

Լոս Անջելեսի մարզ
Հասարակական սոցիալական
ծառայությունների վարչություն
Լեզուների հասանելիության ծրագիր



ՓԵՏՐՎԱՐ 2025

Բովանդակություն

I.	Մեր առաքելությունը.....	2
II.	Ներածություն	2
	Նախապատմություն	2
	Քաղաքականության հայտարարություն	3
III.	Նպատակը և լիազորությունները	3
IV.	Տերմինների սահմանում	6
V.	Լեզվական հասանելիության նշանակված մասնագետ.....	8
	DPSS-ի թարգմանչական բաժին	8
	Գրավոր և բանավոր թարգմանության որակի ապահովում.....	9
VI.	Լեզվական ծառայությունների հասանելիության քաղաքականություն և ընթացակարգեր	9
	Կարևոր փաստաթղթեր	11
	Language Access Services Training	11
	Տեղեկատվության տարածում	13
VII.	Լեզվի հասանելիության բողոքարկման գործընթաց	13
VIII.	Հանրային DPSS-ի և պայմանագրային գրասենյակների դիտարկում...	14
IX.	Շեմային լեզվի որոշման գործընթաց	14
X.	Ռեսուրսների հղումներ.....	15

I. Մեր առաքելությունը

Հանրային սոցիալական ծառայությունների վարչությունը (DPSS) փոխում է կյանքը տնտեսական կայունության, հավասարության և ներառման միջոցով: Միասին մենք անհատներին և ընտանիքներին կապում ենք սոցիալական ծառայությունների հետ, որոնք խթանում են երկարաժամկետ տնտեսական շարժունակությունը և բարեկեցությունը՝ ապահովելով հավասար հասանելիություն մեր բոլոր ծրագրերին, նպաստներին, ծառայություններին և գործունեությանը:

II. Ներածություն

Այս Լեզվական հասանելիության ծրագիրը (Language Access Plan-LAP) նկարագրում է DPSS-ի հանձնառությունը՝ իր բոլոր ծրագրերին, նպաստներին և ծառայություններին հավասար, ներառական և արդար հասանելիություն ապահովելու համար: Սա ներառում է լեզվական աջակցության ծառայություններ այն անձանց համար, ովքեր տիրապետում են սահմանափակ անգլերենին (Limited English Proficiency-LEP), կամ ովքեր խուլ են, դժվար լսող, խուլ-կույր են կամ ունեն հաղորդակցման այլ խնդիրներ, որոնք պահանջում են նույնքան արդյունավետ հաղորդակցություն: LEP ունեցող մարդկանց համար լեզվական հասանելիության ապահովումը կենսական նշանակություն ունի DPSS-ի համար՝ լեզվական հասանելիության ամրապնդման, հավասարության խթանման, անապահով համայնքներին աջակցելու և ազգային ծագման հիման վրա խտրականության դեմ պայքարի տեսանկյունից:

Նախապատմություն

DPSS-ը ծառայություններ է մատուցում ավելի քան **4¹** միլիոն անձանց խիստ բազմազան բնակչությանը: Այս բնակչության մոտ **40%-ը** նախընտրում է խոսել ոչ անգլերեն լեզվով: 2003 թվականի փետրվարին DPSS-ը ստեղծեց Քաղաքացիական իրավունքների բաժինը (Civil Rights Section-CRS) որպես Կենտրոնական համակարգող գրասենյակ (Central Coordinating Office-CCO)՝ ապահովելու ծառայությունների մատուցման մեջ խտրականության բացակայությունը դաշնային և նահանգային օրենքներով սահմանված կարգով: CCO-ն ապահովում է, որ համապատասխան լեզվական օգնություն տրամադրվի LEP ունեցող անձանց՝ օրենսդրական պահանջներին համապատասխան: DPSS-ը հիմնել է Թարգմանությունների բաժին, որպեսզի օգնի վարչությանը թարգմանել ձևաթղթերը, ծանուցումները և այլ փաստաթղթեր, DPSS շեմի բոլոր լեզուներով և ապահովել ճշգրտությունը, հաշվի առնելով լեզվական առանձնահատկությունները և կատարման ժամանակը: Վարչությունում գործում է նաև ավտոմատացված ներքին համակարգ՝ փաստաթղթերի թարգմանության հարցումների ժամանակին կատարմանը հետևելու համար:

DPSS-ի շեմային լեզուները հետևյալն են.

- | | |
|--------------|---------------|
| • հայերեն | • կորեերեն |
| • կամբոջերեն | • ռուսերեն |
| • չինարեն | • իսպաներեն |
| • անգլերեն | • տազալերեն |
| • պարսկերեն | • վիետնամերեն |

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

Քաղաքականության հայտարարություն

Վարչության քաղաքականությունն է անվճար և առանց անհարկի ուշացումների տրամադրել լեզվական աջակցության ծառայություններ LEP կամ այլ հաղորդակցման դժվարություններ ունեցող անձանց, ովքեր պահանջում են հավասարապես արդյունավետ հաղորդակցություն՝ ապահովելու համար հավասար հասանելիություն իր բոլոր ծրագրերին, նպաստներին, ծառայություններին և գործունեությանը: DPSS-ը պարտավոր է LEP ունեցող անհատներին տրամադրել անգլերեն լեզվով մատուցվող ծառայություններից օգտվելու կամ մուտք ունենալու հավասար հնարավորություն:²

III. Նպատակը և լիազորությունները

LAP-ը ծառայում է որպես տեղեկատվության կենտրոնական աղբյուր DPSS-ի անձնակազմի, կապալառուների, հաճախորդների և հանրության համար: Այս LAP-ը կիսում է DPSS-ի հաստատված քաղաքականությունները և ընթացակարգերը՝ ապահովելու համար արդարացի, ժամանակին և որակյալ լեզվական աջակցության ծառայություններ LEP ունեցող անձանց համար DPSS-ի բոլոր ծրագրերում: Այս LAP-ը CRS-ը սահմանում է որպես վարչության CCO-ն, որի խնդիրն է համակարգել և ապահովել LEP ունեցող անձանց լեզվական աջակցության ծառայությունների մատուցումը:

