

Округ Лос-Анджелес
Управление социального обслуживания
населения
План по обеспечению доступа к языкам



ФЕВРАЛЬ 2025 Г.

Оглавление

I.	Наша миссия	2
II.	Введение	2
	История вопроса	2
	Положение о политике.....	3
III.	Цель и полномочия	3
IV.	Определение терминов	6
V.	Назначенный координатор по обеспечению доступа к языкам	8
	Отдел переводов DPSS.....	8
	Обеспечение качества письменного и устного перевода	9
VI.	Политика и процедуры службы по доступу к языкам.....	9
	Основные документы.....	11
	Тренинг по услугам обеспечения доступа к языкам	11
	Распространение информации	13
VII.	Процесс рассмотрения жалоб по поводу доступа к языкам	13
VIII.	Мониторинг отделений DPSS по работе с населением и контрактных отделений	14
IX.	Процесс определения порогового языка.....	14
X.	Ссылки на ресурсы	15

I. Наша миссия

Управление социального обслуживания населения (DPSS) преобразует жизни посредством экономической стабильности, равенства и инклюзивности. Вместе мы помогаем отдельным лицам и семьям получить социальные услуги, которые способствуют долгосрочному экономическому продвижению и благополучию, обеспечивая равный доступ ко всем нашим программам, льготам, услугам и мероприятиям.

II. Введение

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 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 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

DPSS предоставляет услуги весьма разнообразным слоям населения, насчитывающим более **4¹** млн. человек. Из них **40%** отмечают, что предпочтаемый ими разговорный язык не является английским. 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. Для обеспечения подотчетности и своевременности в Управлении функционирует автоматизированная внутренняя система отслеживания всех переводов.

Пороговые языки DPSS следующие:

- Армянский
- Камбоджийский
- Китайский
- Английский
- Фарси
- Корейский
- Русский
- Испанский
- Тагалог
- Вьетнамский

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

Положение о политике

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

III. Цель и полномочия

LAP служит центральным источником информации для персонала DPSS, контракторов, клиентов и общественности. Данный LAP делится установленными DPSS правилами и процедурами для обеспечения равноправных, своевременных и качественных услуг по предоставлению языковой помощи лицам с 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 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 LEP на предпочтаемом 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 находится в открытом доступе в Интернете на всех пороговых языках по следующей ссылке [Language Services \(lacounty.gov\)](#).

DPSS LAP согласуется с инициативой по антрасизму, 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 (17 октября 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 предпочтаемые языки и использование этих данных для улучшения обслуживания клиентов и распределения ресурсов для всех подразделений округа, работающих с населением.

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>

- 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. Повышение доступности и качества перевода документов:** Учредить протоколы по переводу информации и документов, признанных основными 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 контракторов 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 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:

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

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

⁶ UNRUCH Civil Rights Act of 1959.

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

- Руководство Управления социального обслуживания штата Калифорния (CDSS) Раздел 21⁷ «Недопустимость дискриминации в программах, финансируемых из федерального бюджета».
- 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 предпочтаемые языки.
- Кодекс правительства штата Калифорния 10553 и 10554⁹ Кодекс социального обеспечения и учреждений.
- 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, управляет или администрируется штатом или любым агентством штата, финансируется непосредственно штатом или получает финансовую помощь от штата.
- 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 LEP в соответствии и без ненадлежащего ущемления основной миссии агентства.
- 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.

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

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://Civil%20Rights%20-%20Limited%20English%20Proficient%20(LEP)%20-%20Office%20of%20Justice%20Programs%20(ojp.gov))

IV. 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 предпочтаемым 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: Жалоба на дискриминационное обращение по признаку защищенной категории, такой как, например, национальное происхождение, включая язык.

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

GEN 1365 Многоязычное уведомление о языковых услугах: Эта форма предоставляется лично или по почте лицам с LEP, предпочтаемым языком которых не является английский или пороговые языки DPSS, когда переведенные формы, документы и информационные материалы не доступны на непороговых языках DPSS.

GEN 1365A Уведомление о языковых услугах – справедливые слушания: Эта форма отправляется заявителю вместе с Заявлением о позиции после рассмотрения его заявления о проведении апелляционного слушания, когда его предпочтаемым языком не является английский.

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 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 предпочтаемый 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 предпочтаемый ими язык сапотеков или к'иче, а не на испанский.

Лица с ограниченным знанием английского языка (LEP): Речь идет о лицах, предлагающих не английский 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.

Услуги по устному переводу и переводу по запросу (ODITS): 1 апреля 2024 года Управлениями округа Лос-Анджелес было принято новое генеральное соглашение, которое находится под ведомством Департамента внутренних служб (ISD). ODITS обеспечивает доступ к поставщикам языковых услуг округа для предоставления таких услуг, как телефонный перевод, удаленный видеоперевод, перевод документов, перевод на американский язык жестов (ASL) и другие услуги перевода, такие как осязательная связь.

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 не английском 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.

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.

Телекоммуникационная релейная служба (TRS): бесплатная услуга, которая позволяет глухим, слабослышащим, слепоглухим или лицам с нарушениями речи общаться по телефону таким образом, который функционально эквивалентен телефонным услугам, используемым лицами без таких нарушений.

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 основных 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).

Основные документы: Бумажные или электронные письменные материалы, содержащие информацию, которая крайне важна и необходима лицам для получения и/или сохранения любой помощи, пособий и льгот, услуг, или требуется по закону.

V. 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 программ General Relief и «Навыки и обучение для подготовки к завтрашнему дню» (START), включая заявления на получение, уведомления о действиях и информационные материалы на всех пороговых языках Управления.

Отдел переводов DPSS не переводит уведомления или информационные материалы CDSS или Департамента здравоохранения штата Калифорния (DHCS).

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

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.

Услуги дистанционного перевода по телефону и видео, предоставляемые клиентам DPSS подрядчиками, работающими по контракту с округом, контролируются на предмет обеспечения качества путем проверки отчетов об инцидентах ODITS, представленных сотрудниками DPSS. Каждый заполненный отчет об инциденте направляется в ISD для обсуждения инцидента с подрядчиком. Отчеты об инцидентах оцениваются и расследуются подрядчиком, и заключение о разрешении проблемы предоставляется DPSS.

Сотрудники должны документально подтвердить, что клиентам были предложены и предоставлены бесплатные языковые услуги на предпочтаемом ими языке в Автоматизированной системе социального обеспечения штата Калифорния (CalSAWS). Документация об услугах устного перевода должна быть составлена в соответствии с процедурными рекомендациями, изложенными в административном издании 5972, Услуги языкового доступа.

VI. Политика и процедуры службы по доступу к языкам

В Управлении действуют правила и процедуры по обеспечению доступа к языкам, которые обеспечивают необходимые рекомендации для работников (включая сотрудников, работающих по контракту) по оказанию помощи лицам с низким уровнем владения иностранным языком - 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 и Системе управления делами, информации и расчета заработной платы II). Кроме того, услуги языковой помощи должны предлагаться лицам с 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
- Посещения на дому в рамках программы IHSS
- Линия помощи 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 переводчиков, удаленных видеопереводчиков и переводчиков документов, предоставляемых поставщиками, для оказания языковой помощи клиентам с LEP, которые указывают свой предпочтаемый устный/письменный язык в качестве порогового/непорогового языка DPSS при личном общении и общении 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 для выявления возникающих и неудовлетворенных языковых потребностей, совершенствования многоязычных стратегий для обеспечения полноценного доступа к языкам, а также разработки соответствующих информационно-просветительских мероприятий и материалов.
- Очные услуги переводчика на американский язык жестов, предоставляемые поставщиком, утвержденным округом.
- Услуги 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 на пороговые и непороговые языки предоставляется клиентам DPSS по запросу.
- Перевод документов на непороговые языки осуществляется по запросу поставщиком, утвержденным округом.

- Телекоммуникационные ретрансляционные службы (TRS) включают в себя телетайп/текстовые телефоны (TTY) и видеорелейную службу (VRS). Релейные услуги также позволяют людям, использующим компьютеры, общаться с позвонившими абонентами. Лица, пользующиеся компьютерами, могут получить доступ к этой услуге, позвонив по телефону (800) 735-2929. Лица, пользующиеся голосовыми звонками, могут позвонить по телефону (800) 735-2922 или 711.

Основные документы

Перевод основных документов необходим для обеспечения эффективной коммуникации. Примерами основных документов являются, помимо прочего: заявления на получение льгот и пособий; полугодовой отчет (SAR) 7 - отчет о статусе соответствия; формы продления; формы согласий и жалоб; уведомления о правах и обязанностях; уведомления для информирования лиц с ограниченным знанием английского языка о наличии бесплатной языковой помощи; уведомления, требующие ответа от клиентов DPSS; формы, требующие подписи клиента; важные личные документы; и любые документы, касающиеся законных прав человека. Перевод основных документов и форм осуществляется квалифицированными специалистами-переводчиками, а сами формы легко доступны в электронном формате или на бумажном носителе, по запросу, а также на сайте DPSS. К неосновным документам относятся документы, которые не являются критически важными для получения льгот или услуг. Список наиболее часто запрашиваемых документов, необходимых для подачи заявления на участие в программах/получение услуг округа, можно найти на сайте DPSS, перейдя по следующей ссылке [Наиболее часто запрашиваемые документы](#).

CDSS предоставляет основные документы и формы программ CalWORKs, Денежной помощи для беженцев, CalFresh, Денежной помощи для иммигрантов (CAPI) и Программы по оказанию услуг по уходу на дому (IHSS) на всех пороговых языках CDSS, включая пороговые языки DPSS. DHCS предоставляет переведенные основные документы и формы по программе Medi-Cal на все пороговые языки DHCS, включая пороговые языки DPSS. Переводы CDSS, DHCS, а также основных документов и форм осуществляются квалифицированными штатными переводчиками.

Тренинг по услугам обеспечения доступа к языкам

Сотрудники Управления и контрактных 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 обязательны для всех сотрудников и проводятся при приеме на работу ежегодно и раз в два года следующим образом:

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

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

Оказывать помощь лицам с LEP в определении предпочтаемого устного и письменного языка на всех этапах контакта при личном и/или телефонном общении без излишней задержки. Определение предпочтаемого 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, определенном ими в качестве предпочтаемого языка, но для более сложных взаимодействий может потребоваться переводчик.

- Собирать и подтверждать данные о предпочтаемом устном и письменном языке клиентов и документировать их в материалах дела.
- Общаться на ASL с глухими, слабослышащими, слепоглухими клиентами, для которых предпочтаемым языком является ASL. (Обратите внимание, что не все лица с нарушениями слуха знают или используют ASL).
- Выявлять языковые варианты при оказании помощи клиенту с LEP для обеспечения доступа/предоставления соответствующих услуг доступа к языкам (например, клиент сообщает, что он из Мексики, но не владеет в совершенстве испанским языком и сообщает, что предпочтаемый им язык - сапотеки).
- Информировать клиентов о возможных ошибках в общении при использовании собственного переводчика и о том, что округ не может гарантировать сохранение этим переводчиком конфиденциальности любой информации, полученной в процессе перевода.
- Предоставлять услуги, используя формы на предпочтаемом 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.
- Представлять форму GEN 1365 «Многоязычное уведомление о языковых услугах» (Multilingual Notice of Language Services) лично или по почте лицам с LEP, предпочтаемым языком которых не является английский или какой-либо из пороговых языков DPSS, когда переведенные формы, документы, информационные материалы не доступны на непороговых языках DPSS.
- Представлять форму GEN 1365A «Уведомление о языковых услугах – справедливые слушания» (Notice of Language Services – Fair Hearings). Эта форма направляется заявителю вместе с Заявлением о позиции, если предпочтительным языком для апелляционных слушаний не является английский.
- Работники приемной в вестибюлях отделений DPSS обязаны использовать карту сопровождения для идентификации языка (Language Identification Guide Card), чтобы помочь клиенту определить предпочтаемый им разговорный и письменный языки.

Распространение информации

Управление обязано и стремится к тому, чтобы обеспечить осведомленность своих клиентов об их гражданских правах и различных программах социального обслуживания, доступных для них.

Управление распространяет и продвигает информацию о наличии бесплатных услуг доступа к языкам следующими способами:

- Видео на сайте DPSS с субтитрами на пороговых языках DPSS.
- Электронные доски объявлений во всех общественных отделениях, работающих с населением, информируют о возможности получения услуг 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 населением.
- Публикации/посты в социальных сетях на английском и испанском языках.
- Сотрудничество с общественными организациями.

DPSS стремится к взаимодействию с населением через Отдел DPSS по взаимодействию с населением. Отдел по взаимодействию с населением сотрудничает с общественными организациями, чтобы охватить отдельных лиц и семьи, используя скоординированный и заботливый подход, проводя презентации и координируя работу с некоммерческими организациями.

VII. 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. Этот процесс предусматривает также доступные варианты использования ресурсов, если жалоба не была удовлетворена Управлением. Процесс подачи жалобы доступен на сайте DPSS по следующей ссылке [Подача жалобы на дискриминацию \(lacity.gov\)](#). Кроме того, жалобы, связанные с нарушением гражданских прав, можно подать лично во всех отделениях DPSS, по электронной почте по адресу DPSSCivilRights@dpss.lacity.gov, по факсу (562) 692-2240, или по телефону (562) 908-8501. Клиенты имеют право подать жалобу на нарушение гражданских прав, если они считают, что подверглись дискриминации со стороны сотрудников Управления и/или персонала контрактных подразделений по признаку защищенных категорий, включая национальное происхождение и язык.

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

DPSS также 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:

- Подав ADA PUB - 1 Форма жалобы американцев, имеющих инвалидность.
- Сообщив любому сотруднику DPSS лично или по телефону о необходимости подачи жалобы.
- Форма GEN 1179 «Жалоба на дискриминацию» доступна онлайн по следующей ссылке [Подача жалобы на дискриминацию \(lacounty.gov\)](#), а также может быть подана лично в любом отделении DPSS или в офисе, работающем с населением по контракту, на всех пороговых языках CDSS, как указано выше.
- Форма PA 607 «Жалоба на дискриминационное обращение» 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 на пороговых языках DPSS онлайн по следующей ссылке [Подача жалобы на дискриминацию \(lacounty.gov\)](#) и в любом вестибюле отделения DPSS или офиса контрактора, работающего с населением.

VIII. Мониторинг отделений DPSS 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 LEP. Кроме того, CDSS проводит проверки соблюдения гражданских прав в Управлении.

Все ведомственные контракты содержат положения, требующие от контракторов 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.

IX. Процесс определения порогового языка

При определении пороговых языков Управления, DPSS руководствуется стандартами CDSS Раздела 21. В частности, к пороговым языкам Управления относятся те языки, которые составляют 5%¹³ 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.

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

Управление проводит анализ доступа к языкам по каждой программе, чтобы обеспечить надлежащее распределение билингвистических бонусов для двуязычного персонала в целях соблюдения государственных стандартов. Кроме того, BHR на постоянной основе проводит экзамены на знание языка для двуязычных сотрудников и контролирует утверждение распределения бонусов для двуязычных сотрудников по отделам.

X. Ссылки на ресурсы

- [Наглядные отчеты DPSS « At-A-Glance Reports»](#): Предоставляет данные о пороговых языках.
- [Языковые услуги](#): Предоставляет информацию о языковых услугах DPSS.

Контактная информация: Если у вас есть отзывы или замечания по поводу языковых услуг, пожалуйста, напишите нам Имейл по адресу DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov.