

شهرستان لس آنجلس
دپارتمان خدمات فراگیر اجتماعی
طرح دسترسی زبانی



فوریه 2025

فهرست مندرجات

۱.	رسالت ما	2
II.	مقدمه	2
	پس زمینه	2
	اعلام سیاست ها	3
III.	اهداف و اختیارات	3
IV.	تعریف اصطلاحات	5
V.	هماهنگ کننده تعیین شده برای دسترسی زبانی	7
	گروه ترجمه DPSS	7
	تضمین کیفیت ترجمه و ترجمه همزمان	8
VI.	سیاست ها و آموزش خدمات دسترسی زبانی	8
	اسناد حیاتی	9
	آموزش خدمات دسترسی زبانی	10
	ترویج اطلاعات	11
VII.	فرایند شکایت در مورد دسترسی زبانی	11
VIII.	نظارت بر ادارات DPSS و ادارات طرف قرارداد آن که با عموم سروکار دارند	12
IX.	فرایند تعیین زبان های آستانه ای	12
X.	پیوندهای منابع	13

۱. رسالت ما

دپارتمان خدمات فراگیر اجتماعی (DPSS) زندگی افراد را از طریق تأمین ثبات اقتصادی، برابری و دربرگیری متحول می‌کند. ما با هم افراد و خانواده‌ها را به خدمات اجتماعی ارتباط می‌دهیم که این امر موجب ارتقای پایدار تحرک اقتصادی و رفاه می‌شود و دسترسی عادلانه به تمام برنامه‌ها، مزایا، خدمات و فعالیت‌هایمان را تضمین می‌کند.

۱.۱. مقدمه

طرح دسترسی زبانی (LAP) حاضر خطوط کلی تعهد DPSS به فراهم کردن دسترسی منصفانه، فراگیر و عادلانه به همه برنامه‌ها، مزایا، و خدماتش را به نمایش می‌گذارد. این شامل خدمات پشتیبانی زبانی برای افراد دارای مهارت محدود در انگلیسی (LEP) و یا کسانی است که ناشنوا، کم‌شنوا، ناشنوا-نابینا، نابینا، کم‌بینا یا دارای مشکلات ارتباطی دیگری‌اند که ارتباطات مؤثر همانند می‌طلبند. فراهم کردن دسترسی زبانی برای افراد دارای LEP برای تعهد DPSS به تقویت دسترسی زبانی، پیشبرد برابری، فراهم کردن پشتیبانی برای اجتماعات غیربهره‌مند، و مبارزه با تبعیض مبتنی بر ملیت اولیه، حیاتی است.

پس‌زمینه

DPSS به جمعیتی به‌شدت متنوع بالغ بر 4¹ میلیون نفر خدمات ارائه می‌کند. حدوداً 40% این جمعیت مشخص کرده‌اند که زبان گفتاری ترجیحی‌شان زبانی غیر از انگلیسی است. در فوریه 2003، دپارتمان DPSS بخش حقوق مدنی (CRS) را به‌عنوان اداره هماهنگی مرکزی (CCO) بنیان گذاشت تا عدم تبعیض در ارائه خدمات را همچنانکه توسط قوانین ایالتی و فدرال لازم‌الاجرا شناخته شده است، تضمین کند. CCO، همچنانکه توسط قانون الزامی شمرده شده است، فراهم کردن کمک‌های زبانی مناسب برای افراد با 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. جهت اطمینان از پاسخگویی و به‌موقع بودن، دپارتمان یک سامانه داخلی خودکار را اداره می‌کند که کلیه ترجمه‌ها را دنبال می‌کند.

