

Կալիֆորնիայի
Չարգացման
ծառայությունների
Վարչություն

Լեզվական հասանելիության
ծրագիր

2024 թ. սեպտեմբեր



Չարգացման ծառայությունների վարչություն
Ծառայությունների հասանելիության և հավասարության բաժին
Լեզվական հասանելիության համակարգող (LAC)՝ Nikki McClarin
Հեռախոս՝ 916-639-4765
Էլ. փոստ՝ SAEgrantprogram@dds.ca.gov

Բովանդակություն

Լեզվական հասանելիության ծրագիր	1
Բովանդակություն	3
Ներածություն	4
Վարչության ծրագրերը և ծառայությունները	4
Վարչության անմիջական ծառայությունները	5
Լեզվական հասանելիության պահանջներ	6
LEP ունեցող մարդկանց ծանուցման տրամադրում և լեզվի նախապատվությունների նույնականացում	6
Լեզվական ծառայություններ	7
Ուղղակի լեզվական հաղորդակցություն	7
Բանավոր թարգմանություն	8
Թարգմանություն	8
Աշխատակիցների վերապատրաստում	9
Հանրության հետ շփվող աշխատակիցներ	9
Հանրության հետ չշփվող աշխատակիցներ	9
LAP-ի մոնիտորինգ և թարմացում	10
Բողոքի գործընթաց	11
Փաստաթղթերի ցանկ	11

Ներածություն

Որպես ծրագրեր և ծառայությունների բովանդակային հասանելիություն ապահովելու մաս՝ Կալիֆորնիայի Առողջապահության և մարդկային ծառայությունների գործակալությունը (CalHHS) 2023 թվականի մայիսի 22-ին ընդունել է Լեզուների հասանելիության քաղաքականություն, որը պահանջում է CalHHS-ի յուրաքանչյուր վարչությունից կամ գրասենյակից ծրագրեր մշակել Լեզվական հասանելիության ծրագիր (LAP): Այս աշխատանքի նպատակն է ապահովել, որ CalHHS-ը և նրա ստորաբաժանումներն ու գրասենյակները տրամադրեն բովանդակային հասանելիություն դեպի տեղեկատվություն, ծրագրեր, նպաստներ և ծառայություններ անգլերենի սահմանափակ իմացություն (LEP) ունեցող մարդկանց և երաշխավորեն, որ լեզուն խոչընդոտ չլինի կենսական առողջապահական և սոցիալական ծառայություններից օգտվելու համար:

Այս փաստաթուղթը Չարգացման ծառայությունների վարչության (Վարչություն) LAP-ն է: Այս LAP-ը մշակելիս՝ մենք վերանայել ենք հանրության համար նախատեսված մեր ծրագրերն ու ծառայությունները, հանրության անդամների և մարդկանց հետ, որոնց ծառայում ենք, և ինչպես ենք ներկայումս տրամադրում տեղեկատվություն և ծառայություններ այլ լեզուներով, բացի անգլերենից:

Վարչության ծրագրերը և ծառայությունները

Վարչությունն աշխատում է ապահովելու համար, որ զարգացման հաշմանդամություն ունեցող Կալիֆորնիայի բնակիչները հնարավորություն ունենան ընտրություն կատարել և անկախ, արդյունավետ կյանք վարել որպես իրենց համայնքների անդամներ հնարավորինս քիչ սահմանափակող միջավայրում:

Լեռնտերմանի զարգացման հաշմանդամության ծառայությունների մասին օրենքի համաձայն՝ Վարչությունը պատասխանատու է վերահսկելու ծառայությունների համակարգումը և մատուցումը, ինչպես նաև աջակցում է զարգացման հաշմանդամություն ունեցող ավելի քան 430,000 Կալիֆորնիայի բնակիչներին: Նահանգի ծառայությունների համակարգը նախագծված է, որպեսզի բավարարի անհատների կարիքներն ու ընտրությունները իրենց կյանքի յուրաքանչյուր փուլում և հնարավորինս ծառայի նրանց իրենց հայրենի համայնքներում՝ ապահովելով այնպիսի ընտրություններ, որոնք արտացոլում են ապրելակերպը, մշակութային և լեզվական ծագումը:

Սպառողներին և նրանց ընտանիքներին տրամադրվող ծրագրերն ու ծառայությունները իրականացվում են 21 համայնքային, ոչ առևտրային գործակալությունների ցանցի միջոցով, որոնք հայտնի են որպես տարածաշրջանային կենտրոններ (RC): RC-ները տրամադրում են գնահատումներ, որոշում են ծառայությունների իրավասությունը և տրամադրում են դեպքերի կառավարման ծառայություններ: RC-ները նաև մշակում, գնում և համակարգում են ծառայությունները յուրաքանչյուր անձի Անհատական ծրագրի պլանում իրենց կյանքի յուրաքանչյուր փուլում: Ծառայությունները կենտրոնացած

են անձի վրա և նախագծված են բավարարելու մի շարք յուրահատուկ կարիքներ և արտացոլում են անհատների ընտրությունը իրենց համայնքներում: Այս LAP-ը չի տարածվում RC-ների վրա, քանի որ դրանք ինքնուրույն են շահագործվում: Այնուամենայնիվ, Վարչությունը տրամադրել է առանձին ուղեցույց [Լեզուների հասանելիության բարելավման և մշակութային իրավասությունների դիրեկտիվի ֆինանսավորման նամակում RC-ներին, թվագրված 2022 թ. ապրիլի 6-ով](#): Նահանգի կողմից շահագործվող հաստատություններում լեզվի հասանելիության ծառայությունների մասին մանրամասն տեղեկությունները կներկայացվեն առաջիկայում:

Վարչության անմիջական ծառայությունները

Համայնքների բողոքարկման և լուծումների գրասենյակն օգնում է լուծել սպառողների/ընտանեկան վեճերը և բողոքարկումները:

Համայնքային գործառնությունների գրասենյակն իրականացնում է RC մոնիտորինգ և համապատասխանության գործողություններ Կապի թիմերի միջոցով, որոնք ներկայացնում են Կալիֆորնիայի տարբեր RC ջրհավաք ավազանները: Նրանք նաև տեխնիկական աջակցություն են տրամադրում RC-ներին և օգնում սպառողներին, ընտանիքներին և համայնքի այլ անդամներին՝ պատասխանելով տեղեկատվության և խնդիրների լուծման հարցումներին:

Մարդու իրավունքների և շահերի պաշտպանության ծառայությունների գրասենյակը տրամադրում է Վարչության լեզվական հասանելիության ծառայություններ որակավորված մատակարարների միջոցով և վերանայում սպառողների կամ հանրության կողմից ներկայացված լեզվի հասանելիության բողոքները:

Lanterman Ombudsperson-ի գրասենյակն օգնում է RC սպառողներին և նրանց ընտանիքներին նավարկելու և հասանելիություն ունենալու RC ծառայություններին, տրամադրելով առաջարկություններ և հեշտացնելով տարաձայնությունների և բողոքների լուծումները:

Հասարակայնության հետ կապերի գրասենյակը համագործակցում և կրթում է շահագրգիռ կողմերին և հանրությանը Վարչության ծրագրերի և ծառայությունների վերաբերյալ սոցիալական լրատվամիջոցների, հանրային հանդիպումների և վեբկայքերի թարմացումների միջոցով:

Ինքնորոշման ծրագրի գրասենյակի (SDP) օմբուդսմենը տրամադրում է տեղեկատվություն և օգնություն, նպաստում է տարաձայնությունների լուծմանը և հետաքննում ծրագրի իրականացման վերաբերյալ բողոքները SDP սպառողներին և նրանց ընտանիքներին:

Վարչության՝ նահանգի կողմից շահագործվող հաստատությունների ծառայությունները տրամադրում են 24-ժամյա ծառայություններ՝ բարձրացնելու

սպառողների անկախությունը, բարելավելու ապրելու հմտությունները և հեշտացնելու անցումը դեպի իրենց հայրենի համայնք:

Վարչության ծրագրերի և ծառայությունների ամբողջական ցանկի համար այցելեք մեր կայքը՝ <https://www.dds.ca.gov/>

Լեզվական հասանելիության պահանջներ

Պլանավորելով, թե ինչպես ապագայում ապահովել լեզվի բովանդակային հասանելիություն, Վարչությունը վերանայեց հետևյալ չորս գործոնները մեր յուրաքանչյուր ծրագրի համար.

