

PLAN DOSTĘPNOŚCI JĘZYKOWEJ W SKRÓCIE



CHA

CHICAGO HOUSING
AUTHORITY™

Streszczenie

Urząd d/s Różnorodności z ramienia agencji CHA miał za zadanie zarządzać usługami tłumaczeń pisemnych i ustnych w styczniu 2015 roku. Po serii zewnętrznych i wewnętrznych sesji dyskusyjnych, Urząd d/s Różnorodności opracował strategię o nazwie „Dostęp językowy” (Language Access Policy), która została zatwierdzona w kwietniu 2015 roku przez członków komisji zarządu CHA. Zarząd zatwierdził strategię dostępu językowego jako integralną część planu pt. „Dostęp językowy (Language Access Plan) z ramienia agencji CHA .

Plan pt. „Dostęp językowy” agencji CHA zawiera części dotyczące strategii i procedur. W celu zapewnienia standardowych procesów, wdrażanie i egzekwowanie planu pt. „Dostęp językowy” autorstwa CHA jest nadzorowane przez Urząd d/s Różnorodności z ramienia agencji CHA.

Zgodnie z prawem federalnym, stanowym i lokalnym, agencja CHA będzie nadal podejmować odpowiednie kroki w celu zapewnienia dostępu do swoich programów osobom o ograniczonej znajomości angielskiego (Limited English Proficiency).

Po miesiącach dyskusji, kompleksowej analizie danych oraz badań dotyczących najlepszych praktyk, CHA opracował nowe procedury dostępu językowego , w tym¹:



- Należy ujednoczyć i zautomatyzować usługi tłumaczeniowe
- Należy wyznaczyć rzecznika do spraw dostępu językowego w każdym wydziale CHA
- Należy publikować roczny Raport Zgodności Dostępu Językowego
- Należy kontynuować współpracę z Kancelarią Prezydenta Biura d/s Nowych Amerykanów (Office of the Mayor Office of New Americans) i z różnorodną grupą liderów społecznych, prawnych i obywatelskich w celu zapewnienia skutecznej realizacji wdrożeń i wysokiej jakości usług

CHA realizuje te nowe procedury i kontynuuje współpracę z organizacjami społecznymi i rzecznikami d/s języka dostępu, aby ustalić możliwości poprawienia usług świadczonych na rzecz osób o ograniczonej znajomości angielskiego².

Po wydaniu pierwszego corocznego Raportu Zgodności Dostępu Językowego, CHA przetłumaczy podstawowe dokumenty zgodnie z wytycznymi Departamentu Gospodarki Mieszkaniowej i Rozwoju Miast (Department of Housing and Urban Development) (HUD). CHA przeznaczyła 60 000 USD z budżetu na rok 2016 na tłumaczenia podstawowych dokumentów.

CHA przetłumaczy podstawowe dokumenty mieszkańców Chicago na pięć najważniejszych języków, określonych przez Kancelarię Prezydenta Biura d/s Nowych Amerykanów, a mianowicie: hiszpański, polski, chiński, hindi i arabski.

¹ Pomniejszanie różnic językowych. Zalecenia Komitetu Doradczego Dostępu Językowego w Chicago

² Ibidem



Kontekst Planu „Dostęp językowy”

CHA jest wrażliwa na potrzeby petentów i osób korzystających z usług agencji oraz mieszkańców Chicago z ograniczoną znajomością angielskiego. CHA ceni różnorodność i zobowiązuje się do kierowania się zasadami równouprawnienia przy udzielaniu pomocy i podejmowaniu decyzji. Agencja działa zgodnie z prawem federalnym, stanowym i lokalnym oraz zgodnie z przepisami i rozporządzeniami zakazującymi dyskryminacji³. Osoby realizujące plan pt. „Dostęp językowy” podejmują kroki w celu zapewnienia osobom z ograniczoną znajomością angielskiego stosownego dostępu do programów i usług CHA. W ramach działań agencji CHA realizującej strategię i programy dostosowane do potrzeb Chicago zgodnie z przepisami HUD, Urząd d/s Różnorodności przeprowadził jedenaście (11) sesji dyskusyjnych ze stronami zainteresowanymi, aby zapewnić stosowny dostęp do programów i usług CHA osobom, dla których angielski, ze względu na ich narodowość, nie jest podstawowym językiem komunikacyjnym i osobom z ograniczoną umiejętnością porozumiewania się, czytania, pisania, lub rozumienia w tym języku⁴.

Uczestnicy sesji dyskusyjnej oceniali zarówno krótko jak i długoterminową realizację proponowanych procedur „Dostępu językowego”. CHA, działając zgodnie ze wskazówkami prezydenta miasta, skoncentrowała się na trzech głównych kwestiach: zwiększenie dostępności programów CHA dla mieszkańców o ograniczonej znajomości angielskiego, poprawienie wydajności świadczenia usług oraz zapewnienie zgodności z planem / planami Dostępu Językowego Miasta.

Dlaczego Chicago potrzebuje planu o dostępie językowym?

Chicago ma ponad 400 tysięcy mieszkańców o ograniczonej znajomości angielskiego. Oznacza to, że około 16,1% mieszkańców Chicago może napotkać znaczne bariery językowe w czasie korzystania z usług lub programów oferowanych przez miasto⁵. Odmowa pomocy, nieudzielenie właściwej pomocy lub opóźnienie udzielenia pomocy osobie z ograniczoną znajomością angielskiego narusza Statuty VI, VII i / lub VIII Praw Obywatelskich z lat 1964 i 1968. Według CHA, stosowny dostęp to bezpłatna pomoc językowa zgodnie z federalnymi wytycznymi. Aby zapewnić zgodność z tymi wytycznymi, CHA jest zobowiązana zapewnić adekwatne usługi tłumaczeń pisemnych i ustnych na podstawie analizy czterech czynników oraz stworzyć plan o dostępie językowym. CHA zamierza opublikować coroczny Raport Zgodności Dostępu Językowego, który przedstawi wyniki wymaganej czteroskładnikowej analizy HUD.

³ Statut VI Ustawy o Prawach Obywatelskich (Civic Rights Act) z roku 1965; Ust. 188 Ustawy o Inwestowaniu w Siłę Roboczą (Workforce Investment Act); Statut VII Ustawy o Prawach Obywatelskich z roku 1964; Statut VIII Ustawy o Prawach Obywatelskich z roku 1968

⁴ Końcowe Wytyczne Departamentu HUD dotyczące osób o ograniczonej znajomości angielskiego

⁵ Pomniejszanie różnic językowych. Zalecenia Komitetu Doradczego Dostępu Językowego w Chicago



CHA zapewnia tanie mieszkania dla ponad 59 000 gospodarstw domowych w nieruchomościach agencji lub na prywatnym rynku mieszkaniowym udostępniając kupony wyboru mieszkania (Housing Choice Vouchers) przy jednoczesnym wspieraniu zdrowych i tętniących życiem społeczności na terenie miasta Chicago. Społeczności osób o ograniczonej znajomości angielskiego, których obejmują działania agencji CHA, to petenci CHA / osoby korzystające z usług CHA / mieszkańcy oraz właściciele kuponów wyboru mieszkania. Świadczenia dla rodzin o ograniczonej znajomości angielskiego w ramach programów agencji CHA obejmują dostęp do: pracowników dwujęzycznych, profesjonalnych tłumaczy, ponad 50-ciu rzeczników d/s dostępu językowego oraz pomocy Urzędu d/s Różnorodności. .

Co to jest czterokładnikowa analiza?

Agencja CHA jest zobowiązana do podjęcia stosownych kroków, aby zapewnić dostęp osobom o ograniczonej znajomości angielskiego. Ten standard "stosowności" powinien być elastyczny i dostosowany do stanu faktycznego. Jego celem jest również łączenie zapewniania stosownego dostępu do kluczowych usług osobom o ograniczonej znajomości angielskiego z ograniczaniem nadmiernych obciążeń finansowych. Agencja CHA przeprowadzi analizy na poziomie programu, które zrównoważą następujące cztery czynniki⁶:

1. Liczba lub odsetek osób o ograniczonej znajomości angielskiego, którym świadczone są usługi lub mające prawo do usług (obejmuje to osoby, którym byłyby świadczone usługi lub osoby, z którymi zetknął by się odbiorca, jeśli te osoby otrzymałyby odpowiednie wykształcenie i pomoc, a odbiorca zaoferowałaby odpowiednią pomoc językową)
2. Częstotliwość, z którą osoby o ograniczonej znajomości angielskiego stykają się z programem;
3. Charakter i znaczenie programu, działalności lub usługi świadczonej przez program; i
4. Dostępne zasoby i koszty poniesione przez agencję CHA.

