

## سكان نيويورك الأعزاء،

نيويورك ولاية متنوعة ومتعددة اللغات: ما يقرب من 5.7 مليون من سكان نيويورك لا يتحدثون الإنجليزية كلغتهم الأساسية، وما يقرب من نصف هؤلاء يتحدثون الإنجليزية بشكل أقل من جيد جدًا. ومع ذلك، لا ينبغي أن تكون الحواجز اللغوية عائقًا أمام تلقي الخدمات والمزايا. قد يحق للأفراد محدودي إجادة اللغة الانجليزية الحصول على خدمات الوصول إلى لغة يفهمونها عند التعامل مع الوكالات الحكومية.

ويتعين على جميع البرامج الممولة فيدراليًا أن تقدم مستوى معينًا من المساعدة اللغوية لضمان "وصول هادف" للأشخاص محدودي إجادة اللغة الانجليزية (LEP). وبالإضافة إلى ذلك، تتطلب بعض قوانين الولايات والقوانين المحلية أيضًا برامج ومكاتب لتقديم المساعدة اللغوية. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن الوصول إلى لغة تفهمها في ولاية نيويورك أو تعتقد أنه تم رفض خدمات الوصول إلى لغة تفهمها، يرجى الاتصال بمكاتبنا.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

*Letitia James*

المدعي العام  
لولاية نيويورك  
ليتيشا جيمس

## المصادر

إذا تم منعك من الوصول إلى لغة تفهمها لبرنامج أو نشاط ممول فيدراليًا، فيمكنك الاتصال بالوكالة الفيدرالية التي تمول البرنامج (مثل وزارة الصحة والخدمات الإنسانية للطوابع الغذائية).

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، يمكنك الاتصال بـ:

مكتب المدعي العام لولاية نيويورك،  
مكتب الحقوق المدنية

28 Liberty Street  
New York, NY 10005  
(212) 416-8250  
Civil.Rights@ag.ny.gov

قسم ولاية نيويورك لحقوق الإنسان

One Fordham Plaza, 4th Floor  
Bronx, New York 10458  
(718) 741-8400  
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني للحصول على جهات  
الاتصال الإقليمية بالمكتب:  
<http://www.dhr.ny.gov>

وزارة العدل الأمريكية قسم الحقوق المدنية قسم  
التنسيق والامتثال الفيدرالي

950 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, D.C. 20530  
(888) TITLE-06 (voice/TTY)

## الوصول إلى الخدمات اللغوية

التغلب على حواجز اللغة في  
ولاية نيويورك



مكتب المدعي العام  
ليتيشا جيمس



الوصول إلى الخدمات اللغوية: ضمان حصول جميع الناس، بغض النظر عن لغتهم الأساسية، على الخدمات والمعلومات الحكومية.

## الحصول على الخدمات اللغوية

يجب أن توفر وكالات أو مكاتب معينة مترجمًا لشخص لديه إجابة محدودة للغة الإنجليزية (LEP)، إما بصورة شخصية أو من خلال خدمة الهاتف، خلال زيارة أو اجتماع. على سبيل المثال، سيتعرف المتقدمون للحصول على الطوابع الغذائية على لغتهم الأساسية باستخدام بطاقات اللغة. سوف يُسند إليهم إما أخصائي حالة يتحدث لغتهم الأساسية أو إجراء مقابلة بمساعدة مترجم فوري عبر الهاتف. النماذج، لا سيما تلك التي تعتبر "حيوية" (تلك التي يتطلبها القانون أو التي تحتوي على معلومات حاسمة للحصول على المزاي)، سترجم أيضًا إلى لغتهم الأساسية.

عبر الهاتف، يجب على المتصلين تحديد لغتهم الأساسية في بداية المكالمات، خاصة في حالة الطوارئ.

قد لا تفرض المواقع المطلوبة لتقديم المساعدة اللغوية رسومًا مقابل تلك الخدمة، ويجب نشر إشعار بالحق في الخدمات اللغوية بطريقة ملحوظة في المناطق العامة. يجب تقديم هذه الخدمات في المواعيد المحددة: التأخيرات المفرطة قد تصل إلى حد الحرمان من الخدمة.

## يجب أن يكون المترجمون الفوريون ماهرين

في كثير من الحالات، سوف تستعين الوكالة بمترجم فوري متخصص، يتم التعاقد معه أحيانًا من خلال خدمة الهاتف. تستعين خطوط الهاتف اللغوية بمترجمين فوريين لمعظم اللغات المنطوقة. يمكن للمكاتب أيضًا الاستعانة بموظفيها ذوي المهارات الكافية ممن يجيدون لغتين للمساعدة في الترجمة. يجب أن تكون جودة ودقة خدمات الترجمة الفورية والتحريرية أعلى بالنسبة للخدمات الأكثر جدية أو التي تؤثر على الحياة. على سبيل المثال، يجب أن تكون الترجمة الفورية المقدمة أثناء إجراء طبي طارئ على أعلى مستوى من الجودة والدقة، مقارنة بتلك المقدمة في المكتبة فهي لا تتطلب نفس المستوى من الدقة.

ملاحظة هامة: عندما يشترط القانون على وكالة أو مكتب تقديم خدمات الوصول إلى اللغة، يجب أن توفرها للعميل دون أي تكلفة. قد لا يتطلب الأمر أن يكون العميل برفقة صديق أو أحد أفراد الأسرة للمساعدة. ومع ذلك، إذا رغب العميل في أن يرافقه أحد أفراد أسرته أو صديق، فيجب السماح بذلك. في الحالات التي تتطلب الموضوعية، على سبيل المثال أثناء تحقيق الشرطة أو الاستشارة الطبية، يجب الاعتماد على نسخة المترجم الفوري التابع للوكالة.

## الخدمات التي يمكن توقع المساعدة اللغوية بها: الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية

### البرامج الفيدرالية:

- برامج إدارة الضمان الاجتماعي (بما في ذلك دخل الضمان الإضافي SSI، والإعاقه، والتقاعد)؛
- مستحقات المساعدة العامة مثل برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP)، والمساعدة المؤقتة للأسر المحتاجة (TANF)، وبرنامج المساعدة في مجال الطاقة للمنازل (HEAP)؛
- الخدمات الصحية مثل Medicaid و Medicare و State's Health's (Health Insurance Program (CHIP).

### تطلب ولاية نيويورك:

- تقديم النصح والمشورة لمرضى المستشفى بلغاتهم الأساسية؛
- من الصيدليات ترجمة ملصقات التحذير وتقديم المشورة للعملاء بلغاتهم الأساسية. لدى مكتب المدعي العام حاليًا اتفاقيات سارية مع A & P و Costco و CVS و Duane Reade و Rite Aid و Eckerd و Genovese و Target و Walmart، مما يتطلب من جميع هذه الصيدليات تقديم المشورة للعملاء وإسداء المشورة لهم بلغاتهم الأساسية وترجمة الأدوية الموصوفة وملصقات التحذير وجميع الوثائق الحيوية والتعليمات.

### إدارة الخدمات الاجتماعية بمدينة نيويورك

يتعين على المكاتب "توفير خدمات المساعدة اللغوية السريعة في جميع التعاملات مع هؤلاء الأفراد.

## الانتخابات

بموجب قانون حقوق التصويت، يجب على المقاطعات التالية تقديم خدمات لغوية لمجتمعات معينة: برونكس (المجتمع الإسباني)، نيويورك وكينجز (المجتمع الإسباني والصيني)، وناسو (المجتمع الإسباني)، وكوينز (المجتمع الآسيوي الهندي والصيني والإسباني والكوري) وسفولك (المجتمع الإسباني) ووستشستر (المجتمع الإسباني). يتطلب قانون حقوق التصويت أيضًا تقديم مساعدة باللغة الإسبانية في عدد من المقاطعات الأخرى التي تضم عددًا كبيرًا من السكان البورتوريكيين.

يتطلب قانون ولاية نيويورك أيضًا من مفتشي الانتخابات وكتب الاقتراع مساعدة الأشخاص ذوي الإجابة المحدودة في اللغة الإنجليزية أثناء الانتخابات. يحق للناخبين أيضًا الحصول على مساعدة من شخص يختارونه في يوم الانتخابات، بما في ذلك الأصدقاء أو أفراد الأسرة.

## المدارس

يتعين على المدارس الممولة فيدراليًا أن تقدم خدمات المساعدة اللغوية للطلاب وأولياء الأمور. بموجب قانون الولاية، يتم فحص الطلاب الجدد ويجب أن يتلقى الطلاب من ذوي الإجابة المحدودة للإنجليزية (LEP) خدمات مناسبة لتنمية اللغة الإنجليزية. يجب أن توفر جميع المناطق التعليمية للطلاب ذوي الإجابة المحدودة للإنجليزية (LEP) إمكانية متساوية للوصول إلى البرامج والخدمات التي تقدمها المنطقة التعليمية، بما يتناسب مع أعمارهم ومستوى الصف، بما في ذلك الوصول إلى البرامج المطلوبة للتخرج.

## جهات إنفاذ القانون

يجب على إدارات الشرطة التي تتلقى تمويلًا فيدراليًا أن تأخذ في الاعتبار حجم السكان من ذوي الإجابة المحدودة للإنجليزية (LEP) عند وضع خطة مناسبة للمساعدة اللغوية. يجب على الإدارات التي تخدم السكان من ذوي الإجابة المحدودة للإنجليزية (LEP) استخدام خطوط اللغة، وتوظيف موظفين يتحدثون لغتين، واستخدام بطاقات اللغة لتلبية الاحتياجات اللغوية وتقديم الخدمات. يجب أن تكون الوثائق الحيوية، مثل تقارير حوادث الشرطة والإعفاءات، متاحة أيضًا بلغات أخرى توجد بشكل شائع داخل الولاية القضائية أو المجتمع.

## مساعدة ضعاف السمع

يتطلب قانون الأمريكيين لذوي الاحتياجات الخاصة من الأماكن العامة وأصحاب العمل الذين لديهم 15 عاملاً على الأقل تزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بخدمات تفسيرية مناسبة. قد يكون الموظفون الذين يحتاجون إلى المساعدة للقيام بوظائفهم مؤهلين للحصول على "تسهيلات معقولة" للخدمات التفسيرية.

## بوابة اللغة في مدينة نيويورك

توفر مدينة نيويورك بوابة إلكترونية متعددة اللغات، Language Gateway، مما يتيح الوصول إلى أكثر من ٢٠٠ وثيقة مترجمة إلى الإسبانية والروسية والصينية في مجالات الخدمات الاجتماعية والتوظيف والهجرة والإسكان وغيرها. يمكن الوصول إلى هذه المواد من خلال:

<http://www.nyc.gov/html/lg/html/home/home.shtml>

## الأمر التنفيذي لولاية نيويورك

يجب على جميع وكالات الولاية التي تقدم خدمات عامة مباشرة ترجمة النماذج الأساسية والتعليمات والوثائق الأخرى إلى اللغات العشر الأكثر شيوعًا في الولاية. يجب على وكالات الولاية أيضًا توفير الترجمة الفورية باللغة الأساسية للعملاء، بغض النظر عما إذا كانت ضمن أكثر عشر لغات شيوعًا. يجب على وكالات الولاية تقديم هذه الخدمات قبل يوم ١ آب / أغسطس ٢٠٢١. قدمت بالفعل العديد من الوكالات المعنية على الأقل بعض الخدمات اللغوية بموجب قوانين أخرى وإصدارات سابقة من الأوامر التنفيذية للولاية بشأن هذا الموضوع.