

# **ПЛАН ЯЗЫКОВОГО ДОСТУПА**

Департамент сельскохозяйственных ресурсов штата  
Массачусетс



## **I. Введение**

Департамент сельскохозяйственных ресурсов штата Массачусетс («MDAR») разработал и подготовил настоящий План языкового доступа («LAP»), в котором описываются постоянные усилия по предоставлению языковых услуг клиентам, относящимся к категории «лица с ограниченным знанием английского языка» («LEP»).

Кроме того, в этом плане определяются действия, предпринимаемые нашей организацией для обеспечения всем клиентам категории «LEP» эффективного доступа к программам, услугам, мероприятиям и материалам.

MDAR будет по мере необходимости анализировать и обновлять план LAP, обеспечивая оперативное реагирование на потребности местного сообщества.

MDAR обслуживает разнообразное население, представители которого относятся к разным возрастным группам и говорят на разных родных языках. Клиент категории «LEP» – это человек, который не говорит, не читает, не пишет по-английски и не понимает этот язык на уровне, позволяющем ему эффективно взаимодействовать с сотрудниками MDAR. Право относить себя к категории «LEP» имеет любой клиент.

## **I. Цель**

Цель этого плана – обеспечивать всем клиентам категории «LEP» эффективный доступ к услугам, программам, мероприятиям и материалам.

MDAR стремится предоставлять клиентам категории «LEP» услуги в рамках своей миссии. Исходя из этого обязательства, Департамент предпринимает все усилия для того, чтобы помогать LEP иметь доступ к нашим услугам.

Планом LAP не предусматривается создание новых услуг. Его цель заключается скорее в том, чтобы устранять барьеры, с которыми сталкиваются клиенты категории «LEP» при попытках пользоваться существующими услугами, и обеспечивать всем сотрудникам возможность помогать клиентам категории «LEP» в получении доступа к этим ресурсам. MDAR будет оказывать клиентам категории «LEP» качественную языковую помощь на справедливой и своевременной основе, обеспечивая им эффективный доступ к услугам, предоставляемым нашей организацией.

В плане LAP сведены служебные материалы по обеспечению языкового доступа и вкратце описаны учебные курсы, которые регулярно проводятся для новых сотрудников и предназначены для того, чтобы обеспечивать всем сотрудникам доступ к материалам и услугам, перечисленным в разделах ниже.

Цели настоящего «Руководства по обеспечению языкового доступа» заключаются в следующем:

- a. Повышение доступности и качества услуг, программ и мероприятий, которые штат предлагает лицам, не говорящим по-английски, и клиентам категории «LEP»;
- b. Уменьшение числа проявлений неравенства и задержек при предоставлении услуг или проведении программ для правомочных клиентов категории «LEP», а также;
- c. Оптимизация постоянного обучения сотрудников и использования ресурсов таким образом, чтобы повысить их эффективность и обеспечить удовлетворённость общественности.

## **II. Политика**

Политика MDAR нацелена на то, чтобы предоставлять клиентам с ограниченным знанием английского языка эффективный доступ к предлагаемым программам и услугам.

## **III. Применимость**

Настоящая политика распространяется на все подразделения и программы MDAR.

## **IV. Роль**

Миссия MDAR заключается в придании надёжного и справедливого характера сельскохозяйственной экономике, продвижении безопасной и устойчивой продовольственной системы и поддержании здоровой окружающей среды для фермеров, домашних животных и потребителей штата Массачусетс. MDAR стремится сотрудничать со всеми сообществами штата и обеспечивать им доступ к услугам.

## **V. План языкового доступа**

Настоящий LAP должен быть реализован в полном объёме – при условии наличия необходимых финансовых ресурсов. В плане отражается стремление MDAR добиваться того, чтобы все жители штата Массачусетс и те, кто имеет право на обслуживание, имели лёгкий доступ к информации и ресурсам MDAR.

