

Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan)



Pangalan ng Coordinator para sa Pag-akses sa Wika (Language Access Plan):
Anne Hawley, Executive Director
Telepono / Email: 916-322-6870, Anne.Hawley@ccap.ca.gov

Talaan ng mga Nilalaman

Panimula	3
Mga Programa at Serbisyo ng Kagawaran.....	3
Mga Kinakailangan sa Pag-akses sa Wika (Language Access) at Pagtukoy sa mga Wika (Languages Identification)	4
Mga Serbisyong Pangwika	4
Coordinator para sa Pag-akses sa Wika (Language Access)	8
Pagbibigay-abiso sa mga Indibidwal na may LEP	9
Pagsubaybay, Pagkontrol sa Kalidad, at Pag-update ng Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan).....	10
Proseso ng Pagsubaybay at Pagkontrol sa Kalidad	10
Pag-update ng Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan).....	10
Pagsasanay sa mga Kawani.....	11
Proseso sa Paghain ng Reklamo para sa mga Serbisyong Pangwika at Pag-akses sa Wika	13
Listahan ng mga Dokumento	14
Mga Pagbibigay-Kahulugan.....	15

Panimula

Pinagtibay ng Business, Consumer Services and Housing Agency (BCSH) ng California ang Mga Panuntunan sa Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) noong Enero 14, 2025. Kinakailangan ayon sa mga panuntunan na bumuo ang bawat kagawaran ng BCSH ng isang Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan). Ang gawaing ito ay bahagi ng pagtiyak sa epektibong pag-akses sa mga programa at serbisyo.

Ang BCSH at mga kagawaran nito ay magbibigay ng akses sa mga impormasyon, programa, at serbisyo sa mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa wikang Ingles o limited English proficiency (LEP). Titiyakin ng plano na hindi magiging hadlang ang wika sa paghahain ng apela sa Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel).

Sa pagbuo nitong Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan), sinuri namin:

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

Mga Programa at Serbisyo ng Kagawaran

Ang Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis o Cannabis Control Appeals Panel (Panel) ay nagbibigay ng patas, naaakses, at nasa oras na mala-hudisyal na pagresolba sa mga apela mula sa mga desisyon ng Kagawaran para sa Pagkontrol sa Cannabis (Department of Cannabis Control) patungkol sa paglilisensiya.

Ang mga programa at serbisyong ibinibigay namin sa publiko o sa partikular na grupong aming pinaglilingkuran ay:

- Tinutulungan ng Panel ang mga may hawak ng lisensiya para sa cannabis na negatibong naapektuhan ng isang desisyon hinggil sa kanilang lisensiya o pag-aplay ng lisensiya. Ang tungkuling ito ay alinsunod sa kapangyarihang ibinigay sa ilalim ng seksyon 26043 ng Kodigo ng Paggawi sa Negosyo at mga Propesyon (Business and Professions Code).

Mga Kinakailangan sa Pag-akses sa Wika (Language Access) at Pagtukoy sa mga Wika (Languages Identification)

Ginamit ng Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel) ang unang paraan upang matukoy ang mga pinakakaraniwang wika na maaaring gamitin ng mga taong nakikipag-ugnayan sa Panel.

□ Paraan 1: Ang 5 Pangunahing Wika na natukoy ng American Community Survey Data ng U.S. Census Bureau (C16001).

Bukod pa rito, nagpatupad ang Panel ng isang panloob na sistema para masubaybayan kung gaano kadalas ang mga pakikipag-ugnayan sa publiko.

- Sacramento: Kabuuang Bilang ng mga Indibidwal na may LEP na Nabigyan ng Serbisyo: 0 (100% ng mga nakipag-ugnayan)

Mga Serbisyong Pangwika

Kasama sa seksyong ito ang mga hakbang na gagawin ng Panel upang magbigay ng mga impormasyon at serbisyo sa mga wika maliban sa Ingles.

Direktang Komunikasyon gamit ang Nakasanayang Wika (Direct In-Language Communication)

Ang mga sertipikadong interpreter na kinontrata ay magbibigay ng mga serbisyong pangwika sa mga indibidwal na may LEP. Walang bayad ang mga serbisyong pangwika. Ang mga serbisyo ng pribadong interpreter ay hindi babayaran ng Panel kapag bumisita sa aming opisina.

