



---

ПЛАН ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ ЯЗЫКОВОГО БАРЬЕРА

---

## Содержание

<b>Список сокращений</b> .....	2
<b>Краткая справочная информация</b> .....	2
<b>Правовые основания</b> .....	3
<b>Оценка программы АООС Иллинойс</b> .....	4
<b>Реализация ППЯБ</b> .....	6
<b>Услуги языковой поддержки и соответствующие протоколы</b> .....	11
<b>Федеральные руководящие документы в отношении лиц с ОВА</b> .....	17

## Список сокращений

- **АЯЖ** – Американский язык жестов
- **ГИС** – Географическая информационная система
- **АООС Иллинойс или Агентство** – Агентство по охране окружающей среды штата Иллинойс
- **ОВА** — Ограниченное владение английским языком
- **УСО** — Управление по связям с общественностью
- **УЭЮ** — Управление экологической юстиции
- **УПТ** – Услуги устного перевода в режиме телеконференцсвязи
- **Раздел VI** – Раздел VI Закона о гражданских правах 1964 г., пункт 2000D главы 42 Свода законов США
- **ТТУ** – Телетайпное устройство
- **ТУГ** – Телекоммуникационное устройство для глухих
- **Минюст США** – Министерство юстиции США
- **АООС США** – Агентство по охране окружающей среды США
- **ТООТ** – Технический осмотр и обслуживание транспортных средств

## Краткая справочная информация

Согласно разделу VI Закона о гражданских правах 1964 года и Политике Агентства по охране окружающей среды штата Иллинойс (АООС Иллинойс или Агентство) в области экологической юстиции, Агентство стремится обеспечить эффективный доступ к своим программам и мероприятиям для всех лиц, включая лиц с ограниченным владением английским языком (ОВА). Агентство по охране окружающей среды США (АООС США) определяет лиц с ОВА как «лиц, не владеющих английским языком как своим основным языком и имеющих ограниченную возможность читать, писать, говорить на английском языке или понимать его. Уровень владения английским языком лиц с ОВА может быть

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

достаточным для определенных видов общения (например, разговора или понимания) и в то же время недостаточным для других видов общения (например, чтения или письма)»<sup>1</sup>.

В настоящем документе приведены ресурсы и протокол для взаимодействия сотрудников АООС с лицами с ОВА, включая доступность услуг устного и письменного перевода на безвозмездной основе для запрашивающей стороны. Кроме того, в этом документе представлена политика Агентства, согласно которой, лицам, нуждающимся в услугах языковой поддержки для полноценного участия в программах или мероприятиях АООС, такая поддержка будет изыскиваться и предоставляться при условии соответствия обстоятельств требованиям настоящего Плана.

### Правовые основания

Агентство получает финансовую помощь из федерального бюджета и в качестве реципиента такого финансирования на основе соответствующего договора обязано соблюдать применимые положения федеральных законов о гражданских правах и норм, запрещающих дискриминацию, включая раздел VI Закона о гражданских правах 1964 года (раздел VI), пункт 2000d главы 42 Свода законов США. Раздел VI прямо обязывает реципиентов не допускать дискриминацию по признаку расы, цвета кожи или национального происхождения. В деле *Lau v. Nichols* (414 U.S. 563 (1974)) Верховный суд США постановил, что действия программы, финансируемой из федерального бюджета, которые оказывают несоразмерно негативное влияние на лиц с ОВА, в том числе лишают их возможности полноценно участвовать в соответствующей программе, подпадают под действие положений раздела VI, запрещающего проявление дискриминации по национальному признаку. Таким образом, реципиенты финансовой помощи из федерального бюджета обязаны снижать языковые барьеры, которые могут препятствовать полноценному доступу лиц с ОВА к государственным услугам.

Кроме того, согласно Указу Президента США № 13166 (11 августа 2000 г.) «Улучшение доступа к услугам для лиц с ограниченным владением английским языком», все федеральные агентства, предоставляющие финансовую помощь реципиентам, обязаны разработать руководство, касающееся выполнения предусмотренных для них разделом VI обязательств по обеспечению полноценного доступа для лиц с ОВА. Одновременно с указом Министерство юстиции США (Минюст США) выпустило общее руководство (Руководство Минюста США) для федеральных агентств по исполнению указа Президента США (65 FR 50123, 16 августа 2000 г.). Впоследствии АООС США выпустило собственное руководство (Руководство АООС США) для реципиентов финансирования из федерального бюджета в отношении предусмотренного разделом VI запрета на проявление дискриминации по национальному признаку в отношении лиц с ОВА (69 FR 35602, 25 июня 2004 г.).

---

<sup>1</sup> [Приказ АООС США № 1000.32](#) «Обеспечение соблюдения Указа Президента США № 13166 «Улучшение доступа к услугам для лиц с ограниченным владением английским языком»

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

Аналогичным образом, Закон о гражданских правах штата Иллинойс от 2003 года, разработанный на основе положений раздела VI, запрещает органам власти штата, округа и местного самоуправления применять критерии или методы управления, которые оказывают несоразмерное влияние по признаку расы или национального происхождения, независимо от намерений, преследуемых в рамках такого применения. См. 740 ILCS 23/5.

### Оценка программы АООС Иллинойс

При разработке данного Плана по преодолению языковых барьеров (ППЯБ) АООС Иллинойс в целом выполнило рекомендации, изложенные в [Руководстве АООС США](#), в котором рассмотрены и учтены основные элементы Руководства Минюста США. В ППЯБ основное внимание уделяется не нормативной информации, адресованной организациям или муниципалитетам, подпадающим под регулирование, а деятельности, ориентированной на население в целом или на конкретных лиц. Затрагиваемые виды деятельности включают в себя мероприятия по выдаче разрешений, восстановлению/устранению последствий, медицинские консультации, образовательные мероприятия, а также мероприятия по разработке правил, предоставлению грантов и реагированию на запросы жителей штата Иллинойс. В Руководстве АООС США говорится, что реципиенты, такие как АООС Иллинойс, «обладают широкими возможностями с точки зрения определения того, как выполнять свои юридические обязательства в соответствии с разделом VI в случаях ОВА». (69 FR 35613). Агентствам рекомендуется определять степень своих обязательств в отношении ОВА путем проведения индивидуальной оценки на основе анализа четырех факторов, описанных в Руководстве АООС США. Такими факторами являются (1) количество или доля лиц с ОВА, которые имеют право на получение услуг или с которыми, вероятно, придется контактировать; (2) частота контактов с лицами с ОВА; (3) характер и значимость программы; и (4) имеющиеся ресурсы. Конечной целью оценки является достижение надлежащего баланса между этими четырьмя факторами. Как указано ниже, АООС Иллинойс провело оценку четырех факторов, представленных в Руководстве АООС США.

#### **Фактор 1: количество или доля лиц с ОВА, которые имеют право на получение услуг или с которыми, вероятно, придется контактировать**

Определение обоснованных мер по обеспечению полноценного доступа зависит от количества или доли людей, на которых могут повлиять языковые барьеры. Чем больше в районе количество или доля лиц с ОВА, тем больше вероятность того, что языковые услуги необходимы. Зона обслуживания АООС Иллинойс охватывает весь штат. В штате Иллинойс проживает значительное количество лиц с ОВА, причем наиболее распространенными языками являются испанский, русский, польский, тагальский, китайский и арабский. Таким образом, АООС Иллинойс может ожидать, что его программы могут охватывать некоторую часть населения или домохозяйств, в которых проживают лица с ОВА.

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

Информацию, касающуюся региональных потребностей лиц с ОВА, можно получить из следующих источников: сотрудники АООС Иллинойс, имеющие опыт работы в данной местности, местные органы власти, публичные библиотеки, школы, религиозные и общественные организации, организации по оказанию юридической помощи, данные переписи населения, а также картографические инструменты АООС США и АООС Иллинойс. Эти источники могут помочь определить группы населения, которые нуждаются в дополнительных языковых услугах и которым услуги перевода приносят наибольшую пользу.

### **Фактор 2: частота контактов с лицами с ОВА**

Обязанности реципиента финансирования из федерального бюджета, такого как АООС Иллинойс, в отношении лиц с ОВА возрастают, если контакты с такими лицами происходят чаще, чем контакты, имеющие характер непредвиденных или редких. Частота контактов с лицами с ОВА и связанная с этим потребность в помощи со стороны Агентства могут быть оценены на основе конкретного языка. Иными словами, чем чаще Агентство контактирует с определенной языковой группой, тем выше вероятность того, что потребуются расширенные языковые услуги на соответствующем языке.

Частота контактов с лицами с ОВА значительно варьируется в зависимости от программ АООС Иллинойс и конкретных мест, на которые распространяется деятельность Агентства. В рамках большинства программ и нормативных требований Агентства контакты с конкретным сообществом лиц с ОВА обусловлены местом и программным контекстом, как, например, в связи с выдачей разрешений в отношении того или иного объекта. Основным исключением является программа технического осмотра и обслуживания транспортных средств, действующая в районах Чикаго и Метро Ист-Сент-Луиса и предусматривающая непосредственное взаимодействие с населением.

### **Фактор 3: характер и значимость программы**

Чем значимее деятельность, информация, услуга или программа или чем значительнее возможные последствия контакта для лиц с ОВА, тем выше вероятность того, что потребуются предоставление языковых услуг. Например, АООС США утверждает, что обязанность предоставлять информацию лицу, которое может пострадать от непосредственного загрязнения источника воды или внезапного выброса токсичных химических веществ в атмосферу, отличается от обязанности предоставлять информацию о переработке отходов. Учитывая это, потребность в услугах в связи с ОВА может значительно варьироваться, поскольку программы АООС Иллинойс предусматривают широкий спектр предпринимаемых мер с точки зрения срочности и потенциальных последствий. Агентство будет уделять первоочередное внимание оказанию помощи лицам с ОВА в следующих случаях: 1) услуги по охране здоровья и критически важные услуги (например, перевод пресс-релизов или рекомендаций в ситуациях, когда существует непосредственная угроза воздействия загрязняющих веществ); 2) предоставление информации, подготовленной и предназначенной для населения (например,

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

информационные бюллетени, уведомления для населения и содержание веб-страниц); 3) программы, которые необходимы для получения лицензии населением (например, программа технического осмотра и обслуживания транспортных средств).

### Фактор 4: имеющиеся ресурсы

В Руководстве АООС США речь идет о том, что имеющиеся ресурсы обуславливают определение тем или иным агентством того, какие меры для удовлетворения потребностей в связи с ОВА являются обоснованными. Согласно руководству, ожидается, что агентства с большим бюджетом должны предоставлять больше языковых услуг, чем агентства с меньшим бюджетом. Кроме того, в Руководстве АООС США говорится, что «обоснованные меры» могут перестать быть таковыми, если затраты существенно превышают выгоды. Существует два основных способа предоставления АООС Иллинойс информации лицам с ОВА: 1) письменный перевод жизненно важной документации и 2) устный перевод. Для эффективного предоставления услуг лицам с ОВА в соответствии с предусмотренными данным планом рекомендациями, АООС Иллинойс применяет различные методы, в том числе задействует штатных сотрудников, технологии (например, программное обеспечение для перевода) и внешних подрядчиков.

## Реализация ППЯБ

Руководствуясь результатами приведенной выше оценки на основе четырех факторов, АООС Иллинойс разработало план по обеспечению полноценного доступа для лиц с ОВА. Этот план согласуется с Политикой АООС Иллинойс в области экологической юстиции и Планом обеспечения расширенного участия общественности АООС Иллинойс, что позволяет гарантировать принятие Агентством решений с учетом принципов справедливости и доступности при управлении реализацией своих программ и мероприятий.

Доработка ППЯБ будет осуществляться и далее в ходе выполнения нормативных и программных обязанностей АООС Иллинойс. Такой подход отвечает требованиям положениям раздела VI и Руководства АООС США, которое гласит: «Хотя все реципиенты должны работать над созданием систем, обеспечивающих доступ для лиц с ОВА, АООС США признает, что внедрение комплексной системы обслуживания лиц с ОВА – это процесс, вследствие чего система будет дорабатываться с течением времени по мере ее внедрения и периодической переоценки». 69 FR 35612.

### Установление лиц с ОВА, которые нуждаются в услугах языковой поддержки

Приведенный выше анализ первого и второго факторов является отправной точкой для определения лиц с ОВА, которые могут иметь право на услуги языковой поддержки в рамках программ Агентства. Поскольку действия АООС Иллинойс и работа с общественностью часто привязаны к определенному сообществу, установление лиц с ОВА

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

обусловлено составом того или иного сообщества. Для повышения уровня своей осведомленности о лицах с ОВА в потенциально затрагиваемых сообществах АООС Иллинойс сотрудничает с общественными лидерами и членами сообщества.

Дополнительные ресурсы, используемые сотрудниками АООС Иллинойс для определения наличия в сообществе потенциальных лиц с ОВА или лиц, нуждающихся в языковой поддержке, включают: картографический инструмент EJ Start АООС Иллинойс, данные переписи населения, картографический инструмент EJScreen АООС США, а также прошлый и текущий опыт взаимодействия с членами сообщества и общественными организациями.

### Жизненно важная документация

АООС Иллинойс переводит жизненно важные документы на языки, на которых говорят представители потенциально затрагиваемых сообществ, с тем чтобы обеспечить лицам с ОВА доступ к информации, которая может непосредственно повлиять на их повседневную жизнедеятельность. Классификация документа как «жизненно важного» зависит от значимости соответствующей программы, информации, контактов или услуги, а также от последствий, с которыми столкнется лицо с ОВА, если информация не будет предоставлена своевременно или если предоставленная информация не будет точной. Определение того, какие документы считаются «жизненно важными», зависит от конкретных обстоятельств и услуг отдельных программ АООС Иллинойс. Документы, которые можно классифицировать как «жизненно важные», обычно делятся на две основные категории: 1) конкретная переписка в письменной форме по какому-либо вопросу между отдельным лицом и сотрудниками программы или представителями того или иного направления деятельности и 2) документы, предназначенные в первую очередь для широкой общественности или широкой аудитории.

Чем значимее мероприятие, информация, услуга или программа или чем существеннее возможные последствия контакта для лиц с ОВА, тем выше вероятность того, что потребуется предоставление языковых услуг. Если отказ или задержка в доступе к услугам или информации могут иметь серьезные или даже опасные для жизни последствия для лиц с ОВА, такой документ, скорее всего, будет считаться жизненно важным.

При принятии решения о значимости информации для преодоления языковых барьеров учитываются следующие ключевые факторы:

- Влияние на доступ. Влияет ли информация непосредственно на способность человека участвовать в программе, получать услуги или понимать свои права и обязанности?
- Срочность. Является ли информация срочной, требующей принятия неотложных мер или реагирования со стороны реципиента?
- Потенциальные последствия непонимания. Может ли непонимание привести к негативным последствиям, таким как потеря льгот, пропущенные встречи или юридические проблемы?

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

Иногда бывает трудно провести разграничение между жизненно важными и не жизненно важными документами, особенно когда речь идет об информационно-просветительских или других документах, призванных повысить уровень осведомленности о правах или услугах. Хотя полноценный доступ к программе требует осведомленности о ее существовании, с практической и финансовой точек зрения перевести все информационные материалы на все языки едва ли возможно. АООС Иллинойс регулярно оценивает потребности соответствующих групп населения, с тем чтобы определить, следует ли переводить те или иные важные информационно-просветительские материалы на другие языки, поскольку при некоторых обстоятельствах недостаточная осведомленность о существовании той или иной программы может фактически лишить лиц с ОВА полноценного доступа к таким программам.

Письменные обращения к человеку, которые считаются «жизненно важными» документами, включают, в том числе, следующее:

- уведомления, обеспечивающие осведомленность;
- уведомления, письма или формы, необходимые для устранения нарушений законов и норм в области охраны окружающей среды;
- уведомления, информирующие лиц с ОВА о бесплатной языковой поддержке;
- информация о программе взятия проб для контроля за уровнем выбросов в результате эксплуатации транспортных средств.

Что касается документов, предназначенных для работы с общественностью или широкой аудиторией, каждая программа обязана обеспечить перевод документов, которые она считает «жизненно важными», если доля населения с ОВА, которое имеет право на получение услуг или на которое могут оказать непосредственное влияние услуги, программы или деятельность агентства, является существенной. Определяя приоритетность языков для перевода жизненно важных документов, программа учитывает, какие языки наиболее распространены среди лиц с ОВА в Иллинойсе. При необходимости каждая программа может рассмотреть возможность перевода на другие языки, исходя из региональных демографических показателей или тематики, ориентированной на конкретные сообщества и аудиторию.

Среди примеров документации, предназначенной для работы с общественностью или широкой аудиторией, могут быть, в том числе, следующие:

- процессуальные гарантии (уведомление о недопущении дискриминации, процедура рассмотрения жалоб, план обеспечения участия общественности, письмо-уведомление в области экологической юстиции, план по преодолению языкового барьера, план обеспечения доступа для лиц с ограниченными возможностями);
- уведомления общественности о предлагаемых мерах разрешительного или нормативного характера;

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

- брошюры;
- информационные бюллетени;
- пресс-релизы;
- рекомендации по вопросам охраны окружающей среды;
- соглашения об урегулировании (в конкретных случаях, когда в процесс вовлечено или может быть затронуто сообщество лиц с ОВА);
- формы жалоб и доступ к документам.

### Оценка ОВА

В контексте мер, связанных с тем или иным участком местности, как, например, уведомления общественности и другие уведомления, касающиеся программ по выдаче разрешений и устранению последствий, АОС Иллинойс обязано:

1. Провести оценку населения с ОВА в радиусе 1 мили (1,609 км) от рассматриваемого участка с помощью инструментов скрининга, за исключением случаев, когда, исходя из количественных данных, у Агентства есть основания полагать, что подлежащая оценке территория должна быть больше или меньше.
2. Оценить запросы на предоставление языковой поддержки и учесть опыт предыдущего взаимодействия в сообществе в отношении данного участка или других близлежащих участков.
3. Определить вероятный(-е) язык(-и) общения среди жителей подлежащей оценке территории на основании данных обследования сообществ США и с помощью других доступных инструментов по результатам отбора и оценки предыдущих запросов, если общая численность населения с ОВА является значительной. Численность населения с ОВА считается значительной, если она равна или превышает 15% общей численности населения в радиусе 1 мили (1,609 км) от соответствующего участка.

### Меры по предоставлению языковой поддержки

Согласно Руководству АОС США, есть два основных способа предоставления услуг лицам с ОВА – предоставление устных и письменных языковых услуг. Устные языковые услуги заключаются в устном переводе путем прослушивания информации на одном языке и устного перевода такой информации на другой язык. Такие услуги могут включать в себя предоставление переводчиков на месте, когда на заседании, встрече или слушании ожидается большое количество лиц с ОВА. Письменные языковые услуги заключаются в языковом переводе путем замены письменного текста на одном языке эквивалентным письменным текстом на другом языке. Это может быть как письменный перевод всего документа, так и перевод его краткого или описательного резюме.

Следует отметить, что как при устном, так и при письменном переводе, особенно при письменном, идиомы, метафоры, технические жаргонизмы и другие лингвистические средства, присущие тому или иному языку, не всегда поддаются прямому переводу,

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

поэтому перевод никогда не является идеальным или прямым отображением оригинала, и для интерпретации передаваемых идей необходимо учитывать различные нюансы.

### Профессиональная подготовка персонала АОС Иллинойс

Управление экологической юстиции (УЭЮ) проведет обучение сотрудников АОС Иллинойс, уделяя особое внимание сотрудникам, которые могут контактировать с лицами с ОВА. Обучение предусматривает, в том числе, предоставление информации о ППЯБ и соответствующих ресурсах, политике и процедурах. Сотрудникам, которые регулярно контактируют с лицами с ОВА, будет предложено пройти курс переподготовки и получить возможность регулярно предоставлять отзывы о реализации ППЯБ Агентством.

Осведомленность и понимание того, как оказывать помощь лицам с ОВА, запрашивающим языковые услуги, важны для всех программ, услуг и мероприятий Агентства. Как указано ниже, соответствующий персонал будет проходить ежегодное обучение по вопросам политики, процедур и ресурсов, доступных в рамках языковых услуг, особенно по мере развития методов преодоления языкового барьера. АОС Иллинойс включит обучение методам преодоления языкового барьера в комплекс учебных модулей OneNet для государственных служащих, с тем чтобы сотрудники могли легко получить доступ к обучению в режиме онлайн.

В ходе обучения будут рассмотрены следующие вопросы:

- значимость предоставления услуг языковой поддержки;
- методы эффективного и уважительного общения и взаимодействия с лицами с ОВА;
- политика, процедуры и протоколы АОС Иллинойс, связанные с предоставлением услуг языковой поддержки, включая доступность услуг устного и письменного перевода на безвозмездной основе для запрашивающей стороны;
- какой тип переведенной информации доступен для лиц с ОВА и где такую информацию можно найти; и
- использование отчетности о языковых услугах для улучшения качества услуг для лиц с ОВА в будущем.

Для обеспечения непрерывного выполнения ППЯБ все руководители Агентства пройдут обучение по вопросам содержания ППЯБ и процедуре принятия решений при взаимодействии с лицами с ОВА. Сотрудники, которые в рамках своих программ и мероприятий уделяют больше внимания непосредственной работе с населением, пройдут обучение по выявлению потенциальных групп населения с ОВА и предоставлению связанных с этим услуг.

### Предоставление уведомлений лицам с ОВА

АОС Иллинойс стремится действовать на опережение и информировать лиц с ОВА о доступности услуг языковой поддержки. При необходимости АОС Иллинойс будет использовать следующие методы:

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

- перевод документов;
- работа с общественными организациями и другими заинтересованными сторонами для информирования лиц с ОВА об услугах, которые АООС Иллинойс может предложить, включая доступность услуг языковой поддержки;
- перевод уведомлений о публичных слушаниях и собраниях;
- использование указателей на нескольких языках, например с указанием места проведения собрания в здании.

### Мониторинг выполнения и обновление ППЯБ

АООС Иллинойс проанализирует данный ППЯБ, с тем чтобы определить, насколько эффективны меры по предоставлению языковой поддержки и обучение персонала. При оценке эффективности Плана и необходимости принятия дополнительных мер АООС Иллинойс будет исходить из оценки отзывов сотрудников Агентства и общественности, включая лиц с ОВА. АООС Иллинойс рассмотрит методы получения информации от представителей общественности об успешности реализации данного ППЯБ, например путем проведения опроса и/или установления определенного периода для консультаций с общественностью.

### Услуги языковой поддержки и соответствующие протоколы

#### 1. Языковые возможности персонала АООС Иллинойс

Агентство располагает сотрудниками, владеющими двумя языками (свободно владеющими испанским языком), которые выполняют переводческие задачи и предоставляют услуги языковой поддержки лицам с ОВА.

АООС Иллинойс гарантирует компетентность персонала, привлекаемого для устного и письменного перевода документов. При найме и обучении штатных переводчиков Агентство проводит проверку, чтобы убедиться в том, что они:

- владеют как английским, так и другим языком и могут точно передавать информацию на соответствующих языках, а также могут определять и применять соответствующие виды устного перевода (например, последовательный, синхронный, обобщающий или зрительный перевод);
- знают специальные термины или понятия, характерные для программы или деятельности организации, а также любую специфическую лексику и фразеологизмы, используемые лицом с ОВА, на обоих языках;
- понимают и соблюдают правила конфиденциальности и беспристрастности в той же степени, что и сотрудник организации, для которого они выполняют устный перевод, и (или) в той степени, в которой этого требуют их должностные обязанности;

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

- понимают и выполняют функции устного переводчика, не смешивая их с функциями инженера, консультанта по правовым вопросам или с другими функциями (особенно в ходе административных или общественных слушаний).

### 2. Список контактов по СМИ на нескольких языках

В штате Иллинойс в настоящее время ведется база данных контактов по СМИ, действующих на всей территории штата. В этот список входят свыше 400 СМИ, освещающих события в Иллинойсе, в том числе 161 СМИ, базирующееся в Иллинойсе. Эту базу данных можно сортировать по печатным и электронным СМИ. Кроме того, в штате Иллинойс действует многоязычный список СМИ, в который входят более 50 станций в Иллинойсе. Все средства массовой информации имеют возможность способствовать распространению пресс-релизов, сообщений для СМИ или экстренных бюллетеней среди своих зрителей и слушателей.

### 3. Уведомления рекомендательного характера

Уведомление о недопущении дискриминации размещено на различных языках на веб-сайте АООС штата Иллинойс. В этом уведомлении содержится информация об услугах устного перевода и других услугах, доступных для лиц с ОВА.

Там же указаны номера телефонов, по которым можно подать жалобу, если человек считает, что он подвергся дискриминации. Связаться с координатором АООС Иллинойс по вопросам раздела VI Крисом Прессналлом (Chris Pressnal) можно по номеру телефона 217-524-1284.

### 4. Услуги языковой поддержки и соответствующие протоколы

Услуги и протоколы языковой поддержки АООС Иллинойс предусматривают следующее:

- двуязычный персонал;
- услуги устного перевода;
  - переводчики/двуязычный персонал;
  - перевод с помощью американского языка жестов;
  - телетайпное устройство (ТТУ)/телекоммуникационное устройство для глухих (ТУГ);
- письменный перевод жизненно важной документации.

#### Двуязычный персонал и обучение

У двуязычных сотрудников АООС Иллинойс есть доступ к справочному документу, содержащему примеры распространенных фраз, которые могут быть полезны сотрудникам Агентства при общении с испаноговорящими лицами с ОВА. Двуязычные сотрудники обращаются к этому ресурсу в целях обеспечения последовательности и точности, однако

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

они могут действовать и по своему собственному усмотрению при общении с испаноговорящими лицами с ОВА. Документы, включая информационные бюллетени и уведомления для общественности, публикуются на веб-сайте АООС Иллинойс на английском языке, а при необходимости или в случаях, когда речь идет значительном количестве испаноговорящего населения с ОВА, документы доступны также на испанском языке.

### Устный перевод

Программы и офисы Агентства предоставляют квалифицированных переводчиков для обеспечения синхронного перевода прямых трансляций проведения заседаний (например, встреч с представителями общественности и публичных собраний или слушаний), мероприятий, осуществления другой деятельности или деятельности в рамках других программ, а также предоставления услуг в очном, виртуальном или гибридном формате на всех соответствующих и других запрашиваемых языках, с тем чтобы предоставить лицам с ОВА возможность полноценно участвовать в таких мероприятиях, заседаниях, программах и деятельности и т. д. (например, предоставлять предложения и замечания во время осуществления программной деятельности и проведения публичных слушаний, заседаний и мероприятий, организованных или предоставляемых программой или офисом АООС Иллинойс).

Услуги устного перевода включают перевод в очном формате, перевод в режиме телеконференцсвязи, а также перевод с помощью американского языка жестов. Со всеми учреждениями штата, включая АООС Иллинойс, на уровне штата заключается контракт на закупку услуг устного перевода.

В зависимости от типа необходимых услуг языковой поддержки может быть задействован квалифицированный сотрудник, владеющий несколькими языками. Если привлечь такого сотрудника нецелесообразно, программа или региональный офис обратятся за помощью в предоставлении устного перевода в рамках контракта по ОВА.

В соответствии с заключаемым на уровне штата контрактом компания Propio Language Services обеспечивает трехсторонний перевод в режиме телеконференцсвязи, а компания Multilingual Connections предоставляет услуги устного перевода на общественных собраниях/слушаниях, собраниях/слушаниях по правовым вопросам и в ходе других судебных разбирательств, конференций, семинаров, тренингов и других видов прямого очного общения. Запросы на услуги устного перевода от Multilingual Connections можно направлять через Управление по связям с общественностью АООС Иллинойс или УЭЮ.

### Перевод в режиме телеконференцсвязи

Услугами переводчика в режиме телеконференцсвязи (УПТ) можно воспользоваться для любых контактов с общественностью, происходящих в очном формате или в режиме телеконференцсвязи. Если в АООС Иллинойс позвонит представитель общественности, не

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

говорящий на английском или испанском языках, Агентство свяжется с компанией Propio Language Services для предоставления услуг устного перевода.

### Перевод с помощью американского языка жестов

Услуги по переводу с помощью американского языка жестов (АЯЖ) предоставляются компанией Multilingual Connections LLC. Запросы на услуги по переводу с помощью АЯЖ от Multilingual Connections можно направлять, координируя свои действия с УСО или УЭЮ АООС Иллинойс.

### Механизмы обратной связи в отношении перевода с помощью АЯЖ

Вопросы, замечания или отзывы относительно перевода в режиме телеконференцсвязи, включая качество такого перевода, следует направлять непосредственно координатору АООС Иллинойс по вопросам преодоления языкового барьера Крису Прессналлу (chris.pressnall@illinois.gov).

Жалобы также можно подавать по адресу:

Комиссия по вопросам глухих и слабослышащих лиц штата Иллинойс

Кому: Отдел рассмотрения жалоб на услуги перевода

528 South 5th Street, Suite 209

Springfield, IL 62701

Голосовая связь: 877-455-3323 или 217-557-4495\*

Видеотелефон: 217-303-8010

Телетайп: 888-261-2698

Факс: 217-557-4492

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

\*Для лиц, звонящих на номер «голосовой связи», вызовы, адресованные вышеуказанной комиссии, направляются через систему видеорелейной связи Федеральной комиссии по связи для удовлетворения потребностей глухих лиц.

Телетайпное устройство (ТТУ)/телекоммуникационное устройство для глухих (ТУГ)

Телетайп и ТУГ — это вспомогательные средства и услуги для лиц с нарушениями слуха. Система ретрансляции позволяет глухим лицам использовать телетайп для связи с другими людьми, у которых его нет. В Иллинойсе функционирует Иллинойский центр ретрансляции (ИЦР), также известный как Центр двухсторонней ретрансляции. ИЦР — это круглосуточная служба, обеспечивающая связь между пользователями телетайпа и стандартного

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

голосового телефона. Те, кто пользуется телетайпом, могут связаться с АОС Иллинойс, позвонив по телефону 888-273-5488.

