

Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của Cục Dân quyền



Cục Dân quyền California
Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ: Mimi de Ville
844-821-3465 / languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Mục lục

Giới thiệu	3
Các chương trình và dịch vụ của Cục Dân quyền	3
Yêu cầu truy cập ngôn ngữ và nhận dạng ngôn ngữ	4
Dịch vụ ngôn ngữ	5
Giao tiếp trực tiếp bằng ngôn ngữ.....	5
Phiên dịch	6
Dịch tài liệu.....	6
Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ	7
Cung cấp thông báo cho cá nhân có LEP	8
Giám sát, kiểm soát chất lượng và cập nhật Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ	8
Quy trình giám sát và kiểm soát chất lượng.....	9
Cập nhật Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ	9
Đào tạo nhân viên	9
Nhân viên tiếp xúc với công chúng.....	9
Nhân viên không tiếp xúc trực tiếp với công chúng	10
Quy trình khiếu nại về tiếp cận và dịch vụ ngôn ngữ	10
Danh sách tài liệu	11
Định nghĩa	11

Giới thiệu

Cơ quan Kinh doanh, Dịch vụ Người tiêu dùng và Nhà ở California (BCSH) đã thông qua Nguyên tắc về Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ vào ngày 14 tháng 1 năm 2025. Các nguyên tắc này yêu cầu mỗi phòng ban của BCSH phải xây dựng Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ. Công việc này là một phần của việc đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các chương trình và dịch vụ.

BCSH và các phòng ban của BCSH sẽ cung cấp quyền tiếp cận thông tin, chương trình và dịch vụ cho những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). Kế hoạch sẽ đảm bảo rằng ngôn ngữ không tạo thành rào cản tiếp cận các dịch vụ khiếu nại, phỏng vấn, hòa giải, giải quyết xung đột hoặc thực thi do cục chúng tôi cung cấp.

Trong quá trình xây dựng Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ này, chúng tôi đã xem xét:

- các chương trình và dịch vụ của chúng tôi dành cho công chúng.
- cách chúng tôi giao tiếp với công chúng và những người được chúng tôi phục vụ.
- cách chúng tôi hiện đang cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh.

Các chương trình và dịch vụ của Cục Dân quyền

Cục Dân quyền (CRD) là cơ quan cấp tiểu bang chịu trách nhiệm thực thi luật dân quyền của California. Sứ mệnh của tổ chức này là giúp người dân California chống lại nạn phân biệt đối xử bất hợp pháp trong tuyển dụng, nhà ở, cơ sở kinh doanh, nơi công cộng, các chương trình và hoạt động dùng ngân sách của tiểu bang hoặc do tiểu bang quản lý, bạo lực có động cơ thiên vị và nạn buôn người.

CRD bao gồm các chương trình sau: Thực thi, Giải quyết Tranh chấp, Pháp lý, Chương trình Điều hành, Sáng kiến Chiến lược và Đối ngoại, Hành chính, Bộ phận Dịch vụ Công nghệ Thông tin và Quan hệ Công chúng.

Bộ phận Thực thi tiếp nhận, điều tra và giải quyết các khiếu nại về vi phạm dân quyền. Bộ phận này được chia thành các nhóm chuyên trách tập trung vào nhiều khía cạnh khác nhau của luật dân quyền California, bao gồm cả vấn đề nhà ở và việc làm. Bộ phận này cũng điều hành Trung tâm Liên lạc của cục, nơi trả lời các câu hỏi chung của công chúng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cũng như biện pháp hỗ trợ cho các hoạt động tương tác với cục.

Bộ phận Giải quyết Tranh chấp cung cấp dịch vụ hòa giải miễn phí cho nhiều loại khiếu nại được nộp lên CRD. Được điều hành bởi các hòa giải viên trung lập đã qua đào tạo, bộ phận này giúp các bên phối hợp cùng nhau nhằm đạt được giải pháp chung cho các khiếu nại về dân quyền.

Bộ phận Pháp lý hỗ trợ các cuộc điều tra được ưu tiên, tham gia hòa giải, đảm bảo giải quyết và khi cần thiết, khởi tố các vụ kiện dân sự, bao gồm cả các khiếu nại về hành vi phân biệt đối xử có hệ thống ảnh hưởng đến người dân trên khắp California. Bộ phận này cũng cung cấp hướng dẫn pháp lý cho cục và xử lý các yêu cầu về hồ sơ theo Đạo luật về

Hồ sơ Công California.

Bộ phận Chương trình Điều hành thực hiện các vấn đề lập pháp và quản lý, tiếp cận và giáo dục công chúng, đào tạo nội bộ và phát triển nhân viên, cũng như hỗ trợ Hội đồng Dân quyền và Ủy ban về Tình trạng Hạn thù, xem xét các đơn kháng cáo hành chính và phản hồi các yêu cầu hỗ trợ trong một số thủ tục nhập cư.

Nhóm Sáng kiến Chiến lược và Đối ngoại đóng vai trò chủ đạo trong các sáng kiến chống thù hận của tiểu bang và hòa giải cộng đồng, bao gồm thông qua California vs Hate và bằng cách hỗ trợ công việc của Đơn vị Giải quyết Xung đột Cộng đồng của CRD nhằm giải quyết xung đột cộng đồng trên tinh thần xây dựng và giảm thiểu khả năng xảy ra bạo lực.

Bộ phận Hành chính cung cấp các dịch vụ thiết yếu về nhân sự, hợp đồng, quản lý tài chính và mua sắm cho cục.

Bộ phận Dịch vụ Công nghệ Thông tin quản lý cơ sở hạ tầng công nghệ và bảo mật, đồng thời đóng vai trò quan trọng trong việc vận hành các hệ thống thu thập dữ liệu của CRD.

Bộ phận Quan hệ Công chúng thực hiện chiến lược truyền thông của CRD, bao gồm phát hành thông cáo báo chí, giao tiếp với công chúng thông qua mạng xã hội và bản tin, cũng như tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin từ giới truyền thông.

Ngoài các lĩnh vực của chương trình, Hội đồng Dân quyền và Ủy ban về Tình trạng Hạn thù cũng nằm trong CRD. Hội đồng Dân quyền ban hành các quy định thực hiện luật dân quyền của California, tiến hành điều tra và tổ chức các phiên điều trần về các vấn đề dân quyền mà tiểu bang phải đối mặt, cùng nhiều trách nhiệm khác. Ủy ban về Tình trạng Thù hận hoạt động để thúc đẩy các nỗ lực của tiểu bang nhằm ngăn chặn thù hận bằng cách tiến hành nghiên cứu, xây dựng chính sách và khuyến nghị về chương trình, đồng thời tương tác với các cộng đồng đa dạng của California.

CRD là cơ quan trọng tâm trong chính sách chống phân biệt đối xử sâu rộng của California. Ngày nay, CRD là cơ quan dân quyền cấp tiểu bang lớn nhất cả nước, hoạt động tại sáu văn phòng trên khắp California: Sacramento (Trụ sở chính), Bakersfield, Fresno, Los Angeles, Oakland và Riverside.

Nhân viên CRD phỏng vấn người khiếu nại, nhân chứng và người bị khiếu nại trong quá trình tiếp nhận, điều tra và hòa giải, cũng như truy tố các khiếu nại cáo buộc vi phạm Đạo luật Việc làm và Nhà ở Công bằng, Đạo luật Dân quyền Ralph và Unruh và Đạo luật Người khuyết tật, cùng với các luật lệ dân quyền khác do cục thực thi. CRD cũng tham gia vào các nỗ lực tiếp cận cộng đồng và giáo dục để thông báo cho công chúng về các quyền và trách nhiệm của họ theo luật do cục ban hành.

Yêu cầu truy cập ngôn ngữ và nhận dạng ngôn ngữ

CRD đã sử dụng một trong những phương pháp sau để xác định những ngôn ngữ phổ biến nhất mà cục thường xuyên tiếp xúc với công chúng:

Phương pháp 1: 5 ngôn ngữ phổ biến nhất được xác định theo Dữ liệu Khảo sát Cộng đồng Hoa Kỳ của Cục điều tra dân số Hoa Kỳ (C16001). Các bộ phận sẽ đảm bảo sự phù hợp với các ngôn ngữ đạt ngưỡng được xác định là ngôn ngữ được nói bởi những cá nhân được khảo sát theo Đạo luật Dịch vụ Song ngữ Dymally-Alatorre (Đạo luật Dymally-Alatorre), khi áp dụng.

Phương pháp 2: Các ngôn ngữ được xác định theo Phân tích Bốn yếu Tố theo Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền.

CRD cũng đã xem xét các luật hoặc yêu cầu cụ thể khác của chương trình. Bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964
- Sắc lệnh Hành pháp 13166
- Đạo luật Dân quyền Unruh
- Bộ luật Chính phủ California Mục 11135

Xin lưu ý rằng kế hoạch này không đề cập đến quy trình của CRD cho mục đích tiến hành hoặc báo cáo về khảo sát ngôn ngữ hai năm một lần theo yêu cầu của Đạo luật Dịch vụ Song ngữ Dymally-Alatorre.

Dịch vụ ngôn ngữ

Phần này bao gồm các hành động CRD sẽ thực hiện nhằm cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh.

Giao tiếp trực tiếp bằng ngôn ngữ

CRD cung cấp dịch vụ điện thoại trực tiếp bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha thông qua số điện thoại công cộng miễn cước 800-884-1684, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 4:30 chiều, trừ các ngày lễ chính thức. CRD cũng cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại cho hơn 200 ngôn ngữ khác dành cho những người gọi có LEP khác.

Nhân viên song ngữ và đa ngữ được chứng nhận và/hoặc người phiên dịch riêng theo hợp đồng sẽ cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho những người có LEP. Dịch vụ ngôn ngữ sẽ được cung cấp miễn phí. CRD sẽ không hoàn trả chi phí dịch vụ phiên dịch riêng khi quý vị đến văn phòng của chúng tôi.

Chúng tôi không khuyến khích sử dụng người phiên dịch không chính thức, bao gồm cả thành viên gia đình hoặc bạn bè. Các ngoại lệ đối với người phiên dịch không chính thức bao gồm:

- Các tình huống khẩn cấp
- Thu thập thông tin không thiết yếu, chẳng hạn như xác định ngôn ngữ ưa thích của người đó
- Các sự kiện công cộng hoặc khi không có sẵn người phiên dịch đủ trình độ.

- Các bộ phận quản lý kỳ thi cấp giấy phép có thể đặt ra các nguyên tắc, tiêu chuẩn và yêu cầu riêng cho kỳ thi dành cho người phiên dịch.

CRD hiện đang tuyển dụng 52 nhân viên đa ngôn ngữ có trình độ và chứng chỉ vào các vị trí tiếp xúc với công chúng được chỉ định là song ngữ. Những nhân viên này sẽ được một dịch vụ theo hợp đồng kiểm tra trình độ nghe và nói ở cấp độ ILR II. CRD hiện không cung cấp dịch vụ kiểm tra chứng nhận cho dịch thuật tài liệu. CRD cũng sử dụng dịch vụ phiên dịch từ xa qua video cho những người không thể sử dụng dịch vụ điện thoại. Tất cả các văn phòng CRD đều có thể “I Speak” tại các quầy công cộng để hỗ trợ công chúng yêu cầu dịch vụ bằng ngôn ngữ chính của họ.

Phiên dịch

CRD cung cấp dịch vụ điện thoại miễn phí cho công chúng thông qua hệ thống Phản hồi bằng Giọng nói Tương tác (IVR) bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Có thể yêu cầu hỗ trợ qua điện thoại bổ sung bằng hơn 200 ngôn ngữ. Nhân viên CRD có thể lên lịch trước cho hội nghị qua điện thoại hoặc cuộc hẹn từ xa qua video với mức độ tiếp cận ngôn ngữ chuyên môn tương tự. Nhân viên gửi yêu cầu dịch vụ tới nhóm dịch vụ ngôn ngữ thông qua biểu mẫu yêu cầu trực tuyến.

CRD cung cấp phụ đề tại các cuộc họp của Hội đồng CRD. Khi được yêu cầu, CRD sẽ cung cấp dịch vụ phiên dịch tại các cuộc họp của Hội đồng, kể cả Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ (ASL) và dịch các tài liệu thông báo công khai trước các cuộc họp công khai.

Dịch tài liệu

CRD sử dụng phân tích bốn yếu tố theo Tiêu đề VI để xác định ngôn ngữ mà các tài liệu quan trọng sẽ được dịch sang bằng cách phân tích và cân bằng các yếu tố sau để đảm bảo quyền truy cập có ý nghĩa cho những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP):

1. Số lượng hoặc tỷ lệ người có LEP được CRD phục vụ. Thông tin này được xác định bằng cách theo dõi số lượng người có LEP mà chúng tôi tiếp xúc qua điện thoại, email và liên hệ trực tuyến, cũng như sự tham dự của người có LEP tại các sự kiện do CRD tài trợ, và theo dữ liệu ngôn ngữ chính được cung cấp trên biểu mẫu tiếp nhận và thông qua yêu cầu người phiên dịch.
2. Tần suất người có LEP tiếp xúc với CRD hoặc yêu cầu dịch tài liệu.
3. Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ do CRD cung cấp. Tầm quan trọng được xác định bởi tác động đối với người có LEP và các cơ hội dành cho người có LEP và cục thông qua việc cung cấp tài liệu bằng các ngôn ngữ cụ thể.
4. Các nguồn lực có sẵn và chi phí CRD phải chi trả cho việc cung cấp tài liệu.

CRD sẽ dịch các tài liệu quan trọng để sử dụng trên toàn tiểu bang sang các ngôn ngữ được từ 4,5% dân số trở lên do chúng tôi phục vụ sử dụng, theo quy trình này. Các tài liệu quan trọng này bao gồm nhưng không giới hạn ở các tài liệu tiếp cận quan trọng giải thích về các dịch vụ của CRD, biểu mẫu tiếp nhận được dùng để gửi khiếu nại cho cục, áp phích mà tất cả người sử dụng lao động tại California phải trưng bày và thư từ liên quan đến tình

trạng điều tra.

[Biểu mẫu tiếp nhận](#) khiếu nại hiện có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung phồn thể, tiếng Trung giản thể, tiếng Hàn, tiếng Việt và tiếng Punjab, hầu hết các tờ thông tin cũng có sẵn bằng những ngôn ngữ này. Một số tài liệu quan trọng, chẳng hạn như Bảng thông tin về Quyền của Người nhập cư, có sẵn bằng các ngôn ngữ bổ sung được coi là quan trọng đối với chương trình, bao gồm cả tiếng Ả Rập, tiếng H'Mông, tiếng Mixteco và tiếng Trique.

Cá nhân có LEP có thể yêu cầu dịch thông báo họp công khai sang ngôn ngữ chính của họ hoặc chữ nổi Braille bằng cách gửi yêu cầu qua Trung tâm Liên lạc miễn phí của chúng tôi, qua email đến accommodations@calcivilrights.ca.gov hoặc thông qua bất kỳ nhân viên tiếp xúc với công chúng nào, ít nhất năm ngày làm việc trước cuộc họp. Có thể cần thông báo thêm về bản dịch chữ nổi Braille để có thể chuyển phát qua Dịch vụ Bưu chính Hoa Kỳ.

CRD coi trang chủ của mình và mọi thông tin có thể truy cập từ trang chủ này là nội dung thiết yếu. [Trang web của CRD](#) có tiện ích Google Dịch có thể dịch trang web sang 110 ngôn ngữ khác nhau. Tính năng dịch chỉ áp dụng cho các trang web; không dịch được các tài liệu pdf và các tài liệu tiếp cận khác. Các tài liệu đó được dịch riêng và chỉ có sẵn bằng ngôn ngữ mà chúng được định dạng và trình bày. CRD đang phát triển một quy trình đánh giá nhu cầu dịch thuật trong tương lai, chẳng hạn như tạo video ASL.

CRD chứng nhận rằng trang web của mình tuân thủ Mục 11546.7 của Bộ luật Chính phủ, bao gồm tuân thủ Mục 7405 của Bộ luật Chính phủ (kết hợp Mục 508 của Đạo luật Phục hồi chức năng Hoa Kỳ), Mục 11135 của Bộ luật Chính phủ và Nội dung Web của Liên đoàn Mạng lưới Toàn cầu (W3C)

Nguyên tắc về khả năng tiếp cận 2.1, Cấp độ AA. Những nguyên tắc này giải thích cách làm cho nội dung web dễ tiếp cận hơn đối với người khuyết tật.

Khi CRD nhận được thông tin liên lạc bằng văn bản từ các cá nhân LEP bằng ngôn ngữ không phải tiếng Anh, nhân viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ gửi tài liệu để dịch sang tiếng Anh. Phản hồi của CRD dành cho những người có LEP cũng được dịch chuyên nghiệp từ tiếng Anh sang ngôn ngữ chính của họ.

Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ

Phần này bao gồm cách xác định Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ của CRD. Phần này nêu rõ vai trò của họ trong việc giám sát Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ.

Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ của CRD được bổ nhiệm thông qua vai trò của họ trong việc quản lý Đơn vị Dịch vụ Hỗ trợ và Liên hệ của Cục, bao gồm cả chương trình tiếp cận ngôn ngữ.

Tên Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ: Mimi de Ville

Điện thoại/Email: 844-821-3465 / languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Trách nhiệm của Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ bao gồm:

- Hoạt động như điểm liên lạc cho các yêu cầu liên quan đến dịch vụ và tiếp cận ngôn ngữ.

- Thiết lập và thực hiện các quy trình hoạt động để đảm bảo tuân thủ.
- Giám sát Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của cục.
- Duy trì cơ sở dữ liệu về nhân viên song ngữ và đa ngôn ngữ được chứng nhận, phối hợp với Bộ phận Nhân sự khi cần.
- Xác định chương trình đào tạo cho nhân viên về cách sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho những cá nhân được họ phục vụ.
- Theo dõi và đánh giá nhu cầu về nguồn ngân sách để hỗ trợ các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của cục.
- Thường xuyên đánh giá và cải thiện chương trình hỗ trợ ngôn ngữ.
- Thực hiện và duy trì quy trình Khiếu nại về Tiếp cận Ngôn ngữ.
- Điều phối các dịch vụ biên dịch và phiên dịch, bao gồm cả người phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu có trình độ, phụ đề thời gian thực và thông tin bằng văn bản ở các định dạng thay thế, chẳng hạn như chữ nổi Braille, chữ in lớn và định dạng âm thanh.
- Ký hợp đồng dịch vụ ngôn ngữ thông qua quy trình đấu thầu cạnh tranh.
- Đào tạo nhân viên tiếp xúc công chúng về việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ.

Cung cấp thông báo cho cá nhân có LEP

Phần này bao gồm cách CRD sẽ thông báo cho công chúng về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có sẵn. Dưới đây là danh sách các công cụ CRD sẽ sử dụng để thông báo cho công chúng về các dịch vụ này:

- Thẻ “I Speak” và áp phích về dịch vụ ngôn ngữ có sẵn tại các không gian văn phòng công cộng.
- Bản dịch thông báo.
- Dịch khẩu hiệu trên trang web chương trình của cục.
- Các sự kiện tiếp cận do cục tài trợ.
- Thông báo họp công khai.
- Trang dịch vụ ngôn ngữ trên trang web của CRD
- Thông qua Trung tâm Liên lạc miễn phí của CRD

CRD hợp tác với công chúng để xác định và ghi lại lựa chọn ưu tiên về ngôn ngữ của từng cá nhân thông qua các cuộc điều tra nhân khẩu học tự nguyện trên biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại và thông qua hệ thống quản lý hồ sơ công khai. Cả hai cách gửi khiếu nại đều hỏi người tiêu dùng xem họ có cần người phiên dịch để giao tiếp với đại diện của cục hay không. Nhân viên Trung tâm Liên lạc cũng thu thập dữ liệu ngôn ngữ chính khi người gọi yêu cầu người phiên dịch trợ giúp. Các lựa chọn ưu tiên về ngôn ngữ đó được ghi lại hằng tháng thông qua các báo cáo do hệ thống tạo ra và hóa đơn của nhà thầu.

Giám sát, kiểm soát chất lượng và cập nhật Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ

Phần này mô tả cách CRD sẽ giám sát các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. CRD sẽ cập nhật Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ ít nhất hai năm một lần. CRD sẽ tuân thủ các nguyên tắc trong Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của BCSH. CRD sẽ đánh giá các quy trình và thủ tục để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa.

Quy trình giám sát và kiểm soát chất lượng

CRD sẽ xây dựng chương trình giám sát để đảm bảo việc thực hiện chi tiết. Quá trình này sẽ bao gồm:

- Hợp đồng với các nhà thầu song ngữ và đa ngôn ngữ.
 - Thường xuyên xem xét kết quả thực hiện của các nhà thầu và giải quyết ngay lập tức mọi thiếu sót.
- Làm việc với đội ngũ nhân viên do Sở Nguồn Nhân lực California chứng nhận.
- Đánh giá các báo cáo hằng tháng về dịch vụ phiên dịch và biên dịch để xác định những thay đổi trong ngôn ngữ được dùng bởi nhóm dân cư do chúng tôi phục vụ.
- Dịch các tài liệu quan trọng sang các ngôn ngữ phù hợp với ngôn ngữ của nhóm dân cư do chúng tôi phục vụ

Cập nhật Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ

Cứ hai năm một lần, CRD sẽ tạo và cập nhật danh sách các ngôn ngữ đạt ngưỡng tối thiểu. Các tài liệu quan trọng và nội dung web thiết yếu sẽ được cập nhật cho phù hợp. CRD sẽ xem xét và nộp lại Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của họ cho BCSH hai năm một lần.

Bản sửa đổi sẽ giải quyết:

- Mọi thay đổi trong khảo sát ngôn ngữ theo Đạo luật Dịch vụ Song ngữ Dymally-Alatorre, khi áp dụng và/hoặc phân tích bốn yếu tố theo Tiêu đề VI.
- Các chính sách và quy trình hiện hành có đáp ứng được nhu cầu của người có LEP hay không.
- Nhân viên có được đào tạo đầy đủ không.
- Các nguồn lực hỗ trợ đã xác định có được cập nhật, sẵn có và dễ tiếp cận hay không.
- Liệu các hợp đồng ngôn ngữ trong tương lai có cần cải thiện hay có thêm tiêu chí/yêu cầu nào không.

Việc đánh giá lại sẽ bao gồm, nếu phù hợp:

- Chương trình mới
- Yêu cầu pháp lý mới
- Tài liệu quan trọng bổ sung
- Ý kiến đóng góp của cộng đồng về Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ

Đào tạo nhân viên

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

Nhân viên tiếp xúc với công chúng

Chương trình đào tạo tiếp cận ngôn ngữ sẽ được cung cấp cho tất cả nhân viên hiện đang làm việc trực tiếp với công chúng chậm nhất vào ngày **31 tháng 12 năm 2025**. Sau đó, hoạt động đào tạo sẽ diễn ra ít nhất mỗi năm một lần. Nhân viên mới được tuyển dụng vào các vị trí tiếp xúc với công chúng sẽ được đào tạo ngôn ngữ trong vòng sáu tháng đầu tiên làm việc.

Nhân viên sẽ được đào tạo về tính sẵn có, khả năng tiếp cận và cách sử dụng hợp lý các nguồn lực của bộ phận biên dịch và phiên dịch. Các chủ đề đào tạo bao gồm:

- Xem xét các quy định cung cấp thông tin cho chính sách dịch vụ ngôn ngữ của chúng tôi, bao gồm cả các nguyên tắc của BCSH
- Hướng dẫn xác định lựa chọn ưu tiên về ngôn ngữ của một cá nhân
- Đánh giá các hợp đồng dịch vụ ngôn ngữ của CRD
- Quy trình và thủ tục yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ
- Nguyên tắc về cách làm việc hiệu quả với người phiên dịch qua điện thoại, video và dịch vụ trực tiếp
- Đánh giá những thay đổi trong dữ liệu tiếp cận ngôn ngữ

Nhân viên không tiếp xúc trực tiếp với công chúng

Phần này mô tả kế hoạch đào tạo của CRD cho nhân viên không tiếp xúc trực tiếp với công chúng.

Chương trình đào tạo của cục dành cho nhân viên không tiếp xúc trực tiếp với công chúng sẽ bao gồm:

- Làm quen với Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của CRD.
- Cách xác định các tài liệu quan trọng và yêu cầu dịch tài liệu quan trọng.

Quy trình khiếu nại về tiếp cận và dịch vụ ngôn ngữ

Người dân và người sử dụng dịch vụ có thể khiếu nại về dịch vụ ngôn ngữ. Khiếu nại về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được chấp nhận thông qua:

Hình thức điện tử

Email

- Languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Thư gửi qua đường bưu điện

- Liên kết đến mẫu in được: [LangAccessComplaintFormEnglish-Oct-2024.pdf](#)

Gửi thư đến:

Civil Rights Department
Attn: Language Access Coordinator
651 Bannon Street, Suite 200
Sacramento, CA 95811

Điện thoại

- 844-821-3465

CRD sẽ thông báo cho người dân và người sử dụng dịch vụ khi:

- nhận được khiếu nại của họ.
- có kết quả.

Khiếu nại về Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ được điều tra và trả lời trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận.

Danh sách tài liệu

Sau đây là danh sách các tài liệu quan trọng của CRD. Bao gồm sáu ngôn ngữ được xác định là ngôn ngữ đạt ngưỡng. Các ngôn ngữ được xác định bởi Dữ liệu Khảo sát Cộng đồng Hoa Kỳ của Cục điều tra dân số Hoa Kỳ và được bổ sung thêm dữ liệu nhân khẩu học do các cá nhân có LEP do CRD phục vụ cung cấp và dữ liệu ngôn ngữ được thu thập thông qua các sự kiện cụ thể của chương trình.

Tên chương trình hoặc dịch vụ	Số biểu mẫu	Tên biểu mẫu	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Trung	Tiếng Hàn	Tiếng Punjab	Tiếng Tagalog	Tiếng Việt
Thực thi		Biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tiếp cận và Giáo dục	CRD-E07P	Luật California cấm phân biệt đối xử và quấy rối tại nơi làm việc	✓	✓	✓		✓	✓
Tiếp cận và Giáo dục	CRD-E04P	Áp phích quyền của người chuyên giới tại nơi làm việc	✓	✓	✓		✓	✓
Tiếp cận và Giáo dục	CRD-E09P	Quyền và nghĩa vụ của quý vị với tư cách là nhân viên mang thai	✓	✓	✓		✓	✓
Tiếp cận và Giáo dục	CRD-100-21	Áp phích nghỉ phép vì lý do chăm sóc gia đình và y tế và nghỉ phép do thai sản	✓	✓	✓		✓	✓
Tiếp cận và Giáo dục	CRD-185P	Quấy rối tình dục	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Định nghĩa

Cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP): Những cá nhân có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh và/hoặc có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế. Những người có LEP có thể có năng lực tiếng Anh trong một số loại hình giao tiếp nhất định nhưng lại có trình độ tiếng Anh hạn chế trong các lĩnh vực khác. Một cá nhân bị khiếm thính, nặng tai, không nói được và/hoặc có khuyết tật khác và/hoặc tình trạng sức khỏe nghiêm trọng cũng có thể có khả năng nói hoặc viết tiếng Anh hạn chế.

Giao tiếp hiệu quả: Hoạt động giao tiếp đủ để cung cấp cho cá nhân có LEP mức độ tiếp cận các dịch vụ về cơ bản giống như những cá nhân không có LEP. Ví dụ: nhân viên phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo giao tiếp với cá nhân có LEP hiệu quả như giao tiếp với những người khác khi cung cấp các chương trình và dịch vụ tương tự.

Phiên dịch miêng (hoặc Phiên dịch): Hành động lắng nghe, hiểu, phân tích và xử lý thông tin nói bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) rồi truyền đạt lại bằng lời nói sang một ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích) mà vẫn giữ nguyên ý nghĩa.

- Các hình thức phiên dịch:
- Nói tiếp: Kỹ thuật phiên dịch mà người phiên dịch chỉ nói trong những khoảng dừng khi người hướng dẫn/người tham gia tạm dừng để phiên dịch.
- Song song: Dịch lời nói của người nói sang ngôn ngữ khác cùng lúc với lúc người nói đang nói, không dừng lại hay ngắt quãng. Việc người phiên dịch đọc một văn bản từ văn bản nguồn sang văn bản đích đồng thời và theo cách mà người nghe có thể dễ dàng hiểu được nội dung của tài liệu.
- Dịch đọc: Là hoạt động mà người phiên dịch đọc một văn bản bằng một ngôn ngữ và đồng thời dịch nói hoặc dịch ký hiệu sang một ngôn ngữ khác, sao cho người nghe có thể dễ dàng hiểu được nội dung của văn bản.
- Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ (ASL): ASL là ngôn ngữ hình ảnh chủ yếu được những người khiếm thính hoặc nặng tai sử dụng ở Hoa Kỳ. Khi giao tiếp bằng ký hiệu, não bộ xử lý thông tin ngôn ngữ thông qua đôi mắt. Hình dạng, vị trí và chuyển động của hai bàn tay, cũng như biểu cảm khuôn mặt và chuyển động cơ thể, đều đóng vai trò quan trọng trong việc truyền tải thông tin. ASL có các quy tắc ngữ pháp và cú pháp riêng.

Tiếp cận có ý nghĩa: Hỗ trợ ngôn ngữ giúp giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả mà không mất phí đối với cá nhân có LEP. Đối với những người có LEP, quyền tiếp cận có ý nghĩa nghĩa là quyền tiếp cận không bị hạn chế, trì hoãn hoặc kém hơn đáng kể so với các chương trình hoặc hoạt động dành cho những người thông thạo tiếng Anh.

Ngôn ngữ thông thường: Ngôn ngữ đơn giản, tránh sử dụng thuật ngữ chuyên môn ở mức thấp nhất có thể và sử dụng văn phong mạch lạc, dễ đọc. (Bộ luật Chính phủ §6219)

Ngôn ngữ chính: Ngôn ngữ chính của một cá nhân là ngôn ngữ cá nhân đó giao tiếp hiệu quả nhất.

Chương trình hoặc hoạt động: Chương trình hoặc hoạt động được định nghĩa bao gồm bất kỳ dự án, hành động hoặc thủ tục nào được thực hiện trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua những người khác theo hợp đồng, thỏa thuận hoặc sắp xếp, liên quan đến công chúng nói chung hoặc liên quan đến bất kỳ tổ chức tư nhân hoặc công cộng nào. Thuật ngữ “chương trình hoặc hoạt động” và thuật ngữ “chương trình” có nghĩa là tất cả các hoạt động của cục.

Chứng nhận phù hợp: Để chứng nhận nhân viên của tiểu bang có thể cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ không phải tiếng Anh, CalHR yêu cầu kiểm tra trình độ ngôn ngữ. Kết quả kiểm tra cho thấy kỹ năng ngôn ngữ tương đương với mức “2” theo thang điểm của Hội đồng Ngôn ngữ Liên ngành Liên bang (ILR) trong lĩnh vực nghe và nói sẽ thiết lập chứng nhận thành thạo.

Nhân viên tiếp xúc với công chúng: Một nhân viên có nhiệm vụ nêu rõ rằng họ sẽ tiếp xúc với công chúng và/hoặc đảm nhiệm một vị trí gặp gỡ, tiếp xúc hoặc giao dịch với công chúng trong quá trình thực hiện các chức năng của cục. Các hình thức tiếp xúc với công chúng bao gồm trực tiếp, qua email, fax, thư từ, điện thoại, mạng xã hội và TTY/TTD.

Phân tích bốn yếu tố theo Tiêu đề VI: Một bài đánh giá dùng để xác định ngôn ngữ nào được dùng bởi từ 5% công chúng được phục vụ bởi các chương trình của các bộ phận và để xác định cách các bộ phận có thể cung cấp tốt nhất các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa cho những người có LEP. Các câu hỏi hướng dẫn cho phân tích bốn yếu tố theo Tiêu đề VI bao gồm:

1. Số lượng hoặc tỷ lệ cá nhân có LEP đủ điều kiện được phục vụ hoặc có khả năng được chương trình hoặc dịch vụ này hỗ trợ là bao nhiêu và họ nói những ngôn ngữ nào?
 - Hiện tại quý vị có dữ liệu gì về ngôn ngữ mà những người tham gia chương trình sử dụng (tức là những ngôn ngữ nào được những người tham gia chương trình sử dụng; có bao nhiêu người tham gia nói mỗi ngôn ngữ; và tỷ lệ phần trăm người tham gia chương trình nói mỗi ngôn ngữ)?
 - Các nguồn dữ liệu khác (ví dụ: Cục Điều tra Dân số Hoa Kỳ, dữ liệu của Bộ Giáo dục California, nghiên cứu học thuật, ý kiến đóng góp của cộng đồng, v.v.) cho quý vị biết điều gì về ngôn ngữ của những người đủ điều kiện được chương trình của quý vị phục vụ nhưng chương trình của quý vị hiện có thể chưa tiếp cận được?
2. Những người có LEP sẽ liên hệ với chương trình hoặc dịch vụ này theo tần suất nào? (Ví dụ: hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng, hiếm khi, v.v.).
3. Bản chất hoặc sứ mệnh của chương trình hoặc dịch vụ này là gì? Đối tượng mục tiêu của chương trình hoặc dịch vụ này là gì? (Ví dụ: bà mẹ mang thai và cho con bú hoặc gia đình có thu nhập thấp). Chương trình hoặc dịch vụ này quan trọng như thế nào đối với cuộc sống của mọi người?
4. Hiện nay có những nguồn lực nào để cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ? (Ví dụ: nhân viên song ngữ, người phiên dịch theo hợp đồng hoặc tình nguyện viên, hợp đồng dịch thuật hoặc số tiền ngân sách cụ thể).

Dịch tài liệu: Việc dịch một văn bản viết từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích).

Tài liệu quan trọng: Tài liệu giấy hoặc điện tử có chứa thông tin quan trọng để tiếp cận chương trình hoặc hoạt động của CRD hoặc theo yêu cầu của pháp luật.