

Plan wdrożenia polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski

Plan wdrożenia polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski wyjaśnia, w jaki sposób agencja będzie świadczyć usługi osobom o ograniczonej znajomości języka angielskiego (limited English proficiency, LEP).

Nazwa agencji: Wydział Ochrony Środowiska w Nowym Jorku

Imię i nazwisko koordynatora ds. polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski: Sara Pecker, Colin Murphy

Stanowisko koordynatora ds. polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski: Dyrektor ds. projektów specjalnych i inicjatyw, zastępca dyrektora ds. projektów specjalnych i inicjatyw

Data publikacji: 20 czerwca 2024 r.

Plan zawiera informacje na następujące tematy:

1	Misja i usługi agencji	
2	Polityka dostępu do informacji w językach innych niż angielski	
3	Ocena potrzeb w zakresie dostępu do informacji w językach innych niż angielski	W jaki sposób agencja ocenia potrzeby osób, którym świadczy usługi, w zakresie dostępu do informacji w językach innych niż angielski.
4	Powiadomienie o prawie do usług zapewniających dostęp do informacji w językach innych niż angielski	W jaki sposób agencja powiadamia opinię publiczną o jej prawie do usług zapewniających dostęp do informacji w językach innych niż angielski.
5	Świadczenie usług językowych	Jakie usługi językowe zapewnia agencja.
6	Planowanie zasobów	W jaki sposób agencja zapewnia dostępność wewnętrznych i zewnętrznych zasobów do świadczenia usług językowych.
7	Szkolenie	W jaki sposób agencja szkoli pracowników w zakresie świadczenia usług językowych?
8	Planowanie ciągłego doskonalenia	W jaki sposób agencja zapewnia ciągle doskonalenie dostępu do informacji w językach innych niż angielski.
9	Planowanie celów i działań	W jaki sposób agencja wdroży plan w życie.

Podpisy

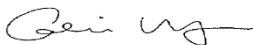
[UWAGA! W tej części powinien znajdować się podpis koordynatora ds. polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski (Language Access Coordinator, LAC) i kierownika/komisarza agencji oraz należy do niej dołączyć plan wdrożenia polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski (Language Access Implementation Plan, LAIP). Podpisy oznaczają, że agencje podejmą niezbędne kroki w celu promowania równości i włączenia osób o ograniczonej znajomości języka angielskiego (LEP).]



13.06.2024

Koordynatorka ds. polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski,
Sara Pecker, dyrektorka ds. projektów specjalnych i inicjatyw

DATA



13.06.2024

Koordynator ds. polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski,
Colin Murphy, zastępca dyrektora ds. projektów specjalnych i inicjatyw

DATA



13.06.2024

Komisarz, Rohit T. Aggarwala, Wydział Ochrony Środowiska w Nowym Jorku

DATA



**Environmental
Protection**

CZĘŚĆ 1. MISJA I USŁUGI AGENCJI

- Misja agencji oraz sposób jej realizacji poprzez polityki agencji:

Wydział Ochrony Środowiska w Nowym Jorku (Department of Environmental Protection, DEP) zajmuje się ochroną zdrowia publicznego i środowiska poprzez dostarczanie czystej wody pitnej, zarządzanie wodami opadowymi i ściekami oraz ograniczanie zanieczyszczenia powietrza, hałasu i materiałów niebezpiecznych. DEP jest agencją miasta Nowy Jork zatrudniającą prawie 6000 pracowników, która zarządza i chroni miejskie zasoby wody; dystrybuuje ponad miliard galonów czystej wody pitnej każdego dnia do 10 milionów nowojorczyków i odbiera ścieki poprzez rozległą podziemną sieć rur, regulatorów i przepompowni; oraz uzdatnia 1,3 miliarda galonów ścieków, które nowojorczyki produkują każdego dnia w sposób, który chroni jakość New York Harbor.

Aby zrealizować te zadania, DEP nadzoruje jeden z największych inwestycyjnych programów budowlanych w regionie. Jako agencja odpowiedzialna za środowisko w Nowym Jorku, DEP wprowadza również regulacje dotyczące jakości powietrza, materiałów niebezpiecznych i krytycznych kwestii związanych z jakością życia, w tym hałasu.

Biura i urzędy odpowiedzialne za realizację misji agencji świadczą w pewnym stopniu "bezpośrednie usługi publiczne" mieszkańcom i firmom w Nowym Jorku poprzez korespondencję i spotkania ze społecznością, wysłuchania publiczne, wydawanie publikacji i dokumentów w tym licencji, pozwoleń i rejestracji (license, permit and registration, LPR), kontakty telefoniczne, komunikację internetową lub bieżące kontakty bezpośrednie.

- Plan zawiera opis usług oferowanych przez agencję oraz sposobów, w jakie agencja komunikuje się i wchodzi w interakcje z członkami społeczeństwa.

Biuro Usług dla Klientów (Bureau of Customer Services, BCS)

BCS odpowiada za wszystkie funkcje związane z rozliczeniami za wodę i kanalizację mieszkańców Nowego Jorku i niektórych społeczności w północnej części stanu (Upstate). Ponadto, BCS nadzoruje instalację i wymianę wodomierzy. W celu zapewnienia dokładnych rozliczeń dla 836 000 klientów, biuro korzysta z systemu automatycznego odczytu liczników (Automated Meter Reading, AMR). Kontroluje jakość działania wodomierzy zainstalowanych przez prywatnych hydraulików, egzekwuje miejskie zasady wykorzystania wody i zarządza zorientowanymi na konsumenta działaniami w zakresie monitorowania i oszczędzania wody. Infolinia BCS opiera się na interaktywnym systemie odpowiedzi głosowych (Interactive Voice Response, IVR), który obejmuje cyfrowe nagrywanie i monitorowanie wszystkich połączeń w celach szkoleniowych i zapewnienia jakości. Przekierowanie połączeń jest dostępne dla osób dzwoniących wymagających kontaktu ze specjalistą ds. klientów lub dla klientów LEP potrzebujących pomocy językowej. Pomoc jest dostępna w ponad 200 językach i dialektach. BCS posiada urząd dzielnicowy w każdej z pięciu dzielnic, w którym klienci mogą opłacić rachunki za wodę i kanalizację, złożyć wnioski o pozwolenie, inspekcję i odczyty liczników przed zmianą właściciela lokalu oraz uzyskać więcej informacji o usługach DEP. Urzędy dzielnicowe znajdują się pod następującymi adresami:

- 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

Biuro ds. Zgodności z Przepisami o Ochronie Środowiska (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

Misją BEC jest egzekwowanie przepisów i regulacji dotyczących ochrony środowiska, które mają wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo społeczeństwa i środowiska. W szczególności biuro egzekwuje miejskie przepisy dotyczące azbestu, a także przepisy w zakresie ograniczania zanieczyszczeń powietrza i hałasu. BEC składa się z działów ds. polityki dotyczącej ograniczania zanieczyszczeń powietrza i hałasu, zezwoleń i egzekwowania przepisów oraz programu kontroli azbestu. Działy podejmują działania w odpowiedzi na skargi dotyczące przepisów w zakresie ograniczania zanieczyszczeń powietrza i hałasu, kontrolują i śledzą projekty związane z usuwaniem azbestu oraz wspierają cele dotyczące ochrony środowiska. Do ich obowiązków należy również [wydawanie certyfikatów](#) dla osób pracujących z azbestem (instrukcje dotyczące ubiegania się o certyfikat zostały przetłumaczone), kontrolowanie i wydawanie certyfikatów operacyjnych dla stacjonarnych źródeł spalania i procesów przemysłowych oraz wdrażanie wymogów ustawy o czystym powietrzu. Przykładowe materiały w formie pisemnej, które agencja rozpowszechnia w ramach egzekwowania przepisów NYC i przeprowadzania działań w zakresie zgodności, obejmują [Przewodnik po wymaganiach dla pralni chemicznych](#) w języku [Espanñol](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাঙালি](#); [Arkusze informacyjne - WYŁĄCZ SILNIK, aby oczyścić powietrze Nie zostawiaj pojazdu na biegu jałowym](#) w języku [Espanñol](#), [中文](#), w których jasno określono przepisy stojące za tymi inicjatywami.

Biuro Planowania i Analiz Środowiska (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

BEPA zapewnia ekspertyzę i wytyczne dotyczące polityki, planowania i przeglądów środowiskowych związanych z planem strategicznym DEP, programem inwestycyjnym i innymi inicjatywami miejskimi. Biuro koordynuje kwestie związane z polityką na szczeblu federalnym, stanowym i lokalnym, w tym dotyczące zarządzania wodami opadowymi, zarządzania popytem i oszczędzania wody, jakości wody, jakości powietrza i ochrony zasobów wodnych. BEPA zarządza również zieloną infrastrukturą (Green Infrastructure, GI), szeregiem praktyk, które wykorzystują lub naśladują naturalne systemy do zarządzania odpływem wody opadowej. Zielona infrastruktura pozwala kontrolować wody opadowe wykorzystując je jako zasób a nie odpad. Wody opadowe są kierowane do zaprojektowanych systemów w celu infiltracji lub zatrzymywane, tak aby spowolnić tempo spływu do kanalizacji. Zielona infrastruktura obejmuje między innymi ogrody deszczowe, zbiorniki infiltracyjne, przepuszczalne nawierzchnie i niebieskie dachy.

Biuro Policji i Bezpieczeństwa (Bureau of Police and Security, BPS)

Wydział Policji w DEP jest odpowiedzialny za ochronę miejskiego systemu zaopatrzenia w wodę, który obejmuje dwa tuziny zbiorników i jezior, ponad 2000 mil kwadratowych terenów zlewni w dziewięciu powiatach, setki mil tuneli i akweduktów, dziesiątki zapór, oczyszczalni, laboratoriów i innych obiektów. Policja DEP patroluje zlewnię pieszo, rowerami, pojazdami terenowymi, łodziami i helikopterami. Posiada również specjalnie wyszkolone jednostki, w tym biuro detektywistyczne, jednostkę służb ratunkowych, jednostkę psów i jednostkę lotniczą.

Biuro ds. Oczyszczania Ścieków (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

BWT odpowiada za obsługę i konserwację wszystkich zakładów związanych z oczyszczaniem 1,3 miliarda galonów ścieków dziennie w pięciu dzielnicach Nowego Jorku. Obejmuje to 14 oczyszczalni ścieków, zakłady odwadniania osadów, zakłady zbierania wód (przepompownie, zakłady retencjonujące przelewy z kanalizacji ogólnospławnej, regulatory i przegrody przeciwcofkowe) oraz laboratoria ścieków. Biuro

nadzoruje również flotę jednostek pływających odpowiedzialnych za monitorowanie jakości wody w portach i przy wybrzeżu oraz źródeł potencjalnych zanieczyszczeń.

Biuro ds. gospodarki wodnej i kanalizacji (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

W Nowym Jorku jest około 150 000 kolektorów kanalizacji deszczowej, 114 000 hydrantów, 90 000 zaworów, 14 portierni, 3 zbiorniki, 68 studni głębinowych, podziemny zbiornik magazynowy o pojemności 100 milionów galonów oraz łącznie 14 000 mil kanalizacji sanitarnej i magistrali wodnej. Odpowiedzialność za utrzymanie tej rozległej sieci spoczywa na BWSO, które nadzoruje działanie systemów dystrybucji wody pitnej i odprowadzania ścieków w Nowym Jorku, ochronę przyległych dróg wodnych i terenów podmokłych oraz rozwój programu inwestycyjnego DEP w celu modernizacji miejskich systemów wodnych i kanalizacji. Biuro zatwierdza również pozwolenia wodno-kanalizacyjne i kontroluje wszystkie publiczne i prywatne projekty budowlane związane z miejskimi systemami wodociągowymi lub kanalizacyjnymi. BWSO odpowiada również za reagowanie na sytuacje kryzysowe i klęski żywiołowe.

