

California Department
of
Developmental Services

План языкового доступа

Сентябрь 2024 года



Department of Developmental Services
Service Access and Equity Division
Координатор языкового доступа (LAC): Nikki McClarin
Телефон: 916-639-4765
Электронная почта: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

Содержание

План языкового доступа	1
Содержание	3
Введение	4
Программы и услуги департамента	4
Прямые услуги Департамента	5
Требования к языковому доступу	5
Предоставление уведомлений LEP лицам и определение языковых предпочтений.....	6
Языковые услуги	6
Прямая внутриязыковая коммуникация.....	7
Интерпретация	7
Перевод	7
Обучение сотрудников.....	8
Сотрудники, работающие с населением	9
Сотрудники, не работающие публичной.....	9
Мониторинг и обновление LAP.....	9
Процесс рассмотрения жалоб	10
Список документов.....	10

Введение

В рамках обеспечения полноценного доступа к программам и услугам Агентство здравоохранения и социальных служб Калифорнии (CalHHS) 22 мая 2023 года приняло Политику языкового доступа, которая требует, чтобы программы каждого департамента или управления CalHHS разработали План языкового доступа (LAP). Цель этой работы - обеспечить, чтобы CalHHS и его департаменты и управления предоставляли полноценный доступ к информации, программам, льготам и услугам людям с ограниченным знанием английского языка (LEP) и чтобы язык не был препятствием для доступа к жизненно важным медицинским и социальным услугам.

Этот документ представляет собой LAP Департамента услуг по развитию (Департамент). При разработке этого LAP мы проанализировали наши программы и услуги для населения, способы общения с представителями общественности и людьми, которых мы обслуживаем, а также то, как мы в настоящее время предоставляем информацию и услуги на языках, отличных от английского.

Программы и услуги департамента

Департамент работает над тем, чтобы калифорнийцы с нарушениями развития имели возможность делать выбор и вести независимую, продуктивную жизнь в качестве членов своих общин в наименее ограничивающих условиях.

В соответствии с законом Лантермана об оказании услуг инвалидам с нарушениями развития, Департамент отвечает за координацию и предоставление услуг и поддержки более чем 430,000 калифорнийцев с нарушениями развития. Система услуг штата призвана удовлетворять потребности и выбор людей на каждом этапе их жизни и, насколько это возможно, обслуживать их в их родных местах, предоставляя выбор, отражающий образ жизни, культурные и языковые особенности.

Программы и услуги, предоставляемые потребителям и их семьям, реализуются через общенациональную сеть из 21 некоммерческого агентства на базе местных сообществ, известных как региональные центры (RC). RC проводят оценку, определяют право на получение услуг и предоставляют услуги по ведению случая. RC также разрабатывают, приобретают и координируют услуги, предусмотренные индивидуальным планом программы каждого человека на каждом этапе его жизни. Услуги ориентированы на человека и предназначены для удовлетворения различных уникальных потребностей и отражают выбор людей в их сообществах. Этот LAP не распространяется на RC, поскольку они работают самостоятельно. Однако Департамент выпустил отдельное руководство в [Директивном письме "Финансирование для улучшения](#)

[языкового доступа и повышения культурной компетентности" для RC, от 6 апреля 2022 года.](#) Дополнительная информация об услугах по обеспечению языкового доступа в учреждениях штата будет предоставлена дополнительно.

Прямые услуги Департамента

Офис общественных апелляций и разрешений помогает разрешать споры и апелляции потребителей/семей.

Управление по работе с населением осуществляет мониторинг и контроль за соблюдением требований RC с помощью групп по связям, которые представляют различные районы охвата RC в Калифорнии. Они также оказывают техническую помощь RC и помогают потребителям, семьям и другим членам сообщества, отвечая на запросы о предоставлении информации и решении проблем.

Управление по правам человека и адвокации предоставляет услуги Департамента по обеспечению языкового доступа через квалифицированных поставщиков и рассматривает жалобы на языковой доступ, поданные потребителями или общественностью.

Офис омбудсмена Лантермана помогает потребителям услуг RC и членам их семей ориентироваться и получать доступ к услугам RC, дает рекомендации и способствует разрешению разногласий и жалоб.

Управление по связям с общественностью взаимодействует и информирует заинтересованные стороны и общественность о программах и услугах Департамента с помощью социальных сетей, общественных собраний и обновления веб-сайта.

Омбудсмен Office of the Self-Determination Program (SDP) предоставляет информацию и помощь, способствует разрешению разногласий и расследует жалобы, касающиеся реализации программы, для потребителей SDP и их семей.

Служба учреждений Департамента штата предоставляет круглосуточные услуги, направленные на повышение независимости потребителей, улучшение их жизненных навыков и облегчение их перехода в родное сообщество.

