

الإسكان وتنمية المجتمع بمدينة توسان خطة الوصول اللغوي (LAP)

1- المقدمة

توفر إدارة الإسكان وتنمية المجتمع بمدينة توسان (HCD) مجموعة متنوعة من برامج الإسكان، والتمويل، والخدمات لسكان توسان، والتي تشمل ما يلي:

- دائرة الإسكان – يقوم بإدارة برامج الإسكان المدعوم، ويشمل ذلك برامج المساعدة الإجارية المملوكة للمدينة والمستأجرين. وتشمل هذه البرامج أيضًا الإسكان العام لمحدودي الدخل، وبرنامج قسيمة اختيار السكن، وبرنامج الإسكان الداعم للمحاربين القدامى، وبرنامج لم شمل الأسرة، وبرنامج المعاقين السائدين وغير المسنين، وقسائم الإسكان الطارئة، وإعادة التأهيل المتوسط، وإسكان الأشخاص المصابين بالإيدز. بالإضافة إلى ذلك، تقوم مدينة توسان من خلال اتفاق كونسورتيوم بإدارة برنامج قسيمة اختيار الإسكان بمقاطعة بيما.
- دائرة التخطيط وتنمية المجتمع (PCD) - تتلقى مدينة توسان تخصيص استحقاق سنوي من وزارة الإسكان والتنمية الحضرية بالولايات المتحدة (HUD)، ومنحة مباني تنمية المجتمع (CDBG)، ومنحة الطول الطارئة (ESG)، وفرص الإسكان للأشخاص المصابين بالإيدز (HOPWA)، وبرنامج شراكة الاستثمار في المنازل (HOME). وعن طريق هذه البرامج والصندوق العام المحلي لبرنامج الخدمات الإنسانية، ويشرف موظفو دائرة التخطيط وتنمية المجتمع PCD على تمويل البرامج التي يديرها مقدمو الخدمات المجتمعية. وتقوم هذه الدائرة أيضًا بإدارة برامج إعادة تأهيل أصحاب المنازل، وتخفيف الطلاب القائم على الرصاص، وتعديل الوصول للمنازل بالنسبة لأصحاب المنازل محدودي الدخل. وتعمل هذه الدائرة أيضًا كمقدم طلب تعاوني لاستمرارية الرعاية بمقاطعة بيما، والذي يدير التمويل بشكل خاص لخدمة أولئك الذين يعانون من التشرد.
- الدائرة الأولى للإسكان - تقدم عمليات التوعية، والانتقال، والمأوى للأشخاص الذين يعانون من التشرد.
- دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD تقدم أيضًا دعمًا حاسمًا لجميع الدوائر ليشمل الامتثال، والتخطيط الاستراتيجي، والمشاركة المجتمعية.

تقدم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD تقاريرها إلى مدير مدينة توسان وتتلقى التوجيهات من عمدة ومجلس مدينة توسان.

2- الهدف

تلتزم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD بضمان الوصول المتكافئ والهادف لبرامجها، وخدماتها، وأنشطتها بواسطة جميع السكان، بغض النظر عن اللغة الأساسية التي يتكلمون بها. وستضمن دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD - بما يتوافق مع الإرشادات الفيدرالية - بذل جهود معقولة لتقديم المساعدة اللغوية للأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP، ويشمل ذلك المتقدمون بطلبات، أو المقيمون، أو الأفراد المؤهلين للبرامج الممولة من وزارة الإسكان والتنمية الحضرية بالولايات المتحدة HUD التي تديرها دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - قسيمة اختيار السكن، وبرنامج الإسكان العام لمحدودي الدخل، وبرنامج أصحاب المنازل.

تحدد خطة المساعدة اللغوية (LAP) الإجراءات التي ستتخذها دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD لضمان الامتثال للباب السادس فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP. وستقوم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD بشكل دوري بمراجعة وتحديث الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية LAP لضمان الاستجابة المستمرة لاحتياجات المجتمع والامتثال للباب السادس.

3- السلطة

تم إعداد الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية LAP هذه لضمان الامتثال للباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 (U.S.C 42). القسم 2000د وما يليه) الذي يحظر التمييز على أساس العرق، واللون، والأصل القومي في البرامج والأنشطة التي تتلقى المساعدة المالية الفيدرالية. والأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية - نتيجة لأصلهم القومي - كلغتهم الأساسية والذين لديهم قدرة محدودة في التحدث، أو القراءة، أو الكتابة، أو فهم اللغة الإنجليزية يمكن أن يكونوا محرومين من المشاركة الفعالة أو الاستفادة من البرامج الفيدرالية. حيث وقع الرئيس كلينتون في 11 أغسطس 2000 الأمر التنفيذي رقم 13166 الذي يطالب جميع المستفيدين من الأموال الفيدرالية باتخاذ خطوات معقولة من أجل ضمان أن يتمتع الأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) بالوصول الهادف إلى البرامج والأنشطة الفيدرالية.

وفي 22 يناير 2007 ، أصدرت وزارة الإسكان والتنمية الحضرية بالولايات المتحدة HUD إرشادات نهائية لمتلقي تمويل HUD فيما يتعلق بالامتثال لحظر الباب السادس ضد التمييز في الأصل القومي الذي يؤثر على الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP. وتحدد الإرشادات النهائية للوزارة HUD طريقة التقييم الذاتي ذات الأربعة عوامل ("تحليل العوامل الأربعة")، والتي تساعد الوكالات التي تتلقى أموال الوزارة HUD في تحديد مدى التزامها بتقديم خدمات القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP.

4- التعريفات

المستفيدون - الأشخاص الذين يسعون للحصول على المساعدة أو هم المشاركون الحاليون أو المقيمون في برامج دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD.

منطقة سوق الإسكان - المنطقة التي قد يتوقع منها أن تجذب PHA عدد كبير من المستأجرين بشكل معقول. ويمكن أن تكون هذه مقاطعة أو دائرة حضرية.

الترجمة الفورية - للخدمات اللغوية الشفوية، فعل الاستماع إلى شيء ما في لغة واحدة والترجمة شفهيًا إلى لغة مختلفة. مزود الخدمة اللغوية (LSP) - كيان أو شركة تقدم خدمات ترجمة وترجمة فورية احترافية.

أشخاص ذوي إجادة محدودة للغة الإنجليزية (LEP) - الأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغتهم الأساسية - نتيجة لأصلهم القومي - ولديهم قدرة محدودة للتحدث باللغة الإنجليزية، أو قراءتها، أو كتابتها، أو فهمها.

الترجمة - للخدمات اللغوية المكتوبة، حيث يتم استبدال النص المكتوب من اللغة إلى نص مكتوب مكافئ بلغة أخرى.

5- التحليل رباعي العوامل (تحديد الاحتياجات اللغوية ضمن منطقة خدمة دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD)

تعتمد الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية LAP الخاص بدائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD على تحليل العوامل الأربعة الموضحة في الإرشادات النهائية. وستقوم الدائرة HCD بتقييم وتحديث التحليل رباعي العوامل بشكل دوري حسب الضرورة للتأكد من أن الأشخاص الذين يعانون من إجادة محدودة للغة الإنجليزية LEP لديهم وصول هادف إلى برامج وخدمات وأنشطة دائرة HCD. وهذه العوامل الأربعة هي:

العامل 1: عدد أو نسبة الأشخاص ذوي القدرة المحدودة للغة الإنجليزية LEP الذين تم تقديمهم أو مقابلتهم في مجتمع الخدمة المؤهلين.

تسعى بدائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD للتواصل مع الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP الذين يسعون أو يحتاجون إلى ترجمة فورية و / أو ترجمة للتمتع بالوصول المفيد إلى برامج الدائرة HCD. وتقوم الدائرة HCD بتقييم الأشخاص الذين تم تقديمهم وتحديد اللغات التي تقدم بها الترجمة الفورية والترجمة.

منطقة سوق الإسكان (منطقة الخدمة المؤهلة)

منطقة سوق الإسكان هي منطقة الخدمات الحضرية في توسان (MSA)، والتي تشمل مدينة توسان ومقاطعة بيما.

مجموعات لغات LEP المؤهلة

تنص الإرشادات المقدمة من وزارة الإسكان والتنمية الحضرية بالولايات المتحدة HUD على أنه يجب توفير ترجمات مكتوبة للمستندات الحيوية لكل مجموعة لغة LEP مؤهلة من ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية والتي تشكل إما خمسة بالمائة أو 1000، أيهما أقل، من السكان المؤهلين لتلقي الخدمة أو المحتمل أن يتأثروا أو يصطدموا . وباستخدام البيانات من Census.gov، يعرض الجدولان التاليان اللغات الأخرى غير الإنجليزية التي يتم التحدث بها في منطقة الخدمات الحضرية في توسان MSA.

الجدول 1: اللغة التي يتم التحدث بها في المنزل

توسان، منطقة مترو أريزونا		اللغة التي يتم التحدث بها في المنزل
998,933	998,933	عدد السكان 5 سنوات فأكثر
73.5%	734,112	اللغة الانجليزية فقط
26.5%	264,821	لغة أخرى غير الإنجليزية
7.0%	70,139	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
22.4%	223,855	اللغة الأسبانية
6.0%	59,478	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
1.7%	16,649	اللغات الهندو الأوروبية الأخرى
0.3%	2,974	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
1.4%	14,282	لغات آسيا وجزر المحيط الهادئ
0.6%	6,075	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
1.0%	10,035	لغات أخرى
0.2%	1,612	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
Census.gov DP-02 2021 ACS		

الجدول 3. اللغة التي يتم التحدث بها في المنزل بجانب القدرة على التحدث باللغة الإنجليزية للسكان 5 سنوات فأكثر

توسان، منطقة مترو أريزونا تقدير عدد سكان	اللغة
980,761	المجموع
232,803	اللغة الأسبانية
163,006	يتحدث الإنجليزية "جيد جدًا"
69,797	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
5,714	اللغة الصينية (بما في ذلك الماندرين والكانتونية)
3,613	يتحدث الإنجليزية "جيد جدًا"

2,101	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
1,984	اللغة الكورية
956	يتحدث الإنجليزية "جيد جدًا"
1,028	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
2,888	اللغة الفيتنامية
1,053	يتحدث الإنجليزية "جيد جدًا"
1,835	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
4,391	اللغة العربية
2,864	يتحدث الإنجليزية "جيد جدًا"
1,527	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
4,521	السواحيلية أو لغات أخرى في وسط، وشرق، وجنوب أفريقيا
2,182	يتحدث الإنجليزية "جيد جدًا"
2,339	يتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جدًا"
Census.gov - B16001 2018 ACS	

العامل 2: التكرار الذي يتصل به الأشخاص ذوي القدرة المحدودة للغة الإنجليزية الذين يستخدمون لغة معينة بدائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD.

يلتقط نظام البرمجيات لدائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD معلومات اللغة الأولى للمشاركين في البرامج التي تديرها دائرة HCD كما هو موضح في الجدول 1. ووفقًا لسجلات الحاسب الآلي، يتحدث 622 شخصًا لغة أولى ليست الإنجليزية. ومن بين هؤلاء، يتحدث 431 (69%) الإسبانية في المقام الأول. وهذا ليس تعداد الأسر المعيشية ذات القدرة المحدودة في تعلم اللغة الإنجليزية LEP، بل هو عدد الأفراد ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP.

نتيجة التحليل هي أن غالبية الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP الذين يواجهون دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD من خلال الهاتف والاتصال الشخصي هم في الأساس يتحدثون اللغة الإسبانية. يحدث تقديم الخدمات للناطقين باللغة الإسبانية يوميًا على الأقل. وحالات اللغات الأخرى غير الإسبانية والإنجليزية نادرة إلى حد كبير (ليس أكثر من مرة واحدة في الشهر). وفي هذه الظروف، يساعد الموظفون الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP عن طريق توفير المصادر اللازمة لتقديم خدمات الترجمة. (انظر: القسم السادس. بخصوص المساعدة اللغوية أدناه للحصول على التفاصيل).

العامل 3: طبيعة وأهمية برنامج، أو نشاط، أو خدمة دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD لحياة الشخص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP.

السكن هو حاجة إنسانية أساسية، ويمكن أن يكون لعدم وجودها تداعيات خطيرة أو تهدد حياة أي فرد. وتدير أو توفر دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD مساكن آمنة، ولائقة، وصحية للأفراد والأسر محدودي ومتوسطي الدخل. وتُعد القدرة على فهم طريقة تقديم الطلبات للحصول على المساعدة، وماهية التزامات ومسؤوليات المستفيد، وطريقة طلب المساعدة أو الوصول إلى الخدمات المطلوبة، ومعالجة التظلمات أو الإنهاءات كلها أجزاء حيوية في برامج دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD التي تهدف دائرة HCD إلى ضمان المساواة في الوصول والفهم والذي يشمل ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية.

الجدول 2: المستفيدون واللغات التي يتم تقديمها

المستفيدون حسب اللغة	عدد المستفيدين الحاليين من دائرة HCD	% اللغة التي يتحدثها المستفيدون بدائرة HCD
إجمالي المستفيدين	7036	
إجمالي اللغات الأخرى التي يتم التحدث بها	622	8.8%
اللغة الإسبانية	431	6.1%
اللغة الفرنسية	2	0.0%
اللغة الروسية	27	0.4%
اللغة الفيتنامية	6	0.1%
اللغة العربية	78	1.1%
اللغة الصومالية	57	0.8%
اللغة السواحيلية	13	0.2%
لغة الإشارة	8	0.1%
المصدر: برنامج إسكان دائرة HCD، تقرير نخبة Emphysis: اللغات الأخرى التي يتحدث بها		

العامل 4: مصادر دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD وتكلفة توفير الوصول الهادف. يمكن أن تتوقف الخطوات المعقولة عن كونها معقولة حين تتجاوز التكاليف المفروضة الفوائد بشكل كبير.

تدرج المصادر اللازمة لتقديم خدمات الترجمة الشفوية من أجل الوصول الهادف ضمن القدرة المالية لدائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD ويتم توفيرها بإحدى الطريقتين التاليتين:

1. الموظفين المعتمدين ثنائي اللغة - تتوفر قائمة بالموظفين الذين يمكنهم تقديم الترجمة في ملف إلكتروني مشترك لجميع موظفي دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD الذين يمكن أن يكونوا بحاجة للخدمات.
2. خدمات الترجمة الشفوية عن طريق خدمة المترجم الفوري بالهاتف التي تسمى "خط اللغة Language Line" - ويتم تدريب موظفي دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD وتوفير الموارد حول طريقة الاتصال بمزود المترجم الشفوي المتعاقد معه في مدينة توسان والذي يقدم أكثر من 200 لغة. ويمكن الوصول إلى "خط اللغة Language Line" بسهولة بواسطة الهاتف.

بالإضافة إلى ذلك، يتم توفير خدمات الترجمة عن طريق بائعي الطرف الثالث الذين يتم التعاقد معهم من قبل مدينة توسان. ويقوم متعاقد الطرف الثالث بترجمة المستندات الحيوية المدرجة ضمن خدمات الترجمة المكتوبة ضمن القسم "السادس. المساعدة اللغوية". ويمكن أن تكون تكلفة ترجمة المستندات الحيوية كبيرة. ولهذا السبب، سيتم استكمال ترجمة المستندات التي تتجاوز اللغات المحددة وهي الإسبانية، والصينية، والكورية، والفيتنامية، والعربية، والسواحيلية عند الطلب.

السكان ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP الذين سيتم خدمتهم أو اللقاء بهم وتكرار اللقاءات

بناءً على التحليل رباعي العوامل، فإن اللغات الخمس الأكثر شيوعًا هي الإسبانية، والصينية، والكورية، والفيتنامية، والعربية والسواحيلية.

6- المساعدة اللغوية

يحق للأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP الحصول على المساعدة اللغوية فيما يتعلق بنوع معين من الخدمات، أو المزاي، أو اللقاءات. وتوسع دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD إلى توفير الوصول الهادف للمستفيدين من ذوي المهارات المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP عن طريق:

إشعار بالخدمات اللغوية المجانية للأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP.

تدرك دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD أنه من المهم تزويد المتقدمين بطلبات والمقيمين بإشعار بأن الدائرة HCD تقدم مساعدة لغوية مجانية، وسيتم ترجمتها إلى الإسبانية، والصينية، والكورية، والفيتنامية، والعربية والسواحيلية.

ستقوم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD بإشعار الأشخاص بالطرق التالية:

- أ) وضع اللافتات في الأماكن العامة، والمكاتب، وفي أي مكان تؤخذ فيه الطلبات. ويجب أن تكون اللافتات مرئية بوضوح ويمكن قراءتها.
- ب) إدراج هذا البيان في المواد التسويقية. فإن كانت المساحة محدودة، فستضعها دائرة HCD باللغة (اللغات) الأكثر شيوعًا.
- ج) تقديم إشعار بمواد الطلب لدائرة HCD.
- د) تقديم إشعار بمواد إعادة التصديق.

تحديد اللغة

عندما لا يستطيع الشخص ذو القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP التعرف على لغته المفضلة / الأساسية بنفسه، سيستخدم فريق دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD أحد المصادر المتوفرة في <https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards> التي تقدم "أنا أتكلم" أو بطاقات تعريف اللغة الأخرى. وتُستخدم هذه البطاقات لتحديد احتياجات الشخص اللغوية.

خدمات الترجمة الكتابية.

بعد التحليل رباعي العوامل وإرشادات الملاذ الآمن، ستترجم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD المستندات الحيوية إلى الإسبانية، والصينية، والكورية، والفيتنامية، والعربية والسواحيلية.

علاوة على ذلك، لن تستخدم الدائرة HCD موظفيها أو التطبيقات عبر الإنترنت مثل Google Translate لترجمة المستندات الحيوية؛ وبدلاً من ذلك، ستتعاقد مع مزود الخدمة اللغوية المحترف لترجمة المستندات الحيوية.

حددت وزارة الإسكان والتنمية الحضرية بالولايات المتحدة HUD "المستندات الحيوية" على أنها النماذج أو المستندات الضرورية لضمان الوصول الهادف إلى الخدمات أو المزايا الممولة اتحادياً. وتُعد المستندات التالية "حيوية" لبرامج دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD لأنها ضرورية للوصول إلى برامجها وأنشطتها.

- التطبيق المسبق والتعليمات لجميع البرامج المدعومة اتحادياً التي تديرها دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD
- التطبيق والتعليمات الكاملة لجميع البرامج المدعومة اتحادياً التي تديرها دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD
- عقد إيجار المسكن، كما يطبق في البرامج التي تعمل فيها دائرة HCD بصفتها المالك / صاحب العقار
- نموذج قانون خصوصية الإفراج العام - المستفيدين الذين يقدمون تصريحًا للسماح لدائرة HCD بالحصول على المعلومات المستخدمة للأهلية وفهم حقوق الخصوصية الفيدرالية الخاصة بهم.
- نموذج التظلم - حق المستفيدين في التظلم أو الطعن في القرارات الصادرة من دائرة HCD
- إشعار الإنهاء - الإشعارات المقدمة من دائرة HCD إلى المستفيدين الذين تم إشعارهم بالإنهاء من برنامج الإسكان
- طلب وتعليمات السكن المعقول - عملية للمستفيدين لطلب تعديلات على البرنامج أو الوحدة بسبب الإعاقة
- مواد التسويق - المواد التي تعلن أو توفر معلومات عن برامج أو خدمات دائرة HCD

خدمات الترجمة الفورية الشفهية

سيقدم موظفو دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD الترجمة الشفهية للأشخاص ذوي القدرات المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP.

لا تنطبق قاعدة الملاذ الآمن في وزارة الإسكان والتنمية الحضرية بالولايات المتحدة HUD على الاتصال الشفهي. وبعبارة أخرى، تلتزم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD بتقديم المساعدة اللغوية الشفهية بغض النظر عن عدد أو نسبة الأشخاص الذين يشكلون مجموعة لغوية معينة في الممتلكات أو في منطقة الخدمة. وتعتمد الدرجة التي ستقدم بها دائرة HCD المساعدة اللغوية الشفهية على طبيعة وأهمية النشاط:

- بالرغم من أن الأنشطة الترفيهية التي يتم تقديمها في ممتلكات دائرة HCD مهمة لنوعية الحياة في المجتمع، إلا أن دائرة HCD لا تملك الموارد اللازمة لتقديم المساعدة اللغوية لكل شخص خلال مثل هذه الفاعليات. ومع ذلك، إلى الحد الممكن، سيتم تقديم إشعار في مثل هذه الفاعليات باللغات المحددة بواسطة التحليل رباعي العوامل.
- سيخدم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD مساعدة لغوية مجانية للأفراد ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP في المراحل الهامة والحاسمة، مثل المساعدة في تقديم الطلبات، ومقابلة الطلبات، وإعادة التأهيل، والأمور المتعلقة بالصحة والسلامة، والمسائل المتعلقة بالإسكان العادل (ويشمل ذلك أي مناقشات تتعلق بالحاجة إلى سكن معقول)، وحل النزاعات بين السكان، والإشعار بمخالفات عقود الإيجار، والاجتماعات ذات الصلة، ومشكلات النقل والتهجير.
- عندما تعقد دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD اجتماعات للمقيمين، ستوفر دائرة HCD تلقائيًا مترجمًا فوريًا لأي مجموعة من السكان ذوي قدرات محدودة في اللغة الإنجليزية LEP والذي سيقوم بترجمة المستندات الحيوية وفقًا لقاعدة الملاذ الآمن للمستندات المكتوبة. وستعلن دائرة HCD أيضًا باللغات الرئيسية في أي إشعار عام للاجتماع أن أي شخص يحتاج لمترجم شفهي يمكنه الاتصال برقم هاتف معين قبل الاجتماع لطلب مترجم فوري. وستوفر دائرة HCD لهؤلاء الأفراد مساعدة لغوية مجانية في الاجتماع.

خط خدمة المترجم عبر الهاتف

تم تزويد جميع الموظفين بمعلومات حول طريقة الوصول إلى خط اللغة واستخدامه، والذي يمكن أن يوفر خدمات الترجمة الفورية مجانًا بأكثر من 150 لغة مختلفة للأفراد من ذوي القدرات المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP. ويمكن أن يكون هذا مفيدًا للغاية حين يتصل أو يأتي مقدم الطلب / المقيم ذو القدرات المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP ولا يوجد مترجم فوري آخر متاح للمساعدة. وسيتم استخدام تعليمات استخدام خط اللغة وتقديمها في التدريب مع الموظفين.

المستندات والكتيبات العامة

ستتم إضافة العبارة التالية إلى المراسلات العامة والمواد التسويقية باللغات الإسبانية، والعربية، والسواحيلية، والصينية، والكورية، والفيتنامية: "إذا احتجت إلى ترجمة فورية شفوية بلغة أخرى غير الإنجليزية، يرجى الاتصال بالرقم 791-4171 (520)".

المترجمون غير الرسميين

غالبًا يختار المتقدمون بطلبات والمقيمون الذين يتمتعون بالقدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP إحصار مترجم فوري غير رسمي معهم للمساعدة في التواصل، ويشمل ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - أفراد عائلة العميل ذي القدرة المحدودة LEP، أو الأصدقاء، أو الأوصياء القانونيين، أو ممثلو الخدمات، أو المدافعين الشخصيين. وفي مثل هذه الحالات، يجب على موظفي الممتلكات تذكر ما يلي:

- يجب تذكير الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP الذين يحضرون مترجمًا فوريًا غير رسمي معهم بأن دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD على استعداد لتوفير ترجمة لغوية مجانية. فإن كان الشخص ذو القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية يفضل المترجم الفوري غير الرسمي، فسيُسمح له / لها بالقيام بذلك على نفقته / نفقتها الخاصة. ويجب عليه / عليها أيضًا التوقيع على إقرار (انظر دليل الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP للحصول على نموذج الإقرار) بأن دائرة HCD قد قدمت خدمات ترجمة فورية مجانية وأنه / وأنها قد اختار عدم وجود مترجم فوري رسمي.
- يمكن ألا يكون المترجمون الفوريون غير الرسميين مناسبين، وهذا يتوقف على الظروف والموضوع. وببساطة، ليس كل المترجمين الفوريين غير الرسميين مؤهلين لتقديم تفسيرات جيدة ودقيقة. ونتيجة لذلك، يمكن ألا تؤدي مثل هذه المساعدة اللغوية إلى حصول الشخص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP على الوصول الحقيقي إلى الإسكان لدينا. فإذا أراد أحد عملاء الأشخاص ذوي القدرة المحدودة LEP مترجمًا فوريًا غير رسمي، فقد تختار دائرة HCD أيضًا الاستعانة بمترجم فوري رسمي لضمان الترجمة الدقيقة للمواد القانونية المعقدة.
- في حالات الطوارئ التي لا يمكن توقعها بشكل معقول، يمكن أن تحتاج دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD إلى الاعتماد مؤقتًا على مترجمين غير رسميين. ولا يشجع الاعتماد على الأطفال بشكل خاص ما لم تكن هناك حالة طوارئ قصوى، ولا يتوفر مترجمون أكفاء.
- في معظم الظروف، لا يُطلب من المترجمين الفوريين تقديم شهادة رسمية كمترجم فوري. ومع ذلك، لا يزال يتعين عليهم استيفاء الشروط التالية:
 - أن يكون بارعًا وقادرًا على توصيل المعلومات بدقة باللغة الإنجليزية واللغة الأخرى القابلة للتطبيق
 - أن يفهم المصطلحات ذات الصلة بالإسكان ميسور التكلفة
 - أن يفهم ويضمن السرية
 - أن يحافظ على الحياد والقيام فقط بدور المترجم الفوري
 - أن يكن على دراية بالمناطق الإقليمية ويكون قادرًا على تقديم التفسير الملائم أكثر بطريقة متسقة
- بغض النظر عن يتم استخدامه كمترجم فوري، سيلتزم موظفو دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD بالإرشادات التالية عند استخدام مترجم فوري:
 - شرح الغرض من توصيل المعلومات للمترجم الفوري وتقديم وصفًا للمعلومات التي سيتم نقلها.
 - تقديم تفسيرات موجزة لشروط الصناعة الفنية التي قد تظهر أثناء توصيل المعلومات، مثل الأهلية، وحدود الدخل، وإعادة التصديق، ومخالفة عقد الإيجار، الخ.
 - تجنب استخدام الاختصارات، مثل HUD، LIHTC، وCDBG، الخ.
 - التحدث بجمل قصيرة.
 - التعبير عن فكرة واحدة في كل مرة والسماح بتفسير المعلومات قبل المتابعة
 - التحقق من المترجم الفوري للتأكد من أنه / أنها يفهم ما يقال حتى يتمكنوا من نقله بشكل صحيح إلى مقدم الطلب / المقيم.
 - تجنب استخدام عبارات النفي المزدوجة.
 - نطق الكلمات.
 - تجنب استخدام الترخيم.
 - التحدث إلى مقدم الطلب / المقيم وليس إلى المترجم. بمعنى آخر، مواجهة مقدم الطلب / المقيم والنظر إليه / إليها وليس المترجم.
 - أن يكونوا صبورين.
 - توجيه الشكر للمترجم.

7- التوزيع والتدريب

ستكون القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية هذه LAP:

- يتم توزيعها على جميع المشرفين والموظفين في المناصب التي من المحتمل أن تتواصل مع أفراد من الجمهور والمستفيدين في البرنامج
- يتم النشر في الموقع الإلكتروني لدائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD
- يتم الشرح في جلسات التوجيه والتدريب للمشرفين والموظفين الذين يقابلون الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LAP. وبشكل أكثر تحديداً، سيغطي هذا التدريب الموضوعات التالية:
 - مناقشة القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LAP والالتزام القانوني لتقديم المساعدة اللغوية
 - طريقة الرد على المتصلين من ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP
 - طريقة الرد على الاتصالات المكتوبة من العملاء ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP
 - طريقة الرد على عملاء القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP شخصياً
 - طريقة الوصول إلى بطاقات تعريف اللغة أو بطاقات "أنا أتكلم" واستخدامها
 - طريقة تشغيل خدمة الترجمة الفورية عبر الهاتف
 - التعرف على الموظفين والبائعين الخارجيين المتاحين للترجمة الفورية في المواعيد
 - موقع المستندات المترجمة

8- تحديث القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LAP

ستقوم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD بمراجعة القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LAP بشكل دوري، ولكن ليس أقل من كل ثلاث سنوات، لتقييم فعاليته الشاملة وأي تغييرات في مجموعات أو احتياجات الأشخاص ذوي القدرة المحدودة LEP. قد تعتمد التعديلات في الخطة على:

- بيانات التعداد السكاني في الولايات المتحدة
- تكرار تحليل الاتصال للعملاء والمتصلين ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP من قبل الموظفين
- تقارير من برنامج الإسكان بدائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD حول اللغات المستخدمة من قبل الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP
- تحليل طلبات المترجمين الفوريين، والترجمة، واللغات المطلوبة، والتكاليف، الخ.
- تقييم ما إذا كانت خدمات المساعدة اللغوية الحالية تلبى احتياجات الأشخاص ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP
- مراجعة المستندات الحيوية ومدى ملاءمة الترجمات المتاحة
- تقييم ما إذا كان الموظفون يفهمون القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP والإجراءات
- طبيعة الأنشطة والمعلومات وأهميتها للعملاء ذوي القدرة المحدودة في اللغة الإنجليزية LEP
- توفر الموارد، ويشمل ذلك التكاليف
- ما إذا كانت مصادر المساعدة المحددة مسبقاً لا تزال متاحة وقابلة للتطبيق

منسق الوصول اللغوي

يمكن الوصول إلى إيليانور كاستيلو على الرقم 791-4739 (520) أو عن طريق البريد الإلكتروني إلى:

Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov.

الإسكان العادل

تلتزم دائرة الإسكان وتنمية المجتمع HCD بتعزيز الإسكان العادل بشكل إيجابي وتوفير فرص متساوية في الحصول على السكن لجميع المتقدمين بطلبات والمقيمين بغض النظر عن العرق، أو اللون، أو الدين، أو الجنس، أو الإعاقة، أو الوضع العائلي، أو الأصل القومي، أو التوجه الجنسي، أو الهوية الجنسية، أو التعبير النوعي، أو الحالة الاجتماعية، أو الحالة الطبية، أو النسب، أو مصدر الدخل، أو العمر، أو المعلومات الجينية، أو التمييز التعسفي، ويشمل ذلك أولئك الذين تكون اللغة الإنجليزية لديهم ليست لغتهم الأساسية ولديهم قدرة محدودة على القراءة، أو الكتابة، أو التحدث، أو فهم اللغة الإنجليزية.