

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



PEBRERO 2025

TAGALOG - TAGALOG

## Talaan ng mga Nilalaman

|       |                                                                                          |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I.    | Ang Aming Misyon .....                                                                   | 2  |
| II.   | Panimula .....                                                                           | 2  |
|       | Kasaysayan.....                                                                          | 2  |
|       | Pahayag ng Patakaran.....                                                                | 3  |
| III.  | Layunin at Awtoridad.....                                                                | 3  |
| IV.   | Kahulugan ng mga Termino .....                                                           | 6  |
| V.    | Itinalagang Tagapag-ugnay sa Pag-access sa Wika .....                                    | 8  |
|       | Yunit ng mga Tagapagsalin ng DPSS.....                                                   | 8  |
|       | Pagsasalin, Pagtitiyak sa Kalidad ng Interpretasyon.....                                 | 9  |
| VI.   | Mga Patakaran at Pagsasanay sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika.                       | 9  |
|       | Mga Mahahalagang Dokumento .....                                                         | 11 |
|       | Pagsasanay sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika.....                                    | 11 |
|       | Pagpapalaganap ng Impormasyon .....                                                      | 13 |
| VII.  | Proseso ng Reklamo sa Pag-access sa Wika .....                                           | 13 |
| VIII. | Pagsubaybay sa mga Pampublikong Tanggapan ng DPSS at Mga<br>Tanggapang may Kontrata..... | 14 |
| IX.   | Proseso ng Pagtukoy sa Mga Threshold na Wika .....                                       | 14 |
| X.    | Mga Link ng Mapagkukunan .....                                                           | 15 |

## I. Ang Aming Misyon

Ang Department of Public Social Services (DPSS) ay bumabago ng buhay sa pamamagitan ng katatagang pang-ekonomiya, pagkakapantay-pantay, at pagsasama. Sama-sama, iniuugnay namin ang mga indibidwal at pamilya sa mga serbisyong panlipunan na nagsusulong ng pangmatagalang pag-unlad sa ekonomiya at kagalingan na nagtitiyak ng pantay na pag-access sa lahat ng aming mga programa, benepisyo, serbisyo, at gawain.

## II. Panimula

Binabalangkas ng Language Access Plan (LAP) na ito ang pangako ng DPSS' sa pagbibigay ng pantay, inklusibo, at maaasahang pag-access sa lahat ng mga programa, benepisyo, at serbisyo nito. Kabilang dito ang mga serbisyo ng wika para sa mga indibidwal na may Limited English Proficiency (LEP) at mga indibidwal na bingi, mahina ang pandinig, bingi-bulag, bulag, may kapansanan sa paningin o may iba pang mga hamon sa komunikasyon na nangangailangan ng parehong epektibong komunikasyon. Ang pagbibigay ng access sa wika para sa mga indibidwal na may LEP ay mahalaga sa pangako ng DPSS' sa pagpapalakas ng pag-access sa wika, pagsusulong ng pagkakapantay-pantay, pagbibigay ng suporta sa komunidad na kulang sa serbisyo, at paglaban sa diskriminasyon batay sa bansang pinagmulan.

### Kasaysayan

Ang DPSS ay nagbibigay ng mga serbisyo sa isang lubos na magkakaibang populasyon na may mahigit na <sup>4</sup>1 na milyong indibidwal. Sa populasyon na ito, humigit-kumulang na **40%** ang nagpakilala sa kanilang gustong pasalitang wika bilang hindi Ingles. Noong Pebrero 2003, itinatag ng DPSS ang Civil Rights Section (CRS) bilang Central Coordinating Office (CCO) upang matiyak na walang diskriminasyon sa paghahatid ng mga serbisyo ayon sa pinag-uutos ng mga batas ng pederal at estado. Tinitiyak ng CCO ang pagkakaloob ng naaangkop na tulong sa wika sa mga indibidwal na may LEP ayon sa iniaatas ng batas. Ipinatupad ng DPSS ang Translations Unit upang tulungan ang Kagawaran sa pagsasalin ng mga form, paunawa, at iba pang mga dokumento sa lahat ng mga threshold na wika ng DPSS, at upang matiyak ang katumpakan sa isang sensitibong pananalita at napapanahong paraan. Upang matiyak ang pananagutan at pagiging maagap, pinapanatili ng Kagawaran ang isang awtomatikong panloob na sistema para sa pagsubaybay sa lahat ng mga pagsasalin.

Ang mga threshold na wika ng DPSS ay ang mga sumusunod:

- Armenian
- Cambodian
- Chinese
- English
- Farsi
- Korean
- Russian
- Spanish
- Tagalog
- Vietnamese

---

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

## Pahayag ng Patakarán

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

### III. Layunin at Awtoridad

Ang LAP ay nagsisilbing sentro ng mapagkukunan ng impormasyon para sa mga tauhan ng DPSS, kontratista, kostumer, at ng publiko. Ibinabahagi ng LAP na ito ang mga itinatag na patakarán at pamamaraan ng DPSS' upang matiyak ang pantay, napapanahon, at dekalidad na serbisyo ng tulong sa wika para sa mga indibidwal na may LEP sa lahat ng mga programa ng DPSS. Tinutukoy ng LAP na ito ang CRS bilang CCO ng Kagarawan na may tungkulin sa pag-uugnay at pagtiyak ng pagbibigay ng mga serbisyo ng tulong sa wika sa mga indibidwal na may LEP.

Nagbibigay din ang LAP na ito ng balangkas para matiyak na alam ng mga kawani ng DPSS ang mga kinakailangan at pamamaraan sa pag-access sa wika para sa mga indibidwal na may LEP sa kanilang gustong wika nang walang bayad at walang pagkaantala sa anumang pakikipag-ugnayan at sa anumang punto ng pakikipag-ugnayan. Dapat itong ibigay anuman ang laki ng populasyon ng wika, uri ng komunikasyon, o sukat ng bilang ng mga gumagamit ng wika sa pangkalahatang populasyon. Ang DPSS LAP ay magagamit ng publiko sa online sa lahat ng threshold na mga wika sa pamamagitan ng pag-click sa sumusunod na link na [Language Services \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/language-services).

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

1. **Kolektahin at Gamitin ang mga Datos ng Nangangailangan sa Wika upang Pagbutihin ang Paghahatid ng Serbisyo ng County at ang Sinasakupan:** Regular na kolektahin ang datos sa mga pangangailangan ng wika at kahilingan para sa ginustong wika. Gumamit ng datos upang mapabuti ang serbisyo sa kostumer at paglalaan ng mapagkukunan para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.

---

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

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

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

2. **Palawakin ang Magagamit at ang Kalidad ng mga Serbisyo ng Tagapagsalin para sa Sinasalita at Sign Language:** Magtatag ng mga protokol para sa mga dekalidad na serbisyong sinasalita at sign language na malinaw na ipinapaalam sa publiko para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
3. **Palawakin ang Magagamit at ang Kalidad ng Pagsasalin ng Dokumento:** Magtatag ng mga protocol para sa pagsasalin ng impormasyon at mga dokumento na kinilala bilang mahalaga para sa publiko para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
4. **Bumuo ng mga Plano sa Pag-access sa Wikang Pangkagawaran:** Suriin ng regular ang mga estratehiya sa pag-access sa wika para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
5. **Magsagawa ng Pagsasanay:** Magplano para sa pagbibigay ng patuloy na pagsasanay para sa mga kawani sa pagbibigay ng access sa wika at pagtugon sa kultura para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
6. **Mabisang Pagtugon sa mga Reklamo sa Pag-access sa Wika:** Magtatag ng mga protocol para sa pagkolekta ng at epektibong pagtugon sa mga reklamo sa pag-access sa wika para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.
7. **Tiyakin ang Kalidad ng mga Na-outsource na Serbisyo sa Pag-access sa Wika:** Magtatag ng mga protokol para sa regular na pagtatasa ng mga vendor ng mga serbisyo sa wika ng kanilang kagawaran at mga madiskarteng pakikipagsosyo para sa lahat ng mga kagawaran ng county na humaharap sa publiko.

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

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

- Ipinagbabawal ng Americans with Disabilities Act Title II (ADA) ng 1990<sup>5</sup> ang diskriminasyon batay sa kapansanan sa mga programa ng serbisyo at gawain na ibinibigay ng mga entidad ng estado at lokal na pamahalaan.
- Ang California Civil Rights Act, na kilala rin bilang Unruh Act ng 1959<sup>6</sup>, ay nagbabawal sa diskriminasyon ng mga ahensiyang tumatanggap ng mga pondo ng estado at nag-aatas sa kanila na magbigay ng pantay na pag-access sa mga benepisyo nang walang pagsasaalang-alang sa lahi, kulay, bansang pinagmulan o grupong etniko ng benepisyaryo, pagkakakilanlan sa ibang pang mga klasipikasyon.

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

<sup>6</sup> UNRUH Civil Rights Act of 1959  
[https://leginfo.ca.gov/faces/codes\\_displaySection.xhtml?lawCode=CIV&sectionNum=51](https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?lawCode=CIV&sectionNum=51)

- Ang California Department of Social Services (CDSS) Manual Division 21<sup>7</sup> Walang Diskriminasyon sa Mga Programang Tinutulungan ng Pederal.
- Ang Dymally-Alatorre Bilingual Services Act (1973)<sup>8</sup> ng California ay nagtatag ng pinakamababang mga kinakailangan para sa pag-access sa wika sa pamamagitan ng pag-aatas sa mga pampublikong ahensya na magkaroon ng isang tiyak na bilang ng mga karapat-dapat na tauhang bilingual at nangangailangan ng mga dokumento na isalin sa mga gustong wika.
- Kodigo ng Pamahalaan ng California 10553 at 10554<sup>9</sup> Kodigo ng Kagalingan at Institusyon.
- Ipinagbabawal ng California Government Section 11135<sup>10</sup> ang diskriminasyon batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, henetikong impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, o oryentasyong sekswal, labag sa batas na pagkakaitan ng buo at pantay na pag-access sa mga benepisyo ng, o labag sa batas na sumailalim sa diskriminasyon sa ilalim ng, anumang programa o gawain na isinasagawa, pinapatakbo, o pinangangasiwaan ng estado o ng anumang ahensiya ng estado, ay direktang pinondohan ng estado, o tumatanggap ng anumang tulong pinansiyal mula sa estado.
- Ang Executive Order 13166<sup>11</sup> ay nag-aatas na ang mga pederal na ahensiya na magtrabaho upang matiyak na ang mga tagatanggap ng pederal na tulong pinansyal ay gagawa ng mga makatwirang hakbang upang magbigay ng makabuluhang pag-access sa mga aplikante ng at benepisyaryo ng NE/LEP na naaayon at walang labis na pagpapabigat sa pangunahing misyon ng ahensiya.
- Ang Title VI of the Civil Rights Act of 1964<sup>12</sup> ay nagbabawal sa diskriminasyon batay sa lahi, kulay, o bansang pinagmulan sa anumang programa o gawain na tumatanggap ng mga pederal na pondo o iba pang pederal na tulong pinansyal.

---

<sup>7</sup> Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

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

<sup>8</sup> "The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act," Migration Policy Institute,

[www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language\\_portal/Dymally-Alatorre%20Act\\_0.pdf](http://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/Dymally-Alatorre%20Act_0.pdf)

<sup>9</sup> 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](https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=WIC&division=9.&title=&part=2.&chapter=2.&article=1)

<sup>10</sup> "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](https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV)

<sup>11</sup> "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](http://www.federalregister.gov/documents/2000/08/16/00-20938/improving-access-to-services-for-persons-with-limited-english-proficiency)

<sup>12</sup> "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.ojp.gov/civilrights/limitedenglishproficient/)

#### IV. Kahulugan ng mga Termino

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**On-Demand Interpretation and Translations Services (ODITS):** Isang bagong Master Agreement ang pinagtibay ng mga Kagawaran ng County ng Los Angeles noong Abril 1, 2024, at pinamamahalaan ito ng Internal Services Department (ISD). Ang ODITS ay nagpapadali ng pag-access sa mga tagapagbigay ng serbisyo ng wika ng County upang magbigay ng mga serbisyo tulad ng interpretasyon sa pamamagitan ng telepono, interpretasyon gamit ang video remote, pagsasalin ng mga dokumento, interpretasyon sa ASL, at iba pang mga serbisyo sa interpretasyon tulad ng pandamdang na komunikasyon.

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

**Karapat-dapat na Bilingual na Empleyado o Kawani:** Ang isang empleyado ng DPSS na, bukod sa karagdagang pagkakaroon ng mga kinakailangang kwalipikasyon para sa klasipikasyon, ay sertipikado sa pamamagitan ng isang proseso ng pagsusulat na itinakda at inaprubahan ng DPSS' Bureau of Human Resources (BHR) upang maging bihasa sa pasalista at/o pasulat na komunikasyon sa hindi Ingles na wika ng taong pinaglilingkuran.

**Karapat-dapat na Tagapagsalin:** Isang indibidwal na may mataas na antas ng kasanayan sa pasalitang interpretasyon o may kasanayan sa senyas na interpretasyon sa kanilang mga wikang ginagamit sa trabaho, at sumusunod sa code of ethics at pagiging kumpidensyal ng isang tagasalin, at kaya niyang magsalin ng epektibo, wasto, at walang kinikilingan sa parehong mapanlinlang at malinaw na paraan, gamit ang anumang kinakailangang espesyalisadong bokabularyo. Ang indibidwal na ito ay isang neutral na ikatlong partido na kinilalang kwalipikado ng isang pormal na ahensiya ng sertipikasyon.

**Karapat-dapat na Tagasalin:** Isang indibidwal na may mataas na antas ng kasanayan sa pagsusulat sa kanilang wikang ginagamit sa trabaho, may kaalaman sa mga propesyonal na kasanayan, at sumusunod code of ethics ng isang tagasalin na na kinilalang kwalipikado ng isang pormal na ahensiya ng sertipikasyon.

**Pagsasalin sa Pagbasa:** Tumutukoy sa pagbabasa ng isang teksto nang malakas sa ibang wika (hal., pasalitang interpretasyon ng isang dokumento) nang hindi binabago ang kahulugan batay sa biswal na pagsusuri ng orihinal na dokumento ng teksto.

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

**Telecommunication Relay Service (TRS):** Isang libreng serbisyo na napapahintulot sa mga indibidwal na bingi, mahina ang pandinig, bingi at bulag, o may kapansanan sa pagsasalita na makipag-usap sa pamamagitan ng telepono sa isang paraang katumbas ng pagganap sa mga serbisyo ng telepono o na ginagamit ng mga indibidwal na walang ganitong kapansanan.

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

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

**Mga Mahahalagang Dokumento:** Papel o elektronikong nakasulat na materyales na naglalaman ng impormasyon na kritikal at kinakailangan para sa isang indibidwal upang makakuha at/o mapanatili ang anumang mga tulong, benepisyo, serbisyo, o kinakailangan ng batas.

## **V. Itinalagang Tagapag-ugnay sa Pag-access sa Wika**

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

### **Yunit ng mga Tagapagsalin ng DPSS**

Ang Translations Unit ng DPSS ay binubuo ng 18 tagapagsalin. Ang bawat tagapagsalin ay na-certify sa parehong nakasulat na pagsasalin at pasalitang interpretasyon sa kanilang itinalagang threshold na wika. Ang mga tagasalin ay itinalaga sa bawat threshold na wika ng DPSS. Ang Yunit ay may pananagutan sa pagsasalin ng lahat ng mga form ng programa ng General Relief at Skills and Training to Achieve Readiness for Tomorrow (START) kabilang ang mga aplikasyon, Mga Paunawa ng Pagkilos, at mga materyal na pang-impormasyon sa lahat ng mga threshold na wika ng kagawaran.

Ang Translation Unit ng DPSS ay hindi nagsasalin ng CDSS o California Department of Health Care Services (DHCS) na mga paunawa o materyales na nagbibigay kaalaman.

Dagdag pa rito, ang mga tagasalin sa Translations Unit ay na-certify bilang Language Proficiency Examiners at nakikipagtulungan sa BHR sa pamamagitan ng pagtulong sa Language Proficiency Examinations para sa sertipikasyon ng wika ng mga bilingual na kawani ng DPSS sa mga threshold na wika ng DPSS. Nagsasagawa din ang Translations Unit ng patuloy na pagre-record ng boses para sa Interactive Voice Response (IVR) system, ayon sa pangangailangan, sa mga threshold na wika ng DPSS.

## **Pagsasalin, Pagtitiyak sa Kalidad ng Interpretasyon**

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

Ang mga serbisyong ini-interpret sa pamamagitan ng telepono at video remote na ibinibigay sa mga kostumer ng DPSS ng mga vendor na kinontrata ng County ay sinusubaybayan para sa katiyakan at kalidad sa pamamagitan ng pagsusuri sa mga ulat ng insidente ng ODITS na isinumite ng kawani ng DPSS. Ang bawat kumpletong ulat ng insidente ay ipinapasa sa ISD upang tugunan ang insidente kasama ang Contractor. Ang mga ulat ng insidente ay sinusuri at iniimbestigahan ng Contractor at isang resolusyon ang ibinibigay sa DPSS.

Kinakailangang idokumento ng mga kawani na ang mga libreng serbisyo sa wika sa ginustong wika ng mga kostumer ay inialok at ibinigay sa California Statewide Automated Welfare System (CalSAWS). Ang dokumentasyon ng mga serbisyo ng tagasalin ng wika ay dapat kumpletuhin alinsunod sa mga patnubay sa pamamaraan na nakabalangkas sa Administrative Release 5972, Language Access Services.

## **VI. Mga Patakaran at Pagsasanay sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika**

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

- Customer Service Center (CSC) – Pangkalahatang Pagtatanong
- CSC – Intake
- Mga Tanggapan ng Distrito at Rehiyon
- Mga Lokasyon ng Kontratista ng DPSS
- Mga Pagdinig at Apela
- Mga Pagbisita sa Bahay ng IHSS
- IHSS Helpline
- Mga Panayam sa Quality Control (QC)

- Linya sa Pag-renew
- Mga Lugar na may Co-located na kawani ng DPSS, tulad ng Linkages
- Mga Panayam ng Pag-iwas sa Panloloko sa Kapakanan at Pagsisiyasat

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

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

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

- Kasama sa Telecommunication Relay Services (TRS) ang Teletypewriter/Text Telephones (TTY) at Video Relay Service (VRS). Ang mga serbisyo ng relay ay nagpapahintulot din sa mga taong gumagamit ng mga computer upang makipag-ugnayan sa mga tumatawag. Ang mga indibidwal na gumagamit ng mga computer ay maaaring maka-access ng serbisyo sa pamamagitan ng pagtawag sa (800) 735-2929. Maaaring tumawag ang mga voice caller sa (800) 735-2922 o 711.

## **Mga Mahahalagang Dokumento**

Ang pagsasalin ng mga mahahalagang dokumento ay kinakailangan upang matiyak ang epektibong komunikasyon. Kasama sa mga halimbawa ng mahahalagang dokumento, ngunit hindi limitado sa: mga aplikasyon; ang Semi-Annual Reporting (SAR) 7 Eligibility Status Report; Mga form sa Pag-renew; mga form ng pagpapahintulot at reklamo; mga paunawa ng mga karapatan at pananagutan; mga paunawa nang pagpapaalam sa mga indibidwal ng LEP ng tungkol sa pagkakaroon ng libreng tulong sa wika; mga paunawa na nangangailangan ng tugon sa mga kostumer ng DPSS; mga form na nangangailangan ng lagda ng kostumer; mahahalagang personal na rekord; at anumang mga dokumento na may kaugnayan sa mga legal na karapatan ng indibidwal. Ang pagsasalin ng mga mahahalagang dokumento at mga form ay isinasagawa ng mga kwalipikadong indibidwal na tagapagsalin at ang mga form ay madaling magagamit at maa-access sa isang elektronikong porma o hard copy, kapag hiniling, at sa website ng DPSS. Kabilang sa mga hindi mahahalagang dokumento ang mga dokumento hindi kritikal para ma-access ang mga benepisyo o serbisyo. Ang isang listahan ng mga pinakakaraniwang hinihiling na dokumento na kailangan para mag-aplay para sa mga programa/ serbisyo ng County ay makikita sa website ng DPSS sa pamamagitan ng pag- click sa sumusunod na link na [Pinakakaraniwang Hinihiling na mga Dokumento](#).

Nagbibigay ang CDSS ng mahahalagang dokumento at form sa programa ng CalWORKs, Refugee Cash Assistance, CalFresh, CAPI, at In-Home Supportive Services (IHSS) sa lahat ng mga threshold na wika ng CDSS kabilang ang mga threshold na wika ng DPSS. Nagbibigay ang DHCS ng mga isinalin na mahahalagang dokumento at mga form para sa programang Medi-Cal sa lahat ng threshold na wika ng DHCS kabilang ang mga threshold na wika ng DPSS. Ang CDSS, DHCS, at isinalin na mahahalagang mga dokumento at form ay isinalin ng mga taong tagapagsalin.

## **Pagsasanay sa Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika**

Ang mga kawani ng kagawaran at mga kinontratang empleyado ay tumatanggap ng pagsasanay sa pag-access ng wika upang matiyak na sila ay may sapat na kaalaman at pag-unawa sa mga patakaran, pamamaraan, at mapagkukunan ng mga serbisyo sa pag-access ng wika. Ang mga pagsasanay na ito ay kinakailangan para sa lahat ng kawani at ibinibigay sa onboarding, taun-taon at bawat ika-dalawang taon, gaya ng mga sumusunod:

- Ang Web-based na Pagsasanay sa mga Serbisyo sa Pag-access ng Wika.
- Ang Web-Based na Pagsasanay ng Civil Rights na kinabibilangan ng isang modyul sa probisyon ng mga Mga Serbisyo sa Pag-access sa Wika.

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

Tulungan ang mga taong may LEP na tukuyin ang gustong wika sa pasalita at pasulat sa lahat ng punto ng pakikipag-ugnayan, sa personal at/o sa mga pakikipag-ugnayan sa telepono nang walang pagkaantala. Ang pagpapasiya ng ginustong wika ng isang tao ay dapat gawin ng indibidwal, hindi ng kawani ng DPSS. Halimbawa, ang isang indibidwal ay maaaring makipag-ugnayan sa maikling simpleng komunikasyon sa English, Spanish o iba pang wikang tinukoy bilang gustong wika, ngunit para sa mas kumplikadong mga pakikipag-ugnayan, maaaring kailanganin humiling ng isang tagapagsalin.

- Kolektahin at i-verify ang datos ng ginustong pasalita at pasulat na wika mula sa mga kostumer at i-dokumento sa case record.
- Makipag-ugnayan sa pamamagitan ng ASL sa mga kostumer na bingi, mahina ang pandinig, bingi-bulag, at ang gustong wika ay ASL. (Tandaan, hindi lahat ng taong may kakulangan sa pandinig ay alam o gumagamit ng ASL).
- Tukuyin ang nais na wika kapag tinutulungan ang isang kostumer na may LEP upang matiyak na ang naaangkop na mga serbisyo sa pag-access sa wika ay naa-access/ibinibigay (hal., inihayag ng kostumer na sila ay mula sa Mexico at hindi bihasa sa Spanish, na inihahayag na ang kanilang gustong wika ay Zapotec).
- Ipaalam sa mga kostumer ang mga potensyal na pagkakamali sa komunikasyon kapag gumagamit ng kanilang sariling tagapagsalin at hindi magagarantiya ng county na mapapanatili ng tagasalin ang pagiging kumpidensiya para sa anumang impormasyong makukuha sa pamamagitan ng proseso ng interpretasyon.
- Magbigay ng mga serbisyo gamit ang mga form sa gustong nakasulat na wika ng mga kostumer.
- Kitang-kitang mga naka-display na mga poster ng pag-access sa wika sa mga lobby ng kagawaran at mga bintana ng nagseserbisyong lobby upang ipaalam sa publiko ang tungkol sa mga serbisyo sa pag-access sa wika.
- Ibigay ang form ng GEN 1365 Multilingual Notice of Language Services nang personal o sa pamamagitan ng mail sa mga indibidwal na may LEP na ang gustong wika ay wala nang iba kundi English o ang mga threshold na wika ng DPSS kapag isinalin ang mga form, dokumento, materyales na pang-impormasyon ay hindi magagamit sa DPSS na hindi threshold na mga wika.
- Ibigay ang GEN 1365A Notice of Language Services – Fair Hearings. Ang form na ito ay ipinadala sa nagki-claim kasama ang Statement of Position kapag ang kanilang gustong wika ay hindi English para sa kanilang pandinig sa Estado.

- Ang mga kawani sa resepsyon sa mga lobby ng tanggapan ng DPSS ay kinakailangang gamitin ang Language Identification Guide Card upang tulungan ang kostumer na matukoy ang kanilang gustong pasalita at pasulat na wika.

### **Pagpapalaganap ng Impormasyon**

Ang Kagawaran ay kinakailangan at nakatuon sa pagtiyak na maipabatid sa mga kostumer ang tungkol sa kanilang mga karapatang sibil at sa iba't ibang programa sa serbisyong panlipunan na magagamit sa kanila.

Ang Kagawaran ay nagpapalaganap at nagtataguyod ng pagkakaroon ng mga serbisyo sa pag-access sa wika nang walang bayad sa pamamagitan ng mga sumusunod na pamamaraan:

- Ang mga video sa website ng DPSS ay nagbibigay ng mga salita sa mga threshold na wika ng DPSS.
- Ang mga electronic bulletin board sa lahat ng pampublikong tanggapan ay nagtataguyod ng pagkakaroon ng mga serbisyo sa pag-access sa wika.
- Ang mga poster sa mga lobby ng DPSS ay nagpapaalam sa mga kostumer ng pagkakaroon ng pag-access sa threshold na wika at hindi threshold na mga wika.
- Mga presentasyon ng Department's Community Engagement Team.
- Mga ipino-post sa social media na ibinabahagi sa English at Spanish.
- Pakikipagtulungan sa mga ahensyang nakabatay sa komunidad.

Ang DPSS ay nakatuon sa pakikipag-ugnayan sa komunidad sa pamamagitan ng DPSS Community Engagement Unit. Ang Community Engagement Unit ay nakikipagtulungan sa mga Community-Based Organization upang maabot ang mga indibidwal at pamilya sa pamamagitan ng isang pinag-ugnay at mapagmalasakit na pamamaraan, pagbibigay ng mga presentasyon at pakikipag-ugnayan sa mga non-profit na ahensya.

## **VII. Proseso ng Reklamo sa Pag-access sa Wika**

Ang Kagawaran ay may proseso sa mga reklamo sa karapatang sibil na umaayon sa mga regulasyon ng estado at pederal at binabago kung kinakailangan upang makasunod sa mga pagbabago ng estado at/o mga pagbabago sa patakaran. Kasama sa prosesong ito ang pagtugon sa mga reklamo sa pag-access sa wika mula sa publiko. Ang prosesong ito ay nagbibigay din ng mga magagamit na opsyon para sa pagdulog kapag ang reklamo ay hindi pa nareresolba ng Kagawaran. Maa-access ang proseso ng reklamo sa website ng DPSS sa pamamagitan ng pag-click sa sumusunod na link [Pagsusumite ng Reklamo sa Diskriminasyong Wika \(lacounty.gov\)](https://lacounty.gov/pagsusumite-ng-reklamo-sa-diskriminasyong-wika).

Bilang kahalili, ang mga reklamong may kaugnayan sa karapatang sibil ay maaari ding ihain nang personal sa lahat ng mga pampublikong tanggapan ng DPSS, sa pamamagitan ng email sa [DPSSCivilRights@dpss.lacounty.gov](mailto:DPSSCivilRights@dpss.lacounty.gov), i-fax sa (562) 692-2240, o sa pamamagitan ng telepono sa (562) 908-8501. Ang mga kostumer ay may karapatang magsampa ng reklamo sa karapatang sibil kapag sa palagay nila sila ay nadiskrimina ng mga kawani ng kagawaran at/o kinontrata batay sa mga protektadong kategorya na kinabibilangan ng bansang pinagmulan, kabilang ang wika

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

Ang DPSS din, ay nagbibigay ng GEN 1179 Complaint of Discrimination (binago noong 05/18/2018) sa mga sumusunod na threshold na wika: Arabic, Hindi, Hmong, Japanese, Laotian, Mien, Portuguese, Punjabi, at Thai. Ang mga kostumer ay maaaring maghain ng reklamo gamit ang alinman sa mga sumusunod na pamamaraan:

- Pagsusumite ng ADA PUB-1 Americans with Disabilities Complaint form.
- Pagpapaalam sa sinumang miyembro ng kawani ng DPSS nang personal o sa pamamagitan ng telepono ng pangangailangang maghain ng reklamo.
- Ang GEN 1179 Complaint of Discrimination ay makukuha sa online sa pamamagitan ng pag-click sa sumusunod na link na [Pasusumite ng Reklamo sa Diskriminasyon \(lacounty.gov\)](#), at maaaring ring isumite nang personal sa alinmang tanggapan ng DPSS o kinontratang pampublikong tanggapan sa lahat ng CDSS threshold na wika tulad ng nakalista sa itaas.
- Ang form na PA 607 Complaint of Discriminatory Treatment ay magagamit at maaaring isumite sa threshold na mga wika ng DPSS sa pamamagitan ng email, mail, telepono o nang personal. Ang form na PA 607 Complaint of Discriminatory Treatment (binago noong 05/2023) ay makukuha sa online sa pamamagitan ng pag-click sa sumusunod na link na [Pagsusumite ng Reklamo sa Diskriminasyon \(lacounty.gov\)](#) at makukuha sa alinmang tanggapan ng DPSS o kinontratang pampublikong lobby ng tanggapan sa threshold na wika ng DPSS.

## **VIII. Pagsubaybay sa mga Pampublikong Tanggapan ng DPSS at Mga Tanggapang May Kontrata**

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

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

## **IX. Proseso ng Pagtukoy sa Threshold na Wika**

Sinusunod ng DPSS ang mga pamantayan ng CDSS Division 21 upang matukoy ang mga threshold na wika ng kagawaran. Partikular na, kasama sa mga

threshold na wika ng kagawaran ang mga wikang bumubuo ng 5%<sup>13</sup> o higit pa sa mga kasong hawak para sa anumang programa o lokasyon ng tanggapan. Ang prosesong ito ay sinusuri at ina-update taun-taon. Ang kasalukuyang threshold na mga wika ay Armenian, Cambodian, Chinese, English, Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog and Vietnamese.

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

## **X. Mga Link ng Mapagkukunan**

- [DPSS At-A-Glance Reports](#): Nagbibigay ng datos para sa threshold na wika.
- [Language Services](#): Nagbibigay ng impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa wika ng DPSS.

Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan: Kung mayroon kang mga puna o alalahanin tungkol sa mga serbisyo sa pag-access sa wika, mangyaring mag- email sa amin sa [DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov](mailto:DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov).

---

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