



County ng Los Angeles
Department of Public Social Services
Plano sa Pag-access sa Wika

SETYEMBRE 2023

TAGALOG

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

Talaan ng mga Nilalaman

| | | |
|-------|---|----|
| I. | Panimula | 2 |
| | Kasaysayan..... | 2 |
| | Pahayag ng Patakaran..... | 2 |
| II. | Layunin at Awtoridad | 2 |
| III. | Kahulugan ng mga Termino | 5 |
| IV. | Itinalagang Tagapag-ugnay sa Pag-Access sa Wika | 8 |
| | Yunit ng mga Tagapagsalin ng DPSS | 8 |
| | Pagsasalin, Pagtitiyak sa Kalidad ng Interpretasyon | 9 |
| V. | Mga Patakaran at Pamamaraan sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika | 9 |
| | Pagsasanay sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika..... | 11 |
| | Pagpapalaganap at Pagsusulong ng Serbisyo sa Pag-access sa Wika..... | 12 |
| VI. | Proseso ng Reklamo sa Pag-access sa Wika | 12 |
| VII. | Pagsubaybay sa mga Tanggapan na Humaharap sa Publiko at mga Tanggapang may Kontrata | 13 |
| VIII. | Proseso ng Pagtukoy sa Mga Threshold na Wika | 14 |
| IX. | Mga Ulat..... | 14 |

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

I. Panimula

Ang Department of Public Social Services (DPSS) ng County ng Los Angeles ay nagbibigay ng mga serbisyo sa mataas na bilang ng magkakaibang populasyon na higit sa **4.3**¹ milyong mga indibidwal. Sa populasyon na ito, **40%** ang nagpakilala sa kanilang gustong wika bilang hindi Ingles. Binabalangkas ng Language Access Plan (LAP) na ito ang pangako ng DPSS' sa pagbibigay ng pantay at maaasahang pag-access sa lahat ng mga programa, benepisyo, at serbisyo nito. Kabilang dito ang mga serbisyo ng tulong sa wika para sa mga taong hindi nagsasalita ng Ingles {Non-English (NE)}, Limitadong Kahusayan sa Ingles {Limited English Proficiency (LEP)}, at sa mga taong bingi, mahina ang pandinig, bingi-bulag, o may iba pang mga hamon sa komunikasyon na nangangailangan ng parehong epektibong komunikasyon. Ang pagbibigay ng access sa wika para sa mga taong may NE/LEP ay mahalaga sa pangako ng DPSS' sa pagpapalakas ng pag-access sa wika, pagsusulong ng katarungan, pagbibigay ng suporta sa mga komunidad na kulang sa serbisyo, at paglaban sa diskriminasyon batay sa bansang pinagmulan.

Kasaysayan

Noong Pebrero 2003, itinatag ng DPSS ang Civil Rights Section (CRS) bilang Central Coordinating Office (CCO) upang matiyak na walang diskriminasyon sa paghahatid ng mga serbisyo ayon sa pinag-uutos ng mga batas ng pederal at estado. Tinitiyak ng CCO ang pagkakaloob ng naaangkop na tulong sa wika sa mga taong may NE/LEP ayon sa iniaatas ng batas. Ipinatupad ng DPSS ang Translations Unit upang tulungan ang kagawaran sa pagsasalin ng mga form, paunawa, at iba pang mga dokumento sa lahat ng mga threshold na wika ng DPSS, at upang matiyak ang katumpakan sa isang sensitibong pananalita at napapanahong paraan. Ang kagawaran ay nagpapanatili din ng awtomatikong panloob na sistema para sa pagsubaybay sa napapanahong pagkumpleto ng mga kahilingan sa pagsasalin ng dokumento.

Pahayag ng Patakaran

Patakaran ng kagawaran na magbigay ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad at nang walang pagkaantala para sa mga taong may NE/LEP at mga taong may iba pang mga hamon sa komunikasyon na nangangailangan ng parehong epektibong komunikasyon upang matiyak ang pantay na pag-access sa lahat ng mga programa, benepisyo, serbisyo, at gawain nito. Kinakailangan ng DPSS na magbigay sa mga taong may NE/LEP ng pantay na pagkakataon na makinabang o magkaroon ng access sa mga serbisyong ibinibigay sa Ingles.²

II. Layunin at Awtoridad

Ang LAP ay nagsisilbing sentro ng mapagkukunan ng impormasyon para sa mga tauhan ng DPSS, kontratista, kostumer, at ng publiko. Ibinabahagi ng LAP na ito ang mga itinatag na patakaran at pamamaraan ng DPSS' upang matiyak ang pantay,

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>

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

napapanahon, at dekalidad na serbisyo ng tulong sa wika para sa mga taong may NE/LEP sa lahat ng mga programa ng DPSS. Tinutukoy ng LAP na ito ang CRS bilang CCO ng kagarawan na may tungkulin sa pag-uugnay at pagtiyak ng pagbibigay ng mga serbisyo ng tulong sa wika sa mga taong may NE/LEP.

