હાયર એજ્યુકેશન સ્ટુડન્ટ એઇડ ઓથોરિટી (Higher Education Student Assistance Authority, HESAA)

ભાષા ઍક્સેસ યોજના

P.L. 2023, c.263 મુજબ

યોજનાની અમલ તારીખ: ડિસેમ્બર 31, 2025

ભાષા ઍક્સેસ સંકલનકર્તા (Language Access Coordinator, "LAC")

ભાષા ઍક્સેસ સંબંધિત પ્રયત્નો અને સેવાઓ અંગે જાહેર જનતા માટે એજન્સી સાથે સંપર્ક કરવાનો શ્રેષ્ઠ માર્ગ એ છે કે LAC નો સંપર્ક કરવો:

- નામ :Christi Peace
- ફોન નંબર :609-588-3300 x1330
- ઇમેલ સરનામું :LanguageAssistance@hesaa.org
- વેબસાઇટ :www.hesaa.org

પરિચય

આ ભાષા ઍક્સેસ યોજના ન્યુ જર્સીના ભાષા ઍક્સેસ કાયદા ("યોજના"), , P.L. 2023, c.263 ("કાયદોનું પાલન કરે છે (", જે ન્યુ જર્સીની આપણા રાજ્યના વિવિધ રહેવાસીઓ માટે આપણા સરકારી સંસાધનોને વધુ સુલભ બનાવવાની પ્રતિબદ્ધતાના ભાગ રૂપે છે. કાયદા મુજબ રાજ્ય એજન્સીઓએ ભાષા સહાય સેવાઓ પૂરી પાડવાની અને મર્યાદિત અંગ્રેજી કુશળતા ધરાવતા વ્યક્તિઓ સાથે તેઓ કેવી રીતે વાતચીત કરશે અને મદદ કરવા માટે તેઓ કઈ સેવાઓ પ્રદાન કરશે તે સમજાવતી ભાષા ઍક્સેસ યોજના પ્રકાશિત કરવાની જરૂર છે.

ભાષા ઍક્સેસ યોજના[1] એ એક દસ્તાવેજ છે જે રાજ્ય સરકારની સંસ્થા[2] અને તેના કર્મચારીઓને પૂરી પાડવાની જરૂરી સેવાઓનું વર્ણન કરે છે જેથી મર્યાદિત અંગ્રેજી કુશળતા ધરાવતા વ્યક્તિઓને તેના કાર્યક્રમો, સેવાઓ અને પ્રવૃત્તિઓ સુધી અર્થપૂર્ણ ઍક્સેસ મળે .

[1] P.L. 2023, c.263 મુજબ, "કાર્યકારીશાખાની દરેક સ્ટેટ સરકારની સંસ્થા, જે જનતાને સીધી સેવાઓ પ્રદાન કરે છે, તે માનવ સેવા વિભાગ, કાનૂન અને જાહેર સુરક્ષા વિભાગ, તથા માહિતી તકનીકી કચેરી સાથેની ચર્ચાસલાહથી એવી ભાષા ઍક્સેસ યોજના તૈયાર કરશે અને પ્રકાશિત કરશે-, જે આ અધિનિયમની જોગવાઈઓનું સંસ્થાએ કેવી રીતે પાલન કરવાનું છે તે દર્શાવશે".

[2] P.L. 2023, c.263 અનુસાર, "સ્ટેટસરકાર સંસ્થા કાર્યકારી શાખામાં કોઈપણ સ્ટેટ વિભાગ અથવા એજન્સી અથવા જાહેર જનતાને સીધી સેવાઓ પૂરી પાડતું" ને " ,કોઈપણ કમિશન બોર્ડ , બ્યુરો , વિભાગ , ઓફિસ અથવા તેના સાધન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવેલ છે".

મર્યાદિત અંગ્રેજી પ્રાવીણ્ય હોવાનો અર્થ એ છે કે વ્યક્તિ પોતાની પ્રાથમિક ભાષા તરીકે અંગ્રેજી બોલી શકતી નથી અને તેની પાસે અંગ્રેજી વાંચવાની, લખવાની, બોલવાની અને અથવા સમજવાની/ મર્યાદિત ક્ષમતા હોઈ શકે છે.

આ દસ્તાવેજ નીચેની બાબતો વિશે માહિતી પૂરી પાડે છે:

- અમારી એજન્સી અને અમે જનતા સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરીએ છીએ
- મર્યાદિત અંગ્રેજી કુશળતા (Limited English Proficiency, "LEP") ધરાવતા લોકો જેમને અમે સેવા આપીએ છીએ અથવા જે સેવા આપવાની શક્યતા છે

તે એ પણ દર્શાવે છે કે કેવી રીતે અમારી એજન્સી:

- ભાષાની જરૂરિયાતો ઓળખે છે
- ભાષા સહાય સેવાઓ પૂરી પાડે છે
- ખાતરી કરે છે કે ભાષા સહાય સેવાઓ ઉચ્ચ ગુણવત્તાવાળી છે
- ઉપલબ્ધ મફત ભાષા સહાય સેવાઓ વિશે જનતાને માહિતી આપે છે
- ન્યુ જર્સીના ભાષા ઍક્સેસ કાયદાનું પાલન કરવાના અમારા પ્રયાસો વિશે જનતાને માહિતગાર રાખે છે
- LEP ધરાવતા લોકોની સેવા કરવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપે છે
- ન્યુ જર્સીના ભાષા ઍક્સેસ કાયદાનું પાલન કરે છે.

વિષયનું કોષ્ટક

હાયર એજ્યુકેશન સ્ટુડન્ટ એઇડ ઓથોરિટી (Higher Education Student Assistance Authority, HESAA) ભાષા ઍક્સેસ યોજના 1

ભાષા ઍક્સેસ સંકલનકર્તા (Language Access Coordinator, "LAC") 1

પરિચય 1

વિષયનું કોષ્ટક 3

A. **અમારી એજન્સી અને અમે જનતા સાથે કેવી રીતે સંપર્ક કરીએ છીએ** 4

B. **અમારી એજન્સી જે લોકોને અંગ્રેજી ભાષાનું જ્ઞાન મર્યાદિત છે અથવા જે લોકોને સેવા આપે તેવી શક્યતા છે** 5

C. **ભાષા સહાય સેવાઓ અને ભાષા ઓળખની જરૂરિયાત નક્કી કરવી** 7

D. **ભાષા સહાય સેવાઓની જોગવાઈ** 8

1. **મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજ અનુવાદ** 8

E. **ગુણવત્તા ખાતરી માટેની પદ્ધતિઓ** 10

F. **મફત ભાષા સહાય સેવાઓની ઉપલબ્ધતા વિશે જાહેર સૂચના** 11

G. **હિતધારકો સાથે સંલગ્નતા અને જાગૃતિ પ્રવર્તનો** 11

H. **કર્મચારીની તાલીમ** 12

I. **રેકોર્ડ જાળવણી, અનુરૂપતા દેખરેખ અને અહેવાલી પ્રક્રિયાઓ** 13

પરિશિષ્ટ 1: **અનુવાદિત મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોની યાદી** 14

A. અમારી એજન્સી અને અમે જનતા સાથે કેવી રીતે સંપર્ક કરીએ છીએ

1. એજન્સીનું ધ્યેય

ન્યૂ જર્સી હાયર એજ્યુકેશન સ્ટુડન્ટ આસિસ્ટન્સ ઓથોરિટી (HESAA) એ એકમાત્ર ન્યૂ જર્સી સ્ટેટ એજન્સી છે જે વિદ્યાર્થીઓ અને પરિવારોને હાઇ સ્કૂલથી આગળ એજ્યુકેશન મેળવવા માટે ફાઇનાન્સિયલ અને માહિતીપ્રદ સંસાધનો પ્રદાન કરવાનું એકમાત્ર મિશન ધરાવે છે. અમે જે રહેવાસીઓને સેવા આપીએ છીએ તે સુનિશ્ચિત કરવું કે અમારી એજન્સી પ્રદાન કરે છે તે સેવાઓ સમજી શકે છે અને સસ્તું કોલેજ એજ્યુકેશન કેવી રીતે મેળવવું તે મિશનનો એક મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે.

2. અમે જનતા સાથે કેવી રીતે વાતચીત કરીએ છીએ

- HESAA કસ્ટમર કેર ટીમ ફાઇનાન્સિયલ એઇડ, NJCLASS લોન, કોલેજ બચત યોજનાઓ, વિવિધ HESAA પ્રોગ્રામ્સ માટેની અરજીઓ અને વધુ જેવા વિષયો વિશે ફોન કૉલ્સ અને ઇમેઇલ્સનો જવાબ આપે છે.

- જાહેર જનતાના સભ્યો વ્યક્તિગત આસિસ્ટન્સ મેળવવા અથવા તેમના વિદ્યાર્થી લોન બિલ ચૂકવવા માટે HESAA officeફિસમાં જઈ શકે છે.

- HESAA આઉટરીચ ટીમ વ્યક્તિગત વર્કશોપ, મેળાઓ, તહેવારો અને અન્ય કોમ્યુનિટી કાર્યક્રમોમાં પ્રસ્તુત કરે છે જેથી પરિવારોને એપ્લિકેશન પ્રક્રિયાઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં અને વિવિધ HESAA કાર્યક્રમો વિશે જાગૃતિ લાવવામાં મદદ મળે.

- HESAA આઉટરીચ ટીમ દર વર્ષે સેંકડો વર્ચ્યુઅલ ફાઇનાન્સિયલ એઇડ વેબિનારનું આયોજન કરે છે.

- HESAA સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ (ફેસબુક, ટ્વિટર / એક્સ અને લિંક્ડઇન), પ્રકાશનો અને અમારી વેબસાઇટ (www.hesaa.org) દ્વારા લોકો સાથે વાતચીત કરેછે.

3. ભાગ લેતી સંસ્થાઓ

HESAA પાસે કોઈ વિભાગ વિના એક કેન્દ્રિય ઓફિસ છે, તેથી સમગ્ર એજન્સી આ કાયદા દ્વારા આવરી લેવામાં આવે છે.

B. અમારી એજન્સી જે લોકોને અંગ્રેજી ભાષાનું જ્ઞાન મર્યાદિત છે અથવા જે લોકોને સેવા આપે તેવી શક્યતા છે

કાયદા મુજબ રાજ્ય એજન્સીઓ મર્યાદિત અંગ્રેજી કુશળતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને ભાષા સહાય સેવાઓ પૂરી પાડે તે જરૂરી છે આમાં તેઓ જે લોકોને સેવા આપે છે અથવા જે સેવા લેવાની શક્યતા ધરાવે છે . તેમની જરૂરિયાતોને ઓળખવાનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં લેખિત અને બોલાતી ભાષા બંનેને આવરી લેવામાં આવે છે.

કાયદા હેઠળ, એજન્સીઓએ મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો3 અને માહિતીનો ન્યુ જર્સીમાં LEP ધરાવતા વ્યક્તિઓ દ્વારા સૌથી વધુ બોલાતી સાત)7) ભાષાઓમાં અનુવાદ કરવો આવશ્યક છે આ ટોચની સાત ભાષાઓ . નક્કી કરવા માટે, અમારી એજન્સી યુ અમેરિકન કોમ્યુનિટી સર્વેના ડેટા) વસ્તી ગણતરી ડેટા .એસ. .નો ઉપયોગ કરે છે અને ભાષા ઍક્સેસ અમલીકરણ લીડ એજન્સીઓ સાથે સલાહ લે છે (સહિત

આ ડેટા અમારી એજન્સીને હાલમાં અમે જે સમુદાયોમાં સેવા આપીએ છીએ અથવા જે સમુદાયોમાં સેવા આપવાની શક્યતા છે તેમની અન્ય ભાષા લાક્ષણિકતાઓને સમજવામાં પણ મદદ કરે છે, જેનાથી અસરકારક ભાષા ઍક્સેસ આયોજન સુનિશ્ચિત થાય છે.

આ યોજનાના સમયે, ન્યુ જર્સીમાં LEP ધરાવતા વ્યક્તિઓ દ્વારા બોલાતી ટોચની ભાષાઓ છે:

1. સ્પેનિશ
2. પોર્ટુગીઝ (બ્રાઝિલિયન બોલી માટે પસંદગી)
3. કોરિયન
4. ગુજરાતી
5. ચાઇનીઝ (મેન્ડરિન અને કેન્ટોનીઝ સહિત) [4]
6. ફ્રેન્ચ ક્રેઓલ અથવા હૈતીયન ક્રેઓલ
7. અરબી

---

[3] P.L. 2023, c.263 અનુસાર, મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો એ એવા દસ્તાવેજો છે " , જે કાર્યક્રમની સેવાઓ અથવા લાભોમાં પ્રવેશ , જાળવણી, સમાપ્તિ અથવા બહિષ્કાર અંગે અસર કરેછે અથવા કાનૂની માહિતી આપે છે ; કાયદેસર ફરજિયાત છે ; અથવાકાનૂની અધિકારો સમજાવે છે ."

[4] જ્યારે બોલાતી ચાઇનીઝમાં મુખ્યત્વે મેન્ડરિન અને કેન્ટોનીઝનો સમાવેશ થાય છે, ત્યારે લેખિત સંદેશાવ્યવહાર માટે અનુવાદ સરળીકૃત અને પરંપરાગત ચાઇનીઝ અનુસાર હોવો જોઈએ.

1. રાજ્ય સ્તરે ટોચની સાત ભાષાઓ ઉપરાંત ભાષાઓનો ઉમેરો

કાયદામાં એ પણ જરૂરી છે કે રાજ્ય એજન્સીઓ મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોનો અનુવાદ તેઓ જે વસ્તીને સેવા આપે છે તેના આધારે એજન્સી દ્વારા જરૂરી ગણાતી અન્ય કોઈપણ ભાષાઓમાં કરે.

અમારી એજન્સીએ ટોચની 7 ભાષાઓ ઉપરાંતની ભાષાઓ ઉમેરવા અંગે નીચે મુજબ નિર્ણય લીધો છે:

આ સમયે, HESAA એ ન્યૂ જર્સીમાં7 સૌથી સામાન્ય રીતે બોલાતી ભાષાઓ સિવાય અમારી ભાષા ઍક્સેસ સેવાઓમાં વધારાની ભાષાઓનો સમાવેશ કરવાની જરૂરિયાત ઓળખી નથી. આ નિર્ધારણ છેલ્લા કેટલાક વર્ષોમાં અમારી કસ્ટમર કેર ટીમને મળેલા ન્યૂનતમ કોલ્સ પર આધારિત છે જેમાં ટોચના7સિવાયની ભાષાઓ માટે દુભાષિયાની જરૂર છે. અમારી એજન્સી નિયમિત ધોરણે કોઈપણ વધારાની ભાષા સેવાઓની જરૂરિયાતનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખશે.

2. દુભાષિયા સેવાઓ માટે ઉપલબ્ધ ભાષાઓ

કાયદા હેઠળ, રાજ્ય એજન્સીઓએ સેવાઓ અથવા લાભો આપતી વખતે એજન્સી અને વ્યક્તિ વચ્ચે તે વ્યક્તિની પ્રાથમિક ભાષામાં દુભાષિયા સેવાઓ પૂરી પાડવાની હોય છે.

3. ધરાવતા લોકો

[LEP ધરાવતા લોકોનું વર્ણન કરો જે અમારી એજન્સી સાથે સંપર્ક કરે છે અથવા તેમની સાથે સંપર્ક કરે તેવી શક્યતા છે અથવા અન્યથા જરૂર છે અથવા અમારી એજન્સીની સેવાઓ માટે લાયક છે આમાં . આંતરિક ડેટા અથવા અન્ય સંબંધિત ડેટાસેટ્સ, જેમ કે ભાષા સેવા પ્રદાતાઓ, શાળા જિલ્લાઓ, સમુદાયઆધારિત સંસ્થાઓ-, વ્યવસાય સંગઠનો, વગેરે દ્વારા ચોક્કસ ભાષા લાક્ષણિકતાઓ અથવા જરૂરિયાતોને ઓળખવાના કોઈપણ પ્રયાસોનો સમાવેશ થઈ શકે છે] .LEP ધરાવતા લોકોનું વર્ણન કરો જે અમારી એજન્સી સાથે સંપર્ક કરે છે અથવા સંપર્ક કરે તેવી શક્યતા છે અથવા અન્યથા જરૂરતમંદ છે અથવા અમારી એજન્સીની સેવાઓ માટે લાયક છેઆમાં આંતરિક ડેટા અથવ .ા અન્ય સંબંધિત ડેટાસેટ્સ, જેમ કે ભાષા સેવા પ્રદાતાઓ, શાળા જિલ્લાઓ, સમુદાયઆધારિત સંસ્થાઓ-, વ્યવસાય સંગઠનો, વગેરે દ્વારા ચોક્કસ ભાષા લાક્ષણિકતાઓ અથવા જરૂરિયાતોને ઓળખવાના કોઈપણ પ્રયાસોનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

એલઇપી સાથેની વસ્તી કે જે અમારી એજન્સી સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા કરે છે તેમાં સામાન્ય રીતે ફાઇનાન્સિયલ એઇડ એપ્લિકેશન અથવા એનજેક્લાસ લોન સાથે ટેકો મેળવવા માંગતા કોલેજના વિદ્યાર્થીઓના માતાપિતા અથવા વાલીઓનો સમાવેશ થાય છે, જ્યારે તેઓ HESAA ને કૉલ કરે છે અથવા અમારી officeફિસમાં આવે છે ત્યારે અમારી કસ્ટમર કેર ટીમ અર્થઘટન સેવાઓની જરૂરિયાતવાળા વ્યક્તિઓ સાથે કરે છે. અંગ્રેજી સિવાયની અન્ય ભાષામાં આસિસ્ટન્સની જરૂર હોય તેવા મોટાભાગના વ્યક્તિઓ એવા લોકો છે જે સ્પૅનિશ બોલે છે.

C. ભાષા સહાય સેવાઓ અને ભાષા ઓળખની જરૂરિયાત નક્કી કરવી

જ્યારે LEP ધરાવતી વ્યક્તિ અમારી એજન્સીનો સંપર્ક કરે છે, ત્યારે સ્ટાફે નીચેની રીતે ભાષા સહાયની જરૂર છે કે કેમ તેનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ કોષ્ટકો(1-3).

કોષ્ટક 1: વ્યક્તિગત રીતે

વર્ણન	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
વ્યક્તિ અથવા તેમના સાથી દ્વારા સ્વૈચ્છિક સ્વઓળખ-	
બહુભાષી ભાષા ઓળખ કાર્ડ, પોસ્ટર અથવા દ્રશ્ય સહાયનો ઉપયોગ ઉદાહરણ તરીકે), "I speak(પોસ્ટર "	
વ્યક્તિની પ્રાથમિક ભાષા ઓળખવા માટે તાલીમ પામેલા સ્ટાફ તરફથી સહાય	
વ્યક્તિની પ્રાથમિક ભાષા ઓળખવાવ્યક્તિગત રીતે) પુષ્ટિ કરવા માટે લાયક દુભાષિયા/, ફોન પર અનેતરફથી સહાય (અથવા દૂરસ્થ/	X

કોષ્ટક 2: ટેલિફોનિક સંચાર

વર્ણન	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
વ્યક્તિ અથવા તેમના સાથી દ્વારા સ્વૈચ્છિક સ્વઓળખ-	
વ્યક્તિની પ્રાથમિક ભાષા ઓળખવા માટે તાલીમ પામેલા સ્ટાફ તરફથી સહાય	
વ્યક્તિની પ્રાથમિક ભાષા ઓળખવાવ્યક્તિગત રીતે) પુષ્ટિ કરવા માટે લાયક દુભાષિયા/, ફોન પર અનેતરફથી સહાય (અથવા દૂરસ્થ/	X

કોષ્ટક 3: ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર

વર્ણન	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
એજન્સીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ભાષા સહાય સેવાઓની સૂચના	X
લાગુ પડતા ફોર્મ, પત્રો અને અથવા ઇમેઇલ સંદેશાવ્યવહારમાં બહુભાષી ટેગલાઇનનો/ સમાવેશ થાય છે	
વેબસાઇટ પર બહુભાષી ચેટબોટ	
ફક્ત પ્રાથમિક ભાષા ઓળખવા માટે સ્વચાલિત અનુવાદ સાધનોનો ઉપયોગ	

D. ભાષા સહાય સેવાઓની જોગવાઈ

1. મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજ અનુવાદ

કાયદો મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોનું અનુવાદન ફરજિયાત કરે છે .P.L. 2023, c.263 અનુસાર, મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો એ એવા "દસ્તાવેજો છે, જે કાર્યક્રમની સેવાઓ અથવા લાભોમાં પ્રવેશ, જાળવણી, સમાપ્તિ, અથવા બહિષ્કારને અસર કરે છે અથવા તે વિશે કાનૂની માહિતી આપે છે; કાયદેસર ફરજિયાત છે; અથવા કાનૂની અધિકારો સમજાવે છે."

અમારી એજન્સી પાસે મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોના અનુવાદ માટે નીચેના સંસાધનો ઉપલબ્ધ છે (કોષ્ટક 4).

કોષ્ટક 4: મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોના અનુવાદ માટેના સંસાધનો

સ્ત્રોત	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
લાયકાત ધરાવતા, તાલીમ પામેલા અનેઅથવા નિયુક્ત બહુભાષી સ્ટાફ/	
કોન્ટ્રાક્ટરો	X

મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોના અનુવાદની પ્રક્રિયા સતત ચાલતી રહે છે પરિશિષ્ટ .1 માં આ પ્રકાશનના દિવસ સુધી અનુવાદિત થયેલા મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોની યાદી આપવામાં આવી છે આ યાદીની જાળવણી . ".અને સુધારો ઓછામાં ઓછું વર્ષમાં એક વખત વાર્ષિક અહેવાલના ભાગરૂપે કરવામાં આવશે.

2. ભાષા અનુવાદ સેવાઓ

અમારી એજન્સી પાસે બોલાતી અથવા સાંકેતિક ભાષાના અર્થઘટન માટેની વિનંતિઓ (ઇન્ટરપ્રિટિંગ) કોષ્ટક) માટે નીચે મુજબના મફત સ્રોતો ઉપલબ્ધ છે5).

કોષ્ટક 5: બોલાતી અથવા સાંકેતિક ભાષાના અર્થઘટન ની વિનંતિઓ માટેના સ્રોતો (ઇન્ટરપ્રિટિંગ)

સ્રોતો	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
યોગ્ય, પ્રશિક્ષિત અને અથવા નિયુક્ત બહુભાષી/કર્મચારીઓ પાસેથી સહાય	
ફોન દ્વારા દુભાષિય સેવાઓ	X
સ્થળ પર ઉપસ્થિત દુભાષિય સેવાઓ	
વિડિયો મારફતે દૂરસ્થ દુભાષિય સેવાઓ	

3. વધારાના સુલભતા સાધનો અને સેવાઓ

કોષ્ટક 6: સુલભતા સાધનો અને સેવાઓ

સાધનસામગ્રી અથવા સેવા	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
એજન્સીના કાર્યક્રમોમાં સહાય માટેના ટેલિફોન અવાજ મેનૂ નીચે જણાવેલ ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે :(વિગત આપો)	
પ્રશિક્ષિત બહુભાષી સ્ટાફ નીચે દર્શાવેલ પસંદગીની ભાષાઓમાં મર્યાદિત અંગ્રેજી પ્રાવિણ્ય ધરાવતા વ્યક્તિઓ સાથે સંવાદ કરી શકે છે :(વિગત આપો) સ્પૅનિશ	X
હિયરિંગ ઇન્ડક્શન લૂપ, પોકેટ ટોકર, કેપ્શનિંગ, વિડિયો દૂરસ્થ દુભાષિય- અથવા સમકાલીન દુભાષિય સાધનો જેવા સહાયક સાધનોની/તેમજ સુલભતા ઉપલબ્ધ છે	
સહાયક સહાયની જરૂર હોય તેવા લોકોને સેવા આપતી ભાગીદાર એજન્સીઓ દ્વારા સેવાઓ, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:	
માનવ સેવા વિભાગનો બહેરા અને શ્રવણશક્તિ ગુમાવનારાઓનો વિભાગ	
અન્ય :(સ્પષ્ટ કરો)ન્યૂ જર્સી રિલે સેવાઓ	X

E. ગુણવત્તા ખાતરી માટેની પદ્ધતિઓ

ભાષા સહાય સેવાઓ સચોટ, ઉચ્ચ ગુણવત્તાવાળી અને સાંસ્કૃતિક રીતે સક્ષમ છે તેની ખાતરી કરવા- માટે, ચાલી રહેલી અથવા આયોજિત પ્રવૃત્તિઓમાં શામેલ છે (કોષ્ટક7):

કોષ્ટક 7: ગુણવત્તા ખાતરી માટેની પદ્ધતિઓ

પદ્ધતિ	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
સરળ ભાષાના ઉપયોગને પ્રાથમિકતા આપવી	
ગુણવત્તા ખાતરી ધોરણો લાગુ કરતા ચકાસાયેલ કોન્ટ્રાક્ટરોનો ઉપયોગ કરીને ખાતરી કરવી કે તેના ભાષાશાસ્ત્રીઓ અનુભવી, તાલીમ પામેલા અને યોગ્ય પ્રમાણિત છે અને ભાષાકીય અને સાંસ્કૃતિક રીતે સક્ષમ છે	X
વિક્રેતાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી દુભાષિયા અને અનુવાદ સેવાઓની ગુણવત્તાનું નિરીક્ષણ અને ટ્રેકિંગ, અને તે સેવાઓની ગુણવત્તાનું નિરીક્ષણ કરવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવી	X
વિક્રેતા કરારોમાં ગુણવત્તા ખાતરી આવશ્યકતાઓનો સમાવેશ થાય છે, દા.ત., શબ્દકોષો, અનુવાદ સમીક્ષા, અનુવાદ મેમરીનો ઉપયોગ, સ્થાનિકીકરણ સોફ્ટવેર, ડેસ્કટોપ પ્રકાશન, વગેરે	X
સમયાંતરે દુભાષિયા અને અનુવાદ સેવાઓની ગુણવત્તા ચકાસવા માટે સમુદાય આધારિત-સંસ્થાઓ સાથે ભાગીદારી કરવી	
વિવિધ ભાષાઓમાં અનુવાદિત દસ્તાવેજો અને દુભાષિયા સેવાઓનું સમયાંતરે પરીક્ષણ કરવું	
સહાયક સહાય અને સાધનો, જેમ કે હિયરિંગ ઇન્ડક્શન લૂપ્સ, પોકેટ ટોકર્સ, કેપ્શનિંગ, ટેબ્લેટ્સ અને અથવા એક સાથે અનુવાદ સાધનોની ગુણવત્તા/ અને યોગ્ય જાળવણીની ખાતરી કરવી	

F. મફત ભાષા સહાય સેવાઓની ઉપલબ્ધતા વિશે જાહેર સૂચના

અમારી એજન્સી LEP ધરાવતા વ્યક્તિઓને સહાયક સહાય અને સાધનો સહિત જરૂરી ભાષાઓમાં નીચેની રીતે મફત ભાષા સહાય સેવાઓના તેમના અધિકાર વિશે માહિતી આપે છે (કોષ્ટક8):

કોષ્ટક 8: જાહેર સૂચના

પદ્ધતિ	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
જાહેર જનતા માટે ખૂબ જ દેખાતા વિસ્તારોમાં ચિહ્નો અને પોસ્ટરો	
એજન્સીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ભાષા સહાય સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને કાયદા દ્વારા જરૂરી દસ્તાવેજોનું વર્ણન કરતી માહિતી	X
મુદ્રિત સામગ્રી, પ્રકાશનો અને જાહેરાતો	
અંગ્રેજી સિવાયની ભાષાઓમાં માહિતી પ્રદાન કરતું ટેલિફોનિક વૉઇસ મેનૂ	
જાહેર સેવા જાહેરાતો	
અન્ય :(સ્પષ્ટ કરો)કસ્ટમર કેર સ્ટાફ એવા વ્યક્તિઓને મફત ઓવર-ધ-ફોન અર્થઘટન સેવાઓનો ઉપયોગ કરવાની ભલામણ કરશે જેઓ HESAA પર કોલ કરે છે અને અંગ્રેજીમાં વાતચીત કરવામાં મુશ્કેલી પડી રહી છે.	X

G. હિતધારકો સાથે સંલગ્નતા અને જાગૃતિ પ્રવર્તનો

ભાષા ઍક્સેસ આયોજન અને અમલીકરણ અંગે LEP ધરાવતા લોકોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતા સમુદાય અથવા હિસ્સેદાર સંસ્થાઓ સાથે અમારી એજન્સીની સંલગ્નતા શામેલ છે (કોષ્ટક9):

કોષ્ટક 9: હિતધારકો સાથે સંલગ્નતા અને જાગૃતિ પ્રવૃત્તિઓ

પદ્ધતિ	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
અમારી ભાષા ઍક્સેસ યોજનાને જાણ કરવા હિતધારકો સાથે સંલગ્નતા ચલાવવી, જેમાં સમૂહો સાથે જાહેર શ્રાવણ સત્રો અને અથવા વ્યક્તિગત/ મીટિંગ્સનો સમાવેશ થઈ શકે છે	

પદ્ધતિ	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
આ યોજના અમલમાં મુકાતા અને અપડેટ થાય ત્યારે હિતધારકો સાથે સંલગ્નતા યોજવાનું અને જાળવવાનું આયોજન, જેમાં જાહેર શ્રાવણ સત્રો અનેઅથવા વ્યક્તિગત બેઠક સામેલ હોઈ શકે છે/	
વિભિન્ન ભાષા સમુદાયોમાંથી મર્યાદિત અંગ્રેજી પ્રાવિણ્ય ધરાવતા વ્યક્તિઓ સુધી પહોંચવા માટે કાર્યક્રમવિશેષ પ્રવૃ-સેવા/ત્તિઓ અને સંચાર માટે સ્પષ્ટ અને માપવા યોગ્ય લક્ષ્યો હોવા	
સ્થાનિક, સાંસ્કૃતિક અને ભાષાત્મક રીતે વિવિધ સમુદાય આધારિત સંસ્થાઓ અને મીડિયા સહિતની વિતરણ યાદીઓને જાળવવી અને ઉપયોગ કરવી, જેથી એજન્સીની ભાષા ઍક્સેસ સેવાઓ સંબંધિત માહિતી પ્રસારિત કરી શકાય	X
પ્રતિસાદ મેળવવા માટે વેબસાઇટ અનેઅથવા ભાષા ઍક્સેસ સંબંધિત પ્રશ્નો/, પ્રતિસાદ અનેઅથવા ચિંતાઓ માટે જાહેર ઇમેલ સરનામું/	

H. કર્મચારીની તાલીમ

P.L. 2023, c.263 અમલમાં લાવવાના કાર્યમાં સંકળાયેલા સ્ટાફ માટે, વાર્ષિક તાલીમમાં નીચેના વિષયો સામેલ હોય છે (કોષ્ટક10):

કોષ્ટક **10:** કર્મચારીની તાલીમ

વિષય	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
ભાષા સહાય સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે એજન્સીના કાનૂની જવાબદારીઓ	
એજન્સીની ભાષા ઍક્સેસ નીતિઓ અને પ્રોટોકોલ	
ભાષા સહાય સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે એજન્સીના સ્રોતો અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	
દુભાષિય અને અનુવાદક સાથે કેવી રીતે જોડાવું અને કામ કરવું	X
સાંસ્કૃતિક કુશળતા અને સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતા	X
અનુવાદ અને દોહિત સેવાઓ કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી	X
LEP ધરાવતા વ્યક્તિઓને પ્રદાન કરાયેલ ભાષા ઍક્સેસ સેવાઓનો રેકોર્ડ જાળવવો	

I. રેકોર્ડ જાળવણી, અનુરૂપતા દેખરેખ અને અહેવાલી પ્રક્રિયાઓ

1. વાર્ષિક આંતરિક નિરીક્ષણ

અમારી એજન્સી આ યોજના અમલમાં કેવી રીતે ચાલી રહી છે તે જોવા માટે, P.L. 2023, c.263 સાથેની અનુરૂપતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે નીચે મુજબ નિરીક્ષણ કરે છે (કોષ્ટક11):

કોષ્ટક 11: વાર્ષિક આંતરિક દેખરેખ

પદ્ધતિ	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
આ યોજનાના અમલીકરણ પર એજન્સીના કામની દેખરેખ રાખવા માટે પદ્ધતિઓની સ્થાપનાને સમર્થન આપવું	
P.L. 2023, c.263 સાથેની અનુરૂપતા અંગે એજન્સીના વાર્ષિક અહેવાલ માટે જરૂરી ડેટા એકત્રિત કરવા અને સંકલિત કરવા	
P.L. 2023, c.263 મુજબ વાર્ષિક અહેવાલ સમયસર જમા કરવો	

2. આંતરિક રેકોર્ડ જાળવણી

અમારી એજન્સી ભાષા ઍક્સેસ સંબંધિત ડેટાનું સતત ટ્રેકિંગ કરે છે હાલના ટ્રેકિંગમાં નીચે દર્શાવેલ . વસ્તુઓનો સમાવેશ થાય છે(કોષ્ટક12):

કોષ્ટક 12: આંતરિક રેકોર્ડ જાળવણી

માપક સૂચક	લાગુ પડતા બધા)X) પર ચેક કરો
ભાષા સહાય સેવાઓ માટેની વિનંતીઓની આવૃત્તિ	X
વિનંતીઓ કેવી રીતે પૂર્ણ કરવામાં આવી	X
શું જરૂરી સાત સિવાયની ભાષાઓમાં ભાષા સહાય સેવાઓની વિનંતી કરવામાં આવી હતી	X
એજન્સી LEP ધરાવતા લોકોને ઉપલબ્ધ ભાષા સહાય સેવાઓ વિશે કેવી રીતે સૂચિત કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે	
LEP ધરાવતા વ્યક્તિઓને ભાષા સહાય સેવાઓની વાસ્તવિક જોગવાઈનું એજન્સી કેવી રીતે દસ્તાવેજીકરણ કરે છે	

પરિશિષ્ટ 1: અનુવાદિત મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોની યાદી

મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજોનું ભાષાંતર એક ચાલુ પ્રક્રિયા છેઆ પ્રકાશનની તારીખ મુજબ ., નીચેના મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો નીચેની ભાષાઓમાં જાહેરમાં ઉપલબ્ધ છે:

www.hesaa.org/Pages/TranslatedInventory.aspx