



ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЯЗЫКОВЫХ УСЛУГ

Обновлен в апреле 2022 г.

I. МИССИЯ И ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЖИЛИЩНОМ УПРАВЛЕНИИ ГОРОДА НЬЮ-ЙОРКА

Жилищное управление г. Нью-Йорка (New York City Housing Authority, NYCHA) является крупнейшим государственным жилищным управлением в Северной Америке. Его миссия - увеличить возможности ньюйоркцев с низким и средним доходом, обеспечивая их безопасным, доступным жильем и облегчая им доступ к социальным и общественным услугам.

NYCHA является домом для 1 из каждых 15 жителей г. Нью-Йорка. В общей сложности жильцы государственных квартир NYCHA и владельцы ваучеров 8 Программы занимают 11.6 процентов арендуемых в городе квартир и составляют 6.6 процентов населения г. Нью-Йорка. Если бы NYCHA было городом, то этот город занимал бы 33-е место по численности населения в Соединенных Штатах, что больше чем Атланта и Майями.

II. Обзор Программы языковых услуг

Политикой NYCHA является принятие разумных мер для обеспечения того, чтобы лица с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficient, LEP) могли эффективно участвовать в программах и мероприятиях Управления и извлекать из них пользу в соответствии с уведомлением Министерства жилищного строительства и городского развития США (United States Department of Housing and Urban Development, HUD), озаглавленным «Окончательное руководство получателям федеральной финансовой помощи касательно Раздела VI «Запрет на дискриминацию по национальному происхождению по отношению к лицам с ограниченным знанием английского языка (LEP)»», опубликованным 22 января 2007 г., в Федеральном реестре (72 Federal Register 2732).

Стандартная процедура NYCHA по оказанию языковых услуг, последнее обновление от 7 февраля 2019 г., устанавливает процедуры и обязанности персонала для обеспечения соблюдения политики Управления в отношении языковой доступности. В частности, стандартная процедура касается, среди прочего: процедур идентификации лиц с ограниченным знанием английского языка с помощью карточек идентификации языка; процедур для персонала и обязанностей начальников при получении услуг письменного или устного перевода для лиц с LEP; размещения объявлений в общественных местах в офисах управления жилкомплексов, районных офисах и комнатах ожидания, информирующих лиц с LEP о бесплатных услугах языкового доступа; требований к обучению для обеспечения осведомленности и соблюдения процедур NYCHA по языковому доступу; обязанностей в отношении отчетности и надзора за предоставлением языкового доступа; и требования о том, чтобы политики NYCHA в отношении языкового доступа пересматривались каждые три года.

III. ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЯ С LEP

Количество или пропорция обслуженных или обратившихся за помощью лиц с LEP

Согласно периодическому обзору имеющейся лингвистической информации, проводимому Офисом мэра по делам иммигрантов г. Нью-Йорка, в тройку наиболее часто встречающихся языков в г. Нью-Йорке входят (1) испанский, (2) китайский и (3) русский.¹

Примерно 176,000 жильцов NYCHA, проживающих в государственном жилье и по 8 Программе, указали свои языковые предпочтения. Из них 71% и 72% указали английский в качестве предпочтительного письменного и разговорного языка соответственно; 23% и 22% указали испанский язык в качестве предпочтительного письменного и разговорного языка соответственно; 4% указали китайский язык в качестве предпочтительного письменного и разговорного языка; 1% указали русский язык в качестве предпочтительного письменного и разговорного языка; и 1% указали другой (помимо английского, испанского, китайского или русского) язык. Соответственно, помимо английского, три основных языка, о которых сообщили участники программы, совпадают с теми, которые были определены г. Нью-Йорком. Рисунки 1 и 2 ниже иллюстрируют пропорции письменных и устных языковых предпочтений помимо английского.

Осенью 2021 года NYCHA провело опрос жильцов государственного жилья, в ходе которого, среди прочего, респондентам было предложено указать предпочитаемые ими языки. Результаты опроса подтвердили понимание NYCHA языковых потребностей жильцов и участников программ: почти 72% респондентов с LEP указали испанский в качестве предпочитаемого языка, почти 22% предпочитают китайский, 3% предпочитают русский и 3,5% предпочитают какой-либо другой язык помимо английского, испанского, китайского или русского.



Рисунок 1: Доля использования письменных языков, помимо английского, о которых в настоящее время сообщают сами участники программ NYCHA.

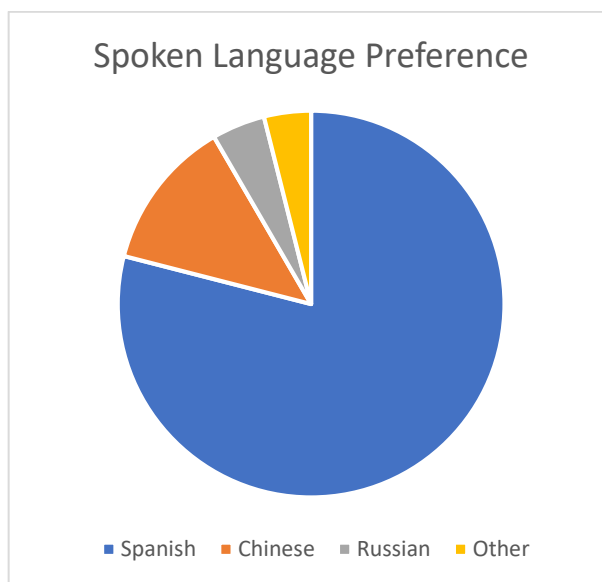


Рисунок 2: Доля использования устных языков, помимо английского, о которых в настоящее время сообщают сами участники программ NYCHA.

¹ Местный закон 30 Отчет за 2020 календарный год (30 июня 2021 г.), <https://www1.nyc.gov/assets/immigrants/downloads/pdf/CY2020-local-law-30-report.pdf>

Частота контактов

NYCHA изучает данные из нескольких источников, включая функцию перевода Портала самообслуживания NYCHA, поставщика услуг телефонных переводов для NYCHA и Отделения языковых услуг NYCHA (Language Services Unit, LSU), чтобы определить частоту, с которой сотрудники Управления сталкиваются с лицами с LEP. В период с 2019 по 2021 годы NYCHA оказало помощь примерно 460,000 лиц, предоставив устный перевод лично и по телефону, и выполнило более 50,000 письменных переводов документов силами LSU, через поставщиков переводческих услуг NYCHA или с использованием функции перевода Портала самообслуживания NYCHA.

На рисунках 3 и 4 ниже показано соотношение услуг устного и письменного перевода отдельно по языкам. Данные о частоте соответствуют языковым предпочтениям на рисунках 1 и 2 выше, при этом испанский, китайский и русский языки являются наиболее часто встречающимися языками, а количество обращений по языкам, не входящим в тройку лидеров, сокращается.

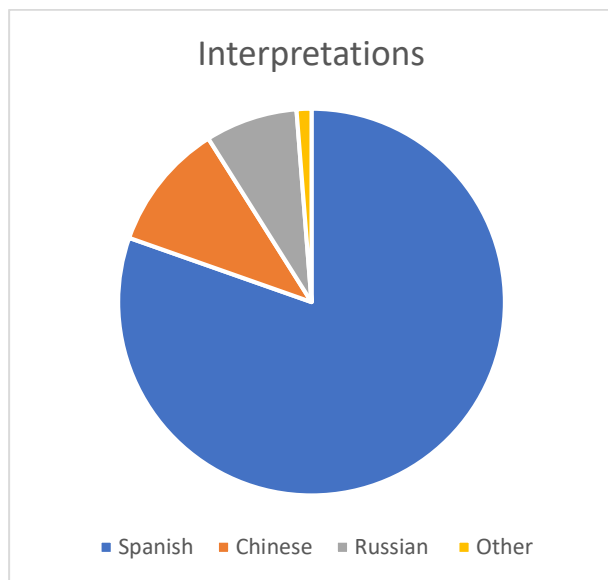


Рисунок 3: Доля услуг устного перевода с разбивкой по языкам, предоставленных лицам с LEP в 2019–2021 календарных годах.

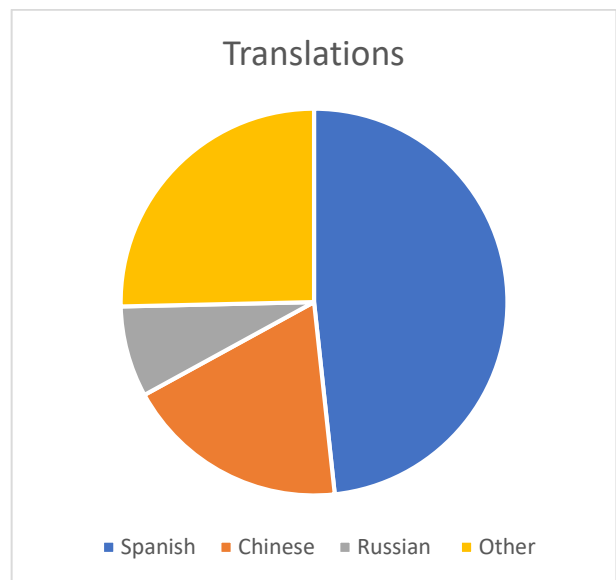


Рисунок 4: Доля услуг письменного перевода с разбивкой по языкам, предоставленных лицам с LEP в 2019–2021 календарных годах.