Այս LAP-ը նաև ապահովում է շրջանակ, որպեսզի DPSS-ի անձնակազմը տեղյակ լինի LEP ունեցող անձանց իրենց նախընտրած լեզվով անվճար և առանց հապաղման, ցանկացած փոխադրեցության և ցանկացած պահի լեզվական հասանելիության ծառայություններ մուտք գործելու և տրամադրելու պահանջների և մեթոդների մասին: Սա պետք է ապահովվի անկախ լեզվական բնակչության թվից, հաղորդակցության տեսակից կամ ընդհանուր բնակչության մեջ լեզու օգտագործողների համամասնությունից: DPSS-ի LAP-ը առցանց հասանելի է բոլոր շեմային լեզուներով հետևյալ հղումով՝ [Language Services \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/language-services):

DPSS-ի LAP ծրագիրը համահունչ է Հակառասիզմի, բազմազանության և ներառման (Anti-Racism, Diversity and Inclusion-ARDI) նախաձեռնությանը և ռազմավարական նպատակներին, որոնք ներկայացված են **Մարզի ծառայություններում լեզուների հասանելիության ամրապնդման վերաբերյալ զեկույցում (հոկտեմբերի 17, 2022)**,³ որը ընդունվել է Վերստուգողների խորհրդի կողմից 2023 թվականի մարտի 7-ին,⁴ Լոս Անջելեսի մարզի Ներգաղթյալների գործերի գրասենյակի (Office of Immigrant Affairs-OIA) և Սպառողների և բիզնեսի հարցերի վարչության (Department of Consumer and Business Affairs-DCBA) կողմից: Այս նպատակները ներառում են.

- 1. Հավաքել և օգտագործել լեզվական կարիքների տվյալները, բարելավելու համար մարզի ծառայությունների մատուցումը և ներառականությունը.** Պարբերաբար հավաքել տվյալներ լեզվական կարիքների և նախընտրելի լեզուների հարցումների վերաբերյալ, և օգտագործել տվյալները՝ բարելավելու հաճախորդների սպասարկումը և ռեսուրսների բաշխումը բոլոր մարզային բաժանմունքների համար, որոնք ծառայում են հանրությանը:

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/178489.pdf>

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

2. **Բարձրացնել բանավոր և գրավոր թարգմանչական ծառայությունների հասանելիությունն ու որակը.** Մշակել որակյալ սպասարկման արձանագրություններ խոսակցական և ժեստերի լեզուներով, որոնք հստակորեն հաղորդվում են հանրությանը, հանրությանը սպասարկող բոլոր մարզային բաժանմունքների համար, որոնք ծառայում են հանրությանը:
3. **Բարձրացնել փաստաթղթերի թարգմանության մատչելիությունը և որակը** Մշակել հանրային կապերի բոլոր բաժինների համար կարևոր նշանակություն ունեցող տեղեկությունների և փաստաթղթերի թարգմանության վերաբերյալ արձանագրությունները:
4. **Մշակել գերատեսչական լեզուների հասանելիության ծրագրեր.** Պարբերաբար վերանայել լեզուների հասանելիության ռազմավարությունները բոլոր մարզային բաժանմունքների համար, որոնք ծառայում են հանրությանը:
5. **Անցկացնել ուսուցում.** Պլանավորել անձնակազմի շարունակական վերապատրաստում լեզվի մատչելիության և մշակութային զգայունության վերաբերյալ բոլոր մարզային բաժանմունքների համար, որոնք ծառայում են հանրությանը:
6. **Արդյունավետ արձագանքել լեզվի հասանելիության հետ կապված բողոքներին.** Մշակել արձանագրություններ լեզուների հասանելիության հետ կապված բողոքների հավաքագրման և արդյունավետ արձագանքման համար բոլոր մարզային բաժանմունքների համար, որոնք ծառայում են հանրությանը:
7. **Լեզվի հասանելիության ապահովման համար աուֆտրահինգի ծառայությունների որակի ապահովում.** Մշակել արձանագրություններ լեզվական ծառայություններ մատուցողների կանոնավոր գնահատման և ռազմավարական համագործակցության համար բոլոր մարզային բաժանմունքների համար, որոնք ծառայում են հանրությանը:

DPSS-ը մշակել է գրավոր քաղաքականություն և ընթացակարգեր LEP ունեցող անհատներին լեզվական աջակցության ծառայությունների մատուցման համար: Այս քաղաքականությունները, արձանագրությունները և ընթացակարգերը համապատասխանում են կիրառելի դաշնային, նահանգային և տեղական ուղեցույցներին և կանոնակարգերին, որոնք կարգավորում են լեզվական աջակցության պահանջները:

DPSS-ի Լեզվի հասանելիության ծառայության պահանջները հիմնված են հետևյալ դաշնային և նահանգային ուղեցույցների վրա.

- 1990⁵ թվականի Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենքի II-րդ վերնագիրը (Americans with Disabilities Act Title II-ADA) արգելում է խտրականությունը հաշմանդամության հիման վրա պետական և տեղական և տեղական ինքնակառավարման մարմինների կողմից տրամադրվող ծրագրերում և գործողություններում:
- Կալիֆոռնիայի Քաղաքացիական իրավունքների ակտը, որը նաև հայտնի է որպես 1959⁶, թվականի Ունոու ակտ, արգելում է խտրականությունը պետական միջոցներ ստացող գործակալությունների կողմից և պահանջում է նրանցից տրամադրել նպաստների հավասար հասանելիություն՝ առանց հաշվի առնելու շահառուի ռասան, գույնը, ազգային ծագումը, ներառյալ լեզուն կամ էթնիկ պատկանելությունը կամ այլ դասակարգումները:

