Office of Information Technology Services
ESP, Core 4, Floor 2 Albany, NY 12223
(518) 473-5115
its.sm.dla@its.ny.gov

Office of General Services
Office of Language Access

نموذج تقديم شكوى بشأن الوصول إلى اللغة

تتطلب سياسة الوصول إلى اللغة في ولاية نيويورك من بعض الوكالات التي تتعامل مع الجمهور تقديم خدمات الترجمة الفورية بأي لغة وترجمة المستندات المهمة إلى ما لا يقل عن الاثني عشر لغة غير الإنجليزية الأكثر شيوعًا في الولاية. إذا واجهتك مشكلة مع خدمات الوصول إلى اللغة التي تقدمها وكالتنا، فيمكنك إكمال نموذج الشكوى هذا وإرساله باستخدام بيانات الاتصال المذكورة أعلاه. **سيتم الحفاظ على سرية جميع المعلومات الشخصية الواردة في شكواك.**

1. **صاحب الشكوى:** الاسم الأول: _____ الاسم الأخير: _____ الرمز البريدي: _____

☐ أفضل عدم ذِكر اسمي. *يرجى ملاحظة أنه في حالة عدم تقديم أي بيانات اتصال، فلن نتمكن من إبلاغك بالخطوات التي نتخذها للاستجابة لشكواك.*

اللغة (اللغات) المفضلة: _____ رقم الهاتف: _____

عنوان البريد الإلكتروني: _____

هل يساعدك شخص آخر في تقديم هذه الشكوى؟ ☐ لا ☐ نعم إذا كانت الإجابة "نعم"، يُرجى إدراج بيانات الاتصال الخاصة بهم:
الاسم الأول: _____ الاسم الأخير: _____
عنوان البريد الإلكتروني و / أو رقم الهاتف: _____

2. **ما هي اللغة (اللغات) التي كنت بحاجة إلى أن تكون الخدمات بها؟**

_____

3. **ماذا كانت المشكلة؟** برجاء وضع علامة في جميع المربعات التي تنطبق واشرح أدناه.

☐ لم يتم توفير مترجم فوري لي
☐ طلبت مترجمًا فوريًا وتم الرفض
☐ لم تكن مهارات المترجم الفوري جيدة (قم بإدراج أسمائهم في القسم 5 أدناه، إذا كانت معروفة)
☐ أدلى المترجم بتعليقات وقحة أو غير لائقة
☐ انتظرت المترجم الفوري لفترة طويلة جدًا
☐ لم تُقدم لي النماذج أو الإشعارات بلغة يمكنني فهمها (قم بإدراج المستندات المطلوبة في القسم 5 أدناه)
☐ أخرى: (اشرح)_____

_____

4. **متى حدثت تلك الواقعة؟** إذا حدث ذلك أكثر من مرة، يرجى توضيح تاريخ الواقعة الأخيرة.

التاريخ (الشهر/اليوم/السنة): _____ الوقت: _____ ☐ صباحًا ☐ مساءً

أين حدثت تلك الواقعة؟ ☐ عبر الهاتف ☐شخصيًا اذكُر العنوان: _____

5. **أخبرنا بما حدث.** كن دقيقًا وقدّم أكبر قدر ممكن من التفاصيل. إذا حدث ذلك أكثر من مرة، يرجى بيان تاريخ/وقت كل واقعة وشرح ما حدث فيها. قم بإدراج أي خدمات ووثائق كنت تحاول الوصول إليها. يرجى إدراج الأسماء والعناوين وأرقام الهواتف للأشخاص المعنيين، إذا كانت معروفة. استخدم صفحات إضافية حسب الحاجة واكتب اسمك على كل ورقة.

6. **هل تقدمت بشكوى لأي شخص من القسم/ الوكالة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فاذكر مَن الشخص الذي تحدثت معه وماذا كان رده.** كن دقيقًا من فضلك.

اكتب الاسم: _____ **التاريخ** (الشهر/اليوم/السنة): _____
(مقدم الشكوى)

لا تكتب في هذا المربع. للاستخدام المكتبي فقط.

Date:_____ Reviewer:_____
Resolution:_____