

هيئة تنظيم القنب في نيوجيرسي

خطة إتاحة الخدمات اللغوية

وفقاً للقانون العام الفصل 263 لسنة 2023

تاريخ سريان الخطة: 15 ديسمبر 2025

منسق إتاحة الخدمات اللغوية (LAC)

أفضل وسيلة للجمهور للتواصل مع الهيئة بشأن جهود وخدمات إتاحة الخدمات اللغوية هي التواصل مع منسق إتاحة الخدمات اللغوية (LAC):

- الاسم: دوريان ستانلي
- رقم الهاتف: 7334-376-609
- عنوان البريد الإلكتروني: Dorian.Stanley@crc.nj.gov و CRCLanguageAccess@nj.crc.gov
- الموقع الإلكتروني: www.nj.gov/cannabis

- الاسم: دارا بيلييري
- رقم الهاتف: 7364-376-609
- عنوان البريد الإلكتروني: Darrah.Pilieri@crc.nj.gov

مقدمة

تتوافق خطة إتاحة الخدمات اللغوية (المشار إليها فيما بعد بـ "الخطة") مع قانون إتاحة الخدمات اللغوية في ولاية نيوجيرسي [القانون العام الفصل 263 لسنة 2023](#) (المشار إليه فيما بعد بـ "القانون")، في إطار التزام ولاية نيوجيرسي بتوفير مواردنا الحكومية بنحو أكثر سهولة لسكان الولاية المتنوعين. يُلزم هذا القانون الجهات الحكومية في الولاية بتقديم خدمات المساعدة اللغوية ونشر خطة لإتاحة الخدمات اللغوية بحيث توضح كيفية تواصلها مع الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية وما هي الخدمات التي ستقدمها لمساعدتهم.

خطة إتاحة الخدمات اللغوية¹ هي وثيقة توضح الخدمات التي تلتزم جهة حكومية تابعة للولاية² وموظفوها بتقديمها لضمان استفادة الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية بشكل فعال من برامجها وخدماتها وأنشطتها.

يُقصد بمحدودية إتقان اللغة الإنجليزية أن تكون اللغة الإنجليزية ليست اللغة الأساسية للشخص وأن تكون لديه قدرة محدودة على قراءة اللغة الإنجليزية أو كتابتها أو التحدث بها أو فهمها أو كل ذلك.

تتضمن هذه الوثيقة معلومات عن:

¹ ينص القانون العام لسنة 2023، الفصل 263 على أنه يتعين على كل جهة حكومية تابعة للسلطة التنفيذية تقديم خدمات مباشرة للجمهور بالتشاور مع وزارة الخدمات الإنسانية ووزارة القانون والسلامة العامة ومكتب تكنولوجيا المعلومات إعداد ونشر خطة لإتاحة الخدمات اللغوية توضح كيفية امتثال تلك الجهة لأحكام هذا القانون.

² وفقاً لأحكام القانون العام لسنة 2023 الفصل 263 يُعرّف مصطلح "جهة حكومية تابعة للولاية" بأنه أي إدارة أو وكالة حكومية تابعة للسلطة التنفيذية وأي لجنة أو مجلس أو مكتب أو إدارة أو وحدة تابعة لها تقدم خدمات مباشرة للجمهور.

- هيئتنا وطريقة تفاعلنا مع الجمهور
- الفئات السكانية ذات الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) التي نقدم لها خدماتنا أو من المتوقع أن نقدم لها خدماتنا

كما يبيّن الكيفية التي تتبعها هيئتنا في:

- تحديد الاحتياجات اللغوية
- تقديم خدمات المساعدة اللغوية
- ضمان أن تكون خدمات المساعدة اللغوية ذات جودة عالية
- إبلاغ الجمهور بتوفر خدمات المساعدة اللغوية المجانية المتاحة
- إبقاء الجمهور على علم بجهودنا للامتثال لقانون إتاحة الخدمات اللغوية في ولاية نيوجيرسي
- تدريب الموظفين على تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP)
- الامتثال لقانون إتاحة الخدمات اللغوية في ولاية نيوجيرسي.

جدول المحتويات

هيئة تنظيم القنب في نيوجيرسي	1
خطة إتاحة الخدمات اللغوية	1
(LAC) منسق إتاحة الخدمات اللغوية	1
مقدمة	1
جدول المحتويات	3
أ. هيئتنا وكيفية تفاعلنا مع الجمهور	4
ب. الفئات السكانية ذات الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية التي تقدّم لها الهيئة خدماتها أو يُحتمل أن تقدّم لها خدماتها	9
ج. تقييم الحاجة إلى خدمات المساعدة اللغوية وتحديد اللغة المستخدمة	11
د. تقديم خدمات المساعدة اللغوية	12
هـ. أساليب ضمان الجودة	14
و. الإشعار العام بشأن توقّر خدمات المساعدة اللغوية المجانية	15
ز. التفاعل مع أصحاب المصالح والتوعية المجتمعية	15
ح. تدريب الموظفين	16
عمليات حفظ السجلات ومراقبة الامتثال وإعداد التقارير 1. أ.	17
الملحق 1: حصر الوثائق الأساسية المترجمة	18

أ. هينتا وكيفية تفاعلنا مع الجمهور

1. مهمة الهيئة

تهدف هيئة تنظيم القنب في ولاية نيو جيرسي (CRC) إلى إنشاء قطاع منظم ومسؤول للقنب الطبي والترفيهي وتطويره. من خلال تطبيق مبادئ السلامة والمساواة، ستركز الهيئة في عملها على إتاحة الوصول للمرضى وحماية هذا الوصول وإنتاج منتجات آمنة وتعزيز التنوع والشمول في هذه الصناعة بهدف إنشاء نموذج وطني للإشراف الرشيد والعاقل. تؤكد الهيئة التزامها بالشفافية وخدمة الصالح العام.

