



Plan pou Mete sou Pye Aksè Lengwistik

Plan pou Mete sou Pye Aksè nan Sèvis Lengwistik lan eksplike fason ajans lan pral bay moun ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo (limited English proficiency, LEP) sèvis.

Non ajans lan: Depatman Pwoteksyon Anviwònman Vil New

Non Kowòdonatè Aksè Lengwistik lan: Sara Pecker, Colin Murphy

Tit Kowòdonatè Aksè Lengwistik lan: Direktè Pwojè ak Inisyativ Espesyal, Direktè Adjwen Pwojè ak Inisyativ Espesyal

Dat piblikasyon: 20 jen 2024

Plan sa a gen ladan l enfòmasyon sou:

1	Misyon ak sèvis ajans lan	
2	Politik aksè lengwistik ajans lan	
3	Evalyasyon bezwen ki genyen pou aksè lengwistik	Fason ajans lan evalye bezwen moun l ap sèvi yo genyen nan zafè aksè lengwistik
4	Avi ki di moun gen dwa pou benefisye sèvis aksè lengwistik	Fason ajans lan mete piblik la okouran sou dwa yo genyen pou yo benefisye sèvis aksè nan sèvis lengwistik
5	Sèvis lang ajans lan bay	Ki sèvis lang ajans lan bay
6	Planifikasyon Resous	Fason ajans lan bat pou li genyen resous anndan ak resous deyò pou l ka bay sèvis nan lang yo
7	Fòmasyon	Fason ajans lan fòme pèsonèl la pou yo ka bay sèvis lang yo
8	Planifikasyon pou kontinye fè amelyorasyon	Fason ajans lan bat pou li pote amelyorasyon anpèmanans nan aksè nan sèvis lengwistik lan
9	Planifikasyon objektif ak aksyon yo	Fason ajans lan pral mete plan an sou pye

Siyati yo

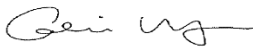
[REMAK: Mete siyati Kowòdonatè Aksè Lengwistik (Language Access Coordinator, LAC) lan ak chèf/ manm komisyon ajans lan, epi ajoute Plan pou Mete sou Pye Aksè Lengwistik (Language Access Implementation Plan, LAIP) an nan seksyon sa a. Siyati yo siyifi ajans yo ap pran mezi ki nesèsè pou yo pèmèt moun ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo benefisye menm sèvis oswa tretman ak tout moun epi yo ap asire yo entegre moun sa yo nan tout aktivite.]



06/13/2024

Kowòdonatè Aksè Lengwistik, Sara Pecker, Direktè Pwojè ak Inisyativ Espesyal

DAT



06/13/2024

Kowòdonatè Aksè Lengwistik, Colin Murphy, Direktè Adjwen Pwojè ak Inisyativ Espesyal

DAT



06/13/2024

Manm Komisyon, Rohit T. Aggarwala, Depatman Pwoteksyon Anviwònman Vil New York

DAT



**Environmental
Protection**

SEKSYON 1. MISYON AJANS LAN AK SÈVIS LI YO

- Misyon ajans lan genyen ak fason li chèche ranpli misyon sa a atravè politik li yo:

Depatman Pwoteksyon Anviwònman Vil New York (New York City Department of Environmental Protection, DEP) pwoteje sante piblik la ak anviwònman an nan bay dlo potab, nan jere dlo lapli ak dlo ize, epi nan redui bagay ki polye lè, bri, ak materyèl ki danjere. DEP se yon ajans Vil New York ki gen apeprè 6,000 anplwaye. Li jere ak konsève rezèv dlo vil la, li distribye plis pase yon milyon galon dlo potab chak jou bay dis (10) milyon moun New York epi li kolekte dlo ize yo gras ak yon rezo tiyo, regilatè, ak estasyon ponpaj ki vas anba tè a. Li trete 1.3 milya galon dlo ize moun New York pwodui chak jou nan yon manyè ki pwoteje kalite New York Harbor la.

Pou DEP ka reponn ak egzijans sa yo, li sipèvize youn nan pi gwo pwogram konstriksyon nan rejyon an. Epitou, antanke ajans ki responsab anviwònman Vil New York, DEP reglemante kalite lè a, materyèl ki danjere yo, ak kesyon enpòtan ki gen pou wè ak kalite lavi, tankou zafè bri a.

Biwo ak ofis ki responsab pou ranpli misyon ajans lan jere yo chak yon nivo “sèvis piblik dirèk” avèk moun ak antrepriz Vil New York yo atravè korespondans, reyinyon kominotè, odyans piblik, soti piblikasyon ak dokiman ki gen ladan yo lisans, pèmi, ak anrejistreman (licenses, permits, and registrations, LPR’s), kontak telefòn, kominikasyon sou entènèt, oswa aktivite boukante lapawòl fas-a-fas anpèmanans.

- Plan an genyen ladan l yon deskripsyon sèvis ajans lan ofri yo ak fason ajans lan kominike epi boukante lapawòl avèk moun nan piblik la.

Biwo Sèvis Kliyantèl (Bureau of Customer Services, BCS)

BCS responsab tout aktivite ki gen pou wè ak faktirasyon dlo ak egou pou moun Vil New York ak kèk kominote nan lò vil la. Mete sou sa, BCS sipèvize enstalasyon ak ranplasman kontè dlo yo. Biwo a sèvi ak Sistèm Lekti Kontè Otomatize (Automated Meter Reading, AMR) li an pou l asire l bòdwo li voye bay 836,000 kliyan li yo kòrèk. Li verifye si kontè dlo plonbye prive yo enstale yo se bagay bon kalite, li asire l moun yo respekte règ vil la nan zafè itilizasyon dlo, epi li jere zafè kontwòl ak konsèvasyon dlo pou konsomatè yo. Sant Apèl BCS la konte sou yon sistèm Repons Vokal Entèyatif (Interactive Voice Response, IVR) ki gen ladan l anrejistreman nimerik ak kontwòl tout apèl ki fèt pou zafè fòmasyon ak asirans kalite. Yo kapab dirije oswa voye apèl moun ki rele pou pale ak yon espesyalis kont yo oswa kliyan ki gen konpetans limite nan lang Anglè ki bezwen èd lengwistik yo bay sèvis ki apwopriye yo. Yo kapab ede moun nan plis pase 200 lang ak dyalèk. BCS genyen yon biwo minisipal nan toulèsenk (5) minisipalite yo kote kliyan yo kapab al peye bòdwo dlo ak egou yo, aplike pou pèmi, mande fè enspeksyon ak lekti tit, epi jwenn plis enfòmasyon sou sèvis DEP bay yo. Biwo minisipal yo chita kò yo nan adrès sa yo:

- 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

Biwo Konfòmite Anviwònmantal (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

Misyon BEC se fè aplike lwa ak règleman anviwònmantal yo, ki yo menm afekte sante ak sekirite piblik la ak anviwònman an. Pou plis presizyon, biwo a fè aplike règleman vil la genyen nan zafè amyant ansanm avèk Kòd sou Kalite Lè ak Bri. BEC genyen ladan l biwo Politik sou Kalite Lè ak Bri, Pèmi ak Aplikasyon Lwa, ak Pwogram Kontwòl Amyant lan. Biwo sa yo reponn ak plent ki pou wè ak kòd sou kalite lè ak bri, yo enspekte epi suiv pwojè pou retire amyant yo, epi yo kore objektif pwoteksyon anviwònman yo. Epitou, yo responsab pou yo [sètifye](#) moun k ap manyen amyant yo (enstriksyon ki di fason pou aplike pou sètifikasyon an tradui), fè enspeksyon epi bay sètifika fonksyonman pou sous fiks ki regle zafè boule ak pwosesis endistriyèl, epi asire yo respekte Lwa sou Lè Pwòp la. Egzanp dokiman alekri ajans lan distribiye lè l ap fè aplike lwa Vil New York yo ak pran mezi pou fè moun pliye anba lwa sa yo gen ladan yo [Gid Egzijans pou Biznis Netwayaj Asèk yo](#) nan lang [Español](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাঙালি](#); [Fèy Enfòmasyon ETENN LI pou Pirifye Lè a Sispann Kondi Oralanti](#) nan lang [Español](#), [中文](#) ki di aklè lwa ki kore inisyativ sa yo.

Biwo Planifikasyon ak Analiz Anviwònmantal (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

BEPA bay ekspètiz ak konsèy li nan zafè politik, planifikasyon ak egzamen anviwònmantal ki gen pou wè ak Plan Estratejik, Pwogram Envestisman DEP, ak lòt inisyativ minisipal yo. Biwo a kowòdone kesyon politik onivo federal, onivo Eta ak onivo lokal ki gen ladan yo politik jesyon dlo lapli, jesyon demann ak konsèvasyon dlo, kalite dlo, kalite lè ak pwoteksyon resous dlo. Epitou, BEPA jere Enfrastrikti Ekolojik yo, yon dividal pratik ki itilize oswa imite sistèm natirèl yo pou jere dlo lapli ki koule a. Enfrastrikti ekolojik yo jere dlo lapli a nan itilize li tankou yon resous olye yo itilize l tankou yon dechè. Yo dirije dlo lapli a nan sistèm yo konstui espesyalman pou li ka enfiltre oswa yo kenbe li nan yon vitès ki pi lan anvan li antre nan sistèm egou a. Pami kalite enfrastrikti ekolojik yo genyen jaden lapli, basen enfiltrasyon, pavaj dlo ka penetre, ak do kay ki kenbe dlo.

Biwo Polis ak Sekirite (Bureau of Police and Security, BPS)

Sèvis Polis DEP la gen responsablite pou l pwoteje sistèm apwovizyonman dlo vil la, ki gen ladan l de (2) douzèn rezèvwa ak lak, plis pase 2,000 mil kare (5,179 kilomèt kare) basen vèsan nan nèf (9) konte, plizyè santèn kilomèt tinèl ak akedik, plizyè douzèn baraj, izin tretman, laboratwa, ak lòt etablisman. Polis DEP la fè patwouy sou basen vèsan an apye, sou bisiklèt, nan machin touteren, sou bato ak nan elikoptè. Epitou, yo gen inite ki resevwa fòmasyon espesyal ki gen ladan l yon biwo detektiv, inite sèvis ijans, inite chen ak inite avyasyon.

Biwo Tretman Dlo Ize (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

BWT responsab fonksyonman ak antretyen tout etablisman ki fè tretman 1.3 milya galon dlo ize moun New York jete chak jou nan toulèsenk (5) minisipalite yo. Sa gen ladan l 14 etablisman ki rekipere resous nan dlo ize, etablisman ki retire dlo nan labou, etablisman ki fè kolèk (estasyon ponpaj, etablisman ki kenbe debòdman egou ki melanje, regilatè, ak vàn pou mare) ak laboratwa dlo ize. Epitou, biwo a sipèvize yon flòt bato ki responsab pou siveye kalite dlo ki nan pò a ak litoral la ansanm avèk sous polisyon ki ka genyen yo.