1. LEP անձանց թիվը կամ համամասնությունը, որոնք իրավասու են ծառայություն ստանալու կամ կարող են հանդիպել ծրագրի կամ ծառայության հետ.
2. Հաճախականությունը, որի հետ LEP անհատները շփվում են ծրագրի հետ.
3. Ծրագրի, գործունեության կամ ծառայության բնույթն ու նշանակությունը, և
4. Մեր բաժնին հասանելի ռեսուրսները և լեզվական ծառայությունների ծախսերը:

Մենք նաև հաշվի ենք առել CalHHS լեզվական հասանելիության քաղաքականության և [Առողջության և անվտանգության մասին օրենք 1259-ը](#), որը վերաբերում է Նահանգի կողմից շահագործվող հաստատություններին: Խնդրում ենք նկատի ունենալ, որ այս LAP-ը չի անդրադառնում Dymally-Alatorre երկլեզու ծառայությունների օրենքի համաձայն պահանջվող լեզուների երկամյա հետազոտություն անցկացնելու կամ զեկուցելու վարչության գործընթացին:

LEP ունեցող մարդկանց ծանուցման տրամադրում և լեզվի նախապատվությունների նույնականացում

Այս բաժինը ներառում է, թե ինչպես է վարչությունը հանրությանը ծանուցելու լեզվական հասանելիության մատչելի ծառայությունների մասին: Ստորև բերված է գործիքների ստուգման ցանկը, որը վարչությունը կարող է օգտագործել՝ հանրությանն այդ ծառայությունների մասին ծանուցելու համար:

- ☒ Վարչության կայքում թարգմանված պիտակներ իսպաներեն, պարզեցված չինարեն, ավանդական չինարեն, տազալերեն, վիետնամերեն և կորեերեն լեզուներով
- ☒ Այլ՝ Հանրային ժողովի ծանուցումներ և գրանցման ձևեր

Չարգացման հաշմանդամության համակարգը սպասարկում է զարգացման հաշմանդամություն ունեցող Կալիֆորնիայի բնակիչներին և նրանց ընտանիքներին, ովքեր ունեն տարբեր լեզվական և մշակութային կարիքներ և

ծագում: Վարչությունը ստանում է ինչպես բանավոր, այնպես էլ գրավոր լեզվական նախապատվություններ, որոնց մասին սպառողները և նրանց ընտանիքները տեղեկացնում են RC իրավասության որոշման գործընթացի և Անհատական ծրագրի պլանավորման հանդիպումների ժամանակ: Բացի այդ, Վարչությունը ստանում է լեզուների նախապատվության մասին տեղեկատվություն սպառողների և հանրության հետ շփվելիս և պահպանում է հայտնաբերված լեզուների նախասիրությունների գրառումները: Վարչությունն օգտագործում է այս տվյալները՝ ավելի լավ հասկանալու համար տարբեր լեզուների կարիքները RC-ների ջրհավաք ավազաններից յուրաքանչյուրում: Վարչությունն իրականացրել է բազմաթիվ նախաձեռնություններ՝ ուղղված զարգացման հաշմանդամության համակարգում սպասարկվող անձանց լեզվական հասանելիության կարիքներին:

Լեզվական ծառայություններ

Այս բաժինը ներառում է այն գործողությունները, որոնք Վարչությունը կձեռնարկի տեղեկատվություն և ծառայություններ տրամադրելու համար անգլերենից բացի այլ լեզուներով:

