**План по преодолению языкового барьера**

Комиссия штата Массачусетс по делам слепых (MCB)

## Введение

Комиссия штата Массачусетс по делам слепых (MCB), действующая в рамках Административного управления по здравоохранению и социальному обеспечению (EOHHS), разработала и подготовила настоящий План по преодолению языкового барьера (LAP), в котором излагаются текущие мероприятия по предоставлению языковых услуг клиентам с ограниченным владением английским языком (LEP).

Настоящий LAP также описывает усилия, предпринимаемые MCB для обеспечения полноценного доступа к программам, услугам, мероприятиям и материалам, предназначенным для клиентов с LEP.

MCB будет пересматривать и уточнять данный LAP каждые два года, чтобы обеспечить постоянное реагирование на потребности общества и соблюдение исполнительных указов [614](about:blank) и [615](about:blank), положений Исполнительного офиса по управлению и финансам (A&F), опубликованных в [Административном бюллетене 16](about:blank), раздел 1557 Закона о доступном медицинском обслуживании, и федеральных правил, предусмотренных в 45 CFR 92.201: *Полноценный доступ для лиц с ограниченным владением английским языком.*

MCB оказывает услуги широким слоям населения, включающим людей разных возрастов, прибывших из разных стран мира. Клиентом с LEP является лицо, зарегистрированное в MCB, которое не говорит, не читает, не пишет на английском языке и не понимает английский язык на уровне, позволяющем ему эффективно взаимодействовать с персоналом MCB. Такой клиент имеет право указывать себя в качестве лица с LEP.

## Цель

Целью данного LAP является обеспечение полноценного доступа к услугам, программам, мероприятиям и материалам, предназначенным для всех клиентов с LEP.

MCB стремится сделать услуги, программы, мероприятия и материалы доступными для клиентов с LEP. Основываясь на этом обязательстве, MCB делает все возможное, чтобы помочь клиентам с LEP получить доступ к нашим услугам, программам, мероприятиям и материалам.

Настоящий LAP не создает новых услуг, программ, мероприятий и материалов. Скорее, данный LAP направлен на устранение барьеров для клиентов с LEP в доступе к существующим услугам, программам, мероприятиям и материалам и на обеспечение того, чтобы весь персонал помогал клиентам с LEP в получении доступа к этим ресурсам. MCB будет предоставлять качественную языковую помощь клиентам с LEP на справедливой и своевременной основе, обеспечивая полноценный доступ к услугам, программам, мероприятиям и материалам ведомства.

Настоящий LAP собирает воедино материалы по преодолению языкового барьера, предназначенные для персонала, и описывает обучение новых сотрудников, позволяющее обеспечить всем сотрудникам доступ к услугам, программам, мероприятиям и материалам, перечисленным в разделах ниже.

Целями настоящего Руководства по преодолению языкового барьера являются:

1. Повышение доступности и качества государственных услуг, программ, мероприятий и материалов для лиц, не говорящих по-английски, и для клиентов с LEP.
2. Сокращение случаев несоответствия и задержки в предоставлении услуг, программ, мероприятий и материалов, отвечающих требованиям клиентам с LEP.
3. Постоянная оптимизация предназначенных для персонала обучения и ресурсов с целью повышения эффективности работы организации и обеспечения удовлетворенности клиентов.

## Политика

Директор MCB по политике и соблюдению требований Натан Скроки (Nathan Skrocki) разрабатывает политику MCB, направленную на предоставление полноценного доступа к программам и услугам, предлагаемым клиентам с ограниченным владением английским языком. Эта политика будет реализована к 31 марта 2024 года.

## Применимость

Эта политика будет применяться ко всем услугам, программам, мероприятиям и материалам MCB.

## Роль

MCB оказывает услуги официально признанным слепыми жителям штата, предоставляя доступ к возможностям трудоустройства и социальной реабилитации с целью повышения независимости и полноценного участия этих граждан в жизни общества.

## План по преодолению языкового барьера

Настоящий LAP будет реализован в полном объеме при условии наличия необходимых финансовых ресурсов. Данный LAP представляет собой обязательство MCB обеспечить всем жителям штата Массачусетс и лицам, зарегистрированным в ведомстве, свободный доступ к услугам, программам, мероприятиям и материалам.