Biwo Operasyon Dlo ak Egou (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

Vil New York genyen apeprè 150,000 puiza, 114,000 bouch ensandi, 90,000 valv, 14 lòj, 3 rezèvwa, 68 pui, yon tank estokaj anba tè ki pran 100 milya galon ak 14,000 mil (22530 kilomèt) egou sanite ak rezo dlo ki melanje. Antretyen nan vas rezo sa a sou kont BWSO, ki limenm sipèvize fonksyonman sistèm distribisyon dlo potab ak sistèm koleksyon dlo ize Vil New York la, pwoteksyon kanal navigab ak marekaj ki ozalantou yo, epi elaborasyon pwogram envestisman DEP la pou renove sistèm dlo ak sistèm drenaj

Vil la. Epiou, Biwo a apwouve pèmi plonbri yo epi li enspekte tout pwojè konstriksyon piblik ak prive yo etandone yo konsène sistèm dlo ak sistèm egou Vil la. Epiou, BWSO responsab pou l fè entèvansyon lè gen ijans ak katastwòf natirèl.

Biwo Apwovizyonman Dlo (Bureau of Water Supply, BWS)

BWS jere, itilize, epi pwoteje sistèm apwovizyonman dlo nan nò Vil New York pou l asire li distribiye yon milya galon dlo potab kalite siperyè bay dis (10) milyon konsomatè chak jou san pwoblèm. Biwo a fè yon kontwòl apwofondi sou kalite dlo a, alafwa anndan sistèm distribisyon Vil la ak nan tout basen vèsan ki nan nò yo. Mete sou sa, BWS responsab planifikasyon sistèm nan, zafè teknik, acha tè, ak aplikasyon règleman ki gen rapò ak basen vèsan yo.

Biwo Afè Piblik ak Kominikasyon (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

BPAC jere zafè enfòmasyon piblik, sansibilizasyon kominotè ak afè lejislatif DEP. Li responsab tout demann enfòmasyon laprès ak medya yo, edikasyon sou anviwònman, pwojè ak inisyativ espesyal yo, ak pwodiksyon tout dokiman enfòmasyon piblik, ni enprime ni nimerik. BPAC jere aktivite sansibilizasyon pou plizyè pwogram reglemantè ki gen ladan yo Pèmi Minisipal Apa pou Tanpèt ak Sistèm Egou (Pèmi MS4), Plan Kontwòl Alontèm (Long-term Control Plans, LTCP), Pwogram Enfrastrikti Ekolojik, kowòdinasyon Superfund, sansibilizasyon sou grès ak siveyans amyant. Inite Afè Kominotè a se prensipal lyezon ajans lan avèk tout komite siveyans yo, komite konsiltatif sitwayen ak konsèy kominotè yo, pandan l ap jere relasyon ant gouvènman yo epi reponn ak demann enfòmasyon piblik la. BPAC se prensipal biwo pou Lwa Lokal (LL) 30. Li revize tout piblikasyon ajans lan pou l asire l ajans lan respekte Lwa Lokal 30 lan. Li gade dokiman sa yo avèk biwo ki elabore yo a pou l ka detèmine si yo bezwen tradui nan youn oswa tout 13 prensipal lang moun ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo pale yo. Inisyativ sa a ap ankou.

SEKSYON 2. POLITIK AKSÈ LENGWISTIK AJANS LAN

Objektif Politik Aksè Lengwistik DEP se bay kliyan ki kontakte ajans lan pou jwenn sèvis ak enfòmasyon esansyèl yo yon kokennchenn aksè lengwistik. Selon lwa sou aksè lengwistik lan, tout ajans Eta ki an kontak avèk piblik la dwe bay sèvis entèpretasyon nan nenpòt lang nan sa ki konsène sèvis oswa avantaj ajans yo bay epi ajans yo dwe tradui dokiman ki enpòtan yo nan dis (10) lang ki pa lang Anglè moun New York ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo pale plis sou baz done Resansman ak done Depatman Edikasyon (Department of Education, DOE). DEP idantifye twa (3) lòt lang ki pèmèt yo sèvi moun ki gen konpetans limite nan Anglè yo. Se sa ki fè, tout dokiman DEP distribye bay anpil moun yo tradui nan 13 lang diferan*.

Pou ajans lan pèmèt moun ki gen konpetans limite nan Anglè yo pale epi entèyaji avèk tout enspektè DEP yo epi anplwaye ki an kontak avèk piblik la kèlkeswa lang yo pale, li bay pèsonèl la telefòn (lè gen enspektè ak moun k ap fè entèvansyon annijans avèk telefòn pòtab) ki pou pèmèt yo jwenn aksè nan Voiance, ki se yon sèvis entèpretasyon ki kouvri plis pase 300 lang. Ajans lan dwe epi ap kontinye tradui enfòmasyon ki esansyèl yo ak dokiman li distribye bay plis moun yo nan dis (10) lang yo deziyen nan tout vil la epi li kreye yon paj akèy sou sitwèb DEP a pou chak nan lang yo kote dokiman yo ye a. Dokiman li pibliye bay anpil moun yo ap genyen yon fraz ki dirije kliyan ki gen konpetans limite nan Anglè yo nan paj akèy ki apwopriye a. Chak dokiman ki aksesib apati paj akèy la ap genyen yon tèks kout ki dekri sa ki ladan l epi ki koresponn ak dokiman an nan lang Anglè.

**Arab, Bengali, Chinwa (Simplifye), Chinwa (Tradisyonèl), Fransè, Kreyòl Aysisyen, Italyen, Koreyen, Polonè, Ris, Panyòl, Oudou, Yidich*

SEKSYON 3. EVALYASYON BEZWEN KI GENYEN POU AKSÈ LENGWISTIK

Evalyasyon bezwen ki genyen pou aksè lengwistik DEP fè a chita sou kantite kontribyab nou sèvi ki se apeprè 836,000, piske entèyaksyon nou fè yo se sitou avèk moun sa yo.

