

DEPARTAMENTO NG PATAS NA TRABAHO AT PABAHAY

PLANO SA PAGPAPATUPAD NG ACCESS SA WIKA

ABRIL 22, 2022



MGA NILALAMAN

I.	Introduksiyon.....	4
II.	Pahayag sa Patakaran.....	5
III.	Layunin, Awtoridad, at Mga Kahulugan.....	5
A.	Mga Batas ng Pederal na Pamahalaan at ng Estado at Ehekutibong Aksiyon na Nangangailangan ng Access sa Wika.....	6
B.	Mga Kahulugan	8
IV.	Pagtatasa ng Mga Pangangailangan sa Access sa Wika ng DFEH	11
A.	Ang plano sa pagpapatupad ng access sa wika ng DFEH at ang gawain ng Departamento sa hinaharap ay batay sa kaalaman mula sa data ng Survey ng Dymally-Alatorre, Survey sa Komunidad ng Amerika ng Senso ng U.S., at pagtatasa ng mga serbisyo sa access sa wika at mapagkukunan na ibinibigay na ng DFEH sa mga indibidwal na LEP sa buong estado	11
B.	Mga Kasalukuyang Mapagkukunan para sa Access sa Wika/Mga Serbisyong Nagbibigay ng Interpretasyon at Pagsasalin	13
V.	Ang mga pamamaraan ng DFEH para sa pagtukoy ng mga pangangailangan sa wika sa mga tanggapan sa buong estado at lokal na pamahalaan at ang pagtatalaga ng kwalipikadong tauhan na matatas sa maraming wika sa mga tanggapang iyon	15
A.	Mga Protokol sa Interpretasyon	15
B.	Mga protokol sa pagsasalin: Paano tinutukoy ng DFEH ang mahahalagang dokumento at mga pamamaraan kung paano isinasalin ang mga dokumento	15
C.	Pagtukoy sa Mga Indibidwal na Nangangailangan ng Mga Serbisyo ng Tulong sa Wika....	16
D.	Pagsusulit sa Katatasan sa Pagsasalita ng Maraming Wika at Mga Kinakailangan sa Sertipikasyon para sa Mga "Kwalipikado" na Miyembro ng Tauhan na Matatas sa Maraming Wika	17
VI.	Pagsasanay ng DFEH sa Access sa Wika.....	17
A.	Mga Komunikasyon sa Telepono at sa Personal	17
B.	Ia-update ang umiiral na pagsasanay para matiyak na nakukuha ng DFEH ang nauugnay na data tungkol sa mga indibidwal na may mga pangangailangan	18
C.	Pagsasanay para sa Mga Tagapamahala ng Departamento para Matasa ang Mahahalagang Dokumento.....	18
VII.	Marketing at Pakikipag-ugnayan tungkol sa Available na Paunawa hinggil sa Mga Serbisyo sa Wika o Mga Abiso Tungkol Dito.....	18
A.	Mga notipikasyon sa mga tanggapan at online tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika na iniaalok ng DFEH	18
B.	Mga materyal sa pakikipag-ugnayan	19
VIII.	Plano sa Pagpapatupad at Pananagutan	19

A.	Tagapag-ugnay ng Access sa Wika (Language Access Coordinator, LAC).....	19
B.	Proseso sa Kahilingan para sa Mga Akomodasyon.....	19
C.	Mga Sistema sa Pangongolekta at Pamamahala ng Data.....	19
D.	Pagsusuri ng at Pagsubaybay sa Reklamo	21
IX.	Mga Hakbang sa Pag-update ng Plano at Pagganap.....	22
A.	Batay sa pinakabagong survey sa mga pangangailangan sa wika, sumusunod ang DFEH sa Batas Dymally-Alatorre	22
B.	Mga Sukatan ng Pagganap.....	22
X.	Mga Inisyatiba sa Access sa Wika sa Hinaharap.....	22

I. INTRODUKSIYON

Ang Departamento ng Patas na Trabaho at Pabahay (Department of Fair Employment and Housing, DFEH o ang Departamento) ay ang ahensiya ng estado na itinakdang magpatupad ng mga batas sa karapatang sibil ng California. Misyong ng DFEH na protektahan ang mga tao sa California mula sa labag sa batas na diskriminasyon sa trabaho, pabahay, mga pangnegosyong gusali, mga pampublikong akomodasyon, at mga programa at aktibidad na pinopondohan o pinangangasiwaan ng estado, at mula sa karahasang dulot ng pagkamuhí at pangangalakal ng tao.

Ang DFEH ang sentrong institusyon ng malawak na patakaran laban sa diskriminasyon ng California. Ngayon, ang DFEH ang pinakamalaking ahensiya ng estado para sa mga karapatang sibil sa bansa na nagpapatakbo sa anim na tanggapan sa buong California: Elk Grove (Headquarters), Bakersfield, Fresno, Los Angeles, Oakland (magbubukas sa 2022), at Riverside. Ang California ay isang estadong binubuo ng iba't ibang tao, na may higit sa 6.5 milyong indibidwal na higit sa limang taon na itinuturing na limitado ang kasanayan sa Ingles. Ang mga¹ indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles (limited English proficiency, LEP)² at mga taong may mga kapansanan ay bumubuo ng malaking bahagi ng populasyon ng California at prioridad para sa DFEH ang pagbibigay ng access sa wika at komunikasyon sa mga komunidad na ito.

Nakikipanayam ang tauhan ng DFEH sa mga nagrereklamo, saksi, at tumutugon sa panahon ng intake (pagtatala), imbestigasyon, pagkakasundo, pamamagitan, at pag-uusig ng mga reklamong nagpaparatang ng mga paglabag sa Batas sa Patas na Trabaho at Pabahay, Batas Ralph at Unruh sa Mga Karapatang Sibil, at Batas sa Mga Taong May Kapansanan, bukod sa iba pang batas sa mga karapatang sibil na ipinapatupad ng Departamento. Nakikibahagi rin ang DFEH sa pakikipag-ugnayan sa publiko at mga pagsisikap sa edukasyon na nakatuon sa pagpapaalam sa publiko ng kanilang mga karapatan at responsibilidad sa ilalim ng mga batas na ipinapatupad ng Departamento.

Layunin ng Plano sa Pagpapatupad ng Access sa Wika (Language Access Implementation Plan, LAP) ng DFEH na makapagtatag ng mabibisang alituntunin sa access sa wika na naaayon sa pederal na batas – iyon ay ang Pamagat VI ng Batas sa Mga Karapatang Sibil ng 1964 at Ehekutibong Kautusan 13166. Ang LAP ng DFEH ay naaayon din sa batas ng estado – iyon ay ang Batas Unruh sa Mga Karapatang Sibil, Seksyon 11135 ng Kodigo ng Gobyerno ng California, at ang Batas Dymally-Alatorre sa Mga Serbisyo sa Maraming Wika. Ang mga patakaran, gawi, at hakbang sa pagpapatupad na tinukoy sa LAP ay mahalaga sa tagumpay ng aming misyon na protektahan ang mga tao sa California mula sa labag sa batas na diskriminasyon. Nilalayon ng LAP na matiyak na ang access sa wika at komunikasyon ay angkop sa wika at kultura at nagbibigay ng pantay at makabuluhang access sa lahat ng nasa California. Ibinabalangkas ng LAP ang impormasyon, mga kinakailangan, at item ng aksiyon para makapagbigay ang DFEH ng

¹ Kawanihan ng Senso ng U.S., *Survey sa Komunidad ng Amerika, Wikang Ginagamit sa Bahay ayon sa Kakayahang Magsalita ng Ingles para sa Populasyon ng Mga 5 Taon Pataas* (2019) (Senso ng U.S. sa 2019), na available sa: [Senso - Mga Resulta sa Talahanayan](#).

² Tingnan ang Kahulugan ng LEP, *infra*, III.B; Tinutukoy ng Kawanihan ng Senso ng U.S. ang LEP bilang "nagsasalita ng Ingles nang mas mababa pa sa 'napakahusay'." Senso ng U.S. sa 2019.

pantay at makabuluhang access para sa mga indibidwal na LEP, kasama ang mga taong may mga kapansanan, sa kanilang pangunahing wika at mga format na madaling ma-access.