2. طريقة تفاعلنا مع الجمهور

تتفاعل هيئة تنظيم القنب في ولاية نيو جيرسي (CRC) مع الجمهور من خلال مجالات متعددة. يوفر الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم القنب في ولاية نيو جيرسي (CRC) وحساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك وإنستغرام وإكس) (المعروف سابقًا باسم تويتر) ولينكدان) للجمهور إمكانية الوصول إلى الأخبار والمعلومات الحالية الموجهة إلى الجمهور والمرضى الذين يستخدمون القنب الطبي ومقدمي الرعاية الصحية والمتقدمين المحتملين للحصول على التراخيص وأصحاب الأعمال الحاصلين على التراخيص والقيادات البلدية والمستهلكين البالغين وأولياء الأمور ووسائل الإعلام. تعقد هيئة تنظيم القنب في ولاية نيو جيرسي (CRC) اجتماعات عامة شهرية يُعلن عنها عبر الموقع الإلكتروني لهيئة ووسائل التواصل الاجتماعي وفي ولاية نيو جيرسي. وفقًا لقانون الاجتماعات العامة المفتوحة في ولاية نيو جيرسي تُعقد الاجتماعات العامة إما حضورياً أو افتراضياً. بالإضافة إلى ذلك يشارك مكتب التنوع والشمول (ODI) ومكتب الاتصالات في العديد من الفعاليات المجتمعية على مدار العام. وتنظم الهيئة بشكل دوري لقاءات جماهيرية للتوعية العامة والحصول على آراء الجمهور عند الاقتضاء. تتوفر مواعيد الاجتماعات واللقاءات الجماهيرية والتسجيل فيها (بما في ذلك طلبات التسهيلات) ومحاضر الجلسات على الموقع الإلكتروني للهيئة. يضطلع معظم الإدارات في هيئة تنظيم القنب في ولاية نيو جيرسي (CRC) بأدوار خاصة في التفاعل مع الجمهور.

المدير التنفيذي

يستخدم مكتب المدير التنفيذي على وسائل تواصل تجمع بين الحضور المباشر والوسائل الافتراضية للتفاعل مع الجمهور. يقدم المدير التنفيذي خلال اجتماعاتنا العامة أحدث المعلومات مثل المستجدات المتعلقة بافتتاح مراكز بيع القنب وتقديم طلبات التراخيص والموافقات عليها. تتوفر على موقعنا الإلكتروني المعلومات المعروضة خلال الاجتماعات العامة وكيفية حضورها. كما يتولى المكتب أيضاً إعداد مذكرات وقرارات تتعلق بمنح التراخيص للمتقدمين وهي متاحة على موقعنا الإلكتروني.

العلاقات الحكومية

تتعاون وحدة العلاقات الحكومية في هيئة تنظيم القنب في ولاية نيو جيرسي (CRC) مع الجمهور لدعم البلديات المحلية والمسؤولين المنتخبين في ولاية نيو جيرسي على جميع المستويات لضمان حصولهم على المعلومات والدعم اللازمين فيما يتعلق بتنظيم القنب. تُجرى هذه التفاعلات بشكل أساسي من خلال قنوات متكاملة تجمع بين التواصل الحضوري والرقمي لدعم البلديات بوسائل متعددة، منها:

- توفير وسائل التواصل والقيام بدور حلقة وصل بين هيئة (CRC) والبلديات المحلية بما يوفر قناة اتصال مباشرة للاستفسارات والملاحظات والتعاون بشأن المسائل المتعلقة بالقنب. بالإضافة إلى ذلك يعمل المكتب على تشجيع وتيسير حوار مفتوح بين هيئة تنظيم القنب في ولاية نيوجيرسي وهيئة (CRC) والمسؤولين المنتخبين والبلديات المحلية بما يعزز الشفافية ويقوي الثقة بين الحكومات المحلية وحكومة الولاية والحكومة الفيدرالية.
- العمل كمصدر للمعلومات من خلال تقديم مواد معلوماتية شاملة للمسؤولين المنتخبين والقيادات على المستويات الفيدرالية والمحلية وعلى مستوى الولاية بما يساعدهم على فهم قوانين القنب واللوائح المنظمة له. يسهم هذا الدعم في تمكينهم من اتخاذ قرارات مدروسة لصالح مجتمعاتهم. بالإضافة إلى ذلك، يجوز للبلديات المحلية والجمهور العام الاشتراك مجانًا في النشرة البلدية الفصلية الخاصة بالقنب.
- تقديم الإرشاد والدعم بشأن الموضوعات المتعلقة بالقنب والمساعدة في التعامل مع تعقيدات اللوائح ومتطلبات الامتثال لها لضمان حصول كل بلدية على الدعم اللازم لتنفيذ سياسات فعالة وكفوة تدعم النمو الصحي والمتوازن والعاقل اجتماعيًا لسوق القنب في ولاية نيوجيرسي.

خدمات المرضى/برنامج القنب الطبي

يساعد برنامج القنب الطبي في ولاية نيوجيرسي المرضى المسجلين الذين يخضعون لرعاية ممارسين صحيين مرخصين على الوصول الآمن إلى الأدوية القائمة على القنب من منشآت مرخصة وخاضعة للرقابة. في إطار العلاج الطبي، يتلقى المرضى أوامر باستخدام القنب من الطبيب المعالج أو من ممارس رعاية صحية آخر مرخص له بذلك. تُصرف طلبات القنب من أحد مراكز العلاج البديل (ATCs) أو المستوصفات المرخصة من الولاية في أنحاء ولاية نيوجيرسي. يجوز للمرضى الذين يتعذر عليهم الذهاب إلى المستوصف تعيين مقدمي رعاية وتسجيلهم لشراء المنتجات نيابة عنهم. تتواصل وحدة خدمات المرضى بشكل أساسي عبر قنوات تواصل تجمع بين الهاتف والوسائل الرقمية وبشكل مباشر مع المرضى ومقدمي الرعاية ومقدمي الرعاية الصحية وتستخدم وسائل رقمية مثل الوصول عن بُعد إلى السجلات وصندوق الوارد والنماذج الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي.

يوفر برنامج القنب الطبي (MCP) مركزًا للاتصالات لمساعدة المرضى ومقدمي الرعاية ومقدمي الرعاية الصحية على استخدام بوابة السجل الطبي والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالبرنامج. كما يستقبل مركز الاتصالات المكالمات الواردة من أفراد الجمهور الذين يرغبون في الحصول على معلومات. يضم فريق خدمة العملاء ثمانية ممثلين لخدمة العملاء يتولون الرد على المكالمات، اثنان منهم ناطقان باللغة الإسبانية. بالنسبة للمرضى أو مقدمي الرعاية الذين يواجهون صعوبة في استخدام التكنولوجيا أو لا تتوفر لهم إمكانية الوصول إليها، يوفر برنامج (MCP) طلب تقديم عبر البريد وهو عبارة عن استمارة ورقية تُرسل مباشرة إلى المريض و/أو مقدم الرعاية أو كلاهما.

يراقب برنامج (MCP) صندوق الوارد الخاص بـ MedCannabis.nj.gov ويردّ على الرسائل الواردة إليه ويُعدّ هذا الصندوق وسيلة إضافية للتواصل مع الهيئة كما يُستخدم باعتباره البريد الإلكتروني الخاص ببرنامج (MCP). ويستقبل صندوق الوارد الخاص ببرنامج (MCP) رسائل إلكترونية من المرضى ومقدمي الرعاية الصحية ومقدمي الرعاية وأفراد الجمهور الذين يطلبون معلومات أو يقدمون المستندات المطلوبة أو يقدمون شكاوى. تتم متابعة صندوق الوارد خلال ساعات العمل الرسمية الخاصة بهيئة (CRC).

الترخيص

يتولى مكتب التراخيص مسؤولية قبول طلبات تراخيص أعمال القنب ومعالجتها ومراجعتها. تشمل هذه العملية مراجعة الطلبات للتحقق من اكتمالها وتقييمها وفق نظام القبول أو الرفض. قد تشمل هذه العملية مراجعة القوانين واللوائح والمعلومات الفنية وطلب إيضاحات أو تصحيحات بشأن أوجه القصور (التي يُشار إليها باسم المعالجات) والرجوع إلى إجراءات التشغيل القياسية. ينصب التركيز الرئيسي على ضمان تقديم الطلبات بشكل صحيح واستكمال إجراءاتها في الوقت المناسب وفقاً للوائح التنظيمية. تم توضيح إجراءات التقديم في دليل الطلبات المتوفر على الموقع الإلكتروني للهيئة إلى جانب الموارد والمستندات المطلوبة والنماذج اللازمة لتقديم الطلب.

أثناء عملية التقديم، يتعاون فريق التراخيص مع المزارعين والمصنّعين وتجار الجملة والمورّعين وتجار التجزئة ومقدمي خدمات التوصيل الذين يهتمون بالحصول على أي مستوى من التراخيص لمزاولة نشاط يتعلق بالقنب الطبي أو الترفيهي أو تشغيل مختبرات الفحص. تشمل بعض صور هذا التواصل إخطار المتقدمين بالمعلومات الناقصة أو أوجه التباين في طلباتهم وإبلاغهم بحالة الطلب وإدارة بوابة التراخيص بما في ذلك الموافقات والفواتير والتمديدات والتجديدات والتحديثات وإصدار التراخيص. يُنفذ هذا العمل بشكل أساسي من خلال القنوات الرقمية بالاعتماد على النماذج الإلكترونية وعمليات التقديم عبر الإنترنت.

الامتثال والتحقق

يلعب المحققون في مكتب الامتثال والتحقق دوراً حيوياً في التحقق من أهلية المتقدمين للحصول على تراخيص وتصاريح أعمال القنب ووضعهم القانوني وكذلك أهلية موظفيهم ووضعهم القانوني. يعمل موظفو الامتثال لدينا بشكل وثيق مع الشركات القائمة لضمان الامتثال الكامل لقوانين ولاية نيو جيرسي ولوائح هيئة (CRC). يُنفذ هذا العمل من خلال قنوات تواصل متكاملة تجمع بين الوسائل الرقمية والحضورية، حيث تتعامل وحدة التحقيقات بشكل أساسي مع الشركات عبر القنوات الرقمية، بينما تعمل وحدة الامتثال بصورة رئيسية من خلال القنوات الحضورية عن طريق إجراء زيارات ميدانية إلى الشركات.

• وحدة التحقيقات

- تُجري تحقيقات خلفية وتحريات بشأن الأشخاص والجهات محلّ الاهتمام المدرجين في جميع طلبات تراخيص وتصاريح الأعمال
- تتولى معالجة طلبات بطاقات تعريف موظفي أعمال القنب المطلوبة قانوناً

• وحدة الامتثال

- تتولى التحقيق في حالات عدم الامتثال المُبلّغ عنها في منشآت القنب المرخّصة
- تُجري عمليات تفتيش على شركات القنب للتحقق من الامتثال للمتطلبات التشغيلية وتقديم توصيات لمعالجة أوجه القصور و/أو تتخذ إجراءات إنفاذ مناسبة أو كلاهما
- تقدّم توصيات إلى مجلس مفوضي هيئة (CRC) بشأن إجراءات الإنفاذ ضد المشغّلين الذين لا يمثلون للقوانين و/أو اللوائح
- تجمع عينات من المنتجات لفحصها
- تشرف على المختبرات المرخّصة لإجراء اختبارات القنب

- تراجع طلبات التعديلات المقترحة على المنشآت وتغييرات المواقع والتغييرات في الملكية أو هيكل الملكية وتغييرات الأسماء وغيرها من التعديلات المتعلقة بالمنشآت والعمليات التشغيلية

امثال المختبرات والتوعية

يضمن التزام قطاع القنب في ولاية نيوجيرسي بمعايير العمل العادلة وتكوين قوة عاملة تتمتع بمعرفة كافية. يتولى المكتب الإشراف على الامتثال لمتطلبات العمل بما في ذلك الحفاظ على اتفاقيات السلام العمالية (LPAS) وحماية أماكن العمل وحقوق التفاوض الجماعي وممارسات التوظيف العادلة. يُنفذ العمل في هذه الوحدة بشكل أساسي من خلال القنوات الرقمية عن طريق:

- يتعاون المكتب مع المجلس الوطني لعلاقات العمل (NLRB)، وهو ما يُعدّ من الوظائف المهمة لهذا المكتب لضمان توافق متطلبات الولاية مع القوانين والتشريعات الفيدرالية.
- يوفّر برامج تعليمية وجهود توعوية لأصحاب العمل والعاملين والمنظمات العمالية من خلال تقديم الإرشادات والموارد والتدريب لتعزيز بيئات عمل آمنة وعادلة ومتوافقة مع المتطلبات التنظيمية في قطاع القنب.

التنوع والشمول (مكتب تطوير أعمال القنب للأقليات والمحاربين القدامى من ذوي الإعاقة والنساء)

يتمثل الدور الأساسي لمكتب التنوع والشمول (ODI) في ربط الفئات المحرومة من الخدمات بالمعلومات المتعلقة بهيئة تنظيم القنب في ولاية نيوجيرسي وبرامجها. تشمل هذه الفئات الأفراد الذين قد يستفيدون من برنامج القنب الطبي ورواد الأعمال والطامحين إلى ريادة الأعمال من المجتمعات المحرومة اجتماعيًا واقتصاديًا والمناطق المتأثرة وكذلك المجتمعات التي تضررت بشكل غير متناسب من الحرب على المخدرات وترغب في التقدّم للحصول على تراخيص لأعمال القنب. يعمل مكتب التنوع والشمول (ODI) على وضع ممارسات واتخاذ إجراءات لتعزيز شمول الفئات المتنوعة في قطاعي القنب الطبي والترفيهي. إلى جانب تعزيز المشاركة، يهدف هذا المكتب إلى تنفيذ برامج ومبادرات أخرى تعزّز الشمول العادل. يُنفذ هذا العمل من خلال قنوات تواصل متكاملة مثل:

- تنظيم حملات إعلانية وترويجية وندوات وبرامج معلوماتية ونشر المعلومات للجمهور حضورياً ورقمياً لزيادة الوعي بالمشاركة في قطاعي القنب الطبي والاستخدام الشخصي بين الأفراد المنتمين إلى المجتمعات المحرومة اجتماعيًا واقتصاديًا.
- وضع سياسات وممارسات وبروتوكولات ومعايير وضوابط واقتراحها وتنفيذها بما يهدف إلى تعزيز إنشاء كيانات أعمال القنب الطبي ومنشآت القنب للاستخدام الشخصي والمورّعين وخدمات التوصيل وتعزيز مشاركة الأفراد المنتمين إلى المجتمعات المحرومة اجتماعيًا واقتصاديًا.
- توفير معلومات بشأن أنشطة المكتب المتعلقة بمشاركة الأفراد المنتمين إلى المجتمعات المحرومة اجتماعيًا واقتصاديًا في قطاعي القنب الطبي والقنب للاستخدام الشخصي.

الاتصالات

يعمل مكتب الاتصالات على تعزيز وإبراز الأعمال التي يضطلع بها مجلس المفوضين ومكتب المدير التنفيذي وإدارة التراخيص والامتثال والتحقيق وإدارة الشؤون الحكومية وإدارة التنوع والشمول وبرنامج القنب الطبي والهيئة ككل لضمان التواصل الداخلي والخارجي الفعال مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجالات التالية من خلال قنوات تواصل متكاملة مثل:

- التخطيط الاستراتيجي للاتصالات والبحث والتنفيذ والتقييم
- العلاقات مع وسائل الإعلام والفعاليات الصحفية
- وسائل الإعلام المطبوعة والرقمية
- إعداد المحتوى لمواقع الويب والمدونات والنشرات الإخبارية والبودكاست
- وضع استراتيجيات ووسائل التواصل الاجتماعي والتخطيط لها وتنسيقها
- التواصل بشأن الاجتماعات العامة والإشعارات العامة بما في ذلك إدارة وتأمين طلبات التسهيلات المعقولة الخاصة بلغة الإشارة الأمريكية وخدمات الترجمة اللغوية (وقد قُدم سابقًا طلب للترجمة إلى اللغة الروسية)
- مشاركة الجمهور والتفاعل مع أصحاب المصلحة
- التواصل المجتمعي والتثقيف العام بما في ذلك إدارة طلبات المواد المعلوماتية التوعوية وتليبيتها (ومن بين الطلبات السابقة ترجمة مواد معلوماتية توعوية إلى اللغة الكريولية)
- التواصل الداخلي وإشراك الموظفين
- عناصر حملة الاستخدام الآمن متعددة القنوات (وسائل التواصل الاجتماعي والإذاعة واللوحات الإعلانية والإعلانات الرقمية)

3. الكيانات المشاركة

مكتب المدير التنفيذي ومكتب التراخيص ومكتب الامتثال والتحقيق والعلاقات الحكومية والاتصالات وخدمات المرضى ومكتب التنوع والشمول.

ب. الفئات السكانية ذات الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية التي تقدّم لها الهيئة خدماتها أو يُحتمل أن تقدّم لها خدماتها

يُلزم القانون الجهات الحكومية بتقديم خدمات المساعدة اللغوية للأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP). ويتضمن ذلك تحديد احتياجات الفئات السكانية التي تقدّم لها الهيئة خدماتها أو يُحتمل أن تقدّم لها خدماتها بما يشمل الدعم اللغوي الكتابي والشفهي.

بموجب القانون يجب على الجهات الحكومية ترجمة الوثائق³ والمعلومات الأساسية إلى اللغات السبعة (7) الأكثر شيوعاً بين الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) في ولاية نيو جيرسي. ولتحديد هذه اللغات السبعة الأكثر شيوعاً تستخدم الهيئة بيانات التعداد السكاني الأمريكي (بما في ذلك بيانات المسح المجتمعي الأمريكي) كما تتشاور مع الجهات الرائدة المعنية بتنفيذ إتاحة الخدمات اللغوية.

تساعد هذه البيانات أيضاً الهيئة في فهم الخصائص اللغوية الأخرى للمجتمعات التي تقدّم لها خدماتها حالياً أو يُحتمل أن تقدّم لها خدماتها في المستقبل بما يضمن تخطيطاً فعالاً لإتاحة الخدمات اللغوية.

في وقت إعداد هذه الخطة، كانت اللغات الأكثر تحدثاً بين الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) في ولاية نيو جيرسي هي:

1. الإسبانية
2. البرتغالية (مع تفضيل اللهجة البرازيلية)
3. الكورية
4. الكجراتية
5. الصينية (بما في ذلك الماندرين والكانتونية)⁴
6. الكريولية الفرنسية أو الكريولية الهايتية
7. العربية

³ يُعرّف القانون العام لسنة 2023 المادة 263 الوثائق الأساسية بأنها الوثائق التي تؤثر على الوصول إلى خدمات أو مزايا البرامج أو الاحتفاظ بها أو إنهاؤها أو الاستبعاد منها أو التي توفر معلومات قانونية بشأن ذلك أو التي يفرضها القانون أو التي تشرح الحقوق القانونية.

⁴ على الرغم من أن اللغة الصينية المنطوقة تشمل بشكل أساسي الماندرين والكانتونية، فإن الترجمة الخاصة بالتواصل الكتابي يجب أن تُقدّم بالصينية المبسطة والصينية التقليدية.

