



**YOLO COUNTY HOUSING**  
**План языковой поддержки**  
**лиц с ограниченным знанием английского языка**

**Уполномоченное контактное лицо**

Tasha Aje'Scott

Housing Program Manager

147 W. Main St.  
Woodland, CA 95695  
Телефон: (530) 669-2211  
Факс: (530) 662-5428

**Утверждено советом руководителей YCH: 18 декабря 2009 г.**

**Изменено: 18 февраля 2010 г.**

**Изменено: 16 декабря 2020 г.**

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

1

## Оглавление

I. Цель и нормативно-правовая база.....	3
II. Определения.....	3
III. Выявление лиц с ограниченным знанием английского языка, нуждающихся в языковой поддержке .....	4
IV. План языковой поддержки: определение типа необходимых языковых услуг.....	5
V. План языковой поддержки: внедрение услуг для лиц с ограниченным знанием английского языка .....	6
VI. План языковой поддержки: обеспечение качества языковых услуг.....	8
VII. План языковой поддержки: подготовка сотрудников .....	9
VIII. План языковой поддержки: уведомление лиц с ограниченным знанием английского языка.....	10
IX. Мониторинг реализации плана языковой поддержки и его обновление.....	10
Приложение А .....	12
Приложение В .....	13
Приложение С .....	14
Приложение D .....	17
Приложение E .....	19

## I. Цель и нормативно-правовая база

Цель настоящего плана — обеспечить получение людьми с ограниченным знанием английского языка языковой поддержки, необходимой для того, чтобы у них был полноценный доступ к программам, услугам и информации Yolo County Housing (YCH).

Компания YCH должна выявлять потенциальных лиц с ограниченным знанием английского языка, уведомлять их о том, что доступны бесплатные услуги по письменному и устному переводу, и предоставлять необходимую языковую поддержку. Кроме того, YCH должна опираться на четырехфакторный анализ HUD (направленный на сбалансированное удовлетворение потребностей клиентов без чрезмерной нагрузки на ресурсы YCH). Сотрудники и подрядчики YCH ни при каких обстоятельствах не должны давать понять, что с заявителя или клиента с ограниченным знанием английского языка может взиматься плата за услуги по устному или письменному переводу.

Настоящий план реализует обязанности по преодолению языкового барьера, предусмотренные разделом VI Закона о гражданских правах, которые возлагаются на поставщиков услуг социального страхования, пользующихся финансовой поддержкой Министерства здравоохранения и социальных служб США. План предназначен для выполнения юридического обязательства в отношении требований по преодолению языкового барьера в соответствии с разделом VI Закона о гражданских правах от 1964 г., 42 U.S.C. 2000d и след., 45 CFR, частью 80, и руководящими указаниями Управления по гражданским правам (Федеральный реестр, том 65, стр. 52762 (2000 г.)).

План основан на Окончательном варианте руководства для лиц, получающих федеральную финансовую поддержку, в отношении содержащегося в разделе VI Закона о гражданских правах запрета на дискриминацию по признаку национального происхождения, затрагивающую лиц с ограниченным знанием английского языка (2007 г.), выпущенном Министерством жилищного строительства и городского развития США.

## II. Определения

Лицо с ограниченным знанием английского языка — (LEP — Limited English Proficiency) человек, не использующий английский язык в качестве основного языка общения, чья способность читать, писать и говорить на английском языке, а также понимать речь на нем ограничена. Такие лица могут иметь право на бесплатную для них языковую поддержку в отношении услуги, льготы или встречи определенного типа.

Ключевой документ — любой документ с информацией, которая имеет ключевое значение для получения или сохранения услуг и льгот на основе федерального бюджета или требований закона. К таким документам могут относиться, в числе прочего, заявления, формы согласия, уведомления, требующие ответа от участника или выгодоприобретателя, официальные уведомления и уведомления для лиц с ограниченным знанием английского языка о возможности бесплатно пользоваться языковыми услугами.

Устный перевод — деятельность по восприятию устной речи на одном языке и ее устной передаче на другом языке. Устный перевод — сложный навык, требующий не только знания двух языков, но и специального обучения. Устный переводчик должен свободно владеть исходным и целевым языками, но не обязан иметь официальный сертификат. YCH не подразумевает, что устные переводчики могут переводить и письменный текст.

