



## Министерство внутренней безопасности США План преодоления языкового барьера

### Общие сведения

#### Обзор

План преодоления языкового барьера Министерства внутренней безопасности США (Department of Homeland Security, DHS) направлен на выполнение требований исполнительного указа Президента США № 13166 «О повышении доступа к услугам лиц с ограниченным знанием английского языка» (от 11 августа 2000 года). План преодоления языкового барьера предполагает разработку политики DHS по преодолению языкового барьера и создание системы для предоставления полноценного доступа лицам с ограниченным знанием английского языка в рамках DHS. В Плане описаны текущие действия DHS по преодолению языкового барьера, а также дополнительные меры, которые DHS необходимо принять для повышения эффективности языковых услуг, предоставляемых лицам с ограниченным знанием английского языка во время работы, оказания услуг, проведения программ и мероприятий DHS.

В процессе разработки Плана подразделения DHS оценивали уровень доступа лиц с ограниченным знанием английского языка к программам и услугам DHS, и, учитывая рекомендации внешних организаций, приняли обязательства по расширению и обеспечению полноценного доступа лиц с ограниченным знанием английского языка к таким услугам и программам. Действуя в соответствии с Планом, подразделения DHS должны разработать собственные планы преодоления языкового барьера, разослать протоколы по определению лиц с ограниченным знанием английского языка и предоставлению языковых услуг, обучить персонал действиям по преодолению языкового барьера, предоставить общественности информацию о доступных языковых ресурсах, периодически оценивая и обновляя такие планы. Управление гражданских прав и гражданских свобод (Office for Civil Rights and Civil Liberties, CRCL) будет осуществлять контроль за выполнением Плана преодоления языкового барьера.

#### Политика

Политика DHS заключается в обеспечении эффективного доступа лиц с ограниченным знанием английского языка к мероприятиям, услугам, функциям и программам, которые поддерживают каждый комплекс задач DHS путем своевременного оказания высококачественных языковых услуг. В связи с этим подразделения DHS должны включать задачи по преодолению языкового барьера в повседневное, стратегическое и бизнес-планирование, определять и переводить основные документы на наиболее часто используемые иностранные языки, предоставлять в случае необходимости услуги перевода и обучать персонал мерам по преодолению языкового барьера и использованию доступных языковых ресурсов.

## Планы и мероприятия подразделений по преодолению языкового барьера

В 2012 году каждое подразделение DHS, работающее с общественностью, должно разработать План преодоления языкового барьера, в полной мере включающий принципы политики DHS по преодолению языкового барьера, предусмотренные данным планом.

При подготовке Плана преодоления языкового барьера каждое подразделение начало рассматривать меры, позволяющие:

- повысить эффективность оказания услуг устного и письменного перевода, которые станут неотъемлемой частью проведения программ и работы Министерства;
- повысить эффективность доступа к населению с ограниченным знанием английского языка для предоставления информации о программах по внутренней безопасности;
- отслеживать контакты с лицами с ограниченным знанием английского языка для определения их текущих и будущих потребностей в языковых услугах;
- использовать материалы CRCL «I Speak» для того, чтобы упростить процесс определения языка общения лиц с ограниченным знанием английского языка, с которыми приходится вступать в контакт;
- обеспечить привлечение членов семей, знакомых и прочих лиц, связанных с лицами с ограниченным знанием английского языка, в исключительных случаях и с целью предоставления второстепенной информации;
- обеспечить обучение и инструктаж персонала в области преодоления языкового барьера, получения доступа к имеющимся языковым услугам и работы с переводчиками;
- обращаться к консультациям внешних заинтересованных лиц для планирования будущих языковых услуг.

Подразделения уже внедряют многие из перечисленных мер в свою деятельность. Описание существующих и запланированных мер по преодолению языкового барьера добавлено в приложение к Плану преодоления языкового барьера.

## Контактная информация

Для получения дополнительной информации о языковых услугах и соответствующих мероприятиях в рамках DHS представители общественности могут обратиться в CRCP, отправив сообщение на адрес [crcl@dhs.gov](mailto:crcl@dhs.gov) или позвонив на один из указанных ниже номеров.

CRCL анализирует и оценивает информацию, имеющую отношение к нарушению гражданских прав и гражданских свобод, а также дискриминации на основе расовой, этнической или религиозной принадлежности сотрудниками и должностными лицами Министерства внутренней безопасности. К такой информации также относятся сведения

об отказе в полноценном доступе к программам, мероприятиям или услугам, осуществляемым DHS или при поддержке DHS, в связи с ограниченным знанием английского языка.

Для того чтобы подать жалобу в CRCL, представитель общественности может загрузить [бланк заявления для подачи жалобы](#) и после заполнения отправить его на адрес электронной почты [crcl@dhs.gov](mailto:crcl@dhs.gov), или отправить в электронном сообщении подробное описание событий.

Жалобы принимаются на других языках, помимо английского:

- [Загрузить эту форму на английском языке](#) (PDF – 7 страниц, 212 Кб)
- [إضغط لتحميل المستند باللغة العربية – Арабский](#) (PDF – 7 страниц, 212 KB)
- [Cliquez ici pour télécharger ce formulaire en français – французский](#) (PDF – 8 страниц, 234,77 Кб)
- [Klike la pou telechaje fòm sa a an Kreyòl Ayisyen – креольский](#) (PDF – 7 страниц, 211,31 Кб)
- [Clique aqui para fazer o download deste formulário em português - португальский](#) (PDF – 8 страниц, 223,98 Кб)
- [Щелкните мышью здесь, чтобы загрузить эту форму на русском языке – русский](#) (файл PDF – 8 страниц, 386,45 Кб)
- [点击此处下载本表格的中文版 – китайский](#) (PDF – 7 страниц, 434,82 Кб)
- [Halkan riix si aad u soo degsato foomkan oo af Soomaali ah – сомали](#) (PDF – 8 страниц, 219,88 Кб)
- [Haga clic aquí para descargar este formulario en español – испанский](#) (PDF – 7 страниц, 209,31 Кб)
- [Bấm vào đây để tải mẫu đơn này bằng tiếng Việt – вьетнамский](#) (PDF – 7 страниц, 292,02 Кб)

Дополнительную информацию о подаче жалобы в CRCL можно найти на веб-сайте [www.dhs.gov/crcl](http://www.dhs.gov/crcl) или получить, позвонив в CRCL по одному из указанных ниже номеров.

Прочие способы подачи жалобы или обращения в CRCL:

- Почта США (обработка почтового отправления может занять до 20 рабочих дней):  
Department of Homeland Security  
Office for Civil Rights and Civil Liberties  
245 Murray Lane, SW  
Building 410, Mail Stop #0190  
Washington, D.C. 20528
- Телефоны:  
Местный: 202-401-1474  
Бесплатный телефон: 1-866-644-8360

Местный телетайп: 202-401-0470  
Бесплатный телетайп: 1-866-644-8361

