



مقاطعة Orange
وكالة الخدمات الاجتماعية

وحدة الحقوق المدنية

ص.ب 22001

Santa Ana, CA 92705

فاكس: (714) 5950-435

ssapicivilrights@ssa.ocgov.com

وفقًا للباب الثاني من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)، يحقّ للأفراد ذوي الإعاقة الحصول على تسهيلات معقولة تضمن لهم تكافؤ الوصول إلى المنافع والخدمات، بما في ذلك الدعم المتعلق بالإعاقات الجسدية أو النفسية أو النمائية. وفقًا للمادة 504 من قانون إعادة التأهيل، فإن وكالة الخدمات الاجتماعية (SSA) لا تتسامح مع أي شكل من أشكال التمييز من قبل أي موظف، وهي ملتزمة بحماية الحقوق المدنية للجميع. منسق الحقوق المدنية/قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) هو المسؤول عن التعامل مع إجراءات الشكاوى المتعلقة بالإعاقة.

الى: منسق الحقوق المدنية شكوى بخصوص

التمييز/الانتقام

الاسم:

رقم القضية:

يرجى إبلاغ موظفي وكالة الخدمات الاجتماعية SSA إذا كنت بحاجة إلى تسهيل معقول أو مساعدة بسبب إعاقة من أجل المشاركة في الخدمات.

البرنامج (اختر كل ما ينطبق):

- ☐ برنامج المساعدات النقدية للعمل في كاليفورنيا CalWORKS
- ☐ برنامج المساعدات الغذائية في كاليفورنيا CalFresh
- ☐ برنامج التأمين الصحي للمحتاجين في كاليفورنيا Medi-Cal
- ☐ الإغاثة العامة
- ☐ الدعم داخل المنزل والخدمات
- ☐ خدمات حماية البالغين (APS)
- ☐ خدمات الأطفال والأسرة ☐ غير ذلك:

أعتقد أنني تعرضت للتمييز على أساس (اختر كل ما ينطبق):

- ☐ الإعاقة (جسدي أو عقلي) ☐ اللون ☐ العمر ☐ الأصل العرقي
- ☐ المواطنة ☐ المعلومات الجينية ☐ النوع الاجتماعي التعبير
- ☐ الهوية الجندرية ☐ التحديد الجماعي العرقي ☐ الشراكة المنزلية
- ☐ الانتماء السياسي ☐ الأصل القومي (بما في ذلك اللغة)
- ☐ الحالة الطبية ☐ الحالة الاجتماعية ☐ وضع الهجرة ☐ العرق
- ☐ التوجه الجنسي ☐ الجنس ☐ الانتقام ☐ الدين
- ☐ أي أساس آخر ذي صلة

المكان الذي وقع فيه التمييز	تاريخ وقوع التمييز	المسمى الوظيفي	اسم الشخص الذي قام بالتمييز ضدك

اشرح سبب اعتقادك بأنك تعرّضت للتمييز. يرجى أن تكون محدّدًا.

إذا تمّ التوصل إلى وجود تمييز أو انتقام أثناء التحقيق، تُلزم وكالة الخدمات الاجتماعية SSA بوضع وتنفيذ خطة عمل تصحيحية لمعالجة المشكلة. تتضمن هذه الخطة أساليب لمنع حدوث حالات مماثلة في المستقبل. قد تتضمن هذه الأساليب تدريب الموظفين، وتغيير السياسات، أو إجراءات أخرى تهدف إلى تحسين الخدمات للمستفيدين والمتقدمين للحصول على خدمات الضمان الاجتماعي.

عملية تقديم شكاوى التمييز لدى وحدة الحقوق المدنية غير مصممة للقيام بما يلي:

1. إعادة تأهيل أو زيادة مبلغ الاستحقاق
2. زيادة ساعات خدمة الدعم داخل المنزل IHSS
3. إلغاء أو تعديل أوامر المحكمة المتعلقة بخدمات حماية الطفل أو قرارات الحضانة الأبوية
4. تقديم تعويض مالي
5. إلغاء قرار الاستئناف الصادر عن إدارة جلسات الاستماع الحكومية
6. غير العامل الخاص بك
7. تأديب أو إنهاء خدمة موظف في وكالة الخدمات الاجتماعية SSA
8. إيقاف تحقيق في الاحتيال، و/أو إلغاء قرار تحديد الاحتيال

ما النتيجة أو الحل الذي تسعى للحصول عليه؟

□ لا أوافق على الإفصاح عن اسمي أو أي معلومات شخصية أخرى تُحدد هويتي.
أقر أن هذه الشكوى قد لا تُحقق نتيجة لرفضّي الموافقة على الإفصاح عن المعلومات.

□ أفوض وحدة الحقوق المدنية (CRU) في وكالة الخدمات الاجتماعية بمقاطعة أورانج بالكشف عن هويتي ومعلوماتي الشخصية الأخرى للأشخاص في المنظمة أو المؤسسة التي تخضع للتحقيق، وكذلك للوكالات الفيدرالية والولائية الأخرى، وذلك وفقًا للأنظمة الفيدرالية والولائية المعمول بها. أفوض بموجب هذا وحدة الحقوق المدنية في وكالة الخدمات الاجتماعية SSA CRU باستلام المواد والمعلومات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الطلبات، وملفات القضايا، والسجلات الشخصية، والسجلات الطبية. تُستخدم المواد والمعلومات لأغراض الامتثال وإنفاذ حقوق المدنية المصرح بها. أقر أنه ليس من الضروري أن أُمّنح هذا التفويض، وأقوم بذلك طواعية.

أقر بأن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة ودقيقة حسب علمي واعتقادي.

التوقيع:

التاريخ:

العنوان:

رقم الهاتف:

ssapicivilrights@ssa.ocgov.com

تختص وحدة الحقوق المدنية بوكالة الخدمات الاجتماعية لمقاطعة أورانج بمراجعة الإجراءات التمييزية التي وقعت في غضون 180 يومًا من قِبَل موظفي وكالة الخدمات الاجتماعية لمقاطعة أورانج، استنادًا إلى: السن، الأصل، الجنسية، اللون، الإعاقة، الشراكة المنزلية، تحديد المجموعة العرقية، التعبير عن النوع الاجتماعي، هوية النوع الاجتماعي، المعلومات الجينية، حالة الهجرة، الحالة الزوجية، الحالة الطبية، الأصل القومي، الانتماء السياسي، اللغة الأم، العرق، الديانة، الجنس، والميل الجنسي.

نحن لا نملك الولاية القضائية لتلقي شكاوى التمييز المرتبطة بالتوظيف، أو الإسكان، أو المؤسسات التجارية (كمتاجر التجزئة)، أو الإدارات أو الوكالات الحكومية الأخرى (كهيئة الضمان الاجتماعي). إذا كانت شكاواكم خارج نطاق ولايتنا القضائية أو غير ذات صلة بالتمييز في الحقوق المدنية، فلن يتم المضي قدمًا في إجراءات التحقيق فيها.

لتقديم شكوى بشأن التمييز ضد وكالة الخدمات الاجتماعية التابعة لمقاطعة أورانج، أو للحصول على مزيد من المعلومات حول إجراءات تقديم الشكوى، يرجى زيارة [الموقع الإلكتروني لوحدة الحقوق المدنية التابعة لوكالة الخدمات الاجتماعية](#).

فيما يلي المكاتب أو الجهات الشائعة المحال إليها لمساعدتك في توجيه استفساراتك أو مخاوفك إلى الجهة أو الوكالة المناسبة. للحصول على

المعلومات أو المساعدة أو كليهما، يُرجى التواصل مع المكتب أو الوكالة المعنية باستخدام البيانات الموضحة أدناه.

جهات الاتصال والإحالة

للاستفسار أو تقديم شكوى بخصوص مزايا التأمينات الاجتماعية، يُرجى التواصل مع إدارة التأمينات الاجتماعية على الهاتف: 772-1213 (800)، أو زيارة موقعهم الإلكتروني: www.ssa.gov/locator لتحديد أقرب مكتب إليك.

إذا كان لديك استفسار حول مزايا برامج "Medi-Cal" أو "CalFresh" أو "CalWORKs" أو الإعانة العامة، اتصل بمركز الخدمة على الرقم: 281-9799 (800) أو خط الاتصال النصي: 834-8500 (714) أو أبلغ الموظف المسؤول عن حالتك.

إذا كان لديك أسئلة حول برنامج "Medi-Cal"، يرجى زيارة موقع إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) على: www.dhcs.ca.gov. في حال رغبتك بتقديم شكوى تمييز ضد برنامج "Medi-Cal"، يمكنك الاتصال بمكتب الحقوق المدنية لدى إدارة خدمات الرعاية الصحية على الرقم: 440-7370 (916)، أو زيارة الصفحة الرسمية لمكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية للحصول على مزيد من المعلومات.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بخصوص استحقاقات المساعدات الغذائية،
يرجى التواصل مع خط مساعدة مزايا برنامج "CalFresh" على الرقم:
847-3663 (877).

لتقديم بلاغ بشأن واقعة سرقة مستحقات التحويل الإلكتروني للمزايا
(EBT) العائدة لك، يُرجى التواصل مع قسم خدمة العملاء في EBT عبر
الرقم: 328-9677 (877).

إذا كانت لديك شكوى تتعلق بخدمة العملاء (ويُستثنى من ذلك الشكاوى
المتعلقة بالتمييز)، فيمكنك التواصل مع فريق دعم الجودة (QST) في
وكالة الخدمات الاجتماعية بمقاطعة أورانج، وذلك إما عبر إرسال بريد
إلكتروني إلى: SSAQualitySupportTeamInBox@ssa.ocgov.com،
أو الاتصال برقم الهاتف: 541-7700 (714) وطلب التحدث إلى
"الموظف المناوب" (OD).

في حال وجود استفسارات بخصوص جلسة استماع حكومية أو الرغبة في
طلب عقد جلسة استماع، يُرجى الاتصال بشعبة جلسات الاستماع
الحكومية على الرقم: 743-8525 (800) أو الاطلاع على صفحة نظام
إدارة قضايا طلبات جلسات الاستماع والاستئناف الحكومية للحصول على
المزيد من المعلومات. لماذا تطلب جلسة استماع: إذا كنت قد تقدمت
بطلب للحصول على مزايا/خدمات من وكالة الخدمات الاجتماعية

بمقاطعة أورانج، أو حصلت عليها، أو تتلقاها حاليًا، وتلقيت إخطار إجراء أو رسالة من "كوفرد كاليفورنيا" (Covered California) تفيد برفض تقديم استحقاقاتك أو إيقافها أو تخفيضها، عندها يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية.

إذا أردت تقديم شكوى، أو الإبلاغ عن حالة، أو كان لديك أي استفسار بخصوص "خدمات حماية البالغين"، يُرجى الاتصال على الرقم: 451-5155 (800). إذا كانت لديك أسئلة أو استفسارات بخصوص حقوقك التي تكفلها "خدمات حماية البالغين"، يمكنك الاتصال بالرقم: 884-1684 (800) أو زيارة [صفحة حقوقك بموجب خدمات حماية البالغين](#).

إذا كان لديك أي استفسار بخصوص خدمات الدعم المنزلي (IHSS)، يُرجى الاتصال على الرقم: 825-3000 (714) / أو على خط الاتصال النصي 834-4400 (714)، أو إبلاغ الموظف المسؤول عن حالتك. للإبلاغ عن احتيال في خدمات الدعم المنزلية (IHSS)، يُرجى الاتصال على الخط الساخن للاحتيال الخاص بخدمات الدعم المنزلية على الرقم: 822-6222 (800)

إذا كنت ترغب في تقديم بلاغ عن إساءة معاملة الأطفال، أو كانت لديك أسئلة بخصوص قضيتك في خدمات حماية الطفل (CPS) التابعة لإدارة خدمات الأطفال والأسرة، يرجى الاتصال بأحد الأرقام التالية:

207-4464 (800) أو 940-1000 (714)، أو التواصل مباشرة مع الموظف المعني والمُكَلَّف بمتابعة ملفك.

في حال كانت لديك أي مخاوف أو استفسارات تتعلق بقضية خدمات حماية الطفل (CPS) الخاصة بك، بما في ذلك تقديم شكوى ضد أخصائي اجتماعي (شرط ألا تكون الشكوى مرتبطة بالتمييز)، يُرجى التواصل مع فريق دعم الجودة (QST) في وكالة الخدمات الاجتماعية بمقاطعة أورانج. يمكنك مراسلتهم عبر البريد الإلكتروني: SSAQualitySupportTeamInBox@ssa.ocgov.com، أو الاتصال بهم هاتفياً على الرقم: 541-7700 (714) وطلب التحدث إلى "الموظف المناوب" (OD).

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى تتعلق بالرعاية أو الإقامة أو مجموعة الخدمات المقدمة لشاب أو شابة تحت وصاية نظام الرعاية البديلة، يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لمكتب أمين المظالم للرعاية البديلة في كاليفورنيا عبر الرابط: www.fosteryouthhelp.ca.gov، أو بدلاً من ذلك، يمكنك التواصل مع مكتبهم مباشرةً عبر الهاتف على الرقم: 846-1602 (877).

إذا كنت شاباً أو شابة في منظومة الرعاية البديلة حالياً أو سابقاً، أو كنت مقدماً للرعاية، فيمكنك الاتصال بنظام الاستجابة الأسرية العاجلة (Cal-FURS) للحصول على الدعم عبر الرقم: 939-3877 (833). هذا الخط

الساخن، العامل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، يضم فريقًا من الاستشاريين المدربين على أساليب حل النزاعات وتطبيق تقنيات التهدئة التي تراعي الأثر النفسي للصدمات.

فيما يخص شكاوى التمييز المرتبطة بأمور مثل السكن، أو التوظيف، أو التعامل مع كيان تابع لحكومة الولاية أو حكومة محلية، أو ضد أي منشأة أو مؤسسة تجارية، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني لإدارة الحقوق المدنية في كاليفورنيا (والتي كانت تُعرف سابقًا باسم إدارة التوظيف والسكن العادل) عبر الرابط: www.cacivilrights.ca.gov أو التواصل مع الإدارة المذكورة على رقم الهاتف: 884-1684 (800).

إذا كانت لديك أسئلة، أو في حال رغبت بتقديم شكوى تتعلق بإعانات البطالة الخاصة بك أو بأي خدمات دعم أخرى، يمكنك الاتصال على الرقم: 480-3287 (800) أو تصفح موقع [إدارة تطوير التوظيف \(EDD\)](http://www.cacivilrights.ca.gov) للحصول على تفاصيل ومعلومات إضافية.

للحصول على معلومات حول البرامج والخدمات الاجتماعية الإضافية التي توفرها إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS)، يرجى زيارة موقعها الإلكتروني على الرابط: www.cdss.ca.gov.