

دائرة الخدمات الإنسانية في ولاية نيوجيرسي

خطة الوصول إلى اللغة

وفقًا للقانون (التشريعات العامة لولاية نيوجيرسي, P.L. 2023, c.263)

تاريخ نفاذ الخطة: 15 ديسمبر 2025

منسق الوصول إلى اللغة ("LAC") (Language Access Coordinator)

أفضل السبل أمام الجمهور للاتصال بالوكالة بشأن جهود الوصول إلى اللغة وخدماته هو الاتصال بمنسق الوصول إلى اللغة (LAC):

• الاسم: Tonya Powell منسق الوصول إلى اللغة

• عنوان البريد الإلكتروني: DHSLanguageAccess@dhs.nj.gov

• الموقع الإلكتروني: New Jersey Department of Human Services

مقدمة

تلتزم خطة الوصول إلى اللغة ("الخطة") بقانون الوصول إلى اللغة بولاية نيوجيرسي (التشريعات العامة لولاية نيوجيرسي, P.L. 2023, c.263) ("القانون")، وذلك باعتباره جزءًا من الالتزام الذي قطعه ولاية نيوجيرسي بتسهيل ورفع مستوى توفر وإتاحة الموارد الحكومية أمام مختلف المقيمين بالولاية. ويتطلب القانون من الوكالات الحكومية توفير خدمات المساعدة اللغوية ونشر خطة الوصول إلى اللغة التي تشرح لها كيفية التواصل مع الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية، ونوعية الخدمات التي يقدمونها من أجل مساعدتهم.

وخطة الوصول إلى اللغة¹ هي وثيقة تصف الخدمات التي يجب على الجهة الحكومية بالولاية² وموظفيها تقديمها لضمان تمتع الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية بوصول ذي معنى للبرامج والخدمات والأنشطة المقدمة.

يُقصد بالتمتع بإتقان محدود للغة الإنجليزية أن الفرد لا يتحدث اللغة الإنجليزية باعتبارها لغته الأساسية، وأنه قد يعاني من محدودية في قدرات قراءة اللغة الإنجليزية وكتابتها والتحدث بها وفهمها أو جميع تلك القدرات.

وتقدم هذه الوثيقة معلومات بشأن:

• الوكالة وكيف تتواصل مع الجمهور.

¹ ينص القانون (التشريعات العامة لولاية نيوجيرسي, P.L. 2023, c.263) على أن "[ت]لتزم كل جهة حكومية بالولاية بالفرع التنفيذي توفر خدمات مباشرة إلى الجمهور بالتشاور مع إدارة الخدمات البشرية وإدارة القانون والسلامة العامة ومكتب تقنية المعلومات بوضع ونشر خطة للوصول إلى اللغة تعكس التزام الجهة بأحكام هذا القانون."

² وفقًا للقانون (التشريعات العامة لولاية نيوجيرسي, P.L. 2023, c.263): "تُعرّف الجهة الحكومية بالولاية" بأنها "أي دائرة أو وكالة بالولاية بالفرع التنفيذي وأي هيئة أو مجلس أو ديوان أو شعبة أو مكتب أو جهاز إداري بها يقوم بتقديم خدمات مباشرة إلى الجمهور."

- الفئات السكانية ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية التي نخدمها أو التي من المُحتمل أن نخدمها (Limited English Proficiency, “LEP”) .

وتُحدد هذه الوثيقة كيف:

- تحدد الوكالة الاحتياجات اللغوية.
- توفر الوكالة خدمات المساعدة اللغوية.
- تتأكد الوكالة من ارتفاع مستوى جودة خدمات المساعدة اللغوية.
- تُطلع الوكالة الجمهور بشأن خدمات المساعدة اللغوية المجانية المُتاحة.
- تُبقي الوكالة الجمهور على درايةٍ بالجهود التي تقوم بها للالتزام بقانون الوصول إلى اللغة لولاية نيو جيرسي.
- تقوم الوكالة بتدريب الموظفين على خدمة الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية.
- تتبع الوكالة قانون الوصول إلى اللغة لولاية نيو جيرسي.

