



Округ Лос-Анджелес

Управление социального обеспечения
населения

План по обеспечению доступа к языкам

СЕНТЯБРЬ 2023 Г.

RUSSIAN - РУССКИЙ

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

Оглавление

I.	Введение	2
	История вопроса	2
	Положение о политике	2
II.	Цель и полномочия.....	3
III.	Определение терминов.....	6
IV.	Назначенный координатор по обеспечению доступа к языкам.....	9
	Отдел переводов DPSS	9
	Обеспечение качества письменного и устного перевода.....	10
V.	Политика и процедуры службы по доступу к языкам	10
	Тренинг по услугам обеспечения доступа к языкам.....	12
	Распространение и поощрение услуг по обеспечению доступа к языкам	13
VI.	Процесс рассмотрения жалоб по поводу доступа к языкам	13
VII.	Мониторинг отделений по работе с населением и контрактных отделений ...	14
VIII.	Процесс определения пороговых языков	15
IX.	Отчеты.....	15

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

I. Введение

Управление социального обеспечения населения округа Лос-Анджелес (DPSS) предоставляет услуги весьма разнообразным слоям населения, насчитывающим более **4.3¹** млн. человек. Из них **40%** отмечают, что предпочитаемый ими разговорный язык не является английским. В данном Плане по обеспечению доступа к языкам (Language Access Plan - LAP) изложены обязательства DPSS по обеспечению равного и надежного доступа ко всем программам, пособиям и услугам. Это включает в себя услуги языковой поддержки для лиц, не владеющих английским языком (NE), лиц с ограниченным знанием английского языка (LEP), а также глухих, слабослышащих, слепоглухих или имеющих другие проблемы с общением, которым необходимо предоставить одинаковое эффективное общение. Обеспечение доступа к языковым услугам для лиц с NE/LEP является жизненно важным для DPSS в плане расширения доступа к языкам, обеспечения равенства, предоставления поддержки сообществам, не получающим должного обслуживания, и борьбы с дискриминацией по национальному признаку.

История вопроса

В феврале 2003 г. в DPSS был создан Отдел гражданских прав (CRS) в качестве Центрального координационного офиса (CCO) для обеспечения отсутствия дискриминации при предоставлении услуг, согласно федеральным законам и законам штата. CCO обеспечивает предоставление соответствующей языковой помощи лицам с NE/LEP в соответствии с требованиями закона. DPSS создал отдел переводов, который помогает Управлению переводить формы, уведомления и другие документы на все пороговые для DPSS языки, а также обеспечивает точность перевода с учетом языковых особенностей и в установленные сроки. Кроме того, в Управлении функционирует автоматизированная внутренняя система отслеживания своевременного выполнения запросов на перевод документов.

Положение о политике

Политика Управления предусматривает предоставление услуг по оказанию языковой помощи бесплатно и без необоснованных задержек лицам с NE/LEP и лицам с другими проблемами общения, которые требуют одинакового эффективного общения, для обеспечения равного доступа ко всем программам, пособиям, услугам и мероприятиям. DPSS обязан предоставлять лицам с NE/LEP равные возможности для пользования или доступа к услугам, которые предоставляются на английском языке.²

¹ County of Los Angeles Department of Public Social Services, Department "At A Glance" Statistical Report: [DPSS Statistical Report \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/dpss-statistical-report)

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

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

II. Цель и полномочия

LAP служит центральным источником информации для персонала DPSS, подрядчиков, клиентов и общественности. Данный LAP делится установленными DPSS правилами и процедурами для обеспечения равноправных, своевременных и качественных услуг по предоставлению языковой помощи лицам с NE/LEP в рамках всех программ DPSS. В данном LAP CRS определен как ССО Управления, которому поручено координировать и обеспечивать предоставление услуг по оказанию языковой помощи лицам с NE/LEP.

Данный LAP также представляет собой основу для обеспечения осведомленности сотрудников DPSS о требованиях и методах доступа и предоставления услуг доступа к языкам для лиц с NE/LEP на предпочитаемом ими языке бесплатно и без задержек при любом взаимодействии и в любой момент контакта. Такое обслуживание должно предоставляться независимо от численности языковой популяции, типа коммуникации или доли числа пользователей данного языка в общей численности населения. LAP DPSS доступен в открытом доступе в Интернете по адресу: [Your Civil Rights, Appeals, and State Hearings \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/civilrights/appealsandstatehearings).

Программа DPSS LAP согласуется с инициативой по антирасизму, этнокультурным разнообразием и вовлеченностью всех слоев населения (Anti-Racism, Diversity and Inclusion - ARDI) и **стратегическими целями, изложенными в отчете об улучшении доступа к языкам в службах округа (October 17, 2022 г.)**,³ принятом Советом наблюдателей 7 марта 2023 г.,⁴ Отделением по делам иммигрантов округа Лос-Анджелес (Los Angeles County Office of Immigrant Affairs - OIA), Департаментом по делам потребителей и бизнеса (Department of Consumer and Business Affairs - DCBA). Эти цели включают в себя:

- 1. Сбор и использование данных о потребностях в языках для улучшения качества обслуживания и вовлеченности всех слоев населения:** Регулярный сбор данных о потребностях в языках и запросах на предпочитаемые языки и использование этих данных для улучшения обслуживания клиентов и распределения ресурсов для всех подразделений округа, работающих с населением.
- 2. Повышение доступности и качества услуг устных и сурдопереводчиков:** Учредить протоколы предоставления качественных услуг устного и сурдоперевода, которые будут четко доведены до сведения общественности, для всех подразделений округа, работающих с населением.

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

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

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

3. **Повышение доступности и качества перевода документов:** Учредить протоколы по переводу информации и документов, признанных ключевыми для населения, для всех подразделений округа, работающих с населением.
4. **Разработку ведомственных планов по обеспечению доступа к языкам:** Регулярно просматривать стратегии обеспечения доступа к языкам для всех подразделений округа, работающих с населением.
5. **Проведение обучения:** Планировать проведение на постоянной основе обучения персонала по вопросам обеспечения доступа к языкам и учета культурных особенностей для всех подразделений округа, работающих с населением.
6. **Эффективно реагировать на жалобы, связанные с доступом к языкам:** Учредить протоколы сбора и эффективного реагирования на жалобы, связанные с доступом к языкам, для всех подразделений округа, работающих с населением.
7. **Обеспечение качества услуг по предоставлению доступа к языкам посредством сторонних организаций:** Учредить протоколы по регулярной оценке деятельности поставщиков по предоставлению языковых услуг и стратегических партнерств для всех подразделений округа, работающих с населением.

DPSS учредил в письменном виде политику и процедуры предоставления услуг языковой помощи лицам с NE/LEP. Эти правила, протоколы и процедуры соответствуют действующим федеральным, штатным и местным руководствам и нормативным актам, регулирующим требования к языковой помощи.

Требования DPSS к услугам по обеспечению доступа к языкам основаны на следующих федеральных и штатных нормативах:

1. Акт об американцах, имеющих инвалидность, Раздел II (ADA) от 1990 г.⁵ запрещает дискриминацию по признаку наличия инвалидности в рамках услуг, программ и мероприятий, предоставляемых штатными и местными государственными структурами.
2. Акт о гражданских правах штата Калифорния, известный также как Закон Унрюха 1959 г.⁶, запрещает дискриминацию со стороны агентств, получающих государственные средства, и обязывает их предоставлять равный доступ к пособиям и льготам вне зависимости от расы, цвета кожи,

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

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

национального происхождения включая язык, или принадлежности к этнической группе, а также других классификаций.