Para mabigyang-kaalaman ang LAP na ito at matiyak na natutugunan ng DFEH ang mga obligasyon nito na magbigay ng pantay at makabuluhang access, sinuri ng Departamento ang data mula sa mga panrehiyong tanggapan nito sa mga antas sa buong estado at rehiyon. Lalong mas mahalaga ang pagsusuri ng data sa buong estado dahil nakikipag-ugnayan ang mas dumaraming bilang ng tao na humihiling ng mga serbisyo ng DFEH online at sa pamamagitan ng telepono mula sa buong estado sa halip na pumunta sa isa sa aming anim na pisikal na tanggapan. Bilang resulta, maaari silang paglingkuran ng mga empleyado ng DFEH saanman sa estado. Halimbawa, kung tumawag ang isang taong nasa Los Angeles para maghain ng claim sa pabahay, maaaring pangasiwaan ng empleyado ng DFEH sa Elk Grove o iba pang tanggapan ang intake at iba pang mga aspeto ng claim. Samakatuwid, tinitiyak namin na habang natutugunan namin ang bawat obligasyon hinggil sa access sa wika sa bawat panrehiyong tanggapan, tinitingnan din namin ang data sa buong estado para matiyak na natutugunan namin ang mga pangangailangan sa buong estado.

II. PAHAYAG SA PATAKARAN

Patakaran ng DFEH na gumawa ng mga makatuwirang hakbang para makapagbigay ng napapanahon at makabuluhang access para sa mga taong LEP na nakikipag-ugnayan sa DFEH, kasama ang mga nagrereklamo, saksi, tumutugon, at miyembro ng komunidad. Gagawa ang DFEH ng mga makatuwirang hakbang para maibigay ang makabuluhang access na ito sa buong saklaw ng trabaho nito, kasama ang mga programa, aktibidad, impormasyon, at serbisyo. Gagawa ang tauhan ng DFEH ng mga makatuwirang hakbang para makapagbigay ng mga libreng serbisyo ng tulong sa wika sa mga taong LEP na nakakasalamuha nila o nakikipag-ugnayan sa Departamento. Ipapaalam ng tauhan sa mga miyembro ng publiko na available ang mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad para sa mga taong LEP at na gagawa ang Departamento ng mga makatuwirang hakbang para maibigay sa kanila ang mga serbisyong ito.

Dagdag dito, responsibilidad ng DFEH, at hindi ng indibidwal, na gumawa ng mga makatuwirang hakbang para matiyak na hindi nasisira ang mga komunikasyon bilang resulta ng limitadong kasanayan sa Ingles ng indibidwal.

III. LAYUNIN, AWTORIDAD, AT MGA KAHULUGAN

Bilang ahensiya para sa mga karapatang sibil ng California, pinoprotektahan ng DFEH ang mga karapatang lubos na mahalaga sa mga buhay ng mga tao at sa kanilang kakayahan na makabuluhang lumahok sa buhay ng ating lipunan. Kasama rito ang mga karapatang maging malaya mula sa diskriminasyon sa trabaho at pabahay at mga pampublikong akomodasyon, pati na ang proteksyon mula sa pangangalakal ng tao at karahasan dahil sa pagkamuhi. Mahalaga ang pantay at makabuluhang access sa mga programa at serbisyo ng DFEH para sa mga

indibidwal na LEP, kasama ang mabisang nakasulat at pasalitang komunikasyon, sa pagpoprotekta ng mga karapatang ito.³

Samakatuwid, gagawa ang DFEH ng mga makatuwirang hakbang para:

1. Makapagbigay ng mga serbisyong madaling ma-access sa katutubo o pinipiling wika na hindi Ingles ng indibidwal na LEP.
2. Makapagbigay ng mga serbisyong madaling ma-access sa pantay na batayan sa mga taong may mga kapansanan sa mga format na madaling ma-access.
3. Isama ang access sa wika sa mga aktibidad sa pakikipag-ugnayan kapag kinakailangan para makapagbigay ng makabuluhang access. Bahagyang tutukuyin ang mga estratehiya sa access sa wika batay sa target na madla.

A. MGA BATAS NG PEDERAL NA PAMAHALAAN AT NG ESTADO AT EHEKUTIBONG AKSIYON NA NANGANGAILANGAN NG ACCESS SA WIKA

Nagbibigay ang batas ng pederal na pamahalaan at ng estado ng mga proteksyon mula sa diskriminasyon batay sa mga binanggit na pag-uuri, at ipinapatupad ng DFEH ang mga proteksyong ito nang naaayon sa mga regulasyon at gabay ng estado at ng pederal na pamahalaan.

Batas sa Mga Karapatang Sibil ng 1964: Ang Batas sa Mga Karapatang Sibil ng 1964 ay isang mahalagang pederal na batas sa mga karapatang sibil at paggawa na nagbabawal sa diskriminasyon batay sa lahi, kulay, relihiyon, kasarian, o pambansang lahi. Iniaatas ng Pamagat VI ng Batas sa Mga Karapatang Sibil ng 1964 sa mga tumatanggap ng pederal na pinansiyal na tulong na gumawa ng mga makatuwirang hakbang para makapagbigay ng makabuluhang access sa kanilang mga programa, serbisyo, at aktibidad sa mga kwalipikadong indibidwal na LEP.⁴

³ Ang kahalagahan ng mga serbisyong ibinibigay ng DFEH sa mga buhay ng mga tao ay nagpapahiwatig ng isa sa apat na salik sa gabay ng Departamento ng Hustisya ng U.S. (U.S. Department of Justice, U.S. DOJ) na nagtatasa ng pagsunod sa mga pagbabawal laban sa diskriminasyon sa pambansang lahi. Tingnan ang U.S. DOJ, *Pagtatasang may Apat na Salik, Gabay ng Departamento ng Hustisya sa Mga Tumatanggap ng Pederal na Pinansiyal na Tulong Tungkol sa Pagbabawal sa Ilalim ng Pamagat VI Laban sa Diskriminasyon sa Bansang Pinagmulan na Nakakaapekto sa Mga Taong Limitado ang Kasanayan sa Ingles* (Gabay ng DOJ sa Tumatanggap na LEP), 67 FR 41455 (Hunyo 18, 2002):

"Iniaatas sa mga tumatanggap [ng pederal na tulong] na gumawa ng mga makatuwirang hakbang para matiyak ang makabuluhang access ng mga taong LEP sa kanilang mga programa at aktibidad. Ang punto ng pagsisimula ay isang indibidwal na pagtatasang ibinabalanse ang sumusunod na apat na salik, kahit na idinisenyo ito para maging pamantayang may pleksibilidad at nakadepende sa katotohanan: (1) Ang bilang o proporsyon ng mga taong LEP na kwalipikadong mapaglingkuran o malamang na makaharap ng programa o napagkalooban; (2) ang dalas ng pakikipag-ugnayan ng mga indibidwal na LEP sa programa; (3) ang katangian at kahalagahan ng programa, aktibidad, o serbisyong ibinibigay ng programa sa mga buhay ng mga tao; at (4) ang mga mapagkukunang available sa napagkalooban/tumatanggap at mga gastos."

⁴ Bilang tumatanggap ng mga pederal na pondo, ang DFEH ay "lubos na inirerekomenda pero hindi inaatasan" na gumawa ng draft sa Plano sa Access sa Wika. Binabanggit ng DOJ ang maraming benepisyo sa paggawa ng draft at

Ehekutibong Kautusan 13166: Iniaatas ng Ehekutibong Kautusan 13166, ang *Pagpapahusay ng Access sa Mga Serbisyo para sa Mga Taong May Limitadong Kasanayan sa Ingles*, sa mga pederal na ahensiya at tumatanggap ng pederal na pinansiyal na tulong na suriin ang mga serbisyong ibinigay nila, tukuyin ang anumang pangangailangan para sa mga serbisyo sa mga indibidwal na LEP, at bumuo at magpatupad ng sistema para maibigay ang mga serbisyong iyon para magkaroon ang mga indibidwal na LEP ng makabuluhang access sa mga iyon.

Batas Dymally-Alatorre hinggil sa Mga Serbisyo sa Maraming Wika (Batas Dymally-Alatorre): Iniaatas ng Batas Dymally-Alatorre hinggil sa Mga Serbisyo sa Maraming Wika ng California sa mga ahensiya ng estado at lokal na pamahalaan na naglilingkod sa malaking bilang ng taong hindi nagsasalita ng Ingles na tanggapin sa trabaho ang sapat na bilang ng kwalipikadong tauhang matatas sa maraming wika sa mga posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko at na isalin ang mga dokumentong nagpapaliwanag ng mga available na serbisyo sa mga wikang ginagamit ng mga taong pinaglilingkuran nila. Tinutukoy ng Batas ang "malaking bilang" sa kontekstong ito bilang mga miyembro ng grupong hindi nakakapagsalita ng Ingles o hindi kayang mabisang makipag-usap sa Ingles dahil hindi ito ang kanilang katutubong wika, at bumubuo sa 5 porsiyento o higit pa ng mga taong pinaglilingkuran ng ahensiya sa buong estado o sa alinman sa mga lokal na tanggapan nito.⁵ Iniaatas ng Batas sa bawat ahensiya ng estado na magsagawa ng survey sa lahat ng tanggapan nito kada 2 taon (sa mga taong may even na numero) tungkol sa kanilang mga posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko at pagkakaloob ng mga serbisyo sa maraming wika. Dapat ding tukuyin ng survey ang mga wikang maliban sa Ingles na sinasalita ng 5 porsiyento o higit pa ng mga taong LEP na pinaglilingkuran ng ahensiya ng estado. Kapag available ang impormasyon sa Ingles, iniaatas ng batas sa bawat departamento na ibigay ang parehong impormasyon sa anumang wikang hindi Ingles kung saan humihiling ang 5 porsiyento o higit pa ng publiko na pinaglilingkuran ng departamento ng mga serbisyo sa panahon ng survey. (Kodigo ng Gobyerno ng California §§ 7290 at ang mga sumusunod). Iniaatas din ng Batas sa mga ahensiya ng estado na bumuo ng at i-update ang plano sa pagpapatupad na naglalarawan kung paano binabalak ng ahensiya na tugunan ang anumang pagkukulang sa pagtugon sa mga kinakailangan ng Batas.⁶ (Kodigo ng Gobyerno ng California §7299.4(d))

Seksyon 11135 ng Kodigo ng Gobyerno ng California: Ang seksyon 11135 ng Kodigo ng Gobyerno ng California ang batas ng estado na kahalintulad ng – pero mas malawak kaysa sa – Pamagat VI ng pederal na Batas sa Mga Karapatang Sibil ng 1964. Ipinagbabawal ng batas na ito ang diskriminasyon batay sa lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, pisikal na kapansanan o kapansanan sa pag-iisip, medikal na kondisyon, henetikong impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, o seksuwal na oryentasyon sa ilalim ng anumang programa na "isinagawa, pinapatakbo, o pinangangasiwaan ng estado o anumang ahensiya ng estado, direktang pinopondohan ng estado, o tumatanggap ng anumang

pagpapatupad ng plano at pinapaalalahanan nito ang lahat ng tumatanggap ng nagpapatuloy at pinagbabatayang obligasyon na magbigay ng "makatuwiran, napapanahon, at angkop na tulong sa wika sa mga populasyon ng LEP na pinaglilingkuran ng bawat isa." U.S. DOJ, Gabay sa Mga Tumatanggap ng Pederal na Pinansiyal na Tulong Tungkol sa Pagbabawal sa Ilalim ng Pamagat VI Laban sa Diskriminasyon sa Bansang Pinagmulan na Nakakaapekto sa Mga Taong Limitado ang Kasanayan sa Ingles (6/18/2002), 67 FR 41455, sa p. 4155-41456.

⁵ Kodigo ng Gobyerno ng California § 7296.2.

⁶ Kodigo ng Gobyerno ng California § 7299.4(1).

pinansiyal na tulong mula sa estado." (Kodigo ng Gobyerno ng California § 11135) Bilang karagdagan sa pagiging napapailalim sa mga kinakailangan ng batas na ito sa sarili nitong mga programa at aktibidad, ipinapatupad ng DFEH ang mga proteksyon ng seksyon 11135 ng Kodigo ng Gobyerno na nalalapat sa iba pang ahensiya ng estado at aktibidad at programa na pinopondohan ng estado.

B. MGA KAHULUGAN

1. Mabisang Komunikasyon – Sapat na komunikasyon para mabigyan ang indibidwal na LEP ng kaparehong antas ng access sa mga serbisyong natatanggap ng mga indibidwal na hindi LEP. Halimbawa, dapat gumawa ang tauhan ng mga makatuwirang hakbang para matiyak na ang komunikasyon sa indibidwal na LEP ay kasingbisa ng mga komunikasyon sa iba kapag nagbibigay ng mga katulad na programa at serbisyo.⁷
2. Mga Katutubong Wika – Ang "mga katutubong wika" ang katagang ginagamit para sa mga katutubong wika sa isang rehiyon at ginagamit ng mga katutubong tao pero hindi malawak na ginagamit sa labas ng rehiyong iyon. Karamihan sa mga wikang ito ay may limitado o walang nakasulat na bahagi. Ipinapakita ng mga katutubong wikang ito ang mga natatanging pagsubok sa access sa wika dahil kadalasang mahirap makahanap ng mga interpreter at provider ng access sa wika na nakakapagsalita ng parehong katutubong wika at Ingles na may sapat na kasanayan para sa makabuluhang komunikasyon. Samakatuwid, kadalasang kailangang ibigay ang relay na pagsasalin, kung saan isinasalin ng unang interpreter ang katutubong wika patungo sa mas karaniwang banyagang wika (hal., mula sa isang anyo ng Mixteco patungong Espanyol) at isasalin ng isa pang interpreter ang mula sa mas karaniwang wika patungo sa Ingles (sa aming halimbawa, Espanyol patungong Ingles).⁸
3. Interpretasyon – Ang pagkilos ng pakikinig sa komunikasyon sa isang wika (pinagmulang wika) at pasalitang isinasalin ito sa iba pang wika (target na wika) habang pinapanatili ang parehong kahulugan. Kasama sa Mga Paraan ng Interpretasyon ang:
 - a. Magkakasunod: Ang paraan ng pagsasalin kung saan nagsasalita lamang ang tagasalin sa mga puwang kapag pansamantalang humihinto ang tagapangasiwa/kalahok para magbigay-daan para sa interpretasyon.
 - b. Magkasabay: Ang pagsasalin ng mga salita ng tagapagsalita sa iba pang wika habang nagsasalita ang tagapagsalita, nang walang pansamantalang paghinto o antala.

⁷ Maliban kung iba ang nabanggit, ipinapakita ng mga kahulugan ang Plano sa Access sa Wika ng DOJ ng U.S. (Marso 2012), na available sa www.justice.gov/sites/default/files/open/legacy/2012/05/07/language-access-plan.pdf.

⁸ Ang kahulugang ito ay batay sa Hudisyal na Konseho ng California, Estratehikong Plano para sa Access sa Wika sa Mga Hukuman sa California (Enero 2015), na available sa: www.courts.ca.gov/documents/CLASP_report_060514.pdf (tumutukoy sa "katutubong wika" at binibigyang-diin ang lumalaking bilang ng mga taong gumagamit ng mga katutubong wika sa California).

- c. Pagsasalin ng nakikita: Ang pagbabasa ng interpreter ng teksto mula sa pinagmulang teksto patungo sa target na teksto nang magkasabay at sa paraan kung saan madaling mauunawaan ng nakikinig o nanonood ang nilalaman ng dokumento.
 - d. American Sign Language (ASL): Ang ASL ang nangingibabaw na biswal na wikang ginagamit ng mga taong Bingi o nahihirapang makarinig sa Estados Unidos. Sa pagsesenyas, pinoproseso ng utak ang impormasyong pangwika sa pamamagitan ng mga mata. Ang hugis, pagkakalagay, at pagkilos ng mga kamay, pati na ang mga ekspresyon ng mukha at pagkilos ng katawan, ay may mahahalagang bahagi sa paghahatid ng impormasyon. Ang ASL ay may sariling mga tuntunin sa gramatika at syntax.
4. Mga Serbisyo ng Tulong sa Wika – Mga serbisyo ng pasalita at nakasulat na wika na kinakailangan para tulungan ang mga indibidwal na LEP na mabisang makipag-usap sa tauhan, at para makapagbigay sa mga indibidwal na LEP ng makabuluhang access sa, at pantay na pagkakataong ganap na lumahok sa, mga serbisyo, aktibidad, o iba pang programang pinangangasiwaan ng Departamento.
 5. Mga Indibidwal na Limitado ang Kasanayan sa Ingles (Limited English Proficient, LEP) – Mga indibidwal na hindi Ingles ang sinasalita bilang pangunahing wika at may limitadong kakayahang magbasa, magsulat, magsalita, o umunawa ng Ingles. Ang mga indibidwal na LEP ay maaaring may kakayahan sa Ingles para sa ilang partikular na uri ng komunikasyon (hal., pagsasalita o pag-unawa), pero maaari pa rin silang maging LEP para sa iba pang layunin (hal., pagbasa o pagsulat).
 6. Makatuwirang Access – Tulong sa wika na nagreresulta sa tumpak, napapanahon, at mabisang komunikasyon nang walang bayad sa indibidwal na LEP. Para sa mga indibidwal na LEP, ang makabuluhang access ay nangangahulugan ng access na hindi gaanong pinaghihigpitan, naaantala, o mas mababa kumpara sa mga programa o aktibidad na ibinibigay sa mga indibidwal na bihasa sa Ingles.
 7. Tauhan o empleyadong matatas sa maraming wika – Isang tauhan o empleyadong nakapagpakita ng kasanayan sa Ingles at pagbasa, pagsulat, pagsasalita, at pag-unawa ng kahit isang iba pang wika na inawtorisahan ng DFEH.
 8. Pangunahing Wika – Ang pangunahing wika ng isang indibidwal ang wika kung saan pinakamabisang nagagawang makipag-usap ng indibidwal.
 9. Programa o Aktibidad – Tinutukoy ang programa o aktibidad para maisama ang anumang proyekto, aksiyon, o pamamaraang isinasagawa nang direkta o hindi ng Departamento sa pamamagitan ng iba, sa pamamagitan ng mga kontrata, kaayusan, o kasunduan, tungkol sa publiko sa pangkalahatan o hinggil sa anumang pribado o pampublikong entidad. Ang katagang "programa o aktibidad" at ang katagang "programa" ay tumutukoy sa lahat ng pagpapatakbo ng Departamento.

Ang mga nasabing programa o aktibidad ay kinabibilangan ng, pero hindi limitado sa, mga pagkaloob ng trabaho o mga serbisyo; pagkuha ng mga produkto o serbisyo; pagkaloob ng edukasyon, pagsasanay. . . o iba pang serbisyo. . . o pagkaloob ng mga pasilidad para sa mga serbisyo sa pagkaloob (furnishing). . . o iba pang benepisyo. Ang mga serbisyo. . . o iba

pang benepisyong ibinigay sa ilalim ng mga nasabing programa o aktibidad ay ituturing na kinabibilangan ng:

- i. anumang serbisyo. . . o iba pang benepisyong ibinigay sa tulong ng suporta ng Estado, o sa tulong ng iba pang pondo o mapagkukunan na kinakailangang gastusin o gawing available para sa programa para matugunan ang mga tumutugmang kinakailangan o iba pang kondisyong dapat matugunan para matanggap ng mga tumatanggap ang suporta ng Estado; o
- ii. anumang serbisyo, pinansiyal na tulong o iba pang benepisyong ibinigay sa o sa pamamagitan ng pasilidad o ibinigay o ibinigay sa tulong ng suporta ng Estado o iba pang pondo o mapagkukunan.⁹

10. Posisyon/Empleyado sa Pakikipag-ugnayan sa Publiko (PCE) – Isang kontratista o empleyado na ang pahayag ng tungkulin ay nagsasaad na makikipag-ugnayan siya sa publiko at/o pupunan niya ang posisyong tumutugon, nakikipag-ugnayan, o nakikitungo sa publiko sa pagsasagawa ng mga tungkulin ng ahensiya. Kasama sa mga pakikipag-ugnayan sa publiko ang sa personal, mga email, mga fax, mga sulat, telepono, social media, at TTY/TTD.¹⁰
11. Kwalipikadong Tagasalin o Interpreter – Isang in-house o nakakontratang tagasalin o interpreter na nakapagpakita ng kakayahang magsalin sa pamamagitan ng sertipikasyon o awtorisadong gawin ito sa pamamagitan ng kontrata sa DFEH o sa pag-apruba ng DFEH. Kasama sa LAP ang mga pamantayan sa sertipikasyon ng DFEH.¹¹
12. Pagsasalin ng nakikita – Pasalitang pagsasalin ng nakasulat na teksto patungo sa sinasalitang wika ng interpreter nang walang pagbabago sa kahulugan batay sa biswal na pagsusuri ng orihinal na teksto o dokumento.
13. Pagsasalin – Ang pagpapalit ng nakasulat na teksto mula sa isang wika (pinagmulang wika) tungo sa katumbas na nakasulat na teksto sa ibang wika (target na wika).
14. Mahalagang Dokumento – Nakasulat na materyal sa papel o elektronikong paraan na naglalaman ng impormasyong kritikal sa pag-access ng mga programa o aktibidad ng DFEH o na iniaatas ng batas.¹²

⁹ 2 CCR § 11150.

¹⁰ Tingnan ang Departamento sa Pagpapaunlad ng Trabaho ng California, *Survey sa Wika ng Dymally-Alatorre noong 2018*, Kahulugan ng Pakikipag-ugnayan sa Publiko at Empleyado sa Pakikipag-ugnayan sa Publiko, na available sa: www.naswa.org/system/files/2021-03/californiaeddenlosure42018bienniallanguagesurvey.pdf; Sa ilalim ng batas ng California, ang "posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko" ay isang posisyong tinukoy ng ahensiya bilang posisyong nagbibigay-diin sa kakayahang makipagpulong, makipag-ugnayan, at makitungo sa publiko sa pagsasagawa ng mga tungkulin ng ahensiya. Kodigo ng Gobyerno ng California § 7297.

¹¹ *Tingnan ang Seksyon V.D., infra*, sa p. 15.

¹² Bilang karagdagan sa kahulugan sa plano sa Access sa Wika ng DOJ ng U.S., nagbibigay ang Hudisyal na Konseho ng California ng mga halimbawa ng mahahalagang dokumento sa *Apendiks A sa Protokol sa Pagsasalin nito* (Hulyo 2016), na available sa www.courts.ca.gov/documents/lap-Translation-Protocol.pdf.

IV. PAGTATASA NG MGA PANGANGAILANGAN SA ACCESS SA WIKA NG DFEH

Alinsunod sa mandato at mga obligasyon nito sa ilalim ng Batas Dymally-Alatorre, nagsasagawa ang DFEH ng survey dalawang beses sa isang taon para sukatin (1) ang dalas ng mga pakikipag-ugnayan sa mga indibidwal na hindi nagsasalita ng Ingles at (2) kung may sapat na bilang ang DFEH ng mga kwalipikadong empleyadong matatas sa maraming wika sa mga posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko para mapaglingkuran ang komunidad. Tinutukoy ng data sa survey ang bilang ng mga indibidwal na LEP na pinaglilingkuran ng DFEH sa antas ng lokal at pang-estadong tanggapan sa loob ng bawat dibisyon/yunit ng negosyo (hal., bilang ng indibidwal na LEP na pinaglingkuran ng Elk Grove, Dibisyon sa Paglutas ng Hindi Pagkakasundo; bilang ng mga indibidwal na LEP na pinaglingkuran ng Elk Grove, Pagpapatupad ng Pabahay; bilang ng mga indibidwal na LEP na pinaglingkuran ng Elk Grove, Pagpapatupad ng Trabaho; at bilang ng mga indibidwal na LEP na pinaglingkuran ng Elk Grove, Legal na Dibisyon). Dahil nagbibigay ang DFEH ng mga serbisyo sa antas ng buong estado mula sa bawat tanggapan (hal., maaaring pangasiwaan ng tagapamagitan itinalaga sa Elk Grove ang isang kaso sa San Diego), panloob ding sinusuri ng DFEH ang data na ito sa antas ng buong estado.

A. ANG PLANO SA PAGPAPATUPAD NG ACCESS SA WIKA NG DFEH AT ANG GAWAIN NG DEPARTAMENTO SA HINAHARAP AY BATAY SA KAALAMAN MULA SA DATA NG SURVEY NG DYMALLY-ALATORRE, SURVEY SA KOMUNIDAD NG AMERIKA NG SENSO NG U.S., AT PAGTATASA NG MGA SERBISYO SA ACCESS SA WIKA AT MAPAGKUKUNAN NA IBINIBIGAY NA NG DFEH SA MGA INDIBIDWAL NA LEP SA BUONG ESTADO¹³

1. Data ng DFEH mula sa Survey ng Dymally-Alatorre noong 2020

Ang data ng DFEH sa 2020¹⁴ hinggil sa mga taong hindi nagsasalita ng Ingles na pinaglilingkuran ng mga tanggapan sa buong estado at lokal na gobyerno, na pinaghiwa-hiwalay ayon sa katutubong wika, nang may mga porsiyentong nabanggit para sa mga indibidwal na wikang ginagamit ng hindi bababa sa 5% ng mga pakikipag-ugnayan:

- Bakersfield: Kabuuang Bilang ng Mga Napaglingkurang Indibidwal na LEP: 1,638 (6% ng mga contact)
 - Mandarin: 26
 - Espanyol: 1,586 (5% ng mga contact)
 - Tagalog: 26

¹³ "Dapat kalkulahin ng bawat ahensiya ang porsiyento ng taong hindi nagsasalita ng Ingles na pinaglilingkuran ng bawat tanggapan sa buong estado at lokal na pamahalaan sa pamamagitan ng pag-round ng porsiyentong nakalkula sa pinakamalapit na buong punto ng porsiyento." Batas Dymally-Alatorre, Kodigo ng Gobyerno ng California §7299.4 (f).

¹⁴ Ang data na ito ay taunang pagtatantiya batay sa dalawang linggong data ng Survey ng Dymally-Alatorre noong 2020 na isinagawa ng DFEH.

- Elk Grove: Kabuuang Bilang ng Mga Napaglingkurang Indibidwal na LEP (kasama ang Mga Ehekutibong Programa at Sentro ng Komunikasyon): 20,800 (12% ng mga contact)
 - ASL: 234
 - Farsi: 26
 - Korean: 182
 - Mandarin: 52
 - Punjabi: 442
 - Espanyol: 19,864 (11% ng mga contact)
 - Fresno: Kabuuang Bilang ng Mga Napaglingkurang Indibidwal na LEP: 286 (3% ng mga contact)
 - Espanyol: 286
 - Fremont: Kabuuang Bilang ng Mga Napaglingkurang Indibidwal na LEP: 286 (1% ng mga contact)
 - Arabic: 26
 - ASL: 52
 - Mandarin: 26
 - Espanyol: 156
 - Vietnamese: 26
 - Los Angeles: Kabuuang Bilang ng Mga Napaglingkurang Indibidwal na LEP: 3,172 (5% ng mga contact)
 - Armenian: 26
 - Cantonese: 26
 - Japanese: 26
 - Espanyol: 3,016 (5% ng mga contact)
2. Ang Survey sa Komunidad ng Amerika (American Community Survey, ACS) ng Kawanihan ng Senso ng U.S. sa 2013-2017

Sa pangkalahatan, ang data ng Kawanihan ng Senso ay naaayon sa data ng DFEH hinggil sa bilang ng mga indibidwal na LEP na pinaglilingkuran ng DFEH sa buong estado. Ayon sa data ng ACS mula 2013 hanggang 2017, ang nangungunang 12 wika na hindi Ingles sa California ay: (1) Espanyol, (2) Chinese (kasama ang Cantonese at Mandarin) (3) Vietnamese, (4) Tagalog, (5) Korean, (6) Armenian, (7) Farsi, (8) Arabic, (9) Russian, (10) Japanese, (11) Punjabi, at (12) Khmer.¹⁵

Sinasaklaw ng pinakabagong data sa Senso ng U.S. na madaling magagamit sa antas ng county na inilabas noong Oktubre 2015 ang mga taong 2009-2013.¹⁶ Para sa lahat ng

¹⁵ Senso ng U.S. sa 2019, tingnan ang *supra*, fn.1.

¹⁶ U.S. DOJ, Dibisyon para sa Mga Karapatang Sibil, App para sa Mapa ng Wika sa 2015, na available sa: www.lep.gov/maps/lma2015/Final. Kahit na hindi natutugunan ng iba pang wika ang 5% threshold, makakatulong

anim na lokasyon ng tanggapan ng DFEH, ang Espanyol ang nananatiling nag-iisang wika na lumalagpas sa 5% threshold sa lahat ng anim na county.

B. MGA KASALUKUYANG MAPAGKUKUNAN PARA SA ACCESS SA WIKA/MGA SERBISYONG NAGBIBIGAY NG INTERPRETASYON AT PAGSASALIN

1. Bilang ng Empleyado sa Pakikipag-ugnayan sa Publiko (Public Contact Employee, PCE) ayon sa Tanggapan
 - Bakersfield: 13 empleyado
 - Elk Grove: 89 na empleyado
 - Fremont: 23 empleyado
 - Fresno: 10 empleyado
 - Los Angeles: 64 na empleyado
 - Riverside: 8 empleyado
 - KABUUAN: 207 PCE
2. May 42 kwalipikadong empleyadong matatas sa maraming wika ang DFEH na nasa mga posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko sa mga tanggapan nito. Ang DFEH ay may 41 tauhang matatas sa maraming wika na sertipikado nito para tulungan ang mga customer sa Espanyol, at isa para tulungan ang mga customer na LEP sa Korean.
3. Gumagamit ang DFHE ng mga serbisyo sa interpretasyon na nakabase sa telepono o iba pang serbisyo, bilang karagdagan sa mga kwalipikadong taong matatas sa maraming wika sa mga posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko.¹⁷
4. Nagbibigay ang DFEH ng closed captioning sa mga pagpupulong ng Konseho ng FEH. Kapag hiniling, nagbibigay ang DFEH ng mga serbisyo sa interpretasyon, kasama ang interpretasyon ng ASL, at pagsasalin ng mga dokumento sa pampublikong paunawa bago ang mga pampublikong pagpupulong.
5. Mayroong programa sa pakikipag-ugnayan sa wikang Espanyol ang DFEH. Sa pamamagitan ng programang ito, nagsasagawa ang DFEH ng pakikipag-ugnayan kasama ang mga nagsasalita ng Espanyol lamang (monolingual) at stakeholder na direktang nakikipagtulungan sa mga nagsasalita ng Espanyol lamang.

ang data tungkol sa konsentrasyon ng iba't ibang komunidad ng LEP sa pagbuo ng DFEH ng mga plano nito para sa pagsasalin at interpretasyon na lagpas sa 5% kinakailangan. Halimbawa, sa Los Angeles, may malaking proporsyon ng mga nagsasalita ng Armenian, Chinese at Korean, habang may malaki-laking komunidad ng Hmong sa parehong Sacramento County (Elk Grove) at Fresno.

¹⁷ Maaaring makipag-ugnayan ang DFEH sa iba pang departamento/ahensiya ng estado para sa tulong kung hindi available na magsalin/mag-interpret sa isang indibidwal ang nakalistang interpreter ng DFEH na may sertipikasyon o wala. Kasalukuyang ginagamit ng DFEH ang Language Line para sa mga interpreter sa telepono at tagasalin ng dokumento, Focus Language International para sa mga interpreter na nagtatrabaho sa personal at malayuang video, NorCal Services for the Deaf at ang Diana Brandin Realtime Captioning para sa mga serbisyo sa American Sign Language. Kamakailan kaming nagsagawa ng pakikipagkontrata sa MICOP para sa interpretasyon sa telepono at malayuang video para sa mga Katutubong wika.

6. Pagsasalin – Mga Nakasulat na Dokumento (mga form para sa reklamo, form sa kwalipikasyon, impormasyon sa pag-alam ng iyong mga karapatan, pakikipag-ugnayan, atbp.)
 - Tinukoy ng DFEH ang mahahalagang dokumento na isinasalin nito sa iba't ibang wika at bumubuo ito ng proseso para sa pagtukoy ng lahat ng mahalagang dokumento at wika kung saan dapat isalin ang mga dokumentong iyon.
 - Kasalukuyang available ang mga nakasulat na form para sa Reklamo sa: Ingles, Espanyol, Chinese, Korean, Vietnamese, Tagalog, Punjabi. Kasalukuyang available ang mga elektronikong form ng reklamo na isinumite sa pamamagitan ng online na portal na kilala bilang Sistema para sa Mga Karapatang Sibil ng California (California Civil Rights System, CCRS) sa Ingles at Espanyol.
7. Website at Iba Pang Digital na Impormasyon – Madaling Ma-access na Mahahalagang Dokumento/Mga Pamantayan sa Kadaliang Ma-access ng W3C Web
 - Ang website ng DFEH ay may widget ng Google Translate na magsasalin ng website sa 110 iba't ibang wika. Hindi isinasalin ng widget ang mga nakalaki na dokumentong pdf at iba pang materyal sa pakikipag-ugnayan; hiwalay na isinasalin ang mga dokumentong iyon, at bumubuo ang DFEH ng proseso sa pagsusuri ng mga pangangailangan sa pagsusuri sa hinaharap.
 - Sa panahong ito, nalalapat lang ang feature ng Google translator sa mga web page. Available lang ang mga form at publikasyon sa web sa mga wika kung saan naka-format at ipinakita ang mga ito.
 - Bumubuo ang DFEH ng proseso kung saan pagpapasiyahan nito kung aling mga page sa website nito ang kailangang isalin para matiyak na nakakapagbigay ito ng access sa lahat ng mahahalagang dokumento.
 - Pinatutunayan ng DFEH na sumusunod ang website nito sa Seksyon 11546.7 ng Kodigo ng Gobyerno, kasama ang pagsunod sa Seksyon 7405 ng Kodigo ng Gobyerno (na isinasama ang Seksyon 508 ng Batas sa Rehabilitasyon ng U.S.), Seksyon 11135 ng Kodigo ng Gobyerno, at Alituntunin 2.1, Antas AA sa Kadaliang Ma-access ng Web Content ng World Wide Web Consortium (W3C). Ipinapaliwanag ng mga alituntunin kung paano gawing mas madaling ma-access ng mga taong may mga kapansanan ang web content.

V. ANG MGA PAMAMARAAN NG DFEH PARA SA PAGTUKOY NG MGA PANGANGAILANGAN SA WIKA SA MGA TANGGAPAN SA BUONG ESTADO AT LOKAL NA PAMAHALAAN AT ANG PAGTATALAGA NG KWALIPIKADONG TAUHAN NA MATATAS SA MARAMING WIKA SA MGA TANGGAPANG IYON

A. MGA PROTOKOL SA INTERPRETASYON

1. Gumagamit ang DFEH ng mga "I Speak" na card sa mga indibidwal na humihiling ng mga serbisyo o impormasyon o sa mga ikatlong partido na maaaring makipag-ugnayan sa ngalan ng iba pang tao at ipapaliwanag na hindi sila nagsasalita ng Ingles.
2. Available ang mga nakasulat na form para sa intake ng DFEH sa Ingles, Espanyol, Korean, Chinese, Vietnamese, Tagalog, at Punjabi. Kapag nakatanggap ang DFEH ng form para sa intake na nasa wikang maliban sa Ingles, tinutukoy ng DFEH ang naghain bilang taong nangangailangan ng interpretasyon at pagsasalin sa hinaharap.
3. Kasama sa mga nakasulat na form para sa intake ang kahon kung saan maaaring ipahiwatig ng mga naghahain o ng kanilang mga kinatawan ang pangangailangan para sa interpretasyon/pagsasalin patungo sa partikular na wikang maliban sa Ingles. Ang mga naghahaing ginagamit ang online na portal na CCRS para maghain ay maaaring ipahiwatig ang pangangailangan para sa interpretasyon/pagsasalin sa katulad na paraan. Tinutukoy ang mga naghahaing ito bilang nangangailangan ng interpretasyon at pagsasalin sa hinaharap.
4. Nagpapanatili ang Tagapag-ugnay ng Access sa Wika ng listahan ng mga sertipikadong indibidwal na matatas sa maraming wika.

B. MGA PROTOKOL SA PAGSASALIN: PAANO TINUTUKOY NG DFEH ANG MAHAHALAGANG DOKUMENTO AT MGA PAMAMARAAN KUNG PAANO ISINASALIN ANG MGA DOKUMENTO

1. Tuloy-tuloy na nagbibigay ang DFEH ng mga napapanahon at tumpak na pagsasalin ng mga nakasulat na komunikasyon sa mga indibidwal na LEP.
2. Tinutukoy ang lahat ng mahalagang nakasulat na materyal para sa pagsasalin at maagap na isinasalin ang mga ito. Ang lahat ng hindi inaasahan o indibidwal na mahahalagang dokumento ay indibidwal ding isinasalin o, sa minimum, isinasalin ayon sa nakikita. Kasama sa mga materyal na ito, pero hindi limitado dito, ang mga sulat sa pagkilala ng intake, sulat sa pagsasara ng kaso, sulat sa pagpapasiya sa kaso, abiso sa pagsasara ng intake, at abiso sa hindi matagumpay na kontrata.
3. Sa minimum, tinutukoy ng DFEH kung aling mga wika ang nakakatugon sa 5% threshold sa tanggapan at sa buong estado, at pagkatapos ay tinutukoy nito kung aling mga dokumento ang mahalaga at dapat isalin. Pero labis na hinihigitan ng DFEH ang minimum na kinakailangan na ito para matiyak ang pantay na access. Tinutukoy din ng DFEH ang pangunahing nagbabasa para sa bawat dokumento at isinasalin ito sa mga karagdagang wika kung mayroon itong available na data o karanasang nagmumungkahing pangunahing target na nagbabasa ang mga indibidwal na LEP na

nagsasalita ng mga karagdagang wika.¹⁸ Kung kinakailangang isalin ang dokumento patungo sa wikang maliban sa Ingles, kukumpleto ang tauhan ng form na tumutukoy sa wika at ang dokumentong isasalin. Ipinapadala ng tauhan ang form sa Tagapag-ugnay ng Access sa Wika o sa angkop na miyembro ng tauhan sa Dibisyon para sa Mga Ehekutibong Programa, Yunit sa Pakikipag-ugnayan at Edukasyon, kung ilalagay sa website ang dokumento. Pagkatapos, ipinapadala ng Tagapag-ugnay ng Access sa Wika o miyembro ng tauhan sa Dibisyon para sa Mga Ehekutibong Programa, Yunit sa Pakikipag-ugnayan at Edukasyon, ang dokumento sa kontratista para maisalin ito.

4. Ina-update ng DFEH ang mga patakaran at pamamaraan nito para sa pagtukoy ng mahahalagang dokumento para matiyak na natutugunan ang mga kinakailangan sa access sa wika at isasaalang-alang nito ang pangunahing nagbabasa para sa iba't ibang dokumento at kung paano ginagamit ang mga ito.
5. Regular na sinusuri ng Tagapag-ugnay ng Access sa Wika ng DFEH ang content na nakasulat at nasa web ng Departamento at nakikipagtulungan ito sa Dibisyon para sa Mga Ehekutibong Programa ng DFEH at sa Dibisyon sa Teknolohiya ng Impormasyon ng DFEH para makakuha ng mga pagsasalin para sa bago o bagong na-edit na umiiral na content sa web bilang patuloy na pagsisikap para mapahusay ang access para sa mga indibidwal na LEP.

C. PAGTUKOY SA MGA INDIBIDWAL NA NANGANGAILANGAN NG MGA SERBISYO NG TULONG SA WIKA

1. Pinapahusay ng DFEH ang mga paraan para matukoy ang mga indibidwal na LEP na ina-access ang Departamento sa pamamagitan ng telepono o sa personal, sa pamamagitan ng pagpapatibay ng mga umiiral na tool na tulad ng mga card na "I Speak", pagsubaybay sa pangangailangan para sa interpreter sa mga form ng reklamo on-line at sa papel, at paggamit ng mga hudyat sa angkop na wika sa telepono.
2. Inilalagay ng mga nauugnay na empleyado sa pakikipag-ugnayan sa publiko ang impormasyon ng LEP at pangunahing wika para sa mga nagrereklamo sa sistema sa pamamahala ng kaso ng Departamento, at tinutukoy at sinusubaybayan ng pangkat sa Pakikipag-ugnayan at Edukasyon ang mga kahilingan sa wika bago ang mga presentasyon.
3. Sa pagtukoy ng LEP, gagawa ang DFEH ng mga makatuwirang hakbang para maisagawa ang lahat ng komunikasyon gamit ang kwalipikadong miyembro ng tauhang matatas sa maraming wika, kwalipikadong tauhan o nakakontratang interpreter, o sa pamamagitan ng interpretasyon sa telepono o video. Sa pangkalahatan, hindi gumagamit ang DFEH ng hindi opisyal na interpreter, kasama ang miyembro ng pamilya o kaibigan ng taong LEP,

¹⁸ Halimbawa, ang brochure ng DFEH para sa Karahasang Dulot ng Pagkamuhi at Mga Karapatang Sibil ay isinalin sa 12 iba't ibang wika, at regular na humihiling ang Yunit sa Pakikipag-ugnayan at Edukasyon ng mga karagdagang pagsasalin ng mga nakasulat na materyal sa pakikipag-ugnayan batay sa mga natanggap na kahilingan at karanasan nito sa mga komunidad na humihiling ng mga mapagkukunan at impormasyon.

maliban sa mga pang-emergency na sitwasyon o para makakuha ng hindi mahalagang impormasyon tulad ng pagtukoy sa wikang ginagamit ng tao.¹⁹

D. PAGSUSULIT SA KATATASAN SA PAGSASALITA NG MARAMING WIKA AT MGA KINAKAILANGAN SA SERTIPIKASYON PARA SA MGA "KWALIPIKADO" NA MIYEMBRO NG TAUHAN NA MATATAS SA MARAMING WIKA²⁰

1. Isang kontratista o empleyado na matatas sa maraming wika na sinuri at binigyan ng sertipikasyon ng ahensiya ng estado o iba pang aprubadong awtoridad sa pagsusuri bilang matatas sa kakayahang umunawa at ihatid sa Ingles at hindi Ingles na wika ang mga karaniwang ginagamit na kataga at ideya, kasama ang mga kataga at ideyang regular na ginagamit sa gobyerno ng estado; o
2. Isang interpreter na natugunan ang mga pamantayan sa pagsusuri o sertipikasyon para sa mga panlabas o nakakontratang interpreter, na matatas sa kakayahang ihayag ang mga karaniwang ginagamit na kataga at ideya sa pagitan ng wikang Ingles at gagamiting wikang hindi Ingles at may kaalaman hinggil sa mga karaniwang gawi ng interpreter, kasama ang, pero hindi limitado sa, pagiging kumpidensiyal, kawalan ng pagkiling, katumpakan, pagiging kompleto, at pagiging bukas at tapat (transparency).²¹

VI. PAGSASANAY NG DFEH SA ACCESS SA WIKA

A. MGA KOMUNIKASYON SA TELEPONO AT SA PERSONAL

Tinitiyak ng DFEH na ibinibigay ang pagsasanay sa access sa wika sa lahat ng bagong na-hire na tauhan sa panahon ng onboarding/pagsasanay ng bagong na-hire. Bumubuo ang DFEH ng pagsasanay upang ang lahat ng tauhan ay may mga magkakaparehong pagsasanay,

¹⁹ Departamento ng Human Resources ng California, Mga Serbisyo sa Dalawang Wika, Paghiling ng Serbisyo sa Mga Wikang Hindi Ingles, na available sa: [Mga Serbisyo sa Dalawang Wika - CalHR](#) "Maaaring hilingin ng departamento sa miyembro ng pamilya o menor de edad na mag-interpret para sa tao sa pang-emergency na sitwasyon lamang o para makakuha ng hindi mahalagang impormasyon tulad ng pagtukoy sa wikang ginagamit ng tao."

²⁰ Kodigo ng Gobyerno ng California § 7296; Ginagamit ng DFEH ang Language Line Solutions para magsagawa ng mga pagsusulit sa katatasan sa pagsasalita ng dalawang wika ng aming mga empleyado. Dapat makatanggap ang mga empleyado ng antas sa pagmamarka na 3 (Mataas na Panggitna) para makatanggap ng bayad para sa katatasan sa dalawang wika. Ang mga empleyadong pumasa sa pagsusulit ay ipinapasok sa Online na Sistema ng Pagsusulit at Sertipikasyon (Examination and Certification Online System, ECOS) ng CalHR at itinatalaga sila sa mga posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko nang gamit ang dalawang wika sa pamamagitan ng form STD 897 para makapagbigay ng katumbas na serbisyo sa Ingles.

²¹ Kasalukuyang sinusuri ng DFEH ang mga pamamaraan nito sa pagkuha ng interpreter, kasama ang proseso ng pangongontrata para sa mga wika kung saan may kaunting interpreter (hal., mga Katutubong wika). Maaaring nakakadismaya ang proseso ng pagkuha ng interpreter para sa mga indibidwal na humihiling ng mga serbisyo ng DFEH, at gumagawa ang mga antala sa proseso ng panganib na hindi na habulin ng mga nagrereklamo ang mga makatuwirang claim o ng pagiging hindi available ng mga partido o saksi para lumahok sa mga imbestigasyon, pamamagitan, o pag-uusig ng DFEH.

instruksiyon, at inaasahan tungkol sa pagdodokumento at paggamit ng lahat ng available na impormasyon tungkol sa mga pangangailangan sa espesyal na wika at/o komunikasyon na nagsisimula sa inisyal na pakikipag-ugnayan sa indibidwal na nakikipag-ugnayan sa DFEH. Magiging kasama sa pagsasanay para sa mga empleyado sa pakikipag-ugnayan sa publiko ang paggamit ng mga card para sa pagtukoy ng wika para tukuyin ang target na wika, ang paggamit ng mga listahan ng contact para makipag-ugnayan sa kwalipikadong empleyado sa pakikipag-ugnayan sa publiko, at/o paggamit ng linya sa telepono para sa wika para makipag-ugnayan sa nakakontraang interpreter. Itinagubilin sa mga tauhan na huwag umasa sa hindi opisyal na interpreter o tagasalin na ibinigay ng mga taong LEP (tulad ng miyembro ng pamilya o kaibigan) maliban kung may emergency o maliban kapag kumukuha ng hindi mahalagang impormasyon, tulad ng wikang ginagamit ng tao.

B. IA-UPDATE ANG UMIIRAL NA PAGSASANAY PARA MATIYAK NA NAKUKUHA NG DFEH ANG NAUUGNAY NA DATA TUNGKOL SA MGA INDIBIDWAL NA MAY MGA PANGANGAILANGAN

- Dapat nakatuon ang lahat ng pagsasanay sa mga akomodasyon para sa mga taong may mga kapansanan.

C. PAGSASANAY PARA SA MGA TAGAPAMAHALA NG DEPARTAMENTO PARA MATASA ANG MAHAHALAGANG DOKUMENTO

- Bubuuin ang pagsasanay na ito bilang bahagi ng update sa mga patakaran at pamamaraan sa pagtukoy at pagtatalaga ng mahahalagang dokumento.

VII. MARKETING AT PAKIKIPAG-UGNAYAN TUNGKOL SA AVAILABLE NA PAUNAWA HINGGIL SA MGA SERBISYO SA WIKA O MGA ABISO TUNGKOL DITO

A. MGA NOTIPIKASYON SA MGA TANGGAPAN AT ONLINE TUNGKOL SA MGA SERBISYO NG TULONG SA WIKA NA INIAALOK NG DFEH

1. Nagpapaskil ang DFEH ng mga tanda at karatula sa maraming wika sa mga lugar na ginagamit ng maraming tao na nag-aabiso sa mga tao na nakakapag-alok ang DFEH ng mga serbisyo para matugunan ang mga pangangailangan sa wika ng mga taong pinaglilingkuran namin.
2. Gumagamit ang DFEH ng mga "I speak" na card para matiyak na alam ng mga taong pumapasok sa tanggapan ng DFEH ang tungkol sa mga serbisyo sa access sa wika.

B. MGA MATERYAL SA PAKIKIPAG-UGNAYAN

1. Isinasalin ng DFEH ang mga nakasulat na materyal sa pakikipag-ugnayan sa maraming wika para sa pagbabahagi sa mga personal na kaganapan, sa panahon ng mga webinar, at para ma-download online.
2. Sa paunang kahilingan o kapag malinaw sa DFEH ang pangangailangan, nagsasagawa ang departamento ng mga makatuwirang hakbang para matiyak na available ang mga anunsyo para sa pampublikong pagpupulong na kinabibilangan ng mga programa at serbisyo ng DFEH sa maraming wika at ibinabahagi ang mga ito sa media na tina-target ang mga LEP.
3. Sa paunang kahilingan o kapag malinaw sa DFEH ang pangangailangan, nagsasagawa ang departamento ng mga makatuwirang hakbang para matiyak na available ang mga serbisyo sa interpretasyon at pagsasalin ng mga materyal para sa lahat ng kaganapan sa pakikipag-ugnayan (tulad ng mga webinar at iba pang presentasyon) kapag kinakailangan dahil sa target na manonood o mambabasa.
4. Nagsasagawa ang DFEH ng mga makatuwirang hakbang para matiyak na ang mga materyal sa pang-edukasyong pakikipag-ugnayan sa Espanyol ay may kakayahan pagdating sa kultura, at kapag pinahihintulutan ng mga mapagkukunan, magsasagawa ito ng mga makatuwirang hakbang para matukoy ang iba pang pagkakataong matiyak na may kakayahan pagdating sa kultura ang mga materyal sa pagtulong sa iba pang wika.

VIII. PLANO SA PAGPAPATUPAD AT PANANAGUTAN

A. TAGAPAG-UGNAY NG ACCESS SA WIKA (LANGUAGE ACCESS COORDINATOR, LAC)

Pinangungunahan ng LAC ang tauhan ng ahensiya na responsable sa pagpapatupad ng mga direktiba ng patakaran, pagbuo at pagbabago ng plano sa access sa wika, at pagtatatag at pagpapatupad ng mga pamamaraan sa pagpapatakbo.

B. PROSESO SA KAHILINGAN PARA SA MGA AKOMODASYON

Sa pangkalahatan, humihiling ang mga indibidwal ng mga akomodasyon sa pamamagitan ng alinmang PCE; pagkatapos ay ipinapadala ang kahilingang ito sa Tagapag-ugnay ng Access sa Wika.

C. MGA SISTEMA SA PANGONGOLEKTA AT PAMAMAHALA NG DATA

1. Kasalukuyang kumukuha ang DFEH ng mga kahilingan para sa interpretasyon o pagsasalin kapag naghain ang isang tao ng reklamo at nasa proseso ito ng pagtukoy sa mga pinakaepektibo at pinakamabisang sistema sa pagkuha ng data sa mga pangangailangan sa access sa wika sa lahat ng pakikipag-ugnayan sa mga miyembro ng publiko, kasama ang pagdodokumento ng mga serbisyong ibinibigay, at ang iba't ibang

paraan kung paano natutugunan ng DFEH ang mga pangangailangan sa access sa wika. Nakikilahok din ang DFEH sa task force para sa access sa wika sa buong estado.

2. Ang yunit ng human resources ang responsable sa pagsubaybay sa pangangasiwa ng Survey sa Wika ng Dymally-Alatorre na isinasagawa kada dalawang taon at pagsusumite ng Sheet ng Pagbilang ng Survey sa Wika bilang bahagi ng mga obligasyon sa pag-uulat ng DFEH na inilarawan sa ibaba.²² Iniaatas sa mga PCE ng DFEH na lumahok sa survey sa wika na isinasagawa kada dalawang taon. Ang survey sa wika na isinasagawa kada dalawang taon ay may apat na yugto:

Unang Yugto, Survey sa Demograpiko ng Empleyado sa Pakikipag-ugnayan sa Publiko – Tinutukoy ng DFEH ang:

- Bilang ng mga PCE ayon sa branch at lokasyon ng trabaho.
- Para sa bawat PCE, ang kanilang time base at kasanayan sa wika.
- Kung matatas ang mga PCE sa mga wika maliban sa Ingles at kung sertipikado sila at/o tumatanggap ng bayad para sa katatasan sa maraming wika.

Ikalawang Yugto, Survey sa Pagbilang ng Empleyado sa Pakikipag-ugnayan sa Publiko – Iniaatas sa lahat ng PCE na bilangin ang kanilang mga pakikipag-ugnayan sa publiko sa panahon ng survey at tutukuyin ng DFEH:

- Para sa bawat PCE, ang bilang ng pakikipag-ugnayan sa publiko, anuman ang paraan ng komunikasyon (sa personal, mga email, mga fax, mga sulat, telepono, social media, at/o TTY/TTD), sa dalawang linggong panahon ng survey sa wika na isinasagawa kada dalawang taon.
- Ang kabuuang bilang ng pakikipag-ugnayan sa publiko ayon sa sangay at nag-uulat na yunit.
- Ang pagtukoy ng bawat pakikipag-ugnayan sa publiko (customer) ayon sa wika kung saan gustong makipag-usap ng customer.

Ikatlong Yugto, Pagsusuri at Pag-uulat ng Data – Iniuulat ng HR ng Departamento ang demograpikong data at mga pakikipag-ugnayan sa publiko ng PCE sa panahon ng survey sa Website para sa Wika ng Programa sa Mga Serbisyo sa Maraming Wika ng Departamento ng Human Resources ng California (California Department of Human Resources, CalHR) para sa pagkalkula at pagtukoy ng mga kakulangan sa posisyon.

Ikaapat na Yugto, Administratibong Pagsunod sa Batas Dymally-Alatorre hinggil sa Mga Serbisyo sa Maraming Wika – Pinangangasiwaan ng Tagapag-ugnay ng Access sa Wika ng DFEH ang pagsusuri ng kakulangan sa posisyon at plano sa pagwawasto ng kakulangan at responsable ito sa pagpapatupad at pag-uulat ng sumusunod na pandagdag na impormasyon sa CalHR:

- Bilang ng isinaling form at dokumento ng DFEH ayon sa wika.
- Tinatayang rate ng pagbaba (attrition) ng mga bakanteng posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko.

²² Departamento ng Human Resources ng California, Impormasyon ng Empleyado sa Pakikipag-ugnayan sa Publiko at Sheet ng Pagbilang ng Survey sa Wika (CalHR-783), na available sa: www.calhr.ca.gov/Documents/calhr-783.pdf.

- Tsart ng organisasyon ng DFEH.
- Patakaran ng LEP
- Mga pahayag ng misyon at bisyon ng DFEH
- Pagsusuri ng Kakulangan sa Posisyon (kung nalalapat)
- Aktuwal na Plano sa Pagwawasto ng Kakulangan sa Posisyon (kung nalalapat)
- Ulat sa "Mga Yunit ayon sa Grupong Nag-uulat/Lahat ng Grupong Nag-uulat"
- Print out ng Mga Tugon sa Survey Hinggil sa Wika
- Pagtukoy ng Mga Materyal na Kailangang Isalin
- Plano sa Pagwawasto ng Kakulangan sa Mga Nakasulat na Materyal

D. PAGESUSURI NG AT PAGSUBAYBAY SA REKLAMO

1. Tumatanggap ang DFEH ng mga reklamo online, sa pamamagitan ng pagsulat, o sa pamamagitan ng telepono. Ang impormasyon tungkol sa paghahain ng reklamo o pagkuha ng karagdagang tulong ay nasa website ng DFEH sa:
www.dfeh.ca.gov/languageservices-2/#troubleBody.
2. Ang mga reklamo tungkol sa mga ipinaparatang na paglabag sa pangangailangang gawing available ang mga isinaling dokumento o sa pagbibigay ng mga serbisyo ng interpreter ay inire-refer sa aming Dibisyon para sa Mga Ehekutibong Programa, na itinatala ang reklamo at itinatagala ito sa tamang Dibisyon/Tauhan para tumugon.
3. Sinusuri ng itinalagang tauhan ang reklamo, magsasaliksik siya ng anumang karagdagang impormasyon, at magpapasiya siya sa kung sinunod ba ng departamento ang patakaran o hindi. Kung hindi, magsasagawa kami ng angkop at pangwastong aksiyon. Ang responsableng partido ay susulat din pabalik sa taong nagreklamo, na ipinapaalam sa kanya ang tungkol sa kanyang mga natuklasan at pagkatapos ay isasara ang kaso sa kanilang talaan ng reklamo.
4. Kapag nagpoproseso ng mga reklamo sa access sa wika, sinusuri ng DFEH ang mga gawi nito sa pagtugon sa mga reklamo sa access sa wika o mungkahi ng mga indibidwal na LEP at nagtatrabaho ito para matiyak na ganap at mabisa kaming tumutugon sa lahat ng reklamo.
5. Tinitiyak ng Tagapag-ugnay ng Access sa Wika at HR ng DFEH na sumusunod ang mga empleyado ng DFEH sa wastong patakaran at mga pamamaraan para makapagbigay ng makabuluhang access sa mga indibidwal na LEP.
6. Kung naniniwala ang indibidwal na LEP na hindi naibigay sa kanya ang hinihiling na impormasyon o mga serbisyo, may karapatan ang indibidwal na magreklamo laban sa DFEH sa pamamagitan ng pagtawag sa Departamento ng Human Resources ng California (California Department of Human Resources, CalHR) sa 866-889-3278. Available ang karagdagang impormasyon tungkol sa proseso ng reklamo sa Tanggapan para sa Mga Karapatang Sibil para sa CalHR sa: www.calhr.ca.gov/state-hr-professionals/pages/bilingual-services.aspx.

IX. MGA HAKBANG SA PAG-UPDATE NG PLANO AT PAGGANAP

A. BATAY SA PINAKABAGONG SURVEY SA MGA PANGANGAILANGAN SA WIKA, SUMUSUNOD ANG DFEH SA BATAS DYMALLY-ALATORRE

Nagsasagawa ang DFEH ng survey sa mga pangangailangan sa wika kada dalawang taon sa mga taong may even na numero at ia-update nito ang Plano sa Access sa Wika nito sa taong may odd na numero kasunod ng taon kung kailan isinagawa ang survey.

B. MGA SUKATAN NG PAGGANAP

Bumubuo ang DFEH ng listahan ng mga sukatan ng pagganap hinggil sa access sa wika, na kinabibilangan ng pag-benchmark ng mga kasalukuyang antas ng mga serbisyo at pagkuha ng data para matukoy kung natutugunan namin ang mga pangangailangan.

X. MGA INISYATIBA SA ACCESS SA WIKA SA HINAHARAP

<i>Ano</i>	<i>Petsa kung kailan Makukumpleto</i>	<i>Sino</i>
Ibuod ang data mula sa mga form para sa kumpirmasyon ng pakikipag-ugnayan at isaalang-alang ang mga sistema ng pagsubaybay para sa iba pang pakikipag-ugnayan sa publiko para matukoy ang mga kahilingan para sa access sa wika at tinutukoy ang mga akomodasyon sa labas ng proseso sa intake ng reklamo. (Kinukuha ng mga sistema sa pamamahala ng kaso ang mga kahilingan para sa mga serbisyo sa access sa wika kapag inihain ang isang reklamo.)	4/1/2023	ENF/Pagsasanay/IT
I-update at iayon sa pamantayan ang lahat ng pagsasanay sa access sa wika (pag-onboard at nagpapatuloy) para maipakita ang na-update na Plano sa Access sa Wika na ito.	4/1/2023	ENF/Yunit sa Pagsasanay

I-update ang Mga Sukatan ng Pagganap para sa Plano sa Access sa Wika	4/1/2023	Tagapag-ugnay ng Access sa Wika
Pagsusuri ng mga online at nakasulat na materyal para matiyak na magkakapareho ang mga tagline sa wika kapag nagsasaad na available ang mga serbisyo sa access sa wika.	4/1/2023	IT/Tagapag-ugnay ng Access sa Wika/ Mga Ehekutibong Programa
Pagtatakda ng priyoridad sa mga kasalukuyang Dokumentong Isasalin para sa 2023-24.	10/1/2022	Tagapag-ugnay ng Access sa Wika at Mga Ehekutibong Programa
I-update ang mga plano at kontrata para patuloy na matugunan ang mga lumalaking pangangailangan para sa access sa Katutubong wika.	6/1/2022	Tagapag-ugnay ng Access sa Wika
Suriin ang paggamit ng lahat ng dokumentong available on-line sa iba't ibang wika at gamitin ang data para magbigay ng kaalaman sa mga ibibigay na karagdagang serbisyo sa access sa wika.	4/1/2023	Tagapag-ugnay ng Access sa Wika/Mga Ehekutibong Programa