

خطة تنفيذ المساعدة اللغوية

توضح خطة تنفيذ المساعدة اللغوية الطريقة التي تقدم بها الوكالة الخدمات إلى الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية (Limited English Proficiency, LEP).

اسم الوكالة: إدارة حماية البيئة بمدينة نيويورك

اسم منسقا المساعدة اللغوية: Sara Pecker, Colin Murphy

المسمى الوظيفي لمنسقا المساعدة اللغوية: مديرة المبادرات والمشروعات الخاصة، نائب مديرة المبادرات والمشروعات الخاصة

تاريخ النشر: 20 يونيو/ حزيران، 2024

تتضمن هذه الخطة معلومات حول ما يأتي:

| | | |
|---|---|--|
| 1 | <u>مهمة الوكالة وخدماتها</u> | |
| 2 | <u>سياسة الوكالة المتعلقة بالمساعدة اللغوية</u> | |
| 3 | <u>تقييم احتياجات المساعدة اللغوية</u> | يوضح هذا القسم طريقة تقييم الوكالة لاحتياجات المساعدة اللغوية لدى الأشخاص الذين تقدم لهم خدماتها. |
| 4 | <u>إشعار بالحق في الحصول على خدمات المساعدة اللغوية</u> | يوضح هذا القسم الطريقة التي تخطر بها الوكالة الجمهور بشأن حقهم في الحصول على خدمات المساعدة اللغوية. |
| 5 | <u>تقديم الخدمات اللغوية</u> | يوضح هذا القسم الخدمات اللغوية التي تقدمها الوكالة. |
| 6 | <u>تخطيط الموارد</u> | يوضح هذا القسم الطريقة التي تضمن بها الوكالة امتلاكها الموارد الداخلية والخارجية اللازمة لتقديم الخدمات اللغوية. |
| 7 | <u>التدريب</u> | يوضح هذا القسم الطريقة التي تدرب بها الوكالة الموظفين على تقديم الخدمات اللغوية. |
| 8 | <u>التخطيط للتحسين المستمر</u> | يوضح هذا القسم الطريقة التي تضمن بها الوكالة استمرار تحسين المساعدة اللغوية. |
| 9 | <u>التخطيط للأهداف والإجراءات</u> | يوضح هذا القسم طريقة تنفيذ الوكالة للخطة. |

التوقيعات

[ملحوظة: في هذا القسم، يرجى إدراج توقيع كل من منسق المساعدة اللغوية (Language Access Coordinator, LAC) ومفوض/ رئيس الوكالة، وإرفاق خطة تنفيذ المساعدة اللغوية (Language Access Implementation Plan, LAIP). تشير هذه التوقيعات إلى أن الوكالات ستتخذ الخطوات اللازمة لتعزيز المساواة والإدماج فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية].

2024/6/13

التاريخ

منسقة المساعدة اللغوية، Sara Pecker، وتشغل منصب مديرة المبادرات والمشروعات الخاصة

2024/6/13

التاريخ

منسق المساعدة اللغوية، Colin Murphy، ويشغل منصب نائب مديرة المبادرات والمشروعات الخاصة

2024/6/13

التاريخ

المفوض، Rohit T. Aggarwala، إدارة حماية البيئة بمدينة نيويورك



القسم الأول. مهمة الوكالة وخدماتها

- يتضمن هذا القسم مهمة الوكالة والطريقة التي تسعى من خلالها لتحقيق هذه المهمة باستخدام سياساتها كما هو موضح فيما يأتي:

تتولى إدارة حماية البيئة بمدينة نيويورك (Department of Environmental Protection, DEP) حماية الصحة العامة والبيئة من خلال توفير مياه شرب نظيفة، وإدارة مياه العواصف ومياه الصرف الصحي، والحد من تلوث الهواء والتلوث الضوضائي والتلوث بالمواد الخطرة. وتُعد إدارة حماية البيئة إحدى الوكالات التابعة لمدينة نيويورك، وتضم ما يقرب من 6,000 موظف، وتعمل على إدارة إمدادات المياه في المدينة وترشيد استهلاكها، وتوزيع أكثر من مليار غالون من مياه الشرب النظيفة كل يوم على 10 ملايين من سكان نيويورك، وجمع مياه الصرف الصحي من خلال شبكة كبيرة تحت الأرض من الأنابيب والمنظمات ومحطات الضخ، ومعالجة مياه الصرف الصحي الناتجة عن استخدامات سكان نيويورك كل يوم البالغة 1.3 مليار جالون بما يضمن حماية جودة ميناء نيويورك.

لتنفيذ هذه المهام، تشرف إدارة حماية البيئة على أحد أكبر برامج الإنشاءات الرأسمالية في المنطقة. وباعتبار إدارة حماية البيئة الوكالة المسؤولة عن حماية البيئة في مدينة نيويورك، فإنها تعمل أيضاً على تنظيم جودة الهواء والمواد الخطرة والمشكلات الحرجة المتعلقة بجودة الحياة، ومن ذلك الضوضاء.

يؤدي كل مكتب من المكاتب المسؤولة عن تنفيذ مهمة الوكالة مستوى من "الخدمة العامة المباشرة" للسكان والشركات في مدينة نيويورك من خلال المراسلات، أو الاجتماعات المحلية، أو جلسات الاستماع العامة، أو إصدار المنشورات والمستندات التي تشمل التراخيص والتصاريح والتسجيلات (Licenses, Permits, and Registrations , LPR)، أو الاتصال الهاتفي، أو الاتصال عبر الإنترنت، أو التفاعل المباشر المستمر.

- تتضمن الخطة وصفاً للخدمات التي تقدمها الوكالة، والطرق التي تتواصل وتتفاعل من خلالها الوكالة مع الجمهور.

مكتب خدمات العملاء (Bureau of Customer Services, BCS)

يُعد مكتب خدمات العملاء مسؤولاً عن أداء جميع المهام المرتبطة بفواتير المياه والصرف الصحي لسكان مدينة نيويورك وبعض المجتمعات في المنطقة الشمالية. وبالإضافة إلى ذلك، يشرف مكتب خدمات العملاء على تركيب عدادات المياه واستبدالها. يستخدم المكتب نظام القراءة الآلية للعدادات (Automated Meter Reading System, AMR) الخاص به لضمان دقة فواتير عملائه البالغ عددهم 836,000 عميل ويتحقق المكتب من جودة عمل عدادات المياه التي يتولى تركيبها أي سباك خاص أيضاً، ويطبق قواعد استخدام المياه في المدينة، ويدير جهود مراقبة المياه وترشيد استهلاكها للعملاء. كما يعتمد مركز اتصال مكتب خدمات العملاء على نظام استجابة صوتية تفاعلية (Voice Response, IVR Interactive) يتضمن التسجيل الرقمي لجميع المكالمات ومراقبتها الرقمية لأغراض التدريب وضمان الجودة. تتوفر إمكانية توجيه المكالمات للمتصلين الذين يحتاجون إلى متخصص في الحسابات، أو للعملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية الذين يحتاجون إلى مساعدة لغوية. ويمكن تقديم المساعدة بأكثر من 200 لغة ولهجة. كما أن لدى مكتب خدمة العملاء مكتباً في كل حي من الأحياء الخمسة حيث يمكن للعملاء دفع فواتير المياه والصرف الصحي، والتقدم بطلب للحصول على التصاريح، وطلب إجراء عمليات التفتيش وقراءة العداد النهائية قبل نقل الملكية، ومعرفة المزيد عن الخدمات التي تقدمها إدارة حماية البيئة. وفيما يأتي عناوين مكاتب الأحياء:

- Bronx - 1932 Arthur Avenue 6th Floor Bronx, NY 10457
- Manhattan – 55 West 125 Street 9th Floor New York, NY 10027
- Brooklyn – 250 Livingston Street 8th Floor Brooklyn, NY 11201
- Queens – 59-17 Junction Boulevard 9th Floor Elmhurst, NY 11373
- Staten Island – 60 Bay Street 6th Floor Staten Island, NY 10301

مكتب الامتثال البيئي (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

تتمثل مهمة مكتب الامتثال البيئي في إنفاذ القوانين واللوائح البيئية التي تؤثر في صحة الناس والبيئة وسلامتهما. وعلى وجه التحديد، ينفذ المكتب اللوائح المتعلقة بمادة الأسيستوس والقوانين المعنية بالهواء والضوضاء. يتكون مكتب الامتثال البيئي من قسم سياسات الهواء والضوضاء، وقسم إصدار التصاريح وإنفاذ القوانين، وبرنامج مكافحة استخدام مادة الأسيستوس. وتُعد هذه الأقسام مسؤولة عن الاستجابة للشكاوى المتعلقة بقوانين الهواء والضوضاء، ومراقبة مشروعات إزالة مادة الأسيستوس وتتبعها، ودعم أهداف حماية البيئة. وتشمل المسؤوليات أيضًا اعتماد العاملين المعنيين بالتعامل مع الأسيستوس (تعليمات طلب الحصول على شهادة اعتماد موجودة مترجمة)، وفحص شهادات التشغيل وإصدارها لمصادر الاحتراق الثابتة والعمليات الصناعية، والالتزام بمتطلبات قانون الهواء النظيف. ومن الأمثلة على المواد المكتوبة التي توزعها الوكالة عند إنفاذ قوانين مدينة نيويورك وتنفيذ إجراءات الامتثال دليل متطلبات العاملين في التنظيف الجاف ويتوفر باللغات الآتية: Español، و中文، وрусский، وKreyòl ayisyen، و한국어، وবাঙালি، وصحيفة الحقائق "أوقف المحرك لتنظيف الهواء – توقف عن تشغيل المحرك في أثناء توقف السيارة" ويتوفر باللغتين Español، و中文، وتتص هذه المواد بوضوح على القوانين التي تقف وراء هذه المبادرات.

مكتب التخطيط والتحليل البيئي (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

يقدم مكتب التخطيط والتحليل البيئي الخبرة والتوجيه فيما يتعلق بالسياسات والتخطيط والمراجعات البيئية المرتبطة بالخطة الاستراتيجية لدى DEP وبرنامج رأس المال والمبادرات الأخرى للمدينة. ويُعد المكتب مسؤولاً عن تنسيق المشكلات المتعلقة بالسياسات على المستويين الفيدرالي والمحلي وعلى مستوى الولاية، وتشمل تلك المشكلات إدارة مياه العواصف، وإدارة الطلبات وترشيد استهلاك المياه، وجودة المياه، وجودة الهواء، وحماية موارد المياه. ويتولى مكتب التخطيط والتحليل البيئي أيضًا إدارة البنية التحتية الخضراء (Green Infrastructure, GI)، وهي مجموعة من الممارسات التي تستخدم أو تحاكي الأنظمة الطبيعية لإدارة جريان مياه العواصف. وتعمل البنية التحتية الخضراء على إدارة جريان مياه العواصف من خلال استخدامها كمورد مياه وليس مخلفات، حيث يتم توجيه مياه العواصف إلى أنظمة هندسية للترشيح أو يتم احتجازها بمعدل أبطأ قبل دخولها إلى نظام الصرف الصحي. تتضمن أنواع البنية التحتية الخضراء حدائق الأمطار وأحواض الترشيح والأرصعة المنفذة والأسطح الزرقاء.

مكتب الشرطة والأمن (Bureau of Police and Security, BPS)

تتولى شعبة شرطة إدارة حماية البيئة مسؤولية حماية نظام إمدادات المياه في المدينة، الذي يشمل أربعة وعشرين خزانًا وبحيرة، وأكثر من 2,000 ميل مربع من أراضي مستجمعات المياه عبر تسع مقاطعات، ومئات الأميال من الأنفاق والقنوات المائية، وعشرات السدود، ومحطات المعالجة، والمختبرات، وغيرها من المرافق. وتقوم شرطة إدارة حماية البيئة بدوريات في مستجمعات المياه سيرًا على الأقدام، وبالدرجات والمركبات الصالحة لجميع أنواع التضاريس والقوارب والمروحيات. وتحفظ أيضًا بوحدات مدربة تدريبًا خاصًا تشمل مكتب تحقيقات، ووحدة خدمات طوارئ، ووحدة كلاب بوليسية، ووحدة طيران.

مكتب معالجة مياه الصرف الصحي (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

يتولى مكتب معالجة مياه الصرف الصحي مسؤولية التشغيل والصيانة لجميع المرافق المرتبطة بمعالجة 1.3 مليار غالون من مياه الصرف الصحي الناتجة عن سكان نيويورك يوميًا داخل الأحياء الخمسة الأحياء الخمسة. ويشمل ذلك 14 مرفقًا لإعادة تدوير موارد مياه الصرف الصحي، ومرافق تجفيف الحمأة، ومرافق التجميع (محطات الضخ، ومرافق احتجاز فيضان المجاري، والمنظّمات، وبوابات المد)، ومختبرات مياه الصرف الصحي. ويشرف المكتب أيضًا على أسطول من السفن البحرية مكلف بمراقبة جودة مياه الموانئ والسواحل، ومصادر التلوث المحتمل.

مكتب عمليات المياه والصرف الصحي (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

تضم مدينة نيويورك نحو 150,000 حوض تجميع، و114,000 صنوبر إطفاء حريق، و90,000 صمام، و14 محطة مائية، و3 خزانات، و68 بئر مياه جوفية، وخزانًا تحت الأرض سعة تخزينه 100 مليون غالون، و14,000 ميل من شبكات الصرف الصحي وخطوط المياه الرئيسية. وتقع مسؤولية صيانة هذه الشبكة الواسعة على عاتق مكتب عمليات المياه والصرف الصحي، الذي يشرف على تشغيل أنظمة توزيع مياه الشرب وجمع مياه الصرف الصحي في مدينة نيويورك، وحماية الممرات المائية والأراضي الرطبة المجاورة، وتطوير برنامج رأس المال لدى إدارة حماية البيئة لتطوير أنظمة المياه والصرف الصحي في المدينة. ويتولى المكتب أيضًا مسؤولية الموافقة على تصاريح أعمال السباكة، وفحص جميع مشروعات البناء العامة والخاصة عندما يتعلق الأمر بأنظمة المياه أو الصرف الصحي في المدينة. كما يُعد مكتب عمليات المياه والصرف الصحي مسؤولاً عن الاستجابة لحالات الطوارئ والكوارث الطبيعية.

مكتب إمدادات المياه (Bureau of Water Supply, BWS)

يتولى مكتب إمدادات المياه إدارة نظام إمدادات المياه في أعالي الولاية الخاص بمدينة نيويورك، وتشغيله وحمايته لضمان توفير مليار جالون من مياه الشرب العالية الجودة يوميًا لـ 10 ملايين مستهلك بشكل يمكن الاعتماد عليه. ويراقب المكتب جودة المياه مراقبة واسعة النطاق داخل نظام توزيع المياه في المدينة وفي جميع أنحاء مستجمعات المياه في المنطقة الشمالية. وبالإضافة إلى ما سبق، فإن مكتب إمدادات المياه مسؤول عن تخطيط النظام، وهندسته، وامتلاك الأراضي، وإنفاذ لوائح مستجمعات المياه أيضًا.

مكتب الشؤون العامة والتواصل (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

يتولى مكتب الشؤون العامة والتواصل إدارة المعلومات العامة، والتوعية المجتمعية، والشؤون التشريعية لدى إدارة حماية البيئة. وهو مسؤول عن التعامل مع جميع استفسارات الصحافة والإعلام، والتثقيف البيئي، والمبادرات والمشروعات الخاصة، وإعداد جميع المواد الإعلامية العامة؛ المطبوعة والرقمية. يتولى مكتب الشؤون العامة والتواصل أيضًا إدارة التوعية للكثير من البرامج التنظيمية، وتشمل تصريح نظام الصرف الصحي المستقل لمياه العواصف في البلدية (تصريح MS4)، وخطط التحكم الطويلة الأجل (Long-term Control Plan, LTCP)، وبرنامج البنية التحتية الخضراء، وتنسيق برنامج التنظيف الفيدرالي بالتمويل الفائض (Superfund)، والتوعية بتأثير الشحوم، ومراقبة مستويات الأسبستوس. وتمثل وحدة الشؤون المجتمعية (Community Affairs Unit) جهة الاتصال الرئيسية للوكالة في جميع لجان المراقبة، ولجان المواطنين الاستشارية، والمجالس المجتمعية، هذا إضافة إلى إدارتها للعلاقات بين الحكومات ووردها على الاستفسارات العامة. ويمثل مكتب الشؤون العامة والتواصل المكتب الرئيسي للقانون المحلي (Local Law, LL) رقم 30. ويتولى مراجعة جميع منشورات الوكالة لضمان امتثال الوكالة للقانون المحلي رقم 30. وتُراجع هذه المستندات بالتنسيق مع المكاتب الصادرة لها لتحديد الحاجة إلى الترجمة إلى أي من اللغات الأكثر شيوعًا بين الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية، والبالغ عددها 13 لغة، أو الترجمة إلى جميع هذه اللغات. وهذه المبادرة مستمرة.

القسم الثاني. سياسة الوكالة في المساعدة اللغوية

إن الهدف من سياسة المساعدة اللغوية لدى إدارة حماية البيئة هو توفير وصول مفيد إلى اللغة للعملاء الذين يتفاعلون مع الوكالة للحصول على خدمات ومعلومات أساسية. ووفقًا لقانون المساعدة اللغوية، يجب على جميع وكالات الولاية، التي تتفاعل مع الجمهور، تقديم خدمات الترجمة الشفوية إلى أي لغة فيما يخص خدمات الوكالة أو مزاياها، ويجب عليها أيضًا ترجمة مستندات الوكالة الأساسية إلى أكثر 10 لغات شيوغًا بين سكان نيويورك ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية بخلاف اللغة الإنكليزية استنادًا إلى بيانات مكتب الإحصاء وإدارة التعليم (Department of Education, DOE). وقد حددت إدارة حماية البيئة منذ ذلك الحين 3 لغات إضافية تخدم السكان ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية. ولذلك تُرجمت جميع مستندات إدارة حماية البيئة الموزعة على نطاق واسع إلى 13 لغة*.

لتمكين السكان ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية من التحدث والتفاعل مع جميع مفتشي إدارة حماية البيئة وموظفيها الذين يتعاملون مع الجمهور، أيًا كانت اللغة التي يتحدثون بها، زودت الوكالة الموظفين بهواتف يمكنهم من خلالها استخدام خدمة Voiance، وهي خدمة ترجمة فورية عبر الهاتف تغطي أكثر من 300 لغة (كما زودت الوكالة أيضًا المفتشين وموظفي الاستجابة للطوارئ بهواتف محمولة حتى يمكنهم استخدام هذه الخدمة). وستستمر الوكالة في ترجمة المعلومات الأساسية ومستنداتها الموزعة على نطاق واسع إلى اللغات المحددة على مستوى المدينة، وعددها 10 لغات، كما أنشأت الوكالة صفحة رئيسية على موقع إدارة حماية البيئة لكل لغة من اللغات التي توجد بها المستندات. وستتضمن المستندات الموزعة على نطاق واسع جملة توجه من خلالها العملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية إلى الصفحة الرئيسية المناسبة. وسيكون لكل مستند يمكن الوصول إليه من الصفحة الرئيسية وصف موجز لمحتواه ليتوافق مع المستند المتوفر باللغة الإنكليزية.

*العربية، والبنغالية، والصينية (المبسطة)، والصينية (التقليدية)، والفرنسية، وكريول هايتي، والإيطالية، والكورية، والبولندية، والروسية، والإسبانية، والأردية، والبيديشية

القسم الثالث تقييم احتياجات المساعدة اللغوية

يعتمد تقييم احتياجات المساعدة اللغوية لدى إدارة حماية البيئة على عدد دافعي الضرائب الذين نقدم لهم خدماتنا، ويبلغ عددهم 836000 شخص تقريبًا، إذ إن تعاملاتنا تكون في المقام الأول مع هذه الفئة من السكان.

تضم إدارة حماية البيئة ما يقرب من 6,000 موظف يتمتعون جميعهم بالقدرة على تقديم خدمات المساعدة اللغوية إلى العملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية لدينا في أي وقت من خلال خدمات Voiance Language Services، وهي الشركة الرائدة في تقديم خدمة الترجمة الشفوية عبر الهاتف، إذ تقدم خدمة الترجمة الشفوية إلى أكثر من 300 لغة بالإضافة إلى خدمات الترجمة التحريرية.

- **العامل الأول:** عدد الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية أو نسبتهم ضمن السكان المؤهلين للحصول على الخدمة.

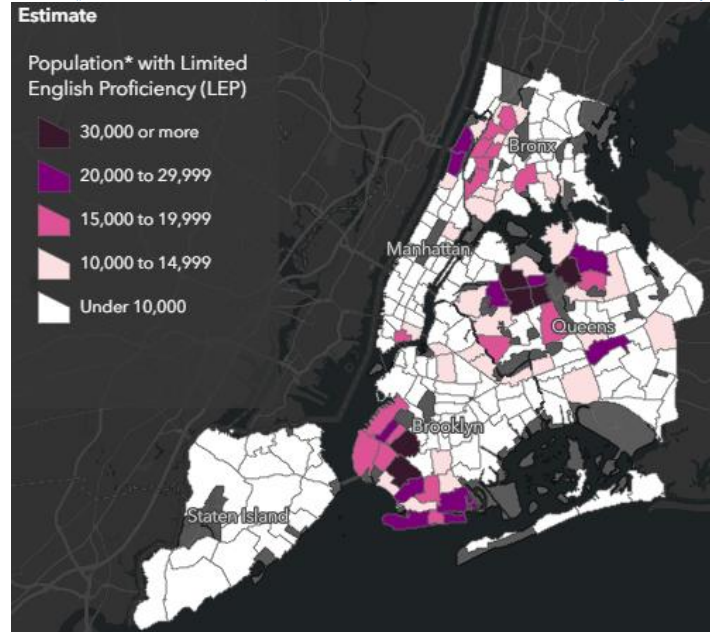
أكثر عشر لغات غير الإنكليزية يتحدث بها سكان مدينة نيويورك الذين تبلغ أعمارهم 5 سنوات فما فوق في المنزل (2017-2021):

| LEP Population 5 Years and Over | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| Rank | Language | Estimate |
| | Limited English Proficiency Population 5 Years and Over | 1,816,630 |
| 1 | Spanish | 865,331 |
| 2 | Chinese (incl. Mandarin, Cantonese, and Min Nan Chinese) | 337,286 |
| 3 | Russian | 117,404 |
| 4 | Bengali | 65,289 |
| 5 | Yiddish | 39,452 |
| 6 | Haitian | 36,582 |
| 7 | Korean | 36,380 |
| 8 | Arabic | 27,613 |
| 9 | French | 24,648 |
| 10 | Polish | 24,039 |

المصدر: مكتب الإحصاء الأمريكي (U.S. Census Bureau)، عينة بيانات دقيقة صالحة للاستخدام العام من استبيان المجتمعات المحلية في الولايات المتحدة

الأمريكية للفترة 2017-2021 (2017-2021 American Community Survey Public Use Microdata Sample)

سكان الأحياء الخمسة (الذين تبلغ أعمارهم 5 سنوات فما فوق) من ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية (LEP):



● **العامل الثاني:** معدل تكرار تواصل الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية مع الوكالة

مكاتب خدمة العملاء في الأحياء التابعة لمكتب خدمة العملاء (وعددها 5):
حدد مكتب خدمة العملاء أنه يقدم الخدمة المباشرة إلى نحو 22000 عميل عابر إجمالاً. وتشير الاستبيانات إلى أن نحو 425 عميلاً يتلقون الخدمات كل أسبوع في مواقع مكاتب الأحياء التابعة لمكتب خدمة العملاء. ويطلب 2% تقريباً من هؤلاء العملاء الترجمة الشفوية إلى لغة أخرى.

مركز الاتصال التابع لمكتب خدمة العملاء:

وفقاً لتقرير شركة Voiance لعام 2023، استجاب مركز الاتصالات لنحو 465,566 عميلاً على مستوى المدينة. وقد أشارت التقارير والاستبيانات التي جمعها ممثلو خدمة عملاء مركز الاتصال إلى أن معظم المكالمات التي احتاجت إلى الترجمة الشفوية كانت باللغة الإسبانية ولغة الماندرين.

● **العامل الثالث:** أهمية المزايا أو الخدمات أو المعلومات أو اللقاءات المباشرة بالنسبة إلى الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية

يؤدي كل من مركز الاتصال ومكاتب الأحياء دوراً رئيسياً في عمليات خدمة عملائنا. وذلك من خلال تقديم معلومات للعملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية عن طريق مساعدتهم في فهم مشكلات الفواتير، وبرامج ترشيد استهلاك المياه، واستفسارات الدفع، وخطط الدفع، ومبيعات الامتياز، وأي مشكلات أخرى متعلقة بالمياه والصرف الصحي. ويجري أيضاً مركز الاتصالات مكالمات للمتابعة مع العملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية لشرح تعديلات الفواتير، ومعلومات سجل الاستهلاك وأي مستجدات.

من المهم أن يتمكن مكتب خدمة العملاء من تقديم هذه الخدمة للعملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية لضمان حصول العملاء على كافة المعلومات المهمة بشأن خدمات المياه وفواتير المياه.

● **العامل الرابع:** الموارد المتاحة للوكالة وتكاليف تقديم أنواع مختلفة من الخدمات اللغوية

وضع مركز الاتصال خطة استراتيجية منخفضة التكلفة لتلبية الاحتياجات اللغوية للعملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية. يعين على مكتب خدمة العملاء حالياً عدداً كبيراً من الممثلين الذين يجيدون لغتين من اللغات الأكثر طلباً من العملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية، وهما الإسبانية والصينية. ويستمر مكتب خدمة العملاء في تعيين موظفين جدد يتمتعون بمهارات لغوية متعددة، كما يستخدم أيضاً عقده اللغوي مع شركة Voiance. يمكن الوصول إلى Voiance بسهولة عندما لا تتوفر اللغة المطلوبة وقت إجراء المكالمات. لدى قائمة المساعدين المكتبيين شهادة معتمدة في اللغة الإسبانية أيضاً.

| التكلفة | السنة المالية 2023 | مقدم الخدمة | الترجمات الشفوية عبر الهاتف |
|-------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------------------|
| 10,710.23 دولار/ السنة المالية 2023 | 1,157 مكالمات | Voiance | |
| 0 دولار | 0 | Voiance | الترجمات التحريرية |
| 0 دولار أمريكي | 0 | Language Line | اختبار مهارات التحدث بلغتين |

لم تكتمل عملية اختبار مهارات التحدث بلغتين نظراً إلى عدم وجود تعيينات جديدة خلال هذا العام. أنفق المكتب 10,710.23 دولار على خدمات الترجمة الشفوية عبر Voiance في السنة المالية 2023. أنفقت الوكالة 22,468.34 دولار على خدمات الترجمة التحريرية (عبر Geneva و Erikson و Voiance) في السنة المالية 2023.

القسم الرابع إشعار بالحق في الحصول على خدمات المساعدة اللغوية

يوجد موظف استقبال عند مدخل كل من مكاتب الأحياء التابعة لمكتب خدمة العملاء لإعلام العملاء بخدمة الترجمة بمجرد طلبها. ويستخدم المكتب البطاقات اللغوية التي يُعدها كل من مكتب العمدة للعمليات ومكتب العمدة لشؤون المهاجرين (Mayor's Office of Immigrant Affairs, MOIA) أيضاً، وهي بطاقات يستخدمها العملاء للإشارة إلى اللغة التي يتحدثون بها لإعلام موظف الاستقبال بحاجتهم إلى مترجم فوري.

كل مستند مترجم يوضح للعميل بعشر لغات على الأقل أنه مترجم، ويخبره باللغات المترجم إليها، وأين يمكن إيجاد الترجمة على موقعنا. ويتضمن ذلك الإشعارات العامة مثل تحذيرات قطع المياه.

تأتي مع كل ترخيص أو تصريح أو تسجيل تعليمات مترجمة إلى 13 لغة.

القسم الخامس تقديم الخدمات اللغوية

أ. الترجمة الشفوية

تقدم الوكالة خدمات الترجمة الشفوية بالطريقة الآتية:

- لتمكين السكان ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية من التحدث والتفاعل مع جميع مفتشي إدارة حماية البيئة وموظفيها الذين يتعاملون مع الجمهور، أيًا كانت اللغة التي يتحدثون بها، زودت الوكالة الموظفين الذين يتعاملون مع الجمهور بإمكانية الوصول إلى خدمة الترجمة الشفوية عبر الهاتف من Voiance، وهي تغطي حوالي 300 لغة (كما زودت المفتشين وموظفي الاستجابة للطوارئ بهواتف محمولة حتى يمكنهم استخدام هذه الخدمة). وسيتيح هذا الأمر لجميع العاملين في الوكالة تقريبًا إمكانية إجراء محادثة ثلاثية بما يقرب من 300 لغة.
- يستمر مكتب خدمة العملاء في استخدام عقده مع Voiance لخدمة الترجمة الشفوية عبر الهاتف.
- يتعامل مركز الاتصال التابع لمكتب خدمة العملاء ومكاتب الأحياء التابعة له مع العملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية يوميًا. نظرًا إلى الطلب المتزايد من المتصلين باللغة الإسبانية، أنشأ مركز الاتصال قائمة انتظار منفصلة للمكالمات لتوجيه المتصلين إلى ممثلين معتمدين يتحدثون باللغة الإسبانية. وإذا كانت قائمة الانتظار هذه مزدحمة بالمكالمات، فسيستقبل ممثلون آخرون المكالمات ويستخدمون Voiance لترجمة المكالمات. وستستمر جميع مكاتب الأحياء والمفتشين الميدانيين في استخدام هذه الخدمة.
- يعيّن مركز الاتصال التابع لمكتب خدمة العملاء أيضًا موظفين يتمتعون بمهارات لغوية متعددة للمساعدة في التعامل مع العملاء الذين يتحدثون باللغتين الإسبانية والصينية، وهما اللغتان الأكثر طلبًا في المكتب.
- لدى قائمة المساعدين المكتبيين شهادة معتمدة في اللغة الإسبانية. ويتم بعد ذلك اختبار هؤلاء الموظفين واعتمادهم من Language Line في اللغة التي يحددها.
- يزود مركز الاتصال ووحدة التحصيلات ومكاتب الأحياء التابعة لإدارة إدارة حماية البيئة بسماعات رأس مزدوجة لتسهيل حصول العملاء ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية على خدمة الترجمة الشفوية عبر الهاتف.
- لدى مكتب الشؤون العامة والتواصل عقد إضافي مع Voiance لخدمة الترجمة الشفوية عبر الهاتف يمكن أن تستخدمها المكاتب الأخرى داخل الوكالة، مع توفير التعليمات الخاصة بطريقة استخدام الخدمة لكل موظف على موقع SharePoint المستخدم في الوكالة، وهي تعليمات يمكن أن يصل إليها أيضًا المفتشون وموظفو الاستجابة للطوارئ على هواتفهم المحمولة.
- تنص سياسة الوكالة على تقديم خدمة الترجمة عبر الهاتف لكل من يطلبها.

ب. الترجمة التحريرية

تقدم الوكالة خدمات الترجمة التحريرية بالطريقة الآتية:

- تحدد الوكالة مستنداتها الموزعة على نطاق واسع بعد مراجعة المستندات الصادرة عن كل مكتب من مكاتبها.
- يُراجع كل مستند عند إعادة طباعته أو تحديثه أو مراجعته. ويراجع منسق المساعدة اللغوية في الوكالة كافة المستندات الصادرة عن المكاتب، ويتحدثون إلى المكاتب لمعرفة المستندات المطلوب ترجمتها، سواء كانت هذه المستندات موزعة على نطاق واسع أو ضيق. ويتحدد ذلك حسب حاجة الجمهور، وليس حسب كمية ما يتم توزيعه.
- يتولى نائب مدير المبادرات والمشروعات الخاصة إدارة ترجمة المستندات.
- تستخدم الوكالة خدمة الترجمة التحريرية الاحترافية من Geneva لترجمة جميع مستنداتها، ثم تستخدم خدمة ترجمة تحريرية إضافية من Eriksen لإجراء المراجعات الثانية لضمان مراقبة الجودة.
- تتوفر المواد المترجمة في صورة رقمية في الأساس.
- يعرف الموظفون خدمات الترجمة التحريرية التي تقدمها الوكالة من خلال منسقي المساعدة اللغوية في مكاتبهم الذين يجتمعون كل ثلاثة أشهر.

ج. الاتصالات الرقمية

تقدم الوكالة الاتصالات الرقمية (من خلال الموقع الإلكتروني، ووسائل الإعلام الرقمية، والمعاملات عبر الإنترنت، وما إلى ذلك) بالطريقة الآتية:

- تُراجع جميع المستندات للتأكد من أن لغتها بسيطة وواضحة قبل ترجمتها.
- توفر الوكالة تعليمات بـ 13 لغة بشأن طريقة التقدم بطلب للحصول على تراخيص/ تصاريح/ تسجيلات تصدرها الوكالة، ثم تنشر هذه التعليمات عبر الإنترنت.
- يمكن للمتقدمين الاتصال بأحد خطوط الهاتف حيث يمكن للموظفين استخدام خدمة الترجمة الشفوية عبر الهاتف، لتقديم طلب أو إرسال معلومات ضرورية، وتعلن الوكالة عن ذلك بعشر لغات مختلفة على موقعها الإلكتروني.
- يمكن للمتقدمين الحصول على مساعدة لغوية في أثناء ملء أي طلب عن طريق التوجه إلى أحد المواقع التي لا تحتاج إلى حجز مسبق، وتعلن الوكالة عن ذلك بعشر لغات مختلفة على موقعها الإلكتروني.
- تنشئ وحدة المبادرات والمشروعات الخاصة لغة تُترجم وتُنشر على الموقع الإلكتروني، ثم يتم إنشاء عنصر تنقل للوصول إلى اللغة ضمن قسم "publications" (المنشورات) على موقعنا الإلكتروني:
<https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- تحدد إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) المتطلبات التي يجب على المصممين والمطورين الالتزام بها لتحسين إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى محتوى الويب. تحدد هذه الإرشادات ثلاثة مستويات من التوافق: المستوى A، والمستوى AA، والمستوى AAA. يتوافق المحتوى الرقمي الذي نقدمه جزئيًا مع المستوى AA من WCAG 2.1. والتوافق الجزئي يعني أن بعض أجزاء المحتوى لا تتوافق تمامًا مع معيار إمكانية الوصول هذا.

د. اتصالات الطوارئ

تتوقع الوكالة الظروف وتحددتها بحيث تتمكن من تقديم خدمات اتصالات الطوارئ على نحو سريع وفعال لتلبية الاحتياجات اللغوية بشكل عادل بالطريقة الآتية:

- تتعامل إدارة الطوارئ في مدينة نيويورك (New York City Emergency Management, NYCEM) مع حالات الطوارئ.
- إذا كانت هناك ظروف تتطلب من الوكالة إجراء أنشطة توعية في أثناء حالة طوارئ، فنحن نعمل مع إدارة الطوارئ في مدينة نيويورك التي تتولى قيادة هذا الأمر. وإذا لزم الأمر، فنسعمل مع Voiance للحصول على خدمة الترجمة الشفوية، ومقدمي الخدمات الآخرين لخدمات الترجمة التحريرية (Geneva، وEriksen) للحصول على ترجمات سريعة التسليم.
- تتيح خدمة الترجمة التحريرية الحالية التي تقدمها إدارة حماية البيئة إلى مكتب إمدادات المياه إمكانية توفير ترجمات تحريرية فيما يتعلق بتنبهات "غلي الماء" ضمن الإرشادات الفيدرالية الإلزامية للإشعارات، وتمت ترجمة نماذج إشعارات "غلي الماء" إلى اللغات المحددة الـ 10.
- ستكون جميع الترجمات التحريرية متاحة في أثناء أي حالة طوارئ وبعدها، خاصة عبر الإنترنت، وتشمل ما يأتي:
 - إشعار قطع المياه الطارئ ويتوفر باللغات الآتية: **Español**، و**简体中文**
 - **русский**، و**한국어**، و**Polski**، و**العربية**، و**أردو**، و**বাংলা**، و**Italiano**، و**יידיש**، و**Français**
 - إشعار قطع المياه في حالة عدم الامتثال أو الطوارئ ويتوفر باللغات الآتية: **Español**، و**简体中文**
 - **русский**، و**Kreyòl ayisyen**، و**한국어**، و**বাংলা**، و**Polski**، و**العربية**، و**Français**، و**יידיש**، و**Italiano**، و**أردو**.
 - أمر بإصلاح الصرف الصحي (إشعار لمدة 30 يومًا) ويتوفر باللغات الآتية: **Español**، و**简体中文**
 - **русский**، و**한국어**، و**Polski**، و**العربية**، و**أردو**، و**বাংলা**، و**Italiano**، و**יידיש**، و**Français**

- يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي مشاركة روابط محتوى الطوارئ المترجم.
- في أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ:
 - تستمر الوكالة في دعم احتياجات الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية حسب الضرورة امتثالاً للقانون LL30.
 - سيعتمد المسؤولان عن المساعدة اللغوية (منسق المساعدة اللغوية Sara Pecker و Colin Murphy) على موردي خدمات الترجمة التحريرية لتوفير تسليمات سريعة للمستندات المتعلقة بحالات الطوارئ.
 - سنستخدم Voiance للترجمة الشخصية في حالة مشاركة التوعية وقت الطوارئ من الباب إلى الباب.
 - سيتولى منسق إدارة الطوارئ في الوكالة، Natan Mandelbaum، الاستجابة بناء على توقعات إدارة الطوارئ في مدينة نيويورك (NYCEM) للوكالة.

