Управление трудовых ресурсов

Распоряжение 120: План по преодолению языкового барьера

Август 2015 г.

I. Стратегическая цель и краткая информация об учреждении

a. Предлагаемые программы и услуги

II. Оценка населения с ограниченным знанием английского языка (LEP)

a. Четырехфакторный анализ

III. План предоставления услуг

a. Услуги устного перевода

i. Определение языковых потребностей

ii. Персонал, владеющий двумя языками

iii. Услуги перевода по телефону

iv. Услуги перевода на месте

v. Сурдоперевод

b. Перевод письменных материалов

i. Документы, подлежащие переводу

ii. Простой язык

iii. Веб-сайт учреждения

c. Предполагаемый объем и языки

d. Указатели в центрах обслуживания населения

e. Информационно-разъяснительная работа

IV. Обучение

V. Ведение учета и оценка

a. Ведение учета

b. Оценка

VI. Цели учреждения по преодолению языкового барьера, план реализации и сроки

VII. Соблюдение плана по преодолению языкового барьера

VIII. Дополнительные вопросы

I. СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ И КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

Обслуживая более 3 миллионов жителей Нью-Йорка ежегодно, Управление трудовых ресурсов / Департамент социальных служб города Нью-Йорка (New York City Human Resources Administration/Department of Social Services, HRA/DSS) предоставляет экономическую поддержку и социальные услуги семьям и отдельным лицам путем реализации основных льготных программ, включая денежное пособие, пособие по Программе дополнительной продовольственной поддержки (Supplemental Nutritional Assistance Program, SNAP) («продовольственные талоны»), программу Medicaid, а также услуги Службы взыскания алиментов на содержание детей. HRA также предоставляет услуги по предотвращению бездомности, образовательные услуги, услуги по профессиональной подготовке и трудоустройству, помощь людям с ограниченными возможностями, услуги для иммигрантов, гражданско-правовую помощь и помощь при стихийных бедствиях. Учреждение предоставляет услуги для самых уязвимых категорий: услуги для лиц с ВИЧ/СПИДом, Служба помощи нуждающимся в защите взрослым (Adult Protective Services, APS), уход на дому и программы для лиц, переживших домашнее насилие. HRA способствует установлению среди жителей Нью-Йорка социальной справедливости путем предоставления услуг, способствующих борьбе с бедностью и неравенством доходов, предотвращающих бездомность и стимулирующих занятость. HRA повышает уровень экономической безопасности, облегчая доступ к льготам, программам по трудоустройству и образовательным программам. Почти 1,2 миллиона жителей города Нью-Йорка, которые получали услуги HRA в 2014 г., являлись лицами с ограниченным знанием английского языка (limited English proficient, LEP).

HRA стремится обеспечить равный доступ к льготам и услугам и постоянно старается устранять языковой барьер для клиентов, являющихся лицами с ограниченным знанием английского языка. Одним из проявлений данного стремления является открытие в 2014 г. Управления по защите прав и обеспечению доступа (Office of Advocacy and Access, OCAA) с целью обеспечения равного доступа всех жителей города Нью-Йорка, особенно представителей уязвимых категорий, к льготам и услугам. В OCAA входит существующее Управление по делам беженцев и иммигрантов (Office of Refugee and Immigrant Affairs, ORIA), а также два новых подразделения: Управление по делам инвалидов (Office of Disability Affairs) и Управление по делам лесбиянок, геев, бисексуалов, транссексуалов, сомневающихся и интерсексуалов (Office of Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Questioning and Intersex (LGBTQI) Affairs).

Эти три управления имеют общую стратегическую цель:

- повысить осведомленность о потребностях уязвимых категорий населения и выступать в поддержку этих потребностей;
- служить ресурсом для всех программных областей и персонала HRA путем:
    - оказания поддержки в предоставлении услуг этим категориям населения;
    - обеспечения соблюдения всех правовых предписаний, касающихся этих категорий населения; и
    - предоставления рекомендаций по вопросам, влияющим на эти категории населения или имеющим к ним отношение.
- рекомендовать, анализировать и в сотрудничестве с программами разрабатывать политики, учебные курсы, стандарты и методические рекомендации для оказания услуг клиентам и/или методы для сбора и отслеживания данных;
- выступать в роли связующего звена с организациями по оказанию правовых услуг / местными общественными организациями с целью рассмотрения и оказания содействия в решении проблем и вопросов.

a. Предлагаемые программы и услуги

Временное денежное пособие

Отвечающие критериям семьи могут получить денежное пособие из федерального бюджета или финансируемые штатом льготы в центрах трудоустройства HRA во всех пяти городских районах. Родители, не имеющие права на получение денежного пособия в связи с иммиграционным статусом или иными факторами, могут подать заявление от имени своих детей.

Программа дополнительной продовольственной поддержки

Программа дополнительной продовольственной поддержки (SNAP), которая ранее была известна как «продовольственные талоны», обеспечивает продовольственную помощь жителям Нью-Йорка с низким доходом с целью увеличения их возможности покупать продукты питания. Программа предоставляет пособия через карту электронной выплаты пособий, которую можно использовать как дебетовую карту в принимающих участие в программе продовольственных магазинах, супермаркетах, при покупке на большинстве рынков сельскохозяйственной продукции и некоторых овощных тележках (Green Carts).

Родители, не имеющие права на получение пособий по программе SNAP, могут подать заявление и получать услуги от имени своих детей.

Программа экстренной продовольственной помощи

В рамках этой программы осуществляется функционирование более чем 550 общественных кухонь и бесплатных столовых по всему городу. Это места, в которых люди могут бесплатно получить питательные блюда или продукты питания, независимо от иммиграционного статуса. Чтобы получить информацию о перечне программ, месте и времени, звоните по номеру 311.

Предотвращение бездомности

Управление по предотвращению бездомности (Homelessness Prevention Administration, HPA) работает с Департаментом по делам бездомных (Department of Homeless Services, DHS), Жилищным управлением города Нью-Йорка (NYC Housing Authority, NYCHA) и многими другими организациями и муниципальными учреждениями, чтобы предотвращать бездомность и оказывать помощь семьям и отдельным лицам, нуждающимся в сохранении стабильного, доступного жилья.

Покрытие расходов на страхование здоровья

Предлагаемая HRA Программа медицинской помощи (Medical Assistance Program, MAP) обеспечивает бесплатное и недорогое медицинское страхование для жителей Нью-Йорка с низкими доходами. Право на получение помощи в рамках MAP определяется на основе уровней дохода и ресурсов для каждой из предоставляемых программ медицинского страхования.

Отдельные лица и семьи могут претендовать на государственное медицинское страхование даже при наличии у них дохода, собственного дома, автомобиля, банковского счета или при оформлении медицинской страховки в частной компании. Беременные и дети могут претендовать на медицинское страхование, невзирая на иммиграционный статус. Все лица, в том числе без

соответствующего иммиграционного статуса, имеют право на подачу заявления на экстренную помощь Medicaid для получения неотложной медицинской помощи для сохранения жизни.

Служба по мощи нуждающимся в защите взрослым

Служба помощи нуждающимся в защите взрослым предоставляет услуги и поддержку для взрослых с физическими и/или психическими нарушениями, которые подвергаются риску причинения вреда. Целью реализации этой программы является предоставление таким людям возможности независимой и безопасной жизни в пределах их дома и общества. Предполагаемые клиенты могут направляться любым человеком. В каждом районе есть офис APS.

Услуги APS доступны для лиц, достигших 18-летнего возраста, независимо от доходов, у которых:

- имеются психические и/или физические нарушения; **и**
- которые вследствие таких нарушений не в состоянии управлять своими ресурсами, выполнять элементарные действия по самообслуживанию или защитить себя от жестокого обращения, халатности, эксплуатации или других опасных ситуаций без посторонней помощи; **и**
- нет желающего, который был бы способен ответственно помогать такому человеку.

Программа ухода на дому / услуг долгосрочной помощи

Программа ухода на дому предоставляет доступ или дает разрешение на получение различных финансируемых в рамках Medicaid услуг долгосрочной помощи (long-term care services, LTC), предназначение которых — помочь отвечающим критериям пожилым людям или лицам с ограниченными возможностями оставаться в безопасности дома, а не в доме инвалидов и престарелых или другом учреждении.

Услуги долгосрочной помощи (LTC) охватывают широкий спектр предоставляемых на дому, в районе проживания, а также институциональных услуг и программ, которые предназначены для оказания помощи пожилым людям и лицам с ограниченными возможностями всех возрастных групп. Такие услуги могут быть медицинского и немедицинского характера и направлены на оказание помощи людям при выполнении элементарных действий по самообслуживанию (activities of daily living, ADLs), таких как одевание, купание и пользование туалетом, а также действий, необходимых для самостоятельного проживания (instrumental activities of daily living, IADLs), таких как осуществление покупок, уборка, стирка и приготовление пищи.

Критерии участия в финансируемых Medicaid программах ухода на дому отличаются в зависимости от конкретной программы, но одно требование одинаково для всех программ: заявитель должен иметь право на получение помощи в рамках Medicaid.

Услуги для лиц с ВИЧ/СПИДом

Задача Управления по обслуживанию лиц с ВИЧ/СПИДом (HIV/AIDS Services Administration, HASA) состоит в упрощении доступа к основным льготам и социальным услугам, включая ведение дел, имеющим на это право лицам — носителям ВИЧ или больным СПИДом и их семьям. Персонал помогает правомочным клиентам с получением надлежащего жилья, медицинской помощи и других услуг, необходимых для того, чтобы они имели возможность вести достойную и самодостаточную жизнь. Некоторые услуги HASA доступны независимо от иммиграционного статуса.

Услуги по поддержке жертв домашнего насилия

Управление по борьбе с домашним насилием (Office of Domestic Violence, ODV) курирует крупнейшую сеть услуг по поддержке жертв домашнего насилия в стране. В рамках этих санкционированных штатом программ по обеспечению убежища и местных общественных программ предоставляются услуги по предупреждению и вмешательству, кризисному консультированию, защите прав и юридические услуги для оказания помощи семьям и отдельным лицам, подвергшимся домашнему насилию. Все программы предоставляются независимо от иммиграционного статуса.

Взыскание алиментов на содержание детей

Управление по взысканию алиментов на содержание детей (Office of Child Support Enforcement, OCSE) ставит интересы ребенка на первый план, оказывая родителям помощь в обеспечении экономического и социального благосостояния и стабильности их детей. OCSE оказывает услуги родителям-опекунам и опекунам, независимо от дохода или иммиграционного статуса. Услуги состоят в определении местонахождения родителя, не являющегося опекуном, установлении отцовства, принятии решений о выплате алиментов на содержание ребенка и оплате медицинского обслуживания, а также сборе выплат и принудительном исполнении этих решений. OCSE также помогает родителям, не являющимся опекунами, изменить судебные решения о выплате алиментов, оказывает помощь в погашении задолженности по алиментам, трудоустройстве и направлении в различные службы, такие как службы примирения и посредничества.

