

語言服務投訴程序

雙語服務

受害人補償和政府理賠委員會的政策是確保根據《Dymally-Alatorre 雙語服務法案》使所有的人同等獲取服務和資訊，包括不懂英語或者英語能力有限的人。為此，我們的目標是在英語之外還用最常使用的語言提供重要的表格和文件。您在投訴表中的意見將幫助我們達成此目標。所有的資訊均保密。

語言服務投訴

州政府相關部門必須在公共辦公室張貼並且在給機構的網頁中提供關於他們的語言服務投訴程序資訊以及投訴表。投訴表在下列鏈接中：

[使用您的語言取得服務：投訴表](#)

如果州政府部門沒有向客戶提供所需要的翻譯材料或口譯服務，客戶可以要求跟經理講話。

如果客戶覺得州政府部門無法協助或者提供所要求的語言服務，可以與加州人力資源部（CalHR）聯繫，以獲得進一步的協助。CalHR 制定了一套非正式的語言服務投訴程序，民眾在覺得在加州政府部門沒有獲得足夠的語言服務時，有機會向另一個資源提出投訴。CalHR 設立了下列免費電話號碼來接收語言服務投訴：

1-866-889-3278

該電話號碼將把客戶與錄音機連接，客戶可以留言，解釋他們的投訴詳情。

語言服務投訴 (續)

該錄音包括下列語言的說明：

英語
阿拉伯語
亞美尼亞語
粵語
波斯語
日語
韓語
國語

語言服務投訴程序

旁遮普語
俄語
西班牙語
他加祿語
越南語

如果客戶講的語言沒有包括在上列語言中，他們必須致電(916) 324-0970 與 CalHR 的雙語服務計劃聯繫。CalHR 將嘗試識別客戶講的語言並且找到一位該母語流利的合格口譯員。

如果客戶有聽力障礙，他們必須撥打 711 與加州接駁服務聯繫，尋求幫助。