В том, что касается персонала, планом предусматриваются ресурсы, обучение, многоязычный контент и публикации нашей организации и одновременно вкратце излагается минимальный стандарт доступности к её услугам для клиентов категории «LEP».

### **а. Координатор по вопросам языкового доступа**

Координатор по вопросам языкового доступа MDAR («LAC») будет отвечать за реализацию и соблюдение требований осуществляемого MDAR Плана языкового доступа. Контактная информация координатора по вопросам языкового доступа MDAR приведена ниже:

Olivia Palmer  
857-278-4908  
[Olivia.Palmer@mass.gov](mailto:Olivia.Palmer@mass.gov)

В круг обязанностей координатора по вопросам языкового доступа входят следующие:

- Проведение обучения персонала
- Оказание содействия в предоставлении услуг языковой помощи
- Периодический (но не реже раза в два года) пересмотр и обновление LAP с целью отражения обновлённой информации о соответствующих группах клиентов категории «LEP»
- Управление собственным банком языкового доступа
- Проведение консультаций с заинтересованными сторонами
- Участие в деятельности рабочей группы Исполнительного комитета по проблемам энергетики и охраны окружающей среды (ЕЕА) в области языкового доступа

## **b. Языковые ресурсы**

**Письменный перевод:** данный термин означает процесс преобразования письменного текста на исходном языке в эквивалентный письменный текст на языке перевода, осуществляемый как можно полнее и точнее при сохранении стиля, тона и цели текста, а также с учётом различий культур и диалектов.

**Устный перевод:** данный термин означает акт прослушивания, понимания, анализа и обработки устного сообщения на одном (исходном) языке и его дальнейший добросовестный устный перевод на другой устный язык (язык перевода) с сохранением того же смысла. Для лиц, имеющих определённые нарушения, которые влияют на способность общаться, этот термин может включать понимание, анализ и обработку устного или жестового сообщения на исходном языке и добросовестную передачу этой информации на устный, субтитрированный или жестовый язык перевода с сохранением того же смысла.

### **i. Перевод публикаций**

MDAR стремится переводить все свои публикации широкой сферы охвата на следующие языки, наиболее распространённые среди клиентов MDAR: испанский, португальский, китайский (упрощённый вариант), вьетнамский и гаитянский креольский. Обращаясь к конкретным сообществам в штате Массачусетс, сотрудники MDAR должны обеспечивать доступ к этим публикациям на языках, наиболее распространённых в каждом из таких сообществ. Более объёмные и специализированные публикации следует переводить в случаях, когда у целевой аудитории возникают проблемы с доступностью данной публикации.

В рамках оборотных фондов MDAR предусматривается бюджет для выполнения переводов. Получив заказ на письменный или устный перевод, MDAR обеспечивает соблюдение законов о государственных закупках, касающихся предоставления таких услуг. При этом могут выполняться такие действия, как запрос расценок у поставщиков лингвистических услуг, работающих по контрактам на уровне штата, а затем анализ полученных ответов в соответствии с законами о закупках с целью выбора поставщика, который обеспечит своевременное и качественное обслуживание.

### **ii. Руководство по письменному переводу**

Порядок действий при выполнении письменного перевода документа:

1. Выберите язык(и), необходимый(е) для перевода. Помните, что материалы широкой сферы охвата должны переводиться на испанский, португальский, китайский (упрощённый вариант), вьетнамский и гаитянский креольский языки.
2. Напишите координатору MDAR по вопросам языкового доступа по адресу [Olivia.Palmer@Mass.gov](mailto:Olivia.Palmer@Mass.gov) и попросите выполнить перевод данного текста. Обязательно укажите, как был получен заказ (если заказ был сделан), какой именно вид перевода требуется – письменный или устный, какой язык или языки необходимы, сроки предоставления услуги, а также данные сотрудника для связи.
3. Затем LAC MDAR отправит по электронной почте версию данной публикации в формате Word для передачи в переводческую компанию, попросит назвать предлагаемую цену и вместе с финансовым отделом будет следить за соблюдением всех требований в области закупок.

### iii. Устный перевод при личном общении

Направляя заказ на услуги устного перевода для мероприятия, проводимого в очном порядке, выполните следующие действия:

1. Направьте заказ на услуги устного перевода координатору по вопросам языкового доступа MDAR по адресу электронной почты [Olivia.Palmer@Mass.gov](mailto:Olivia.Palmer@Mass.gov). Обязательно укажите, каким образом был получен заказ (если заказ был сделан), какой язык или языки необходимы, сроки предоставления услуги, а также данные сотрудника для связи.
2. LAC MDAR должен получить не менее 3 предложений от поставщиков услуг, занесённых в [ЭТОТ СПИСОК](#) (список поставщиков начинается на странице 11). MDAR будет взаимодействовать с клиентом или сотрудником, запрашивающим данную услугу, и поставщиком услуг, с тем чтобы обеспечить своевременное и качественное обслуживание.

На домашней странице нашего веб-сайта опубликована карточка для указания языков, которая также используется на мероприятиях для облегчения языкового доступа. На карточке написано «Я говорю по-...» на 38 языках, и с её помощью можно указывать языки, на которых говорят клиенты категории «LEP», для получения доступа к предоставляемым MDAR услугам.

В отношении заказов на оказание языковой помощи в связи с инвалидностью, состоянием здоровья или необходимостью предоставления разумных условий для обеспечения доступа к программам или услугам, обращайтесь к координатору нашей организации по вопросам Закона США о защите прав граждан с ограниченными возможностями (ADA).

Gabriella Knight, ADA & Diversity Manager

[gabriella.knight@mass.gov](mailto:gabriella.knight@mass.gov)

(857)-268-0629

## IV. Переписка

MDAR будет стараться включать приведённый ниже текст в первоначальную переписку с клиентами, а в дальнейшем – по мере необходимости.

|                                                                                                   |                                                                                             |                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| This document contains important information. Please have it translated immediately.              | Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente. | ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສໍາຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍລິເວນ.            |
| В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа. | Este documento contém informações importantes. Por favor, traduza-lo imediatamente.         | ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນທີ່ສໍາຄັນ ។                                                               |
| Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente. | 此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。                                                                          | ສູ່ສະບັບນີ້ມີຂໍ້ມູນສໍາຄັນ ។                                                                |
| تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.                                           | 본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.                                              | Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt. |
| Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.                          | Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.                 |                                                                                            |

## V. Веб-контент

Все веб-страницы Mass.gov могут быть автоматически переведены на другой язык в разделе “Select Language” («Выберите язык»), расположенном в верхней части экрана. MDAR предоставляет этот текст на различных языках для того, чтобы прикреплять его к важным формам или веб-страницам:

Please note: all Mass.gov sites can be auto-translated under “Select Language” at the top of the screen. To request a document be translated into another language, please fill out the form below.

Por favor, tenga en cuenta que todos los sitios de Mass.gov pueden ser traducidos automáticamente en “Select Language” (“Seleccionar idioma”) en la parte superior de la pantalla.

Observação: todos os sites Mass.gov podem ser traduzidos automaticamente em “Selecionar idioma” na parte superior da tela.

សូមចំណាំ៖ គេហទំព័រ Mass.gov ទាំងអស់ អាចត្រូវបានបកប្រែដោយស្វ័យប្រវត្តិនៅក្រោមកន្លែង "ជ្រើសរើសភាសា" នៅផ្នែកខាងលើបំពុតនៃអេក្រង់។

Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran. Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov (inkluindu kel formuláriu li) pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran.

Veuillez noter que tous les sites Mass.gov peuvent être traduits automatiquement en cliquant sur « Sélectionner la langue » en haut de l'écran.

Vui lòng lưu ý: tất cả các trang Mass.gov đều có thể được dịch tự động ở mục "Chọn Ngôn Ngữ" ở trên cùng của màn hình.

