



План реализации языковой поддержки

В Плане реализации языковой поддержки содержится информация о том, как агентство будет предоставлять услуги людям с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficiency, LEP).

Название агентства: Департамент охраны окружающей среды города Нью-Йорка

Имя координатора языковой поддержки: Сара Пекер (Sara Pecker), Колин Мерфи (Colin Murphy)

Должность координатора языковой поддержки: директор по специальным проектам и инициативам, заместитель директора по специальным проектам и инициативам

Дата публикации: 20 июня 2024 г.

В данном Плане содержится информация по следующим темам:

1	Миссия и услуги агентства	
2	Действующая в агентстве политика языковой поддержки	
3	Оценка потребностей в языковой поддержке	Как агентство оценивает потребности в языковой поддержке для людей, которых оно обслуживает
4	Уведомление о праве на услуги языковой поддержки	Как агентство уведомляет граждан об их праве на услуги языковой поддержки
5	Предоставление лингвистических услуг	Какие лингвистические услуги предоставляет агентство
6	Планирование ресурсов	Как агентство обеспечивает наличие внутренних и внешних ресурсов для предоставления лингвистических услуг
7	Обучение	Как агентство обучает персонал оказанию лингвистических услуг
8	Планирование постоянного улучшения	Как агентство обеспечивает постоянное улучшение языковой поддержки
9	Планирование целей и действий	Как агентство планирует реализовывать этот план

Подписи

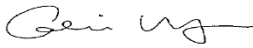
[ПРИМЕЧАНИЕ. В этом разделе должны стоять подписи координатора языковой поддержки (Language Access Coordinator, LAC) и руководителя/начальника агентства. Также необходимо приложить План реализации языковой поддержки (Language Access Implementation Plan, LAIP). Подписи означают, что агентства предпримут необходимые шаги для обеспечения равноправия и инклюзивности для лиц с ограниченным знанием английского языка (LEP).]



13.06.2024

Директор по специальным проектам и инициативам,
координатор языковой поддержки Сара Пекер (Sara Pecker)

ДАТА



13.06.2024

Заместитель директора по специальным проектам и инициативам,
координатор языковой поддержки Колин Мерфи (Colin Murphy)

ДАТА



13.06.2024

Начальник Департамента охраны окружающей среды города
Нью-Йорка Рохит Т. Аггарвала (Rohit T. Aggarwala)

ДАТА



**Environmental
Protection**

РАЗДЕЛ 1. МИССИЯ И УСЛУГИ АГЕНТСТВА

- Ниже описаны миссия агентства и способы выполнения агентством своей миссии путем использования политик:

Департамент охраны окружающей среды города Нью-Йорка (New York City Department of Environmental Protection, DEP) обеспечивает охрану общественного здоровья и окружающей среды путем осуществления таких мер, как подача чистой питьевой воды, управление ливневыми и сточными водами, уменьшение загрязнения воздуха, шумового загрязнения и загрязнения опасными материалами. DEP — это городское агентство Нью-Йорка со штатом около 6000 сотрудников, которое отвечает за администрирование и сохранение городской системы водоснабжения, ежедневную подачу более одного миллиарда галлонов чистой питьевой воды 10 миллионам жителей Нью-Йорка и сбор сточных вод через широкую подземную сеть труб, регулирующих устройств и насосных станций, а также очистку 1,3 миллиарда галлонов (4,9 млн куб. м) сточных вод, поступающих ежедневно от потребителей Нью-Йорка, с использованием технологий, поддерживающих качество воды в New York Harbor.

Для выполнения этих задач DEP осуществляет одну из крупнейших программ капитального строительства в регионе. Как агентство, отвечающее за состояние окружающей среды в Нью-Йорке, DEP также отвечает за регулирование качества воздуха и уровня загрязнения опасными веществами и за важные аспекты качества жизни (в частности, за уровень шума).

Бюро и управления, отвечающие за выполнение задач агентства, оказывают определенные «прямые государственные услуги» жителям и предприятиям Нью-Йорка в виде переписки, проведения общественных собраний и публичных слушаний, публикации и выдачи документов, в том числе лицензий, разрешений и свидетельств о регистрации (licenses, permits and registrations, LPR), телефонных звонков, коммуникации через Интернет или личного взаимодействия.

- В данном плане приведено описание услуг, предлагаемых агентством, и способов, используемых агентством для коммуникации и взаимодействия с гражданами.

Бюро обслуживания клиентов (Bureau of Customer Services, BCS)

BCS выполняет все задачи, связанные с выставлением счетов за воду и канализацию жителям города Нью-Йорка и некоторых населенных пунктов в северной части штата. Кроме того, BCS осуществляет контроль за установкой и заменой счетчиков воды. Чтобы правильно выставить счета 836 тысячам потребителей, бюро использует Автоматизированную систему считывания показаний счетчиков (Automated Meter Reading System, AMR). Оно проверяет работу счетчиков воды, установленных частными сантехниками, контролирует соблюдение городских правил водопользования и осуществляет мониторинг качества воды и меры по сохранению запасов воды для обеспечения качественного обслуживания потребителей. В кол-центре BCS используется система интерактивного голосового ответа (Interactive Voice Response, IVR), которая включает цифровую запись и мониторинг всех звонков в целях обучения и контроля качества. При приеме вызовов клиентов, которым требуется специалист по работе с клиентами, или для клиентов с ограниченным знанием английского языка (LEP), которым требуется языковая поддержка, используется маршрутизация вызовов. Помощь оказывается на более чем 200 языках и диалектах. В каждом из пяти боро есть районный офис BCS, куда клиенты могут прийти, чтобы оплатить счета

за воду и канализацию, подать заявление на получение разрешения, запросить инспекцию, заказать документ о показаниях для передачи права собственности и узнать больше об услугах DEP. Районные офисы расположены по следующим адресам:

- 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

Бюро экологического соответствия (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

БЕС контролирует соблюдение экологических законов и норм, которые влияют на здоровье и безопасность граждан и состояние окружающей среды. В частности, бюро контролирует соблюдение городских требований по удалению асбеста и норм в отношении качества воздуха и уровня шума. В состав BEC входят Отдел соблюдения норм по воздуху и шуму, выдачи разрешений и контроля (Division of Air & Noise Policy, Permitting and Enforcement) и программа контроля асбеста (Asbestos Control Program). Эти отделы отвечают за рассмотрение жалоб на нарушение норм качества воздуха и уровня шума, проверку и мониторинг проектов удаления асбеста, а также поддерживают выполнение задач по охране окружающей среды. Бюро также отвечает за [сертификацию](#) специалистов по работе с асбестом (есть перевод инструкций для подачи заявлений), проведение инспекций и выдачу разрешений на эксплуатацию стационарных источников выбросов продуктов сгорания и промышленных процессов, а также за выполнение требований Закона о чистом воздухе (Clean Air Act). При осуществлении мер по контролю соблюдения законов города Нью-Йорка агентство распространяет печатные материалы и документы на разных языках, например [«Требования к химчисткам»](#) ([Español](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাঙালি](#)) и [информационный листок «Выключайте двигатель для чистоты воздуха. Не оставляйте двигатель на холостом ходу»](#) ([Español](#), [中文](#)), в которых разъясняются, на каких законах основаны эти программы.

Бюро экологического планирования и анализа (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

BEPA предоставляет экспертные заключения и рекомендации в отношении правил, планирования и экологической экспертизы в связи со Стратегическим планом, Программой капиталовложений DEP и другими городскими инициативами. Бюро координирует на федеральном уровне, на уровне штата и местном уровне различные аспекты нормативного регулирования, в том числе вопросы управления ливневыми стоками, управления потреблением и сохранения воды, качества воды, качества воздуха и охраны водных ресурсов. BEPA также отвечает за управление зеленой инфраструктурой (Green Infrastructure, GI) — набором практик, которые используют или имитируют природные системы для управления ливневыми стоками. Зеленая инфраструктура управляет ливневыми водами, используя их как ресурс, а не как отходы. Ливневые воды либо направляются в инженерные системы для впитывания в почву или задерживаются для регулирования потока перед поступлением в канализационную систему. К зеленой инфраструктуре относятся такие приспособления, как дождевые сады, инфильтрационные водоемы, проницаемое покрытие и синие крыши.

Бюро полиции и безопасности (Bureau of Police and Security, BPS)

Отдел полиции DEP отвечает за охрану городской системы водоснабжения, которая включает два десятка водохранилищ и озер, земли водосборного бассейна общей площадью более 2000 кв. миль (5180 кв. км), расположенные в девяти округах, сотни миль туннелей и акведуков, десятки плотин, очистные сооружения, лаборатории и другие объекты. Сотрудники полиции DEP патрулируют водосборный бассейн пешком и на велосипедах, внедорожниках, катерах и вертолетах. В составе полиции также есть специальные подразделения, среди которых детективное бюро, отдел экстренной помощи, кинологическое отделение и авиационное подразделение.

Бюро очистки сточных вод (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

BWT отвечает за эксплуатацию и техническое обслуживание всех объектов, обеспечивающих очистку 1,3 млрд галлонов (4,9 млн куб. м) сточных вод, ежедневно поступающих от потребителей из пяти боро Нью-Йорка. Сюда входят 14 станций утилизации сточных вод, установки обезвоживания осадка сточных вод, коллекторные объекты (насосные станции, комбинированные коллекторные сооружения для перелива сточных вод, регуляторы и приливные затворы), а также лаборатории контроля сточных вод. Бюро также управляет флотилией морских судов, осуществляющих контроль качества воды в бухте и у побережья и источников потенциального загрязнения.

Бюро водопроводных и канализационных работ (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

В Нью-Йорке имеется около 150 тысяч ливневых решеток, 114 тысяч гидрантов, 90 тысяч клапанов, 14 шлюзов, 3 водохранилища, 68 водозаборных скважин, подземный резервуар емкостью 100 млн галлонов (378,5 тысяч куб. м) и канализационные коллекторы и водопроводы общей протяженностью 14 тысяч миль (22 530 км). Ответственность за поддержание этой огромной сети возложена на BWSO, которое контролирует работу систем подачи питьевой воды и сбора сточных вод Нью-Йорка, обеспечивает охрану прилегающих водоемов и водно-болотных угодий и осуществляет Программу капиталовложений DEP, созданную для модернизации системы водоснабжения и дренажной системы города. Бюро также выдает разрешения на проведение сантехнических работ и инспектирует все общественные и частные строительные проекты в той степени, в какой они связаны с городскими системами водоснабжения и канализации. BWSO также отвечает за действия в случае чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий.

Бюро водоснабжения (Bureau of Water Supply, BWS)

BWS отвечает за управление, эксплуатацию и охрану системы водоснабжения, находящейся в северной части штата Нью-Йорк, чтобы обеспечить ежедневную бесперебойную подачу одного миллиарда галлонов качественной питьевой воды 10 миллионам потребителей в Нью-Йорке. Бюро проводит широкий комплекс мер по мониторингу качества воды в городском водопроводе и в водозаборных водохранилищах в северной части штата. Кроме того, BWS отвечает за системное планирование, инженерное проектирование, приобретение земель и контроль соблюдения норм в отношении водосборного бассейна.

Бюро по связям с общественностью и коммуникациям (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

BPAC отвечает за публикацию информации, проведение информационных мероприятий и контроль юридического соответствия публикаций DEP. Бюро реагирует на все запросы прессы и СМИ и отвечает за экологическое информирование, специальные проекты и инициативы, а также создание всех печатных и цифровых публичных информационных материалов. BPAC отвечает за

информационное сопровождение нескольких регулятивных программ, включая Программу разрешений для отдельной муниципальной системы ливневой канализации (Municipal Separate Storm Sewer System Permit, MS4 Permit), Программу долгосрочных планов контроля (Long-term Control Plans, LTCP), программу зеленой инфраструктуры (Green Infrastructure Program), координацию Суперфонда, информацию об утилизации жира и мониторинг удаления асбеста. ВРАС осуществляет связь агентства со всеми комитетами мониторинга, гражданскими консультативными комитетами и общественными советами, а также отвечает за межведомственное взаимодействие и реагирует на запросы общественности. ВРАС является основным подразделением по контролю соблюдения местного закона (Local Law, LL) № 30. Бюро рассматривает все публикации агентства с учетом требований закона LL 30. Документы рассматриваются совместно с создавшими их отделами, чтобы определить, требуется ли их перевод на какие-либо из 13 основных поддерживаемых языков или на все эти языки. Эта программа действует на постоянной основе.

РАЗДЕЛ 2. ДЕЙСТВУЮЩАЯ В АГЕНТСТВЕ ПОЛИТИКА ЯЗЫКОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Цель политики языковой поддержки DEP заключается в том, чтобы предоставлять эффективную языковую поддержку гражданам, обращающимся в агентство для получения основных услуг и информации. Согласно Закону о языковой поддержке, все агентства штата, обслуживающие граждан, обязаны предоставлять услуги устного перевода на любой язык применительно к предоставлению агентством услуг или льгот, а также должны обеспечить перевод важнейших документов агентства с английского на 10 самых распространенных языков, на которых говорят жители Нью-Йорка с ограниченным знанием английского языка (LEP), согласно данным переписи населения и DOE. Кроме этого, DEP определил 3 дополнительных языка, необходимых для обслуживания жителей с ограниченным знанием английского языка. Поэтому все широко используемые документы DEP переводятся на 13 языков*.

Чтобы люди с ограниченным знанием английского языка могли разговаривать и взаимодействовать со всеми инспекторами и сотрудниками DEP независимо от языка, на котором они говорят, агентство предоставило сотрудникам телефоны (а инспекторам и сотрудникам экстренных подразделений — мобильные телефоны) с доступом к сервису Voiaпse, который предлагает перевод по телефону на более чем 300 языков. Агентство обеспечивает и будет обеспечивать перевод важной информации и широко используемых документов на 10 языков, определенных в масштабе города, и создало на сайте DEP главную страницу на каждом из этих языков для публикации переведенных документов. Для удобства граждан с ограниченным знанием английского языка в широко используемые документы вставлен текст со ссылкой на соответствующую главную страницу. Для каждого переведенного документа на главной странице, помимо ссылки, будет добавлена короткая аннотация с описанием содержания соответствующего англоязычного документа.