Характер и важность предоставляемой программы, мероприятия или услуги

Для выполнения миссии NYCHA политика агентства в отношении языкового доступа требует определения и перевода «жизненно важных документов», которые имеют решающее значение для обеспечения полноценного доступа к основным программам и мероприятиям NYCHA для отдельных граждан в целом и лиц с LEP в частности. Основываясь на данных о населении с LEP, NYCHA переводит жизненно важные документы на испанский, традиционный и упрощенный китайский и русский языки.

Имеющиеся ресурсы языкового доступа

Координатор языкового доступа NYCHA и LSU контролируют политику NYCHA в отношении языкового доступа. В настоящее время в команде LSU работают пять штатных переводчиков

(один переводчик испанского языка, два переводчика китайского языка, свободно владеющие китайским и кантонским диалектами, и два переводчика русского языка), а также один временный переводчик испанского языка. Помимо предоставления услуг письменного и устного перевода, LSU служит для сотрудников ресурсом, помогающим понять и применять процедуры NYCHA по обеспечению языкового доступа, координирует запросы отделов NYCHA на услуги письменного и устного перевода, управляет поставщиками, предоставляющими лингвистические услуги, и отслеживает показатели языкового доступа.

NYCHA полагается на сотрудников и поставщиков для предоставления языковых услуг, включая устный перевод телефонных разговоров, виртуальных и очных встреч, а также письменный перевод печатных или электронных документов и веб-страниц. Предоставляя эти услуги, сотрудники NYCHA выполняют одну из трех основных функций. Во-первых, двуязычный персонал может напрямую обслуживать лиц с LEP, с которыми сталкиваются они или их коллеги по отделу. Во-вторых, сотрудники могут быть членами Языкового банка (Language Bank) добровольных устных и письменных переводчиков NYCHA. Наконец, отделы, которые часто сталкиваются с лицами с LEP, в том числе Центр обслуживания клиентов, Отдел равных возможностей, Офис независимых слушаний, Отдел эксплуатации, Управление государственной недвижимостью, 8 Программа Отдела аренды жилья, Отдел экономических возможностей и самодостаточности жильцов, а также Отдел по работе с жильцами, назначают сотрудника для выполнения в отделе функции языкового связного. Связные служат в качестве послов языкового доступа для своих отделов, а также определяют важные документы, требующие перевода.

В дополнение к кадровым ресурсам поставщики языкового доступа NYCHA предоставляют услуги устного перевода, а также первичный перевод документов и вторичную проверку качества. Благодаря сотрудникам и поставщикам NYCHA языковые услуги доступны более чем на 100 языках.

IV. ВЕДЕНИЕ УЧЕТА И КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

NYCHA отслеживает различные показатели, чтобы контролировать предоставление агентством языковых услуг. Эти показатели включают в себя запросы в LSU на устный перевод, письменный перевод документов, счета-фактуры поставщиков устного перевода по телефону и письменного перевода документов, а также жалобы касательно языкового доступа, указывающие на необходимость действий со стороны Координатора языкового доступа, включая, помимо прочего, индивидуальные или групповые повторные занятия по языковому доступу.

V. Информирование общественности

В дополнение к размещению в общественных местах листовок, информирующих лиц с LEP о бесплатных языковых услугах, NYCHA также размещает на веб-сайте агентства информацию о политике языкового доступа и переведенные важные документы. Кроме того, NYCHA периодически включает информацию о языковых услугах в статьи своей цифровой газеты для жильцов «The NYCHA Journal», а также в цифровую газету для сотрудников «NYCHANow». Эти новостные сайты регулярно обновляются последней информацией об инициативах NYCHA и другими историями о сообществе NYCHA.

VI. Цели реализации

NYCHA стремится постоянно улучшать услуги, предоставляемые лицам с LEP посредством, среди прочего, улучшения стандартизации предоставления языковых услуг путем обучения персонала и анализа имеющихся демографических данных, чтобы гарантировать, что будут определены изменения в языковых потребностях семей, которые обслуживает или потенциально может обслуживать NYCHA, и в NYCHA будут внесены все необходимые изменения в предоставление языковых услуг.

Двигаясь вперед, NYCHA:

- Продолжит обновлять Стандартную процедуру каждые три года (или по мере необходимости) для отражения изменений в законодательстве;
- Возобновит обучение персонала NYCHA по вопросам языкового доступа, приостановленного из-за пандемии COVID-19, включая обучение новых сотрудников, обучение раз в два года всего персонала и индивидуальные повторные занятия для отделов по их запросам или в ответ на жалобы касательно языковых услуг;
- Возобновит взаимодействие и регулярные встречи с языковыми связными, приостановленные во время пандемии COVID-19;
- Улучшит приложение для жильцов MyNYCHA, которое в настоящее время доступно на английском и испанском языках, включив в него опции на китайском и русском языках; и
- Заключит и осуществит новые контракты на расширенные языковые услуги, предоставляемые поставщиками, чтобы улучшить языковые услуги NYCHA, в том числе за счет расширения опций удаленного обслуживания.