Hindi namin hinihikayat ang paggamit ng hindi opisyal na interpreter, kabilang ang mga miyembro ng pamilya o mga kaibigan. Maaaring pahintulutan ang mga hindi opisyal na interpreter sa mga sumusunod:

- Mga sitwasyong pang-emerhensiya.
- Pagkuha ng mga impormasyong hindi mahalaga, tulad ng pagtukoy sa wikang gusto ng isang tao.
- Mga pampublikong kaganapan o kapag hindi maddaling makakuha ng isang kwalipikadong interpreter.
- Ang mga kagawaran na nangangasiwa sa mga pagsusulit para sa paglilisensiya ay maaaring magtakda ng sarili nilang mga panuntunan, pamantayan, at kinakailangan sa mga pagsusulit para sa mga interpreter.

Pasalitang Pagsasalin

1. Para sa mga pakikipag-ugnayan nang personal, gumagamit ang Panel ng mga "I Speak" card upang matulungan ang mga indibidwal na humihingi ng serbisyo o impormasyon at na nagsabi na hindi sila nakapagsasalita ng Ingles. Ginagamit din ang mga card na ito kapag nakikipag-ugnayan sa mga ikatlong partido na kumakatawan sa isang taong may limitadong kasanayan sa Ingles.

2. Ang mga kinakailangang form upang simulan ang pag-apela sa Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel)—kabilang ang [Form 6003 \(Abiso kaugnay ng Pag-apela\)](#), [Form 6005 \(Sertipikasyon ng Email Address\)](#), at [Form na Patunay ng Paghatid ng Dokumento \(Proof of Service\)](#)—ay naisalin na sa 12 wika:

- Spanish
- Traditional Chinese
- Simplified Chinese
- Tagalog
- Arabic
- Eastern Armenian
- Western Armenian
- Farsi
- Japanese
- Korean
- Russian
- Vietnamese

3. Nakikipagkontrata ang Panel sa isang sertipikadong vendor na nagbibigay serbisyo para sa pagsasalin ng dokumento, pagsasaling-wika nang personal, pasalitang pagsasalin sa pamamagitan ng telepono, at American Sign Language (ASL) kung kinakailangan.

4. Ang mga dokumento para sa pagbibigay impormasyon at kaalaman, kabilang ang "Tsart ng Proseso sa Pag-apela (Appeals Process Chart)" at polyetong "Alamin ang inyong mga karapatan sa pag-apela," ("Know your appeal rights") ay naisalin na sa 12 wika na naunang nabanggit.

5. Ang website ng Panel ay tumatalima sa World Wide Web Consortium (W3C) Web Content Accessibility Guidelines 2.1.

6. Ang website ng Panel ay gumagamit ng Google Translate widget na nagsasalin ng mga pahina ng website sa 110 wika.

7. Ang mga indibidwal na may LEP ay maaaring humiling ng serbisyo sa pagsasaling-wika sa pamamagitan ng pag-email sa Panel sa

info@ccap.ca.gov o pagtawag sa **916-322-6870**. Makikita ang impormasyong ito sa "Makipag-ugnayan sa Amin" na pahina ng website.

Pagsasaling-wika

Regular na sinusuri ng Coordinator ng Panel para sa Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) ang web content ng Panel at nakikipagtulungan sa mga naaangkop na kawani upang matiyak na ang mga bago at na-update na materyales ay naisasalin, bilang bahagi ng patuloy na pagsisikap ng Panel na mapabuti ang pag-akses ng mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles. Isinasalin ang mga bago at na-update na dokumento sa 12 pangunahing wika sa California na hindi Ingles.

Ang mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles ay maaaring humiling ng mga materyal para sa pampublikong pagpupulong sa wikang gusto nila sa pamamagitan ng pagkontak sa Cannabis Control Appeals Panel sa **916-322-6870** o info@ccap.ca.gov. Para matiyak na nasa oras ang pagsasaling-wika, dapat isumite ang mga kahilingan nang hindi bababa sa limang araw ng trabaho bago ang pulong. Sa oras na hilingin, magbibigay ang Panel ng mga isinaling dokumento o kukuha ng mga serbisyo para sa pasalitang pagsasalin kung kinakailangan, upang mapadali ang pag-akses at pakikilahok.

