

مكتب الدفاع عن حقوق العملاء

كيفية إيداع تظلم

يمكنك التظلم في حالة:

- طلبت المساعدة من OCRA لكن تم إبلاغك بأنه تتعدّر علينا المساعدة؛
- أو كنت تحصل على مساعدة من OCRA حاليًا لكنك لست راضيًا عن المساعدة؛ أو
- انتهت المساعدة التي كنت تتلقاها ورفضت OCRA تقديم مساعدة إضافية.

لإيداع تظلم، يرجى القيام بالآتي:

الخطوة 1: المدير التنفيذي لمنظمة Disability Rights California

يمكنك إيداع تظلم مع المدير التنفيذي لشركة Disability Rights California "كاليفورنيا لحقوق ذوي الإعاقة" خلال 30 يومًا من الوقت الذي اتخذت فيه OCRA القرار الذي لا يعجبك. يمكنك إيداع تظلم باستخدام النموذج المرفق، أو بكتابة تظلمك على ورقة أخرى، أو بالاتصال بمنظمة Disability Rights California. قم بإرسال المظلمة إلى:

Executive Director Disability Rights California

1831 K Street

Sacramento, CA 95811

(916) 504-5800 (يُقبل عكس تكلفة المكالمات) أو (800) 776-5746

الفاكس: (916) 504-5809

خط المبرقة الكاتبة (TTY): (916) 719-5798

البريد الإلكتروني: executivedirector@disabilityrightscalifornia.org

سيقوم المدير التنفيذي بمراجعة تظلمك ويقدم لك قرارًا مكتوبًا خلال 15 يومًا. قد يتم تمديد هذا الإطار الزمني بواسطة اتفاق متبادل.

الخطوة 2: مجلس إدارة منظمة Disability Rights California

إذا لم توافق على قرار المدير التنفيذي، فيمكنك طلب مراجعة من قبل لجنة التظلمات باللجنة التنفيذية لمجلس إدارة Disability Rights California خلال 30 يوماً من قرار المدير التنفيذي.

يمكنك طلب المراجعة باستخدام النموذج المرفق، أو بكتابة طلبك على ورقة أخرى، أو بالاتصال بمنظمة Disability Rights California. قم بإرسال الطلب إلى:

President, Board of Directors Disability Rights California

1831 K Street

Sacramento, CA 95811

(916) 504-5800 (يُقبل عكس تكلفة المكالمة) أو

800) 776-5746

الفاكس: (916) 504-5809

خط المبرقة الكاتبة (TTY): (800) 719-5798

البريد الإلكتروني: board@disabilityrightsca.org

ستقوم لجنة التظلمات باللجنة التنفيذية لمجلس إدارة Disability Rights California بمراجعة طلبك وستصدر قراراً مكتوباً خلال 30 يوماً. قد يتم تمديد هذا الإطار الزمني بواسطة اتفاق متبادل. يعتبر قرار لجنة التظلمات هو القرار النهائي لمنظمة Disability Rights California. يمكنك الاستئناف ضد القرار للمستوى التالي.

الخطوة 3: ممثل التعاقد قسم الخدمات التنموية

إذا كنت غير راضٍ عن رد منظمة Disability Rights California "كاليفورنيا لحقوق ذوي الإعاقة" على تظلمك، فيمكنك السعي لمراجعة من قبل ممثل التعاقد، بقسم الخدمات التنموية. ينبغي إجراء هذا الطلب خلال 30 يوماً من استلام القرار النهائي من لجنة التظلمات باللجنة التنفيذية لمجلس إدارة منظمة Disability Rights California "كاليفورنيا لحقوق ذوي الإعاقة". سيقوم ممثل التعاقد بالرد على التظلم خلال 45 يوماً. قد يتم تمديد هذا الإطار الزمني بواسطة اتفاق متبادل. قد يتم إجراء طلب مراجعة من قبل ممثل التعاقد كتابةً إلى:

OCRA Contract Representative

Department of Developmental Services

Office of Human Rights and Advocacy Services

1600 Ninth Street, Room 240, MS 2-15

Sacramento, CA 95814

(916) 654-1888

جهاز الاتصال الخاص بالصم والبكم (TDD) (916) 654-2054

الفاكس (916) 651-8210

خدمات مكتب الدفاع الأخرى

إذا كنتَ في حاجة لمساعدة أكبر من تلك التي قد يقدّمها لك الدفاع عن حقوق العملاء (CRA) لديك، فيمكنك تلقي مزيد من المساعدة بالاتصال على:

- Disability Rights California - 1-800-776-5746
- Area Boards I through XIII (مجالس إدارات المناطق 1 حتى 13) - انظر بأسفل ولاية كاليفورنيا في دليل الهاتف لديك للحصول على رقم الهاتف الخاص بمجلس إدارة المنطقة المحلية لديك.

يتوافق إجراء التظلم هذا مع متطلبات التعاقد 3-Contract HD 069010A، العريضة أ، الفقرة 12، الموقع بين إدارة الخدمات التنموية بالولاية وشركة Disability Rights California, Inc. لتأسيس مكتب الدفاع عن حقوق العملاء (Office of Clients' Rights Advocacy)، وفقاً لقانون الشؤون الاجتماعية والمؤسسات، القسم 4433.

نموذج التظلم

لإيداع تظلم، يمكنك استخدام هذا النموذج أو أي ورقة أخرى، أو الاتصال على الرقم 776-5746 (800) وطلب المساعدة من أي شخص من الطاقم. يمكنك أيضًا الاتصال بنا على خط المبرقة الكاتبة (TTY) على 719-5798 (800)، أو إرسال فاكس على 504-5809 (916)، أو إرسال بريد إلكتروني إلى executivedirector@disabilityrightsca.org.

اسمك: _____

عنوانك: _____

رقم هاتفك في وقت النهار: _____

بريدك الإلكتروني: _____

إذا كنت تقوم بمساعدة شخص ما لإيداع شكوى، فاسمه هو: _____

الرجاء توضيح سبب التظلم: _____

ما الذي تريد من Office of Clients' Rights Advocacy "مكتب الدفاع عن حقوق العملاء" أن يؤديه بشكل مختلف؟