



---

# خطة توفير خدمات اللغة

---

## جدول المحتويات

2	الاختصارات
2	نبذة موجزة
3	الصلاحية القانونية
3	تقييم برنامج وكالة IEPA
5	تنفيذ خطة توفير خدمات اللغة
8	خدمات وبروتوكولات المساعدة اللغوية
12	وثائق التوجيهات الإرشادية الفيدرالية لخدمات ضعاف اللغة الإنجليزية

## الاختصارات

- ASL – لغة الإشارة الأمريكية
- GIS – نظام المعلومات الجغرافية
- وكالة IEPA أو الوكالة – وكالة الحماية البيئية في إينوي
- LEP – الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية
- OCR – مكتب العلاقات المجتمعية
- OEJ – مكتب العدالة البيئية
- TIS – خدمات الترجمة الشفهية الهاتفية
- الباب السادس (Title VI) – الباب السادس من قانون الحقوق المدنية (Title VI of the Civil Rights Act of 1964) (42 U.S.C. § 2000D)
- TTY – جهاز التليتايب
- TDD – جهاز اتصالات الصم
- U.S. DOJ – وزارة العدل الأمريكية
- وكالة U.S. EPA – وكالة الحماية البيئية الأمريكية
- VIM – فحص وصيانة المركبات

## نبذة موجزة

بموجب الباب السادس من قانون الحقوق المدنية (Title VI of the Civil Rights Act of 1964)، وسياسة الوكالة للعدالة البيئية، تلتزم وكالة الحماية البيئية في إينوي (IEPA أو الوكالة) بضمان توفير برامجها وأنشطتها بشكل حقيقي لجميع الأشخاص، بما في ذلك الأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP). حيث تعرف وكالة الحماية البيئية الأمريكية (US EPA) الأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية على أنهم "الأفراد الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أساسية ولديهم قدرة محدودة على القراءة والكتابة والتحدث أو فهم اللغة الإنجليزية. وهؤلاء الأفراد قد يكونون قادرين على التحدث باللغة الإنجليزية في أنواع معينة من التواصل (على سبيل المثال، التحدث أو الفهم)، ولكن قد تكون قدرتهم محدودة في اللغة الإنجليزية في أنواع أخرى من التواصل (على سبيل المثال، القراءة أو الكتابة)."<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أمر وكالة الحماية البيئية الأمريكية رقم 1000.32 الامتثال للأمر التنفيذي رقم 13166: تحسين الوصول إلى الخدمات للأشخاص ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية

توفر هذه الوثيقة لموظفي وكالة IEPA الموارد اللازمة وبروتوكولاً للتفاعل مع الأفراد ذوي الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية، بما في ذلك توفر خدمات الترجمة الشفهية والتحريرية دون أي تكلفة على مقدم الطلب. بالإضافة إلى ذلك، تعكس هذه الوثيقة سياسة الوكالة التي تنص على أنه عندما يحتاج الأفراد إلى مساعدة لغوية للمشاركة بشكل هادف في برامج أو فعاليات الوكالة، سيتم تحديد فرص هذه المساعدة ومتابعتها عندما تستوفي الظروف المبادئ التوجيهية لهذه الخطة.

## الصلاحية القانونية

تتلقى الوكالة مساعدات مالية فيدرالية، ولما كانت الوكالة متعاقدة مستفيدة من التمويل الفيدرالي، فهي ملزمة بالامتثال للأحكام السارية بالقوانين والسياسات الفيدرالية للحقوق المدنية التي تحظر التمييز، ومنها الباب السادس من قانون الحقوق المدنية (Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (Title VI) 42 U.S.C. § 2000d). فالباب السادس يحظر تحديدًا على الجهات المستفيدة التمييز بين الناس بسبب العرق أو اللون أو الأصل الوطني. كما جرى قضاء المحكمة العليا الأمريكية في قضية (1974) *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 على أنه إذا ارتكب برنامج من البرامج الممولة من الحكومة الفيدرالية فعلاً يضر بضعاف إعاقة اللغة الإنجليزية ضرراً أكبر من غيرهم، مثل حرمانهم من الفرص الحقيقية للمشاركة في البرنامج المعني، سيترتب على ذلك حظر البرنامج بمقتضى نص الباب السادس (Title VI) الذي يحظر التمييز بسبب الوطن الأصلي للشخص. ومن ثم لزم على كل جهة مستفيدة من المساعدات المالية الفيدرالية أن تخفف من حواجز اللغة التي تعرقل تمام توفير الخدمات الحكومية لضعاف اللغة الإنجليزية.

كما أن الأمر التنفيذي رقم 13166 "تحسين سبل توفير الخدمات لضعاف اللغة الإنجليزية" (الصادر 11 أغسطس 2000) يلزم كل جهة فيدرالية تقدم مساعدات مالية للجهات المستفيدة منها بأن تضع توجيهات إرشادية بشأن التزاماتها وفقاً للباب السادس التي تلزمها بتوفير الخدمة لضعاف الإنجليزية على النحو الصحيح. وفي الوقت نفسه، أصدرت وزارة العدل الأمريكية إرشادات عامة (إرشادات وزارة العدل الأمريكية) للوكالات الفيدرالية بشأن تنفيذ الأمر التنفيذي (65 FR 50123، المؤرخ 16 أغسطس/آب 2000). وفي وقت لاحق، أصدرت وكالة الحماية البيئية الأمريكية إرشاداتها الخاصة (إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية) إلى المستفيدين من التمويل الفيدرالي بشأن حظر المنصوص عليه في الباب السادس ضد التمييز على أساس الأصل الوطني الذي يؤثر على الأشخاص ضعاف الإنجليزية (69 FR 35602، المؤرخ 25 يونيو/حزيران 2004).

