

Quận-Hạt Los Angeles

Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng

Kế Hoạch Về Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ



THÁNG HAI 2025

Mục Lục

I.	Sứ Mệnh Của Chúng Tôi	2
II.	Phần Giới Thiệu	2
	Bối Cảnh	2
	Phần Trình Bày về Chính Sách.....	3
III.	Mục Đích và Thẩm Quyền.....	3
IV.	Định Nghĩa về các Thuật Ngữ.....	6
V.	Ban Liên Lạc Được Bổ Nhiệm Phụ Trách Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ	9
	Đơn Vị Dịch Thuật của DPSS	9
	Sự Bảo Đảm về Phẩm Chất của Dịch Thuật, Thông Dịch	9
VI.	Các Chính Sách và Đào Tạo về Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ.....	10
	Các Tài Liệu Tối Quan Trọng	12
	Đào Tạo Huấn Luyện về Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ	12
	Sự Phổ Biến về Thông Tin	14
VII.	Quy Trình Khiếu Nại về Quyền Tiếp Cận Ngôn Ngữ.....	14
VIII.	Việc Giám Sát Các Văn Phòng DPSS Phục Vụ Đối-Diện-Công-Chúng và Các Văn Phòng Hợp Đồng.....	16
IX.	Quy Trình Xác Định các Ngôn Ngữ Ngưỡng	16
X.	Các Đường Link Dẫn Đến Những Nguồn Thông Tin	16

I. Sự Mệnh Của Chúng Tôi

Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (DPSS) làm thay đổi cuộc sống thông qua sự ổn định kinh tế, công bằng, và hòa nhập. Cùng nhau, chúng tôi kết nối các cá nhân và các gia đình với những dịch vụ xã hội nhằm thúc đẩy sự ổn định kinh tế lâu dài và nâng cao phẩm chất cuộc sống, bảo đảm mọi người đều có quyền tiếp cận công bằng với tất cả các chương trình, phúc lợi, dịch vụ, và hoạt động của chúng tôi.

II. Phân Giới Thiệu

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này (LAP) phác thảo sự cam kết của Sở DPSS trong việc cung cấp bình đẳng, hòa nhập, và công bằng quyền tiếp cận ngôn ngữ vào tất cả các chương trình, các phúc lợi, và các dịch vụ của mình. Điều này bao gồm cả các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho những người có Trình Độ Hiểu Biết Tiếng Anh Hạn Chế [Limited English Proficiency (LEP)] và những người điếc, khiếm thính, vừa điếc-vừa mù, mù, khiếm thị hoặc những người gặp các loại khó khăn khác trong giao tiếp, cần tới phương thức giao tiếp nào cũng đạt cùng hiệu quả. Việc cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho những người thuộc diện LEP là cực kỳ quan trọng đối với sự cam kết của DPSS trong việc tăng cường khả năng tiếp cận ngôn ngữ, nâng mức công bằng, cung cấp hỗ trợ cho các cộng đồng được phục vụ yếu kém, và đấu tranh chống lại nạn phân biệt đối xử dựa trên nguồn gốc quốc gia.

Bối Cảnh

Sở DPSS hiện cung cấp các dịch vụ cho một cộng đồng đa dạng với hơn 4¹ triệu người. Trong số này, khoảng 40% xác định ngôn ngữ nói ưu tiên của họ không phải là tiếng Anh. Vào Tháng Hai, 2003, Sở DPSS đã thành lập Ban Dân Quyền (CRS) với tư cách là Văn Phòng Điều Phối Trung Tâm [Central Coordinating Office (CCO)] để bảo đảm không có sự phân biệt đối xử trong việc cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của luật pháp liên bang và Tiểu bang CCO bảo đảm việc cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ phù hợp cho những người thuộc diện LEP, theo quy định của pháp luật. Sở DPSS đã triển khai Đơn Vị Dịch Thuật để hỗ trợ cho Sở, trong việc dịch các mẫu đơn, các bản thông báo, và các tài liệu bằng tất cả các ngôn ngữ ngưỡng của Sở DPSS, và để bảo đảm tính chính xác một cách nhạy bén và kịp thời về mặt ngôn ngữ. Sở DPSS cũng duy trì một hệ thống nội bộ tự-động-hóa để theo dõi việc hoàn thành kịp thời các yêu cầu thông dịch tài liệu.

Các ngôn ngữ ngưỡng của Sở DPSS như sau:

- Tiếng Armenian
- Tiếng Hàn
- Tiếng Miên
- Tiếng Nga
- Tiếng Hoa
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Anh
- Tiếng Tagalog
- Tiếng Farsi
- Tiếng Việt

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

Phản Trình Bày về Chính Sách

Chính sách của Sở là cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và không chậm trễ quá mức đối với những người thuộc diện LEP và những người gặp các loại khó khăn khác trong giao tiếp, cần tới phương thức giao tiếp nào đạt cùng hiệu quả, để bảo đảm việc tiếp cận công bằng tới tất cả các chương trình, phúc lợi, dịch vụ, và các hoạt động của Sở. Sở DPSS được quy định phải cung cấp cho những người thuộc diện LEP cơ hội bình đẳng được hưởng phúc lợi từ, hoặc có quyền tiếp cận, các dịch vụ được cung cấp bằng Tiếng Anh.²

III. Mục Đích và Thẩm Quyền

Kế hoạch LAP đóng vai trò là nguồn thông tin trung tâm cho các nhân viên, nhà thầu, khách hàng của DPSS và cho công chúng. Kế hoạch LAP này chia sẻ các chính sách và thủ tục đã được thiết lập của Sở DPSS để bảo đảm rằng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ công bằng, kịp thời, và có phẩm chất cho những người thuộc diện LEP, xuyên qua tất cả các chương trình của Sở DPSS. Kế hoạch LAP này xác định CRS là CCO của Sở DPSS, có nhiệm vụ điều phối và bảo đảm việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho những người thuộc diện LEP.

Kế hoạch LAP này cũng cung cấp một khuôn khổ để bảo đảm rằng nhân viên DPSS nhận thức được các yêu cầu và phương pháp để tiếp cận và cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho những người thuộc diện LEP, bằng ngôn ngữ ưa thích nhất của họ, miễn phí và không chậm trễ, trong bất kỳ tương tác nào và tại bất kỳ điểm tiếp xúc nào. Điều này phải được cung cấp bất kể về quy mô dân số ngôn ngữ nào, loại giao tiếp nào, hoặc tỷ lệ số lượng người nào sử dụng ngôn ngữ đó, trong dân số nói chung. Kế hoạch LAP của DPSS được cung cấp công khai qua trực tuyến bằng tất cả các ngôn ngữ ngưỡng qua việc nhấp vào đường link sau: [Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/leap).

Kế hoạch LAP của Sở DPSS được liên kết với sáng kiến Chống Phân Biệt Chứng Tộc, Tính Đa Dạng và Sự Hòa Nhập (ARDI) và Các Mục Tiêu Chiến Lược được cung cấp trong Báo Cáo Lại về Việc Tăng Cường Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ trong Các Dịch Vụ của Quận-Hạt (Ngày 17 Tháng Mười, 2022),³ được chấp nhận bởi Hội Đồng Giám Sát vào Ngày 7 Tháng Ba, 2023,⁴ bởi Văn Phòng Phụ Trách các Vấn Đề Nhập Cư của Quận-Hạt Los Angeles (OIA), và Sở Phụ Trách các Vấn Đề về Người Tiêu Dùng và Doanh Nghiệp (DCBA). Những mục tiêu này bao gồm:

- 1. Thu Thập và Sử Dụng Dữ Liệu về Các Nhu Cầu Về Ngôn Ngữ, nhằm Cải Thiện việc Cung Cấp và Tính Bao Quát về Dịch Vụ của Quận-Hạt:** Thường xuyên thu thập dữ liệu về các nhu cầu về ngôn ngữ và các yêu cầu về ngôn ngữ ưa thích nhất, và sử dụng dữ liệu để cải thiện dịch vụ khách hàng và phân bổ nguồn lực cho tất cả các sở phục vụ đối-diện-công-chúng của quận-hạt.

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. **Gia Tăng Sự-Sẵn-Có và Phẩm Chất về các Dịch Vụ Thông Dịch Qua Tiếng Nói và Qua Ngôn Ngữ Ký Hiệu:** Thiết lập các giao thức nhằm đạt tới các dịch vụ ngôn ngữ nói và ngôn ngữ qua ký hiệu có phẩm chất, được truyền đạt rõ ràng sáng sủa cho công chúng, đối với tất cả các sở phục vụ đối-diện-công-chúng của Quận-Hạt.
3. **Gia Tăng Tính-Khả-Dụng và Phẩm Chất về Dịch Thuật Tài Liệu:** Thiết lập các giao thức về việc thông dịch các thông tin và tài liệu được xác định là cực kỳ quan trọng đối với công chúng, dành cho tất cả các sở phục vụ đối-diện-công-chúng của Quận-Hạt.
4. **Phát Triển các Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở:** Duyệt xét các chiến lược tiếp cận ngôn ngữ một cách thường xuyên cho tất cả các sở phục vụ đối-diện-công-chúng của Quận-Hạt.
5. **Tiến Hành Khóa Đào Tạo:** Lập kế hoạch huấn luyện đào tạo liên tục đối với nhân viên, qua việc cung cấp cho họ khả năng tiếp cận ngôn ngữ và khả năng đáp ứng văn hóa, cho tất cả các sở phục vụ đối-diện-công-chúng của Quận-Hạt.
6. **Phản Hồi Hiệu Quả đối với các Khiếu Nại về vấn đề Tiếp Cận Ngôn Ngữ:** Thiết lập các giao thức để thu thập và phản hồi hiệu quả đối với các khiếu nại về vấn đề tiếp cận ngôn ngữ, cho tất cả các sở phục vụ đối-diện-công-chúng của Quận-Hạt.
7. **Bảo Đảm Phẩm Chất của các Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ Thuê Bên Ngoài:** Thiết lập các giao thức để giám định thường xuyên các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ và đối tác chiến lược của sở của họ, cho tất cả các sở phục vụ đối-diện-công-chúng của Quận-Hạt.

Sở DPSS đã thiết lập các chính sách và thủ tục bằng văn bản về việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho những người thuộc diện LEP. Các chính sách, giao thức và thủ tục này phù hợp với hướng dẫn và quy định hiện hành của liên bang, tiểu bang, và địa phương hiện quản lý các yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ.

Các quy định về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của DPSS dựa trên các hướng dẫn sau đây của liên bang và tiểu bang:

- Đạo Luật về Người Mỹ Bị Tàn Tật/Mất Năng Lực - Tiêu Đề II [Americans with Disabilities Act Title II (ADA)] năm 1990⁵ ngăn cấm việc phân biệt đối xử dựa trên tình trạng tàn tật/mất năng lực trong các chương trình dịch vụ và các hoạt động do các cơ quan chính quyền tiểu bang và địa phương cung cấp.

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

- Đạo Luật Dân Quyền của California, còn được gọi là Đạo Luật Unruh năm 1959⁶, ngăn cấm việc phân biệt đối xử bởi các cơ quan nào nhận ngân sách của tiểu bang, và yêu cầu họ cung cấp quyền tiếp cận bình đẳng các phúc lợi, bất kể tới chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia của người thụ hưởng, bao gồm cả ngôn ngữ, hoặc nhận dạng nhóm dân tộc, trong số các phân loại khác.
- Phần 21⁷ của Bản Hướng Dẫn Không Phân Biệt Đối Xử trong Các Chương Trình Được Liên Bang Hỗ Trợ của Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS).
- Đạo Luật về các Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre của California (1973)⁸ thiết lập các yêu cầu tối thiểu đối với việc tiếp cận ngôn ngữ, bằng cách yêu cầu các cơ quan công cộng phải có một số lượng nhân viên song ngữ có trình độ nhất định, và yêu cầu các tài liệu phải được dịch sang các ngôn ngữ ưa thích nhất.
- Bộ Luật 10553 và 10554⁹ của Chính Quyền California - Bộ Luật về Trợ Cấp Xã Hội và Các Định Chế.
- Chính Quyền California Phần 11135¹⁰ ngăn cấm việc phân biệt đối xử dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin về di truyền, tình trạng hôn nhân hoặc khuynh hướng tình dục, khiến đối tượng bị từ chối một cách bất hợp pháp quyền tiếp cận đầy đủ và bình đẳng đến các phúc lợi của, hoặc bị phân biệt đối xử bất hợp pháp trong, bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào do tiểu bang điều hành, xúc tiến, hoặc do tiểu bang hoặc bất kỳ cơ quan tiểu bang nào quản lý, được tiểu bang tài trợ trực tiếp, hoặc nhận bất kỳ hỗ trợ tài chính nào từ tiểu bang.

⁶ UNRUH Civil Rights Act of 1959

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

⁷ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

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

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

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

⁹ California Government Code 10553 and 10554 "Welfare and Institutions Code."

https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=WIC&division=9.&title=&part=2.&chapter=2.&article=1

¹⁰ "California Code 11135" Prohibits Discrimination on the basis of "race, national origin, ethnic group identification, religion, age, sexual orientation, color or disability.

https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV

- Lệnh Hành Pháp 13166¹¹ yêu cầu các cơ quan liên bang làm việc để bảo đảm rằng các cơ quan nhận trợ cấp tài chính của liên bang thực hiện các bước hợp lý nhằm cung cấp việc tiếp cận ngôn ngữ một cách thấu đáo cho những người-nạp-đơn-xin và người-đang-thụ-hưởng trợ cấp mà thuộc diện NE/LEP, sao cho phù hợp với, và không gây gánh nặng quá mức cho, sứ mệnh cơ bản của cơ quan.
- Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964¹² ngăn cấm việc phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia trong bất cứ chương trình hoặc hoạt động nào nhận ngân sách của liên bang và các hỗ trợ tài chính khác của liên bang.

IV. Định Nghĩa về các Thuật Ngữ

Dịch Vụ Phiên Dịch Từ Xa Bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ (ASL-VRI): Dịch vụ ứng dụng của nhà-cung-cấp được nhân viên DPSS sử dụng để giao tiếp với khách hàng nào bị khiếm thính hoặc bị điếc và xác định ASL là ngôn ngữ nói thích hợp nhất của họ.

Đạo Luật Người Mỹ Bị Tàn Tật (ADA) Tiêu Đề II (Giao Tiếp Hữu Hiệu): Đề cập đến các quy định của ADA Tiêu Đề II mà các chính quyền tiểu bang và địa phương giao tiếp một cách hữu hiệu với những người bị khuyết tật trong giao tiếp.

Chống Tệ Nạn Phân-Biệt-Chủng-Tộc, Tính Đa Dạng và Sự Hòa Nhập (ARDI): Đề cập đến sự cam kết của Sở DPSS trong việc tạo ra và thúc đẩy một môi trường chống tệ nạn phân-biệt-chủng-tộc, đa văn hóa, nơi khách hàng và nhân viên của chúng ta có thể phát triển.

Khiếu Nại về Dân Quyền: Khiếu nại về việc bị phân biệt đối xử, dựa trên một phạm trù được bảo vệ, chẳng hạn như nguồn gốc quốc gia, bao gồm cả ngôn ngữ.

Đường Dây Nóng về Dân Quyền: Đường dây điện thoại chuyên dụng trong Đơn Vị Tuân Thủ Dân Quyền với mục đích tiếp nhận các khiếu nại về dân quyền từ các khách hàng của DPSS, liên quan đến các phạm trù dân quyền được bảo vệ, một trong các phạm trù đó là nguồn gốc quốc gia, bao gồm cả ngôn ngữ.

GEN 1365 – Bản Thông Báo Đa Ngôn Ngữ về Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ: Mẫu đơn này được cung cấp/gửi qua đường bưu điện cho những người thuộc diện LEP nào mà ngôn ngữ ưa thích nhất không phải là tiếng Anh hoặc một ngôn ngữ ngưỡng của DPSS, khi các mẫu đơn, văn kiện, hoặc hoặc các tài liệu mang tính cách thông tin không có sẵn bằng các ngôn ngữ không phải là ngôn ngữ ngưỡng của Sở DPSS.

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 \(ojp.gov\)](https://www.ojp.gov/civil-rights/limited-english-proficient-lep)

GEN 1365A – Bản Thông Báo về Các Dịch vụ Ngôn Ngữ - Các Phiên Điều Trần Công Bằng: Mẫu đơn này được gửi cho nguyên đơn kèm với Bản Tuyên Bố Quan Điểm sau Phiên Điều Trần Kháng Cáo của họ, khi ngôn ngữ ưa thích nhất của họ không phải là tiếng Anh.

Thông Dịch: Truyền tải thông điệp từ một ngôn ngữ sang một ngôn ngữ khác bằng cách sử dụng ngôn ngữ nói hoặc ngôn ngữ ký hiệu, và thể hiện thông điệp đó một cách chính xác và phù hợp với văn hóa mà không thêm, không bớt, hoặc thay đổi nội dung, từ ngữ, hoặc giọng điệu của thông điệp (thí dụ: thông dịch trong bất kỳ hoạt động tương tác nào với khách hàng của DPSS, bao gồm cả các cuộc phỏng vấn).

Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Quyền của các cá nhân thuộc diện NE/LEP được nhận sự tiếp cận ngôn ngữ một cách thấu đáo, đúng lúc, các chương trình và dịch vụ do liên bang và tiểu bang tài trợ.

Biến Thể Ngôn Ngữ: Hình thức riêng biệt của một ngôn ngữ được sử dụng bởi các thành viên của một nhóm vùng miền hoặc xã hội cụ thể, hoặc bởi tổ tiên của họ. Biến thể hoặc biến dạng ngôn ngữ thường là các thuật ngữ được ưa thích hơn là từ đồng nghĩa, phương ngữ của chúng, do việc sử dụng thuật ngữ *dialecto* trong tiếng Tây Ban Nha được xem là một lời nói xấu mang tính phân biệt chủng tộc, nhắm vào những người nói ngôn ngữ bản địa Mỹ La Tinh. Thí dụ: nếu khách hàng xác định ngôn ngữ ưa thích nhất đối với họ là ngôn ngữ bản địa, như Zapotec hoặc K'iche', nhưng họ cũng nói tiếng Tây Ban Nha, thì khách hàng nên được cung cấp dịch vụ phiên dịch bằng ngôn ngữ ưa thích nhất của họ là Zapotec hoặc K'iche', chứ không phải là tiếng Tây Ban Nha.

Trình Độ Hiểu Biết Tiếng Anh Hạn Chế (LEP): Đề cập đến những người mà ngôn ngữ ưa thích nhất không phải là tiếng Anh, không nói được tiếng Anh và/hoặc có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế, và các dịch vụ thông dịch hoặc phiên dịch phải được sử dụng để truyền đạt hiệu quả các thông tin và yêu cầu của chương trình. Ngôn ngữ ký hiệu phải tuân theo định nghĩa này.

Dịch Vụ Thông Dịch và Biên Dịch Theo Yêu cầu (ODITS): Một Thỏa Thuận Tổng Thể mới đã được các Phòng Ban của Quận-Hạt Los Angeles thông qua vào Ngày 1 Tháng Tư, 2024 và do Sở Dịch Vụ Nội Bộ (ISD) quản lý. ODITS tạo điều kiện tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ của Quận-Hạt để cung cấp các dịch vụ như: dịch vụ thông dịch qua điện thoại, dịch vụ thông dịch từ xa qua video, dịch thuật tài liệu, dịch vụ thông dịch ASL, và các dịch vụ thông dịch khác chẳng hạn như giao tiếp xúc giác.

Ngôn Ngữ Ưa Thích: Ngôn ngữ nói, ngôn ngữ ký hiệu và/hoặc ngôn ngữ viết mà một cá nhân cho biết họ thích sử dụng hơn cả, để có thể tiếp cận một cách thấu đáo một chương trình hoặc một hoạt động. Việc xác định ngôn ngữ ưa thích nhất của một cá nhân phải được đề xuất bởi chính cá nhân đó, chứ không phải bởi nhân viên DPSS.

Nhân Viên hoặc Viên Chức Song Ngữ Được Chứng Nhận: Một nhân viên DPSS, ngoài việc có các bằng cấp cần thiết để được phân loại, được chứng nhận, thông qua một quy trình kiểm tra do Văn Phòng Nhân Sự (BHR) của Sở DPSS thiết lập và chấp thuận, là người thành thạo để giao tiếp qua lời nói và/hoặc chữ viết, bằng ngôn ngữ không phải tiếng Anh của người được phục vụ.

Thông Dịch Viên Được Chứng Nhận: Một cá nhân có trình độ cao cấp trong việc nói hoặc sử dụng ký hiệu đối với các ngôn ngữ làm việc của họ, luôn tuân thủ quy tắc đạo đức và bảo mật của thông dịch viên, và có thể thông dịch hiệu quả, chính xác và công bằng về cả hai mặt tiếp thu và biểu cảm, bằng cách sử dụng bất kỳ từ vựng chuyên ngành cần thiết nào. Cá nhân này là một thành phần thứ ba trung lập, đã được xác định là đủ tiêu chuẩn bởi một hội đoàn chứng nhận chính thức.

Dịch Thuật Viên Được Chứng Nhận: Một cá nhân có trình độ cao cấp về văn viết đối với ngôn ngữ làm việc của họ, có kiến thức về thực tiễn chuyên môn và tuân thủ quy tắc đạo đức của dịch thuật viên, đã được xác định là hội đủ điều kiện bởi một hội đoàn chứng nhận chính thức.

Thông Dịch Qua Thị Giác: Đề cập đến việc đọc to một văn bản bằng một ngôn ngữ khác (thí dụ: giải thích bằng miệng về một tài liệu) mà không thay đổi ý nghĩa, dựa trên đánh giá qua thị giác tài liệu văn bản gốc.

Ngôn Ngữ Bằng Ký Hiệu: Đề cập đến việc sử dụng ngón tay và bàn tay để giao tiếp với những người bị điếc hoặc khiếm thính.

Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông (TRS): Một dịch vụ miễn phí cho phép những người khiếm thính, lãng tai, khiếm thính-khiếm thị, hoặc có bị rối loạn ngôn ngữ có thể giao tiếp qua điện thoại theo cách thức tương đương với các dịch vụ qua điện thoại mà những người không có khuyết tật sử dụng.

Ngôn Ngữ Ngưỡng: Đề cập đến các ngôn ngữ đã được BHR của Sở DPSS xác định là chiếm 5%, hoặc nhiều hơn, của khối lượng hồ sơ, đối với bất kỳ chương trình hoặc tại địa điểm nào. BHR sử dụng tiêu chuẩn CDSS Đoạn 21 để xác định và nhận diện các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS. Việc xác định các ngôn ngữ ngưỡng chủ yếu được sử dụng để lập kế hoạch dịch vụ ngôn ngữ chủ động, chẳng hạn như dịch các tài liệu tối quan trọng và tuyển dụng và bố trí nhân viên song ngữ có trình độ. Mọi cá nhân đều có quyền được tiếp cận ngôn ngữ một cách thấu đáo. Các khía cạnh khác của việc tiếp cận một cách thấu đáo, chẳng hạn như việc cung cấp các dịch vụ thông dịch qua lời nói, bằng ký hiệu, và dịch thuật qua thị giác, sẽ không giới hạn ở các ngôn ngữ ngưỡng. Hiện tại, Sở DPSS xác nhận rằng các ngôn ngữ ngưỡng của Sở DPSS là tiếng Armenia, tiếng Campuchia, tiếng Hoa, tiếng Anh, tiếng Farsi, tiếng Đại Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog và tiếng Việt.

Phiên Dịch: Sử dụng ngôn ngữ qua chữ viết để chuyển tải văn bản từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác, trong khi vẫn giữ nguyên ý nghĩa, sự lựa chọn từ ngữ cho phù hợp, và giọng điệu của thông điệp. (Thí dụ: dịch tài liệu).

Các Tài Liệu Tối Quan Trọng: Tài liệu văn bản bằng giấy hoặc qua hệ thống điện tử có chứa đựng thông tin then chốt và cần thiết cho một cá nhân để có được và/ hoặc giữ được bất kỳ trợ cấp, phúc lợi, dịch vụ, hoặc theo yêu cầu của luật pháp.

V. Ban Liên Lạc Được Chỉ Định Phụ Trách Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Vào Tháng Giêng, 2023, Ban Dân Quyền đã chỉ định một Ban Liên Lạc Phụ Trách Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ để phát triển kế hoạch LAP của Sở DPSS. Các trách nhiệm của Ban Liên Lạc Phụ Trách Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ bao gồm việc duyệt xét thường xuyên các chiến lược tiếp cận ngôn ngữ của Sở DPSS, việc điều phối, trông coi, giám sát các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho Sở DPSS. Ban Liên Lạc Phụ Trách Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ cũng được giao nhiệm vụ giám sát các dịch vụ ngôn ngữ của Sở DPSS, bao gồm cả Đơn Vị Dịch Thuật.

Đơn Vị Dịch Thuật của DPSS

Đơn Vị Dịch Thuật của DPSS bao gồm 18 Phiên Dịch Viên. Mỗi phiên dịch viên đều đã được chứng nhận về cả khả năng phiên dịch qua văn bản lẫn thông dịch miệng ra ngôn ngữ ngưỡng được chỉ định của họ. Các phiên dịch viên được chỉ định cho mỗi ngôn ngữ ngưỡng của Sở DPSS. Đơn Vị này có trách nhiệm dịch tất cả các mẫu đơn của chương trình Cứu Trợ Tổng Quát (GR) và chương trình Những Kỹ Năng và Đào Tạo để Đạt Được Sự Sẵn Sàng cho Một Ngày Mai (START) bao gồm cả các đơn xin, các Thông Báo về Biện Pháp Thi Hành, và các tài liệu mang tính cách thông tin, ra tất cả các ngôn ngữ ngưỡng của Sở.

Đơn Vị Dịch Thuật của DPSS không dịch các bản thông báo hoặc tài liệu cung cấp thông tin của Sở CDSS hoặc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế của California (DHCS).

Ngoài ra, các phiên dịch viên trong Đơn Vị Dịch Thuật được chứng nhận là Giám Khảo của các cuộc thi Năng Lực Ngôn Ngữ và cộng tác với BHR qua việc hỗ trợ các cuộc thi Năng Lực Ngôn Ngữ (Language Proficiency Examination) nhằm chứng nhận năng lực ngôn ngữ của nhân viên song ngữ DPSS về các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS. Đơn Vị Dịch Thuật cũng điều hành các cuộc ghi âm giọng nói được gửi ra cho công chúng cho hệ thống Giọng Nói Tương Tác Phản Hồi (IVR), khi cần, bằng các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS.

Sự Bảo Đảm về Phẩm Chất của Dịch Thuật, Thông Dịch

Sự Bảo Đảm về Phẩm Chất đối với các tài liệu được phiên dịch bởi Đơn Vị Dịch Thuật sau đó được hai người duyệt xét như một quy trình xác nhận để bảo đảm tính chính xác của tài liệu. Hai phiên dịch viên phải xem xét và đối chiếu từng tài liệu đã dịch. Khung thời gian quay vòng của yêu cầu phiên dịch tài liệu nội bộ được theo dõi và giám sát thông qua hệ thống theo dõi tự động để bảo đảm tính hiệu quả.

Các dịch vụ thông dịch qua điện thoại và qua video từ xa do các nhà cung cấp theo hợp đồng của quận-hạt cung cấp cho khách hàng DPSS được giám sát để bảo đảm phẩm chất, bằng cách duyệt xét các bản báo cáo về sự cố của ODITS do nhân viên DPSS gửi nạp. Mỗi bản báo cáo về sự cố đã hoàn tất sẽ được chuyển đến ISD để giải quyết sự cố với Nhà Thầu. Các bản báo cáo về sự cố được đánh giá và điều tra bởi Nhà Thầu và một giải pháp được cung cấp cho Sở DPSS

Nhân viên của Sở được yêu cầu phải ghi chép tài liệu rằng các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí bằng ngôn ngữ ưa thích của khách hàng đã được đề nghị và cung cấp cho khách hàng trong Hệ Thống Phúc Lợi Tự Động Toàn Tiểu Bang California [California Statewide Automated Welfare System (CalSAWS)]. Việc ghi chép tài liệu về các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ phải được hoàn thành theo các điều khoản hướng dẫn thủ tục được nêu trong Thông Báo Hành Chính 5972, Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

VI. Các Chính Sách và Đào Tạo về Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Sở có các chính sách và thủ tục về vấn đề Tiếp Cận Ngôn Ngữ chuyên cung cấp những hướng dẫn cần thiết cho nhân viên (bao gồm cả nhân viên hợp đồng) để hỗ trợ những người thuộc diện LEP. Các chính sách này phù hợp với các quy định của Tiểu bang và liên bang và bao gồm cả yêu cầu hỏi từng đương đơn một, xem họ ưa thích ngôn ngữ nói, ngôn ngữ ký hiệu và ngôn ngữ viết nào nhất, rồi ghi lại phản hồi của họ vào hệ thống điện tử (CalSAWS và Hệ Thống Quản Lý Hồ Sơ, Thông Tin và Hệ Thống Trả Lương II). Ngoài ra, dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được yêu cầu phải được cung cấp cho những người thuộc diện LEP tại tất cả các điểm tiếp xúc với người nạp đơn/khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở các điểm tiếp cận sau:

- Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng (CSC) – Khâu Tìm Hiểu/Giải Đáp Tổng Quát
- CSC – Khâu Tiếp Nhận
- Các Văn Phòng Quận-Hạt và Khu Vực
- Các Địa Điểm Nhà Thầu của DPSS
- Điều Trần và Kháng Cáo
- Các Cuộc Viếng Thăm Tại Nhà của IHSS
- Đường-Dây-Trợ-Giúp IHSS
- Các Cuộc Phỏng Vấn Nhằm Kiểm Soát Phẩm Chất (QC)
- Đường Dây Xin-Gia-Hạn

- Các địa điểm có nhân viên DPSS Quy Tụ Ở Một Nơi, chẳng hạn như Các Điểm Liên Hợp (Linkages)
- Các cuộc phỏng vấn về việc Phòng Chống và Điều Tra Gian Lận Phúc Lợi

Sở được quy định phải có các nhân viên song ngữ được chứng nhận sẵn sàng cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho khách hàng bằng các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS, hiện được xác định là tiếng Armenia, tiếng Campuchia, tiếng Hoa, tiếng Anh, tiếng Farsi, tiếng Đại Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, và tiếng Việt. Sở cũng sử dụng dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại của nhà-cung-cấp để cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho khách hàng thuộc diện LEP nào đã xác định ngôn ngữ nói/viết ưa thích nhất của họ là ngôn-ngữ-ngưỡng/không-phải-là-ngôn-ngữ-ngưỡng của Sở DPSS, cho các hoạt động tương tác trực-diện và qua điện thoại nhằm đảm bảo các dịch vụ không bị chậm trễ quá mức.

Ngoài ra, các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ sau đây được áp dụng để hỗ trợ khách hàng:

- Tiếp Cận Dịch Vụ Chuyển Tiếp California
- Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ – Dịch Vụ Thông Dịch Từ Xa Qua Video (ASL-VRI) theo yêu cầu, được cung cấp bởi các nhà-cung-cấp do Quận-Hạt chấp thuận.
- Tham gia với các thành viên cộng đồng và các bên liên quan (stakeholders) để xác định nhu cầu về ngôn ngữ mới phát sinh và chưa được đề cập tới, tăng cường các chiến lược đa ngôn ngữ để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ một cách thấu đáo, và phát triển các nỗ lực và nội dung ngoại tiếp phù hợp.
- Các Dịch Vụ Thông Dịch Bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ trực diện được cung cấp bởi người-cung-cấp được Quận-Hạt chấp thuận.
- Các Dịch Vụ Thông Dịch Qua Điện Thoại có sẵn bằng hơn 240 ngôn ngữ, được cung cấp bởi các người-cung-cấp được Quận-Hạt chấp thuận.
- Bản dịch của trang mạng DPSS và các bài đăng tải/thanh trượt (sliders) trên mạng xã hội sang tiếng Tây Ban Nha được hoàn tất bởi nhân viên của Đơn Vị Dịch Thuật của DPSS. Tất cả các bản dịch sang ngôn ngữ ngưỡng của DPSS có sẵn thông qua trang Dịch của Google.
- Bản dịch của các tài liệu bằng ngôn ngữ không-thuộc-ngôn-ngữ-ngưỡng được hoàn thành bởi một nhà-cung-cấp đã được Quận-Hạt chấp thuận, khi được yêu cầu.

- Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông [Telecommunication Relay Services (TRS)] bao gồm Máy Điện Báo Ghi Chữ/Vấn Bản Chuyển Qua Điện Thoại (TTY) và Dịch Vụ Tiếp Âm Qua Video (VRS). Các dịch vụ tiếp âm này cũng cho phép những người sử dụng máy vi tính giao tiếp với người gọi. Người sử dụng máy vi tính có thể truy cập dịch vụ bằng cách gọi số (800) 735-2929. Người gọi bằng giọng nói có thể gọi số (800) 735-2922 hoặc 711.

Các Tài Liệu Tối Quan Trọng

Việc dịch các tài liệu tối quan trọng là cần thiết để bảo đảm việc giao tiếp được hiệu quả. Những thí dụ về các tài liệu tối quan trọng bao gồm, nhưng không giới hạn ở: đơn xin trợ cấp; Bản Phúc Trình Bán Niên (SAR7) Về Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện; Đơn Xin-Gia-Hạn; các mẫu chấp thuận và khiếu nại; bản thông báo về các quyền lợi và trách nhiệm; thông báo cho các cá nhân có khả năng Anh ngữ hạn chế LEP về việc hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí; thông báo yêu cầu khách hàng DPSS phản hồi; mẫu đơn yêu cầu chữ ký của khách hàng; hồ sơ cá nhân quan trọng; bất kỳ tài liệu nào liên quan đến quyền hợp pháp của cá nhân. Việc dịch các tài liệu và mẫu đơn tối quan trọng được thực hiện bởi các người phiên dịch (không phải dịch bằng máy), có trình độ chuyên môn, và chúng sẵn sàng được cung cấp và có thể truy cập ở định dạng điện tử, in trên giấy, theo yêu cầu, và trên trang mạng của DPSS. Các tài liệu không tối quan trọng bao gồm những tài liệu không thuộc diện then chốt dùng để tiếp cận các phúc lợi hoặc dịch vụ. Danh sách các tài liệu được yêu cầu nhiều nhất để nạp đơn xin hưởng các dịch vụ/chương trình của Quận-Hạt có thể được tìm thấy trên trang mạng của Sở DPSS, bằng cách nhấp vào đường link [Các Tài Liệu Được Yêu Cầu Nhiều Nhất](#)

Sở CDSS cung cấp các tài liệu và mẫu đơn tối quan trọng liên quan đến các chương trình CalWORKs, Trợ Cấp Tiền Mặt Cho Người Tị Nạn, CalFresh, CAPI, và Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS) bằng tất cả các ngôn ngữ ngưỡng của Sở CDSS, bao gồm cả các ngôn ngữ ngưỡng của Sở DPSS. Sở DHCS cung cấp các tài liệu và mẫu đơn tối quan trọng đã được dịch cho chương trình Medi-Cal bằng tất cả các ngôn ngữ ngưỡng của DHCS, bao gồm cả các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS. Các đơn từ của CDSS, DHCS và các tài liệu và mẫu đơn tối quan trọng đã được dịch bởi các phiên dịch viên (không phải dịch bằng máy).

Đào Tạo Huấn Luyện về Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Các nhân viên của sở và nhân viên hợp đồng được đào tạo về việc tiếp cận ngôn ngữ, nhằm bảo đảm rằng họ có kiến thức và nhận thức được các chính sách, thủ tục, và thông tin về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Các khóa đào tạo này là bắt buộc đối với tất cả nhân viên và được cung cấp khi họ mới nhận việc, hằng năm và hai năm một lần, như sau:

- Khóa Đào Tạo Trên Trục Tuyển về Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ.
- Khóa Đào Tạo Trên Trục Tuyển về Dân Quyền bao gồm một học phần về việc cung cấp Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

Khóa đào tạo bao gồm các trách nhiệm của nhân viên DPSS và nhân viên hợp đồng sau đây:

- Hỗ trợ những cá nhân thuộc diện LEP trong việc xác định ngôn ngữ nói và viết mà họ ưa thích nhất, tại tất cả các điểm tiếp xúc, trong các hoạt động tương tác trực diện và/hoặc qua điện thoại, mà không bị chậm trễ thái quá. Việc xác định ngôn ngữ ưa thích nhất của một ai đó phải do chính người đó quyết định, không phải là do nhân viên DPSS. Thí dụ, một cá nhân có thể có khả năng giao tiếp đơn giản, ngắn gọn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha hoặc một ngôn ngữ khác được xác định là ngôn ngữ ưa thích nhất của đương sự, nhưng đối với các tương tác phức tạp hơn, đương sự có thể phải cần có một thông ngôn viên.
- Thu thập và xác minh dữ liệu ngôn ngữ nói và viết ưa thích nhất từ khách hàng và ghi chép lưu giữ trong hồ sơ.
- Giao tiếp bằng ngôn ngữ ASL với khách hàng bị điếc, khiếm thính, vừa điếc-vừa mù nào mà ngôn ngữ ưa thích nhất của họ là ASL. (Lưu ý, không phải tất cả những cá nhân bị khiếm thính đều biết hoặc đều sử dụng ASL)
- Xác định biến thể ngôn ngữ khi hỗ trợ khách hàng thuộc diện LEP để bảo đảm rằng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ thích hợp được tiếp cận/cung cấp (thí dụ: khách hàng tiết lộ rằng họ đến từ Mexico và không thành thạo tiếng Tây Ban Nha, và báo cáo rằng ngôn ngữ ưa thích nhất của họ là thổ ngữ Zapotec).
- Thông báo cho khách hàng về các lỗi giao tiếp tiềm ẩn khi sử dụng thông dịch viên của chính họ, và Quận-Hạt không thể bảo đảm thông dịch viên đó sẽ duy trì tính bảo mật đối với bất kỳ thông tin nào thu thập được thông qua quá trình thông dịch.
- Cung cấp dịch vụ bằng cách sử dụng các mẫu đơn bằng ngôn ngữ viết ưa thích nhất của khách hàng.
- Trưng bày nổi bật các áp phích về tiếp cận ngôn ngữ ở tiền sảnh của sở và ở các cửa sổ dịch vụ nằm trong tiền sảnh, để thông báo cho công chúng biết về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.
- Cung cấp Bản Thông Báo Đa Ngôn Ngữ về Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ (GEN 1365), trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, cho những người thuộc diện LEP mà ngôn ngữ ưa thích nhất không-phải-là-tiếng-Anh hoặc ngôn ngữ ngưỡng của DPSS, khi các mẫu đơn, văn kiện, tài liệu mang tính cách thông tin đã được dịch nhưng không có sẵn bằng các ngôn ngữ không phải là ngôn ngữ ngưỡng của DPSS.

- Cung cấp mẫu đơn GEN 1365A - Thông Báo về Dịch Vụ Ngôn Ngữ - Các Phiên Điều Trần Công Bằng. Mẫu đơn này được gửi cho nguyên đơn cùng với Bản Tuyên Bố Về Quan Điểm, khi ngôn ngữ ưu tiên của họ cho Phiên Điều Trần Kháng Cáo Cấp Tiểu Bang không phải là tiếng Anh.
- Nhân viên tiếp tân tại các tiền sảnh văn phòng DPSS được yêu cầu sử dụng Thẻ Hướng Dẫn Nhận Diện Ngôn Ngữ để hỗ trợ khách hàng xác định ngôn ngữ nói và viết ưa thích nhất của họ.

Sự Phổ Biến về Thông Tin

Sở được quy định và cam kết phải bảo đảm khách hàng của mình nhận thức được các quyền công dân của họ và các chương trình dịch vụ xã hội khác nhau có sẵn cho họ.

Sở phổ biến và quảng bá sự-sẵn-có của dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí thông qua các phương thức sau:

- Các Video trên trang mạng DPSS cung cấp phụ đề bằng các ngôn ngữ mẹ đẻ của DPSS.
- Các bảng thông báo điện tử trong tất cả các văn phòng phục vụ đối-diện-công-chúng thúc đẩy sự-sẵn-có của các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.
- Các áp phích ở tiền sảnh DPSS thông báo cho khách hàng biết về khả năng tiếp cận ngôn ngữ, bằng ngôn ngữ mẹ đẻ và ngôn ngữ không-phải-là-ngôn-ngữ mẹ đẻ.
- Các bài thuyết trình của Đội Gắn Kết Cộng Đồng của Sở.
- Các bài đăng trên phương tiện truyền thông xã hội được chia sẻ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha.
- Sự Hợp tác với các tổ chức dựa-trên-cộng-đồng.

Sở DPSS cam kết gắn kết với cộng đồng thông qua Đơn Vị Gắn Kết Cộng Đồng DPSS. Đơn Vị Gắn Kết Cộng Đồng này hợp tác với các Tổ Chức Dựa Trên Cộng Đồng để tiếp cận các cá nhân và gia đình bằng cách tiếp cận phối hợp và tận tâm, thực hiện các bài thuyết trình và điều phối hoạt động tiếp cận với các tổ chức phi lợi nhuận.

VII. Quy Trình Khiếu Nại về Quyền Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Sở có quy trình khiếu nại dân quyền phù hợp với các quy định của tiểu bang và liên bang và được sửa đổi khi cần thiết để tuân thủ các thay đổi và/hoặc sửa đổi chính sách của tiểu bang. Quy trình này bao gồm cả trả lời các khiếu nại về quyền tiếp cận ngôn ngữ từ công chúng. Quy trình này cũng cung cấp các lựa chọn có sẵn để tìm sự trợ giúp, khi khiếu nại chưa được Sở giải quyết. Quy trình khiếu nại có sẵn trên trang mạng của bằng cách nhấp vào đường link sau: [Nap Đơn Khiếu Nại Do Bị Phân Biệt Đối Xử \(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov).

Ngoài ra, các khiếu nại liên quan đến quyền dân sự cũng có thể được đệ nạp trực tiếp tại tất cả các văn phòng phục vụ công chúng của Sở DPSS, qua email DPSSCivilRights@dpss.lacounty.gov, qua fax tại (562) 692-2240, hoặc qua điện thoại tại (562) 908-8501. Khách hàng có quyền nộp đơn khiếu nại về quyền công dân khi họ cảm thấy họ bị phân biệt đối xử bởi nhân viên Sở và/hoặc hợp đồng, dựa trên các thể loại được bảo vệ, bao gồm cả nguồn gốc quốc gia, trong đó có ngôn ngữ.

Sở DPSS cung cấp mẫu đơn PA 607 - Khiếu Nại Về Việc Bị Phân Biệt Đối Xử, bao gồm thông tin về các thể loại được bảo vệ, và hướng dẫn về cách hoàn thành và gửi nạp đơn, cũng như về quy trình điều tra khiếu nại bằng các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS.

Sở DPSS cũng cung cấp mẫu đơn GEN 1179 - Khiếu Nại Về Việc Bị Phân Biệt Đối Xử (sửa đổi ngày 18/05/2018), bằng các ngôn ngữ ngưỡng sau đây của Sở CDSS: tiếng Ả Rập, tiếng Hindi, tiếng Hmong, tiếng Nhật, tiếng Lào, tiếng Miên, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Punjabi, và tiếng Thái. Khách hàng cũng có thể nộp đơn khiếu nại bằng bất kỳ phương thức nào sau đây:

- Nộp mẫu ADA PUB - 1 mẫu đơn Khiếu Nại Dành Cho Người Mỹ Bị Tàn Tật/Mất Năng Lực.
- Thông báo cho bất kỳ nhân viên DPSS nào, trực diện hoặc qua điện thoại, về nhu cầu phải nộp đơn khiếu nại.
- Mẫu đơn Khiếu Nại Về Việc Bị Phân Biệt Đối Xử (GEN 1179) có sẵn trên trực tuyến bằng cách nhấp vào đường link sau [Nộp Đơn Khiếu Nại Do Bị Phân Biệt Đối Xử \(lacounty.gov\)](#), và cũng có thể được nộp trực tiếp tại bất kỳ văn phòng DPSS hoặc văn phòng hợp đồng nào phục vụ công chúng bằng tất cả các ngôn ngữ ngưỡng của CDSS như được liệt kê ở trên.
- Mẫu đơn Khiếu Nại Về Việc Bị Phân Biệt Đối Xử (PA 607) có sẵn để sử dụng và có thể được gửi nạp bằng các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS thông qua email, gửi thư qua bưu điện, hoặc đích thân đến nộp. Mẫu đơn Khiếu Nại Về Việc Bị Phân Biệt Đối Xử (PA 607) (Được Sửa Đổi 05/2023) có sẵn để sử dụng qua trực tuyến bằng cách nhấp vào đường link sau [Nộp Đơn Khiếu Nại Do Bị Phân Biệt Đối Xử \(lacounty.gov\)](#) và có sẵn tại sảnh của bất kỳ văn phòng DPSS hoặc văn phòng hợp đồng nào phục vụ công chúng bằng các ngôn ngữ ngưỡng của DPSS.

VIII. Việc Giám Sát Các Văn Phòng DPSS Phục Vụ Đối-Diện-Công-Chúng và Các Văn Phòng Hợp Đồng

Ban Dân Quyền tiến hành các cuộc duyệt xét về việc tuân thủ những quy định về dân quyền, hai năm một lần, tại các văn phòng DPSS và các văn phòng hợp đồng, nhằm bảo đảm việc tuân thủ những quy định về quyền công dân, bao gồm cả việc cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho những người thuộc diện LEP. Ngoài ra, CDSS cũng tiến hành các cuộc duyệt xét về dân quyền của Sở.

Tất cả các hợp đồng của Sở bao gồm các điều khoản yêu cầu các nhà thầu phải bao gồm sự bảo đảm bằng văn bản về việc không-phân-biệt-đối-xử trong các chương trình và hoạt động nhận hỗ trợ tài chính của liên bang hoặc tiểu bang, như được định nghĩa trong Đoạn 21 của CDSS.

IX. Quy Trình Xác Định Ngôn Ngữ Ngưỡng

Sở DPSS tuân theo các tiêu chuẩn của CDSS Đoạn 21 để xác định ngôn ngữ ngưỡng của Sở. Cụ thể là, các ngôn ngữ ngưỡng của Sở bao gồm những ngôn ngữ chiếm 5%¹³, hoặc nhiều hơn, khối lượng hồ sơ của bất kỳ chương trình hoặc địa điểm văn phòng nào. Quy trình này được duyệt xét và cập nhật hằng năm. Các ngôn ngữ ngưỡng hiện tại là: Tiếng Armenian, Tiếng Campuchia, Tiếng Hoa, Tiếng Anh, Tiếng Farsi, Tiếng Đại Hàn, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Phi Luật Tân, và Tiếng Việt.

Sở chỉ đạo các cuộc duyệt xét về ngôn ngữ theo từng chương trình, nhằm bảo đảm việc phân bổ Tiền Thưởng Song Ngữ thích hợp cho các nhân viên song ngữ, để bảo đảm việc tuân thủ các tiêu chuẩn của tiểu bang. Ngoài ra, BHR chỉ đạo liên tục các kỳ thi Chứng Nhận Năng Lực Ngôn Ngữ (Language Proficiency Certification) cho nhân viên song ngữ, và giám sát việc phê chuẩn phân bổ tiền thưởng song ngữ theo từng địa điểm văn phòng.

X. Các Đường Link Dẫn Đến Những Nguồn Thông Tin

- [Các Bản Báo Cáo Tổng Quan Nhanh của Sở DPSS](#) : Cung cấp dữ liệu về ngôn ngữ ngưỡng.
- [Các Dịch Vụ Về Ngôn Ngữ](#) : Cung cấp thông tin về các dịch vụ ngôn ngữ của Sở DPSS.

Thông Tin Để Liên Lạc: Nếu quý vị có phản hồi hoặc thắc mắc gì về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, xin quý vị gửi email cho chúng tôi đến địa chỉ DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov.

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