

CỤC DÂN QUYỀN
(CIVIL RIGHTS DEPARTMENT)

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

DECEMBER 2022



NỘI DUNG

I.	Giới Thiệu.....	4
II.	Tuyên Bố Chính Sách	5
III.	Mục Đích, Thẩm Quyền và Định Nghĩa	5
	A. Các Quy Chế và Hành Động Điều Hành của Liên Bang và Tiểu Bang CẦN PHẢI CÓ Tiếp Cận Ngôn Ngữ	6
	B. Định Nghĩa.....	8
IV.	ĐÁNH GIÁ NHU CẦU TIẾP CẬN NGÔN NGỮ CỦA CRD.....	10
	A. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI TIẾP CẬN NGÔN NGỮ CỦA CRD VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG SẮP TỚI CỦA SỞ DỰA VÀO dữ liệu từ Khảo Sát Dymally-Alatorre, Khảo Sát Các Cộng Đồng ở Hoa Kỳ theo Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ CŨNG NHƯ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ VÀ NGUỒN LỰC TIẾP CẬN NGÔN NGỮ MÀ CRD ĐÃ CUNG CẤP CHO NHỮNG NGƯỜI LEP trên toàn tiểu bang.....	11
	B. Nguồn Lực/Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ Hiện Có Đang Cung Cấp Thông Dịch và Biên Dịch	12
V.	Các quy trình xác định nhu cầu ngôn ngữ trên toàn tiểu bang và tại các văn phòng địa phương và chỉ định nhân viên đa ngôn ngữ CÓ CHUYÊN MÔN cho các văn phòng NÀY CỦA CRD	14
	A. Quy Tắc Thông Dịch	14
	B. Quy Tắc Biên Dịch: Cách CRD xác định tài liệu quan trọng và quy trình các tài liệu này được biên dịch	14
	C. Xác Định Các Cá Nhân Cần Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ	15
	D. CÁC YÊU CẦU VỀ CHỨNG NHẬN VÀ KIỂM TRA MỨC ĐỘ THÀNH THẠO NÓI NHIỀU NGÔN NGỮ DÀNH CHO NHÂN VIÊN ĐA NGÔN NGỮ "CÓ CHUYÊN MÔN"	16
VI.	Chương Trình Đào Tạo Về Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ CỦA CRD	16
	A. Giao Tiếp Qua Điện Thoại và Trực Tiếp	16
	B. Chương trình đào tạo hiện tại sẽ được cập nhật nhằm đảm bảo CRD thu được các dữ liệu liên quan đến những cá nhân có nhu CẦU VỀ tiếp cận ngôn ngữ và khả năng Sở đáp ứng nhu cầu của họ.	17
	C. Chương Trình Đào Tạo dành cho Các Quản Lý Của Sở để Đánh Giá Tài Liệu Quan Trọng	17
VII.	Tiếp Thị và Tiếp Cận về Tính Có Sẵn/Thông Báo về Dịch Vụ Ngôn Ngữ	17
	A. Thông báo tại văn phòng và trực tuyến về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ do CRD cung cấp	17
	B. Tài liệu tiếp cận	17
VIII.	Kế Hoạch Triển Khai và Giải Trình.....	18
	A. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (Language Access Coordinator, LAC)	18

B.	Quy Trình Yêu Cầu Điều Chỉnh Hợp Lý.....	18
C.	Hệ Thống Thu Thập và Quản Lý Dữ Liệu.....	18
D.	Đánh Giá và Giám Sát Khiếu Nại	19
IX.	Cập Nhật Kế Hoạch và Biện Pháp Đo Lường Hiệu Suất	20
A.	Dựa trên khảo sát về nhu cầu ngôn ngữ mới nhất, CRD tuân thủ theo Đạo Luật Dymally-Alatorre.	20
B.	Đo Lường Hiệu Suất	20
X.	Sáng Kiến về Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ Trong Tương Lai.....	21

I. GIỚI THIỆU

Cục Dân quyền (Civil Rights Department, CRD hoặc Sở) là cơ quan của tiểu bang có trách nhiệm thực thi luật dân quyền của California. Sứ mệnh của CRD là bảo vệ người dân California khỏi hành vi phân biệt đối xử trái pháp luật trong công việc, nhà ở, cơ sở kinh doanh, các điều chỉnh công cộng và các chương trình cũng như hoạt động do tiểu bang tài trợ hoặc quản lý, đồng thời khỏi hành vi bạo lực thiên vị và tệ nạn buôn bán người.

CRD là trung tâm thể chế của chính sách chống phân biệt đối xử rộng rãi của California. Hiện tại, CRD là cơ quan dân quyền cấp tiểu bang lớn nhất quốc gia, điều hành sáu văn phòng ở khắp California: Elk Grove (Trụ Sở Chính), Bakersfield, Fresno, Los Angeles, Oakland (bắt đầu hoạt động năm 2022) và Riverside. California là một tiểu bang đa dạng, với hơn 6.5 triệu cá nhân trên năm tuổi được xem là có trình độ tiếng Anh hạn chế.¹ Những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (Limited English Proficiency, LEP)² và những người khuyết tật là một phần quan trọng trong dân số của California và việc cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp cho những cộng đồng này là ưu tiên của CRD.

Nhân viên của CRD phỏng vấn những người khiếu nại, nhân chứng và bị đơn trong quá trình tiếp nhận, điều tra, điều đình, hoà giải và khởi tố các khiếu nại cáo buộc vi phạm Luật về Việc Làm và Nhà Ở Công Bằng (Fair Employment and Housing Act), Đạo Luật Dân Quyền Ralph (Ralph Civil Rights Act), Đạo Luật Dân Quyền Unruh (Unruh Civil Rights Act) và Đạo Luật Người Khuyết Tật (Disabled Persons Act), bên cạnh các quy chế về dân quyền khác do Sở thực thi. CRD cũng tham gia vào các nỗ lực tiếp cận và giáo dục công chúng nhằm mục tiêu thông báo cho công chúng biết về các quyền và trách nhiệm của mình theo luật được Sở thực thi.

Mục đích của Kế Hoạch Triển Khai Tiếp Cận Ngôn Ngữ (Language Access Implementation Plan, LAP) của CRD là để thiết lập hướng dẫn về khả năng tiếp cận ngôn ngữ hiệu quả nhất quán với luật liên bang - có tên là Tiêu Mục VI trong Đạo Luật Dân Quyền 1964 và Sắc Lệnh 13166. LAP của CRD cũng nhất quán với luật tiểu bang – có tên là Đạo Luật Dân Quyền Unruh, Bộ Luật Chính Phủ California (California Government Code) Mục 11135 và Đạo Luật Dịch Vụ Đa Ngôn Ngữ Dymally-Alatorre (Dymally-Alatorre Multilingual Services Act). Các chính sách, thực hành và các bước triển khai được xác định trong LAP là những yếu tố thiết yếu cho sự thành công của sứ mệnh bảo vệ người dân California của chúng ta khỏi phân biệt đối xử trái pháp luật. LAP nhằm đến việc bảo đảm rằng khả năng tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp sẽ phù hợp về mặt ngôn ngữ và văn hoá cũng như cung cấp khả năng tiếp cận bình đẳng và có ý nghĩa cho tất cả mọi người dân California. LAP đề ra các hạng mục thông tin, yêu cầu và hành động cho CRD để cung cấp khả

¹ Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ (U.S. Census Bureau), *Khảo Sát Cộng Đồng ở Hoa Kỳ, Ngôn Ngữ Nói Tại Nhà Theo Khả Năng Nói Tiếng Anh Đối Với Dân Số Từ 5 Tuổi Trở Lên* (2019) (Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ năm 2019), có tại: [Điều Tra Dân Số - Bảng Kết Quả](#).

² Xem ở dưới Định Nghĩa LEP, III.B; Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ định nghĩa LEP là "nói tiếng Anh kém hơn mức 'rất khá'." U.S. Census 2019.

năng tiếp cận bình đẳng và có ý nghĩa cho những cá nhân LEP, bao gồm cả người khuyết tật, bằng ngôn ngữ chính của họ và bằng định dạng có thể tiếp cận.

Để cung cấp thông tin cho LAP này và đảm bảo CRD đáp ứng được các nghĩa vụ cung cấp khả năng tiếp cận bình đẳng và có ý nghĩa của mình, Sở đã phân tích dữ liệu từ các văn phòng khu vực của Sở trên toàn tiểu bang và các cấp khu vực. Việc phân tích dữ liệu toàn tiểu bang thậm chí còn quan trọng hơn vì ngày càng có nhiều người tìm kiếm các dịch vụ của CRD liên hệ trực tuyến và qua điện thoại trên toàn tiểu bang, thay vì đến trực tiếp sáu văn phòng thực tế của chúng tôi. Nhờ đó, họ có thể được nhân viên CRD phục vụ từ bất kỳ đâu trong tiểu bang. Ví dụ: một người ở Los Angeles gọi đến để nộp một yêu cầu về nhà ở, nhân viên CRD ở Elk Grove hoặc một văn phòng khác có thể xử lý việc tiếp nhận và các khía cạnh khác của yêu cầu đó. Do đó, chúng tôi đảm bảo được rằng chúng tôi vừa đáp ứng được mọi nghĩa vụ liên quan đến khả năng tiếp cận ngôn ngữ tại từng văn phòng khu vực, vừa có thể xem xét dữ liệu toàn tiểu bang để đảm bảo chúng tôi đáp ứng được nhu cầu trên toàn tiểu bang.

II. TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

Chính sách của CRD là thực hiện các bước hợp lý nhằm cung cấp khả năng tiếp cận đúng lúc và có ý nghĩa cho những người LEP liên hệ với CRD, bao gồm người khiếm nại, nhân chứng, bị đơn và các thành viên trong cộng đồng. CRD sẽ thực hiện các bước hợp lý để cung cấp sự tiếp cận có ý nghĩa này trong toàn bộ phạm vi làm việc của Sở, bao gồm các chương trình, hoạt động, thông tin và dịch vụ. Nhân viên CRD sẽ thực hiện các bước hợp lý để cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho những người LEP mà nhân viên gặp hoặc những người liên hệ với Sở. Nhân viên CRD sẽ thông báo cho công chúng rằng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn dành cho những người LEP và Sở sẽ thực hiện các bước hợp lý để cung cấp những dịch vụ này cho họ.

Hơn nữa, việc thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo việc giao tiếp không có thiếu sót do trình độ tiếng Anh hạn chế của cá nhân là trách nhiệm của CRD chứ không phải trách nhiệm của cá nhân đó.

III. MỤC ĐÍCH, THẨM QUYỀN VÀ ĐỊNH NGHĨA

Là cơ quan dân quyền của California, CRD bảo vệ các quyền có vị trí quan trọng, trung tâm trong cuộc sống của mọi người và khả năng họ tham gia một cách có ý nghĩa vào đời sống xã hội của chúng ta. Các quyền này bao gồm quyền không bị phân biệt đối xử về việc làm, nhà ở và các điều chỉnh công cộng, cũng như được bảo vệ khỏi hành vi buôn người và bạo lực thiên vị. Quyền tiếp cận bình đẳng và có ý nghĩa đối với các chương trình và dịch vụ của CRD dành cho những cá nhân LEP, bao gồm giao tiếp hiệu quả bằng văn bản và bằng lời nói, là trọng tâm để

bảo vệ các quyền này.³

Do đó, CRD sẽ thực hiện các bước hợp lý để:

1. Cung cấp dịch vụ có thể tiếp cận bằng tiếng mẹ đẻ hoặc ngôn ngữ ưu tiên không phải là tiếng Anh cho những người LEP.
2. Cung cấp dịch vụ có thể tiếp cận trên cơ sở bình đẳng cho người khuyết tật với các định dạng có thể tiếp cận được.
3. Kết hợp khả năng tiếp cận ngôn ngữ vào các hoạt động tiếp cận khi cần thiết để cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa. Các chiến lược tiếp cận ngôn ngữ sẽ được xác định một phần dựa trên đối tượng mục tiêu.

A. CÁC QUY CHẾ VÀ HÀNH ĐỘNG ĐIỀU HÀNH CỦA LIÊN BANG VÀ TIỂU BANG CẦN PHẢI CÓ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Luật của liên bang và tiểu bang cung cấp các biện pháp bảo vệ khỏi phân biệt đối xử dựa trên các phân loại được liệt kê và CRD triển khai các biện pháp bảo vệ này nhất quán với quy định và hướng dẫn của liên bang và tiểu bang.

Đạo Luật Dân Quyền Năm 1964: Đạo Luật Dân Quyền Năm 1964 là luật về dân quyền và lao động của liên bang mang tính cột mốc. Luật này cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính hay nguồn gốc quốc gia. Tiêu Mục VI của Đạo Luật Dân Quyền Năm 1964 yêu cầu các bên nhận hỗ trợ tài chính của liên bang thực hiện các bước hợp lý để cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa các chương trình, dịch vụ và hoạt động của họ cho những người LEP hội đủ điều kiện.⁴

³ Tầm quan trọng của các dịch vụ do CRD cung cấp đối với đời sống của mọi người liên quan đến một trong bốn yếu tố trong hướng dẫn của Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ (U.S. Department of Justice, U.S. DOJ) đánh giá sự tuân thủ các quy định cấm phân biệt đối xử theo nguồn gốc quốc gia. Xem U.S. DOJ, *Đánh Giá Bốn Yếu Tố, Hướng Dẫn Của Bộ Tư Pháp Dành Cho Bên Nhận Hỗ Trợ Tài Chính Của Liên Bang Liên Quan Đến Tiêu Mục VI Cấm Phân Biệt Đối Xử Về Nguồn Gốc Quốc Gia Ảnh Hưởng Đến Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế* (Hướng Dẫn LEP Cho Bên Nhận Của DOJ), 67 FR 41455 (ngày 18 tháng 6 năm 2002):

"Bên nhận [hỗ trợ của liên bang] cần phải thực hiện các bước hợp lý nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa cho người LEP trong các chương trình và hoạt động của họ. Dù được thiết kế là một tiêu chuẩn linh hoạt và dựa trên thực tế, điểm khởi đầu là đánh giá cá nhân hóa cân bằng bốn yếu tố sau đây: (1) Số lượng hoặc tỷ lệ người LEP hội đủ điều kiện được phục vụ hoặc có khả năng tham gia chương trình hoặc gặp bên nhận tài trợ; (2) tần suất những người LEP tiếp xúc với chương trình; (3) bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ do chương trình cung cấp đối với đời sống của mọi người; và (4) các nguồn lực có sẵn dành cho bên nhận tài trợ/hỗ trợ và chi phí."

⁴ Với tư cách là bên nhận tài trợ liên bang, CRD "được khuyến nghị mạnh mẽ nhưng không [bị] bắt buộc" phải soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ. DOJ có ghi chú nhiều quyền lợi để soạn thảo và triển khai kế hoạch và nhắc nhở tất cả các bên nhận về nghĩa vụ liên tục và cơ bản là cung cấp "hỗ trợ ngôn ngữ hợp lý, kịp thời và phù hợp cho các nhóm LEP mà các bên phục vụ." U.S. DOJ, *Hướng Dẫn Của Bộ Tư Pháp Dành Cho Bên Nhận Hỗ Trợ Tài Chính Của Liên Bang Liên Quan Đến Tiêu Mục VI Cấm Phân Biệt Đối Xử Về Nguồn Gốc Quốc Gia Ảnh Hưởng Đến Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế* (Ngày 18 tháng 6 năm 2002), 67 FR 41455, tại pp. 4155-41456.

Sắc Lệnh 13166: Sắc Lệnh 13166, Cải Thiện Khả Năng Tiếp Cận Dịch Vụ Dành Cho Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency) yêu cầu các cơ quan liên bang và các bên nhận hỗ trợ tài chính liên bang kiểm tra dịch vụ mà họ cung cấp, xác định bất kỳ nhu cầu dịch vụ nào của những người LEP và phát triển cũng như triển khai một hệ thống để cung cấp các dịch vụ đó và giúp những người LEP có thể có được khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ đó.

Đạo Luật Dịch Vụ Đa Ngôn Ngữ Dymally-Alatorre (Đạo Luật Dymally-Alatorre): Đạo Luật Dịch Vụ Đa Ngôn Ngữ Dymally-Alatorre của California yêu cầu các cơ quan tiểu bang và địa phương phục vụ một số lượng đáng kể những người không nói tiếng Anh phải tuyển dụng đầy đủ nhân viên đa ngôn ngữ có chuyên môn ở các vị trí tiếp xúc với công chúng và phải dịch các tài liệu giải thích những dịch vụ hiện có sang các ngôn ngữ được sử dụng bởi những người mà các cơ quan phục vụ. Đạo Luật định nghĩa "số lượng đáng kể" trong ngữ cảnh này là những thành viên của một nhóm người không nói tiếng Anh hoặc những người không thể giao tiếp hiệu quả bằng tiếng Anh vì đây không phải là tiếng mẹ đẻ của họ và những người cấu thành từ 5 phần trăm trở lên những người được cơ quan phục vụ trên toàn tiểu bang hoặc tại bất kỳ văn phòng địa phương nào của cơ quan.⁵ Đạo Luật yêu cầu mỗi cơ quan tiểu bang thực hiện khảo sát tại tất cả các văn phòng của cơ quan mỗi 2 năm (các năm chẵn) về vị trí tiếp xúc với công chúng của văn phòng và điều khoản của các dịch vụ đa ngôn ngữ. Khảo sát cũng phải xác định các ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh được sử dụng bởi từ 5 phần trăm trở lên những người LEP được cơ quan tiểu bang phục vụ. Khi có thông tin bằng tiếng Anh, luật yêu cầu các sở cung cấp cùng thông tin đó bằng tất cả các ngôn ngữ không phải là tiếng Anh được sử dụng bởi từ 5 phần trăm trở lên công chúng do sở phục vụ và cần các dịch vụ trong thời gian thực hiện khảo sát. (Bộ Luật Chính Phủ California §§ 7290 và các điều luật sau đó). Đạo Luật cũng yêu cầu các cơ quan tiểu bang phát triển và cập nhật kế hoạch triển khai mô tả cách thức cơ quan dự định giải quyết bất kỳ thiếu sót nào trong việc đáp ứng các yêu cầu của Đạo Luật.⁶ (Bộ Luật Chính Phủ California §7299.4(d))

Phần 11135 Bộ Luật Chính Phủ California: Phần 11135 Bộ Luật Chính Phủ California là luật tiểu bang tương tự – nhưng rộng hơn – Tiêu Mục VI của Đạo Luật Dân Quyền Năm 1964 của liên bang. Luật này nghiêm cấm việc phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật thể chất hoặc tinh thần, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân hoặc xu hướng tính dục trong bất kỳ chương trình nào được "tiểu bang hoặc bất kỳ cơ quan nào của tiểu bang thực hiện, vận hành hoặc quản lý, được tiểu bang tài trợ trực tiếp hoặc có nhận bất kỳ hỗ trợ tài chính nào từ tiểu bang." (Bộ Luật Chính Phủ California § 11135) Bên cạnh việc tuân thủ các yêu cầu của luật này trong các chương trình và hoạt động của Sở, CRD thực thi các biện pháp bảo vệ trong Phần 11135 của Bộ Luật Chính Phủ vì phần này áp dụng cho các cơ quan khác của tiểu bang hoặc các hoạt động và chương trình được tiểu bang tài trợ.

⁵ Bộ Luật Chính Phủ California § 7296.2.

⁶ Bộ Luật Chính Phủ California § 7299.4(1).

B. ĐỊNH NGHĨA

1. Giao Tiếp Hiệu Quả – Giao tiếp đủ để cung cấp cho cá nhân LEP mức độ tiếp cận các dịch vụ giống như những cá nhân không phải LEP được nhận. Ví dụ, nhân viên phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo việc giao tiếp với một cá nhân LEP hiệu quả như việc giao tiếp với những người khác khi cung cấp các chương trình và dịch vụ tương tự.⁷
2. Ngôn Ngữ Bản Địa – "Ngôn Ngữ Bản Địa" là một thuật ngữ để chỉ các ngôn ngữ là tiếng mẹ đẻ của một khu vực và được người bản địa nói nhưng không được nói rộng rãi bên ngoài vùng đó. Có nhiều ngôn ngữ trong số những ngôn ngữ này bị giới hạn hoặc không có chữ viết. Các ngôn ngữ bản địa này thể hiện những thách thức khác biệt về khả năng tiếp cận ngôn ngữ vì thường rất khó để tìm thông dịch viên và nhà cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có thể nói cả ngôn ngữ bản địa và tiếng Anh với trình độ thông thạo vừa đủ để giao tiếp có ý nghĩa. Do đó, thường cần phải cung cấp thông dịch tiếp âm, tức là thông dịch viên đầu tiên sẽ chuyển ngôn ngữ bản địa sang một ngôn ngữ nước ngoài phổ biến hơn (chẳng hạn như từ một loại tiếng Mixteco sang tiếng Tây Ban Nha) và một thông dịch viên khác sẽ chuyển từ ngôn ngữ phổ biến hơn đó sang tiếng Anh (trong ví dụ của chúng ta là từ tiếng Tây Ban Nha sang tiếng Anh).⁸
3. Thông Dịch – Hành động lắng nghe một thông điệp bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ gốc) và chuyển đổi bằng lời nói sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) mà vẫn giữ nguyên ý nghĩa. Các hình thức Thông Dịch bao gồm:
 - a. Liên Tục: Kỹ thuật thông dịch mà thông dịch viên chỉ nói trong khoảng thời gian trống lúc điều hành viên/người tham gia tạm dừng nói để thông dịch.
 - b. Đồng Thời: Thông dịch lời nói của người nói sang một ngôn ngữ khác cùng thời điểm người nói đang nói, không có tạm dừng hoặc gián đoạn.
 - c. Dịch đọc: Việc thông dịch viên đọc văn bản từ văn bản gốc sang văn bản đích một cách đồng thời và theo cách thức mà người nghe dễ dàng hiểu được nội dung của tài liệu.
 - d. Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, ASL): ASL là ngôn ngữ hình ảnh được sử dụng đa số bởi người bị khiếm thính hoặc khó nghe tại Hoa Kỳ. Qua các ký hiệu, bộ não sẽ xử lý thông tin ngôn ngữ tiếp nhận từ mắt. Hình dạng, vị trí và chuyển động của bàn tay, cũng như biểu cảm trên gương mặt và chuyển động của cơ thể, tất cả những điều này đóng vai trò quan trọng trong việc truyền tải thông tin. ASL có các quy tắc ngữ pháp và cú pháp riêng.

⁷ Trừ khi được chú giải khác đi, định nghĩa phản ánh Kế Hoạch về Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ của U.S. DOJ (Tháng 3 năm 2012), có tại: www.justice.gov/sites/default/files/open/legacy/2012/05/07/language-access-plan.pdf.

⁸ Định nghĩa này được dựa trên Kế Hoạch Chiến Lược Đối Với Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ Tại Toà Án Ở California của Hội Đồng Tư Pháp California (Judicial Council of California) (Tháng 1 năm 2015), có tại: www.courts.ca.gov/documents/CLASP_report_060514.pdf (định nghĩa "ngôn ngữ bản địa" và lưu ý về số lượng người nói ngôn ngữ bản địa đang gia tăng tại California).

4. Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ - Các dịch vụ ngôn ngữ bằng lời nói và bằng văn bản cần thiết để hỗ trợ những người LEP nhằm giao tiếp hiệu quả với nhân viên và cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa, cũng như cơ hội bình đẳng để tham gia trọn vẹn vào các dịch vụ, hoạt động hoặc chương trình khác do Sở quản lý.
5. Cá Nhân Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficient, LEP) – Những cá nhân không nói tiếng Anh như ngôn ngữ chính của họ hoặc có khả năng hạn chế trong việc đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh. Những người LEP có thể thông thạo tiếng Anh trong một số hình thức giao tiếp nhất định (chẳng hạn như nói hoặc hiểu), nhưng vẫn là LEP trong các mục đích khác (chẳng hạn như đọc hoặc viết).
6. Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa - Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho cá nhân LEP để giúp giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả. Đối với những người LEP, khả năng tiếp cận có ý nghĩa có nghĩa là khả năng tiếp cận không bị hạn chế, trì hoãn hoặc kém hơn đáng kể so với các chương trình hoặc hoạt động được cung cấp cho những cá nhân thông thạo tiếng Anh.
7. Nhân viên hoặc người lao động đa ngôn ngữ – Một nhân viên hoặc người lao động cho thấy sự thông thạo trong tiếng Anh và khả năng đọc, viết, nói và hiểu ít nhất một ngôn ngữ khác theo sự cho phép của CRD.
8. Ngôn Ngữ Chính – Ngôn ngữ chính của một cá nhân là ngôn ngữ mà cá nhân đó sử dụng để giao tiếp hiệu quả nhất.
9. Chương Trình hoặc Hoạt Động – Chương trình hoặc hoạt động được định nghĩa là bất kỳ dự án, hành động hoặc thủ tục nào được Sở thực hiện trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các bên khác bằng hợp đồng, sắp xếp hoặc thoả thuận, đối với công chúng nói chung hoặc đối với bất kỳ thực thể tư nhân hoặc nhà nước nào. Thuật ngữ "chương trình hoặc hoạt động" và thuật ngữ "chương trình" có nghĩa là tất cả các hoạt động của Sở.

