

شهرستان لس‌انجلس
دیپارتمان خدمات فراگیر اجتماعی
طرح دسترسی زبانی

طرح دسترسی زبانی DPSS

فهرست مندرجات

2مقدمه	.I
2پس زمینه	
2اعلام سیاست ها	
2اهداف و اختیارات	.II
5تعریف اصطلاحات	.III
7هماهنگ کننده تعیین شده برای دسترسی زبانی	.IV
7گروه ترجمه DPSS	
8تضمین کیفیت ترجمه و ترجمه همزمان	
8سیاست ها و فرایندهای خدمات دسترسی زبانی	.V
10آموزش خدمات دسترسی زبانی	
11ترویج و پیشبرد خدمات دسترسی زبانی	
11فرایند شکایت در مورد دسترسی زبانی	.VI
12نظارت بر ادارات DPSS و ادارات طرف قرارداد آن که با عموم سروکار دارند	.VII
12فرایند تعیین زبان های آستانه ای	.VIII
12گزارش ها	.IX

طرح دسترسی زبانی DPSS

I. مقدمه

دپارتمان خدمات فراگیر اجتماعی (DPSS) شهرستان لس آنجلس به جمعیتی به شدت متنوع بالغ بر 4.3¹ میلیون نفر خدمات ارائه می‌کند. 40% این جمعیت مشخص کرده‌اند که زبان گفتاری ترجیحی‌شان زبانی غیر از انگلیسی است. طرح دسترسی زبانی (LAP) حاضر خطوط کلی تعهد DPSS به فراهم کردن دسترسی منصفانه و قابل اتکا به همه برنامه‌ها، مزایا، و خدماتش را به نمایش می‌گذارد. این شامل خدمات پشتیبانی زبانی برای افراد دارای زبانی غیر انگلیسی (NE)، دارای مهارت محدود در انگلیسی (LEP)، و یا کسانی است که ناشنوا، دارای مشکلات شنوایی، ناشنوا-نابینا، یا دارای مشکلات ارتباطی دیگری‌اند که ارتباطات مؤثر همانند می‌طلبند. فراهم کردن دسترسی زبانی برای افراد دارای NE/LEP برای تعهد DPSS به تقویت دسترسی زبانی، پیشبرد برابری، فراهم کردن پشتیبانی برای اجتماعات غیربهرمند، و مبارزه با تبعیض مبتنی بر ملیت اولیه، حیاتی است.

پس زمینه

در فوریه 2003، دپارتمان DPSS بخش حقوق مدنی (CRS) را به عنوان اداره هماهنگی مرکزی (CCO) بنیان گذاشت تا عدم تبعیض در ارائه خدمات را همچنانکه توسط قوانین ایالتی و فدرال لازم الاجرا شناخته شده است، تضمین کند. CCO، همچنانکه توسط قانون الزامی شمرده شده است، فراهم کردن کمک‌های زبانی مناسب برای افراد با NE/LEP را تضمین می‌کند. DPSS همچنین گروه ترجمه را ایجاد کرد تا با ترجمه فرم‌ها، نامه‌ها، و دیگر مدارک به همه زبان‌های آستانه‌ای DPSS، و تضمین دقت از منظر حساسیت زبان‌شناسانه و رعایت محدودیت‌های زمانی به این دپارتمان کمک کند. دپارتمان همچنین یک سامانه داخلی خودکار را اداره می‌کند که تکمیل به موقع درخواست‌های ترجمه مدارک را دنبال می‌کند.

اعلام سیاست‌ها

این سیاست کلی دپارتمان است که به منظور تضمین دسترسی منصفانه به همه برنامه‌ها، مزایا، خدمات، و دیگر فعالیت‌ها، ارائه خدمات پشتیبانی زبانی را به صورت رایگان و بدون تأخیر غیرضروری برای همه افراد دارای NE/LEP و همه کسانی که دارای دیگر چالش‌های ارتباطی هستند که ارتباطات مؤثر همانند می‌طلبند، فراهم کند. DPSS ملزم به فراهم کردن فرصتی برابر برای بهره‌مندی از یا دسترسی به خدماتی است که به زبان انگلیسی ارائه می‌شوند.²

II. اهداف و اختیارات

LAP به عنوان منبع مرکزی اطلاعات برای کارکنان DPSS، پیمانکاران، مشتریان، و عموم مردم عمل می‌کند. این LAP به منظور اطمینان از ارائه منصفانه، به موقع و با کیفیت خدمات پشتیبانی زبانی برای افراد دارای NE/LEP در همه برنامه‌های DPSS، سیاست‌ها و فرایندهای تثبیت شده DPSS را دنبال می‌کند. این LAP بخش CRS را به عنوان CCO دپارتمان که متصدی هماهنگی و تضمین ارائه خدمات پشتیبانی زبانی به افراد دارای NE/LEP است می‌شناساند.

این LAP همچنین چارچوبی فراهم می‌کند برای اطمینان از اینکه کارکنان DPSS از الزامات و روش‌های دسترسی به و فراهم کردن خدمات دسترسی زبانی برای افراد دارای NE/LEP در زبان ترجیحی‌شان، بدون هیچ هزینه و تأخیر در تمامی تعاملات و در تمامی نقاط تماس آگاهند. این خدمات باید صرف نظر از اندازه جمعیت زبانی، نوع ارتباطات، یا نسبت تعداد کاربران آن زبان در جمعیت کلی ارائه شوند. این LAP دپارتمان DPSS به صورت آنلاین در [Your Civil Rights, Appeals, and State Hearings \(lacounty.gov\)](#) در دسترس است.