### Перевод

Перевод — это преобразование письменных символов или текста на одном языке в письменные символы или текст на другом языке. Перевод некоторых документов АОС Иллинойс на иностранные языки осуществляется поставщиками, с которыми власти штата заключили контракт. АОС Иллинойс координирует предоставление услуг перевода через УСО и УЭЮ.

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

### Внутренний механизм рецензирования переводов и обратной связи

Для обеспечения качества АОС Иллинойс следует приведенным ниже рекомендациям в зависимости от обстоятельств.

#### 1. Подготовка материалов.

- Оцените английский текст на предмет удобочитаемости, недвусмысленности и культурной приемлемости.
- Убедитесь, что материалы соответствуют следующим требованиям:
  - простой и понятный язык;
  - сообщения и иллюстрации соответствуют культурным особенностям;
  - документ на английском языке подлежит переводу; и
  - документ имеет надлежащее форматирование для обеспечения доступности.
    - Если материалы будут распространяться в печатном виде (Word, PDF и т. д.), они должны быть отформатированы таким образом, чтобы их можно было предоставить по запросу в форматах, доступных лицам, использующим вспомогательные технологии, как того требуют Закон о защите прав граждан США с ограниченными возможностями и раздел 504 Закона о реабилитации лиц с ограниченными возможностями.
  - Если документ будет размещен в Интернете для публичного скачивания, его следует распечатать в черно-белом варианте с четким отображением текста.
  - Если указана контактная информация, сотрудники программы должны иметь возможность взаимодействовать с лицами с ОВА. В большинстве случаев эту проблему можно решить путем предоставления сотрудникам программы возможности воспользоваться услугами устного перевода в режиме телеконференцсвязи.

#### 2. Перевод

- Обсудите с переводчиками следующие вопросы:
  - предназначение материала;
  - соответствующий уровень чтения целевой группы;
  - ключевые сообщения в отношении охраны здоровья; и
  - терминология, характерная для данного сообщения.
- Рекомендуйте переводчику задавать вопросы, поскольку качество перевода зависит от того, насколько хорошо переводчик понимает документ на английском языке.
- Примените концептуальный, а не дословный, пофразовый подход к переводу. Данный метод позволяет переводчику выбрать один из множества способов передачи информации целевой аудитории. Это дает возможность передать заложенный в сообщении смысл в более приемлемой с культурной точки зрения форме, чем это позволяет сделать буквальный или дословный перевод.

## ПРОЕКТ ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБСУЖДЕНИЯ

- При заключении контракта на предоставление переводческих услуг с компанией Multilingual Connections убедитесь, что контракт предусматривает редактирование вторым переводчиком и что стоимость такого редактирования включена в смету.

### 3. Проверка на ошибки/опечатки и редактирование

- Выполнен предварительный перевод. Этот процесс предусматривает использование двух переводчиков – одного для предварительного перевода, а второго для проверки грамотности и редактирования перевода, проверки точности, тональности, стиля, грамматики, восприятия сообщений и приемлемости.
- «Обратный перевод на английский язык» не рекомендуется в качестве действенного метода обеспечения эффективности.

## Федеральные руководящие документы в отношении лиц с ОВА

- [Руководство для реципиентов в соответствии с разделом VI](#)
- [Уведомление Агентства по охране окружающей среды США \(АООС США\) – Руководство для реципиентов финансовой помощи АООС США по недопущению дискриминации по национальному признаку в отношении лиц с ограниченным владением английским языком в соответствии с разделом VI](#)
- [Уведомление Министерства юстиции США \(Минюст США\) – Руководство для реципиентов финансовой помощи из федерального бюджета по недопущению дискриминации по национальному признаку в отношении лиц с ограниченным владением английским языком в соответствии с разделом VI](#)
- [Уведомление Министерства энергетики США \(Минэнерго США\) – Обеспечение соблюдения требования раздела VI Закона о гражданских правах 1964 года по недопущению дискриминации в рамках программ, получающих помощь из федерального бюджета. Недопущение дискриминации по национальному признаку в отношении лиц с ограниченным владением английским языком \(ОВА\). Основные руководящие указания](#)