Письменный перевод — замена письменного текста на одном языке идентичным письменным текстом на другом языке. Поскольку лица с ограниченным знанием английского языка могут не владеть навыками чтения на своем родном языке, следует учитывать, что может возникнуть дополнительная потребность и в устном переводе.

### **III. Выявление лиц с ограниченным знанием английского языка, нуждающихся в языковой поддержке**

YCH стремится использовать наиболее актуальные доступные данные, чтобы адаптировать свои услуги под потребности лиц с ограниченным знанием английского языка. Для выявления потребностей в языковой поддержке у своей общей целевой аудитории YCH использует различные источники данных. При выявлении потребностей отдельных клиентов компания исходит из сообщений клиентов и их взаимодействий с сотрудниками.

Для определения количества лиц с ограниченным знанием английского языка, которые в данное время пользуются услугами Yolo County Housing, и количества лиц с ограниченным знанием английского языка среди целевой аудитории в своей юрисдикции компания YCH должна использовать процедуру, включающую в себя следующие компоненты:

1. Данные YCH. Языки и уровни владения, с которыми имели дело сотрудники, приводятся в табличной форме и анализируются (Приложение А).
2. Данные клиентов. Клиенты могут сообщать о своих языках с помощью карточек «Я говорю». При итоговой оценке будут учитываться языки и их количество. Кроме того, самые распространенные языки будут включены

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

4

в простую ламинированную книжку, доступную в офисах YCH, чтобы клиенты могли быстрее указать свой язык и сообщить о себе.

3. Федеральные данные. Должен осуществляться анализ наиболее актуальных данных языковой демографии Бюро переписи населения США по округу Йоло (Приложение В). YCH будет использовать самые актуальные обновленные данные, имеющиеся в наличии.
4. Региональные и местные данные. Также должны анализироваться данные, предоставляемые государственными и общественными организациями. К ним относится коммуникация с окружными и некоммерческими организациями, такими как представительство Министерства здравоохранения и социальных служб. Также компания YCH должна учитывать данные школьных округов на территории округа Йоло (Приложение С).

#### **IV. План языковой поддержки: определение типа необходимых языковых услуг**

Для вынесения решений о типе и масштабе предоставляемых языковых услуг компания YCH должна осуществлять анализ HUD на основе следующих четырех факторов:

1. Количество и соотношение лиц с ограниченным знанием английского языка, фактически или потенциально соответствующих критериям для получения услуг YCH.
2. Периодичность, с которой лица с ограниченным знанием языка контактируют с YCH.
3. Характер и значимость влияния программы, деятельности или услуги YCH на жизнь людей.
4. Доступные YCH ресурсы и расходы.

Эти четыре фактора должны приниматься во внимание при удовлетворении потребностей отдельных клиентов и разработке политики в отношении всей зоны обслуживания YCH. Выводы по результатам этого анализа могут меняться, однако их базовая цель неизменна: обеспечить полноценный доступ лиц с ограниченным знанием английского языка к критически важным услугам без создания неоправданной финансовой нагрузки на YCH.

Компания YCH должна принимать дополнительные меры, чтобы обеспечить письменный перевод для определенных групп людей с ограниченным знанием английского языка, составляющих существенную долю клиентуры компании. Чтобы соблюдать свои обязательства по обеспечению письменного перевода, при

проведении четырехфакторного анализа компания YCH должна опираться на следующие условия, предусмотренные HUD:

- A. Компания YCH должна обеспечивать письменный перевод ключевых документов для каждой соответствующей критериям языковой группы лиц с ограниченным знанием английского языка, составляющей 5 % (пять процентов) или состоящей из 1000 человек — в зависимости от того, что меньше, — от аудитории лиц, соответствующих критериям для получения услуг, а также лиц, которые потенциально могут быть затронуты деятельностью компании или вступить во взаимодействие с ней. При необходимости перевод других документов может осуществляться в устной форме.
- B. Либо, если языковая группа, достигающая пяти процентов, необходимых для принятия мер, указанных в пункте А, насчитывает менее 50 человек, то компания YCH не обязана обеспечивать письменный перевод ключевых документов; вместо этого она должна направлять лицам с ограниченным знанием английского языка письменное уведомление на их основном языке о том, что они имеют право на бесплатные услуги по специализированному устному переводу этих документов.

### **Выводы о языковой демографии YCH за 2020 год**

По результатам анализа языковой демографии округа Йоло и групп населения с ограниченным знанием английского языка, получающих в данное время услуги в рамках программ предоставления государственного жилья YCH, установлено, что компания YCH должна переводить ключевые документы на испанский и русский языки.

Как указано в Приложении А (лица с ограниченным знанием английского языка, являющиеся текущими участниками программы предоставления государственного жилья и программы ваучеров для выбора жилья) и в Приложении В (обновленные данные ACS), испаноговорящее и русскоговорящее население округа Йоло с ограниченным знанием английского языка соответствует условию о 5 %.

Дополнительные услуги по устному или письменному переводу для носителей этих двух языков, равно как и для других групп населения с ограниченным знанием английского языка, выявленных при анализе данных (например, для китайскоговорящей группы, указанной в Приложении В), будут предоставляться на индивидуальной основе с опорой на четырехфакторный анализ и нижеизложенный план внедрения.

## **V. План языковой поддержки: внедрение услуг для лиц с ограниченным знанием английского языка**

Компания YCH должна предоставлять возможность полноценного доступа всем клиентам с ограниченным знанием английского языка. Если клиент запрашивает

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

6

языковую поддержку или персонал компании выявляет клиента, нуждающегося в ней, то компания YCH должна принять разумные меры для предоставления бесплатной языковой поддержки.

При предоставлении языковых услуг следует учитывать следующее:

- Двуязычные сотрудники и штатные устные переводчики. Должны привлекаться двуязычные сотрудники, чья эффективность должна отслеживаться с помощью опросов, посвященных удовлетворенности клиентов. Должен быть составлен список таких сотрудников, доступ к которому должен обеспечиваться для всего персонала.
- Члены семьи и друзья. Сотрудники ни при каких обстоятельствах не должны ни требовать, чтобы клиенты с ограниченным знанием английского языка привлекали в качестве переводчиков членов семьи или друзей, ни призывать их к этому, однако YCH не будет препятствовать тому, чтобы клиенты на свое усмотрение привлекали членов семьи или друзей.
- Внештатные устные и письменные переводчики. Компания YCH должна сформировать и вести каталог устных и письменных переводчиков, к которому могут обращаться сотрудники, когда лицам с ограниченным знанием английского языка требуются языковые услуги.
- Общественные организации и волонтеры. Волонтеры, знакомые с настоящим планом и этикой перевода и способные осуществлять устный и письменный перевод в удовлетворительном для клиента качестве. Каталог волонтеров тоже должен иметься у YCH.
- Услуги по телефонному переводу. Компания YCH внедрила услугу по телефонному переводу в главном офисе и во всех объектах государственного жилого фонда. Данная услуга будет использоваться, когда двуязычные сотрудники и штатные устные переводчики недоступны.

Дети до 18 лет не должны привлекаться к устному и письменному переводу ни при каких обстоятельствах.

### **Документирование внедрения плана языковой поддержки (LAP — Language Assistance Plan)**

Ответственность за обеспечение документального оформления этих процедур возлагается на сотрудника YCH, который работает с клиентом наиболее тесно. Тем не менее все сотрудники, взаимодействующие с клиентами, особенно те, кто является первыми контактными лицами, должны своевременно выявлять языковые потребности людей с ограниченным знанием английского языка и принимать меры по их удовлетворению. Контроль за внедрением этого плана в целом должен осуществляться генеральным директором и назначаемым им лицом.

## **VI. План языковой поддержки: обеспечение качества языковых услуг**

Компания YCH должна принимать все разумные меры, чтобы языковые услуги были высокого качества и компетентность устных и письменных переводчиков соответствовала ситуации.

Двухязычные сотрудники и штатные переводчики будут проходить стороннюю сертификацию на владение навыками устной речи и/или чтения и письма. Они должны проходить обучение, посвященное программе языковой поддержки YCH, и владеть этикой перевода.

Пользуясь услугами устных и письменных внештатных переводчиков, компания YCH должна использовать договорные формулировки, чтобы сторонние поставщики услуг были связаны юридическими требованиями политик YCH. Все агентства, предоставляющие услуги на договорной основе, должны подтверждать, что их переводчики обучены этике перевода и переводческой деятельности в соответствии со стандартами компетентности. К агентствам следует выдвигать требования, в соответствии с которыми переводчики должны быть протестированы на предмет свободного владения исходным и целевым языками. По мере необходимости YCH будет посещать эти агентства и проверять их методы обучения и тестирования.

Поскольку жители округа Йоло, знающие английский в ограниченном объеме, говорят по меньшей мере на 42 разных языках, у сотрудников YCH нет возможности самостоятельно оценивать точность каждого перевода. Поэтому компания YCH должна проводить опросы об удовлетворенности с участием выборки клиентов, чтобы проверять, достаточно ли качественный перевод она предлагает (Приложение E). Опросы будут возвращаться генеральному директору. Если клиент удовлетворен полнотой полученной услуги по устному или письменному переводу, то тип и качество услуги будут признаваться достаточными. Данная процедура должна быть использована в отношении услуг и штатных, и внештатных переводчиков.

Компания YCH должна принимать меры по расширению текущих ресурсов для языковой поддержки лиц с ограниченным знанием английского языка, включая перевод установленных ключевых документов на испанский и русский языки в соответствии с Приложением D. Перевод следующих важнейших документов либо уже выполнен, либо выполняется. Нижеперечисленные приоритетные документы будут переведены к концу 2021 финансового года:

- план языковой поддержки YCH;
- политика и формы YCH в отношении разумных приспособлений;
- пакет документов по инструктированию, посвященному программе ваучеров для выбора жилья;

- пакет документов по инструктированию, посвященному ваучерам для аренды конкретного жилья;
- пакет документов, связанных с запросом об утверждении аренды (RFTA — Request for Tenancy Approval);
- договор аренды государственного жилья;
- уведомление и формы, связанные с Законом о насилии в отношении женщин (VAWA — Violence Against Women Act);
- уведомления об экспертизе на соответствие стандартам качества жилья (HQS — Housing Quality Standards);
- объявления об открытии списка ожидания.

Дополнительные ключевые документы, подлежащие переводу, которые переведены или переводятся на испанский и/или русский языки, указаны в Приложении D. Документы YCH добавляются, редактируются и удаляются в течение года. Этот список подлежит регулярному обновлению по мере установления дополнительных ключевых документов; они будут переводиться на испанский и/или русский языки. Категории всех документов должны пересматриваться по меньшей мере один раз в год.

## **VII. План языковой поддержки: подготовка сотрудников**

Компания YCH должна проводить обучение своих сотрудников, посвященное плану и политикам языковой поддержки. Они должны знать, как реализовывать предусмотренные процедуры, например:

- как отвечать на звонки людей с ограниченным знанием английского языка и осуществлять письменную коммуникацию с ними;
- как определять необходимую языковую поддержку и использовать карточки «Я говорю»;
- как использовать услуги сторонних переводчиков по телефонному переводу;
- как выполнять процедуры, связанные с типом и расположением переведенных документов;
- как находить сотрудников, которые говорят на других языках и могут быть привлечены в качестве устных переводчиков;
- как находить сторонних поставщиков услуг, которые могут быть привлечены в качестве переводчиков.

Двуязычные сотрудники должны быть обучены этике перевода, например тому, как выполнять роль переводчика, не позволяя себе действовать как советник, адвокат или брать на себя иные роли.

## **VIII. План языковой поддержки: уведомление лиц с ограниченным знанием английского языка**

Компания YCH должна принимать разумные меры для того, чтобы постараться уведомить всех лиц с ограниченным знанием английского языка о том, что они вправе пользоваться бесплатной языковой поддержкой. Примеры таких мер:

- размещение руководства по языковой самоидентификации (карточки или знака «Я говорю») в общественных зонах государственных жилых зданий и в холле отделения YCH рядом с рабочими местами сотрудников. Это позволяет заявителям и арендаторам указывать предпочитаемый ими язык, а сотрудникам YCH — привлекать к беседам переводчиков со знанием соответствующих языков;
- сообщение через информационные материалы, брошюры, веб-страницы и другие документы о возможности бесплатно пользоваться языковыми услугами;
- размещение в нижней части критически важных документов краткого сообщения на испанском и русском языках: «Если вам нужен перевод этого документа, обратитесь в YCH»;
- приложение листовки, информирующей о том, что YCH предоставляет клиентам бесплатные языковые услуги, к заявлениям на жилье и получение ваучера;
- интеграция меню телефонной голосовой почты, доступного клиентам ежедневно и круглосуточно;
- размещение информации о списке ожидания в Интернете и в холле YCH на английском, испанском и русском языках;
- интеграция возможностей ознакомления с переводом и размещение документов, переведенных на испанский и русский языки, в рамках обновления дизайна веб-страницы YCH в 2021 году;
- сотрудничество с общественными и религиозными организациями на местах, которые могут сообщать людям с ограниченным знанием английского языка о возможности бесплатно пользоваться услугами по устному переводу переговоров и письменному переводу документов YCH;
- по запросу YCH будет обеспечивать проведение инструктажей, посвященных программе HCV, в формате «один на один» на других языках при участии сертифицированных переводчиков, в том числе по телефону. Кроме того, YCH изучит перспективу использования записанных инструктажей по программе HCV на испанском и русском языках.

## **IX. Мониторинг реализации плана языковой поддержки и его обновление**

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

10

YCH будет проводить регулярный мониторинг эффективности этого плана. Генеральный директор YCH должен координировать оценочные мероприятия и проверять собранные данные. Ежегодно должен проводиться общий анализ планов и политик YCH. Оценочные мероприятия, помимо прочего, должны охватывать следующее:

- пересмотр категорий ключевых и неключевых документов;
- демографические изменения в округе Йоло;
- обратная связь от сотрудников о том, как они реализуют и понимают политики в отношении плана языковой поддержки;
- обратная связь от клиентов об уровне их удовлетворенности языковой поддержкой YCH;
- обратная связь от общественных организаций о процессе и сущности реализации плана языковой поддержки лиц с ограниченным знанием английского языка.

Формы обратной связи от клиентов будут возвращаться генеральному директору YCH, который будет их изучать и при необходимости принимать меры реагирования. Сотрудники YCH будут направлять совету руководителей годовой отчет об эффективности плана языковой поддержки по мере необходимости.

## Приложение А

Сводная таблица процентного соотношения групп населения с ограниченным знанием английского языка, обслуживаемых в рамках программы предоставления государственного жилья и программы ваучеров для выбора жилья по состоянию на ноябрь 2020 г.

<b>Язык участников программы ваучеров для выбора жилья</b>	<b>Процент от всех домохозяйств</b>
Английский	79,79 %
Испанский	5,96 %
Русский	11,23 %
Все остальные	3,02 %
<b>Язык людей, включенных в портфолио программы предоставления государственного жилья</b>	<b>Процент от всех домохозяйств</b>
Английский	71 %
Испанский	24,59 %
Русский	3,02 %
Другие	1,39 %

## Приложение В

### Сводные данные о численности за 5 лет по результатам исследования ACS Бюро переписи населения США в 2018 году

В данной таблице рассматриваются актуальные языковые демографические данные по округу Йоло и общая численность лиц, говорящих на приведенных языках в семье, в этой юрисдикции при общей численности населения в возрасте 5 лет и старше, составляющей 202 510 человек.

<b>Языки, используемые в семье</b>	<b>Общая численность</b>	<b>Численность в процентах</b>
Только английский	125 841	62,1 %
Испанский	44 675	22,1 %
<i>Уровень владения английским языком ниже, чем «очень хорошо»</i>	26 851	13,3 %
Индоевропейские языки	15 031	7,4 %
<i>Уровень владения английским языком ниже, чем «очень хорошо»</i>	5433	2,7 %
Языки Азии и Тихоокеанского региона	15 823	7,8 %
<i>Уровень владения английским языком ниже, чем «очень хорошо»</i>	6415	3,2 %
Другие языки	1140	0,6 %
<i>Уровень владения английским языком ниже, чем «очень хорошо»</i>	268	0,1 %

### Сводная таблица с общественно-значимыми показателями округа Йоло: демография

Эти данные собраны на основе информации Бюро переписи населения США, отчетов округа и штата и сведений некоммерческих организаций и опубликованы на сайте округа Йоло по адресу:

<https://www.yolocounty.org/residents/community-indicator-dashboard>

<b>Идентифицированный язык, используемый в округе Йоло</b>	<b>Значение в %: 2015 г.</b>	<b>Значение в %: 2016 г.</b>	<b>Значение в %: 2017 г.</b>
Английский	63,5 %	62,6 %	62,3 %
Испанский	21,3 %	21,8 %	22,2 %
Индоевропейские языки	6,6 %	6,9 %	7,3 %
Языки Азии	8,0 %	8,1 %	7,7 %

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

13

## Приложение С

### Численность лиц с ограниченным знанием английского языка и принадлежащих к школьным округам лиц, изучающих английский язык, в округе Йоло

#### Исходные положения

HUD относит к лицам с ограниченным знанием английского языка взрослых, не владеющих английским языком на достаточном уровне. Учащиеся классов K-12 калифорнийских школ с таким же уровнем владения английским языком относятся к категории лиц, изучающих английский язык. Настоящий анализ служит попыткой подсчитать количество жителей округа Йоло с ограниченным знанием английского языка, основываясь на количестве изучающих английский язык школьников в округе Йоло.

Очевидно, это две разные группы населения. Однако данный анализ не призван быть ни исчерпывающим, ни доскональным. Это только приблизительный расчет, предназначенный преимущественно для выявления крупных групп населения с ограниченным знанием английского языка, которые могли быть не учтены в других источниках данных. Кроме того, он служит приблизительным индикатором для определения того, какие группы населения с ограниченным знанием английского языка приближаются по размеру к отметке в 1000 человек или могут приблизиться к ней в ближайшем будущем (рис. 1).

Количество в 1000 человек считается достаточно большим. Чтобы компании YCH требовалось переводить «ключевые документы» на язык неанглоязычной группы населения, она должна включать в себя не менее 1000 лиц с ограниченным знанием английского языка или составлять 5 % от населения территории, соответствующего критериям для получения поддержки (применяется меньшее из значений). (Индивидуальный перевод по-прежнему будет выполняться по мере необходимости, но не систематически.)

#### Вывод

Испаноговорящая группа населения, изучающая английский язык, составляет значительную часть населения округа Йоло: в нее входит и будет входить более 1000 человек. Это, как и другие источники данных, свидетельствует о необходимости переводить ключевые документы YCH на испанский язык (см. рис. 1).

Ни одна из следующих крупнейших групп, а именно носителей русского и панджабского языков, по всей вероятности, не будет включать в себя более 1000 школьников в ближайшие пять лет. Тем не менее другие источники данных показали, что свыше 5 % участников жилищной программы и получателей

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения  
предоставления услуг и трудоустройства.* 14

ваучеров — русскоговорящие люди с ограниченным знанием английского языка, поэтому YCH обеспечивает перевод ключевых документов и на русский язык.

В сводной таблице данных переписи населения США конкретно указываются только испанский и английский языки. (Остальные языки сгруппированы по языковым семьям.) В связи с этим анализ школьных округов полезен еще и потому, что выявляет конкретные языки, кроме этих двух, которые распространены в округе Йоло: русский язык, панджаби, севернокитайский язык, корейский язык и хинди.

**Рис. 1. Текущее количество изучающих английский язык школьников в классах К-12 в школьных округах округа Йоло**

**Количество школьников в 2019–2020 гг. составляет 30 569 человек**

<https://www.ed-data.org/county/yolo/>

	2015– 16 гг.	2016– 17 гг.	2017– 18 гг.	2018– 19 гг.	2019– 20 гг.
Все остальные	716	704	757	734	702
Фарси (персидский)					93
Корейский	88	102	102	84	
Мандаринский (путунхуа)	106	129	156	133	110
Панджаби	252	228	246	213	216
Русский	502	460	427	454	421
Испанский	4983	4721	4399	4242	3863
Общее количество изучающих английский язык носителей других языков	6647	6344	6087	5860	5405

	2015– 16 гг.	2016– 17 гг.	2017– 18 гг.	2018– 19 гг.	2019– 20 гг.
Все остальные	2,4	2,4	2,5	2,4	2,3
Фарси (персидский)					0,3
Корейский	0,3	0,3	0,3	0,3	
Мандаринский (путунхуа)	0,4	0,4	0,5	0,4	0,4
Панджаби	0,8	0,8	0,8	0,7	0,7
Русский	1,7	1,5	1,4	1,5	1,4
Испанский	16,8	15,8	14,6	14,1	12,6
Общее количество изучающих английский язык носителей других языков	6647	6344	6087	5860	5405

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

16

## Приложение D

### Перечень ключевых документов

Компания YCH наметила для перевода на русский и/или испанский языки следующие документы.

#### **Приоритет номер один по программе ваучеров для выбора жилья (испанский и русский языки)**

- Заявление на включение в список ожидания (онлайн): перевод выполнен
- Уведомления об открытии списка ожидания: перевод выполнен и в процессе
- Разрешение на разглашение информации/Уведомление о соблюдении Закона о конфиденциальности: перевод выполнен
- Согласие на разглашение сведений о доходах: перевод выполнен
- Договор о поддержке по программе HCV: перевод выполнен
- Дополнение к договору аренды в соответствии с договором о поддержке по программе HCV: перевод выполнен
- Запрос об утверждении аренды (RFTA): перевод выполнен
- Форма о задолженностях перед государственными жилищными агентствами (РНА): перевод выполнен
- Уведомления для лиц с ограниченным знанием английского языка о бесплатной языковой поддержке: перевод выполнен
- Опросы об удовлетворенности клиентов: перевод выполнен
- Пакет документов о соответствии критериям программы HCV: в процессе (февраль 2021 г.)
- Пакет документов для инструктирования по программе HCV: в процессе (февраль 2021 г.)
- Уведомления об экспертизе на соответствие стандартам качества жилья (HQS): в процессе (февраль 2021 г.)
- План языковой поддержки: в процессе (февраль 2021 г.)
- Политика в отношении разумных приспособлений: в процессе (март 2021 г.)
- Формы запроса о предоставлении разумного приспособления и уведомлений о разумном приспособлении: перевод выполнен
- Уведомление и формы, связанные с Законом о насилии в отношении женщин (VAWA): в процессе (февраль 2021 г.)
- Формы для ежегодной повторной проверки: в процессе (июнь 2021 г.)

#### **Приоритет номер один по программе предоставления государственного жилья (испанский язык)**

- Заявление на включение в список ожидания (онлайн): перевод выполнен
- Уведомления об открытии списка ожидания: перевод выполнен и в процессе
- Правила проживания YCH: перевод выполнен
- Политики YCH в отношении парковки: перевод выполнен
- Политики в отношении плесени и грибка: перевод выполнен
- Политики в отношении зоны бассейна и барбекю: перевод выполнен

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

17

- Опросы об удовлетворенности клиентов: перевод выполнен
- Уведомления для лиц с ограниченным знанием английского языка о бесплатной языковой поддержке: перевод выполнен
- Договор аренды государственного жилья в редакции от ноября 2020 г.: в процессе (январь 2021 г.)
- Пакет документов о соответствии критериям программы предоставления государственного жилья: в процессе (март 2021 г.)

**Приоритет номер два по программе ваучеров для выбора жилья и программе предоставления государственного жилья (испанский и русский языки)**

- Уведомления о слушаниях: все уведомления о слушаниях перед отправкой переводятся на язык, указанный главой домохозяйства.
- Корреспонденция и/или уведомления, направляемые в домохозяйства, должны включать в себя форму оповещения о том, что доступны бесплатные услуги по языковой поддержке.



## Приложение Е

### Опрос об удовлетворенности переводом Yolo County Housing

Этот опрос займет у вас меньше 60 секунд. Он помогает нам определить, соответствуют ли услуги по языковой поддержке, которые мы предоставляем, потребностям наших клиентов.

1. Я знаю, что могу пользоваться бесплатными услугами по устному или письменному переводу, чтобы понимать содержимое документов, форм и устной речи при коммуникации с YCH.

Да  Нет

2. Ответьте на вопросы 2–5, только если в прошедшем году вы прибегали к помощи устного или письменного переводчика для ознакомления с документами компании YCH или участия в ее процедурах.

a) Кто выполнял перевод, когда вам нужна была помощь?

Друг или член семьи

Сотрудник YCH (имя): \_\_\_\_\_

Профессиональный устный или письменный переводчик (имя): \_\_\_\_\_

Другое (уточните): \_\_\_\_\_

b) Перевод на какой язык вам требовался: \_\_\_\_\_

3. На мой взгляд, устный переводчик проявил уверенное владение как моим, так и английским языком.

1	2	3	4	5	Нет данных
Это совсем не так	Это не так	Нейтральное мнение	Это так	Совершенно верно	

*Yolo County Housing предоставляет равные возможности с точки зрения предоставления услуг и трудоустройства.*

19

4. На мой взгляд, письменный переводчик проявил уверенное владение как моим, так и английским языком.

1	2	3	4	5	Нет данных
Это совсем не так	Это не так	Нейтральное мнение	Это так	Совершенно верно	

5. На мой взгляд, переводчик действовал вежливо и профессионально.

1	2	3	4	5	Нет данных
Это совсем не так	Это не так	Нейтральное мнение	Это так	Совершенно верно	

Комментарии: