

Departamento ng mga Karapatang Sibil Plano ng Akses sa Wika



Departamento ng mga Karapatang Sibil ng California
Tagapag-ugnay para sa Akses sa Wika: Mimi de Ville
844-821-3465 / languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Talaan ng mga Nilalaman

Introduksyon	3
Mga Programa at Serbisyo ng Departamento ng mga Karapatang Sibil	3
Mga Kinakailangan para sa Akses sa Wika at Pagkilala sa Wika	5
Mga Serbisyo sa Wika	6
Direktang Komunikasyon sa Katutubong Wika	6
Interpretasyon	7
Pagsasalin.....	7
Tagapag-ugnay para sa Akses sa Wika	8
Pagbibigay Abiso sa mga LEP na Indibidwal	9
Pagsubaybay, Pagkontrol sa Kalidad, at Pag-update sa Plano ng Akses sa Wika	10
Proseso ng Pagsubaybay at Pagkontrol sa Kalidad.....	10
Pag-update ng Plano ng Akses sa Wika.....	10
Pagsasanay sa mga Kawani	11
Mga Kawaning Humaharap sa Publiko	11
Mga Kawaning Hindi Humaharap sa Publiko	11
Proseso ng Pagsusumite ng Reklamo para sa mga Serbisyo at Akses sa Wika	11
Listahan ng Dokumento	12
Mga Kahulugan	13

Introduksyon

Noong Enero 14, 2025, pinagtibay ng Ahensya ng Negosyo, Serbisyo para sa Consumer at Pabahay ng California (California Business, Consumer Services and Housing Agency) (BCSH) ang mga Patnubay para sa Plano ng Akses sa Wika. Inaatasan ng mga patnubay ang bawat departamento sa ilalim ng BCSH na bumuo ng sariling Plano ng Akses sa Wika. Bahagi ang gawaing ito ng pagtitiyak na may makabuluhang akses sa mga programa at serbisyo.

Magkakaloob ang BCSH at mga departamento nito ng akses sa impormasyon, mga programa, at serbisyo para sa mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa wikang Ingles (LEP). Sisiguraduhin ng plano na hindi magiging hadlang ang wika sa pag-akses ng mga serbisyo gaya ng reklamo, panayam, pakikipagkasundo, pag-aayos ng hindi pagkakaunawaan, o pagpapatupad ng mga patakaran na ibinibigay ng aming departamento.

Sa pagbuo ng Plano ng Akses sa Wika na ito, sinuri namin ang mga sumusunod:

- ang aming mga programa at serbisyo para sa publiko.
- ang mga paraan ng aming pakikipag-ugnayan sa publiko at sa mga taong pinaglilingkuran namin.
- kung paano kami kasalukuyang nagbibigay ng impormasyon at serbisyo sa mga wika maliban sa Ingles.

Mga Programa at Serbisyo ng Departamento ng mga Karapatang Sibil

Ang Departamento ng mga Karapatang Sibil (CRD) ang itinalagang ahensya ng estado na nagpapatupad ng mga batas sa karapatang sibil ng California. Layunin nitong protektahan ang mga mamamayan ng California laban sa ilegal na diskriminasyon sa trabaho, pabahay, mga establisimiyentong pang-negosyo, pampublikong pasilidad, mga programang pinopondohan o pinangangasiwaan ng estado, karahasang dulot ng pagkiling, at human trafficking.

Binubuo ang CRD ng mga sumusunod na programa: Pagpapatupad, Pagresolba ng Alitan, Legal, Mga Programang Ehekutibo, Mga Estratehikong Inisyatiba at Ugnayang Panlabas, Administrasyon, Dibisyon ng Serbisyong Pang-Impormasyon at Teknolohiya, at Pampublikong Ugnayan.

Tumatanggap, nagsisiyasat, at namamagitan ang Dibisyon ng Pagpapatupad (Enforcement Division) sa mga reklamong may kinalaman sa paglabag sa mga karapatang sibil. Nahahati ito sa mga espesyalisadong team na nakatuon sa iba't ibang aspeto ng mga batas sa karapatang sibil ng California, kabilang ang may kinalaman sa pabahay at trabaho. Pinamamahalaan din ng dibisyon ang Contact Center ng departamento, na tumutugon sa mga pangkalahatang katanungan mula sa publiko at nagbibigay ng suporta sa wika at iba pang tulong para sa pakikipag-ugnayan sa departamento.

Nagbibigay ang Dibisyon ng Pagresolba ng Alitan (Dispute Resolution Division) ng

libreng serbisyo ng mediasyon para sa malawak na hanay ng mga reklamong isinusumite sa CRD. Binubuo ng mga sinanay at patas na tagapamagitan, tinutulungan ng dibisyon ang mga panig na magtulungan upang makarating sa isang kasunduang kapwa tinatanggap kaugnay ng mga reklamong may kinalaman sa karapatang sibil.

Sinuusuportahan ng Legal na Dibisyon (Legal Division) ang mga prayoridad na imbestigasyon, nakikilahok sa mediasyon, nagtutulak ng kasunduan, at kung kinakailangan, nagsasampa ng mga kasong sibil, kabilang na ang mga reklamong may kinalaman sa sistematikong diskriminasyon na nakaaapekto sa mga tao sa buong California. Nagbibigay rin ang dibisyon ng legal na gabay sa departamento at pinoproseso ang mga kahilingan para sa mga talaan alinsunod sa Batas sa Pampublikong Tala ng California (California Public Records Act).