Tanpri sonje: tout sit Mass.gov yo ka tradui otomatikman anba "Chwazi Lang" ki anlè ekran an.

Обратите внимание: все веб-сайты Mass.gov могут быть автоматически переведены на другой язык в разделе Select Language (Выберите язык) в верхней части экрана.

请注意：所有 Mass.gov 站点内容 均可自动翻译，请在页面顶部点击“选择语种 (Select Language)”。

Важные файлы в формате PDF, прикрепляемые к веб-страницам MDAR, будут переводиться на 10 наиболее распространённых языков. Клиенты, которым потребуется заказать перевод документа на нужный им язык, могут сделать это, заполнив [эту форму](#).

## VI. Многоязычный персонал MDAR

MDAR стремится нанимать и удерживать многоязычный персонал на всех должностях, что особенно актуально для сотрудников, работающих с общественностью и на «горячих линиях» нашей организации.

## VII. Телефонная языковая служба

Хотя мы в первую очередь предоставляем услуги непосредственно клиентам категории «LEP» на их основном языке, сотрудники MDAR также имеют доступ к телефонной языковой службе, которая использует более 380 языков. Подробные инструкции о том, как пользоваться услугами телефонной языковой службы, включая американский язык жестов (ASL), приведены ниже в разделе о «горячих» и общих телефонных линиях.

## IV. Устный перевод на мероприятиях MDAR для лиц, страдающих глухотой и нарушениями слуха

MDAR обязан выполнять заказы и обеспечивать устный перевод для лиц, страдающих глухотой и нарушениями слуха. Планируя и подтверждая то или иное мероприятие, проводящая его организация может попросить нас обеспечить устный перевод. При регистрации участников презентаций или мероприятий в нашем офисе MDAR предоставляет участникам возможность попросить нас обеспечить устный перевод на американский язык жестов (ASL) для лиц, страдающих глухотой и нарушениями слуха.

В презентациях формата Zoom, PowerPoint и Teams имеется функция включения сопроводительных подписей. Мы рекомендуем использовать эту функцию наряду с предоставлением услуг устного перевода.

Чтобы узнать, какие виды устного перевода можно запрашивать, ознакомьтесь с [«Инструкциями для начинающих»](#), разработанными Комиссией штата Массачусетс по делам лиц, страдающих глухотой и нарушениями слуха (MCDHH).

Если вам необходим устный перевод на язык ASL, для заказа этой услуги выполните указанные ниже действия. Заказы следует направлять не менее чем за две недели до мероприятия. Если данные услуги более не требуются или мероприятие отменили, то, чтобы избежать уплаты сборов, следует уведомить MCDHH не менее чем за три дня до запланированной даты.

#### **[Комиссия штата Массачусетс по делам лиц, страдающих глухотой и нарушениями слуха \(MCDHH\)](#)**

Запросы о предоставлении услуг устного перевода должны направляться в Комиссию штата Массачусетс по делам лиц, страдающих глухотой и нарушениями слуха. Процесс направления заказа на услуги устного перевода описан на веб-сайте Комиссии, ссылка на который приведена выше.

Заказ услуг перевода на ASL на указанную дату и время.

На большинстве мероприятий должны присутствовать два переводчика на ASL.

Возможно, направленные по заказу переводчики будут представлять разные организации. В этом случае до начала мероприятия следует выделить время для того, чтобы переводчики смогли подключиться.

В отношении заказов на оказание языковой помощи в связи с инвалидностью, состоянием здоровья или необходимостью предоставления разумных условий для получения доступа к программам или услугам, обращайтесь к координатору нашей организации по вопросам Закона США о защите прав граждан с ограниченными возможностями (ADA).

Gabriella Knight, ADA & Diversity Manager

[gabriella.knight@mass.gov](mailto:gabriella.knight@mass.gov)

(857)-268-0629

#### **с. Обучение персонала**

План LAP будет:

- a. Опубликован в рамках организации для сведения всех сотрудников.
- b. Включаться в инструктаж для новых сотрудников.

- c. Представлен руководителям для того, чтобы они знали о существовании LAP и полностью понимали его. Тем самым будет подчёркиваться значение плана и обеспечиваться его реализация персоналом.
- d. Представлен сотрудникам MDAR, поддерживающим контакт с общественностью, с тем чтобы такие сотрудники могли эффективно работать с клиентами категории «LEP» и устными переводчиками, работающими по телефону.

## **VI. Контроль реализации Плана**

Координатор MDAR по вопросам языкового доступа должен присутствовать на ежеквартальных совещаниях, проводимых назначенным Координатором Секретариата по вопросам языкового доступа при Исполнительном комитете по проблемам энергетики и охраны окружающей среды, с целью анализа реализации настоящего Плана.

MDAR будет по мере необходимости пересматривать и обновлять свой LAP не реже раза в два года или чаще.

В ходе анализа оцениваются следующие моменты:

- a. Произошли ли какие-либо существенные изменения в составе или языковых потребностях обслуживаемого населения;
- b. Знают ли сотрудники о существовании документа LAP, понимают ли его, удобно ли им пользоваться описанными в нём услугами;
- c. Требуется ли перевод дополнительных документов;
- d. Имеются ли вопросы или проблемы, связанные с обслуживанием клиентов категории «LEP», которые могли возникнуть в течение прошлого года; а также
- e. Рекомендуются ли какие-либо действия для повышения оперативности и эффективности языкового обслуживания (например, добавление документов для перевода, налаживание или расширение партнёрских отношений с общественными организациями или изменение кадровых приоритетов).

В число мер по контролю эффективности Плана языкового доступа могут входить следующие:

- a. Анализ текущих и предыдущих данных об использовании языковой помощи, включая обслуживаемые языки;
- b. Опрос сотрудников о том, как часто они пользуются услугами языковой помощи, считают ли они необходимым внести какие-либо изменения в предоставляемые услуги или состав привлекаемых поставщиков, и считают ли они, что предоставляемые услуги языковой помощи отвечают потребностям сообществ клиентов категории «LEP», находящихся в обслуживаемой ими зоне; а также
- c. Контроль комментариев, которые поступают от общественных организаций, юридических служб и других заинтересованных сторон и касаются действенности и эффективности работы нашей организации по предоставлению эффективного доступа клиентам категории «LEP».

При разработке плана LAP на 2023 год MDAR принял следующие меры по привлечению заинтересованных сторон:

- i. Провёл опрос местных общественных организаций, которые предоставляют услуги клиентам категории «LEP», чтобы получить данные о языковых потребностях и существующих барьерах. Результаты этого опроса приведены ниже.
- ii. Предложил клиентам возможность предоставить устные отзывы о предварительной версии LAP, а также о том, какие дополнительные языковые услуги MDAR были бы для них желательны.

На основе этих отзывов заинтересованных сторон MDAR смог сделать следующие выводы:

\_\_\_\_\_ А. Помимо основных языков, на которых, как было установлено, чаще всего говорят в штате, конкретно в сельскохозяйственном секторе были признаны важными несколько других языков. В число этих языков входят: тви, гаитянский креольский, гуджарати, французский, кхмерский, пушту, вьетнамский, карен, суахили, арабский, лоа, киньяруанда, русский, мандарин и алгонкинский диалект.

В. Помимо этого, заинтересованные стороны определили следующую информацию как имеющую важное значение для эффективного предоставления языковых услуг:

\_\_\_\_\_ а. Адекватное финансирование для целей оказания языковой помощи.

\_\_\_\_\_ b. Сотрудничество с местными общественными организациями и заинтересованными сторонами в целях понимания информационно-пропагандистской деятельности и содействия её проведению.

\_\_\_\_\_ c. Выделение времени и ресурсов для обеспечения культурной компетентности сотрудников.