

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, 2570 24th Street, M/S J266, 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。

隱私政策

個人資訊的收集和使用。根據《Dymally-Alatorre 雙語服務法》、加州政府法典 (California Government Code) (CGC) 第 7290 條等其他規定，加州機動車輛管理局 (DMV) 溝通計劃處 (Communication Programs Division) 會在語言服務投訴表 (Language Access Complaint Form) 上收集個人資訊。根據 CGC 第 7291 條所規定，加州機動車輛管理局使用這些資訊來改善與本州公眾的溝通，並遵守 CGC 第 7292(a) 條和第 7299.4 條 (a) 和 (d) 項的規定。根據《資訊處理法》(Information Practices Act)、加州民法 (California Civil Code) 第 1798 條等和州政策的規定，由政府機構收集的個人資訊受到保護。機動車輛管理局的一般隱私政策可在網站 www.dmv.ca.gov 獲取。

提供個人資訊。填寫此表純屬自願。但是，如果您不提供足夠的資料，機動車輛管理局 (DMV) 未必能夠解決您的語言問題，並提供您請求的服務。**請不要提供未要求的個人資訊，如社會安全號碼、駕駛執照號碼、財務賬戶、醫療或健康資訊等。**

查看您的資訊。根據《資訊處理法》(Information Practices Act) 和其他法律的規定，只要您提出要求，就可以查看機動車輛管理局 (DMV) 保存的有關您的所有資訊。請參閱下面的聯絡資訊。

可能公開個人資訊。為了在機動車輛管理局 (DMV) 各單位與公眾之間進行有效溝通，溝通計劃處 (Communication Programs Division) 可能需要與機動車輛管理局 (DMV) 內的其他單位分享您提供的個人資訊。您所提供的資訊也可在下列情況下披露：

- 在《資訊處理法》(Information Practices Act) 允許的情況下，對《公共記錄法》(Public Records Act) 請求做出答复
- 按照州或聯邦法律要求披露給其他政府機構
- 對法院或行政命令、傳票或搜查證做出答复

聯絡資訊。要獲取一份您的公開駕駛記錄，請造訪 www.dmv.ca.gov，或在正常辦公時間光臨任何機動車輛管理局 (DMV) 辦事處。要在辦公時間獲得幫助查看您的記錄或預約，請撥打 **1-800-777-0133**。

若對本表格有問題，可聯絡 **Department of Motor Vehicles, Attn: Bilingual Coordinator, 2570 24th Street, M/S J266, Sacramento, CA 95818**。

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。