

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ



Tên Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Anne Hawley, Giám Đốc Điều Hành
Điện thoại / Email: 916-322-6870, Anne.Hawley@ccap.ca.gov

Mục Lục

Giới thiệu	3
Các Chương Trình và Dịch Vụ của Cơ Quan.....	3
Yêu Cầu Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Việc Xác Định Ngôn Ngữ	3
Dịch Vụ Ngôn Ngữ.....	4
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ	6
Thông Báo Cho Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế	7
Giám Sát, Kiểm Soát Chất Lượng và Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ	8
Quy Trình Giám Sát và Kiểm Soát Chất Lượng	8
Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.....	8
Đào Tạo Nhân Viên.....	9
Quy Trình Khiếu Nại về Dịch Vụ và Tiếp Cận Ngôn Ngữ	10
Danh Sách Tài Liệu	11
Định Nghĩa	12

Giới thiệu

Cơ Quan Kinh Doanh, Dịch Vụ Người Tiêu Dùng và Nhà Ở California (BCSH) đã ban hành Hướng Dẫn Về Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ vào ngày 14 tháng 1 năm 2025. Hướng dẫn này yêu cầu mỗi cơ quan thuộc BCSH đều phải xây dựng một Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Công việc này là một phần trong nỗ lực bảo đảm khả năng tiếp cận có ý nghĩa đối với các chương trình và dịch vụ.

BCSH và các cơ quan trực thuộc sẽ cung cấp quyền tiếp cận thông tin, các chương trình và dịch vụ cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). Kế hoạch này sẽ bảo đảm rằng ngôn ngữ không trở thành rào cản trong việc nộp đơn kháng nghị lên Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cần Sa.

Khi xây dựng Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này, chúng tôi đã xem xét:

- các chương trình và dịch vụ dành cho công chúng.
- các phương thức chúng tôi sử dụng để giao tiếp với cư dân và những người mà chúng tôi phục vụ.
- cách thức chúng tôi hiện đang cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Các Chương Trình và Dịch Vụ của Cơ Quan

Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cần Sa (Ủy Ban) cung cấp một quy trình giải quyết kháng nghị tương tự như quy trình tư pháp một cách công bằng, dễ tiếp cận và kịp thời đối với các quyết định cấp phép của Cục Kiểm Soát Cần Sa.

Chúng tôi cung cấp cho công chúng hoặc đối tượng phục vụ mục tiêu các chương trình và dịch vụ sau:

- Ủy Ban phục vụ những người đang nắm giữ giấy phép kinh doanh cần sa hàng năm bị ảnh hưởng bất lợi bởi một quyết định liên quan đến giấy phép hoặc hồ sơ đề nghị cấp phép của họ. Vai trò này phù hợp với thẩm quyền được cấp theo mục 26043 Bộ Luật Kinh Doanh Và Nghề Nghiệp.

Yêu Cầu Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Việc Xác Định Ngôn Ngữ

Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cần Sa đã áp dụng phương pháp 1 để xác định các ngôn ngữ phổ biến nhất mà Ủy Ban có thể tiếp xúc với công chúng.

☐ Phương Pháp 1: 5 Ngôn Ngữ Phổ Biến Nhất được xác định bởi Dữ Liệu Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ (C16001).

Ngoài ra, Ủy Ban cũng đã triển khai một hệ thống nội bộ để theo dõi các trường hợp tiếp xúc với công chúng.

- Sacramento: Tổng Số Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) Được Phục Vụ: 0 (chiếm 100% số lượt tiếp xúc)

Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Phần này trình bày các biện pháp mà Ủy Ban sẽ thực hiện nhằm cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Giao Tiếp Trực Tiếp Bằng Ngôn Ngữ Yêu Cầu

Thông dịch viên theo hợp đồng được chứng nhận sẽ cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Các dịch vụ ngôn ngữ sẽ được cung cấp miễn phí. Ủy Ban không hoàn trả chi phí cho các dịch vụ thông dịch viên tư nhân khi quý vị đến văn phòng của chúng tôi.

Chúng tôi không khuyến khích sử dụng thông dịch viên không chính thức, bao gồm cả thành viên gia đình hoặc bạn bè. Thông dịch viên không chính thức có thể được chấp nhận trong một số trường hợp ngoại lệ, bao gồm:

- Các tình huống khẩn cấp.
- Thu thập thông tin không thiết yếu, chẳng hạn như xác định ngôn ngữ ưu tiên của người đó.
- Các sự kiện cộng đồng hoặc khi không có sẵn thông dịch viên đủ tiêu chuẩn.
- Các cơ quan tổ chức kỳ thi cấp phép có thể đặt ra hướng dẫn, tiêu chuẩn và yêu cầu riêng về việc sử dụng thông dịch viên cho các kỳ thi đó.

Thông dịch

1. Đối với các tương tác trực tiếp, Ủy Ban sử dụng thẻ "I Speak" (Tôi Nói) để hỗ trợ những người đang tìm kiếm dịch vụ hoặc thông tin và cho biết họ không nói tiếng Anh. Các thẻ này cũng được sử dụng khi giao tiếp với các bên thứ ba đại diện cho người có trình độ tiếng Anh hạn chế.

2. Các mẫu đơn cần thiết để bắt đầu quy trình kháng nghị với Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cẩn Sa—bao gồm [Mẫu Đơn 6003 \(Thông Báo Kháng Nghị\)](#), [Mẫu Đơn 6005 \(Giấy Chứng Nhận Địa Chỉ Email\)](#) và [Mẫu Bảng Chứng Tổng Đạt](#)—đã được dịch sang 12 ngôn ngữ:

- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Trung Phồn Thể
- Tiếng Trung Giản Thể
- Tiếng Tagalog
- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Armenia Miền Đông
- Tiếng Armenia Miền Tây
- Tiếng Ba Tư
- Tiếng Nhật
- Tiếng Hàn
- Tiếng Nga
- Tiếng Việt

3. Ủy Ban ký hợp đồng với một nhà cung cấp được chứng nhận để cung cấp các dịch vụ biên dịch tài liệu, thông dịch trực tiếp, thông dịch qua điện thoại và thông dịch bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ (ASL) khi có nhu cầu.
4. Các tài liệu tiếp cận cộng đồng và giáo dục, bao gồm cả “Sơ Đồ Quy Trình Kháng Nghị” và tờ rơi “Biết quyền kháng nghị của quý vị”, đã được dịch sang 12 ngôn ngữ như đã liệt kê trước đó.
5. Trang web của Ủy Ban tuân thủ các Hướng Dẫn Về Khả Năng Truy Cập Nội Dung Web 2.1 của World Wide Web Consortium (W3C).
6. Trang web của Ủy Ban sử dụng tiện ích Google Translate có thể dịch các trang web sang 110 ngôn ngữ.
7. Người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) có thể yêu cầu dịch vụ biên dịch bằng cách gửi email cho Ủy Ban theo địa chỉ info@ccap.ca.gov hoặc gọi đến số **916-322-6870**. Thông tin này được tìm thấy trên trang “Liên Hệ Với Chúng Tôi” của trang web.

Biên dịch

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Ủy Ban thường xuyên rà soát nội dung trang web của Ủy Ban và phối hợp với các nhân viên phù hợp nhằm bảo đảm rằng các tài liệu mới hoặc đã được cập nhật đều được biên dịch, đây là một phần trong nỗ lực không ngừng của Ủy Ban nhằm cải thiện khả năng tiếp cận cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Các tài liệu mới và cập nhật được dịch sang 12 ngôn ngữ không phải tiếng Anh phổ biến nhất tại California.