LAP دپارتمان DPSS در هماهنگی با ابتکار تکثر، دربرگیری و ضدیت با نژادپرستی (ARDI) و اهداف راهبردی مندرج در گزارش ارائه شده در مورد تقویت دسترسی زبانی در خدمات شهرستان (17 اکتبر 2022)،³ پذیرفته شده

¹ County of Los Angeles Department of Public Social Services, Department "At A Glance" Statistical Report: [DPSS Statistical Report \(lacounty.gov\)](#)

² Executive Order 13166 "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency." <https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>

³ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178487.pdf>

طرح دسترسی زبانی DPSS

توسط هیئت ناظران در 7 مارس 2023،⁴ توسط اداره امور مهاجران (OIA) شهرستان لس آنجلس و دپارتمان امور مشتریان و کسب و کارها (DCBA) است. این اهداف شامل موارد زیرند:

- 1. جمع آوری و استفاده از داده‌های مربوط به نیازهای زبانی به منظور دربرگیری و بهبود ارائه خدمات شهرستان:** گردآوری منظم داده‌های مربوط به نیازهای زبانی و درخواست‌های دسترسی به زبان ترجیحی و استفاده از این داده‌ها به منظور بهبود خدمات مشتریان و تخصیص منابع برای همه دپارتمان‌های شهرستان که با عموم سروکار دارند.
- 2. افزایش قابلیت دسترسی و کیفیت خدمات ترجمه همزمان گفتاری و اشاره:** ایجاد پروتکل‌هایی برای کیفیت خدمات زبانی گفتاری و اشاره تا همه دپارتمان‌های شهرستان که با عموم سروکار دارند، بتوانند بصورت واضح با همگان ارتباط برقرار کنند.
- 3. افزایش قابلیت دسترسی و کیفیت ترجمه اسناد:** ایجاد پروتکل‌هایی برای ترجمه اطلاعات و اسنادی که در همه دپارتمان‌های شهرستان که با عموم سروکار دارند، برای عموم حیاتی تشخیص داده می‌شوند.
- 4. توسعه طرح‌های دسترسی زبانی درون دپارتمانی:** مرور راهبردهای دسترسی زبانی در دوره‌های زمانی مشخص برای همه دپارتمان‌های شهرستان که با عموم سروکار دارند.
- 5. برگزاری کارآموزی:** طراحی ارائه کارآموزی‌های مداوم برای کارکنان در مورد فراهم کردن دسترسی زبانی و انعطاف فرهنگی برای همه دپارتمان‌های شهرستان که با عموم سروکار دارند.
- 6. پاسخگویی مؤثر به شکایت‌ها پیرامون دسترسی زبانی:** ایجاد پروتکل‌هایی برای گردآوری و پاسخگویی مؤثر به شکایت‌ها پیرامون دسترسی زبانی برای همه دپارتمان‌های شهرستان که با عموم سروکار دارند.
- 7. اطمینان از کیفیت خدمات دسترسی زبانی که پرونیسپاری شده‌اند:** ایجاد پروتکل‌هایی برای ارزیابی دوره‌ای پیمانکاران و شرکای راهبردی هر دپارتمان در حوزه خدمات زبانی برای همه دپارتمان‌هایی که با عموم سروکار دارند.

DPSS به منظور فراهم کردن خدمات پشتیبانی زبانی برای افراد دارای NE/LEP، فرایندها و سیاست‌هایی مکتوب ایجاد کرده است. این سیاست‌ها، پروتکل‌ها و فرایندها در هماهنگی با دستورالعمل‌ها و مقررات فدرال، ایالتی و محلی قابل اجرا و مقررات حاکم بر الزامات پشتیبانی زبانی‌اند.

الزامات خدمات دسترسی زبانی DPSS بر دستورالعمل‌های ایالتی و فدرال زیر مبتنی هستند:

- 1. سرفصل دوم قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت (ADA) سال 1990⁵** اعمال هرگونه تبعیض بر مبنای معلولیت را در خدمات، برنامه‌ها و فعالیت‌های ارائه‌شده توسط نهادهای دولتی محلی و ایالتی منع می‌کند.
- 2. قانون حقوق مدنی کالیفرنیا،** که همچنین به عنوان قانون Unruh سال 1959⁶ شناخته می‌شود، اعمال تبعیض توسط کارگزاری‌هایی که بودجه ایالتی دریافت می‌کنند را منع می‌کند و آنان را ملزم می‌کند تا در کنار سایر طبقه‌بندی‌ها، صرف‌نظر از نژاد، رنگ، و ملیت اولیه شامل زبان، یا هویت‌یابی گروه قومی، دسترسی‌ای برابر برای دریافت مزایا فراهم کنند.
- 3. بخش 217** دستنامه دپارتمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) در خصوص عدم اعمال تبعیض در برنامه‌هایی که از کمک فدرال برخوردارند.

⁴ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178489.pdf>

⁵ Communicating Effectively with People with Disabilities, <https://www.ada.gov/topics/effective-communication/>

⁶ UNRUH Civil Rights Act of 1959

https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?lawCode=CIV§ionNum=51

⁷ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

طرح دسترسی زبانی DPSS

4. قانون خدمات دوزبانه Dymally-Alatorre کالیفرنیا (1973)⁸ با الزام سازمان‌های عمومی به داشتن شمار مشخصی از کارکنان دوزبانه صاحب صلاحیت و الزام این سازمان‌ها به ترجمه اسناد به زبان‌های ترجیحی، حداقل نیازمندی‌ها برای دسترسی زبانی را تعیین کرده است.
5. قوانین 10553 و 10554⁹ حکومت کالیفرنیا، قانون رفاه و مؤسسات.
6. بخش 11135¹⁰ قانون حکومت کالیفرنیا اعمال تبعیض بر مبنای جنس، نژاد، رنگ، مذهب، نیاکان، ملیت اولیه، هویت‌یابی گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، شرایط پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تاهل، یا گرایش جنسی، رد شدن غیرقانونی درخواست برای دسترسی کامل و برابر به مزایا، یا به‌طور غیرقانونی مورد تبعیض قرار گرفتن را منع می‌کند. این ممنوعیت شامل همه برنامه‌ها یا فعالیت‌هایی است که توسط ایالت یا توسط هرکدام از نهادهای ایالتی شکل گرفته، اجرا شده، یا مدیریت شده است، یا مستقیماً توسط ایالت تأمین بودجه شده است و یا هرگونه پشتیبانی مالی از ایالت دریافت می‌کند.
7. دستور اجرایی 13166¹¹ لازم می‌دارد که نهادهای فدرال در همکاری با یکدیگر اطمینان حاصل کنند که دریافت‌کنندگان کمک‌های مالی فدرال، در هماهنگی با مأموریت بنیادین خود و بدون تحمیل انتظارات بی‌مورد، گام‌های معقولی برای فراهم‌کردن دسترسی معنادار برای متقاضیان و ذی‌نفعان دارای NE/LEP بردارند.
8. سرفصل VI قانون حقوق مدنی 1964¹² اعمال تبعیض بر اساس نژاد، رنگ، یا ملیت اولیه را در تمامی برنامه‌ها یا فعالیت‌هایی که بودجه فدرال یا هرگونه کمک مالی دیگر فدرال دریافت می‌کنند، منع می‌کند.

III. تعریف اصطلاحات

ترجمه همزمان ویدیویی از راه دور زبان اشاره آمریکایی (ASL-VRI): استفاده کارکنان DPSS از خدمات ارائه‌شده توسط فروشندگان طرف قرارداد برای برقراری ارتباط با مشتریانی که ناشنوا یا دچار اختلال شنوایی‌اند و ASL را به‌عنوان زبان گفتاری ترجیحی‌شان مشخص کرده‌اند.

سرفصل دوم قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت (ADA) (ارتباطات مؤثر): به الزامات سرفصل دوم ADA اشاره دارد که حکومت‌های ایالتی و محلی باید با کسانی که معلولیت‌های ارتباطی دارند، به‌نحوی مؤثر ارتباط برقرار کنند.

تکثر، دربرگیری و ضدیت با نژادپرستی (ARDI): به تعهد DPSS به ایجاد و تقویت محیطی چندفرهنگی و ضدنژادپرستی اشاره دارد که مشتریان و کارکنانمان بتوانند در آن به شکوفایی برسند.

شکایت در مورد حقوق مدنی: شکایت درخصوص رفتار تبعیض‌آمیز مبتنی بر یک مقوله تحت حفاظت، مانند ملیت اولیه شامل زبان.

خط ویژه حقوق مدنی: خط تلفنی مخصوص در گروه شکایات حقوق مدنی به‌منظور دریافت شکایات‌های حقوق مدنی از مشتریان DPSS درخصوص مقوله‌های تحت حفاظت حقوق مدنی، که یکی از آنها ملیت اولیه، شامل زبان است.

⁸ "The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act," Migration Policy Institute, www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/Dymally-Alatorre%20Act_0.pdf

⁹ California Government Code 10553 and 10554 "Welfare and Institutions Code."

https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=WIC&division=9.&title=&part=2.&chapter=2.&article=1.

¹⁰ "California Code 11135" Prohibits Discrimination on the basis of "race, national origin, ethnic group identification, religion, age, sexual orientation, color or disability."

https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV

¹¹ "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency," National Archives – Federal Register (August 16, 2020), www.federalregister.gov/documents/2000/08/16/00-20938/improving-access-to-services-for-persons-with-limited-english-proficiency

¹² "Limited English Proficient (LEP)," U.S. Department of Justice – Office of Justice Programs (January 7, 2020), [Civil Rights | Limited English Proficient \(LEP\) | Office of Justice Programs \(ojp.gov\)](http://CivilRights|LimitedEnglishProficient(LEP)|OfficeofJusticePrograms(ojp.gov))

طرح دسترسی زبانی DPSS

نامه چندزبانه GEN 1365 در مورد خدمات زبانی: این فرم هنگامی که فرم‌های ترجمه‌شده، مدارک یا مواد اطلاع‌رسانی به زبان‌های غیرآستانه‌ای DPSS در دسترس نیستند، در اختیار افراد دارای NE/LEP که زبان ترجیحی‌شان انگلیسی یا یکی از زبان‌های آستانه‌ای نیست قرار گرفته یا برای آنها پست می‌شود.

نامه GEN 1365A در مورد خدمات زبانی - دادرسی منصفانه: این فرم، همراه با اظهارنامه وضعیت، هنگامی برای درخواست‌کننده فرستاده می‌شود که پس از جلسه دادرسی، زبان ترجیحی‌اش انگلیسی نباشد.

ترجمه همزمان: انتقال یک پیام از یک زبان به زبان دیگر با استفاده از زبان گفتاری یا اشاره و بیان دقیق آن همراه با ارتباط فرهنگی مناسب، بدون حذف، اضافه، یا تغییر محتوا، حالت، یا لحن پیام (برای مثال، ترجمه همزمان هنگام تعامل با مشتریان DPSS، از جمله در جریان مصاحبه‌ها).

دسترسی زبانی: حقوق افراد دارای NE/LEP برای دریافت دسترسی به‌موقع و معنادار به برنامه‌ها و خدمات تأمین بودجه شده توسط حکومت فدرال و ایالتی.