جدول المحتويات

1	دائرة الخدمات الإنسانية في ولاية نيوجيرسي
1	خطة الوصول إلى اللغة
1	منسق الوصول إلى اللغة (Language Access Coordinator, "LAC")
1	مقدمة
3	جدول المحتويات
4	أ- الوكالة وكيف تتواصل مع الجمهور.
5	ب- الفئات السكانية ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية التي تخدمها أو من المحتمل أن تخدمها الوكالة.
7	ج- الوقوف على مدى الحاجة إلى خدمات المساعدة اللغوية وتحديد اللغات
8	د- تقديم خدمات المساعدة اللغوية
10	هـ- سبل توكيد الجودة
11	و- إعلان عام عن توفر خدمات المساعدة اللغوية المجانية
11	ز- مشاركة أصحاب المصالح والتواصل الخارجي
12	ح- تدريب الموظفين
13	ط- إجراءات مسك السجلات ومراقبة الامتثال ورفع التقارير
15	ملحق 1: قائمة الوثائق الحيوية المترجمة

أ- الوكالة وكيف تتواصل مع الجمهور.

1- رسالة الوكالة

تُعد دائرة الخدمات الإنسانية في ولاية نيوجيرسي (DHS) أكبر وكالة في الولاية. وهي تخدم حوالي 2.1 مليون من سكان ولاية نيوجيرسي، أو ما يقرب من واحد من بين كل خمسة من سكان الولاية وواحد من بين كل ثلاثة أطفال. نحن نخدم كبار السن من سكان نيوجيرسي والأفراد والأسر ذوي الدخل المنخفض؛ والأشخاص ذوي الإعاقات التطورية والإعاقات التي تظهر في وقت متأخر من العمر؛ والأشخاص المكفوفين وضعاف البصر والصم وضعاف السمع والصم المكفوفين؛ والآباء الذين يحتاجون إلى خدمات رعاية الأطفال و/أو دعم الأطفال و/أو الرعاية الصحية للأطفال؛ والأشخاص الذين يعانون من الإدمان ومشكلات الصحة العقلية؛ والأسر التي تواجه نفقات طبية كارثية في رعاية أطفالهم. من خلال أقسامنا، نقدم العديد من البرامج والخدمات المصممة لمنح الأفراد والأسر المؤهلة المساعدة التي يحتاجونها في مواجهة التحديات الاقتصادية والصحية. وتشمل هذه الخدمات التأمين الصحي من خلال برنامج NJ FamilyCare أو Medicaid، والمساعدة الغذائية من خلال برنامج NJ SNAP، ودعم الاستقلال المعيشي، وخدمات الرعاية الشخصية، وغير ذلك الكثير.

2- كيف نتواصل مع الجمهور

تتفاعل دائرة الخدمات الإنسانية (DHS) في ولاية نيوجيرسي مع الجمهور من خلال قنوات متعددة لإتاحة البرامج والخدمات على مستوى الولاية. ويتواصل السكان مع وكالات DHS عبر الهاتف والبريد الإلكتروني والبريد العادي، بالإضافة إلى مكاتب المساعدة ومراكز الاتصال ومنصات اتصال الفيديو عن بُعد مثل Zoom أو Teams. توفر التطبيقات عبر الإنترنت والمواقع الإلكترونية للوكالات والنشرات الإخبارية نوافذ إضافية للمعلومات والخدمات. كما يتفاعل موظفو الخدمات الإنسانية DHS مع السكان في فعاليات التوعية المجتمعية، والمدارس، والمكتبات، ومعارض الخدمات الصحية والموارد، والمؤتمرات، والاجتماعات العامة. بالإضافة إلى هذه الفعاليات، تقوم بعض الأقسام بإجراء زيارات منزلية وعقد لقاءات مكتبية وإجراء متابعات ميدانية لخدمة الأفراد في مجتمعاتهم. يتم نشر المعلومات عبر الإنترنت وفي مطبوعات تُوزَّع على مختلف الأقسام، بما في ذلك من خلال الكتيبات والنشرات والتقارير والمواد متعددة اللغات. ولضمان الوصول العادل إلى البرامج والخدمات، يُتاح موظفون متعددون اللغات، إلى جانب خدمات الترجمة التحريرية والشفهية المتعاقد عليها مع الولاية، لدعم السكان ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) أو ذوي احتياجات التواصل.

3- الجهات المُشاركة

1. صندوق إغاثة الأمراض الكارثية لدى الأطفال (CICRF) – (داخل DHS ولكن ليس تابعًا لها)
2. هيئة المكفوفين وضعاف البصر (CBVI)
3. قسم خدمات كبار السن (DoAS)
4. قسم الصم وضعاف السمع (DDHH)

5. قسم الإعاقات التطورية (DDD)
6. قسم خدمات الإعاقات (DDS)
7. قسم تنمية الأسرة (DFD)
8. قسم المساعدة الطبية والخدمات الصحية (DMAHS)
9. قسم خدمات الصحة العقلية والإدمان (DMHAS)
10. مكتب الأمريكيين الجدد (ONA)
11. مكتب الوقاية من الإعاقات التطورية (OPDD)
12. مكتب النزاهة والمساءلة المعني بالبرامج (OPIA)

ب- الفئات السكانية ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية التي تخدمها أو من المحتمل أن تخدمها الوكالة

يتطلب القانون من وكالات الولاية تقديم خدمات المساعدة اللغوية إلى الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية ("LEP"). ويتضمن ذلك تحديد احتياجات الفئات السكانية التي تخدمها أو من المحتمل أن تخدمها الوكالة، وتوفير الدعم لمهارات اللغة كتابةً وتحدثاً على حدٍ سواء.

ووفقاً للقانون، يجب على الوكالات ترجمة الوثائق³ والمعلومات الحيوية إلى اللغات السبع (7) الأكثر تحدثاً بين الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية في ولاية نيو جيرسي. وبهدف تحديد هذه اللغات السبع الرئيسية، تستخدم الوكالة بيانات الإحصاءات السكانية الأمريكية (بما في ذلك بيانات من المسح المجتمعي الديموغرافي الأمريكي) إلى جانب التشاور مع الوكالات والجهات القائمة على تنفيذ برامج الوصول إلى اللغة.

وتساعد هذه البيانات كذلك الوكالة على فهم واستيعاب الخصائص اللغوية الأخرى للمجتمعات التي نخدمها في الوقت الحالي أو من المحتمل أن نخدمها في المستقبل، بما يضمن التخطيط الفعال لجهود الوصول إلى اللغة.

وتتمثل اللغات الرئيسية التي يتحدثها الأفراد ذوو الإتقان المحدود للغة الإنجليزية في ولاية نيو جيرسي وقت تنفيذ هذه الخطة في اللغات التالية:

1. اللغة الإسبانية
2. اللغة البرتغالية (مع تفضيل اللهجة البرازيلية)
3. اللغة الكورية

³ تُعرّف الوثائق الحيوية في القانون (النشر بعام لولاية نيو جيرسي، P.L. 2023, c.263): بأنها "الوثائق التي تؤثر في أو توفر معلومات قانونية بشأن الوصول إلى خدمات البرنامج ومزاياه أو الاحتفاظ بها أو إنهائها أو الاستثناء منها، والتي يقتضيها القانون، أو التي توضح الحقوق القانونية.".

4. اللغة الغوجاراتية

5. اللغة الصينية (وتشمل الماندرين والكانتونية)⁴

6. اللغة الكريولية الفرنسية أو الكريولية الهايتية

7. اللغة العربية

1- إضافة لغات خارج قائمة اللغات السبع الرئيسية على مستوى الولاية

كما يقتضي القانون من وكالات الولاية ترجمة الوثائق الحيوية إلى أي لغات أخرى تراها الوكالة لازمة في ضوء الفئات السكانية التي تخدمها.

وقد اتخذت الوكالة القرار التالي بشأن إضافة لغات خارج قائمة اللغات السبع الرئيسية:

لم تحدد معظم وكالات DHS الحاجة إلى ترجمة المواد إلى لغات تتجاوز اللغات السبع الأكثر شيوعاً التي يتحدثها الأفراد ذوو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) في نيوجيرسي. ومع ذلك، فقد حددت نسبة حوالي 30% من الأقسام أن هناك حاجة إلى ترجمة لغات إضافية تتجاوز اللغات السبعة الأولى، وذلك بناءً على متطلبات البرلامج أو الفئات السكانية التي تخدمها. تشير بعض الوكالات إلى أن مساعدة الترجمة متاحة بلغات إضافية غير اللغات السبع الرئيسية من خلال إشعارات Babel وميزات الترجمة عبر الإنترنت. ستواصل جميع الأقسام تقييم الاحتياجات اللغوية بشكل مستمر.

2- اللغات المتاحة لخدمات الترجمة الفورية

وفقاً لأحكام القانون، يجب على وكالات الولاية تقديم خدمات الترجمة التحريرية بين الوكالة والفرد باللغة الأساسية لذلك الفرد عند تقديم الخدمات أو المزاي.