Những người có trình độ tiếng Anh hạn chế có thể yêu cầu tài liệu cho cuộc họp công khai bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ bằng cách liên hệ với Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cản Sa qua số điện thoại **916-322-6870** hoặc email info@ccap.ca.gov. Để bảo đảm việc biên dịch kịp thời, yêu cầu nên được gửi ít nhất năm ngày làm việc trước ngày diễn ra cuộc họp. Khi có yêu cầu, Ủy Ban sẽ cung cấp tài liệu đã dịch hoặc thu xếp dịch vụ thông dịch nếu cần thiết nhằm tạo điều kiện cho việc tiếp cận và tham gia. Ủy Ban định nghĩa “nội dung thiết yếu trên trang web” theo Hướng Dẫn của BCSH là những thông tin đóng vai trò quan trọng trong việc tiếp cận hoặc hiểu rõ các dịch vụ của Ủy Ban, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Các mẫu đơn kháng nghị và hướng dẫn
- Chương trình nghị sự, tài liệu và biên bản cuộc họp
- Thông báo về các hành động pháp quy được đề xuất
- Thông tin về phiên điều trần công khai
- Tài nguyên về tiếp cận ngôn ngữ và thông tin liên hệ
- Các quyền và trách nhiệm của người được cấp phép và người kháng nghị

Để hỗ trợ khả năng tiếp cận cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế cũng như những người khiếm thính hoặc suy giảm thính lực:

- **Biên dịch:** Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Ủy Ban phối hợp với nhân viên để xác định các nội dung thiết yếu mới được đăng tải hoặc cập nhật. Khi đã xác định, các nội dung này sẽ được ưu tiên biên dịch chuyên nghiệp sang 12 ngôn ngữ không phải tiếng Anh được sử dụng phổ biến nhất tại California, phù hợp với các yêu cầu của tiểu bang.
- **Cập nhật:** Trang web được rà soát định kỳ để bảo đảm rằng nội dung thiết yếu luôn được cập nhật. Mọi thay đổi quan trọng đối với các tài liệu hiện có sẽ kích hoạt quy trình xem xét để biên dịch lại, nếu cần.
- **Video ASL:** Khi phù hợp, Ủy Ban sẽ hợp tác với một nhà cung cấp dịch vụ biên dịch theo hợp đồng để sản xuất video bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ (ASL) cho các nội dung thiết yếu, đặc biệt là khi thông tin liên quan đến các quyền, trách nhiệm hoặc các thay đổi quan trọng về thủ tục.

Quy trình này thể hiện cam kết liên tục của Ủy Ban trong việc bảo đảm khả năng tiếp cận công bằng và hòa nhập ngôn ngữ trong tất cả các hoạt động truyền thông hướng đến công chúng.

Khi Ủy Ban nhận được thư từ hoặc tài liệu bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, quy trình này sẽ được tuân thủ để bảo đảm phản hồi phù hợp và kịp thời:

- **Rà Soát Ban Đầu:** Ngay khi nhận được, nhân viên sẽ xem xét tài liệu để xác định ngôn ngữ được sử dụng.
- **Hỗ Trợ Biên Dịch:** Nếu không thể xác định ngay ngôn ngữ, nhân viên sẽ tham khảo ý kiến của Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Ủy Ban để xác định ngôn ngữ phù hợp.
- **Biên Dịch Chuyên Nghiệp:** Sau đó, nội dung sẽ được chuyển tiếp đến dịch vụ biên dịch được chứng nhận để biên dịch chuyên nghiệp sang tiếng Anh.
- **Chuẩn Bị Phản Hồi:** Khi đã có bản dịch, nhân viên sẽ soạn thảo phản hồi. Phản hồi này sẽ được đồng nghiệp rà soát để bảo đảm tính chính xác và rõ ràng.
- **Dịch Phản Hồi:** Bản phản hồi cuối cùng bằng tiếng Anh sẽ được gửi lại cho cùng dịch vụ biên dịch đó để dịch sang ngôn ngữ gốc của người gửi.
- **Gửi Đi:** Phản hồi đã dịch sẽ được gửi lại cho người đó thông qua phương thức liên lạc ban đầu (ví dụ: thư gửi qua đường bưu điện hoặc email), trừ khi có chỉ định khác.

Quy trình này giúp bảo đảm rằng những người có trình độ tiếng Anh hạn chế nhận được phản hồi chính xác, có ý nghĩa cho các yêu cầu bằng văn bản của họ một cách kịp thời, tôn trọng.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Phần này trình bày cách xác định Điều Phối Viên Phụ Trách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Ủy Ban. Phần này cũng nêu rõ vai trò của họ trong việc giám sát Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

Do Ủy Ban có quy mô nhỏ, Giám Đốc Điều Hành đồng thời đảm nhận vai trò Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Trong trường hợp Giám Đốc Điều Hành vắng mặt, Điều Phối Viên Dịch Vụ Hành Chính và Kinh Doanh sẽ đảm nhận vai trò này.

Tên Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Anne Hawley, Giám Đốc Điều Hành
Điện thoại / Email: 916-322-6870, Anne.Hawley@ccap.ca.gov

Trách nhiệm của Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ bao gồm:

- Làm đầu mối liên hệ cho các thắc mắc liên quan đến việc tiếp cận ngôn ngữ và dịch vụ ngôn ngữ.
- Thiết lập và thực hiện các quy trình vận hành để bảo đảm tuân thủ quy định.
- Giám sát việc thực hiện Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của cơ quan.
- Duy trì cơ sở dữ liệu về nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ đã được chứng nhận, phối hợp với bộ phận Nhân Sự khi được yêu cầu hoặc khi cần thiết.
- Xác định các chương trình đào tạo giúp nhân viên biết cách sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho những người họ phục vụ.
- Theo dõi và đánh giá nhu cầu nguồn lực ngân sách để hỗ trợ các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của cơ quan.
- Thường xuyên đánh giá và cải thiện chương trình hỗ trợ ngôn ngữ.
- Thực hiện và duy trì quy trình Khiếu Nại về Tiếp Cận Ngôn Ngữ.
- Điều phối các dịch vụ biên dịch và thông dịch, bao gồm các thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ tiêu chuẩn, phụ đề trực tiếp và thông tin dạng văn bản ở các định dạng thay thế như chữ nổi braille, bản in khổ lớn và các định dạng âm thanh.

Thông Báo Cho Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế

Phần này trình bày cách Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cẩn Sa thông báo cho công chúng về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hiện có. Dưới đây là danh sách các công cụ mà Ủy Ban sẽ sử dụng để thông báo cho công chúng về các dịch vụ này:

- Thẻ "I Speak" (Tôi Nói) và các bích chương thông báo về dịch vụ ngôn ngữ được đặt tại các khu vực công cộng trong văn phòng.
- Các thông báo đã được dịch theo yêu cầu.
- Thông báo về dịch vụ và quyền tiếp cận ngôn ngữ ở cuối các thư được gửi qua đường bưu điện.
- Thông báo ngắn gọn (tagline) đã được dịch trên các mẫu đơn tiếng Anh.
- Thông báo ngắn gọn đã được dịch trên các trang web của chương trình thuộc cơ quan.
- Các sự kiện tiếp cận cộng đồng do cơ quan tài trợ.
- Thông báo về các cuộc họp công khai đã được dịch theo yêu cầu.
- Bảo đảm rằng các bích chương về Tiếp Cận Ngôn Ngữ hiện hành của CalHR được trưng bày rõ ràng, dễ thấy và dễ đọc đối với công chúng.

Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cẩn Sa (CCAP) xác định và ghi nhận ngôn ngữ ưu tiên của các cá nhân thông qua một số phương pháp chính nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận hiệu quả cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế:

- **Mẫu Đơn Tiếp Nhận và Kháng Nghị:** Ủy Ban đang cập nhật các mẫu đơn kháng nghị để bổ sung một mục dành riêng cho các cá nhân ghi rõ ngôn ngữ giao tiếp ưu tiên của họ.
- **Hệ Thống Quản Lý Hồ Sơ (CMS):** Thông tin về ngôn ngữ ưu tiên được xác định trong mẫu đơn tiếp nhận được nhập vào hệ thống CMS của Ủy Ban, giúp nhân viên theo dõi và đáp ứng nhu cầu ngôn ngữ một cách nhất quán trong suốt quá trình kháng nghị.
- **Liên Hệ Từ Công Chúng và Các Bên Liên Quan:** Khi các cá nhân liên hệ với Ủy Ban qua điện thoại, email hoặc trực tiếp, nhân viên sẽ sử dụng thẻ “I Speak” (Tôi Nói) hoặc kết nối với dịch vụ thông dịch qua điện thoại để giúp xác định ngôn ngữ ưu tiên của người gọi. Thông tin này được ghi lại để sử dụng cho các tương tác trong tương lai.
- **Giao Tiếp Liên Tục:** Ủy Ban khuyến khích người kháng nghị và cư dân thông báo mọi nhu cầu tiếp nhận ngôn ngữ tại bất kỳ thời điểm nào trong quy trình. Nhân viên được đào tạo để hỏi về ngôn ngữ ưu tiên khi thích hợp và ghi nhận các thông tin cập nhật tương ứng.

Các quy trình này giúp bảo đảm rằng người có trình độ tiếng Anh hạn chế nhận được thông tin kịp thời, chính xác, bằng ngôn ngữ ưu tiên trong suốt quá trình tương tác với Ủy Ban.

Giám Sát, Kiểm Soát Chất Lượng và Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Phần này mô tả cách Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cần Sa sẽ giám sát việc cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Ủy Ban sẽ cập nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ hai năm một lần. Ủy Ban sẽ tuân thủ Hướng Dẫn Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của BCSH. Ủy Ban sẽ rà soát và điều chỉnh các quy trình và thủ tục để bảo đảm khả năng tiếp cận ngôn ngữ một cách hiệu quả và thực chất.

Quy Trình Giám Sát và Kiểm Soát Chất Lượng

Ủy Ban sẽ xây dựng một chương trình giám sát nhằm bảo đảm việc thực hiện các nội dung của kế hoạch. Quy trình này sẽ bao gồm:

- ☒ Ký hợp đồng với các nhà thầu có khả năng sử dụng song ngữ hoặc đa ngôn ngữ.
 - Thường xuyên đánh giá hiệu quả công việc của nhà thầu và kịp thời xử lý mọi thiếu sót.
- ☒ Phối hợp với nhân viên đã được chứng nhận bởi Sở Nhân Sự California.

Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Cứ hai năm một lần, Ủy Ban sẽ lập và cập nhật danh sách các ngôn ngữ theo quy định tối thiểu. Các tài liệu thiết yếu và nội dung quan trọng trên trang web cũng sẽ được cập nhật tương ứng. Ủy Ban sẽ rà soát và nộp lại Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ cho BCSH hai năm một lần.

Các bản sửa đổi sẽ đề cập đến:

- Mọi thay đổi trong Dữ Liệu Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, khảo sát ngôn ngữ theo Đạo Luật Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre, nếu áp dụng, và/hoặc phân tích bốn yếu tố theo Tiêu Đề VI.
- Việc liệu các chính sách và thủ tục hiện hành có đáp ứng được nhu cầu của người có trình độ tiếng Anh hạn chế hay không.
- Việc liệu nhân viên có được đào tạo đầy đủ hay không.
- Việc liệu các tài nguyên hỗ trợ đã xác định có được cập nhật, sẵn có và dễ tiếp cận hay không.
- Việc liệu các hợp đồng ngôn ngữ trong tương lai có cần cải thiện hoặc bổ sung thêm tiêu chí/yêu cầu hay không.

Việc đánh giá lại sẽ bao gồm, nếu phù hợp:

- Thẩm quyền mới theo luật định
- Các tài liệu thiết yếu bổ sung
- Ý kiến đóng góp từ các bên liên quan về Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Đào Tạo Nhân Viên

Phần này trình bày thông tin về cách Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cản Sa đào tạo nhân viên để cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho công chúng.

Nhân Viên Tiếp Xúc Với Công Chúng

Tất cả nhân viên hiện đang làm việc ở vị trí tiếp xúc trực tiếp với công chúng sẽ được đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ chậm nhất vào **ngày 1 tháng 1 năm 2026**. Sau đó, việc đào tạo sẽ được thực hiện ít nhất mỗi năm một lần. Nhân viên mới tuyển vào các vị trí tiếp xúc với công chúng sẽ được đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ trong vòng sáu tháng đầu làm việc.

Nhân viên sẽ được đào tạo về tính sẵn có, khả năng tiếp cận và cách sử dụng phù hợp các tài nguyên biên dịch và thông dịch của Cục.

Ủy Ban cung cấp chương trình đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ cho tất cả nhân viên tiếp xúc trực tiếp với công chúng nhằm bảo đảm họ được trang bị đầy đủ để phục vụ những người có trình độ tiếng Anh hạn chế phù hợp với Hướng Dẫn Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ của BCSH. Các chủ đề đào tạo bao gồm như sau:

- **Tổng Quan Về Hướng Dẫn Tiếp Cận Ngôn Ngữ của BCSH:** Nhân viên được đào tạo về các yêu cầu pháp lý và trách nhiệm của Ủy Ban trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho công chúng.
- **Xác Định Ngôn Ngữ Ưu Tiên Của Cá Nhân:** Nhân viên được đào tạo cách xác định ngôn ngữ ưu tiên của một người thông qua mẫu đơn tiếp nhận, hỏi trực tiếp, thẻ "I Speak" (Tôi Nói) hoặc quan sát thực tế, và cách ghi nhận thông tin này một cách phù hợp.
- **Cung Cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ:** Chương trình đào tạo nêu rõ quy trình từng bước để kết nối các cá nhân với dịch vụ thông dịch (trực tiếp, qua điện

thoại hoặc video), yêu cầu biên dịch tài liệu và thông báo cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ về các nhu cầu liên quan đến ngôn ngữ.

- **Làm Việc Hiệu Quả Với Thông Dịch Viên:** Nhân viên học cách làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả với thông dịch viên, bao gồm cách bắt đầu dịch vụ thông dịch, duy trì tính bảo mật và bảo đảm giao tiếp chính xác trong suốt quá trình tương tác.
- Chương trình đào tạo này là bắt buộc đối với tất cả nhân viên thường xuyên tiếp xúc với công chúng và được thiết kế nhằm bảo đảm rằng người có trình độ tiếng Anh hạn chế được tiếp cận các dịch vụ của Ủy Ban một cách kịp thời, tôn trọng và có ý nghĩa.

Nhân Viên Không Tiếp Xúc Với Công Chúng

Phần này mô tả kế hoạch đào tạo nhân viên không tiếp xúc với công chúng của Ủy Ban.

Chương trình đào tạo dành cho các nhân viên không tiếp xúc với công chúng của cơ quan sẽ bao gồm:

- Làm quen với Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Ủy Ban.
- Cách xác định các tài liệu thiết yếu và yêu cầu biên dịch các tài liệu đó.

Quy Trình Khiếu Nại về Dịch Vụ và Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Cư dân và người nhận dịch vụ có thể nộp khiếu nại liên quan đến dịch vụ ngôn ngữ. Khiếu nại về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có thể được gửi qua các hình thức sau:

Điện tử

☒ Email

- Khiếu nại có thể được gửi qua email đến địa chỉ info@ccap.ca.gov.

Trực tiếp:

☒ Gửi thư

- Thư khiếu nại có thể được gửi qua đường bưu điện đến Trụ Sở của Ủy Ban tại Sacramento theo địa chỉ 400 R Street, Suite 320, Sacramento, CA 95811.

☒ Gọi điện thoại

- Gọi đến số 916-322-6870 để gửi khiếu nại.

Ủy Ban sẽ thông báo ngay cho cư dân, người kháng nghị và các bên liên quan khác:

- Khi khiếu nại đã được tiếp nhận.
- Khi có quyết định hoặc kết quả xử lý khiếu nại.

Chính Sách Thời Gian Phản Hồi Khiếu Nại Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cẩn Sa cam kết cung cấp khả năng tiếp cận kịp thời và có ý nghĩa cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế. Để bảo đảm giải quyết nhanh chóng các mối quan ngại liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ, Ủy Ban đã xây dựng chính sách về thời gian phản hồi đối với tất cả khiếu nại về tiếp cận ngôn ngữ như sau:

- **Xác Nhận:** Tất cả khiếu nại về tiếp cận ngôn ngữ sẽ được xác nhận bằng văn bản trong vòng **năm (5) ngày làm việc** kể từ khi nhận được. Xác nhận có thể được gửi qua email hoặc thư, tùy thuộc vào hình thức nộp khiếu nại.
- **Xem Xét Ban Đầu và Phân Công:** Khiếu nại sẽ được xem xét và phân công cho nhân viên phù hợp trong vòng **bảy (7) ngày làm việc** kể từ khi nhận được.
- **Điều Tra và Giải Quyết:** Phản hồi hoặc phương án giải quyết chính thức sẽ được ban hành trong vòng **ba mươi (30) ngày theo niên lịch** kể từ khi nhận được khiếu nại. Nếu cần thêm thời gian do tính phức tạp của vấn đề, người khiếu nại sẽ được thông báo bằng văn bản, kèm theo giải thích và thời gian giải quyết dự kiến.
- **Lưu Trữ Hồ Sơ:** Tất cả khiếu nại và phản hồi liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ sẽ được Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ ghi nhận và lưu trữ theo các chính sách về lưu trữ hồ sơ của tiểu bang.

Khiếu Nại Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Nếu Ủy Ban Kháng Nghị Kiểm Soát Cẩn Sa và Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Ủy Ban không thể cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, quý vị có quyền nộp khiếu nại. Quý vị có thể liên hệ Sở Nhân Sự California, Văn Phòng Dân Quyền theo số **866-889-3278** để báo cáo vấn đề về tiếp cận ngôn ngữ.

Để biết thêm thông tin về các quyền của quý vị và cách nộp Khiếu Nại Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ, vui lòng truy cập trang web của CalHR tại: <https://www.calhr.ca.gov>.

Danh Sách Tài Liệu

Dưới đây là danh sách các tài liệu thiết yếu của Ủy Ban. Các ngôn ngữ này được xác định theo Phương Pháp Một: năm ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất tại California, dựa trên dữ liệu từ Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ (Bảng C16001) do Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ thực hiện.

Tên Dịch Vụ	Số Mẫu Đơn	Tên Mẫu Đơn	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Trung Phồn Thể hoặc Giản Thể	Tiếng Tagalog	Tiếng Việt	Tiếng Hàn	Ngôn Ngữ Bổ Sung
Kháng nghị	6003	Thông Báo Kháng Nghị	✓	✓	✓	✓	✓	Tiếng Armenia Miền Tây; Tiếng Ba Tư; Tiếng Nhật; Tiếng Hàn; Tiếng Nga; Tiếng Việt, Tiếng Ả Rập, Tiếng Armenia Miền Đông

Tên Dịch Vụ	Số Mẫu Đơn	Tên Mẫu Đơn	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Trung Phồn Thể hoặc Giản Thể	Tiếng Tagalog	Tiếng Việt	Tiếng Hàn	Ngôn Ngữ Bổ Sung
Kháng nghị	6005	Giấy Chứng Nhận Địa Chỉ Email	✓	✓	✓	✓	✓	Như trên
Kháng nghị	Không áp dụng	Mẫu Bằng Chứng Tổng Đạt	✓	✓	✓	✓	✓	Như trên

Định Nghĩa

Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP): Những người không nói tiếng Anh như ngôn ngữ ưu tiên và/hoặc có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế. Người có trình độ tiếng Anh hạn chế có thể sử dụng tiếng Anh thành thạo trong một số loại giao tiếp nhất định nhưng lại có trình độ hạn chế trong các lĩnh vực khác. Người khiếm thính, suy giảm thính lực, không nói được và/hoặc có (các) khuyết tật khác và/hoặc mắc (các) tình trạng sức khỏe nghiêm trọng cũng có thể có trình độ hạn chế về tiếng Anh nói hoặc viết.

