

## MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI VỀ VIỆC SỬ DỤNG NGÔN NGỮ

### PHẦN 1 — QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

Nếu quý vị nghĩ rằng Cơ Quan Quản Lý Các Phương Tiện Cơ Giới (Department of Motor Vehicles (DMV)) đã không thể phục vụ cho quý vị được vì các rào cản ngôn ngữ hoặc phương tiện giao tiếp khác, hãy hoàn tất mẫu đơn này và gửi bưu điện về địa chỉ: **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, Language Access Complaint Form, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670**

### PHẦN 2 — THÔNG TIN LIÊN HỆ

TÊN \_\_\_\_\_ HỌ \_\_\_\_\_

ĐỊA CHỈ \_\_\_\_\_

THÀNH PHỐ \_\_\_\_\_ TIỂU BANG \_\_\_\_\_ MÃ VÙNG (ZIP) \_\_\_\_\_

SỐ ĐIỆN THOẠI \_\_\_\_\_ ĐỊA CHỈ EMAIL \_\_\_\_\_  
( )

PHƯƠNG THỨC LIÊN HỆ MONG MUỐN

Gọi điện thoại  Gửi thư tín  Qua email

### PHẦN 3 — CÁC THÔNG TIN KHIẾU NẠI CHI TIẾT

NGÀY XẢY RA VỤ VIỆC \_\_\_\_\_

Phương Thức Liên Hệ

Gặp Trực Tiếp  Qua Điện Thoại  Qua Email  Gửi Thư Tín  Khác \_\_\_\_\_

Quý vị cần hỗ trợ ngôn ngữ nào?

Ac-mê-ni  Quảng Đông  Hindi  Hàn Quốc  Quan Thoại  
 Punjabi  Tây Ban Nha  Tagalog  Việt Nam  Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ  
 Khác \_\_\_\_\_

(Các) vấn đề rào cản trong việc sử dụng ngôn ngữ hoặc phương tiện giao tiếp (chọn tất cả nếu có thể):

Thiếu nhân viên sử dụng song ngữ (bilingual)  
 Thiếu dịch vụ thông dịch viên  
 Thiếu các tài liệu/biểu mẫu đã được biên dịch  
 Thiếu các dấu hiệu thông báo cho công chúng biết về các dịch vụ biên phiên dịch  
 Khác: \_\_\_\_\_

Địa điểm xảy ra vụ việc (nếu vụ việc này đã xảy ra tại một Văn phòng của DMV)

ĐỊA CHỈ \_\_\_\_\_

THÀNH PHỐ \_\_\_\_\_ TIỂU BANG \_\_\_\_\_ MÃ VÙNG (ZIP) \_\_\_\_\_

MÔ TẢ VỤ VIỆC \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## CHÍNH SÁCH VỀ DỊCH VỤ NGÔN NGỮ CỦA DMV

Phù hợp với các yêu cầu của Đạo Luật Về Các Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act), DMV hoàn toàn cam kết cung cấp phương thức tiếp cận công bằng đến các chương trình và dịch vụ của các phòng ban cho tất cả mọi người, bao gồm cả các cá nhân có trình độ Anh ngữ hạn chế (LEP) hoặc cá nhân không nói tiếng Anh. Tất cả các chương trình của phòng ban sẽ cung cấp những dịch vụ mà trong đó nhận biết được các khác biệt cá nhân và nhạy cảm với các khác biệt về văn hóa. Dựa theo các nhu cầu của từng cá nhân, việc giao tiếp hiệu quả với các khách hàng có trình độ Anh ngữ hạn chế hoặc không nói tiếng Anh sẽ được thực hiện thông qua việc sử dụng nhân viên song ngữ, tài liệu văn bản đã được biên dịch, và/hoặc các dịch vụ biên phiên dịch theo hợp đồng.

## THÔNG BÁO VỀ QUYỀN RIÊNG TƯ

**Việc Thu Thập và Sử Dụng Thông Tin Cá Nhân.** Ban Phụ Trách Các Chương Trình Về Giao Tiếp (Communication Programs Division) của Cơ Quan Quản Lý Các Phương Tiện Cơ Giới California DMV thu thập các thông tin này trong "Mẫu Đơn Khiếu Nại Về Việc Sử Dụng Ngôn Ngữ (Language Access Complaint Form)" theo Đạo Luật Về Các Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre, *Đạo Luật Chính Phủ Tại Tiểu Bang California (CGC) Đề Mục 7290*, và theo sau DMV sử dụng các thông tin này để cải thiện việc giao tiếp với các cá nhân trong tiểu bang này, như đã nêu trong Đề Mục 7291 của CGC, và để tuân thủ theo các quy định khác theo Các Đề Mục 7292(a) và 7299.4 đề mục phụ (a) và (d) của CGC. Các thông tin cá nhân được thu thập bởi các cơ quan của tiểu bang nhằm hướng đến các mục đích bảo vệ theo Đạo Luật Thực Hành Thông Tin (Information Practices Act), *Bộ Luật Dân Sự Tiểu Bang California (Civil Code) Đề Mục 1798*, và theo sau, và chính sách của tiểu bang. Chính sách chung về quyền riêng tư của DMV đang hiện có trên trang web [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov).