3- الفئات السكانية ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية

يُرجى وصف الفئات السكانية ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية التي تتواصل أو من المحتمل أن تتواصل مع [الوكالة، أو التي تكون بحاجة إلى الحصول على خدمات الوكالة، أو مؤهلة للحصول عليها. ويمكن أن يشمل ذلك جهود للوقوف على الخصائص أو الاحتياجات اللغوية من خلال البيانات الداخلية أو مجموعات البيانات الأخرى ذات الصلة مثل المعلومات التي يقدمها مزودو خدمات اللغة والمناطق التعليمية والمنظمات المجتمعية وجمعيات وروابط الأعمال التجارية وغيرها.

تتولى DHS كلاً من خدمة والتفاعل مع مجموعة واسعة من السكان ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية. وهي تشمل مجتمعات المهاجرين والمهاجرين غير الدائمين واللاجئين وطالبي اللجوء الذين قد يكونون

⁴ في الوقت الذي تشمل فيه اللغة الصينية المتحدثة الماندرين والكانتونية، يجب الحرص على تهيئة الترجمة لتخرج وفق اللغة الصينية التقليدية البسيطة لأغراض التواصل المكتوب.

وافدين جدد أو مقيمين لفترة طويلة بمستويات متفاوتة من الكفاءة في اللغة الإنجليزية. وتُعد الأسر والأفراد الذين يعانون من إعاقات ذهنية أو تطويرية أو جسدية من بين الفئات التي يتم خدمتها، وكثير منهم يحتاجون إلى دعم في التواصل. قد يشكل الأفراد والأسر المسجلون في برنامج Medicaid فئة أخرى مهمة من السكان ذوي LEP. بالإضافة إلى ذلك، يحصل العديد من السكان ذوي LEP على خدمات الصحة السلوكية وخدمات تعاطي المخدرات، بما في ذلك خدمات المعالجة ودعم التعافي، والاستجابة للأزمات، وبرامج منع الانتحار. تأتي الإحالات إلى البرامج والخدمات من مجموعة متنوعة من الأماكن بما في ذلك المدارس والمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية والمنظمات المجتمعية والدينية ووكالات الخدمات الاجتماعية. تشمل الفئات الأخرى التي قد تحتاج إلى مساعدة في الترجمة الشفهية أو التحريرية الأفراد الذين يعانون من التشرد، والطلاب الدوليين، والأفراد المسجونين الذين يسعون للحصول على الخدمات الصحية والاجتماعية. كما تقدم DHS خدماتها إلى الفئات السكانية التي لديها احتياجات تواصل تتجاوز اللغة المنطوقة. يشمل ذلك الأفراد الصم أو ضعاف السمع الذين يستخدمون لغة الإشارة الأمريكية أو لغات الإشارة الأخرى. وأخيراً، يتفاعل الأوصياء ومقدمو الطلبات ومقدمو الخدمات وغيرهم من أصحاب المصلحة ذوي LEP بشكل متكرر مع برامج DHS عند دعم أفراد الأسرة أو التقدم للحصول على المزايا أو تقديم الخدمات المتعاقد عليها.

ج- الوقوف على مدى الحاجة إلى خدمات المساعدة اللغوية وتحديد اللغات

عندما يقوم فرد من ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية بالوكالة، يقوم موظفو الوكالة بتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لمساعدة لغوية عن طريق السبل التالية (الجدول 1-3).

جدول 1: التواصل الشخصي

بيان الوسائل	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
التحديد الذاتي الاختياري من جانب الفرد أو المرافق له	X
استخدام بطاقات التحديد المتعددة اللغات أو الملصقات أو المُساعدات البصرية (مثل ملصقات "أنا أتحدث")	
تقديم المساعدة من خلال موظفين مُدربين لتحديد اللغة الأساسية للفرد	X
الدعم من خلال مترجم فوري مؤهل (الدعم المباشر و/أو الدعم عبر الهاتف و/أو الدعم عن بُعد) لتحديد / تأكيد اللغة الأساسية للفرد	X
أخرى (يُرجى تحديدها):	

جدول 2: التواصل الهاتفي

بيان الوسائل	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
التحديد الذاتي الاختياري من جانب الفرد أو المرافق له	X
تقديم المساعدة من خلال موظفين مُدربين لتحديد اللغة الأساسية للفرد	X
الدعم من خلال مترجم فوري مؤهل (الدعم المباشر و/أو الدعم عبر الهاتف و/أو الدعم عن بُعد) لتحديد / تأكيد اللغة الأساسية للفرد	X
أخرى (يُرجى تحديدها): CBVI: سيتم التواصل مع الشخص الأصم الكفيف الذي يتصل بالمكتب عبر خدمة ترحيل الفيديو.	X

جدول 3: التواصل الإلكتروني

بيان الوسائل	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
الإعلان عن خدمات المساعدة اللغوية المُتاحة والمتوفرة على الموقع الإلكتروني للوكالة	X
إضافة روابط متعددة اللغات في النماذج و/أو الخطابات و/أو رسائل البريد الإلكتروني المُستخدمة	X
إضافة متحدث آلي متعدد اللغات على الموقع الإلكتروني	X
استخدام أدوات آلية للترجمة لمجرد تحديد اللغة الأساسية	X
أخرى (يُرجى تحديدها): DDHH: تقييم المراسلات عبر البريد الإلكتروني والتعريف الذاتي عبر البريد الإلكتروني. DDS: قائمة منسدلة على الموقع الإلكتروني DDS + مركز معلومات ذوي الإعاقة الذي يترجم الموقع إلى الصينية والفرنسية والغوجاراتية والكريولية الهايتية والكورية والبرتغالية والإسبانية.	X

د- تقديم خدمات المساعدة اللغوية

1- ترجمة الوثائق الحيوية

ينص القانون على ترجمة الوثائق المحلية. وتُعرّف الوثائق الحيوية في القانون (التشريعات العامة لولاية نيو جيرسي P.L. 2023, c.263) بأنها "الوثائق التي تؤثر أو توفر معلومات قانونية بشأن الوصول إلى خدمات ومزايا البرنامج والاحتفاظ بها وإنهائها والاستثناء منها، والتي يقتضيها القانون، أو التي توضح الحقوق القانونية".

تملك الوكالة الموارد التالية المُتاحة لترجمة الوثائق الحيوية (الجدول 4).

جدول 4: موارد ترجمة الوثائق الحيوية

بيان الموارد	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
وجود موظفين مؤهلين و/أو مُدربين و/أو مُخصّصين يجيدون لغات متعددة	X
الجهات المتعاقدة	X
موارد أخرى (يُرجى تحديدها): DDHH: خدمات الاتصالات DHS والتي تغطي الترجمات الإسبانية.	X

تمثل ترجمة الوثائق الحيوية عملية مستمرة. يقدم الملحق 1 قائمةً بالوثائق الحيوية المُترجمة في تاريخ هذا الإصدار. وسيُحفظ بهذه القائمة وتُحدَّث سنويًا على الأقل باعتبارها جزءًا من التقارير السنوية.

2- خدمات الترجمة الفورية للغات

لدى الوكالة الموارد المجانية التالية المُتاحة لطلبات الترجمة الفورية للغات التحدث أو الإشارة (الجدول 5).

جدول 5: الموارد المتعلقة بطلبات الترجمة التحريرية للغات التحدث أو الإشارة

بيان الموارد	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
الحصول على مساعدة من موظفين مؤهلين و/أو مُدربين و/أو مُخصّصين يجيدون لغات متعددة	X
خدمات الترجمة الفورية عبر الهاتف	X
خدمات الترجمة الفورية المباشرة	X
خدمات الترجمة الفورية عبر الفيديو (عن بُعد)	X
موارد أخرى (يُرجى تحديدها): CBVI: يمكن للأفراد الصم المكفوفين الذين يتصلون بالوكالة القيام بذلك من خلال خدمة ترحيل الفيديو. كمل يوجد لدينا أيضاً موظفون ثنائيو اللغة (معظمهم من الناطقين بالإسبانية). ويوجد لدينا ثلاثة أخصائيين اجتماعيين متخصصين في التعامل مع الصم المكفوفين، ويمكنهم التواصل بلغة الإشارة. كما نقوم بتوفير مترجمين للصم عند الحاجة.	X
ONA: يتعاون مع DDHH للحصول على المساعدة/الدعم في لغة الإشارة.	

