إدارة الموارد البشرية

الأمر التنفيذي رقم **120**: خطة تنفيذ التواصل باللغات المختلفة

أغسطس **2015**

I. رسالة الوكالة وخلفيتها

a. البرامج والخدمات المقدمة

II. تقييم فئات LEP

a. التحليل المكون من أربعة عوامل

III. خطة تقديم الخدمات

a. خدمات الترجمة الفورية

i. تحديد الاحتياجات اللغوية

ii. الموظفون ثنائيو اللغة

iii. خدمات الترجمة الفورية الهاتفية

iv. خدمات الترجمة الفورية بالموقع

v. ترجمة لغة الإشارة

b. ترجمة المواد المكتوبة

i. الوثائق المترجمة

ii. اللغة البسيطة

iii. الموقع الإلكتروني الخاص بالوكالة

c. الحجم واللغات المتوقعة

d. نظام اللافتات في مراكز الخدمة العامة

e. التواصل

IV. التدريب

V. الاحتفاظ بالسجلات والتقييم

a. الاحتفاظ بالسجلات

b. التقييم

VI. أهداف الوكالة للتواصل باللغات المختلفة وخطة التنفيذ والإطار الزمني

VII. الامتثال لخطة التواصل باللغات المختلفة

VIII. أسئلة إضافية

I. رسالة الوكالة وخلفيتها

بخدمتها لأكثر من 3 ملايين شخص من سكان نيويورك سنويًا تقدم إدارة الموارد البشرية/إدارة الخدمات الاجتماعية (Human Resources Administration/Department of Social Services) (HRA/DSS) بمدينة نيويورك الدعم الاقتصادي والخدمات الاجتماعية للأسر والأفراد من خلال إدارة برامج مخصصات كبيرة تتضمن الإعانات النقدية ومخصصات برنامج الإعانة الغذائية التكميلية (Supplemental Nutrition Assistance Program) (SNAP) (قسائم الطعام) وMedicaid وخدمات إعالة الطفل. وكذلك توفر إدارة HRA خدمات منع التشرد وخدمات تعليمية ومهنية وتوظيفية وإعانات للأشخاص المعاقين وخدمات للمهاجرين ومساعدات قانونية مدنية وإغاثات الكوارث. وتقدم للأشخاص الأكثر ضعفًا خدمات رعاية HIV/AIDS وخدمات حماية البالغين(Adult Protective Services) (APS) والرعاية المنزلية والبرامج المخصصة للناجين من العنف المنزلي. تروج إدارة HRA للمساواة بالنسبة لسكان نيويورك من خلال التزامها بالخدمات التي تكافح الفقر وعدم المساواة في الأجور وتمنع التشرد وتروج للتوظيف. تزيد إدارة HRA من الأمن الاقتصادي عن طريق تسهيل الوصول إلى المخصصات وإلى برامج التوظيف والبرامج التعليمية. كان حوالي 1.2 مليون من الأشخاص المقيمين في مدينة نيويورك الذين خدمتهم إدارة HRA في عام 2014 من ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (limited English proficient, LEP).

تلتزم إدارة HRA بالتأكد من أن عملاءها لديهم فرص متكافئة للوصول إلى المخصصات والخدمات وتسعي للتحسين المستمر لإتاحة التواصل باللغات المختلفة لعملائها من ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP). إحدى صور التعبير عن هذا الالتزام تتمثل في إطلاق مكتب الدعم والتواصل (Office of Advocacy and Access) (OCAA) في عام 2014 لضمان حصول جميع سكان نيويورك وخصوصًا الأشخاص الأكثر ضعفًا منهم على فرص متكافئة للوصول إلى المخصصات والخدمات. يتضمن OCAA مكتب شؤون اللاجئين والمهاجرين (Office of Refugee and Immigrant Affairs) (ORIA) الموجود بالفعل بالإضافة إلى وحدتين جديدتين: مكتب شؤون الإعاقات (Office of Disability Affairs) ومكتب شؤون المثليات والمثليين ومزدوجي الميول الجنسية والمتحولين جنسيًا وغير محددي الهوية الجنسية وثنائيي الجنس (Office of Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Questioning and Intersex (LGBTQI) Affairs).

تتشارك هذه المكاتب الثلاث في رسالة عامة:

- زيادة الوعي لدى الفئات المستضعفة وتقديم الدعم بالنسبة لحاجاتها
- العمل كمورد لجميع مجالات وموظفي برامج إدارة HRA عن طريق:
  - دعم توصيل الخدمات لهذه الفئات؛
  - التأكد من الامتثال لجميع الأوامر الإلزامية القانونية الخاصة بهذه الفئات؛
  - وتقديم المشورة بشأن المسائل التي تؤثر على هذه الفئات أو تتعلق بها
- تقديم المشورة والمراجعة وتطوير السياسات والتدريبات والمعايير والممارسات الفضلى بالتعاون مع البرامج لتوفير الخدمات للعملاء و/أو طرق جمع وتتبع البيانات
- العمل كحلقة وصل مع منظمات الخدمات القانونية/الاجتماعية للتعامل مع المخاوف والأسئلة والتوسط بها

a. البرامج والخدمات المقدمة

<u>الإعانات المادية المؤقتة</u>

يمكن للأسر المؤهلة أن تتلقى إعانات نقدية ممولة من الحكومة الفيدرالية أو مخصصات ممولة من الولاية في مراكز العمل التابعة لإدارة HRA في جميع أنحاء المناطق الإدارية الخمس. يمكن لأولياء الأمور غير المؤهلين للحصول على خدمات الإعانات النقدية بسبب حالة الهجرة أو عوامل أخرى التقدم بطلب نيابةً عن أطفالهم.

<u>برنامج الإعانات الغذائية التكميلية</u>

يقوم برنامج الإعانات الغذائية التكميلية (SNAP) الذي كان يُعرف سابقًا باسم قسائم الطعام بتوفير الإعانات الغذائية لسكان نيويورك من ذوي الدخل المنخفض لزيادة قدرتهم على شراء الطعام. يقدم البرنامج المخصصات من خلال بطاقة مخصصات إلكترونية يمكن استخدامها مثل بطاقة المدين (debit card) في متاجر البقالة أو متاجر السوبر ماركت ومعظم أسواق الخضروات وبعض عربات الخضروات والفاكهة المشاركة في البرنامج.

يمكن أن يكون أولياء الأمور غير المؤهلين للحصول على مخصصات برنامج SNAP قادرين على التقدم بطلب للحصول على الخدمات وتلقيها نيابةً عن أطفالهم.

برنامج الإعانات الغذائية الطارئة

يدعم هذا البرنامج أكثر من 550 من المطابخ المجتمعية ومنافذ توزيع الطعام في جميع أنحاء المدينة. وهذه أماكن يمكن للأشخاص الحصول على وجبة مغذية أو مؤونة من الأغذية منها مجانًا بغض النظر عن حالة الهجرة. للاطلاع على قائمة بالبرامج والمواقع والتوقيتات، يرجى الاتصال بالرقم 311.

منع التشرد

تعمل إدارة الوقاية من التشرد (Homelessness Prevention Administration) (HPA) مع إدارة خدمات المشردين (Department of Homeless Services) (DHS) وهيئة الإسكان بمدينة نيويورك (NYC Housing Authority) (NYCHA) والعديد من المنظمات ووكالات المدينة الأخرى لمنع التشرد ومساعدة الأسر والأفراد المحتاجين للحفاظ على سكن ثابت وميسور التكلفة في مجتمعاتهم.

تغطية التأمين الصحي

يقدم برنامج الدعم الطبي (Medical Assistance Program) (MAP) التابع لإدارة HRA تأمينًا صحيًا مجانيًا ومنخفض التكلفة لسكان نيويورك ذوي الدخل المنخفض. يحدد برنامج MAP الأهلية بناءً على الدخل ومستويات الموارد لكل من برامج التأمين الصحي التي يديرها.

يمكن للأشخاص والأسر التأهل للتأمين الصحي العام حتى إذا كان لديهم دخلاً أو يمتلكون منزلاً أو يمتلكون سيارةً أو لديهم حساب مصرفي أو يتلقون تأمينًا صحيًا خاصًا. يمكن أن تتأهل النساء الحوامل والأطفال للتأمين الصحي بغض النظر عن حالة الهجرة. يمكن لجميع الأفراد بما في ذلك الذين لا يمتلكون حالة هجرة التقدم بطلب للحصول على رعاية Medicaid الطارئة للرعاية الطبية الطارئة والمنقذة للحياة.

خدمات حماية البالغين

توفر خدمات حماية البالغين الخدمات والدعم للأشخاص البالغين الذين يعانون من قصور جسدي و/أو عقلي والمعرضين لخطر الإصابة بأذى. يعمل هذا البرنامج لتمكين هؤلاء الأفراد من الحياة بشكل مستقل وآمن داخل منازلهم ومجتمعاتهم. يمكن إحالة العملاء المحتملين بواسطة أي شخص. يوجد مكتب APS في كل منطقة إدارية.

تتوفر خدمات APS للأشخاص بعمر 18 عامًا أو أكبر بغض النظر عن الدخل، والذين:

- يعانون من قصور عقلي و/أو جسدي؛
- ونظرًا لإصابتهم بذلك القصور، لا يستطيع هؤلاء إدارة مواردهم الخاصة أو القيام بأنشطة الحياة اليومية أو حماية أنفسهم من حالات الإيذاء أو الإهمال أو الاستغلال أو أي مواقف أخرى تتسم بالخطورة دون مساعدة من آخرين؛
- وغير متاح لديهم أي شخص مستعد لمساعدتهم بشكل مسؤول وقادر على القيام بذلك.

برنامج خدمات الرعاية المنزلية/الرعاية طويلة الأمد

يوفر برنامج الرعاية المنزلية إمكانية الوصول أو يصرح بإمكانية الوصول إلى مجموعة متنوعة من خدمات الرعاية طويلة الأمد (long-term care services, LTC) التي تمولها Medicaid والمصممة لمساعدة الأشخاص من كبار السن المؤهلين أو الأشخاص المعاقين على البقاء في المنزل بأمان بدلاً من البقاء في دار رعاية أو مؤسسة أخرى.

تشير خدمات الرعاية طويلة الأمد (LTC) إلى المجموعة الكبيرة من الخدمات والبرامج المقدمة منزليًا والمجتمعية والخدمات المؤسسية المصممة لمساعدة الأشخاص من كبار السن والأفراد المعاقين من جميع الأعمار. يمكن أن تكون هذه الخدمات طبية وغير طبية ويمكنها مساعدة الأشخاص في أنشطة الحياة اليومية (activities of daily living, ADL) مثل ارتداء الملابس والاستحمام واستخدام دورة المياه والأنشطة المساعدة في الحياة اليومية (instrumental activities of daily living, IADL) مثل التسوق والتنظيف وغسل الملابس وتحضير الوجبات.

تتفاوت الأهلية لبرامج الرعاية المنزلية الممولة من Medicaid بين البرامج، إلا أن جميع البرامج تتطلب أن يكون مقدم الطلب مؤهلاً لـMedicaid.

خدمات رعاية *HIV/AIDS*

إن رسالة إدارة خدمات HIV/AIDS (HIV/AIDS Services Administration) (HASA) هي التعجيل بالوصول إلى المخصصات الأساسية والخدمات الاجتماعية بما في ذلك إدارة الحالات للأشخاص المؤهلين الذين يعانون من AIDS أو HIV وأسرهم. يقوم الموظفون بمساعدة العملاء المؤهلين في الحصول على إسكان مناسب ورعاية طبية والخدمات الأخرى اللازمة للسماح لهم بإدارة حياتهم بأكبر قدر ممكن من الاعتماد على النفس والكرامة. تتوفر بعض خدمات HASA بغض النظر عن حالة الهجرة.

خدمات دعم ضحايا العنف المنزلي

يشرف مكتب خدمات ضحايا العنف المنزلي (Office of Domestic Violence) (ODV) على أكبر شبكة لخدمات ضحايا العنف المنزلي في البلاد. توفر برامج المآوى المفوضة من قبل الولاية والبرامج المجتمعية خدمات وقاية وتدخل واستشارات في حل الأزمات ودعم وخدمات قانونية لمساعدة الأسر والأفراد المتأثرين بالعنف المنزلي. يتم توفير جميع البرامج بغض النظر عن حالة الهجرة.

تنفيذ أوامر إعالة الطفل

إن مكتب تنفيذ أوامر إعالة الطفل (Office of Child Support Enforcement) (OCSE) يضع الأطفال في المقام الأول وذلك من خلال مساعدة أولياء الأمور على توفير حسن المعيشة الاقتصادية والاجتماعية لأطفالهم وتمتعهم بالصحة والسلامة. يخدم مكتب تنفيذ أوامر إعالة الطفل أولياء الأمور الحاضنين والأوصياء بغض النظر عن الدخل وحالة الهجرة. تتضمن الخدمات تحديد مكان الوالد غير الحاضن وإثبات الأبوة وأوامر إعالة الطفل والدعم الطبي وجمع هذه الأوامر وتنفيذها. كذلك يساعد OCSE أولياء الأمور غير الحاضنين في تعديل أوامر إعالة الطفل الخاصة بهم موفرًا المساعدة في دفع متأخرات إعالة الطفل وكذلك المساعدة في التوظيف والإحالات إلى خدمات مثل الوساطة.

برنامج إعانات الطاقة المنزلية

يساعد برنامج إعانات الطاقة المنزلية (Home Energy Assistance Program) (HEAP) مالكي المنازل والمستأجرين ذوي الدخل المنخفض على دفع تكاليف التدفئة العادية والطارئة بما في ذلك الوقود الخاص بالتدفئة والمعدات والترميم. قد يكون برنامج HEAP قادرًا على المساعدة حتى في حالة كون التدفئة والمرفقات متضمنة في الإيجار أو إذا كان مُقدِّم الطلب يعيش في الإسكان المُدعم.

خدمات الإعانة المخصصة

تساعد خدمات الإعانة المخصصة (Customized Assistance Services) (CAS) عملاء إدارة HRA المصابين بمشكلات صحية و/أو مشكلات صحة عقلية على الوصول إلى أعلى مستوى ممكن من الأداء الوظيفي والاكتفاء الذاتي عن طريق توفير خدمات سريرية وخدمات دعم شاملة متكاملة وفردية.

تقدم CAS الخبرة السريرية والتوصيات والتوجيهات إلى إدارة HRA في مجالات الصحة والصحة العقلية وتعاطي المخدرات وإعادة التأهيل المهني. يوفر موظفو CAS خدمات التقييم النفسي والتدخل لحل الأزمات وخدمات أهلية الإسكان والإعانة في الحصول على مخصصات الإعاقة الفيدرالية. تدير CAS العقود التي تخدم الأفراد والأسر المصابين باضطرابات طبية و/أو صحة عقلية و/أو تعاطي المخدرات. توفر برامج CAS إدارة الحالات المتخصصة سريريًا والاستفادة من نظم التتبع ورفع التقارير السريرية المتطورة.

إدارة التحقيقات وتحصيل الإيرادات وتنفيذ الأحكام

إن نزاهة برامج HRA تُحفظ من خلال إدارة التحقيقات وتحصيل الإيرادات وتنفيذ الأحكام (Investigation, Revenue and Enforcement Administration) (IREA). تؤكد IREA الأهلية بالنسبة لمقدمي الطلبات للمرة الأولى وعملاء الدعم الحكومي النشطين وتجري تحقيقات عن الأفراد والمجموعات المنظمة وتكافح الاحتيال للحصول على الإعانات النقدية.

IDNYC

تقوم إدارة HRA، بالشراكة مع مكتب العمدة لشؤون المهاجرين (Mayor's Office of Immigrant Affairs) (MOIA) ومكتب العمليات الخاص بالعمدة (Mayor's Office of Operations)، بإدارة برنامج IDNYC. للحصول على تفاصيل بشأن خدمات

التواصل باللغات المقدمة من برنامج IDNYC، يُرجى مراجعة خطة التواصل باللغات والوصول لذوي الإعاقات (Language and Disability Access Plan) الخاصة ببرنامج IDNYC.

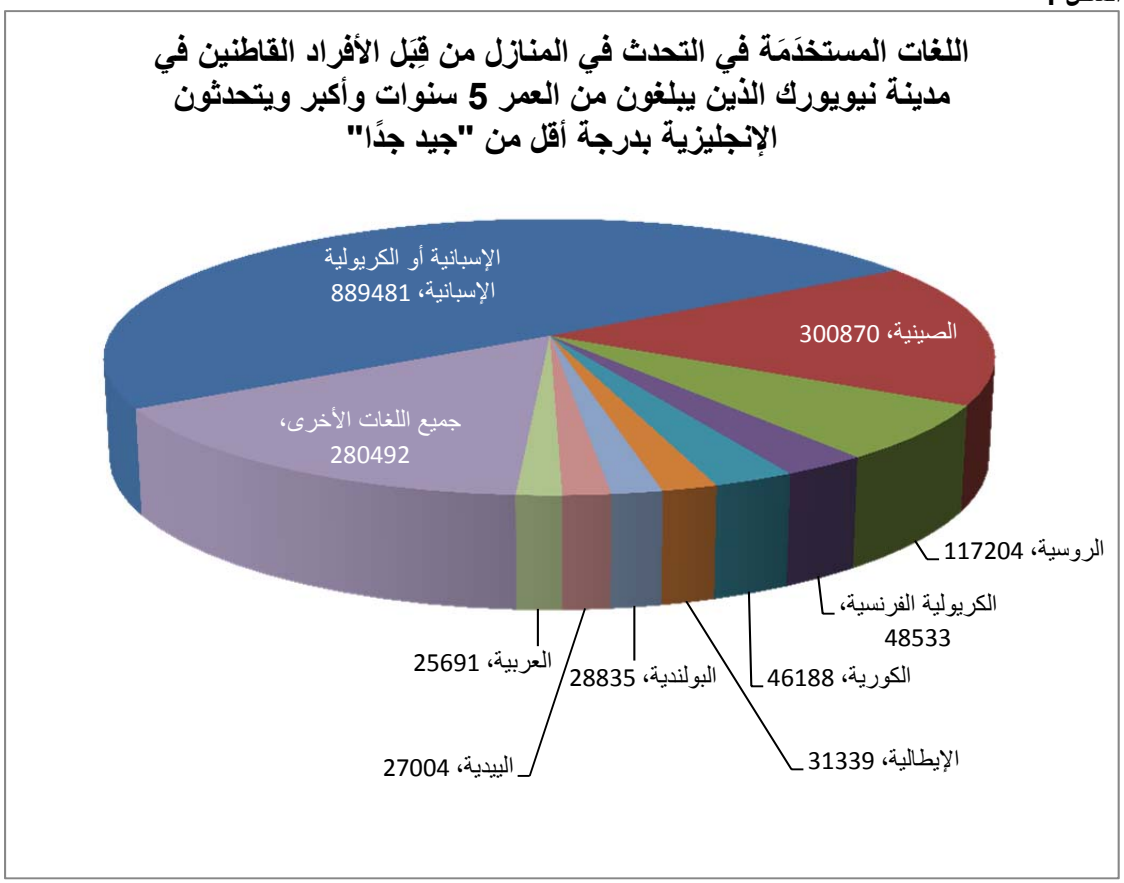
II. تقييم فئات LEP

"التحليل المكون من أربعة عوامل" الخاص بوزارة العدل الأمريكية

العامل الأول يتحقق من عدد أو فئة الأشخاص من LEP المؤهلين ليتم تقديم الخدمة إليهم أو الذين من المرجح اشتراكهم بالبرنامج. تشمل منطقة الخدمة الخاصة بإدارة HRA جميع أنحاء مدينة نيويورك.

وفقًا لـ U.S. Census Bureau (هيئة الإحصاء السكاني الأمريكية)[1]، فإن سكان مدينة نيويورك الذين يتحدثون اللغة الإنجليزية بدرجة أقل من "جيد جدًا" يتحدثون على الأرجح اللغات: الإسبانية أو الصينية أو الروسية أو الكريولية الفرنسية أو الكورية أو الإيطالية (انظر الشكل 1).