Для персонала этот LAP сводит воедино ресурсы, обучение, многоязычный контент и публикации ведомства, а также определяет минимальный стандарт доступа к услугам ведомства для клиентов с LEP.

### Координатор по преодолению языкового барьера

Координатор MCB по преодолению языкового барьера будет отвечать за реализацию и соблюдение положений Плана MCB по преодолению языкового барьера. Контактная информация координатора MCB по преодолению языкового барьера приведена ниже:

Michael Saccone

Комиссия штата Массачусетс по делам слепых (MCB)

600 Washington Street, 3rd Floor

Boston, MA 02111

Телефон: 857-248-0137

Email: [michael.g.saccone@mass.gov](about:blank)

1. **Оценка потребностей в преодолении языкового барьера**

MCB стремится обеспечить лицам с LEP равный доступ к программам и услугам независимо от предпочтительного языка общения или уровня владения английским языком.

Эффективное общение персонала MCB на всех уровнях крайне важно для того, чтобы соответствующие лица могли получать доступные услуги с учетом культурных и языковых особенностей. С этой целью MCB неустанно использует сочетание разных подходов на протяжении всего процесса оказания услуг: от регистрации, приема, оценки, планирования действий, предоставления услуг и координации до урегулирования возможных проблем. Это включает в себя обеспечение услуг перевода как по телефону, так и при личном общении в тех случаях, когда недоступен персонал, говорящий на языке клиента, предоставление информации, переведенной на язык, запрашиваемый клиентом с LEP, заключение договоров с поставщиками, которые обязуются обеспечить полноценный языковой доступ, а также сотрудничество с заинтересованными лицами с тем, чтобы все нуждающиеся в языковой поддержке могли получать услуги на соответствующих языках.

* 1. **Основной язык**

Согласно системе управления делами MCB, пятью языками, на которых чаще всего говорят наши клиенты, являются английский, испанский, гаитянский креольский, португальский и русский.

* 1. **Языковой состав клиентов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Родной язык:** | **Количество клиентов** |
| Английский | 22753 |
| Американский язык жестов | 67 |
| Азиатский | 25 |
| Болгарский | 3 |
| Камбоджийский | 13 |
| Кантонский диалект | 10 |
| Китайский | 60 |
| Французский | 28 |
| Гаитянский креольский | 120 |
| Индийский | 14 |
| Японский | 1 |
| Корейский | 3 |
| Северокитайский диалект | 12 |
| Минимальные языковые навыки | 7 |
| Прочее | 150 |
| Польский | 6 |
| Португальский | 98 |
| Русский | 83 |
| Испанский | 525 |
| Тактильный американский язык жестов | 4 |
| Вьетнамский | 48 |
| Не определен \* | 6522 |
| Всего | 30552 |

\* Целью Плана поддержания культурного разнообразия MCB на 2024–2025 финансовый год является сбор демографических данных о клиентах, включая родной язык, для повышения качества услуг, программ и информационно-рекламной деятельности, с том чтобы к июню 2025 года научиться более полноценно удовлетворять разнообразные потребности наших дорогих клиентов.

* 1. **Контактные данные для клиентов MCB**

Главный офис:

600 Washington Street, 3rd Floor

Boston, MA 02111

800-392-6450

Офис в Западном Массачусетсе:

436 Dwight Street

Springfield, MA 01103

413-781-1290

Email: [mcbinfo@mass.gov](about:blank)

Веб-сайт: [www.mass.gov/mcb](about:blank)

1. **Языковые ресурсы**
   1. **Простой язык**

MCB стремится создавать материалы, используя простой язык, в соответствии с [Федеральными правилами использования простого языка](about:blank).

Простой язык (также называемый простым английским языком) — это такое использование языка, которое дает возможность пользователю понимать читаемый материал с первого раза. Язык, понятный одним читателям, может быть непонятен для других. Считается, что материал написан на простом языке, если читатели могут:

* Найти то, что им нужно;
* Понять то, что они нашли; и
* Использовать найденное для удовлетворения своих потребностей

Простой язык означает, что наши пользователи могут быстрее понять содержание документов. Пользователи не будут так часто звонить нам, требуя разъяснений. Они будут допускать меньше ошибок при заполнении форм. Они будут точнее и быстрее выполнять требования. Если наши клиенты не понимают содержание документов, нам может понадобиться:

* Отвечать на телефонные звонки
* Писать письма с объяснениями
* Составлять пояснительные документы
* Судиться

Алгоритмы уровня чтения определяют, насколько читабельны документы. Используйте [«Статистику читабельности» MS Word](about:blank) для оценки и корректировки читабельности.