Binibigyang-kahulugan ng Panel ang "kinakailangang nilalaman ng website" alinsunod sa Mga Panuntunan ng BCSH bilang impormasyon na mahalaga para maakses o maintindihan ang mga serbisyo ng Panel, kabilang ngunit hindi limitado sa:

- Mga form sa pag-apela at mga tagubilin
- Mga adyenda, materyales at katitikan ng pulong
- Mga abiso hinggil sa mga iminungkahing aksyong panregulasyon
- Impormasyon para sa pampublikong pagdinig
- Mga mapagkukunan para sa pag-akses sa wika at impormasyon sa pakikipag-ugnayan
- Mga karapatan at responsibilidad ng mga pinagkalooban ng lisensiya at nag-aapela.

Upang suportahan ang pag-akses ng mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles at mga indibidwal na may kapansanan sa pandinig o mahina ang pandinig:

- Pagsasaling-wika: Nakikipagtulungan ang Coordinator ng Panel para sa Pag-akses sa Wika (Language Access) sa mga kawani upang tukuyin ang mga bagong nai-post o na-update na kinakailangang nilalaman. Kapag natukoy na, inuuna ang propesyonal na pagsasalin ng nilalaman sa 12

pinakasinasalitang wika sa California na hindi Ingles, alinsunod sa mga kinakailangan ng estado.

- **Mga pag-update:** Regular na sinusuri ang website upang matiyak na nananatiling napapanahon ang kinakailangang nilalaman. Anumang mahahalagang pagbabago sa mga umiiral na materyales ay dumaraan sa proseso ng pagsusuri para sa muling pagsasalin, kung naaangkop.
- **Mga ASL Video:** Kapag kinakailangan, nakikipagtulungan ang Panel sa isang kinontratang vendor ng serbisyo sa pagsasaling-wika upang gumawa ng mga American Sign Language (ASL) video para sa kinakailangang nilalaman, lalo na kapag may kinalaman ang impormasyon sa mga karapatan, responsibilidad, o mahahalagang pagbabago sa pamamaraan.

Ang prosesong ito ay sumasalamain sa patuloy na pangako ng Panel na pantay na pag-akses at pagiging kabilang anuman ang wika (language inclusion) sa lahat ng komunikasyong ibinabahagi sa publiko.

Kapag nakatanggap ang Panel ng nakasulat na komunikasyon sa isang wika maliban sa Ingles, ang sumusunod na pamamaraan ay sinusunod upang matiyak ang angkop at mabilis na pagtugon:

- **Paunang Pagsusuri:** Sa oras na matanggap, sinusuri ng mga kawani ang komunikasyon para matukoy ang wikang ginamit.
- **Suporta sa Pagsasalin:** Kung hindi agad matukoy ang wika, sumasangguni ang mga kawani sa Coordinator ng Panel para sa Pag-akses sa Wika (Language Access) upang matukoy ang naaangkop na wika.
- **Propesyonal na Pagsasaling-wika:** Ipadadala ang mensahe sa isang sertipikadong serbisyo sa pagsasaling-wika para sa propesyonal na pagsasalin sa wikang Ingles.
- **Paghahanda ng Tugon:** Kapag naisalin na, inihahanda ng mga kawani ang tugon. Ang tugon ay sinusuri ng mga kasamahan para tiyaking tumpak at malinaw.
- **Naisalin na Tugon:** Ang nakumpletong tugon sa wikang Ingles ay ipinadadala pabalik sa parehong serbisyo sa pagsasaling-wika upang maisalin sa orihinal na wika ng indibidwal.
- **Paghahatid:** Ipinadadala ang naisalin na tugon sa indibidwal gamit ang kanilang orihinal na paraan ng komunikasyon (hal., koreo o email), maliban kung may ibang tinukoy.

Nakatutulong ang prosesong ito na matiyak na ang mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles ay makatatanggap ng tumpak at epektibong mga tugon sa kanilang mga nakasulat na katanungan sa mabilis at magalang na paraan.

Coordinator para sa Pag-akses sa Wika (Language Access)

Kasama sa seksyong ito kung paano natukoy ang Coordinator ng Panel para sa Pag-akses sa Wika (Language Access). Binabalangkas ng seksyong ito ang kanilang tungkulin sa pangangasiwa sa Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan).

Dahil maliit na pangkat ang Panel, ang Executive Director ay nagsisilbing Coordinator para sa Pag-akses sa Wika (Language Access). Kapag wala ang Executive Director, ang Coordinator para sa mga Serbisyong Pang-administratibo at Pang-negosyo (Administrative and Business Services) ang gaganap sa tungkuling ito.

Pangalan ng Coordinator para sa Pag-akses sa Wika (Language Access Plan):
Anne Hawley, Executive Director

Telepono / Email: 916-322-6870, Anne.Hawley@ccap.ca.gov

Kabilang sa mga tungkulin ng Coordinator para sa Pag-akses sa Wika ang:

- Magsilbing contact person para sa mga katanungan kaugnay ng pag-akses sa wika at mga serbisyong pangwika.
- Magtatag at magpatupad ng mga pamamaraan sa operasyon upang matiyak ang pagtalima.
- Pangasiwaan ang Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) ng kagawaran.
- Pagpapanatili ng isang database ng mga empleyado na sertipikadong may kakayahang gumamit ng dalawa o maraming wika, sa tulong ng Human Resources kung nararapat o kinakailangan.
- Pagtukoy sa mga pagsasanay para sa mga kawani kung paano gamitin ang mga serbisyo sa tulong-pangwika para sa mga indibidwal na kanilang pinaglilingkuran.
- Subaybayan at suriin ang mga pangangailangan sa badyet para suportahan ang mga serbisyo sa tulong-pangwika ng kagawaran.
- Regular na sinusuri at pinahuhusay ang programa para sa tulong-pangwika.
- Ipatupad at panatilihin ang isang proseso sa paghain ng Reklamo kaugnay ng Pag-akses sa Wika (Language Access Complaint).
- Pamahalaan ang mga serbisyo sa pagsasaling-wika at pasalitang pagsasalin, kabilang ang mga kwalipikadong interpreter para sa sign language, real-time captioning, at nakasulat na impormasyon sa iba't ibang format tulad ng braille, malaking print, at mga audio format.

Pagbibigay-abiso sa mga Indibidwal na may LEP

Kasama sa seksyong ito kung paano aabisuhan ng Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel) ang publiko tungkol sa mga makukuhang serbisyo sa pag-akses sa wika. Nasa ibaba ang isang listahan ng mga tool na gagamitin ng Panel upang ipaalam sa publiko ang mga serbisyong ito:

- Mga "I Speak" card at poster na nagpapahayag ng pagkakaroon ng mga serbisyong pangwika sa mga pampublikong opisina.
- Mga isinasalin na abiso kapag hiniling
- Mga abiso kaugnay ng mga serbisyong pangwika at pag-akses sa wika sa dulo ng mga liham na ipinadadala sa koreo.
- Mga isinaling slogan sa mga form na nasa wikang Ingles.
- Mga isinaling slogan sa mga website ng programa ng kagawaran.
- Mga kaganapang pagbibigay-impormasyon na itinataguyod ng kagawaran.
- Mga isinasalin na anunsiyo para sa mga pampublikong pagpupulong kapag hiniling.
- Tiyakin na ang kasalukuyang mga poster ng CalHR Language Access ay malinaw na nakadisplay, nakikita, at nababasa ng publiko.

Tinutukoy at idinudokumento ng Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis o Cannabis Control Appeals Panel (CCAP) ang mga wikang gusto ng mga indibidwal sa pamamagitan ng ilang pangunahing paraan upang matiyak ang epektibong pag-akses ng mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles:

- **Mga Form para sa Pangangalap ng Impormasyon (Intake) at Pag-apela:** Kasalukuyang ina-update ng Panel ang kanilang mga form para sa pag-apela upang maisama ang isang itinalagang field kung saan maaaring ipagbigay-alam ng mga indibidwal ang kanilang wikang gusto para sa komunikasyon.
- **Sistema sa Pamamahala ng Kaso o Case Management System (CMS):** Ang mga wikang gusto na tinukoy sa mga form para sa pangangalap ng impormasyon (intake) ay inilalagay sa CMS ng Panel, na nagbibigay-daan sa mga kawani na patuloy na masubaybayan at matugunan ang mga pangangailangang pangwika sa buong proseso ng pag-apela.
- **Pakikipag-ugnayan sa Publiko at mga Stakeholder:** Kapag nakikipag-ugnayan ang mga indibidwal sa Panel sa pamamagitan ng telepono, email, o nang personal, gumagamit ang mga kawani ng mga "I Speak" card o kumukuha ng serbisyo para sa pasalitang pagsasalin sa pamamagitan ng telepono upang matulungang matukoy ang gustong wika ng tumatawag. Inirerekord ang impormasyong ito para sa mga pakikipag-ugnayan sa hinaharap.

- **Patuloy na Komunikasyon:** Hinihikayat ng Panel ang mga nag-aapela at ang publiko na ipaalam ang anumang pangangailangan sa pag-akses sa wika saanmang bahagi ng proseso. Sinanay ang mga kawani na itanong ang mga wikang gusto kung naaangkop at idokumento ang mga pag-update nang naaayon.

Nakatutulong ang mga pamamaraang ito para matiyak na ang mga indibidwal na may LEP ay makatatanggap ng nasa oras at tumpak na impormasyon sa kanilang wikang gusto sa buong panahon ng pakikipag-ugnayan nila sa Panel.

Pagsubaybay, Pagkontrol sa Kalidad, at Pag-update ng Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan)

Inilalarawan sa seksyong ito kung paano susubaybayan ng Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel) ang mga serbisyo sa pag-akses sa wika. Ia-update ng Panel ang Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) kada dalawang taon. Tatalima ang Panel sa Mga Panuntunan hinggil sa Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) ng BCSH. Tutugunan ng Panel ang mga proseso at pamamaraan upang makapaghatid ng epektibong pag-akses sa wika.

Proseso ng Pagsubaybay at Pagkontrol sa Kalidad

Lilikha ang Panel ng isang programa sa pagmomonitor upang matiyak ang pagpapatupad ng mga detalye. Kailangan sa prosesong ito ang:

- ☒ Pagkontrata sa mga kontraktor na may kakayahang gumamit ng dalawa o maraming wika.
 - Patuloy na pagsusuri sa pagganap ng mga kontraktor at agarang pagtugon sa anumang kakulangan.
- ☒ Makipagtulungan sa mga kawani na sertipikado ng Kagawaran ng Human Resources (Department of Human Resources) ng California.

Pag-update ng Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan)

Bubuo at ia-update ng Panel ang listahan ng minimum na mga karaniwang ginagamit na wika kada dalawang taon. Ang mga kinakailangang dokumento at mahalagang nilalaman ng web ay ia-update nang naaayon. Susuriin at muling isusumite ng Panel sa BCSH ang kanilang Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) kada dalawang taon.

Tutugunan ng mga rebisyon:

- Ang anumang pagbabago sa American Community Survey Data ng U.S. Census Bureau, survey kaugnay ng wika ayon sa Dymally-Alatorre Bilingual Service Act, kung naaangkop at/o Title VI four-factor analysis.

- Kung ang umiiral na mga patakaran at pamamaraan ay nakatutugon sa mga pangangailangan ng mga indibidwal na may LEP.
- Kung ang mga kawani ay sapat na sinanay.
- Kung ang mga natukoy na mapagkukunan para sa tulong ay napapanahon, available, at madaling maaakses.
- Kung kailangan ng pagpapabuti o mga karagdagang pamantayan/kinakailangan sa mga kontratang pangwika para sa hinaharap.

Isasama sa mga muling pagsusuri, kung naaangkop, ang:

- Bagong kapangyarihan ayon sa batas
- Mga karagdagang kinakailangang dokumento
- Input mula sa stakeholder para sa Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan)

Pagsasanay sa mga Kawani

Kasama sa seksyong ito ang impormasyon kung paano sinasanay ng Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel) ang mga kawani na magbigay sa publiko ng mga serbisyo sa pag-akses sa wika.

Mga Empleyadong Humaharap sa Publiko

Ang pagsasanay para sa pag-akses sa wika ay ibibigay sa lahat ng kasalukuyang empleyadong humaharap sa publiko nang hindi lalampas sa **Enero 1, 2026**. Gaganapin ang pagsasanay bawat taon at magpapatuloy pa. Ang mga bagong kawani na kinuha para sa mga posisyon sa pampublikong pakikipag-ugnayan ay makatatanggap ng pagsasanay para sa pag-akses sa wika sa loob ng kanilang unang anim na buwan ng panunungkulan.

Magsasanay ang mga kawani hinggil sa pagkakaroon, pagiging naaakses, at tamang paggamit ng mga mapagkukunan sa Kagawaran kaugnay ng pagsasalang-wika at pasalitang pagsasalin.

Nagbibigay ang Panel ng pagsasanay sa pag-akses sa wika sa lahat ng empleyadong humaharap sa publiko upang matiyak na sila ay may kakayahang maglingkod sa mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles alinsunod sa Mga Panuntunan hinggil sa Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) ng BCSH. Kasama sa mga paksa ng pagsasanay ang mga sumusunod:

- **Pangkalahatang Kaalaman tungkol sa Mga Panuntunan hinggil sa Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) ng BCSH:** Ang mga empleyado ay sinasanay tungkol sa mga legal na kinakailangan at mga responsibilidad ng Panel hinggil sa pagbibigay sa publiko ng mga serbisyo sa pag-akses sa wika.
- **Pagtukoy sa Wikang Gusto ng isang Indibidwal:** Sinanay ang mga kawani na tukuyin ang wikang gusto ng isang tao gamit ang mga form para sa pangangalap ng impormasyon (intake), mga berbal na pagtatanong, mga "I Speak" card, o obserbasyon, at kung paano idokumento ang impormasyong iyon nang tama.
- **Pagbibigay ng mga Serbisyo sa Tulong-pangwika:** Nakabalangas sa pagsasanay ang bawat hakbang ng mga pamamaraan upang pag-ugnayin ang mga indibidwal sa mga serbisyo sa pasalitang pagsasalin (sa personal, telepono, o video), humiling ng pagsasalin ng mga dokumento, at ipaalam sa Coordinator para sa Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) ang mga pangangailangang may kinalaman sa wika.
- **Epektibong Pakikipagtulungan sa mga Interpreter:** Natututo ang mga empleyado kung paano propesyonal at epektibong makipagtulungan sa mga interpreter, kabilang kung paano simulan ang mga serbisyo ng interpreter, panatilihin ang pagiging kumpidensiyal, at tiyakin ang tumpak na komunikasyon sa panahon ng pakikipag-ugnayan.

Mandatoryo ang pagsasanay na ito para sa lahat ng empleyadong regular na nakikipag-ugnayan sa publiko at ginawa ito upang tiyakin na ang mga indibidwal na may LEP ay makatatanggap ng nasa oras, maayos, at epektibong pag-akses sa mga serbisyo ng Panel.

Mga Empleyadong Hindi Humaharap sa Publiko

Inilalarawan sa seksyong ito ang plano ng Panel para sa pagsasanay ng mga empleyadong hindi humaharap sa publiko.

Saklaw ng programa ng pagsasanay ng kagawaran para sa mga empleyadong hindi humaharap sa publiko ang:

- Pagiging pamilyar sa Plano ng Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) ng Panel.
- Pagtukoy sa mga kinakailangang dokumento at paghiling ng pagsasalin ng kinakailangang dokumento.

Proseso sa Paghain ng Reklamo para sa mga Serbisyong Pangwika at Pag-akses sa Wika

Maaaring maghain ng reklamo ang mga mamamayan at mga tumatanggap ng serbisyo kaugnay ng mga serbisyong pangwika. Ang mga reklamo tungkol sa mga serbisyo sa pag-akses sa wika ay tinatanggap sa pamamagitan ng:

Elektroniko

☒ Email

- Maaaring ipadala sa email ang mga reklamo sa info@ccap.ca.gov.

Pisikal:

☒ Pagsulat

- Maaaring magpadala ng liham kaugnay ng reklamo sa Sacramento Headquarters ng Panel sa 400 R Street, Suite 320, Sacramento, CA 95811.

☒ Pagtawag sa Telepono

- Tumawag sa 916-322-6870 para magsumite ng reklamo.

Agad na aabisuhan ng Panel ang publiko, mga nag-aapela, at ibang mga stakeholder:

- Kapag natanggap na ang kanilang reklamo.
- Kapag mayroon nang desisyon o resulta.

Patakaran hinggil sa Oras ng Pagtugon sa mga Reklamo kaugnay ng Pag-akses sa Wika

Ang Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel) ay nakatuon sa pagbibigay ng nasa oras at epektibong pag-akses sa mga indibidwal na may limitadong kasanayan sa Ingles. Upang matiyak ang agarang pagresolba sa mga alalahanin hinggil sa pag-akses sa wika, itinatag ng Panel ang sumusunod na patakaran hinggil sa oras ng pagtugon sa lahat ng reklamo kaugnay ng pag-akses sa wika:

- **Pagtanggap:** Ang lahat ng reklamo kaugnay ng pag-akses sa wika ay tatanggapin sa pamamagitan ng nakasulat na abiso sa loob ng **limang (5) araw ng trabaho** mula nang matanggap. Ang pagtanggap na abiso ay maaaring ipadala sa pamamagitan ng email o koreo, depende sa kung paano isinumite ang reklamo.
- **Paunang Pagsusuri at Pagtatalaga:** Susuriin at itatalaga ang mga reklamo sa naaangkop na kawani sa loob ng **pitong (7) araw ng trabaho** mula nang matanggap.
- **Pagsisiyasat at Pagresolba:** Ipalalabas ang isang pormal na tugon o resolusyon sa loob ng **tatlumpung (30) araw ng kalendaryo** mula nang matanggap ang reklamo. Kung kinakailangan ang karagdagang oras dahil sa pagiging kumplikado ng isyu, aabisuhan ang nagrereklamo sa

pamamagitan ng nakasulat na pahayag, kasama ang paliwanag at tinatayang yugto ng panahon para sa pagresolba.

- **Pagdodokumento:** Ang lahat ng reklamo at tugon kaugnay ng pag-akses sa wika ay idodokumento at iingat ng Coordinator para sa Pag-akses sa Wika (Language Access Plan) alinsunod sa mga patakaran ng estado hinggil sa pagpapanatili ng rekord.

Mga Reklamo kaugnay ng Pag-akses sa Wika

Kung hindi maibibigay ng Pangkat para sa Pag-apela kaugnay ng Pagkontrol sa Cannabis (Cannabis Control Appeals Panel) at ng Coordinator para sa Pag-akses sa Wika ang mga serbisyo sa wikang gusto mo, may karapatan kang maghain ng reklamo. Maaari mong kontakin ang Department of Human Resources, Office of Civil Rights ng California sa **866-889-3278** para mag-report ng isyu kaugnay ng pag-akses sa wika.

Para sa higit pang impormasyon tungkol sa iyong mga karapatan at kung paano maghain ng reklamo kaugnay ng Pag-akses sa Wika (Language Access), puntahan ang website ng CalHR sa: <https://www.calhr.ca.gov>.

Listahan ng mga Dokumento

Ang sumusunod ay isang listahan ng mga kinakailangang dokumento ng Panel. Natukoy ang mga wika gamit ang Unang Pamamaraan: 5 Pangunahing Wikang sinasalita sa California, batay sa datos mula sa American Community Survey (Table C16001) na isinagawa ng U.S. Census Bureau.

Pangalan ng Serbisyo	Form #	Pangalan ng Form	Spanish	Traditional at Simplified Chinese	Tagalog	Vietnamese	Korean	Mga Karagdagang Wika
Pag-apela	6003	Abiso kaugnay ng Pag-apela	✓	✓	✓	✓	✓	Armenian-Western; Farsi; Japanese; Korean; Russian; Vietnamese, Arabic, Armenian Eastern
Pag-apela	6005	Sertipikasyon ng Email Address	✓	✓	✓	✓	✓	<i>Pareho sa itaas</i>
Pag-apela	Hindi Naaangkop	Form na Patunay ng Paghatid ng Dokumento	✓	✓	✓	✓	✓	<i>Pareho sa itaas</i>

Pangalan ng Serbisyo	Form #	Pangalan ng Form	Spanish	Traditional at Simplified Chinese	Tagalog	Vietnamese	Korean	Mga Karagdagang Wika
		(Proof of Service)						

Mga Pagbibigay-Kahulugan

Indibidwal na may Limitadong Kasanayan sa Wikang Ingles o Limited English Proficiency (LEP): Mga indibidwal na hindi nakapagsasalita ng Ingles bilang wikang gusto nila at/o may limitadong kakayahang bumasa, sumulat, magsalita, o umunawa ng Ingles. Ang mga indibidwal na may LEP ay maaaring bihasa sa Ingles para sa ilang uri ng komunikasyon ngunit may limitadong kasanayan sa Ingles sa ibang mga aspeto. Ang isang indibidwal na may kapansanan sa pandinig, mahina ang pandinig, hindi nakapagsasalita, at/o may iba pang (mga) kapansanan at/o malubhang karamdaman, ay maaari ding magkaroon ng limitadong kasanayan sa pagbigkas o pagsulat sa wikang Ingles.