شاخه زبان‌شناختی: شکل متفاوت یک زبان به‌کار گرفته‌شده توسط اعضای یک گروه اجتماعی یا منطقه‌ای خاص یا نیاکان آنهاست. شاخه یا گونه زبان‌شناختی معمولاً اصطلاحاتی‌اند که بر معادلشان، لهجه (dialect)، ترجیح داده می‌شوند چراکه از اصطلاح اسپانیایی‌زبان لهجه‌دار (dialecto) به‌عنوان یک عبارت تحقیرآمیز نژادپرستانه در مورد کسانی که به زبان‌های بومی آمریکای لاتین صحبت می‌کنند، استفاده می‌شود. برای مثال، چنانچه مشتری زبان ترجیحی‌اش را زبانی مانند زاپوتک یا کایچه معرفی می‌کند اما به اسپانیایی هم صحبت می‌کند، باید خدمات ترجمه همزمان به زبان ترجیحی‌اش یعنی زاپوتک یا کایچه به او پیشنهاد شود، نه به زبان اسپانیایی.

دارای زبانی غیرانگلیسی (NE) یا دارای مهارت محدود در انگلیسی (LEP): به افرادی اشاره دارد که زبان ترجیحی‌شان چیزی غیر از انگلیسی است، انگلیسی صحبت نمی‌کنند و/یا توانایی محدودی برای خواندن، نوشتن، صحبت‌کردن یا فهمیدن انگلیسی دارند، و برای برقراری ارتباط مؤثر با آنها در مورد الزامات و اطلاعات برنامه‌ها، باید از خدمات ترجمه یا ترجمه همزمان استفاده شود. زبان اشاره نیز مشمول این تعریف است.

زبان ترجیحی: زبان گفتاری، اشاره، و/یا نوشتاری است که یک فرد به‌عنوان ترجیح خود برای دسترسی معنادار به یک برنامه یا فعالیت مشخص می‌کند. تعیین زبان ترجیحی یک شخص باید توسط خود آن شخص صورت گیرد، نه توسط کارکنان DPSS.

کارمند یا نیروی دوزبانه دارای صلاحیت: یک کارمند DPSS است که، علاوه بر دارا بودن مدارک ضروری برای شناخته‌شدن به این عنوان، از طریق فرایند یک امتحان، که توسط اداره منابع انسانی (BHR) بنیاد گذاشته شده و به تصویب رسیده است، گواهی دریافت کرده است که در ارتباط گفتاری و/یا نوشتاری در زبان غیرانگلیسی شخصی که به او خدمات ارائه می‌شود، مهارت دارد.

مترجم همزمان دارای صلاحیت: فردی است که در زبان‌هایی که با آنها کار می‌کند، دارای مهارت پیشرفته گفتاری یا اشاره است، متعهد به رازداری و قواعد اخلاقی ترجمه همزمان است و با استفاده از دایره واژگانی ضروری قادر به ترجمه همزمان مؤثر، دقیق، و غیرجانبدارانه، هم در فرایند دریافت و هم در فرایند بیان است. چنین فردی، یک طرف سوم خنثی است که صلاحیت او توسط یک نهاد رسمی تعیین صلاحیت مشخص می‌شود.

مترجم دارای صلاحیت: فردی است که در زبان‌هایی که با آنها کار می‌کند، دارای مهارت پیشرفته و دانش اشتغال حرفه‌ای است، و متعهد به قواعد اخلاقی ترجمه است و صلاحیت او توسط یک نهاد رسمی تعیین صلاحیت مشخص شده است.

ترجمه دیداری: به خواندن یک متن با صدای بلند به یک زبان متفاوت (به عبارت دیگر، ترجمه گفتاری یک متن نوشتاری) مبتنی بر مرور چشمی مدرک متنی اصلی اشاره دارد، بدون اینکه معنی متن تغییر کند.

زبان اشاره: به استفاده از انگشت‌ها و دست‌ها برای برقراری ارتباط با افراد ناشنوا یا کم‌شنوا اشاره دارد.

زبان آستانه‌ای: به زبان‌هایی اشاره دارد که از طرف BHR (اداره منابع انسانی) DPSS به‌عنوان تشکیل‌دهنده 5% یا بیشتر از حجم پرونده‌های یک برنامه یا مکان شناخته شده‌اند. BHR برای تعیین و شناسایی زبان‌های آستانه‌ای

طرح دسترسی زبانی DPSS

DPSS، از استاندارد بخش 21 دستنامه CDSS استفاده می‌کند. از شناسایی زبان‌های آستانه‌ای، در وهله اول برای برنامه‌ریزی آینده‌نگرانه خدمات زبانی، مانند ترجمه اسناد حیاتی و استخدام و جایابی کارمندان دوزبانه دارای صلاحیت استفاده می‌شود. همه افراد شایسته دسترسی معنادر زبانی‌اند. دیگر جنبه‌های دسترسی معنادر، مانند پیش‌بینی خدمات ترجمه گفتاری، اشاره، و دیداری، نباید به زبان‌های آستانه‌ای محدود شوند. در حال حاضر، DPSS زبان‌های ارنی، کامبوجی، چینی، انگلیسی، فارسی، کره‌ای، روسی، اسپانیایی، تاگالوگ، و ویتنامی را به‌عنوان زبان‌های آستانه‌ای مشخص کرده است.

ترجمه: استفاده از زبان نوشتاری برای انتقال متن از یک زبان به یک زبان دیگر، در عین حفظ معنا، حالت، و لحن پیام (مانند ترجمه اسناد و مدارک) را ترجمه می‌گوییم.

اسناد حیاتی: مواد نوشتاری کاغذی یا الکترونیک که حاوی اطلاعاتی‌اند که برای افراد به‌منظور کسب و/یا حفظ هرگونه کمک، مزایا، خدمات، کارآموزی یا فعالیت، ضروری و تعیین‌کننده‌اند، یا به‌موجب قانون ضروری شمرده شده‌اند. اسناد حیاتی شامل، اما نه محدودند به: گزارش وضعیت صلاحیت SAR7 (گزارش‌دهی نیم‌سالانه)؛ تعیین صلاحیت مجدد؛ تجدید مجوز؛ فرم‌های تجدید؛ فرم‌های شکایت یا اظهار موافقت؛ نامه‌های مربوط به حقوق و مسئولیت‌ها؛ نامه‌های اطلاع‌رسانی به افراد دارای NE/LEP در مورد دسترسی‌بودن پشتیبانی رایگان زبانی؛ نامه‌هایی که نیاز به پاسخ مشتریان DPSS دارند؛ فرم‌هایی که لازم است مشتریان آنها را امضا کنند؛ و هرگونه مدارکی که به حقوق قانونی افراد دارای NE/LEP مربوط می‌شوند. ترجمه فرم‌ها و اسناد حیاتی توسط انسان‌های مترجم دارای صلاحیت انجام می‌شود، و در شکل‌های الکترونیک، کپی کاغذی، بسته به درخواست، و در تارنمای DPSS به‌صورت آماده در دسترس قرار می‌گیرد. اسناد غیرحیاتی شامل مدارکی است که برای دسترسی به خدمات یا مزایا مهم یا حیاتی نیستند (از جمله این موارد می‌توان به اطلاعات ترویجی از قبیل فهرست بانک‌های مواد غذایی، فهرست پناهگاه‌های افراد بی‌خانمان، یا برگه‌های اطلاع‌رسانی در مورد خدمات پشتیبانی داوطلبانه برای ثبت مالیات بر درآمد (VITA) اشاره کرد).

IV. هماهنگ‌کننده تعیین‌شده برای دسترسی زبانی

در ژانویه 2023، بخش حقوق مدنی، به‌منظور توسعه LAP (طرح دسترسی زبانی) DPSS، یک هماهنگ‌کننده دسترسی زبانی تعیین کرد. مسئولیت‌های هماهنگ‌کننده دسترسی زبانی شامل مرور مداوم راهبردهای دسترسی زبانی دیپارتمان، هماهنگی خدمات دسترسی زبانی دیپارتمان و پایش و نظارت بر آنهاست. هماهنگ‌کننده دسترسی زبانی همچنین موظف به نظارت بر خدمات زبانی دیپارتمان است، که شامل گروه ترجمه نیز می‌شود.

گروه ترجمه DPSS

گروه ترجمه DPSS از 18 مترجم تشکیل شده است. همه مترجم‌ها هم در ترجمه نوشتاری و هم در ترجمه همزمان گفتاری زبان آستانه‌ای تعیین‌شده‌شان دارای مجوز هستند. برای همه زبان‌های آستانه‌ای DPSS مترجم تعیین شده است. گروه ترجمه موظف است همه فرم‌های برنامه امداد عمومی، شامل تقاضانامه، نامه‌های مربوط به اقدامات صورت‌گرفته، مواد مربوط به اطلاع‌رسانی را به همه زبان‌های آستانه‌ای دیپارتمان ترجمه کند.

CDSS همه فرم‌ها و مدارک حیاتی برنامه‌های CalWORKs، کمک نقدی پناهندگان، CalFresh، و CAPI را به همه زبان‌های آستانه‌ای CDSS، شامل زبان‌های آستانه‌ای DPSS، ارائه می‌کند. دیپارتمان خدمات مراقبت سلامت کالیفرنیا (DHCS) همه فرم‌ها و مدارک حیاتی برنامه Medi-Cal را به همه زبان‌های آستانه‌ای DHCS، شامل زبان‌های آستانه‌ای DPSS، ارائه می‌کند. فرم‌ها و مدارک حیاتی CDSS و DHCS توسط مترجم‌های انسانی ترجمه می‌شوند. گروه ترجمه DPSS مسئول ترجمه نوشتاری فرم‌ها، نامه‌ها، و مواد مربوط به اطلاع‌رسانی است. گروه مترجمان DPSS اعلان‌ها یا مواد مربوط به اطلاع‌رسانی‌های CDSS یا DHCS را ترجمه نمی‌کنند.

علاوه بر این، مترجمان گروه ترجمه به‌عنوان ممتحن مهارت زبانی نیز دارای مجوزند و با کمک به BHR در برگزاری آزمون‌های مهارت زبانی برای گواهی زبان کارکنان دوزبانه DPSS در زبان‌های آستانه‌ای به این بخش کمک می‌کنند. گروه ترجمه همچنین در صورت نیاز، ضبط صداها منتشره برای سامانه پاسخ‌های صوتی تعاملی (IVR) زبان‌های آستانه‌ای DPSS را برعهده دارد.

طرح دسترسی زبانی DPSS

تضمین کیفیت ترجمه و ترجمه همزمان

تضمین کیفیت مدارک ترجمه‌شده توسط گروه ترجمه، از طریق مرور دوفره، به‌عنوان یک فرایند اعتبارسنجی صورت می‌گیرد تا از دقت مدارک اطمینان حاصل شود. دو مترجم باید تکتک مدارک را مرور کنند و در مورد ترجمه به توافق برسند. به‌منظور اطمینان از کارایی، بازه‌های زمانی گردش کار درخواست‌های داخلی ترجمه مدارک، از طریق یک سامانه ردیابی خودکار تحت پیگیری و نظارت قرار دارد.

خدمات ترجمه همزمان تلفنی که توسط پیمانکاران ارائه می‌شوند، به‌منظور سنجش کیفیت مورد نظارت قرار می‌گیرد. این کار با مرور گزارش‌های مربوط به اتفاقات ذیل توافقنامه محوری خدمات ترجمه همزمان (LISMA) صورت می‌گیرد که توسط کارکنان DPSS ثبت می‌شوند. تمامی گزارش‌های مربوط به اتفاقات مورد ارزیابی و بررسی قرار می‌گیرند و نتیجه به DPSS ارائه می‌شود. دپارتمان خدمات داخلی برای مرور مجوزها و اعتبارنامه‌های ارائه‌کنندگان طرف قرارداد، از مجموعه‌ای از دستورالعمل‌های مبتنی بر LISMA پیروی می‌کند.