Biuro ds. Zaopatrzenia w Wodę (Bureau of Water Supply, BWS)

BWS zarządza, obsługuje i chroni system zaopatrzenia w wodę w północnej części Nowego Jorku, aby zapewnić codziennie niezawodne dostawy miliarda galonów wysokiej jakości wody pitnej do 10 milionów konsumentów. Biuro prowadzi również szeroko zakrojony monitoring jakości wody, zarówno w ramach miejskiego systemu dystrybucji, jak i w zlewniach w północnej części stanu. Ponadto, BWS odpowiada za planowanie systemu, projekty inżynierskie, nabywanie gruntów i egzekwowanie przepisów dotyczących zlewni.

Biuro ds. Publicznych i Polityki Informacyjnej (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

BPAC zarządza informacjami publicznymi, lokalnymi kampaniami informacyjnymi i sprawami legislacyjnymi DEP. Jest odpowiedzialne za udzielanie odpowiedzi na wszystkie zapytania ze strony prasy i mediów, edukację środowiskową, specjalne projekty i inicjatywy oraz przygotowywanie wszystkich materiałów z informacjami dla społeczności, zarówno w formie pisemnej, jak i cyfrowej. BPAC zarządza kampanią informacyjną kilku programów regulacyjnych, w tym programem Pozwolenie na Miejski Oddzielny System Kanalizacji Burzowej (Municipal Separate Storm Sewer System Permit, MS4 Permit), Długoterminowym Planem Kontroli (Long-term Control Plan, LTCP), Programem Zielonej Infrastruktury, koordynacją programu Superfund, programem informacyjnym dotyczącym utylizacji smarów i tłuszczów oraz monitorowaniem azbestu. Jednostka ds. Społeczności jest głównym łącznikiem agencji we wszystkich komitetach monitorujących, obywatelskich komitetach doradczych i radach społeczności, a jednocześnie zarządza relacjami międzyrządowymi i odpowiada na zapytania publiczne. BPAC jest głównym biurem odpowiedzialnym za prawo lokalne (Local Law, LL) 30. Dokonuje przeglądu wszystkich publikacji agencji, aby zapewnić zgodność agencji z LL 30. Takie dokumenty są przeglądane razem z biurami wydającymi je w celu ustalenia, czy konieczne jest ich tłumaczenie na dowolny lub wszystkie z 13 głównych języków, którymi posługują się osoby o ograniczonej znajomości języka angielskiego. Inicjatywa jest w toku.

CZĘŚĆ 2. POLITYKA DOSTĘPU DO INFORMACJI W JĘZYKACH INNYCH NIŻ ANGIELSKI

Celem polityki DEP w zakresie dostępu do informacji w językach innych niż angielski jest zapewnienie znaczącego dostępu w językach klientów, którzy kontaktują się z agencją w celu uzyskania podstawowych usług i informacji. W świetle przepisów o dostępie do informacji w językach innych niż angielski, wszystkie agencje stanowe, które mają kontakt z klientami indywidualnymi muszą zapewnić usługi tłumaczeniowe w dowolnym języku w odniesieniu do zapewnianych przez agencję usług lub świadczeń i muszą zapewnić tłumaczenie istotnych dokumentów agencji na 10 języków (poza angielskim) najczęściej używanych przez nowojorczyków o ograniczonej znajomości języka angielskiego, które ustalono w oparciu o dane ze spisu ludności i dane DOE. Od tego czasu DEP zidentyfikował 3 dodatkowe języki, których używa populacja osób o ograniczonej znajomości języka angielskiego. W związku z tym, wszystkie szeroko rozpowszechniane dokumenty DEP są tłumaczone na 13 języków*.

W celu umożliwienia osobom o ograniczonej znajomości języka angielskiego porozumienia się i kontaktów (niezależnie od języka, w jakim mówią) ze wszystkimi inspektorami DEP oraz pracownikami mającymi kontakt z klientami, agencja zapewniła personelowi telefony (a w przypadku inspektorów i ratowników - telefony komórkowe), dzięki którym można uzyskać dostęp do Voiance, usługi tłumaczeń przez telefon obejmującej ponad 300 języków. Agencja będzie w dalszym ciągu zapewniała tłumaczenia najważniejszych informacji i swoich najczęściej rozpowszechnianych dokumentów na 10 wybranych języków, w jakich mówią mieszkańcy miasta i stworzyła dla każdego języka stronę docelową w witrynie internetowej DEP, na której zamieszcza takie dokumenty. Szeroko rozpowszechniane dokumenty będą zawierały zdanie, które przekieruje klientów o ograniczonej znajomości języka angielskiego do odpowiedniej strony docelowej. Każdy dokument dostępny ze strony docelowej będzie zawierał krótką notkę opisującą jego treść, odpowiadającą dokumentowi w języku angielskim.

* *Arabski, bengalski, chiński (tradycyjny), chiński (uproszczony), francuski, hiszpański, jidysz, koreański, kreolski haitański, polski, rosyjski, urdu, włoski*

CZĘŚĆ 3. OCENA POTRZEB W ZAKRESIE DOSTĘPU DO INFORMACJI W JĘZYKACH INNYCH NIŻ ANGIELSKI

Ocena potrzeb w zakresie dostępu do informacji w językach innych niż angielski opiera się na liczbie obsługiwanych przez nas podatników, która wynosi około 836 000, ponieważ mamy kontakt głównie z tą populacją.

