



Piano di abbattimento delle barriere linguistiche

Il Piano di abbattimento delle barriere linguistiche illustra le modalità con cui l'agenzia eroga i servizi all'utenza con conoscenza limitata della lingua inglese (Limited English Proficiency, LEP).

Nome dell'agenzia: Dipartimento per la protezione ambientale della Città di New York

Nome del coordinatore dell'abbattimento delle barriere linguistiche: Sara Pecker, Colin Murphy

Qualifica del coordinatore dell'abbattimento delle barriere linguistiche: Dir. Progetti e Iniziative Speciali, Vice Dir. Progetti e Iniziative Speciali

Data di pubblicazione: 20 giugno 2024

Il Piano comprende informazioni su:

1	Mission e servizi dell'agenzia	
2	Politica di abbattimento delle barriere linguistiche dell'agenzia	
3	Valutazione del fabbisogno per l'abbattimento delle barriere linguistiche	Modalità di valutazione da parte dell'agenzia del fabbisogno per l'abbattimento delle barriere linguistiche necessario all'utenza interessata
4	Notifica del diritto a usufruire dei servizi di abbattimento delle barriere linguistiche	Modalità di notifica all'utenza da parte dell'agenzia rispetto al diritto di usufruire dei servizi di abbattimento delle barriere linguistiche
5	Fornitura di servizi linguistici	Quali servizi linguistici vengono offerti dall'agenzia
6	Pianificazione delle risorse	Modalità con cui l'agenzia garantisce la fornitura di servizi linguistici da parte di risorse interne ed esterne
7	Formazione	Modalità di formazione dello staff dell'agenzia coinvolto nella fornitura di servizi linguistici
8	Pianificazione per miglioramento continuo	Modalità con cui l'agenzia garantisce il costante miglioramento dell'abbattimento delle barriere linguistiche
9	Pianificazione obiettivi e interventi	Modalità con cui l'agenzia attuerà il piano

Firme

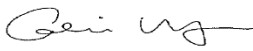
[N.B.: in questa sezione va inclusa la firma del Coordinatore dell'abbattimento delle barriere linguistiche (Language Access Coordinator, LAC) e del direttore d'agenzia/commissario oltre ad allegare il relativo Piano di attuazione (Language Access Implementation Plan, LAIP). Le firme implicano che le agenzie si adopereranno per quanto necessario per promuovere l'equità e l'inclusione delle persone con LEP.]



13 giugno 2024

Coordinatore dell'abbattimento delle barriere linguistiche, Sara Pecker,
Direttore dei Progetti e delle Iniziative Speciali

DATA



13 giugno 2024

Coordinatore dell'abbattimento delle barriere linguistiche, Colin Murphy,
Vicedirettore dei Progetti e delle Iniziative Speciali

DATA



13 giugno 2024

Commissario, Rohit T. Aggarwala,
Dipartimento per la protezione ambientale della Città di New York

DATA



SEZIONE 1. MISSION E SERVIZI DELL'AGENZIA

- La mission dell'agenzia e la modalità con cui questa cerca di adempierla tramite le rispettive politiche:

Il Dipartimento per la protezione ambientale (Department of Environmental Protection, DEP) della Città di New York tutela la salute pubblica e l'ambiente fornendo acqua potabile pulita, gestendo le acque piovane e reflue e riducendo l'inquinamento atmosferico, acustico e dovuto a materiali pericolosi. Con quasi 6.000 dipendenti in organico, il DEP è un'agenzia della Città di New York che gestisce e preserva l'approvvigionamento idrico municipale; distribuisce ogni giorno più di 3 miliardi di litri di acqua potabile pulita a 10 milioni di newyorkesi e raccoglie le acque reflue attraverso una vasta rete sotterranea di tubature, regolatori e stazioni di pompaggio; inoltre, tratta i 5 miliardi di litri di acque reflue che i newyorkesi producono ogni giorno in modo da proteggere la qualità del Porto di New York.

Per realizzare questi mandati, il DEP supervisiona uno dei più grandi programmi di investimento edilizio della zona. In quanto agenzia preposta alla protezione ambientale della Città di New York, il DEP disciplina anche la qualità dell'aria, i materiali pericolosi e le problematiche critiche per la qualità della vita, tra cui l'inquinamento acustico.

Ciascuno degli enti e degli uffici preposti all'attuazione della mission dell'agenzia attua un livello di "servizio pubblico diretto" verso i residenti e le imprese della Città di New York sotto forma di corrispondenza, incontri a livello comunitario, udienze pubbliche, emissione di pubblicazioni e documenti tra cui licenze, permessi e registrazioni (licenses, permits and registrations, LPR), contatto telefonico, comunicazione su web o costante interazione di persona.

- Il piano comprende una descrizione dei servizi offerti dall'agenzia e le modalità con cui l'agenzia comunica e interagisce con gli utenti.