كما أن قانون الحقوق المدنية لولاية إلينوي (Illinois Civil Rights Act) لسنة 2003 الصادر على غرار أحكام الباب السادس يحظر كذلك على الوحدات الحكومية في حكومة الولاية أو المقاطعات أو المحليات أن تأخذ بمعايير الإدارة أو طرق الإدارة التي تؤدي إلى آثار متباينة بسبب اختلاف العرق أو الوطن الأصل، وذلك بصرف النظر عن القصد. انظر القانون 740 ILCS 23/5.

## تقييم برنامج وكالة IEPA

عند وضع خطة توفير خدمات اللغة (LAP)، اتبعت وكالة IEPA عموماً التوصيات الواردة في [إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية](#). حيث تناولت إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية العناصر الرئيسية الموجودة في إرشادات وزارة العدل الأمريكية وتتضمنها. فخطة LAP تركز على الأنشطة التي تستهدف عامة السكان أو أفراداً محددين، بدلاً من الاتصالات التنظيمية الموجهة إلى الجهات أو البلديات المنظمة. تشمل الأنشطة المتأثرة أنشطة التصاريح، وأنشطة الإصلاح والتنظيف، والإرشادات الصحية، والأنشطة التعليمية، ووضع القواعد، وإصدار المنح، والرد على استفسارات سكان إلينوي. تنص إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية على أن المستفيدين مثل وكالة الحماية البيئية في إلينوي "يتمتعون بمرونة كبيرة في تحديد كيفية الامتثال لالتزاماتهم القانونية بموجب الباب السادس في إطار خطة LEP لخدمات اللغة." (69 FR 35613). وتدعو الوكالات إلى تحديد مدى التزاماتها المتعلقة بالكفاءة الاقتصادية المحلية من خلال إجراء تقييم فردي وفقاً لتحليل مكون من أربعة عوامل موصوف في إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية. وهذه العوامل الأربعة هي (1) عدد أو نسبة الأفراد ضعاف الإنجليزية المؤهلين للحصول على الخدمة أو من المحتمل ملاقاتهم؛ (2) مدى التواصل مع الأفراد ضعاف

الإنجليزية؛ (3) طبيعة وأهمية البرنامج؛ (4) الموارد المتاحة. والهدف الأسمى لهذا التقييم هو تحقيق التوازن المناسب للعوامل الأربعة. وكما هو موضح أدناه، أجرت وكالة الحماية البيئية في إلينوي تقييماً للعوامل الأربعة الواردة في إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية.

### العامل الأول: عدد أو نسبة ضعاف الإنجليزية المستحقين للخدمات أو المحتملة ملاقاتهم

إن تحديد الخطوات المعقولة لتوفير إمكانية الوصول الحقيقي يعتمد على عدد أو نسبة الأشخاص الذين قد يتأثرون بالحواجر اللغوية. فكلما زاد عدد ضعاف اللغة الإنجليزية أو نسبتهم في منطقة ما، زادت الحاجة إلى الخدمات اللغوية. منطقة خدمة وكالة IEPA تمتد على مستوى الولاية. ويوجد في ولاية إلينوي عدد كبير من السكان ضعاف الإنجليزية، حيث تعتبر الإسبانية والروسية والبولندية والتاغالوغية والصينية والعربية أكثر اللغات انتشاراً. وبالتالي، يمكن لوكالة IEPA أن تتوقع أن بعض أجزاء من فئات السكان أو الأسر من ضعاف الإنجليزية قد يتعرضون لبرامج الوكالة.

يمكن الحصول على معلومات احتياجات ضعاف الإنجليزية الخاصة بكل مكان، من المصادر التالية: موظفو الوكالة ذوو الخبرة في المجتمع والحكومات المحلية والمكتبات العامة والمدارس والمنظمات الدينية والمجتمعية وكيانات المساعدة القانونية وبيانات التعداد وأدوات ترسيم الخرائط لوكالة الحماية البيئية الأمريكية ووكالة الحماية البيئية في إلينوي. وقد تساعد هذه المصادر في تحديد الفئات السكانية التي تحتاج إلى خدمات لغوية إضافية وما هي خدمات الترجمة التي قد تكون الأكثر فائدة.

### العامل الثاني: مدى التواصل مع ضعاف اللغة الإنجليزية

تزيد التزامات توفير اللغة للمستفيد من التمويل الفيدرالي مثل وكالة IEPA إذا كان هناك اتصال أكثر مع ضعاف الإنجليزية مقارنة بالاتصال غير المتوقع أو غير المتكرر. ومن الممكن تقييم وتيرة الاتصال بالأشخاص ضعاف الإنجليزية والحاجة الناتجة عن ذلك إلى مساعدة الوكالة على أساس كل لغة على حدة. وبعبارة أخرى، كلما زاد تواتر الاتصال بين الوكالة وفئة متحدثي لغة معينة، زادت احتمالية الحاجة إلى تحسين الخدمات اللغوية في تلك اللغة.

يختلف مدى التواصل مع الأفراد ضعاف الإنجليزية بشكل كبير باختلاف برامج الوكالة والمواقع المحددة المتأثرة بأنشطة الوكالة. وبالنسبة لمعظم برامج الوكالة ومتطلباتها التنظيمية، فإن التواصل مع أي فئة مجتمعية معينة من ضعاف الإنجليزية يكون محدوداً بمواقع فردية وسياقات خطية للبرامج، على سبيل المثال، فيما يتعلق بمعاملات التصاريح لمنشأة معينة. والاستثناء الرئيسي لهذه القاعدة هو برنامج فحص وصيانة المركبات، الذي يعمل في مناطق شيكاغو وميترو إيست سانت لويس ويتفاعل مباشرة مع الجمهور.

### العامل الثالث: طبيعة البرنامج وأهميته

كلما زادت أهمية النشاط أو المعلومات أو الخدمة أو البرنامج، أو كلما كانت العواقب المحتملة للتواصل مع الأفراد ضعاف الإنجليزية أكبر، كلما زادت احتمالية الحاجة إلى خدمات اللغة. على سبيل المثال، تنص قواعد وكالة الحماية البيئية الأمريكية على أن الالتزام بتوصيل المعلومات إلى شخص قد يتضرر من تلوث مصدر المياه المباشر أو الإطلاق المفاجئ للمواد الكيميائية السامة المحمولة جواً يختلف عن الالتزام بتقديم معلومات حول إعادة التدوير. مع وضع هذا التوجيه في الاعتبار، فإن الحاجة إلى خدمات اللغة لضعاف الإنجليزية قد تختلف بشكل كبير، حيث تغطي الإجراءات التي تتخذها برامج وكالة IEPA طيفاً واسعاً من حيث العجلة والعواقب المحتملة. تعطي الوكالة الأولوية لمساعدتها التي تقدمها في توفير اللغة لضعاف الإنجليزية لما يلي: (1) الخدمات الحرجة والصحية الوقائية، على سبيل المثال ترجمة البيانات الصحفية أو الإرشادات في المواقع التي يوجد فيها تهديد وشيك بالتعرض للملوثات، (2) المعلومات الصادرة والموجهة إلى عامة السكان، مثل نشرات المعلومات والإشعارات العامة ومحتوى صفحات الويب، (3) البرامج المطلوبة لعامة الناس للحصول على الترخيص، مثل برنامج فحص وصيانة المركبات.

### العامل الرابع: الموارد المتوفرة

تناقش إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية كيف تحدد موارد الوكالة ما يشكل خطوات معقولة لتلبية احتياجات ضعاف الإنجليزية. وتنص الإرشادات على أنه من المتوقع أن تقدم الوكالات ذات الميزانيات الأكبر خدمات لغوية أكثر من الوكالات ذات الميزانيات الأصغر. وعلاوة على ذلك، تنص إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية على أن "الخطوات المعقولة" قد تتوقف عن كونها معقولة عندما تتجاوز التكاليف الفوائد بشكل كبير. توفر وكالة IEPA المعلومات للأشخاص ضعاف الإنجليزية بطريقتين رئيسيتين، هما: (1) ترجمة الوثائق الحيوية و (2) الترجمة الشفهية. تستخدم الوكالة مزيجًا من التقنيات، بما في ذلك الموظفين الداخليين، والتكنولوجيا (على سبيل المثال، برامج الترجمة)، والمقاولين الخارجيين لتوفير الخدمات لضعاف الإنجليزية بكفاءة بما يتفق مع المبادئ التوجيهية لهذه الخطة.

## تنفيذ خطة توفير خدمات اللغة

استناداً إلى تقييم العوامل الأربعة المذكور أعلاه، وضعت وكالة IEPA خطة لتوفير إمكانية الوصول الحقيقي للأفراد ضعاف اللغة الإنجليزية. تتماشى هذه الخطة مع سياسة الوكالة للعدالة البيئية (EJ) وخطة تعزيز المشاركة العامة لضمان أن عملية صنع القرار في الوكالة تأخذ في الاعتبار المساواة وإمكانية الوصول في إدارة برامجها وأنشطتها.

سوف تستمر خطة توفير خدمات اللغة في التطور على مدى المسار الطبيعي للواجبات التنظيمية والبرامجية للوكالة. يتوافق هذا النهج مع متطلبات الباب السادس وإرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية، والتي تنص على أن: "بينما يتعين على جميع المستفيدين العمل على بناء أنظمة تضمن توفير الخدمات اللغوية للأفراد ضعاف الإنجليزية، فإن وكالة الحماية البيئية الأمريكية تعترف بأن تنفيذ نظام شامل لخدمة هؤلاء الأفراد هو عملية قائمة وأن النظام سوف يتطور بمرور الوقت مع تنفيذه وإعادة تقييمه بشكل دوري." 69 FR 35612.

## تحديد ضعاف اللغة الإنجليزية الذين يحتاجون إلى المساعدة اللغوية

يوفر التحليل الوارد في العاملين الأول والثاني أعلاه نقطة بداية لتحديد الأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية الذين قد يكونون مؤهلين للحصول على مساعدة لغوية فيما يتعلق ببرامج الوكالة. ونظرًا لأن إجراءات وكالة IEPA والتواصل مع العامة غالبًا ما تكون قائمة على المجتمع، فإن تحديد الأفراد ضعاف الإنجليزية سيعتمد على السكان في كل مجتمع بعينه. لذلك تتعاون الوكالة مع قادة المجتمع وأفراده لتعزيز وعيها بالأفراد ضعاف الإنجليزية في المجتمعات المعنية التي قد تتأثر. تشمل الموارد الإضافية التي يستخدمها موظفو الوكالة لتحديد ما إذا كان المجتمع لديه سكان محتملون من ضعاف الإنجليزية أو أفراد يحتاجون إلى مساعدة لغوية ما يلي: أداة رسم الخرائط EJ Start التابعة للوكالة، وبيانات التعداد السكاني، وأداة رسم الخرائط EJScreen التابعة لوكالة الحماية البيئية الأمريكية، والتفاعلات التاريخية والحالية مع أفراد المجتمعات والمنظمات المجتمعية.

## الوثائق الحيوية

تقوم وكالة IEPA بترجمة الوثائق الحيوية إلى اللغات التي تتحدثها المجتمعات المعنية المحتملة لضمان حصول الأفراد ضعاف الإنجليزية على المعلومات التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على حياتهم اليومية. ويعتمد تصنيف الوثيقة على أنها "حيوية" على أهمية البرنامج أو المعلومات أو اللقاء أو الخدمة المعنية، والعواقب التي قد يتعرض لها الفرد الضعيف في اللغة الإنجليزية إذا لم يتم تقديم المعلومات المعنية بدقة أو في الوقت المناسب. ويعتمد تحديد الوثائق التي تعتبر "حيوية" على الظروف والخدمات الفريدة لبرامج وكالة IEPA الفردية. يمكن تصنيف الوثائق التي يمكن تصنيفها على أنها "حيوية" بشكل عام إلى فئتين عريضتين: (1) تواصل كتابي محدد بشأن مسألة ما بين فرد وبرنامج أو نشاط، (2) وثائق موجهة في المقام الأول إلى عامة الناس أو جمهور عريض.

كلما كانت الأنشطة أو المعلومات أو الخدمات أو البرامج أكثر أهمية، أو كلما كانت العواقب المحتملة للتواصل مع الأفراد ضعاف الإنجليزية أكبر، كلما زادت احتمالية الحاجة إلى خدمات اللغة. فإذا كان لرفض أو تأخير الوصول إلى الخدمات أو المعلومات آثار خطيرة أو آثار مهددة لحياة الفرد الضعيف الإنجليزية، فمن المرجح أن يتم اعتبار الوثيقة حيوية.

العوامل الرئيسية التي تؤخذ في الاعتبار عند تحديد ما إذا كانت المعلومات مهمة لتوفير خدمات اللغة هي:

- التأثير على إمكانية الوصول - هل تؤثر المعلومات بشكل مباشر على قدرة شخص ما على المشاركة في برنامج أو تلقي الخدمات أو فهم حقوقه والتزاماته؟
- العجلة - هل المعلومات عاجلة وتتطلب إجراءً أو استجابة فورية من المتلقي؟
- العواقب المحتملة لعدم الفهم - هل يمكن أن يؤدي عدم الفهم إلى نتائج سلبية، مثل فقدان الإعانة، أو تفويت المواعيد، أو المشكلات القانونية؟

قد يكون من الصعب في بعض الأحيان التمييز بين الوثائق الحيوية وغير الحيوية، وخاصة عند النظر في الوثائق التوعوية أو غيرها من الوثائق المصممة لزيادة الوعي بالحقوق أو الخدمات. ورغم أن الوصول الحقيقي إلى برنامج ما يتطلب الوعي بوجود البرنامج، فإن ترجمة كل قطعة من مواد التوعية إلى كل لغة سيكون مستحيلاً تقريباً، من منظور عملي ومالي. تقوم وكالة IEPA بتقييم احتياجات السكان المؤهلين للخدمة بشكل منظم لتحديد ما إذا كان ينبغي ترجمة بعض مواد التوعية الهامة إلى لغات أخرى لأنه في بعض الظروف قد يؤدي عدم الوعي بوجود برنامج معين إلى حرمان الأفراد ضعاف الإنجليزية من الحصول على هذه البرامج.

تشمل الاتصالات المكتوبة مع فرد ما والتي تعتبر وثائق "حيوية" ما يلي، على سبيل المثال لا الحصر:

- إشعارات الحق في المعرفة
- الإخطارات أو الخطابات أو النماذج اللازمة للعودة إلى الامتثال للقوانين واللوائح البيئية
- إشعارات تعريف الأفراد ضعاف الإنجليزية بالمساعدة اللغوية المجانية
- معلومات حول برنامج اختبار انبعاثات المركبات (Vehicle Emissions Testing Program)

وفيما يتعلق بالوثائق المخصصة للتواصل مع العامة أو الجمهور العريض، فإن كل برنامج يضمن ترجمة الوثائق التي يعتبرها "حيوية" حيث نسبة كبيرة من السكان المؤهلين لتلقي الخدمة، أو من المرجح أن يتأثروا بشكل مباشر بخدمات المكتب أو برامجه أو أنشطته، من ضعاف إجادة الإنجليزية. كما يأخذ البرنامج في الاعتبار اللغات الأكثر شيوعاً التي يتحدث بها الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية في إلينوي كدليل لتحديد أولويات اللغات لترجمة الوثائق الحيوية. وقد يرغب كل برنامج في النظر في الترجمة إلى لغات أخرى، حسب الضرورة، بناءً على التركيبة السكانية الإقليمية أو الموضوعات المستهدفة لمجتمعات وجماهير محددة.

قد تتضمن بعض الأمثلة على الوثائق المخصصة للتواصل مع العامة أو لجمهور عريض ما يلي، على سبيل المثال لا الحصر:

- بيانات الضمانات الإجرائية (إشعار عدم التمييز، إجراءات التظلم، خطة المشاركة العامة، خطاب إخطار العدالة البيئية، خطة توفير خدمات اللغة، خطة تسهيل الوصول لذوي الإعاقة)
- الإخطارات العامة بشأن التصاريح المقترحة أو الإجراءات التنظيمية
- الكتيبات
- نشرات المعلومات
- البيانات الصحفية
- الإرشادات البيئية
- اتفاقيات التسوية (في حالات محددة يكون فيها المجتمع الضعيف إجادة الإنجليزية معنياً أو قد يتأثر)
- نماذج الشكاوى والاطلاع على السجلات

## تقييم ضعاف اللغة الإنجليزية

بالنسبة للإجراءات الخاصة بالمواقع مثل الإشعارات العامة والإشعارات الأخرى المتعلقة ببرامج التصاريح والتنظيف، ستقوم وكالة الحماية البيئية في إلينوي بما يلي:

1. استخدام أدوات المسح لحساب عدد السكان ضعاف إجادة الإنجليزية ضمن دائرة نصف قطرها ميل واحد من الموقع المعني، ما لم يكن لدى الوكالة سبب للاعتقاد بناءً على أدلة قابلة للقياس أن المنطقة التي تم تقييمها يجب أن تكون أكبر أو أصغر.
2. تقييم طلبات المساعدة اللغوية والنظر في التفاعلات السابقة في المجتمع للموقع أو المواقع الأخرى القريبة.
3. بعد فحص وتقييم الطلبات السابقة، إذا كان إجمالي عدد السكان ضعاف إجادة الإنجليزية كبيراً، فسوف تستخدم الوكالة بيانات المسح المجتمعي الأمريكي والأدوات الأخرى المتاحة لتحديد اللغة (اللغات) المحتملة التي يتحدث بها المجتمع في منطقة التقييم. ويعتبر عدد السكان ضعاف إجادة الإنجليزية كبيراً إذا كان يساوي أو أكبر من 15% من إجمالي السكان ضمن دائرة نصف قطرها ميل واحد من الموقع.

## إجراءات المساعدة اللغوية

تنص إرشادات وكالة الحماية البيئية الأمريكية على أن الطريقتين الرئيسيتين لخدمة الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية هما تقديم خدمات اللغة الشفهية والمكتوبة. فالخدمات اللغوية الشفهية تتضمن الترجمة الفورية بالاستماع إلى قول بلغة ما ثم ترجمته شفهيًا إلى لغة أخرى. وقد يتضمن ذلك توفير مترجمين ميدانيين عندما يكون من المتوقع أن يحضر عدد كبير من الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية جلسة أو اجتماعًا أو جلسة استماع متاحة للجمهور. أما الخدمات اللغوية الكتابية فتتضمن الترجمة بنقل النصوص المكتوبة من لغة ما إلى نصوص مكتوبة مطابقة لها بلغة أخرى. وقد تتنوع من ترجمة وثائق كاملة إلى ترجمة ملخصات قصيرة أو وصفية للوثائق.

تجدر الإشارة إلى أنه عند الترجمة، سواء الشفهية أو الكتابية، وخاصة الكتابية، ربما لا يمكن ترجمة جميع العبارات الاصطلاحية والتعابير المجازية والمصطلحات التقنية وغيرها من التعابير اللغوية المتأصلة في لغة ما بمعناها المباشر، ومن ثم فإن الترجمة لن تكون يوقًا مثالية أو معبرة تعبيرًا مباشرًا عن الأصل وأنه لا بد من ورود الفوارق الدقيقة لترجمة الأفكار التي ينقلها المترجم.

## تدريب موظفي وكالة الحماية البيئية في إلينوي

سيقوم مكتب العدالة البيئية (OEJ) بتدريب موظفي وكالة IEPA، مع التركيز بشكل خاص على الموظفين الذين من المحتمل أن يواجهوا أفرادًا من ضعاف إجادة الإنجليزية. سيتضمن التدريب معلومات حول خطة العمل المحلية والموارد والسياسات والإجراءات ذات الصلة. سيتم تقديم تدريب تجديدي للموظفين الذين يتعاملون بشكل روتيني مع ضعاف إجادة الإنجليزية، بالإضافة إلى فرصة تقديم ملاحظات منتظمة حول تنفيذ خطة الوكالة لتوفير خدمات اللغة.

إن الوعي والفهم لكيفية مساعدة الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية الذين يطلبون خدمات اللغة أمر مهم لجميع برامج الوكالة وخدماتها وأنشطتها. وكما هو موضح أدناه، سيحصل الموظفون المعنيون على تدريب سنوي حول السياسات والعمليات والموارد المتاحة لخدمات اللغة، خاصة مع تطور أساليب توفير خدمات اللغة. ستقوم وكالة IEPA بدمج تدريب الوصول إلى اللغة في مجموعة OneNet من وحدات تدريب موظفي حكومة الولاية حتى يتمكن الموظفون من الوصول بسهولة إلى التدريب عبر الإنترنت.

وسوف يركز التدريب على:

- أهمية تقديم خدمات المساعدة اللغوية
- كيفية التواصل والتفاعل بشكل فعال ومحترم مع الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية



- سياسات وإجراءات وبروتوكولات الوكالة المتعلقة بتقديم خدمات المساعدة اللغوية، بما في ذلك توفر خدمات الترجمة الشفهية والتحريرية دون أي تكلفة على مقدم الطلب
- الوقوف على نوع المعلومات المترجمة المتاحة للأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية وأين يمكن العثور عليها
- إعداد تقرير عن استخدام خدمات المساعدة اللغوية لتحسين خدمات اللغة الإنجليزية في المستقبل.