Pasalitang Pagsasalin (o Interpretasyon): Ang gawaing pakikinig, pag-unawa, pagsusuri, at pagproseso sa isang komunikasyong binibigkas sa isang wika (pinagmulang lengguwahe) at pagkatapos ay berbal na isinasalin sa isa pang wikang sinasalita (tunghang lengguwahe) habang pinananatili ang parehong kahulugan.

Payak na Wika (Plain Language): Isang direktang pananalita na iniwasan ang mga teknikal na termino hangga't maaari at gumagamit ng magkakaugnay at madaling basahing istilo. (Gov Code §6219)

Wastong Sertipikasyon: Para sa sertipikasyon ng mga empleyado ng estado upang magbigay ng serbisyo sa mga wikang hindi Ingles, kinakailangan ayon sa CalHR ang pagsusulit kaugnay ng katatasan sa wika. Ang resulta ng pagsusulit na nagpapahiwatig ng kasanayan sa wika na katumbas ng "2" sa sukatan ng Federal Interagency Language Roundtable (ILR) para sa mga aspeto ng pakikinig at pagsasalita ay nagtataguyod ng patunay ng katatasan sa wika.

Pasalitang Pagsasalin ng Babasahin (Sight Interpretation): Ang gawain ng isang interpreter na pagbabasa nang malakas sa isang dokumentong nakasulat sa isang wika o pagsasalin nito sa wikang pasenyas patungo sa isa pang wika.

Title VI four-factor analysis: Isang pagtatasa na ginagamit para matukoy kung aling mga wika ang sinasalita ng 5% o higit pa ng mga tao na pinaglilingkuran ng mga programa ng mga kagawaran at tinutukoy kung paano

pinakamainam na makapagbibigay ang mga kagawaran ng mga serbisyo sa tulong-pangwika na kinakailangan upang matiyak ang epektibong pag-akses sa mga indibidwal na may LEP. Kabilang sa mga gabay na tanong para sa Title VI four-factor analysis ang:

1. Ano ang bilang o proporsiyon ng mga indibidwal na may LEP na kwalipikadong paglingkuran o malamang na mangailangan ng programa o serbisyong ito at anong mga wika ang kanilang sinasalita?
 - o Anong datos ang kasalukuyang mayroon kayo tungkol sa mga wikang sinasalita ng mga kalahok sa programa (hal., anong mga wika ang sinasalita ng mga kalahok sa programa; ilan sa mga kalahok ang nakakapagsalita ng bawat wika; at ilang porsyento ng mga kalahok sa programa ang nakakapagsalita ng bawat wika)?
 - o Ano ang ipinahihiwatig sa inyo ng iba pang mga pinagmumulan ng datos (hal., U.S. Census, datos ng Kagawaran ng Edukasyon ng California, pang-akademikong pananaliksik, input ng komunidad, atbp.) tungkol sa mga wikang sinasalita ng mga taong kwalipikadong paglingkuran ng inyong programa ngunit maaaring hindi kasalukuyang naaabot ng inyong programa?
2. Gaano kadalas makikipag-ugnayan ang mga indibidwal na may LEP sa programang ito o serbisyo? (Halimbawa: araw-araw, lingguhan, buwanan, bihira, atbp.).
3. Ano ang katangian o misyon ng programang ito o serbisyo? Sino ang pinagtutuunang tagapagtangkilik (target audience) ng programa o serbisyong ito? (Halimbawa: mga nagdadalang-tao at nagpapasusong ina, o mga pamilyang may mababang kita). Gaano kahalaga ang programa o serbisyong ito sa buhay ng mga tao?
4. Anong mga mapagkukunan ang kasalukuyang magagamit para sa pagbibigay ng mga serbisyo sa pag-akses sa wika? (Halimbawa: bilingguwal na kawani, nakakontra o boluntaryong mga interpreter, mga kontrata sa pagsasaling-wika, o isang espesipikong halaga ng badyet).

Pagsasaling-wika: Ang pagsasalin ng isang nakasulat na teksto mula sa isang wika (pinagmulang lengguwahe) patungo sa isa pang wika (tunghang lengguwahe).