

## 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, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818.**

### 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 KHI THU THẬP THÔNG TIN

- Việc DMV thu thập thông tin cá nhân chịu sự điều chỉnh của: Đạo luật Thực hành Thông tin CA (*California Information Practices Act*), Bộ luật Dân sự (*Civil Code*) §1798 và tiếp theo; Bộ luật Chính phủ (*Government Code - GC*) §11015.5; Đạo luật Hồ sơ Công cộng CA (*California Public Records Act*) GC §6250 và tiếp theo; Đạo luật Xe cộ CA (*California Vehicle Code*) §1808; Đạo luật Bảo vệ Quyền riêng tư của Người lái xe (*Driver's Privacy Protection Act*) (18 Bộ luật Hoa Kỳ - 18 *United States Code* §§2721-2725).
- Thông tin được thu thập có thể được chia sẻ với các nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền và các cơ quan tiểu bang và/hoặc địa phương hỗ trợ chương trình.
- Tất cả thông tin trên mẫu đơn này là không bắt buộc.
- DMV sử dụng thông tin này để cải thiện khả năng giao tiếp cho những khách hàng nói tiếng Anh hạn chế hoặc không nói tiếng Anh, theo Đạo luật Dịch vụ Song ngữ Dymally-Alatorre (*Dymally-Alatorre Bilingual Services Act*).
- Việc không cung cấp thông tin tùy chọn này có thể dẫn đến việc không thể giải quyết các vấn đề về ngôn ngữ và cung cấp dịch vụ.
- Quý vị có quyền xem xét và yêu cầu chỉnh sửa/xóa hồ sơ do DMV lưu giữ có chứa thông tin cá nhân. Vui lòng truy cập [dmv.ca.gov](http://dmv.ca.gov) để biết thêm thông tin về Đạo luật Thực hành Thông tin (*California Information Practices Act*).
- Các câu hỏi về mẫu đơn này nên được gửi đến Office of Civil Rights and Resolution, 2415 1st Avenue, MS F115, Sacramento, CA 95818 hoặc [dmvlanguageservices@dmv.ca.gov](mailto:dmvlanguageservices@dmv.ca.gov).
- Nếu có thắc mắc hoặc yêu cầu về chính sách quyền riêng tư, hãy liên hệ với chúng tôi tại: DMV Chief Privacy Officer, 2415 1st Avenue, MS F127, Sacramento, CA 95818 hoặc (916) 657-6340.

## 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 Ac-mê-ni (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.