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

- Կալիֆոռնիայի Սոցիալական ծառայությունների վարչության (California Department of Social Services-CDSS) ձեռնարկ բաժին 21⁷՝ Խտրականության բացառումը դաշնային աջակցության ծրագրերում:
- Կալիֆոռնիայի Դայմալի-Ալատորե երկլեզու ծառայությունների օրենքը (1973)⁸ սահմանում է լեզվի հասանելիության նվազագույն պահանջներ՝ պահանջելով պետական գործակալություններից ունենալ որոշակի թվով որակավորված երկլեզու անձնակազմ և թարգմանել փաստաթղթերը նախընտրելի լեզուներով:
- Կալիֆոռնիայի Կառավարության կողմից 10553 և 10554⁹ Բարեկեցության և հաստատությունների օրենսգիրք:
- Կալիֆոռնիայի կառավարության 11135¹⁰-ը հողվածն արգելում է խտրականությունը՝ սեռի, ռասայի, գույնի, կրոնի, ծագման, ազգային պատկանելության, էթնիկ խմբի, տարիքի, մտավոր ունակությունների, հաշմանդամության, բժշկական վիճակի, գենետիկական տեղեկատվության, ամուսնական կարգավիճակի կամ սեռական կողմնորոշման հիման վրա, ապօրինի կերպով զրկվել լիարժեք և հավասար հասանելիությունից կամ ապօրինի խտրականության ենթարկվել ցանկացած ծրագրի կամ գործունեության շրջանակներում, որն իրականացվում է, շահագործվում կամ կառավարվում է պետության կամ որևէ պետական գործակալության կողմից, ուղղակիորեն ֆինանսավորվում է պետության կողմից կամ ստանում է պետության կողմից ցանկացած ֆինանսական օգնություն:
- 13166¹¹-ի գործադիր հրամանը պահանջում է դաշնային գործակալություններից ապահովել, որ դաշնային ֆինանսական օգնություն ստացողները ողջամիտ քայլեր ձեռնարկեն LEP դիմողներին և շահառուներին բովանդակալից հասանելիություն ապահովելու համար՝ համաձայն գործակալության հիմնական առաքելության և առանց ավելորդ բեռի:
- 1964¹² թվականի Քաղաքացիական իրավունքների մասին ակտի VI վերնագիրն արգելում է խտրականությունը ռասայի, մաշկի գույնի կամ ազգային ծագման հիման վրա ցանկացած ծրագրում կամ գործունեության մեջ, որը ստանում է դաշնային միջոցներ կամ այլ դաշնային ֆինանսական օգնություն:

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

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=G.OV

¹¹ “Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency,” National Archives – Federal Register (August 16, 2020), www.federalregister.gov/documents/2020/08/16/20938/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://www.civilrights.gov/limited-english-proficient-lep/)

IV. Տերմինների սահմանում

Ամերիկյան ժեստերի լեզվի հեռավար տեսահոլովակային թարգմանություն (American Sign Language Video Remote Interpreting-ASL-VRI). Մատակարարի կիրառման ծառայություն, որն օգտագործվում է DPSS-ի աշխատակիցների կողմից՝ լսողության խանգարում ունեցող կամ խուլ հաճախորդների հետ հաղորդակցվելու և ASL-ը որպես իրենց նախընտրած խոսակցական լեզու ճանաչելու համար:

Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների մասին օրենք (ADA) Վերնագիր II (Արդյունավետ հաղորդակցություն). Անդրադառնում է ADA-ի II-րդ վերնագրի պահանջներին, որոնք պահանջում են նահանգային և տեղական ինքնակառավարման մարմիններից արդյունավետ համագործակցել հաղորդակցման խանգարումներ ունեցող մարդկանց հետ:

Հակառասիզմ, բազմազանություն և ներառում (Anti-Racism, Diversity and Inclusion-ARDI). Վերաբերում է DPSS-ի հանձնառությանը՝ ստեղծելու և խթանելու հակառասիստական, բազմամշակութային միջավայր, որտեղ մեր հաճախորդներն ու աշխատակիցները կարող են առաջադիմել:

Քաղաքացիական իրավունքների բողոք. Բողոք խտրական վերաբերմունքի մասին, որը հիմնված է պաշտպանված կատեգորիայի վրա, ինչպիսին է ազգային ծագումը, ներառյալ լեզուն:

Քաղաքացիական իրավունքների թեժ գիծ. Հատուկ հեռախոսային գիծ Քաղաքացիական իրավունքների համապատասխանության բաժանմունքում, որը նախատեսված է DPSS-ի հաճախորդներից քաղաքացիական իրավունքների վերաբերյալ բողոքներ ստանալու համար, որոնք կապված են քաղաքացիական իրավունքների պաշտպանված կատեգորիաների հետ, որոնցից մեկը ազգային ծագումն է, ներառյալ լեզուն:

GEN 1365 Բազմալեզու ծառայությունների ծանուցում. Այս ձևը տրամադրվում կամ ուղարկվում է փոստով LEP ունեցող անհատներին, որոնց նախընտրած լեզուն անգլերենը կամ DPSS շեմային լեզուներից մեկը չէ, երբ թարգմանված ձևերը, փաստաթղթերը կամ տեղեկատվական նյութերը հասանելի չեն DPSS-ի ոչ շեմային լեզուներով:

GEN 1365A Ծանուցում լեզվական ծառայությունների մասին-Արդար լսումներ. Այս ձևաթուղթն ուղարկվում է բողոքարկողին Դիրքորոշման հայտարարության հետ մեկտեղ, երբ բողոքարկման լսումից հետո նրանց նախընտրելի լեզուն անգլերենը չէ:

Թարգմանություն (բանավոր). Հաղորդագրության փոխանցում մի լեզվից մյուսը խոսակցական կամ ժեստերի լեզվով և ճշգրիտ արտահայտում մշակութային համապատասխան ձևով՝ առանց հաղորդագրության բովանդակությունը, գրանցումը կամ հնչերանգը ավելացնելու, ջնջելու կամ փոխելու (օրինակ՝ բանավոր թարգմանություն DPSS-ի հաճախորդների հետ ցանկացած շփման ժամանակ, ներառյալ հարցազրույցները):

Լեզուների հասանելիություն. LEP ունեցող անհատների իրավունքները դաշնային և պետական ֆինանսավորվող ծրագրերին և ծառայություններին բովանդակալից և ժամանակին հասանելիություն ստանալու համար:

Լեզվաբանական տարբերակ. Լեզվի առանձնահատուկ ձևը, որն օգտագործվում է որոշակի տարածաշրջանային կամ սոցիալական խմբի անդամների կամ նրանց նախնիների կողմից: Լեզվական տարբերակը կամ փոփոխությունը հաճախ նախընտրելի են իրենց հումանիշից, բարբառից, քանի որ իսպաներեն *dialecto* տերմինը օգտագործվում է որպես ռասիստական անարգանք, որը թիրախավորում է լատինական ամերիկայի բնիկ լեզուներով խոսող մարդկանց: Օրինակ, եթե հաճախորդը նշում է, որ իր նախընտրած լեզուն բնիկ լեզու է, ինչպիսին է Zapotec-ը կամ K'iche'-ը, բայց նա նաև խոսում է իսպաներեն, ապա հարձախորդին պետք է թարգմանչական ծառայություններ առաջարկվեն իր նախընտրած Zapotec կամ K'iche' լեզվով, այլ ոչ թե իսպաներենով:

Սահմանափակ անգլերենի իմացություն (Limited English Proficient-LEP). Խոսքը վերաբերում է այն անհատներին, որոնց նախընտրած լեզուն անգլերենը չէ, չեն խոսում անգլերեն և/կամ ունեն անգլերեն կարողալու, գրելու, խոսելու կամ հասկանալու սահմանափակ կարողություն, և բանավոր կամ գրավոր թարգմանչական ծառայությունները պետք է օգտագործվեն ծրագրի տեղեկատվությունը և պահանջները արդյունավետ կերպով փոխանցելու համար:

Ըստ պահանջի գրավոր և բանավոր թարգմանության ծառայություններ (ODITS). Լոս Անջելեսի մարզի վարչությունները 2024 թվականի ապրիլի 1-ին ընդունեցին նոր հիմնական համաձայնագիր, որը կառավարվում է Ներքին ծառայությունների վարչության (ISD) կողմից: ODITS-ը հեշտացնում է ծառայություններ մատուցելու կապը մարզի լեզվական ծառայություններ մատուցող մատակարարների հետ, ինչպիսիք են՝ հեռախոսային, տեսազանգով թարգմանչական ծառայությունները, փաստաթղթերի թարգմանությունը, ամերիկյան ժեստերի լեզվի (ASL) և այլ թարգմանչական ծառայություններ, ինչպիսին է օրինակ տակտիլ (շոշոռափելի) հաղորդակցությունը:

Նախընտրելի լեզու. Խոսակցական, ստորագրված և/կամ գրավոր լեզուն, որը անհատը նշում է, որ նախընտրում է օգտագործել ծրագրին կամ գործունեությանը բովանդակալից հասանելիություն ունենալու համար: Անձի նախընտրած լեզվի որոշումը պետք է կատարի հենց ինքը անհատը, այլ ոչ թե DPSS-ի աշխատակիցը:

Որակավորված երկլեզու աշխատակից կամ անձնակազմ. DPSS-ի աշխատակից, ով բացի դասակարգման համար անհրաժեշտ որակավորում ունենալուց, DPSS-ի Մարդկային ռեսուրսների գրասենյակի (BHR) կողմից ստեղծված և հաստատված քննության միջոցով հավաստագրված է, որ նա տիրապետում է բանավոր և/կամ գրավոր հաղորդակցությանը սպասարկվող անձի անգլերենից բացի այլ լեզվով:

Որակավորված բանավոր թարգմանիչ. Անձ, ով ունի բանավոր կամ ժեստային լեզվի հմտություններ Քարձր մակարդակ իր աշխատանքային լեզվով, ով հարգում է թարգմանչի էթիկայի և գաղտնիության կանոնները և կարողանում է արդյունավետ, ճշգրիտ և անկողմնակալ կերպով կատարել ինչպես ընկալունակ, այնպես էլ արտահայտիչ թարգմանություն՝ օգտագործելով անհրաժեշտ մասնագիտացված բառապաշար: Այս անձը չեզոք երրորդ կողմ է, որի որակավորումը որոշվել է պաշտոնական հավաստագրման մարմնի կողմից:

Որակավորված թարգմանիչ. Անձ, ով ունի իր աշխատանքային լեզվի գրավոր իմացության Քարձր մակարդակ, մասնագիտական պրակտիկայի իմացություն և հետևում է թարգմանչի էթիկայի կանոններին և ճանաչված է պաշտոնական հավաստագրող մարմնի կողմից որպես որակավորված թարգմանիչ:

Տեսողական թարգմանություն. Վերաբերում է մեկ այլ լեզվով տեքստի Քարձրաձայն կարդալուն (այսինքն՝ փաստաթղթի բանավոր թարգմանություն) առանց իմաստը փոխելու՝ հիմնված բնօրինակ տեքստային փաստաթղթի տեսողական վերանայման վրա:

Ժեստերի լեզու. Մատների և ձեռքերի օգտագործումն է՝ խուլ կամ դժվար լսող անձանց հետ շփվելու համար:

Հեռահաղորդակցման ուղի ծառայություն (TRS). Անվճար ծառայություն, որը թույլ է տալիս խուլ, լսողության խնդիրներ ունեցող, խուլ-կույր կամ խոսքի դժվարություն ունեցող անձանց հաղորդակցվել հեռախոսով այնպես, որ այն գործառնություններով համարժեք լինի այն հեռախոսային ծառայություններին, որոնք օգտագործվում են առանց այդպիսի սահմանափակումներ ունեցող անձանց կողմից:

Շեմային լեզու. Վերաբերում է այն լեզուներին, որոնք DPSS BHR-ի կողմից ճանաչվել են որպես ցանկացած ծրագրի կամ վայրում սպասարկվող գործերի ընդհանուր թվի 5%-ը կամ ավելին: BHR- և օգտագործում է CDSS բաժին 21-ի ստանդարտը DPSS-ի շեմային լեզուների որոշման և նույնականացման համար: Շեմային լեզուների նույնականացումը հիմնականում օգտագործվում է նույնականացման համար: Շեմային լեզուների նույնականացումը հիմնականում օգտագործվում է պրոակտիվ լեզվական ծառայությունների պլանավորման համար, ինչպիսիք են կենսական կարևոր փաստաթղթերի թարգմանությունը և որակյալ երկլեզու աշխատողների վարձումն ու տեղավորումը: Բոլոր մարդիկ ունեն լեզվի ամբողջական հասանելիության իրավունք: Իմաստալից հասանելիության այլ ասպեկտները, ինչպիսիք են բանավոր, տեսողական և ժեստերի լեզվով թարգմանության ծառայությունների տրամադրումը, չպետք է սահմանափակվեն շեմային լեզուներով: Ներկայումս DPSS-ը, որպես DPSS-ի շեմային լեզուներ է սահմանում՝ հայերենը, կամբոջերենը, չինարենը, անգլերենը, պարսկերենը, կորեերենը, ռուսերենը, իսպաներենը, տագալոգը և վիետնամերենը:

Թարգմանություն. Գրավոր լեզվի օգտագործում՝ տեքստը մեկ լեզվից մյուսը փոխանցելու համար՝ պահպանելով հաղորդագրության իմաստը, գրանցումը և հնչերանգը: (օրինակ՝ փաստաթղթերի թարգմանություն):

Կարևոր փաստաթղթեր. Թղթային կամ էլեկտրոնային գրավոր նյութեր, որոնք պարունակում են տեղեկատվություն, որը կարևոր և անհրաժեշտ է անձի համար ցանկացած օգնություն, նպաստ, ծառայություն, վերապատրաստում, գործունեություն կամ օրենքով պահանջվող որևէ օգնություն ստանալու և/կամ պահպանելու համար:

V. Լեզվական հասանելիության նշանակված մասնագետ

2023 թվականի հունվարին Քաղաքացիական իրավունքների բաժինը DPSS LAP-ն զարգացնելու համար նշանակել է լեզվական հասանելիության մասնագետ: Լեզվական հասանելիության մասնագետի պարտականությունները ներառում են գերատեսչական լեզուների հասանելիության ռազմավարությունների պարբերական վերանայում, համակարգում, դիտարկում և լեզուների հասանելիության գերատեսչական ծառայությունների վերահսկում: Լեզվական հասանելիության մասնագետի նաև պատասխանատու է բաժնի լեզվական ծառայությունների վերահսկման համար, որը ներառում է թարգմանչական բաժինը:

DPSS-ի թարգմանչական բաժին

DPSS-ի թարգմանչական բաժինը բաղկացած է 18 թարգմանիչներից: Յուրաքանչյուր թարգմանիչ հավաստագրված է ինչպես գրավոր, այնպես էլ բանավոր թարգմանության մեջ՝ իրենց սահմանված շեմային լեզվով: Թարգմանիչները նշանակված են յուրաքանչյուր DPSS շեմային լեզվի համար: Բաժինը պատասխանատու է թարգմանելու Ընդհանուր Օժանդակության (General Relief) և Հստություններ և վերապատրաստում վաղվա օրվան պատրաստ լինելու համար (START) ծրագրերի բոլոր ձևերը, ներառյալ դիմումները, գործողությունների ծանուցումները և տեղեկատվական նյութերը՝ բաժնի բոլոր շեմային լեզուներով:

DPSS-ի թարգմանչական բաժինը չի թարգմանում CDSS-ի կամ Կալիֆոռնիայի Առողջապահության ծառայությունների (DHCS) ծանուցումները կամ տեղեկատվական նյութերը:

Բացի այդ, թարգմանչական բաժնի թարգմանիչները վկայագրված են որպես լեզվի իմացության քննողներ և համագործակցում են BHR-ի հետ՝ աջակցելու լեզվական գնահատումների անցկացմանը՝ DPSS երկլեզու անձնակազմին DPSS շեմային լեզուներով հավաստագրելու համար: Թարգմանչական բաժինը նաև ձայնագրում է ելքային ձայնային հաղորդագրությունները Ինտերակտիվ ձայնային արձագանքման (Interactive Voice Response-IVR) համակարգի համար DPSS շեմային լեզուներով, ըստ անհրաժեշտության:

Գրավոր և բանավոր թարգմանության որակի ապահովում

Թարգմանչական բաժնի կողմից թարգմանված փաստաթղթերի որակի ապահովումը իրականացվում է երկու աշխատակիցների կողմից՝ որպես փաստաթղթի ճշգրտությունը հաստատելու գործընթաց: Յուրաքանչյուր թարգմանված փաստաթուղթ պետք է ստուգվի և համաձայնեցվի երկու թարգմանչի կողմից: Ներքին փաստաթղթերի թարգմանության պահանջների կատարումն ապահովվում է ավտոմատացված հետևման համակարգի միջոցով՝ արդյունավետությունը վերահսկելու և պահպանելու նպատակով:

Շրջանային կապալառուների կողմից DPSS-ի հաճախորդներին մատուցվող հեռախոսային և տեսազանգով թարգմանչական ծառայությունների որակը վերահսկվում է DPSS-ի աշխատակիցների կողմից ներկայացված գրավոր և բանավոր թարգմանության ծառայությունների (ODITS) միջադեպերի հաշվետվությունների վերանայման միջոցով: Յուրաքանչյուր ավարտված միջադեպի զեկույցը ուղղարկվում է Ներքին ծառայությունների վարչություն՝ միջադեպը պայմանագրային կազմակերպության հետ քննարկելու համար: Միջադեպի զեկույցները գնահատվում և հետաքննվում են կապալառուի կողմից, և որոշումը տրամադրվում է DPSS-ին:

Աշխատակիցները պետք է Կալիֆոռնիայի տարածաշրջանային ավտոմատացված ապահովության համակարգում (CalSAWS) փաստաթղթավորեն, որ առաջարկվել և մատուցվել են անվճար լեզվական ծառայություններ հաճախորդի նախընտրած լեզվով: Թարգմանչական ծառայությունների փաստաթղթավորումը պետք է կատարվի Լեզվի հասանելիության ծառայությունների 5972 ադմինիստրատիվ հրամանով սահմանված ընթացակարգային ուղեցույցներին համապատասխան:

VI. Լեզվական հասանելիության ծառայությունների քաղաքականություն և ընթացակարգեր

Վարչությունն ունի Լեզվական հասանելիության քաղաքականություն և ընթացակարգեր, որոնք աշխատակիցներին (ներառյալ պայմանագրային աշխատողներին) տրամադրում են անհրաժեշտ ուղեցույց՝ LEP ունեցող անհատներին օգնելու համար: Այս կանոնները համապատասխանում են նահանգային և դաշնային կանոնակարգերին և ներառում են պահանջ, որ յուրաքանչյուր դիմորդին հարցվի, թե արդյոք նրանք ինչպես են նախընտրում հաղորդակցվել՝ բանավոր, ժեստերի լեզվով կամ գրավոր, և փաստաթղթավորվի պատասխանը էլեկտրոնային համակարգում (CalSAWS և Գործի կառավարում, Տեղեկատվության և աշխատավարձի համակարգ II): Բացի այդ, լեզվական աջակցության ծառայություն առաջարկվի LEP ունեցող անձանց դիմորդների/հաճախորդների հետ շփման բոլոր կետերում, որոնք ներառում են, բայց չեն սահմանափակվում հետևյալ մուտքի կետերով.

- Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն (CSC) – Ընդհանուր հարցում
- CSC – Ընդունում
- Թաղային և տարածքային գրասենյակներ
- DPSS կապալառուի գտնվելու վայր
- Լսումներ և բողոքարկումներ
- IHSS տնային այցելություններ
- IHSS օգնության գիծ
- Որակի վերահսկման (QC) հարցազրույցներ

- Վերահաստատման գիծ
- Համատեղ տեղակայված DPSS անձնակազմով կենտրոններ, ինչպիսիք են Linkages-ը
- Վելֆերի խարդախության կանխարգելման և հետաքննության հարցազրույցներ

Վարչությունից պահանջվում է ունենալ հավաստագրված երկլեզու աշխատակիցներ, որոնք կարող են հաճախորդներին լեզվական օգնություն տրամադրել DPSS-ի շեմային լեզուներով, որոնք ներկայումս ներառում են հայերեն, կամբոջերեն, չինարեն, անգլերեն, պարսկերեն, կորեերեն, ռուսերեն, իսպաներեն, տագալոգերեն և վիետնամերեն լեզուները: Բացի այդ, վարչությունը նաև օգտագործում է մատակարարի կողմից տրամադրվող հեռախոսային թարգմանիչական ծառայությունները, որպեսզի լեզվական աջակցության ծառայություններ տրամադրի LEP հաճախորդներին, ովքեր իրենց նախընտրած բանավոր/գրավոր լեզուն դասակարգում են որպես շեմային/ոչ շեմային լեզու DPSS-ի համար անձամբ և հեռախոսային հաղորդակցություններում՝ սպասարկումն առանց անհարկի ուշացման ապահովելու համար: Բացի այդ, հաճախորդներին օգնելու համար գործում են հետևյալ լեզվական հասանելիության ծառայությունները.

- Կալիֆոռնիայի ռեյե ծառայության հասանելիություն:
- Ամերիկյան ժեստերի լեզու-ըստ պահանջի Տեսահոլովակի հեռակառավարման թարգմանության (American Sign Language–Video Remote Interpretive Services-ASL-VRI) ծառայություններ, որոնք տրամադրվում են մարզի հաստատված մատակարարի կողմից:
- Համայնքի անդամների և շահագրգիռ կողմերի հետ համագործակցություն՝ բացահայտելու ի հայտ եկած և չհասցեագրված լեզվական կարիքները, բարելավելու բազմալեզու ռազմավարությունները՝ ապահովելու համար բովանդակալից լեզուների հասանելիություն, և մշակելու համապատասխան շփման ջանքերը և բովանդակությունը:
- Անձամբ Ամերիկյան ժեստերի լեզվի թարգմանչի ծառայություններ, որոնք տրամադրվում են մարզի հաստատված մատակարարի կողմից:
- Հեռախոսային թարգմանչական ծառայությունները ավելի քան 240 լեզուներով, որոնք տրամադրվում են մարզի հաստատված մատակարարների կողմից:
- DPSS-ի կայքի և սոցիալական մեդիայի գրառումների/կայքի սլայդերի թարգմանությունը իսպաներեն տրամադրվում է DPSS թարգմանչական բաժնի աշխատակիցների կողմից: Բոլոր մյուս թարգմանությունները DPSS-ի շեմային լեզուներով հասանելի են Google Translate-ի միջոցով:
- Ձևաթղթերի, ծանուցումների և տեղեկատվական նյութերի թարգմանությունը տրամադրվում է DPSS հաճախորդներին շեմային և ոչ շեմային լեզուներով՝ ըստ պահանջի:
- Փաստաթղթերի թարգմանությունը ոչ շեմային լեզուներով կատարվում է մարզի հաստատված մատակարարի կողմից, ըստ պահանջի:

- Հեռահաղորդակցության փոխանցման ծառայություն (TRS), որը ներառում է Հեռագրամեքենա/Տեքստային հեռախոս (TTY) և Տեսափոխանցման (VRS) ծառայություններ: Փոխանցման ծառայությունները նաև թույլ են տալիս համակարգիչ օգտագործող մարդկանց հաղորդակցվել զանգահարողների հետ: Համակարգիչ օգտագործող անձիք կարող են մուտք գործել ծառայություն զանգահարելով (800) 735-2929: Ձայնային զանգահարողները կարող են զանգահարել (800) 735-2922 կամ 711:

Կարևոր փաստաթղթեր

Կարևոր փաստաթղթերի թարգմանությունն անհրաժեշտ է արդյունավետ հաղորդակցություն ապահովելու համար: Կարևոր փաստաթղթերի օրինակները ներառում են, բայց չեն սահմանափակվում հետևյալով՝ դիմումներ, Կիսամյակային հաշվետվություն (SAR) 7 իրավասության կարգավիճակի հաշվետվություն, վերահաստատման ձևեր, համաձայնության և բողոքի ձևեր, իրավունքների և պարտականությունների մասին ծանուցումներ, ծանուցումներ, որոնք տեղեկացնում են LEP անհատներին անվճար լեզվական օգնության առկայության մասին, ծանուցումներ, որոնք պահանջում են պատասխան DPSS հաճախորդներից, հաճախորդի ստորագրությունը պահանջող ձևեր, կարևոր անձնական փաստաթղթեր և ցանկացած փաստաթուղթ, որը վերաբերում է անձի օրինական իրավունքներին: Կենսական կարևոր փաստաթղթերի և ձևաթղթերի թարգմանությունը իրականացվում է որակավորված անհատ թարգմանիչների կողմից, և ձևաթղթերն հասանելի են էլեկտրոնային կամ թղթային ձևաչափով, ըստ պահանջի, ինչպես նաև DPSS-ի կայքում: Ոչ էական փաստաթղթերը ներառում են փաստաթղթեր, որոնք կարևոր նշանակություն չունեն նպաստներ կամ ծառայություններ ստանալու համար: Մարզի ծրագրերին/ծառայություններին դիմելու համար անհրաժեշտ ամենատարածված պահանջվող փաստաթղթերի ցանկը կարելի է գտնել DPSS-ի կայքում, սեղմելով հետևյալ հղումը՝ Ամենատարածված պահանջվող փաստաթղթերը:

CDSS-ը տրամադրում է կենսականորեն անհրաժեշտ CalWORKs, Փախստականների դրամական օգնություն, CalFresh, CAPI և Տնային աջակցության ծառայություններ (IHSS) ծրագրերի փաստաթղթեր և ձևաթղթեր CDSS-ի շեմի բոլոր լեզուներով, ներառյալ DPSS-ի շեմային լեզուները: DHCS-ը տրամադրում է Medi-Cal ծրագրի համար անհրաժեշտ փաստաթղթերի և ձևերի թարգմանություններ DHCS-ի շեմի բոլոր լեզուներով, ներառյալ DPSS-ի շեմային լեզուները: Կենսական նշանակություն ունեցող փաստաթղթերի և CDSS, DHCS ձևաթղթերի թարգմանությունը կատարվում է մարդկային թարգմանիչների կողմից:

Լեզվական ծառայությունների հասանելիության ուսուցում

Գերատեսչական և պայմանագրային աշխատողները ստանում են լեզվի հասանելիության դասընթացներ՝ համոզվելու համար, որ նրանք գիտեն և տեղյակ են լեզվի հասանելիության քաղաքականությանը, ընթացակարգերին և ռեսուրսներին: Այս դասընթացները պարտադիր են բոլոր աշխատակիցների համար և տրամադրվում են աշխատանքի ընդունման ժամանակ, տարեկան և երկու տարին մեկ անգամ, հետևյալ կերպ.

- Լեզվական հասանելիության ծառայությունների առցանց ուսուցում:
- Քաղաքացիական իրավունքների վերաբերյալ առցանց ուսուցումը ներառում է լեզվական հասանելիության ծառայությունների մատուցման մոդուլ:

Դասընթացը ներառում է հետևյալ պարտականությունները DPSS-ի և պայմանագրային անձնակազմի համար.

- Աջակցել LEP ունեցող անձանց բացահայտելու իրենց նախընտրած լեզուն ինչպես բանավոր, այնպես էլ գրավոր, շփման բոլոր կետերում, անձամբ և/կամ հեռախոսով, առանց ավելորդ ուշացման: Անձի նախընտրած լեզվի որոշումը պետք է կայացնի հենց ինքը՝ անձը, այլ ոչ թե DPSS-ի աշխատակիցը: Օրինակ՝ անձը կարող է հակիրճ հաղորդակցվել անգլերենով, իսպաներենով կամ իր նախընտրած այլ լեզվով, սակայն ավելի բարդ փոխազդեցությունների համար կարող է պահանջվել թարգմանիչ:
- Հավաքել և ստուգել հաճախորդների նախընտրած բանավոր և գրավոր լեզվի վերաբերյալ տվյալները և փաստաթղթավորել գործի արձանագրությունը:
- Շփվել ASL լեզվով խուլ, թույլ լսողություն ունեցող և խուլ-կույր հաճախորդների հետ, որոնց նախընտրելի լեզուն ASL-ն է: (Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ լսողության կորուստ ունեցող ոչ բոլոր մարդիկ գիտեն կամ օգտագործում են ASL):
- Լեզվական տարբերակի բացահայտում LEP-ով հաճախորդին օգնելու համար՝ ապահովելու համապատասխան լեզվական հասանելիության ծառայությունների հասանելիությունը/տրամադրումը (օրինակ՝ հաճախորդը հաղորդում է, որ Մեքսիկայից է և չի տիրապետում իսպաներենին, նշելով, որ իր նախընտրած լեզուն Zapotec-ն է):
- Տեղեկացնել հաճախորդներին հաղորդակցման հնարավոր սխալների մասին, երբ նրանք օգտագործում են իրենց սեփական թարգմանիչը, և որ մարզը չի կարող երաշխավորել, որ թարգմանիչը կպահպանի թարգմանության ընթացքում ձեռք բերված ցանկացած տեղեկատվության գաղտնիությունը:
- Տրամադրել ծառայություններ, օգտագործելով ձևաթղթեր, որոնք հաճախորդի նախընտրած գրավոր լեզվով են:
- Լեզվի հասանելիության տեղեկատվական պաստառներ ցուցադրել բաժանմունք - ների նախասրահներում և սպասարկման պատուհաններում՝ հանրությանը լեզվի հասանելիության ծառայությունների մասին տեղեկացնելու համար:
- Տրամադրել GEN 1365 Լեզվական ծառայությունների բազմալեզու ծանուցման ձևը անձամբ կամ փոստով LEP ունեցող անձանց, որոնց նախընտրելի լեզուն անգլերենը կամ DPSS-ի շեմային լեզուները չեն, երբ թարգմանված ձևերը, փաստաթղթերը, տեղեկատվական նյութերը հասանելի չեն DPSS-ի ոչ շեմային լեզուներով:
- Տրամադրել GEN 1365A Ծանուցում լեզվական ծառայությունների մասին–Արդար լսումներ: Այս ձևը ուղարկվում է բողոքարկուին դիրքորոշման հայտարարության հետ մեկտեղ, եթե նահանգային լսումների համար նախընտրելի լեզուն անգլերենը չէ:
- DPSS-ի գրասենյակի նախասրահների ընդունման աշխատակիցները պետք է օգտագործեն Լեզվի նույնականացման ուղեցույցի քարտը, որպեսզի օգնեն հաճախորդին բացահայտել իր նախընտրած բանավոր և գրավոր լեզուն:

Տեղեկատվության տարածում

Վարչությունը հավատարիմ է և պարտավորվում է ապահովել, որ իր հաճախորդները տեղյակ լինեն իրենց քաղաքացիական իրավունքների և իրենց հասանելի սոցիալական ծառայությունների տարբեր ծրագրերի մասին:

Վարչությունը տարածում և խրախուսում է անվճար լեզվական հասանելիության ծառայությունների մատչելիության մասին տեղեկատվությունը հետևյալ եղանակներով.

- DPSS վեբ-կայքի տեսանյութերը տրամադրում են փակ վերնագրեր DPSS-ի շեմային լեզուներով:
- Այցելուներ ընդունող բոլոր գրասենյակների էլեկտրոնային ցուցատախտակները գովազդում են լեզուների հասանելիության ծառայությունների առկայությունը:
- DPSS-ի նախարարներում տեղադրված պատասխանները հաճախորդներին տեղեկացնում են լեզուների հասանելիության մասին, շեմային և ոչ շեմային լեզուներով:
- Վարչության համայնքային ներգրավվածության խմբի ցուցադրումներ:
- Սոցցանցերում գրառումները հրապարակվում են անգլերեն և իսպաներեն լեզուներով:
- Համագործակցություն հասարակական կազմակերպությունների հետ:

DPSS-ը պարտավորվում է ներգրավվել համայնքի հետ DPSS-ի համայնքային ներգրավվածության բաժնի միջոցով: Համայնքային ներգրավվածության բաժինը համագործակցում է համայնքային կազմակերպությունների հետ՝ հասնելու անհատներին և ընտանիքներին համակարգված և հոգատար մոտեցման միջոցով, տրամադրում է ցուցադրումներ և համակարգում է ոչ առևտրային գործակալությունների հետ շփումները:

VII. Լեզվի հասանելիության բողոքարկման գործընթաց

Վարչությունն ունի քաղաքացիական իրավունքների բողոքարկման գործընթաց, որը համապատասխանում է նահանգային և դաշնային կանոնակարգերին և վերանայվում է ըստ անհրաժեշտության՝ արտացոլելու նահանգային և/կամ քաղաքականության փոփոխությունները: Այս գործընթացը ներառում է հանրության կողմից լեզվի հասանելիության բողոքներին արձագանքելը: Այս գործընթացը նաև հնարավոր իրավական միջոցներ է ապահովում, եթե բողոքը չլուծվի՝ գերատեսչության կողմից: Բողոքի գործընթացը հասանելի է DPSS-ի վեբ-կայքում հետևյալ հղումով՝ [Խտրականության վերաբերյալ բողոք ներկայացնել \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov): Բացի այդ, քաղաքացիական իրավունքների վերաբերյալ բողոքները կարող են ներկայացվել անձամբ DPSS-ի բոլոր հասարակության առջև բաց գրասենյակներում, էլեկտրոնային փոստով՝ DPSSCivilRights@dpss.lacounty.gov, ֆաքսով՝ (562) 692-2240, կամ հեռախոսով՝ (562) 908-8501: Հաճախորդներն իրավունք ունեն քաղաքացիական իրավունքների բողոք ներկայացնելու, եթե կարծում են, որ խտրականության են ենթարկվել վարչական և/կամ պալմանագրային անձնակազմի կողմից, հիմնված պաշտպանված կատեգորիաների վրա, որոնք ներառում են ազգագրային ծագումը, այդ թվում լեզուն:

DPSS-ը տրամադրում է PA 607 Խտրական վերաբերմունքի վերաբերյալ բողոքի ձևը, որը պարունակում է պաշտպանված կատեգորիաների մասին տեղեկատվություն, ձևը լրացնելու և ներկայացնելու ցուցումներ, ինչպես նաև բողոքների քննության գործընթացը DPSS շեմային լեզուներով:

DPSS-ը տրամադրում է նաև GEN 1179 Խտրականության Բողոքը (վերանայված 05/18/2018) CDSS-ի հետևյալ շեմային լեզուներով՝ արաբերեն, հինդի, հմոնգ, ճապոներեն, լատսերեն, միեն, պորտուգալերեն, փենջաբերեն և թայերեն: Հաճախորդները կարող են նաև բողոք ներկայացնել հետևյալ եղանակներից որևէ մեկով.

- Ներկայացնել Հաշմանդամություն ունեցող ամերիկացիների բողոքի ձև ADA PUB-1:
- Անձամբ կամ հեռախոսով տեղեկացնել DPSS-ի անձնակազմի ցանկացած աշխատակցի բողոք ներկայացնելու անհրաժեշտության մասին:
- GEN 1179 Խտրականության վերաբերյալ բողոքը առցանց հասանելի է՝ [Ներկայացնել խտրականության բողոք \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov) հղումով, և կարող է նաև անձամբ ներկայացվել DPSS-ի ցանկացած գրասենյակում կամ պայմանագրային հանրային գրասենյակում բոլոր CDSS-ի շեմային լեզուներով, ինչպես նշված է վերևում:
- PA 607 Խտրական վերաբերմունքի վերաբերյալ բողոքի ձևը հասանելի է և կարող է ներկայացվել DPSS-ի շեմի լեզուներով՝ էլեկտրոնային փոստով, փոստով, հեռախոսով կամ անձամբ: PA 607 Խտրական վերաբերմունքի վերաբերյալ բողոքի ձևը (վերանայված 05/2023) կարելի է առցանց գտնել հետևյալ հղումով՝ [Ներկայացնել խտրականության բողոք \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov) և կարելի է վերցնել ցանկացած DPSS-ի կամ պայմանագրային հանրային գրասենյակի նախասրահից, DPSS-ի շեմային լեզուներով:

VIII. Հանրային DPSS-ի և պայմանագրային գրասենյակների դիտարկում

Քաղաքացիական իրավունքների բաժինը երկու տարին մեկ իրականացնում է քաղաքացիական իրավունքների համապատասխանության վերանայումներ DPSS գրասենյակներում և պայմանագրային գրասենյակներում՝ ապահովելու քաղաքացիական իրավունքների պահանջներին համապատասխանությունը, ներառյալ LEP ունեցող անձանց համար լեզվական հասանելիության ծառայությունների տրամադրումը: Բացի այդ, CDSS-ն իրականացնում է վարչության քաղաքացիական իրավունքների վերանայումներ:

Բոլոր գերատեսչական պայմանագրերը ներառում են դրույթներ, որոնք կապալառուներից պահանջում են դաշնային կամ նահանգային ֆինանսական աջակցություն ստացող ծրագրերում և գործողություններում խտրականության բացակայության մասին գրավոր երաշխիքներ տրամադրել, ինչպես սահմանված է CDSS-ի 21-րդ բաժնում:

IX. Շեմային լեզվի որոշման գործընթաց

DPSS-ն օգտագործում է CDSS բաժին 21-ի ստանդարտները՝ գերատեսչական շեմային լեզուները որոշելու համար: Մասնավորապես, գերատեսչական շեմային լեզուները ներառում են այն լեզուները, որոնք կազմում են գործերի 5%¹³-ը կամ ավելին ցանկացած ծրագրի կամ գրասենյակի համար: Այս գործընթացը վերանայվում և թարմացվում է ամեն տարի: Ներկայիս շեմային լեզուներն են՝ հայերենը, կամբոջերենը, չինարենը, անգլերենը, պարսկերենը, կորեերենը, ռուսերենը, իսպաներենը, տագալերենը և վիետնամերենը:

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

Վարչությունը իրականացնում է ծրագրերի լեզվական ստուգումներ՝ ապահովելու համար, որ երկլեզուների պարզևավճարները պատշաճ կերպով հատկացվեն երկլեզու անձնակազմին՝ պետական չափանիշներին համապատասխան: Բացի այդ, BHR-ը պարբերաբար անցկացնում է լեզվի իմացության հավաստագրման քննություններ երկլեզու անձնակազմի համար և վերահսկում է երկլեզու անձնակազմի պարզևավճարների բաշխման հաստատումը գրասենյակների կողմից:

X. Ռեսուրսների հղումներ

- DPSS At-A-Glance հաշվետվություններ. Ապահովում է շեմային լեզվի տվյալները:
- Լեզվական ծառայություններ. Տրամադրում է տեղեկատվություն DPSS լեզվական ծառայությունների մասին:

Կոնտակտային տվյալներ. Եթե որևէ կարծիք կամ մտահոգություն ունեք լեզվական հասանելիության ծառայությունների վերաբերյալ, խնդրում ենք ուղարկել մեզ էլեկտրոնային նամակ DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov հասցեով: