

[Depatman Bank ak Asirans nan New Jersey (New Jersey Department of Banking and Insurance)]

Plan Aksè Lang

An akò avèk P.L. 2023, c.263

Dat Plan an antre an vigè: [15 desanm 2025]

Kowòdonatè Aksè nan Lang (Language Access Coordinator, "LAC")

Pi bon fason pou piblik la kontakte ajans lan konsènan efò ak sèvis aksè lang se kontakte (LAC) la :

- Non: Dawn Thomas
- Nimewo telefòn: 609-292-5064
- Adrès imèl: DOBILanguageaccess@dobi.nj.gov
- Sitwèb: www.nj.gov/dobi

Entwodiksyon

Plan Aksè Lang sa a ("Plan") konfòm ak Lwa Aksè Lang New Jersey a., [P.L. 2023, c.263](#) ("Lwa"), kòm yon pati nan angajman New Jersey pou rann resous gouvènman nou yo pi aksesib pou divès rezidan Eta nou an. Lalwa a egzije pou ajans Leta yo bay sèvis asistans lang epi pibliye yon plan aksè lang ki eksplike kijan y ap kominike avèk moun ki pa pale anpil angle, epi ki sèvis y ap ofri pou ede yo.

Yon plan¹ aksè lang se yon dokiman ki dekri sèvis yon antite² gouvènman eta a ak anplwaye li yo oblije bay pou asire moun ki pa pale anglè byen gen aksè siyifikatif nan pwogram, sèvis ak aktivite li yo.

Lè yon moun gen yon konpetans limite nan lang angle a, sa vle di li pa pale angle kòm lang prensipal li epi li ka gen yon kapasite limite pou li, ekri, pale ak/oswa konprann angle.

¹ P.L. 2023, c.263 egzije pou "[chak] antite gouvènman Eta nan Branch Egzekitif la ki bay sèvis dirèk bay piblik la, an konsiltasyon ak Depatman Sèvis Imen, Depatman Lalwa ak Sekirite Piblik, ak Biwo Teknoloji Enfòmasyon, devlope epi pibliye yon plan aksè lang ki dwe reflekte kijan antite a pral konfòme li avèk dispozisyon lwa sa a."

² An akò avèk P.L. 2023, c.263, yon "antite gouvènman Eta a" defini kòm "nenpòt depatman oswa ajans Eta nan Branch Egzekitif la ak nenpòt komisyon, konsèy, biwo, divizyon, biwo, oswa enstriman ladan l ki bay sèvis dirèk bay piblik la."

Dokiman sa a bay enfòmasyon sou:

- Ajans nou an ak fason nou kominike avèk piblik la.
- Popilasyon ki gen Konpetans Limite nan Angle (Limited English Proficiency, “LEP”) ke nou sèvi oswa ki gen chans pou nou sèvi.

Li dekri tou kijan ajans nou an:

- Idantifye bezwen lang yo.
- Bay sèvis asistans lang.
- Asire ke sèvis asistans lang yo gen bon kalite.
- Enfòmasyon piblik la sou sèvis asistans lang gratis ki disponib yo.
- Kenbe piblik la enfòmasyon sou efò nou yo pou nou swiv Lwa Aksè Lang New Jersey a.
- Fòmasyon anplwaye yo sou fason pou sèvi moun ki gen.
- Swiv Lwa Aksè Lang New Jersey a.

Tab Kontni

[Non Ajans oswa Otorite Eta a] Plan Aksè Lang.....	1
Kowòdonatè Aksè nan Lang (LAC).....	1
Entwodiksyon	1
Tab Kontni	3
A. Ajans nou an ak fason nou kominike avèk piblik la	4
B. Popilasyon ki pa pale anglè byen ke ajans nou an ap sèvi oswa gen chans pou l sèvi.....	5
C. Detèmine Bezwen pou Sèvis Asistans Lang ak Idantifikasyon Lang.....	7
D. Pwovizyon Sèvis Asistans Lang.....	8
E. Metòd pou Asirans Kalite	10
F. Avi Piblik Konsènan Disponibilite Sèvis Asistans Lang Gratis	11
G. Angajman ak Kontak ak Patnè yo.....	12
H. Fòmasyon Anplwaye yo.....	13
I. Pwosesis pou Kenbe Dosye, Siveyans Konfòmite, ak Rapò.....	13
Apendis 1: Envantè Dokiman Vital ki Tradwi yo	15

A. Ajans nou ak fason nou kominike avèk piblik la

1. Misyon Ajans lan

[Misyon Depatman Bank ak Asirans lan se pou reglemante endistri bank, asirans, ak byen imobilye nan yon fason pwofesyonèl ak alè ki pwoteje epi edike konsomatè yo epi ki ankouraje kwasans, estabilite finansye, ak efikasite endistri sa yo. Anplis de sa, misyon Depatman an se pou ogmante kantite moun nan New Jersey ki gen asirans lè li konekte yo ak asirans sante bon kalite, ki abòdab atravè fonksyonman inovatè, pwofesyonèl, ak efikas Get Covered New Jersey, mache ofisyèl asirans sante Eta a.]

2. Kijan nou kominike avèk piblik la

[Depatman Bank ak Asirans sèvi konsomatè nan tout eta a ki fè afè ak konpayi asirans, enstitisyon finansye ak moun ki gen lisans pou byen imobilye ki reglemante pa eta a. Depatman an resevwa plent nan men konsomatè nan tout eta a konsènan endistri sa yo. Biwo prensipal Depatman an nan 20 West State Street, Trenton. Sitwèb Depatman an disponib nan <https://www.nj.gov/dobi> epi li gen yon kont rezo sosyal X ki disponib nan [X.Com/NJDOBI](https://www.x.com/NJDOBI). Depatman an jere Get Covered New Jersey tou, Mache Ofisyèl Asirans Sante eta a. Sitwèb Get Covered New Jersey a se [GetCovered.NJ.gov](https://www.getcovered.nj.gov) epi li gen kont rezo sosyal Facebook ak X.com an Anglè ak Panyòl nan adrès sa yo: www.facebook.com/getcoverednj/, www.facebook.com/GetCoveredNJEspanol/, [x.com/GetCoveredNJ](https://www.x.com/GetCoveredNJ), ak [x.com/GetCoveredNJ_Es.](https://www.x.com/GetCoveredNJ_Es/)]

3. Antite Patisipan yo

[Get Covered New Jersey, Mache Asirans Sante Ofisyèl eta a, Divizyon Asirans, Divizyon Bankè ak Komisyon Imobilye New Jersey.]

B. Popilasyon ki pa pale anglè byen ke ajans nou an ap sèvi oswa gen chans pou l sèvi

Lalwa a egzije pou ajans Leta yo bay sèvis asistans lang pou moun ki pa pale anglè byen. Sa enplike idantifye bezwen popilasyon y ap sèvi oswa ki gen chans pou sèvi yo, ki kouvri tou de sipò lang ekri ak pale.

Anba Lalwa a, ajans yo dwe tradui dokiman³ ak enfòmasyon enpòtan nan sèt (7) lang ki pi souvan pale pa moun ki gen nan New Jersey. Pou detèmine sèt lang prensipal sa yo, ajans nou an itilize done resansman Etazini (ki gen ladan done ki soti nan Sondaj Kominote Ameriken an) epi li konsilte ak Ajans ki Responsab nan Aplikasyon Aksè Lang yo.

Done sa yo ede ajans nou an konprann lòt karakteristik lengwistik kominote n ap sèvi kounye a oswa kominote n ap gen chans pou n sèvi yo, pou asire yon planifikasyon aksè lengwistik efikas.

Nan moman Plan sa a, lang prensipal moun ki gen nan New Jersey pale yo se:

1. Panyòl
2. Pòtigè (preferans pou dyalèk brezilyen an)
3. Koreyen
4. Gujarati
5. Chinwa (ki gen ladann Mandarin ak Kantonè)⁴
6. Kreyòl franse oswa kreyòl Ayisyen
7. Arabik

³ Dokiman vital yo defini nan P.L. 2023, c.263 kòm "dokiman ki afekte oswa bay enfòmasyon legal sou aksè a, retansyon, revokasyon, oswa eskliyon nan sèvis oswa benefis pwogram nan; ki lalwa egzije; oswa ki eksplike dwa legal yo."

⁴ Malgre ke Chinwa pale a gen ladan l sitou Mandarin ak Kantonè, tradiksyon an ta dwe adapte ak Chinwa senplifye ak Chinwa tradisyonèl pou kominikasyon ekri.