Программа пособий для оплаты энергоносителей

Программа пособий для оплаты энергоносителей (Home Energy Assistance Program, HEAP) помогает домовладельцам и арендаторам с низким уровнем дохода оплатить счета за регулярный и аварийный обогрев, в том числе за топливо для обогрева, оборудование и ремонт. HEAP может оказать помощь даже в том случае, если отопление и коммунальные услуги включены в арендную плату или заявитель проживает в субсидированном жилье.

Служба индивидуальной помощи

Служба индивидуальной помощи (Customized Assistance Services, CAS) помогает клиентам HRA, испытывающим проблемы с физическим и/или психическим здоровьем, достичь наивысшего возможного уровня функционирования и самостоятельности путем оказания всеобъемлющих интегрированных индивидуализированных клинических услуг и услуг поддержки.

CAS предоставляет HRA клинический опыт, рекомендации и указания в области физического и психического здоровья, злоупотребления наркотиками и профессиональной реабилитации. Сотрудники CAS предоставляют услуги по психиатрическому обследованию и урегулированию кризисных ситуаций, услуги по определению правомочности получения жилья и помощь в получении федерального пособия по инвалидности. CAS управляет контрактами по оказанию услуг отдельным лицам и семьям с нарушениями физического, психического здоровья и/или проблемами с злоупотреблением наркотиками. Программы CAS обеспечивают ведение отдельных клинических случаев и используют сложные системы клинического отслеживания и отчетности.

Администрация по расследованиям, взысканию сумм и принудительному выполнению законодательных требований

Целостность программ HRA поддерживается с помощью Администрации по расследованиям, взысканию сумм и принудительному выполнению законодательных требований (Investigation, Revenue and Enforcement Administration, IREA). IREA подтверждает соответствие критериям лиц, впервые подающих заявление, и активных клиентов системы государственного пособия, проводит расследования относительно отдельных лиц и организованных групп и препятствует случаям мошенничества в получении денежных пособий.

IDNYC

HRA в партнерстве с администрацией мэра по делам иммигрантов (Mayor's Office of Immigrant Affairs, MOIA) и оперативным отделом мэрии (Mayor's Office of Operations) руководит программой IDNYC. Для получения подробных сведений об услугах по преодолению языкового барьера, предоставляемых в рамках IDNYC, см. План IDNYC по обеспечению доступа к языковым услугам и услугам для инвалидов (Language and Disability Access Plan).

II. ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЯ С ОГРАНИЧЕННЫМ ЗНАНИЕМ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА (LEP)

«Четырехфакторный анализ» Министерства юстиции США

Фактор 1 изучает количество или долю лиц с ограниченным знанием английского языка, которые имеют право на получение услуг или, вероятно, будут контактировать с программой. К зоне обслуживания HRA относится вся территория г. Нью-Йорка.

По данным Бюро переписи населения США (U.S. Census Bureau)[1], жители города Нью-Йорка, которые говорят на английском хуже, чем «очень хорошо», вероятнее всего, разговаривают на испанском, китайском, русском, французском креольском, корейском или итальянском языках (см. рис. 1).