الشكل 1

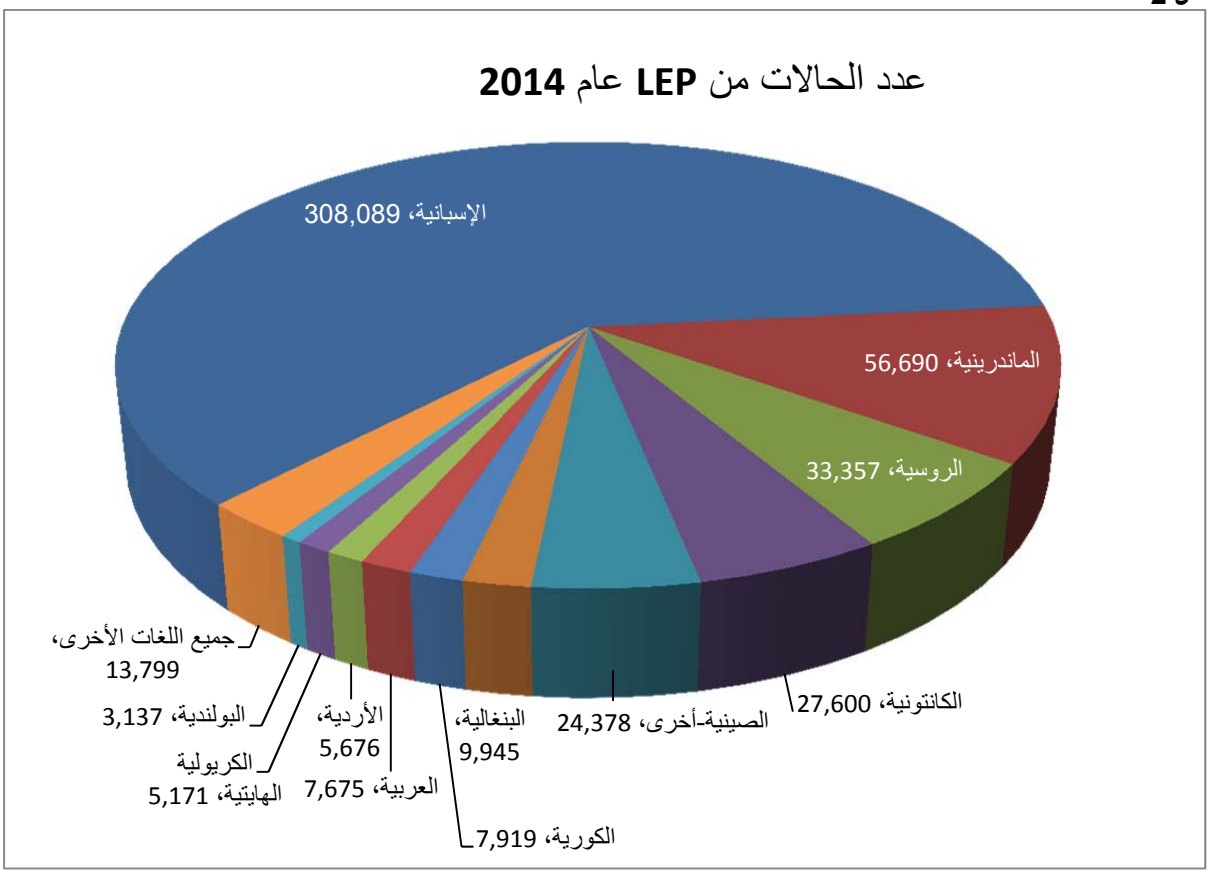


[1] استبيان المجتمع الأمريكي مدته 5 أعوام 2009-2013

العامل الثاني عبارة عن تحليل لمعدل التكرار الذي يتواصل فيه الأفراد من LEP مع البرنامج.

وفي عام 2014، قامت إدارة HRA بتقديم الخدمة لمليون ونصف مليون حالة من الحالات الفريدة. يُعد أكثر من ثلث (34%) فئة عملاء إدارة HRA النشطاء من ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية. إن اللغات التسع الأعلى مرتبة غير اللغة الإنجليزية والتي يتحدث بها عملاء إدارة HRA هي: الإسبانية واللهجات الصينية، بما في ذلك اللغة الماندرينية والكانتونية وغيرها، والروسية والبنغالية والكورية والعربية والأردية والكريولية الهايتية والبولندية [انظر الشكل 2].

الشكل 2



تلبي إدارة HRA احتياجات عملائها من الـLEP من خلال الاستعانة بموظفين ثنائيي اللغة وعن طريق توفير ترجمة فورية هاتفية. تقدم الوكالة وثائق مكتوبة باللغات السبع المحددة بموجب القانون المحلي رقم 73 (العربية والصينية والكريولية الهايتية والكورية والروسية والإسبانية). تمثل هذه اللغات معًا 94% من فئة عملاء الوكالة من الـLEP.

العامل الثالث يتطلب تفسيرًا لطبيعة وأهمية البرنامج أو النشاط أو الخدمات التي يقدمها البرنامج في حياة الأشخاص.

تقدم إدارة HRA مجموعة متنوعة من الخدمات الاجتماعية والمساعدات الاقتصادية للأفراد والعائلات المؤهلين. والهدف من هذه الخدمات هو تمكين سكان نيويورك هؤلاء من أن يعيشوا حياة مستقلة. عندما يقوم مقدم طلب/عميل بالاتصال أو زيارة مكاتب إدارة HRA، يجب ألا تشكل اللغة عائقًا أمام الحصول على الخدمات المناسبة. تعكس هذه الخطة التزام إدارة HRA بتوفير خدمات التواصل باللغات وتحقيق الأهداف الشاملة التالية:

- التأكد من أن اللغة لا تشكل عائقًا أمام الحصول على خدمات الوكالة؛
- التأكد من أن جميع المتقدمين بطلبات والعملاء لديهم إمكانية وصول متساوية إلى جميع الخدمات المؤهلين للحصول عليها، بغض النظر عن مستوى إجادتهم للإنجليزية؛
- إعلام جميع المتقدمين بطلبات والعملاء لدى إدارة HRA بأن خدمات الترجمة الفورية المجانية مُتاحة دائمًا؛ و
- تدريب موظفي الصف الأمامي على أهمية ضمان الوصول إلى خدمات الترجمة الفورية المجانية لجميع العملاء الـLEP.

العامل الرابع يتطلب وصفًا للموارد المتاحة للوكالة والتكاليف.

تستخدم إدارة HRA موظفين ثنائيي اللغة وخدمات ترجمة فورية هاتفية، وعند الحاجة، ترجمة فورية بالموقع للتحدث مع عملائنا بلغتهم المفضلة.

وبالامتثال للقانون المحلي رقم 73، نقوم بتقديم إشعارات ووثائق مكتوبة باللغة المفضلة للعملاء الذين يقرؤون باللغات العربية أو الصينية أو الكريولية الهايتية أو الكورية أو الروسية أو الإسبانية.

تستخدم إدارة HRA مقدمي خدمة خارجيين لتوفير خدمات الترجمة المكتوبة والترجمة الفورية بالموقع والترجمة الفورية الهاتفية واختبارات المهارات ثنائية اللغة. نقدم هذه الخدمات لعملائنا في إطار عقود خدمات اللغة على مستوى المدينة التي تقدم من خلال قسم الخدمات الإدارية على مستوى المدينة (Administrative Services Department of Citywide) (DCAS).

نوع الخدمة	مورد الخدمة	عدد حالات عام 2014	نفقات عام 2014
الترجمة الفورية الهاتفية	Voiance Language, LLC.	152,958	1,000,558 دولار
الترجمة الفورية بالموقع (باستثناء لغة الإشارة)	Geneva Worldwide, Inc.	1,777	91,969 دولار
ترجمة لغة الإشارة	Accurate Communication, Inc.	304	40,128 دولار
الترجمة المكتوبة	Language Line Services, Inc.	938	598,844 دولار
اختبارات المهارات ثنائية اللغة	LM Language Services	141	16,027 دولار
إجمالي التكاليف			**1,747,526** دولار

كما هو موضح بمزيد من التفاصيل أدناه، تجري الوكالة أيضًا تدريبات منتظمة للموظفين وتحدث الإجراءات لتحسين الخدمات المقدمة لعملاء الـLEP وتعلق لافتات في جميع المواقع لإعلام العملاء بحقهم في الحصول على خدمات الترجمة الفورية المجانية وتستخدم مجموعة متنوعة من أدوات التواصل باللغات لمساعدة الموظفين والعملاء في تحديد الاحتياجات اللغوية.

III. خطة تقديم الخدمات

a. خدمات الترجمة الفورية

تحديد الاحتياجات اللغوية

عندما يقوم عميل LEP بزيارة أحد مكاتب إدارة HRA، عادةً ما يقوم بتحديد لغته الخاصة. عندما لا يكون قادرًا على القيام بذلك، يوجد لدى الموظفين حق الوصول إلى عدد من الأدوات لتحديد ما هي اللغة التي يتحدثها العميل.

تُعد إحدى أدوات تحديد اللغة هي بطاقة اللغة التي تسأل مقدم الطلب/العميل "هل تتحدث [اسم اللغة المدرج هنا]" في 22 لغة (بالإضافة إلى ضعاف السمع).

نموذج لبطاقة اللغة الخاصة بإدارة HRA:

IF YOU DO NOT KNOW THE LANGUAGE OF THE PERSON WHO WANTS YOUR HELP, USE THIS CARD.
THE PERSON CAN POINT TO THE LANGUAGE NEEDED AND YOU CAN ARRANGE FOR AN INTERPRETER.

English	"Do you speak..."	"Please be seated. I will call an interpreter for you."	Hindi	क्या आप हिन्दी बोलते हैं?	कृपया बैठ जाइए। मैं आपके लिए दुभाषिये की व्यवस्था करूंगा/करूंगी।
Albanian	Flisni shqip?	Uluni ju lutem. Po shkoj të thërras një përkthyes për ju.	Italian	Parla italiano?	Prego, si accomodi e attenda mentre Le chiamo un interprete.

إن بطاقات "أنا أتحدث..." ("I speak...") (الموضحة أدناه) متاحة في المراكز وتم توزيعها على مئات الـCBOs. كما سيتم إدراج البطاقات في جميع باقات طلبات إدارة HRA بحلول عام 2016. لا تساعد هذه البطاقات العملاء على تحديد لغتهم فقط، ولكنها تعتبر أيضًا بمثابة إشارة حمراء للموظفين بأن عميلًا معينًا يحتاج إلى ترجمة فورية.

NYC Human Resources Administration Department of Social Services
HRA-101 (MLF) 10/08/2010

I speak ...

Attention Agency employee: Please call an interpreter. This customer requires language assistance. See reverse side for language.

- ☐ **Arabic** / إنني بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية المجانية باللغة العربية.
- ☐ **Haitian Creole** / Mwen bezwen you entèprèt Kreyòl gratis.
- ☐ **Korean** / 무료 한국어 통역이 필요합니다.
- ☐ **Chinese** / 我需要免費的國語翻譯.
- ☐ **Russian** / Мне нужен бесплатный устный перевод на русский язык.
- ☐ **Spanish** / Necesito servicios gratuitos de interpretación en español.
- ☐ **Other** / _____

إذا كان العملاء على الهاتف أو إذا كانوا غير قادرين على تحديد لغتهم باستخدام بطاقة اللغة أو بطاقة "أنا أتحدث"، فإن ممثلي خدمة العملاء لدى مقدمي خدمات الترجمة الفورية الهاتفية التابعين لإدارة HRA مدربون بشكل خاص لتحديد اللغات المنطوقة.

الموظفون ثنائيو اللغة

يوجد لدى إدارة HRA أكثر من 3600 موظف ثنائي اللغة يتحدثون في المجموع 150 لغة. عندما يكون ذلك ممكنًا، تعمل معظم برامج إدارة HRA على مطابقة عملاء LEP مع موظفين ثنائيي اللغة بحيث يمكن توفير الخدمات مباشرة باللغة المفضلة للعميل. تسمح إدارة HRA للموظفين ثنائيي اللغة بالتطوع لتقديم الخدمات بلغة ثانية، ولكن يمكن أن يتم طلب الموظفين المعينين من خلال عملية الاعتماد الانتقائية فقط لتقديم الخدمات بلغة أخرى غير الإنجليزية. (يُعد الاعتماد الانتقائي عملية خدمة مدنية تتيح التوظيف التفضيلي للأفراد ذوي المهارات المعينة.) في حين أن الموظفين ثنائيي اللغة المتطوعين يمكنهم ببساطة التصديق على المهارات اللغوية الخاصة بهم، توفر LM Language Services، وهي شركة تقدم خدمات خارجية، توفر اختبارات مهارات لغوية متسقة وموضوعية لمرشحي الاعتماد الانتقائي.

خدمات الترجمة الفورية الهاتفية

إن وسيلة إدارة HRA الأساسية لتوفير الخدمات اللغوية في جميع مراكز الاستقبال أو الاتصالات هي من خلال الترجمة الفورية الهاتفية. يوجد لدى كل موظفي الاستقبال وموظفي خدمة العملاء في إدارة HRA إمكانية الوصول إلى خدمات الترجمة الفورية الهاتفية بما يقرب من 200 لغة، على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. إن التعاقد الحالي للوكالة بالنسبة للحصول على خدمات الترجمة الفورية الهاتفية هو مع وكالة Voiance.

في عام 2014، استخدمت إدارة HRA خدمات الترجمة الفورية الهاتفية أكثر من 152000 مرة، وهو ما يبلغ معدله 580 مكالمة في كل يوم عمل.

خدمات الترجمة الفورية بالموقع

تستخدم إدارة HRA مترجمين فوريين بالموقع للعديد من الزيارات الميدانية أو المنزلية أو عندما يكون أحد العملاء ضعيفًا بشكل خاص و/أو يمكنه أن يستفيد من مترجم فوري شخصي. تقوم شركة Geneva Worldwide بتقديم خدمات الترجمة الفورية بالموقع لإدارة HRA .

في عام 2014، استخدمت إدارة HRA خدمات الترجمة الفورية بالموقع حوالي 1800 مرة، وهو ما يبلغ معدله 8 مرات في كل يوم عمل.

اعتبارًا من أواخر عام 2014، بدأت إدارة HRA توفير خدمات الترجمة الفورية المباشرة في جميع جلسات الاستماع والأحداث العامة بالوكالة. وعند الاقتضاء، تستخدم إدارة HRA سماعات رأس وحجيرات صوت ومجموعة كاملة من معدات الترجمة الفورية المباشرة.

ترجمة لغة الإشارة

لدى إدارة HRA عقدًا منفصلًا مع شركة Accurate Communication, Inc. للحصول على خدمات ترجمة لغة الإشارة. في عام 2014، تم استخدام هذه الخدمة 460 مرة. ستستخدم معظم مراكز إدارة HRA تقنية المؤتمرات عبر الفيديو عند الطلب لتقديم خدمات مباشرة إلى الصم أو ضعاف السمع من العملاء في عام 2016.

يكون مترجمو لغة الإشارة الأمريكيون حاضرين أيضًا للترجمة الفورية المباشرة في جميع جلسات الاستماع العامة لإدارة HRA.

b. ترجمة المواد المكتوبة

تعمل إدارة HRA على ترجمة المواد والوثائق والإشعارات التي طورتها الوكالة إلى اللغات العربية والصينية والكريولية الهايتية والكورية والروسية والإسبانية كما هو مطلوب بموجب القانون المحلي رقم 73. يقوم بترجمة وثائق إدارة HRA مهنيًا مترجمون معتمدون لدى شركة Language Line Services.

وكما هو مطلوب بموجب القانون المحلي رقم 73 والأمر التنفيذي رقم 120، تقوم إدارة HRA بترجمة أي مما طورته الوكالة من:

- نماذج تقديم الطلبات والتعليمات؛
- إشعارات تتطلب ردًا من المشارك؛
- إشعارات تتعلق برفض أو إنهاء أو خفض أو زيادة أو إصدار مخصص أو خدمة؛
- إشعارات تتعلق بحقوق المشاركين في جلسة مراجعة وجلسة استماع عادلة؛ و
- إشعارات تصف تغييرات اللوائح التي تؤثر على المخصصات.

يجري مقدم خدمات الترجمة لإدارة HRA فحص ضمان الجودة الخاص به. تسعى إدارة HRA أيضًا للحصول على تعليقات من الجمهور وأصحاب المصالح على جودة الترجمات المكتوبة الخاصة بنا. عند الحاجة، تعتمد إدارة HRA على المتطوعين من بنك اللغة في المدينة لمراجعة الوثائق المترجمة.

مبادئ اللغة البسيطة

تطبق إدارة HRA حاليًا مبادئ اللغة البسيطة على تطوير جميع المواد الجديدة الموجهة للجمهور. تقوم إدارة HRA حاليًا بعملية مراجعة وتنقيح النماذج والوثائق التي تم إنشاؤها مسبقًا من قبل الوكالة للتأكد من أنها تستوفي معايير اللغة البسيطة.

الموقع الإلكتروني الخاص بالوكالة

قامت إدارة HRA بإعادة تصميم موقعها الإلكتروني العام (www.nyc.gov/hra) في عام 2015. ويتضمن الموقع الإلكتروني الحالي روابط متعددة اللغات لصفحات "موارد المهاجرين" المترجمة. سيكون الموقع الإلكتروني الجديد أكثر سهولة في التصفح وسيتضمن أوصافًا ونماذج متعددة اللغات للبرنامج.

يمكن لعملاء إدارة HRA الوصول إلى عدد من المخصصات والخدمات من خلال موقع ACCESS NYC، وهو بوابة على الإنترنت تتيح للأفراد تحديد وفحص وضعهم للتأهل لأكثر من 30 برنامج مخصصات للخدمات الإنسانية الفيدرالية والخاصة بالمدينة وبالولاية، بما في ذلك برنامج SNAP والإعانة النقدية وبرنامج HEAP. يتضمن الموقع الإلكتروني طلب تقدم تمت إعادة تصميمه للحصول

على مخصصات برنامج SNAP. يتضمن الموقع الإلكتروني الآن أيضًا عملية إعادة تأهيل جديدة خاصة ببرنامج SNAP ويسمح للعملاء غير المطالبين بتقديم معلومات عن الموارد بإعادة طباعة نموذج تجديد إعانة Medicaid الخاص بهم. يُتاح الموقع الإلكتروني بالكامل، بما في ذلك طلبات التقدم وشهادات إعادة الاعتماد، في لغات القانون المحلي السبعة (الإنجليزية والعربية والصينية والكريولية الهايتية والكورية والروسية والإسبانية) ويمكن استخدامه مع قارئات الشاشة لضعاف البصر.

وفي عام 2015، قامت إدارة HRA أيضًا بإطلاق موقع إلكتروني جديد (www.foodhelp.nyc) لتشجيع الأفراد والعائلات على التقدم بطلبات للحصول على مخصصات برنامج SNAP. والموقع مُترجَم بشكلٍ كامل، شاملًا الترجمة النصية بحاشية مقاطع الفيديو، إلى العربية والصينية والكريولية الهايتية والكورية والروسية والإسبانية.

c. الحجم واللغات المتوقعة

في عام 2014، وفرت HRA ترجمة فورية بالموقع إلى 35 لغة (تشمل لغة الإشارة) والترجمة الفورية التليفونية إلى 128 لغة.

ونظرًا للاستخدام المتزايد لجميع خدماتنا اللغوية، تتوقع HRA أن نطاق اللغات وحجم الطلبات سيستمر في النمو في المستقبل. وتستمر الوكالة في تعديل تعاقدات خدماتها اللغوية لتواكب الطلب المتزايد.

d. نظام اللافتات في مراكز الخدمة العامة

جميع مكاتب HRA العامة مزودة بثلاث لافتات تُعلم المتقدمين/العملاء بتوفُّر خدمات الترجمة الفورية المجانية.

أولًا، لافتة "مرحبًا بكم في HRA" تُعلم العملاء/المتقدمين باللغات العربية والصينية والكريولية الهايتية والكورية والروسية والإسبانية أن خدمات الترجمة الفورية المجانية متاحة. (يُعاد تصميم هذه اللافتة حاليًا. ستكون اللافتة الجديدة مُترجَمةً بشكلٍ كامل ومُعلَّقةً في المراكز بحلول أوائل عام 2016.)

ثانيًا، توجد لافتة عند كل موقع خاص بالتعامل المباشر مع العملاء "لديك الحق في الحصول على خدمات الترجمة الفورية المجانية" التي تُعلم المتقدمين/العملاء بـ20 لغة أن خدمات الترجمة الفورية المجانية متاحة. وتشير اللافتة إلى النص التالي "لديك الحق في الحصول على خدمات الترجمة الفورية المجانية في هذا الموقع. إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، يُرجى الذهاب إلى مكتب الاستقبال وسنقوم بالاتصال بشخص ليقوم بالترجمة الفورية لك. إذا كان لديك أي سؤال أو تعليق أو شكوى بشأن الترجمة أو الترجمة الفورية في هذا الموقع، يُرجى التحدث إلى موظف بـ*HRA* أو الاتصال بالرقم *311*. إن التقدم بالشكوى لن يؤثر على حالتك." اللغات الـ20 هي الإنجليزية والألبانية والعربية والبنغالية والصينية المُبسَّطة والصينية التقليدية والفرنسية واليونانية والكريولية الهايتية والعبرية والهندية والإيطالية والكورية والبولندية والبنجابية والروسية والإسبانية والأردية والفيتنامية واليديشية.

جزء من مُلصَق HRA الذي ينص على "لديك الحق في الحصول على خدمات الترجمة الفورية المجانية":

You have the right to
FREE INTERPRETER SERVICES
at this location.

If you need an interpreter, please go to the reception desk and we will call someone to interpret for you. If you have a question, comment or complaint about translation or interpretation at this location, please speak to an HRA worker or call 311. Filing a complaint will not affect your case.

ARABIC ▶ **لديك الحق في الحصول على خدمات الترجمة الفورية المجانية في هذا الموقع.** إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، يُرجى الذهاب إلى مكتب الاستقبال وسنقوم بالاتصال بشخص ليقوم بالترجمة الفورية لك. إذا كان لديك سؤال أو تعليق أو شكوى بشأن الترجمة أو الترجمة الفورية في هذا الموقع، يُرجى التحدث إلى موظف بإدارة الموارد البشرية أو الاتصال بالرقم 311. إن التقدم بشكوى لن يؤثر على حالتك.

ALBANIAN ▶ **Në këtë vend gëzoni të drejtën e shërbimeve të interpretimit falas.** Nëse ju duhet një interpretues, ju lutemi t'i drejtoheni recepsionit dhe ne do të caktojmë dikë që të interpretojë për ju. Nëse keni pyetje, komente apo ankesa në lidhje me përkthimin ose interpretimin në këtë vend, ju lutemi flisni me një punonjës të Administratës së Burimeve Njerëzore (HRA) ose telefononi në numrin 311. Dorëzimi i ankesës nuk do të ndikojë në çështjen tuaj.

BENGALI ▶ **এই জায়গায় আপনি বিনামূল্যে ইন্টারপ্রেটার পরিষেবা পেতে পারবেন।** আপনার কোনো ইন্টারপ্রেটারের প্রয়োজন হলে, অনুগ্রহ করে রিসেপশন ডেস্কে গিয়ে জানান এবং আমরা আপনার জন্য ইন্টারপ্রেটার আনিয়ে দেব। এই জায়গায় অনুবাদ বা ইন্টারপ্রিটেশন নিয়ে আপনার কোনো প্রশ্ন, মন্তব্য বা অভিযোগ থাকলে, অনুগ্রহ করে কোনো HRA কর্মীর সঙ্গে কথা বলুন বা 311 নম্বরে কল করুন। অভিযোগ জানানো'র কারণে আপনাকে কোনো অসুবিধায় পড়তে হবে না।

ثالثًا، يزوِّد مُلصَق Infoline (خط معلومات) العملاء والمتقدمين بطلبات بالرقم الهاتفي الخاص بـInfoline، وهو مركز اتصالات الوكالة، الذي يمكنهم من خلاله أن يحصلوا على المعلومات بشأن برامج HRA العامة أو بشأن حالتهم الخاصة. يحتوي المُلصَق على الرسالة ذاتها باللغات الإنجليزية والإسبانية والعربية والصينية والكريولية الهايتية والكورية والروسية.

وبالإضافة إلى نظام اللافتات الخاص بخدمات الترجمة الفورية المجانية، تُدرِج HRA أيضًا إشعارات تفيد بأن خدمات الترجمة الفورية المجانية متاحة في جميع باقات تقديم الطلبات وإعادة الاعتماد الخاصة بـSNAP وبرنامج الإعانة النقدية.

في عامي 2015 و2016، ستقوم HRA بمراجعة نظام اللافتات التوجيهي الخاص بها متطلعةً إلى جعل المراكز متاحة بشكل أكثرللعملاء.

e. التواصل

تشارك HRA في التواصُل المجتمعي من خلال عدد من القنوات. يلتقي مكتب شؤون اللاجئين والمهاجرين (ORIA) بانتظام مع المنظمات المجتمعية التي تقدم الخدمات لمجتمع المهاجرين والـLEP. ويلتقي مكتب شؤون المجتمع (Office of Community Affairs) (OCA) مع المسؤولين المنتخبين ومع المجموعات غير الربحية التي تقدم الخدمات إلى العامة وتحضر اجتماعات مجلس خدمات المقاطعة والمناسبات العامة. لدى خدمات التدخل الطارئ (Emergency Intervention Services)، و مكتب إتاحة التأمين الصحي على مستوى المدينة (Office of Citywide Health Insurance Access) ومكتب تنفيذ أوامر إعالة الطفل وخدمات حماية البالغين، لديها جميعها موظفو تواصُل محترفون يتحدثون إلى العديد من المنظمات المجتمعية المتنوعة ويتحدثون في المناسبات العامة. يشير دليل HRA للمخصصات العامة للمهاجرين إلى أن خدمات الترجمة الفورية متاحة في مواقع HRA ومُترجمَة إلى 7 لغات.

ويشمل الموقع الإلكتروني العام لـHRA روابط إلى صفحات محددة في القانون المحلي بـ73 لغة. تُعلِم هذه الصفحات العامةَ بتوفُّر الخدمات اللغوية المجانية وتقدم معلومات عامة عن خدمات HRA وتوفُّر المخصصات العامة للمهاجرين.

في عام 2014، بدأت HRA في استخدام تشكيلة متنوعة من وسائل التواصل الاجتماعي على نطاقٍ أوسع. فالعديد من تغريدات الوكالة تُترجَم ويُعاد نشرها على تويتر بالإسبانية بواسطة Ciudad de Nueva York (@nycgob).

IV. التدريب

يقدم كل برنامج من برامج HRA تدريبًا سنويًا على التواصل باللغات المختلفة لجميع موظفي الصف الأمامي والموظفين المعينين حديثًا لدينا. في عام 2014، درَّبت الوكالة حوالي 10000 موظف أو 70% من مجموع موظفينا. (تلقى جميع الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء مباشرةً التدريب.) يغطي التدريب بصورة مكثَّفة في مدة ساعتين المواضيع التالية: المتطلبات القانونية للتواصل باللغات المختلفة، وكيفية التعرف على هوية لغة العميل، وتوفُّر الخدمات اللغوية، ولوجيستيات استخدام الخدمات، وكيفية العمل مع المترجمين الفوريين. يُكرَّر التدريب بصفة سنوية، وجميع موظفي الصف الأمامي ملزمون بالحضور كل سنة.

V. الاحتفاظ بالسجلات والتقييم

الاحتفاظ بالسجلات

تقوم HRA بتتبُّع عدد عملاء الـLEP المقدَّم لهم الخدمة ولغاتهم المفضلة في التحدث والقراءة. وتستخدم برامج الوكالة الفردية آليات وقواعد بيانات متنوعة للاحتفاظ بالسجلات لتتبُّع بيانات لغة العميل والخدمات اللغوية.

وتقوم HRA بتتبُّع استخدام جميع تعاقدات التواصل باللغات المختلفة، شاملةً استخدام الترجمة الفورية الهاتفية والترجمة الفورية بالموقع والترجمة المكتوبة وفقًا للبرنامج والموقع. وتجمع HRA أيضًا البيانات عن الموظفين ثنائيي اللغة، سواء تقرر أنهم ثنائيو اللغة من خلال الإبلاغ عن أنفسهم أو من خلال اعتمادهم كموظفين ثنائيي اللغة من خلال عملية الاعتماد الانتقائي.

التقييم

تُعِد HRA تقارير شهرية وسنوية متنوعة عن خدمات الترجمة الفورية الهاتفية والترجمة الفورية بالموقع ومساعدة الموظفين ثنائيي اللغة والترجمة المكتوبة. تُراجَع هذه التقارير من قِبَل الوكالة ومديري البرنامج وتُقارَن مع المستويات العامة لتقديم الخدمات.

وتتابع HRA جودة خدماتنا من خلال قنوات متنوعة:

- المراقبة الآنّية بالموقع لخدمات المساعدة اللغوية من قِبَل موظفي ORIA في كل موقع من مواقع الاتصال بالعملاء
- التفتيش العشوائي الآنّي بالموقع من قِبَل موظفي البرنامج
- المتابعة من قِبَل مكتب العمدة للعمليات
- التعليقات التي يتم تلقيها على الرقم 311 وenfolinI ومن خلال المنظمات المجتمعية
- استبيان خدمة العملاء المُجرى من قِبَل مكتب ضمان الجودة
- التفتيشات على المستوى الفيدرالي ومستوى الولاية والمستوى المحلي

VI. أهداف الوكالة للتواصل باللغات المختلفة وخطة التنفيذ والإطار الزمني

هدف خطة HRA للتواصل باللغات المختلفة هو:

- التأكد من أن اللغة لا تشكل عائقًا أمام الحصول على خدمات الوكالة؛
- التأكد من أن جميع المتقدمين بطلبات والعملاء لديهم إمكانية وصول متساوية إلى جميع الخدمات المؤهلين للحصول عليها، بغض النظر عن مستوى إجادتهم للإنجليزية؛
- إعلام جميع المتقدمين بطلبات والعملاء لدى HRA بأن خدمات الترجمة الفورية المجانية مُتاحة؛
- تدريب موظفي الصف الأمامي على العمل مع محدودي التحدث بالإنجليزية وتوفير خدمات الترجمة الفورية المجانية مع كل مواجهة مع عميل LEP.

شخصيًا			
أهداف التواصل باللغات المختلفة	**خطة التنفيذ**	**موظفو HRA المسؤولون**	**الموعد النهائي**
زيادة توفُّر خدمات الموظفين ثنائيي اللغة	• تحديد أيٍّ من وظائف الصف الأمامي لها الأهلية للاعتماد الانتقائي. • تطوير خطة لزيادة استخدام الاعتماد الانتقائي على أساس اللغة. • البدء في توظيف موظفين أكثر من خلال الاعتماد الانتقائي على أساس اللغة. • تقدير عمل الموظفين ثنائيي اللغة.	• مكتب موارد الموظفين ومناطق عمل البرنامج المدعَّمة من ORIA	• يناير 2016 • يناير 2016 • يوليو 2016 • مارس 2016
تحسين نظام اللافتات لعملاء الـLEP	• إعادة تصميم مُلصَق الترجمة الفورية المجانية الحالي ليشمل المعلومات عن كيفية تقديم شكوى. تضمين جميع اللغات الـ20 المُدرجَة حاليًا. وضع اللافتات في مواقع تقديم الخدمات للعميل. • دراسة نظام لافتات توجيهي جديد.	• مكتب الاتصالات والتسويق، و مكتب خدمات الدعم العامة • مكتب الاتصالات والتسويق، ومكتب خدمات الدعم العامة، وموظفو برامج ولوائح HRA	• سبتمبر 2015 • يناير 2016 - يوليو 2016
تحسين ما يقدمه مقدم الخدمة فيما يتعلق بخدمات الترجمة الفورية بالموقع	• العمل مع مقدم الخدمة الحالي للترجمة الفورية بالموقع لتحسين توصيل الخدمة.	• ORIA و Geneva Worldwide	• سبتمبر 2015
تحسين العمليات لتقديم خدمات بلغة الإشارة	• توجيه تقنية المؤتمرات عبر الفيديو عند الطلب لتقديم ترجمة للغة الإشارة، للسماح للعملاء بالوصول إلى الخدمات مباشرةً بدلًا من الحاجة للرجوع إلى أحد المراكز.	• مكتب شؤون الإعاقة وORIA	• أكتوبر 2015

بالكتابة			
أهداف التواصل باللغات المختلفة	**خطة التنفيذ**	**موظفو HRA المسؤولون**	**الموعد النهائي**
التأكد من أن كل وثائق العملاء التي قامت بتطويرها الوكالة والوثائق الحكومية اللازمة مترجمة إلى اللغات المنصوص عليها في القانون المحلي 73	• ستتأكد كل مناطق برنامج خدمة العملاء من أن كل الوثائق التي قامت بتطويرها الوكالة والوثائق الحكومية اللازمة مترجمة إلى اللغات المنصوص عليها في القانون المحلي 73. • ستجري ORIA مراجعات دورية على الجودة للتأكد من أن وثائق العملاء مترجمة وفقًا للقانون المحلي 73.	• موظفو برنامج وإجراءات MIS، HRA وORIA • ORIA	• يناير 2016 • جار
التأكد من أن كل البرامج تتضمن إشعارًا لخدمات اللغة المجانية في باقات طلبات التقدم وإعادة التأهل.	• سيجتمع مسؤولو ORIA بكل مناطق البرنامج لتحديد ما إذا كانت طلبات التقدم الخاصة بهم تتضمن إشعارًا بالترجمة الفورية المجانية. سيتم إنشاء إشعار وإضافته إلى ملف طلب التقدم عند الحاجة.	• موظفو برنامج وإجراءات HRA و مكتب الاتصالات والتسويق وORIA	• ديسمبر 2015
مراجعة الإشعارات/النماذج العامة للتأكد من أنها مكتوبة بلغة بسيطة	• إنشاء معايير للغة البسيطة في أنحاء الوكالة.	• مكتب دعم واستشارات العملاء ومجالات البرامج	• نوفمبر 2015
تحسين الإجراءات الخاصة بالترجمة المكتوبة	• تحديث الإجراءات المتعلقة بترجمة وثائق العملاء.	• موظفو برنامج وإجراءات HRA بدعم من ORIA	• سبتمبر 2015

على الهاتف			
أهداف التواصل باللغات المختلفة	**خطة التنفيذ**	**موظفو HRA المسؤولون**	**الموعد النهائي**
تحسين التواصل عبر الهاتف للعملاء الـLEP	• زيادة عدد اللغات المتاحة للمكالمات الآلية الصادرة عن الوكالة. • النظر في زيادة عدد اللغات الموجودة في أنظمة IVR الحالية للوكالة. • تقديم التواصل متعدد اللغات لعملية المقابلة الهاتفية الجديدة التي تقدم عند الطلب والخاصة ببرنامج SNAP.	• ستقدم أنظمة إدارة المعلومات (MIS) ومجالات برنامج الدعم من خلال ORIA	• سبتمبر 2015 • يناير 2016 • يوليو 2016

عبر الإنترنت			
أهداف التواصل باللغات المختلفة	**خطة التنفيذ**	**موظفو HRA المسؤولون**	**الموعد النهائي**
ترجمة تقنيات التواصل الجديدة الخاصة بالعملاء	• ترجمة التطبيقات الجديدة المخصصة للأجهزة النقالة لإرسال الوثائق والدخول من خلال الخدمة الذاتية وخيارات المسح الضوئي. • ترجمة الصفحات الجديدة الموجودة على موقع ACCESS NYC الإلكتروني، بما في ذلك النماذج الجديدة لطلب التقدم عبر الإنترنت.	• مكتب تجديد العملية التجارية وORIA	• يوليو 2016 • يوليو 2016
زيادة تواجد الوكالة على شبكة الإنترنت	• إنشاء حملة عن برنامج SNAP ترفع درجة الوعي عن البرنامج في مجتمعات المهاجرين المتنوعين في نيويورك ومجتمعات الـ LEP. • تحسين التصميم والآلية الخاصة بالموقع الإلكتروني للولاية، بما في ذلك زيادة قابلية استخدامه بالنسبة لأفراد المجتمع الـ LEP.	• مكتب الاتصالات والتسويق	• سبتمبر 2015 • أكتوبر 2015
زيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	• استخدام أدوات متعددة تابعة لوسائل التواصل الاجتماعي لإخبار قاطني نيويورك من الـ LEP عن حقوقهم في الخدمات المجانية المتعلقة باللغة.	• مكتب الاتصالات والتسويق	• جار

مسؤولية البرنامج			
أهداف التواصل باللغات المختلفة	**خطة التنفيذ**	**موظفو HRA المسؤولون**	**الموعد النهائي**
تعزيز آليات المتابعة لتوفير خدمة أفضل.	• تحسين متابعة لغة العملاء. • تنفيذ نظام لطلب ترجمة لغة الإشارة، يسمح بمتابعة الاستخدام من قبل البرامج والمواقع المختلفة بشكل أفضل.	• مجالات البرنامج، أنظمة إدارة المعلومات (MIS) وORIA • مكتب شؤون الإعاقة وORIA	• يوليو 2016 • أكتوبر 2015 - يوليو 2016
تعزيز ممارستنا الحالية فيما يتعلق بالمراقبة	• مراجعة عملية المراقبة بالموقع والنظر في التعديل لتحسين فاعليتنا.	• ORIA	• يوليو 2016
مراجعة تدريبات LEP الحالية وعمل أي تحسينات لازمة	• تحديثات تدريبات LEP المستخدمة من قبل مناطق متنوعة للبرنامج.	• مناطق البرنامج، فرق التدريب الخاصة بالبرنامج، ORIA	• ديسمبر 2015
إجراء التواصل مع المنظمات المجتمعية	• الاجتماع مع المنظمات المجتمعية والمساهمين في مجتمعات متنوعة عبر المدينة.	• ORIA ومكتب شؤون المجتمع ومكتب إتاحة التأمين الصحي في جميع أنحاء المدينة وخدمات التدخل في حالات الطوارئ ومكتب الإنفاذ فيما يتعلق بدعم الطفل وخدمات حماية البالغين	• جار

VII. الامتثال لخطة التواصل باللغات المختلفة

منسق التواصل باللغات المختلفة الخاص بـ HRA هو Marah Rhoades، نائب المفوض المساعد لمكتب اندماج المجتمع والتواصل (Office of Community Engagement and Access) (OCEA). سيكون مكتب شؤون اللاجئين والمهاجرين (ORIA) بالاشتراك مع مناطق البرنامج تحت إشراف منسق التواصل باللغات المختلفة مسؤولًا عن تنفيذ خطة الوكالة للتواصل باللغات المختلفة ومراقبتها. ستقام لدى ORIA اجتماعات ربع سنوية مع مجموعة العمل الداخلية للتواصل باللغات المختلفة للتأكد من تنفيذ الخطة. مجموعة عمل التواصل باللغات المختلفة مزودة بسفراء يعملون لتعزيز التواصل باللغات المختلفة في كل من مناطق البرنامج الخاصة بهم.

سيقوم منسق التواصل باللغات المختلفة للوكالة وORIA بتحديث خطة التواصل باللغات المختلفة هذه كل عامين. سيتم نشر خطة التواصل باللغات المختلفة في موقع الوكالة الإلكتروني المخصص للعامة.

VIII. أسئلة إضافية

في حالة وجود أي أسئلة إضافية عن خدمة التواصل باللغات المختلفة المقدمة من قبل HRA أو أي من برامجنا، يُرجى الاتصال بمكتب شؤون اللاجئين والمهاجرين (ORIA) على 212-331-4550.