Các chương trình hoặc hoạt động đó bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc cung cấp việc làm hoặc dịch vụ; việc thu mua hàng hoá hoặc dịch vụ; việc cung cấp giáo dục, đào tạo. . . hoặc các dịch vụ khác . . . hoặc việc cung cấp cơ sở cho các dịch vụ cung ứng. . . hoặc các quyền lợi khác. Các dịch vụ. . . hoặc các quyền lợi khác được cung cấp trong các chương trình hoặc hoạt động như vậy sẽ được coi là bao gồm:

- i. bất kỳ dịch vụ nào. . . hoặc các quyền lợi khác được cung cấp với sự hỗ trợ của Tiểu Bang, hoặc với sự hỗ trợ của các quỹ hoặc nguồn lực phải có để được mở rộng hoặc được cung cấp cho chương trình nhằm đáp ứng các yêu cầu đối ứng hoặc các điều kiện khác phải được đáp ứng để bên nhận được nhận hỗ trợ của Tiểu Bang; hoặc
- ii. bất kỳ dịch vụ, hỗ trợ tài chính nào hoặc quyền lợi khác được cung cấp trong hoặc thông qua một cơ sở được hoặc đã được nhận hỗ trợ của Tiểu Bang hoặc của các quỹ hay nguồn lực khác.⁹

⁹ 2 CCR § 11150.

10. Vị Trí/Nhân Viên Tiếp Xúc với Công Chúng (Public Contact Employee, PCE) – Một nhà thầu hoặc nhân viên mà yêu cầu nhiệm vụ của họ chỉ định rằng họ sẽ tiếp xúc với công chúng và/hoặc đảm đương vị trí gặp gỡ, liên hệ hoặc giao dịch với công chúng nhằm thực hiện các chức năng của cơ quan của cơ quan. Tiếp xúc với công chúng bao gồm liên hệ trực tiếp, qua email, fax, thư từ, điện thoại, mạng xã hội và dịch vụ TTY/TTD.¹⁰
11. Biên Dịch Viên hoặc Thông Dịch Viên Có Chuyên Môn - Một biên dịch viên hoặc thông dịch viên nội bộ hoặc theo hợp đồng, là người chứng tỏ được khả năng thông thạo trong việc biên dịch hoặc thông dịch thông qua chứng nhận hoặc được uỷ quyền để thực hiện việc này qua hợp đồng với CRD hoặc được CRD phê duyệt. Tiêu chuẩn về chứng nhận của CRD được bao gồm trong LAP.¹¹
12. Dịch Đọc - Thông dịch viên chuyển văn bản viết sang ngôn ngữ nói mà không làm thay đổi ý nghĩa dựa trên việc xem xét bằng mắt văn bản hoặc tài liệu gốc.
13. Biên Dịch – Việc thay thế văn bản viết từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ gốc) sang văn bản viết tương đương bằng một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích).
14. Tài Liệu Quan Trọng – Tài liệu văn bản bằng giấy hoặc điện tử có chứa thông tin quan trọng để tiếp cận các chương trình hoặc hoạt động của CRD hoặc theo yêu cầu của luật pháp.¹²

IV. ĐÁNH GIÁ NHU CẦU TIẾP CẬN NGÔN NGỮ CỦA CRD

Phù hợp với nhiệm vụ và nghĩa vụ của Sở theo Đạo Luật Dymally-Alatorre, CRD thực hiện khảo sát mỗi hai năm một lần để đo lường (1) tần suất tiếp xúc với các cá nhân không nói tiếng Anh và (2) liệu CRD có đủ số lượng nhân viên đa ngôn ngữ có chuyên môn ở vị trí tiếp xúc với công chúng nhằm phục vụ cộng đồng hay không. Dữ liệu của khảo sát xác định số cá nhân LEP mà CRD phục vụ tại cấp độ văn phòng địa phương và tiểu bang trong từng bộ phận/đơn vị kinh doanh (chẳng hạn như số cá nhân LEP được Bộ Phận Giải Quyết Tranh Chấp (Dispute Resolution Division) ở Elk Grove phục vụ; số cá nhân LEP được Bộ Phận Thực Thi Nhà Ở (Housing Enforcement) ở Elk Grove phục vụ; số cá nhân LEP được Bộ Phận Thực Thi Việc Làm (Employment Enforcement) ở Elk Grove phục vụ; và số cá nhân được Bộ Phận Pháp Lý (Legal Division) ở Elk Grove phục vụ). Do CRD cung cấp các dịch vụ ở cấp toàn tiểu bang tại từng văn phòng (ví dụ: hoà giải viên được chỉ định làm việc ở Elk Grove có thể xử lý một vụ việc ở San Diego), CRD cũng phân tích dữ liệu nội bộ ở cấp toàn tiểu bang.

¹⁰ Xem *Khảo Sát Ngôn Ngữ Dymally-Alatorre Năm 2018* của Sở Phát Triển Việc Làm California, Định Nghĩa về Tiếp Xúc với Công Chúng và Nhân Viên Tiếp Xúc với Công Chúng, có tại: www.naswa.org/system/files/2021-03/californiaeddenlosure42018bienniallanguagesurvey.pdf; Theo luật pháp California và do cơ quan quyết định, một "vị trí tiếp xúc với công chúng" đòi hỏi khả năng gặp gỡ, liên hệ và giao dịch với công chúng để thực hiện các chức năng của cơ quan. Bộ Luật Chính Phủ California § 7297.

¹¹ Xem Phần V.D. *bên dưới*, ở trang 15.

¹² Ngoài định nghĩa trong kế hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của U.S. DOJ, các ví dụ về tài liệu quan trọng được cung cấp bởi Hội Đồng Tư Pháp California trong *Phụ Lục A của Quy Tắc Dịch Thuật của Hội Đồng* (Tháng 7 năm 2016), có tại: www.courts.ca.gov/documents/lap-Translation-Protocol.pdf.

A. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI TIẾP CẬN NGÔN NGỮ CỦA CRD VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG SẮP TỚI CỦA SỞ DỰA VÀO DỮ LIỆU TỪ KHẢO SÁT DYMALLY-ALATORRE, KHẢO SÁT CÁC CỘNG ĐỒNG Ở HOA KỲ THEO ĐIỀU TRA DÂN SỐ HOA KỲ CŨNG NHƯ ĐÁNH GIÁ CÁC DỊCH VỤ VÀ NGUỒN LỰC TIẾP CẬN NGÔN NGỮ MÀ CRD ĐÃ CUNG CẤP CHO NHỮNG NGƯỜI LEP TRÊN TOÀN TIỂU BANG¹³

1. Dữ Liệu của CRD từ Khảo Sát Dymally-Alatorre năm 2020

Dữ liệu năm 2020 của CRD¹⁴ về số người không nói tiếng Anh được phục vụ trên toàn tiểu bang và các văn phòng địa phương, được chia nhỏ theo tiếng mẹ đẻ, với ghi nhận ít nhất phải có 5% số người liên hệ sử dụng từng ngôn ngữ:

- Bakersfield: Tổng Số Cá Nhân LEP Được Phục Vụ: 1,638 (6% số người liên hệ)
 - Tiếng Quan Thoại: 26
 - Tiếng Tây Ban Nha: 1,586 (5% số người liên hệ)
 - Tiếng Tagalog: 26
- Elk Grove: Tổng Số Cá Nhân LEP Được Phục Vụ (bao gồm cả Chương Trình Điều Hành và Trung Tâm Liên Lạc): 20,800 (12% số người liên hệ)
 - ASL: 234
 - Tiếng Farsi: 26
 - Tiếng Hàn Quốc: 182
 - Tiếng Quan Thoại: 52
 - Tiếng Punjabi: 442
 - Tiếng Tây Ban Nha: 19,864 (11% số người liên hệ)
- Fresno: Tổng Số Cá Nhân LEP Được Phục Vụ: 286 (3% số người liên hệ)
 - Tiếng Tây Ban Nha: 286
- Fremont: Tổng Số Cá Nhân LEP Được Phục Vụ: 286 (1% số người liên hệ)
 - Tiếng Ả Rập: 26
 - ASL: 52
 - Tiếng Quan Thoại: 26
 - Tiếng Tây Ban Nha: 156
 - Tiếng Việt: 26
- Los Angeles: Tổng Số Cá Nhân LEP Được Phục Vụ: 3,172 (5% số người liên hệ)

¹³ "Từng cơ quan phải tính toán tỷ lệ phần trăm số người không nói tiếng Anh được phục vụ bởi từng văn phòng trên khắp tiểu bang và địa phương bằng cách làm tròn tỷ lệ phần trăm số người đã đến văn phòng, đến tỷ lệ phần trăm số nguyên gần nhất." Đạo Luật Dymally-Alatorre, Đạo Luật Chính Phủ California § 7299.4 (f).

