



## خدمات التسهيلات اللغوية في مدينة ديترويت

يتيح برنامج التسهيلات اللغوية في مدينة ديترويت (City of Detroit's Language Access Program) تسهيلات فعلية لخدمات المدينة للأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية (Limited English Proficiency, LEP) وفقاً للقانون الفيدرالي وقوانين الولاية والبلديات. يُدار البرنامج من قبل إدارة الحقوق المدنية والإدماج والفرص (Civil Rights, Inclusion & Opportunity, CRIO).

### التعليمات

إذا كانت الخدمات اللغوية التي تلقيتها لم توفر لك تسهيلات فعلية إلى خدمات المدينة بسبب خطأ في معالجة الطلب، أو لأن الخدمات المقدمة كانت غير كافية أو رديئة الجودة، أو في حال اعتقادك أن طلبك للحصول على خدمات لغوية رُفض ظلماً، فنحن نريد التعرف على وجهة نظرك!

في حال تفضيلك لتعبئة هذه الاستمارة ورقياً، يمكنك تنزيل الاستمارة من هنا أو الحصول على نسخة منه في مكتب إدارة CRIO بين الساعة 9 صباحاً و4 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. يمكن تقديم الاستمارات الورقية بالحضور الشخصي في مكتب إدارة CRIO، أو عبر البريد الإلكتروني [CRIOlap@DetroitMI.gov](mailto:CRIOlap@DetroitMI.gov)، أو بالبريد إلى عنوان CRIO:

إدارة الحقوق المدنية والإدماج والفرص (Civil Rights, Inclusion & Opportunity Department)  
Attn: Civil Rights Manager  
2 Woodward Ave., Suite 1240  
Detroit, MI 48226

في حال حاجتك لمساعدة في ملء هذه الاستمارة، يُرجى التواصل مع إدارة CRIO عبر الهاتف 224-4950 (313) أو عبر البريد الإلكتروني [crio@detroitmi.gov](mailto:crio@detroitmi.gov).

## هدف الشكوى

هل تملأ هذه الاستمارة لأن الخدمات اللغوية (الترجمة التحريرية أو الفورية) التي تلقيتها لم توفر لك تسهيلات فعلية إلى خدمات المدينة مثل خطأ في المعالجة، أو ضعف الجودة، أو رفض طلبك بشكل غير مبرر؟

نعم

لا

على 224-4950 (313) أو عبر CRIO في حال اختيارك "لا" فهذه ليست شكوى بخصوص التسهيلات اللغوية. الرجاء التواصل مع إدارة للحصول على مساعدة في الشكاوى الأخرى [crio@detroitmi.gov](mailto:crio@detroitmi.gov) البريد الإلكتروني

إذا اخترت "نعم" فيرجى الانتقال إلى القسم التالي



## معلومات التواصل

<input type="text"/>	الاسم الأول:
<input type="text"/>	اسم العائلة:
<input type="text"/>	تاريخ اليوم:
<input type="text"/>	عنوان الشارع:
<input type="text"/>	الرمز البريدي:
<input type="text"/>	عنوان البريد الإلكتروني:

ما تفضيلاتك للتواصل معك؟

- البريد الإلكتروني  
 رقم الهاتف  
 البريد

<input type="text"/>	ما لغتك المفضلة في القراءة والكتابة؟
<input type="text"/>	ما لغتك المفضلة في التحدث أو الإشارة؟

## تفاصيل الشكوى

<input type="text"/>	ما اللغة التي طلبت المساعدة بها؟
<input type="text"/>	متى وقع هذا الحادث؟ (شهر/يوم/سنة)

الرجاء وضع علامة هنا إذا كان هذا تاريخًا تقريبيًا



## تفاصيل الشكوى (متابعة)

أين حدثت المشكلة؟

خلال حضورك شخصيًا (في إحدى إدارات المدينة أو الفعاليات أو أحد الاجتماعات) حدد العنوان أدناه:

عنوان الشارع:

المدينة:

الرمز البريدي:

عبر الهاتف حدد التفاصيل أدناه:

تاريخ المكالمة:

وقت المكالمة:

عبر الإنترنت حدد التفاصيل أدناه:

الموقع الإلكتروني أو رابط آخر:

فيم تمثلت الجوانب الإيجابية؟

(الرجاء تحديد كل المناسب)

- لم أكن أعلم أنني أستطيع طلب مترجم فوري أو مساعدة في الترجمة
- لم يساعدني موظفو المدينة بالتواصل مع مترجم فوري
- تم رفض طلبي للحصول على خدمات لغوية
- لم تكن المستندات المكتوبة المعنية بالبرامج أو خدمات المدينة متاحة بلغتي
- كانت الترجمة التحريرية غير صحيحة أو يصعب فهمها
- كانت الترجمة الشفهية غير صحيحة أو يصعب فهمها
- تصرف المترجم الفوري بشكل غير لائق أو لم يتسم باللباقة
- غير ذلك (الرجاء التحديد)



## تفاصيل الشكوى (متابعة)

أخبرنا عن شكواك، بما في ذلك الخدمات أو المستندات التي أراد مقدم الشكوى الوصول إليها أو الحصول عليها، أو لغتك المفضلة.

هل حاول مقدم الشكوى التواصل مع أي شخص في الإدارة بشأن الموقف المعني؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم، من الذي تم التواصل معه؟

الاسم:

عنوان البريد الإلكتروني:

رقم التليفون:

ماذا كان ردهم (إذا كان ذلك منطبقاً)؟



## تفاصيل الشكوى (متابعة)

هل تكرر هذا الموقف أكثر من مرة؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم، فيرجى تقديم التفاصيل

كيف تريد حل شكواك بخصوص التسهيلات اللغوية؟

## التفاصيل الإضافية:

هل ساعدك أحد الأشخاص في ملء هذه الاستمارة؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة نعم، فيرجى تقديم تفاصيل الشخص المعني أدناه:

الاسم:

المؤسسة/ إدارة المدينة:

رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني:

إدارة الحقوق المدنية والإدماج والفرص (Civil Rights,  
Inclusion & Opportunity Department)  
**برنامج التسهيلات اللغوية**



شكرًا لك على إكمال هذا الاستبيان! نسعى جاهدين لتقديم خدمة ممتازة وملاحظاتك ذات قيمة كبيرة لنا.

ماذا سيحدث بعد ذلك؟

1. **التأكيد: خلال يومي 2 عمل**، سنراجع ونؤكد استلام الشكوى باستخدام معلومات التواصل المقدمة في الاستمارة.
2. **المتابعة:** في حال عدم تلقيك تأكيدًا خلال **10 أيام عمل**، يُرجى التواصل معنا على 224-4950 (313) من 9 صباحًا - 4 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، أو مُراسلة البريد الإلكتروني: [CRIOLAP@DetroitMI.gov](mailto:CRIOLAP@DetroitMI.gov)
3. **القرار:** سيُكمل مدير الحقوق المدنية التحقيق في الشكوى في أقرب وقت ممكن، ولكن في موعد أقصاه **90 يوم عمل** بداية من تاريخ استلام شكواك.