**Cung Cấp Các Thông Tin Cá Nhân.** Việc hoàn tất mẫu đơn này là tự nguyện. Tuy nhiên, nếu quý vị không cung cấp thông tin đầy đủ, DMV sẽ không thể giải quyết được các mối lo lắng về ngôn ngữ của quý vị và cung cấp các dịch vụ được yêu cầu. **Vui lòng không cung cấp bất kỳ thông tin cá nhân nào không được yêu cầu như số an sinh xã hội, số bằng lái xe, tài khoản ngân hàng, thông tin về y tế hoặc sức khỏe, v.v..**

**Sử Dụng Các Thông Tin Của Quý Vị.** Nếu quý vị yêu cầu, quý vị có thể xem lại tất cả thông tin cá nhân trong bất kỳ hồ sơ nào về quý vị được DMV lưu giữ, như được đề cập trong Đạo Luật Thực Hành Thông Tin và các điều luật khác. Hãy xem thông tin liên hệ dưới đây.

**Khả Năng Tiết Lộ Các Thông Tin Cá Nhân.** Nhằm mang đến việc giao tiếp hiệu quả giữa các cơ quan bộ phận của DMV và công chúng, Ban Phụ Trách Các Chương Trình Về Giao Tiếp có thể cần phải chia sẻ các thông tin cá nhân mà quý vị đã cung cấp với các cơ quan bộ phận khác thuộc DMV. Các thông tin mà quý vị cung cấp cũng có thể được tiết lộ trong những trường hợp sau đây:

- Nhằm đáp ứng yêu cầu của Đạo Luật Về Hồ Sơ Công Cộng (Public Records Act), theo sự cho phép của Đạo Luật Thực Hành Thông Tin
- Đến các cơ quan chính phủ khác, theo yêu cầu của luật pháp tiểu bang hoặc liên bang
- Nhằm đáp ứng yêu cầu của tòa hoặc yêu cầu hành chính, một trát hầu tòa hoặc một giấy phép tìm kiếm

**Thông Tin Liên Hệ.** Quý vị có thể nhận được một bản sao của hồ sơ lái xe công cộng của mình tại trang web [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov) hoặc tại bất kỳ văn phòng DMV trong vùng trong giờ làm việc. Để được hỗ trợ truy cập vào hồ sơ của quý vị trong giờ làm việc của văn phòng hoặc để đặt cuộc hẹn, vui lòng gọi điện thoại đến số **1-800-777-0133**.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến mẫu đơn này, quý vị có thể liên hệ đến **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, 10911 White Rock Road, Suite 300, Rancho Cordova, CA 95670**.

## QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VỀ VIỆC SỬ DỤNG NGÔN NGỮ CỦA SỞ NHÂN LỰC TIỂU BANG CALIFORNIA

Nếu quý vị nghĩ rằng DMV đã không giải quyết yêu cầu về các tài liệu được biên dịch hoặc dịch vụ thông dịch viên cho quý vị một cách thỏa đáng, quý vị có thể nộp đơn kiện DMV cho việc thiếu các hình thức tiếp cận thích hợp với ngôn ngữ của quý vị cho Sở Nhân Lực Tiểu Bang California (California Department of Human Resources, viết tắt là CalHR) theo số điện thoại (866) 889-3278. Số điện thoại này sẽ kết nối quý vị với một thiết bị ghi âm, tại đó quý vị có thể để lại thông điệp của mình giải thích các chi tiết về khiếu nại này. Chương Trình Các Dịch Vụ Song Ngữ sẽ theo sát việc giải quyết khiếu nại với DMV. Các bản ghi âm này chứa các hướng dẫn được trình bày theo các ngôn ngữ sau: Tiếng Anh, Tiếng Armenia (Armenian), Tiếng Ả Rập (Arabic), Tiếng Quảng Đông (Cantonese), Tiếng Ba Tư (Farsi), Tiếng Nhật, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Quan Thoại (Mandarin), Tiếng Punjabi, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt Nam. Để được hỗ trợ ngoài các ngôn ngữ này, vui lòng liên hệ với Chương Trình Các Dịch Vụ Song Ngữ của CalHR theo số điện thoại (916) 324-0970.