¹⁴ Dữ liệu này được ước tính hàng năm dựa trên dữ liệu từ Khảo Sát Dymally-Alatorre năm 2020 kéo dài hai tuần do CRD thực hiện.

- Tiếng Armenia: 26
 - Tiếng Quảng Đông: 26
 - Tiếng Nhật: 26
 - Tiếng Tây Ban Nha: 3,016 (5% số người liên hệ)
2. Khảo Sát Cộng Đồng Ở Hoa Kỳ (American Community Survey, ACS), Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ 2013-2017
- Dữ liệu của Cục Điều Tra Dân Số thường nhất quán với dữ liệu của CRD về số cá nhân LEP mà DFEG phục vụ trên toàn tiểu bang. Theo dữ liệu của ACS từ 2013-2017, 12 ngôn ngữ không phải tiếng Anh hàng đầu ở California là: (1) Tiếng Tây Ban Nha, (2) Tiếng Trung Quốc (bao gồm Tiếng Quảng Đông và Tiếng Quan Thoại) (3) Tiếng Việt, (4) Tiếng Tagalog, (5) Tiếng Hàn Quốc, (6) Tiếng Armenia, (7) Tiếng Farsi, (8) Tiếng Ả Rập, (9) Tiếng Nga, (10) Tiếng Nhật, (11) Tiếng Punjabi và (12) Tiếng Khmer.¹⁵
- Dữ liệu mới nhất từ cuộc Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ có sẵn ở cấp độ quận được công bố tháng 10 năm 2015 bao gồm dữ liệu của những năm 2009-2013.¹⁶ Đối với tất cả sáu địa điểm văn phòng của CRD, tiếng Tây Ban Nha vẫn là ngôn ngữ vượt quá ngưỡng 5% ở cả sáu quận.

B. NGUỒN LỰC/DỊCH VỤ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ HIỆN CÓ ĐANG CUNG CẤP THÔNG DỊCH VÀ BIÊN DỊCH

1. Số Nhân Viên Tiếp Xúc với Công Chúng (PCE) theo Văn Phòng
 - Bakersfield: 13 nhân viên
 - Elk Grove: 89 nhân viên
 - Fremont: 23 nhân viên
 - Fresno: 10 nhân viên
 - Los Angeles: 64 nhân viên
 - Riverside: 8 nhân viên
 - TỔNG: 207 PCE
2. CRD tuyển dụng 42 nhân viên đa ngôn ngữ có chuyên môn ở các vị trí tiếp xúc với công chúng tại tất cả các văn phòng của Sở. CRD tuyển dụng và chứng nhận 41 nhân viên đa ngôn ngữ để hỗ trợ cho các khách hàng LEP bằng tiếng Tây Ban Nha và một nhân viên hỗ trợ khách hàng LEP bằng tiếng Hàn Quốc.

¹⁵ Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ 2019, xem ở trên, fn.1.

¹⁶ U.S. DOJ, Bộ Phận Dân Quyền, Ứng Dụng Bản Đồ Ngôn Ngữ 2015, có tại: www.lep.gov/maps/lma2015/Final. Mặc dù các ngôn ngữ khác không đạt được ngưỡng 5%, dữ liệu về sự tập trung của các cộng đồng LEP khác nhau sẽ hữu ích khi CRD phát triển các kế hoạch biên dịch và thông dịch của Sở vượt quá yêu cầu 5%. Ví dụ: Los Angeles có tỷ lệ đáng kể số người nói tiếng Armenia, Trung Quốc và Hàn Quốc, trong khi có một cộng đồng người Hmong khá lớn ở cả Quận Sacramento (Elk Grove) và Fresno.

3. CRD sử dụng dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc các dịch vụ khác bên cạnh nhân viên đa ngôn ngữ có chuyên môn ở vị trí tiếp xúc với công chúng.¹⁷
4. CRD cung cấp phụ đề chi tiết tại các buổi họp Hội Đồng FEH. Khi được yêu cầu, CRD cung cấp dịch vụ thông dịch, bao gồm thông dịch ASL và biên dịch các tài liệu thông báo cho công chúng trước các buổi họp công khai.
5. CRD có chương trình tiếp cận ngôn ngữ tiếng Tây Ban Nha. Thông qua chương trình này, CRD thực hiện tiếp cận với những người chỉ nói tiếng Tây Ban Nha và các bên liên quan làm việc trực tiếp với những người chỉ nói tiếng Tây Ban Nha.
6. Biên Dịch – Tài Liệu Văn Bản (biểu mẫu khiếu nại, biểu mẫu hội đủ điều kiện, thông tin hiểu về các quyền của quý vị, tiếp cận, v.v.)
 - CRD đã xác định các tài liệu quan trọng mà Sở biên dịch sang các ngôn ngữ khác và đang phát triển một quy trình để xác định tất cả các tài liệu quan trọng và những ngôn ngữ mà các tài liệu này phải được biên dịch sang.
 - Biểu mẫu Khiếu Nại dạng văn bản hiện có sẵn bằng: Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn Quốc, tiếng Việt, tiếng Tagalog, tiếng Punjabi. Các biểu mẫu khiếu nại điện tử được gửi qua cổng thông tin trực tuyến, có tên là Hệ Thống Dân Quyền California (California Civil Rights System, CCRS) hiện có sẵn bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha.
7. Trang Web và Các Thông Tin Kỹ Thuật Số Khác – Tài Liệu Quan Trọng Có Thể Truy Cập/Tiêu Chuẩn Có Thể Truy Cập Trang Web W3C
 - Trang web của CRD có tiện ích Google Dịch sẽ dịch trang web sang 110 ngôn ngữ khác nhau. Tiện ích này không dịch tài liệu định dạng pdf và các tài liệu tiếp cận khác được đính kèm; các tài liệu này được dịch riêng và CRD đang phát triển một quy trình đánh giá nhu cầu biên dịch trong tương lai.
 - Hiện tại, tính năng công cụ dịch thuật Google này chỉ áp dụng cho các trang web. Các biểu mẫu và ấn phẩm trên web chỉ có sẵn ở những ngôn ngữ mà chúng đã được định dạng và trình bày.
 - CRD đang phát triển một quy trình mà thông qua đó xác định những trang nào trên trang web của Sở cần được biên dịch nhằm đảm bảo Sở cung cấp khả năng tiếp cận tất cả các tài liệu quan trọng.
 - CRD chứng nhận rằng trang web của Sở tuân thủ Phần 11546.7 Bộ Luật Chính Phủ, bao gồm việc tuân thủ với Phần 7405 Bộ Luật Chính Phủ (kết hợp với Phần 508 của Đạo Luật Phục Hồi Hoa Kỳ (U.S. Rehabilitation Act)), Phần 11135 Bộ Luật Chính Phủ và Hướng Dẫn Tiếp Cận Nội Dung Trang Web 2.1 của World Wide Web

¹⁷ CRD có thể liên hệ với các sở/cơ quan tiểu bang khác để nhận hỗ trợ nếu trong danh sách của CRD không có sẵn thông dịch viên được chứng nhận hoặc thông dịch viên không được chứng nhận để biên dịch/thông dịch cho một cá nhân. CRD hiện sử dụng Language Line cho thông dịch viên qua điện thoại và biên dịch viên tài liệu, Focus Language International cho thông dịch viên trực tiếp và thông dịch viên từ xa qua video, NorCal Services dành cho người khiếm thính và Diana Brandin Realtime Captioning cho các dịch vụ Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ. Chúng tôi hiện có hợp đồng với MICOP về thông dịch từ xa qua điện thoại và video đối với các ngôn ngữ Bản Địa.

Consortium (W3C), Cấp Độ AA. Các hướng dẫn này giải thích cách giúp người khuyết tật có thể tiếp cận nội dung của trang web dễ dàng hơn.

V. CÁC QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH NHU CẦU NGÔN NGỮ TRÊN TOÀN TIỂU BANG VÀ TẠI CÁC VĂN PHÒNG ĐỊA PHƯƠNG VÀ CHỈ ĐỊNH NHÂN VIÊN ĐA NGÔN NGỮ CÓ CHUYÊN MÔN CHO CÁC VĂN PHÒNG NÀY CỦA CRD

A. QUY TẮC THÔNG DỊCH

1. CRD sử dụng thẻ "I Speak" với các cá nhân tìm kiếm dịch vụ hay thông tin hoặc với bên thứ ba thay mặt cho người khác tìm kiếm dịch vụ hay thông tin và giải thích rằng họ không nói được tiếng Anh.
2. Các biểu mẫu tiếp nhận bằng văn bản của CRD có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hàn Quốc, tiếng Trung Quốc, tiếng Việt, tiếng Tagalog và tiếng Punjabi. Khi CRD nhận được biểu mẫu tiếp nhận bằng ngôn ngữ khác với tiếng Anh, CRD xác định người nộp đơn là người cần được thông dịch và biên dịch trong tương lai.
3. Biểu mẫu tiếp nhận bằng văn bản có bao gồm một ô nơi người nộp đơn hoặc đại diện của họ có thể cho biết nhu cầu thông dịch/biên dịch sang một ngôn ngữ cụ thể khác không phải là tiếng Anh. Tương tự, người nộp đơn sử dụng cổng thông tin CCSR trực tuyến để nộp đơn có thể dễ dàng cho biết nhu cầu thông dịch/biên dịch. Những người nộp đơn này được xác định là cần được thông dịch và biên dịch trong tương lai.
4. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ giữ danh sách những người có khả năng sử dụng nhiều ngôn ngữ đã được chứng nhận.

B. QUY TẮC BIÊN DỊCH: CÁCH CRD XÁC ĐỊNH TÀI LIỆU QUAN TRỌNG VÀ QUY TRÌNH CÁC TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC BIÊN DỊCH

1. CRD cung cấp kịp thời và nhất quán bản dịch chính xác của các thông tin liên lạc bằng văn bản cho những người LEP.
2. Tất cả tài liệu văn bản quan trọng được xác định là cần dịch và được dịch nhanh chóng. Tất cả các tài liệu quan trọng không lường trước hoặc được cá nhân hoá cũng được biên dịch cho cá nhân hoặc ít nhất sẽ được dịch đọc. Các tài liệu này bao gồm nhưng không giới hạn ở thư xác nhận tiếp nhận, thư kết thúc vụ việc, thư quyết định vụ việc, thông báo kết thúc tiếp nhận và thông báo không liên hệ thành công.
3. Ở mức tối thiểu, CRD xác định ngôn ngữ nào đạt đến ngưỡng 5% tại một văn phòng và toàn tiểu bang, sau đó xác định tài liệu nào là quan trọng và phải được dịch. Nhưng CRD đã vượt xa yêu cầu tối thiểu này nhằm đảm bảo sự tiếp cận bình đẳng. CRD cũng xác định đối tượng chính của từng tài liệu và biên dịch sang các ngôn ngữ bổ sung nếu Sở có sẵn dữ liệu hoặc kinh nghiệm cho thấy những người LEP nói các ngôn ngữ bổ sung là đối

tượng mục tiêu chính.¹⁸ Nếu một tài liệu cần được biên dịch sang một ngôn ngữ khác với tiếng Anh, thì nhân viên sẽ hoàn thành một biểu mẫu xác định ngôn ngữ và tài liệu sẽ được biên dịch. Nhân viên gửi biểu mẫu cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ hoặc nhân viên thích hợp trong Bộ Phận Chương Trình Điều Hành, Đơn Vị Tiếp Cận và Giáo Dục, nếu tài liệu sẽ xuất hiện trên trang web. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ hoặc nhân viên Bộ Phận Chương Trình Điều Hành, Đơn Vị Tiếp Cận và Giáo Dục, sẽ xem xét, sau đó gửi tài liệu đến nhà thầu để tiến hành biên dịch.

4. CRD đang cập nhật chính sách và quy trình của Sở trong việc xác định tài liệu quan trọng nhằm đảm bảo các yêu cầu tiếp cận ngôn ngữ được đáp ứng và sẽ tính đến cả đối tượng chính cho các tài liệu khác nhau và cách tài liệu được sử dụng.
5. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CRD thường xuyên đánh giá nội dung văn bản và trên trang web của Sở cũng như làm việc với Bộ Phận Chương Trình Điều Hành của CRD và Bộ Phận Công Nghệ Thông Tin của CRD để có được các bản dịch cho các nội dung mới trên trang web hoặc nội dung sẵn có vừa được chỉnh sửa nhằm không ngừng cải thiện khả năng tiếp cận cho những người LEP.

C. XÁC ĐỊNH CÁC CÁ NHÂN CẦN DỊCH VỤ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

1. CRD đang cải thiện các phương pháp xác định cá nhân LEP tiếp cận Sở qua điện thoại hoặc trực tiếp, xây dựng trên các công cụ có sẵn như thẻ "I Speak", theo dõi nhu cầu thông dịch viên dành cho các biểu mẫu khiếu nại trực tuyến hoặc bản giấy và sử dụng nhắc nhở theo ngôn ngữ trên điện thoại.
2. Nhân viên tiếp xúc với công chúng liên quan nhập thông tin về LEP và ngôn ngữ chính cho người khiếu nại trong hệ thống quản lý vụ việc của Sở và đội ngũ Tiếp Cận và Giáo Dục xác định và theo dõi yêu cầu ngôn ngữ trước khi trình bày.
3. Khi xác định LEP, CRD thực hiện các bước hợp lý để thực hiện tất cả các giao tiếp thông qua nhân viên đa ngôn ngữ có chuyên môn, nhân viên có chuyên môn hoặc thông dịch viên theo hợp đồng hoặc thông qua thông dịch qua điện thoại hoặc video. Nhìn chung, CRD không sử dụng thông dịch viên không chính thức, bao gồm thành viên trong gia đình hoặc bạn bè của người LEP, ngoại trừ các tình huống khẩn cấp hoặc để thu thập các thông tin không thiết yếu chẳng hạn như xác định ngôn ngữ mà người đó nói.¹⁹

¹⁸ Ví dụ, tập tài liệu Bạo Lực Do thù Ghét và Quyền Công Dân (Hate Violence and Civil Rights) của CRD được biên dịch sang 12 ngôn ngữ khác nhau và Đơn Vị Tiếp Cận và Giáo Dục thường xuyên yêu cầu các bản dịch bổ sung của các tài liệu tiếp cận bằng văn bản dựa theo yêu cầu nhận được và kinh nghiệm của đơn vị với các cộng đồng tìm kiếm nguồn lực và thông tin.

¹⁹ Sở Nhân Sự California (California Department of Human Resources), Dịch Vụ Song Ngữ, Yêu Cầu Dịch Vụ Bằng Ngôn Ngữ Không Phải Là Tiếng Anh, có tại: [Dịch Vụ Song Ngữ - CalHR](#) "Sở chỉ có thể yêu cầu một thành viên trong gia đình hoặc người vị thành niên thông dịch cho một người trong tình huống khẩn cấp hoặc để thu thập các thông tin không thiết yếu chẳng hạn như xác định ngôn ngữ mà người đó nói."

D. CÁC YÊU CẦU VỀ CHỨNG NHẬN VÀ KIỂM TRA MỨC ĐỘ THÀNH THẠO NÓI NHIỀU NGÔN NGỮ DÀNH CHO NHÂN VIÊN ĐA NGÔN NGỮ "CÓ CHUYÊN MÔN"²⁰

1. Một nhà thầu hoặc nhân viên đa ngôn ngữ đã được cơ quan tiểu bang hoặc cơ quan kiểm tra được phê duyệt khác kiểm tra và chứng nhận là có khả năng thành thạo trong việc hiểu và truyền tải các thuật ngữ và ý tưởng thông dụng trong tiếng Anh và một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh, bao gồm các thuật ngữ và ý tưởng thường được sử dụng trong các cơ quan tiểu bang; hoặc
2. Một thông dịch viên đã đạt được các tiêu chuẩn kiểm tra hoặc chứng nhận dành cho thông dịch viên từ bên ngoài hoặc theo hợp đồng, là có khả năng thành thạo trong việc truyền đạt các thuật ngữ và ý tưởng thông dụng giữa tiếng Anh và một ngôn ngữ không phải là tiếng Anh sẽ được sử dụng và có kiến thức về các thực hành thông dịch căn bản, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, bảo mật, khách quan, chính xác, đầy đủ và minh bạch.²¹

VI. CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VỀ KHẢ NĂNG TIẾP CẬN NGÔN NGỮ CỦA CRD

A. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI VÀ TRỰC TIẾP

CRD bảo đảm cung cấp chương trình đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ cho tất cả nhân viên mới tuyển dụng trong quá trình định hướng/đào tạo nhân viên mới. CRD đang phát triển chương trình đào tạo để tất cả nhân viên được đào tạo, hướng dẫn và có kỳ vọng nhất quán về việc lập tài liệu và sử dụng tất cả thông tin có sẵn về ngôn ngữ đặc biệt và/hoặc nhu cầu giao tiếp bắt đầu từ lần liên hệ đầu tiên với cá nhân liên hệ với CRD. Chương trình đào tạo dành cho các nhân viên tiếp xúc với công chúng sẽ bao gồm việc sử dụng thẻ nhận dạng ngôn ngữ nhằm xác định ngôn ngữ mục tiêu, việc sử dụng danh sách liên hệ để liên lạc với một nhân viên tiếp xúc với công chúng có chuyên môn và/hoặc việc sử dụng đường dây ngôn ngữ qua điện thoại để liên lạc với thông dịch viên có hợp đồng. Các nhân viên được hướng dẫn không dựa vào thông dịch viên hoặc biên dịch viên không chính thức do người LEP cung cấp (chẳng hạn như thành

²⁰ Bộ Luật Chính Phủ California § 7296; CRD sử dụng Language Line Solutions để thực hiện việc kiểm tra khả năng thành thạo song ngữ bằng lời nói của các nhân viên của Sở. Nhân viên phải đạt điểm cấp độ 3 (Trung Cấp 2 - High Intermediate) để được nhận mức lương song ngữ. Nhân viên vượt qua kỳ thi được đưa vào Hệ Thống Kiểm Tra và Chứng Nhận Trực Tuyến (Examination and Certification Online System, ECOS) của CalHR và được chỉ định vào các vị trí tiếp xúc với công chúng song ngữ thông qua biểu mẫu STD 897 nhằm cung cấp dịch vụ tương đương tiếng Anh.

²¹ CRD hiện đang xem xét các quy trình của Sở để tuyển dụng thông dịch viên, bao gồm quy trình ký kết hợp đồng đối với các ngôn ngữ có rất ít thông dịch viên (chẳng hạn như các ngôn ngữ Bản Địa). Quy trình tuyển dụng thông dịch viên có thể gây khó chịu cho các cá nhân đang tìm kiếm dịch vụ của CRD và các trì hoãn trong quy trình gây ra rủi ro rằng người khiếu nại quyết định không theo đuổi các yêu cầu khả thi hoặc các bên hay nhân chứng không thể tham gia vào quá trình điều tra, hoà giải hoặc khởi tố của CRD.

viên trong gia đình hoặc bạn bè) trừ khi có tình huống khẩn cấp hoặc khi thu thập thông tin không thiết yếu chẳng hạn như ngôn ngữ mà người đó nói.

B. CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO HIỆN TẠI SẼ ĐƯỢC CẬP NHẬT NHẪM ĐẢM BẢO CRD THU ĐƯỢC CÁC DỮ LIỆU LIÊN QUAN ĐẾN NHỮNG CÁ NHÂN CÓ NHU CẦU VỀ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ VÀ KHẢ NĂNG SỞ ĐÁP ỨNG NHU CẦU CỦA HỌ.

- Tất cả các chương trình đào tạo phải nhấn mạnh về những điều chỉnh hợp lý dành cho người khuyết tật.

C. CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO DÀNH CHO CÁC QUẢN LÝ CỦA SỞ ĐỂ ĐÁNH GIÁ TÀI LIỆU QUAN TRỌNG

- Chương trình đào tạo này sẽ được phát triển như một phần của việc cập nhật các chính sách và quy trình xác nhận và chỉ định tài liệu quan trọng.

VII. TIẾP THỊ VÀ TIẾP CẬN VỀ TÍNH CỐ SẴN/THÔNG BÁO VỀ DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

A. THÔNG BÁO TẠI VĂN PHÒNG VÀ TRỰC TUYẾN VỀ CÁC DỊCH VỤ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ DO CRD CUNG CẤP

1. CRD dán biển báo hoặc áp phích đa ngôn ngữ tại các khu vực đông người nhằm thông báo mọi người rằng CRD có thể cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu ngôn ngữ của những người được Sở phục vụ.
2. CRD sử dụng thẻ "I speak" nhằm đảm bảo những người đến văn phòng của CRD biết về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

B. TÀI LIỆU TIẾP CẬN

1. CRD biên dịch các tài liệu tiếp cận bằng văn bản sang nhiều ngôn ngữ để phân phát tại các sự kiện trực tiếp, các buổi hội thảo trên web và để tải xuống trực tuyến.
2. Khi có yêu cầu trước hoặc khi CRD thấy được rõ ràng nhu cầu, Sở thực hiện các bước hợp lý nhằm đảm bảo việc thông báo về các cuộc họp công khai liên quan đến các chương trình và dịch vụ của CRD có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ và được phân phát đến những LEP là mục tiêu truyền thông.
3. Khi có yêu cầu trước hoặc khi CRD thấy được rõ ràng nhu cầu, Sở thực hiện các bước hợp lý nhằm đảm bảo các dịch vụ thông dịch và các bản dịch của tài liệu có sẵn cho tất

cả các sự kiện tiếp cận (chẳng hạn như hội thảo trên web và các buổi thuyết trình khác) khi cần thiết tùy vào đối tượng mục tiêu.

4. CRD thực hiện các bước hợp lý nhằm đảm bảo các tài liệu tiếp cận giáo dục tiếng Tây Ban Nha phù hợp về văn hoá và khi các nguồn lực cho phép Sở sẽ thực hiện các bước hợp lý để xác định các cơ hội khác nhằm đảm bảo các tài liệu tiếp cận giáo dục bằng ngôn ngữ khác cũng phù hợp về văn hoá.

VIII. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI VÀ GIẢI TRÌNH

A. ĐIỀU PHỐI VIÊN TIẾP CẬN NGÔN NGỮ (LANGUAGE ACCESS COORDINATOR, LAC)

LAC chỉ đạo các nhân viên cơ quan chịu trách nhiệm cho việc triển khai các chỉ thị chính sách, phát triển và sử dụng kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ, cũng như thiết lập và triển khai các quy trình vận hành.

B. QUY TRÌNH YÊU CẦU ĐIỀU CHỈNH HỢP LÝ

Các cá nhân thường yêu cầu điều chỉnh hợp lý thông qua bất kỳ PCE nào; yêu cầu này sẽ được chuyển cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

C. HỆ THỐNG THU THẬP VÀ QUẢN LÝ DỮ LIỆU

1. CRD hiện thu thập yêu cầu thông dịch hoặc biên dịch khi có người nộp đơn khiếu nại và đang trong quy trình xác định các hệ thống hiệu quả và hiệu suất nhất để thu thập dữ liệu về nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ trong mọi tương tác với các thành viên công chúng, bao gồm việc lập tài liệu các dịch vụ được cung cấp và những cách khác nhau để CRD đáp ứng nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ. CRD cũng tham gia vào lực lượng đặc nhiệm toàn tiểu bang về tiếp cận ngôn ngữ.
2. Bộ phận nhân sự chịu trách nhiệm giám sát quá trình thực hiện Khảo Sát Ngôn Ngữ Dymally-Alatorre hai năm một lần và gửi Bảng Đối Chiếu Khảo Sát Ngôn Ngữ như một phần trong nghĩa vụ báo cáo của CRD được mô tả bên dưới.²² Các PCE của CRD được yêu cầu tham gia vào khảo sát ngôn ngữ hai năm một lần. Khảo sát ngôn ngữ hai năm một lần bao gồm bốn giai đoạn:

Giai Đoạn Một Khảo Sát Nhân Khẩu Học Của Nhân Viên Tiếp Xúc với Công Chúng – CRD xác định:

²² Sở Nhân Sự California, Thông Tin Nhân Viên Tiếp Xúc với Công Chúng và Bảng Đối Chiếu Khảo Sát Ngôn Ngữ (CalHR-783), có tại: www.calhr.ca.gov/Documents/calhr-783.pdf.

- Số nhân viên PCE theo chi nhánh và địa điểm làm việc.
- Giờ làm việc và mức độ thành thạo về ngôn ngữ của từng PCE.
- Liệu PCE có thông thạo ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh không và liệu họ có được chứng nhận và/hoặc nhận mức lương đa ngôn ngữ hay không.

Giai Đoạn Hai Khảo Sát Đối Chiếu Nhân Viên Tiếp Xúc với Công Chúng – Tất cả PCE cần đối chiếu những lần liên hệ với công chúng của họ trong thời gian khảo sát và CRD xác định:

- Với từng PCE, số lần liên hệ với công chúng, bất kể hình thức giao tiếp (trực tiếp, qua email, fax, thư từ, điện thoại, mạng xã hội và/hoặc TTY/TTD), trong khoảng thời gian hai tuần của khảo sát hai năm một lần.
- Tổng số lần liên hệ với công chúng theo chi nhánh và đơn vị báo cáo.
- Xác định từng lần liên hệ với công chúng (khách hàng) theo ngôn ngữ mà khách hàng đã muốn sử dụng để giao tiếp.

Giai Đoạn Ba Phân Tích và Báo Cáo Dữ Liệu – Bộ phận Nhân Sự CRD báo cáo dữ liệu nhân khẩu học của PCE và những lần liên hệ với công chúng trong thời gian khảo sát cho Trang Web Ngôn Ngữ của Chương Trình Dịch Vụ Đa Ngôn Ngữ của Sở Nhân Sự California (California Department of Human Resources, CalHR) để tính toán và xác định các khiếm khuyết về vị trí.

Giai Đoạn Bốn Tuân Thủ Hành Chính Đạo Luật Dịch Vụ Dymally-Alatorre – Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CRD giám sát việc phân tích sự khiếm khuyết về vị trí và kế hoạch khắc phục khiếm khuyết và chịu trách nhiệm cho việc triển khai và báo cáo các thông tin bổ sung sau đây cho CalHR:

- Số lượng biểu mẫu và tài liệu đã được biên dịch của CRD theo ngôn ngữ.
- Tỷ lệ nghỉ việc ước tính của các vị trí tiếp xúc với công chúng.
- Sơ đồ tổ chức của CRD
- Chính sách LEP
- Tuyên bố về sứ mệnh và tầm nhìn của CRD
- Phân Tích Sự Thiếu Hụt Về Vị Trí (nếu có)
- Kế Hoạch Khắc Phục Sự Thiếu Hụt Về Vị Trí Thực Tế (nếu có)
- Báo cáo "Đơn Vị Theo Nhóm Báo Cáo/Tất Cả Nhóm Báo Cáo"
- Bản in Trả Lời Khảo Sát Ngôn Ngữ
- Xác Định Tài Liệu Bắt Buộc Phải Biên Dịch
- Kế Hoạch Khắc Phục Sự Thiếu Hụt Tài Liệu Văn Bản

D. ĐÁNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT KHIẾU NẠI

1. CRD chấp nhận đơn khiếu nại trực tuyến, bằng văn bản hoặc qua điện thoại. Thông tin về việc nộp đơn khiếu nại hoặc nhận hỗ trợ bổ sung có trên trang web của CRD tại: www.calcivilrights.ca.gov/languageservices-2/#troubleBody.

2. Các khiếu nại về vi phạm bị cáo buộc đối với yêu cầu cung cấp tài liệu đã được biên dịch hoặc cung cấp dịch vụ thông dịch viên được chuyển đến Bộ Phận Chương Trình Điều Hành của Sở, bộ phận này sẽ ghi lại khiếu nại và gửi đến đúng Bộ Phận/Nhân Viên để phản hồi.
3. Nhân viên được chỉ định sẽ xem xét khiếu nại, tìm kiếm thông tin bổ sung và xác định liệu chính sách của sở đã được tuân theo hay chưa. Nếu chưa, Sở sẽ thực hiện biện pháp khắc phục phù hợp. Bên chịu trách nhiệm cũng sẽ viết thư trả lời cho người khiếu nại, thông báo cho họ về phát hiện của họ và sau đó kết thúc vụ việc trong nhật ký khiếu nại của họ.
4. Khi xử lý khiếu nại về tiếp cận ngôn ngữ, CRD xem xét các thực hành phản hồi của Sở với khiếu nại tiếp cận ngôn ngữ hoặc đề nghị của cá nhân LEP và làm việc để đảm bảo Sở phản hồi đầy đủ và hiệu quả đến tất cả các khiếu nại.
5. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Bộ Phận Nhân Sự của CRD đảm bảo các nhân viên của CRD tuân thủ đúng chính sách và quy trình nhằm cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa cho những người LEP.
6. Nếu một cá nhân LEP tin rằng họ đã không được cung cấp thông tin hoặc dịch vụ đã yêu cầu, cá nhân này có quyền khiếu nại CRD bằng cách gọi đến Sở Nhân Sự California (CalHR) theo số 866-889-3278. Thông tin bổ sung về quy trình khiếu nại với Văn Phòng Dân Quyền (Office of Civil Rights) đối với CalHR có sẵn tại: www.calhr.ca.gov/state-hr-professionals/pages/bilingual-services.aspx.

IX. CẬP NHẬT KẾ HOẠCH VÀ BIỆN PHÁP ĐO LƯỜNG HIỆU SUẤT

A. DỰA TRÊN KHẢO SÁT VỀ NHU CẦU NGÔN NGỮ MỚI NHẤT, CRD TUÂN THỦ THEO ĐẠO LUẬT DYMALLY-ALATORRE.

CRD thực hiện khảo sát nhu cầu ngôn ngữ mỗi hai năm vào những năm chẵn và sẽ cập nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ vào những năm lẻ theo sau năm thực hiện khảo sát.

B. ĐO LƯỜNG HIỆU SUẤT

CRD đang phát triển danh sách các biện pháp đo lường hiệu suất liên quan đến việc tiếp cận ngôn ngữ. Danh sách sẽ bao gồm việc đánh giá điểm chuẩn các mức độ dịch vụ hiện tại và thu thập dữ liệu để xác định Sở có đáp ứng được các nhu cầu hay không.

X. SÁNG KIẾN VỀ KHẢ NĂNG TIẾP CẬN NGÔN NGỮ TRONG TƯƠNG LAI

<i>Việc Cần Làm</i>	<i>Ngày Phải Hoàn Thành</i>	<i>Người Thực Hiện</i>
Tóm tắt dữ liệu từ các biểu mẫu xác nhận tiếp cận và xem xét các hệ thống theo dõi về các tiếp xúc với công chúng khác để thu thập yêu cầu về tiếp cận ngôn ngữ và điều chỉnh hợp lý được thu thập bên ngoài quy trình tiếp nhận khiếu nại. (Hệ thống quản lý vụ việc thu thập yêu cầu dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ khi có người nộp đơn khiếu nại.)	Ngày 1 tháng 4 năm 2023	ENF / Đào Tạo / CNTT
Cập nhật và chuẩn hoá tất cả các đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ (nhập môn và liên tục) để phản ánh Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ đã cập nhật này.	Ngày 1 tháng 4 năm 2023	ENF / Đơn Vị Đào Tạo
Cập Nhật Chỉ Số Hiệu Suất Cho Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ	Ngày 1 tháng 4 năm 2023	Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Xem xét các tài liệu văn bản hoặc trực tuyến nhằm đảm bảo sự thống nhất của dòng giới thiệu theo ngôn ngữ khi cho biết có sẵn dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ đó.	Ngày 1 tháng 4 năm 2023	CNTT / Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ / Chương Trình Điều Hành
Thiết lập ưu tiên cho Tài Liệu Cần Biên Dịch hiện có cho giai đoạn 2023-2024.	Ngày 1 tháng 10 năm 2022	Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Chương Trình Điều Hành

<p>Cập nhật các kế hoạch và hợp đồng để tiếp tục đáp ứng nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ Bản Địa ngày càng tăng cao.</p>	<p>Ngày 1 tháng 6 năm 2022</p>	<p>Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ</p>
<p>Xem xét việc sử dụng tất cả các tài liệu có sẵn trực tuyến theo các ngôn ngữ khác nhau và sử dụng dữ liệu nhằm cung cấp thông tin cho các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ bổ sung cần cung cấp.</p>	<p>Ngày 1 tháng 4 năm 2023</p>	<p>Điều Phối Viên Dịch Vụ Ngôn Ngữ/Chương Trình Điều Hành</p>