

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Tháng Bảy, 2025



**ALCOHOLIC
BEVERAGE CONTROL
APPEALS BOARD**

Tên Cơ Quan / Văn Phòng: Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn
Tên Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Taryn Kinney
Điện thoại / Email: (916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.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	5
Thông Báo Cho Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP)	6
Giám Sát, Kiểm Soát Chất Lượng và Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ	6
Quy Trình Giám Sát và Kiểm Soát Chất Lượng	7
Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.....	7
Đào Tạo Nhân Viên	7
Quy Trình Khiếu Nại về Dịch Vụ và Tiếp Cận Ngôn Ngữ	8
Danh Sách Tài Liệu	8
Định Nghĩa	9

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 tiếp cận quy trình kháng nghị và các dịch vụ khác do cơ quan chúng tôi cung cấp.

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

Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn California (Hội Đồng) thực hiện việc xem xét hành chính đối với các quyết định do Cục Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn (Cục) ban hành.

Hội Đồng là một cơ quan tương tự cơ quan tư pháp và hoạt động độc lập với Cục Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn. Hội Đồng gồm ba thành viên do Thống Đốc bổ nhiệm. Hội Đồng ban hành các quyết định bằng văn bản nhằm giữ nguyên, hủy bỏ hoặc trả lại hồ sơ đối với các quyết định của Cục. Hội Đồng xem xét các quyết định cuối cùng của Cục về:

- Cấp giấy phép,
- Áp đặt các điều kiện đối với giấy phép,
- Phản đối việc cấp giấy phép, và
- Các hành vi vi phạm pháp luật.

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

Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn đã áp dụng phương pháp sau để xác định các ngôn ngữ phổ biến nhất mà Cục tiếp xúc với công chúng:

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). Hội Đồng sẽ bảo đảm sự thống nhất với các ngôn ngữ theo quy định được sử dụng bởi những người tham gia khảo sát theo Đạo Luật Dịch Vụ Đa Ngôn Ngữ Dymally-Alatorre (Đạo Luật Dymally-Alatorre), nếu có áp dụng.

Xin lưu ý rằng kế hoạch này **không** đề cập đến quy trình của Hội Đồng để thực hiện hoặc báo cáo về cuộc khảo sát ngôn ngữ định kỳ hai năm một lần theo yêu cầu của Đạo Luật Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre.

Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Phần này trình bày các biện pháp mà Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn 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 sẽ cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). Các dịch vụ ngôn ngữ sẽ được cung cấp miễn phí. Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn 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

Thông dịch viên theo hợp đồng luôn sẵn sàng phục vụ cư dân khi họ liên hệ với Hội Đồng trực tiếp hoặc qua điện thoại. Nếu một cư dân liên hệ với Cục qua bất kỳ hình thức giao tiếp bằng lời nói nào, nhân viên tiếp xúc với công chúng sẽ kết nối với các thông dịch viên theo hợp đồng qua điện thoại/video để đảm bảo việc giao tiếp hiệu quả giữa công chúng và nhân viên, đồng thời cung cấp mọi thông tin cần thiết bằng ngôn ngữ phù hợp (bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu). Nhân viên Hội Đồng sẽ trực tiếp liên hệ với các thông dịch viên theo hợp đồng của Hội Đồng để cung cấp các dịch vụ thông dịch này theo yêu cầu và miễn phí cho công chúng. Nếu liên hệ trực tiếp hoặc qua video, cư dân có thể chọn một ngôn ngữ từ bảng nhận dạng ngôn ngữ "Tôi Nói" (I Speak) của Hội Đồng. Các dịch vụ thông dịch cũng sẽ được cung cấp tại các cuộc họp công khai của Hội Đồng thông qua các nhà thầu nếu được yêu cầu trước ít nhất hai tuần.

Biên dịch

Hội Đồng xác định các tài liệu thiết yếu cần được biên dịch dựa trên mức độ quan trọng hoặc hữu ích của tài liệu trong việc tiếp cận quy trình kháng nghị. Các tài liệu này bao gồm các mẫu đơn kháng nghị, thư từ, mẫu bằng chứng tổng đạt, tài liệu hướng dẫn về

Hội Đồng và các quy trình của Hội Đồng, cũng như thông tin liên quan đến việc tham dự các cuộc họp công khai của Hội Đồng. Những tài liệu thiết yếu này sẽ được biên dịch sang ít nhất 5 ngôn ngữ phổ biến nhất như đã mô tả ở trên. Khi bất kỳ mẫu đơn hoặc tài liệu nào trong số này được sửa đổi, bản dịch cũng sẽ được cập nhật tương ứng.

Đối với những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) muốn yêu cầu thông tin về cuộc họp công khai, xin vui lòng gửi email đến Hội Đồng theo địa chỉ abcboard@abcappeals.ca.gov ít nhất hai tuần trước ngày họp kèm theo nhu cầu biên dịch/thông dịch.

Nội dung thiết yếu trên trang web của Hội Đồng bao gồm tài liệu hướng dẫn về Hội Đồng và các quy trình của Hội Đồng, cũng như các liên kết đến các mẫu đơn và tài liệu liên quan. Các mẫu đơn và tài liệu này được biên dịch sang 5 ngôn ngữ phổ biến nhất như đã mô tả ở trên và sẽ được cập nhật khi cần thiết với bản dịch cập nhật. Nội dung trang web của Hội Đồng có tích hợp tính năng Google Translate, bao gồm hơn 200 ngôn ngữ để lựa chọn. Các video cung cấp thông tin của Hội Đồng cũng được biên dịch tối thiểu sang 5 ngôn ngữ phổ biến nhất như đã mô tả ở trên, có phụ đề chi tiết (bằng ngôn ngữ tương ứng) và sẽ được cập nhật bằng ngôn ngữ đó khi cần. Trang web của Hội Đồng tuân thủ Hướng Dẫn Về Khả Năng Truy Cập Nội Dung Web 2.1 của World Wide Web Consortium (W3C).

Khi Hội Đồng nhận được thông tin liên lạc bằng văn bản từ những người có trình độ tiếng Anh hạn chế, Hội Đồng sẽ liên hệ với dịch vụ biên dịch theo hợp đồng để xác định ngôn ngữ phù hợp và tiến hành biên dịch cả câu hỏi của công chúng lẫn phản hồi của Hội Đồng.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Phần này trình bày cách xác định Điều Phối Viên Phụ Trách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn. Phần này cũng nêu rõ vai trò của họ trong việc giám sát Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

Giám Đốc Điều Hành của Hội Đồng chịu trách nhiệm xây dựng, soạn thảo và triển khai kế hoạch, đồng thời đảm nhận vai trò Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

Tên Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Taryn Kinney
Điện thoại / Email: (916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.ca.gov

Trách nhiệm của Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ sẽ 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 (LEP)

Phần này trình bày cách Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn thông báo cho công chúng về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hiện có. Dưới đây là danh sách các công cụ mà Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn sẽ sử dụng để thông báo cho công chúng về các dịch vụ này:

- Thẻ “Tôi Nói” (I Speak) 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.
- 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.
- Thông báo về các cuộc họp công khai.
- 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.

Khi một cư dân xác định ngôn ngữ ưu tiên của họ thông qua thẻ tiếp nhận thông tin hoặc qua giao tiếp bằng lời nói/văn bản, Hội Đồng sẽ nhập thông tin đó vào hệ thống quản lý hồ sơ điện tử để bảo đảm rằng mọi liên lạc và thư từ trong tương lai sẽ được thực hiện bằng ngôn ngữ đó.

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

Phần này mô tả cách Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn sẽ giám sát việc cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn sẽ cập nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ ít nhất hai năm một lần. Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn sẽ tuân thủ Hướng Dẫn Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của BCSH. Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn 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

Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn sẽ xây dựng một chương trình theo dõi 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.

Cập Nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Cứ hai năm một lần, Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn 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. Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn 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 và/hoặc cuộc khảo sát ngôn ngữ theo Đạo Luật Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre, nếu áp dụng.
- 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:

- Các chương trình mới
- Các yêu cầu pháp lý mới
- Các tài liệu thiết yếu bổ sung
- Ý kiến đóng góp từ cộng đồng về Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Đào Tạo Nhân Viên

Phần này trình bày cách Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn 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 tháng 8 năm 2025**. 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. Các chủ đề đào tạo bao gồm:

- Các chủ đề đào tạo sẽ bao gồm hướng dẫn tiếp cận ngôn ngữ của BCSH, cách xác định ngôn ngữ ưu tiên của một cá nhân, các quy trình và thủ tục để cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và cách làm việc hiệu quả với thông dịch viên (trực tiếp, qua điện thoại, video, tùy tình huống áp dụng).

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 Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn.

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 Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn.
- 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

Người 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:

Gửi email tới abcboard@abcappeals.ca.gov

Trực tiếp:

Gửi thư: 400 R St #320 Sacramento, CA 95811

Gọi điện thoại: 916-445-4005

Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn sẽ thông báo ngay cho cư dân và người nhận dịch vụ khi:

- khiếu nại được tiếp nhận.
- có kết quả xử lý khiếu nại.

Hội Đồng có chính sách nội bộ yêu cầu phản hồi các Khiếu Nại về Tiếp Cận Ngôn Ngữ trong vòng 30 ngày.

Danh Sách Tài Liệu

Dưới đây là danh sách các tài liệu thiết yếu của Hội Đồng Kháng Nghị Kiểm Soát Đồ Uống Có Cồn. Danh sách này bao gồm cả năm ngôn ngữ đã được xác định là ngôn ngữ theo quy định. Các ngôn ngữ này được xác định dựa trên 5 Ngôn Ngữ Phổ Biến Nhất theo Dữ Liệu Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, cũng như theo bất kỳ luật nào liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ theo từng chương trình cụ thể.

Tên Chương Trình hoặc Dịch Vụ	Số Mẫu Đơn	Tên Mẫu Đơn	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Trung	Tiếng Tagalog	Tiếng Việt	Tiếng Hàn	Ngôn Ngữ Bổ Sung
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	Không áp dụng	Hướng Dẫn Quy Trình Kháng Nghị Dành Cho Người Kháng Nghị	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	Không áp dụng	Lưu Đồ Tiến Trình Của Quy Trình Kháng Nghị	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	1001	Mẫu đơn Tổng Đạt Điện Tử	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	1000	Mẫu đơn Thông Báo Kháng Nghị	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	Không áp dụng	Bảng Chứng Tổng Đạt	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	Không áp dụng	Thư xác nhận đã nhận kháng nghị	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	Không áp dụng	Thông báo về phiên điều trần	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng
Hội Đồng Kháng Nghị ABC	Không áp dụng	Thư hướng dẫn trình bày hồ sơ kháng nghị	✓	✓	✓	✓	✓	Không áp dụng

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).