

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ



Sở Dịch Vụ Xã Hội California
(CDSS)

Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS)

Tên của Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAC): Marina Pérez

Thông Tin Liên Hệ của LAC: LAP@dss.ca.gov

Mục Lục

Giới Thiệu	3
Các Chương Trình và Dịch Vụ của Sở.....	4
Các Yêu Cầu về Tiếp Cận Ngôn Ngữ	4
Cung Cấp Thông Báo đến Những Người LEP và Xác Định Lựa Chọn Ngôn Ngữ.....	5
Các Dịch Vụ về Ngôn Ngữ.....	6
Kế Hoạch Đào Tạo	8
Giám Sát và Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.....	9
Quy Trình Khiếu Nại	9

Tài liệu này là Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS). **Kế Hoạch này bao gồm các hoạt động giao tiếp trực tiếp của CDSS với công chúng và những người được Sở phục vụ trực tiếp, cũng như các tài liệu mà CDSS công bố để các văn phòng phúc lợi quận và các tổ chức khác quản lý các chương trình mà CDSS giám sát sử dụng.** Trong quá trình xây dựng Kế Hoạch này, CDSS đã xem xét các chương trình và dịch vụ của Sở dành cho công chúng, các phương thức mà Sở giao tiếp với công chúng và những người được phục vụ, cũng như cách Sở hiện đang cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Sở đã hợp tác với các nhóm ủng hộ trong cộng đồng và các đối tác khác trong các nỗ lực lập kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của Sở. CDSS cam kết tiếp nhận phản hồi liên tục trong quá trình thực hiện Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này.

Giới Thiệu

California là tiểu bang lớn nhất và đa dạng về ngôn ngữ nhất trong cả nước. Theo dữ liệu Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, hơn 200 ngôn ngữ được nói tại tiểu bang này, 45% người dân California nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh tại nhà, và gần 20% có Khả Năng Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP), tức là họ nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh "không được tốt lắm". Những con số này chưa tính đến những người dân California bị Điếc, Điếc và Mù, Điếc và Khuyết Tật, Khiếm Thính, và Điếc Muộn, những người mà dựa vào ngôn ngữ ký hiệu như là phương tiện giao tiếp chính của họ.

Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) chịu trách nhiệm cung cấp thực phẩm, nơi trú ẩn, sự an toàn và an ninh, việc làm và hỗ trợ việc làm và đào tạo, và nhiều hơn nữa. CDSS có vị thế đặc biệt tốt để giảm bất bình đẳng thông qua các chương trình và hoạt động của chúng tôi. Một trong những cách mà Sở thể hiện cam kết này, để đạt được kết quả công bằng hơn, là tăng cường các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của Sở và thực hiện Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của chúng tôi.

Đồng nhất với chỉ đạo của Thống Đốc Newsom, Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế & Nhân Sinh California (California Health & Human Services Agency, CalHHS) đã thông qua Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ vào ngày 22 tháng 5 năm 2023, trong đó có yêu cầu mỗi sở và văn phòng trực thuộc CalHHS phải phát triển một Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Mục tiêu của công việc này là đảm bảo rằng CalHHS và các sở, văn phòng của mình cung cấp khả năng tiếp cận thông tin, chương trình, phúc lợi và dịch vụ một cách có ý nghĩa cho những người có Khả Năng Tiếng Anh Hạn Chế (LEP), và đảm bảo rằng ngôn ngữ không phải là rào cản trong việc tiếp cận các dịch vụ y tế và xã hội quan trọng. Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS cũng yêu cầu CDSS phải:

- Cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu và phiên dịch ngôn ngữ nói miễn phí theo yêu cầu ở bất kỳ ngôn ngữ nào cho mọi tiếp xúc công cộng.
- Dịch tất cả các tài liệu quan trọng của CDSS được sử dụng trên toàn tiểu bang, và tất cả nội dung quan trọng trên trang web công cộng của CDSS, sang năm ngôn ngữ chính được người dân California có Khả Năng Tiếng Anh Hạn Chế sử dụng (tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Việt, tiếng Tagalog và tiếng Hàn).

- Cung cấp dịch vụ dịch nhìn văn bản miễn phí các tài liệu quan trọng sang bất kỳ ngôn ngữ nói nào theo yêu cầu.

Các Chương Trình và Dịch Vụ của Sở

CDSS phục vụ, hỗ trợ và bảo vệ những trẻ em và người lớn có hoàn cảnh khó khăn và dễ bị tổn thương theo những cách mà giúp củng cố và bảo vệ gia đình, khuyến khích trách nhiệm cá nhân và khuyến khích sự độc lập.

Các chương trình của Sở bao gồm:

- Trợ cấp Thực Phẩm (bao gồm CalFresh, Chương Trình Hỗ Trợ Thực Phẩm California (California Food Assistance Program), SUN Bucks)
- Trợ cấp Tiền Mặt (bao gồm CalWORKs, Trợ Cấp Tiền Mặt Cho Người Nhập Cư (Cash Assistance Program for Immigrants), Hỗ Trợ Tiền Mặt Cho Người Tị Nạn (Refugee Cash Assistance), Chương Trình Hỗ Trợ Cho Nạn Nhân của Nạn Buôn Người Và Tội Phạm (Trafficking and Crime Victims Assistance Program))
- Cấp giấy phép cho các cơ sở phục vụ trẻ em và người lớn
- Các chương trình nhà ở và vô gia cư
- Dịch vụ chăm sóc trẻ và dinh dưỡng
- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (In-Home Supportive Services)
- Các dịch vụ cho cha mẹ nuôi tạm, thanh thiếu niên được nuôi tạm và gia đình
- Hỗ trợ quá trình nhận con nuôi
- Ngăn ngừa lạm dụng trẻ em

Sở quản lý và điều hành các chương trình mà có ảnh hưởng đến gần 8 triệu cư dân của California, bao gồm hơn 5,000 nhân viên làm việc tại các văn phòng trên toàn tiểu bang, hợp tác với 58 văn phòng phúc lợi cấp quận và nhiều tổ chức cộng đồng.

Nhiều chương trình phúc lợi thuộc phạm vi quản lý của CDSS hoạt động ở cấp quận địa phương. Các văn phòng phúc lợi quận chịu trách nhiệm tiến hành các hoạt động như xác định tính đủ điều kiện nhận phúc lợi của từng người nộp đơn; điều tra các vụ việc liên quan đến dịch vụ bảo vệ trẻ em; thực thi các quy định về tính đủ điều kiện cho những người đang nhận phúc lợi; và cấp các khoản thanh toán hỗ trợ tiền mặt và phân bổ phúc lợi. Các văn phòng phúc lợi quận đóng vai trò là mối liên lạc và giao tiếp chính với các cá nhân về các vấn đề cụ thể liên quan đến hồ sơ theo quy định và chính sách của CDSS. Các quận đánh giá nhu cầu ngôn ngữ ở cấp địa phương đối với nhóm dân cư mà họ trực tiếp phục vụ.

Các Yêu Cầu Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Trong việc lập kế hoạch cho việc tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa, CDSS đã áp dụng bài kiểm tra cân bằng bốn yếu tố mà được quy định trong hướng dẫn liên bang cho Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 trên cơ sở từng chương trình. Bốn yếu tố này là:

1. Số lượng hoặc tỷ lệ người LEP đủ điều kiện được phục vụ hoặc có khả năng tiếp xúc với chương trình hoặc dịch vụ;

(Vietnamese)

2. Tần suất mà các cá nhân LEP tiếp xúc với chương trình;
3. Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ; và
4. Các nguồn lực có sẵn cho Sở của chúng tôi và chi phí của các dịch vụ ngôn ngữ.

CDSS cũng xem xét các yêu cầu cụ thể trong Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS và bất kỳ luật pháp cụ thể nào áp dụng liên quan đến chương trình.

Xin lưu ý rằng Kế Hoạch này không đề cập đến quy trình của CDSS trong việc tiến hành hoặc báo cáo về cuộc khảo sát ngôn ngữ hai năm một lần theo yêu cầu của [Đạo Luật Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre](#).

Cung Cấp Thông Báo đến Những Người LEP và Xác Định Lựa Chọn Ngôn Ngữ

Phần này mô tả cách CDSS thông báo cho công chúng về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có sẵn. Dưới đây là danh sách các công cụ mà CDSS sử dụng để thông báo cho công chúng về những dịch vụ này. Các công cụ này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thẻ hoặc áp phích "Tôi Nói" tại các quầy tiếp tân công cộng.
- Các thông báo đã được dịch tại các khu vực chờ công cộng bằng các ngôn ngữ sau: CDSS trưng bày [PUB 413, Thông Báo Về Dịch Vụ Phiên Dịch](#) bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Khmer, tiếng Hoa, tiếng Farsi/Dari, tiếng Hmong, tiếng Hàn, tiếng Lào, tiếng Nga, tiếng Tagalog, và tiếng Việt ở các khu vực chờ công cộng. CDSS cũng xuất bản [PUB 86, áp phích Mọi Người Khác Nhau Nhưng Bình Đẳng Theo Pháp Luật](#), mà CDSS yêu cầu các văn phòng phúc lợi quận phải trưng bày. Tấm áp phích này hiện đã được dịch sang tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Việt, tiếng Tagalog, tiếng Hàn, tiếng Ả Rập, tiếng Farsi/Dari, tiếng Armenia, tiếng Nga, tiếng Khmer, tiếng Lào, và tiếng Hmong, và sẽ được dịch sang tiếng Nhật, tiếng Miên, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Punjabi, và tiếng Ukraina.
- Các câu khẩu hiệu đã được dịch trên các mẫu đơn bằng Tiếng Anh: CDSS cung cấp các tài liệu khẩu hiệu đính kèm trong các giao tiếp trực tiếp với công chúng. Ví dụ, Phòng Điều Trần Tiểu Bang CDSS cung cấp mỗi người yêu cầu điều trần tài liệu [PUB 412, Thông Tin về Điều Trần Tiểu Bang](#) bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Nga, tiếng Hoa, tiếng Armenia, tiếng Farsi/Dari, và tiếng Việt, trong đó thông báo về quyền được xem xét hồ sơ vụ việc mà có sự trợ giúp của một phiên dịch viên và có phiên dịch viên tại phiên điều trần. Phòng Điều Trần Tiểu Bang CDSS cũng bao gồm một khẩu hiệu thông báo về dịch vụ ngôn ngữ ở tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn, tiếng Khmer, tiếng Hmong, tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Farsi/Dari, tiếng Punjabi, tiếng Nga, tiếng Hindi, tiếng Nhật, tiếng Lào, và tiếng Thái trong tất cả các liên lạc tiêu chuẩn với những người yêu cầu điều trần. CDSS cũng công bố tài liệu [GEN 1365, Thông Báo về Dịch Vụ Ngôn Ngữ](#), một tài liệu khẩu hiệu cho mục đích sử dụng chung trong các chương trình được quản lý ở cấp quận mà CDSS giám sát. CDSS yêu cầu các văn phòng phúc lợi quận phải đưa thông báo này vào

các thông báo được gửi cho người nộp đơn và người nhận dịch vụ. CDSS xuất bản các tài liệu khẩu hiệu khác, ví dụ như tài liệu [GEN 1365A, Thông Báo về Dịch Vụ Ngôn Ngữ - Điều Trần Công Bằng](#) dành cho các quận sử dụng trong các thông tin liên lạc cụ thể.

- Các câu khẩu hiệu đã được dịch trên các trang web của chương trình của Sở
- Khác: CDSS xuất bản tờ rơi [PUB 13, Quyền của Quý Vị Trong Các Chương Trình Trợ Cấp Công Cộng của California](#) bằng 17 ngôn ngữ không phải là tiếng Anh. Tờ rơi này giải thích cách yêu cầu trợ giúp về ngôn ngữ. CDSS yêu cầu các văn phòng phúc lợi cấp quận phải cung cấp tờ rơi này tại các phòng chờ ở tất cả các ngôn ngữ mà được dịch bởi CDSS. CDSS cũng yêu cầu các văn phòng phúc lợi quận phân phối và giải thích tờ rơi cho từng người nộp đơn/người nhận khi tiếp nhận và điều tra lại về tính đủ điều kiện.

Đối với các dịch vụ mà CDSS cung cấp trực tiếp, CDSS sẽ xác định lựa chọn ngôn ngữ của cá nhân khi nộp đơn hoặc yêu cầu dịch vụ. Nhân viên CDSS ghi lại thông tin này trong hồ sơ của người nộp đơn, người tham gia và người được cấp phép. CDSS cũng có thể lấy thông tin về lựa chọn ngôn ngữ từ các văn phòng phúc lợi quận khi CDSS cung cấp các dịch vụ liên quan đến một hồ sơ bắt nguồn từ cấp quận.

Các văn phòng phúc lợi quận mà quản lý các dịch vụ dưới sự giám sát của CDSS xác định lựa chọn ngôn ngữ của người nộp đơn và người nhận. Các văn phòng phúc lợi quận ghi lại thông tin ngôn ngữ trong hồ sơ điện tử của người nộp đơn và người nhận. Thông tin về lựa chọn ngôn ngữ có thể được xác định tại nhiều điểm liên hệ khác nhau. Chẳng hạn, các đơn xin trợ cấp thường hỏi người nộp đơn về lựa chọn ngôn ngữ nói và viết của họ. Người nộp đơn hoặc người nhận cũng có thể cung cấp lựa chọn ngôn ngữ của họ bằng lời nói, ví dụ, trong một cuộc phỏng vấn hoặc khi liên hệ với văn phòng phúc lợi quận để khi có thắc mắc.

Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Phần này mô tả các hành động mà CDSS thực hiện để cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Giao Tiếp Trực Tiếp Bằng Ngôn Ngữ

Chỉ những nhân viên song ngữ được chứng nhận mới được phép giao tiếp với công chúng bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Khả năng thông thạo ngôn ngữ nói của nhân viên được đánh giá bởi nhân viên của Sở đối với các ngôn ngữ sau: tiếng Armenia, tiếng Quảng Đông, tiếng Tây Ban Nha, và tiếng Việt. Khả năng thông thạo song ngữ của nhân viên cho các ngôn ngữ khác, bao gồm cả Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, ASL), được đánh giá bởi một công ty hợp đồng hoặc một bộ phận khác. CDSS tuân theo [quy trình của Sở Nhân Sự California \(CalHR\)](#) về kiểm tra và chứng nhận khả năng nói song ngữ. Để được chứng nhận, nhân viên phải vượt qua được kỳ thi đánh giá khả năng thông thạo ngôn ngữ mà được thực hiện theo các tiêu chuẩn hiện hành với kết quả tương ứng với thang đo của Tổ Chức Ngôn Ngữ Liên Ngành.

Thông Dịch

Các liên hệ công cộng bao gồm bất kỳ tương tác trực tiếp, qua video, hoặc qua điện thoại nào với các thành viên của công chúng. Các nguồn lực thông dịch của CDSS bao gồm dịch vụ thông dịch ngôn ngữ nói và ngôn ngữ ký hiệu qua hình thức trực tuyến và trực tiếp, dịch vụ thông dịch qua điện thoại theo yêu cầu, và nhân viên song ngữ. [Sổ Tay Nhân Sự của CalHR, Mục 1003 – Giới Hạn Kiểm Tra Năng Lực](#) ghi rõ, “Chỉ riêng khả năng thông thạo ngôn ngữ (kiểm tra nói, đọc và viết) không đủ để nhân viên dịch tài liệu văn bản hoặc làm thông dịch viên chính thức”. CDSS thực thi các tiêu chuẩn về năng lực yêu cầu thông dịch viên phải được chứng nhận, đào tạo chuyên nghiệp và có kiến thức về các thuật ngữ liên quan, các khái niệm đặc thù của chương trình hoặc dịch vụ, cũng như văn hóa và ngôn ngữ mà người LEP sử dụng. CDSS xác minh năng lực của một thông dịch viên bằng nhiều cách, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Kiểm tra ngẫu nhiên bởi nhân viên đã được chứng nhận song ngữ;
- Phản hồi từ người tham dự; và
- Kiểm tra chứng nhận Thông Dịch Viên Ngôn Ngữ Ký Hiệu

Biên Dịch

CDSS sử dụng bài kiểm tra cân bằng bốn yếu tố từ hướng dẫn LEP của Tiêu Đề VI liên bang để đánh giá nhu cầu ngôn ngữ, sự ưu tiên và nguồn lực của các chương trình của CDSS. Khi đánh giá xem các tài liệu cá nhân có phải là “quan trọng” theo hướng dẫn LEP của Tiêu Đề VI hay không, CDSS cũng xem xét hậu quả của nó đối với người tham gia chương trình nếu thông tin trong tài liệu không được hiểu một cách kịp thời và chính xác. Hiện tại, CDSS đang dịch tất cả các tài liệu quan trọng sang các ngôn ngữ mà đáp ứng được điều khoản “bến đỗ an toàn” (“safe harbor”) của hướng dẫn LEP của Tiêu Đề VI. Điều này có nghĩa là đối với mỗi chương trình, các tài liệu quan trọng sẽ được dịch sang mỗi ngôn ngữ mà ước tính có ít nhất 1,000 người hoặc năm phần trăm dân số liên quan nói ngôn ngữ đó và thuộc diện LEP. Khả năng hiện tại của CDSS trong việc đáp ứng điều khoản bến đỗ an toàn này là phụ thuộc vào sự thay đổi về nguồn lực. Đồng nhất với Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS, CDSS được yêu cầu dịch tất cả các tài liệu quan trọng mà được sử dụng trên toàn tiểu bang sang năm ngôn ngữ được nói nhiều nhất bởi những người có khả năng Tiếng Anh hạn chế tại California, dựa trên dữ liệu Điều Tra Dân Số mới nhất.

CDSS cũng đang dịch các trang web thiết yếu, nghĩa là những trang chứa thông tin giới thiệu hoặc thông tin cơ bản về các chương trình của CDSS, sang tất cả các ngôn ngữ theo điều khoản “bến đỗ an toàn”. Các trang web thiết yếu cũng đang được cập nhật để bao gồm các dòng giới thiệu các ngôn ngữ không phải tiếng Anh và các đoạn video ASL thông báo cho công chúng về các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí hiện có

CDSS dịch tất cả các tài liệu quan trọng và nội dung trang web thiết yếu theo [yêu cầu của CalHR](#). CDSS dịch các tài liệu bổ sung của Sở theo yêu cầu từ các lĩnh vực chương trình. Đội ngũ nhân viên song ngữ được chứng nhận nội bộ của CDSS dịch tài liệu viết sang tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc Phồn Thể, tiếng Farsi/Dari, tiếng Armenia, và tiếng Việt dựa trên lượng nhân viên hiện có của họ. CDSS sử dụng các

nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật để hoàn thành các yêu cầu dịch sang tất cả các ngôn ngữ khác, tuân thủ theo yêu cầu của CalHR. Sau khi được xem xét về tính chính xác, các bản dịch cuối cùng sẽ được kiểm tra tính tuân thủ với các tiêu chuẩn về tạo tài liệu để tiếp cận, sau đó giao cho chương trình yêu cầu và, nếu áp dụng, đăng lên trang web của CDSS. Ngoài các khẩu hiệu trên các trang web thiết yếu của CDSS, CDSS còn có các tài liệu khẩu hiệu thông báo cho người nhận về dịch vụ ngôn ngữ miễn phí bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau.

Mỗi lĩnh vực chương trình có trách nhiệm cung cấp phản hồi nhanh chóng và phù hợp về mặt ngôn ngữ cho các cá nhân LEP. Đồng nhất với [các yêu cầu của CalHR](#), chỉ nhân viên chương trình song ngữ được chứng nhận mới được trả lời bằng văn bản bằng ngôn ngữ của cá nhân LEP hoặc dịch phản hồi của các nhân viên khác từ tiếng Anh sang ngôn ngữ đó để họ sử dụng khi trả lời cho cá nhân LEP. Nhân viên Dịch Vụ Biên Dịch của CDSS hỗ trợ dịch các thông tin liên lạc bằng văn bản khi các lĩnh vực chương trình không có chuyên môn về ngôn ngữ để tự họ dịch. Nhân viên chương trình cũng có thể trả lời bằng miệng cho các cá nhân LEP bằng cách sử dụng dịch vụ phiên dịch.

Kế Hoạch Đào Tạo

Phần này bao gồm thông tin về cách đào tạo nhân viên CDSS để cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho công chúng.

Nhân Viên Tiếp Xúc Với Công Chúng

Đào tạo tiếp cận ngôn ngữ sẽ được cung cấp cho tất cả nhân viên hiện đang tiếp xúc với công chúng chậm nhất là ngày 1 tháng 12 năm 2024 và ít nhất là hàng năm sau đó. Nhân viên mới được tuyển dụng vào các vị trí tiếp xúc với công chúng sẽ được đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ trong vòng 12 tháng đầu tiên làm việc. Tiếp xúc với công chúng là bất kỳ tương tác trực tiếp, video hoặc qua điện thoại nào với các thành viên của công chúng.

Sẽ có một số chủ đề đào tạo dành cho các nhân viên tiếp xúc với công chúng. Tối thiểu, chương trình đào tạo sẽ bao gồm các yêu cầu do CalHHS đặt ra, các yêu cầu của Tiêu Đề VI Liên Bang, các quy trình xác định lựa chọn ngôn ngữ, các thủ tục cho các dịch vụ cụ thể của chương trình, các mẹo để làm việc hiệu quả với phiên dịch viên (trực tiếp, qua điện thoại, video) và các hướng dẫn ghi lại thông tin về lựa chọn ngôn ngữ và sự trợ giúp ngôn ngữ được cung cấp.

Nhân Viên Không Tiếp Xúc Với Công Chúng

Bắt đầu từ năm 2025, Chương Trình Định Hướng Nhân Viên Mới của CDSS sẽ bao gồm tổng quan về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ bao gồm các chính sách, nguồn lực và quy trình có liên quan. Tất cả nhân viên, bao gồm cả những người không phải là nhân viên tiếp xúc với công chúng, sẽ nhận được bài tổng quan này.

Giám Sát và Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Phần này mô tả cách CDSS sẽ giám sát các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và cập nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này ít nhất hai năm một lần. Thông tin này sẽ đảm bảo rằng CDSS tuân thủ Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS và có hướng giải quyết cho các thay đổi trong quy trình và thủ tục được sử dụng để cung cấp quyền tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa cho các thành viên của công chúng và người nhận dịch vụ.

CDSS sẽ tạo ra một quy trình giám sát để đảm bảo việc thực thi các chi tiết có trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Quy trình này sẽ bao gồm:

- ❖ Đánh giá hiệu quả đào tạo
- ❖ Xác định nhu cầu đào tạo
- ❖ Đánh giá nhận thức của nhân viên về các chính sách và thủ tục về tiếp cận ngôn ngữ
- ❖ Đánh giá sự hiệu quả của các dịch vụ phiên dịch và biên dịch
- ❖ Kiểm tra với các đối tác cộng đồng và các bên liên quan
- ❖ Theo dõi chi phí cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ
- ❖ Thu thập dữ liệu
 - Xác định số lượng và loại dịch vụ ngôn ngữ (dịch vụ phiên dịch, dịch nhìn vào văn bản được cung cấp cho người sử dụng ngôn ngữ theo chương trình
 - Xác định các nguồn dữ liệu mới về nhóm dân số LEP

Cứ hai năm một lần, CalHHS sẽ lập và cập nhật danh sách các ngôn ngữ ngưỡng tối thiểu để dịch các tài liệu quan trọng và nội dung web thiết yếu. Đồng nhất với Chính Sách của CalHHS, CDSS sẽ sửa đổi và nộp lại Kế Hoạch này cho CalHHS ít nhất hai năm một lần. Các bản sửa đổi sẽ bao gồm, khi thích hợp, các chương trình mới, các yêu cầu pháp lý mới, các tài liệu quan trọng bổ sung và ý kiến đóng góp của cộng đồng vào Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này.

Trong thời gian chờ đợi, CDSS sẽ tích cực duy trì độ chính xác của các mục đã hoàn thành và cập nhật các mục đang tiến hành, để đảm bảo rằng việc đệ trình lại tối thiểu hai năm một lần sẽ phản ánh sự liên tục trong việc hợp tác với cộng đồng và các đội ngũ chương trình nội bộ của chúng tôi.

Quy Trình Khiếu Nại

Để nộp đơn khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ mà quý vị gặp phải tại Sở Dịch Vụ Xã Hội California, hãy liên hệ:

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ CDSS

Email: LAP@dss.ca.gov

Để nộp đơn khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ tại một văn phòng phúc lợi quận, hãy xác định và liên hệ với [Điều Phối Viên về Quyền Công Dân của văn phòng phúc lợi quận của quý vị](#).