[Тест на читабельность Juicy Studio](about:blank) анализирует имеющиеся веб-страницы.

* 1. **Перевод публикаций**

MCB обязуется печатать все широко распространяемые публикации ведомства на пяти наиболее употребимых языках штата: испанском, португальском, гаитянском креольском и китайском (упрощенном или традиционном). Персонал MCB должен позаботиться о том, чтобы распространяемые в том или ином районе штата публикации были выполнены на языках, превалирующих в данном районе. Более объемные и более специальные публикации следует переводить, если есть проблемы с доступностью для целевой аудитории.

MCB имеет годовой бюджет на переводы. После получения запроса на письменный или устный перевод MCB обеспечивает соблюдение законодательства о государственных закупках для получения таких услуг. Это может включать в себя запрос расценок от [поставщиков языковых услуг по контракту на уровне штата](about:blank) и рассмотрение полученных ответов в соответствии с правилами закупки с целью выбора поставщика, который обеспечит своевременное и качественное оказание услуг.

* 1. **Рекомендации по письменному переводу**

При переводе документа выполните следующие действия:

* + 1. Определите, какой язык (или языки) необходим для перевода. Имейте в виду, что брошюры и листовки для широкого распространения должны быть переведены на испанский, португальский, гаитянский креольский и китайский (упрощенный или традиционный) язык.
    2. Запросите ценовое предложение от [Language Bridge](about:blank)
    3. Как только вы получите ценовое предложение, вместе со своим директором и/или его представителем направьте заказ на закупку в ведомство (APO) для перевода документа.
    4. Как только APO получит все необходимые разрешения, он будет отправлен в Language Bridge для авторизации услуги перевода.
  1. **Индивидуальный устный перевод**

При запросе индивидуального устного переводчика на мероприятие выполните следующие действия:

* + 1. Позвоните в Language Bridge по телефону 413-216-4975.
    2. Произнесите или введите свой пин-код и нажмите после него # (персонал может получить пин-код у сотрудника Оливерия (Oliveria)).
    3. Прослушайте автоматические подсказки и выберите нужный язык.
    4. После этого вас соединят со следующим доступным устным переводчиком.

[Карточка с указанием языка](about:blank) размещается на главной странице нашего веб-сайта и используется на мероприятиях для обеспечения быстрого доступа. На карточке написано «Я говорю» на 38 языках, и ее можно использовать для указания языка, на котором говорят клиенты с LEP, получающие доступ к услугам, программам, мероприятиям и материалам, предоставляемым MCB.

В случае запросов на преодоление языкового барьера, связанных с инвалидностью, состоянием здоровья или потребностью в получении помощи в доступе к услугам, программам, мероприятиям и материалам, обращайтесь к координатору ADA MCB:

Шаунтэй М. Кинг (Shauntay M King)

EOHHS ADA Accommodations Coordinator

600 Washington Street, 7th Floor

Boston, MA 02111

617-894-4352

[Shauntay.M.King@mass.gov](about:blank)

* 1. **Переписка**

MCB будет работать над включением приведенного ниже текста в первоначальную и, при необходимости, в последующую переписку с клиентами.

*Этот документ содержит важную информацию о вашем статусе регистрации в Комиссии штата Массачусетс по делам слепых. Без промедления переведите этот документ.*

Заявление переведено на следующие языки:

арабский, армянский, бенгальский, камбоджийский, чаморро, упрощенный китайский, традиционный китайский, хорватский, чешский, голландский, фарси, французский, немецкий, греческий, гаитянский креольский, хинди, хмонг, венгерский, илокано, итальянский, японский, корейский, лаосский, польский , португальский, румынский, русский, сербский, словацкий, испанский, тагальский, тайский, тонганский, украинский, урду, вьетнамский, идиш

* 1. **Веб-контент**

Все веб-страницы сайта mass.gov можно автоматически перевести в разделе «Выбрать язык» в верхней части экрана. MCB предоставляет этот текст на разных языках. Его можно прикрепить к важным формам или веб-страницам.