DEP zatrudnia prawie 6000 pracowników, a każdy z nich jest w stanie zapewnić w każdej chwili naszym klientom z ograniczoną znajomością języka angielskiego usługi dostępu do informacji w języku innym niż angielski, za pośrednictwem usług językowych firmy Voiance, która jest wiodącym dostawcą tłumaczeń telefonicznych, zapewniającym tłumaczenia ustne w ponad 300 językach oraz usługi tłumaczeniowe.

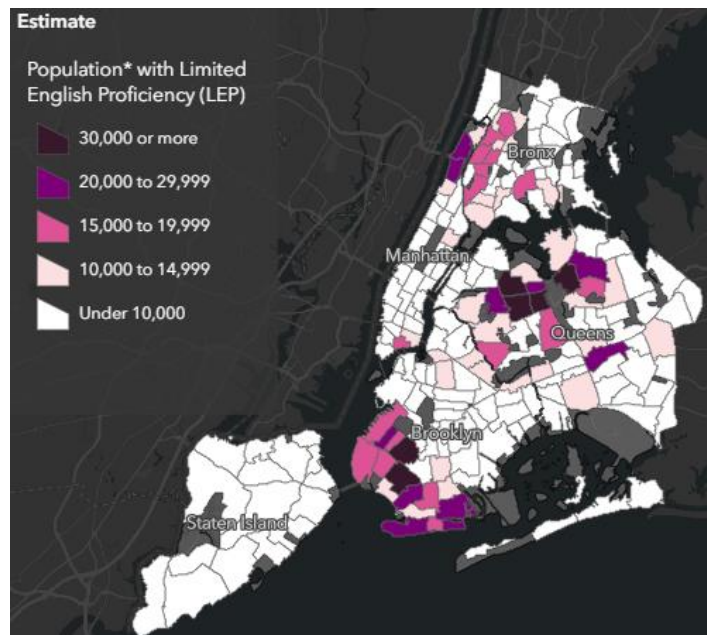
- **Czynnik 1:** liczba lub odsetek osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego w uprawnionej obsługiwanej populacji.

[Dziesięć najpopularniejszych języków innych niż angielski używanych w domu przez mieszkańców Nowego Jorku w wieku co najmniej 5 lat \(2017–2021\):](#)

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

Źródło: Biuro Spisu Ludności Stanów Zjednoczonych, badanie społeczności amerykańskiej 2017–2021, próbka mikrodanych do użytku publicznego (U.S. Census Bureau, 2017-2021 American Community Survey Public Use Microdata Sample)

Populacja (w wieku co najmniej 5 lat) o ograniczonej znajomości języka angielskiego (LEP) w pięciu dzielnicach:



Źródło: Biuro Spisu Ludności Stanów Zjednoczonych, plik podsumowujący ACS 2018-2022 (U.S. Census Bureau, 2018-2022 ACS Summary File. Mapa spełnia [minimalne standardy niezawodności](#). Wydział Ludności, Departament Planowania Miasta NYC (Population Division, NYC Department of City Planning).

- **Czynnik 2:** częstotliwość kontaktów osób o ograniczonej znajomości języka angielskiego z agencją

Dzielnicowe Urzędy Usług dla Klientów BCS (5):

BCS ustaliło, że w sumie zapewnia bezpośrednie usługi około 22 000 klientów osobiście zgłaszających się do Biura. Ankiety pokazują, że każdego tygodnia w urzędach dzielnicowych BCS obsługiwanych jest około 425 klientów. Około 2% z tych klientów prosi o usługi tłumaczeniowe.

Infolinia BCS:

Według sprawozdania Voiance z 2023 roku, infolinia udzieliła odpowiedzi około 465 566 klientów z całego miasta. Sprawozdania i ankiety przeprowadzone przez przedstawicieli infolinii ds. obsługi klienta wskazywały, że większość połączeń wymagających tłumaczenia była w języku hiszpańskim i/lub mandaryńskim.

- **Czynnik 3:** znaczenie świadczenia, usługi, informacji lub spotkania dla osoby z ograniczoną znajomością języka angielskiego

Infolinia i urzędy dzielnicowe mają kluczowe znaczenie dla naszej działalności związanej z obsługą klienta. Zapewniają informacje osobom o ograniczonej znajomości języka angielskiego, pomagając im zrozumieć kwestie związane z rachunkami, programy oszczędzania wody, zapytania o płatności, plany płatności, sprzedaż zastawu i wszelkie inne kwestie związane z wodą i ściekami. Ponadto, przedstawiciele infolinii kontaktują się ponownie z klientami o ograniczonej znajomości języka angielskiego w celu wyjaśnienia korekt rozliczeń oraz informacji o koncie i aktualizacji.

Możliwość zapewnienia przez BCS takiej usługi klientom o ograniczonej znajomości języka angielskiego jest niezmiernie ważna, ponieważ dzięki niej otrzymują oni istotne informacje o usługach związanych z wodą i rachunkach za wodę.

- **Czynnik 4:** zasoby dostępna dla agencji i koszty zapewnienia różnych rodzajów usług językowych

Infolinia opracowała efektywny kosztowo plan strategiczny, pozwalający zająć się potrzebami językowymi klientów o ograniczonej znajomości języka angielskiego. Obecnie BCS zatrudnia kilku przedstawicieli posługujących się biegle dwoma językami najbardziej pożądanymi przez klientów o ograniczonej znajomości języka angielskiego, czyli hiszpańskim i chińskim. BCS nadal prowadzi rekrutację nowych pracowników znających kilka języków i korzysta z umów o usługach językowych Voiance. Usługa Voiance jest łatwo dostępna w sytuacji, gdy osoba posługująca się żądanym językiem nie jest dostępna w momencie połączenia. Na liście pracowników administracyjnych wymieniono również certyfikat z języka hiszpańskiego.

	DOSTAWCA	Rok fiskalny 2023	KOSZT
Tłumaczenia telefoniczne	Voiance	1157 połączeń	10 710,23 USD / rok fiskalny 2023
Tłumaczenia pisemne	Voiance	0	0 USD
Test znajomości dwóch języków	Language Line	0	0 USD

Nie przeprowadzono testów znajomości dwóch języków, ponieważ w tym roku nie zatrudniono nowych osób.

W roku fiskalnym 2023 na usługi tłumaczeń za pośrednictwem Voiance biuro wydało 10 710,23 USD.

W roku fiskalnym 2023 na usługi tłumaczeniowe agencja wydała 22 468,34 USD (Geneva, Eriksen, Voiance).

CZĘŚĆ 4. POWIADOMIENIE O PRAWIE DO USŁUG ZAPEWNIAJĄCYCH DOSTĘP DO INFORMACJI W JĘZYKACH INNYCH NIŻ ANGIELSKI

Przy wejściu do każdego urzędu dzielnicowego BCS stoi osoba witająca klientów, która na żądanie udzieli informacji o usługach tłumaczeniowych. Urząd korzysta również z kart językowych opracowanych przez Biura Burmistrza ds. Operacyjnych i Imigrantów (Offices of Operations and Immigrant Affairs), których klienci mogą używać do wskazania języka, w jakim mówią, aby poinformować osobę witającą, że potrzebują tłumacza.

Każdy dokument, który został przetłumaczony, informuje klienta w co najmniej 10 językach o tym, że dokument został przetłumaczony, na jakie języki i gdzie na naszej stronie internetowej można go znaleźć. Dotyczy to również powiadomień publicznych na przykład ostrzegających o odcięciu dopływu wody.

Do każdej licencji, zezwolenia i rejestracji dołączono instrukcje przetłumaczone na 13 języków.

CZĘŚĆ 5. ŚWIADCZENIE USŁUG JĘZYKOWYCH

A. Tłumaczenia ustne

W jaki sposób agencja zapewni usługi tłumaczeń ustnych:

- W celu umożliwienia osobom o ograniczonej znajomości języka angielskiego porozumienia się i kontaktów (niezależnie od języka, w jakim mówią) ze wszystkimi inspektorami DEP oraz pracownikami mającymi kontakt z klientami, agencja zapewniła personelowi mającemu kontakt z klientami możliwość dostępu do usługi tłumaczeń telefonicznych Voiance na prawie 300 języków (a w przypadku inspektorów i ratowników - telefony komórkowe umożliwiające dostęp do takiej usługi). Umożliwi to prawie każdej osobie w agencji prowadzenie trójstronnej rozmowy w prawie 300 językach.
- BCS w dalszym ciągu korzysta z umów o usługach tłumaczeń telefonicznych Voiance.
- Pracownicy infolinii BCS oraz urzędów dzielnicowych codziennie mają kontakt z osobami o ograniczonej znajomości języka angielskiego. Ze względu na zapotrzebowanie ze strony osób dzwoniących i mówiących po hiszpańsku, infolinia wdrożyła oddzielną kolejkę połączeń, która będzie kierować dzwoniących do certyfikowanych przedstawicieli hiszpańskojęzycznych. Jeśli ze względu na zbyt dużą liczbę osób oczekujących w kolejce połączenia nie będą efektywnie obsługiwane, będą one odbierane przez innych przedstawicieli, którzy do ich tłumaczenia skorzystają z usługi Voiance. Z usługi tej będą nadal korzystały wszystkie urzędy dzielnicowe i inspektorzy terenowi.
- Infolinia BCS rekrutuje również pracowników znających kilka języków, aby pomóc klientom hiszpańsko- i chińskojęzycznym, ponieważ osoby mówiące tymi językami najczęściej kontaktują się z urzędem.
- Na liście pracowników administracyjnych wymieniono certyfikat z języka hiszpańskiego. Pracownicy przechodzą następnie testy i otrzymują od Language Line certyfikat poświadczający znajomość określonego języka.
- Pracownicy infolinii DEP, jednostki windykacji i urzędów dzielnicowych są wyposażeni w podwójne zestawy słuchawkowe ułatwiające tłumaczenie przez telefon klientów o ograniczonej znajomości języka angielskiego.
- BPAC zawarło dodatkową umowę z Voiance dotyczącą tłumaczeń przez telefon, z której mogą korzystać inne biura w ramach agencji, a instrukcje korzystania z usługi zostały udostępnione wszystkim pracownikom na stronie SharePoint agencji, a inspektorzy i inni pracownicy służb ratunkowych mogą wykorzystać do tego swoje telefony komórkowe.
- Zgodnie ze swoją polityką, agencja zapewnia usługi tłumaczeń przez telefon wszystkim osobom, które o to poproszą.

B. Tłumaczenia pisemne

W jaki sposób agencja zapewni usługi tłumaczeń pisemnych:

- Po dokonaniu przeglądu dokumentów wygenerowanych przez każde z biur agencji, agencja decyduje, które z dokumentów są rozpowszechniane w największej ilości.
- Każdy dokument przedkładany do ponownego wydrukowania, aktualizacji i/lub modyfikacji jest poddawany przeglądowi. Wszystkie dokumenty przygotowywane przez biura są sprawdzane przez koordynatorów agencji ds. dostępu do informacji w językach innych niż angielski, którzy po

rozmowach z pracownikami biur decydują, co będą musiały przetłumaczyć, niezależnie od tego, w jakiej ilości dany dokument jest rozpowszechniany. Decyzja jest podejmowana w oparciu o potrzeby odbiorców, a nie liczbę rozpowszechnianych dokumentów.

- Projektem tłumaczenia dokumentów zarządza zastępca dyrektora ds. projektów specjalnych i inicjatyw.
- Agencja korzysta z usług profesjonalnej firmy tłumaczeniowej - Geneva - do tłumaczenia wszystkich swoich dokumentów i z usług dodatkowej firmy tłumaczeniowej - Eriksen - do weryfikacji tłumaczeń w celu zapewnienia kontroli jakości.
- Przetłumaczone materiały są dostępne głównie w formie cyfrowej.
- Pracownicy są informowani o usługach tłumaczeniowych świadczonych za pośrednictwem koordynatorów biura ds. dostępu do informacji w językach innych niż angielski, którzy spotykają się co kwartał.

C. Komunikacja cyfrowa

W jaki sposób agencja zapewni informacje w formie cyfrowej (strona internetowa, media cyfrowe, transakcje online itp.):

- Przed tłumaczeniem wszystkie dokumenty są przeglądane pod kątem prostego języka.
- Agencja zapewnia tłumaczenia w 13 językach dokumentów z instrukcjami ubiegania się o wydawane przez nią licencje/pozwolenia/rejestracje i zamieszcza je online.
- Wnioskodawcy mogą zadzwonić na linię telefoniczną, której personel może skorzystać z tłumaczenia telefonicznego, aby ułatwić złożenie wniosku lub przesłanie niezbędnych informacji, a informacje o takiej usłudze są podane w 10 językach na stronie internetowej agencji.
- Wnioskodawcy mogą uzyskać pomoc językową w wypełnieniu wniosku, przychodząc do punktu, o którym są informowani w 10 językach na stronie internetowej agencji.
- Jednostka ds. projektów specjalnych i inicjatyw przygotowała zapis, który został przetłumaczony i opublikowany na stronie internetowej, a w sekcji "publikacje" na naszej stronie internetowej utworzono element nawigacji dotyczący dostępu do informacji w językach innych niż angielski: <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) definiują wymagania dla projektantów i deweloperów w celu poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Definiują trzy poziomy zgodności: Poziom A, poziom AA i poziom AAA. Nasze treści cyfrowe są częściowo zgodne z WCAG 2.1 na poziomie AA. Częściowa zgodność oznacza, że niektóre części treści nie są w pełni zgodne ze standardem dostępności.

D. Komunikacja w sytuacjach kryzysowych

W jaki sposób agencja przewiduje i ustala warunki, aby komunikacja w sytuacjach kryzysowych była dostarczana szybko i skutecznie, tak aby zaspokoić potrzeby językowe w sprawiedliwy sposób:

- Sytuacjami kryzysowymi zajmuje się jednostka Zarządzania w Sytuacjach Kryzysowych w Nowym Jorku (New York City Emergency Management, NYCEM).
- W przypadku sytuacji kryzysowej, w której uzasadnione jest prowadzenie działań informacyjnych przez agencję, współpracujemy z NYCEM i to oni są jednostką odpowiedzialną. W razie potrzeby, przy współpracy z Voiance zapewnimy tłumaczenia ustne, a nasi dostawcy usług tłumaczeniowych (Geneva, Eriksen) zapewnią szybką realizację tłumaczeń pisemnych.

- Firma tłumaczeniowa, z której obecnie korzysta DEP na rzecz BWS, jest w stanie zapewnić tłumaczenia związane z ostrzeżeniami o zaleceniu „gotowania wody pitnej” zgodnie z federalnymi wytycznymi dotyczącymi powiadomień, a szablony powiadomień o zaleceniu „gotowania wody pitnej” zostały przetłumaczone na 10 wyznaczonych języków.
- Wszystkie tłumaczenia będą dostępne w trakcie i po sytuacji kryzysowej, w szczególności online, w tym:
 - o [Zawiadomienie o wyłączeniu wody](#)
[Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
 - o [Powiadomienie o odcięciu dopływu wody z powodu niezastosowania się do nakazu lub nagłego wypadku](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [العربية](#), [Français](#), [יידיש](#), [Italiano](#), [اردو](#).
 - o [Zawiadomienie o nagłych pracach budowlanych: prace przy kolektorze kanalizacyjnym \(zawiadomienie z 30-dniowym wyprzedzeniem\)](#)
[Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
- W mediach społecznościowych istnieje możliwość udostępnienia linków do przetłumaczonych informacji o sytuacjach kryzysowych.
- W czasie interwencji w sytuacji kryzysowej:
 - o Agencja nadal zapewnia wsparcie osobom o ograniczonej znajomości języka angielskiego zgodnie z potrzebami, tak aby zachować zgodność z LL30.
 - o Rzecznicy polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski (koordynatorzy ds. dostępu do informacji w językach innych niż angielski, Sara Pecker i Colin Murphy) będą korzystali z dostawców usług tłumaczeniowych, aby zapewnić szybką realizację tłumaczenia dokumentów dotyczących sytuacji kryzysowych.
 - o Voiance będzie wykorzystywany do tłumaczeń osobistych, jeśli wymagane będą indywidualne działania informacyjne w sytuacji kryzysowej.
 - o Przedstawiciel agencji odpowiedzialny za kontakty z jednostką Zarządzania w Sytuacjach Kryzysowych, Natan Mandelbaum, poprowadzi interwencję w oparciu o oczekiwania NYCEM wobec agencji.

CZĘŚĆ 6. PLANOWANIE ZASOBÓW

W celu wdrożenia planu agencja korzysta z różnych zasobów, w tym:

- A. [Personel ze znajomością dwóch/kilku języków](#)
- B. [Umowy z dostawcami usług językowych](#)
- C. [Współpraca z organizacjami środowiskowymi](#)

Agencja poprawi jakość usług pomocy językowej poprzez:

- A. Personel ze znajomością dwóch/kilku języków

Rodzaje kontaktów, w których agencja zapewni personel ze znajomością dwóch/kilku języków:

- Na żądanie, tłumaczenia ustne prezentacji w czasie rzeczywistym podczas spotkań ze społecznością.