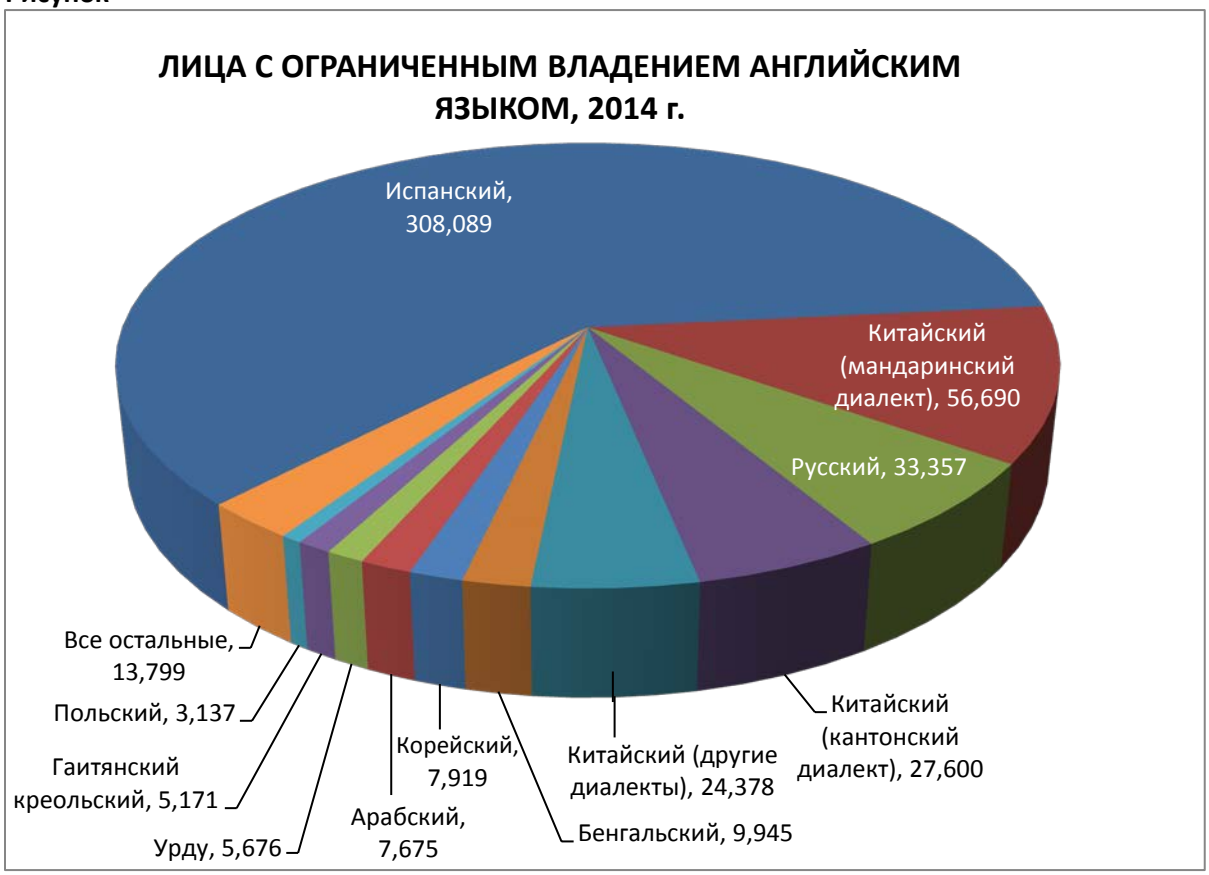
Рисунок 1

[1] Пятилетнее исследование американского общества 2009—2013 гг.

Фактор 2 представляет собой анализ частоты, с которой лица с ограниченным знанием английского языка вступают в контакт с программой.

В 2014 г. HRA предоставило услуги по 1,5 миллиона уникальных дел. Более трети (34%) активных клиентов HRA являются лицами с ограниченным знанием английского языка. Девять самых распространенных языков (кроме английского), на которых разговаривают клиенты HRA, следующие: испанский, диалекты китайского, в том числе мандаринский, кантонский и др., русский, бенгальский, корейский, арабский, урду, гаитянский креольский и польский (см. рис. 2).

Рисунок



2

HRA обеспечивает потребности своих клиентов LEP посредством персонала, владеющего двумя языками, а также предоставления услуг перевода по телефону. Учреждение предоставляет письменные документы на семи языках, предписанных местным законом № 73 (арабский, китайский, гаитянский креольский, корейский, русский и испанский). В совокупности эти языки представляют 94% клиентов LEP учреждения.

Фактор 3 требует объяснения сущности и важности программы, деятельности или услуг, предоставляемых людям в рамках программы.

HRA предоставляет различные социальные услуги и экономическую помощь отдельным лицам и семьям, имеющим на это право. Цель таких услуг — обеспечить этим жителям Нью-Йорка возможность ведения независимого образа жизни. Когда заявитель/клиент звонит или приходит в один из офисов HRA, языковой барьер не должен становиться преградой для получения

соответствующих услуг. Настоящий план отражает стремление HRA предоставлять языковые услуги и достичь следующих главных целей:

- обеспечить отсутствие преград, связанных с незнанием языка, для предоставления учреждением услуг;
- обеспечить всем заявителям и клиентам равный доступ к услугам, на которые они имеют право, независимо от их уровня владения английским языком;
- проинформировать всех заявителей и клиентов HRA о постоянной доступности бесплатных переводческих услуг;
- донести до персонала, работающего непосредственно с клиентами, важность обеспечения доступа к бесплатным переводческим услугам для всех клиентов LEP.

Фактор 4 требует описания ресурсов, доступных для учреждения, и расходов.

HRA использует персонал, владеющий двумя языками, предоставляет услуги перевода по телефону и, при необходимости, услуги перевода на месте, чтобы разговаривать с нашими клиентами на предпочтительном для них языке.

В соответствии с местным законом № 73 мы предоставляем письменные уведомления и документацию на предпочтительном языке клиентам, которые умеют читать на арабском, китайском, гаитянском креольском, корейском, русском или испанском.

HRA использует внешних поставщиков для предоставления услуг письменного перевода, перевода на месте, по телефону и проверки навыков владения двумя языками. Мы предоставляем эти услуги нашим клиентам в соответствии с общегородскими контрактами на переводческие услуги, предоставляемыми через Управление общегородскими административными услугами (Department of Citywide Administrative Services, DCAS).

Тип услуги	**Поставщик**	**Случаи привлечения в 2014 г.**	**Расходы в 2014 г.**
Перевод по телефону	Voiance Language, LLC.	152 958	1 000 558 долл.
Перевод на месте (за исключением языка жестов)	Geneva Worldwide, Inc.	1777	91 969 долл.
Сурдоперевод	Accurate Communication, Inc.	304	40 128 долл.
Письменный перевод	Language Line Services, Inc.	938	598 844 долл.
Проверка навыков владения двумя языками	LM Language Services	141	16 027 долл.
Общая стоимость			**1 747 526 долл.**

Согласно приведенному ниже более подробному описанию, учреждение также проводит регулярное обучение персонала, обновляет процедуры с целью улучшения обслуживания клиентов LEP, вывешивает указатели на всех объектах для уведомления клиентов об их праве на бесплатные переводческие услуги и использует различные средства языковой поддержки для оказания работникам и клиентам помощи в определении их языковых потребностей.

III. ПЛАН ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

a. Услуги устного перевода

Определение языковых потребностей

Когда клиенты LEP посещают офис HRA, они обычно указывают свой родной язык. Когда они не могут этого сделать, у персонала есть доступ к ряду средств для установления языка, на котором разговаривает клиент.