*Обратите внимание: Все сайты mass.gov можно автоматически перевести в разделе «Выбрать язык» в верхней части экрана. Чтобы заказать перевод документа на другой язык, заполните форму ниже.*

Заявление переведено на следующие языки: испанский, португальский, кхмерский, язык Кабо-Верде, французский, вьетнамский, гаитянский креольский, русский и упрощенный китайский.

Важные PDF-файлы, прикрепленные к веб-страницам MCB, будут переведены на испанский, португальский, гаитянский креольский и китайский (упрощенный или традиционный) язык. Если клиенты хотят запросить перевод документа на язык по своему выбору, они могут сделать это, отправив [данную форму](about:blank).

* 1. **Многоязычный персонал в MCB**

MCB стремится принимать на работу и сохранять многоязычный персонал на всех должностях, особенно сотрудников, работающих с общественностью и в службе поддержки клиентов ведомства.

* 1. **Услуги устного переводчика для приходящих клиентов**

Несмотря на то, что предпочтение отдается непосредственному обслуживанию клиентов LEP на их родном языке, сотрудники MCB также имеют доступ к переводческим услугам по телефону.

* 1. **Горячая линия и общие телефонные линии**

Сотрудники MCB могут затребовать предоставление переводческих услуги по телефону в виде трехсторонней конференц-связи с переводчиком.

* + 1. Позвоните в Language Bridge по телефону 413-216-4975.
    2. Произнесите или введите свой пин-код и после него нажмите # (персонал может получить пин-код у Kомиссарa Оливерия (Oliveria)).
    3. Прослушайте автоматические подсказки и выберите нужный язык.
    4. После этого вас соединят со следующим доступным устным переводчиком.
  1. **Устный перевод для глухих и слабослышащих на мероприятиях MCB**

MCB должна по запросу обеспечивать устный перевод для глухих и слабослышащих. При регистрации участников на внешние презентации или мероприятия MCB предоставляет участникам возможность запросить перевод на американский язык жестов (ASL) для глухих и слабослышащих.

Презентации Zoom, PowerPoint и Teams включают функцию включения титров. Мы поощряем использование этого инструмента, а также предоставление услуг устного перевода.

**Комиссия штата Массачусетс по делам глухих и слабослышащих (MCDHH)** обеспечивает устный перевод и преодоление языкового барьера для глухих и слабослышащих по всему штату. При регистрации участников на нашу презентацию/мероприятие вы должны предоставить участникам возможность запросить перевод на американский язык жестов (ASL) и/или другой устный перевод для глухих и слабослышащих.

Ознакомьтесь с [Первоначальными пользовательскими инструкциями,](about:blank) составленными MCDHH, чтобы знать, какие виды устного перевода можно запросить в зависимости от коммуникативных потребностей человека, с которым вы работаете.

Если требуется перевод ASL или CART (субтитры), выполните действия, указанные здесь ([Как запросить переводчика ASL или поставщика CART | Mass.gov](about:blank))? для запроса услуг по преодолению коммуникативного барьера. Запросы следует направлять не позднее, чем за две недели до мероприятия. Если услуги больше не требуются или мероприятие было отменено, во избежание штрафов уведомите об этом MCDHH не менее чем за два рабочих дня до запланированной даты.

В случае запросов на преодоление языкового барьера, связанных с инвалидностью, состоянием здоровья или потребностью в помощи для получения доступа к программам или услугам, обращайтесь к координатору ADA MCB:

Шаунтэй М. Кинг (Shauntay M King)

EOHHS ADA Accommodations Coordinator

600 Washington Street, 7th Floor

Boston, MA 02111

617-894-4352

[Shauntay.M.King@mass.gov](about:blank)

* 1. **Необходимые данные**

При разработке этого Плана по преодолению языкового барьера (LAP) MCB пользовалась и будет продолжать пользоваться в дальнейшем самыми последними данными, которые можно получить в Бюро переписи населения США, а также в общественных организациях, которые предоставляют услуги населению, обслуживаемому нашим ведомством.

* Ассоциация по изучению современного языка, по состоянию на 14 декабря 2023 г., [веб-сайт MLA](about:blank)
* Данные об использовании языков Бюро переписи населения США, по состоянию на 14 декабря 2023 г., [веб-сайт U.S. Census Bureau](about:blank)
* Информационный бюллетень MIRA Coalition последний раз обновлялся 1 февраля 2023 г., по состоянию на 14 декабря 2023 г., [веб-сайт MIRA Coalition](about:blank)
* План MCB по преодолению языкового барьера от 6 августа 2020 г.
* В течение срока действия этого LAP MCB выяснит, какие еще заинтересованные стороны и общественные организации могли бы предоставить отзывы о LAP.
  1. **Обучение персонала**

LAP будет:

1. Размещен во внутренней сети для всех сотрудников.
2. Включен в ориентацию для новых сотрудников.
3. Представлен руководству, чтобы оно в полном объеме знало и понимало LAP с целью укрепления важной роли этого плана и обеспечения его выполнения персоналом.
4. Представлен персоналу MCB, имеющему контакты с общественностью с целью обучения персонала эффективной работе с клиентами с LEP и с устными переводчиками по телефону.
   1. **Информирование общественности**

MCB разместит этот LAP на своем веб-сайте. Копии будут доступны по запросу через ссылку на веб-сайт или в печатной форме в соответствии с законом штата о публичной информации.

* 1. **Мониторинг**

MCB будет пересматривать и уточнять свой LAP не реже одного раза в два года или чаще, по мере необходимости.

В обзоре оценивается:

1. Произошли ли какие-либо существенные изменения в составе или языковых потребностях получающего услуги населения;
2. Знает ли и понимает ли персонал содержание документа LAP и удобно ли ему пользоваться описанными в нем услугами;
3. Требуют ли перевода дополнительные документы;
4. Выявление любых проблем, связанных с оказанием услуг лицам с LEP, которые могли возникнуть в течение прошлого года; и
5. Определение любых рекомендуемых действий для более оперативного и эффективного предоставления языковых услуг (например, добавление документов для перевода, создание или расширение партнерских отношений с общественными организациями или изменение кадровых приоритетов).

Мониторинг эффективности LAP может включать:

1. Анализ текущих и предыдущих данных об использовании переводческой поддержки, включая языки оказания услуг;
2. Опрос сотрудников о том, как часто они пользуются услугами переводческой поддержки, считают ли они, что необходимо внести изменения в состав предоставляемых услуг или в состав привлекаемых поставщиков и думают ли они, что имеющиеся услуги переводческой поддержки отвечают потребностям лиц с LEP в их зоне обслуживания; и
3. Мониторинг отзывов общественных организаций, юридических служб и других заинтересованных сторон об эффективности и результативности деятельности ведомства в деле обеспечения полноценного доступа к услугам для лиц с LEP.
   1. **Жалобы**

**Порядок подачи жалоб на обеспечение языковой доступности**

Физические лица могут подать жалобу сотруднику MCB по рассмотрению жалоб или в Управление по делам обеспечения доступа, если они считают, что им было отказано в получении услуг, предусматриваемых LAP. Жалоба должна быть подана в течение шести месяцев с момента предполагаемого отказа. Жалоба должна быть подана в письменной форме. Жалобы сотруднику MCB по рассмотрению жалоб направляются физическими лицами в письменной форме по адресу:

Комиссия штата Массачусетс по делам слепых (MCB)

Attention: Ombudsperson

600 Washington Street, 3rd Floor

Boston, MA 02111

Жалобы в Управление по делам обеспечения доступности подаются в письменной форме по адресу:

Office of Access and Opportunity

Attention: Yarlennys Villaman– Office of the Governor

State House, Room 280

Boston, MA 02133

1. **Подписи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| John Oliveira signature |  | 02.02.2024 |
| Сотрудник Джон Оливейра (John Oliveira)  Комиссия штата Массачусетс по делам слепых (MCB) |  | Дата |
| Kathleen E. Walsh Signature |  | 03.01.2024 |
| Секретарь Кэтлин Э. Уолш (Kathleen E. Walsh), Административное управление по здравоохранению и социальному обеспечению |  | Дата |