DEP genyen apeprè 6,000 anplwaye. Yo tout kapab bay kliyan ki gen konpetans limite nan Anglè yo sèvis aksè lengwistik a nenpòt ki moman atravè Sèvis Lang Voiance yo, ki se prensipal founisè sèvis entèpretasyon nan telefòn. Yo entèprete nan plis pase 300 lang epi yo bay sèvis tradiksyon.

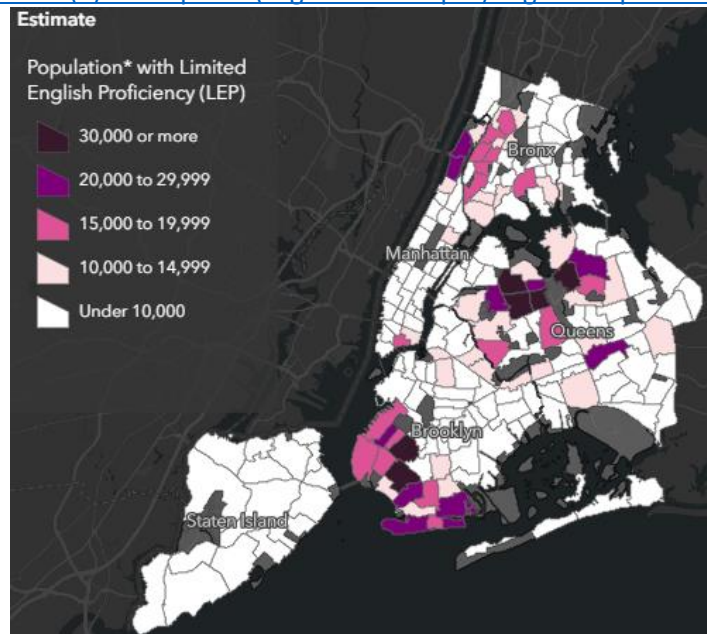
- **1ye faktè:** kantite oswa pwopòsyon moun ki gen konpetans limite nan Anglè ki nan gwoup moun ki elijib pou sèvis la.

[Dis \(10\) Prensipal Lang ki Pa Lang Anglè Moun Vil New York ki gen Senk \(5\) Lane e Plis yo Pale Lakay yo \(2017 -2021\):](#)

Rank	LEP Population 5 Years and Over	
	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

Sous: Biwo Resansman Etazini, Echantiyon Mikwodone pou Piblik Itilize nan kad Sondaj nan Kominote Amerikèn pou ane 2017-2021

Popilasyon nan Senk (5) Minisipalite (ki gen 5 lane e plis) ki gen Konpetans Limite nan Anglè:



Sous: Biwo Resansman Etazini (U.S. Census Bureau), 2018-2022 Dosye Rezime ACS. Kat sa a reponn ak [nòm minimòm pou fyabilite](#). Divizyon Popilasyon, Depatman Ibanis Vil New York (NYC Department of City Planning).

- **2yèm faktè:** kantite fwa moun ki gen konpetans limite nan Anglè yo antre an kontak avèk ajans lan

Biwo Sèvis Kliyantèl BCS nan Minisipalite yo (5):

BCS di li bay anviwon 22,000 kliyan ki vini san randevou sèvis dirèk. Sondaj yo montre gen anviwon 425 kliyan ki jwenn sèvis chak semèn nan Biwo Minisipal BCS yo. Anviwon 2% nan kliyan sa yo mande yon entèprèt.

Sant Apèl BCS:

Selon rapò Voiance pou ane 2023 a, sant apèl la te reponn apèl anviwon 465,566 kliyan nan tout vil la. Rapò ak sondaj reprezantan sèvis kliyantèl sant apèl yo te kolekte yo montre pifò moun ki rele ki te bezwen entèprèt yo se te moun ki pale Panyòl ak/oswa Mandaren.

- **3yèm faktè:** enpòtans avantaj, sèvis, enfòmasyon, oswa rankont genyen pou moun ki gen konpetans limite nan Anglè a

Sant apèl la ak biwo minisipal yo enpòtan anpil pou fonksyonman sèvis kliyantèl nou an. Yo bay kliyan ki gen konpetans limite nan Anglè yo enfòmasyon nan ede yo konprann pwoblèm faktirasyon yo, pwogram konsèvasyon dlo yo, demann peman yo, plan peman yo, lavant privilèj yo ak nenpòt lòt pwoblèm ki gen rapò ak dlo epi dlo ize. Mete sou sa, sant apèl la rele kliyan ki gen konpetans limite nan Anglè yo pou fè suivi avèk yo. Li eksplike yo ajisteman faktirasyon yo epi li ba yo enfòmasyon ak mizajou sou kont yo.

Li enpòtan anpil pou BCS bay kliyan ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo sèvis sa a pou l asire li yo resevwa enfòmasyon ki enpòtan sou sèvis dlo ak bòdwo yo.

- **4yèm faktè:** resous ki disponib pou ajans lan ak frè pou bay divès kalite sèvis lang

Sant apèl la devlope yon plan estratejik ki rantab pou reponn ak bezwen kliyan ki gen konpetans limite nan Anglè yo genyen nan zafè lang. Aktyèlman, BCS anplwaye plizyè reprezantan ki metrize byen (2) nan lang moun ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo mande plis, ki se Panyòl ak Chinwa. BCS kontinye rekrite nouvo anplwaye ki konn pale plizyè lang epi li itilize kontra lang Voiance li an. Voiance aksesib fasil lè lang yo mande yo a pa disponib nan moman apèl la. Lis Asosye Biwo a genyen yon sètifikasyon Panyòl tou.