زبان‌های آستانه‌ای DPSS به شرح زیر هستند:

- آرمنی
- کامبوجی
- چینی
- انگلیسی
- فارسی
- کره‌ای
- روسی
- اسپانیایی
- تاگالوگ
- ویتنامی

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

اعلام سیاست‌ها

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

III. اهداف و اختیارات

LAP به‌عنوان منبع مرکزی اطلاعات برای کارکنان DPSS، پیمانکاران، مشتریان، و عموم مردم عمل می‌کند. این LAP به‌منظور اطمینان از ارائه منصفانه، به‌موقع و باکیفیت خدمات پشتیبانی زبانی برای افراد دارای LEP در همه برنامه‌های DPSS، سیاست‌ها و فرایندهای تثبیت‌شده DPSS را دنبال می‌کند. این LAP بخش CRS را به‌عنوان CCO دپارتمان که متصدی هماهنگی و تضمین ارائه خدمات پشتیبانی زبانی به افراد دارای LEP است، می‌شناساند.

این LAP همچنین چارچوبی فراهم می‌کند برای اطمینان از اینکه کارکنان DPSS از الزامات و روش‌های دسترسی به و فراهم‌کردن خدمات دسترسی زبانی برای افراد دارای LEP در زبان ترجیحی‌شان، بدون هیچ هزینه و تأخیر در تمامی تعاملات و در تمامی نقاط تماس آگاهند. این خدمات باید صرف‌نظر از اندازه جمعیت زبانی، نوع ارتباطات، یا نسبت تعداد کاربران آن زبان در جمعیت کلی، ارائه شوند. این LAP دپارتمان DPSS به‌صورت عمومی و به تمام زبان‌های آستانه‌ای با کلیک کردن بر روی پیوند [Language Services](http://lacounty.gov/language-services) (lacounty.gov) در دسترس است.

LAP دپارتمان DPSS در هماهنگی با ابتکار تکرر، دربرگیری و ضدیت با نژادپرستی (ARDI) و اهداف راهبردی مندرج در گزارش ارائه‌شده در مورد تقویت دسترسی زبانی در خدمات شهرستان (17 اکتبر 2022)،³ پذیرفته‌شده توسط هیئت ناظران در 7 مارس 2023،⁴ توسط اداره امور مهاجران (OIA) شهرستان لس‌آنجلس و دپارتمان امور مصرف‌کنندگان و کسب‌وکارها (DCBA) است. این اهداف شامل موارد زیرند:

- 1. جمع‌آوری و استفاده از داده‌های مربوط به نیازهای زبانی به‌منظور دربرگیری و بهبود ارائه خدمات شهرستان:** داده‌های مربوط به نیازهای زبانی و درخواست‌های دسترسی به زبان ترجیحی به‌طور منظم گردآوری شود. از این داده‌ها به‌منظور بهبود خدمات مشتریان و تخصیص منابع برای همه دپارتمان‌های شهرستان که با عموم سروکار دارند، استفاده گردد.
- 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 به‌صورت 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.

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>

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

5. **برگزاری کارآموزی:** طراحی ارائه کارآموزی‌های مداوم برای کارکنان در مورد فراهم‌کردن 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 پروتکل‌های جدید:** ایجاد پروتکل‌هایی برای ارزیابی دوره‌ای پیمانکاران و شرکای راهبردی هر دپارتمان در حوزه خدمات زبانی برای همه دپارتمان‌هایی که با عموم سروکار دارند.

DPSS به‌منظور فراهم‌کردن خدمات پشتیبانی زبانی برای افراد دارای 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:

- 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.
- قانون حقوق مدنی کالیفرنیا، که همچنین به‌عنوان 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.
- بخش 21⁷ دستنامه دپارتمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) درخصوص عدم اعمال تبعیض در برنامه‌هایی که از کمک فدرال برخوردارند.
- 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.
- قوانین 10553 و 10554⁹ حکومت کالیفرنیا، قانون رفاه و مؤسسات.

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>

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

- 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 تأهل، 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.
- 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 فراهم کردن دسترسی معنادار برای متقاضیان و ذی‌نفعان دارای LEP بردارند.
- 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.

IV. 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.

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 LEP که زبان ترجیحی‌شان انگلیسی یا یکی از زبان‌های آستانه‌ای نیست قرار گرفته یا برای آنها پست می‌شود.

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))

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 LEP برای دریافت دسترسی به موقع و معنادار به برنامه‌ها و خدمات تأمین بودجه شده توسط حکومت فدرال و ایالتی.

شاخه زبان‌شناختی: شکل متفاوت یک زبان به کار گرفته شده 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) به عنوان 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 مهارت محدود در انگلیسی (LEP): به افرادی اشاره دارد که زبان ترجیحی‌شان غیرانگلیسی است، انگلیسی صحبت نمی‌کنند و/یا توانایی محدودی برای خواندن، نوشتن، صحبت کردن 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.

خدمات ترجمه و ترجمه همزمان در صورت درخواست (ODITS):

در تاریخ 1 آوریل 2024، توافق‌نامه محوری جدیدی توسط دپارتمان شهرستان لس‌آنجلس پذیرفته شد و دپارتمان خدمات داخلی (ISD) آن را اداره می‌کند. ODITS دسترسی به خدمات زبانی شهرستان را تسهیل می‌کند تا خدماتی همچون خدمات ترجمه همزمان تلفنی، خدمات ترجمه همزمان از راه دور ویدیویی، ترجمه اسناد، ترجمه همزمان ASL و سایر خدمات ترجمه همزمان مانند برقراری ارتباط لمسی را ارائه کند.

زبان ترجیحی: زبان گفتاری، اشاره، و/یا نوشتاری است که یک فرد ترجیح می‌دهد برای دسترسی معنادار به یک برنامه یا فعالیت مشخص کند. 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 شناخته شدن 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 بی‌طرف 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 متن اصلی مدرک 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.

خدمات رله مخابراتی (TRS):

خدمات رایگانی که به افراد ناشنوا، کم‌شنوا، نابینا-ناشنوا یا دارای ناتوانی‌های گفتاری این امکان را می‌دهد تا از طریق تلفن به‌گونه‌ای که معادل خدمات تلفنی است که افراد بدون این اختلالات استفاده می‌کنند به‌گونه‌ای ارتباط برقرار کنند که از لحاظ عملکردی معادل خدمات تلفنی مورد استفاده افراد بدون این ناتوانی‌ها باشد.

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 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 جایگذاری کارمندان دوزبانه دارای صلاحیت استفاده می‌شود. همه افراد شایسته دسترسی معنادار زبانی هستند. دیگر جنبه‌های دسترسی معنادار، مانند پیش‌بینی خدمات ترجمه گفتاری، اشاره، و دیداری، نباید به زبان‌های آستانه‌ای محدود شوند. در حال حاضر، DPSS زبان‌های ارمنی، 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 الکترونیکی 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.

۷. 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 دپارتمان، هماهنگی خدمات دسترسی زبانی دپارتمان و پایش و نظارت بر آنهاست. هماهنگ‌کننده دسترسی زبانی همچنین موظف به نظارت بر خدمات زبانی دپارتمان 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 و برنامه مهارتیابی و کارآموزی برای دستیابی به آمادگی برای فردا (START) شامل تقاضانامه، نامه‌های مربوط به اقدامات صورت‌گرفته، مواد مربوط به اطلاع‌رسانی را به همه زبان‌های آستانه‌ای دپارتمان ترجمه کند.

گروه مترجمان DPSS اعلان‌ها یا مواد مربوط به اطلاع‌رسانی‌های CDSS یا دپارتمان خدمات مراقبت سلامت کالیفرنیا (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.

تضمین کیفیت ترجمه و ترجمه همزمان

تضمین کیفیت مدارک ترجمه‌شده توسط گروه ترجمه، از طریق مرور دونفره، 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 ویدیویی از راه دور و از طریق تلفن که توسط پیمانکاران طرف قرارداد شهرستان به مشتریان DPSS ارائه می‌شود، به‌منظور تضمین کیفیت مورد نظارت قرار می‌گیرد. این کار با مرور گزارش‌های مربوط به اتفاقات ODITS که توسط کارکنان DPSS ثبت می‌شوند، صورت می‌گیرد. تمامی گزارش‌های تکمیل‌شده مربوط اتفاقات جهت بررسی با پیمانکاران، به ISD ارسال می‌شوند. کلیه گزارش‌های مربوط به اتفاقات توسط پیمانکاران مورد ارزیابی و بررسی قرار می‌گیرند و نتیجه به DPSS ارائه می‌شود.

کارکنان موظفند تا در گزارش‌های خود قید کنند که خدمات رایگان زبانی به زبان ترجیحی مشتریان پیشنهاد و در سامانه رفاهی خودکار در سراسر ایالت کالیفرنیا (CalSAWS) ارائه شده است. مستندسازی خدمات ترجمه همزمان نیز باید در تبعیت با دستورالعمل‌های شکلی مشخص‌شده در انتشارات اداری 5972 ذیل خدمات دسترسی زبانی صورت گیرد.

VI. سیاست‌ها و آموزش 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 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) و مدیریت پرونده‌ها، اطلاعات و سامانه II صدور پرداخت‌ها) ثبت شود. علاوه بر این، لازم است خدمات پشتیبانی زبانی، به همه افراد دارای 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
- اماکن طرف قرارداد DPSS
- دادرسی‌ها و فرجام‌خواهی‌ها
- بازدیدهای IHSS از خانه مشتریان
- خط امداد IHSS
- مصاحبه‌های کنترل کیفیت (QC)
- خطوط تجدید مزایا
- اماکنی، مانند نقاط پیوند، که مشترکاً توسط کارکنان DPSS و دپارتمان‌های دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند
- مصاحبه‌های مربوط به تحقیقات و جلوگیری از تقلب در امور رفاهی

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. مضافاً، دپارتمان همچنین به‌منظور ارائه خدمات پشتیبانی زبانی به مشتریان دارای 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، ترجمه همزمان ویدیویی از راه دور و خدمات ترجمه اسناد شرکت‌های طرف قرارداد استفاده می‌کند تا اطمینان حاصل شود که خدمات بدون تأخیر غیرضروری ارائه می‌شوند.

علاوه بر این، خدمات دسترسی زبانی زیر نیز به‌منظور 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 جامعه و مشارکت‌کنندگان به‌منظور شناسایی نیازهای زبانی در حال ظهور و مورد توجه واقع نشده، راهبردهای چندزبانه تقویت‌شده برای ارائه دسترسی‌های زبانی معنادار و توسعه تلاش‌ها به‌منظور 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 مطالب 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 رله مخابراتی (TRS) که شامل تله‌تایپ / تلفن متنی (TTY) و خدمات رله ویدئویی (VRS) است. همچنین خدمات رله به افرادی که از رایانه استفاده می‌کنند امکان می‌دهد تا با تماس‌گیرندگان ارتباط برقرار کنند. استفاده‌کنندگان از رایانه می‌توانند با تماس با شماره (800) 735-2929 به این خدمات دسترسی داشته باشند. تماس‌گیرندگان صوتی می‌توانند با شماره (800) 735-2922 یا 711 تماس بگیرند.

اسناد حیاتی

ترجمه اسناد حیاتی برای اطمینان از ارتباط مؤثر ضروری است. نمونه‌هایی از اسناد حیاتی شامل، اما نه محدود به: درخواست‌ها؛ گزارش‌دهی نیم‌سالانه (SAR 7) گزارش وضعیت صلاحیت؛ فرم‌های تجدید؛ فرم‌های شکایت یا اظهار موافقت؛ نامه‌های مربوط به حقوق و مسئولیت‌ها؛ نامه‌های اطلاع‌رسانی به افراد دارای LEP در مورد در دسترس بودن پشتیبانی رایگان زبانی؛ نامه‌هایی که نیاز به پاسخ مشتریان DPSS دارند؛ فرم‌هایی که لازم است مشتریان آنها را امضا کنند؛ سوابق مهم شخصی و هرگونه مدارکی که به حقوق قانونی افراد مربوط می‌شوند، است. ترجمه فرم‌ها و اسناد حیاتی توسط افراد 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 مزایای حیاتی نیستند. فهرستی از متداول‌ترین اسناد مورد نیاز برای

درخواست خدمات / برنامه‌های شهرستان را می‌توان با کلیک کردن بر روی پیوند [Most Commonly Requested Documents](#) در تارنمای DPSS یافت.

CDSS همه فرم‌ها و مدارک حیاتی برنامه‌های CalWORKs، کمک نقدی پناهندگان، CalFresh، CAPI و خدمات پشتیبانی در منزل (IHSS) را به همه زبان‌های آستانه‌ای CDSS، شامل زبان‌های آستانه‌ای DPSS، ارائه می‌کند. DHCS ترجمه فرم‌ها و مدارک حیاتی برنامه Medi-Cal را به همه زبان‌های آستانه‌ای DHCS، شامل زبان‌های آستانه‌ای DPSS، ارائه می‌کند. فرم‌ها و مدارک ترجمه‌شده حیاتی CDSS و DHCS توسط مترجم‌های انسانی ترجمه می‌شوند.

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 برای کلیه کارکنان هنگام استخدام، به‌صورت سالیانه و دوسالانه، توسط آکادمی DPSS ارائه می‌شوند، از این قرارند:

- آموزش مبتنی بر وب خدمات دسترسی زبانی.
- 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 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 به‌عنوان 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 LEP، به‌منظور 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).
- 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 درخصوص 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 دپارتمان و در پنجره‌های لابی‌های ارائه خدمات به‌منظور آگاهی عموم از خدمات دسترسی زبانی.

- ارائه فرم نامه چندزبانه خدمات زبانی GEN 1365 به صورت حضوری یا از طریق پست به افراد دارای LEP که زبان ترجیحی‌شان چیزی غیر از انگلیسی یا زبان‌های آستانه‌ای DPSS است، هنگامی که فرم‌ها، مدارک، و اطلاع‌رسانی‌ها به زبان‌های غیر آستانه‌ای DPSS در دسترس نیستند.
- ارائه نامه خدمات زبانی - دادرسی منصفانه GEN 1365A. این فرم، همراه با اظهارنامه وضعیت، هنگامی برای درخواست‌کننده فرستاده می‌شود که زمان جلسه دادرسی ایالتی، زبان ترجیحی‌اش انگلیسی نباشد.
- کارکنان پذیرش در لابی‌های ادارات DPSS ملزم هستند تا به منظور کمک به مشتریان برای شناساندن زبان ترجیحی گفتاری و نوشتاری‌شان از کارت‌های راهنمای شناسایی زبانی استفاده کنند.

ترویج اطلاعات

- 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.
- جهت پیشبرد و ترویج دسترس‌پذیری خدمات دسترسی زبانی بدون هیچ هزینه‌ای، دیپارتمان به طرق زیر عمل می‌کند:
- 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 غیر آستانه‌ای را به اطلاع مشتریان می‌رسانند.
- ارائه‌های انجام‌شده توسط تیم ارتباطات اجتماعی دیپارتمان.
- پست‌های رسانه‌های اجتماعی به زبان‌های انگلیسی و اسپانیایی به اشتراک گذاشته می‌شوند.
- همکاری با نهادهای مبتنی بر جامعه

DPSS متعهد به تعامل با جامعه از طریق واحد ارتباطات اجتماعی DPSS است. واحد ارتباطات اجتماعی با سازمان‌های مبتنی بر جامعه همکاری می‌کند تا از طریق رویکردی هماهنگ و دلسوزانه، به افراد و خانواده‌ها دسترسی پیدا کند، ارائه‌های اطلاعاتی برگزار کند و برنامه‌های اطلاع‌رسانی با سازمان‌های غیرانتفاعی هماهنگ کند.

VII. 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 به منظور 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 با کلیک کردن بر روی پیوند [ارسال شکایت در مورد تبعیض \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov) در تارنمای DPSS قابل دسترسی است. شکایات مربوط به حقوق مدنی را به صورت حضوری در تمامی ادارات DPSS که با عموم سروکار دارند از طریق ایمیل به نشانی DPSSCivilRights@dpss.lacounty.gov، فکس با شماره 692-2240 (562) یا با تلفن با شماره 908-8501 (562) می‌توان ثبت کرد. مشتریان حق

دارند هنگامی که احساس می‌کنند بر اساس مقوله‌های تحت حفاظت که شامل ملیت اولیه از جمله زبان است، توسط کارکنان دپارتمان و/ یا کارکنان قراردادی مورد تبعیض قرار گرفته‌اند، شکایتی درخصوص 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.

DPSS همچنین فرم شکایت در مورد تبعیض GEN 1179 (بازنگری‌شده در 05/18/2018) را به زبان‌های آستانه‌ای 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:

- ثبت 1 - ADA PUB - فرم شکایت آمریکایی‌های دارای معلولیت.
- اطلاع‌دادن به کارکنان عضو DPSS به‌صورت حضوری یا از طریق تلفن مبنی بر نیاز به ثبت شکایت.
- فرم شکایت در مورد تبعیض GEN 1179 به‌صورت آنلاین با کلیک کردن بر روی پیوند [ارسال شکایت در مورد تبعیض \(lacounty.gov\)](#) در دسترس است. همچنین این فرم را می‌توان به‌صورت حضوری در تمامی ادارات DPSS یا طرف قرارداد آن که با عموم سروکار دارند، به تمام زبان‌های آستانه‌ای CDSS که در بالا فهرست شده‌اند یافت.
- فرم شکایت در مورد رفتار تبعیض‌آمیز PA 607 در دسترس قرار دارد و می‌تواند از طریق ایمیل، پست، تلفن، یا به‌صورت حضوری به تمامی زبان‌های آستانه‌ای DPSS ثبت شود. فرم شکایت در مورد رفتار تبعیض‌آمیز PA 607 (بازنگری‌شده در 05/2023) به‌صورت آنلاین با کلیک کردن بر روی پیوند [ارسال شکایت در مورد تبعیض \(lacounty.gov\)](#) در دسترس است و به زبان‌های آستانه‌ای DPSS در تمامی لابی‌های ادارات DPSS که با عموم سروکار دارند موجود است.

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

بخش حقوق مدنی به‌صورت 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 دپارتمان را انجام می‌دهد.

همه قراردادهای دپارتمان شامل تمهیداتی هستند که پیمانکاران را ملزم می‌کنند به‌صورت 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.

IX. فرایند تعیین زبان آستانه‌ای

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

دپارتمان برای هر برنامه، بررسی‌های دسترسی 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 به‌صورت مداوم،

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

امتحان‌هایی را برای اعطای مجوز مهارت زبانی به کارکنان دوزبانه برگزار می‌کند و بر پذیرش تخصیص پاداش دوزبانگی بر اساس ادارات نظارت دارد.

X. پیوندهای منابع

- [سلسله گزارش‌های DPSS](#) : داده‌های مربوط به زبان‌های آستانه‌ای را ارائه می‌کند.
 - [خدمات زبانی](#): اطلاعات خدمات زبانی DPSS را ارائه می‌کند.
- اطلاعات تماس: چنانچه در مورد خدمات دسترسی زبانی، نظر یا نگرانی‌ای دارید، می‌توانید برای ما به نشانی DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov ایمیل بفرستید.