



ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস ইমপ্লিমেন্টেশন প্ল্যান (ভাষার অ্যাক্সেস বাস্তবায়ন পরিকল্পনা)

ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস ইমপ্লিমেন্টেশন প্ল্যান-এ ব্যাখ্যা করা হয় এজেন্সি কিভাবে সীমিত ইংরেজি জানা (বা Limited English proficiency, LEP সহ) ব্যক্তিদেরকে সেবা প্রদান করবে।

এজেন্সির নাম: NYC পরিবেশ সুরক্ষা বিভাগ

ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস কো-অর্ডিনেটরের নাম: সারা পেকার (Sara Pecker), কলিন মার্ফি (Colin Murphy)

ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস কো-অর্ডিনেটরের পদ: ডিরেক্টর অফ স্পেশাল প্রোজেক্টস অ্যান্ড ইনিশিয়েটিভস, ডেপুটি ডিরেক্টর অফ স্পেশাল প্রোজেক্টস অ্যান্ড ইনিশিয়েটিভস

প্রকাশের তারিখ: জুন 20, 2024

এই প্লানে যে সকল বিষয়ে তথ্য রয়েছে:

1	এজেন্সির মিশন ও সেবাসমূহ	
2	এজেন্সির ভাষা অ্যাক্সেস নীতি	
3	ভাষার অ্যাক্সেস সম্পর্কিত চাহিদার মূল্যায়ন	এজেন্সি কিভাবে তাদের কাছ থেকে সেবা গ্রহণকারী ব্যক্তিদের ভাষার অ্যাক্সেস সম্পর্কিত চাহিদার মূল্যায়ন করে
4	ভাষার অ্যাক্সেস সম্পর্কিত সেবাসমূহের অধিকার বিষয়ক নোটিশ	এজেন্সি কিভাবে জনগণকে ভাষার অ্যাক্সেস সম্পর্কিত সেবাসমূহের প্রতি তাদের অধিকারের ব্যাপারে অবহিত করে
5	ভাষার সেবাসমূহের বিধান	এজেন্সি কী কী ভাষা সেবা প্রদান করে
6	রিসোর্স পরিকল্পনা	এজেন্সি কিভাবে নিশ্চিত করে যে ভাষার অ্যাক্সেস প্রদান করার জন্য তাদের কাছে অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক রিসোর্সসমূহ আছে
7	প্রশিক্ষণ	ভাষা বিষয়ক সেবাসমূহ প্রদানের জন্য এজেন্সি কিভাবে তাদের কর্মীদেরকে প্রশিক্ষণ প্রদান করে
8	অব্যাহত উন্নয়ন পরিকল্পনা	এজেন্সি কিভাবে ভাষার অ্যাক্সেসের অব্যাহত উন্নয়ন নিশ্চিত করে
9	লক্ষ্য ও কার্য পরিকল্পনা	এজেন্সি কিভাবে তাদের পরিকল্পনাকে বাস্তবায়িত করবে

স্বাক্ষরসমূহ

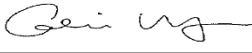
[দ্রষ্টব্য: এই অংশে, ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস কো-অর্ডিনেটর (Language Access Coordinator, LAC) ও এজেন্সি হেড/কমিশনারের স্বাক্ষর অন্তর্ভুক্ত করুন এবং ভাষা অ্যাক্সেস রূপায়ন পরিকল্পনা (Language Access Implementation Plan, LAIP) যুক্ত করুন। স্বাক্ষরগুলো থেকে বুঝা যায় যে এজেন্সিগুলো ন্যায্যতা বাড়াতে এবং LEP থাকা ব্যক্তিদেরকে অন্তর্ভুক্ত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।]



06/13/2024

ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস কো-অর্ডিনেটর, সারা পেকার (Sara Pecker),
ডিরেক্টর অফ স্পেশাল প্রোজেক্টস অ্যান্ড ইনিশিয়েটিভস

তারিখ



06/13/2024

ল্যাঙ্গুয়েজ অ্যাক্সেস কো-অর্ডিনেটর, কলিন মার্কি (Colin Murphy),
ডেপুটি ডিরেক্টর অফ স্পেশাল প্রোজেক্টস অ্যান্ড ইনিশিয়েটিভস

তারিখ



06/13/2024

কমিশনার, রোহিত টি. আগারওয়াল (Rohit T. Aggarwala), NYC পরিবেশ সুরক্ষা বিভাগ

তারিখ



**Environmental
Protection**

অধ্যায় 1. এজেন্সির মিশন ও সেবাসমূহ

- এজেন্সির মিশন কী এবং এজেন্সি কিভাবে তার নীতির মাধ্যমে মিশন সফল করার চেষ্টা করে:

নিউ ইয়র্ক সিটি পরিবেশ সুরক্ষা বিভাগ (Department of Environmental Protection, DEP) বিশুদ্ধ খাবার জল সরবরাহ, স্টর্মওয়াটার ও বর্জ্য জলের ব্যবস্থাপনা এবং বায়ু, শব্দ ও বিপজ্জনক পদার্থের দূষণ কমিয়ে জনস্বাস্থ্য ও পরিবেশকে রক্ষা করে। DEP হলো নিউ ইয়র্ক সিটির প্রায় 6,000 কর্মীর একটি এজেন্সি যারা শহরের জল সরবরাহ ব্যবস্থাপনা ও সংরক্ষণের কাজ করে; প্রতিদিন 10 মিলিয়ন নিউ ইয়র্কবাসীর মধ্যে এক বিলিয়ন গ্যালনের বেশি বিশুদ্ধ খাবার জল বিতরণ করে এবং পাইপ, রেগুলেটর, পাম্পিং স্টেশনগুলোর একটি সুবিস্থিত ভূগর্ভস্থ নেটওয়ার্কের মাধ্যমে বর্জ্য জল সংগ্রহ করে; এবং নিউ ইয়র্কবাসীদের দ্বারা সৃষ্ট 1.3 বিলিয়ন গ্যালন বর্জ্য জল এমনভাবে বিশোধন করে যা নিউ ইয়র্ক হারবারের গুণমান রক্ষা করে।

এই ম্যান্ডেটগুলো অর্জন করার লক্ষ্যে DEP এই অঞ্চলের একটি অন্যতম বৃহত্তম ক্যাপিটাল কনস্ট্রাকশন প্রোগ্রামের তত্ত্বাবধান করে। নিউ ইয়র্ক সিটির পরিবেশ সুরক্ষার দায়িত্বপ্রাপ্ত এজেন্সি হিসাবে DEP বাতাসের গুণমান, বিপজ্জনক উপকরণ এবং শব্দ দূষণ সহ জীবন মান সংক্রান্ত গুরুত্বপূর্ণ সমস্যাগুলোও নিয়ন্ত্রণ করে।

এজেন্সির মিশন পরিচালনার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রতিটি ব্যুরো ও অফিস NYC এর বাসিন্দা ও ব্যবসা প্রতিষ্ঠানগুলোর সাথে চিঠিপত্র, কমিউনিটি-ভিত্তিক সভা-আলোচনা, গণশুনানি, লাইসেন্স, পারমিট ও নিবন্ধন (licenses, permits, and registrations, LPR's) সহ প্রকাশনা ও নথিপত্র প্রদান, টেলিফোনে যোগাযোগ, ওয়েব-ভিত্তিক যোগাযোগ, অথবা অব্যাহত সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে "সরাসরি জনসেবা" প্রদান করে।

- প্ল্যানের মধ্যে এজেন্সি প্রদত্ত সেবাসমূহ এবং জনগণের সাথে এজেন্সির যোগাযোগের উপায়সমূহের একটি বিবরণ থাকে।

ব্যুরো অফ কাস্টমার সার্ভিসেস (Bureau of Customer Services, BCS)