Agencja identyfikuje, ocenia i rozwija umiejętności językowe wykwalifikowanego personelu ze znajomością dwóch/kilku języków, poprzez:

- Infolinia BCS rekrutuje również pracowników znających kilka języków, aby pomóc klientom hiszpańsko- i chińskojęzycznym, ponieważ osoby mówiące tymi językami najczęściej kontaktują się z urzędem.
- Na liście pracowników administracyjnych wymieniono certyfikat z języka hiszpańskiego. Biuro poprosiło agencję o odwołanie się do listy osób z certyfikatem z języka hiszpańskiego w celu zatrudnienia osób, które są w stanie tłumaczyć rozmowy. Pracownicy przechodzą następnie testy i otrzymują od Language Line certyfikat poświadczający znajomość określonego języka.
- W celu zachowania zgodności z LL14 (prawo lokalne 14 z 2023), DEP będzie co roku przedkładał do Biura Burmistrza ds. Operacji (Mayor's Office of Operations) informacje o liczbie inspektorów, którzy deklarują biegłą znajomość języka innego niż angielski. Dane takie będą gromadzone za pośrednictwem ankiety, a odpowiedzi będą rejestrowane anonimowo. Osoby ankietowane nie mają jednak obowiązku udzielania odpowiedzi.

- B. Umowy z dostawcami usług językowych

Zastępca dyrektora ds. projektów specjalnych i inicjatyw w ramach BPAC będzie koordynować i śledzić usługi zakontraktowane z dostawcami usług językowych, prowadzić dokumentację i zgłaszać takie informacje do rocznego raportu na temat dostępu do informacji w językach innych niż angielski, zgodnie z LL6 z 2023 roku.

- Zastępca dyrektora ds. projektów specjalnych i inicjatyw śledzi każdy wniosek o tłumaczenie w ramach procesu początkowego tłumaczenia, dodatkowych weryfikacji i uzgadnianie poprawek w celu uzyskania ostatecznego tłumaczenia.
- Dane dotyczące wydatków są również śledzone i gromadzone przez agencję w celu przedstawienia w corocznym sprawozdaniu.

NAZWA DOSTAWCY	METODA ZAMÓWIENIA	CEL UMOWY	JĘZYKI ZAPEWNIANE PRZEZ DOSTAWCĘ	OKRES UMOWY	CAŁKOWITA KWOTA ZAMÓWIENIA
Geneva Worldwide, Inc.	MBWE	Tłumaczy dokumenty tekstowe.	Albański, arabski, bengalski, chiński (tradycyjny), chiński (uproszczony), chorwacki, francuski (europejski), grecki, hindi, hiszpański, japoński, jidysz, koreański, kreolski haitański, nepalski, pendzabski, polski, rosyjski, syngaleski, tagalog, tamilski, tybetański, urdu, wietnamski, włoski, wolof	01.07.2022 – 30.06.2023	2000,00 USD (z jedną transakcją zlecenia zakupu o wartości 12 542,80 USD)
Eriksen Translations, Inc.	MBWE	Zapewnia dodatkowe weryfikacje przetłumaczonych dokumentów	Arabski, bengalski, chiński (uproszczony), francuski, hiszpański, jidysz (używany w Nowym Jorku), koreański, kreolski haitański, polski, rosyjski, urdu, włoski	01.07.2022 – 30.06.2023	6000,00 USD (z jedną transakcją zlecenia zakupu o wartości 9792,94 USD)
Voiance Language Services	MBWE	Tłumaczenia telefoniczne	bengalski, francuski, fuzhou, hiszpański, kantoński, mandaryński, rosyjski	01.07.2022 – 30.06.2023	1000,00 USD (z jedną transakcją zlecenia zakupu o wartości 10 710,23 USD)

C. Współpraca z organizacjami środowiskowymi

Agencja zamierza rozszerzyć tę współpracę w miarę organizowania większej liczby spotkań z klientami.

- Dotychczas nie było potrzeby współpracy z organizacjami środowiskowymi (community-based organization, CBO) ze względu na zasoby wewnętrzne.

CZĘŚĆ 7. SZKOLENIE

Agencja przeszkoli personel wewnętrzny i zakontraktowanych partnerów/personel w zakresie swoich polityk i procedur związanych z dostępem do informacji w językach innych niż angielski.

- DEP udostępnił wszystkim pracownikom (w tym pracownikom mającym bezpośredni kontakt z klientami, kierownikom, inspektorom i pracownikom zajmującym się egzekwowaniem przepisów) instrukcje dotyczące dostępu do usług tłumaczeń ustnych i dokumentów sporządzonych w prostym języku na stronie SharePoint agencji. Ponadto, mogą oni porozmawiać z koordynatorami ds. polityki dostępu do informacji w językach innych niż angielski (language access coordinator, LAC) w swoim biurze.
- Dostępne jest szkolenie w zakresie tworzenia treści w prostym języku.
- Personelowi zajmującemu się działaniami informacyjnymi dotyczącymi środowiska zapewniono szkolenie w zakresie wrażliwości i kompetencji kulturowych.

CZĘŚĆ 8. PLANOWANIE CIĄGŁEGO DOSKONALENIA

A. Gromadzenie i monitorowanie danych

- Agencja będzie stale gromadzić i przechowywać dokładne i rzetelne dane na temat odpowiednich danych demograficznych i usług językowych poprzez:
 - Coroczne gromadzenie danych o wydatkach całej agencji od dostawców tłumaczeń pisemnych i ustnych.
 - Śledzenie zleceń tłumaczeń pisemnych, używanych języków, zleceń tłumaczeń ustnych i częstotliwości zleceń.
 - Śledzenie skarg i rozwiązywanie skarg związanych z dostępem do informacji w językach innych niż angielski.
- Zebrane dane zostaną wykorzystane do ukierunkowania procesów decyzyjnych i strategii agencji dotyczących poprawy dostępu dla osób o ograniczonej znajomości języka angielskiego poprzez:
 - Informowanie agencji o skuteczności jej działań i usług w zakresie dostępu do informacji w językach innych niż angielski i wskazanie, gdzie bardziej potrzebne są takie usługi.
- Zebrane dane pomagają nam w ocenie potrzeb opisanej w Części 3 poprzez:
 - Aktualizację liczby lub odsetka osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego w kwalifikującej się populacji objętej usługami, które możemy zgłosić.
 - Aktualizację zgłoszonej przez nas liczby osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego kontaktujących się z agencją.
 - Wskazanie, gdzie agencja może nie być w stanie zapewnić dostępu do informacji w językach innych niż angielski.
 - Oznaczenie wydatków, tak abyśmy mogli przygotować wniosek dotyczący kolejnego budżetu i związany z usługami dostępu do informacji w językach innych niż angielski.

B. Skargi dotyczące dostępu do informacji w języku innym niż angielski

- Dyrektor ds. projektów specjalnych i inicjatyw w agencji odpowiada za przyjmowanie, śledzenie i rozwiązywanie skarg, w tym:
 - Skargi dotyczące dostępu do informacji w językach innych niż angielski złożone poprzez 311
 - Skargi wewnętrzne
- Agencja informuje klientów o ich prawie do złożenia skargi na dostęp do informacji w językach innych niż angielski za pomocą:
 - Wielojęzycznych oznaczeń skarg
 - Wielojęzycznych ulotek o skargach
 - Prezentacji dotyczących skarg na dostęp do informacji w językach innych niż angielski
- Agencja podaje informacje o możliwości złożenia skargi w corocznym raporcie na temat dostępu do informacji w językach innych niż angielski.

CZĘŚĆ 9. PLANOWANIE CELÓW I DZIAŁAŃ

Dyrektor lub zastępca dyrektora ds. projektów specjalnych i inicjatyw będzie monitorować skuteczność planu agencji i zgodność z LL30, egzekwować stosowanie się do protokołów i rozwiązywać pojawiające się problemy dotyczące planu.

- Plan określa nowe cele, terminy i działania:

Cel/potrzeba	Przyczyny źródłowe	Cel związany z dostępem do informacji w języku innym niż angielski
Zwiększenie liczby standardowych języków tłumaczenia szeroko rozpowszechnionych dokumentów z 10 do 13.	Zwiększyła się liczba wniosków o dodatkowe języki, na przykład włoski i jidysz (używany w Nowym Jorku). Zwróciliśmy również uwagę, że potrzebne są tłumaczenia na język chiński, nie tylko uproszczony.	Od teraz wszystkie szeroko rozpowszechniane dokumenty będą tłumaczone na 10 standardowych języków, plus na włoski, jidysz (używany w Nowym Jorku) i tradycyjny chiński.
Zgodność z LL14, ustalenie, że każda agencja kontrolująca będzie co roku przedkładać do Biura Burmistrza ds. Operacji (Mayor's Office of Operations) informacje o liczbie inspektorów, którzy deklarują biegłą znajomość języka innego niż angielski.	Zachowanie zgodności z prawem lokalnym.	Najpóźniej do stycznia 2025 roku, agencja opracuje opcjonalną ankietę, w której inspektorzy będą mogli anonimowo zadeklarować biegłą znajomość języka innego niż angielski.
Wkładka do wysyłanych dokumentów o dostępie do informacji w językach innych niż angielski, wymieniająca języki, na jaki wysyłany dokument został przetłumaczony i gdzie można go znaleźć online.	W związku z tym, że coraz więcej dokumentów jest tłumaczonych na dodatkowe języki, łatwiej jest użyć oddzielnej wkładki niż stale zmieniać fizyczny dokument, w którym wskazano języki, na jakie został przetłumaczony.	Zaczęliśmy już dołączać wkładki do pism powiadamiających o Programie Wymiany Rur Ołowianych, informując odbiorców, że pismo, które otrzymują, zostało przetłumaczone na 13 języków.
Tłumaczenia ogólnodostępnych prezentacji w PowerPoint.	W miarę tworzenia nowych prezentacji do użytku w całej agencji, ważne jest, aby zostały przetłumaczone tak, aby mogły być skutecznie wykorzystywane we wszystkich społecznościach.	W roku 2025 rozpoczniemy tłumaczenia istniejących i nowych ogólnodostępnych prezentacji.
Tłumaczenie materiałów wideo i napisów na ekranie w ogólnodostępnych	W miarę tworzenia nowych prezentacji do użytku w całej agencji, ważne jest, aby zostały	Przygotowanie w ciągu następnych dwóch lat transmisji prezentacji na żywo online i

prezentacjach w PowerPoint.	przetłumaczone tak, aby mogły być skutecznie wykorzystywane we wszystkich społecznościach.	udostępnienie ich dla osób, które nie mogą uczestniczyć osobiście.
Szkolenie w zakresie wrażliwości i kompetencji kulturowych	W związku ze zwróceniem uwagi, że tego rodzaju szkolenie było dostępne wyłącznie dla personelu prowadzącego działania informacyjne w jednym biurze (Zgodność z Przepisami o Ochronie Środowiska), ustalono, że należy rozszerzyć tę praktykę na całą agencję.	Biuro Równych Szans w Zatrudnieniu (Equal Employment Opportunity, EEO) zgodziło się przygotować szkolenie i współpracować ze wszystkimi odpowiednimi biurami. Koordynację z EEO rozpoczniemy w 2025 roku.