1. Ajoute Lang Anplis Sèt Pi Gwo Yo nan Nivo Eta a

Lalwa a egzije tou pou ajans Leta yo tradui dokiman vital nan nenpòt lòt lang ajans lan konsidere nesesè selon popilasyon y ap sèvi a.

Ajans nou an pran desizyon sa a konsènan adisyon lang ki depase 7 premye yo:

Nan moman sa a, ajans lan pa idantifye yon bezwen pou mete lòt lang anplis 7 lang ki pi komen yo. Ajans lan ap kontinye eksplòre bezwen pou lòt lang ki nesesè pou sèvis tradiksyon ak entèpretasyon.

2. Lang ki disponib pou sèvis entèpretasyon yo

Dapre Lalwa a, ajans Leta yo oblije bay sèvis entèpretasyon ant ajans lan ak yon moun nan lang prensipal moun sa a lè y ap bay sèvis oswa benefis.

3. Popilasyon ki gen (Limited English Proficiency, “LEP”)

Dekri popilasyon ki gen ki kominike oswa ki gen chans pou kominike avèk ajans nou an oswa ki nan bezwen oswa ki kalifye pou sèvis ajans nou an. Sa ka gen ladan nenpòt efò pou idantifye karakteristik oswa bezwen lengwistik espesifik atravè done entèn oswa lòt ansanm done ki enpòtan, tankou enfòmasyon ki soti nan founisè sèvis lengwistik, distri lekòl, òganizasyon ki baze nan kominote a, asosyasyon biznis, elatriye.

Depatman Bank ak Asirans sèvi konsomatè nan tout eta a ki fè afè ak konpayi asirans, enstitisyon finansye ak moun ki gen lisans pou byen imobilye ki reglemante pa eta a. Depatman an resewa plent nan men konsomatè nan tout eta a konsènan endistri sa yo.

C. Detèmine Bezwen pou Sèvis Asistans Lang ak Idantifikasyon Lang

Lè yon moun ki gen kontakte ajans nou an, anplwaye yo dwe evalye si asistans lang lan nesèsè nan fason sa yo (Tablo 1–3).

Tab 1: An-Pèsòn

Deskripsyon	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Oto-idantifikasyon volontè pa moun nan oswa konpayon li	X
Itilizasyon kat idantifikasyon lang miltileng, afich oswa èd vizyèl (pa egzanp, afich "I speak")	X
Èd nan men anplwaye ki resevwa fòmasyon pou idantifye lang prensipal moun nan	X
Sipò nan men yon entèprèt kalifye (an pèsòn, nan telefòn ak/oswa a distans) pou idantifye/konfime lang prensipal yon moun	X
Lòt (presize):	

Tab 2: Kominikasyon telefonik

Deskripsyon	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Oto-idantifikasyon volontè pa moun nan oswa konpayon li	X
Èd nan men anplwaye ki resevwa fòmasyon pou idantifye lang prensipal moun nan	X
Sipò nan men yon entèprèt kalifye (an pèsòn, nan telefòn ak/oswa a distans) pou idantifye/konfime lang prensipal yon moun	X
Lòt (presize):	

Tab 3: Kominikasyon Elektwonik

Deskripsyon	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Avi sou sèvis asistans lang ki disponib sou sitwèb ajans lan	X
Enklizyon sou eslogan plizyè lang nan fòm, lèt ak/oswa kominikasyon pa imèl ki aplikab yo.	
Chatbot multileng sou sit entènèt la	
Itilizasyon zouti tradiksyon otomatik sèlman pou idantifye lang prensipal la	
Lòt (presize):	

D. Pwovizyon Sèvis Asistans Lang

1. Tradiksyon Dokiman Vital

Lalwa egzije tradiksyon dokiman enpòtan yo. Dokiman vital yo defini nan P.L. 2023, c.263, kòm "dokiman ki afekte oswa bay enfòmasyon legal sou aksè a, retansyon, revokasyon, oswa esklizyon nan sèvis oswa benefis pwogram nan; ki lalwa egzije; oswa ki eksplike dwa legal yo."

Ajans nou an gen resous sa yo disponib pou tradiksyon dokiman enpòtan yo (Tablo 4).

Tab 4: Resous pou Tradiksyon Dokiman Enpòtan yo

Resous	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Anplwaye multileng ki kalifye, ki resevwa fòmasyon, ak/oswa ki deziyen	
Kontraktè yo	X
Lòt (presize):	

Tradiksyon dokiman enpòtan yo se yon pwosesis kontinyèl. Apendis 1 an bay yon envantè dokiman enpòtan ki tradui jiska dat piblikasyon sa a. Lis sa a pral kenbe epi mete ajou omwen yon ane kòm yon pati nan rapò anyèl la.

2. Sèvis Entèpretasyon Lang

Ajans nou an gen resous gratis sa yo disponib pou demann entèpretasyon lang pale oswa lang siy (Tablo 5).

Tab 5: Resous pou Demann Entèpretasyon Lang Oral oswa Lang Siyal

Resous	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Asistans nan men anplwaye miltileng ki kalifye, ki resevwa fòmasyon, ak/oswa ki deziyen pou ede yo	
Sèvis entèpretasyon pa telefòn	X
Sèvis entèpretasyon an pèsòn	
Sèvis entèpretasyon videyo a distans	
Lòt (presize):	

3. Ekipman ak Sèvis Aksè Anplis

Tab 6: Ekipman ak Sèvis Aksè

Ekipman oswa Sèvis	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Meni vokal telefòn pou èd ak pwogram ajans yo disponib nan lang sa yo (presize).	X
Anplwaye miltileng ki resevwa fòmasyon ka kominike avèk moun ki gen nan lang yo chwazi, tankou (presize):	
Aksè a ekipman oksilyè tankou bouk endiksyon oditif, aparèy pou pale nan pòch, sous-titre, entèpretasyon videyo a distans ak/oswa ekipman entèpretasyon similtane	X
Sèvis atravè ajans patnè ki sèvi moun ki bezwen èd oksilyè yo, tankou:	

Ekipman oswa Sèvis	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Divizyon Moun Soud ak Moun ki gen Difikilte pou Tande nan Depatman Sèvis Imen an	X
Lòt (presize):	

E. Metòd pou Asirans Kalite

Pou asire sèvis asistans lang yo egzak, kalite siperyè, epi konpetan sou plan kiltirèl, aktivite ki an kou oswa ki prevwa yo enkli (Tablo 7):

Tab 7: Metòd pou Asirans Kalite

Metòd	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Priyorite pou itilizasyon langaj senp	X
Sèvi ak kontraktè verifye ki aplike estanda asirans kalite pou asire ke lengwis li yo gen eksperyans, fòmasyon, epi sètifye jan sa apwopriye epi yo konpetan lengwistikman ak kiltirèlman	X
Kontwole ak swiv kalite sèvis entèpretasyon ak tradiksyon ke founisè yo bay, epi fòme anplwaye yo pou kontwole kalite sèvis sa yo.	
Ki gen ladan egzijans asirans kalite nan kontra ak vandè yo, pa egzanp, glosè, revizyon tradiksyon, itilizasyon memwa tradiksyon, lojisyèl lokalizasyon, piblikasyon sou òdinatè, elatriye.	X
An patenarya avèk òganizasyon kominotè yo pou verifye kalite sèvis entèpretasyon ak tradiksyon yo regilyèman	
Fè tès peryodik sou dokiman tradui yo ak sèvis entèpretasyon nan diferan lang yo	X
Asire bon jan kalite ak bon antretyen ekipman ak èd oksilyè yo, tankou bouk endiksyon oditif, aparèy pou pale nan pòch, sous-titre, tablèt, ak/oswa ekipman tradiksyon similtane	

Metòd	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Lòt (presize):	

F. Avi Piblik Konsènan Disponibilite Sèvis Asistans Lang Gratis

Ajans nou an enfòmè moun ki gen nan lang yo mande yo, tankou èd oksilyè ak ekipman, sou dwa yo pou sèvis asistans lang gratis nan fason sa yo (Tablo 8):

Tab 8: Avi Piblik

Metòd	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Panyò ak afich nan zòn ki byen vizib pou piblik la	X
Enfòmasyon sou sitwèb ajans lan ki dekri sèvis asistans lang ki disponib, pwosesis ak dokiman Lalwa egzijè yo	X
Materyèl enprime, piblikasyon, ak piblisite	X
Meni vokal telefòn ki bay enfòmasyon nan lang ki pa angle	X
Anons sèvis piblik yo	
Lòt (presize):	

G. Angajman ak Kontak ak Patnè yo

Angajman ajans nou an avèk kominote a oswa antite ki gen enterè ki reprezante popilasyon ki gen konsènan planifikasyon ak aplikasyon aksè lang gen ladan (Tablo 9):

Tab 9: Angajman ak Sensibilizasyon Patnè yo

Metòd	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Fè angajman ak moun ki gen enterè yo pou enfòm planifikasyon aksè lang nou an, ki ka gen ladan sesyon koute piblik ak gwoup ak/oswa reyinyon endividyèl	X
Planifikasyon pou fè epi kenbe angajman moun ki gen enterè yo pandan y ap aplike epi mete Plan sa a ajou, sa ki ka gen ladan sesyon koute piblik ak/oswa reyinyon endividyèl	X
Gen objektif klè ak mezirab pou pwogram/sèvis espesifik pou kontakte moun ki gen (Limited English Proficiency, “LEP”) ki soti nan diferan kominote lang	
Kenbe epi itilize lis distribisyon ki gen ladan òganizasyon ak medya kominotè lokal, divès nan domèn kiltirèl ak lengwistik pou gaye enfòmasyon konsènan sèvis aksè lang ajans lan	
Yon sit entènèt pou resevwa fidbak, ak/oswa yon adrès imel piblik	X

Metòd	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
pou kesyon, fidbak, ak/oswa enkyetid sou aksè lang	

H. Fòmasyon Anplwaye yo

Pou anplwaye ki enplike nan aplikasyon P.L. 2023, c.263, fòmasyon anyèl la gen ladan sijè sa yo (Tablo 10):

Tab 10: Fòmasyon Anplwaye

Sijè	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Obligasyon legal ajans lan pou bay sèvis asistans lang	X
Règleman ak pwotokòl aksè lang ajans lan	X
Resous ak pi bon pratik ajans lan pou bay sèvis asistans lang	
Kijan pou jwenn aksè epi travay avèk entèprèt ak tradiktè	X
Konpetans kiltirèl ak sansiblite kiltirèl	
Kijan pou jwenn sèvis tradiksyon ak entèpretasyon	X
Kenbe dosye sèvis aksè lang yo bay moun ki gen (Limited English Proficiency, "LEP")	X

I. Pwosesis pou Kenbe Dosye, Siveyans Konfòmite, ak Rapò

1. Siveyans Entèn Anyèl

Ajans nou an siveye aplikasyon Plan sa a pou asire konfòmite avèk P.L. 2023, c.263 pa (Tablo 11):

Tab 11: Siveyans Entèn Anyèl

Metòd	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Sipòte etablisman mekanis pou siveye aplikasyon Plan sa a pa ajans lan.	X
Kolekte epi konpile done ki nesèsè pou Rapò Anyèl ajans lan sou konfòmite avèk P.L. 2023, c.263	X
Soumèt Rapò Anyèl la alè dapre P.L. 2023, c.263	X

2. Kenbe Dosye Entèn

Ajans nou an ap swiv done ki gen rapò ak aksè nan lang sou yon baz kontinyèl Suivi an kou a gen ladan l [Tablo 12]:

Tab 12: Kenbe Dosye Entèn

Metrik	Make yon ti kwa (X) sou tout sa ki aplikab
Frekans demann pou sèvis asistans lang	X
Kijan yo te satisfè demann yo	X
Si yo te mande sèvis asistans lang nan lòt lang apa de sèt lang yo mande a	X
Kijan ajans lan gen entansyon avize popilasyon ki gen LEP yo sou sèvis asistans lang ki disponib yo	
Kijan ajans lan dokimante fason reyèl sèvis asistans lang yo bay moun ki gen (Limited English Proficiency, “LEP”) yo	X
Lòt (presize):	

Apendis 1: Envantè Dokiman Vital ki Tradwi yo

Tradiksyon dokiman enpòtan yo se yon pwosesis kontinyèl. Apati dat piblikasyon sa a, dokiman enpòtan sa yo disponib piblikman nan lang sa yo: www.nj.gov/dobi/languageaccess/.