NYC এবং নির্দিষ্ট কিছু আপস্টেট কমিউনিটির বাসিন্দাদের জল ও সুয়ার বিলিং সম্পর্কিত সকল কাজের দায়িত্ব BCS এর। পাশাপাশি, জলের মিটার স্থাপন ও পরিবর্তনের বিষয়টিও BCS দেখাশুনা করে। 836,000 গ্রাহকের সঠিক বিলিং নিশ্চিত করতে ব্যুরো তাদের অটোমেটেড মিটার রিডিং (Automated Meter Reading System, AMR) সিস্টেম ব্যবহার করে। তারা বেসরকারি প্লাম্বারদের দ্বারা স্থাপন করা জলের মিটারের কার্য গুণাগুণ পরীক্ষা করেন, সিটিতে জলের ব্যবহার বিষয়ক নিয়মগুলো প্রয়োগ করেন এবং ভোক্তা-ভিত্তিক জল পর্যবেক্ষণ ও সংরক্ষণ প্রচেষ্টাগুলোর ব্যবস্থাপনা করেন। BCS কল সেন্টার একটি ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স (Interactive Voice Response, IVR) সিস্টেমের উপর নির্ভরশীল যার মধ্যে প্রশিক্ষণ ও গুণমান নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে সকল কলের ডিজিটাল রেকর্ডিং ও পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা রয়েছে। অ্যাকাউন্ট বিশেষজ্ঞদের সাথে কথা বলতে চান এমন কলার অথবা ভাষা সহায়তা চান এমন LEP গ্রাহকদের জন্য কল রাউটিং করা যায়। 200টিরও বেশি ভাষা ও উপভাষায় সহায়তা প্রদান করা যায়। পাঁচটি বোরোর প্রতিটিতে BCS-এর একটি বোরো অফিস রয়েছে যেখানে গ্রাহকরা তাদের জল ও সুয়ার বিল পরিশোধ, পারমিটের জন্য আবেদন ও পরিদর্শনের জন্য আবেদন করতে পারবেন এবং DEP এর সেবাসমূহ সম্পর্কে আরো জানতে পারবেন। বোরো অফিসগুলোর ঠিকানা নিম্নরূপ:

- 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

ব্যুরো অফ এনভায়রনমেন্টাল কমপ্লায়েন্স (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

BEC-এর লক্ষ্য হলো পরিবেশ বিষয়ক আইন ও নীতিমালা প্রয়োগ করা যা জনসাধারণ ও পরিবেশের স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তার উপর প্রভাব বিস্তার করে। বিশেষ করে, ব্যুরো শহরের অ্যাসবেস্টস নীতিমালা সেইসাথে এয়ার অ্যান্ড নয়েজ কোড (Air and Noise Codes) প্রয়োগ করে। এয়ার অ্যান্ড নয়েজ পলিসি, পারমিটিং অ্যান্ড এনফোর্সমেন্ট এবং অ্যাসবেস্টস কন্ট্রোল প্রোগ্রামের বিভাগগুলো নিয়ে BEC গঠিত। এই বিভাগগুলো বায়ু ও শব্দ কোড লঙ্ঘন বিষয়ক অভিযোগের ব্যাপারে পদক্ষেপ গ্রহণ করে, অ্যাসবেস্টস অপসারণ প্রোজেক্টগুলো পরীক্ষা করে ও অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করে এবং পরিবেশ সুরক্ষার লক্ষ্যগুলোকে উৎসাহিত করে। দায়িত্বগুলোর মধ্যে আরো আছে অ্যাসবেস্টস হ্যান্ডলারদের [প্রত্যয়িত করা](#) (প্রত্যয়নপত্রের আবেদনের জন্য নির্দেশনাবলী অনুবাদ করা হয়), স্টেশনারি কন্সাশন ও শিল্প প্রক্রিয়ার উৎসগুলো পরিদর্শন করা ও তাদেরকে অপারেটিং সনদ প্রদান করা এবং ক্লিন এয়ার অ্যাক্টের (Clean Air Act) শর্তসমূহ বাস্তবায়ন করা। NYC আইন প্রয়োগ ও প্রতিপালন পদক্ষেপ সম্পাদন করার সময় এজেন্সি যে সকল লিখিত কাগজপত্র বিতরণ করে তার মধ্যে রয়েছে ড্রাই ক্লিনারের প্রয়োজনীয়তা বিষয়ক নির্দেশিকা ([the Guide to Requirements for Dry Cleaners](#)) [Español](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#) ভাষায়; টার্ন ইট অফ টু ক্লিয়ার দি এয়ার স্টপ আইডলিং তথ্য পত্র ([TURN IT OFF to Clear the Air Stop Idling Fact Sheet](#)) [Español](#), [中文](#) ভাষায়, যার মধ্যে এই উদ্যোগগুলোর পিছনের আইনসমূহ স্পষ্ট করে উল্লেখ করা আছে।

ব্যুরো অফ এনভায়রনমেন্টাল প্ল্যানিং অ্যান্ড অ্যানালিসিস (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

DEP এর কৌশলগত পরিকল্পনা, ক্যাপিটাল প্রোগ্রাম এবং সিটির অন্যান্য উদ্যোগ সংশ্লিষ্ট নীতি, পরিকল্পনা ও পরিবেশ বিষয়ক পর্যালোচনার বিষয়ে দক্ষতা এবং নির্দেশিকা BEPA থেকে প্রদান করা হয়। ব্যুরো ফেডারেল, স্টেট ও স্থানীয় পর্যায়ে নীতিগত বিষয়গুলোর সমন্বয় করে যার মধ্যে রয়েছে স্টর্মওয়াটার ব্যবস্থাপনা, চাহিদা ব্যবস্থাপনা ও জল সংরক্ষণ, জলের গুণমান, বাতাসের গুণমান ও জল সম্পদ সুরক্ষা। BEPA আরো ব্যবস্থাপনা করে গ্রীন ইনফ্রাস্ট্রাকচার বা গ্রীন অবকাঠামো (GI), যা হলো স্টর্মওয়াটার রান-অফ ব্যবস্থাপনার জন্য প্রাকৃতিক ব্যবস্থার ব্যবহার বা অনুকরণ বিষয়ক কিছু কর্মকাণ্ড। গ্রীন ইনফ্রাস্ট্রাকচার স্টর্মওয়াটারকে বর্জ্য হিসাবে বিবেচনা না করে সম্পদ হিসাবে ব্যবহারের ব্যবস্থা করে। সূয়ার সিস্টেমে প্রবেশ করার আগে স্টর্মওয়াটারকে হয় ইনফিল্ট্রেশনের জন্য ইঞ্জিনিয়ারিং সিস্টেমের মধ্যে পাঠানো হয় অথবা ধীর গতিতে আটকে রাখা হয়। GI এর ধরনগুলোর মধ্যে রয়েছে রেইন গার্ডেন, ইনফিল্ট্রেশন বেসিন, পারমিয়েবল পেভিং এবং ব্লু রুফ।

ব্যুরো অফ পলিসি অ্যান্ড সিকিউরিটি (Bureau of Police and Security, BPS)

DEP পুলিশ ডিভিশন সিটির জল সরবরাহ ব্যবস্থার সুরক্ষা দেওয়ার দায়িত্বে রয়েছে, যার মধ্যে রয়েছে দুই ডজন জলাধার ও লেক, নয়টি কাউন্টি জুড়ে 2,000 বর্গমাইলেরও বেশি জলাভূমি, শত শত মাইল টানেল ও জলাশয়, কয়েক ডজন বাঁধ, ড্রিটমেন্ট প্লান্ট, পরীক্ষাগার এবং অন্যান্য ফ্যাসিলিটিসমূহ। DEP পুলিশ হেঁটে ও বাইসাইকেলে, অল-টেরেন যানবাহন, নৌকা ও হেলিকপ্টারে করে জলাশয় টহল দেন। তাদের বিশেষভাবে প্রশিক্ষিত ইউনিটও আছে যার মধ্যে গোয়েন্দা ব্যুরো, জরুরি সেবা ইউনিট, ক্যানাইন ইউনিট এবং বিমান চলাচল ইউনিট অন্তর্ভুক্ত।

ব্যুরো অফ ওয়েস্টওয়াটার ট্রিটমেন্ট (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

BWT এর দায়িত্ব হলো পাঁচটি বোরোর নিউ ইয়র্কবাসীদের দৈনিক 1.3 বিলিয়ন গ্যালন বর্জ্য জলের পরিশোধন সংক্রান্ত সকল ফ্যাসিলিটি পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ করা। এর মধ্যে রয়েছে 14টি বর্জ্য জল সম্পদ পুনরুদ্ধার বিষয়ক ফ্যাসিলিটি, স্লাজ

ডিওয়াটারিং ফ্যাসিলিটি, কালেকশন ফ্যাসিলিটি (পাম্পিং স্টেশন, সম্মিলিত সুয়ার ওভারফ্লো প্রতিরোধ বিষয়ক ফ্যাসিলিটি, রেগুলেটর ও টাইড গেট), এবং বর্জ্য জল পরীক্ষাগার। বন্দর ও উপকূলরেখার জলের গুণমান ও সম্ভাব্য দূষণের উৎসসমূহ পর্যবেক্ষণ করার দায়িত্বে থাকা সামুদ্রিক জাহাজের একটি বহরও ব্যুরোটি তদারকি করে।

