

لا تميز إدارة الخدمات الإنسانية بولاية Oregon (ODHS) ضد أي شخص. وهذا يعني أن إدارة الخدمات الإنسانية بولاية ستساعد جميع المستحقين ولن تعامل أي شخص بشكل مختلف بسبب السن أو العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس (ODHS) Oregon أو الإعاقة أو التوجه الجنسي أو الدين أو المعتقدات السياسية*.

يمكنك التقدم بشكوى إذا كنت تعتقد أن إدارة الخدمات الإنسانية بولاية Oregon (ODHS) عاملتك بشكل مختلف لأي من هذه الأسباب.

لتقديم شكوى إلى الولاية، يمكنك الاتصال بمكتب Governor's Advocacy على رقم 5238-442-800-1 (الهاتف النصي 711) أو مراسلتهم إلى المكتب على العنوان التالي:

Governor's Advocacy Office
Summer Street NE, E 17

سالم أوريغون 97301

البريد الإلكتروني: GAO.info@odhs.oregon.gov

* يتم حماية عملاء برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) من التمييز بسبب المعتقدات السياسية.

لا تستخدم هذا النموذج إذا انطبق عليك أي مما يلي:

1. شكاواك موجهة إلى مكتب خدمات إعادة التأهيل المهني (OVRs).

إذا كنت لا توافق على إجراء أو قرار، فاتصل بمكتب خدمات إعادة التأهيل المهني (OVRs) المحلي الخاص بك أو اتصل بمنسق تسوية النزاعات في مكتب خدمات إعادة التأهيل المهني (OVRs) على رقم 6253-945-503.

تتوفر الخدمات القانونية مجاناً من خلال برنامج مساعدة العملاء (CAP)، وهي خدمة تابعة لمنظمة حقوق ذوي الإعاقة بولاية Oregon. (OVRs) وكالة حكومية أو قسماً من مكتب خدمات إعادة التأهيل المهني (CAP) لا يعتبر برنامج مساعدة العملاء

تواصل مع برنامج مساعدة العملاء (CAP) من خلال:
الهاتف: 2081-243-503

الهاتف المجاني: 1694-452-800-1

الهاتف النصي على رقم 9161-323-503 والرقم المجاني للهاتف النصي على رقم 5351-556-800-1

2. شكاوك مقدمة إلى خدمات رعاية الطفل وأنت غير موافق على القرار الذي تم اتخاذه. لذا يرجى الاتصال بمسؤول الحالة في إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon أو المكتب المحلي لرعاية الطفل والاستفسار عما يمكن فعله بشأن هذا القرار.

لا تستخدم هذا النموذج في أمور مثل:

- قرار لجنة التبني
- أحكام المحكمة أو القضايا التي يجب أن تنظر فيها محكمة الأحداث
- إجراءات أو قرارات خدمات حماية الطفل
- طلبك بعقد جلسة استماع في القضية المتنازع عليها أو بدء بعض الإجراءات القضائية الأخرى
- أي استثناء آخر موجود في القوانين الإدارية لولاية Oregon رقم 043-010-413.

خدمة عملاء إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon وتوقعات ضمان السرية

خدمة العملاء الجيدة ضرورية لإدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon. يحق لك:

- أن تُعامل بإنصاف واحترام
- الحصول على المعلومات الصحيحة والكاملة
- الحصول على توضيح لبرامج ومزايا إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon التي أنت مستحق لها
- إعادة الاتصال بك للرد على مكالماتك خلال يوم أو يومين عمل
- معالجة الاستحقاقات أو التغييرات الخاصة بك في فترة زمنية معقولة، و
- الحفاظ على سرية معلوماتك الصحية والشخصية.

التوصل إلى حل لشكاوى خدمة العملاء والخصوصية

تريد إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon تقديم خدمة عملاء عالية الجودة والحفاظ على سرية بياناتك الشخصية. إلا أنه إذا لم تشعر بالرضى أو كانت لديك شكوى، توصي إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon بأن تتحدث أولاً مع الموظف/ المستشار الخاص بك أو تتحدث مع المدير. إلا أنه لا يلزم منك إجراء ذلك قبل تقديم الشكوى. كما يمكنك تقديم شكوى بملء هذا النموذج في غضون 60 يوماً بعد وقوع الحادث. يمكن إعادة هذا النموذج إلى أي مكتب تابع لإدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon أو إرساله مباشرةً إلى مكتب (ترد معلومات الاتصال في الصفحة الأولى) (GAO Governor's Advocacy Office).

ماذا يحدث بعد تقديم شكوى لخدمة العملاء

- سيتصل بك مدير إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon في أقرب وقت ممكن، ولكن في موعد أقصاه خمسة أيام عمل بعد الحصول على الشكوى. (قد يستغرق هذا الأمر أكثر من خمسة أيام إذا لم يكن لديك هاتف).
- قد يعقد المدير اجتماعاً معك لمحاولة التوصل لحل الشكوى. قد يكون الاجتماع شخصياً أو عبر الهاتف.
- سوف يراجع مدير إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon الآخرين الشكاوى التي لم يتم التوصل لحلها في هذا الاجتماع وقد يتم الاتصال بك مرة أخرى.
- إذا كانت الشكوى الخاصة بك ذات صلة بالموظف، فسيتم إخطار الموظف بالشكوى. ويحق للموظف الرد على الشكوى ويمكنه حضور أي انعقاد لاجتماع أو مؤتمر هاتفي. وسيتم منح الموظف الفرصة للرد على الشكوى الخاصة بك كتابياً. وأي إجراء شخصي نتيجة لشكوى ضد الموظف سيظل سرياً.
- ولا يجوز للموظفين اتخاذ إجراء ضد العميل لتقديم شكوى.
- سيتم إرسال جميع الشكاوى إلى مكتب GAO ومراجعتها.

شكاوى التمييز المقدمة إلى إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon

وفقًا لقانون الحقوق المدنية الفيدرالي ولوائح وسياسات الحقوق المدنية لوزارة الزراعة الأمريكية (USDA)، يُحظر على هذه المؤسسة التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس (بما في ذلك الهوية الجنسية والتوجه الجنسي) أو العقيدة الدينية. أو الإعاقة أو السن أو المعتقدات السياسية* أو الرد بالمثل أو الانتقام بسبب نشاط سابق في مجال الحقوق المدنية.

يمكن إتاحة معلومات البرنامج بلغات أخرى غير الإنجليزية. ويجب على الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى وسائل اتصال بديلة للحصول على معلومات البرنامج (على سبيل المثال، طريقة برايل، أو الطباعة الكبيرة، أو الشريط الصوتي، أو لغة الإشارة الأمريكية)، الاتصال بالوكالة (الولاية أو المحلية) حيث تقدموا بطلب للحصول على الاستحقاقات. كما يمكن للأفراد الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من إعاقات في النطق الاتصال بوزارة الزراعة الأمريكية من خلال خدمة التواصل الفيدرالية على رقم 8339-877-800.

لتقديم شكوى بشأن التمييز في البرنامج، يجب على مقدم الشكوى ملء نموذج AD-3027، نموذج شكوى التمييز في برنامج وزارة الزراعة الأمريكية والذي يمكن الحصول عليه عبر الإنترنت من خلال هذا الرابط:

من أي مكتب تابع لوزارة الزراعة <https://www.usda.gov/sites/default/files/documents/ad-3027.pdf>

الأمريكية، بالاتصال برقم 1071-620-833، أو من خلال كتابة خطاب موجه إلى وزارة الزراعة الأمريكية. ويجب أن يحتوي الخطاب على اسم بطبيعة (ASCR) صاحب الشكوى وعنوانه ورقم هاتفه ووصفًا كتابيًا للإجراء التمييزي المزعوم بتفاصيل كافية لإبلاغ مساعد وزير الحقوق المدنية المكتمل إلى خدمات الغذاء والتغذية بوزارة الزراعة AD-3027 وتاريخ انتهاك الحقوق المدنية المزعوم. كما يجب تقديم نموذج أو خطاب الأمريكية.

هذه المؤسسة تؤمن بمبدأ تكافؤ الفرص

* يتم حماية عملاء برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) من التمييز بسبب المعتقدات السياسية.

ماذا يحدث بعد تقديم شكوى بشأن التمييز

يمكنك تقديم شكوى مكتوبة عن طريق ملء هذا النموذج في غضون 60 يومًا من تاريخ وقوع الحادث. وسيتصل بك أحد محققي الحقوق المدنية من إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon في غضون 20 يوم عمل لمعرفة المزيد من المعلومات حول الشكوى الخاصة بك. في غضون 20 يوم عمل من التحدث مع المحقق، سترسل لك إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon قرارًا مكتوبًا. وترد حقوق الاستئناف في القرار المكتوب.

شكاوى التمييز أو الخصوصية الفيدرالية

يمكن أيضًا تقديم شكاوى انتهاكات الخصوصية أو التمييز التي تزعم أن إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon لم تقدم لك خدمة مماثلة بسبب سنك أو عرقك أو لونك أو أصلك القومي أو جنسك أو دينك أو إعاقتك، إلى مكتب الولايات المتحدة للحقوق المدنية. ويجب تقديم شكاوى التمييز الفيدرالية في غضون 180 يومًا من تاريخ وقوع الحادث. حتى إذا تقدمت بشكوى أولاً إلى إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon، فلا يزال يجب عليك تقديم شكوى فيدرالية في غضون 180 يومًا من تاريخ وقوع الحادث، (ODHS) Oregon.

اتصل بالبرنامج المحدد الوارد أدناه للحصول على مزيد من المعلومات.

تحمي ولاية Oregon التمييز على أساس التوجه الجنسي ولكن ليس بموجب القوانين الفيدرالية. لا يستفيد إلا عملاء برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) من الحماية من التمييز على أساس معتقداتهم السياسية.

بالنسبة للمشكلات التي تتضمن استحقاقات برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP)

وزارة الزراعة الأمريكية
الهاتف: 1-866-632-9992
الهاتف النصي: 1-202-720-2600

بالنسبة للمشكلات ذات الصلة بإعادة التأهيل المهني

وزارة التعليم الأمريكية
الهاتف: 1-800-421-3481
الهاتف النصي: 1-800-877-8339

بالنسبة للمشكلات التي تشتمل على جميع البرامج الأخرى

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية
الهاتف: 1-800-368-1019
الهاتف النصي: 1-800-537-7697

حول طلب عقد جلسة استماع إدارية

إذا تم رفض استحقاقاتك أو تخفيضها أو إنهاؤها، فيحق لك طلب عقد جلسة استماع للقضية المتنازع عليها. يمكنك طلب عقد جلسة استماع وتقديم شكوى. لطلب عقد جلسة استماع، املاً نموذج طلب عقد جلسة الاستماع الإدارية (DHS 0443). يمكنك الحصول على نموذج طلب عقد جلسة استماع إدارية من أي مكتب تابع لإدارة الخدمات الإنسانية بولاية Oregon (ODHS)، أو طلب النموذج من مكتب Governor's Advocacy (GAO) بالاتصال على رقم 1-800-442-5238، أو تنزيل النموذج من خلال هذا الرابط <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/forms/>. كما يمكنك أيضاً الاتصال بالخط الساخن الخاص بالاستحقاقات. Oregon وخدمات المساعدة القانونية بولاية Oregon العامة على رقم 1-800-520-5292، الذي يديره مركز القانون بولاية

ويمكن إعادة نموذج طلب عقد جلسة الاستماع الخاص بك إلى أي مكتب إدارة الخدمات الإنسانية بولاية Oregon (ODHS).

طلب عقد جلسة الاستماع ليس مثل تقديم شكوى. فهناك مواعيد نهائية صارمة لتقديم طلب عقد جلسة الاستماع. وعندما تقدم طلب عقد جلسة استماع، فإنك تطلب عقد جلسة استماع للقضية المتنازع عليها أمام قاضي القانون الإداري.

ملاحظة: يمكن تقديم طلبات عقد جلسة الاستماع بشأن استحقاقات برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) شفهيًا.

للمساعدة في ملء هذا النموذج، يمكنك الاتصال بأي مكتب تابع لإدارة الخدمات الإنسانية بولاية
(ODHS) Oregon. يرجى الكتابة بشكل واضح.

اسم صاحب الشكوى: _____

رقم الهاتف/الهاتف النصي: _____ البريد الإلكتروني: _____

عنوان المراسلة: _____

المدينة: _____ الولاية: _____ الرمز البريدي: _____

تاريخ الميلاد: _____ آخر 4 أرقام من رقم الضمان الاجتماعي: _____

هل تسجل نيابةً عن شخص آخر؟ نعم لا

اسمك: _____ الهاتف: _____

يرجى تحديد سبب الشكوى الخاصة بك (ضع علامة أمام كل ما ينطبق):

لم تتلق خدمة عملاء جيدة

تعتقد أنه لم يتم الحفاظ على سرية بياناتك الشخصية

تعتقد أنك تعرضت للتمييز بسبب:

السن	النوع	التوجه الجنسي*	المعتقدات السياسية†
الدين	الإعاقة	العرق أو اللون أو الأصل القومي	

* تحمي ولاية Oregon التوجه الجنسي، ولكن ليس القوانين الفيدرالية.

† يتم حماية عملاء برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) من التمييز بسبب المعتقدات السياسية.

تفاصيل الشكوى

من المتورط؟ _____

متى وقع الحادث؟ التاريخ/ الوقت: _____

مكان تقديم الشكوى: _____

يرجى توضيح الشكوى الخاصة بك (إذا كنت بحاجة إلى مساحة أكبر، أرفق ورقة إضافية):

ما الذي تريد أن تفعله إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon للتوصل لحل للشكوى الخاصة بك؟ ما الاقتراحات المتاحة لديك؟

التوقيع: _____ التاريخ: _____

خاص باستخدام إدارة الخدمات الإنسانية بولاية (ODHS) Oregon فقط

تاريخ الاستلام: _____

اسم المستلم (بخط واضح): _____

بالنسبة لشكاوى التمييز والخصوصية، أرسلها إلى مكتب Governor's Advocacy.
العنوان في صفحة 1

بالنسبة لشكاوى خدمة العملاء، أرسلها إلى المدير المختص.