1. إضافة لغات أخرى إلى جانب اللغات السبع الأكثر شيوعاً على مستوى الولاية

يفرض القانون أيضاً على الجهات الحكومية ترجمة الوثائق الأساسية إلى أي لغات أخرى ترى الهيئة أنها ضرورية بناءً على الفئات التي تقدّم لها خدماتها.

وقد توصلت الهيئة إلى القرار التالي بشأن إضافة لغات أخرى تتجاوز اللغات السبع (7) الأكثر شيوعاً:

وفي الوقت الحالي، لم ترَ الوكالة ضرورة لإدراج لغات أخرى. ستواصل هيئة (CRC) تقييم الحاجة إلى إضافة لغات أخرى لخدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية بشكل سنوي وكلما دعت الحاجة. ستجمع هيئة (CRC) بيانات اللغات المفضّلة في جميع تسجيلات القنب الطبي وكذلك في أي طلبات ترخيص من خلال بوابات التقديم التابعة لها. ستساعد هذه المعلومات هيئة (CRC) في تقييم الحاجة إلى إضافة أي لغات أخرى، كما يمكن مطابقتها مع بيانات مقاطعة الإقامة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات إقليمية لإتاحة الخدمات اللغوية. بالإضافة إلى ذلك، ستتم مراجعة البيانات الواردة من مصادر الهيئة الداخلية ومن المتعهد بخدمات الترجمة الفورية كل ثلاثة أشهر خلال العام الأول، ثم سنوياً بعد ذلك لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى إضافة لغات أخرى للترجمة وما إذا كانت تلك اللغات مطلوبة على مستوى الولاية أو على المستوى الإقليمي أو على مستوى مجتمعات محددة.

2. اللغات التي تتوفر بها خدمات الترجمة الشفوية

بموجب القانون، يتعين على الجهات الحكومية توفير خدمات الترجمة الشفوية بين الهيئة والفرد بلغته الأساسية عند تقديم الخدمات أو المزايا له.

3. الفئات ذات الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP)

تشمل الفئات ذات الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) التي قد تتعامل مع الهيئة: المرضى المسجلين في برنامج القنب الطبي ومقدّمي الرعاية والمتقدّمين للحصول على التراخيص وأصحاب الأعمال والأفراد الذين يسعون للحصول على المعلومات. ستجري هيئة (CRC) تحليلاً سنوياً وستستخدم التقارير الواردة من المتعهد بخدمات اللغة، بالإضافة إلى المعلومات التي يتم جمعها من المصادر الداخلية لفهم اللغات الأكثر انتشاراً بين هذه الفئات بصورة أفضل وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى اتخاذ إجراءات إضافية. سيتم جمع المعلومات من المتقدّمين للحصول على التراخيص والمسجلين في برنامج القنب الطبي، بالإضافة إلى طلبات التسهيلات الخاصة بالاجتماعات العامة واللقاءات المجتمعية للمساعدة في تحديد الاحتياجات اللغوية في المستقبل. فيما يتعلق بخدمات الترجمة الفورية، يفرض القانون تقديم هذه الخدمات باللغة الأساسية للفرد بما يضمن حصوله الفعّال على الخدمات أو المزايا.

ج. تقييم الحاجة إلى خدمات المساعدة اللغوية وتحديد اللغة المستخدمة

عندما يتواصل شخص ذو كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) مع الهيئة، يجب على الموظفين تقييم ما إذا كانت هناك حاجة إلى خدمات المساعدة اللغوية بالطرق التالية (الجدول 1-3).

الجدول 1: الحضور الشخصي

الوصف	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
الإفصاح الطوعي عن الهوية من قِبَل الفرد أو مرافقه	
استخدام بطاقات أو ملصقات أو وسائل بصرية متعددة اللغات لتحديد اللغة (مثل: ملصقات أنا أتحدث)	X
الاستعانة بالموظفين المدربين لتحديد اللغة الأساسية للفرد	
الاستعانة بمترجم فوري مؤهل (بشكل حضوري أو عبر الهاتف و/أو عن بُعد) لتحديد/تأكيد اللغة الأساسية للفرد	X
أخرى (يرجى التحديد):	

جدول 2: التواصل الهاتفي

الوصف	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
الإفصاح الطوعي عن الهوية من قِبَل الفرد أو مرافقه	X
الاستعانة بالموظفين المدربين لتحديد اللغة الأساسية للفرد	X
الاستعانة بمترجم فوري مؤهل (بشكل حضوري أو عبر الهاتف و/أو عن بُعد) لتحديد/تأكيد اللغة الأساسية للفرد	X
أخرى (يرجى التحديد):	

الجدول 3: التواصل الإلكتروني

الوصف	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
إشعار بخدمات المساعدة اللغوية المتاحة على الموقع الإلكتروني للهيئة	X
تضمين عبارات تعريفية متعددة اللغات في النماذج والخطابات و/أو رسائل البريد الإلكتروني ذات الصلة	
روبوت محادثة متعدد اللغات على الموقع الإلكتروني للهيئة	
استخدام أدوات الترجمة الآلية فقط لتحديد اللغة الأساسية	X
أخرى (يرجى التحديد):	

د. تقديم خدمات المساعدة اللغوية

1. ترجمة الوثائق الأساسية

يفرض القانون ترجمة الوثائق الأساسية. يُعرّف القانون العام لسنة 2023 الفصل 263 الوثائق الأساسية بأنها الوثائق التي تؤثر على الوصول إلى خدمات أو مزايا البرامج أو الاحتفاظ بها أو إنهاؤها أو الاستبعاد منها أو التي توفر معلومات قانونية بشأن ذلك أو التي يفرضها القانون أو التي تشرح الحقوق القانونية."

تتوفّر لدى الهيئة الموارد التالية لترجمة الوثائق الأساسية (الجدول 4).

الجدول 4: الموارد الخاصة بترجمة الوثائق الأساسية

المورد	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
موظفون يتحدثون لغات متعددة مؤهلون ومدربون و/أو مكلفون رسميًا	
جهات متعاقدة	X
أخرى (يرجى التحديد):	

تُعدّ ترجمة الوثائق الأساسية عملية مستمرة. يُقدّم الملحق 1 قائمة بالوثائق الأساسية التي تمت ترجمتها حتى تاريخ هذا المنشور. سيتم الحفاظ على هذه القائمة وتحديثها مرة واحدة على الأقل سنويًا ضمن عملية إعداد التقارير السنوية.

2. خدمات الترجمة الفورية

تتوفّر لدى الهيئة الموارد المجانية التالية لتلبية طلبات الترجمة الفورية الشفوية أو ترجمة لغة الإشارة (الجدول 5).

الجدول 5: الموارد الخاصة بطلبات الترجمة الفورية الشفوية أو ترجمة لغة الإشارة

المورد	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
تقديم المساعدة من موظفين متعدّدي اللغات مؤهلين ومدربين و/أو مكلفين رسميًا لهذا الغرض	X
خدمات الترجمة الفورية عبر الهاتف	X
خدمات الترجمة الفورية وجهاً لوجه	
خدمات الترجمة الفورية عبر الفيديو	
أخرى (يرجى التحديد):	

3. الأجهزة والخدمات الإضافية الخاصة بإمكانية الوصول لذوي الإعاقة

الجدول 6: الأجهزة والخدمات الخاصة بإمكانية الوصول لذوي الإعاقة

الجهاز أو الخدمة	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
تتوفّر قوائم المساعدة الصوتية عبر الهاتف الخاصة ببرامج الهيئة باللغات التالية (يرجى تحديدها):	
يمكن للموظفين المدربين الذين يجيدون عدة لغات التواصل مع الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) بلغات محددة بما في ذلك (يرجى التحديد):	
إتاحة وسائل مساعدة مثل أنظمة حلقات السمع وأجهزة تضخيم الصوت المحمولة وخدمات الترجمة النصية والترجمة المرئية عن بُعد و/أو أجهزة الترجمة الفورية المتزامنة	
توفير خدمات من خلال جهات شريكة تقدّم خدماتها للأشخاص الذين يحتاجون إلى وسائل مساعدة بما في ذلك:	
قسم الصم وضعاف السمع التابع لإدارة الخدمات الإنسانية	
أخرى (يرجى التحديد):	

هـ. أساليب ضمان الجودة

لضمان دقة خدمات المساعدة اللغوية وجودتها وملاءمتها ثقافياً، تشمل الأنشطة الجارية أو المخططة لها ما يلي (الجدول 7):

الجدول 7: أساليب ضمان الجودة

الأسلوب	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
إعطاء الأولوية لاستخدام لغة واضحة وبسيطة	X
الاستعانة بمتعاقدين معتمدين يطبقون معايير ضمان الجودة لضمان أن يكون اللغويون ذوي خبرة ومؤهلين ومدربين ومعتمدين بحسب الاقتضاء ويتمتعون بالكفاءة اللغوية والملاءمة الثقافية	X
مراقبة جودة خدمات الترجمة الشفوية والتحريرية التي يقدمها المزودون وتتبعها وتدريب الموظفين على مراقبة جودة تلك الخدمات	X
إدراج متطلبات ضمان الجودة في عقود مقدمي الخدمات مثل المسارد المعتمدة ومراجعة الترجمات واستخدام أدوات ذاكرة الترجمة وبرمجيات التوطين والنشر المكتبي وغيرها.	X
الشراكة مع المنظمات المجتمعية للتحقق بشكل دوري من جودة خدمات الترجمة الفورية والتحريرية	
إجراء اختبارات دورية على الوثائق المترجمة وخدمات الترجمة الفورية عبر مختلف اللغات	X
ضمان جودة وسائل المساعدة الإضافية والمعدات وصيانتها على النحو المناسب مثل أنظمة حلقات السمع وأجهزة تضخيم الصوت المحمولة وخدمات الترجمة النصية والأجهزة اللوحية و/أو معدات الترجمة الفورية المتزامنة	
أخرى (يرجى التحديد):	

و. الإشعار العام بشأن توفر خدمات المساعدة اللغوية المجانية

تُخطر الهيئة الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) باللغات المطلوبة بحقهم في الحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية، بما في ذلك الوسائل والأجهزة المساعدة، وذلك بالطرق التالية (الجدول 8):

الجدول 8: إشعار عام

الأسلوب	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
لافتات وملصقات في أماكن ظاهرة بوضوح للجمهور	X
معلومات متاحة على الموقع الإلكتروني للهيئة توضح خدمات المساعدة اللغوية المتاحة والإجراءات والوثائق المطلوبة بموجب القانون	X
المواد المطبوعة والمنشورات والإعلانات	
قائمة إرشاد صوتي عبر الهاتف تقدّم معلومات بلغات غير اللغة الإنجليزية	
الإعلانات الخدمية العامة	
أخرى (يرجى التحديد):	

ز. التفاعل مع أصحاب المصالح والتوعية المجتمعية

يشمل تعاون الهيئة مع الجهات المجتمعية أو الجهات المعنية التي تمثل الفئات ذات الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) فيما يتعلق بتخطيط وتنفيذ إتاحة الخدمات اللغوية ما يلي (الجدول 9):

الجدول 9: التفاعل مع أصحاب المصلحة والتوعية المجتمعية

الأسلوب	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
تنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصلحة لدعم تخطيط إتاحة الخدمات اللغوية بما في ذلك جلسات استماع عامة مع مجموعات و/أو لقاءات فردية	
التخطيط لإجراء أنشطة إشراك أصحاب المصلحة والاستمرار فيها أثناء تنفيذ هذه الخطة وتحديثها بما قد يشمل جلسات استماع عامة و/أو اجتماعات فردية	X
وضع أهداف واضحة وقابلة للقياس للتواصل والتوعية الخاصة بالبرامج والخدمات للوصول إلى الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) من مختلف المجتمعات اللغوية	
الحفاظ على قوائم التوزيع واستخدامها التي تشمل منظمات مجتمعية محلية متنوعة ثقافياً ولغوياً ووسائل إعلام لنشر المعلومات المتعلقة بخدمات إتاحة الخدمات اللغوية التي تقدّمها الهيئة	
موقع إلكتروني لتلقي الملاحظات و/أو عنوان بريد إلكتروني عام للاستفسارات والملاحظات و/أو المسائل المتعلقة بإتاحة الخدمات اللغوية	X

ح. تدريب الموظفين

بالنسبة للموظفين المشاركين في تنفيذ القانون العام لسنة 2023 الفصل 263 يشمل التدريب السنوي الموضوعات التالية (الجدول 10):

الجدول 10: تدريب الموظفين

الموضوع	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
الالتزامات القانونية للهيئة المتعلقة بتقديم خدمات المساعدة اللغوية	X
سياسات وبروتوكولات إتاحة الخدمات اللغوية الخاصة بالهيئة	X
موارد الهيئة وأفضل الممارسات لتقديم خدمات المساعدة اللغوية	
كيفية الوصول إلى المترجمين الفوريين والتحريريين والعمل معهم	
الملاءمة الثقافية والحساسية الثقافية	X
كيفية الحصول على خدمات الترجمة التحريرية والفورية	X
الاحتفاظ بسجلات خدمات المساعدة اللغوية المقدمة للأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP)	X

1. عمليات حفظ السجلات ومراقبة الامتثال وإعداد التقارير

1. المراقبة الداخلية السنوية

تراقب الهيئة تنفيذ هذه الخطة لضمان الامتثال للقانون العام لسنة 2023 الفصل 263 (الجدول 11):

الجدول 11: المراقبة الداخلية السنوية

الأسلوب	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
المساهمة في وضع آليات لمتابعة تنفيذ الهيئة لهذه الخطة	X
جمع وتجميع البيانات اللازمة لإعداد التقرير السنوي للهيئة بشأن الامتثال للقانون العام الفصل 263 لسنة 2023	X
تقديم التقرير السنوي في الوقت المناسب وفقاً للقانون العام الفصل 263 لسنة 2023	X

2. حفظ السجلات الداخلية

تتبع الهيئة البيانات المتعلقة بإتاحة الخدمات اللغوية بشكل مستمر يشمل التتبع الجاري ما يلي [الجدول 12]:

الجدول 12: حفظ السجلات الداخلية

المؤشر	ضع علامة (X) على جميع الخيارات التي تنطبق
عدد طلبات خدمات المساعدة اللغوية	X
كيفية تلبية الطلبات	X
ما إذا كانت خدمات المساعدة اللغوية قد طُلبت بلغات غير اللغات السبع المطلوبة	X
الطريقة التي تعتزم الهيئة من خلالها إخطار الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) بخدمات المساعدة اللغوية المتاحة	X
كيفية توثيق الهيئة لتقديم خدمات المساعدة اللغوية فعلياً للأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP)	X
أخرى (يرجى التحديد):	

الملحق 1: حصر الوثائق الأساسية المترجمة

تُعدّ ترجمة الوثائق الأساسية عملية مستمرة. اعتبارًا من تاريخ هذا المنشور تتوفّر الوثائق الأساسية التالية للعامّة باللغات التالية: [اختر لغتك](#)