Ուղղակի լեզվական հաղորդակցություն

Միայն հավաստագրված երկլեզու անձնակազմին թույլատրվում է շփվել հանրության հետ այլ լեզուներով, բացի անգլերենից: Վարչությունը գնահատում է երկլեզու աշխատողներին ոչ անգլերեն լեզուներով տեղեկատվություն և ծառայություններ տրամադրելու հնարավորությունները՝ ապահովելու համապատասխան ռեսուրսների տրամադրումը: Դիտարկված գործոնները ներառում են երկլեզու աշխատակիցների առկայությունը՝ բացահայտված լեզվով (լեզուներով) օգնություն ցուցաբերելու համար, փոխանցվող տեղեկատվության տեսակն ու շրջանակը, փոխանակման ձևաչափը և արդյոք անհրաժեշտ է օգտագործել այլ լեզվական ռեսուրսներ՝ ծրագրերին, ծառայություններին և գործողություններին բովանդակալից հասանելիություն ապահովելու համար: Վարչությունը հավաստագրել է երկլեզու աշխատողներ ծրագրային տարբեր ոլորտներում, ովքեր կարող են ուղղակի լեզվով հաղորդակցություն ապահովել մեր սպառողների և հանրության համար:

Վարչությունը հետևում է Կալիֆորնիայի Մարդկային ռեսուրսների վարչության երկլեզու բանավոր իմացության քննության և հավաստագրման գործընթացին: Հավաստագրված երկլեզու աշխատողները պետք է անցնեն լեզվի իմացության քննություն, որն անցկացվում է կիրառելի չափանիշներին համապատասխան և արդյունքներով, որոնք համընկնում են միջգերատեսչական լեզվի կլոր սեղանի սանդղակի հետ: Վարչությունը համակարգում է թեստավորումը լսելու/խոսելու և կարդալու/գրելու եղանակներով և, անհրաժեշտության դեպքում, կարող է պահանջել ավելի առաջադեմ կամ մասնագիտացված թեստավորում՝ ոչ անգլերեն լեզվով կարողությունները գնահատելու համար:

Բանավոր թարգմանություն

Վարչության որակավորված մատակարարը տրամադրում է խոսակցական և ժեստերի լեզվի թարգմանչական ծառայություններ սպառողների, նրանց ընտանիքների և այն հանրության համար, ովքեր կապվում են վարչության հետ: Այս ծառայությունները հասանելի են մոտավորապես 100 ոչ անգլերեն լեզուներով, օրը 24 ժամ, տարին 365 օր: Մատակարարը հասանելի է այս ծառայություններից օգտվելու կարիք ունեցող ցանկացած աշխատակցի համար: Վարչությունը և հանրությունը կարող են նաև օգտվել ժեստերի լեզվի ծառայություններից՝ 711 Ազգային ռեյն ծառայության միջոցով:

Թարգմանություն

Նահանգային և դաշնային օրենքներով Վարչությունը պարտավոր է տրամադրել սպառողներին, ընտանիքներին և հանրությանը թարգմանված գրավոր նյութեր՝ Վարչության ծրագրերին և ծառայություններին բովանդակալից հասանելիություն ապահովելու համար: Վարչության ծրագրերը լրացնում են Վերնագրի VI չորս գործոնային վերլուծությունը՝ բացահայտելու համար կարևոր փաստաթղթերը և այն լեզուները, որոնցով պետք է թարգմանվեն կենսական փաստաթղթերը: Կարևոր փաստաթղթերի օրինակները սովորաբար ներառում են.

- ծրագրի մասին կարևոր տեղեկատվություն
- բողոքի կամ համաձայնության ձևերը
- իրավասության չափանիշներ
- ծրագրային հավելվածներ
- բողոքարկման/լուծման մասին տեղեկատվություն
- արտակարգ իրավիճակի մասին տեղեկատվություն
- ծառայությունների մերժման/կորստի մասին ծանուցումներ
- իրավունքների և պարտականությունների մասին ծանուցումներ

Նոր ծրագրերին կտեղեկացվի կարևորագույն փաստաթղթերը թարգմանելու Վարչության պարտավորության մասին և ուղեցույց կտրամադրվի գործընթացի վերաբերյալ: Վարչությունն առնվազն կթարգմանի կարևոր փաստաթղթերը պարզեցված չինարեն, ավանդական չինարեն, կորեերեն, իսպաներեն, տազալոգ և վիետնամերեն: Վարչությունը կարող է նաև գրավոր նյութեր թարգմանել լրացուցիչ լեզուներով:

Վարչության կենսական փաստաթղթերի և լեզուների համար, որոնցով թարգմանվում են, տե՛ս կից փաստաթուղթն այս LAP-ի վերջում:

Վարչությունը կարևոր վեբ կայքի բովանդակությունը համարում է տեղեկատվություն, որը սպառողներին և հանրությանը տրամադրում է տեղեկատվության և ծառայությունների բովանդակալից հասանելիություն և երաշխավորում է, որ լեզուն խոչընդոտ չէ Վարչության ծառայություններից օգտվելու համար: Սա ներառում է կարևոր կոնտակտային տվյալներ, որոնք թարգմանվում են որակավորված թարգմանչական ծառայություններ մատուցողի

կողմից Կալիֆորնիայում ամենաշատ խոսվող հինգ լեզուներով՝ համաձայն CalHHS քաղաքականության: Բացի այդ, Վարչության վեբկայքն ունի ոչ անգլերեն նշանագրեր՝ պարզեցված չինարեն, ավանդական չինարեն, կորեերեն, իսպաներեն, տազալոգ, վիետնամերեն և ամերիկյան ժեստերի լեզվով տեսանյութով: Այս նշանագրերը թույլ են տալիս սպառողներին և հանրությանը իմանալ, թե ինչպես ստանալ բանավոր և գրավոր թարգմանության անվճար ծառայություններ:

Վարչությունը սպառողների և հանրության կողմից ստանում է գրավոր հաղորդակցություն անգլերենից բացի այլ լեզուներով: Վարչության երկլեզու աշխատակիցները կպատասխանեն և կշփվեն նույն լեզվով: Անհրաժեշտության դեպքում կապալառուի ծառայությունները կօգտագործվեն հաղորդակցությունները թարգմանելու համար:

Աշխատակիցների վերապատրաստում

Այս բաժինը ներառում է տեղեկատվություն այն մասին, թե ինչպես են Վարչության աշխատակիցները վերապատրաստվում հանրությանը լեզվականի հասանելիության ծառայություններ մատուցելու համար:

Հանրության հետ շփվող աշխատակիցներ

Լեզվական հասանելիության ուսուցումը կտրամադրվի հանրության հետ շփվող բոլոր աշխատակիցներին ոչ ուշ, քան 2024 թվականի դեկտեմբերի 1-ը և առնվազն ամեն տարի դրանից հետո: Հանրության հետ շփվող պաշտոններում ընդունված նոր աշխատակիցներն աշխատանքի անցնելու առաջին երեք ամիսների ընթացքում լեզվական հասանելիության ուսուցում կստանան:

Այս դասընթացը կներառի Գործակալության լեզվական հասանելիության քաղաքականության պահանջները, նահանգային և դաշնային պարտավորությունները և Վարչության լավագույն փորձը՝ ապահովելու իմաստալից հաղորդակցություն մեր սպառողների, նրանց ընտանիքների և հանրության հետ: Այս դասընթացը կներառի նաև, թե ինչպես պարզել անհատի լեզվի նախապատվությունը, ինչպես լավագույնս շփվել այդ լեզվով, ինչպես կապվել թարգմանչի հետ հեռախոսով և լավագույն փորձը վիրտուալ հանդիպումների համար, որտեղ թարգմանիչներ են անհրաժեշտ:

Հանրության հետ չշփվող աշխատակիցներ

Այս բաժինը նկարագրում է Վարչության ծրագիրը՝ ուսուցանելու այն աշխատակիցներին, ովքեր հանրության հետ շփվող պաշտոններում չեն:

Վարչությունը կներառի լեզվական հասանելիության ուսուցում հանրության հետ չշփվող աշխատակիցների համար՝ Վարչության նոր աշխատակիցների կողմնորոշման «Ծառայությունների հասանելիություն և արդարություն» մոդուլում: Դասընթացը կներառի այս LAP-ը, ինչպես բացահայտել կենսական կարևորության

փաստաթղթերը, ինչպես պահանջել կարևոր փաստաթղթերի թարգմանություն, ինչպես կապվել թարգմանչի հետ և ինչպես կապվել Վարչության լեզվական հասանելիության համակարգողի հետ:

LAP-ի մոնիտորինգ և թարմացում

Այս բաժինը նկարագրում է, թե ինչպես է Վարչությունը վերահսկելու լեզվական հասանելիության ծառայությունները և թարմացնելու այս LAP-ը առնվազն երկու տարին մեկ: Այս տեղեկատվությունը կապահովի, որ Վարչությունը համապատասխանի CalHHS լեզվական հասանելիության քաղաքականությանը և հասցեների գործընթացներին ու ընթացակարգերին, որոնք օգտագործվում են՝ Վարչության սպառողներին և հանրության անդամներին լեզվական իմաստալից հասանելիություն ապահովելու համար:

Վարչությունը կստեղծի մոնիտորինգի գործընթաց՝ ապահովելու սույն LAP-ում ներառված մանրամասների իրականացումը: Այս գործընթացը կբերի.

- ☑ Վերապատրաստման կարիքների բացահայտում
- ☑ Վերապատրաստման արդյունավետության գնահատում
- ☑ Գնահատում աշխատակիցների տեղեկացվածությունը լեզվական հասանելիության քաղաքականության և ընթացակարգերի վերաբերյալ
- ☑ Բանավոր և գրավոր թարգմանության ծառայությունների արդյունավետության գնահատում
- ☑ Ստուգում համայնքի գործընկերների և շահագրգիռ կողմերի հետ
- ☑ Հետևում լեզվական հասանելիության ծառայությունների մատուցման ծախսերին
- ☑ Տվյալների հավաքագրում
 - Սպառողներին հասանելի լեզվական ծառայությունների (բանավոր թարգմանության ծառայություններ, տեղում մատուցվող թարգմանություններ) քանակի և տեսակների բացահայտում ըստ ծրագրի.

Երկու տարին մեկ CalHHS-ը կստեղծի և կթարմացնի կենսական կարևորության փաստաթղթերի և հիմնական վեբ բովանդակության թարգմանության նվազագույն շեմային լեզուների ցանկը: CalHHS քաղաքականությանը համապատասխան՝ Վարչության LAP-ը կուսումնասիրվի, անհրաժեշտության դեպքում կվերանայվի և կներկայացվի CalHHS-ին յուրաքանչյուր երկու տարին մեկ: Վերանայումները կանդրադառնան Վերնագրի VI չորս գործոնային վերլուծության ցանկացած փոփոխությանը՝ արդյոք առկա քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը բավարարում են LEP անհատների կարիքները, արդյոք աշխատակիցները բավականաչափ պատրաստված են, և արդյոք օգնության համար հայտնաբերված ռեսուրսները արդիական են, մատչելի, հասանելի և կենսունակ:

Վերագնահատումներն, ըստ անհրաժեշտության, կներառեն նոր ծրագրեր, նոր իրավական պահանջներ, լրացուցիչ կենսական փաստաթղթեր և համայնքի ներդրում Վարչության LAP-ում:

Բողոքի գործընթաց

Հասարակության անդամները կամ ծառայություններ ստացողները պետք է բողոքեն ուղղելով լեզվական հասանելիության վերաբերյալ՝

Բողոքի գործընթացի կոնտակտային անձի անունը՝ Office of Human Rights and Advocacy Services

Հեռախոս՝ 916-654-1888

Էլ. հասցե՝ OHRAS@dds.ca.gov

Կայք՝ [Լեզվական հասանելիության բողոքի գործընթաց](#)

Փաստաթղթերի ցանկ

Հետևյալ հավելվածը Վարչության կենսական կարևորության փաստաթղթերի ցանկն է: Ներառված են հինգ լեզուները, որոնք պահանջվում են CalHHS լեզվական հասանելիության քաղաքականության կողմից: Նաև ներառված են ցանկացած այլ լեզու, որը ճանաչվել է որպես շեմային լեզու՝ համաձայն Վերնագիր VI վերլուծությունների, Dymally-Alatorre, ցանկացած ծրագրին վերաբերող լեզվի հասանելիության օրենքների և Վարչության լավագույն փորձի: