



التعامل مع الأشخاص ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية

2024 نوفمبر 12	تاريخ السريان:	2024 نوفمبر 12	تاريخ الإصدار:
2012		النسخة الصادرة بتاريخ 31 مايو 2012	يلغي:
02 - حقوق الإنسان والشركات المجتمعية		فئة الفهرس:	
		لجنة اعتماد إجراءات وكالات إنفاذ القانون Commission on Accreditation for (Law Enforcement Agencies, CALEA)	

I. الغرض

يضطلع هذا التوجيه بما يلي:

- تحديد الإجراءات اللازمة للاعتماد ضمن أعضاء الإدارة المتحدثين بلغات متعددة
- توضيح الإرشادات والإجراءات الخاصة بالاستجابة والتعامل مع الأشخاص ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP).
- طرح استخدام تطبيق *LanguageLine InSight* لخدمات الترجمة الفورية عن بعد.
- طرح ما يلي:

1. تقرير الملاحظات الخاصة بالمساعدات اللغوية:

- الإنجليزية (CPD-21.170-E)؛
- العربية (CPD-21.170-E-A)؛
- الصينية (المبسطة) (CPD-21.170-E-C)؛
- اليونانية (CPD-21.170-E-P)؛
- الإسبانية (CPD-21.170-E-S).

2. دليل تحديد اللغة (CPD-21.171).

3. طلب الترجمة (CPD-21.172).

4. دليل المساعدة اللغوية:

- الإنجليزية (CPD-21.173)؛
- العربية (CPD-21.173)؛
- الصينية (المبسطة) (CPD-21.173)؛
- اليونانية (CPD-21.173)؛
- الإسبانية (CPD-21.173).

5. بطاقة "I Speak":

- العربية (CPD-21.174)؛
- الصينية (المبسطة) (CPD-21.174)؛
- اليونانية (CPD-21.174)؛
- الإسبانية (CPD-21.174).

6. إشعار التطبيق اللغوي بالهاتف (CPD-21.184).

E. يقضى باستمرار استخدام «إخطار المساعدة اللغوية» (CPD-21.126).

F. يُوقف استخدام بطاقة تحديد اللغة (CPD-21.125).

ملحوظة:

لقد حدّدت الإدارة الظروف التي تتطلب مراجعة فورية لها وتوضيح هذه السياسة. ستواصل الإدارة تعاونها مع فريق المراقبة المستقل ومكتب المدعي العام في البنوي بغرض مراجعة الإجراءات والمسؤوليات المنصوص عليها في هذا التوجيه وإجراء التعديلات اللازمة عليه، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - وضع الإجراءات المُخصصة لأعضاء الإدارة المتحدثين بعدة لغات وتنفيذ تلك الإجراءات من أجل التحقق من مهاراتهم اللغوية من خلال امتحان عملي واختبار لمستويات الإجابة والاستجابة لملاحظات المجتمع الإضافية. وحتى وقت إجراء المراجعة ونشر التوجيه المنقح، ستبقى الإجراءات المنصوص عليها في التوجيه سارية.

II. السياسة

A. تلتزم إدارة *Chicago Police Department* وأعضاؤها بتقديم الخدمات الشرطية بصورة مهنية تتسم بالاحترام واللباقة إلى جميع الأشخاص، على قدم المساواة ودون تحيز، ويتخذ الخطوات المعقولة لتقديم خدمات الإدارة لجميع الأفراد المتعامل معهم بغض النظر عن قدرتهم على التحدث باللغة الإنجليزية أو قراءتها أو كتابتها أو فهمها. يلتزم أعضاء الإدارة بعدم ممارسة أي تحيز أو تمييز عنصري أو ثقافي تجاه الأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP).

B. عملاً بالقانون الفيدرالي، فإن مسؤولية إنفاذ قانون الهجرة تقع بشكل عام على عاتق وكالة إنفاذ قوانين الهجرة والجمارك (ICE) بالولايات المتحدة وليس على عاتق الولاية والشرطة المحلية.

1. ولن يشارك أعضاء هذه الإدارة في عمليات إنفاذ قوانين الهجرة المدنية ولن يساعدوا في إنفاذ قوانين الهجرة المدنية الفيدرالية ولتتزمون بأحكام قانون *TRUST* بولاية البنوي. *ILCS 805 5*. سيستمر الأعضاء في اتباع الإجراءات الموضحة في توجيه الإدارة الصادر بعنوان "الاستجابة للحوادث التي تتعلق بحالة المواطنة"، بما في ذلك الامتثال لأحكام الرسوم الصادر بعنوان *Welcoming City* بمدينة شيكاغو (MCC 2-173).