ব্যুরো অফ ওয়াটার অ্যান্ড সুয়ার অপারেশন (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

নিউ ইয়র্ক সিটিতে একসাথে প্রায় 150,000 ক্যাচ বেসিন, 114,000 হাইড্রেন্টস, 90,000 ভালভ, 14টি গেটহাউস, 3টি জলাধার, 68টি ভূগর্ভস্থ কূপ, একটি 100-মিলিয়ন-গ্যালন ভূগর্ভস্থ স্টোরেজ ট্যাংক এবং 14,000 মাইল স্যানিটারি সুয়ার ও ওয়াটার মেইন রয়েছে। এই সুবিশাল নেটওয়ার্ক রক্ষণাবেক্ষণের দায়িত্ব রয়েছে BWSO এর অধীনে যারা নিউ ইয়র্ক সিটির বিশুদ্ধ জল বন্টন ও বর্জ্য জল সংগ্রহ ব্যবস্থা, সংলগ্ন জলপথ ও জলাভূমির সুরক্ষা এবং সিটির জল ও নিষ্কাশন ব্যবস্থাকে উন্নত করার লক্ষ্যে DEP-এর ক্যাপিটাল প্রোগ্রাম উন্নয়নের মতো বিষয়গুলো তত্ত্বাবধান করে। প্লাস্টিং পারমিট অনুমোদন এবং সিটির জল বা সুয়ার সিস্টেমের সাথে সম্পর্কিত সকল সরকারি ও বেসরকারি নির্মাণ প্রোজেক্ট পরিদর্শনের কাজও ব্যুরো থেকে করা হয়। জরুরি অবস্থা ও প্রাকৃতিক দুর্যোগে পদক্ষেপ গ্রহণের দায়িত্বও BWSO পালন করে।

ব্যুরো অফ ওয়াটার সাপ্লাই (Bureau of Water Supply, BWS)

BWS প্রতিদিন 10 মিলিয়ন গ্রাহকের কাছে নির্ভরযোগ্যতার সাথে এক বিলিয়ন গ্যালন উচ্চ মান সম্পন্ন বিশুদ্ধ খাবার জল সরবরাহ নিশ্চিত করতে নিউ ইয়র্ক সিটির আপস্টেট জল সরবরাহের ব্যবস্থা করে, সরবরাহ প্রক্রিয়া পরিচালনা করে এবং রক্ষা করে। ব্যুরো সিটির বন্টন ব্যবস্থা ও আপস্টেট জলাশয়সমূহ উভয় ক্ষেত্র জুড়ে জলের গুণমানের সুবিস্তৃত দেখাশুনা করে। পাশাপাশি, সিস্টেম পরিকল্পনা, প্রকৌশল, ভূমি অধিগ্রহণ ও জলাশয় সম্পর্কিত নীতিমালা প্রয়োগের দায়িত্বও রয়েছে BWS এর উপর।

ব্যুরো অফ পাবলিক অ্যাফেয়ার্স অ্যান্ড কমিউনিকেশন (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

DEP এর জনসাধারণের জন্য প্রচারিত তথ্য, কমিউনিটি আউটরিচ ও আইনি বিষয়গুলো দেখাশুনার কাজ BPAC করে থাকে। এটি সকল প্রেস ও মিডিয়া অনুসন্ধান, পরিবেশ বিষয়ক শিক্ষা, বিশেষ প্রোজেক্ট ও উদ্যোগ এবং প্রিন্ট ও ডিজিটাল উভয় মাধ্যমে জনসাধারণের জন্য প্রচারিত তথ্যাদি প্রস্তুত করার জন্য দায়বদ্ধ। BPAC মিউনিসিপ্যাল সেপারেট স্টর্ম সুয়ার সিস্টেম পারমিট (MS4 পারমিট), লং-টার্ম কন্ট্রোল প্ল্যান (Long-term Control Plans, LTCPs), গ্রীন ইনফ্রাস্ট্রাকচার প্রোগ্রাম, সুপারফান্ড কো-অর্ডিনেশন, গ্রীজ আউটরিচ এবং অ্যাসবেস্টস মনিটরিং সহ বিভিন্ন নিয়ন্ত্রক প্রোগ্রামের জন্য তথ্য প্রচার করে। কমিউনিটি অ্যাফেয়ার্স ইউনিট আন্তঃসরকারি সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা ও গণ অনুসন্ধানের ব্যাপারে পদক্ষেপ গ্রহণের পাশাপাশি সকল পর্যবেক্ষক কমিটি, নাগরিক উপদেষ্টা কমিটি ও কমিউনিটি বোর্ডগুলোর মধ্যে এজেন্সির প্রাথমিক যোগাযোগ সত্তা হিসাবে কাজ করে। লোকাল ল (Local Law, LL) 30 এর জন্য BPAC হলো প্রধান ব্যুরো। কোনো এজেন্সি LL 30 মান্য করে চলছে কিনা তা নিশ্চিত করতে ব্যুরো ঐ এজেন্সির সকল প্রকাশনা পর্যালোচনা করে। 13টি শীর্ষস্থানীয় LEP ভাষার কোনো একটি বা সবগুলোতে অনুবাদের প্রয়োজনীয়তা আছে কিনা তা নির্ধারণ করতে এই নথিগুলো মূল ব্যুরোগুলোর সাথে পর্যালোচনা করা হয়। এই উদ্যোগটি চলমান।

অধ্যায় 2. এজেন্সির ভাষা অ্যাক্সেস নীতি

DEP-এর ভাষা সংক্রান্ত অ্যাক্সেস নীতির লক্ষ্য হলো এমন গ্রাহকদেরকে অর্থপূর্ণ ভাষার অ্যাক্সেস দেওয়া, যারা অত্যাবশ্যক সেবা ও তথ্যের জন্য এজেন্সির সাথে ইন্টারঅ্যাক্ট করেন। ভাষা সংক্রান্ত অ্যাক্সেস আইনের অধীনে, যে সমস্ত স্টেট এজেন্সি জনগণের সাথে ইন্টারঅ্যাক্ট করে, তাদেরকে অবশ্যই সুবিধা কিংবা এজেন্সির সেবাসমূহের বিধানের সাপেক্ষে যে কোনো ভাষায় ইন্টারপ্রিটেশন সেবা দিতে হবে এবং অবশ্যই শিক্ষা বিভাগ (Department of Education, DOE) ডেটা এবং জনগণনার ভিত্তিতে LEP নিউ ইয়র্কবাসীদের মধ্যে 10টি সবচেয়ে বেশি বলা হয় এমন নন-ইংলিশ ভাষায় গুরুত্বপূর্ণ এজেন্সি ডকুমেন্টগুলো অনুবাদ করতে হবে। DEP তারপর থেকে এমন 3টি অতিরিক্ত ভাষা শনাক্ত করেছে, যা LEP জনগণকে সেবা দিয়ে থাকে। সেই কারণে DEP-এর ব্যাপকভাবে বিতরণ করা নথিপত্রগুলো 13টি ভাষায়* অনুবাদ করা হয়।

LEP জনগণ যে ভাষায় কথা বলেন, তা নির্বিশেষে তাদেরকে জনগণের মুখোমুখি হওয়া কঠিন এবং সব DEP পর্যবেক্ষকদের সাথে কথা বলতে এবং ইন্টারঅ্যাক্ট করতে এজেন্সির তরফ থেকে স্টাফদেরকে টেলিফোন (এবং পর্যবেক্ষক ও এমার্জেন্সি রেস্পন্ডারদের ক্ষেত্রে মোবাইল ফোন) দেওয়া হয়েছে, যা দিয়ে তারা Voiance নামের একটি টেলিফোনিক ইন্টারপ্রিটেশন সেবা অ্যাক্সেস করতে পারেন, যেটিতে 300টিরও বেশি ভাষা আওতাভুক্ত। এজেন্সির তরফ থেকে অত্যাবশ্যক তথ্য এবং তাদের সবচেয়ে বেশি বিতরণ করা নথিপত্রগুলো শহরজুড়ে থাকা 10টি অনুমোদিত ভাষায় আগের মতোই অনুবাদ করা হতে থাকবে এবং প্রতিটি ভাষার ক্ষেত্রে যেখানে নথিপত্রগুলো রয়েছে, সেগুলোর জন্য DEP ওয়েবসাইটে একটি ল্যান্ডিং পেজ তৈরি করা হয়েছে। ব্যাপকভাবে বিতরণ করা নথিপত্রে এমন একটি বাক্য রয়েছে, যেটি থেকে LEP গ্রাহকদেরকে যথাযথ ল্যান্ডিং পেজে নিয়ে যাওয়া হয়। ল্যান্ডিং পেজ থেকে অ্যাক্সেস করা যায় এমন প্রত্যেকটি নথিতে একটি সংক্ষিপ্তাংশ তুলে ধরা হবে, যেটিতে ইংরেজিতে থাকা নথিটির প্রেক্ষিতে বিষয়বস্তুর বর্ণনা থাকবে।

* আরবী, বাংলা, চাইনিজ (সিম্পলিফায়েড), চাইনিজ (ট্রাডিশনাল), ফ্রেঞ্চ, হাইতিয়ান, ক্রেওল, ইটালিয়ান, কোরিয়ান, পোলিশ, রাশিয়ান, স্প্যানিশ, উর্দু ইন্দিশ

অধ্যায় 3. ভাষার অ্যাক্সেস সম্পর্কিত চাহিদার মূল্যায়ন

DEP-এর ভাষা অ্যাক্সেসের প্রয়োজন সংক্রান্ত মূল্যায়নটি আমাদের পরিবেশিত রেট-পেয়ারদের সংখ্যার ভিত্তিতে প্রস্তুত করা হয়েছে, যার সংখ্যা প্রায় 836,000, যেহেতু আমাদের প্রাথমিক ইন্টারঅ্যাকশন এই জনগণের সাথে হয়ে থাকে।

DEP প্রায় 6,000 কর্মী নিয়ে গঠিত হয়েছে, যাদের প্রত্যেকেরই 300টিরও বেশি ভাষায় ইন্টারপ্রিটেশন এবং অনুবাদ সেবা প্রদানকারী হিসাবে পরিচিত এক অগ্রণী ফোন ইন্টারপ্রিটেশন প্রোভাইডার Voiance ল্যাঙ্গুয়েজ সার্ভিসের মাধ্যমে, যে কোনো মুহূর্তে আমাদের LEP গ্রাহকদেরকে ভাষা অ্যাক্সেস সংক্রান্ত সেবা দেওয়ার সামর্থ্য আছে।

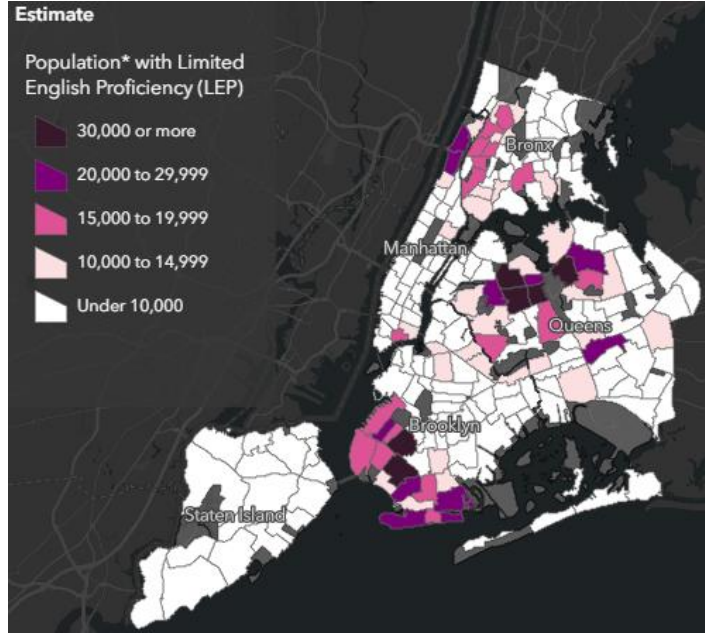
- **ফ্যাক্টর 1:** সেবা যোগ্য জনগোষ্ঠীর মধ্যে LEP ব্যক্তিবর্গের সংখ্যা বা অনুপাত।

[NYC-এর জনগণ 5 বছর এবং তার বেশি \(2017 -2021\) ধরে বাড়িতে ইংরেজি ছাড়া যে দশটি ভাষায় সবচেয়ে বেশি কথা বলেছেন:](#)

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

উৎস: মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের সেন্সাস ব্যুরো, 2017-2021 আমেরিকান কমিউনিটি সার্ভে পাবলিক ইউজ মাইক্রোডেটা নমুনা

পাঁচটি বোরোর জনগণের সংখ্যা (5 বছর এবং তার বেশি) যাদের লিমিটেড ইংলিশ প্রফিসিয়েন্সি (LEP) বা ইংরেজিতে সীমিত দক্ষতা আছে:



উৎস: মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের সেন্সাস বুরো, 2018-2022 ACS সারাংশের ফাইল। এই মানচিত্রটি [গুনতম নির্ভরযোগ্যতার স্ট্যান্ডার্ড](#) উত্তীর্ণ করেছে। পপুলেশন ডিভিশন, NYC ডিপার্টমেন্ট অফ সিটি প্ল্যানিং।

- **ফ্যাক্টর 2:** যে ফ্রিকোয়েন্সিতে LEP ব্যক্তির এজেন্সির সংস্পর্শ আসেন

BCS বরো কাস্টমার সার্ভিস অফিস (5):

BCS দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করে যে তারা একত্রিতভাবে 22,000 ওয়াক-ইন গ্রাহকদের ডিরেক্ট সেবা দেয়। সমীক্ষা থেকে দেখা যাচ্ছে যে প্রায় 425 জন গ্রাহককে BCS বরো অফিসের লোকেশনগুলোতে প্রত্যেক সপ্তাহে সেবা দেওয়া হয়। এই গ্রাহকদের মধ্যে অন্তত 2%-এর ল্যাপসুয়েজ ইন্টারপ্রিটেশনের দরকার হয়ে থাকে।

BCS কল সেন্টার:

2023 Voiance রিপোর্ট অনুযায়ী, কল সেন্টার থেকে শহরজুড়ে প্রায়

465,566 গ্রাহকের প্রশ্নে সাড়া দেওয়া হয়েছে। কল সেন্টারের গ্রাহক সেবা প্রতিনিধিদের সংগ্রহ করা রিপোর্ট এবং সমীক্ষা থেকে ইঙ্গিত পাওয়া গিয়েছে যে স্প্যানিশ এবং/অথবা ম্যান্ডারিনে ইন্টারপ্রিটেশনের চাহিদা সবচেয়ে বেশি।

- **ফ্যাক্টর 3:** সুবিধা, সেবা, তথ্যের গুরুত্ব বা সীমিত ইংরেজি জানা ব্যক্তির মুখোমুখি হওয়া

কল সেন্টার এবং বোরো অফিসগুলো আমাদের গ্রাহক সেবা কার্যাবলীর একটা গুরুত্বপূর্ণ অংশ। তারা LEP গ্রাহকদেরকে বিলিং সংক্রান্ত সমস্যা, জল সংরক্ষণ প্রোগ্রাম, পেমেন্ট সম্বন্ধিত জিজ্ঞাস্য, পেমেন্ট প্ল্যান, লিয়েন সেল এবং জল এবং বর্জ্য জল সংক্রান্ত অন্য কোনো সমস্যার ব্যাপারে বুঝতে সাহায্য করার জন্য তথ্য প্রদান করে। এছাড়া, বিলিং অ্যাডজাস্টমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টের তথ্য ও আপডেট ব্যাখ্যা করার জন্য কল সেন্টারের তরফ থেকে LEP গ্রাহকদেরকে ফলো-আপ কল করা হয়।

গ্রাহকরা যাতে নিজেদের ওয়াটার সার্ভিস এবং বিলের ব্যাপারে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পেতে পারেন, তা সুনিশ্চিত করতে LEP গ্রাহকদেরকে যাতে BCS এই সেবা দিতে পারে, তা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

- **ফ্যাক্টর 4:** এজেন্সির কাছে উপলভ্য থাকা রিসোর্স এবং বিভিন্ন ধরনের ল্যাঙ্গুয়েজ সম্পর্কিত সেবাসমূহ দেওয়ার খরচ

LEP গ্রাহকদের ভাষা সংক্রান্ত প্রয়োজন পূরণ করার জন্য কল সেন্টারের তরফ থেকে খরচ-সংশ্রয়ী একটি কৌশল প্রস্তুত করা হয়েছে। BCS-এ বর্তমানে এমন অনেক কর্মী প্রতিনিধিকে নিযুক্ত করে, যারা সবচেয়ে বেশি অনুরোধ করা দুটি LEP ভাষা, স্প্যানিশ এবং চাইনিজে দক্ষ। BCS আগের মতো এখনও বহু ভাষার দক্ষতাসম্পন্ন নতুন কর্মীদের নিয়োগ করে চলেছে এবং নিজেদের Voiance ভাষা সংক্রান্ত চুক্তি কাজে লাগাচ্ছে। অনুরোধ করা ভাষাটি কলের সময় উপলভ্য না থাকার সময়ে Voiance সহজেই অ্যাক্সেসযোগ্য হয়। ক্লারিক্যাল অ্যাসোসিয়েট লিস্টেও স্প্যানিশ সার্টিফিকেশন আছে।

	ভেদর	2023 অর্থ বছর	খরচ
টেলিফোনিক ইন্টারপ্রিটেশন	Voiance	1,157 কল	\$10,710.23 / FY23
লিখিত অনুবাদ	Voiance	0	0\$
দ্বিভাষী দক্ষতার পরীক্ষা	ল্যাঙ্গুয়েজ লাইন	0	0\$

দ্বিভাষী পরীক্ষা সম্পূর্ণ করা যায়নি, তার কারণ বছরটি জুড়ে নতুন কাউকে নিয়োগ করা হয়নি।

FY 2023-এ Voiance ইন্টারপ্রিটেশন পরিষেবায় ব্যুরো \$10,710.23 খরচ করেছে।

এজেন্সিটি FY 2023-এ অনুবাদ সেবায় \$22,468.34 খরচ করেছে (Geneva, Eriksen, Voiance)।

অধ্যায় 4. ভাষার অ্যাক্সেস সম্পর্কিত সেবাসমূহের অধিকার বিষয়ক নোটিশ

সমস্ত BCS বোরো অফিসে প্রবেশদ্বারের মুখে একটি গ্রিটার থাকেন এবং অনুবাদ সেবার অনুরোধ করার পর সেই ব্যাপারে গ্রাহকদেরকে অবগত করা হবে। এছাড়া ব্যুরোটি মেয়রের অপারেশন এবং ইমিগ্রেশন সংক্রান্ত অফিস (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs) দ্বারা প্রস্তুত করা ল্যাঙ্গুয়েজ কার্ড ব্যবহার করে, যেটির মাধ্যমে গ্রাহকরা দেখাতে পারেন যে তারা কোন ভাষায় কথা বলেন, যাতে গ্রিটারকে জানানো যায় যে একজন ইন্টারপ্রিটার দরকার।

অনুবাদ করা যে কোনো ডকুমেন্ট গ্রাহকদেরকে কমপক্ষে 10টি ভাষায় জানিয়ে দেয় যে কোন ভাষায় ডকুমেন্টটি অনুবাদ করা হয়েছে এবং আমাদের ওয়েবসাইটে কোথায় সেটি খুঁজে পাওয়া যাবে। এর মধ্যে রয়েছে পাবলিক নোটিশ, যেমন জল বন্ধ হওয়া সম্পর্কে সতর্কীকরণ।

প্রতিটি লাইসেন্স, পারমিট এবং রেজিস্ট্রেশনের সাথে নির্দেশাবলী সংযুক্ত করা আছে, যা 13টি ভাষায় অনুবাদ করা হয়েছে।

অধ্যায় 5. ভাষার সেবাসমূহের বিধান

A. ইন্টারপ্রিটেশন

এজেন্সি কীভাবে ইন্টারপ্রিটেশন সার্ভিস প্রদান করবে:

- LEP জনগণ কোন ভাষায় কথা বলেন তা নির্বিশেষে তারা যাতে সমস্ত DEP পর্যবেক্ষকদের সাথে কথা বলতে এবং ইন্টারঅ্যাক্ট করতে পারেন, তার জন্য এজেন্সির তরফ থেকে জনগণের মুখোমুখি হওয়া স্টাফদেরকে Voiance টেলিফোনিক ইন্টারপ্রিটেশন সার্ভিস অ্যাক্সেস করার সুবিধা দেওয়া হয়েছে, যেটি প্রায় 300টি ভাষা কভার করে (এবং পর্যবেক্ষক ও এমার্জেন্সি রেসপন্ডারদের ক্ষেত্রে এটির জন্য মোবাইল ফোন দেওয়া হয়েছে)। এটির ফলে এজেন্সিতে থাকা প্রায় প্রত্যেকেই প্রায় 300টি ভাষায় তিন-মুখী কথোপকথন করতে সক্ষম হবেন।
- BCS টেলিফোনিক ইন্টারপ্রিটেশনের জন্য নিজেদের Voiance চুক্তি আগের মতোই ব্যবহার করে চলেছে।
- BCS কল সেন্টার এবং বোরো অফিসগুলো দৈনিক ভিত্তিতে LEP গ্রাহকদের মুখোমুখি হয়। স্প্যানিশ কলারদের চাহিদার কারণে, কল সেন্টারের তরফ থেকে একটি পৃথক কলের লাইনের ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করা হয়েছে, যেটি কলারদেরকে সার্টিফায়েড স্প্যানিশ-ভাষী প্রতিনিধিদের কাছে নিয়ে যাবে। সেই লাইনটি যদি কলে পরিপূর্ণ থাকে, তাহলে অন্য প্রতিনিধিরা কল নেবেন এবং কলগুলো অনুবাদ করার জন্য Voiance ব্যবহার করবেন। সমস্ত বোরো অফিস এবং ফিল্ড পর্যবেক্ষকরা এই সেবা কাজে লাগিয়ে যেতে থাকবেন।
- এছাড়া BCS কল সেন্টারে এমন কর্মীদের নিয়োগ করা হয়, যাদের একাধিক ভাষার দক্ষতা আছে, যারা ব্যুরোতে অনুরোধ করা সবচেয়ে বেশি দুটি ভাষা স্প্যানিশ এবং চাইনিজ গ্রাহকদেরকে সাহায্য করতে পারেন।
- ক্লারিক্যাল অ্যাসোসিয়েট লিস্টে স্প্যানিশ সার্টিফিকেশন আছে। তারপর সেই কর্মীদেরকে তাদের সুনির্দিষ্ট ভাষাতে ল্যান্ড্রুয়েজ লাইনের মাধ্যমে পরীক্ষা এবং সার্টিফাই করা হয়।
- LEP গ্রাহকদের জন্য টেলিফোনিক ইন্টারপ্রিটেশনের সুব্যবস্থা করতে DEP-এর কল সেন্টার, কালেকশন ইউনিট এবং বোরো অফিসগুলোতে ডুয়াল হেডসেটের ব্যবস্থা আছে।
- টেলিফোনিক ইন্টারপ্রিটেশনের জন্য Voiance-এর সাথে BPAC-এর একটি অতিরিক্ত চুক্তি আছে, যা এজেন্সির মধ্যে অন্যান্য ব্যুরো দ্বারা ব্যবহারের জন্য উপলভ্য এবং সার্ভিসটি কীভাবে কাজে লাগতে হয়, সেই ব্যাপারে নির্দেশাবলী এজেন্সির SharePoint সাইটে প্রত্যেক কর্মীর কাছে উপলভ্য করা হয়েছে এবং সেটি পর্যবেক্ষক ও অন্যান্য এমার্জেন্সি রেসপন্ডাররা নিজেদের মোবাইল ফোনে অ্যাক্সেস করতে পারেন।
- এজেন্সির এটা নীতি যে যারা টেলিফোনে অনুবাদের অনুরোধ করেন, তাদেরকে যেন তা দেওয়া হয়।

B. অনুবাদ

এজেন্সি কীভাবে অনুবাদ সার্ভিস প্রদান করবে:

- এজেন্সির প্রতিটি ব্যুরো দ্বারা জেনারেট করা ডকুমেন্টগুলো পর্যালোচনা করার পর এজেন্সি নির্ধারণ করবে যে তাদের কোন ডকুমেন্টগুলো সবচেয়ে বেশি বিতরণ করা হয়।
- প্রতিটি ডকুমেন্ট রিপ্রিন্টিং, আপডেটিং এবং/অথবা সংশোধনের জন্য এলে তার পর্যালোচনা করা হয়। ব্যুরো যা কিছু প্রস্তুত করে, তার সবটাই এজেন্সি ল্যান্ড্রুয়েজ অ্যাক্সেস কোঅর্ডিনেটর দ্বারা পর্যালোচনা করা হয়, যারা ব্যুরোর সাথে কথা বলে দেখেন যে তাদের কী অনুবাদ করতে হবে, সেই ডকুমেন্ট কতটা ব্যাপক বা কম বিতরণ করা হয়েছে, তা নির্বিশেষে। এই নির্ধারণটি কী বিতরণ করা হয়েছে সেটির পরিমাণের বদলে বরং অডিয়েন্সের প্রয়োজনের ভিত্তিতে প্রস্তুত করা হয়।

- ডকুমেন্টের অনুবাদ হলো এমন একটি প্রজেক্ট, যা ডেপুটি ডিরেক্টর অব স্পেশাল প্রজেক্ট এবং ইনিশিয়েটিভস দ্বারা পরিচালনা করা হয়।
- এজেন্সি নিজেদের পেশাদার অনুবাদ সেবা ব্যবহার করে - যেটির নাম হলো Geneva - যার মাধ্যমে নিজেদের সমস্ত ডকুমেন্ট অনুবাদ করা হয় এবং অতিরিক্ত ভাষা অনুবাদ সেবা ব্যবহার করে - যেটির নাম হলো Eriksen - গুণমান নিয়ন্ত্রণ করার জন্য সেকেন্ডারি পর্যালোচনা।
- অনুবাদ করা মেট্রিয়ালগুলো প্রাথমিকভাবে ডিজিটাল উপায়ে উপলভ্য করা হয়।
- স্টাফরা তাদের ব্যুরো ল্যাপটপে অ্যাক্সেস কোঅর্ডিনেটরের মাধ্যমে এজেন্সির অনুবাদ সেবা সম্পর্কে অবহিত, যারা প্রতি তিনমাসে মিটিং করেন।

C. ডিজিটাল যোগাযোগ

এজেন্সি কীভাবে ডিজিটাল যোগাযোগের ব্যবস্থা করবে (ওয়েবসাইট, ডিজিটাল মিডিয়া, অনলাইন লেনদেন ইত্যাদি)

- সমস্ত ডকুমেন্ট অনুবাদ করার আগে, সরল ভাষার প্রেক্ষিতে পর্যালোচনা করা হয়।
- সংস্থাটি তাদের দেওয়া লাইসেন্স/পারমিট/রেজিস্ট্রেশনের আবেদন করার নির্দেশাবলী 13টি ভাষায় সরবরাহ করে এবং সেগুলো অনলাইনে পোস্ট করেছে।
- আবেদনকারীরা ফোন লাইনে কল করতে পারেন, যেখানে কর্মীরা টেলিফোনিক দোভাষীর সাহায্য নিয়ে আবেদন করতে পারবেন অথবা প্রয়োজনীয় তথ্য জমা দিতে পারবেন। এটি সংস্থার ওয়েবসাইটে 10টি ভাষায় বিজ্ঞাপিত রয়েছে।
- আবেদনকারীরা সরাসরি অবস্থানে গিয়ে আবেদনপত্র পূরণ করার সময় ভাষা সহায়তা পেতে পারেন, যা সংস্থার ওয়েবসাইটে 10টি ভাষায় বিজ্ঞাপিত রয়েছে।
- নির্দিষ্ট প্রকল্প এবং উদ্যোগ ইউনিট একটি ভাষা তৈরি করেছে, যা অনুবাদিত হয়ে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত হয়েছে এবং আমাদের ওয়েবসাইটের “প্রকাশনা” বিভাগের মধ্যে একটি ভাষা অ্যাক্সেস নেভিগেশন আইটেম তৈরি করা হয়েছে: <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- ওয়েব সামগ্রী অ্যাক্সেসিবিলিটি গাইডলাইন (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) ডিজাইনার এবং ডেভলপারদের জন্য প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অ্যাক্সেসিবিলিটি উন্নত করার জন্য প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করে। এটি সামঞ্জস্যের তিনটি স্তর সংজ্ঞায়িত করে: লেভেল A, লেভেল AA, ও লেভেল AAA। আমাদের ডিজিটাল সামগ্রী আংশিকভাবে WCAG 2.1 লেভেল AA এর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ। আংশিক সামঞ্জস্যপূর্ণ মানে সামগ্রীর কিছু অংশ সম্পূর্ণরূপে এই অ্যাক্সেসযোগ্যতার মানটির সাথে সামঞ্জস্য করে না।

D. জরুরি যোগাযোগ

এই সংস্থাটি কীভাবে জরুরি যোগাযোগ দ্রুত ও কার্যকরভাবে পৌঁছে দেওয়া এবং সবার ভাষাগত চাহিদা সমানভাবে পূরণ নিশ্চিত করার জন্য পরিস্থিতিগুলি অনুমান এবং নির্ধারণ করে:

- জরুরি পরিস্থিতি নিউ ইয়র্ক সিটি ইমার্জেন্সি ম্যানেজমেন্ট (New York City Emergency Management, NYCEM) দ্বারা পরিচালিত হয়।

- যদি জরুরি পরিস্থিতিতে সংস্থার পক্ষে প্রচারাভিযান পরিচালনা করার প্রয়োজন হয়, আমরা NYCEM-এর সাথে কাজ করি এবং তারা নেতৃত্ব দেয়। প্রয়োজন হলে, আমরা ভাষা অনুবাদের জন্য Voiance-এর সাথে কাজ করব, এবং দ্রুত অনুবাদের জন্য আমাদের অন্য ভেন্ডর (Geneva, Eriksen) এর সাথে কাজ করব।
- BWS-এর জন্য DEP-এর বর্তমান অনুবাদ পরিষেবা ফেডারেলভাবে নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলোর মধ্যে "ফোটানো জল" সতর্কতার সাথে সম্পর্কিত অনুবাদ প্রদান করতে সক্ষম, এবং "ফোটানো জল" বিজ্ঞপ্তির টেমপ্লেটগুলো 10টি নির্ধারিত ভাষায় অনুবাদ করা হয়েছে।
- সমস্ত অনুবাদ বিশেষ করে অনলাইনে, জরুরি পরিস্থিতির সময় এবং পরেও উপলভ্য থাকবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:
 - o [জরুরি জল বন্ধের নোটিশ \(Emergency Water Shut Off Notice\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [עברית](#), [Français](#)
 - o [অ-সম্মতি বা জরুরি অবস্থার জন্য জল বন্ধের নোটিশ \(Water Shut Off Notice for Non-Compliance or Emergency\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [Polski](#), [العربية](#), [Français](#), [עברית](#), [Italiano](#), [اردو](#).
 - o [নর্দমা মেরামতের আদেশ \(30 দিনের নোটিশ\) \(Sewer Repair Order \(30-Day Notice\)\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [עברית](#), [Français](#)
- সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম অনুবাদিত জরুরি বিষয়বস্তুর লিঙ্ক শেয়ার করতে সক্ষম।
- জরুরি সময়ে সাড়া দেওয়া:
 - o সংস্থা LL30 এর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ থাকার জন্য প্রয়োজনীয় LEP চাহিদাকে সমর্থন করছে।
 - o জরুরি পরিস্থিতি সম্পর্কিত কাগজপত্রের দ্রুত অনুবাদের ব্যবস্থা করতে ভাষা অ্যাঙ্ক্রেসের জন্য দায়িত্বশীল ব্যক্তির (ভাষা অ্যাঙ্ক্রেস সমন্বয়কারী সারা পেকার (Sara Pecker) ও কলিন মার্ফি (Colin Murphy)) অনুবাদ সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানগুলোর সাহায্য নেবেন।
 - o যদি ডোর-টু-ডোর জরুরি প্রচারাভিযান করা হয়, তবে ব্যক্তিগতভাবে অনুবাদের জন্য Voiance ব্যবহার করা হবে।
 - o এজেন্সি এমার্জেন্সি ম্যানেজমেন্ট লিয়াজোঁ, নাটান ম্যান্ডেলবাম (Natan Mandelbaum) সংস্থার NYCEM-এর প্রত্যাশাগুলির ভিত্তিতে সাড়া প্রদান করবেন।

অধ্যায় 6. রিসোর্স পরিকল্পনা

সংস্থাটি পরিকল্পনা বাস্তবায়নের জন্য একত্রিত সম্পদের সমন্বয়ের ব্যবস্থা ব্যবহার করে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:

- দ্বিভাষিক/বহুভাষিক কর্মী নিয়োগ
- ভাষা সেবা সরবরাহকারীর চুক্তি
- কমিউনিটি ভিত্তিক সংস্থা (Community Based Organization, CBO) –সমূহের সাথে পার্টনারশীপ

সংস্থাটি ভাষা সহায়তা পরিষেবার গুণমান উন্নত করবে এভাবে:

A. দ্বিভাষিক/বহুভাষিক কর্মী নিয়োগ

সংস্থাটি যে ধরনের ইন্টারঅ্যাকশনে দ্বিভাষিক/বহুভাষিক কর্মীদের ব্যবহার করবে:

- অনুরোধের সাপেক্ষে উপস্থাপনার রিয়েল টাইম ব্যাখ্যার জন্য কমিউনিটি মিটিং।

সংস্থাটি যোগ্য দ্বিভাষিক/বহুভাষিক কর্মীদের ভাষা দক্ষতা শনাক্ত, মূল্যায়ন এবং উন্নত করে।

- এছাড়া BCS কল সেন্টারে এমন কর্মীদের নিয়োগ করা হয়, যাদের একাধিক ভাষার দক্ষতা আছে, যারা ব্যুরোতে অনুরোধ করা সবচেয়ে বেশি দুটি ভাষা স্প্যানিশ এবং চাইনিজ গ্রাহকদেরকে সাহায্য করতে পারেন।
- ক্লারিক্যাল অ্যাসোসিয়েট লিস্ট স্প্যানিশ সার্টিফিকেশন আছে। ব্যুরোটি স্প্যানিশ সার্টিফিকেশন তালিকায় কল করার জন্য সংস্থাকে অনুরোধ করেছে যাতে তারা কল অনুবাদ করতে সক্ষম সেই লোকদের নিয়োগ করতে পারে। তারপর সেই কর্মীদেরকে তাদের সুনির্দিষ্ট ভাষাতে ল্যাপটপেজ লাইনের মাধ্যমে পরীক্ষা এবং সার্টিফাই করা হয়।
- LL14 (2023 এর স্থানীয় আইন 14) এর উদ্দেশ্যে, DEP প্রতি বছর মেয়রের কার্যালয়ে এমন পরিদর্শকদের সংখ্যা জমা দেবে, যারা ইংরেজি ব্যতীত অন্য কোন ভাষায় দক্ষতা প্রদর্শন করেন। এই তথ্যগুলো একটি সমীক্ষার মাধ্যমে সংগ্রহ করা হবে এবং প্রাপ্ত উত্তরগুলো পরিচয়হীনভাবে রেকর্ড করা হবে। যাদের জিজ্ঞাসা করা হয়, তাদের জবাব দেওয়া বাধ্যতামূলক নয়।

B. ভাষা সেবা সরবরাহকারীর চুক্তি

LL6 (2023) এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে, বিপিএসি'র (BPAC) বিশেষ প্রকল্প ও উদ্যোগের উপ-পরিচালক ভাষা পরিষেবা সরবরাহকারীদের সাথে চুক্তিবদ্ধ সেবাসমূহের সমন্বয় ও ট্র্যাক করবেন, রেকর্ড বজায় রাখবেন এবং এই তথ্য ভাষা অ্যাক্সেস বার্ষিক রিপোর্টের জন্য প্রতিবেদন করবেন।

- বিশেষ প্রকল্প ও উদ্যোগের উপ-পরিচালক প্রাথমিক অনুবাদ, দ্বিতীয় পর্যালোচনা এবং চূড়ান্ত অনুবাদ নিশ্চিত করতে সম্পাদনাগুলোর সংশোধনের প্রক্রিয়ার মাধ্যমে প্রতিটি অনুবাদের অনুরোধ ট্র্যাক করেন।
- বার্ষিক প্রতিবেদনের জন্য সংস্থা-পর্যায়ে অর্থব্যয় তথ্যও ট্র্যাক এবং সংগ্রহ করা হয়।

সরবরাহকারীর নাম	প্রকিউরমেন্ট পদ্ধতি	চুক্তির উদ্দেশ্য	সরবরাহকারীর দ্বারা সরবরাহিত ভাষা (সমূহ)	চুক্তির মেয়াদ	চুক্তির মোট বরাদ্দ করা অর্থের পরিমাণ
-----------------	---------------------	------------------	---	----------------	--------------------------------------

জেনেভা ওয়ার্ল্ডওয়াইড, ইনক.	MBWE	টেক্সট ডকুমেন্ট অনুবাদ করে।	আলবেনিয়ান, আরবি, বাংলা, চীনা (সিমপ্লিফায়েড), চীনা (ট্র্যাডিশনাল), ফ্রেঞ্চেশিয়ান, ফ্রেঞ্চ (ইউরোপীয়), গ্রীক, হাইতিয়ান ফ্রেঞ্চ, হিন্দি, ইতালীয়, জাপানি, কোরিয়ান, নেপালি, পোলিশ, পাঞ্জাবি, রাশিয়ান, সিংহলী, স্প্যানিশ, তাগালগ, তামিল, তিব্বতি, উর্দু, ভিয়েতনামী, ওলোফ, ইন্ডিশ	07/01/2 2 – 06/30/2 3	\$2,000.00 (\$12,542.80 মূল্যের একটি ক্রয় আদেশ লেনদেন)
এরিকসেন ট্রান্সলেশন, ইনক.	MBWE	অনুবাদিত ডকুমেন্টের জন্য দ্বিতীয় পর্যালোচনা প্রদান করে	আরবি, বাংলা, চাইনিজ (সিমপ্লিফায়েড), ফ্রেঞ্চ, হাইতিয়ান ফ্রেঞ্চ, ইতালীয়, কোরিয়ান, পোলিশ, রাশিয়ান, স্প্যানিশ, উর্দু ইন্ডিশ (NYC)	07/01/2 2 – 06/30/2 3	\$6,000.00 (\$9792.94 মূল্যের একটি ক্রয় আদেশ লেনদেন)
Voiance ভাষা সেবাসমূহ	MBWE	টেলিফোনিক ইন্টারপ্রিটেশন	ম্যান্ডারিন, স্প্যানিশ, ক্যান্টনিজ, বাংলা, ফুঝো, রাশিয়ান, ফরাসি	07/01/2 2 – 06/30/2 3	\$1,000.00 (\$10,710.23 মূল্যের একটি ক্রয় আদেশ লেনদেন)

C. CBO-সমূহের সাথে পার্টনারশীপ

জনসাধারণের সাথে সামনা সামনি মিটিং করার মাধ্যমে এজেন্সির লক্ষ্য হল এটিকে আরো বিস্তৃত করা।

- অভ্যন্তরীণ রিসোর্স উপলব্ধ থাকায় CBO-এর সাথে অংশীদারিত্বের প্রয়োজন এখনও দেখা দেয়নি।

অধ্যায় 7. প্রশিক্ষণ

এজেন্সিটি তার ভাষা অ্যাক্সেস নীতিমালা ও পদ্ধতি সম্পর্কে অভ্যন্তরীণ কর্মী এবং চুক্তিবদ্ধ অংশীদার/কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেবে।

- DEP (সামনের সারির কর্মী, ব্যবস্থাপক, পরিদর্শক, এবং আইন প্রয়োগকারী কর্মীদের সহ) সকল কর্মীকে দোভাষী সেবা এবং সংস্কার শেয়ারপয়েন্ট সাইটে সহজ-বোধগম্য ডকুমেন্ট অ্যাক্সেস করার নির্দেশাবলী প্রদান করেছে। এছাড়াও তারা তাদের ব্যুরো LAC-সমূহ এর সঙ্গে কথা বলতে পারেন।
- সাধারণ ভাষা প্রশিক্ষণ উপলভ্য।
- পরিবেশ সংক্রান্ত প্রচারাভিযান কর্মীদেরকে সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতা ও দক্ষতা প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।

অধ্যায় ৪. অব্যাহত উন্নয়ন পরিকল্পনা

A. তথ্য সংগ্রহ ও পর্যবেক্ষণ

- এজেন্সিটি প্রাসঙ্গিক জনসংখ্যা এবং ভাষা পরিষেবা সম্পর্কিত সঠিক এবং নির্ভরযোগ্য তথ্য নিম্নলিখিত পদ্ধতির মাধ্যমে সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করবে:
 - প্রতি বছরে এজেন্সিজুড়ে অনুবাদ এবং দোভাষী সরবরাহকারীদের কাছ থেকে ব্যয় তথ্য সংগ্রহ।
 - অনুবাদ অনুরোধ, ব্যবহৃত ভাষা, দোভাষী অনুরোধ এবং অনুরোধের পুনরাবৃত্তি ট্র্যাক করা।
 - ভাষা অ্যাক্সেস সম্পর্কিত অভিযোগ এবং অভিযোগের সমাধান ট্র্যাক করা।
- সংগৃহীত তথ্য ব্যবহার করে সংস্থার সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া এবং LEP থাকা ব্যক্তিদের অ্যাক্সেস উন্নত করার কৌশলগুলি জানাতে নিম্নলিখিত পদ্ধতি ব্যবহার করা হবে:
 - এজেন্সিকে আমাদের ভাষা অ্যাক্সেস উদ্যোগ এবং সেবার কার্যকারিতা সম্পর্কে অবহিত করা, আমাদের এই সেবার আরও কোথায় প্রয়োজন আছে সে সম্পর্কে জানানো।
- সংগৃহীত তথ্য অধ্যায় ৩-এ আমাদের প্রয়োজনীয়তা এবং মূল্যায়ন সম্পর্কে অবহিত করে:
 - সেবা যোগ্য জনগোষ্ঠীর মধ্যে সীমিত ইংরেজি দক্ষতা সম্পন্ন ব্যক্তিদের সংখ্যা বা অনুপাত আপডেট করা।
 - সংস্থার সাথে যোগাযোগকারী LEP ব্যক্তিদের আমাদের রিপোর্টকৃত সংখ্যা আপডেট করা।
 - সংস্থার ভাষা অ্যাক্সেস কভারেজের যেখানে ঘাটতি থাকতে পারে সেগুলো চিহ্নিত করা।
 - ব্যয়গুলোকে চিহ্নিত করা যাতে আমরা ভাষা অ্যাক্সেস সেবাসমূহ সম্পর্কিত আসন্ন বাজেট অনুরোধ প্রস্তুত করতে পারি।

B. ভাষা অ্যাক্সেস সম্পর্কিত অভিযোগ

- বিশেষ প্রকল্প এবং উদ্যোগের পরিচালক সংস্থায় অভিযোগ গ্রহণ, ট্র্যাকিং, এবং সমাধানের জন্য দায়ী, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:
 - 311 এর মাধ্যমে ভাষা অ্যাক্সেস সম্পর্কিত অভিযোগ
 - অন্তর্ভুক্ত অভিযোগ
- এজেন্সিটি ব্যক্তিদের তাদের ভাষা অ্যাক্সেস সম্পর্কিত অভিযোগ দাখিল করার অধিকার সম্পর্কে অবহিত করে:
 - অভিযোগ জানানোর জন্য বহুভাষিক সাইনেজ
 - অভিযোগ জানানোর বহুভাষিক ফ্লায়ার
 - ভাষা অ্যাক্সেস অভিযোগ সম্পর্কিত উপস্থাপনা
- এজেন্সিটি ভাষা অ্যাক্সেস বার্ষিক রিপোর্টে অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত করে।

অধ্যায় 9. লক্ষ্য ও কার্য পরিকল্পনা

বিশেষ প্রকল্প ও উদ্যোগের পরিচালক এবং উপ-পরিচালক সংস্থার পরিকল্পনার কার্যকারিতা এবং LL30 এর সাথে সামঞ্জস্য পর্যবেক্ষণ করবেন, প্রোটোকলগুলো বলবৎ করবেন এবং সমস্যা দেখা দিলে পরিকল্পনার সাথে সমস্যাগুলো মোকাবেলা করবেন।

- এই পরিকল্পনাটি নতুন লক্ষ্য, সময়সীমা এবং পদক্ষেপের ধাপগুলি স্থাপন করে:

লক্ষ্য/ প্রয়োজন	মূল কারণ (সমূহ)	ভাষা অ্যাক্সেস লক্ষ্য
ব্যাপকভাবে বিস্তৃত ডকুমেন্টের অনুবাদের জন্যে মান নির্ধারিত ভাষার সংখ্যা 10 থেকে বাড়িয়ে 13 করা।	ইতালিয়ান এবং (NYC) ইন্ডিশ সহ অতিরিক্ত ভাষার জন্যে অনুরোধ বৃদ্ধি পেয়েছে। এছাড়াও আমাদের নজরে এসেছে যে সিমপ্লিফায়েড চীনা ভাষা ছাড়াও চীনা ভাষার অনুবাদের প্রয়োজন হয়েছে।	এখনই শুরু করে, সর্বত্র বিস্তৃত ডকুমেন্ট মান নির্ধারিত 10টি ভাষাসহ, ইতালিয়ান, (NYC) ইন্ডিশ এবং ট্র্যাডিশনাল চীনা ভাষাতেও অনুবাদ করা হবে।
LL14 এর সাথে সামঞ্জস্য, যা সংগঠায়িত করে যে প্রতিটি পরিদর্শন সংস্থা মেয়রের অপারেশন অফিসে বার্ষিকভাবে এমন পরিদর্শকদের সংখ্যা জমা দেবে, যারা ইংরেজি ব্যতীত অন্য কোন ভাষায় দক্ষতা প্রদর্শন করেন।	স্থানীয় আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।	2025 সালের জানুয়ারি মাসের পূর্বে, সংস্থাটি ইন্সপেক্টরদের জন্যে একটি ঐচ্ছিক সমীক্ষা তৈরি করবে যেখানে পরিদর্শকেরা নাম ব্যবহার না করে ইংরেজি ছাড়া অন্য কোন ভাষায় দক্ষতা সম্পর্কে উত্তর দিতে পারবেন।
ভাষা অ্যাক্সেস মেইলিং ইনসার্ট যা তাদেরকে প্রেরিত ডকুমেন্টে কোন ভাষায় অনুবাদিত হয়েছে তা তাদেরকে তালিকা করে দেয়, এবং অনলাইনে সেটি কোথায় পাওয়া যাবে তা উল্লেখ করে।	যেহেতু আরও ডকুমেন্ট অতিরিক্ত ভাষাগুলোতে অনুবাদ করা হচ্ছে, সেহেতু কাগজপত্র ক্রমাগত পরিবর্তন করার চেয়ে একটি পৃথক ইনসার্ট ব্যবহার করা আরও সহজ, যেখানে এটি যে ভাষাগুলোতে অনুবাদ করা হয়েছে সেগুলো নির্দেশ করা হবে।	আমরা ইতোমধ্যে লিড সার্ভিস রিপ্লসমেন্ট প্রোগ্রাম নোটিফিকেশন পত্রিকা থেকে একটি ইনসার্ট ব্যবহার করছি, যা প্রাপকদের জানিয়ে দিচ্ছে যে তারা যে চিঠিটি পাচ্ছেন তা 13 টি ভাষায় অনুবাদ করা হয়েছে।
পাবলিক পাওয়ারপয়েন্ট প্রেজেন্টেশনগুলোর অনুবাদ।	সংস্থা জুড়ে ব্যবহারের জন্যে যেহেতু নতুন নতুন প্রেজেন্টেশনগুলো তৈরি করা হচ্ছে, সেগুলো যাতে সকল কমিউনিটিতে কার্যকরভাবে ব্যবহার করা যায় সেজন্যে সেগুলোর অনুবাদ করা গুরুত্বপূর্ণ।	2025 সালে আমরা বিদ্যমান এবং নতুন পাবলিক উপস্থাপনাগুলো অনুবাদ করা শুরু করব।
পাবলিক পাওয়ারপয়েন্ট প্রেজেন্টেশনের ভিডিও অনুবাদ এবং ক্লোজড ক্যাপশনিং অনুবাদ।	সংস্থা জুড়ে ব্যবহারের জন্যে যেহেতু নতুন নতুন প্রেজেন্টেশনগুলো তৈরি করা হচ্ছে, সেগুলো যাতে সকল কমিউনিটিতে কার্যকরভাবে ব্যবহার	আগামী দুই বছরের মধ্যে, প্রেজেন্টেশনগুলো অনলাইনে লাইভ থাকবে এবং সেই প্রেজেন্টেশনগুলোতে যারা ব্যক্তিগতভাবে অংশগ্রহণ করতে

	করা যায় সেজন্য সেগুলোর অনুবাদ করা গুরুত্বপূর্ণ।	পারবেন না তাদের জন্য উল্লেখ থাকবে।
সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতা ও দক্ষতা প্রশিক্ষণ	এই ধরনের প্রশিক্ষণ কেবলমাত্র একটি ব্যুরোর (Environmental Compliance) জনসাধারণের কাছে পৌঁছানোর কর্মীদের জন্য সীমাবদ্ধ ছিল, এ ধরনের পদ্ধতিগুলো সমগ্র সংস্থায় এগিয়ে নেওয়ার প্রয়োজনীয়তা রয়েছে।	ইকোয়াল এমপ্লয়মেন্ট অপারচুনিটি অফিস (Equal Employment Opportunity, EEO) এই প্রশিক্ষণটি আরও সম্প্রসারিত করতে এবং সকল উপযুক্ত ব্যুরোর সাথে কাজ করতে সম্মত হয়েছে। আমরা 2025 সালে EEO এর সাথে সমন্বয় শুরু করব।