ولضمان الاستمرار في الامتثال لخطة توفير خدمات اللغة، سيحصل جميع مديري الوكالة على تدريب حول محتوى خطة توفير خدمات اللغة وعملية صنع القرار للتفاعل مع الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية. سيحصل الموظفون الذين يركزون بشكل أكثر مباشرة على المشاركة المجتمعية في برامجهم وأنشطتهم على تدريب حول كيفية تحديد السكان المحتملين من ضعاف إجادة الإنجليزية وتنفيذ خدمات اللغة لهم.

### تقديم الإشعارات لضعاف الإنجليزية

تسعى وكالة IEPA إلى أن تكون استباقية وإبلاغ الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية بتوفر خدمات اللغة. ستستخدم الوكالة الطرق التالية حسب الاقتضاء:

- الوثائق المترجمة
- العمل مع المنظمات المجتمعية وأصحاب المصلحة الآخرين لإعلام الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية بالخدمات التي قد تقدمها الوكالة، بما في ذلك توافر خدمات المساعدة اللغوية.
- ترجمة إعلانات الجلسات الرسمية والاجتماعات العامة
- اللافتات بالعديد من اللغات، مثل الاتجاهات إلى مكان اجتماع داخل مبنى ما

### مراقبة وتحديث خطة توفير خدمات اللغة

ستقوم الوكالة بمراجعة هذه الخطة لتحديد ما إذا كانت تداير المساعدة اللغوية وتدريب الموظفين فعالة. فعند تقييم فعالية الخطة والحاجة إلى تداير إضافية، ستقوم الوكالة بتقييم ردود الفعل من موظفي الوكالة والجمهور، بما في ذلك الأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية. ستنظر الوكالة في طرق الحصول على آراء وتعقيبات أفراد المجتمع بشأن نجاح تنفيذ هذه الخطة، من خلال المسح و/أو من خلال الإشعار العام وفترة التعليقات العامة على سبيل المثال.

## خدمات وبروتوكولات المساعدة اللغوية

### 1. القدرات اللغوية لموظفي الوكالة

لدى الوكالة موظفون مزدوجو اللغة (يجيدون اللغة الإسبانية) يقومون بمهام الترجمة وتقديم خدمات المساعدة اللغوية للأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية. تعمل الوكالة على ضمان كفاءة الموظفين المستخدمين في الترجمة الشفهية وترجمة المستندات. عند توظيف وتدريب مترجمي موظفي الوكالة، فإن الوكالة تتأكد من:

- إظهار الكفاءة والقدرة على توصيل المعلومات بدقة باللغتين الإنجليزية واللغة الأخرى المحددة وتحديد وتوظيف أسلوب الترجمة المناسب (على سبيل المثال، الترجمة التتابعية أو المتزامنة أو التلخيصية أو الترجمة البصرية)
- أن يكون لديه معرفة في اللغتين بأي مصطلحات أو مفاهيم متخصصة خاصة ببرنامج الكيان أو نشاطه وأي مفردات أو عبارات محددة يستخدمها الشخص ضعيف إجادة الإنجليزية
- فهم واتباع قواعد السرية والنزاهة بنفس القدر الذي يفهمه الموظف المتلقي الذي يترجم له و/أو بالقدر الذي تقتضيه وظيفته



- فهم دورهم كترجمين والالتزام به دون الانحراف إلى دور المهندس أو المستشار القانوني أو الأدوار الأخرى (خاصة في جلسات الاستماع الإدارية أو العامة)

## 2. قائمة جهات الاتصال الإعلامية المتعددة اللغات

تحتفظ ولاية إلينوي حاليًا بقاعدة بيانات اتصال إعلامية على مستوى الولاية. تتكون هذه القائمة من أكثر من 400 منفذ إعلامي يقدم تغطية لفعاليات الولاية، والتي تتضمن 161 منفذًا إعلاميًا مقرها في الولاية. يمكن فرز هذه القاعدة حسب الوسائط المطبوعة والإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، تحتفظ ولاية إلينوي بقائمة اتصال إعلامية متعددة اللغات تضم أكثر من 50 محطة في الولاية. ولدى جميع المنافذ الإعلامية القدرة على المساعدة في نشر البيانات الإخبارية أو الإرشادات الإعلامية أو النشرات الطارئة إلى منطقة المشاهدة/الاستماع الخاصة بها.

## 3. الإشعارات الإرشادية

تم نشر إشعار عدم التمييز بمختلف اللغات على موقع وكالة الحماية البيئية في إلينوي. يتناول هذا الإشعار معلومات الترجمة الشفهية والخدمات المتاحة للأفراد ضعاف إجادة الإنجليزية.

أرقام الهاتف التي يمكن الاتصال بها لتقديم شكوى إذا كان الفرد يعتقد أنه تعرض للتمييز منشورة أيضًا. رقم الاتصال بمنسق الالتزام بالباب السادس في الوكالة، "كريس بريسنال" (IEPA Title VI Coordinator, Chris Pressnal) هو 217-524-1284.

## 4. خدمات وبروتوكولات المساعدة اللغوية

تتضمن خدمات المساعدة اللغوية وبروتوكولات وكالة IEPA ما يلي:

- الموظفين مزدوجي اللغة
- خدمات الترجمة الشفهية
  - المترجمين/الموظفين مزدوجي اللغة
  - ترجمة لغة الإشارة الأمريكية
  - جهاز التليتايب (TTY)/جهاز اتصالات الصم (TDD)
- الترجمة المكتوبة للوثائق الحيوية

## تدريب الموظفين مزدوجي اللغة

يمكن لموظفي وكالة IEPA المزدوجي اللغة الوصول إلى مستند مرجعي يتضمن أمثلة للعبارات الشائعة في الوكالة والتي يمكن أن تكون مفيدة عند مواجهة الأفراد الناطقين باللغة الإسبانية من ضعاف إجادة الإنجليزية. يلجأ الموظفون مزدوجو اللغة إلى هذا المورد للمساعدة في ضمان الاتساق والدقة، ولكنهم يستخدمون أيضًا تقديرهم عند التواصل مع الأفراد الناطقين باللغة الإسبانية. يتم نشر المستندات بما في ذلك نشرات المعلومات والإشعارات العامة على موقع وكالة IEPA باللغة الإنجليزية، وفي حالة وجود عدد كبير من الناطقين باللغة الإسبانية، أو وجود حاجة، فإن المستندات تتاح باللغة الإسبانية أيضًا.

## الترجمة الشفهية

توفر برامج ومكاتب الوكالة الترجمة الشفهية المتزامنة، من قبل مترجمين مؤهلين للقاءات المباشرة (على سبيل المثال، اجتماعات المشاركة المجتمعية والاجتماعات العامة أو الجلسات الرسمية العامة)، والفعاليات، والبرامج الأخرى، والأنشطة، والخدمات، سواء شخصيًا أو افتراضيًا أو في بيئة مختلطة، بجميع اللغات اللازمة وغيرها من اللغات المطلوبة للسماح للأفراد

ضعاف إجادة الإنجليزية بالمشاركة بشكل هادف في تلك الفعاليات واللقاءات والبرامج والأنشطة وما إلى ذلك (على سبيل المثال، تقديم التعليقات أثناء الجلسات الرسمية العامة واللقاءات والبرامج والأنشطة التي يستضيفها أو يقدمها برنامج أو مكتب من برامج ومكاتب الوكالة).

تشمل خدمات الترجمة الشفهية الترجمة الهاتفية والترجمة وجهاً لوجه بالإضافة إلى لغة الإشارة الأمريكية. حيث يوجد عقد حكومي تابع للولاية لتوفير خدمات الترجمة لجميع وكالاتها، بما في ذلك وكالة الحماية البيئية.

اعتمادًا على نوع خدمات المساعدة اللغوية المطلوبة، يمكن الاستعانة بموظف مؤهل متعدد اللغات. وعندما لا تكون خدمات أحد الموظفين متعددي اللغات مناسبة، سيسعى البرنامج أو المكتب الإقليمي إلى الحصول على مساعدة في الترجمة من خلال عقد توفير خدمات اللغة.

وفقًا للعقد المبرم مع حكومة الولاية، تقدم شركة *Propio Language Services* خدمات الترجمة الشفهية الثلاثية الأطراف عبر الهاتف، وتوفر شركة *Multilingual Connections* خدمات الترجمة الشفهية في الاجتماعات والجلسات الرسمية العامة، والاجتماعات والجلسات القضائية القانونية، وغيرها من لقاءات الدعاوى القانونية، والمؤتمرات، وورش العمل، وجلسات التدريب، وغيرها من التفاعلات المباشرة بين الأشخاص. يمكن تقديم طلبات الحصول على خدمات الترجمة الشفهية من شركة *Multilingual Connections* من خلال مكتب العلاقات المجتمعية (OCR) أو مكتب العدالة البيئية (OEJ) التابعين لوكالة IEPA.

#### الترجمة الشفهية الهاتفية

تتوفر خدمات الترجمة الشفهية الهاتفية (TIS) لجميع الاتصالات الشخصية والهاتفية مع الجمهور. فإذا اتصل أحد أفراد الجمهور بالوكالة ولم يكن يتحدث الإنجليزية أو الإسبانية، فسوف تتواصل الوكالة مع شركة *Propio Language Services* للحصول على خدمات الترجمة.

#### ترجمة لغة الإشارة الأمريكية

يتم توفير خدمات ترجمة لغة الإشارة الأمريكية (ASL) بواسطة شركة *Multilingual Connections LLC*. يمكن تقديم طلبات الحصول على خدمات الترجمة للغة الإشارة الأمريكية من شركة *Multilingual Connections* من خلال التنسيق مع مكتب OCR أو مكتب OEJ التابعين للوكالة.

#### آليات تقييم مترجمي لغة الإشارة الأمريكية

يجب توجيه الأسئلة أو الاستفسارات أو الملاحظات المتعلقة بجلسة المترجم الهاتفي، بما في ذلك جودة الترجمة الهاتفية، مباشرة إلى منسق توفير خدمات اللغة في وكالة IEPA، كريس بريسنال (chris.pressnall@illinois.gov).

يمكن أيضًا تقديم الشكاوى إلى لجنة رعاية الصم، وعنوانها:

(Illinois Deaf and Hard of Hearing Commission (IDHHC  
Interpreter Complaint Department :Attn  
528 South 5th Street, Suite 209  
Springfield, IL 62701

صوتي: 877-455-3323 أو 217-557-4495\*

فيديو هاتفي: 217-303-8010

جهاز TTY: 888-261-2698

فاكس: 217-557-4492

<https://idhhc.illinois.gov/community/interpretercomplaint.html>

\*بالنسبة للأفراد الذين يتصلون بالرقم "الصوتي"، يتم توجيه المكالمات الصادرة إلى لجنة IDHHC عن طريق نظام نقل الفيديو التابع للجنة الاتصالات الفيدرالية لتناسب الأشخاص الصم.  
جهاز التليتايب (TTY)/جهاز اتصالات الصم (TDD)

جهاز TTY وجهاز TDD هي أجهزة وخدمات مساعدة للأشخاص الذين يعانون من الإعاقات السمعية. يتيح نظام التتابع للصم استخدام أجهزة TTY للاتصال بأشخاص آخرين قد لا يمتلكون جهاز TTY. وولاية إلينوي لديها مركز إلينوي لترحيل المكالمات (IRC)، والمعروف أيضًا باسم "Dual Party Relay". ومركز IRC هو خدمة متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع، وتوفر رابط اتصال بين مستخدمي جهاز TTY ومستخدمي الهواتف الصوتية العادية. يمكن لمستخدمي جهاز TTY التواصل مع وكالة IEPA عن طريق الاتصال بالرقم 888-273-5488.

#### الترجمة التحريرية

الترجمة التحريرية هي نقل نص مكتوب من لغة إلى لغة ثانية. تتم ترجمة بعض مستندات وكالة IEPA إلى لغات أجنبية من قبل متعهدين تتعاقد معهم الولاية. ويتم تنسيق الترجمة في الوكالة من خلال مكتب OCR ومكتب OEJ.

## آلية مراجعة وتقييم الترجمة القائمة داخل الوكالة

تتبع وكالة IEPA هذه التوجيهات حسب الحاجة لضمان الجودة.

### 1. إعداد المواد اللازمة

- تقييم النص الإنجليزي من حيث قابلية القراءة والوضوح والملاءمة الثقافية.
- التأكد من أن المواد تستوفي الشروط التالية:
  - اللغة بسيطة وواضحة
  - الرسائل والرسوم التوضيحية مناسبة ثقافياً
  - إمكانية ترجمة الوثيقة الإنجليزية
  - تنسيق الوثيقة بشكل مناسب لسهولة قراءتها
- إذا تم توزيع المواد في نسخة مطبوعة (PDF، Word) ، وما إلى ذلك) ، فيجب تنسيقها بحيث يمكن إتاحتها عند الطلب بتنسيقات يمكن الوصول إليها من قبل الأفراد الذين يستخدمون التكنولوجيا المساعدة كما هو مطلوب بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (Americans with Disabilities Act) والمادة 504 من قانون إعادة التأهيل (Rehabilitation Act).
  - تتم طباعة المستند بوضوح بالأبيض والأسود إذا تم نشره على الإنترنت للتنزيل العام.
  - إذا تم إدراج معلومات الاتصال، فيجب أن يكون لدى البرنامج القدرة على التفاعل مع الأشخاص ضعاف إجابة الإنجليزية. لكن في معظم الحالات يتم توفير خدمات الترجمة الهاتفية لموظفي البرنامج للتصدي لهذا الأمر.

### 2. الترجمة

- مناقشة ما يلي مع المترجمين:
  - غرض المادة
  - مستوى القراءة المناسب للسكان المستهدفين
  - الرسائل الصحية الرئيسية
  - المصطلحات الخاصة بالرسالة
- تشجيع المترجم على طرح الأسئلة، لأن جودة الترجمة تعتمد على فهم المترجم للوثيقة الإنجليزية.
- استخدام ترجمة سياقية، بدلاً من الترجمة كلمة بكلمة، أو جملة بجملة. حيث تتيح هذه الطريقة للمترجم الاختيار من بين مجموعة متنوعة من الطرق للتعبير عن الرسالة للجمهور المستهدف. وإن استخدام منهجية غير حرفية ينقل الرسالة المقصودة بطريقة أكثر صلة ثقافياً من استخدام الترجمة الحرفية أو الترجمة كلمة بكلمة.
- إذا تقرر التعاقد مع Multilingual Connections لتقديم خدمات الترجمة، يتم التأكد من توفير خدمة التحرير بواسطة مترجم ثانٍ ومن شمول السعر لهذه التكلفة.

### 3. المراجعة والتحرير

- يتم إجراء الترجمة الأولية. تتضمن هذه العملية استخدام مترجمين اثنين – أحدهما للترجمة الأولية والثاني لمراجعة وتحرير مستوى جودة الترجمة، والتحقق من الدقة والنبرة والأسلوب والقواعد وفهم الرسائل والملاءمة.
- لا يُنصح باستخدام طريقة "الترجمة العكسية للإنجليزية" كطريقة فعالة لضمان الفاعلية.

## وثائق التوجيهات الإرشادية الفيدرالية لخدمات ضعاف اللغة الإنجليزية

- [توجيهات الباب السادس الإرشادية \(Title VI\) للجهات المستفيدة](#)

- إشعار صادر عن وكالة الحماية البيئية الأمريكية (US EPA) – توجيهات للجهات المتلقية للمساعدة المالية من وكالة الحماية البيئية الأمريكية بشأن الحظر الذي ينص عليه الباب السادس للتمييز على أساس الأصل الوطني الذي يضر بضعاف إجادة اللغة الإنجليزية
- إشعار صادر عن وزارة العدل الأمريكية (US DOJ) – توجيهات للجهات المتلقية للمساعدة المالية الفيدرالية بشأن الحظر الذي ينص عليه الباب السادس للتمييز على أساس الأصل الوطني الذي يضر بضعاف إجادة اللغة الإنجليزية
- إشعار صادر عن وزارة الطاقة الأمريكية (US DOE) – عدم التمييز في البرامج التي تدعمها الحكومة الفيدرالية إنفاذاً للباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 - حظر التمييز على أساس الأصل الوطني الذي يضر بضعاف إجادة اللغة الإنجليزية (LEP)؛ توجيهات السياسة