3- أجهزة وخدمات الوصول الإضافية

جدول 6: أجهزة وخدمات الوصول

بيان الجهاز أو الخدمة	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
تتوفر قوائم الخدمات الصوتية الهاتفية للمساعدة في برامج الوكالة باللغات التالية (يُرجى تحديدها):	
يمكن للموظفين المُدرِّبين الذين يجيدون لغات متعددة التواصل مع الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية لمساعدتهم في اختيار اللغات ومن بينها (يُرجى تحديدها):	X
الوصول إلى الأدوات المساعدة مثل حلقات الحث السمي وأجهزة الترجمة الجيبية و/أو أجهزة العرض و/أو أجهزة الترجمة الفورية عبر الفيديو (عن بُعد) و/أو الترجمة التتبعية	X
الخدمات عن طريق الوكالات الشريكة التي تخدم من هم بحاجة للأدوات المساعدة ومن بينها:	X
قسم الصم وذوي صعوبات السمع بإدارة الخدمات البشرية	X
موارد أخرى (يُرجى تحديدها): DDHH: يستخدم الموظفون خدمات المساعدة اللغوية، بما في ذلك خدمات الترحيل والترجمة الشفهية. DMHAS: يوفر الوسائل والمعدات المساعدة؛ ويضمن توفير الترجمة النصية، وتحويل الكلام إلى نص، وإتاحة مترجمي لغة الإشارة عند الحاجة. يأمل DMHAS أن يتمكن من استخدام أجهزة تقوية إشارة الواي فاي في المستقبل.	X

هـ- سبل توكيد الجودة

لضمان دقة خدمات المساعدة اللغوية وارتفاع مستوى جودتها وكفاءتها الثقافية، تشمل الأنشطة قيد التنفيذ أو المُخططة (الجدول 7):

ل 7: سبل توكيد الجودة

سبل توكيد الجودة	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
تحديد أولويات استخدام اللغة العادية الواضحة	X
الاستعانة بجهات متعاقدة ذات سجل وخبرات مثبتة لتنفيذ معايير توكيد الجودة بما يضمن تمتع اللغويين بالخبرات والتدريب والاعتماد اللازم وكفاءتهم على المستويين اللغوي والثقافي	X
مراقبة وتتبع جودة خدمات الترجمة الفورية والترجمة التحريرية التي يقدمها الموردون، وتدريب الموظفين على عمليات وإجراءات مراقبة جودة تلك الخدمات	X
تشمل متطلبات واشتراطات توكيد الجودة في تعاقدات الموردين، مثل المعاجم ومراجعة الترجمة واستخدام ذاكرة الترجمة وبرمجيات التوطين والنشر المكتبي وغيرها.	X

سبل توكيد الجودة	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
مشاركة المنظمات المجتمعية في إجراءات المراجعة الدورية لجودة خدمات الترجمة الفورية والترجمة التحريرية	X
إجراء اختبارات دورية للوثائق المترجمة وخدمات الترجمة الفورية عبر اللغات المختلفة	X
ضمان وتوكيد الجودة والمحافظة السليمة على الأدوات المُساعدة والأجهزة مثل حلقات الحث السمي و/أو أجهزة الترجمة الجيبية و/أو أجهزة العرض و/أو الحواسيب اللوحية و/أو أجهزة ومعدات الترجمة التتبعية	X
سبل أخرى (يُرجى تحديدها):	

و- إعلان عام عن توفر خدمات المساعدة اللغوية المجانية

تحرص الوكالة على إبلاغ الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية، باللغات المطلوبة ويشمل ذلك الأدوات المُساعدة والأجهزة، بحققهم في الحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية من خلال الوسائل التالية (الجدول 8):

جدول 8: إعلان عام

الوسيلة	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
وضع لافتات أو ملصقات بالمناطق ذات مستويات الوضوح العالية للجمهور	X
إدراج معلومات على الموقع الإلكتروني للوكالة تصف خدمات المساعدة اللغوية المُتاحة والعمليات والوثائق التي يقتضيها القانون	X
المواد والإصدارات والإعلانات المطبوعة	X
قائمة هاتفية صوتية توفر معلومات بلغات غير الإنجليزية	X
إعلانات الخدمات العامة	X
وسائل أخرى (يُرجى تحديدها):	

ز- مشاركة أصحاب المصالح والتواصل الخارجي

تشمل صور مشاركة الوكالة مع المجتمع أو الجهات صاحبة المصلحة التي تمثل الفئات السكانية ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية بشأن تخطيط الوصول إلى اللغة وسبل تنفيذه الوسائل التالية (الجدول 9):

جدول 9: مشاركة أصحاب المصالح والتواصل الخارجي

الوسيلة	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
الحرص على إشراك أصحاب المصالح لضمان درايتهم بتخطيط الوصول إلى اللغة لدى الوكالة. ويمكن أن تشمل هذه الأنشطة جلسات الاستماع للجمهور مع الجماعات و/أو الجلسات الثنائية	X
التخطيط لتنفيذ أنشطة إشراك أصحاب المصالح والحفاظ عليه أثناء تنفيذ الخطة وتحديثها. وقد يشمل ذلك جلسات الاستماع للجمهور و/أو عقد جلسات ثنائية	X
وضع أهداف واضحة وقابلة للقياس للتواصل الخارجي بشأن البرامج والخدمات المحددة والتواصل للوصول إلى الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية من مختلف الأوساط والمجتمعات اللغوية	X
الاحتفاظ بقوائم التوزيع التي تشمل المنظمات المجتمعية المحلية المتنوعة ثقافيًا ولغويًا والاستفادة منها، وكذلك الاعتماد على وسائل الإعلام في نشر المعلومات بشأن خدمات الوصول إلى اللغة التي تقدمها الوكالة	X
إنشاء موقع إلكتروني لتلقي الملاحظات و/أو عنوان بريد إلكتروني عام لتلقي الأسئلة و/أو الملاحظات و/أو المسائل والمخاوف المتعلقة بالوصول إلى اللغة	X

ح- تدريب الموظفين

يشمل التدريب السنوي بالنسبة للموظفين المشاركين في تنفيذ القانون (التشريعات العامة لولاية نيو جيرسي P.L. 2023, c.263) الموضوعات التالية (الجدول 10):

جدول 10: تدريب الموظفين

الموضوع	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
الالتزامات القانونية للوكالة بتوفير خدمات المساعدة اللغوية	X
سياسات وبروتوكولات الوصول إلى اللغة لدى الوكالة	X
موارد الوكالة وأفضل ممارساتها لتقديم خدمات المساعدة اللغوية	X
سبل الوصول والعمل مع المترجمين الفوريين والمترجمين التحريريين	X
الكفاءة الثقافية ومراعاة إدراك الفوارق والاختلافات الثقافية وقبولها	X
سبل الحصول على خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية	X
الاحتفاظ بسجلات لخدمات الوصول إلى اللغة المقدمة للأفراد ذوي الإتقان	X

الموضوع	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
المحدود للغة الإنجليزية	

ط- إجراءات مسك السجلات ومراقبة الامتثال ورفع التقارير

1- المراقبة الداخلية السنوية

تراقب الوكالة تنفيذ هذه الخطة وضمن امتثالها بالقانون (التشريعات العامة لولاية نيو جيرسي, P.L. 2023, c.263) عن طريق الوسائل التالية (الجدول 11):

السنوية الداخلية المراقبة: 11 جدول

الوسيلة	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
دعم وضع آليات لمراقبة تنفيذ الوكالة لهذه الخطة	X
جمع وتصنيف البيانات اللازمة للتقرير السنوي للوكالة بشأن الامتثال للقانون (التشريعات العامة لولاية نيو جيرسي, P.L. 2023, c.263)	X
تقديم التقرير السنوي وفق القانون (التشريعات العامة لولاية نيو جيرسي P.L. 2023, c.263) في حينه الواجب	X

2- مسك السجلات الداخلية

تتبع الوكالة البيانات ذات الصلة بالوصول على أساس مستمر. وتشمل إجراءات التتبع المُطبقة [الجدول 12]:

جدول 12: مسك السجلات الداخلية

المقياس	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
دورية طلبات خدمات المساعدة اللغوية	X
كيف تم الوفاء بالطلبات	X

المقياس	ضع علامة (X) على جميع الخيارات المنطبقة
X	ما إذا كانت خدمات المساعدة اللغوية قد تم طلبها بلغات خلاف اللغات السبع المطلوبة
X	كيف تنوي الوكالة إخطار الفئات السكانية ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية بخدمات المساعدة اللغوية المتاحة
X	كيف تقوم الوكالة بتوثيق تقديم خدمات المساعدة اللغوية للأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية في الواقع
	أخرى (يُرجى تحديدها)

ملحق 1: قائمة الوثائق الحيوية المُترجمة

تمثل ترجمة الوثائق الحيوية عملية مستمرة. وتتوفر في تاريخ هذا الإصدار أمام الجمهور الوثائق الحيوية التالية باللغات التالية:

[New Jersey Department of Human Services](#)