्रदान की जाने वाली सूचना को निम्नलिखित परिस्थितियों में भी प्रकट किए जाने की आवश्यकता हो सकती है:

- सूचना अभ्यास अधिनियम (Information Practices Act) द्वारा अनुमत किए गए के अनुसार, एक सार्वजनिक अभिलेख अधिनियम (Public Records Act) अनुरोध के प्रत्युत्तर में
- राज्य अथवा संघीय कानून की आवश्यकता के अनुसार किसी दूसरी सरकारी एजेन्सी को
- किसी न्यायालीय अथवा प्रशासनिक आदेश, किसी न्यायालय-उपस्थिति आदेश, अथवा किसी तलाशी अधिपत्र के प्रत्युत्तर में

सम्पर्क सूचना। आप **www.dmv.ca.gov** पर अथवा किसी नियमित कार्यालय समय के दौरान किसी भी डीएमवी (DMV) फील्ड कार्यालय से अपने सार्वजनिक ड्राइविंग अभिलेख की एक प्रति प्राप्त कर सकते हैं। कार्यालय समय के दौरान अपने अभिलेख तक पहुंच से सम्बन्धित किसी सहायता अथवा ऐपॉइंटमेंट लेने के लिए कृपया **1-800-777-0133** पर कॉल करें।

इस प्रपत्र के बारे में पृश्न के लिए, आप इस पते पर सम्पर्क कर सकते हैं: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, 2570 24th Street, M/S J266, Sacramento, CA 95818**.

कैलीफोर्निया मानव संसाधन विभाग भाषा पहुंच शिकायत प्रक्रिया

यदि आपको लगता है कि डीएमवी (DMV) ने अनुवाद की हुई सामग्रियों अथवा दुभाषिया सेवाओं के लिए आपके अनुरोध का उचित तौर पर समाधान नहीं किया है, तो आप अपनी भाषा तक पर्याप्त पहुंच के अभाव के लिए डीएमवी (DMV) के विरुद्ध कैलीफोर्निया मानव संसाधन विभाग (कैलएचआर) (California Department of Human Resources (CalHR)) के पास (866) 889-3278 पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यह टेलीफोन नंबर आपको एक वॉयस रिकॉर्डर से कनेक्ट करेगा जहां आप शिकायत का विवरण बताते हुए एक संदेश छोड सकते हैं। द्विभाषी सेवा कार्यक्रम (Bilingual Services Program) द्वारा समाधान के लिए डीएमवी (DMV) के साथ अनुवर्ती कार्यवाही की जाएगी। वॉयस रिकॉर्डिंग में निम्नलिखित भाषाओं में निर्देश होते हैं: अंग्रेजी, आर्मेनियन, अरबी, कैटोनीज, फारसी, जापानी, कोरियन, मैन्डैरिन, पंजाबी, रूसी, स्पैनिश, टैगलॉग, तथा वियतनामी। इन भाषाओं के अतिरिक्त किसी अन्य भाषा के लिए कृपया कैलएचआर के द्विभाषी सेवा कार्यक्रम (CalHR’s Bilingual Services Program) से (916) 324-0970 पर सम्पर्क करें।