** Арабский, бенгальский, китайский (упрощенное письмо), китайский (традиционное письмо), французский, гаитянский креольский, итальянский, корейский, польский, русский, испанский, урду и идиш.*

РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТЕЙ В ЯЗЫКОВОЙ ПОДДЕРЖКЕ

DEP проводит оценку потребностей в языковой поддержке, беря за основу количество обслуживаемых потребителей, которое составляет около 836 тысяч человек, так как мы взаимодействуем в основном с этой группой населения.

В DEP работают почти 6000 сотрудников, и все они имеют возможность в любой момент предоставить гражданам с ограниченным знанием английского языка лингвистические услуги с помощью Voiance Language Services — ведущего сервиса устного перевода по телефону, предлагающего услуги устного перевода на более чем 300 языков, а также услуги письменного перевода.

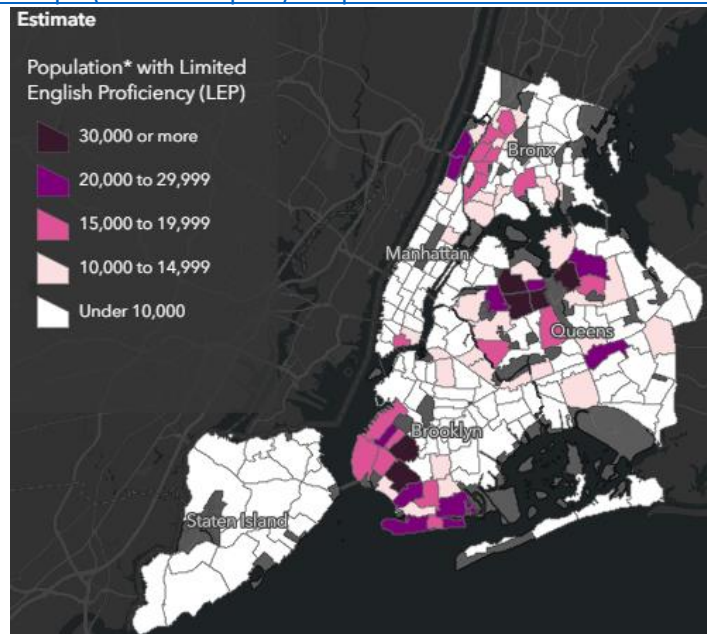
- **Фактор 1:** количество или доля граждан с ограниченным знанием английского языка в соответствующей обслуживаемой группе населения.

[Десять основных языков \(кроме английского\), на которых говорят дома жители Нью-Йорка в возрасте 5 лет и старше \(2017–2021 гг.\):](#)

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

Источник: Бюро переписи населения США (U.S. Census Bureau). Опрос American Community Survey (ACS) за 2017–2021 гг., выборка микроданных для публичного использования.

Население пяти боро (5 лет и старше) с ограниченным знанием английского языка (LEP):



Источник: Бюро переписи населения США (U.S. Census Bureau). Опрос American Community Survey (ACS) за 2018–2022 гг., сводный файл. Эта карта соответствует [минимальным стандартам достоверности](#). Отдел населения (Population Division), Департамент городского планирования города Нью-Йорка (NYC Department of City Planning).

- **Фактор 2:** частота обращения в агентство людей с ограниченным знанием английского языка (LEP).

Районные офисы обслуживания клиентов BCS (5 офисов).

Согласно данным BCS, бюро обслуживает напрямую в общей сложности около 22 тысяч посетителей без предварительной записи. Опросы показывают, что районные офисы BCS обслуживают около 425 посетителей еженедельно. Около 2% этих посетителей запрашивают услуги устного перевода.

Кол-центр BCS.

Согласно отчету Voiance за 2023 год, операторы кол-центра приняли около 465 566 обращений из всех районов города. Данные отчетов и опросов, собранные представителями службы поддержки клиентов кол-центра, показывают, что в большинстве случаев звонившие запрашивали услуги устного перевода на испанский и китайский (мандаринский) языки.

- **Фактор 3:** важность льготы, услуги, информации или встречи для человека с ограниченным знанием английского языка.

Кол-центр и районные офисы играют важную роль в нашей работе по обслуживанию граждан. Здесь граждане с ограниченным знанием английского языка могут получить информацию, чтобы разобраться с такими вопросами об услугах водоснабжения и канализации, как выставление счетов, программы водосбережения, запрос статуса платежа, планы платежей и продажа

арестованного имущества. Кроме того, операторы кол-центра звонят гражданам с ограниченным знанием английского языка, чтобы объяснить корректировки счетов или сообщить информацию о счете или обновлении.

Очень важно, чтобы BCS могло предоставлять клиентам с ограниченным знанием английского языка эту услугу, чтобы они получали информацию об услугах водоснабжения и счетах.

- **Фактор 4:** ресурсы, доступные для агентства, и стоимость предоставления различных видов лингвистических услуг.

Кол-центр разработал экономически эффективный стратегический план для удовлетворения языковых потребностей клиентов с ограниченным знанием английского языка. В настоящее время в BCS работают несколько сотрудников, хорошо владеющих двумя наиболее востребованными языками LEP — испанским и китайским. BCS продолжает набор новых сотрудников с навыками владения несколькими языками и использует свой языковой контракт с Voiance. Если в момент вызова запрошенный клиентом язык недоступен, используется сервис Voiance. Также есть список офисных сотрудников, сертифицированных для работы с испанским языком.

	ПОСТАВЩИК	2023 финансовый год	СТОИМОСТЬ
Устный перевод по телефону	Voiance	1157 вызовов	10 710,23 доллара за 2023 фин. год
Письменный перевод	Voiance	0	0 долларов
Проверка двуязычных навыков	Language Line	0	0 долларов

Тестирование двуязычных навыков не проводилось, так как в течение года прием на работу новых сотрудников не производился.

В 2023 финансовом году бюро потратило на оплату услуг устного перевода Voiance 10 710,23 доллара.

В 2023 финансовом году бюро потратило на оплату услуг письменного перевода (Geneva, Eriksen, Voiance) 22 468,34 доллара.

РАЗДЕЛ 4. УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРАВЕ НА УСЛУГИ ЯЗЫКОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Во всех районных офисах ВКС у входа работает администратор, который по запросу информирует клиентов об услугах перевода. В бюро также используются языковые карточки, разработанные Управлением по операциям мэрии (Mayor's Office of Operations) и Управлением мэрии по делам иммигрантов (Mayor's Office of Immigrant Affairs). Эти карточки предлагаются клиентам, чтобы они указали язык, на котором они говорят, и таким образом показали администратору, что им нужен переводчик.

В каждый переведенный документ добавляется уведомление как минимум на 10 языках о том, что документ переведен на несколько языков и где его можно найти на нашем веб-сайте. Это относится также к публичным уведомлениям (например, к предупреждениям об отключении воды).

К каждой лицензии, разрешению и свидетельству о регистрации прилагаются инструкции, переведенные на 13 языков.

РАЗДЕЛ 5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЛИНГВИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

А. Устный перевод

Порядок предоставления услуг устного перевода.

- Чтобы клиенты с ограниченным знанием английского языка могли разговаривать и взаимодействовать со всеми инспекторами и сотрудниками DEP независимо от языка, на котором они говорят, агентство предоставляет сотрудникам, работающим с клиентами, возможность использовать сервис устного перевода по телефону Voiance, который предлагает услуги почти на 300 языках (инспекторам и сотрудникам экстренных служб для этого предоставляется мобильный телефон). Благодаря этому почти каждый сотрудник агентства может вести трехстороннюю (т. е. с участием переводчика) беседу почти на 300 языках.
- BCS продолжает использовать контракт с Voiance на предоставление услуг устного перевода по телефону.
- Операторы кол-центра и сотрудники районных офисов BCS ежедневно работают с клиентами с ограниченным знанием английского языка. В связи с большим количеством обращений на испанском языке в кол-центре была создана отдельная очередь вызовов, в которой клиентов переключают на сертифицированных испаноязычных операторов. Если в этой очереди слишком много вызовов, другие операторы принимают вызовы, используя сервис Voiance для перевода. Сотрудники всех районных офисов и выездные инспектора будут продолжать использовать этот сервис.
- Кол-центр BCS также набирает сотрудников с многоязычными навыками для оказания помощи клиентам, говорящим на испанском и китайском языках, которые являются двумя наиболее востребованными языками при работе бюро.
- Также есть список офисных сотрудников, сертифицированных для работы с испанским языком. Затем эти сотрудники проходят тестирование и сертификацию в Language Line на указанном ими языке.
- В кол-центре, отделе сбора платежей и районных офисах DEP имеются двойные наушники для облегчения перевода по телефону при работе с клиентами с ограниченным знанием английского языка.
- ВРАС заключило дополнительный контракт с Voiance на предоставление услуг устного перевода по телефону, которые доступны для других бюро агентства. Инструкции по использованию этого сервиса размещены на внутреннем сайте SharePoint агентства и доступны всем сотрудникам. Они также доступны на мобильных телефонах инспекторов и сотрудников экстренных подразделений.
- Согласно политике агентства, услуги перевода по телефону предоставляются всем, кто их запрашивает.

В. Письменный перевод

Как агентство предоставляет услуги письменного перевода.

- После проверки документов, созданных каждым из бюро, агентство определяет, какие из этих документов наиболее широко используются.
- Каждый документ проверяется, когда он готовится для новой печати, обновления и/или выпуска новой версии. Документы, составляемые разными бюро, проверяются

координаторами языковой поддержки, которые совместно с бюро определяют, какие документы нужно переводить, независимо от того, как широко будет использоваться документ. Это решение принимается на основе потребностей аудитории документа, а не широты использования.

- За организацию перевода документов отвечает заместитель директора по специальным проектам и инициативам.
- Агентство использует поставщика услуг перевода Geneva для перевода всех документов, а дополнительного поставщика услуг перевода Eriksen — для дополнительной проверки для обеспечения контроля качества.
- Переведенные документы доступны в основном в цифровом виде.
- Сотрудники знают о действующем в агентстве процессе перевода документов, которым заведуют координаторы языковой поддержки в соответствующих бюро, которые проводят ежеквартальные собрания.

C. Цифровые материалы

Порядок предоставления цифровых материалов (веб-сайт, цифровой контент, онлайн-транзакции и т. д.).

- Все документы перед переводом проверяются на предмет того, что они написаны понятным языком.
- Агентство предоставляет инструкции на 13 языках о том, как подать заявление на получение лицензии, разрешения или свидетельства о регистрации, выдаваемых агентством, и размещает их в Интернете.
- Чтобы подать заявление или сообщить необходимую информацию, клиенты могут позвонить на телефонную линию, информация о которой на 10 языках размещена на веб-сайте агентства. Сотрудники агентства при обработке вызовов могут использовать устный перевод по телефону.
- Чтобы получить языковую помощь при заполнении заявления, клиенты могут прийти в центр обслуживания, информация о котором на 10 языках размещена на веб-сайте агентства.
- Отдел специальных проектов и инициатив разработал документ, который был переведен и опубликован на веб-сайте, а в разделе «Publications» («Публикации») нашего веб-сайта был создан специальный элемент: <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- В документе «Инструкции по обеспечению доступности веб-контента» (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) содержатся требования, которые дизайнеры и разработчики должны выполнять для повышения доступности для людей с ограниченными возможностями. В этом документе определены три уровня соответствия: уровень А, уровень АА и уровень ААА. Наш цифровой контент частично соответствует уровню АА, как это определено в WCAG 2.1. Частичное соответствие означает, что некоторые части контента не полностью соответствуют этому стандарту доступности.

D. Экстренные коммуникации

Как агентство прогнозирует и создает условия для быстрой и эффективной экстренной коммуникации для справедливого удовлетворения языковых потребностей

- За действия в чрезвычайных ситуациях отвечает Управление по чрезвычайным ситуациям города Нью-Йорка (New York City Emergency Management, NYCEM).
- Если агентству требуется осуществлять информирование во время чрезвычайной ситуации, мы работаем с NYCEM, которое в таких случаях руководит этими мероприятиями. При необходимости мы используем сервис Voiance для устного перевода и заказываем срочные переводы у наших поставщиков услуг перевода (Geneva, Eriksen).
- Текущий поставщик переводов DEP, обслуживающий Бюро водоснабжения (Bureau of Water Supply, BWS), предоставляет переводы оповещений о необходимости кипячения воды в соответствии с федеральными инструкциями об уведомлениях. Шаблоны уведомлений о необходимости кипячения воды переведены на 10 основных языков.
- Во время и после чрезвычайной ситуации доступны (особенно онлайн) все переведенные документы, в том числе следующие:
 - [Уведомление об экстренном отключении воды](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [עברית](#), [Français](#)
 - [Уведомление об отключении воды в связи с несоблюдением требований или аварией](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [Polski](#), [العربية](#), [Français](#), [עברית](#), [Italiano](#), [اردو](#).
 - [Уведомление об аварийных работах: ремонт канализации \(30-дневное уведомление\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [עברית](#), [Français](#)
- Для распространения ссылок на переведенные экстренные документы используются социальные сети.
- В период чрезвычайной ситуации:
 - Агентство продолжает предоставлять поддержку клиентам с ограниченным знанием английского языка, необходимую для соблюдения требований закона LL30.
 - Назначенные специалисты по языковой поддержке (координаторы языковой поддержки Сара Пекер и Колин Мерфи) задействуют поставщиков услуг перевода для быстрого перевода документов, относящихся к чрезвычайной ситуации.
 - Сервис Voiance используется для перевода в тех случаях, когда проводится экстренное информирование путем обхода жителей.
 - Представитель агентства по управлению чрезвычайными ситуациями Натан Мандельбаум (Natan Mandelbaum) отвечает за выполнение действий в условиях чрезвычайной ситуации, порученных агентству Управлением по чрезвычайным ситуациям (NYCEM).

РАЗДЕЛ 6. ПЛАНИРОВАНИЕ РЕСУРСОВ

Для реализации данного плана агентство использует сочетание следующих ресурсов:

- A. [Сотрудники со знанием двух или нескольких языков](#)
- B. [Контракты с поставщиками лингвистических услуг](#)
- C. [Партнерство с местными организациями \(Community Based Organizations, CBOs\)](#)

Для повышения качества услуг языковой поддержки агентство использует следующие ресурсы:

- A. Сотрудники со знанием двух или нескольких языков

Ситуации, в которых агентство привлекает двуязычных или многоязычных сотрудников:

- Одновременный устный перевод презентаций на общественных собраниях (по запросу).

Агентство выявляет, оценивает и поддерживает языковые навыки квалифицированных двуязычных или многоязычных сотрудников следующими способами:

- Кол-центр BCS также набирает сотрудников с многоязычными навыками для оказания помощи клиентам, говорящим на испанском и китайском языках, которые являются двумя наиболее востребованными языками при работе бюро.
- Также есть список офисных сотрудников, сертифицированных для работы с испанским языком. Бюро попросило агентство обзвонить сертифицированных испаноязычных сотрудников из списка, чтобы нанять операторов для перевода телефонных обращений. Затем эти сотрудники проходят тестирование и сертификацию в Language Line на указанном ими языке.
- В соответствии с требованиями местного закона № 14 от 2023 года (LL14) DEP ежегодно передает в Управление операций мэрии информацию о количестве инспекторов, сообщающих о свободном владении каким-либо языком, помимо английского. Эти данные собираются путем проведения опроса. Ответы участников опроса записываются анонимно. Однако участие сотрудников в опросе является добровольным.

- B. Контракты с поставщиками лингвистических услуг

Заместитель директора по специальным проектам и инициативам ВРАС координирует и отслеживает контрактные услуги, оказываемые поставщиками лингвистических услуг, ведет учет и сообщает эту информацию для годового отчета о языковой поддержке (Language Access Annual Report) в соответствии с требованиями закона LL6 от 2023 года.

- Заместитель директора по специальным проектам и инициативам отслеживает каждый заказ перевода на всех этапах: первоначального перевода, дополнительной проверки и согласования исправлений для утверждения окончательного перевода.
- Данные о затратах также отслеживаются и собираются в рамках всего агентства для ежегодного отчета.

НАИМЕНОВАНИЕ ПОСТАВЩИКА	СПОСОБ ЗАКУПКИ	ЦЕЛЬ КОНТРАКТА	ЯЗЫКИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПОСТАВЩИКОМ	ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ КОНТРАКТА	ОБЩАЯ СУММА КОНТРАКТА
-------------------------	----------------	----------------	------------------------------------	---------------------------	-----------------------

Geneva Worldwide, Inc.	MBWE	Перевод печатных документов.	Албанский, арабский, бенгальский, китайский (упрощенное письмо), китайский (традиционное письмо), хорватский, французский (европейский), греческий, гаитянский креольский, хинди, итальянский, японский, корейский, непальский, польский, пенджабский, русский, сингальский, испанский, тагальский, тамильский, тибетский, урду, вьетнамский, волоф, идиш	С 01.07.2022 по 30.06.2023	2000,00 долларов (одна транзакция на 12 542,80 доллара)
Eriksen Translations, Inc.	MBWE	Дополнительная проверка переведенных документов	Арабский, бенгальский, китайский (упрощенное письмо), французский, гаитянский креольский, итальянский, корейский, польский, русский, испанский, урду и идиш (город Нью-Йорк)	С 01.07.2022 по 30.06.2023	6000,00 долларов (одна транзакция на 9792,94 доллара)
Voiance Language Services	MBWE	Устный перевод по телефону	Мандаринский, испанский, кантонский, бенгальский, фучжоуский,	С 01.07.2022 по 30.06.2023	1000,00 (одна транзакция на 10 710,23 доллара)

			русский, французский		
--	--	--	-------------------------	--	--

С. Партнерство с местными организациями (СВО)

Агентство планирует расширять это направление по мере увеличения количества собраний с участием общественности.

- Необходимость партнерства с местными организациями пока не возникла благодаря использованию внутренних ресурсов.

РАЗДЕЛ 7. ОБУЧЕНИЕ

Агентство проводит обучение собственного персонала и партнеров/сотрудников, работающих по контракту, для ознакомления с правилами и процедурами языковой поддержки.

- DEP разместил на внутреннем сайте SharePoint инструкции по получению услуг устного перевода и составлению понятных документов, предназначенные для всех сотрудников (включая рядовых сотрудников, менеджеров, инспекторов и сотрудников контрольных отделов). Сотрудники также могут обращаться к координаторам языковой поддержки (LAC) своих бюро.
- Предлагается тренинг по составлению понятных документов.
- Сотрудники, занимающиеся информированием о проблемах окружающей среды, проходят тренинг по межкультурной коммуникации и культурной компетентности.

РАЗДЕЛ 8. ПЛАНИРОВАНИЕ ПОСТОЯННОГО УЛУЧШЕНИЯ

А. Сбор и мониторинг данных

- Агентство планирует постоянно собирать и поддерживать точные и надежные данные о лингвистических услугах и демографических характеристиках клиентов, выполняя следующие действия:
 - ежегодно собирать в масштабе всего агентства данные о расходах на услуги письменного и устного перевода;
 - отслеживать заказы на письменный перевод, языки перевода, запросы на устный перевод и частоту запросов;
 - отслеживать жалобы на языковую поддержку и их разрешение.
- Собранные данные будут использоваться для принятия решений и разработки стратегий агентства по улучшению языковой поддержки людей с ограниченным знанием английского языка (LEP) путем выполнения следующих действий:
 - информировать агентство об эффективности языковой поддержки и услуг, указывая области, в которых требуется расширение этих услуг.
- Собранные данные используются для определения и оценки наших потребностей, как описано в разделе 3, путем выполнения следующих действий:
 - обновлять учтенное количество или процент людей с ограниченным знанием английского языка в составе обслуживаемых групп населения;
 - обновлять учтенное количество людей с ограниченным знанием английского языка, обратившихся в агентство;
 - выявлять случаи, когда агентству может не хватать ресурсов языковой поддержки;
 - отслеживать расходы, чтобы подготовить следующую бюджетную заявку для финансирования услуг языковой поддержки.

В. Жалобы на качество языковой поддержки

- Директор по специальным проектам и инициативам отвечает в агентстве за прием, отслеживание и разрешение жалоб, в том числе:
 - жалоб на качество языковой поддержки по телефону 311;
 - внутренних жалоб.
- Агентство информирует граждан об их праве подавать жалобы на качество языковой поддержки, используя:
 - многоязычные объявления о праве подавать жалобы;
 - многоязычные листовки о праве подавать жалобы;
 - презентации о порядке подачи жалоб на качество языковой поддержки.
- Агентство включает данные о жалобах в годовой отчет о языковой поддержке.

РАЗДЕЛ 9. ПЛАНИРОВАНИЕ ЦЕЛЕЙ И ДЕЙСТВИЙ

Директор и заместитель директора по специальным проектам и инициативам отслеживают реализацию плана и соблюдение закона LL 30, контролируя соблюдение протоколов и решая проблемы с планом по мере их возникновения.

- В плане устанавливаются новые цели, сроки и действия для их достижения.

Цель / потребность	Корневая причина	Цель языковой поддержки
Увеличить с 10 до 13 количество основных языков для перевода широко используемых документов.	Увеличилось количество запросов переводов на итальянский и идиш (Нью-Йорк). Также выяснилось, что в дополнение к переводам на упрощенный китайский язык требуются переводы на традиционный китайский язык.	Теперь все широко используемые документы будут переводиться на 10 основных языков, а также на итальянский язык, идиш (Нью-Йорк) и традиционный китайский язык.
В соответствии с требованиями закона LL 14, каждое контрольное агентство обязано ежегодно сообщать в Управление операций мэрии информацию о количестве инспекторов, сообщающих о свободном владении каким-либо языком, помимо английского.	Соблюдение требований местного закона.	Не позднее января 2025 года агентство проведет добровольный опрос, в ходе которого инспектора смогут анонимно сообщить о свободном владении каким-либо языком, кроме английского.
Переведена текстовая вставка в электронные письма языковой поддержки, в которых перечислены языки, на которые переведен отправляемый документ, и указан его адрес в Интернете.	По мере того как все больше документов переводится на дополнительные языки, проще использовать отдельную текстовую вставку, а не менять каждый раз документ, вставляя в него список языков, на которые он переведен.	В уведомлениях по Программе замены свинцовых труб (Lead Service Replacement Program) уже используется такая вставка, в которой сообщается, что уведомление переведено на 13 языков.
Переводы общедоступных презентаций PowerPoint.	Поскольку новые презентации создаются для использования во всех подразделениях агентства, важно переводить их, чтобы продуктивно использовать их во всех сообществах.	В 2025 году мы начнем переводить существующие и новые общедоступные презентации.

<p>Переводы видео и субтитров в общедоступных презентациях PowerPoint.</p>	<p>Поскольку новые презентации создаются для использования во всех подразделениях агентства, важно переводить их, чтобы продуктивно использовать их во всех сообществах.</p>	<p>В ближайшие два года планируется перейти к проведению презентаций онлайн, чтобы они были доступны людям, которые не могут присутствовать лично.</p>
<p>Тренинг по межкультурной коммуникации и культурной компетентности</p>	<p>Поскольку стало известно, что этот тренинг проводился только для выездного персонала одного бюро (Бюро экологического соответствия), было решено проводить этот тренинг в рамках всего агентства.</p>	<p>Управление по равным возможностям трудоустройства (Equal Employment Opportunity, EEO) согласилось дополнить этот тренинг и взаимодействовать со всеми заинтересованными бюро. Координация этой работы с EEO начнется в 2025 году.</p>