

زبان تک رسائی کا عملی منصوبہ

زبان تک رسائی کا عملی منصوبہ وضاحت کرتا ہے کہ ایجنسی ان افراد کو خدمات کی فراہمی کیسے کرے گی جنہیں انگریزی کی کم قابلیت (Limited English proficiency، یا LEP) حاصل ہے۔

ایجنسی کا نام: NYC محکمہ برائے ماحولیاتی تحفظ

زبان تک رسائی کی/کے کوآرڈینیٹر کا نام: سارہ پیکر (Sara Pecker)، کولین مرفی (Colin Murphy)

زبان تک رسائی کے کوآرڈینیٹر کا عہدہ: ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات، ڈپٹی ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات

تاریخ اشاعت: 20 جون 2024

یہ منصوبہ درج ذیل سے متعلق معلومات پر مشتمل ہے:

1	ایجنسی کا نصب العین اور خدمات
2	ایجنسی کی زبان تک رسائی کی پالیسی
3	زبان تک رسائی کی ضروریات کا جائزہ
4	زبان تک رسائی کی خدمات کے حق کا نوٹس
5	زبان کی خدمات کی فراہمی
6	وسائل کی منصوبہ بندی
7	تربیت کا عمل
8	بہتری کی مسلسل منصوبہ سازی
9	انہاد اور عملی اقدامات کی منصوبہ سازی

دستخط

[نوٹ: اس سیکشن میں، زبان تک رسائی کے کوآرڈینیٹر (Language Access Coordinator, LAC)، اور ایجنسی کے سربراہ/کمشنر کے دستخط شامل کریں، اور زبان تک رسائی کا عملی منصوبہ (Language Access Implementation Plan, LAIP) منسلک کریں۔ دستخط اس بات کی تصدیق کرتے ہیں کہ LEP کے حامل افراد کو انصاف اور شمولیت دلانے کے لیے ایجنسیز ضروری اقدامات کریں گی۔]

2024/13/06

تاریخ

زبان تک رسائی کی کوآرڈینیٹر، سارہ پیکر، ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات

2024/13/06

تاریخ

زبان تک رسائی کے کوآرڈینیٹر، کولین مرفی، ڈپٹی ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات

2024/13/06

تاریخ

کمشنر، روہت ٹی۔ اگروالا (Rohit T. Aggarwala)، NYC محکمہ برائے ماحولیاتی تحفظ



سیکشن 1 ایجنسی کا نصب العین اور خدمات

- ایجنسی کا نصب العین اور کس طرح ایجنسی اپنی پالیسیوں کے ذریعے اس نصب العین کو حاصل کرنے کی کوشش کرتی ہے:

نیو یارک شہر کا محکمہ برائے ماحولیاتی تحفظ (Department of Environmental Protection, DEP) پینے کے صاف پانی کی فراہمی کے ذریعے اور بارش کے پانی اور گندے پانی کی نکاسی کے انتظام کے ذریعے، نیز ہوا، شور اور نقصان دہ مادوں کی آلودگی کو کم کرتے ہوئے عوام کی صحت اور ماحول کی حفاظت کرتا ہے۔ DEP کم و بیش 6,000 ملازمین پر مشتمل نیو یارک شہر کی ایک ایسی ایجنسی ہے جو شہر میں پانی کی فراہمی کا انتظام اور حفاظت کرتی ہے؛ روزانہ کی بنیاد پر نیو یارک کے 10 ملین شہریوں میں ایک بلین گیلنز سے زائد مقدار میں پینے کا صاف پانی تقسیم کرتی ہے اور نلوں، ریگولٹرز، اور پمپنگ اسٹیشنز کے وسیع زیر زمین نیٹ ورک کے ذریعے گندے پانی جمع کرتی ہے؛ نیز نیو یارک کے شہریوں کے پیدا کردہ 1.3 بلین گیلنز کے برابر گندے پانی کو ایسے طریقے سے ٹھکانے لگاتی ہے جس سے New York Harbor کے معیار کو محفوظ رکھا جاتا ہے۔

ان میٹریٹس کو حاصل کرنے کے لیے، DEP خطے میں دارالحکومت کے سب سے بڑے تعمیراتی پروگرامز میں سے ایک کی نگرانی کا کام سنبھالے ہوئے ہے۔ چونکہ یہ ایجنسی نیو یارک شہر کے ماحول کی ذمہ دار ہے، لہذا DEP ہوا کے معیار، نقصان دہ مادوں، اور شور سمیت معیار زندگی کے اہم مسائل کا نظم و نسق بھی کرتی ہے۔

ایجنسی کے نصب العین کے لیے کام کرنے کے ذمہ دار بیورو اور دفاتر میں سے ہر ایک NYC کے رہائشیوں اور کاروباری اداروں کے ساتھ کسی درجے کی "براہ راست عوامی خدمت" انجام دیتے ہیں، اس مقصد سے وہ مراسلت، کمیونٹی پر مبنی میٹنگز، لائسنسز، اجازت ناموں، اور رجسٹریشنز (licenses, permits, and registrations, LRP's) سمیت عوامی سماعتوں، اشاعتوں اور دستاویزات کا اجراء، ٹیلیفون رابطہ، ویب پر مبنی مواصلت، یا مسلسل بالمشافہ ملاقاتوں کا انعقاد کرتے ہیں۔

- یہ منصوبہ ایجنسی کی جانب سے پیش کردہ خدمات اور ان طریقوں کی وضاحت پر مشتمل ہوتا ہے جن کے ذریعے ایجنسی عوام کے ساتھ مواصلت اور رابطہ قائم کرتی ہے۔

صارف خدمات کا بیورو (Bureau of Customer Services, BCS)

NYC کے شہریوں اور مخصوص اپ اسٹیٹ کمیونٹیوں کے لیے BCS پانی اور سیوریج کی بلنگ سے متعلقہ تمام امور کی انجام دہی کے لیے ذمہ دار ہے۔ مزید برآں، BCS پانی کے میٹرز کی تنصیب اور تبدیلی کا انتظام بھی سنبھالتا ہے۔ یہ بیورو اپنے 836,000 صارفین کی بلنگ کی درستگی کو یقینی بنانے کے لیے اپنے میٹر کو پڑھنے کے خودکار سسٹم (Automated Meter Reading System, AMR) کا استعمال کرتا ہے۔ یہ نجی پلمبرز کے ذریعے نصب شدہ پانی کے میٹرز کی کارکردگی کے معیار کی جانچ کرتا ہے، شہر میں پانی کے استعمال کے اصولوں کو نافذ کرتا ہے، اور صارف پر مرکوز پانی کی نگرانی اور حفاظت کی کاوشوں کا انتظام کرتا ہے۔ BCS کال سینٹر انٹرایکٹو وائس رسپانس (Interactive Voice Response, IVR) سسٹم کی بنیاد پر کام کرتا ہے جو کہ تربیت اور معیار کی یقین دہانی کے مقاصد کے لیے تمام کالز کی ڈیجیٹل ریکارڈنگ اور نگرانی کرتا ہے۔ ایسے کالرز جنہیں کسی اکاؤنٹ اسپیشلسٹ کی ضرورت ہو، یا ایسے LEP صارفین جنہیں زبان کی معاونت درکار ہو، ان کے لیے کال روٹنگ کی سہولت دستیاب ہوتی ہے۔ 200 سے زائد زبانوں اور لہجوں میں معاونت فراہم کی جا سکتی ہے۔ پانچ بوروز میں سے ہر ایک میں BCS کا ایک بورو دفتر موجود ہے جہاں صارفین اپنے پانی اور سیوریج کے بلز کی ادائیگی کرنے، اجازت ناموں کی درخواست کرنے، جانچ پڑتالوں اور عنوانات پڑھنے کی درخواست کرنے، نیز DEP کی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے دورہ کر سکتے ہیں۔ یہ بورو دفاتر درج ذیل پتوں پر موجود ہیں:

- 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

ماحولیاتی تعمیل کا بیورو (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

BEC کا نصب العین ایسے ماحولیاتی قوانین اور ضوابط کو نافذ کرنا ہے، جو عوام اور ماحول کی صحت اور تحفظ کو متاثر کرتے ہیں۔ بالخصوص، یہ بیورو شہر میں ایسیبیسٹوس سے متعلقہ اصولوں، نیز ہوا اور شور کے ضوابط کو نافذ کرتا ہے۔ BEC ہوا اور شور کی پالیسی، منظوری اور نفاذ، نیز ایسیبیسٹوس کنٹرول پروگرام کی ڈویژنز پر مشتمل ہے۔ یہ ڈویژنز ہوا اور شور کے ضوابط سے متعلق شکایات پر جوابی کارروائی کرتے ہیں، ایسیبیسٹوس کے خاتمے پر مبنی پراجیکٹس کی جانچ اور نگرانی کرتے ہیں، اور ماحولیاتی تحفظ کے اہداف کے حصول میں تیزی لاتے ہیں۔ اس کی ذمہ داریوں میں ایسیبیسٹوس ہینڈلرز کی **تصدیق کرنا** (درخواست کی تصدیق کے لیے ہدایات کا ترجمہ کیا گیا ہے)، جامد مادوں کو جلانے اور صنعت کار عمل کے ذرائع کی چھان بین کرنا اور انہیں آپریٹنگ سرٹیفکیٹس جاری کرنا، نیز صاف ہوا کے ایکٹ کے تقاضوں کو پورا کرنا بھی شامل ہے۔ ایجنسی کی جانب سے NYC قوانین کے نفاذ اور تعمیل سے متعلق اقدامات کو انجام دیتے ہوئے ایجنسی جو تحریری مواد تقسیم کرتی ہے، اس کی مثالوں میں ڈرائی کلینرز کے لیے ضروری تقاضوں کی گائیڈ **(the Guide to Requirements for Dry Cleaners)** شامل ہے جو کہ **Spanish**، **Chinese**، **Russian**، **Kreyòl ayisyen**، **한국어**، **বাঙালি** زبانوں میں موجود ہے؛ ایئر اسٹاپ آئیڈلنگ کو صاف کرنے کے لیے بند کریں نامی فیکٹ شیٹ **(TURN IT OFF to Clear the Air Stop)** اور **Idling Fact Sheet** جو کہ **Spanish**، **Chinese** زبانوں میں موجود ہے، یہ ان اقدامات کے پس پشت قوانین کو واضح طور پر بیان کرتے ہیں۔

ماحولیاتی منصوبہ بندی اور تجزیے کا بیورو (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

BEPA اس DEP کے اسٹریٹیجک منصوبے، دارالحکومتی پروگرام، اور شہر کے دیگر منصوبہ جات سے متعلقہ پالیسی، منصوبہ سازی اور ماحولیاتی جائزوں کے حوالے سے مہارتیں اور ہدایات فراہم کرتا ہے۔ یہ بیورو بارش کے پانی کے انتظام، طلب کے انتظام اور پانی کو محفوظ رکھنے کے انتظام، پانی کے معیار، ہوا کے معیار اور پانی کے ذرائع کے حفاظتی اقدامات سمیت وفاقی، ریاستی اور مقامی سطحوں پر پالیسی کے مسائل کو ہم آہنگ کرتا ہے۔ BEPA سبز تعمیراتی ڈھانچے (Infrastructure, GI Green) کا انتظام بھی کرتا ہے، یہ ضابطہ ہائے عمل کا ایک ایسا مجموعہ ہے جو بارش کے پانی کی نکاسی کا انتظام کرنے کے لیے قدرتی نظاموں کا استعمال کرتا ہے یا ان کی نقالی کرتا ہے۔ سبز تعمیراتی ڈھانچہ بارش کے پانی کو بے کار چیز کے بجائے ایک وسیلے کے طور پر استعمال میں لاتے ہوئے اس کا انتظام کرتا ہے۔ بارش کے پانی کو زمین میں سرایت کروانے کے لیے یا تو اس کا رخ باقاعدہ قائم سسٹمز کی جانب موڑا جاتا ہے یا پھر سیوریج سسٹم میں داخل ہونے سے قبل اس کے بہاؤ کی رفتار کو کم کیا جاتا ہے۔ GI کی اقسام میں بارانی باغات، پانی کی انفلٹریشن بیسنز، سرایت پذیر گزرگاہیں، اور نیلی چھتیں شامل ہیں۔

پولیس اور سیکورٹی کا بیورو (Bureau of Police and Security, BPS)

DEP کے پولیس ڈویژن پر شہر میں پانی کی ترسیل کے سسٹم کی حفاظت کی ذمہ داری عائد ہے، جس میں دو درجن آبی ذخائر اور جھیل، نو کاؤنٹیز میں 2,000 مربع میل سے زائد پر مشتمل بارانی زمین، سینکڑوں میل طویل ٹنلز اور آبی گزرگاہیں، درجنوں ڈیمز، ٹریٹمنٹ پلانٹس، لیبارٹریز، اور دیگر سہولت گاہیں شامل ہیں۔ DEP پولیس پیدل اور سائیکلوں، تمام زمینی گاڑیوں، کشتیوں اور ہیلی کاپٹرز کے ذریعے واٹرشیڈ کی نگرانی کرتی ہے۔ وہ خصوصی تربیت یافتہ یونٹس بھی برقرار رکھتے ہیں جن میں ایک سراغ رساں بیورو، ہنگامی خدمات کا یونٹ، کینائن یونٹ اور ایوی ایشن یونٹ شامل ہوتا ہے۔

بیکار پانی کے ٹریٹمنٹ کا بیورو (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

BWT پانچوں بوروز کے اندر نیو یارک کے شہریوں کے روزانہ کے پیدا کردہ 1.3 بلین گیلنز کے برابر فاضل پانی کو ٹھکانے لگانے سے متعلقہ تمام سہولت گاہوں کے انتظامات اور دیکھ بھال کے لیے ذمہ دار ہے۔ اس میں فاضل پانی سے وسائل کی بحالی کی 14 سہولت گاہیں، کیچر پلانٹس کی سہولت گاہیں، جمع کاری کی سہولت گاہیں (پمپنگ اسٹیشنز، سیوریج کی نکاسی کی برقراری قائم رکھنے کی مشترکہ سہولت گاہیں، ریگولیشنز، اور ٹائڈ گیٹس)، اور فاضل پانی کی لیبارٹریز شامل ہیں۔ یہ بیورو بحری جہازوں کے ایک مجموعے کی نگرانی بھی کرتا ہے جن کی ذمہ داری بندرگاہ اور ساحلی علاقوں میں پانی کے معیار اور اصل آلودگی کے ذرائع کی نگرانی کرنا ہوتی ہے۔

بیورو برائے پانی و سیوریج آپریٹس (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

نیو یارک شہر میں مجموعی طور پر تقریباً 150,000 کیچ بیسنز، 114,000 ہائیڈرنٹس، 90,000 والوز، 14 گیٹ ہاؤسز، 3 آبی ذخائر، 68 زیر زمین کنویں، 100 ملین گیلن کی گنجائش پر مبنی زیر زمین اسٹوریج ٹینک، اور 14,000 میل کے مشترکہ سینٹری سیورز اور واٹر مینز موجود ہیں۔ اس وسیع نیٹ ورک کی دیکھ بھال کی ذمہ داری BWSO پر عائد ہے، جو نیو

یاریک شہر میں پینے کے پانی کی ترسیل اور فاضل پانی کے جمع کار سسٹمز، ملحقہ ندی نالوں اور آبی زمینوں کے تحفظ، اور شہر کے پانی اور نکاسی کے سسٹمز کو بہتر بنانے کے لیے DEP کے دارالحکومتی پروگرام کی ترقی کے لیے کیے جانے والے آپریشنز کی نگرانی کرتا ہے۔ یہ بیورو پلمبنگ کے اجازت ناموں کی بھی منظوری دیتا ہے اور تمام سرکاری اور نجی تعمیراتی پراجیکٹس کی چھان بین کرتا ہے کیونکہ یہ شہر کے پانی یا سیوریج سسٹمز پر اثر انداز ہوتے ہیں۔ ہنگامی حالات اور قدرتی آفات میں اقدامات کرنا بھی BWSO کی ذمہ داری ہے۔

پانی کی سپلائی کا بیورو (Bureau of Water Supply, BWS)

BWS نیو یارک شہر کے شمالی علاقوں میں پانی کی سپلائی کے سسٹم کا انتظام، عملی اقدام، اور حفاظت کرتا ہے تاکہ ہر روز 10 ملین صارفین کو ایک بلین گیلنز کی مقدار میں بہترین معیار کے پینے کے پانی کی بھروسہ مند ترسیل کو یقینی بنایا جا سکے۔ یہ بیورو شہر کے تقسیم کار سسٹم، اور تمام شمالی علاقوں کے واٹر شیڈز، دونوں میں ہی پانی کے معیار کی کڑی نگرانی کرتا ہے۔ اس کے علاوہ، BWS سسٹم کی منصوبہ سازی، انجینئرنگ، زمینوں کے حصول، اور واٹر شیڈ کے ضوابط کی تنفیذ کے لیے ذمہ دار ہوتا ہے۔

امور عامہ اور مواصلات کا بیورو (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

BPAC عوامی معلومات، کمیونٹی کے رابطوں اور DEP کے قانونی معاملات کا انتظام کرتا ہے۔ یہ تمام پریس اور میڈیا کے استفسارات، ماحولیاتی آگہی، خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات، نیز پرنٹ اور ڈیجیٹل دونوں طرح کے عوامی معلومات افزاء مواد کی تخلیق کے لیے ذمہ دار ہوتا ہے۔ BPAC بارش اور سیوریج کے جداگانہ میونسپل سسٹم کے اجازت نامے (MS4 Permit)، طویل مدتی کنٹرول کے منصوبہ جات (Long-term Control Plans, LTCP)، سبز تعمیراتی ڈھانچے کے پروگرام (Green Infrastructure Program)، سپر فنڈ کے اشتراک، گریس اوٹ ریج (grease outreach)، اور ایسیسٹوس کی نگرانی سمیت متعدد انضباطی پروگرامز کو بڑھانے کا انتظام کرتا ہے۔ کمیونٹی کے معاملات کا ہونٹ اس ایجنسی کی تمام نگران کمیٹیوں، شہریوں کی مشاورتی کمیٹیوں اور کمیونٹی بورڈز کے لیے بنیادی رابطہ ساز کی حیثیت رکھتا ہے، جبکہ ساتھ ہی بین الحکومتی تعلقات کا انتظام کرتا ہے اور عوامی استفسارات کا جواب دیتا ہے۔ BPAC مقامی قانون 30 (Local Law, LL) کا سرکردہ بیورو ہے۔ یہ ایجنسی کی تمام اشاعتوں پر نظر ثانی کرتا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنا سکے کہ یہ ایجنسی LL 30 کی پابندی کر رہی ہے۔ ان دستاویزات پر ابتدائی بیوروں کے ساتھ مل کر نظر ثانی کی جاتی ہے تاکہ 13 نمایاں LEP زبانوں میں سے کچھ یا تمام میں ترجمہ کرنے کی ضرورت کا تعین کیا جا سکے۔ یہ اقدام جاری ہے۔

سیکشن 2- ایجنسی کی زبان تک رسائی کی پالیسی

DEP کی زبان تک رسائی کی پالیسی کا مقصد ان صارفین کو زبان تک خاطر خواہ رسائی فراہم کرنا ہے جو ضروری خدمات اور معلومات کے لیے ایجنسی کے ساتھ رابطے میں رہتے ہیں۔ زبان تک رسائی کے قانون کے تحت، عوام کے ساتھ رابطہ قائم رکھنے والی تمام ایجنسیز کے لیے لازم ہے کہ وہ ایجنسی کی خدمات اور فوائد فراہم کرنے کے سلسلے میں کسی بھی زبان میں ترجمانی کی خدمات لازماً فراہم کریں اور مردم شماری اور محکمہ تعلیم (Department of Education, DOE) کے اعداد و شمار کی بنیاد پر نیو یارک کے LEP افراد میں عام طور پر سب سے زیادہ بولی جانے والی 10 غیر انگریزی زبانوں میں ایجنسی کی اہم دستاویزات کا ترجمہ کریں۔ DEP نے اب تک 3 اضافی زبانوں کی نشاندہی کی ہے جو LEP کی آبادی کو خدمات پہنچاتی ہیں۔ اس وجہ سے، DEP کی وسیع پیمانے پر تقسیم شدہ تمام دستاویزات کا 13 زبانوں میں ترجمہ کیا جاتا ہے*۔

LEP کے حامل افراد کو تمام DEP انسپیکٹرز اور عوام سے رابطہ کرنے والے ملازمین سے بات چیت کرنے اور رابطہ کرنے کے قابل بنانے کے لیے، خواہ وہ کوئی بھی زبان بولتے ہوں، ایجنسی نے عملے کو ٹیلی فونز فراہم کر رکھے ہیں (اور انسپیکٹرز اور ہنگامی امدادی کارکنان کو موبائل فونز فراہم کر رکھے ہیں) جن کے ذریعے وہ Voiance تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں، یہ ایک ٹیلی فونک ترجمانی کی خدمت ہے جو کہ 300 سے زائد زبانوں کا احاطہ کرتی ہے۔ ایجنسی ضروری معلومات اور شہر بھر میں سب سے زیادہ تقسیم شدہ دستاویزات کا 10 مخصوص زبانوں میں ترجمہ کرتی ہے اور کرتی رہے گی اور انہوں نے ہر ایک زبان کے لیے DEP ویب سائٹ پر ایک لینڈنگ پیج بنا رکھا ہے جہاں دستاویزات موجود ہوتے ہیں۔ وسیع پیمانے پر تقسیم شدہ دستاویزات میں ایک ایسا جملہ ہوگا جو LEP صارفین کو مخصوص لینڈنگ پیج پر لے جاتا ہے۔ ہر دستاویز جو لینڈنگ پیج سے قابل رسائی ہے، اس میں اس دستاویز کو انگریزی سے مطابقت پذیر بنانے کے لیے اس کے متن کا ایک مختصر تعریفی پیرا موجود ہو گا۔

* عربی، بنگالی، چینی (سادہ)، چینی (روایتی)، فرانسیسی، ہیٹی کریول، اطالوی، کوریائی، پولش، روسی، ہسپانوی، اردو، ہند

سیکشن 3. زبان تک رسائی کی ضروریات کا جائزہ

DEP کا زبان تک رسائی کی ضروریات کا جائزہ ان ٹیکس دہندگان کی بنیاد پر لیا جاتا ہے جنہیں ہم خدمات فراہم کرتے ہیں، یہ تعداد تقریباً 836,000 کے برابر ہے، کیونکہ ہمارے رابطے بنیادی طور پر انہی افراد سے ہوتے ہیں۔

DEP تقریباً 6,000 ملازمین پر مشتمل ہے، ان سب کو یہ قابلیت حاصل ہے کہ وہ کسی بھی وقت Voiance لینگویج سروسز کے ذریعے ہمارے LEP صارفین کو زبان تک رسائی کی خدمات فراہم کر سکیں، جو کہ بذریعہ فون ترجمانی کی سرکردہ فراہم کار ہے، یہ 300 سے زائد زبانوں میں ترجمانی اور ترجمے کی خدمات فراہم کر رہی ہے۔

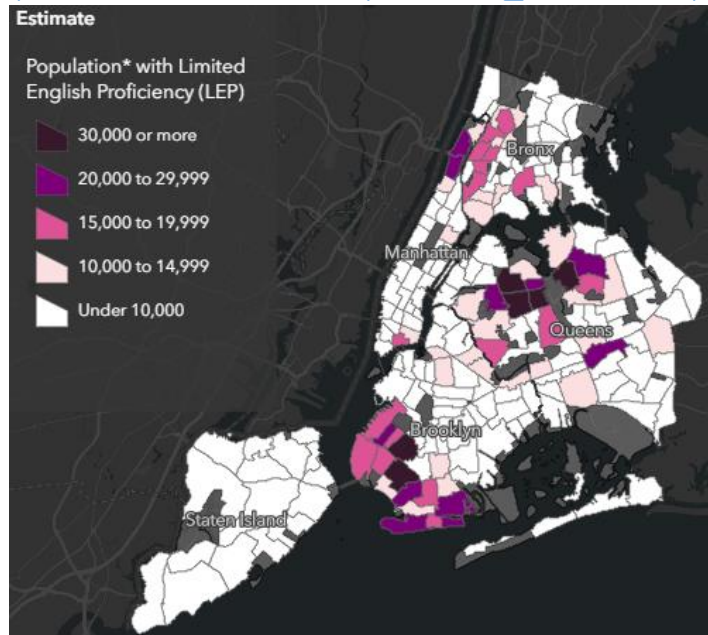
- **عنصر 1:** خدمات کی اہلیت رکھنے والی آبادی میں LEP افراد کی تعداد یا تناسب۔

[NYC میں 5 سال اور اس سے زائد عمر کے افراد کی انگریزی کے علاوہ گھر پر بولی جانے والی دس نمایاں زبانیں \(2021-2017\):](#)

LEP Population 5 Years and Over		
Rank	Language	Estimate
	Limited English Proficiency Population 5 Years and Over	1,816,630
1	Spanish	865,331
2	Chinese (incl. Mandarin, Cantonese, and Min Nan Chinese)	337,286
3	Russian	117,404
4	Bengali	65,289
5	Yiddish	39,452
6	Haitian	36,582
7	Korean	36,380
8	Arabic	27,613
9	French	24,648
10	Polish	24,039

ماخذ: امریکی مردم شماری بیورو، 2021-2017 امریکی کمیونٹی سروے کا عوامی استعمال کے لیے مائیکرو ڈیٹا کا نمونہ

[پانچ بوروز کی آبادی \(5 سال اور اس سے زائد عمر کی\) جو کہ انگریزی کی محدود قابلیت \(LEP\) کی حامل ہے:](#)



ماخذ: امریکی مردم شماری بیورو، ACS 2022-2018 کی خلاصہ فائل۔ یہ نقشہ [بیورو سے کم سے کم معیارات](#) پر پورا اترتا ہے۔ آبادی کا ڈویژن، NYC محکمہ برائے شہری منصوبہ بندی (Department of City Planning)

- **عنصر 2:** وہ تواتر جس سے LEP افراد اس ایجنسی کے رابطے میں آتے ہیں

BCS بورو کے صارف خدمت کے دفاتر (5):

BCS نے اس بات کا تعین کیا کہ یہ مشترکہ طور پر تقریباً 22,000 واک-ان صارفین کو براہ راست خدمت فراہم کرتا ہے۔ سرویز سے ظاہر ہوتا ہے کہ BCS بورو دفتر کے مقامات پر ہفتہ وار تقریباً 425 صارفین کو خدمات فراہم کی جاتی ہیں۔ ان صارفین میں سے 2% کے قریب افراد زبان کی ترجمانی کے لیے درخواست کرتے ہیں۔

BCS کال سینٹر:

2023 کی Voiance رپورٹ کے مطابق، اس کال سینٹر نے شہر بھر میں کم و بیش 465,566 صارفین کو جواب دیا۔ کال سینٹر کی صارف خدمت کے نمائندگان کی جمع شدہ رپورٹس اور سرویز نے نشاندہی کی کہ ترجمانی کی ضرورت کے تحت کی جانے والی کالز میں سے زیادہ تر ہسپانوی اور/یا مینڈارین زبان میں تھیں۔

- **عنصر 3:** انگریزی کی محدود قابلیت رکھنے والے فرد کے لیے اس مراعات، خدمت، معلومات، یا رابطے کی اہمیت

ہماری صارف خدمت کے آپریشنز کے لیے کال سینٹر اور بورو دفاتر نہایت اہم ہیں۔ وہ LEP صارفین کو بلنگ کے مسائل، پانی کو محفوظ رکھنے کے پروگرامز، ادائیگی سے متعلق استفسارات، ادائیگی کے منصوبوں، رہن کی فروخت اور اس سے متعلقہ کوئی بھی دیگر پانی اور فاضل پانی کے مسائل کو سمجھنے میں مدد دے کر انہیں معلومات فراہم کرتے ہیں۔ مزید برآں، یہ کال سینٹر LEP صارفین کو فالو اپ کالز فراہم کرتا ہے تاکہ بلنگ ایڈجسٹمنٹس اور اکاؤنٹ کی معلومات، نیز اپ ڈیٹس کی وضاحت کی جائے۔

BCS کے لیے ضروری ہے کہ یہ LEP صارفین کو یہ خدمت فراہم کرنے کے قابل ہو تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ صارفین اپنی پانی کی خدمت اور بلز کے حوالے سے اہم معلومات موصول کرتے رہیں۔

- **عنصر 4:** ایجنسی کو دستیاب وسائل اور مختلف اقسام کی زبان کی خدمات کی فراہمی کی لاگت

اس کال سینٹر نے LEP صارفین کی زبان کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے ایک کم خرچ اسٹریٹیجک منصوبہ تشکیل دیا ہے۔ BCS میں فی الحال متعدد نمائندگان ملازم ہیں جو سب سے زیادہ طلب کی حامل دو LEP زبانوں، ہسپانوی اور چینی میں عبور رکھتے ہیں۔ BCS متعدد زبانوں میں مہارت رکھنے والے نئے ملازمین کو بھرتی کرنے کا سلسلہ جاری رکھے ہوئے ہے اور یہ اپنا Voiance زبان کا معاہدہ استعمال کرتا ہے۔ جب کال کے وقت مطلوبہ زبان دستیاب نہ ہو تو Voiance تک باآسانی رسائی حاصل کی جا سکتی ہے۔ کلیریکل ایسوسی ایٹ فہرست بھی ہسپانوی زبان کی سند کی حامل ہوتی ہے۔

لاگت	2023 کا مالی سال	وینڈر	بذریعہ ٹیلیفون ترجمانیاں
FY23 / \$10,710.23	1,157 کالز	Voiance	تحریری تراجم
\$0	0	Voiance	دو زبانوں کی مہارتوں کی ٹیسٹنگ
\$0	0	لینگوئج لائن	

دو زبانوں کی ٹیسٹنگ مکمل نہیں کی گئی تھی کیونکہ اس سال بھی کوئی نئی بھرتیاں نہیں ہوئی تھیں۔

اس بیورو نے مالی سال 2023 میں Voiance ترجمانی کی خدمات پر \$10,710.23 خرچ کیے۔

اس ایجنسی نے مالی سال 2023 میں ترجمے کی خدمات کے سلسلے میں \$22,468.34 (Voiance), Eriksen, Geneva کے سلسلے میں رقم خرچ کی۔

سیکشن 4. زبان تک رسائی کی خدمات کے حق کا نوٹس

BCS کے تمام بورو دفاتر میں، استقبالیہ پر ایک خوش آمدید کہنے والا فرد تعینات کیا جاتا ہے اور جب صارفین ترجمے کی خدمت کی درخواست کرتے ہیں تو یہ انہیں اس حوالے سے معلومات فراہم کرتا ہے۔ یہ بیورو میئر کے دفاتر برائے آپریشنز اور تارکین وطن کے امور کے شعبے (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs) کے ذریعے تیار کردہ لسانی کارڈز کا استعمال بھی کرتا ہے جنہیں صارفین اپنی بول چال کی زبان کی نشاندہی کرنے کے لیے استعمال کر سکتے ہیں تاکہ خوش آمدید کہنے والے فرد کو یہ بتا سکیں کہ انہیں ایک ترجمان کی ضرورت ہے۔

ترجمہ کی گئی کوئی بھی دستاویز صارف کو کم از کم 10 زبانوں میں مطلع کرتی ہے کہ دستاویز کا ترجمہ کر لیا گیا ہے، اسے کون سی زبانوں میں ترجمہ کیا گیا ہے، اور اسے ہماری ویب سائٹ پر کہاں تلاش کیا جا سکتا ہے۔ اس میں عوامی نوٹس جیسے کہ پائی بند کرنے کے انتخابات شامل ہوتے ہیں۔

ہر لائسنس، اجازت نامے، اور رجسٹریشن کے ساتھ ہدایات منسلک کی گئی ہیں جن کا 13 زبانوں میں ترجمہ کیا گیا ہے۔

سیکشن 5. زبان کی خدمات کی فراہمی

A. ترجمانی

ایجنسی کس طرح ترجمانی کی خدمات فراہم کرے گی:

- LEP افراد کو تمام DEP انسپیکٹرز اور عوام سے رابطے میں رہنے والے ملازمین سے گفتگو کرنے اور رابطے میں آنے کے قابل بنانے کے لیے، خواہ وہ کوئی بھی زبان بولتے ہوں، ایجنسی نے عوام سے رابطے میں رہنے والے عملے کو یہ اہلیت فراہم کر رکھی ہے کہ وہ Voiance ٹیلیفون ترجمانی کی خدمت تک رسائی حاصل کر سکیں، جو کم و بیش 300 زبانوں کا احاطہ کرتی ہے (اور انسپیکٹرز اور ہنگامی امدادی کارکنان کو اس مقصد سے موبائل فونز فراہم کر رکھے ہیں)۔ اس طرح ایجنسی میں تقریباً ہر فرد اس قابل ہو گا کہ وہ کم و بیش 300 زبانوں میں تین طرفہ گفتگو کر سکے۔
- BCS ٹیلیفونی ترجمانی کے لیے اپنے Voiance معاہدے کا استعمال جاری رکھے ہوئے ہے۔
- BCS کال سینٹر اور بورو دفاتر روزانہ کی بنیاد پر LEP صارفین کے ساتھ تعامل کرتے ہیں۔ ہسپانوی کالرز کے مطالبے کی وجہ سے، اس کال سینٹر نے ایک الگ کال کی قطار نافذ کر رکھی ہے جو کالرز کا رابطہ مستند ہسپانوی بولنے والے نمائندوں سے کرواتے گی۔ اگر اس قطار میں کالز جاری ہوں، تو دیگر نمائندگان کال لیں گے اور کالز کا ترجمہ کروانے کے لیے Voiance سے استفادہ کریں گے۔ تمام بورو دفاتر اور فیلڈ انسپیکٹرز اس خدمت کا استعمال جاری رکھیں گے۔
- BCS کال سینٹر ہسپانوی اور چینی صارفین کی مدد کرنے کے لیے کثیر زبانوں کی صلاحیتوں کے حامل ملازمین کو بھی اس لیے بھرتی کرتا ہے، کیونکہ بیورو کو ان دو زبانوں کے لیے سب سے زیادہ درخواستیں موصول ہوتی ہیں۔
- کلیریکل ایسوسی ایٹ فہرست ہسپانوی زبان کی سند کی حامل ہوتی ہے۔ اس کے بعد ان ملازمین کی تخصیص کردہ زبانوں میں لینگویج لائن کے ذریعے ان کا ٹیسٹ لیا جاتا ہے اور سند دی جاتی ہے۔
- DEP کال سینٹر، جمع کاری یونٹ، اور بورو دفاتر کو LEP صارفین کے لیے بذریعہ ٹیلیفون ترجمانی کرنے کے مقصد سے دو ہیڈسٹیٹس فراہم کیے جاتے ہیں۔
- بذریعہ ٹیلیفون ترجمانی کے لیے BPAC کا Voiance کے ساتھ ایک اضافی معاہدہ قائم ہے جو ایجنسی میں دوسرے بیوروں کے استعمال کے لیے دستیاب ہے، اور اس خدمت کے استعمال کے طریقہ کار کی ہدایات ایجنسی کی SharePoint سائٹ پر ہر ملازم کے لیے دستیاب ہیں، اور انسپیکٹرز اور دیگر ہنگامی امدادی کارکنان ان تک اپنے موبائل فونز کے ذریعے بھی رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔
- یہ ایجنسی کی پالیسی ہے کہ جتنے لوگ بھی ٹیلیفونی ترجمانیوں کی درخواست کریں، انہیں یہ فراہم کیے جائیں۔

B. ترجمہ

ایجنسی کس طرح ترجمے کی خدمات فراہم کرے گی:

- ایجنسی اس بات کی شناخت کرتی ہے کہ اس کی دستاویزات میں سے کون سی دستاویزات کو سب سے زیادہ بڑے پیمانے پر تقسیم کیا گیا ہے، ایسا تب ہوتا ہے جب یہ اپنے ہر بیورو کی تخلیق کردہ دستاویزات پر نظر ثانی کر لیتی ہے۔
- جب اس کی ہر ایک دستاویز دوبارہ پرنتنگ، اپ ڈیٹنگ، اور/یا جائزے کے لیے آتی ہے تو اس پر نظر ثانی کی جاتی ہے۔ بیورو جو کچھ بھی تخلیق کرتا ہے، اس پر ایجنسی کے زبان تک رسائی کے کوآرڈینیٹرز نظر ثانی کرتے ہیں، وہ یہ جاننے کے لیے بیوروں سے بات کرتے ہیں کہ انہیں کس چیز کا ترجمہ کرنے کی ضرورت ہو گی، خواہ وہ دستاویز کتنے ہی وسیع یا کم پیمانے پر تقسیم کی گئی ہو۔ اس شناخت کا انحصار متعلقہ لوگوں کی ضرورت کی بنیاد پر کیا جاتا ہے، نہ کہ تقسیم شدہ مواد کے حجم پر۔
- دستاویزات کی ترجمہ کاری کے عمل کا انتظام ڈیپٹی ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات کی جانب سے کیا جاتا ہے۔
- یہ ایجنسی اپنی دستاویزات کا ترجمہ کرنے کے لیے اپنی ماہرانہ ترجمے کی خدمت - Geneva - کا استعمال کرتی ہے، اور معیار کے کنٹرول کو یقینی بنانے کے مقصد سے ثانوی جائزوں کے لیے زبان کے ترجمے کی ایک اضافی خدمت - Eriksen - کا استعمال کرتی ہے۔
- ترجمہ شدہ مواد بنیادی طور پر ڈیجیٹل ذرائع پر میسر ہوتے ہیں۔

- عملے کے افراد اپنے بیورو کے زبان تک رسائی کے کوآرڈینیٹرز کے ذریعے ایجنسی کی ترجمے کی خدمات سے باخبر ہوتے ہیں، جو ان سے ہر تین ماہ بعد ملاقات کرتے ہیں۔

C. ڈیجیٹل مواصلت

ایجنسی کس طرح سے ڈیجیٹل مواصلت فراہم کرے گی (ویب سائٹ، ڈیجیٹل میڈیا، آن لائن ٹرانزیکشنز، وغیرہ):

- تمام دستاویزات پر ترجمے سے قبل یہ جاننے کے لیے نظر ثانی کی جاتی ہے کہ وہ سادہ زبان میں تحریر ہوں۔
- یہ ایجنسی جو لائسنسز/اجازت نامے/رجسٹریشنز جاری کرتی ہے اس کے لیے درخواست دینے کے طریقہ کار سے متعلق 13 زبانوں میں ہدایات فراہم کرتی ہے اور انہیں آن لائن پوسٹ کرتی ہے۔
- درخواست دہندگان ایک فون لائن پر کال کر سکتے ہیں جہاں عملہ ضروری معلومات کی درخواست دینے یا اسے جمع کروانے کے لیے ٹیلیفون ترجمانی کا استعمال کر سکتا ہے، جسے ایجنسی کی ویب سائٹ پر 10 زبانوں میں تشہیر کیا گیا ہے۔
- درخواست دہندگان درخواست کو پُر کرتے وقت زبان کی معاونت حاصل کر سکتے ہیں، اس کے لیے انہیں ایک قریبی مقام پر آنا ہو گا، ایجنسی کی ویب سائٹ پر اس کی 10 زبانوں میں تشہیر کی گئی ہے۔
- خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات کے یونٹ کی مرتب شدہ زبان جس کا ترجمہ کیا گیا اور جسے ویب سائٹ پر شائع کیا گیا، نیز زبان تک رسائی کی سمت بندی کا اٹم ہماری اس ویب سائٹ کے "اشاعتیں" نامی سیکشن کے اندر تخلیق کیا گیا: <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- ویب کے مواد تک رسائی کی ہدایات (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) ڈیزائنرز اور ڈویلپرز کے لیے تقاضوں کو بیان کرتی ہیں تاکہ معذوریوں کے حامل افراد کی رسائی کو بہتر بنایا جائے۔ یہ تعین کے تین درجوں کی وضاحت کرتی ہیں: درجہ A، درجہ AA، اور درجہ AAA۔ ہمارا ڈیجیٹل مواد WCAG 2.1 کے درجہ AA کے ساتھ جزوی تعین رکھتا ہے۔ جزوی تعین سے مراد یہ ہے کہ اس مواد کے کچھ حصے رسائی کے اس معیار کے ساتھ مکمل مطابقت نہیں رکھتے۔

D. ہنگامی مواصلت

ایجنسی کس طرح سے حالات کی پیشگوئی اور تعین کرتی ہے، جس کے ذریعے منصفانہ طور پر لسانی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے ہنگامی مواصلت کی فوری اور موثر ترسیل کی جاتی ہے:

- ہنگامی حالات کا انتظام نیو یارک شہر کی ہنگامی انتظامیہ (New York City Emergency Management, NYCEM) کے ذریعے کیا جاتا ہے۔
- اگر کوئی ایسا موقع ہو جب ہنگامی صورت میں ایجنسی کو لوگوں کو ان کے موجودہ مقامات پر خدمات پہنچانے کی ضرورت پیش آئے، تو ہم NYCEM کے ساتھ مل کر کام کرتے ہیں اور وہ سربراہ کی حیثیت سے کام کرتے ہیں۔ ضرورت پیش آنے پر، ہم زبان کی ترجمانی کے لیے Voiance کے ساتھ مل کر کام کریں گے، اور ترجموں کے لیے اپنے دیگر ویڈیوز (Geneva, Eriksen) کے ساتھ، تاکہ ترجموں پر فوری عمل کاری کی جائے۔
- BWS کو فراہم کی جانے والی DEP کی موجودہ ترجمے کی خدمت کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ وفاقی مینڈیٹ پر مبنی ہدایات میں موجود "پانی کو ابال لیں" سے متعلقہ الرٹس کے تراجم فراہم کر سکے، نیز "پانی کو ابال لیں" نامی نوٹسز کے ٹیمپلیٹس کا 10 مخصوص زبانوں میں ترجمہ کیا جا چکا ہے۔
- تمام تراجم ہنگامی صورت حال کے دوران اور اس کے بعد دستیاب رہیں گے، بالخصوص آن لائن تراجم، بشمول:

○ ہنگامی صورت میں پانی بند کرنے کا نوٹس **Español**، **简体中文**،

русский، **한국어**، **Polski**، **العربیة**، **اردو**، **বাংলা**، **Italiano**، **יידיש**، **Français**

○ عدم تعین یا ہنگامی صورت میں پانی بند کرنے کا نوٹس **Español**، **简体中文**، **русский**، **Kreyòl**،

ayisyen، **한국어**، **বাংলা**، **Polski**، **العربیة**، **Français**، **יידיש**، **Italiano**، **اردو**۔

○ سیوریج کی مرمت کا حکم نامہ (30 روزہ نوٹس) **Español**، **简体中文**،

русский، **한국어**، **Polski**، **العربیة**، **اردو**، **বাংলা**، **Italiano**، **יידיש**، **Français**

- سوشل میڈیا ہنگامی صورت سے متعلقہ ترجمہ شدہ مواد کے لنکس کا اشتراک کرنے کی صلاحیت رکھتا ہے۔
- کسی ہنگامی صورت حال کے دوران:
 - ایجنسی ضرورت کے مطابق LEP ضروریات کی معاونت کا سلسلہ جاری رکھتی ہے تاکہ LL30 کی تعمیل برقرار رکھی جا سکے۔
 - زبان تک رسائی کے نمایاں افراد (زبان تک رسائی کے کوآرڈینیٹرز سارہ پیکر اور کولین مرفی) ہنگامی صورت سے متعلقہ دستاویزات کا فوری جائزہ فراہم کرنے کے لیے ترجمہ کرنے والے ویڈیوز کو استعمال کریں گے۔
 - اگر گھر گھر ہنگامی رابطے کو اپنایا جائے تو بالمشافہ ترجمے کے لیے Voiance سے استفادہ کیا جائے گا۔
 - ایجنسی کا ہنگامی انتظامی رابطہ کار، نیٹن مینڈلبوم (Natan Mandelbaum)، ایجنسی کی NYCEM کی توقعات کے لحاظ سے جواب دینے میں پیش پیش رہے گا۔

سیکشن 6 وسائل کی منصوبہ بندی

منصوبے کو نافذ کرنے کے لیے یہ ایجنسی وسائل کا ایک مجموعہ استعمال کرتی ہے، بشمول:

- A. دو لسانی/کثیر لسانی عملے کی فراہمی
- B. زبان کی خدمت فراہم کرنے والے ویڈیو کے معاہدات
- C. کمیونٹی میں قائم تنظیموں (Community Based Organizations, CBOs) کے ساتھ شراکت داری

ایجنسی درج ذیل طریقوں سے زبان کی اعانتی خدمات کے معیار کو بہتر بنائے گی:

A. دو لسانی/کثیر لسانی عملے کی فراہمی

تعمیل کی وہ اقسام جن کے ذریعے ایجنسی دو لسانی/کثیر لسانی عملے کا استعمال کرے گی:

- درخواست کرنے پر پریزنٹیشنز کی ریئل ٹائم ترجمانی کے لیے کمیونٹی کی میٹنگیں۔

ایجنسی مندرجہ ذیل طریقوں سے اہلیت یافتہ دو لسانی/کثیر لسانی عملے کی لسانی مہارتوں کی شناخت کرتی ہے، جائزہ لیتی ہے، اور بڑھاتی ہے:

- BCS کال سینٹر ہسپانوی اور چینی صارفین کی مدد کرنے کے لیے کثیر زبانوں کی صلاحیتوں کے حامل ملازمین کو بھی اس لیے بھرتی کرتا ہے، کیونکہ بیورو کو ان دو زبانوں کے لیے سب سے زیادہ درخواستیں موصول ہوتی ہیں۔
- کلیریکل ایسوسی ایٹ فہرست ہسپانوی زبان کی سند کی حامل ہوتی ہے۔ بیورو نے ایجنسی سے درخواست کر رکھی ہے کہ ہسپانوی زبان کی سند کو فہرست میں شامل کیا جائے تاکہ ایسے افراد کو ملازمت دی جائے جو کالز کا ترجمہ کرنے کے قابل ہوں۔ اس کے بعد ان ملازمین کی تخصیص کردہ زبانوں میں لینگویج لائن کے ذریعے ان کا ٹیسٹ لیا جاتا ہے اور سند دی جاتی ہے۔
- LL14 (2023 کے مقامی قانون 14) کی تعیل میں، DEP سالانہ بنیادوں پر میٹر کے دفتر برائے آپریشنز میں ان انسپکٹرز کی تعداد کی اطلاع دے گا جو انگریزی کے علاوہ کوئی اور زبان روانی سے بول سکتے ہوں۔ یہ ڈیٹا ایک سروے کے ذریعے اکٹھا کیا جائے گا اور جوابات کو گمنام طور پر ریکارڈ کیا جائے گا۔ تاہم، معلومات اکٹھی کرنے والے افراد کو جواب دینے کی ضرورت نہیں۔

B. زبان کی خدمت فراہم کرنے والے ویڈیو کے معاہدے

ڈیپٹی ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات BPAC کے اندر زبان کی خدمت فراہم کرنے والے ویڈیوز کے ساتھ معاہدے کی خدمات کا اشتراک کرے گا اور انہیں ٹریک کرے گا، ریکارڈز کو محفوظ رکھے گا، اور 2023 کے LL6 کی تعیل میں یہ معلومات زبان تک رسائی کی سالانہ رپورٹ کے لیے فراہم کرے گا۔

- ڈیپٹی ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات ابتدائی ترجمے، ثانوی جائزوں، اور حتمی ترجمے کے لیے ترامیم کی جانچ کے عمل کے ذریعے ترجمے کی ہر درخواست کو ٹریک کرتا ہے۔
- سالانہ بنیادوں پر رپورٹ کرنے کے لیے پوری ایجنسی میں اخراجات کے ڈیٹا کو بھی ٹریک کیا جاتا ہے اور اکٹھا کیا جاتا ہے۔

ویڈیو کا نام	بھرتی کا طریقہ کار	معاہدے کا مقصد	ویڈیو کی فراہم کردہ زبان (زبانیں)	معاہدے کی مدت	معاہدے کی کُل منظور شدہ رقم
Geneva Worldwide, Inc.	MBWE	ٹیکسٹ پر مبنی دستاویزات کا ترجمہ کروانا۔	البانی، عربی، بنگالی، چینی (سادہ)، چینی (روایتی)، کروشین، فرانسیسی (یورپین)، یونانی، ہیٹی کریبول، ہندی،	07/01/22 – 06/30/23	\$2,000.00 (جس میں خریداری کے ایک آرڈر کی ٹرانزیکشن پر \$12542.80 مبنی تھی)

		اطالوی، جاپانی، کوریائی، نیپالی، پولش، پنجابی، روسی، سنہالی، ہسپانوی، ٹیگالوگ، تامل، تبتی، اردو، ویت نامی، ولوف، پدش			
\$6,000.00 (جس میں خریداری کے ایک آرڈر کی ٹرانزیکشن پر \$9792.94 مبنی تھی)	– 07/01/22 06/30/23	عربی، بنگالی، چینی (سادہ)، فرانسیسی، ہیٹی کریول، اطالوی، کوریائی، پولش، روسی، ہسپانوی، اردو، پدش (NYC)	ترجمہ شدہ دستاویزات کے لیے ثانوی جائزے فراہم کرتا ہے	MBWE	Eriksen ,Translations .Inc
\$1,000.00 (جس میں خریداری کے ایک آرڈر کی ٹرانزیکشن پر \$10,710.23 مبنی تھی)	– 07/01/22 06/30/23	مینڈارین، ہسپانوی، کینٹونیز، بنگالی، فزبو، روسی، فرانسیسی	بذریعہ ٹیلیفون ترجمانی	MBWE	Voiance لینگوائج سروس

C. CBOs کے ساتھ شراکت داری
ایجنسی اسے وسیع کرنے کا ارادہ رکھتی ہے کیونکہ ہم عوامی سطح پر زیادہ بالمشافہ میٹنگز کرتے ہیں۔
○ اندرونی وسائل کی موجودگی کے باعث CBO's کے ساتھ شراکت داری قائم کرنے کی ضرورت تاحال پیش
نہیں آئی۔

سیکشن 7. تربیت کا عمل

ایجنسی اندرونی عملے اور زیر معاہدہ شراکت داروں/عملے کو اپنی زبان تک رسائی کی پالیسیوں اور طریقہ کار کے حوالے سے تربیت دے گی۔

- DEP نے ترجمانی کی خدمات اور ایجنسی کی SharePoint سائٹ پر سادہ دستاویزات تک رسائی حاصل کرنے کے طریقہ کار کے حوالے سے تمام ملازمین (بشمول نمایاں کارکنان، مینیجرز، انسپکٹرز اور تنفیذ کار عملے) کو ہدایات فراہم کر رکھی ہیں۔ مزید برآں، وہ اپنے بیورو کے LACs سے بات چیت کر سکتے ہیں۔
- سادہ زبان میں تربیت دستیاب ہے۔
- ماحولیاتی آؤٹ ریچ عملے کو ثقافتی حساسیت اور قابلیت حاصل کرنے کی تربیت فراہم کی جاتی ہے۔

سیکشن 8. بہتری کی مسلسل منصوبہ سازی

A. ڈیٹا کی جمع کاری اور نگرانی

- یہ ایجنسی درج ذیل طریقوں سے متعلقہ عوامی ڈیٹا اور زبان کی سروسز پر مبنی درست اور قابل بھروسہ ڈیٹا مسلسل جمع کرے گی اور اسے محفوظ رکھے گی:
 - سالانہ بنیادوں پر پوری ایجنسی میں ترجمہ و ترجمانی کے وینڈرز سے اخراجات کا ڈیٹا اکٹھا کرے گی۔
 - ترجمے کی درخواستوں، استعمال کی گئی زبانوں، ترجمانی کی درخواستوں، اور درخواستوں کے تواتر کو ٹریک کرے گی۔
 - زبان تک رسائی کی شکایات اور شکایات کے حل کو ٹریک کرے گی۔
- جمع شدہ ڈیٹا کو درج ذیل طریقوں سے ایجنسی کی فیصلہ سازی کے عملوں اور LEP کے حامل افراد کے لیے رسائی کو بہتر بنانے کی حکمت عملیوں سے آگاہ کرنے کے لیے استعمال کیا جائے گا:
 - ایجنسی کو ہماری زبان تک رسائی کی کاوشوں اور خدمات کی اثر انگیزی سے آگاہ کرنا، اور ہمارے علم میں لانا کہ ان خدمات کی زیادہ کوریج کہاں درکار ہے۔
- جمع شدہ ڈیٹا درج ذیل طریقوں سے سیکشن 3 میں ہماری ضروریات اور جائزوں سے مطلع کرتا ہے:
 - خدمت کی اہلیت یافتہ آبادی میں انگریزی کی محدود قابلیت رکھنے والے افراد کی جس تعداد یا شرح کی ہم اطلاع دے سکتے ہیں، اسے اپ ڈیٹ کرنا۔
 - ایجنسی کے ساتھ رابطے میں آنے والے ہمارے اطلاع شدہ LEP افراد کی تعداد کو اپ ڈیٹ کرنا۔
 - جہاں ایجنسی زبان تک رسائی کی کوریج کی ضروریات کو پورا نہ کر سکے تو بیرونی خدمات طلب کرنا۔
 - اخراجات کی شناخت کرنا تاکہ ہم آئندہ بجٹ میں زبان تک رسائی کی خدمات کے حوالے سے درخواست تیار کر سکیں۔

B. زبان تک رسائی کی شکایات

- ایجنسی میں ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات شکایات کی موصولی، ٹریکنگ، اور حل کے لیے ذمہ دار ہوتا ہے، بشمول:
 - 311 کے ذریعے کی گئی زبان تک رسائی کی شکایات
 - اندرونی شکایات
- ایجنسی افراد کو درج ذیل کے ذریعے زبان تک رسائی کی شکایات درج کروانے کے حق سے آگاہ کرتی ہے:
 - شکایات کے لیے کثیر زبانوں میں سائن بورڈز
 - شکایات کے لیے کثیر زبانوں میں فلائرز
 - زبان تک رسائی کی شکایات پر مبنی پریزنٹیشنز
- ایجنسی زبان تک رسائی کی سالانہ رپورٹ کے جزو کے طور پر شکایات سے متعلقہ معلومات کو شامل کرتی ہے۔

سیکشن 9. اہداف اور عملی اقدامات کی منصوبہ سازی

ڈائریکٹر اور ڈپٹی ڈائریکٹر برائے خصوصی پراجیکٹس اور اقدامات اس ایجنسی کے منصوبے کی اثر انگیزی اور LL30 سے متعلق تعمیل کی نگرانی کریں گے، پروٹوکولز کو نافذ کریں گے اور جب اس منصوبے میں کوئی مسائل پیش آئیں گے تو انہیں حل کریں گے۔

- یہ منصوبہ نئے اہداف، ٹائم لائنز، اور عملی اقدامات کا تعین کرتا ہے:

ہدف / ضرورت	بنیادی وجہ (وجوہات)	زبان تک رسائی کا ہدف
وسیع پیمانے پر تقسیم کردہ دستاویزات کے ترجمے کی معیاری زبانوں کو 10 سے بڑھا کر 13 کر دیا جائے۔	اضافی زبانوں جیسے کہ اطالوی اور (NYC) یدش کی درخواستوں میں اضافہ ہوا ہے۔ ہمارے علم میں یہ بھی آیا ہے کہ سادہ چینی زبان کے علاوہ بھی چینی ترجموں کی ضرورت پیش آ رہی ہے۔	فوری طور پر آغاز کرتے ہوئے، وسیع پیمانے پر تقسیم کی جانے والی تمام دستاویزات کا 10 معیاری زبانوں میں، اور اس کے ساتھ اطالوی، (NYC) یدش اور روایتی چینی زبان میں ترجمہ کیا جائے گا۔
LL14 کی تعمیل کی جائے، جس سے مراد یہ ہے کہ ہر تفتیشی ایجنسی کو سالانہ بنیادوں پر میٹر کے دفتر برائے آپریشنز میں ان انسپکٹرز کی تعداد کی اطلاع دینا ہو گی جو انگریزی کے علاوہ کوئی اور زبان روانی سے بولتے ہیں۔	مقامی قانون کی پابندی کی جائے۔	جنوری 2025 سے قبل، یہ ایجنسی ایک اختیاری سروے مرتب کرے گی جس میں انسپکٹرز انگریزی کے علاوہ کسی اور زبان میں روانی رکھنے کے بارے میں گمنام طور پر جواب دے سکیں گے۔
لینگویج ایکسیس میلنگ انسٹ، جس میں ان زبانوں کی فہرست شامل کی جائے، جن میں ان کو ارسال کردہ دستاویز کا ترجمہ کیا جاتا ہے اور یہ بتایا جائے کہ اسے ان لائن کہاں تلاش کیا جائے۔	چونکہ دستاویزات کا مزید زبانوں میں ترجمہ کیا جا رہا ہے، ایسے میں ایک الگ اختیار کا استعمال زیادہ آسان ہوتا ہے بجائے اس کے کہ اصل دستاویز کو مسلسل تبدیل کر کے اس حصے پر لایا جائے جہاں یہ بتایا گیا ہو کہ اس کا کن زبانوں میں ترجمہ کیا گیا ہے۔	ہم پہلے سے ہی ایک داخلی اختیار کے استعمال کا آغاز کر چکے ہیں، جس کی ابتداء ہم نے سرکردہ خدمت میں تبدیلی کے پروگرام (Lead Service Replacement Program) کے اطلاعی خطوط سے کی ہے، ان کے ذریعے وصول کنندگان کو مطلع کیا جاتا ہے کہ جو خط انہیں موصول ہو رہا ہے، اس کا 13 زبانوں میں ترجمہ کیا گیا ہے۔
عوامی PowerPoint پریزنٹیشنز کے تراجم کیے جائیں۔	جیسا کہ ایجنسی میں استعمال کیے جانے کی غرض سے نئی پریزنٹیشنز تخلیق کی جا رہی ہیں، تو یہ ضروری ہے کہ ہم ان کا ترجمہ کریں تاکہ انہیں مؤثر طور پر تمام کمیونٹیز میں استعمال کیا جا سکے۔	2025 میں، ہم موجودہ اور نئی عوامی پریزنٹیشنز کے تراجم کے سلسلے کا آغاز کریں گے۔
عوامی PowerPoint پریزنٹیشنز کے ویڈیو تراجم اور کلوزڈ کپشننگ تراجم۔	جیسا کہ ایجنسی میں استعمال کیے جانے کی غرض سے نئی پریزنٹیشنز تخلیق کی جا رہی ہیں، تو یہ ضروری ہے کہ ہم ان کا ترجمہ کریں تاکہ انہیں مؤثر طور پر تمام کمیونٹیز میں استعمال کیا جا سکے۔	اگلے دو سالوں کے دوران، پریزنٹیشنز کو ان لائن لانا اور ان لوگوں کے لیے قابل رسائی بنانا جو بذات خود شرکت کرنے کے قابل نہ ہوں۔
ثقافتی حساسیت اور قابلیت حاصل کرنے کی تربیت	انہیں اس بات سے آگاہ کیا گیا ہے کہ اس نوعیت کی تربیت صرف ایک بیورو کے اوٹ ریج عملے (ماحولیاتی تعمیل) کے	یکساں ملازمتی مواقع (Equal Employment Opportunity, EEO) کا دفتر اس تربیتی عمل کو مزید

بڑھانے اور تمام متعلقہ بیوروں کے ساتھ مل کر کام کرنے کے لیے تیار ہے۔ ہم 2025 میں EEO سے اشتراک کا آغاز کریں گے۔	کے لیے تھی، ان عملی اقدامات کو ایجنسی بھر میں پھیلانے کی ضرورت کا تعین کیا گیا تھا۔	
---	---	--