Thông Dịch Bằng Lời Nói (hoặc Thông Dịch): Hành động lắng nghe, hiểu, phân tích và xử lý một nội dung giao tiếp được nói bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ gốc), sau đó truyền đạt lại bằng lời nói sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) mà vẫn giữ nguyên ý nghĩa.

Ngôn Ngữ Đơn Giản: Ngôn ngữ rõ ràng, tránh các thuật ngữ chuyên môn nhiều nhất có thể và sử dụng văn phong mạch lạc, dễ đọc. (Mục 6219 Bộ Luật Chính Quyền)

Chứng Nhận Hợp Lệ: Để chứng nhận cho các nhân viên tiểu bang cung cấp dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, CalHR yêu cầu phải có bài kiểm tra mức độ thông thạo ngôn ngữ. Kết quả bài kiểm tra cho thấy kỹ năng ngôn ngữ tương đương mức “2” theo thang điểm của Hội Nghị Bàn Tròn Liên Cơ Quan Liên Bang Về Ngôn Ngữ (ILR) trong các lĩnh vực nghe và nói sẽ được xem là đạt chuẩn thông thạo.

Thông Dịch Tài Liệu Bằng Lời: Việc thông dịch viên đọc to một tài liệu được viết bằng một ngôn ngữ hoặc chuyển ngữ bằng ký hiệu sang một ngôn ngữ khác.

Phân tích bốn yếu tố theo Tiêu Đề VI: Bài đánh giá được sử dụng nhằm xác định những ngôn ngữ được nói bởi từ 5% trở lên số người mà các chương trình của cơ quan phục vụ và xác định cách tốt nhất để cơ quan có thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết nhằm bảo đảm người có trình độ tiếng Anh hạn chế có thể tiếp cận một cách hiệu quả. Các câu hỏi định hướng cho việc phân tích bốn yếu tố theo Tiêu Đề VI bao gồm:

1. Số lượng hoặc tỷ lệ phần trăm người có trình độ tiếng Anh hạn chế đủ điều kiện để được phục vụ hoặc có khả năng được tiếp cận bởi chương trình hoặc dịch vụ này là bao nhiêu, và họ nói ngôn ngữ nào?
 - Quý vị hiện có dữ liệu nào về các ngôn ngữ được nói bởi những người tham gia chương trình (ví dụ: những người tham gia chương trình nói ngôn ngữ gì; có bao nhiêu người tham gia nói mỗi ngôn ngữ; và tỷ lệ phần trăm người tham gia chương trình nói mỗi ngôn ngữ)?
 - Các nguồn dữ liệu khác (ví dụ: Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, dữ liệu của Sở Giáo Dục California, nghiên cứu học thuật, ý kiến đóng góp của cộng đồng, v.v.) cho quý vị biết điều gì về các ngôn ngữ được nói bởi những người đủ điều kiện được chương trình của quý vị phục vụ, nhưng có thể chương trình hiện chưa tiếp cận được?
2. Những người có trình độ tiếng Anh hạn chế liên hệ với chương trình hoặc dịch vụ này với tần suất như thế nào? (Ví dụ: hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, hiếm khi, v.v.).
3. Bản chất hoặc sứ mệnh của chương trình hoặc dịch vụ này là gì? Đối tượng mục tiêu của chương trình hoặc dịch vụ này là ai? (Ví dụ: phụ nữ đang mang thai và cho con bú, hoặc các gia đình có thu nhập thấp). Chương trình hoặc dịch vụ này quan trọng như thế nào đối với cuộc sống của cư dân?
4. Hiện có những tài nguyên nào để cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ? (Ví dụ: nhân viên song ngữ, thông dịch viên theo hợp đồng hoặc tình nguyện, hợp đồng biên dịch hoặc một khoản ngân sách cụ thể).

Biên dịch: Việc chuyển nội dung văn bản từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ gốc) sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích).