

لمحة عن خطة الوصول إلى اللغة



CHA

CHICAGO HOUSING
AUTHORITY™

ملخص تنفيذي

كُلف مكتب التنوع التابع للهيئة العامة للإسكان بشيكاغو (CHA) بإدارة خدمات الترجمة التحريرية والفورية في يناير 2015. فعقب سلسلة من جلسات المدخلات الداخلية والخارجية، قام مكتب التنوع بوضع سياسة للوصول إلى اللغة، والتي حصلت على تصديق مجلس المفوضين التابع للهيئة العامة للإسكان بشيكاغو في إبريل 2015. وتعد موافقة المجلس على سياسة الوصول إلى اللغة جزءًا من خطة الوصول إلى اللغة (LAP) الخاصة بالهيئة العامة للإسكان بشيكاغو (CHA).

وتتضمن خطة (LAP) سياسة وقسمًا للإجراءات. ففي محاولة لضمان إجراء عمليات موحدة، يشرف مكتب التنوع التابع للهيئة العامة للإسكان بشيكاغو على تنفيذ وإنفاذ خطة LAP التابعة لـ CHA.

ستواصل الهيئة العامة للإسكان بشيكاغو (CHA)، وفقًا للقوانين الفيدرالية والولائية والمحلية، اتخاذ الخطوات المعقولة لضمان الوصول المفيد لبرامجها من قبل الأفراد الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية (LEP).

بعد شهور من المناقشات والمراجعة الشاملة للبيانات وبحوث أفضل الممارسات، وضعت الهيئة العامة للإسكان بشيكاغو (CHA) إجراءات جديدة للوصول إلى اللغة، بما في ذلك ما يلي¹:

- ▶ توحيد وأتمتة خدمات الترجمة التحريرية والفورية
- ▶ تعيين جهة اتصال للوصول إلى اللغة في كل إدارة تابعة للهيئة العامة للإسكان بولاية شيكاغو
- ▶ إطلاق تقرير سنوي عن امتثال الوصول إلى اللغة
- ▶ مواصلة التعاون مع مكتب عمدة الأمريكيين الجدد ومجموعات متنوعة من قادة المجتمع المحلي والمجتمع القانوني والمدني لضمان نجاح تنفيذ وتقديم خدمات عالية الجودة



تواصل الهيئة العامة للإسكان بشيكاغو (CHA) تنفيذ هذه الإجراءات الجديدة وتواصل العمل مع منظمات المجتمع وجهات اتصال الوصول إلى اللغة لتحديد الفرص المتاحة لتعزيز الخدمات المقدمة إلى أفراد² (LEP).

عقب الإفراج عن أول تقرير سنوي عن امتثال الوصول إلى اللغة، ستقوم CHA بترجمة الوثائق الحيوية وذلك بعد التوجيهات التي قدمتها وزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD) بشأن الترجمة. وخصصت CHA مبلغ 60000 دولار من ميزانية عام 2016 لترجمة الوثائق الحيوية.

بالنسبة للوثائق الحيوية الموجهة لسكان شيكاغو، سوف تقوم CHA بترجمة الوثائق بأهم خمس لغات يتحدث بها سكان شيكاغو والتي حددها مكتب عمدة الأمريكيين الجدد، وهي الإسبانية والبولندية والصينية والهندية والعربية.

¹ سد فجوة اللغة. التوصيات الصادرة عن اللجنة الاستشارية للوصول إلى اللغة بشيكاغو
² المرجع نفسه



خلفية عن خطة الوصول إلى اللغة

تراعي CHA احتياجات المتقدمين إلى CHA، والمشاركين معها والمقيمين في مدينة شيكاغو ككل الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية (LEP). وتقدر CHA التنوع وتلتزم بتوفير تكافؤ الفرص في ممارساتها التوعوية وقراراتها. كما تتبع CHA جميع القوانين والمراسيم المحلية والولائية والفيدرالية المعمول بها التي تحظر التمييز³. وتتخذ خطة الوصول إلى اللغة في CHA خطوات معقولة لتمكين أفراد LEP من الوصول المفيد لبرامج وخدمات CHA. كجزء من الجهود الشاملة لهيئة CHA لتنفيذ السياسات والبرامج التي تراعي احتياجات مدينة شيكاغو، مع الامتثال في نفس الوقت للوائح وزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD)، عقد مكتب التنوع إحدى عشرة (11) جلسة لمدخلات المساهمين للتأكد من أن المحتوى المقترح لخطة LAP يضمن وصول أفراد محددين إلى خدمات وبرامج CHA، هؤلاء الأفراد هم الذين - نتيجة المنشأ الوطني- لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أساسية والذين لديهم قدرة محدودة على التحدث أو القراءة أو الكتابة أو فهم اللغة الإنجليزية⁴.

على جانب آخر، تم تكليف الحضور في جلسة المدخلات بتقييم كل من التنفيذ قصير وطويل الأجل للإجراءات المقترحة للوصول إلى اللغة، وبتوجيه من العمدة، ركزت CHA على ثلاث قضايا هامة: زيادة إمكانية الوصول لبرامج CHA للمقيمين ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP)، وتحسين كفاءة وتقديم الخدمات، وضمان التوافق مع خطة (خطط) الوصول إلى اللغة بالمدينة.

لماذا تحتاج شيكاغو إلى الوصول إلى اللغة؟

يقطن في شيكاغو أكثر من 400,000 من السكان الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية. وهذا يعني أن حوالي 16.1% من السكان في شيكاغو قد يواجهون عوائق لغوية بارزة عند الوصول إلى خدمات أو برامج المدينة⁵. إن رفض تقديم الخدمة لأفراد LEP أو عدم تقديمها لهم على نحو كافٍ أو تأخيرها يعد أمرًا ينتهك الباب السادس، السابع و/أو الثامن من قوانين الحقوق المدنية لعامي 1964 و 1968. بالنسبة لـ CHA، يعد الوصول المفيد بمثابة مساعدة لغوية مجانية وفقاً للمبادئ التوجيهية الفيدرالية. للامتثال للمبادئ التوجيهية الفيدرالية، يتعين على CHA تقديم خدمات الترجمة التحريرية والفورية المناسبة بناءً على تحليل رباعي العوامل ووضع خطة LAP. وتتوقع CHA إطلاق تقرير سنوي عن امتثال الوصول إلى اللغة يعكس التحليل رباعي العوامل المطلوب من قبل وزارة الإسكان والتنمية الحضرية.

توفر CHA مساكن بأسعار معقولة لأكثر من 59,000 أسرة في العقارات التابعة لـ CHA أو في السوق الخاص من خلال برنامج قسائم اختيار الإسكان (HCV)، وتدعم في نفس الوقت المجتمعات الصحية النابضة بالحياة في الأحياء

³ الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1965؛ المادة 188 من قانون الاستثمار في القوى العاملة؛ الباب السابع من قانون الحقوق المدنية لعام 1964؛ الباب الثامن من قانون الحقوق المدنية لعام 1968

⁴ التوجيه النهائي لوزارة الإسكان والتنمية الحضرية بشأن الأفراد الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية.

⁵ سد فجوة اللغة. التوصيات الصادرة عن اللجنة الاستشارية للوصول إلى اللغة بشيكاغو



في جميع أنحاء شيكاغو. وتشمل مجتمعات LEP التي تخدمها CHA المتقدمين إلى CHA والمشاركين معها والمقيمين في المدينة وأصحاب قسائم اختيار الإسكان (HCV). تتضمن الموارد المتاحة لخدمة أسر LEP في برامج CHA على سبيل المثال وليس الحصر: الموظفين ثنائيي اللغة، وخدمات الترجمة الشفوية والتحريرية المهنية وأكثر من 50 جهة اتصال للوصول إلى اللغة، إلى جانب مكتب التنوع.

ما هو التحليل رباعي العوامل؟

يتعين على CHA اتخاذ خطوات معقولة لضمان الوصول المفيد لأفراد LEP. ويعد معيار "المعقولة" مرناً ومعتمداً على الحقائق. ويهدف هذا المعيار أيضاً إلى تحقيق التوازن بين الحاجة إلى ضمان الوصول المفيد لأفراد LEP إلى الخدمات الأساسية مع عدم فرض أعباء مالية لا داعي لها. سوف تقوم CHA بإجراء تقييمات على مستوى البرنامج لموازنة العوامل الأربعة التالية⁶:

1. عدد أو نسبة أفراد LEP الذين يخدمهم أو يقابلهم الموظف المتلقي من بين السكان المؤهلين للخدمة (يشمل "السكان المقدم لهم الخدمات أو الذين يمكن مقابلتهم" الأشخاص المحتمل تقديم الخدمة لهم أو مقابلتهم بواسطة المتلقي لو حصل الأفراد على قدرٍ كافٍ من التثقيف والتوعية وقدم المتلقي خدمات لغوية كافية)

2. تكرار اتصال أفراد LEP بالبرنامج;

3. طبيعة وأهمية البرنامج أو النشاط أو الخدمة المقدمة من قبل البرنامج؛ و

4. الموارد المتاحة والتكاليف التي تتكبدها CHA

سيتم الإفراج عن نتائج هذا التحليل على أساس سنوي.

تنفيذ خطة الوصول إلى اللغة التابعة للهيئة العامة للإسكان بشيكاغو (CHA)

لضمان الامتثال للسياسة، سوف يعمل مكتب التنوع مع جهات اتصال الوصول إلى اللغة ومكتب العمدة للأمريكيين الجدد وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين على تنفيذ إجراءات الوصول إلى اللغة.

⁶ التوجيه النهائي لوزارة الإسكان والتنمية الحضرية بشأن الأفراد الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية.

الخدمات المقدمة باللغة التي يتحدث بها سكان LEP

ينبغي على موظفي CHA، بما في ذلك جميع موظفي الخطوط الأمامية، توفير الخدمات بأي لغة يتحدث بها أفراد IEP غير الإنجليزية إما عن طريق موظفين ثنائيي اللغة أو مترجم (إما ترجمة وجهًا لوجه أو ترجمة هاتفية). سوف تقوم هيئة CHA إما بالترجمة الشفوية أو التحريرية للوثائق الحيوية عن طريق اتباع المبادئ التوجيهية لوزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD):

- (a)** إذا كان هناك 1000 أسرة أو أكثر، أو أكثر من 5٪ من إجمالي الأسر (وأكثر من 50 في العدد) من السكان المؤهلين هم من أسر LEP، فسوف تقوم CHA بترجمة الوثائق الحيوية
- (b)** إذا كان العدد الأكثر من 5٪ من الأسر يمثل عددًا أقل من 50 أسرة من أسر LEP من الناحية العددية من إجمالي السكان المؤهلين، فسوف تقوم CHA بترجمة الإخطارات الخطية المتعلقة بالحق في الحصول على ترجمة شفوية مجانية للوثائق.
- (c)** إذا كان 5٪ أو أقل من مجموع السكان المؤهلين يشكلون أقل من 1000 في العدد، تكون الترجمة الخطية غير مطلوبة

أمثلة:

السيناريو أ: 35000 من أسر برنامج قسائم اختيار الإسكان

- (a)** إذا كان 1000 أو 1750 (5٪) من أسر برنامج قسائم اختيار الإسكان هم من أسر LEP الذين يتحدثون الروسية، فسوف تقوم CHA بترجمة وثائق CHA الحيوية باللغة الروسية

السيناريو ب: 300 من أسر قسائم اختيار الإسكان

- (b)** إذا كان 18 (6٪) من الأسر هم من أسر LEP الذين يتحدثون الروسية، ونظرًا لأن هذه الأسر أقل من 50، فسوف تقوم CHA بترجمة الإخطارات الخطية المتعلقة بالحق في الحصول على ترجمة شفوية مجانية للوثائق

السيناريو ج: 300 من أسر قسائم اختيار الإسكان (HCV)

- (c)** وإذا كان 12 (4٪) من أسر HCV هم من أسر LEP الذين يتحدثون الروسية، ونظرًا لأن أسر LEP أقل من 5٪ من إجمالي وأقل من 1000 في العدد، فلن يتعين على CHA ترجمة الوثائق



بالنسبة لأي جهود توعوية تؤثر على المدينة بشكل عام، سوف تقوم CHA بترجمة الوثائق الحيوية بأهم خمس لغات في المدينة: الإسبانية، والصينية، والهندية، والبولندية، والعربية.

إجراءات الوصول إلى اللغة في الإدارات

توفر CHA بعض الخدمات والمعلومات بلغات متعددة، لكن في الوقت الحالي، هذه الخدمات لا تتبع معيارًا ثابتًا

للوصول إلى اللغة. من خلال إلزام جميع إدارات CHA بتنفيذ إجراءات الوصول إلى اللغة، فسوف تعمل CHA على زيادة جودة وموثوقية الخدمات المقدمة لأفراد LEP. ينبغي على جميع إدارات CHA التي تقدم خدمات الخط الأمامي ضمان الوصول المفيد لمثل هذه الخدمات من خلال اتباع البروتوكولات المعمول بها. إذا اتصل أي فرد من أفراد LEP بأي أرقام خاصة بـ CHA، فيجب أن يتلقى الخدمة من قبل موظفين ثنائيي اللغة أو يحصل على المساعدة عبر خط للترجمة الهاتفية. إذا تفاعل أحد أفراد LEP مع موظفي CHA شخصياً، فيجب أن يحصل على المساعدة من خلال موظفين ثنائيي اللغة أو مترجم محترف. ورغم أن كل إدارة تتمتع بالمرونة اللازمة لتحديد المساعدة اللغوية المناسبة للسكان الفرديين في دائرة الخدمة، فمن المتوقع أن يمثل موظفو CHA للخطة LEP. بالإضافة إلى ذلك، أثناء تنفيذ برنامج المساعدة اللغوية، يجب على كل إدارة التأكد من أنها تقوم بالتالي 7:



1. باتباع إرشادات CHA، تحديد وترجمة⁸ جميع الوثائق الحيوية المقدمة إلى أو المكتملة بواسطة المتقدمين إلى CHA و/أو المشاركين معها.

2. إدراج خدمات الترجمة الفورية، مثل خدمات الترجمة الفورية الهاتفية وتوظيف الموظفين ثنائيي اللغة، ولا سيما المناصب العمومية المواجهة للجمهور؛

3. تدريب موظفي الخطوط الأمامية والمديرين على إجراءات الوصول إلى اللغة في CHA؛ و

4. إضافة لافتات تشرح توافر خدمات الترجمة الشفوية المجانية في مواقع واضحة.

5. إنشاء نظام مناسب للرصد والقياس فيما يتعلق بتوفير الخدمات اللغوية بالإدارة ونوعية هذه الخدمات والبائعين؛

6. وضع إستراتيجية مناسبة للتوعية العامة لخدمة سكان دائرة الوكالات؛ و

7. تطوير وتبادل أفضل الممارسات للوصول إلى اللغة داخل وبين جهات اتصال الوصول إلى اللغة في إدارات CHA

جهات اتصال الوصول إلى اللغة في الإدارات

خصصت كل إدارة جهة اتصال للوصول إلى اللغة للإشراف على إنشاء وتنفيذ الإجراءات الداخلية للوصول إلى اللغة بالإدارة، وعند الاقتضاء، ينبغي أن تكون جهة اتصال تلك مسؤولة عن جمع بيانات الإدارة ورصد الامتثال⁹. يجب على جهات اتصال الوصول إلى اللغة الاجتماع بشكل منتظم لمشاركة أفضل الممارسات، والموارد، والمساعدة التقنية. اعتباراً من أغسطس 2015، عينت CHA ودربت 52 من جهات اتصال الوصول إلى اللغة.

7 سد فجوة اللغة. التوصيات الصادرة عن اللجنة الاستشارية للوصول إلى اللغة بشيكاغو

8 يجب موافقة مكتب التنوع على جميع طلبات الترجمة الخطية

9 سد فجوة اللغة. التوصيات الصادرة عن اللجنة الاستشارية للوصول إلى اللغة بشيكاغو

تقرير الامتثال للوصول إلى اللغة

تخطط CHA لنشر تقرير سنوي عن الامتثال العام وتقديمه إلى وزارة الإسكان والتنمية الحضرية والذي يقيس المعلومات المتعلقة بنتائج خطة الوصول إلى اللغة في CHA على أساس سنوي.

التعاون مع أصحاب المصلحة الخارجيين

سوف يواصل مكتب التنوع العمل بشكل وثيق مع مكتب عمدة الأمريكيين الجدد والمنظمات المجتمعية لضمان تقديم خدمات ذات جودة وتنفيذ خطة الوصول إلى اللغة في CHA. وسوف تعمل التحديثات المنتظمة المقدمة من قبل مكتب التنوع على إبقاء أصحاب المصلحة على علم بالأداء والامتثال، وسوف تسمح لهم بتبادل النجاحات، والتفاعل مع التحديات، وإجراء التعديلات حسب الحاجة¹⁰.



شكر وتقدير

يوجه مكتب التنوع الشكر على المدخلات الواردة من قبل مختلف أصحاب المصلحة الرئيسيين خلال وضع وتنفيذ خطة الوصول إلى اللغة في CHA¹¹

Office of the Mayor's Office of New
Americans
HUD's Office of Fair Housing and Equal
Opportunity
CHA's Executive Office
CHA's Language Access Liaisons
Latino Policy Forum, including Housing
Acuerdo members
Chinese American Service League
South Asian American Policy & Research
Institute
Latinos United Community Housing
Association (LUCHA)
Greater Avondale Chamber of Commerce
St. Joseph Services

Central State SER
Casa Central
Claretian Associates
Heartland Alliance
Erie Neighborhood House
Poder
National Learning Center
The Resurrection Project
Spanish Coalition
Polish American Chamber of Commerce
Japanese American Service Committee
European American Association
Indo-American Center
Northside Community Development Corp
El Hogar del Nino

United African Organization
Hispanic Housing Development Corp
Korean American Women in Need
Refugee One
Cabrini Green Legal Aid
Chinese Mutual Aid
Woods Fund
Illinois Coalition for Immigrant and
Refugee Rights
Asian Americans Advancing Justice –
Chicago
Polish American Association
Mexican American Legal Defense and
Educational Fund

هذه الوثيقة عبارة عن ترجمة لوثيقة صادرة من وزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD) أو لوثيقة قانونية صادرة من الهيئة العامة للإسكان بشيكاغو. توفر وزارة الإسكان والتنمية الحضرية و/أو الهيئة العامة للإسكان بشيكاغو هذه الترجمة كأداة مساعدة لك في فهمك حقوقك والتزاماتك. وتعد النسخة الإنجليزية من هذه الوثيقة هي النسخة الرسمية والقانونية والحاكمة. وهذه الوثيقة المترجمة ليست وثيقة رسمية.