	FOUNISÈ SÈVIS TRADIKSYON	Ane Fiskal 2023	PRI
Entèpretasyon nan telefòn	Voiance	1,157 apèl	\$10,710.23 / Ane Fiskal 2023
Tradiksyon Alekri	Voiance	0	\$0
Tès Konpetans nan De (2) Lang	Language Line	0	\$0

Yo pa t fè tès nan de (2) lang paske pa t genyen okenn nouvo anplwaye pandan ane a tou. Biwo a te depanse \$10,710.23 nan sèvis entèpretasyon Voiance pandan ane fiskal 2023 a. Ajans lan te depanse \$22,468.34 nan sèvis tradiksyon (Geneva, Eriksen, Voiance) pandan ane fiskal 2023 a.

SEKSYON 4. AVI KI DI MOUN GEN DWA POU BENEFISYE SÈVIS AKSÈ LENGWISTIK

Nan tout biwo minisipal BCS yo, gen yon moun ki kanpe nan antre a pou akeyi kliyan yo. Moun sa a ap enfòmè kliyan yo sou sèvis tradiksyon an lè yo mande li. Epitou, biwo a itilize yon seri kat lang Biwo Majistra a pou Operasyon ak Afè Imigran (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs) kreye. Kliyan yo kapab itilize kat sa yo pou yo endike lang yo pale a yon fason pou yo fè moun k ap akeyi yo a konnen yo bezwen yon entèprèt.

Nenpòt dokiman ki tradui enfòmè kliyan an nan omwen dis (10) lang pou di li dokiman an tradui, nan ki lang li tradui, epi ki kote sou sitwèb nou an l ap jwenn li. Sa gen ladan l avi piblik tankou avètisman pou dekonèksyon dlo.

Chak lisans, pèmi ak anrejistreman tou vini avèk enstriksyon ladan yo ki tradui nan 13 lang.

SEKSYON 5. SÈVIS LANG AJANS LAN BAY

A. Entèpretasyon

Fason ajans lan ap bay sèvis entèpretasyon yo:

- Pou ajans lan pèmèt moun ki gen konpetans limite nan Anglè yo pale epi entèyaji avèk tout enspektè DEP yo epi anplwaye ki an kontak avèk piblik la, kèlkeswa lang yo pale, li bay pèsònèl ki an kontak avèk piblik mwayen pou yo jwenn sèvis entèpretasyon nan telefòn Voiance ki kouvri apeprè 300 lang (epi lè gen enspektè ak moun k ap fè entèvansyon annijans avèk telefòn pòtab pou fè sa). Sa ap pèmèt prèske tout moun ki nan ajans lan fè yon konvèsasyon kote gen twa (3) moun k ap pale nan apeprè 300 lang.
- BCS kontinye itilize kontra Voiance li an pou l ka bay sèvis entèpretasyon nan telefòn.
- Sant apèl BCS la ak biwo minisipal yo rankontre kliyan ki gen konpetans limite nan Anglè yo chak jou. Akoz demann moun ki rele ki pale Panyòl yo, sant apèl la mete sou pye yon fil datant apèl apa ki ap voye moun ki rele yo bay reprezantan sètifye ki pale Panyòl yo. Si fil datant sa a satire, gen lòt reprezantan k ap pran apèl yo epi itilize Voiance pou tradui yo. Tout biwo minisipal yo ak enspektè ki sou teren yo ap kontinye itilize sèvis sa a.
- Epitou, sant apèl BCS la rekrite anplwaye ki konn pale plizyè lang pou ede kliyan ki pale Panyòl ak Chinwa yo, ki se de (2) lang biwo a jwenn yo mande pi souvan.
- Lis Asosye Biwo a genyen yon sètifikasyon Panyòl. Yo teste anplwaye sa yo epi yo sètifye yo atravè Language Line nan lang espesifik yo pale a.
- Sant apèl DEP la, inite koleksyon an, ak biwo minisipal yo genyen kas ki gen de (2) ekoutè ak de (2) mikwo pou fasilite entèpretasyon nan telefòn pou kliyan ki gen konpetans limite nan Anglè yo.
- BPAC gen yon lòt kontra avèk Voiance pou zafè entèpretasyon nan telefòn ki disponib pou lòt biwo yo ki anndan ajans lan itilize, epi gen enstriksyon sou fason pou itilize sèvis ki disponib pou chak anplwaye ki sou sit SharePoint ajans lan, epi enspektè ak moun k ap fè entèvansyon annijans yo kapab jwenn yo sou sit SharePoint ajans lan tou.
- Politik ajans lan se bay tradiksyon nan telefòn pou tout moun ki mande li.

B. Tradiksyon

Fason ajans lan ap bay sèvis tradiksyon yo:

- Ajans lan detèmine kiyès nan dokiman li yo li distribiye bay plis moun apre li fin verifye dokiman chak nan biwo li yo elabore.
- Li verifye chak dokiman ofiyamezi yo ap re-enprime yo, pase men ladan yo, ak/oswa revize yo. Kowòdonatè aksè lengwistik ajans lan yo verifye tout dokiman biwo yo elabore. Yo pale ak biwo yo pou wè sa yo ap bezwen tradui, kit dokiman an se yon dokiman yo distribiye anpil kit se yon dokiman yo pa twò distribiye. Yo pran desizyon an sou baz bezwen piblik la, olye se sou baz volim dokiman yo distribiye.
- Se Direktè Adjwen Pwojè ak Inisyativ Espesyal la ki jere pwojè tradiksyon dokiman yo.
- Ajans lan itilize sèvis tradiksyon pwofesyonèl li an ki rele, Geneva, pou li tradui tout dokiman li yo, epi li itilize yon lòt sèvis tradiksyon lang ki rele, Eriksen, pou fè revizyon pou asire kontwòl kalite.
- Dokiman ki tradui yo disponib prensipalman sou fòm nimerik.

- Pèsonèl la okouran sèvis tradiksyon ajans lan atravè kowòdonatè aksè lengwistik biwo yo a ki reyini chak twa (3) mwa.

C. Kominikasyon Nimerik

Fason ajans lan ap asire kominikasyon nimerik (sitwèb, medya nimerik, tranzaksyon sou entènèt, elatriye):

- Anvan yo tradui tout dokiman, yo verifye yo pou wè si yo ekri nan yon langaj ki klè epi ki senp.
- Ajans lan bay enstriksyon nan 13 lang sou fason pou aplike pou lisans/pèmi/anrejistreman li bay yo epi li pibliye yo sou entènèt.
- Aplikan yo kapab rele yon liy telefòn kote pèsonèl la kapab itilize sèvis entèpretasyon nan telefòn pou yo aplike oswa bay enfòmasyon ki nesèsè yo. Nou anonse enfòmasyon sa yo nan dis (10) lang sou sitwèb ajans lan.
- Aplikan yo kapab benefisye yon asistans lengwistik pandan yo ap ranpli yon aplikasyon lè yo vini san randevou nan yon biwo. Nou anonse l nan dis (10) lang sou sitwèb ajans lan.
- Inite Pwojè ak Inisyativ Espesyal la elabore lang li te tradui ak pibliye sou sitwèb la, epi li te kreye yon eleman navigasyon pou aksè nan sèvis lengwistik nan ribrik “piblikasyon” ki sou sitwèb nou an: <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- Direktiv pou Aksesibilite Kontni sou Entènèt (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) la defini egzijans pou kreyatè ak devlopè yo respekte pou yo ka amelyore aksesibilite pou moun ki gen andikap yo. Li defini twa (3) nivo konfòmite: Nivo A, Nivo AA, ak Nivo AAA. Kontni nimerik nou an konfòm an pati avèk nivo AA WCAG 2.1 an. Konfòm an pati vle a di gen kèk pati nan kontni an ki pa reponn ak nòm aksesibilite sa a nèt.

D. Kominikasyon Annijans

Fason ajans lan prevwa epi fikse kondisyon yo yon fason pou kominikasyon annijans yo livre rapid epi byen pou reponn ak egzijans lengwistik yo nan yon manyè ki ekkitab:

- Se Biwo Jesyon Ijans Vil New York (New York City Emergency Management, NYCEM) ki jere ijans yo.
- Si ajans la oblije fè entèvansyon nan yon sitiyasyon ijans, nou travay avèk NYCEM paske se yo ki chèf. Si sa nesèsè, nou ap travay avèk Voiance pou sèvis entèpretasyon lang, epi avèk lòt founisè sèvis tradiksyon nou yo (Geneva, Eriksen) pou tradiksyon rapid.
- Sèvis tradiksyon DEP genyen kounye a pou BWS la kapab fè tradiksyon ki gen rapò ak alèt “boil water (bouyi dlo)” nan respè prensip gouvènman federal la nan zafè notifikasyon, epi modèl avi pou “boil water” yo tradui nan dis (10) lang yo deziyen yo.
- Tout tradiksyon yo ap disponib pandan ak apre yon ijans, sitou sou entènèt, san wete:
 - o [Avi pou Dekoneksyon Dlo Annijans](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
 - o [Avi pou Dekoneksyon Dlo poutèt Ou Pa Konfòm oswa poutèt Ijans](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [Polski](#), [العربية](#), [Français](#), [יידיש](#), [Italiano](#), [اردو](#).
 - o [Lòd pou Reparasyon Egou \(Avi pou 30 Jou\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)

- Rezo sosyal yo kapab pataje lyen ki mennen nan kontni ki tradui annijans yo.
- Pandan yon entèvansyon annijans:
 - Ajans lan kontinye reponn ak bezwen moun ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo si sa nesesè pou li rete konfòm avèk LL30 lan.
 - Moun ki responsab aksè lengwistik yo (kowòdonatè aksè lengwistik Sara Pecker ak Colin Murphy) ap itilize founisè sèvis tradiksyon yo pou fè tradui dokiman ki gen pou wè ak ijans yo byen rapid.
 - Yo ap itilize Voiance pou fè tradiksyon fas-a-fas lè yo ap fè entèvansyon pòtapòt annijans.
 - Lyezon Jesyon Ijans Ajans lan ki se, Natan Mandelbaum, ap dirije yon entèvansyon sou baz previzyon NYCEM fè pou ajans lan.

SEKSYON 6. PLANIFIKASYON RESOUS

Ajans lan itilize yon ansanm resous pou l ka mete plan an sou pye, tankou:

- A. [Pèsonèl ki pale de \(2\) oswa plizyè lang](#)
- B. [Kontra avèk founisè ki bay sèvis lang](#)
- C. [Patenarya avèk CBO yo](#)

Men fason ajans lan ap amelyore kalite sèvis ki bay èd lengwistik yo:

- A. Pèsonèl ki pale de (2) oswa plizyè lang

Men kalite entèyaksyon kote ajans lan ap itilize pèsonèl ki pale de (2) oswa plizyè lang:

- Reyinyon kominotè pou ka entèprete prezantasyon yo an tan reyèl lè yo mande sa.

Men fason ajans lan idantifye, evalye, epi devlope konpetans lengwistik pèsonèl kalifye ki pale de (2) oswa plizyè lang:

- Epitou, sant apèl BCS la rekrite anplwaye ki konn pale plizyè lang pou ede kliyan ki pale Panyòl ak Chinwa yo, ki se de (2) lang biwo a jwenn yo mande pi souvan.
- Lis Asosye Biwo a genyen yon sètifikasyon Panyòl. Biwo a mande ajans lan pou l rele moun ki sou lis sètifikasyon Panyòl la pou l ka anplwaye moun ki kapab tradui apèl yo. Yo teste anplwaye sa yo epi yo sètifye yo atravè Language Line nan lang espesifik yo pale a.
- Nan kad LL14 la (Lwa lokal 14 ane 2023), DEP ap soumèt chak ane bay Biwo Majistra a pou Operasyon yo kantite enspektè ki di yo fò nan yon lang ki pa lang Anglè. Yo ap kolekte done sa yo nan kad yon sondaj epi yo ap anrejistre repons yo san yo pa di non moun yo. Men, moun yo mande bay opinyon yo pa oblije reponn.

- B. Kontra Avèk Founisè Sèvis Lang

Direktè Adjwen Pwojè ak Inisyativ Espesyal la nan BPAC ap kowòdone ak suiv sèvis ki gen kontra avèk founisè ki bay sèvis lang yo, l ap konsève dosye yo, epi siyale enfòmasyon sa yo pou Rapò Anyèl Aksè Lengwistik la, selon LL6 ane 2023 a.

- Direktè Adjwenn Pwojè ak Inisyativ Espesyal la siveye chak demann tradiksyon atravè pwosesis tradiksyon inisyal la, verifikasyon yo, ak rekonsilyasyon chanjman yo pou l pwodui yon tradiksyon definitif.
- Epitou, li suiv ak kolekte done depans yo nan tout ajans lan pou fè rapò anyèl la.

NON FOUNISÈ SÈVIS TRADIKSYON AN	METÒD ACHA SÈVIS TRADIKSYON AN	OBJEKTIF KONTRA A	LANG FOUNISÈ SÈVIS TRADIKSYON AN BAY LA (YO)	DIRE KONTRA A	MONTAN TOTAL KONTRA A
Geneva Worldwide, Inc.	MBWE	Tradiksyon dokiman tèks.	Albanè, Arab, Bengali, Chinwa (Senplifye), Chinwa	07/01/22 – 06/30/23	\$2,000.00 (avèk yon tranzaksyon Lòd Acha pou \$12542.80)

			(Tradisyonèl), Kwat, Fransè (Ewopeyen), Grèk, Kreyòl Ayisyen, Indi, Italyen, Japonè, Koreyen, Nepalè, Polonè, Pendjabi, Ris, Singalè, Panyòl, Tagalòg, Tamoul, Tibeten, Oudou, Vyetnamyen, Wolof, Yidich		
Eriksen Translations, Inc.	MBWE	Li verifye dokiman ki tradui yo	Arab, Bengali, Chinwa (Senplifye), Chinwa (Tradisyonèl), Kreyòl Ayisyen, Italyen, Polonè, Ris, Panyòl, Oudou, Yidich (Vil New York)	07/01/22 – 06/30/23	\$6,000.00 (avèk yon tranzaksyon Lòd Acha pou \$9792.94)
Sèvis Lang Voiance	MBWE	Entèpretasyon nan Telefòn	Mandaren, Panyòl, Kantonè, Bengali, Fizou, Ris, Fransè	07/01/22 – 06/30/23	\$1,000.00 (avèk yon tranzaksyon Lòd Acha pou \$10,710.23)

C. Patenarya avèk CBO yo

Ajans lan vize elaji patenarya sa a piske nou fè plis reyinyon kote nou an kontak avèk piblik la.

- Nou poko bezwen fè patenarya avèk CBO yo paske nou deja gen resous yo.

SEKSYON 7. FÒMASYON

Ajans lan ap fòme pèsonèl ki anndan an ak patnè/anplwaye kontraktyèl yo sou politik ak pwosedi aksè lengwistik li yo.

- DEP bay tout aplwaye yo (san wete travayè ki parèt devan yo, manadjè yo, enspektè ak pèsonèl ki responsab aplikasyon lwa yo) sou fason pou yo jwenn sèvis entèpretasyon yo ak dokiman ki ekri nan langaj ki klè ak senp sou sit SharePoint ajans lan. Mete sou sa, yo kapab pale avèk Kowòdonatè Aksè nan Sèvis Lengwistik yo nan biwo a.
- Gen fòmasyon sou langaj ki klè epi ki senp ki disponib.
- Yo bay pèsonèl ki responsab Sansibilizasyon sou Anviwònman an fòmasyon sou Sansibilite ak Konpetans Kiltirèl.