القسم السادس تخطيط الموارد

تستخدم الوكالة مجموعة من الموارد لتنفيذ الخطة، وتشمل ما يأتي:

- أ. تعيين موظفين ثنائيي اللغة/ متعددي اللغات
- ب. التعاقد مع موردي الخدمات اللغوية
- ج. الشراكة مع المنظمات المجتمعية (Community-Based Organizations, CBO)

ستعمل الوكالة على تحسين جودة خدمات المساعدة اللغوية من خلال ما يأتي:

أ. تعيين موظفين ثنائيي اللغة/ متعددي اللغات

- تتضمن أنواع التعاملات التي ستستخدم فيها الوكالة الموظفين ثنائيي اللغة/ متعددي اللغات ما يأتي:
- الاجتماعات المحلية لترجمة العروض التقديمية ترجمة فورية في الوقت الحقيقي عند طلب ذلك.
- تحدد الوكالة المهارات اللغوية التي يتمتع بها الموظفون المؤهلون الثنائيي اللغة/ المتعددي اللغات، وتقييمها وتطويرها من خلال ما يأتي:
- يعين مركز الاتصال التابع لمكتب خدمة العملاء موظفين يتمتعون بمهارات لغوية متعددة للمساعدة في التعامل مع العملاء الذين يتحدثون باللغتين الإسبانية والصينية، وهما اللغتان الأكثر طلبًا في المكتب.
- لدى قائمة المساعدين المكتبيين شهادة في اللغة الإسبانية. وقد طلب المكتب من الوكالة التواصل مع قائمة المساعدين الحاصلين على شهادة في اللغة الإسبانية لتعيين موظفين بإمكانهم ترجمة المكالمات. ويجرى بعد ذلك اختبار الموظفين واعتمادهم من Language Line في اللغة التي يحددها.
- لأغراض القانون LL14 (القانون المحلي رقم 14 لعام 2023)، ستقدم إدارة حماية البيئة سنويًا إلى مكتب العمدة للعمليات عدد المفتشين الذين يعلنون إجادة لغة أخرى غير الإنكليزية. وستُجمع هذه البيانات من خلال استبيان، وستُسجل الردود دون ذكر أسماء المشاركين. ولا يُطالب أي شخص شمله الاستطلاع بالرد على هذا الاستبيان.

ب. التعاقد مع موردي الخدمات اللغوية

- يتولى نائب مدير المبادرات والمشروعات الخاصة في مكتب الشؤون العامة والتواصل تنسيق الخدمات المتعاقد عليها مع موردي الخدمات اللغوية وتتبعها، وحفظ السجلات، وتقديم هذه المعلومات للتقرير السنوي للمساعدة اللغوية (Language Access Annual Report)، وفقًا للقانون LL6 لعام 2023.
- يتابع نائب مدير المبادرات والمشروعات الخاصة كل طلب ترجمة من خلال عملية الترجمة الأولية، ثم المراجعات الثانية، ثم مطابقة التعديلات وصولًا إلى الترجمة النهائية.
- يتم أيضًا متابعة بيانات النفقات وجمعها على مستوى الوكالة للإبلاغ بها سنويًا.

| اسم المورد | طريقة الشراء | غرض العقد | اللغات المقدمة من المورد | مدة العقد | إجمالي مبلغ إرساء العقد |
|------------------------|--------------|------------------------|---|----------------------|---|
| Geneva Worldwide, Inc. | MBWE | ترجمة المستندات النصية | الألبانية، والعربية، والبنغالية، والصينية (المبسطة)، والصينية (التقليدية)، والكرواتية، والفرنسية (الأوروبية)، والبونانية، وكريول هايتي، والهندية، والإيطالية، واليابانية، | 2022/7/1 – 2023/6/30 | 2,000.00 دولار (مع معاملة طلب شراء واحدة بقيمة 12,542.80 دولارًا) |

| | | | | | |
|--|-------------------------|--|--|------|----------------------------------|
| | | والكورية، والنيبالية، والبولندية، والبنجابية، والروسية، والسنهالية، والإسبانية، والتاغالوغية، والتاميلية، والتبتية، والأردية، والفيتنامية، والولوفية، والبيديشية | | | |
| 6,000.00 دولار (مع معاملة طلب شراء واحدة بقيمة 9,792.94 دولارًا) | – 2022/7/1 2023/6/30 | العربية، والبنغالية، والصينية (المبسطة)، والفرنسية، وكريول هايتي، والإيطالية، والكورية، والبولندية، والروسية، والإسبانية، والأردية، والبيديشية (في مدينة نيويورك) | إجراء مراجعات ثانية للمستندات المترجمة | MBWE | Eriksen Translations, Inc. |
| 1,000.00 دولار (مع معاملة طلب شراء واحدة بقيمة 10,710.23 دولار) | – 2022/7/1 2023/6/30 | الماندرين، والإسبانية، والكانتونية، والبنغالية، وفوتشو، والروسية، والفرنسية | الترجمة الشفوية عبر الهاتف | MBWE | Voiance Language Services |

ج. الشراكة مع المنظمات المجتمعية (CBO) تهدف الوكالة إلى توسيع هذه الشراكة حيث إننا ننظم مزيدًا من الاجتماعات مع الجمهور.
 ○ لم تظهر الحاجة إلى الشراكة مع المنظمات المجتمعية حتى الآن بسبب الموارد الداخلية.

القسم السابع التدريب

تدرّب الوكالة موظفين داخليين وشركاء/ موظفين بعقود على السياسات والإجراءات التي تتبعها في المساعدة اللغوية.

- تقدم إدارة حماية البيئة تعليمات لجميع الموظفين (ويشمل ذلك موظفي الخطوط الأمامية، والمديرين، والمفتشين، والموظفين المسؤولين عن التنفيذ) بشأن طريقة الوصول إلى خدمات الترجمة الشفوية والمستندات المكتوبة بلغة بسيطة على موقع SharePoint الخاص بالوكالة. يمكن أن يتحدث الموظفون إلى منسقي المساعدة اللغوية في مكتبهم أيضًا.
- توفر الوكالة تدريبًا على اللغة البسيطة.
- توفر الوكالة تدريبًا على الحساسية والكفاءة الثقافية لموظفي التوعية البيئية.

القسم الثامن التخطيط لتحسين المستمر

أ. جمع البيانات ومراقبتها

- تعمل الوكالة باستمرار على جمع بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها والاحتفاظ بها بشأن الخدمات اللغوية والبيانات الديموغرافية ذات الصلة من خلال:
 - جمع بيانات النفقات على مستوى الوكالة سنوياً من موردي خدمات الترجمة الشفوية والتحريرية.
 - تتبع طلبات الترجمة التحريرية، واللغات المستخدمة، وطلبات الترجمة الشفوية، ومعدل تكرار الطلبات.
 - تتبع الشكاوى، وحل الشكاوى المتعلقة بالمساعدة اللغوية.
- تُستخدم البيانات المجمعة لإظهار ما تحتاج إليه استراتيجيات وعمليات صنع القرار في الوكالة من أجل تحسين وصول الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية، وذلك من خلال:
 - إعلام الوكالة بمدى فعالية الجهود والخدمات التي نقدمها في مجال المساعدة اللغوية، ومن ثم مساعدتنا في معرفة الأماكن التي تحتاج إلى تغطية أكبر لهذه الخدمات.
- توضح البيانات المجمعة احتياجاتنا وتقييماتنا المشار إليها في القسم الثالث من خلال:
 - تحديث العدد أو النسبة التي يمكننا تقديمها عن الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية ضمن السكان المؤهلين للحصول على الخدمة.
 - تحديث العدد المقدم عن الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنكليزية الذين يتعاملون مع الوكالة.
 - الإشارة إلى الأماكن التي قد لا تتمكن فيها الوكالة من تغطية المساعدة اللغوية.
 - تحديد النفقات حتى تتمكن من إعداد طلب الميزانية القادم المتعلق بخدمات المساعدة اللغوية.

ب. الشكاوى المتعلقة بخدمات المساعدة اللغوية

- يُعد مدير المبادرات والمشروعات الخاصة مسؤولاً في الوكالة عن تلقي الشكاوى وتتبعها وحلها بما يشمل:
 - الشكاوى المتعلقة بخدمات المساعدة اللغوية من خلال 311
 - الشكاوى الداخلية
- تبلغ الوكالة الأفراد بحقهم في تقديم شكاوى متعلقة بخدمات المساعدة اللغوية عن طريق:
 - اللافتات المتعددة اللغات للشكاوى
 - المنشورات المتعددة اللغات للشكاوى
 - العروض التقديمية حول الشكاوى المتعلقة بخدمات المساعدة اللغوية
- تدرج الوكالة معلومات حول الشكاوى في التقرير السنوي للمساعدة اللغوية.

القسم التاسع التخطيط للأهداف والإجراءات

سيتمولى مدير المبادرات والمشروعات الخاصة ونائبه مراقبة مدى فعالية خطة الوكالة وامتثالها للقانون LL30، وتنفيذ البروتوكولات، والتعامل مع أي مشكلات قد تظهر في الخطة.

- تحدد الخطة أهدافاً وجدولاً زمنية وخطوات عمل جديدة كما هو موضح فيما يأتي:

| الهدف/ الحاجة | الأسباب الرئيسية | هدف المساعدة اللغوية |
|---|--|--|
| زيادة عدد اللغات القياسية التي تُترجم إليها المستندات الموزعة على نطاق واسع من 10 لغات إلى 13 لغة | حدثت زيادة في عدد الطلبات على لغات أخرى إضافية مثل الإيطالية واليديشية (في مدينة نيويورك). لاحظنا أيضاً أن هناك طلباً على الترجمات إلى اللغة الصينية التقليدية بالإضافة إلى اللغة الصينية المبسطة. | البدء على الفور في ترجمة جميع المستندات الموزعة على نطاق واسع إلى 10 لغات قياسية، بالإضافة إلى اللغة الإيطالية، واللغة اليديشية (في مدينة نيويورك)، واللغة الصينية التقليدية. |
| الامتثال للقانون LL14، الذي ينص على أن كل وكالة تفتيش يجب أن تقدم سنوياً عدد المفتشين الذين يعلنون عن إجادتهم للغة أخرى غير الإنكليزية إلى مكتب العمدة للعمليات. | الامتثال للقانون المحلي. | في موعد أقصاه يناير/ كانون الثاني 2025، سٌجري الوكالة استبياناً اختيارياً يمكن للمفتشين استخدامه لتوضيح إجادتهم للغة أخرى غير الإنكليزية دون ذكر أسمائهم. |
| الملحق البريدي للمساعدة اللغوية (Language Access Mailing Insert) الذي يوضح اللغات التي يترجم إليها المستند المرسل إليهم بالبريد، ومكان العثور عليها عبر الإنترنت. | مع ترجمة المزيد من المستندات إلى لغات إضافية، أصبح من الأسهل استخدام ملحق منفصل بدلاً من تعديل المستند الورقي باستمرار حيث كان من المفترض أن يشير إلى اللغات التي تُرجم إليها. | لقد بدأنا بالفعل في استخدام ملحق يبدأ برسائل إشعار برنامج استبدال خط الخدمة الرئيسي (Lead Service Replacement Program)، لإخطار المستلمين بأن الرسالة التي يتلقونها قد تُرجمت إلى 13 لغة. |
| ترجمة العروض التقديمية العامة على برنامج PowerPoint | مع إنشاء عروض تقديمية جديدة لاستخدامها على مستوى الوكالة، أصبح من المهم ترجمتها حتى يمكن استخدامها بفعالية في جميع المجتمعات. | في عام 2025، سنبدأ في ترجمة العروض التقديمية العامة الحالية والجديدة. |
| ترجمة مقاطع الفيديو وترجمة التعليقات التوضيحية المغلقة للعروض التقديمية العامة على PowerPoint. | مع إنشاء عروض تقديمية جديدة لاستخدامها على مستوى الوكالة، من المهم ترجمتها حتى يمكن استخدامها بفعالية في جميع المجتمعات. | ستتوفر العروض التقديمية مباشرة عبر الإنترنت خلال العامين المقبلين، وستكون متاحة للأشخاص الذين لا يمكنهم الحضور بأنفسهم. |
| التدريب على الحساسية والكفاءة الثقافية | بعد أن أدركنا أن هذا النوع من التدريب كان مقتصرًا على موظفي التوعية في مكتب واحد فقط (مكتب الامتثال البيئي)، فقد ثبتت الحاجة إلى تعزيز هذه الممارسة على مستوى الوكالة. | يوافق مكتب تكافؤ فرص العمل (Equal Opportunity, EEO Employment) على تطوير هذا التدريب بدرجة أكبر، والعمل مع جميع المكاتب المعنية. وسنبدأ |

| | | |
|--|--|--|
| في التنسيق مع مكتب تكافؤ فرص العمل في عام 2025. | | |
|--|--|--|