کارکنان موظفند تا در گزارش‌های خود قید کنند که خدمات رایگان زبانی به زبان ترجیحی مشتریان پیشنهاد و ارائه شده است. مستندسازی خدمات ترجمه همزمان نیز باید در تبعیت با دستورالعمل‌های شکلی مشخص شده در نامه‌های مرجع 17-01 و 17-02 بخش حقوق مدنی صورت گیرد.

.V سیاست‌ها و فرایندهای خدمات دسترسی زبانی

دپارتمان درخصوص دسترسی زبانی سیاست‌ها و فرایندهایی دارد که دستورالعمل‌های لازم را در اختیار کارکنان (شامل کارکنان قراردادی) می‌گذارد تا به افراد دارای NE/LEP کمک کنند. این سیاست‌ها با مقررات ایالتی و فدرال هماهنگی دارند و شامل این الزام هستند که از تمامی متقاضیان، زبان گفتاری، اشاره، و نوشتاری ترجیحی‌شان پرسیده شده و پاسخ در سامانه الکترونیک (CalSAWS) ثبت شود. علاوه بر این، لازم است خدمات پشتیبانی زبانی، به همه افراد دارای NE/LEP، در همه نقاط تماس با متقاضیان / مشتریان ارائه شود. این نقاط شامل، اما نه محدود به، موارد زیرند:

- مراکز خدمات مشتریان (CSC) – سوالات عمومی
- CSC – تقاضای اولیه
- ادارات منطقه‌ای و بخشی
- امکان طرف قرارداد DPSS
- دادرسی‌ها و فرجام‌خواهی‌ها
- بازدیدهای IHSS از خانه مشتریان
- مصاحبه‌های کنترل کیفیت (QC)
- خطوط تجدید مزایا
- امکانی، مانند نقاط پیوند، که مشترکاً توسط کارکنان DPSS و دپارتمان‌های دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند
- مصاحبه‌های مربوط به تقلب در دریافت مزایا

دپارتمان ملزم شده است تا برای ارائه خدمات پشتیبانی زبانی به مشتریان DPSS زبان‌های آستانه‌ای، که در حال حاضر شامل ارمنی، کامبوجی، چینی، انگلیسی، فارسی، کره‌ای، روسی، اسپانیایی، تاگالوگ و ویتنامی است، کارکنان دوزبانه دارای مجوز در اختیار داشته باشد. دپارتمان همچنین به‌منظور ارائه خدمات پشتیبانی زبانی به مشتریان دارای NE/LEP که برای برقراری تعاملات حضوری و تلفنی، زبان گفتاری / نوشتاری ترجیحی‌شان را یکی از زبان‌های آستانه‌ای / غیرآستانه‌ای DPSS عنوان کرده‌اند، از خدمات ترجمه همزمان تلفنی شرکت‌های طرف قرارداد استفاده می‌کند تا اطمینان حاصل شود که خدمات بدون تأخیر غیرضروری ارائه می‌شوند.

طرح دسترسی زبانی DPSS

علاوه بر این، خدمات دسترسی زبانی زیر نیز به منظور کمک به مشتریان برقرارند:

- دسترسی به خدمات رله کالیفرنیا
- زبان اشاره آمریکایی - خدمات ترجمه همزمان از راه دور ویدیویی (ASL-VRI) در صورت درخواست، که توسط ارائه‌کننده مورد تأیید شهرستان در اختیار گذاشته می‌شود.
- ارتباط با اعضای اجتماع و مشارکت‌کنندگان به منظور شناسایی نیازهای زبانی در حال ظهور و مورد توجه واقع نشده، راهبردهای چندزبانه تقویت‌شده برای ارائه دسترسی‌های زبانی معنادار، و توسعه تلاش‌ها به منظور برقراری ارتباطات و محتوای مناسب.
- خدمات حضوری مترجم همزمان زبان اشاره آمریکایی که توسط ارائه‌کننده مورد تأیید شهرستان در اختیار گذاشته می‌شود.
- خدمات ترجمه همزمان تلفنی که در بیش از 240 زبان در دسترس است و توسط ارائه‌کننده مورد تأیید شهرستان در اختیار گذاشته می‌شود.
- ترجمه تارنمای DPSS و پست‌های رسانه‌های اجتماعی / اسلایدهای اینترنتی به زبان اسپانیایی توسط مترجمان گروه ترجمه DPSS. همه ترجمه‌های دیگر به زبان‌های آستانه‌ای DPSS از طریق مترجم گوگل در دسترس هستند.
- ترجمه فرم‌ها، نامه‌ها، و مواد مربوط به اطلاع‌رسانی به زبان‌های آستانه‌ای DPSS، و در صورت درخواست به زبان‌های غیرآستانه‌ای در اختیار مشتریان DPSS قرار می‌گیرد.
- ترجمه مدارک به زبان‌های غیرآستانه‌ای، در صورت درخواست، توسط یک ارائه‌کننده مورد تأیید شهرستان تهیه می‌شود.
- خدمات TTY (تله‌تایپ / تلفن متنی).