Nagbibigay din ang LAP na ito ng balangkas para matiyak na alam ng mga kawani ng DPSS ang mga kinakailangan at pamamaraan sa pag-access sa wika para sa mga taong may NE/LEP sa kanilang gustong wika nang walang bayad at walang pagkaantala sa anumang pakikipag-ugnayan at sa anumang punto ng pakikipag-ugnayan. Dapat itong ibigay anuman ang laki ng populasyon ng wika, uri ng komunikasyon, o sukat ng bilang ng mga gumagamit ng wika sa pangkalahatang populasyon. Ang DPSS LAP ay magagamit ng publiko sa online sa [Your Civil Rights, Appeals, and State Hearings \(lacounty.gov\)](#).

Ang DPSS LAP ay naaayon sa Anti-Racism, Diversity and Inclusion (ARDI) na inisyatiba at sa mga Strategic Goals na ibinigay sa **Report Back on Strengthening Language Access in County Services (October 17, 2022)**,³ na pinagtibay ng Board of Supervisors noong Marso 7, 2023,⁴ ng Los Angeles County Office of Immigrant Affairs (OIA) at ng Department of Consumer and Business Affairs (DCBA). Kabilang sa mga layuning ito ang:

- 1. Kolektahin at Gamitin ang Kailangang Datos ng Wika upang Pagbutihin ang Paghahatid at Pagsasama ng Serbisyo ng County:** Regular na kolektahin ang datos sa mga pangangailangan ng wika at kahilingan para sa ginustong wika at gumamit ng datos upang mapabuti ang serbisyo sa kostumer at paglalaan ng mapagkukunan para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
- 2. Palawakin ang Magagamit at ang Kalidad ng mga Serbisyo ng Tagapagsalin para sa Sinasalita at Sign Laguage:** Magtatag ng mga protokol para sa mga dekalidad na serbisyong sinasalita at sign language na malinaw na ipinapaalam sa publiko para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
- 3. Palawakin ang Magagamit at ang Kalidad ng Pagsasalin ng Dokumento:** Magtatag ng mga protokol para sa pagsasalin ng impormasyon at mga dokumento na kinilala bilang mahalaga para sa publiko para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
- 4. Bumuo ng mga Plano sa Pag-access sa Wikang Pangkagawaran:** Suriin ng regular ang mga estratehiya sa pag-access sa wika para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
- 5. Magsagawa ng Pagsasanay:** Magplano para sa pagbibigay ng patuloy na pagsasanay para sa mga kawani sa pagbibigay ng access sa wika at pagtugon sa kultura para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.

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

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

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

- 6. Mabisang Pagtugon sa mga Reklamo sa Pag-access sa Wika:** Magtatag ng mga protocol para sa pagkolekta ng at epektibong pagtugon sa mga reklamo sa pag-access sa wika para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
- 7. Tiyakin ang Kalidad ng mga Nai-outsourced na Serbisyo sa Pag-access sa Wika:** Magtatag ng mga protocol para sa regular na pagtatasa ng mga vendor ng mga serbisyo sa wika ng kanilang kagawaran at mga madiskarteng pakikipagsosyo para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.

Ang DPSS ay nagtatag ng mga nakasulat na patakaran at pamamaraan para sa pagbibigay ng mga serbisyo ng tulong sa wika para sa mga taong may NE/LEP. Ang mga patakaran, protocol, at pamamaraang ito ay naaayon sa naaangkop na pederal, estado, at lokal na patnubay at regulasyon na namamahala sa mga kinakailangan sa tulong sa wika.

Ang mga kinakailangan sa serbisyo sa pag-access sa wika ng DPSS' ay batay sa sumusunod na mga alituntunin ng pederal at estado:

1. Ipinagbabawal ng Americans with Disabilities Act Title II (ADA) ng 1990⁵ ang diskriminasyon batay sa kapansanan sa mga programa ng serbisyo at gawain na ibinibigay ng mga entidad ng estado at lokal na pamahalaan.
2. Ang California Civil Rights Act, na kilala rin bilang Unruh Act ng 1959⁶, ay nagbabawal sa diskriminasyon ng mga ahensiyang tumatanggap ng mga pondo ng estado at nag-aatas sa kanila na magbigay ng pantay na pag-access sa mga benepisyo nang walang pagsasaalang-alang sa lahi, kulay, bansang pinagmulan o grupong etniko ng benepisyaryo, pagkakakilanlan sa ibang pang mga klasipikasyon.
3. Ang California Department of Social Services (CDSS) Manual Division 21⁷ Walang Diskriminasyon sa Mga Programang Tinutulungan ng Pederal.
4. Ang Dymally-Alatorre Bilingual Services Act (1973)⁸ ng California ay nagtatag ng pinakamababang mga kinakailangan para sa pag-access sa wika sa pamamagitan ng pag-aatas sa mga pampublikong ahensya na magkaroon ng isang tiyak na bilang ng mga karapat-dapat na tauhang bilingual at nangangailangan ng mga dokumento na isalin sa mga gustong wika.