3. Руководство Управления социального обслуживания штата Калифорния (CDSS) Раздел 21⁷ «Недопустимость дискриминации в программах, финансируемых из федерального бюджета».
4. Закон Калифорнии о двуязычных услугах Даймалли-Алаторре (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act 1973 г.)⁸ устанавливает минимальные требования в отношении доступа к языкам, требуя от общественных учреждений наличия определенного числа квалифицированного двуязычного персонала и обеспечения перевода документов на предпочитаемые языки.
5. Кодекс правительства штата Калифорния 10553 и 10554⁹ Кодекс социального обеспечения и учреждений.
6. Раздел 11135¹⁰ государственного законодательства штата Калифорния запрещает допускать дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальной принадлежности, идентификации этнической группы, возраста, наличия умственной инвалидности, наличия физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения или сексуальной ориентации, незаконно отказывать в полном и равном доступе к пособиям и льготам или незаконно подвергать дискриминации в рамках любой программы или деятельности, которая осуществляется, управляется или администрируется штатом или любым агентством штата, финансируется непосредственно штатом или получает финансовую помощь от штата.
7. Исполнительный указ 13166¹¹ требует, чтобы федеральные агентства работали над тем, чтобы получатели федеральной финансовой помощи предпринимали обоснованные шаги для обеспечения полноценного доступа заявителей и бенефициаров с NE/LEP в соответствии и без ненадлежащего ущемления основной миссии агентства.

⁷ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

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

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.legislature.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.legislature.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

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

8. Раздел VI Акта о гражданских правах 1964 г.¹² запрещает дискриминацию по признаку расы, цвета кожи или национального происхождения в рамках любой программы или деятельности, получающей федеральные средства или другую федеральную финансовую помощь.

III. Определение терминов

Дистанционный видеоперевод на американский язык жестов (American Sign Language Video Remote Interpreting - ASL-VRI): Дистанционный видеоперевод на американский язык жестов (ASL-VRI): прикладная услуга поставщика, используемая сотрудниками DPSS для общения с слабослышащими или глухими клиентами, для которых ASL является предпочитаемым разговорным языком.

Акт об Американцах, имеющих инвалидность (Americans With Disabilities - ADA), Раздел II (Эффективное общение): Речь идет о требованиях раздела II ADA, согласно которым органы власти штата и местные органы власти должны эффективно общаться с людьми с ограниченными возможностями общения.

Антирасизм, этнокультурное разнообразие и инклюзивность (Anti-Racism, Diversity and Inclusion - ARDI): Речь идет об обязательстве DPSS создавать и укреплять антирасистскую, многокультурную среду, в которой могут преуспевать наши клиенты и сотрудники.

Жалоба на нарушение гражданских прав (Civil Rights Complaint): Жалоба на дискриминационное обращение по признаку защищенной категории, такой как, например, национальное происхождение, включая язык.

Горячая линия по вопросам гражданских прав (Civil Rights Hotline): Специальная телефонная линия в Отделе по соблюдению гражданских прав, предназначенная для приема жалоб от клиентов DPSS, связанных с категориями, защищаемыми гражданскими правами, одной из которых является национальное происхождение, включая язык.

GEN 1365 Многоязычное уведомление о языковых услугах (Multilingual Notice of Language Services): Эта форма предоставляется лично или по почте лицам с NE/LEP, предпочитаемым языком которых является не английский или пороговые языки DPSS, когда переведенные формы, документы, информационные материалы не доступны на непороговых языках DPSS.

GEN 1365A Уведомление о языковых услугах – справедливые слушания (Notice of Language Services – Fair Hearings): Эта форма отправляется заявителю вместе с Заявлением о позиции после рассмотрения его заявления о проведении апелляционного слушания, когда его предпочитаемым языком не является английский.

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 \(ojp.gov\)](#)

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

Устный перевод: Передача сообщения с одного языка на другой с помощью разговорной речи или языка жестов и его точное выражение с учетом культурных особенностей без добавления, удаления или изменения содержания, речевого оборота или тона сообщения (например, устный перевод при любом взаимодействии с клиентами DPSS, включая интервью).

Доступ к языкам: Права лиц с NE/LEP на получение полноценного и своевременного доступа к программам и услугам, финансируемым из федерального бюджета и бюджета штата.

Лингвистический вариант: Отдельная форма языка, используемая членами определенной региональной или социальной группы или их предками. Лингвистический вариант или вариация часто являются более предпочтительными терминами, чем их синоним - диалект, поскольку испанский термин *dialecto* используется в качестве расистского жаргона, направленного против людей, говорящих на языках коренных народов Латинской Америки. Например, если клиент указывает, что предпочитаемый ими язык - язык коренных народов, например сапотеков или к'иче, но при этом они говорят также по-испански, то им следует предложить услуги по устному переводу на предпочитаемый ими язык сапотеков или к'иче, а не на испанский.

Лица, не владеющие английским языком (NE), или лица с ограниченным знанием английского языка (LEP): Речь идет о лицах, предпочитающих неанглийский язык, не владеющих английским языком и/или имеющих ограниченные возможности читать, писать, говорить или понимать английский язык, и для эффективной передачи информации и требований программы необходимо использовать услуги устного или письменного перевода. Язык жестов подпадает под это определение.

Предпочитаемый язык: разговорный язык, язык жестов и/или письменный язык, который человек предпочитает использовать для полноценного доступа к программе или деятельности. Выбор предпочитаемого языка должен осуществляться самим человеком, а не персоналом DPSS.

Квалифицированный двуязычный работник или персонал: Работник DPSS, который не только обладает необходимой квалификацией по данной классификации, но и имеет сертификат о прохождении процесса тестирования, установленного и утвержденного Бюро по персоналу DPSS (Bureau of Human Resources - BHR), о том, что он/она свободно владеет устной и/или письменной речью на неанглийском языке, на котором говорит лицо, которому предоставляются услуги.

Квалифицированный устный переводчик: Лицо, в совершенстве владеющее устной речью или жестами на своем рабочем языке, соблюдающее кодекс этики и конфиденциальности устного переводчика и способное переводить эффективно, точно и беспристрастно, как восприимчиво, так и выразительно, используя любую необходимую специализированную лексику. Это лицо является нейтральной третьей стороной, квалификация которого была установлена официальным сертифицирующим органом.

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

Квалифицированный письменный переводчик: Лицо, обладающее высоким уровнем владения письменной речью на своем рабочем языке, знанием профессиональной практики и соблюдающее кодекс этики письменного переводчика, квалификация которого была определена официальным сертифицирующим органом.

Визуальный перевод: Речь идет о чтении текста вслух на другом языке (т. е. устному переводу документа) без изменения смысла на основе визуального просмотра исходного текстового документа.

Язык жестов: Язык жестов - это использование пальцев и рук для общения с глухими или слабослышащими лицами.

Пороговый язык: Речь идет о языках, которые были определены BHR DPSS, как составляющие 5% или более от общего числа обслуживаемых клиентов по любой программе или местоположению. BHR использует стандарт 21 раздела CDSS для определения и идентификации пороговых языков DPSS. Определение пороговых языков используется в основном для предварительного планирования языковых услуг, таких как перевод ключевых документов, а также прием на работу и распределение квалифицированных двуязычных работников. Все лица имеют право на полноценный доступ к языкам. Другие аспекты полноценного доступа, такие как предоставление услуг устного, перевода на язык жестов и визуального перевода, не должны ограничиваться пороговыми языками. В настоящее время к пороговым языкам DPSS относятся армянский, камбоджийский, китайский, английский, фарси, корейский, русский, испанский, тагальский и вьетнамский.

Письменный перевод: Использование письменной речи для передачи текста с одного языка на другой с сохранением смысла, речевого оборота и тональности сообщения. (например, перевод документов).

Ключевые документы (Vital Documents): Бумажные или электронные письменные материалы, содержащие информацию, которая крайне важна и необходима лицам для получения и/или сохранения любой помощи, пособий и льгот, услуг, обучения, деятельности или которая требуется законодательством. К ключевым документам относятся, в частности, следующие: заявления на получение; полугодовой отчет (Semi-Annual Reporting - SAR)⁷ о статусе правомочности; повторное определение; ресертификация; формы продления; формы согласия и жалоб; уведомления о правах и обязанностях; уведомления, информирующие лиц с NE/LEP о наличии бесплатной языковой помощи; уведомления, требующие ответа от клиентов DPSS; формы, требующие подписи клиента; и любые документы, касающиеся юридических прав лиц с NE/LEP. Перевод ключевых документов и форм осуществляется квалифицированными штатными переводчиками и легко доступен в электронном формате, на бумажном носителе, по запросу, а также на вебсайте DPSS.

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

К неключевым документам относятся документы, которые не имеют решающего значения для доступа к пособиям и льготам или услугам (например, рекламная информация, такая как списки местных продовольственных банков, списки местных приютов для бездомных или рекламные проспекты Службы по оказанию добровольной помощи при оформлении налоговой декларации (VITA)).

IV. Назначенный координатор по обеспечению доступа к языкам

В январе 2023 г. Отдел гражданских прав назначил Координатора по обеспечению доступа к языкам для разработки LAP DPSS. В обязанности Координатора по обеспечению доступа к языкам входит регулярный анализ стратегий доступа к языкам в Управлении, координация, мониторинг и контроль за работой служб по обеспечению доступа к языкам в Управлении. В обязанности Координатора по обеспечению доступа к языкам также входит контроль за работой языковых служб Управления, включая Отдел переводов.

Отдел переводов DPSS

В состав Отдела переводов DPSS входят 18 переводчиков. Каждый переводчик прошел аттестацию как по письменному, так и по устному переводу на своем пороговом языке. Переводчики назначаются для каждого порогового языка DPSS. Отдел отвечает за перевод всех форм программы General Relief, включая заявления на получение, уведомления о действиях и информационные материалы на всех пороговых языках Управления.

CDSS обеспечивает перевод документов и форм программ CalWORKs, Денежное пособие беженцам (Refugee Cash Assistance), CalFresh и CAPI на все пороговые языки CDSS, включая пороговые языки DPSS. Департамент здравоохранения штата Калифорния (DHCS) предоставляет перевод ключевых документов и форм программы Medi-Cal на все пороговые языки CDSS, включая пороговые языки DPSS. Перевод документов и форм CDSS, DHCS, а также перевод ключевых документов и форм осуществляется штатными переводчиками. Отдел переводов DPSS отвечает за письменный перевод ведомственных форм, уведомлений и информационных материалов. Отдел переводов DPSS не переводит уведомления и информационные материалы CDSS и DHCS.

Кроме того, переводчики Отдела переводов имеют сертификаты экспертов по проверке на знание языка и сотрудничают с BHR, оказывая помощь в проведении экзаменов на знание языка для аттестации двуязычного персонала DPSS по пороговым языкам DPSS. Отдел переводов также проводит исходящие голосовые записи для Системы интерактивного голосового реагирования (Interactive Voice Response - IVR), по мере необходимости, на пороговых языках DPSS.

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

Обеспечение качества письменного и устного перевода

Для обеспечения качества и подтверждения точности документов, переведенных отделом переводов, используется проверка достоверности перевода, осуществляемая двумя переводчиками. Два переводчика проверяют и сверяют каждый переведенный документ. Для обеспечения эффективности, сроки выполнения внутренних запросов на перевод документов отслеживаются и контролируются с помощью автоматизированной системы отслеживания.

Контроль качества услуг устного перевода по телефону, предоставляемого клиентам DPSS подрядчиками округа, осуществляется путем просмотра отчетов об инцидентах, представляемых персоналом DPSS в рамках Генерального соглашения о предоставлении услуг языкового перевода (Language Interpretation Services Master Agreement - LISMA). Каждый отчет об инциденте оценивается и расследуется контрактором и решение по нему предоставляется в DPSS. В подразделении внутренних служб действуют протоколы, позволяющие проверять сертификаты и полномочия поставщиков услуг по контракту в соответствии с LISMA.

Работники должны документально подтвердить, что клиентам были предложены и предоставлены бесплатные языковые услуги на предпочитаемом ими языке. Документация об услугах устного перевода должна быть составлена в соответствии с процедурными рекомендациями, изложенными в методических руководствах 17-01 и 17-02 Отдела гражданских прав.

V. Политика и процедуры службы доступа к языкам

В Управлении действуют правила и процедуры доступа к языкам, которые обеспечивают необходимые рекомендации для работников (включая сотрудников, работающих по контракту) по оказанию помощи лицам с NE/LEP. Эти правила соответствуют законам штата и федеральному законодательству и включают требование спрашивать у каждого заявителя предпочитаемый ими разговорный, жестовый и письменный язык и документировать ответ в электронной системе (CalSAWS). Кроме того, услуги языковой помощи должны предлагаться лицам с NE/LEP на всех этапах взаимодействия с заявителями/клиентами, что включает, помимо прочего, следующие этапы предоставления услуг:

- Центр по обслуживанию клиентов (Customer Service Center - CSC) – Общие вопросы
- CSC – Прием заявлений
- Районные и региональные отделения
- Места расположения контракторов DPSS
- Слушания и апелляции

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

- Посещения на дому в рамках программы IHSS
- Интервью по контролю качества (Quality Control - QC)
- Линия обновления
- Участки с совместным расположением персонала DPSS, например, Linkages
- Интервью по вопросам мошенничества в сфере социального обеспечения

Управление обязано иметь сертифицированных сотрудников, владеющих двумя языками, для оказания языковой помощи клиентам на пороговых языках DPSS, к которым в настоящее время относятся армянский, камбоджийский, китайский, английский, фарси, корейский, русский, испанский, тагальский и вьетнамский. Управление также использует услуги телефонных устных переводчиков, предоставляемых поставщиками, для оказания языковой помощи клиентам с NE/LEP, которые указывают свой предпочитаемый устный/письменный язык в качестве порогового/непорогового языка DPSS при личном общении и по телефону, чтобы обеспечить предоставление услуг без излишней задержки.

Кроме того, для оказания помощи клиентам существуют следующие службы доступа к языкам:

- Доступ к Калифорнийской службе ретрансляции (Relay Service).
- Американский язык жестов – услуги удаленного видеоперевода (Video Remote Interpretive Services - ASL-VRI), предоставляемые поставщиком, утвержденным округом, по запросу.
- Взаимодействие с членами сообщества и заинтересованными сторонами с целью выявления вновь появляющихся и неудовлетворенных языковых потребностей, совершенствования многоязычных стратегий для обеспечения полноценного доступа к языкам, а также разработки соответствующих информационно-разъяснительных мероприятий и материалов.
- Очные услуги переводчика на американский язык жестов, предоставляемые поставщиком, утвержденным округом.
- Услуги устного перевода по телефону на более чем 240 языки, предоставляемые поставщиками, утвержденными округом.
- Перевод вебсайта DPSS и сообщений в социальных сетях/веб-слайдеров на испанский язык осуществляется сотрудниками отдела переводов DPSS. Все остальные переводы на пороговые языки DPSS доступны через приложение Google Translate (Переводчик Гугл).
- Перевод форм, уведомлений и информационных материалов предоставляется клиентам DPSS на пороговые и непороговые языки по запросу.
- Перевод документов на непороговые языки осуществляется по запросу поставщиком, утвержденным округом.
- Услуги TTY (телетайп/телефон).

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

Тренинг по услугам обеспечения доступа к языкам

Сотрудники Управления и подрядных организаций проходят обучение по вопросам доступа к языкам, чтобы гарантировать, что они знают и осведомлены о политике, процедурах и ресурсах службы доступа к языкам. Эти тренинги проводятся Академией DPSS при приеме на работу, ежегодно и раз в два года следующим образом:

- Веб-тренинг по гражданским правам включает курс по предоставлению услуг доступа к языкам.

Тренинг включает в себя следующие обязанности персонала DPSS и сотрудников, работающих по контракту:

- Оказывать помощь лицам с NE/LEP в определении предпочитаемого устного и письменного языка на всех этапах контакта при личном и/или телефонном общении без излишней задержки. Определение предпочитаемого языка лица должно осуществляться непосредственно самим лицом, а не работниками DPSS. Например, лицо может быть в состоянии вступить в короткое простое общение на английском, испанском или другом языке, который лицо определило как предпочитаемый, но для более сложных взаимодействий может потребоваться переводчик.
- Собирать и подтверждать данные о предпочитаемом устном и письменном языке клиентов и документировать их в материалах дела.
- Общаться на ASL с глухими, слабослышащими, слепоглухими клиентами, для которых предпочитаемым языком является ASL. (Обратите внимание, что не все лица с нарушениями слуха знают или используют ASL).
- Выявлять языковые варианты при оказании помощи клиенту с NE/LEP для обеспечения доступа/предоставления соответствующих услуг языкового доступа (например, клиент сообщает, что он из Мексики, но не владеет в совершенстве испанским языком и сообщает, что предпочитаемый им язык - сапотекский).
- Информировать клиентов о возможных ошибках в общении при использовании собственного переводчика и о том, что округ не может гарантировать сохранение этим переводчиком конфиденциальности информации, полученной в процессе перевода.
- Предоставлять услуги, используя формы на предпочитаемом клиентом письменном языке.
- Размещать плакаты с информацией о доступности языковых услуг в вестибюлях подразделений и в окнах обслуживания в вестибюлях для информирования населения об услугах по предоставлению доступа к языкам.

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

- Предоставлять форму GEN 1365 Многоязычное уведомление о языковых услугах (Multilingual Notice of Language Services) лично или по почте лицам с NE/LEP, предпочитаемым языком которых является не английский или пороговые языки DPSS, когда переведенные формы, документы, информационные материалы не доступны на непороговых языках DPSS.
- Предоставлять форму GEN 1365A Уведомление о языковых услугах – справедливые слушания (Notice of Language Services – Fair Hearings): Эта форма отправляется заявителю вместе с Заявлением о позиции, когда предпочитаемым им языком не является английский, после рассмотрения его заявления о проведении апелляционного слушания.
- Работники приемной в вестибюлях отделений DPSS обязаны использовать карту сопровождения для идентификации языка (Language Identification Guide Card), чтобы помочь клиенту определить предпочитаемый им разговорный и письменный языки.

Распространение и поощрение услуг по обеспечению доступа к языкам

Управление обязано и стремится к тому, чтобы его клиенты были осведомлены о своих гражданских правах и различных программах социального обслуживания, доступными для них. DPSS обеспечивает, чтобы распространение информации среди общественности было доступным для пользователей с NE/LEP и клиентов с наличием инвалидности, а также наличие предоставления бесплатных языковых услуг. Управление распространяет и поощряет предоставление языковых услуг с помощью следующих методов:

- Видеоролики на вебсайте DPSS сопровождаются субтитрами на пороговых языках DPSS.
- Электронные доски объявлений во всех публичных отделениях пропагандируют наличие услуг по обеспечению доступа к языкам.
- Плакаты в вестибюлях DPSS информируют клиентов о наличии доступа к языкам на пороговых и непороговых языках.
- Презентации группы Управления по взаимодействию с общественностью.
- Сообщения в социальных сетях публикуются на английском и испанском языках.

VI. Процесс рассмотрения жалоб по поводу доступа к языкам

В Управлении действует процедура рассмотрения жалоб на нарушение гражданских прав, которая соответствует требованиям штата и федеральных нормативных актов и пересматривается по мере необходимости в соответствии с изменениями в штате и/или пересмотром политики. Этот процесс включает в себя реагирование на жалобы населения по поводу доступа к языкам. Кроме того, этот процесс предусматривает возможность использования средств правовой защиты, если жалоба не была удовлетворена Управлением. С процессом рассмотрения жалоб можно ознакомиться на вебсайте DPSS по

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

адресу: [Your Civil Rights, Appeals, State Hearings \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/civilrights/appeals). Клиенты имеют право подать жалобу на нарушение гражданских прав, если они считают, что подверглись дискриминации со стороны работников Управления и/или контрактных подразделений по признаку защищенных категорий, включая национальное происхождение и язык.

DPSS предоставляет на пороговых языках DPSS Форму PA 607 «Жалоба на дискриминационное обращение», содержащую информацию о защищенных категориях, инструкции по заполнению и подаче формы, а также процедуру расследования жалобы.

Кроме того, DPSS предоставляет документ GEN 1179 «Жалоба на дискриминацию (пересмотренный 05/18/2018)», на следующих пороговых языках Управления социального обеспечения штата Калифорния (CDSS): арабский, хинди, хмонг, японский, лаосский, миен, португальский, пенджаби и тайский.

Клиенты также могут подать жалобу любым из следующих способов:

- ADA PUB - 1 Форма жалобы американцев, имеющих инвалидность.
- Позвонив на горячую линию DPSS по гражданским правам.
- Сообщив любому сотруднику DPSS лично или по телефону о необходимости подачи жалобы.
- Форма жалобы на дискриминацию GEN 1179 доступна в электронном виде на вебсайте [Civil Rights Section \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/civilrights), а также в печатном виде в любом вестибюле DPSS и в отделах по работе с населением, работающих по контракту, на остальных пороговых языках CDSS, как указано выше.
- Форма PA 607 Жалоба на дискриминационное обращение (Complaint of Discriminatory Treatment) доступна и может быть подана на пороговых языках DPSS по электронной почте, по почте, по телефону или лично. Форма PA 607 Жалоба на дискриминационное обращение (пересмотренная 05/2023) доступна онлайн на [Civil Rights Section \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/civilrights) и в печатном виде в любом вестибюле отделения DPSS на пороговых языках DPSS, при этом форма PA 607 принимается на любом языке.

VII. Мониторинг отделений по работе с населением и контрактных отделений

Отдел гражданских прав раз в два года проводит проверки соблюдения гражданских прав в отделениях DPSS и отделениях, работающих по контрактам, на предмет соблюдения требований гражданских прав, включая предоставление услуг по обеспечению доступа к языкам для лиц с NE/LEP. Кроме того, CDSS проводит проверки соблюдения гражданских прав в Управлении.

DPSS ПЛАН ДОСТУПА К ЯЗЫКАМ (LAP)

Все ведомственные контракты содержат положения, требующие от подрядчиков письменных гарантий о недопущении дискриминации в рамках программ и мероприятий, получающих финансовую помощь на федеральном уровне или уровне штата, как это определено в разделе 21 CDSS.

VIII. Процесс определения пороговых языков

При определении пороговых языков Управления DPSS руководствуется стандартами CDSS Раздела 21. В частности, к пороговым языкам Управления относятся те языки, которые составляют 5% или более от общего числа дел по любой программе или месту расположения отделения. Этот процесс ежегодно пересматривается и обновляется. В настоящее время пороговыми языками являются армянский, камбоджийский, китайский, английский, фарси, корейский, русский, испанский, тагальский и вьетнамский.

Управление проводит анализ языковой ситуации по программам, чтобы обеспечить надлежащее распределение бонусов для двуязычных сотрудников в целях соблюдения государственных стандартов. Кроме того, BHR постоянно проводит сертификационные экзамены на знание языка для двуязычных сотрудников и контролирует утверждение распределения двуязычных бонусов по отделениям.

IX. Отчеты

- Обзорные отчеты DPSS
- Отчеты об использовании ASL-VRI

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: Если у вас есть отзывы или замечания по поводу языковых услуг, вы можете написать нам по электронной почте по адресу: DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov.