



## خطة الحصول على الخدمات اللغوية والتواصل<sup>1</sup> (LCAP) الخاصة بـ "رقم الخدمات غير العاجلة 311 في بوسطن" (Boston 311<sup>2</sup>)

### **المقدمة**

تتمثل مهمة "رقم 311 للخدمات غير العاجلة في بوسطن" في ربط المقيمين بتمثلي الخدمة المدربين تدريباً عالياً؛ للمساعدة في طلبات خدمات المدينة غير العاجلة والمعلومات التي تخصها.

### **الغرض**

أعد رقم الخدمات غير العاجلة 311 في بوسطن هذه الخطة (خطة LCAP) لتحديد البروتوكولات والإجراءات التي اتخذها (BOS311) لضمان الوصول الهادف والشامل إلى خدمات (BOS311) وبرامجها وأنشطتها للناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) وذوي الإعاقة.

### **تعريف الناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE)**

هم من لديهم قدرة محدودة على القراءة أو الكتابة أو التحدث أو فهم اللغة الإنجليزية ومن قد يستحقون الحصول على مساعدة لغوية مع نوع معين من الخدمات أو المزايأ أو المقابلات<sup>3</sup>.

### **تعريف ذوي الإعاقة**

ذوو الإعاقة هم من يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية تحد كثيراً من أداء نشاط أو أكثر من أنشطة الحياة. ومن أنشطة الحياة الأساسية، على سبيل المثال لا الحصر، النظر والسمع والأكل والنوم والمشي والوقوف والرفع والانحناء والتحدث والتنفس والتعلم والقراءة والتركيز والتفكير والتواصل والعمل.

<sup>1</sup> هذه هي الترجمة المبدئية لاسم الإدارة. تتعاون مع مجتمع بوسطن لتحسين هذه الترجمة باستمرار. نرحب بتقديم ملاحظاتكم على الترجمة. يُرجى مراسلة مكتبنا على [lca@boston.gov](mailto:lca@boston.gov)

<sup>2</sup> نحن نسعى باستمرار لضمان إمكانية الوصول إلى جميع جوانب الإدارات ونعمل باستمرار مع جميع الإدارات على ذلك. إذا كانت لديك أي أسئلة أو تعليقات حول أي من مجالات خطة الإدارة هذه، فُرجى التواصل على: [LCA@boston.gov](mailto:LCA@boston.gov)

<sup>3</sup>فقرة اللغة غير الإنجليزية: على الرغم من أننا ندرك أن مصطلح ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP). تستخدمه وزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD)، إلا أن هذه السياسة تعتمد بدلاً من استخدام ذلك المصطلح، استخدام مصطلح الناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE).



سُجِّدَت هذه الخطة كل عامين وتشمل الأجزاء التالية:

1. المعايير والبيانات اللغوية لمدينة بوسطن عن عدد الناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) وذوي الإعاقة.
2. أهم البرامج المحتمل أن يستخدمها الناطقون بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) أو ذوو الإعاقة.
3. تسهيل الانتفاع بالبرامج والخدمات المهمة
4. الموارد المتاحة للناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) وذوي الإعاقة
5. الوثائق الأساسية
6. تقديم شكاوى حواجز اللغة والتواصل

### (1) المعايير والبيانات اللغوية لمدينة بوسطن عن عدد الناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) وذوي الإعاقة.

في مدينة بوسطن، هناك 110376 فردًا، أو 16.9٪ من السكان، لا يتحدثون الإنجليزية كلغتهم الأساسية، ويحتاجون إلى توفير بعض خدمات اللغة في التحدث أو القراءة أو الكتابة أو فهم اللغة الإنجليزية. وهناك إجمالي 15886 فردًا، أو 2٪ من سكان بوسطن يعانون من إعاقة سمعية و15861 فردًا أو 2٪ من سكان بوسطن يعانون من إعاقة بصرية. لمزيد من المعلومات، اطلع على [تقرير البيانات الديموغرافية اللغوية للمدينة](#) واطلع على [تقرير البيانات الديموغرافية للإعاقة بالمدينة](#). للاطلاع على هذا التقرير بلغات متعددة، يُرجى زيارة: [boston.gov/lca](http://boston.gov/lca).

ستتبع مدينة بوسطن المعايير اللغوية أدناه بالنسبة للفعاليات التي ترعاها، والوثائق والمعلومات الخاصة بالمدينة.

### التفاعلات مع السكان على مستوى المدينة

ستقدم المدينة إشعارًا باللغات المتعددة التالية، لإبلاغ السكان بإمكانية توفير الترجمة الفورية عند الطلب. وسيلزم توفير لغة الإشارة الأمريكية بالفعاليات على مستوى المدينة التي تتضمن معلومات مهمة. ستشاور الإدارات مع لجنة *LCA and Disabilities Commission* حول المزيد من الإرشادات.

1. الإسبانية (أمريكا اللاتينية)
2. الصينية المبسطة
3. الصينية التقليدية
4. الكريولية الهايتية
5. الفيتنامية
6. الكريولية الرأس الأخضر
7. البرتغالية (البرازيلية)
8. الروسية
9. العربية (الفصحى المعاصرة)
10. الفرنسية (الأوروبية)
11. الصومالية

### الوثائق الأساسية والمعلومات:

يجب أن تقدم مدينة بوسطن الوثائق الأساسية والمعلومات الأساسية باللغات التالية:

- الإسبانية (أمريكا اللاتينية)
- الصينية المبسطة
- الصينية التقليدية
- الكريولية الهايتية
- الفيتنامية
- الكريولية الرأس الأخضر
- الكانتونية
- البرتغالية (البرازيلية)

- الروسية
- العربية (الفصحى المعاصرة)
- الفرنسية (الأوروبية)
- الصومالية

## فعاليات الأحياء السكنية:

ستوفر مدينة بوسطن خدمات الترجمة الفورية والترجمة التحريرية لفعاليات المدينة، التي تقام في أحياء محددة داخلها بناءً على اللغات التالية.

- حي Allston الصينية
- حي Back Bay لا يوجد
- حي Beacon Hill لا يوجد
- حي Brighton الصينية والإسبانية والروسية والبرتغالية
- حي Charlestown الصينية
- الحي الصيني (Chinatown) الصينية
- حي Dorchester الإسبانية والفيتنامية والكريولية الهايتية والكريولية الرأس الأخضر
- حي Downtown الصينية
- شرق بوسطن (East Boston) الإسبانية
- حي Fenway الصينية
- حي Hyde Park الإسبانية والكريولية الهايتية
- حي Jamaica Plain الإسبانية
- حي Longwood الإسبانية
- حي Mattapan الكريولية الهايتية والإسبانية
- حي Mission Hill الإسبانية
- حي North End لا يوجد
- حي Roslindale الإسبانية والكريولية الهايتية
- حي Roxbury الإسبانية والكريولية الرأس الأخضر والكريولية الهايتية
- حي South Boston لا يوجد
- حي South Boston Waterfront لا يوجد
- حي South End الصينية والإسبانية
- حي West End لا يوجد
- حي West Roxbury الكريولية الهايتية

(2) أهم البرامج أو الخدمات المحتمل أن يستخدمها الناطقون بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) أو ذوو الإعاقة يوضح الجدول أدناه شُعب الإدارات وأهم برامجها وخدماتها التي من المرجح احتكاكها بالناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) أو ذوي الإعاقة.

القسم	البرامج
-------	---------

<p>← تطبيق 311.</p> <p>("BOS:311" - متجر تطبيقات أبل و تطبيقات حوكل بلاي)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ يُمكن تطبيق BOS:311 سكان بوسطن من الإبلاغ عن المشكلات غير العاجلة في مجتمعاتهم (مثل وجود حفر والكتابة على الجدران). يمكن متابعة حالة الطلبات في التطبيق، بما في ذلك حالات البلاغات الأخرى في المدينة. كما توجد خريطة للحصول على نظرة عامة سريعة على البلاغات النشطة في بوسطن.</li> <li>○ يكون التطبيق متاحًا بعدة لغات (الإنجليزية، العربية، الفلبينية، الفرنسية، الكريولية الهايتية، الكريولية الرأس الأخضر، البرتغالية، الروسية، الصينية المبسطة، الصومالية، الإسبانية، الصينية التقليدية، والفيتنامية).</li> </ul> <p>← الخط الساخن للعمدة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ يعمل الخط الساخن للعمدة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع على ربط السكان بممثلي مراكز خدمات المقيمين المدربين تدريبًا عاليًا. الذين يساعدون في طلبات الحصول على الخدمات غير العاجلة ومعلومات المدينة. (تتوفر خدمات الترجمة الفورية عبر الهاتف)</li> <li>○ يمتلك 311 خط خدمة الترجمة الفورية للغات على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لأكثر من 50 لغة.</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

سيكون الهدف من هذه البرامج هو ضمان إمكانية الوصول الهادف للسكان طوال العملية للانتفاع من الخدمات والبرامج في كل إجراءاتها، على النحو المبين في خطة الحصول على الخدمات اللغوية والتواصل LCAP.

### (3) تسهيل الانتفاع بالبرامج والخدمات المهمة

سيعمل مكتبنا عن كثب مع مكتب Office of Language and Communications Access، للإرشاد والتوجيه لضمان الوصول الهادف إلى الأنشطة والمعلومات والخدمات والبرامج المهمة.

### (4) الموارد المتاحة للناطقين بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) وذوي الإعاقة

تتلقى المدينة المساعدة الفيدرالية. ولهذا، فإن عليها الالتزام بالحد من حواجز اللغة والتواصل التي تحول دون الوصول الهادف للخدمات والبرامج الحكومية. فتتوقع على عاتق كل إدارة مسؤولية دفع تكاليف الترتيبات التالية من الترجمة التحريرية والفورية والتكنولوجيا المساعدة الخاصة بالخدمات أو المعلومات أو البرامج أو الفعاليات التي تقدمها المدينة. ويشمل ذلك ما يلي:

- الترجمة الفورية للغة المنطوقة: شخصيًا وعبر الهاتف والترجمة الفورية بالفيديو عن بُعد
- الترجمة الفورية بلغة الإشارة
- ترجمة الوثائق الأساسية والمعلومات

- ترجمة النصوص المكتوبة
- الترجمة الفورية للعرض النصي (CART)
- التكنولوجيا المساعدة
- معدات الترجمة الفورية

## (5) الوثائق الأساسية

في عام 2023 بدأ رقم الخدمات غير العاجلة 311 في بوسطن مراجعة النماذج والخطابات والوثائق المستخدمة في إدارة برامجها، وتحديد الوثائق التي تعتبر أساسية. سيتم رقم الخدمات غير العاجلة 311 في بوسطن الوثائق الأساسية في حدود الموارد المتاحة. وستتضمن الوثائق الأساسية التي لم تُترجم إلى الآن إشعار بابل (Babel Notice) للغات المتعددة. ويقدم هذا الإشعار للسكان معلومات الاتصال لطلب الترجمة المجانية. اطلع على وثائقنا الأساسية أدناه:

قائمة الوثائق الأساسية		
عنوان الوثيقة	الترجمات	التنسيقات المتاحة:
<p>الأسئلة المتداولة المتعلقة بخدمة 311.</p> <p>يقدم هذا الدليل إجابات عن الأسئلة المتداولة (FAQs) المتعلقة بخدمات بوسطن 311.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">English</a></li> <li>• <a href="#">Español/Spanish</a></li> <li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li> <li>• <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li> <li>• <a href="#">Kriolu /Cabo Verdean Creole</a></li> <li>• <a href="#">Français/ French</a></li> <li>• <a href="#">Af Soomaali/Somali</a></li> <li>• <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li> <li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li> <li>• <a href="#">العربية/Arabic</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">مطبوع بخط كبير</a></li> </ul>
<p>الدليل المرجعي لتطبيق 311.</p> <p>تتوفر تعليمات خطوة بخطوة في هذا الدليل عن كيفية تقديم بلاغ باستخدام تطبيق بوسطن 311.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">English</a></li> <li>• <a href="#">Español/Spanish</a></li> <li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li> <li>• <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li> <li>• <a href="#">Kriolu /Cabo Verdean Creole</a></li> <li>• <a href="#">Français/ French</a></li> <li>• <a href="#">Af Soomaali/Somali</a></li> <li>• <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li> <li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li> <li>• <a href="#">العربية/Arabic</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">مطبوع بخط كبير</a></li> </ul>
<p>طلب استلام خاص</p> <p>يمكن العثور على تعليمات حول</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">English</a></li> <li>• <a href="#">Español/Spanish</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">مطبوع بخط كبير</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole</a></li> <li>• <a href="#">繁體中文 / Traditional Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Tiếng Việt/ Vietnamese</a></li> <li>• <a href="#">Kriolu /Cabo Verdean Creole</a></li> <li>• <a href="#">Français/ French</a></li> <li>• <a href="#">Af Soomaali/Somali</a></li> <li>• <a href="#">简体中文/ Simplified Chinese</a></li> <li>• <a href="#">Português/ Brazilian Portuguese</a></li> <li>• <a href="#">Русский/ Russian</a></li> <li>• <a href="#">العربية/Arabic</a></li> </ul>	<p>كيفية التخلص من المراتب، وأجهزة التلفاز، وأجهزة التكييف، وشاشات الكمبيوتر، وأجهزة إزالة الرطوبة، وناقورة شرب الماء، والثلاجات، والمجمدات في هذا الدليل. كما يوفر نصائح لطرق جمع القمامة البديلة من أجل الأغراض التي لا تستطيع المدينة التخلص منها.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## (6) تقديم شكاوى حواجز اللغة والتواصل

لديك الحق في تقديم شكوى إذا شعرت أنك تعرضت للتمييز. فمسؤولو المدينة لا يثارون من أي شخص يشكو من تعرضه للتمييز لأنه يتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE) أو لأنه من ذوي الإعاقة. ستعاون إدارتنا مع مكتب Office of Language and Communications Access للتعامل مع الشكاوى.

## كيفية تقديم الشكاوى:

### • شخصيا: اطلب منا نموذج الشكاوى بلغتك.

- [Large Print Version](#)
- [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#)
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole - Vèsyon an gwo lèt](#)
- [繁體中文/ Traditional Chinese - 大號字印刷版](#)
- [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
- [Français/ French -Version en gros caractères](#)
- [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#)
- [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#)
- [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#)
- [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#)
- [العربية/Arabic-نسخة بالخط الكبير](#)

### • بالبريد الإلكتروني: أرسل شكوى بالبريد الإلكتروني إلى [LCA@boston.gov](mailto:LCA@boston.gov)

• بالهاتف: اتصل بالرقم 617-635-3414 لتقديم الشكاوى

• بالبريد: حمل [استمارة الشكاوى](#) وأرسلها بالبريد إلى:

○ City Hall Sq. #500

○ BOSTON, MA 02201

○ Language and Communications Access

Room 817 ○

- [Large Print Version](#) ■
- [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#) ■
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole - Vèsyon an gwo lèt](#) ■
- [繁體中文/ Traditional Chinese - 大號字印刷版](#) ■
- [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#) ■
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#) ■
- [Français/ French -Version en gros caractères](#) ■
- [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#) ■
- [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#) ■
- [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#) ■
- [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#) ■
- [العربية/Arabic-نسخة بالخط الكب](#) ■

● عن طريق الإنترنت: املأ نموذج شكوى عبر الإنترنت

- [Español/ Spanish](#) ○
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#) ○
- [繁體中文 / Traditional Chinese](#) ○
- [Tiếng Việt/ Vietnamese](#) ○
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#) ○
- [Français/ French](#) ○
- [Af Soomaali/ Somali](#) ○
- [简体中文/ Simplified Chinese](#) ○
- [Português/ Brazilian Portuguese](#) ○
- [Русский/ Russian](#) ○
- [العربية/Arabic](#) ○