Ente di assistenza ai clienti (Bureau of Customer Services, BCS)

Il BCS è responsabile di tutte le funzioni relative alla fatturazione dell'utenza idrica e della manutenzione delle fognature per i residenti della Città di New York e di alcune comunità a nord dello Stato. Inoltre, il BCS supervisiona l'installazione e la sostituzione dei contatori dell'acqua. Il bureau utilizza il suo Sistema di lettura automatica dei contatori (Automated Meter Reading System, AMR) per garantire l'accuratezza della fatturazione ai suoi 836.000 clienti. Ispeziona la qualità operativa dei contatori dell'acqua installati da idraulici privati, attua le norme municipali sull'uso dell'acqua e ne gestisce il monitoraggio e le attività di preservazione orientate al consumatore. Il Call Center BCS si avvale di un sistema di Risposta vocale interattiva (Interactive Voice Response, IVR) che comprende la registrazione digitale e il monitoraggio di tutte le chiamate ai fini di formazione e controllo qualità. L'instradamento delle chiamate è disponibile per i chiamanti che necessitano di uno specialista contabile o per i clienti LEP che necessitano di assistenza linguistica. L'assistenza può essere fornita in più di 200 lingue e dialetti. Il BCS dispone di un ufficio municipale in ciascuno dei cinque distretti; i clienti possono recarvisi per pagare le bollette dell'acqua e della manutenzione delle fognature, richiedere permessi, ispezioni e letture dei contatori oltre a ottenere ulteriori informazioni sui servizi DEP. Gli uffici municipali si trovano ai seguenti indirizzi:

- 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

Ente per la conformità ambientale (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

La missione del BEC è attuare le leggi e i regolamenti in materia ambientale che incidono sulla salute e la sicurezza pubblica e dell'ambiente. Nello specifico, applica le normative municipali sull'amianto oltre a quelle in materia di inquinamento atmosferico e acustico. Il BEC comprende le divisioni Politica di controllo dell'inquinamento atmosferico e acustico, Rilascio permessi e Attuazione oltre al Programma di controllo dell'amianto. Queste divisioni rispondono ai reclami relativi all'inquinamento atmosferico e acustico, ispezionano e seguono i progetti di rimozione dell'amianto e promuovono gli obiettivi in materia di protezione ambientale. Sono anche responsabili della [certificazione](#) dei bonificatori d'amianto (le istruzioni per la richiesta di certificazione sono tradotte), dell'ispezione e del rilascio di certificati operativi per fonti di combustione stazionaria e processi industriali oltre che dell'attuazione dei requisiti del *Clean Air Act*. Tra il materiale scritto distribuito dall'agenzia come previsto dalle leggi della Città di New York e nell'attuazione delle azioni volte a garantire la conformità sono compresi [la Guida ai requisiti per le tintorie](#) disponibile in [Español](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাঙালি](#); [Scheda informativa SPEGNI TUTTO per pulire l'aria - Smetti di girare al minimo](#) disponibile in [Español](#), [中文](#) che illustra chiaramente le leggi alla base di queste iniziative.

Ente di pianificazione e analisi ambientale (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

Il BEPA offre competenze e indicazioni su politiche, pianificazione e revisioni in materia ambientale relative al Piano strategico del DEP, al programma di finanziamento e ad altre iniziative municipali. Coordina le politiche a livello federale, statale e locale, comprese quelle relative alla gestione delle acque piovane, alla domanda e alla conservazione dell'acqua, alla qualità dell'acqua, alla qualità dell'aria e alla protezione delle risorse idriche. Gestisce anche le infrastrutture verdi (Green Infrastructure, GI) - una serie di pratiche che utilizzano o emulano i sistemi naturali per gestire il deflusso delle acque piovane. Le infrastrutture verdi gestiscono l'acqua piovana utilizzandola come una risorsa piuttosto che come un rifiuto. L'acqua piovana viene convogliata verso sistemi ingegnerizzati per l'infiltrazione oppure trattenuta a un ritmo più lento prima di essere immessa nel sistema fognario. I tipi di GI includono giardini pluviali, bacini di infiltrazione, pavimentazioni permeabili e blue roof.

Ente di vigilanza e sicurezza (Bureau of Police and Security, BPS)

La divisione di vigilanza del DEP ha il compito di proteggere il sistema di approvvigionamento idrico della città, che comprende due dozzine di bacini idrici e laghi, più di 2.000 miglia quadrate di bacini idrografici in nove contee, centinaia di miglia di tunnel e acquedotti, dozzine di dighe, impianti di trattamento, laboratori e altre strutture. La polizia del DEP pattuglia i bacini idrografici a piedi e con biciclette, veicoli fuoristrada, barche ed elicotteri. Mantengono inoltre unità appositamente addestrate che includono un organo investigativo, un'unità di servizi di emergenza, un'unità cinofila e un'unità di aviazione.

Ente per la gestione delle acque reflue (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

Il BWT è responsabile del funzionamento e della manutenzione di tutte le strutture legate al trattamento dei 5 miliardi di litri di acque reflue prodotte ogni giorno dai newyorkesi nei cinque distretti. Comprende 14 impianti di recupero delle acque reflue, impianti di disidratazione dei fanghi, impianti di raccolta (stazioni di pompaggio, impianti combinati di ritenzione del trabocco delle fognature, regolatori e paratoie di allagamento) e laboratori per le acque reflue. Anche in mare aperto dispone di una flotta di

navi marittime incaricate di monitorare la qualità dell'acqua portuale e costiera e le fonti di potenziale inquinamento.

Ente per le operazioni idriche e fognarie (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

La Città di New York ha circa 150.000 bacini di raccolta, 114.000 idranti, 90.000 valvole, 14 guardiole, 3 serbatoi, 68 pozzi di falda freatica, un serbatoio di stoccaggio sotterraneo da 300 milioni di litri e 14.000 miglia di fognature sanitarie e condutture idriche messe insieme. La responsabilità della manutenzione di questa vasta rete ricade sul BWSO, che sovrintende al funzionamento dei sistemi di distribuzione dell'acqua potabile e di raccolta delle acque reflue della Città di New York, alla protezione dei corsi d'acqua e delle zone umide adiacenti e allo sviluppo del programma di investimento del DEP per il miglioramento degli impianti idrici e di drenaggio municipali. Approva inoltre i permessi idraulici e ispeziona tutti i progetti di costruzione pubblici e privati relativi agli impianti idrici o fognari municipali. Il BWSO è inoltre incaricato di rispondere alle emergenze e ai disastri naturali.

Ente per l'approvvigionamento idrico (Bureau of Water Supply, BWS)

Il BWS gestisce, opera e protegge il sistema di approvvigionamento idrico della Città di New York a nord dello Stato di New York al fine di garantire ogni giorno a 10 milioni di utenti la fornitura di 3 miliardi di litri di acqua potabile di alta qualità. Conduce un monitoraggio approfondito della qualità dell'acqua, sia all'interno del sistema di distribuzione municipale che in tutti i bacini idrografici a nord dello Stato. Inoltre, il BWS è responsabile della pianificazione dei sistemi, dell'ingegneria, dell'acquisizione di terreni e dell'applicazione delle normative sui bacini idrografici.

Ente per le pubbliche relazioni (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

Il BPAC gestisce l'informazione pubblica, la sensibilizzazione della comunità e gli affari legislativi del DEP. È responsabile di tutte le richieste della stampa e dei media, dell'educazione ambientale, dei progetti e delle iniziative speciali e della produzione di tutto il materiale informativo pubblico, sia cartaceo che digitale. Gestisce le campagne di sensibilizzazione per diversi programmi normativi, tra cui il Permesso municipale per il sistema fognario separato in caso di tempeste (Municipal Separate Storm Sewer System Permit, MS4), i Piani di controllo a lungo termine (Long-term Control Plans, LTCP), il Programma per le infrastrutture verdi, il Coordinamento del Superfund, la sensibilizzazione sull'uso dei lubrificanti e il monitoraggio dell'amianto. L'Unità per gli affari comunitari è il referente principale dell'agenzia per tutti i comitati di monitoraggio, i comitati consultivi dei cittadini e i comitati comunitari, gestendo al tempo stesso le relazioni intergovernative e rispondendo alle richieste pubbliche. Il BPAC è l'ufficio principale per la legge locale (Local Law, LL) 30. Esamina tutte le pubblicazioni dell'agenzia per garantire che rispettino la LL 30. Questi documenti vengono esaminati insieme agli organi di provenienza per determinare la necessità di traduzione in una o tutte le 13 principali lingue LEP. Questa iniziativa è in corso.

SEZIONE 2. POLITICA DI ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE LINGUISTICHE DELL'AGENZIA

L'obiettivo della politica di abbattimento delle barriere linguistiche del DEP è offrire un importante accesso linguistico ai clienti che interagiscono con l'agenzia per servizi e informazioni essenziali. Ai sensi della legge sull'abbattimento delle barriere linguistiche, tutte le agenzie statali che interagiscono con il pubblico devono offrire servizi di mediazione linguistica in qualsiasi lingua per quanto riguarda la fornitura di servizi o benefit dell'agenzia, e devono tradurre i documenti fondamentali dell'agenzia nelle prime 10 lingue diverse dall'inglese più comunemente parlate dai newyorkesi LEP in base ai dati del censimento e del Dipartimento dell'Energia (Department of Energy, DOE). Da allora il DEP ha identificato altre 3 lingue da aggiungere al servizio per la popolazione LEP. Pertanto, tutti i documenti del DEP di ampia diffusione sono tradotti in 13 lingue*.

Per consentire alla popolazione LEP di parlare e interagire con tutti gli ispettori DEP e i dipendenti a contatto con il pubblico indipendentemente dalla lingua parlata, l'agenzia ha fornito al personale dei telefoni (e nel caso di ispettori e soccorritori, dei telefoni cellulari) con cui poter accedere a Voiance, un servizio di interpretazione telefonica che copre oltre 300 lingue. L'agenzia deve e continuerà a tradurre le informazioni essenziali e i documenti di maggiore diffusione nelle 10 lingue identificate a livello municipale. Inoltre, ha creato una pagina dedicata sul sito web del DEP per ciascuna delle lingue in cui è possibile reperire i documenti. I documenti di ampia diffusione conterranno una frase che indirizza i clienti LEP alla giusta pagina dedicata. Ogni documento accessibile dalla pagina dedicata conterrà una breve descrizione del suo contenuto che ne attesta la corrispondenza alla versione in inglese.

**Arabo, bengalese, cinese (semplificato), cinese (tradizionale), francese, creolo haitiano, italiano, coreano, polacco, russo, spagnolo, urdu, yiddish*

SEZIONE 3. VALUTAZIONE DEL FABBISOGNO PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE LINGUISTICHE

La valutazione del fabbisogno per l'abbattimento delle barriere linguistiche del DEP si basa sul numero di contribuenti serviti, pari a circa 836.000, dato che le nostre interazioni avvengono essenzialmente con questa popolazione.

Il DEP conta quasi 6.000 dipendenti in grado di fornire servizi di abbattimento delle barriere linguistiche ai nostri clienti LEP in qualsiasi momento attraverso Voiance Language Services, il principale fornitore di interpretazione al telefono in oltre 300 lingue e servizi di traduzione.

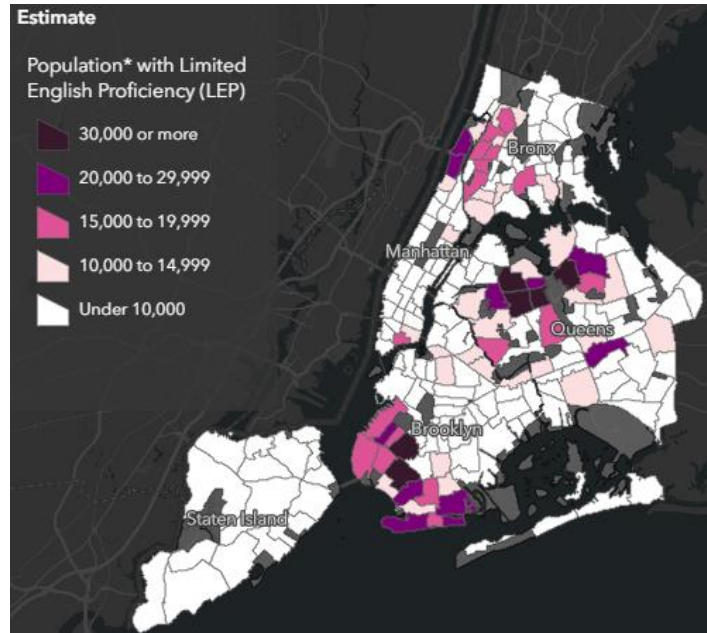
- **Fattore 1:** il numero o la percentuale di persone LEP nella popolazione idonea a ricevere i servizi.

[Le dieci lingue più parlate in ambiente domestico oltre all'inglese dalla popolazione newyorkese a partire dai 5 anni di età \(2017 -2021\):](#)

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

Fonte: Ufficio del censimento degli Stati Uniti (U.S. Census Bureau), facsimile di microdati per uso pubblico estratti dal sondaggio sulla comunità americana 2017-2021

Popolazione dei cinque distretti (a partire dai 5 anni di età) con conoscenza limitata della lingua inglese (LEP):



Fonte: Ufficio del censimento degli Stati Uniti (U.S. Census Bureau), Fascicolo riepilogativo ACS 2018-2022. Questa mappa supera gli [standard minimi di affidabilità](#) - Divisione demografica del Dipartimento di pianificazione urbana della Città di New York (Population Division, NYC Department of City Planning)

- **Fattore 2:** la frequenza con cui le persone LEP entrano in contatto con l'agenzia

Uffici BCS (5):

Il BCS ha stabilito di fornire un servizio diretto e senza prenotazione a circa 22.000 clienti cumulativi. I sondaggi mostrano che ogni settimana vengono serviti circa 425 clienti presso le sedi BCS. Circa il 2% di questi clienti richiede l'interpretazione linguistica.

Call Center BCS:

Secondo il rapporto Voiance del 2023, il call center ha risposto a circa 465.566 clienti in tutta la città. Rapporti e sondaggi raccolti dai rappresentanti del servizio clienti del call center indicano che la maggior parte delle chiamate con richiesta di interpretazione erano in spagnolo e/o mandarino.

- **Fattore 3:** l'importanza del benefit, del servizio, dell'informazione o dell'incontro per la persona con una conoscenza limitata dell'inglese

Il call center e gli uffici municipali sono vitali per le nostre operazioni di assistenza clienti. Forniscono informazioni ai clienti LEP assistendoli nella comprensione dei problemi di fatturazione, dei programmi di conservazione dell'acqua, delle richieste di pagamento, dei piani di pagamento, delle vendite di garanzie e di qualsiasi altro problema correlato all'acqua e alle acque reflue. Inoltre, il call center effettua chiamate di follow-up ai clienti LEP per spiegare i conguagli della fatturazione oltre alle informazioni e agli aggiornamenti contabili.

È fondamentale che il BCS sia in grado di fornire questo servizio ai clienti LEP al fine di garantire che ricevano importanti informazioni sul servizio idrico e sulle bollette.

- **Fattore 4:** le risorse a disposizione dell'agenzia e i costi per fornire vari tipi di servizi linguistici

Il call center ha sviluppato un piano strategico economicamente vantaggioso per soddisfare le esigenze linguistiche dei clienti LEP. Il BCS impiega attualmente diversi rappresentanti che parlano fluentemente due delle lingue LEP più richieste: spagnolo e cinese. Il BCS continua ad assumere nuovi dipendenti con competenze multilingue e sfrutta il suo contratto per servizi linguistici con Voiance. Voiance è facilmente accessibile quando la lingua richiesta non è disponibile al momento della chiamata. L'elenco degli associati d'ufficio ha anche una certificazione per lo spagnolo.

	FORNITORE	Anno fiscale 2023	COSTO
Interpretazione telefonica	Voiance	1.157 chiamate	10.710,23\$ / A.F.2023
Traduzioni scritte	Voiance	0	0\$
Test bilingue	Language Line	0	0\$

Il test bilingue non è stato completato perché anche nel corso dell'anno non ci sono state nuove assunzioni.

Nell'anno fiscale 2023 sono stati spesi 10.710,23\$ in servizi di interpretazione offerti da Voiance.

Nell'anno fiscale 2023 l'agenzia ha speso 22.468,34\$ in servizi di traduzione (Geneva, Eriksen, Voiance).

SEZIONE 4. NOTIFICA DEL DIRITTO A USUFRUIRE DEI SERVIZI DI ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE LINGUISTICHE

All'ingresso di tutte le sedi municipali BCS è presente un addetto all'accoglienza che informerà i clienti del servizio di traduzione una volta richiesto. Si ricorre anche all'impiego di schede linguistiche sviluppate dagli Uffici del Sindaco per le operazioni e gli affari relativi alla popolazione immigrata (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs), che i clienti possono utilizzare per indicare la lingua parlata così da far sapere all'addetto all'accoglienza che è necessario un interprete.

Tutti i documenti tradotti informano il cliente in almeno 10 lingue che il documento è stato tradotto, in quali lingue e dove reperirlo sul nostro sito web. Ciò include avvisi pubblici come ad esempio per l'interruzione della fornitura idrica.

Tutte le licenze, i permessi e le registrazioni sono stati abbinati a istruzioni tradotte in 13 lingue.

SEZIONE 5. FORNITURA DI SERVIZI LINGUISTICI

A. Interpretazione

Modalità di fornitura dei servizi di interpretazione da parte dell'agenzia:

- Per consentire alla popolazione LEP di parlare e interagire con tutti gli ispettori DEP e i dipendenti a contatto con il pubblico, indipendentemente dalla lingua parlata, l'agenzia ha fornito al personale a contatto con il pubblico la possibilità di accedere al servizio di interpretazione al telefono offerto da Voiance che copre quasi 300 lingue (ispettori e soccorritori sono dotati di appositi telefoni cellulari). Ciò consentirà a quasi tutti i membri dell'agenzia di avere una conversazione a tre vie in quasi 300 lingue.
- BCS continua ad utilizzare il contratto Voiance per l'interpretazione telefonica.
- Il call center BCS e gli uffici municipali incontrano quotidianamente i clienti LEP. A causa della domanda di chiamanti spagnoli, il call center ha implementato una coda di chiamata separata che indirizzerà i chiamanti a rappresentanti certificati in spagnolo. In caso di backup di quella coda, altri agenti prenderanno la chiamata e utilizzeranno Voiance per tradurle. Tutti gli uffici municipali e gli ispettori sul campo continueranno a utilizzare questo servizio.
- Il call center BCS recluta inoltre dipendenti con competenze multilingue per assistere i clienti spagnoli e cinesi, che rappresentano le due lingue più richieste incontrate dall'ufficio.
- L'elenco degli associati d'ufficio dispone di una certificazione per lo spagnolo. Tali dipendenti vengono quindi sottoposti a test e certificati nella lingua specificata tramite Language Line.
- Il call center, l'unità di riscossione e gli uffici municipali del DEP sono dotati di doppie cuffie per facilitare le interpretazioni telefoniche per i clienti LEP.
- Il BPAC ha un ulteriore contratto con Voiance per l'interpretazione telefonica che può essere utilizzato da altri uffici all'interno dell'agenzia; le istruzioni su come utilizzare il servizio sono a disposizione di ogni dipendente sul sito SharePoint dell'agenzia, a cui gli ispettori e gli altri soccorritori in caso di emergenza possono accedere anche dai propri telefoni cellulari.
- È politica dell'agenzia fornire l'interpretazione al telefono a tutti coloro che ne fanno richiesta.

B. Traduzione

Modalità di fornitura dei servizi di traduzione da parte dell'agenzia:

- L'agenzia determina quali dei suoi documenti sono più diffusi dopo aver esaminato quelli generati da ciascuno dei suoi uffici.
- Ogni documento viene esaminato non appena se ne chiede la ristampa, l'aggiornamento e/o la revisione. Tutto ciò che gli uffici sviluppano viene esaminato dai coordinatori dell'abbattimento delle barriere linguistiche dell'agenzia, che si consultano con gli uffici per vedere cosa tradurre, indipendentemente da quanto sia diffuso l'utilizzo del documento in questione. Tale decisione viene presa in base alle necessità del pubblico, piuttosto che al volume di ciò che viene distribuito.
- Il progetto di traduzione dei documenti è gestito dal Vicedirettore dei Progetti e delle Iniziative Speciali.
- L'agenzia utilizza il suo servizio di traduzione professionale – Geneva – per tradurre tutti i suoi documenti e l'ulteriore servizio di traduzione – Eriksen – per le revisioni secondarie al fine di garantire il controllo qualità.
- I materiali tradotti sono disponibili principalmente in formato digitale.

- Il personale è a conoscenza dei servizi di traduzione dell'agenzia attraverso i coordinatori dell'abbattimento delle barriere linguistiche dell'ufficio, che si incontrano ogni tre mesi.

C. Comunicazione digitale

Modalità con cui l'agenzia fornirà le comunicazioni digitali (sito web, media digitali, transazioni online, ecc.):

- Tutti i documenti vengono esaminati per verificare che siano scritti in un linguaggio semplice prima di essere tradotti.
- L'agenzia fornisce istruzioni in 13 lingue su come richiedere licenze/permessi/registrazioni a cui è preposta e le pubblica online.
- I richiedenti possono chiamare un numero in cui il personale può ricorrere all'interpretazione telefonica per presentare domanda o inviare le informazioni necessarie, che sono pubblicizzate in 10 lingue sul sito web dell'agenzia.
- I richiedenti possono ricevere assistenza linguistica durante la compilazione della domanda recandosi in uno dei luoghi pubblicizzati in 10 lingue sul sito web dell'agenzia.
- L'unità Progetti e Iniziative Speciali (Special Projects and Initiatives) ha sviluppato un linguaggio poi tradotto e pubblicato sul sito web. È stato inoltre creato un elemento di navigazione per l'accesso alla lingua nella sezione "pubblicazioni" del nostro sito web:
<https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- Le Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) definiscono i requisiti per progettisti e sviluppatori al fine di migliorare l'accessibilità per le persone con disabilità. Stabiliscono tre livelli di conformità: Livello A, Livello AA e livello AAA. I nostri contenuti digitali sono parzialmente conformi a WCAG 2.1 di livello AA. "Parzialmente conforme" significa che alcune parti del contenuto non sono completamente conformi a questo standard di accessibilità.

D. Comunicazioni di emergenza

Modalità con cui l'agenzia prevede e stabilisce le condizioni affinché le comunicazioni di emergenza vengano fornite in modo rapido ed efficiente per soddisfare le esigenze linguistiche in modo equo:

- La gestione delle emergenze è in capo al servizio di Gestione delle emergenze della Città di New York (New York City Emergency Management, NYCEM).
- In circostanze in cui l'agenzia è tenuta a intervenire durante un'emergenza, collaboreremo con il NYCEM dato che sono loro a essere in prima linea. Se necessario, collaboreremo con Voiance per l'interpretazione linguistica e con gli altri nostri fornitori di traduzioni (Geneva, Eriksen) affinché le consegnino in tempi rapidi.
- L'attuale servizio di traduzione del DEP per BWS è in grado di fornire traduzioni relative agli avvisi in cui si richiede di "bollire l'acqua" nell'ambito delle linee guida federali in merito; i relativi modelli sono stati tradotti nelle 10 lingue identificate.
- Tutte le traduzioni saranno disponibili durante e dopo un'emergenza, soprattutto online, tra cui:
 - o [Avviso di interruzione della fornitura idrica in caso di emergenza](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)

- [Avviso di interruzione della fornitura idrica per mancata conformità o emergenza](#)
[Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [Polski](#), [العربية](#), [Français](#), [יידיש](#), [Italiano](#), [اردو](#).
- [Ordinanza di riparazione delle fognature \(preavviso di 30 giorni\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
- I social media sono in grado di condividere collegamenti a contenuti di emergenza tradotti.
- Durante una risposta all'emergenza:
 - L'agenzia continua a supportare le esigenze LEP necessarie per rimanere conformi a LL30.
 - Le persone di riferimento per l'abbattimento delle barriere linguistiche (coordinatori Sara Pecker e Colin Murphy) utilizzeranno i fornitori di servizi di traduzione per fornire rapidi tempi di consegna dei documenti relativi alle emergenze.
 - Voiance verrà utilizzato per la traduzione di persona per le notifiche porta a porta delle emergenze.
 - Natan Mandelbaum, referente per la gestione delle emergenze dell'agenzia, guiderà una risposta basata sulle aspettative del NYCEM nei confronti dell'agenzia.

SEZIONE 6. PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE

L'agenzia utilizza una combinazione di risorse per attuare il piano, tra cui:

- A. [Personale bilingue/multilingue](#)
- B. [Contratti di fornitura di servizi linguistici](#)
- C. [Partnership con organizzazioni su base comunitaria \(Community Based Organizations, CBO\)](#)

L'agenzia migliorerà la qualità dei servizi di assistenza linguistica tramite:

- A. Personale bilingue/multilingue

Tipi di interazione in cui l'agenzia utilizzerà personale bilingue/multilingue:

- Incontri comunitari per l'interpretazione in tempo reale delle presentazioni quando richiesto.

L'agenzia identifica, valuta e sviluppa le competenze linguistiche del personale qualificato come bilingue/multilingue attraverso:

- Il call center BCS recluta inoltre dipendenti con competenze multilingue per assistere i clienti spagnoli e cinesi, che rappresentano le due lingue più richieste incontrate dall'ufficio.
- L'elenco degli associati d'ufficio dispone di una certificazione per lo spagnolo. L'ufficio ha chiesto all'agenzia di chiamare l'elenco con certificazione per lo spagnolo per assumere persone in grado di tradurre le chiamate. Tali dipendenti vengono quindi sottoposti a test e certificati nella lingua specificata tramite Language Line.
- Ai fini dell'LL14 (legge locale 14 del 2023), il DEP presenterà annualmente all'Ufficio operativo del sindaco il numero di ispettori che dichiarano di conoscere fluentemente una lingua diversa dall'inglese. Questi dati verranno raccolti tramite un sondaggio e le risposte verranno registrate in forma anonima. Tuttavia, le figure interessate non sono tenute a rispondere.

- B. Contratti di fornitura di servizi linguistici

Il Vicedirettore dei Progetti e delle Iniziative Speciali all'interno di BPAC coordinerà e seguirà i servizi appaltati con i fornitori di servizi linguistici, conserverà i registri e riporterà queste informazioni per il Rapporto annuale sull'abbattimento delle barriere linguistiche, in conformità con l'LL6 del 2023.

- Il Vicedirettore dei Progetti e delle Iniziative Speciali monitora ogni richiesta di traduzione attraverso il processo di traduzione iniziale, revisione secondaria e riconciliazione delle modifiche per il raggiungimento di una traduzione definitiva.
- Anche i dati sulle spese vengono monitorati e raccolti a livello di agenzia per la rendicontazione annuale.

NOME FORNITORE	MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO	FINALITÀ CONTRATTUALE	LINGUA/E OFFERTE DAL FORNITORE	PERIODO CONTRATTUALE	IMPORTO TOTALE ASSEGNATO DAL CONTRATTO
Geneva Worldwide, Inc.	MBWE	Traduce documenti testuali.	Albanese, arabo, bengalese, cinese	01/07/2022 – 30/06/2023	2.000,00\$ (con transazione per Ordine di

			(semplificato) , cinese (tradizionale), croato, francese (variante europea), greco, creolo haitiano, hindi, italiano, giapponese, coreano, nepalese, polacco, punjabi, russo, singalese, spagnolo, tagalog, tamil, tibetano, urdu, vietnamita, wolof, yiddish		acquisto di 12542,80\$)
Eriksen Translation s, Inc.	MBWE	Fornisce revisioni secondarie dei documenti tradotti	Arabo, bengalese, cinese (semplificato) , francese, creolo haitiano, italiano, coreano, polacco, russo, spagnolo, urdu, yiddish (Città di New York)	01/07/2022 – 30/06/2023	6.000,00\$ (con transazione per Ordine di acquisto di 9792,94\$)
Voiance Language Services	MBWE	Interpretazioni e telefonica	Mandarino, spagnolo, cantonese, bengalese, fuzhou, russo, francese	01/07/2022 – 30/06/2023	1.000,00\$ (con transazione per Ordine di acquisto di 10.710,23\$)

C. Partnership con CBO

L'agenzia mira ad espanderla man mano che organizziamo più incontri pubblici.

- La necessità di collaborare con i CBO non è ancora emersa date le risorse interne.

SEZIONE 7. FORMAZIONE

L'agenzia formerà il personale interno e i partner e/o il personale a contratto sulle proprie politiche e procedure di abbattimento delle barriere linguistiche.

- Il DEP ha fornito istruzioni a tutti i dipendenti (compresi gli operatori in prima linea, i dirigenti, gli ispettori e il personale addetto delle forze dell'ordine) su come accedere ai servizi di interpretariato e ai documenti scritti in un linguaggio semplice sul sito SharePoint dell'agenzia. Inoltre, possono parlare con i rispettivi LAC degli uffici.
- È disponibile una formazione scritta in un linguaggio semplice.
- Al personale preposto alla Sensibilizzazione ambientale viene fornita formazione a livello di Sensibilità e competenze culturali.

SEZIONE 8. PIANIFICAZIONE PER MIGLIORAMENTO CONTINUO

A. Raccolta e monitoraggio dei dati

- L'agenzia raccoglierà e conserverà costantemente i dati accurati e affidabili sui relativi dati demografici e sui servizi linguistici tramite:
 - Raccolta annuale dei dati sulle spese di tutta l'agenzia da parte dei fornitori di servizi di traduzione e interpretariato.
 - Monitoraggio delle richieste di traduzione, delle lingue utilizzate, delle richieste di interpretazione e della frequenza delle richieste.
 - Monitoraggio dei reclami e risoluzione dei reclami relativi all'abbattimento delle barriere linguistiche.
- I dati raccolti verranno utilizzati per informare i processi decisionali e le strategie dell'agenzia sul miglioramento dell'accesso per le persone affette da LEP:
 - Informando l'agenzia sull'efficacia dei nostri sforzi e servizi di abbattimento delle barriere linguistiche, informandoci sugli ambiti in cui è necessaria una maggiore copertura di questi servizi.
- I dati raccolti informano le nostre esigenze e valutazioni nella Sezione 3:
 - Aggiornando il numero o la percentuale possiamo segnalare le persone con una conoscenza limitata della lingua inglese nella popolazione idonea a ricevere i servizi.
 - Aggiornando il numero segnalato di persone LEP che sono entrate in contatto con l'agenzia.
 - Segnalando i casi in cui l'agenzia potrebbe non riuscire a coprire l'accesso linguistico.
 - Contrassegnando le spese in modo da poter preparare la prossima richiesta di budget relativa ai servizi di abbattimento delle barriere linguistiche.

B. Reclami per barriere linguistiche

- Il Direttore dei Progetti e delle Iniziative Speciali è responsabile presso l'agenzia della ricezione, del monitoraggio e della risoluzione dei reclami, tra cui:
 - Reclami per barriere linguistiche tramite il 311
 - Reclami interni
- L'agenzia informa le persone del loro diritto di presentare reclami sull'abbattimento delle barriere linguistiche tramite:
 - Segnaletica multilingue per i reclami
 - Volantini multilingue per i reclami
 - Presentazioni sui reclami relativi alle barriere linguistiche
- L'agenzia include informazioni sui reclami nel Rapporto annuale sull'abbattimento delle barriere linguistiche.

SEZIONE 9. PIANIFICAZIONE OBIETTIVI E INTERVENTI

Il Direttore e il Vicedirettore dei Progetti e delle Iniziative Speciali monitoreranno l'efficacia del piano dell'agenzia e il rispetto della LL30, applicheranno i protocolli e affronteranno i problemi relativi al piano non appena si presentano.

- Il piano stabilisce nuovi obiettivi, tempistiche e fasi di azione:

Obiettivo / Esigenza	Motivazione principale	Obiettivo di abbattimento delle barriere linguistiche
Aumentare da 10 a 13 le lingue standard per la traduzione di documenti ampiamente diffusi.	Sono aumentate le richieste per altre lingue come l'italiano e lo yiddish (Città di New York). È stata inoltre portata alla nostra attenzione la necessità di traduzioni in cinese oltre al cinese semplificato.	A partire da ora, tutti i documenti di ampia diffusione saranno tradotti nelle 10 lingue standard, più italiano, yiddish (Città di New York) e cinese tradizionale.
Conformità con LL14, stabilendo che ciascuna agenzia di ispezione deve presentare annualmente all'Ufficio operativo del sindaco il numero di ispettori che dichiarano di parlare fluentemente una lingua diversa dall'inglese.	Rispettare la Legge locale.	Entro gennaio 2025, l'agenzia creerà un sondaggio facoltativo in cui gli ispettori potranno rispondere in modo anonimo alla conoscenza di una lingua diversa dall'inglese.
Inserto postale relativo all'abbattimento delle barriere linguistiche che elenca le lingue in cui è tradotto il documento inviato per posta e dove reperirlo online.	Dato che sempre più documenti vengono tradotti in altre lingue, è più semplice utilizzare un inserto separato piuttosto che alterare continuamente il documento fisico laddove avrebbe riportato le lingue in cui è stato tradotto.	Abbiamo già iniziato a utilizzare un inserto che inizia con le comunicazioni di Notifica del programma di sostituzione del servizio, informando i destinatari che la comunicazione resa è stata tradotta in 13 lingue.
Traduzioni di presentazioni PowerPoint pubbliche.	Dato che vengono generate nuove presentazioni per tutta l'agenzia, è importante tradurle in modo che possano essere utilizzate efficacemente in tutte le comunità.	Nel 2025 inizieremo a tradurre le presentazioni pubbliche attuali e nuove.
Traduzioni video e sottotitolaggio di presentazioni PowerPoint pubbliche.	Dato che vengono generate nuove presentazioni per tutta l'agenzia, è importante tradurle in modo che possano essere utilizzate efficacemente in tutte le comunità.	Entro i prossimi due anni, le presentazioni avverranno online in diretta e saranno accessibili a chi non può partecipare di persona.

<p>Formazione su Sensibilità e competenze culturali</p>	<p>Consci del fatto che questo tipo di formazione era limitato al personale di contatto di un singolo ufficio (Conformità ambientale), è stata stabilita la necessità di promuovere queste pratiche a livello di agenzia.</p>	<p>L'ufficio per le Pari opportunità di lavoro (Equal Employment Opportunity, EEO) si impegna a sviluppare ulteriormente questa formazione e a collaborare con tutti gli uffici interessati. Inizieremo a coordinarci con l'EEO nel 2025.</p>
---	---	---