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

⁶ UNRUH Civil Rights Act of 1959

https://leginfo.legislature.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>

⁸ "The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act," Migration Policy Institute,

www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/Dymally-Alatorre%20Act_0.pdf

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

5. California Government Code 10553 and 10554⁹ Welfare and Institutions Code.
6. Ipinagbabawal ng California Government Section 11135¹⁰ ang diskriminasyon batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, henetikong impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, o oryentasyong sekswal, labag sa batas na pagkakaitan ng buo at pantay na pag-access sa mga benepisyong, o labag sa batas na sumailalim sa diskriminasyon sa ilalim ng, anumang programa o gawain na isinasagawa, pinapatakbo, o pinangangasiwaan ng estado o ng anumang ahensiya ng estado, ay direktang pinondohan ng estado, o tumatanggap ng anumang tulong pinansiyal mula sa estado.
7. Ang Executive Order 13166¹¹ ay nag-aatas na ang mga pederal na ahensiya na magtrabaho upang matiyak na ang mga tagatanggap ng pederal na tulong pinansiyal ay gagawa ng mga makatwirang hakbang upang magbigay ng makabuluhang pag-access sa mga aplikante ng at benepisyaryo ng NE/LEP na naaayon at walang labis na pagpapabigat sa pangunahing misyon ng ahensiya.
8. Ang Title VI of the Civil Rights Act of 1964¹² ay nagbabawal sa diskriminasyon batay sa lahi, kulay, o bansang pinagmulan sa anumang programa o gawain na tumatanggap ng mga pederal na pondo o iba pang pederal na tulong pinansiyal.

III. Kahulugan ng mga Termino

American Sign Language Video Remote Interpreting (ASL-VRI): Ang serbisyo ng aplikasyon ng vendor na ginagamit ng mga tauhan ng DPSS upang makipag-ugnayan sa mga kostumer na may kapansanan sa pandinig o bingi at tinutukoy ang ASL bilang kanilang gustong pasalitang wika.

Americans With Disabilities (ADA) Act Title II (Effective Communication): Tumutukoy sa mga kinakailangan ng ADA Title II na epektibong makipag-ugnayan ang estado at lokal na pamahalaan sa mga taong may kapansanan sa komunikasyon.

Anti-Racism, Diversity and Inclusion (ARDI): Tumutukoy sa pangako ng DPSS' na lumikha at magtaguyod ng isang anti-racist, multicultural na kapaligiran kung saan maaaring umunlad ang ating mga kostumer at empleyado.

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

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))

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

Reklamo sa Civil Rights: Reklamo ng di-patas na pagtrato batay sa isang protektadong kategorya, gaya ng bansang pinagmulan kabilang ang wika.

Civil Rights Hotline: Nakatuon na linya ng telepono sa Civil Rights Compliance Unit para sa layuning makatanggap ng mga reklamo sa karapatang sibil mula sa mga kostumer ng DPSS na may kaugnayan sa mga kategoryang protektado ng mga karapatang sibil, isa sa mga ito ay bansang pinagmulan, kabilang ang wika.

GEN 1365 Multilingual Notice of Language Services: Ang form na ito ay ibinibigay/ipinapadala sa mga taong may NE/LEP na ang gustong wika ay hindi English o isang threshold na wika ng DPSS kapag ang mga isinaling form, dokumento, o materyal na pang-impormasyon ay hindi magagamit sa mga DPSS na hindi threshold na wika.

GEN 1365A Notice of Language Services – Fair Hearings: Ang form na ito ay ipinadala sa nagki-claim kasama ang Statement of Position kapag ang kanilang gustong wika ay hindi English pagkatapos ng kanilang Appeals Hearing.

Pagbibigay-kahulugan: Ang paghahatid ng mensahe mula sa isang wika patungo sa isa pa gamit ang pasalista o sign language at pagpapahayag nito nang tumpak at may naaangkop na kultura na kaugnayan nang hindi idinaragdag, tinatanggal, o binabago ang nilalaman, rehistro, o tono ng mensahe (hal., pagbibigay-kahulugan sa anumang pakikipag-ugnayan sa mga kostumer ng DPSS kabilang ang mga panayam).

Pag-access sa Wika: Ang mga karapatan ng mga indibidwal na may NE/LEP na makatanggap ng makabuluhan, napapanahong pag-access sa mga programa at serbisyong pinondohan ng pederal at estado.

Linguistic Variant: Ang natatanging anyo ng isang wika na ginagamit ng mga miyembro ng isang partikular na pangkat ng rehiyon o panlipunan o ng kanilang mga ninuno. Ang linguistic variant o variation ay kadalasang mas pinipili ang mga termino kaysa sa kanilang kasingkahulugan, dialekto, dahil sa paggamit ng terminong Spanish na *dialekto* bilang racist slur na nagta-target sa mga taong nagsasalita ng mga katutubong wika ng Latin America. Halimbawa, kung natukoy ng kostumer ang kanilang gustong wika bilang katutubong wika gaya ng Zapotec o K'iche' ngunit nagsasalita din sila ng Spanish, kung gayon ang kostumer ay dapat mag-alok ng mga serbisyong interpretive sa kanilang gustong wika ng Zapotec o K'iche', hindi Spanish.