2. لا يمنع هذا الطلب أعضاء الإدارة من اتخاذ الإجراءات الشرطية اللازمة للاستجابة لقضايا السلامة العامة التي لا علاقة لها بقانون الهجرة المدنية أو الفيدرالي، أو للاستجابة للانتهاكات المزعومة لقوانين البنوي المجمع أو قانون بلدية شيكاغو (مثل كون الجاني مطلوباً في قضية جنائية) شرطة أن يكون هذا الإجراء متوافقاً مع قانون *TRUST* بولاية البنوي. *ILCS 805/15*.

C. سيضمن أعضاء هذه الإدارة تقديم الخدمات الشرطية بكفاءة وفي الوقت المناسب للأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP) ممن يحتاجون إلى إحدى خدمات الإدارة، بما في ذلك خدمات الترجمة الفورية المقدمة من الإدارة مجاناً، وذلك لضمان وجود التواصل المناسب طوال الحادث لفهم المستندات التي يوقعون عليها.

D. سيستخدم أعضاء الإدارة الذين يتعاملون مع الأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية مترجمين فوريين معتمدين متوفرين عبر تطبيق *LanguageLine InSight* أو أعضاء الإدارة المتحدثين بعدة لغات لضمان التسوية المناسبة للواقعة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التفاعلات المجتمعية والتحقيقات الأولية والاستجابات في أثناء الاحتجاز (على سبيل المثال، سرد تحذيرات ميراندا).

1. سيلتزم أعضاء الإدارة الاستعانة بمترجمين فوريين معتمدين المتاحون عن طريق تطبيق *LanguageLine InSight* أو خدمات المترجمين الفوريين بالحضور الشخصي في جميع المعاملات التي تتضمن شخصاً ذا إجابة محدودة للغة الإنجليزية (LEP)، باستثناء الحالات التالية:

a. عند وجود أوضاع ملحة وضرورة تقديم ترجمة فورية عاجلة لحماية سلامة الأفراد الموجودين أو احتمالية وقوع خسائر أو تلف الأدلة (الخسائر المادية للممتلكات أو فقدان الشهود أو الضحايا وما إلى ذلك).

ملحوظة: بمجرد انقضاء الظروف الطارئة، كما هو موضح في البند *II-D-1-a*، سيستمر أعضاء الإدارة في اتباع الإجراءات الخاصة بتطبيق *LanguageLine InSight* الموضحة في هذا التوجيه.

b. إذا لم يستطع أعضاء الإدارة من الوصول إلى تطبيق *LanguageLine InSight* بسبب انقطاع الخدمة أو انقطاع مماثل في الخدمة أو عطل في الجهاز، ووافق المشرف على الاستعانة بأعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات.

c. عند طلب إحدى خدمات الإدارة من قبل شخص لديه إجابة محدودة للغة الإنجليزية، وبحيث تتسم الخدمة المطلوبة بكل مما يلي: كونها ذات طبيعة معلوماتية (كأن تكون - مثلاً - خدمة غير رسمية أو لا تنطوي على مواجهة أو لا تتطلب سوى معلومات أساسية فحسب) ولا تتطلب استجابة طارئة.

2. في ظل هذين الظروف، قد يستخدم أعضاء الإدارة الأفراد الموجودين في قائمة أعضاء الإدارة المتحدثين بلغات متعددة أو يستعين بأفراد غير تابعين للإدارة للترجمة الفورية.

a. وتجدر الإشارة إلى أن الاستعانة بأفراد الأسرة أو الأصدقاء أو المارة للقيام بالترجمة الفورية قد تؤدي إلى انتهاك السرية أو تضارب المصالح أو الحصول على ترجمة غير دقيقة. باستثناء الأوضاع الطارئة المدرجة في البند *II-D-1-a*، ينبغي لأعضاء الإدارة عدم استخدام الأطفال القصر لتقديم خدمات الترجمة الفورية.

b. لن يُسمح لأفراد الأسرة والأصدقاء بالترجمة للأشخاص ذوي الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP) أثناء التحقيقات الجنائية.

E. سيلتزم أعضاء الإدارة الذين يستجيبون للحوادث التي تنطوي على أفراد يقعون في أزمة ولديهم إعاقة محدودة للغة الإنجليزية بالإشارة إلى توجيه المصادر عن الإدارة بعنوان "التعرف على الأفراد الذين يواجهون أزمات والاستجابة لهم".

III. التعريفات

A. اللغات الأساسية — هي تلك اللغات التي يتحدث بها غير الناطقين باللغة الإنجليزية أو الأشخاص ذوي الإعاقة المحدودة لهذه اللغة والذين يشكلون 5% من إجمالي سكان مدينة شيكاغو أو 10 آلاف شخص، أيهما أقل.

B. LanguageLine Solutions — مقدم خدمات لغوية مُعتمد لدى الإدارة ويوفر خدمات الترجمة الفورية والترجمة في جميع أنحاء العالم بأكثر من 240 لغة.

C. LanguageLine InSight — تطبيق يُثبت على جهاز اتصال إلكتروني أو جهاز لوحي صادر عن الإدارة يتيح لمستخدمه توفير إمكانية الوصول إلى الترجمة عند الطلب على مدار الساعة بـ240 لغة، بما في ذلك لغة الإشارة الأمريكية (ASL).

D. أعضاء الإدارة المتحدثون بعدة لغات — يُقصد بهم أعضاء الإدارة غير المُعتمدين والذي أظهروا مستويات إعاقة لغوية في التحدث والكتابة والقراءة والاستماع من خلال استكمال «إخطار تعديل صفة الموظف» (CPD-11.611) و«ورقة عمل إدخال بيانات الموظفين» (CPD-62.326).

E. الترجمة — الاستعاضة عن النص المكتوب بإحدى اللغات (اللغة المصدر) بحيث يحل محلها نص يكافئه في المعنى ومكتوب بلغة أخرى (اللغة الهدف).

F. الترجمة الفورية — نقل المعنى شفويًا من إحدى اللغات (اللغة المصدر) إلى لغة أخرى (اللغة الهدف) مع الاحتفاظ بالمعنى نفسه.

IV. منسق إتاحة الخدمات اللغوية التابع للإدارة

سيقوم منسق إتاحة الخدمات اللغوية التابع للإدارة بما يلي:

A. العمل باعتباره مصدرًا للمعلومات الخاصة بأعضاء الإدارة المتحدثين بعدة لغات وسياسة الإدارة بخصوص الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية وطرق استعادة الأفراد ذوي الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية من خدمات الإدارة.

B. جمع بيانات خدمات اللغة وتحليلها وتفسيرها لدعم استجابة الإدارة للأفراد ذوي الإعاقة اللغوية المحدودة وتقييمها، وفهم احتياجات اللغة في جميع أنحاء المدينة، وتخصيص الموارد اللغوية وفقًا لذلك. وقد تتضمن البيانات التي جرى جمعها، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

1. اللغات المستخدمة ومدة المكالمات والموقع الأصلي لطلبات الترجمة المقدمة عن بعد في جميع أنحاء المدينة من خلال تطبيق LanguageLine InSight وقسم الاستجابة البديلة (ARS)؛

2. طلبات الترجمة بالحضور الشخصي المباشر؛

3. طلبات الترجمة واللغات والمواقع عند الحاجة ونوع المواد المطلوبة؛

C. التعاون مع مكتب إدارة الطوارئ والاتصالات (OEMC) لجمع بيانات الهاتف بهدف ضمان النشر العادل في جميع أنحاء المدينة وعلى مستوى الإدارة ومعالجة شكاوى التواصل اللغوي لدى أفراد المجتمع.

D. تسهيل ترجمة سياسة إتاحة الخدمات اللغوية الخاصة بالإدارة ونشرها على موقعها الإلكتروني وتوفيرها للمجموعات المجتمعية التي تخدم مجتمعات الأفراد ذوي الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية في شيكاغو.

E. الإشراف على جودة الخدمات اللغوية واتساقها وتحسينها المستمر ومساعدة وحدات الإدارة في ارساء أفضل الممارسات في مجال التواصل اللغوي.

F. التخطيط لعروض LanguageLine التقديمية وتحديد جداول مواعيدها لوحدة الإدارة والمناطق من أجل شرح الترجمة عن بعد وتطبيق InSight.

G. تنسيق امتثال الإدارة لمتطلبات قانون بلدية شيكاغو (MCC) 40-2، بعنوان "توفير إمكانية الوصول إلى اللغات في جميع أنحاء المدينة لضمان الكفاءة في تقديم خدمات المدينة"، من أجل توفير إمكانية الوصول المجدية للأفراد ذوي الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية إلى الوثائق والخدمات العامة الحيوية للإدارة وأداء الواجبات ذات الصلة على النحو الواجب بالنسبة إلى منسق إتاحة الخدمات اللغوية.

H. الترتيب مع منسق إتاحة الخدمات اللغوية أو الموظفين في مدينة شيكاغو ممن يتولون تقييم فعالية وكفاءة سياسة الإعاقة المحدودة للغة لدى الإدارة، إضافة إلى السياسات الأخرى ذات الصلة ونماذج الإدارة والمنشورات والمواد الموزعة، وذلك بصفة مستمرة وسنوية، وتقديم تقرير إلى المشرف أو من ينوب عنه يحدد أي توصيات تخص التعديلات اللازم إجراؤها على السياسة أو التعديلات التشغيلية.

I. المشاركة في اجتماعات منسق إتاحة الخدمات اللغوية في مدينة شيكاغو، حسب الحاجة.

J. المساعدة في تنفيذ امتحان الإجابة اللغوية لأعضاء الإدارة الذين يُفصحون عن إجادتهم الشفهية والسمعية للغة الأجنبية حين يُتاح مثل هذا الامتحان.