Ang Dibisyon ng mga Programang Ehekutibo (Executive Programs Division) ang nangangasiwa sa mga gawaing pambatas at regulasyon, pampublikong pagbibigay-kaalaman at edukasyon, panloob na pagsasanay at pag-unlad ng kawani. Sinusuportahan din nito ang Konseho ng mga Karapatang Sibil at ang Komisyon ukol sa Kalagayan ng Pagkamuhi sa Estado, nire-review ang mga apelang administratibo, at tumutugon sa mga kahilingan para sa suporta sa ilang proseso ng imigrasyon.

Ang team ng mga Estratehikong Inisyatiba at Ugnayang Panlabas (Strategic Initiatives and External Affairs) ay nangunguna sa mga inisyatiba ng estado laban sa pagkamuhi at sa pangkomunidad na pag-aayos ng alitan. Kabilang dito ang California vs Hate at ang pagsuporta sa gawain ng Yunit sa Pagresolba ng Alitang Pangkomunidad (Community Conflict Resolution Unit) ng CRD upang maayos na maresolba ang mga alitang pangkomunidad at mabawasan ang posibilidad ng karahasan.

Nagbibigay ang Dibisyong Administratibo (Administrative Division) ng mahahalagang serbisyo sa human resources, kontrata, pamamahalang pinansyal, at pagkuha ng mga kagamitan at serbisyo para sa departamento.

Pinamamahalaan ng Dibisyon ng Serbisyong Pang-impormasyon at Teknolohiya (Information Technology Services Division) ang impraestruktura at seguridad ng teknolohiya, at may mahalagang papel sa pagpapatakbo ng mga sistema ng pangangalap ng datos ng CRD.

Isinasaayos ng Dibisyon ng Pampublikong Ugnayan (Public Affairs Division) ang estratehiya sa komunikasyon ng CRD, kabilang ang paglalabas ng mga pahayag para sa press, pakikipag-ugnayan sa publiko sa pamamagitan ng social media at mga newsletter, at pagtugon sa mga kahilingan para sa impormasyon mula sa media.

Bilang karagdagan sa mga lugar ng programa, ang Konseho ng mga Karapatang Sibil at ang Komisyon ukol sa Kalagayan ng Pagkamuhi (Commission on the State of Hate) ay nasa ilalim ng CRD. Nagpapatupad ang Konseho ng mga Karapatang Sibil ng mga regulasyong nagsasakatuparan ng mga batas sa karapatang sibil ng California, nagsasagawa ng mga imbestigasyon, at nagsasagawa ng mga pagdinig hinggil sa mga

isyung may kaugnayan sa karapatang sibil na kinakaharap ng estado, bukod sa iba pang tungkulin. Ang Komisyon ukol sa Kalagayan ng Pagkamuhi ay nagsusulong ng mga pagsisikap ng estado na wakasan ang pagkamuhi sa pamamagitan ng pagsasagawa ng pananaliksik, pagbuo ng mga rekomendasyong pampatakaran at pang-programa, at pakikipag-ugnayan sa iba't ibang komunidad sa California.

Ang CRD ang nagsisilbing pangunahing institusyon sa malawak na polisiya ng California laban sa diskriminasyon. Ngayon, ang CRD ang pinakamalaking departamento ng karapatang sibil sa antas ng estado sa buong bansa, na may anim na opisina sa iba't ibang panig ng California: Sacramento (Pangunahing Tanggapan), Bakersfield, Fresno, Los Angeles, Oakland, at Riverside.

Ang mga kawani ng CRD ay kumakausap sa mga nagrereklamo, saksi, at mga inirereklamo sa panahon ng pagtanggap ng reklamo, imbestigasyon, pagkakasundo, mediasyon, at pagsasampa ng kaso kaugnay ng mga reklamong lumalabag sa Batas sa Patas na Trabaho at Pabahay (Fair Employment and Housing Act), Batas sa Karapatang Sibil ng Ralph at Unruh (Ralph and Unruh Civil Rights Acts), at Batas para sa Mga Taong May Kapansanan (Disabled Persons Act), pati na rin sa iba pang batas sa karapatang sibil na ipinatutupad ng departamento. Nagsasagawa rin ang CRD ng mga programa sa pampublikong impormasyon at edukasyon upang ipaalam sa publiko ang kanilang mga karapatan at pananagutan sa ilalim ng mga batas na ipinatutupad ng departamento.

Mga Kinakailangan para sa Akses sa Wika at Pagkilala sa Wika

Ginamit ng CRD ang isa sa mga sumusunod na paraan upang matukoy ang mga pinakakaraniwang wika na ginagamit ng publiko sa kanilang pakikipag-ugnayan sa departamento:

Paraan 1: Ang Nangungunang 5 Wika ayon sa Datos ng American Community Survey ng U.S. Census Bureau (C16001). Titiyakin ng mga departamento ang pag-aangkop sa mga itinakdang wika ng pamantayan (threshold languages) batay sa mga wikang sinasalita ng mga indibidwal na nasuri sa ilalim ng Bilingguwal na Serbisyong Batas ng Dymally-Alatorre (Dymally-Alatorre Bilingual Services Act) (Dymally-Alatorre Act), kung naaangkop.

Paraan 2: Mga wikang natukoy sa pamamagitan ng Pamagat VI ng Apat na Salik ng Pagsusuri ng Batas sa Karapatang Sibil.

Isinasaalang-alang din ng CRD ang iba pang mga batas o kinakailangan na partikular sa bawat programa. Kabilang dito, ngunit hindi limitado sa mga sumusunod:

- Pamagat VI ng Batas sa Karapatang Sibil ng 1964
- Kautusang Ehekutibo 13166
- Batas sa Karapatang Sibil ng Unruh
- Seksyon 11135 ng Kodigo ng Pamahalaan ng California

Mangyaring tandaan na ang planong ito ay hindi sumasaklaw sa proseso ng CRD para sa pagsasagawa o pag-uulat ng biennial (tuwing dalawang taon) na survey sa wika na kinakailangan sa ilalim ng Batas sa Bilingguwal na Serbisyo ng Dymally-Alatorre.

Mga Serbisyo sa Wika

Naglalaman ang seksyong ito ng mga hakbang na isasagawa ng CRD upang makapagbigay ng impormasyon at mga serbisyo sa mga wikang bukod sa Ingles.

Direktang Komunikasyon sa Katutubong Wika

Nagbibigay ang CRD ng direktang serbisyong pang-telepono sa Ingles at Espanyol sa pamamagitan ng aming libreng tawag na numero para sa publiko, 800-884-1684, Lunes hanggang Biyernes, mula 8:00 a.m. hanggang 4:30 p.m., maliban sa mga pista opisyal ng Estado. Nagbibigay rin ang CRD ng serbisyong interpretasyon sa telepono sa mahigit 200 wika para sa iba pang mga tumatawag na LEP.

Ang mga sertipikadong bilingguwal at multilingguwal na kawani at/o mga kinontratang pribadong tagapagsalin ang magbibigay ng serbisyo sa wika para sa mga LEP na indibidwal. Ang mga serbisyo sa wika ay ibibigay nang walang bayad. Ang mga pribadong serbisyong tagapagsalin ay hindi babayaran o ire-reimburse ng CRD kapag bumibisita sa aming mga opisina.

Hindi namin inirerekomenda ang paggamit ng di-opisyal na tagapagsalin, kabilang ang mga kapamilya o kaibigan. Mga eksepsyon para sa paggamit ng di-opisyal na tagapagsalin ay kinabibilangan ng:

- Mga sitwasyong pang-emergency
- Pagkuha ng hindi mahalagang impormasyon, gaya ng pagtukoy sa wikang mas gusto ng isang tao
- Mga pampublikong kaganapan o kapag walang agad na available na kwalipikadong tagapagsalin.
- Ang mga departamentong nangangasiwa ng mga pagsusulit para sa lisensya ay maaaring magtakda ng sarili nilang mga alituntunin, pamantayan, at mga kinakailangan para sa paggamit ng tagapagsalin sa mga pagsusulit.

Kasalukuyang may 52 kwalipikado at sertipikadong multilingguwal na empleyado ang CRD sa mga posisyong may direktang pakikitungo sa publiko na itinalaga bilang bilingguwal. Ang mga empleyadong ito ay sinusuri ng isang kinontratang serbisyo para sa kasanayan sa pakikinig at pagsasalita sa antas ng ILR Level II. Sa kasalukuyan, hindi nagbibigay ang CRD ng pagsusuri para sa sertipikasyon sa pagsasalin ng dokumento. Gumagamit din ang CRD ng mga serbisyong video remote na interpretasyon para sa mga hindi makagamit ng serbisyo sa telepono. Lahat ng tanggapan ng CRD ay may mga “I Speak” card sa mga pampublikong counter upang tulungan ang publiko na humiling ng serbisyo sa kanilang pangunahing wika.

Interpretasyon

Nagbibigay ang CRD ng libreng tawag na akses sa telepono para sa publiko gamit ang sistema ng Interactive Voice Response (IVR) sa Ingles at Espanyol. May karagdagang tulong sa telepono na maaaring hilingin sa mahigit 200 wika. Maaaring mag-iskedyul nang maaga ang mga kawani ng CRD ng katulad na propesyonal na serbisyong pangwika para sa mga akses sa telepono o appointment gamit ang video remote. Nagsusumite ang mga kawani ng kahilingan para sa serbisyo sa team ng serbisyo sa wika gamit ang online request form.

Nagbibigay ang CRD ng closed captioning sa mga pulong ng Konseho ng CRD. Kapag hiniling, magbibigay ang CRD ng serbisyo ng interpretasyon sa mga pulong ng Konseho, kabilang ang American Sign Language (ASL), at pagsasalin ng mga dokumento ng pampublikong paunawa bago ang mga pampublikong pulong.

Pagsasalin

Ginagamit ng CRD ang Pamagat VI ng apat na salik ng pagsusuri upang matukoy ang mga wika kung saan isasalin ang mahahalagang dokumento sa pamamagitan ng pagsusuri at pagbabalanse ng mga sumusunod na salik upang matiyak ang makabuluhang akses para sa mga indibidwal na may Limitadong Kakayahan sa Wikang Ingles (LEP):

1. Ang bilang o bahagi ng mga taong may LEP na pinaglilingkuran ng CRD. Ito ay natutukoy sa pamamagitan ng pagsubaybay sa bilang ng mga taong LEP na aming nakakasalamuha sa telepono, email, at online na pakikipag-ugnayan, pati na rin ang pagdalo ng mga LEP sa mga kaganapang pinangasiwaan ng CRD, at sa pamamagitan ng datos ng pangunahing wika na ibinibigay sa intake forms at sa mga kahilingan para sa mga tagapagsalin.
2. Ang dalas ng pakikipag-ugnayan ng mga taong LEP sa CRD o ang paghingi nila ng pagsasalin ng dokumento.
3. Ang katangian at kahalagahan ng programa, aktibidad, o serbisyong ibinibigay ng CRD. Ang kahalagahan ay natutukoy batay sa epekto nito sa mga taong LEP, at sa mga oportunidad na naibibigay sa kanila at sa departamento sa pamamagitan ng pagkakaroon ng mga dokumento sa partikular na mga wika.
4. Ang mga available na mapagkukunan at mga gastos sa panig ng CRD sa pagbibigay ng mga dokumento.

Isasalin ng CRD sa mga wikang sinasalita ng 4.5% o higit pa ng populasyong aming pinaglilingkuran ang mga mahahalagang dokumento para sa buong estadong paggamit, batay sa prosesong ito. Kabilang sa mga mahahalagang dokumentong ito, ngunit hindi limitado sa, mga pangunahing materyales para sa pagpapalaganap ng impormasyon tungkol sa mga serbisyo ng CRD, mga intake form na ginagamit sa pagsusumite ng reklamo sa departamento, mga poster na kailangang ipaskil ng lahat ng employer sa California, at mga liham na may kaugnayan sa katayuan ng mga imbestigasyon.

Ang [mga intake form](#) para sa pagsasampa ng reklamo ay kasalukuyang available sa Ingles,

Espanyol, Tradisyunal na Chinese, Pinasimpleng Chinese, Korean, Vietnamese, at Punjabi, gayundin ang karamihan sa mga fact sheet. Ang ilang mahahalagang dokumento, tulad ng Fact Sheet ukol sa mga Karapatan ng mga Imigrante, ay makukuha rin sa iba pang mga wika na itinuturing na mahalaga sa programa, kabilang ang Arabic, Hmong, Mixteco, at Trique.

Maaaring humiling ang mga taong LEP ng pagsasalin ng mga paunawa para sa pampublikong pagpupulong sa kanilang pangunahing wika o sa Braille, sa pamamagitan ng pagtawag sa aming walang-bayad na Contact Center, pag-email sa accommodations@calcivilrights.ca.gov, o pakikipag-ugnayan sa alinmang kawani ng aming tanggapan na nakikipag-ugnayan sa publiko, hindi bababa sa limang araw ng trabaho bago ang pagpupulong. Maaaring kailanganin ang karagdagang abiso para sa pagsasalin sa Braille upang matiyak ang maagang pagpapadala sa pamamagitan ng Serbisyong Postal ng Estados Unidos.

Itinuturing ng CRD na mahalagang nilalaman ang kanilang home page at lahat ng impormasyong maaakses mula rito. [Ang website ng CRD](#) ay may Google Translate widget na maaaring magsalin ng nilalaman ng website sa 110 iba't ibang wika. Ang tampok na pagsasalin ay para lamang sa mga pahina ng website; hindi nito isinasalin ang mga PDF na dokumento at iba pang materyales para sa impormasyon ng publiko. Isinasalin nang hiwalay ang mga dokumentong iyon at makukuha lamang sa mga wikang ginamit sa kanilang pagkaka-format at presentasyon. Bumubuo ang CRD ng isang proseso para sa pagsusuri ng mga pangangailangan sa pagsasalin sa hinaharap, gaya ng paggawa ng mga video sa ASL.

Pinatutunayan ng CRD na sumusunod ang kanilang website sa Kodigo ng Pamahalaan Seksyon 11546.7, kabilang ang pagsunod sa Kodigo ng Pamahalaan Seksyon 7405 (na kinabibilangan ng Seksyon 508 ng Batas sa Rehabilitasyon ng U.S.), Kodigo ng Pamahalaan Seksyon 11135, at sa mga pamantayan ng World Wide Web Consortium (W3C) para sa Nilalaman ng Web.

Mga Alituntunin sa Aksesibilidad 2.1, Antas AA Ipinaliliwanag ng mga alituntuning ito kung paano gawing mas naaakses o mas madaling magamit ang nilalaman ng web para sa mga taong may kapansanan.

Kapag nakatanggap ang CRD ng nakasulat na komunikasyon mula sa mga indibidwal na LEP sa ibang wika bukod sa Ingles, ipinapadala ng kawani ng Akses sa Wika ang mga dokumento upang maisalin sa Ingles. Ang mga tugon ng CRD sa mga indibidwal na LEP ay propesyonal ding isinasalin mula sa Ingles patungo sa pangunahing wika ng indibidwal.

Tagapag-ugnay para sa Akses sa Wika

Kasama sa bahaging ito kung paano napili ang Tagapag-ugnay para sa Akses sa Wika ng CRD. Tinutukoy sa bahaging ito ang kanilang tungkulin sa pangangasiwa ng Plano ng Akses sa Wika.

Ang Coordinator para sa Akses sa Wika ng CRD ay itinalaga batay sa kanyang tungkulin sa pamamahala ng Yunit para sa Serbisyo ng Pakikipag-ugnayan at Suporta ng Departamento, na kinabibilangan ng programa ng akses sa wika.

Pangalan ng Tagapag-ugnay para sa Akses sa Wika: Mimi de Ville

Kasama sa mga tungkulin ng Tagapag-ugnay para sa Akses sa Wika ang:

- Pagganap bilang pangunahing taong maaaring lapitan para sa mga katanungan kaugnay ng akses sa wika at mga kaugnay na serbisyo.
- Pagbuo at pagpapatupad ng mga operasyonal na pamamaraan upang matiyak ang pagsunod.
- Pangangasiwa sa Plano ng Akses sa Wika ng departamento.
- Pagpapanatili ng talaan ng mga sertipikadong bilingguwal at multilingguwal na empleyado, sa pakikipag-ugnayan sa Human Resources kung kinakailangan o naaangkop.
- Pagtukoy ng mga pagsasanay para sa mga kawani kung paano gagamitin ang mga serbisyong pantulong sa wika para sa mga taong kanilang pinaglilingkuran.
- Pagsubaybay at pagsusuri sa mga pangangailangang pondo upang suportahan ang mga serbisyong pantulong sa wika ng departamento.
- Regular na pagtatasa at pagpapabuti ng programang pantulong sa wika.
- Pagsasagawa at pagpapanatili ng proseso para sa mga Reklamo Kaugnay ng Akses sa Wika.
- Pangunguna sa koordinasyon ng mga serbisyong pagsasalin at interpretasyon, kabilang ang mga kwalipikadong tagapagsalin ng sign language, real-time na captioning, at nakasulat na impormasyon sa alternatibong mga format gaya ng Braille, malalaking titik, at mga audio format.
- Pagkuha ng mga kontrata ng serbisyo sa wika sa pamamagitan ng isang kompetitibong proseso ng pag-aalok.
- Pagsasanay sa mga kawani na nakikipag-ugnayan sa publiko tungkol sa pagbibigay ng mga serbisyo sa wika.

Pagbibigay Abiso sa mga LEP na Indibidwal

Naglalaman ang seksyong ito ng paraan kung paano ipapaalam ng CRD sa publiko ang tungkol sa mga available na serbisyo ng akses sa wika. Nasa ibaba ang listahan ng mga kagamitan na gagamitin ng CRD upang ipaalam sa publiko ang tungkol sa mga serbisyong ito:

- Mga “I Speak” card at mga poster ukol sa pagkakaroon ng serbisyo sa wika na naka-display sa mga pampublikong opisina.
- Isinaling mga paunawa.
- Isinaling mga tagline sa mga website ng programa ng departamento.
- Mga outreach kaganapang inisponsoran ng Departamento.
- Mga anunsyo para sa pampublikong pagpupulong.
- Isang page ng mga serbisyo sa wika sa website ng CRD.
- Sa pamamagitan ng walang bayad na Contact Center ng CRD.

Nakikipagtulungan ang CRD sa publiko upang matukoy at maitala ang preferensiya sa wika ng bawat indibidwal sa pamamagitan ng boluntaryong demograpikong pagtatanong sa mga intake form ng reklamo at sa pamamagitan ng pampublikong ginagamit nitong sistema ng pamamahala ng kaso. Ang parehong form ng pagsusumite ng reklamo ay nagtatanong sa consumer kung kailangan ba nila ng tagapagsalin para makipag-ugnayan sa mga kinatawan ng departamento.

Kinukuha rin ng mga kawani ng Contact Center ang pangunahing wika ng tumatawag kapag humihiling sila ng tulong mula sa isang tagapagsalin. Itinatala ang mga preferensiya sa wika bawat buwan sa pamamagitan ng mga ulat na nililikha ng sistema at mga invoice ng kontratista.

Pagsubaybay, Pagkontrol sa Kalidad, at Pag-update sa Plano ng Akses sa Wika

Inilalarawan ng seksyong ito kung paano susubaybayan ng CRD ang mga serbisyo ng akses sa wika. Ina-update ng CRD ang Plano ng Akses sa Wika nang hindi bababa sa bawat dalawang taon. Susunod ang CRD sa mga Alituntunin ng BCSH para sa Plano ng Akses sa Wika. Susuriin ng CRD ang mga proseso at pamamaraan upang maihatid ang makabuluhang akses sa wika.

Proseso ng Pagsubaybay at Pagkontrol sa Kalidad

Gagawa ang CRD ng isang programa para sa pagsubaybay upang matiyak ang pagpapatupad ng mga detalye. Sasaklawin ng prosesong ito ang:

- Mga kontrata sa mga bilingguwal at multilingguwal na kontratista.
 - Regular na pagsusuri sa pagganap ng mga kontratista at agad na tutugunan ang anumang kakulangan.
- Makipagtulungan sa mga kawani na sertipikado ng Departamento ng Human Resources ng California.
- Suriin ang mga buwanang ulat hinggil sa mga serbisyo sa interpretasyon at pagsasalin upang matukoy ang mga pagbabago sa mga wikang sinasalita ng mga komunidad na aming pinaglilingkuran.
- Pagsasalin ng mga mahahalagang dokumento sa angkop na wika batay sa mga wikang sinasalita ng mga komunidad na aming pinaglilingkuran.

Pag-update ng Plano ng Akses sa Wika

Tuwing dalawang taon, gagawa at mag-a-update ang CRD ng listahan ng mga wikang nasa minimum threshold. Ang mga mahahalagang dokumento at pangunahing nilalaman sa web ay ia-update ayon sa nararapat. Susuriin at muling isusumite ng CRD ang kanilang Plano ng Akses sa Wika sa BCSH tuwing dalawang taon.

Tatalakayin sa mga rebisyon ang:

- Anumang pagbabago sa survey sa wika ng Dymally-Alatorre na Batas para sa mga Serbisyong Bilingguwal, kung naaangkop, at/o sa ang Pamagat VI ng apat na salik ng pagsusuri.
- Kung natutugunan ba ng kasalukuyang mga polisiya at pamamaraan ang mga pangangailangan ng mga LEP na indibidwal.
- Kung sapat ba ang pagsasanay ng mga kawani.
- Kung ang mga itinakda bang mapagkukunan ng tulong ay napapanahon, magagamit, at madaling maakses.
- Kung ang mga hinaharap bang kontrata sa wika ay nangangailangan ng pagpapabuti o karagdagang pamantayan/kahilingan.

Isasama sa muling pagsusuri, kung naaangkop ang:

- Mga bagong programa

- Mga bagong legal na kinakailangan
- Karagdagang mahahalagang dokumento
- Opinyon ng komunidad sa Plano ng Akses sa Wika

Pagsasanay sa mga Kawani

Naglalaman ang seksyong ito ng impormasyon kung paano sinasanay ng CRD ang mga kawani upang makapagbigay ng mga serbisyo para sa akses sa wika para sa publiko.

Mga Kawaning Humaharap sa Publiko

Ang pagsasanay sa akses sa wika ay ibibigay sa lahat ng kasalukuyang kawani na humaharap sa publiko hindi lalampas sa **Disyembre 31, 2025**. Isasagawa ang pagsasanay nang hindi bababa sa isang beses bawat taon pagkatapos nito. Ang mga bagong kawani na tinanggap sa mga posisyong may direktang pakikitungo sa publiko ay tatanggap ng pagsasanay sa akses sa wika sa loob ng kanilang unang anim na buwan ng pagtatrabaho.

Sasanayin ang mga kawani hinggil sa pagiging available, pagiging naaakses, at ang angkop na paggamit ng mga mapagkukunan ng departamento para sa pagsasalin at interpretasyon. Kasama sa mga paksa ng pagsasanay ang:

- Pagsusuri sa mga regulasyong nagsisilbing batayan ng aming patakaran sa serbisyo sa wika, kabilang ang mga alituntunin ng BCSH.
- Pagtuturo kung paano matutukoy ang preferensiya sa wika ng isang indibidwal
- Pagsusuri sa mga kontrata ng CRD para sa mga serbisyo sa wika
- Proseso at pamamaraan para sa paghingi ng mga serbisyo sa wika
- Mga gabay sa epektibong pakikipagtrabaho sa mga tagapagsalin sa pamamagitan ng telepono, video, at harapang serbisyo
- Pagsusuri ng mga pagbabago sa datos ng akses sa wika

Mga Kawaning Hindi Humaharap sa Publiko

Inilalarawan sa seksyong ito ang plano ng CRD para sa pagsasanay ng mga kawani na hindi humaharap sa publiko.

Sasaklawin ng programa ng departamento para sa pagsasanay ng mga kawani na hindi humaharap sa publiko ang:

- Pagpapakilala sa Plano ng Akses sa Wika ng CRD.
- Paano matukoy ang mahahalagang dokumento at humiling ng pagsasalin para sa mga ito.

Proseso ng Pagsusumite ng Reklamo para sa mga Serbisyo at Akses sa Wika

Maaaring magsumite ng reklamo ang mga miyembro ng publiko at mga tumatanggap ng serbisyo na may kaugnayan sa mga serbisyo sa wika. Tinatanggap ang mga reklamo tungkol sa mga serbisyo para sa akses sa wika sa pamamagitan ng:

Elektroniko

Email

- Languageaccess@calcivilrights.ca.gov

Pisikal na Mail

- Link para sa form na maaaring i-print: [LangAccessComplaintFormEnglish-Oct-2024.pdf](#)

I-mail sa:

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

Tawag sa Telepono

- 844-821-3465

Aabisuhan ng CRD ang mga miyembro ng publiko at mga tumatanggap ng serbisyo kapag:

- natanggap ang kanilang reklamo.
- kapag available na ang resulta.

Iimbestigahan at tutugunan ang mga reklamo sa Akses sa Wika sa loob ng 10 araw ng trabaho mula nang matanggap ito.

Listahan ng Dokumento

Ang mga sumusunod ay listahan ng mga mahahalagang dokumento ng CRD. Kasama rito ang anim na wika na kinilala bilang mga threshold na wika. Tinukoy ang mga wika batay sa datos ng American Community Survey ng U.S. Census Bureau at pinunan ng karagdagang demograpikong impormasyon mula sa mga LEP na indibidwal na pinaglilingkuran ng CRD, pati na rin ng datos sa wika na nakalap mula sa mga programang may partikular na layunin.

Programa o Pangalan ng Serbisyo	# ng Form	Pangalan ng Form	Espanyol	Chinese	Korean	Punjabi	Tagalog	Vietnamese
Pagpapatupad		Form ng Pagtanggap ng Reklamo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Outreach at Edukasyon	CRD-E07P	Ipinagbabawal ng Batas ng California ang Diskriminasyon at Panliligalig sa Lugar ng Trabaho	✓	✓	✓		✓	✓
Outreach at Edukasyon	CRD-E04P	Poster ng mga Karapatan ng mga Transgender sa Lugar ng Trabaho	✓	✓	✓		✓	✓

Programa o Pangalan ng Serbisyo	# ng Form	Pangalan ng Form	Espanyol	Chinese	Korean	Punjabi	Tagalog	Vietnamese
Outreach at Edukasyon	CRD-E09P	Ang mga Karapatan at Tungkulin Mo bilang isang Empleyadong Buntis	✓	✓	✓		✓	✓
Outreach at Edukasyon	CRD-100-21	Poster para sa Pag-aalaga sa Pamilya at Medikal na Leave at Leave para sa Kapansanan dahil sa Pagbubuntis	✓	✓	✓		✓	✓
Outreach at Edukasyon	CRD-185P	Seksual na Panggigipit	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Mga Kahulugan

Mga Indibidwal na may Limitadong Kasanayan sa Wikang Ingles (LEP): Mga indibidwal na hindi Ingles ang pangunahing wika at/o may limitadong kakayahan sa pagbasa, pagsulat, pagsasalita, o pag-unawa sa Ingles. Maaaring may kakayahan ang mga indibidwal na may LEP na makipag-usap sa Ingles sa ilang pagkakataon, ngunit limitado ang kanilang kasanayan sa Ingles sa ibang mga larangan. Ang isang indibidwal na bingi, mahina ang pandinig, hindi nagsasalita, at/o may iba pang (mga) kapansanan at/o (mga) malubhang kondisyon sa kalusugan ay maaari ring magkaroon ng limitadong kasanayan sa pasalita o pasulat na Ingles.

Epektibong Komunikasyon: Sapat na komunikasyon upang mabigyan ang isang indibidwal na may LEP ng halos kaparehong antas ng akses sa mga serbisyo gaya ng natatanggap ng mga indibidwal na hindi LEP. Halimbawa, kailangang magsagawa ang mga kawani ng makatuwirang hakbang upang matiyak na ang komunikasyon sa isang indibidwal na may LEP ay kasing-epektibo ng komunikasyon sa iba kapag nagbibigay ng katulad na mga programa at serbisyo.

Pasalitang Pagsasalin (o Pagsasalin): Ang gawaing pakikinig, pag-unawa, pagsusuri, at pagproseso ng pasalitang komunikasyon sa isang wika (pinagmulang wika), at pagkatapos ay pasalitang isinasalin ito sa ibang wika (target na wika) habang pinananatili ang orihinal na kahulugan.

- Mga Paraan ng Pagsasalin:
- Magkakasunod: Ang teknik sa pagsasalin kung saan ang tagapagsalin ay nagsasalita lamang tuwing may paghinto o pahinga ang tagapagsalita upang bigyang-daan ang pagsasalin.
- Sabayang Pagsasalin: Ang pagsasalin ng mga salita ng tagapagsalita sa ibang wika habang nagsasalita siya, nang walang paghinto o pagkaantala. Ang pagbabasa ng isang teksto ng tagapagsalin mula sa pinagmulang wika patungo sa wikang pagsasalinan nang sabay at sa paraang madaling maunawaan ng mga tagapakinig ang nilalaman ng dokumento.

- Pagbabasang Pagsasalin: Ang paraan kung saan ang isang tagasalin ay nagbabasa ng isang dokumentong nakasulat sa isang wika at isinasalin ito nang pasalita o sa pamamagitan ng senyas sa ibang wika, nang sabay at sa paraang madaling maunawaan ng mga tagapakinig ang nilalaman ng dokumento.
- American Sign Language (ASL): Ang ASL ang pangunahing biswal na wikang ginagamit ng mga Bingi o may kahinaan sa pandinig sa Estados Unidos. Sa paggamit ng senyas, pinoproseso ng utak ang impormasyong lingguwistiko sa pamamagitan ng mga mata. Ang hugis, posisyon, at galaw ng mga kamay, gayundin ang mga ekspresyon ng mukha at kilos ng katawan, ay may mahahalagang papel sa paghahatid ng impormasyon. Ang ASL ay may sariling gramatika at mga tuntunin sa sintaks.

Makabuluhang Akses: Tulong sa wikang nagreresulta sa tumpak, napapanahon, at epektibong komunikasyon na walang gastos para sa indibidwal na may LEP. Para sa mga indibidwal na may LEP, ang makabuluhang akses ay nangangahulugang akses na hindi labis na limitado, naantala, o mababa ang kalidad kumpara sa mga programa o aktibidad na ibinibigay sa mga indibidwal na bihasa sa Ingles.

Simpleng Wika: Payak at direktang wika na umiiwas sa mga teknikal na termino hangga't maaari at gumagamit ng malinaw at madaling basahing estilo. (Gov Code §6219)

Pangunahing Wika: Ang pangunahing wika ng isang indibidwal ay ang wikang ginagamit niya sa pinakaepektibong paraan ng pakikipag-usap.

Programang Aktibidad: Ang isang programa o aktibidad ay tumutukoy sa anumang proyekto, aksyon, o pamamaraan na isinasagawa nang direkta o hindi direkta ng departamento sa iba sa pamamagitan ng mga kontrata, kaayusan, o kasunduan, kaugnay man sa publiko sa pangkalahatan o sa anumang pribado o pampublikong entidad. Ang terminong "programa o aktibidad" at ang terminong "programa" ay tumutukoy sa lahat ng mga operasyon ng departamento.

Wastong Sertipikasyon: Para sa sertipikasyon ng mga empleyado ng estado na magbigay ng serbisyo sa mga wikang hindi Ingles, nangangailangan ang CalHR ng pagsusulit sa kahusayan sa wika. Ang resulta ng pagsusulit na nagpapakita ng kasanayan sa wika na katumbas ng '2' sa iskala ng Federal Interagency Language Roundtable (ILR) sa mga larangan ng pakikinig at pagsasalita ay itinuturing na sertipikasyon ng kahusayan sa wika.

Empleyadong May Ugnayan sa Publiko: Isang empleyadong may tungkuling makipag-ugnayan sa publiko ayon sa kanyang pahayag ng tungkulin at/o nakapwesto sa isang posisyon na nakikipagkita, nakikipag-ugnayan, o nakikitungo sa publiko bilang bahagi ng pagtupad sa mga gawain ng departamento. Kabilang sa mga ugnayan sa publiko ang personal na pakikipag-usap, mga email, fax, liham, telepono, social media, at TTY/TTD.

Pamagat VI ng apat na salik ng pagsusuri: Isang pagtatasang ginagamit upang matukoy kung aling mga wika ang sinasalita ng 5% o higit pa ng publikong pinaglilingkuran ng mga programa ng mga departamento, at upang matukoy kung paano pinakamahusay na maibibigay ng mga departamento ang mga serbisyong tulong sa wika na kinakailangan upang matiyak ang

makabuluhang akses para sa mga indibidwal na may LEP. Kabilang sa mga gabay na tanong para sa Pamagat VI ng apat na salik na pagsusuri ang:

1. Ano ang bilang o proporsyon ng mga indibidwal na may LEP na karapat-dapat paglingkuran o malamang na makasalamuha ng programang ito o serbisyo, at anong mga wika ang kanilang sinasalita?
 - Anong datos ang kasalukuyan ninyong hawak tungkol sa mga wikang sinasalita ng mga kalahok sa programa (halimbawa: anong mga wika ang sinasalita ng mga kalahok; ilan ang nagsasalita ng bawat wika; at anong porsiyento ng mga kalahok ang nagsasalita ng bawat wika)?
 - Ano ang sinasabi ng iba pang pinagkukunan ng datos (halimbawa: U.S. Census, datos mula sa Departamento ng Edukasyon ng California, pananaliksik mula sa akademya, input mula sa komunidad, at iba pa) tungkol sa mga wikang sinasalita ng mga taong karapat-dapat paglingkuran ng inyong programa ngunit maaaring hindi pa naaabot ng inyong serbisyo sa kasalukuyan?
2. Gaano kadalas magkakaroon ng ugnayan sa programang ito o serbisyo ang mga indibidwal na may LEP? (Halimbawa: araw-araw, lingguhan, buwanan, bihira, atbp.).
3. Ano ang layunin o misyon ng programa o serbisyong ito? Sino ang tinatarget na tagatanggap ng programa o serbisyong ito? (Halimbawa: mga buntis at nagpapapusong ina o mga pamilyang mababa ang kita). Gaano kahalaga sa buhay ng mga tao ang programa o serbisyong ito?
4. Anong mga mapagkukunan ang kasalukuyang mayroon para sa pagbibigay ng mga serbisyo para sa akses sa wika? (Halimbawa: bilingguwal na kawani, mga kinontrata o boluntaryong tagapagsalin, mga kontrata sa pagsasalin, o isang tiyak na halaga ng badyet)

Pagsasalin: Ang pagsasalin ng nakasulat na teksto mula sa isang wika (pinagmulang wika) patungo sa ibang wika (target na wika).

Mahalagang Dokumento: Nakasulat na materyal sa papel o elektronikong anyo na naglalaman ng mahalagang impormasyon para sa pag-akses ng mga programa o aktibidad ng CRD o kinakailangan ng batas.