Одним из средств для определения языка является языковая карточка, в которой заявителю/клиенту задают вопрос: «Вы говорите на *[название языка вставляется здесь]*» на 22 языках (плюс для людей с нарушениями слуха).

Образец языковой карточки 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.

Карточки «Я говорю…» («I speak…») (показанные ниже) доступны в центрах и распределены в сотни местных общественных организаций. До 2016 г. карточки также будут включены во все пакеты с заявлениями HRA. Эти карточки не только помогают клиентам определить их язык, но также служат для персонала «красным флажком», указывающим на то, что определенный клиент нуждается в переводе.

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** / _____

Если клиенты обращаются по телефону или не могут определить свой язык с помощью языковой карточки или карточки «Я говорю», представители службы поддержки клиентов у поставщика услуг перевода по телефону HRA специально подготовлены определять разговорные языки.

Персонал, владеющий двумя языками

Более 3600 сотрудников HRA, владеющих двумя языками, говорят в общей сложности на 150 языках. По возможности в большинстве программ HRA клиентами LEP занимаются представители персонала, владеющие двумя языками, чтобы услуги могли непосредственно предоставляться клиенту на предпочитаемом языке. HRA разрешает сотрудникам, владеющим двумя языками, добровольно предоставлять услуги на втором языке, но только от персонала, принятого на работу путем процесса селективной сертификации, можно требовать предоставлять услуги на другом, кроме английского, языке. (Селективная сертификация — процесс найма государственных служащих, при котором разрешается отдавать предпочтение при найме лицам с определенными умениями.) В то время как сотрудники-добровольцы, владеющие двумя языками, могут просто засвидетельствовать свои языковые умения, внешний поставщик LM Language Services проводит систематическую и объективную проверку языковых навыков для кандидатов, проходящих селективную сертификацию.

Услуги перевода по телефону

Основным средством HRA для предоставления языковых услуг во всех наших центрах обслуживания или колл-центрах является перевод по телефону. Весь персонал HRA, работающий непосредственно с клиентами и обслуживающий их, имеет доступ к услугам перевода по телефону приблизительно на 200 языков, круглосуточно и без выходных. Действующий контракт учреждения на услуги перевода по телефону заключен с компанией Voiance.

В 2014 г. HRA воспользовалось услугами перевода по телефону более чем 152 000 раз, что в среднем составляет 580 звонков за один рабочий день.

Услуги перевода на месте

HRA использует переводчиков на месте для многих случаев во время работы на выезде или визитов на дом либо когда клиент является особенно уязвимым и/или привлечение личного переводчика может быть полезным. Услуги перевода на месте для HRA предоставляются компанией Geneva Worldwide.

В 2014 г. HRA воспользовалась услугами перевода на месте почти 1800 раз, что в среднем составляет 8 раз за один рабочий день.

С конца 2014 г. HRA стало предоставлять услуги синхронного перевода на всех проводимых учреждением общественных слушаниях и мероприятиях. При необходимости HRA использует наушники, звукоизолированные кабины и полный набор оборудования для синхронного перевода.

Сурдоперевод

HRA заключило отдельный контракт с компанией Accurate Communication, Inc. на услуги сурдоперевода. В 2014 г. этой услугой воспользовались 460 раз. В 2016 г. большинство центров HRA будут использовать видео-конференц-связь по запросу для обеспечения непосредственного обслуживания глухих или клиентов с нарушениями слуха.

Американские сурдопереводчики также присутствуют для синхронного перевода на всех общественных слушаниях HRA.

b. Перевод письменных материалов

В соответствии с требованиями местного закона № 73 HRA переводит разрабатываемые учреждением материалы, документы и уведомления на арабский, китайский, гаитянский креольский, корейский, русский и испанский языки. Документы HRA профессионально переводятся сертифицированными переводчиками компании Language Line Services.

В соответствии с требованиями местного закона № 73 и распоряжения 120, HRA переводит все разрабатываемые учреждением:

- бланки заявлений и инструкции;
- уведомления, требующие ответа со стороны участника;
- уведомления, которые касаются отказа, прекращения, уменьшения, увеличения или предоставления пособия или услуги;
- уведомления относительно прав участников на собеседование и объективное разбирательство; и
- уведомления с описанием нормативных изменений, которые влияют на пособия.

Поставщик переводческих услуг HRA проводит собственную проверку контроля качества. HRA также заинтересовано в получении отзывов представителей общественности и заинтересованных лиц относительно качества наших письменных переводов. При необходимости HRA полагается на волонтеров из Городского языкового банка (City's Language Bank) для анализа переведенных документов.

Принципы простоты языка

В настоящее время HRA применяет принципы простоты языка при разработке всех новых материалов, предназначенных для населения. HRA находится в процессе пересмотра и редактирования форм и документов, ранее созданных учреждением, для обеспечения их соответствия стандартам простоты языка.

Веб-сайт учреждения

В 2015 г. HRA модернизировало свой публичный веб-сайт (www.nyc.gov/hra). Текущая версия веб-сайта содержит многоязычные ссылки на переведенные страницы «Иммиграционные ресурсы». Перемещаться по новому веб-сайту будет проще, на нем будут размещены описания программ и формы на разных языках.

Клиенты HRA могут получить доступ к ряду льгот и услуг через интерактивный портал ACCESS NYC, который дает возможность людям самоидентифицироваться и пройти проверку на соответствие требованиям более 30 городских и федеральных программ предоставления льгот, а также услуг и программ на уровне штата, включая SNAP, денежные пособия и HEAP. На веб-сайте есть обновленное заявление на участие в программе SNAP. Сейчас веб-сайт также содержит новый процесс переосвидетельствования по Программе дополнительной продовольственной поддержки (SNAP) и дает возможность клиентам, которым не нужно предоставлять информацию о ресурсах, повторно распечатать форму продления Medicaid**.** Весь веб-сайт, включая заявления и

переосвидетельствования, доступен на семи языках, предусмотренных местным законодательством (английский, арабский, китайский, гаитянский креольский, корейский, русский и испанский), и может использоваться с экранными дикторами для слабовидящих.

В 2015 г. HRA также запустило новый веб-сайт (www.foodhelp.nyc) с целью привлечь отдельных лиц и семьи подавать заявления на получение пособий по программе SNAP. Веб-сайт полностью переведен, в том числе с субтитрами к видео, на арабский, китайский, гаитянский креольский, корейский, русский и испанский языки.

c. Предполагаемый объем и языки

В 2014 г. HRA предоставило перевод на месте на 35 языков (включая язык жестов) и перевод по телефону на 128 языков.

Учитывая увеличение использования всех наших языковых услуг, HRA предполагает, что диапазон языков и объем запросов в будущем будут увеличиваться. Учреждение продолжает приспосабливать свои контракты на оказание языковых услуг для удовлетворения растущего спроса.

d. Указатели в центрах обслуживания населения

Во всех государственных учреждениях HRA есть три вывески, информирующие заявителей/клиентов о предоставлении бесплатных переводческих услуг.

Во-первых, вывеска «Добро пожаловать в HRA» информирует клиентов/заявителей на арабском, китайском, гаитянском креольском, корейском, русском и испанском языках о доступности бесплатных переводческих услуг. (Вывеска в настоящее время пересматривается. Новая вывеска будет полностью переведена и повешена в центрах до начала 2016 г.)

Во-вторых, в каждом контактном центре для клиентов расположена вывеска с надписью «Вы имеете право на бесплатные услуги переводчика», информирующая заявителей/клиентов на 20 языках о предоставлении бесплатных переводческих услуг. Вывеска содержит надпись: *«В*

этом учреждении вы имеете право на бесплатные услуги переводчика. Если вам нужен переводчик, обратитесь в приемную и мы вызовем его для вас. С вопросами, отзывами и жалобами по переводу в этом учреждении обращайтесь к работнику HRA или звоните по номеру 311. Подача жалобы не повлияет на рассмотрение вашего дела». Двадцать языков включают английский, албанский, арабский, бенгальский, упрощенный китайский, традиционный китайский, французский, греческий, гаитянский креольский, иврит, хинди, итальянский, корейский, польский, панджаби, русский, испанский, урду, вьетнамский и идиш.

Часть плаката HRA «Вы имеете право на бесплатные услуги переводчика»:

В-третьих, на плакате Infoline клиентам и заявителям предоставляется номер телефона колл-центра Infoline — учреждения, где они могут получить информацию об общих программах HRA или по их конкретному делу. Плакат содержит одно и то же сообщение на английском, испанском, арабском, китайском, гаитянском креольском, корейском и русском языках.

Вдобавок к указателю относительно бесплатных услуг переводчика, HRA также включает уведомления о предоставлении бесплатных услуг переводчика во все пакеты заявлений и переосвидетельствования по программам SNAP и денежного пособия.

В 2015 и 2016 гг. HRA будет пересматривать свои указатели в целях обеспечения большей доступности центров для клиентов.

e. Информационно-разъяснительная работа

HRA проводит информационно-разъяснительную работу с населением по нескольким каналам. Управление по делам беженцев и иммигрантов (Office of Refugee and Immigrant Affairs, ORIA) регулярно проводит встречи с местными общественными организациями, оказывающими услуги иммигрантам и лицам с ограниченным знанием английского языка (LEP). Представители управления по делам общественности (Office of Community Affairs, OCA) встречаются с избранными должностными лицами и некоммерческими группами, обслуживающими широкие слои населения, и посещают собрания и общественные мероприятия кабинета по окружным

услугам (District Service Cabinet). Служба экстренной помощи (Emergency Intervention Services), Городское управление по обеспечению доступа к медицинскому страхованию (Office of Citywide Health Insurance Access), Управление по взысканию алиментов на содержание детей и служба помощи нуждающимся в защите взрослым имеют профессиональных сотрудников, занимающихся информационно-разъяснительной деятельностью, которые общаются с представителями самых разнообразных местных общественных организаций и ведут разъяснительную работу на общественных мероприятиях. В Руководстве по государственным пособиям для иммигрантов HRA указано, что бесплатные услуги переводчика доступны в офисах HRA и предоставляются на 7 языках.

На публичном веб-сайте HRA содержатся ссылки на конкретные страницы на языках, предусмотренных в местном законе № 73. На этих страницах содержится информация для населения о предоставлении бесплатных языковых услуг и приведены общие сведения об услугах HRA и доступности государственных пособий для иммигрантов.

В 2014 г. HRA начало шире использовать разнообразные инструменты социальных медиа. Множество твитов учреждения переведены и процитированы на испанском языке Ciudad de Nueva York (@nycgob).

IV. ОБУЧЕНИЕ

В рамках каждой программы HRA проводится ежегодное обучение по преодолению языкового барьера для всех сотрудников, работающих непосредственно с клиентами, и всех новых сотрудников. В 2014 г. учреждение провело обучение порядка 10 000 сотрудников, что составляет 70% от общего количества персонала. (Все сотрудники, работающие с клиентами, прошли обучение.) Обучение всесторонне освещает следующие темы в двухчасовом формате: правовые требования относительно доступа к языковым услугам, способ определения языка, на котором разговаривает клиент, доступность языковых услуг, логистика использования услуг и методы работы с переводчиками. Обучение повторно проводят каждый год, при этом все сотрудники, непосредственно работающие с клиентами, должны посещать его ежегодно.

V. ВЕДЕНИЕ УЧЕТА И ОЦЕНКА

Ведение учета

HRA отслеживает количество обслуживаемых клиентов LEP и их предпочитаемые языки для общения и чтения. В рамках отдельных программ учреждения используются различные механизмы ведения учета и базы данных для отслеживания данных о языке клиента и языковых услугах.

HRA отслеживает использование всех своих контрактов по преодолению языкового барьера, включая использование перевода по телефону, перевода на месте и письменного перевода по отдельным программам и офисам. HRA также собирает данные о сотрудниках, владеющих двумя языками, независимо от того, сами ли они сообщают о владении двумя языками или их владение двумя языками засвидетельствовано в процессе селективной сертификации.

Оценка

HRA составляет различные ежемесячные и ежегодные отчеты о переводе по телефону, переводе на месте, помощи персонала, владеющего двумя языками, и услугах письменного перевода. Эти отчеты анализируются учреждением и руководителями программ и сравниваются с общим уровнем предоставления услуг.

HRA контролирует качество услуг с помощью различных каналов:

- выборочная проверка услуг языковой помощи на месте со стороны персонала ORIA в каждом контактном центре для клиентов;
- выборочная проверка на месте со стороны персонала программы;
- контроль со стороны администрации мэра;
- отзывы, получаемые по номеру 311, информационной линии Infoline и от местных общественных организаций;
- анализ обслуживания клиентов, проводимый Управлением по обеспечению качества;
- федеральные проверки, проверки на уровне штата и местные проверки.

VI. ЦЕЛИ УЧРЕЖДЕНИЯ ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ ЯЗЫКОВОГО БАРЬЕРА, ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ И СРОКИ

Цели плана по преодолению языкового барьера HRA:

- обеспечить отсутствие преград, связанных с незнанием языка, для предоставления учреждением услуг;
- обеспечить всем заявителям и клиентам равный доступ к услугам, на которые они имеют право, независимо от их уровня владения английским языком;
- проинформировать всех заявителей и клиентов HRA о доступности бесплатных переводческих услуг;
- обучить персонал, работающий непосредственно с клиентами, работе с людьми с ограниченным знанием английского языка и предлагать бесплатные услуги переводчика при каждой встрече с клиентом LEP.

Лично			
Цели преодоления языкового барьера	**План реализации**	**Ответственный персонал HRA**	**Крайний срок**
Увеличить доступность услуг персонала, владеющего двумя языками	• Определить связанные с непосредственной работой с клиентами должности, которые имеют право на селективную сертификацию. • Разработать план по увеличению использования селективной сертификации по языкам. • Начать прием на работу большего количества персонала путем селективной сертификации по языкам. • Отмечать работу персонала, владеющего двумя языками.	• Управление кадровых ресурсов и программные области при поддержке со стороны ORIA	• Январь 2016 г. • Январь 2016 г. • Июль 2016 г. • Март 2016 г.
Усовершенствовать указатели для клиентов с ограниченным знанием английского языка	• Пересмотреть существующий плакат о бесплатных услугах переводчика, добавив информацию о том, как подавать жалобу. Добавить все 20 доступных в настоящее время языков. Расклеить в офисах обслуживания клиентов. • Рассмотреть варианты новых указателей.	• Управление коммуникаций и маркетинга, Управление служб общей поддержки • Управление коммуникаций и маркетинга, службы общей поддержки, персонал HRA, ответственный за программы и процедуры	• Сентябрь 2015 г. • Январь 2016 г. — июль 2016 г.

Улучшить предоставление поставщиками услуг перевода на месте	• Работать с нынешним поставщиком услуг перевода на месте над улучшением оказания услуг.	• ORIA и Geneva Worldwide	• Сентябрь 2015 г.
Усовершенствовать процессы по оказанию услуг сурдоперевода	• Опробовать технологию видео-конференц-связи по требованию для оказания услуг сурдоперевода, что даст возможность клиентам получить мгновенный доступ к услугам без необходимости возвращаться в центр.	• Управление по делам инвалидов и ORIA	• Октябрь 2015 г.

Письменный перевод			
Цели преодоления языкового барьера	**План реализации**	**Ответственный персонал HRA**	**Крайний срок**
Обеспечить перевод всех разработанных учреждением документов для клиентов и важных общественных документов на языки, предусмотренные местным законом № 73	• Все области программ по обслуживанию клиентов обеспечат перевод всех разработанных учреждением документов для клиентов и важных общественных документов на языки, предусмотренные местным законом № 73. • ORIA будет проводить периодические обзоры качества с целью обеспечения перевода документов для клиентов в соответствии с местным законом № 73.	• Персонал HRA, ответственный за программы и процедуры, MIS и ORIA • ORIA	• Январь 2016 г. • Постоянно
Обеспечить, чтобы все программы содержали уведомление о бесплатных услугах переводчика в пакетах заявлений и переосвидетельствования.	• Представители ORIA рассмотрят все области программ для определения того, содержится ли в их заявлениях уведомление о бесплатных услугах переводчика. При необходимости уведомление будет разработано и добавлено в пакеты для подачи заявлений.	• Персонал HRA, ответственный за программы и процедуры, Управление коммуникаций и маркетинга и ORIA	• Декабрь 2015 г.
Пересмотреть общие уведомления/формы на предмет написания простым языком	• Разработать стандарты простоты языка, общие для всего учреждения.	• Управление по обеспечению доступа и защите прав клиентов, специальный консультант руководителя и области программ	• Ноябрь 2015 г.