V. التشریعات المرجعية

A. يفرض الأمر التنفيذي للبيت الأبيض رقم 13166، بعنوان «تحسين إتاحة الخدمات للأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية»، على كل وكالة تتلقى إعانة مالية فيدرالية، أن تضع وتنفذ نظامًا يتيح للأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية إمكانية الاستفادة بكفاءة من الخدمات التي تتوافق مع المهمة الأساسية للوكالة ولا تُشكل عبئًا زائدًا عليها.

B. الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964

«لا يجوز منع أي شخص في الولايات المتحدة من المشاركة في أي برنامج أو نشاط يتلقى إعانة مالية فيدرالية أو حرمانه من تلقي مخصصاته أو تعرضه للتمييز في أثناء المشاركة فيه على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي.»

ملحوظة: قد تُشكل المعاملة المختلفة بسبب قدرة شخص على التحدث باللغة الإنجليزية أو قراءتها أو كتابتها أو فهمها نوعًا من أنواع التمييز بسبب الأصل القومي.

C. نص مُنتقى من قانون بلدية شيكاغو (MCC) 2-40-020 بعنوان «خطط إتاحة الخدمات اللغوية»

«يجب على جميع إدارات المدينة التي تقدم خدمات عامة مباشرة ضمان توفير إتاحة فعّالة لهذه الخدمات عن طريق اتخاذ خطوات معقولة لتطوير وتنفيذ خطط إتاحة الخدمات اللغوية الخاصة بكل إدارة والمخصصة للأفراد ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP).»

VI. قائمة أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات

A. يجب على أعضاء الإدارة الاستعانة بمتترجمين فوريين مُعتمدين عن طريق تطبيق LanguageLine InSight أو خدمات المترجمين الفوريين الشخصية في جميع المعاملات التي تتضمن شخصًا ذا إجابة محدودة للغة الإنجليزية (LEP) باستثناء الظروف المحدودة المبينة في البند 1-D-II من هذا التوجيه.

B. سيلتزم أعضاء الإدارة المتمتعون بالمهارات اللغوية ممن يرغبون في إضافتهم إلى قائمة أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات بما يلي:

1. أن يُكمّلوا «إخطار تعديل صفة الموظف» (CPD-11.611) وأيضًا:

a. أن يضعوا علامة على مربع «مهارات اللغة»؛

b. وأن يوضحوا، في «جدول إجابة اللغة»، مستوى إجادتهم لغة أخرى - غير الإنجليزية - فيهما وتحدثًا وكتابةً وقراءةً.

2. أن يُكمّلوا ورقة عمل إدخال بيانات الموظفين (CPD-62.326) مع الإشارة في قسم «مهارات اللغة» إلى مستوى إجادتهم لفهم لغة أخرى غير الإنجليزية وتحدثها وكتابتها وقراءتها.

ملحوظة: قد يُطلب من أعضاء الإدارة الذين يُفصحون عن إجادتهم للغة أجنبية أخرى غير الإنجليزية أن يُساعدوا في تقديم الترجمة الفورية في أثناء اللقاءات الميدانية.

3. أن يُقدّموا «إخطار تعديل صفة الموظف» الأصلي و«ورقة عمل إدخال بيانات الموظفين» إلى مكتب إدارة السلامة العامة لدى قسم الموارد البشرية (OPSA-HR).

4. أن يُقدّموا نسخة طبق الأصل من «إخطار تعديل صفة الموظف» إلى مسؤول قيادة الوحدة.

C. سيلتزم مسؤولو قيادة الوحدات، الذين يتسلمون «إخطار تعديل صفة الموظف» بما يفيد بوجود مهارة لغوية مكتسبة، بالتأكد من تحديث ملف موظف الوحدة الخاص بالعضو الذي قدم «إخطار تعديل صفة الموظف» بإضافة معلومات تلك المهارات اللغوية.

D. سيلتزم مكتب OPSA-HR بضمان ما يلي:

1. تحديث ملف الموظف للعضو الذي قدم «إخطار تعديل صفة الموظف» بأن تُضاف إليه معلومات المهارات اللغوية المناسبة عند استلام «إخطار تعديل صفة الموظف» الذي يشير إلى وجود مهارة لغوية مُبلغ بها أو مكتسبة حديثًا.

2. يجب الاحتفاظ بقائمة أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات وتقديمها إلى:

a. مركز منع الجريمة والمعلومات (CPIC)؛

b. وجميع مسؤولي قيادة الوحدات؛

c. ومنسق إتاحة الخدمات اللغوية.

ملحوظة:

يجب أن تحدد القائمة المُقدّمة إلى مسؤولي قيادة الوحدات فقط عضو الإدارة المتحدث لعدة لغات والمكّلف بالعمل في وحدة مسؤول القيادة المعني.

E. سيضمن مسؤول القيادة بمركز منع الجريمة والمعلومات (CPIC) ما يلي:

1. الاحتفاظ بالقائمة الحالية المدرج بها أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات.
2. أن يتم تزويد أعضاء الإدارة بأسماء/ معلومات الاتصال الخاصة بأعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات فيما يخص اللغة المطلوبة.

VII. المسؤوليات

A. سيقوم نائب رئيس مجموعة التدريب والدعم بإنشاء برامج تدريبية ومتابعتها (مثل: بث الفيديو ومناهج التعليم الإلكتروني) لتدريب أعضاء الإدارة على سياسة الإدارة بخصوص الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية وتنفيذها، بما في ذلك، الاستعانة بأعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات والمترجمين الفوريين المعتمدين في LanguageLine.

B. سيضمن مدير قسم التكنولوجيا والابتكار الميداني (OPSA-FTIS) عرض سياسة الإدارة بخصوص الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية بصورة بارزة على الموقع الإلكتروني العام للإدارة، وسيضمن تزويد أجهزة الاتصال الإلكترونية الصادرة عن الإدارة بتطبيق LanguageLine InSight.

C. سوف يُنشئ منسق إتاحة الخدمات اللغوية التابع للإدارة، بالتنسيق مع قائد قسم التفتيش، برنامج مراقبة لضمان تحقيق الامتثال لسياسة الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية على مستوى الإدارة، بما في ذلك:

1. تنفيذ السياسة؛
2. إسناد مهام خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية واستخدامها؛
3. ضرورة ترجمة نماذج الإدارة ومطبوعاتها والمواد الموزعة الخاصة بها؛
4. نشر لافقات حقوق التواصل اللغوي المطلوبة بشكل مرئي في مرافق الإدارة.

D. سيلتزم مسؤولو قيادة الوحدات بما يلي:

1. ضمان توفير قائمة أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات والتي تحدد أعضاء الوحدة لكل ملازم عمليات المراقبة أو مشرف الوحدة المعين.
2. سيضمن المسؤول عن المنشأة التابعة للإدارة تقديم «إخطار المساعدة اللغوية» المناسب (CPD-21.126)، وإشعار التطبيق اللغوي بالهاتف (CPD-21-184)، ودليل تحديد اللغة (CPD-21.171) وأن تُعرض بشكل واضح في مساحة عامة بالمنشأة.

ملحوظة: سيكون عرض «إخطار المساعدة اللغوية» خاصاً بالمنشأة، وسيضمن نصاً مكتوباً مترجماً إلى اللغات الثلاثة الأكثر شيوعاً المستخدمة في المجتمعات المحيطة بالمنشأة مباشرةً.

VIII. الإجراءات

A. في بداية جولة الخدمة، سيلتزم أعضاء الإدارة بما يلي:

1. طلب جهاز اتصال إلكتروني صادر عن الإدارة ومجهز بتطبيق LanguageLine InSight، عند توفره في وحدة التعيين الخاصة بهم.
 - a. سيقوم أعضاء الإدارة بتسجيل إصدار الجهاز في سجل معدات الأفراد (CPD-21.919).
 - b. سيستمر أعضاء الإدارة في اتباع الإجراءات المنصوص عليها فيما يخص أجهزة الاتصالات الإلكترونية الصادرة عن الإدارة على النحو الموضح في التوجيه الصادر عن الإدارة تحت عنوان «أجهزة الاتصالات الإلكترونية الصادرة عن الإدارة».

2. فحص جهاز الاتصال الإلكتروني الصادر عن الإدارة بصرياً ومادياً والتأكد من أنه مشحون ويعمل بصورة سليمة.

ملحوظة: سيلتزم أعضاء الإدارة بالإشارة إلى إرسال إشعار التطبيق اللغوي بالهاتف (CPD-21.184) للحصول على معلومات ونصائح إضافية عن استخدام تطبيق LanguageLine InSight.

B. عندما يصادف أحد أعضاء الإدارة شخصاً من ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية وبحاجة إلى الاستعانة بترجم فوري للتواصل بشكل فعال في أثناء الاستجواب أو في أثناء تقديم إحدى خدمات الإدارة الأخرى، فسيلتزم العضو بما يلي:

1. تحديد اللغة الأساسية التي يفهمها الشخص الذي يعانى من محدودية إجاءته للإنجليزية؛

ملحوظة: يمكن استخدام دليل تحديد اللغة (CPD-21.171) أو أداة تحديد اللغة في تطبيق InSight على الجهاز المحمول لتحديد اللغة الأساسية. وبدلاً من ذلك، يمكن للشخص ذي الإجابة المحدودة للإنجليزية أن يُبرز بطاقة I Speak (CPD-21.174) للإشارة إلى اللغة التي يتحدثها.