SEKSYON 8. PLANIFIKASYON POU KONTINYE FÈ AMELYORASYON

A. Koleksyon ak suivi done

- Men fason ajans lan ap kontinye kolekte ak konsève done ki egzak epi ki fyab sou done demografik ki enpòtan ak sèvis lang yo:
 - Chak ane, li ap kolekte done ki gen pou wè ak depans ki fèt nan tout ajans lan nan men founisè sèvis tradiksyon ak entèpretasyon yo.
 - L ap suiv demann sèvis tradiksyon yo, lang yo itilize yo, demann sèvis entèpretasyon yo, ak kantite fwa demann yo fèt.
 - L ap suiv plent yo ak rezolisyon plent ki gen pou wè ak aksè lengwistik la.
- L ap itilize done li kolekte yo pou li enfliyanse pwosesis pran desizyon ak estrateji ajans lan sou fason l ap amelyore aksè pou moun ki gen konpetans limite nan lang Anglè yo konsa:
 - Pou enfòmè ajans lan sou efikasite jefò ak sèvis aksè lengwistik yo, pou fè nou konnen kote sèvis sa yo dwe konsantre yo plis.
- Done li kolekte yo ede nou konprann bezwen ak evalyasyon nou yo nan Seksyon 3 a konsa:
 - Mete ajou kantite oswa pwopòsyon moun ki gen konpetans limite nan Anglè nan popilasyon ki elijib pou sèvis la.
 - Mete ajou kantite moun ki gen konpetans limite nan lang Anglè nou di ki antre an kontak avèk ajans lan.
 - Siyale ka kote ajans lan pa bay yon sipò aksè nan sèvis lengwistik ki sifizan.
 - Siyale demann yo pou nou ka prepare demann pwochen bidjè ki gen pou wè ak sèvis aksè lengwistik yo.

B. Plent pou Aksè Lengwistik

- Responsablite Direktè Pwojè ak Inisyativ Espesyal la nan ajans lan se resevwa, suiv, ak rezoud plent yo, ki gen ladan yo:
 - Plent pou aksè lengwistik nan 311
 - Plent anndan yo
- Ajans lan enfòmè moun yo sou dwa yo genyen pou yo depoze plent pou aksè nan sèvis lengwistik avèk:
 - Pano ki ekri nan plizyè lang pou plent
 - Afich ki ekri nan plizyè lang pou plent
 - Prezantasyon sou plent pou aksè lengwistik
- Ajans lan genyen ladan l enfòmasyon sou plent nan kad Rapò Anyèl sou Aksè nan Sèvis Lengwistik la.

SEKSYON 9. PLANIFIKASYON OBJEKTIF AK AKSYON YO

Direktè Pwojè ak Inisyativ Espesyal la ak Direktè Adjwen Pwojè ak Inisyativ Espesyal la ap kontwole efikasite plan ajans lan epi yo ap asire yo li konfòm avèk LL30 lan, yo ap fè aplike pwotokòl yo epi yo ap rezoud pwoblèm ki gen nan plan an ofiyamezi yo ap parèt.

- Plan an defini nouvo objektif yo, kalandriye yo, ak mezi pou yo pran yo:

Objektif / Bezwen	Prensipal Koz la (yo)	Objektif Aksè Lengwistik lan
Ogmante lang estanda pou tradiksyon yo distribiye bay anpil moun yo pou yo soti nan 10 rive nan 13.	Demann pou lòt lang tankou Italyen ak Yidich (Vil New York) ogmante. Epitou, nou konstate tradiksyon nan lang Chinwa yo nesèsè anplis Chinwa Senplifye a.	Apati kounye a, tout dokiman nou pibliye bay anpil moun ap tradui nan dis (10) lang estanda yo, anplis Italyen, Yidich (Vil New York), ak Chinwa Tradisyonèl.
Selon LL14 la, chak ajans ki fè enspeksyon dwe soumèt chak ane bay Biwo Majistra a pou Operasyon yo kantite enspektè ki di yo fò nan yon lang ki pa lang Anglè.	Pou n ka an konfòmite avèk Lwa Lokal la.	Anvan janvyè 2025, ajans lan ap kreye yon sondaj ki pa obligatwa kote enspektè yo kapab reponn san yo pa di non yo pou di si yo fò nan yon lang ki pa lang Anglè.
Fèy Postal Aksè Lengwistik ki endike nan ki lang dokiman yo voye ba yo nan lapòs la tradui, epi kote pou yo jwenn li sou entènèt.	Ofiyamezi ap gen plis dokiman ki tradui nan lòt lang, li ap pi fasil pou itilize yon fèy apa pase pou kontinye chanje dokiman fizik la kote li t ap endike nan ki lang yo tradui yo.	Nou deja kòmanse itilize yon fèy ki kòmanse avèk lèt Notifikasyon Pwogram Ranplasman Sèvis Prensipal la, ki fè benefisyè yo konnen lèt yo resevwa a tradui nan 13 lang.
Tradiksyon prezantasyon piblik yo ki sou fòm PowerPoint.	Ofiyamezi nou ap kreye nouvo prezantasyon pou nou itilize nan tout ajans lan, li enpòtan pou nou tradui yo yon fason pou yo kapab itilize yo nan tout kominote yo byen.	Nan lane 2025, nou ap kòmanse tradui prezantasyon piblik ki la deja yo ak nouvo prezantasyon piblik yo.
Tradiksyon videyo ak soutit prezantasyon piblik ki sou fòm PowerPoint yo.	Ofiyamezi nou ap kreye nouvo prezantasyon pou nou itilize nan tout ajans lan, li enpòtan pou nou tradui yo yon fason pou yo kapab itilize yo nan tout kominote yo byen.	Nan de (2) ane k ap vini yo, nou ap gen prezantasyon an dirèk sou entènèt epi yo ap aksesib pou moun ki pa kapab patisipe fas-a-fas yo.
Fòmasyon sou Sansibilite ak Konpetans Kiltirèl	Etandone nou okouran kalite fòmasyon sa a se pou yon pèsònèl sansibilizasyon nan yon sèl biwo (Konfòmite Anviwònmantal), vin gen	Biwo Egalite Chans nan zafè Travay (Equal Employment Opportunity, EEO) dakò pou l pousuiv avèk devlopman fòmasyon sa a epi kolabore avèk tout biwo ki konsène yo.

	nesesite pou nou etann pratik sa yo nan tout ajans lan.	Nou ap kòmanse kowòdone avèk EEO nan lane 2025.
--	---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------