Non-English (NE) o Limited English Proficient (LEP): Tumutukoy sa mga taong ang gustong wika ay hindi English, hindi nagsasalita ng English at/o may limitadong kakayahang magbasa, magsulat, magsalita, o umunawa ng English, at ang mga serbisyo ng interpretasyon o pagsasalin ay dapat gamitin upang mabisang maiparating ang impormasyon at mga kinakailangan ng programa. Ang sign language ay napapailalim sa kahulugang ito.

Ginustong Wika: Ang sinasalita, nilagdaan, at/o nakasulat na wika ng isang indibidwal ay nagpapahiwatig na mas gusto nilang gamitin upang magkaroon ng makabuluhang maka-access sa isang programa o gawain. Ang pagpapasiya ng gustong wika ng isang tao ay dapat gawin ng indibidwal, hindi ng kawani ng DPSS.

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

Karapat-dapat na Empleyado o Kawani na Bilingual: Ang isang empleyado ng DPSS na, bilang karagdagan sa pagkakaroon ng mga kinakailangang kwalipikasyon para sa pag-uuri, ay pinatunayan sa pamamagitan ng proseso ng pagsusulit na itinatag at inaprubahan ng Bureau of Human Resources (BHR) ng DPSS' upang maging bihasa sa pasalita at/o nakasulat na komunikasyon sa hindi English na wika ng taong pinaglilingkuran.

Karapat-dapat na Tagapagsalin: Isang tao na may advanced na kasanayan sa pasalita o sign language sa kanilang mga gumaganang wika na sumusunod sa code of ethics at pagkapribado ng tagapagsalin, at makakapag-interpret ng epektibo, tumpak, at walang kinikilangan sa parehong pagtanggap at pagpapahayag, gamit ang anumang kinakailangang espesyal na bokabularyo. Ang taong ito ay isang neutral na ikatlong partido na natukoy na kwalipikado ng isang pormal na nagpapahayag na kinatawan.

Karapat-dapat na Tagasalin: Isang taong may advanced na kasanayan sa nakasulat nilang wikang ginagamit, kaalaman sa mga propesyonal na kasanayan, at pagsunod sa code of ethics ng tagapagsalin na natukoy na maging kwalipikado ng isang pormal na nagpapatunay na kinatawan.

Tagasalin sa Hindi Nakakakita: Tumutukoy sa pagbabasa ng teksto nang malakas sa ibang wika (hal., pasalitang interpretasyon ng isang dokumento) nang hindi binabago ang kahulugan batay sa isang nakikita na pagsusuri ng orihinal na dokumento ng teksto.

Wikang Gamit ang Senyas: Tumutukoy sa paggamit ng mga daliri at kamay upang makipag-usap sa mga indibidwal na bingi o mahina ang pandinig.

Threshold na Wika: Tumutukoy sa mga wika na natukoy ng BHR ng DPSS bilang bumubuo ng 5% o higit pa sa caseload para sa anumang programa o lokasyon. Ginagamit ng BHR ang pamantayan ng CDSS Division 21 para sa pagtukoy at pagkilala sa mga threshold na wika ng DPSS. Ang pagkakakilanlan ng mga threshold na wika ay pangunahing ginagamit para sa maagang na pagpapalano ng mga serbisyo sa wika, tulad ng pagsasalin ng mahahalagang dokumento at pagkuha at paglalagay ng mga kwalipikadong bilingual na mga empleyado. Lahat ng mga indibidwal ay may karapatan sa makabuluhang pag-access sa wika. Ang iba pang mga aspeto ng makabuluhang pag-access, tulad ng pagbibigay ng pasalita, nilagdaang interpretasyon, at mga serbisyo sa pagsasalin gamit ang paningin, ay hindi limitado sa mga threshold na wika. Sa kasalukuyan, kinilala ng DPSS ang mga threshold na wika ng DPSS na Armenian, Cambodian, Chinese, English, Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog at Vietnamese.

Pagsasalin: Paggamit sa nakasulat na wika upang magpadala ng teksto mula sa isang wika patungo sa isa pa habang pinapanatili ang kahulugan, rehistro, at tono ng mensahe. (hal., pagsasalin ng mga dokumento).

Mahahalagang Dokumento: Papel o elektronikong nakasulat na materyal na naglalaman ng impormasyong kritikal at kinakailangan para sa isang indibidwal na makakuha at/o mapanatili ang anumang tulong, benepisyo, serbisyo, pagsasanay, gawain, o kinakailangan ng batas. Kasama sa mahahalagang dokumento, ngunit

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

hindi limitado ang: mga aplikasyon; Semi-Annual Reporting (SAR)7 Eligibility Status Report; muling pagpapasiya; muling pagpapatibay; mga form sa pag-renew; mga form ng pagpapahintulot at reklamo; mga paunawa ng mga karapatan at pananagutan; mga paunawa na nagpapaalam sa mga taong may NE/LEP ng pagkakaroon ng libreng tulong sa wika; mga paunawa na nangangailangan ng tugon sa mga kostumer ng DPSS; mga form na nangangailangan ng lagda ng kostumer; at anumang mga dokumentong nauugnay sa mga legal na karapatan ng taong may NE/LEP. Ang pagsasalin ng mahahalagang dokumento at mga form ay isinasagawa ng mga kwalipikadong tagapagsalin na tao, at ginagawang madaling makuha at ma-access sa isang elektronikong porma, hard copy, kapag hiniling, at sa website ng DPSS. Kabilang sa mga hindi mahahalagang dokumento ang mga dokumentong hindi kritikal para ma-access ang mga benepisyo o serbisyo (hal., impormasyong pang-promosyon gaya ng mga listahan ng mga lokal na foodbank, listahan ng mga lokal na tirahan para sa mga walang tirahan, o mga flyer ng serbisyo ng Volunteer Income Tax Assistance (VITA)).