2. إخطار مكتب إدارة الطوارئ والاتصالات (OEMC) بالحاجة إلى الحصول على خدمات الترجمة؛

a. أن يُجرى التواصل مع LanguageLine عبر تطبيق InSight؛

ملحوظة: سيلتزم أعضاء الإدارة باختيار اللغة المطلوبة للترجمة الشفهية عبر الصوت/الفيديو، وسيطلب منه المترجم المعتمد لدى LanguageLine رقم منطقة الحدث المكون من 4 أرقام في بداية المكالمة وتقديم اسمه ورقم هويته.

b. في حالة عدم إتاحة تطبيق LanguageLine InSight، فسيُجرى التواصل مع قسم الاستجابة البديلة (ARS) من أجل تقديم المساعدة اللغوية من خلال LanguageLine.

3. تقديم نفسه بشكل مختصر وشرح طبيعة موضوع الاتصال للمترجم الفوري؛

4. التحدث بوضوح إلى الشخص الذي لا يجيد التحدث باللغة الإنجليزية، وليس إلى المترجم، مع استخدام جمل قصيرة، والتوقف في نهاية الفكرة لمنح الفرصة للمترجم الفوري من أجل نقل المعلومات إلى الفرد، بما في ذلك، محتوى أي مستندات مطلوب التوقيع عليها؛

5. قبل انتهاء الحدث أو انتهاء الحاجة إلى خدمات الترجمة، أن يطلب من الشخص ذي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية أن يُعيد صياغة المعلومات التي تلقاها وتقييم مدى تذكره لتلك المعلومات لضمان استيعابه للموقف؛

6. توثيق استخدام المساعدة اللغوية من تطبيق LanguageLine Insight أو عبر أحد أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات، وتوثيق اسم المترجم ورقم هويته في القسم السريدي من أي تقرير يتم إكماله بخصوص الواقعة/الحدث.

ملحوظة: في حالة عدم تقديم خدمات الترجمة من خلال تطبيق LanguageLine Insight أو عبر أحد أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات، فمن المقرر أن يتم توثيق سبب استخدام مترجم شفهي بديل في التقرير أيضًا.

C. سيلتزم أعضاء الإدارة المتحدثون لعدة لغات، ممن يُطلبون لتقديم خدمات ترجمة فورية أو تحريرية لواقعة ما، بما يلي:

1. الاستجابة للواقعة دون تأخير لا داعي له.

2. والتعريف بأنفسهم - من خلال ذكر الاسم والرتبة - للفرد الذي يطلب خدمات الترجمة الفورية.

3. وتقديم ترجمة فورية وتحريرية دقيقة وموضوعية.

4. تلقي الأجور بما يتوافق مع اتفاقية التفاوض الجماعية الخاصة بالعضو.

ملحوظة: إذا قرر أحد أعضاء الإدارة المتحدثون لعدة لغات في أي وقت أن مستوى إجادته اللغوية غير كافٍ لإكمال الترجمة الفورية، فسوف يُخطر العضو المشرف ويطلب مترجمًا معتمدًا عبر تطبيق LanguageLine InSight.

D. بالنسبة إلى أعضاء الإدارة الذين يتعاملون مع شخص أصم أو أصم أعمى أو يعاني من ضعف السمع، فسيلتزمون باتباع الإجراءات الموضحة في التوجيه الصادر عن الإدارة تحت عنوان «الأشخاص ذوو الإعاقة».

E. وإضافة إلى الإجراءات الواردة أعلاه، فسيقوم عضو الإدارة بما يلي عند استجواب أو اعتقال شخص من ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية ممن يكون بحاجة إلى الاستعانة بمترجم فوري للتواصل بكفاءة:

1. الاستمرار في اتباع الإجراءات المعمول بها والموضحة في توجيهات الإدارة الصادرة تحت عنوان «الاستجابات الاحتجاجية»، و«التعامل مع الأشخاص الخاضعين لرقابة الإدارة»، و«إجراءات اعتقال الرعايا الأجانب واحتجازهم»، و«التعرف على الأفراد في الأزمان والاستجابة لهم».

ملحوظة: يرجى اتباع إجراءات التعامل الخاصة بحالات الشخص الأصم أو الأصم الأعمى أو ضعيف السمع إذا كان ذلك ممكنًا، وهي موضحة في التوجيه الصادر عن الإدارة تحت عنوان «الأشخاص ذوو الإعاقة»، وبما يتضمّن الحصول على مترجم مُعتمد للغة الإشارة.

2. تأجيل الاستجواب أو إجراءات الاعتقال إلى حين التواصل مع LanguageLine عن طريق تطبيق InSight للحصول على المساعدة اللغوية.

3. قبل بدء الاستجواب، يجب شرح طريقة سير الإجراءات لمترجم LanguageLine وإحاطته علمًا بالأسئلة التي قد تُطرح على المتهم، حتى يألف الأمر.

4. يجب إبلاغ المترجم الفوري المعتمد من LanguageLine بضرورة الحفاظ على سرية جميع المعلومات المترجمة والمتعلقة بالمهمة، وبأنه لا يجوز له تقديم النصيحة أو المشورة أو إبداء رأيه الشخصي في أثناء تقديم الترجمة للشخص المُحتجز.

5. الاستعانة بالمترجم الفوري المعتمد من LanguageLine لإجراء الاستجواب أو إنهاء إجراءات الاعتقال. وسيقوم عضو الإدارة الذي يجري الاستجواب أو يُنفذ إجراءات الاعتقال بالاتي:

a. إحاطة الفرد علمًا بحقوقه الدستورية بشكل واضح (تحذير ميراندا) عبر ترجمتها شفهيًا إلى لغته الأساسية عن طريق مترجم فوري معتمد تابع لـ LanguageLine، عن طريق تلاوة كل تحذير وتلقي رد لكل تحذير.

ملحوظة: يجب إحاطة الفرد علمًا بحقوقه قبل الشروع في أي استجوابات في أثناء الاحتجاز تخصص جريمة أو جنائية معينة تم احتجاز الفرد بسببها.

b. إبلاغ الشخص المُحتجز بأن توفير المترجم الفوري المطلوب سيكون دون مقابل.

c. التحدث بوضوح إلى الشخص المُحتجز بنبرة طبيعية، وتجنّب تعجيل الاستجواب بطريقة لا تحدّد تفاصيل الواقعة محل التحقيق أو لا تسمح بتقديم ترجمة فورية دقيقة.

F. سيضمن المشرفون الذين يُخاطرون بحادث يتضمّن شخصًا من ذوي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية ما يلي:

1. تقديم خدمات الترجمة باستخدام تطبيق LanguageLine InSight، أو عبر أعضاء الإدارة المتحدثين لعدة لغات، حسب الحاجة.

2. التأكد من توثيق استخدام المترجم في قسم السرد في أي تقرير مكتمل بخصوص الواقعة، وبما يتضمّن اسم المترجم ورقم هويته.

IX. إجراءات استقبال الشكاوى ومباشرة التحقيقات

A. امتثالًا لتوجيهات الإدارة الصادرة تحت عنوان «نظام الشكاوى والانضباط»، يلتزم مكتب الشؤون الداخلية (BIA) ومكتب المساءلة المدنية للشرطة (COPA) بإجراء تحقيقات دقيقة وواقعية وموضوعية وفعالة في ادعاءات سوء السلوك المزعم وار تكاب أعضاء إدارة الشرطة في شيكاغو لها، بما في ذلك الانتهاكات المزعومة لهذه السياسة.

B. توفير الإدارة لأفراد المجتمع العديد من الفرص والأساليب، تتضمن طرقًا لا تكشف عن الهوية والاستعانة بأطراف ثالثة، لتقديم الشكاوى والإبلاغ عن ادعاءات سوء السلوك ضد أعضاء الإدارة، وتتضمن:

1. الحضور شخصيًا في مراكز إدارة المنطقة أو مقر السلامة العامة أو عن طريق طلب مشرف الإدارة في الميدان.

2. عن طريق الاتصال هاتفياً بدائرة الحالات غير الطارئة في مدينة شيكاغو على الرقم 1-311 (من داخل مدينة شيكاغو) أو 744-5000 (312) (من خارج مدينة شيكاغو)، على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. سيمنح المتصلون خيار ترك رسالة صوتية لمكتب المساءلة المدنية للشرطة (COPA) أو التحدث إلى مشرف الإدارة.

3. عبر موقع الإدارة على الويب (<https://home.chicagopolice.org>)، والذي يحتوي على رابط إلى نموذج الشكاوى عبر الإنترنت التابع لمكتب COPA والذي يمكن الوصول إليه عن طريق تحديد الخيار "Submit a complaint" (تقديم شكوى).

4. التواصل مع مكتب COPA بالحضور الشخصي أو عبر الهاتف أو عبر موقعه الإلكتروني أو عبر البريد الأمريكي على العنوان التالي:

Civilian Office of Police Accountability (COPA)
1615 W Chicago Ave, 4th Floor
Chicago, Illinois 60622
(312) 746-3609
(312) 745-3598 الهاتف النصي
<http://www.chicagocopa.org/>

C. ستستخدم الإدارة مترجمين معتمدين من LanguageLine لتسهيل الإبلاغ بالادعاءات وسوء السلوك وعملية تقديم الشكاوى.

D. بالنسبة إلى أعضاء الإدارة الذين يحققون في الشكاوى المقدمة ضد الإدارة أو أعضائها وتتضمن أشخاصًا من ذوي الإجابة اللغوية المحدودة، فسيلتزم أعضاء الإدارة بما يلي:

1. الاستمرار في اتباع الإجراءات المعمول بها والموضحة في توجيه الإدارة الصادر بعنوان «نظام الشكاوى والانضباط».

2. تقديم جميع المستندات اللازمة إلى الشخص المتقدم بالشكاوى بلغته الأساسية، عند توفرها، أو تقديمها إليه مترجمة شفويًا من خلال مترجم فوري معتمد باستخدام تطبيق LanguageLine Insight.

ملحوظة: يجب أن يبلغ أعضاء الإدارة المتقدمين بالشكاوى أن خدمات الترجمة الفورية تقدم مجانًا وأنه قد يتم التواصل مع مورد تابع لطرف ثالث بناءً على طلب الشخص ذي الإجابة المحدودة للغة الإنجليزية أو إذا رأى المشرف أن هذا ضروري.

3. التحلي بالمسؤولية عن وضع أي أسئلة وطرحها من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة.

A. بالنسبة إلى أعضاء الإدارة الذين يُحددون نماذج الإدارة التي قد يكون من المفيد ترجمتها إلى لغة أخرى غير الإنجليزية، يتعين عليهم الالتزام بتقديم هذا الطلب إلى إدارة البحث والتطوير بما يتفق مع الإجراءات الموضحة في التوجيه الصادر عن الإدارة تحت عنوان «نظام إدارة النماذج».

B. تتوفر لأعضاء الإدارة نماذج أساسية تابعة للإدارة ليتم استخدامها في المواقف التي تتضمن شخصًا من ذوي الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية. سيرجع أعضاء الإدارة إلى نظام توجيهات الإدارة الموجود على <https://directives.chicagopolice.org> للحصول على جميع نماذج الإدارة المترجمة المتوفرة.

C. يجب على أعضاء الإدارة الذي سيرون فائدة مرجحة من ترجمة مواد موزعة مُعيّنة (مثل: الكتيبات أو النشرات أو المطبوعات) إلى لغة غير الإنجليزية أن يقدموا هذا الطلب عن طريق إكمال طلب الترجمة (CPD-21.172).

D. ستقوم الإدارة بترجمة هذه السياسة، وعنوانها «التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة المحدودة للغة الإنجليزية»، والسياسات الأخرى المرتبطة بها إلى أي لغة غير إنجليزية يتحدث بها عدد محدود من السكان الذين لا يجيدون اللغة الإنجليزية في شيكاغو ويشكلون 5% أو 10 آلاف نسمة، إنهما أقل، ونشر هذه السياسة والترجمات على موقع الإدارة على الإنترنت على العنوان: <https://home.chicagopolice.org/community-policing-group/language-access/>

E. يحتوي موقع إدارة الشرطة في شيكاغو على خدمة ترجمة مدعومة بالكمبيوتر، ومستندات مُترجمة، ونماذج قابلة للتنزيل، وغيرها من الموارد العامة. ويمكن العثور على ذلك على موقع الويب <https://home.chicagopolice.org/community-policing-group/language-access/>.

1. تقرير التعليقات حول المساعدة اللغوية (CPD-21.170)، كما هو مدرج في البند I-D-1 من هذا التوجيه، وفيه تُجمع التعليقات العامة المتعلقة بخدمات الوصول اللغوي (اتاحة الخدمات اللغوية) وتُسجّل من أجل تعزيز المساواة في الوصول إلى الخدمات والبرامج العامة.

2. يوضح دليل المساعدة اللغوية (CPD-21.173) أنه بإمكان أي شخص التواصل مع الشرطة بغض النظر عن اللغة التي يتحدث بها.

3. تتاح بطاقة I Speak (CPD-21.174) بلغات متنوعة، حسب المُدرج في البند رقم I-D-5 من هذه التوجيه.

XI. مراجعة السياسة

سوف تراجع الإدارة هذا التوجيه بشكل دوري، على الأقل كل عامين، لتقييم ما إذا كان يوفر التوجيه والإرشاد الفعالين لأعضاء الإدارة ويتوافق مع القانون الحالي ورؤية الإدارة ورسالتها وقيمتها الأساسية وأهدافها وممارساتها. عند مراجعة السياسة وتفتيحها ستسعى الإدارة للحصول على مدخلات من أعضاء المجتمع والمنظمات المجتمعية ممن يتمتعون بالمعارف والخبرات ذات الصلة من خلال جهود المشاركة المجتمعية.

(العناصر المشار إليها بواسطة خط تسطير تأكيد مزدوج/خط مائل تمت إضافتها أو مراجعتها).

Larry Snelling
المشرف على الشرطة

تمت المصادقة عبر MWK

19-060 VM/DL