Полный перечень программ и услуг Департамента можно найти на нашем сайте <https://www.the dds.ca.gov/>

Требования к языковому доступу

Планируя, как обеспечить полноценный языковой доступ в будущем, Департамент проанализировал следующие четыре фактора для каждой из наших программ:

1. Количество или доля LEP лиц, которые могут быть обслужены или с которыми может столкнуться программа или услуга;
2. Частота, с которой LEP лица вступают в контакт с программой;
3. Характер и важность программы, деятельности или услуги; и
4. Ресурсы, имеющиеся в распоряжении нашего отдела, и стоимость языковых услуг.

Мы также рассмотрели конкретные требования Политики языкового доступа CalHHS и [Кодекс по охране труда и технике безопасности 1259](#), которые применяются к учреждениям, управляемым штатом. Обратите внимание, что в этом LAP не рассматривается процесс проведения Департаментом двухгодичного языкового обследования, требуемого в соответствии с Законом о двуязычных услугах Даймалли-Алаторре.

Предоставление уведомлений LEP лицам и определение языковых предпочтений

В этом разделе говорится о том, как Департамент будет уведомлять общественность о доступных услугах языкового доступа. Ниже приведен контрольный список инструментов, которые Департамент может использовать для оповещения населения об этих услугах.

- Перевод теглайнов на веб-сайте департамента на испанский, упрощенный китайский, традиционный китайский, тагальский, вьетнамский и корейский языки
- Другое: Уведомления о публичных собраниях и регистрационные формы

Система помощи людям с нарушениями развития обслуживает калифорнийцев с нарушениями развития и членов их семей с различными языковыми и культурными потребностями и происхождением. Департамент получает как устные, так и письменные языковые предпочтения, которые потребители и их семьи указывают в процессе определения соответствия требованиям RC и на встречах по планированию индивидуальной программы. Кроме того, Департамент получает информацию о языковых предпочтениях при контактах с потребителями и населением и ведет учет выявленных языковых предпочтений. Департамент использует эти данные, чтобы лучше понять разнообразные языковые потребности в каждом из районов охвата RC. Департамент реализовал множество инициатив, направленных на удовлетворение потребностей в языковом доступе людей, обслуживаемых в системе помощи людям с нарушениями развития.

Языковые услуги

Этот раздел включает в себя действия, которые Департамент предпримет для

предоставления информации и услуг на языках, отличных от английского.

Прямая внутриязыковая коммуникация

Только сертифицированный двуязычный персонал имеет право общаться с публикой на других языках, кроме английского. Департамент оценивает возможности назначения двуязычных сотрудников для предоставления информации и услуг на языках кроме английского в каждом конкретном случае, чтобы обеспечить выделение соответствующих ресурсов. Учитываются такие факторы, как наличие двуязычных сотрудников для оказания помощи на определенном языке (языках), тип и объем информации, которую необходимо передать, формат обмена, а также необходимость использования других языковых ресурсов для обеспечения полноценного доступа к программам, услугам и мероприятиям. В Департаменте есть сертифицированные двуязычные сотрудники в различных программных областях, которые могут напрямую общаться с нашими потребителями и общественностью на разных языках.

Департамент придерживается процедуры Департамента людских ресурсов Калифорнии по проведению экзаменов и сертификации на знание устной речи на двух языках. Сертифицированные двуязычные сотрудники должны сдать экзамен на знание языка, проведенный в соответствии с применимыми стандартами, с результатами, соответствующими шкале Межведомственного круглого стола по языкам. Департамент координирует тестирование в модальностях аудирования/разговора и чтения/письма и, в случае необходимости, может потребовать более продвинутого или специализированного тестирования для оценки компетентности в неанглийском языке.

Интерпретация

Квалифицированный поставщик Департамента предоставляет услуги по устному переводу и сурдопереводу для потребителей, членов их семей и населения, обращающихся в Департамент. Эти услуги предоставляются примерно на 100 неанглийских языках 24 часа в сутки 365 дней в году. Поставщик услуг доступен любому сотруднику, которому требуется доступ к этим услугам. Департамент и общественность также могут получить услуги на языке жестов через национальную релейную службу 711.

Перевод

В соответствии с законодательством штата и федеральным законодательством Департамент обязан предоставлять потребителям, семьям и общественности переведенные письменные материалы, чтобы обеспечить полноценный доступ к программам и услугам Департамента. Программы Департамента проводят

четырёхфакторный анализ Title VI для определения жизненно важных документов и языков, на которые необходимо перевести жизненно важные документы. Примеры жизненно важных документов обычно включают в себя следующее:

- важная информация о программе
- формы жалобы или согласия
- критерии приемлемости
- программные приложения
- информация об апелляции/слушании
- информация о чрезвычайном положении
- уведомления об отказе/потере услуг
- уведомления о правах и обязанностях

Новые программы будут проинформированы об обязанности Департамента переводить жизненно важные документы и получают руководство по этому процессу. Как минимум, Департамент переведет жизненно важные документы на упрощенный китайский, традиционный китайский, корейский, испанский, тагальский и вьетнамский языки. Департамент также может переводить письменные материалы на дополнительные языки.

Список важнейших документов Департамента и языков, на которые они переведены, см. в приложенном документе в конце данного LAP.

Департамент считает основным содержанием веб-сайта информацию, которая обеспечивает потребителям и общественности значимый доступ к информации и услугам и гарантирует, что язык не является препятствием для доступа к услугам Департамента. Она включает важную контактную информацию, которая переводится квалифицированным переводчиком на пять основных языков, на которых говорят в Калифорнии, в соответствии с политикой CalHHS. Кроме того, на веб-сайте Департамента есть неанглийские заголовки на упрощенном китайском, традиционном китайском, корейском, испанском, тагальском, вьетнамском языках, а также видеоролик на американском языке жестов. Эти слоганы позволяют потребителям и общественности узнать, как получить бесплатные услуги устного и письменного перевода.

Департамент получает письменные сообщения от потребителей и общественности на языках, отличных от английского. Двуязычные сотрудники департамента будут отвечать и общаться на том же языке. При необходимости для перевода сообщений будут использоваться услуги подрядчика.

Обучение сотрудников

В этом разделе содержится информация о том, как сотрудники Департамента проходят обучение для предоставления услуг языкового доступа населению.

Сотрудники, работающие с населением

Не позднее 1 декабря 2024 года, а затем не реже одного раза в год для всех нынешних сотрудников, работающих с общественностью, будет организовано обучение по вопросам доступа к языкам. Новые сотрудники, нанимаемые на должности, связанные с общественностью, будут проходить обучение языковому доступу в течение первых трех месяцев работы.

Этот тренинг будет включать в себя требования политики Агентства по обеспечению языкового доступа, обязательства штата и федеральные обязательства, а также лучшие практики Департамента по обеспечению полноценного общения с нашими потребителями, их семьями и общественностью. В рамках этого тренинга вы узнаете, как определить язык, на котором говорит человек, как лучше общаться на этом языке, как связаться с переводчиком по телефону и как лучше проводить виртуальные встречи, где требуется переводчик.

Сотрудники, не работающие публичной

В этом разделе описывается план Департамента по обучению сотрудников, не занимающих должности, связанные с контактами с общественностью.

Департамент включит обучение языковому доступу для сотрудников, не являющихся государственными служащими, в модуль "Доступ к услугам и равенство" в рамках ориентации новых сотрудников Департамента. В ходе обучения вы узнаете, что такое LAP, как идентифицировать жизненно важные документы, как запросить перевод жизненно важных документов, как связаться с переводчиком и как связаться с координатором Департамента по вопросам доступа к языку.

Мониторинг и обновление LAP

В этом разделе описывается, как Департамент будет отслеживать услуги языкового доступа и обновлять этот LAP не реже одного раза в два года. Эта информация позволит Департаменту соблюдать Политику языкового доступа CalHHS и описывать процессы и процедуры, используемые для предоставления полноценного языкового доступа потребителям Департамента и представителям общественности.

Департамент создаст процесс мониторинга для обеспечения реализации деталей, включенных в этот LAP. Этот процесс будет включать в себя:

- Определение потребностей в обучении
- Оценка эффективности обучения
- Оценка осведомленности сотрудников о политике и процедурах языкового

доступа

- Оценка эффективности услуг устного и письменного перевода
- Встреча с партнерами по сообществу и заинтересованными сторонами
- Отслеживание расходов на предоставление услуг языкового доступа
- Сбор данных
 - Определение объема и типа языковых услуг (услуги переводчика, письменный перевод), доступных потребителям по программам

Каждые два года CalHHS будет составлять и обновлять список минимальных пороговых языков для перевода жизненно важных документов и важного веб-контента. В соответствии с политикой CalHHS, LAP Департамента будет пересматриваться, при необходимости пересматриваться и повторно представляться в CalHHS каждые два года. Изменения будут касаться любых изменений в четырехфакторном анализе Title VI; того, удовлетворяют ли существующие политики и процедуры потребности лиц, говорящих на иностранном языке; достаточно ли обучены сотрудники; и являются ли выявленные ресурсы помощи актуальными, доступными, приемлемыми и жизнеспособными.

В ходе переоценки будут учитываться, по мере необходимости, новые программы, новые законодательные требования, дополнительные важные документы, а также мнение общественности по поводу LAP Департамента.

Процесс рассмотрения жалоб

Представители общественности или получатели услуг должны направлять жалобы, касающиеся языкового доступа, в:

Complaint Process Contact Name: Office of Human Rights and Advocacy Services

Телефон: 916-654-1888

Электронная почта: OHRAS@dds.ca.gov

Сайт: [Процесс рассмотрения жалоб на доступ к языку](#)

Список документов

Ниже прилагается список важнейших документов Департамента. Включены пять языков, требуемых Политикой языкового доступа CalHHS. Сюда также включены любые другие языки, определенные в качестве пороговых в соответствии с анализом, проведенным в рамках раздела VI, Dymally-Alatorre, любые законы о языковом доступе в рамках конкретной программы и лучшие практики Департамента.