آموزش خدمات دسترسی زبانی

کارکنان دپارتمان و همچنین کارکنان قراردادی، درخصوص دسترسی زبانی آموزش می‌بینند تا اطمینان حاصل شود که از سیاست‌ها، فرایندها، و منابع خدمات دسترسی زبانی آگاهند و در این زمینه دانش کافی دارند. این آموزش‌ها که هنگام استخدام، به صورت سالیانه و دوسالانه، توسط آکادمی DPSS ارائه می‌شوند، از این قرارند:

- آموزش مبتنی بر وب حقوق مدنی که شامل سرفصلی درخصوص فراهم‌سازی خدمات دسترسی زبانی است.
- این دوره آموزشی مسئولیت‌های کارکنان DPSS و کارکنان قراردادی را به شرح زیر دربرمی‌گیرد:
- کمک به اشخاص دارای NE/LEP برای مشخص کردن زبان ترجیحی گفتاری و نوشتاری‌شان در تمامی نقاط تماس، هنگام تعاملات شخصی و/یا تلفنی بدون هیچگونه تأخیر غیرموجه. تعیین زبان ترجیحی افراد باید توسط خود شخص، و نه توسط کارکنان DPSS، انجام شود. برای مثال، یک فرد ممکن است بتواند در یک ارتباط ساده و کوتاه به زبان انگلیسی، اسپانیایی یا زبان دیگری که به عنوان زبان ترجیحی‌اش مشخص شده است مشارکت کند، اما برای تعامل‌های پیچیده بیشتر، ممکن است یک مترجم همزمان درخواست شود.
- گردآوری و تأیید داده‌های زبان ترجیحی گفتاری و نوشتاری از مشتریان و ثبت کردن آن در سوابق پرونده.
- برقراری ارتباط از طریق ASL با مشتریانی که ناشنوا، کم‌شنوا، ناشنوا-نابینا هستند و یا ASL زبان ترجیحی‌شان است. (توجه: اینگونه نیست که همه افراد دارای مشکلات شنوایی، ASL را بدانند و از آن استفاده کنند).
- شناسایی شاخه زبان‌شناختی هنگام کمک به مشتریان دارای NE/LEP، به منظور اطمینان از اینکه خدمات مناسب دسترسی زبانی ارائه شده / مورد استفاده قرار گرفته‌اند (برای مثال، مشتری مطرح می‌کند که مکزیکی است اما در اسپانیایی مهارت ندارد، و گزارش می‌کند که زبان ترجیحی‌اش زاپوتک است).

طرح دسترسی زبانی DPSS

- گوشزد کردن خطاهای ارتباطی احتمالی به مشتریان، هنگامی که از مترجم همزمان خودشان استفاده می‌کنند و اینکه شهرستان نمی‌تواند حفظ رازداری این دسته از مترجمان همزمان در خصوص اطلاعاتی که در جریان ترجمه همزمان به دست آورده‌اند را تضمین کند.
- ارائه خدمات با استفاده از فرم‌هایی که به زبان ترجیحی گفتاری مشتریان تهیه شده‌اند.
- نمایش واضح پوسترهای دسترسی زبانی در لابی‌های دیپارتمان و در پنجره‌های لابی‌های ارائه خدمات به‌منظور آگاهی عموم از خدمات دسترسی زبانی.
- ارائه فرم نامه چندزبانه خدمات زبانی GEN 1365 به‌صورت حضوری یا از طریق پست به افراد دارای NE/LEP که زبان ترجیحی‌شان چیزی غیر از انگلیسی یا زبان‌های آستانه‌ای DPSS است، هنگامی که فرم‌ها، مدارک، و اطلاع‌رسانی‌ها به زبان‌های غیرآستانه‌ای DPSS در دسترس نیستند.
- ارائه نامه خدمات زبانی - دادرسی منصفانه GEN 1365A. این فرم، همراه با اظهارنامه وضعیت، هنگامی برای درخواست‌کننده فرستاده می‌شود که پس از جلسه دادرسی، زبان ترجیحی‌اش انگلیسی نباشد.
- کارکنان پذیرش در لابی‌های ادارات DPSS ملزم هستند تا به‌منظور کمک به مشتریان برای شناساندن زبان ترجیحی گفتاری و نوشتاری‌شان از کارت‌های راهنمای شناسایی زبانی استفاده کنند.

ترویج و پیشبرد خدمات دسترسی زبانی

- دیپارتمان ملزم و متعهد است تا اطمینان حاصل کند که مشتریان از حقوق مدنی‌شان و از برنامه‌های متنوع خدمات اجتماعی که در دسترس آنان قرار دارد آگاهند. DPSS اطمینان حاصل می‌کند که ترویج اطلاعات در میان عموم و همچنین در دسترس بودن خدمات دسترسی زبانی بدون هیچگونه هزینه‌ای، برای مشتریان دارای NE/LEP و مشتریان دارای معلولیت دسترس‌پذیر شده است:
- ویدیوهای تارنمای DPSS به زبان‌های آستانه‌ای DPSS زیرنویس‌های هماهنگ با تصویر ارائه می‌کنند.
 - صفحه‌های نمایش الکترونیک در همه اداراتی که با عموم سروکار دارند، وجود خدمات دسترسی زبانی را اعلام و معرفی می‌کنند.
 - پوسترهای نصب شده در لابی‌های DPSS قابلیت ارائه دسترسی زبانی به زبان‌های آستانه‌ای و غیرآستانه‌ای را به اطلاع مشتریان می‌رسانند.
 - ارائه‌های انجام‌شده توسط تیم ارتباطات اجتماعی دیپارتمان.
 - پست‌های رسانه‌های اجتماعی به زبان‌های انگلیسی و اسپانیایی به اشتراک گذاشته می‌شوند.

.VI فرایند شکایت در مورد دسترسی زبانی

دیپارتمان دارای یک فرایند شکایت در مورد حقوق مدنی است که همراستا با مقررات ایالتی و فدرال است و در صورت لزوم می‌تواند به‌منظور تبعیت از تغییرات ایالتی و/یا بازبینی سیاست‌ها مورد بازنگری قرار گیرد. این فرایند شامل پاسخ به شکایت‌های رسیده از سوی عموم در مورد دسترسی زبانی است. این فرایند همچنین برای مواقعی که شکایت توسط دیپارتمان حل و فصل نشده است، گزینه‌هایی در دسترس برای مراجعه در اختیار می‌گذارد. فرایند ثبت شکایت در تارنمای DPSS در lacounty.gov **حقوق مدنی شما، فرجام‌خواهی، دادرسی ایالتی** (بلافاصله در دسترس است). مشتریان حق دارند هنگامی که احساس می‌کنند بر اساس مقوله‌های تحت حفاظت که شامل ملیت اولیه از جمله زبان است، توسط کارکنان دیپارتمان و/یا کارکنان قراردادی مورد تبعیض قرار گرفته‌اند، شکایتی در خصوص حقوق مدنی ثبت کنند.

DPSS فرم شکایت در مورد رفتار تبعیض‌آمیز PA 607 را ارائه می‌کند که شامل اطلاعاتی در مورد مقوله‌های تحت حفاظت و دستورالعمل‌هایی برای چگونگی تکمیل و ثبت این فرم، و همچنین چگونگی فرایند تحقیق در مورد شکایت به زبان‌های آستانه‌ای DPSS است.

طرح دسترسی زبانی DPSS

DPSS همچنین فرم شکایت در مورد تبعیض GEN 1179 (بازنگری شده در 05/18/2018) را به زبان‌های آستانه‌ای دیارتمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) که در اینجا فهرست شده‌اند در اختیار می‌گذارد: عربی، هندی، همونگ، ژاپنی، لائوسی، مین، پرتغالی، پنجابی، و تایلندی.

مشتریان همچنین می‌توانند به هر کدام از روش‌های زیر که مایلند شکایت خود را ثبت کنند:

- 1 - ADA PUB فرم شکایت آمریکایی‌های دارای معلولیت.
- تماس با خط ویژه حقوق مدنی DPSS.
- اطلاع‌دادن به کارکنان عضو DPSS به صورت حضوری یا از طریق تلفن مبنی بر نیاز به ثبت شکایت.
- فرم شکایت در مورد تبعیض GEN 1179 به صورت الکترونیک در [بخش حقوق مدنی \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov) در دسترس است، و به صورت نسخه فیزیکی در تمامی لابی‌های ادارات DPSS و یا طرف قرارداد آن که با عموم سروکار دارند به باقی زبان‌های آستانه‌ای CDSS که در بالا فهرست شده‌اند موجود است.
- فرم شکایت در مورد رفتار تبعیض‌آمیز PA 607 در دسترس قرار دارد و می‌تواند از طریق ایمیل، پست، تلفن، یا به صورت حضوری به تمامی زبان‌های آستانه‌ای DPSS ثبت شود. فرم شکایت در مورد رفتار تبعیض‌آمیز PA 607 (بازنگری شده در 05/2023) به صورت آنلاین در [بخش حقوق مدنی \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov) در دسترس است، و به صورت نسخه فیزیکی به زبان‌های آستانه‌ای DPSS در تمامی لابی‌های ادارات DPSS که با عموم سروکار دارند موجود است. فرم PA 607 به تمامی زبان‌ها پذیرفته می‌شود.

.VII نظارت بر ادارات DPSS و ادارات طرف قرارداد آن که با عموم سروکار دارند

بخش حقوق مدنی به صورت دوسالانه بررسی‌های مربوط به رعایت حقوق مدنی را در ادارات DPSS و ادارات طرف قرارداد آن به انجام می‌رساند تا اطمینان حاصل کند که الزامات حقوق مدنی، از جمله در اختیارگذاری خدمات دسترسی زبانی برای افراد دارای NE/LEP رعایت می‌شود. علاوه بر این، CDSS نیز بررسی‌های حقوق مدنی دیارتمان را انجام می‌دهد.

همه قراردادهای دیارتمان شامل تمهیداتی هستند که پیمانکاران را ملزم می‌کنند به صورت کتبی اطمینان دهند همچنانکه در بخش 21 دستنامه CDSS عنوان شده است، در برنامه‌ها و فعالیت‌هایی که پشتیبانی مالی ایالتی یا فدرال دریافت می‌کنند، عدم تبعیض را رعایت کنند.

.VIII فرایند تعیین زبان آستانه‌ای

DPSS برای تعیین زبان‌های آستانه‌ای این دیارتمان، از معیارهای بخش 21 دستنامه CDSS پیروی می‌کند. به طور خاص، زبان‌های آستانه‌ای دیارتمان شامل زبان‌هایی‌اند که تا 13% یا بیشتر از حجم پرونده‌های یکی از برنامه‌ها یا ادارات را تشکیل می‌دهند. این فرایند به صورت سالانه مرور و به روز می‌شود. زبان‌های آستانه‌ای فعلی ارمنی، کامبوجی، چینی، انگلیسی، فارسی، کره‌ای، روسی، اسپانیایی، تاگالوگ و ویتنامی هستند.

دیارتمان برای هر برنامه، بررسی‌های زبانی جداگانه‌ای انجام می‌دهد تا در تبعیت از معیارهای ایالتی، از تخصیص پاداش دوزبانگی به کارکنان دوزبانه اطمینان حاصل شود. علاوه بر این، BHR نیز به صورت مداوم، امتحان‌هایی را برای اعطای مجوز مهارت زبانی به کارکنان دوزبانه برگزار می‌کند و بر پذیرش تخصیص پاداش دوزبانگی بر اساس مکان ادارات نظارت دارد.

.IX گزارش‌ها

- سلسله گزارش‌های DPSS در یک نگاه

¹³Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

طرح دسترسی زبانی DPSS

- گزارش‌های استفاده از ASL-VRI

اطلاعات تماس: چنانچه در مورد خدمات دسترسی زبانی، نظر یا نگرانی‌ای دارید، می‌توانید برای ما به نشانی DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov ایمیل بفرستید.