IV. Itinalagang Tagapag-ugnay sa Pag-access sa Wika

Noong Enero 2023, ang Civil Rights Section ay nagtalaga ng Tagapag-ugnay sa Pag-access sa Wika para bumuo ng DPSS LAP. Kasama sa mga responsibilidad ng Tagapag-ugnay sa Pag-access sa Wika ang mga regular na pagsusuri ng mga diskarte sa pag-access sa wika ng kagawaran, pamamahala, pagsubabay, at pangangasiwa sa mga serbisyo ng pag-access sa wika para sa kagawaran. Ang Tagapag-ugnay sa Pag-access sa Wika ay may tungkulin din sa pangangasiwa sa mga serbisyo ng wika ng kagawaran, na kinabibilangan ng Translations Unit.

Yunit ng mga Tagapagsalin ng DPSS

Ang Translations Unit ng DPSS ay binubuo ng 18 tagapagsalin. Ang bawat tagapagsalin ay na-certify sa parehong nakasulat na pagsasalin at pasalitang interpretasyon sa kanilang itinalagang threshold na wika. Ang mga tagapagsalin ay itinalaga para sa bawat wika ng threshold ng DPSS. Ang Yunit ay may pananagutan sa pagsasalin ng lahat ng mga form ng programa ng General Relief kabilang ang mga aplikasyon, Mga Paunawa ng Pagkilos, at mga materyal na pang-impormasyon sa lahat ng mga threshold na wika ng kagawaran.

Ang CDSS ay nagbibigay sa programa ng CalWORKs, Refugee Cash Assistance, CalFresh, at CAPI ng mga mahahalagang dokumento at form sa lahat ng CDSS threshold na wika kabilang ang DPSS threshold na wika. Ang California Department of Health Care Services (DHCS) ay nagbibigay ng mga isinalin na mahahalagang dokumento at mga form para sa programa ng Medi-Cal sa lahat ng threshold na wika ng DHCS kabilang ang DPSS threshold na mga wika. Ang CDSS, DHCS, at isinalin na mahahalagang dokumento at form ay isinalin ng mga taong tagapagsalin. Ang Translations Unit ng DPSS ay may pananagutan para sa nakasulat na pagsasalin ng mga form ng kagawaran, mga paunawa, at mga materyal na pang-impormasyon. Ang Translations Unit ng DPSS ay hindi nagsasalin ng CDSS o DHCS na mga paunawa o materyales na pang-impormasyon.

Dagdag pa rito, ang mga tagasalin sa Translations Unit ay na-certify bilang Language Proficiency Examiners at nakikipagtulungan sa BHR sa pamamagitan ng pagtulong

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

sa Language Proficiency Examinations para sa sertipikasyon ng wika ng DPSS na bilingual na mga kawani ng DPSS threshold na mga wika. Nagsasagawa din ang Translations Unit ng mga papalabas na mga naka-record na boses para sa Sistema ng Interactive Voice Response (IVR), kung kinakailangan, sa mga threshold na wika ng DPSS.

Pagsasalin, Pagtitiyak sa Kalidad ng Interpretasyon

Ang Quality Assurance para sa mga dokumentong isinalin ng Translations Unit ay isinasagawa sa pamamagitan ng pagsusuri ng dalawang-tao bilang proseso ng pagpapatunay upang matiyak ang katumpakan ng dokumento. Dapat suriin at pagtugmain ng dalawang tapagsalin ang bawat dokumentong isinalin. Sinusundan at sinusubaybayan ang tagal ng oras upang makumpleto ang mga panloob na kahilingan para sa pagsasalin ng dokumento sa pamamagitan ng isang awtomatikong sistema ng pagsubaybay upang matiyak ang kahusayan.

Ang mga serbisyong ini-interpret sa telepono na ibinibigay sa mga kostumer ng DPSS ng mga vendor na kinontrata ng county na sinusubaybayan para sa kalidad ng kasiguruhan sa pamamagitan ng pagsuri sa mga ulat ng insidente ng Language Interpretation Services Master Agreement (LISMA) na isinusumite ng kawani ng DPSS. Ang bawat ulat ng insidente ay sinusuri at iniimbestigahan ng kontratista at ang resolusyon ay ibinibigay sa DPSS. Ang Internal Services Department ay may mga protocol na nakalagay upang suriin ang mga sertipikasyon at kredensiyal ng tagabigay ng kontrata ayon sa LISMA.

Kinakailangang idokumento ng mga kawani na ang mga libreng serbisyo sa wika sa ginustong wika ng mga kostumer ay inialok at ibinigay. Ang dokumentasyon ng mga serbisyo ng tagasalin ng wika ay dapat kumpletuhin alinsunod sa mga patnubay sa pamamaraan na nakabalangkas sa Civil Right Section Manual Letter 17-01 at 17-02.

V. Mga Patakaran at Pamamaraan sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika

Ang kagawaran ay may mga patakaran at pamamaraan sa Pag-access sa Wika na nagbibigay ng kinakailangang gabay sa mga kawani (kabilang ang mga nakakontratang kawani) upang tulungan ang mga taong may NE/LEP. Ang mga patakarang ito ay umaayon sa mga regulasyon ng estado at pederal at kasama ang pangangailangang tanungin ang bawat aplikante ng kanilang gustong pasalita, lagda, at pasulat na wika at idinudokumento ang sagot sa elektronikong sistema (CalSAWS). Dagdag pa rito, ang mga serbisyo ng tulong sa wika ay kinakailangang ialok sa mga taong may NE/LEP sa lahat ng punto ng pagkikipag-ugnayan sa mga aplikante/kostumer na kinabibilangan ngunit hindi limitado sa mga sumusunod na access point:

- Customer Service Center (CSC) – Pangkalahatang Pagtatanong
- CSC – Intake
- Mga tanggapan ng district and rehiyon
- Mga lokasyon ng kontratista ng DPSS

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

- Mga pagdinig at apela
- Mga pagbisita sa bahay ng IHSS
- Mga panayam sa Quality Control (QC)
- Linya sa Pag-renew
- Mga site na may co-located na kawani ng DPSS, tulad ng Linkages
- Mga panayam sa welfare fraud

Kinakailangan ng kagawaran na magkaroon ng mga certified bilingual na empleyado na magagamit upang magbigay ng mga serbisyo ng tulong sa wika sa mga kostumer sa mga threshold na wika ng DPSS, na kasalukuyang kinikilala ang Armenian, Cambodian, Chinese, English, Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog at Vietnamese. Ginagamit din ng kagawaran ang mga serbisyo ng tagapagsalin sa telepono ng vendor upang magbigay ng mga serbisyo ng tulong sa wika sa mga kostumer ng NE/LEP na kinikilala ang kanilang ginustong sinasalita/nakasulat na wika bilang isang DPSS threshold/non-threshold na wika para sa personal at sa mga pakikipag-ugnayan sa telepono upang matiyak ang mga serbisyo nang walang labis na pagkaantala.

Bilang karagdagan, ang mga sumusunod na serbisyo sa pag-access sa wika ay nailagak upang tulungan ang mga kostumer:

- Access sa California Relay Service.
- American Sign Language – Video Remote Interpretive Services (ASL-VRI) on demand na ibinigay ng vendor na inaprubahan ng county.
- Pakikipag-ugnayan sa mga miyembro ng komunidad at mga stakeholder upang matukoy ang mga umuusbong at hindi natutugunan na mga pangangailangan sa wika, pinahusay na mga diskarte sa multilingual upang magbigay ng makabuluhang access sa wika, at bumuo ng naaangkop na mga pagsisikap at nilalaman ng outreach.
- Personal na American Sign Language Interpreter Services na ibinibigay ng isang vendor na naaprubahan ng county.
- Telephone Interpretive Services na magagamit sa mahigit sa 240 na wikang ibinibigay ng mga vendor na inaprubahan ng county.
- Pagsasalin ng DPSS website at social media posts/web sliders sa Spanish ng kawani ng DPSS Translations Unit. Lahat ng iba pang pagsasalin ng DPSS threshold na wika ay magagamit sa pamamagitan ng Google Translate.
- Ang pagsasalin ng mga form, paunawa, at materyal na pang-impormasyon ay ibinibigay sa mga kostumer ng DPSS sa mga wikang threshold ng DPSS at mga wikang hindi threshold kapag hiniling.
- Ang pagsasalin ng mga dokumento sa wikang hindi threshold ay kinukumpleto ng isang vendor na inaprubahan ng county kapag hiniling.

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

- Mga Serbisyong TTY (Teletypewriter/Text Telephone).

Pagsasanay sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika

Ang mga kawani ng kagawaran at nakakontrata ay tumatanggap ng pagsasanay sa pag-access sa wika upang matiyak na sila ay may runong at kaalaman sa mga patakaran, pamamaraan, at mapagkukunan ng serbisyo sa pag-access sa wika. Ang mga pagsasanay na ito ay ibinibigay ng DPSS Academy sa onboarding, taun-taon at bawat ika-dalawang taon, gaya ng sumusunod:

- Ang Web-based na pagsasanay ng civil rights ay kinabibilangan ng isang modyul sa probisyon ng Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika.

Kasama sa pagsasanay ang mga sumusunod na pananagutan ng DPSS at mga nakakontratang kawani ang:

- Tulungan ang mga taong may NE/LEP na tukuyin ang gustong wika sa pasalita at pasulat sa lahat ng punto ng pakikipag-ugnayan, sa personal at/o sa mga pakikipag-ugnayan sa telepono nang walang pagkaantala. Ang pagpapasiya ng ginustong wika ng isang tao ay dapat gawin ng indibidwal, hindi ng kawani ng DPSS. Halimbawa, ang isang indibidwal ay maaaring makipag-ugnayan sa maikling simpleng komunikasyon sa English, Spanish o iba pang wikang tinukoy bilang gustong wika, ngunit para sa mas kumplikadong mga pakikipag-ugnayan, maaaring kailanganin humiling ng isang tagapagsalin.
- Kolektahin at i-verify ang datos ng ginustong pasalita at pasulat na wika mula sa mga kostumer at i-dokumento sa case record.
- Makipag-ugnayan sa pamamagitan ng ASL sa mga kostumer na bingi, mahina ang pandinig, bingi-bulag, at ang gustong wika ay ASL. (Tandaan, hindi lahat ng taong may kakulangan sa pandinig ay alam o gumagamit ng ASL).
- Tukuyin ang nais na wika kapag tinutulungan ang isang kostumer na may NE/LEP upang matiyak na ang naaangkop na mga serbisyo sa pag-access sa wika ay naa-access/ibinibigay (hal., inihayag ng kostumer na sila ay mula sa Mexico at hindi bihasa sa Spanish, na inihahayag na ang kanilang gustong wika ay Zapotec).
- Ipaalam sa mga kostumer ang mga potensyal na pagkakamali sa komunikasyon kapag gumagamit ng kanilang sariling tagapagsalin at hindi magagarantiya ng county na mapapanatili ng tagasalin ang pagiging kumpidensiya para sa anumang impormasyong makukuha sa pamamagitan ng proseso ng interpretasyon.
- Magbigay ng mga serbisyo gamit ang mga form sa gustong nakasulat na wika ng mga kostumer.
- Kitang-kitang mga naka-display na mga poster ng pag-access sa wika sa mga lobby ng kagawaran at mga bintana ng nagseserbisyong lobby upang ipaalam sa publiko ang tungkol sa mga serbisyo sa pag-access sa wika.
- Ibigay ang form ng GEN 1365 Multilingual Notice of Language Services nang personal o sa pamamagitan ng mail sa mga taong may NE/LEP na ang gustong

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

wika ay wala nang iba kundi English o ang mga threshold na wika ng DPSS kapag isinalin ang mga form, dokumento, materyales na pang-impormasyon ay hindi magagamit sa DPSS na hindi threshold na mga wika.

- Ibigay ang GEN 1365A Notice of Language Services – Fair Hearings. Ang form na ito ay ipinadala sa nagki-claim kasama ang Statement of Position kapag ang kanilang gustong wika ay hindi English pagkatapos ng kanilang Appeals Hearing.
- Ang mga kawani sa resepsyon sa mga lobby ng tanggapan ng DPSS ay kinakailangang gamitin ang Language Identification Guide Card upang tulungan ang kostumer na matukoy ang kanilang gustong pasalita at pasulat na wika.

Pagpapalaganap at Pagsusulong ng Serbisyo sa Pag-access sa Wika

Ang kagawaran ay kinakailangan at nakatuon sa pagtiyak na ang mga kostumer nito ay naipabatid ang kanilang mga karapatang sibil at ang iba't ibang mga programa sa serbisyong panlipunan na magagamit sa kanila. Tinitiyak ng DPSS na ang pagpapakalat ng impormasyon sa publiko ay gagawing naa-access sa mga kostumer ng NE/LEP at mga kostumer na may mga kapansanan, pati na rin ang pagkakaroon ng mga serbisyo ng pag-access sa wika nang walang bayad. Ang kagawaran ay nagpapalaganap at nagtataguyod ng pagkakaroon ng mga serbisyo sa pag-access sa wika sa pamamagitan ng mga sumusunod na pamamaraan:

- Ang mga video sa website ng DPSS ay nagbibigay ng mga salita sa mga threshold na wika ng DPSS.
- Ang mga elektronikong bulletin board sa lahat ng harapan ng pampublikong tanggapan ay nagtataguyod ng pagkakaroon ng mga serbisyo sa pag-access sa wika.
- Ang mga poster sa mga lobby ng DPSS ay nagpapaalam sa mga kostumer ng pagkakaroon ng pag-access sa wika sa threshold at hindi threshold na mga wika.
- Mga presentasyon ng Community Engagement Team ng kagawaran.
- Mga post sa social media ay ibinabahagi sa English at Spanish.

VI. Proseso ng Reklamo sa Pag-access sa Wika

Ang kagawaran ay may proseso sa mga reklamo sa karapatang sibil na umaayon sa mga regulasyon ng estado at pederal at binabago kung kinakailangan upang makasunod sa mga pagbabago ng estado at/o mga pagbabago sa patakaran. Kasama sa prosesong ito ang pagtugon sa mga reklamo sa pag-access sa wika mula sa publiko. Ang prosesong ito ay nagbibigay din ng mga magagamit na opsyon para sa pagdulog kapag ang reklamo ay hindi pa nareresolba ng kagawaran. Ang resulta ng reklamo ay madaling makukuha sa website ng DPSS sa [Your Civil Rights, Appeals, State Hearings \(lacounty.gov\)](http://YourCivilRights.Appeals.StateHearings(lacounty.gov)). Ang mga kostumer ay may karapatang magsampa ng reklamo sa karapatang sibil kapag sa palagay nila sila ay nadiskrimina ng mga kawani ng kagawaran at/o kinontrata batay sa mga protektadong kategorya na kinabibilangan ang bansang pinagmulan kabilang ang wika.

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

Ibinibigay ng DPSS ang form na PA 607 Complaint of Discriminatory Treatment na kinabibilangan ng impormasyon sa mga protektadong kategorya at mga tagubilin kung paano kumpletuhin at isumite ang form, pati na rin ang proseso ng pagsisiyasat ng reklamo sa mga threshold na wika ng DPSS.

Ang DPSS din, ay nagbibigay ng GEN 1179 Complaint of Discrimination (binago noong 05/18/2018) sa mga sumusunod na threshold na wika ng California Department of Social Services (CDSS): Arabic, Hindi, Hmong, Japanese, Laotian, Mien, Portuguese, Punjabi, and Thai.

Ang mga kostumer ay maaari ring maghain ng reklamo gamit ang alinman sa mga sumusunod na pamamaraan:

- ADA PUB - 1 Americans with Disabilities Complaint form.
- Pagtawag sa DPSS Civil Rights Hotline.
- Pagpapaalam sa sinumang miyembro ng kawani ng DPSS nang personal o sa pamamagitan ng telepono ng pangangailangang maghain ng reklamo.
- Ang GEN 1179 Complaint of Discrimination ay makukuha sa elekonikong paraan sa [Civil Rights Section \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov), at sa hard copy sa alinmang lobby ng tanggapan ng DPSS at kinontratang humaharap sa publiko sa natitirang CDSS threshold na wika tulad ng nakalista sa itaas.
- Ang form na PA 607 Complaint of Discriminatory Treatment ay magagamit at maaaring isumite sa threshold na mga wika ng DPSS sa pamamagitan ng email, mail, telepono o nang personal. Ang form na PA 607 Complaint of Discriminatory Treatment (binago noong 05/2023) ay makukuha sa online ng [Civil Rights Section \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov) at ang hard copy sa alinmang lobby ng tanggapan DPSS na humaharap sa publiko sa DPSS threshold na mga wika, at ang PA 607 ay tinatanggap sa anumang wika.

VII. Pagsubaybay sa mga Tanggapan na Humaharap sa Publiko at mga Tanggapang may Kontrata

Ang Civil Rights Section ay nagsasagawa ng mga pagsusuri sa pagsunod sa mga karapatang sibil kada ika-dalawang taon sa mga tanggapan ng DPSS at sa mga tanggapang kinontrata upang matiyak ang pagsunod sa mga kinakailangan sa karapatang sibil, kabilang ang pagbibigay ng mga serbisyo sa pag-access sa wika para sa mga taong may NE/LEP. Bukod pa rito, nagsasagawa ang CDSS ng mga pagsusuri sa kagawaran ng karapatang sibil.

PLANO SA PAG-ACCESS SA WIKA NG DPSS

Kasama sa lahat ng kontrata ng kagawaran ang mga probisyon na nag-aatas sa mga kontratista na isama ang mga nakasulat na katiyakan ng walang diskriminasyon sa mga programa at gawain na tumatanggap ng tulong pinansyal ng pederal o estado gaya ng tinukoy sa CDSS' Division 21.

VIII. Proseso sa Pagtukoy sa Threshold na Wika

Sinusunod ng DPSS ang mga pamantayan ng CDSS Division 21 upang matukoy ang mga threshold na wika ng kagawaran. Specifically, kasama sa mga threshold na wika ng kagawaran ang mga wikang bumubuo ng 5%¹³ o higit pa sa mga kasong hawak para sa anumang programa o lokasyon ng tanggapan. Ang prosesong ito ay sinusuri at ina-update taun-taon. Ang kasalukuyang threshold na mga wika ay Armenian, Cambodian, Chinese, English, Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog at Vietnamese.

Ang kagawaran ay nagsasagawa ng mga pagsusuri sa wika ayon sa programa upang matiyak ang angkop na paglalaan ng mga Bilingual Bonuses para sa mga kawani na may bilingual upang matiyak ang pagsunod sa mga pamantayan ng estado. Bukod pa rito, patuloy na nagsasagawa ang BHR ng mga pagsusulit sa Language Proficiency Certification para sa mga kawani na may bilingual sa patuloy na batayan at pinangangasiwaan ang pag-apruba ng mga paglalaanang bilingual bonus ayon sa lokasyon ng tanggapan.

IX. Mga Ulat

- Mga Ulat ng DPSS At-A-Glance
- Mga Ulat sa Paggamit ng ASL-VRI

IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN: Kung mayroon kang katugunan o alalahanin tungkol sa mga serbisyo sa pag-access sa wika, maaari kang mag-email sa amin sa DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov.

¹³Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,
<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>