Wyniki tej analizy będą publikowane corocznie.

Realizacja planu „Dostęp językowy” agencji CHA

Aby zapewnić zgodność strategii, Biuro d/s Różnorodności będzie współpracowało z rzecznikami dostępu językowego CHA, Kancelarią Prezydenta Biura d/s Nowych Amerykanów i innymi kluczowymi partnerami w trakcie wdrażania procedur w ramach dostępu językowego.

⁶ Końcowe Wytyczne Departamentu HUD dotyczące osób o ograniczonej znajomości angielskiego.

Usługi w językach osób o ograniczonej znajomości angielskiego

Pracownicy CHA, w tym wszyscy pracownicy pierwszej linii, powinni świadczyć usługi w języku osoby niemówiącej po angielsku przy współpracy pracowników dwujęzycznych lub tłumacza (osobiście lub telefonicznie). CHA przetłumaczy pisemnie lub ustnie podstawowe dokumenty stosując się do następujących wytycznych HUD:

- a) Jeśli 1000 lub więcej gospodarstw domowych LUB ponad 5% ogólnej liczby kwalifikujących się gospodarstw domowych (i liczbowo ponad 50) to rodziny o ograniczonej znajomości angielskiego, CHA przetłumaczy podstawowe dokumenty
- b) Jeśli ponad 5% gospodarstw domowych obejmuje mniej niż 50 rodzin o ograniczonej znajomości angielskiego w całkowitej liczbie kwalifikującej się ludności to agencja CHA przetłumaczy pisemne zawiadomienia o prawie do otrzymania bezpłatnego ustnego tłumaczenia dokumentów
- c) Jeśli 5% lub mniej całkowitej liczby kwalifikującej się ludności stanowi liczbę mniejszą niż 1000, to pisemne tłumaczenie nie jest wymagane

Przykłady:

Scenariusz A: 35 000 gospodarstw domowych posiadających kupony wyboru mieszkania

- a) Jeśli 1000 lub 1750 (5%) gospodarstw domowych korzystających z kuponów wyboru mieszkania to rodziny o ograniczonej znajomości angielskiego mówiące po rosyjsku, to CHA przełoży podstawowe dokumenty dotyczące Kuponów wyboru mieszkania na rosyjski

Scenariusz B: 300 gospodarstw domowych korzystających z kuponów wyboru mieszkania

- b) Osiemnaście (6%) gospodarstw domowych korzystających z kuponów wyboru mieszkania to rodziny mówiące po rosyjsku. Ponieważ tych gospodarstw jest mniej niż 50, CHA przetłumaczy pisemne zawiadomienia o prawie do bezpłatnego ustnego tłumaczenia dokumentów

Scenariusz C: 300 gospodarstw domowych korzystających z kuponów wyboru mieszkania

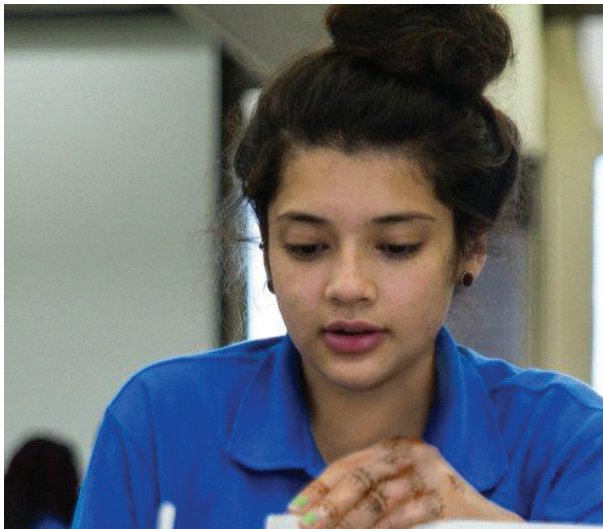
- c) Dwanaście (4%) gospodarstw domowych korzystających z kuponów wyboru mieszkania to rodziny o ograniczonej znajomości angielskiego mówiące po rosyjsku. Te gospodarstwa domowe stanowią mniej niż 5% i liczbowo mniej niż 1000 ogólnej liczby gospodarstw, więc CHA nie jest zobowiązana do tłumaczenia dokumentów

W przypadku jakichkolwiek działań pomocowych mających wpływ na miasto jako całość, CHA przetłumaczy podstawowe dokumenty na pięć najważniejszych języków używanych w mieście: hiszpański, chiński, hindi, polski i arabski.

Procedury „Dostępu językowego” w Wydziałach

Agencja CHA świadczy pewne usługi i udziela informacji w wielu językach, ale obecnie, usługi te nie spełniają jednolitych wymagań dostępności językowej. CHA zwiększy jakość i niezawodność usług świadczonych na rzecz osób o ograniczonej





znajomości angielskiego poprzez wdrożenie procedur dostępu językowego we wszystkich swoich wydziałach. Wszystkie wydziały agencji CHA, które świadczą usługi pierwszej linii powinny zapewnić stosowny dostęp do takich usług, realizując ustalone protokoły. Jeśli osoba o ograniczonej znajomości angielskiego dzwoni na jakikolwiek numer CHA, osoba ta musi być obsługiwana przez pracownika dwujęzycznego lub telefoniczną linię tłumaczeń. Jeśli osoba o ograniczonej znajomości angielskiego kontaktuje się osobiście z pracownikami CHA osoba ta musi być obsługiwana przez pracownika dwujęzycznego lub zawodowego tłumacza. Mimo, że każdy wydział ma możliwość określenia stosownej pomocy językowej dla ludności

obsługiwanej przez ten wydział, oczekuje się, że personel zastosuje się do wytycznych planu „Dostęp językowy” CHA. Ponadto realizując program pomocy językowej, każdy wydział powinien zapewnić:

1. Kierując się wytycznymi CHA, należy ustalić i przetłumaczyć⁸ wszystkie podstawowe dokumenty przekazane lub wypełnione przez petentów i / lub użytkowników CHA;
2. Należy oferować usługi tłumaczeń ustnych, w tym tłumaczeń telefonicznych oraz oferować pomoc pracowników dwujęzycznych, zwłaszcza na stanowiskach wymagających kontaktów z ludźmi;
3. Należy przeszkolić personel pierwszej linii i menadżerów w kwestii procedur dostępu językowego CHA;
4. Należy rozwiesić oznakowanie wyjaśniające dostępność bezpłatnych usług tłumaczeniowych w widocznych miejscach;
5. Należy stworzyć odpowiedni system monitorowania i pomiarów dotyczący świadczeń usług językowych w wydziałach oraz jakości tych usług i sprzedawców;
6. Należy określić odpowiednią strategię świadomości społecznej dla ludności obsługiwanej przez agencję; i
7. Należy opracować i wymieniać się najlepszymi praktykami dostępu języka w wydziałach CHA i pomiędzy rzecznikami Wydziałów Dostępu Językowego

Rzecznik Wydziału Dostępu Językowego

Każdy wydział wyznacza rzecznika, którego zadaniem jest nadzorowanie ustalania i wdrażanie określonych dla danego wydziału procedur wewnętrznych dostępu językowego. W stosownych przypadkach rzecznik powinien być również odpowiedzialny za zbieranie danych w wydziale i monitorowanie zgodności⁹. Rzecznicy Dostępu Językowego powinni spotykać się regularnie w celu wymiany najlepszych praktyk, zasobów i pomocy technicznej. W sierpniu 2015 agencja CHA wyznaczyła i przeszkoliła 50 rzeczników Dostępu Językowego.

⁷ Pomniejszanie różnic językowych. Zalecenia Komitetu Doradczego Dostępu Językowego w Chicago

⁸ Wszystkie prośby o tłumaczenia pisemne muszą być zatwierdzone przez Urząd d/s Różnorodności

⁹ Pomniejszanie różnic językowych. Zalecenia Komitetu Doradczego Dostępu Językowego w Chicago

Raport Zgodności Dostępu Językowego

CHA planuje opublikować i przedłożyć do departamentu HUD coroczny publiczny raport zgodności, który ocenia informacje dotyczące wyników planu Dostęp Językowy CHA w ujęciu rocznym.

Współpraca z zewnętrznymi stronami zainteresowanymi

Urząd d/s Różnorodności będzie nadal ściśle współpracował z Kancelarią Prezydenta Urzędu d/s Nowych Amerykanów i organizacjami wspólnotowymi, aby zapewnić dostarczanie usług o wysokiej jakości i realizację planu agencji CHA Dostęp Językowy. Urząd d/s Różnorodności będzie na bieżąco informował strony zainteresowane o wynikach i zgodności, co pozwoli stronom dzielić się sukcesami, reagować na wyzwania i wprowadzać zmiany, gdy zaistnieje taka potrzeba¹⁰.



¹⁰ Ibidem

Podziękowania

Urząd d/s Różnorodności dziękuje za wkład otrzymany od stron zainteresowanych w trakcie opracowywania i wdrażania Planu CHA Język Dostępu¹¹.

Kancelaria Prezydenta Urzędu d/s
Nowych Amerykanów
Biuro HUD do spraw Godziwych Warunków
Mieszkaniowych i Równouprawnienia (Fair
Housing and Equal Opportunity)
Dyrekcja CHA
Rzecznicy Dostępu Językowego CHA
Latynoskie Forum Polityki, w tym Mieszkania
Acuerdo (Latino Policy Forum, including
Housing Acuerdo) członkowie
Liga Wsparcia Amerykanów pochodzenia
Chińskiego (Chinese American
Service League)
Instytut Badań i Polityki Amerykanów
pochodzenia Południowoazjatyckiego
(South Asian American Policy
& Research Institute)
Latynoskie Zjednoczone Towarzystwo
Budownictwa Społecznego (Latinos United
Community Housing Association (LUCHA))
Izba Handlowa Wielkiego Avondale (Avondale
Chamber of Commerce)
Ośrodek Wsparcia St. Joseph
(St. Joseph Services)
Stany Centralne SER (Central State SER)
Casa Central

Współpracownicy Klaretynów
(Claretian Associates)
Sojusz Centrum (Heartland Alliance)
Dom Dzielnicy Erie
(Erie Neighborhood House)
Poder
National Learning Center
Projekt „Wskrzeszenie”
(The Resurrection Project)
Hiszpańska Koalicja (Spanish Coalition)
Izba Handlowa Amerykanów pochodzenia
Polskiego (Polish American Chamber
of Commerce)
Komitet Pomocy Amerykanom pochodzenia
Japońskiego (Japanese American
Service Committee)
Stowarzyszenie Amerykanów pochodzenia
Europejskiego (European American
Association)
Centrum Indo-Amerykańskie
(Indo-American Center)
Korpus Rozwoju Lokalnego Dzielnicy Północnej
(Northside Community Development Corp)
El Hogar del Nino
Zjednoczona Organizacja Afrykanów
(United African Organization)

Latynoski Korpus Rozwoju Gospodarki
Mieszkaniowej (Hispanic Housing
Development Corp)
Amerykanki pochodzenia Koreańskiego
w Potrzebie (Korean American Women in
Need)
Uchodźca Jeden (Refugee One)
Zielona Pomoc Prawna Cabrini (Cabrini Green
Legal Aid)
Chińska Wzajemna Pomoc
(Chinese Mutual Aid)
Fundusz Woods (Woods Fund)
Koalicja do spraw Praw Imigrantów i Uchodźców
(Illinois Coalition for Immigrant and Refugee
Rights)
Amerykanie pochodzenia Azjatyckiego
dla Krzewienia Sprawiedliwości - Chicago
(Asian Americans Advancing Justice –
Chicago)
Stowarzyszenie Amerykanów pochodzenia
Polskiego (Polish American Association)
Fundusz Obrony Prawnej i Kształcenia
Amerykanów pochodzenia Meksykańskiego
(Mexican American Legal Defense and
Educational Fund)

Niniejszy dokument jest tłumaczeniem prawnie obowiązującego dokumentu wydanego przez HUD lub CHA. HUD i/lub CHA zapewnia niniejsze tłumaczenie wyłącznie po to, aby ułatwić jego odbiorcom zrozumienie swoich praw i obowiązków. Wersja angielskojęzyczna niniejszego dokumentu jest wersją urzędową, prawnie obowiązującą i nadrzędną. Wersja przetłumaczona nie jest dokumentem urzędowym.

¹¹ Ibidem