Усовершенствовать процедуры письменного перевода	• Обновить процедуры касательно перевода документов клиентов.	• Персонал HRA, ответственный за программы и процедуры, при поддержке со стороны ORIA	• Сентябрь 2015 г.

По телефону			
Цели преодоления языкового барьера	**План реализации**	**Ответственный персонал HRA**	**Крайний срок**
Улучшить доступ к услугам по телефону для клиентов LEP	• Повысить языковые возможности исходящих автоматизированных звонков учреждения. • Рассмотреть возможность повышения языковых возможностей существующих систем интерактивного голосового меню (IVR) учреждения. • Предоставить многоязычный доступ к новому процессу телефонного собеседования по требованию в рамках программы SNAP.	• Отдел информационно-управляющих систем (MIS) и области программ при поддержке со стороны ORIA	• Сентябрь 2015 г. • Январь 2016 г. • Июль 2016 г.

Интернет			
Цели преодоления языкового барьера	**План реализации**	**Ответственный персонал HRA**	**Крайний срок**
Перевод новых технологий по обеспечению доступа для клиентов	• Перевести новые мобильные приложения для подачи документов и возможностей для регистрации и сканирования в рамках процесса самообслуживания. • Перевести новые страницы на веб-сайте ACCESS NYC, включая новые формы онлайн-заявлений.	• Управление инноваций бизнес-процессов (Office of Business Process Innovation) и ORIA	• Июль 2016 г. • Июль 2016 г.
Повысить представительство учреждения в интернете	• Создать кампанию SNAP по повышению осведомленности о программе среди разнообразного иммигрантского населения и лиц с ограниченным знанием английского языка в г. Нью-Йорке. • Улучшить оформление и функциональность веб-сайта учреждения, в том числе повысить удобство его использования слоями населения с ограниченным знанием английского языка.	• Управление коммуникаций и маркетинга	• Сентябрь 2015 г. • Октябрь 2015 г.
Расширить использование социальных медиа	• Использовать несколько инструментов социальных медиа для информирования жителей Нью-Йорка с ограниченным знанием английского языка об их праве на бесплатные услуги переводчика.	• Управление коммуникаций и маркетинга	• Постоянно

Подотчетность программы			
Цели преодоления языкового барьера	**План реализации**	**Ответственный персонал HRA**	**Крайний срок**
Усовершенствовать механизмы отслеживания для улучшения предоставления услуг	• Улучшить отслеживание языка клиента. • Внедрить систему для подачи запросов на сурдоперевод, которая бы обеспечила улучшение отслеживания его использования по различным программам и офисам.	• Области программ, Отдел информационно-управляющих систем (MIS) и ORIA • Управление по делам инвалидов и ORIA	• Июль 2016 г. • Октябрь 2015 г. — июль 2016 г.
Улучшить нашу текущую методику мониторинга	• Проанализировать процесс мониторинга на месте и рассмотреть возможность модификации для улучшения нашей эффективности.	• ORIA	• Июль 2016 г.
Проанализировать текущее обучение по работе с людьми с ограниченным знанием английского языка и реализовать все необходимые улучшения	• Обновить обучение по работе с людьми с ограниченным знанием английского языка, используемое различными областями программ.	• Области программ, группы специалистов по обучению в рамках программ, ORIA	• Декабрь 2015 г.
Провести информационно-разъяснительную работу в местных общественных организациях	• Провести встречи с представителями общественных организаций и заинтересованными лицами в разных группах населения во всем городе.	• ORIA, Управление по делам общественности, Городское управление по обеспечению доступа к медицинскому страхованию, Служба экстренной помощи, Управление по взысканию алиментов на содержание детей, Служба помощи нуждающимся в защите взрослым	• Постоянно

VII. СОБЛЮДЕНИЕ ПЛАНА ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ ЯЗЫКОВОГО БАРЬЕРА

Координатором HRA по преодолению языкового барьера является Marah Rhoades, помощник заместителя руководителя Управления по взаимодействию с местными сообществами и обеспечению доступа (Office of Community Engagement and Access, OCEA). Управление по делам беженцев и иммигрантов (ORIA) в партнерстве с областями программ и под надзором координатора по преодолению языкового барьера будет нести ответственность за реализацию и контроль плана учреждения по преодолению языкового барьера. ORIA будет проводить ежеквартальные собрания с внутренней рабочей группой по преодолению языкового барьера для обеспечения выполнения плана. В задачу членов рабочей группы по преодолению языкового барьера входит выполнение роли послов для способствования преодолению языкового барьера в каждой из их областей программ.

Координатор учреждения по преодолению языкового барьера и ORIA будут обновлять этот план по преодолению языкового барьера каждые два года. План по преодолению языкового барьера будет опубликован на публичном веб-сайте учреждения.

VIII. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

В случае возникновения дополнительных вопросов по поводу услуг по преодолению языкового барьера, предоставляемых HRA или любой из наших программ, просим обращаться в Управление по делам беженцев и иммигрантов (ORIA) по номеру: 212-331-4550.