

## Napomena o boljim riječima koje treba koristiti umjesto "ograničeno znanje Engleskog jezika" (LEP)

Savezna vlada ljude koji imaju poteškoća s razumijevanjem engleskog jezika opisuje kao „ograničeno poznavanje Engleskog jezika“. “Ograničeno znanje Engleskog jezika” je skraćeno na LEP. Ljudi koji su razgovarali s Uredom za Rasnu Jednakost rekli su da je nepoštovanje nekoga nazivati "ograničenim znanjem Engleskog". Ured za Rasnu Jednakost preporučuje da se kaže:

- “Ljudi sa potrebama pristupa jeziku.”
- “Ljudi sa potrebama pristupa komunikaciji.”
- “Ljudi koji koriste druge jezike osim Engleskog.”

Zaposlenici državne vlade odgovorni su za pružanje jezičke pomoći ljudima.

Na ovoj web stranici možete pronaći izraze poštovanja za osobe sa oštećenjem sluha: <https://dail.vermont.gov/sites/dail/files/documents/HearingTerminology.pdf>. Dodatak B potpunog izvještaja sadrži više informacija o osobama sa oštećenjem sluha.

## Uvod

Svrha Ureda za Rasnu Jednakost je promijeniti sisteme Državne uprave koji su nepravedni prema ljudima druge boje. Vladini sistemi koji su nepravedni prema ljudima druge boje nepravedni su prema svima. Izvještaj govori o tome kako Državna vlada može poboljšati pristup jeziku za ljude koji koriste jezik koji nije Engleski.

Vlade država moraju poštovati savezna pravila koja se odnose na pristup jeziku. Federalna pravila osiguravaju da svi imaju smislen pristup istim državnim uslugama. Savezna vlada je istražila 2 dijela Vlade Države Vermont u posljednje 3 godine. Savezna vlada je utvrdila da ne poštuju federalna pravila o pristupu jezicima. Ove istrage koštaju Državu. Omogućavanje pristupa jeziku je prava stvar za naše susjede koji koriste druge jezike osim Engleskog.

Kancelarija za Rasnu Jednakost održala je dva sastanka zajednice 2022. Ljudi na tim sastancima zajednice razgovarali su o tome šta Državna vlada čini da omogući pristup jeziku. Ljudi na sastancima su takođe razgovarali o tome kako poboljšati pristup jeziku u Vermontu. Prvi sastanak održan je u Aprilu 2022. u Waterbury, VT i online sa ZoomGov. Ljudi su na prvom sastanku došli do ideja kako Državna vlada može poboljšati pristup jeziku. Bilješke sa prvog sastanka nalaze se u Dodatku F punog izvještaja.

Drugi sastanak je bio u Avgustu 2022. Ljudi su na drugom sastanku razgovarali o listi od 26 preporuka sa prvog sastanka. Ured za Rasnu Jednakost davao je ljudima anketu nakon svakog sastanka. Ljudi bi mogli koristiti anketu da kažu Uredu za Rasnu Jednakost svoje ideje za poboljšanje pristupa jezicima.

Ured za Rasnu Jednakost takođe je istraživao koliko bi koštalo prevođenje veoma važnih dokumenata na jezike koji nisu engleski. Ovi veoma važni dokumenti se nazivaju „vitalni dokumenti“. Pravila savezne vlade kažu da Državne

vlade moraju prevesti vitalne dokumente na jezike koji nisu Engleski. Državna vlada nije prevela mnogo vitalnih dokumenata. Dodatak G punog izvještaja opisuje projekat istraživanja vitalnih dokumenata.

### Osnovni Dijelovi Plana Pristupa Jezicima

Plan pristupa jeziku opisuje kako će vladina agencija osigurati da ljudi koji govore bilo koji jezik mogu pristupiti njenim uslugama. Cijeli izvještaj sadrži više informacija o pravilima savezne vlade za planove pristupa jezicima.

Državne vladine agencije moraju osigurati da ljudi koji koriste bilo koji jezik mogu pristupiti istim uslugama. Jednakost pristupa jezicima je kada svako ima ono što mu je potrebno za pristup uslugama državne uprave, bez obzira koji jezik koristi. Dodatak B potpunog izvještaja sadrži više web stranica i članaka o jednakosti pristupa jezicima.

### Vitalni Documenti

“Vitalni dokumenti” sadrže važne informacije koje ljudi moraju znati da bi pristupili Džavnim službama. Samo dokumenti dostupni svima u Vermontu su vitalni dokumenti. Svako ko dobije novac od savezne vlade mora se pridržavati pravila o prevođenju vitalnih dokumenata. Osoba uvijek ima pravo na govorno tumačenje ako joj je potrebno da bi imala smislen pristup. Cijeli izvještaj sadrži više informacija o vitalnim pravilima prevođenja dokumenata.

Verzije vitalnih dokumenata na jednostavnom jeziku pomažu ljudima da razumiju komplikovane informacije. Sažeci vitalnih dokumenata na jednostavnom jeziku mogu biti kraći od originalne verzije. Kraći dokument je jeftiniji za prevođenje na drugi jezik. Dodatak B punog izvještaja sadrži više informacija o dokumentima na jednostavnom jeziku.

Veoma je teško otkriti koliko ljudi govori svaki jezik u Vermontu. Istraživanje Američke Zajednice iz 2021. kaže da u Vermontu živi oko 7.705 ljudi kojima je potreban pristup jeziku. 7.705 ljudi je oko 1,3% svih ljudi koji žive u Vermontu. Podaci istraživanja Američke Zajednice ne bi trebali biti jedina informacija koju državne agencije koriste kada prave planove za pristup jeziku.

Anketa Američke Zajednice ne ubraja svaku osobu sa potrebama pristupa jeziku. Vjerovatno ima 1.000 do 1.200 ljudi u Vermontu koji govore Španski ili autohtoni jezik Latinske Amerike. Vladine agencije Vermonta uvijek bi trebale prevoditi vitalne dokumente na Španski.

Mnogi ljudi sa oštećenjem sluha u Vermontu koriste Američki Znakovni Jezik za komunikaciju. Zakon o Amerikancima sa Invaliditetom ima pravila o pružanju jezičke pomoći osobama sa oštećenjem sluha. Vladine agencije Vermonta moraju poštovati ova pravila. Ured za Rasnu Jednakost preporučuje Državnim agencijama da prevedu

Sve vitalne dokumente na Američki Znakovni Jezik. Prijevod Američkog Znakovnog Jezika znači stvaranje videa osobe koja znakovno tumači u dokumentu.

Kada prave planove za pristup jeziku, Državne vladine agencije moraju otkriti koliko ljudi koristi njihove programe za upotrebu svakog drugog jezika osim Engleskog.

### Govoriti ljudima koje jezičke usluge su im dostupne

Svaka vladina agencija koja dobije novac od savezne vlade mora reći ljudima o uslugama pristupa jezicima svaki put kada pošalju komunikaciju na koju osoba mora odgovoriti. Obavještanje ljudi o uslugama pristupa jezicima naziva se "obavijest o uslugama pristupa jezicima".

Ured za Rasnu Jednakost preporučuje vladinim agencijama Vermonta da pošalju obavještenja o uslugama pristupa jezicima na 14 jezika:

- Arapski
- Bosanski
- Burmanski
- Dari
- Francuski
- Kirundi
- Pojednostavljeni Kineski znakovi koji se koriste za pisanje Mandarinskog Kineskog
- Nepalski
- Paštu
- Somalijski
- Španski
- Svahili
- Ukrajinski
- Vijetnamski

Ured za Rasnu Jednakost također preporučuje da obavijesti o uslugama pristupa jezicima uključuju još dvije stvari:

- U svim pisanim komunikacijama, recite ljudima koji koriste pomoćnu tehnologiju za komunikaciju da postoje resursi koje mogu koristiti besplatno.
- Postavite video potpisnika na Američkom Znakovnom Jeziku koji govori ljudima o besplatnoj jezičkoj pomoći na svim web stranicama Državne vlade i elektronskim komunikacijama poput e-pošte. Lista jezika dolazi iz razgovora u zajednici za Ograničeno Znanje Engleskog Jezika od Agencije za Ljudske Usluge i Kancelarije za Rasnu Jednakost. **Prije prevođenja vitalnih dokumenata, svaka Državna agencija mora saznati koje jezike govore ljudi koji koriste njene usluge.**

Više ljudi će tražiti jezičke usluge kada državne vladine agencije bolje obavijeste ljude o besplatnim jezičkim uslugama.

Pogledajte Dodatak C punog izvještaja za više informacija o Ograničenom Odboru za Poznavanje Engleskog Jezika Agencije za Ljudske Usluge. Dodatak C punog izvještaja govori o broju izbjeglica koje su se preselile u Vermont između 2012-2022.

### Operativni Priručnici za Pristup Jeziku

Operativni priručnik za pristup jeziku govori Državnim službenicima informacije koje su im potrebne da dobiju usluge pristupa jeziku za klijente. Dodatak E punog izvještaja sadrži primjer operativnog priručnika za pristup jeziku od Ministarstva Rada Vermonta.

### Nalazi I Preporuke

Većina ovih preporuka dolazi iz razgovora u zajednici u Aprilu i Avgustu 2022. Nekoliko nalaza i preporuka dolazi iz istraživanja Ureda za Rasnu Jednakost o vitalnim dokumentima. Postoji 6 kategorija nalaza i preporuka. Lista je organizovana po kategorijama. Lista nije organizovana po važnosti. Državne i lokalne vlasti trebale bi izvršiti što je moguće više ovih preporuka.

#### 1. Vrijednosti, Okvir i Kultura

Naše vrijednosti nam govore kako treba da se ponašamo prema ljudima.

Nalazi:

- Državna vlada nema izjavu o našim vrijednostima vezanim za pristup jeziku.
- Ljudi koji imaju posao u jezičkim službama često nisu plaćeni dovoljno novca da se izdržavaju. Ovo nema smisla jer prevodiocima i tumačima treba dosta obuke da bi bili uspješni.

Preporuke:

- Napravite zvaničnu izjavu o vrijednostima o pristupu jeziku. Izjava o vrijednostima treba da kaže da Državna vlada obećava da će osigurati da svi koji govore ili koriste znakovni jezik koji nije Engleski u Vermontu mogu pristupiti državnim službama. Primjer iskaza vrijednosti nalazi se u Dodatku D sažetka na jednostavnom jeziku i punog izvještaja.
- Zakonodavna vlast treba da donese zakone koji se odnose na planove pristupa jezicima. Zakon bi trebao zahtijevati od Državnih agencija da imaju plan pristupa jezicima koji je barem jednako jak kao plan pristupa jezicima u Dodatku D ovog izvještaja.
- Neki ljudi su rekli da bi trebalo postojati jedno mjesto u Državnoj vladi gdje svako kome je potreban pristup jeziku može dobiti pomoć. Neki ljudi su rekli da bi Ured za Rasnu Jednakost trebao biti mjesto gdje svako može dobiti jezičku pomoć. Neki državni službenici su rekli da bi Agencija za Ljudske Usluge trebala biti tamo gdje ljudi idu po jezičku pomoć. Potrebno je više diskusije da bi se donijela konačna odluka.

- Državna vlada bi trebala povećati iznos koji plaća kompanijama koje zapošljavaju tumače i prevodioce. Na taj način kompanije mogu više da plate tumače i prevodioce.

## 2. Podaci, Evaluacija I Izvještavanje

Podaci su informacije. Evaluacija nam govori koliko dobro radimo u davanju ljudima pristup jeziku.

Nalazi:

- Državna vlada nema dovoljno informacija o tome koliko novca koštaju usluge pristupa jezicima. Državni službenici ne vode računa o tome koje jezike ljudi koriste kada traže jezičku pomoć.
- Državna vlada nema dovoljno informacija o tome koliko ljudi u Vermontu koristi jezik koji nije Engleski.

Preporuke:

- Državnim službenicima je potrebna obuka za prikupljanje informacija o tome koje jezike ljudi koriste.
- Svaki državni program treba da sazna koliko košta prevođenje njegovih vitalnih dokumenata.
- Zakonodavna vlast bi trebala donijeti zakone koji zahtijevaju od svih državnih agencija da prate koliko troše na usluge pristupa jezicima.
- Državni službenici ne bi trebali čuvati lične podatke ljudi na istom mjestu na kojem čuvaju informacije o jezičkim službama. Lični podaci uključuju stvari kao što su imena ljudi ili datumi rođenja. Ovo je radi zaštite privatnosti ljudi.

## 3. Operativni Protokoli I Protokoli Osoblja

Ove preporuke se odnose na to kako Državni službenici daju ljudima usluge pristupa jeziku.

Nalazi:

- Neke Državne agencije nemaju dovoljno resursa da poštuju pravila savezne vlade o pristupu jeziku. Resursi uključuju zaposlene i novac.
- Većina Državnih agencija ne poštuje savezna pravila o obavještanju ljudi o besplatnim jezičkim uslugama.
- Većina Državnih agencija ne poštuje savezna pravila o prevođenju vitalnih dokumenata.
- Nekim vitalnim dokumentima je potreban sažetak na jednostavnom jeziku prije nego što se prevedu na drugi jezik.
- Državni službenici mogu ljudima brže pružiti jezičku pomoć ako koriste kompjuterske programe da im kažu kada je nekome potrebna jezička pomoć.
- Većina Državnih službenika govori samo Engleski.

- Državni službenici koji mogu koristiti druge jezike osim Engleskog ne bi trebali tumačiti ili prevoditi ako nemaju obuku.
- Većina državnih službenika nema dovoljno šansi da praktikuje pružanje usluga pristupa jeziku.

#### Preporuke:

- Ured Guvernera i Državno Zakonodavno Tijelo trebali bi Državnim agencijama dati više resursa kako bi mogle slijediti federalna pravila o pristupu jezicima.
- Državne agencije uvijek trebaju slati informacije o uslugama besplatnog pristupa jezicima poštom na koju ljudi moraju odgovoriti.
- Državne agencije treba da prevode vitalne dokumente na druge jezike osim na Engleski. Trebalo bi da se pobrinu da ponovo prevedu vitalne dokumente kad god ažuriraju vitalne dokumente.
- Državne agencije treba da postave najmanje jednog zaposlenog u svakoj agenciji odgovornim za ažuriranje vitalnih dokumenata.
- Državni službenici treba da prave sažete verzije dugih vitalnih dokumenata na jednostavnom jeziku.
- Državni službenici treba da koriste kompjuterske programe da im kažu kada će pomoći ljudima kojima su potrebne jezičke usluge.
- Državni službenici treba da koriste kartice sa listom prevedenih pitanja kako bi pomogli ljudima da kažu zaposlenima koji jezik govore. Ove kartice se zovu kartice "Ja govorim". Dodatak B potpunog izvještaja sadrži primjere kartica "Ja govorim".
- Državni službenici bi trebali koristiti uređaj sa video snimkom osobe koja koristi Američki Znakovni Jezik kako bi pomogli ljudima koji se koriste Američkim Znakovnim Jezikom.
- Odeljenje za Ljudske Resurse treba da testira jezičke veštine zaposlenog prije nego što zaposleni može da tumači ili prevodi. Trenutno, Odeljenje za Ljudske Resurse nema pravila o Državnim službenicima koji tumače ili prevode za klijente.
- Državni službenici treba da koriste profesionalne tumače i prevodioce sve dok Odeljenje za Ljudske Resurse ne donese pravila o državnim službenicima koji tumače ili prevode za klijente.
- Odeljenje za Ljudske Resurse treba da se pobrine da Državni službenici koji se bave usmenim ili pismenim prevođenjem dobiju dovoljnu platu za to.
- Državne agencije treba da plaćaju ljudima koji govore mnogo jezika da pomognu Državnim službenicima da uvijekbaju jezične vještine. Državne agencije bi trebale osigurati da Državni službenici redovno vježbaju. Državne agencije treba da pomognu Državnim službenicima da nauče da pomažu ljudima kojima su potrebne jezičke usluge ako državni službenici ne znaju.

#### 4. Tehnologija I Resursi

Ove preporuke se odnose na web stranice Državnih organa i programe video sastanaka. Državne web stranice trebaju promjene kako bi ih mogli koristiti ljudi koji koriste druge jezike osim Engleskog.

Nalazi:

- Većina web stranica državnih organa ne prikazuje web veze do prevedenih dokumenata ili obavještenja o jezičnoj pomoći na mjestima koja su laka za čitanje.
- Većina web stranica Državne uprave dostupna je samo na Engleskom jeziku. Neke web stranice Državnih organa koriste Google Translate. Google prevodilac često pravi greške u prevodenju koje mogu biti opasne.
- Internet stranice državnih organa na kojima se ljudi mogu žaliti na državne usluge da su na Engleskom.
- Web lokacije državnih organa ponekad ne rade ako koristite pametni telefon ili tablet računar. Ljudi koji su Crni ili Latinoamerikanci češće koriste pametne telefone ili tablete od ljudi koji su Bijelci, I nisu Latinoamerikanci u Sjedinjenim Državama.
- Većina sigurnosnih poruka Državne vlade je na Engleskom. Većina sigurnosnih poruka državne vlade nemaju titlove ili prevedene verzije na drugim jezicima.
- Svi različiti dijelovi Državne vlade koriste različite kompjuterske programe za održavanje video sastanaka. Korištenje različitih programa je zbunjujuće za ljude koji se sastaju sa Državnim službenicima. Zoom/ZoomGov ima najbolje karakteristike za rad sa prevodiocima.

Preporuke:

- Svaka web stranica Vlade Države Vermont treba da sadrži:
  - o Stranica koja govori ljudima kako da dobiju besplatnu jezičku pomoć.
  - o Odricanje od odgovornosti koje govori ljudima o rizicima korištenja Google Translate-a. Odricanje od odgovornosti treba da kaže ljudima kako da dobiju besplatnu jezičku pomoć.
  - o Web stranice prevedene na druge jezike koje omogućavaju ljudima da se žale na državne usluge. Prevedene web stranice sa pritužbama trebale bi objasniti kako podnijeti žalbu.
- Ljudi koji ne govore Engleski ne mogu razumjeti šta znači link na web stranicu kada je link na web stranici napisan na Engleskom. Državne web stranice uvijek trebaju prikazivati veze do prevedenih dokumenata na jeziku na kojem je dokument napisan.
- Državni službenici bi trebali osigurati da Državne web stranice rade kada koristite pametni telefon ili tablet. Trebali bi provjeriti funkcionira li Državna web stranica na pametnom telefonu ili tabletu svaki put kada dodaju nove informacije.
- Državne agencije treba da prevedu važne sigurnosne poruke na jezike koji nisu Engleski. Državne agencije trebale bi napraviti važne sigurnosne poruke u video zapisima kako bi pomogle ljudima koji ne znaju čitati. Sigurnosne poruke videa trebaju uključivati otvorene titlove na Engleskom i titlove na jeziku

video. Otvoreni titlovi se uvijek pojavljuju na ekranu. Otvoreni titlovi će pomoći ljudima koji ne razumiju kako uključiti titlove.

- Državna vlada bi trebala odabrati jedan program koji će koristiti za sve video sastanke. Ako državna vlada ne odabere jedan program, trebala bi objaviti upute za korištenje svakog različitog programa. Državna vlada bi trebala prevesti video uputstva za sastanak na 14 pisanih jezika preporučenih u ovom izvještaju i video snimku Američkog Znakovnog Jezika.
- Državni službenici treba da pošalju uputstva za video sastanak sa svim pozivima na video sastanak. Uputstva treba da govore ljudima o besplatnoj jezičkoj pomoći.
- Dodatak B cijelog izvještaja sadrži više informacija o najboljem načinu korištenja Zoom-a sa prevodiocima.

## 5. Profesionalni Razvoj I Kvalifikacije

Tumač ili prevodilac je pružalac jezičkih usluga. Ovi nalazi i preporuke odnose se na osiguravanje da su pružaoci jezičkih usluga dobri u svom poslu.

Nalazi:

- Pružaoci jezičkih usluga koji ne žive u Vermontu možda ne znaju za informacije specifične za Vermont. Informacije specifične za Vermont mogu uključivati nazive mjesta.
- Pružaoci jezičkih usluga od kojih državni službenici traže jezičku pomoć nisu uvijek dobri u svom poslu. Obično su veoma dobri u svom poslu. Preduzeća za jezičke usluge koja rade s Državnom vladom imaju vlastite programe obuke zaposlenih.
- Veoma je važno da pružaoci jezičkih usluga imaju posebnu obuku kada rade u zdravstvenim ustanovama ili pravnim ustanovama. Bolnica je primjer zdravstvene ustanove. Sudnica je primjer pravnog okruženja. Greške u jezičkim uslugama u zdravstvenom ili pravnom okruženju mogu imati ozbiljne posljedice.
- Zahtjevanje od ljudi da dobiju dozvolu ili certifikat može otežati ljudima da rade kao pružaoci jezičkih usluga. To je zato što dozvole ili certifikati koštaju novac.
- Zaposleni u Pravosudnom ogranku Državne vlasti donose pravila kako bi osigurali da pružaoci jezičkih usluga posjeduju pravne vještine.
- Pravila savezne vlade za pristup jeziku kažu da Državne agencije moraju prevoditi testove i informacije o obuci za poslove na kojima ljudi ne moraju znati Engleski.

Preporuke:

- Državno Zakonodavstvo bi trebalo da učini više da regrutuje ljude da žive i rade u Vermontu kao pružaoci jezičkih usluga. Programi obuke za posao pružaoca jezičkih usluga će regrutovati više ljudi iz različitih kultura da žive u Vermontu. Bolja plaća za pružaoce jezičkih usluga privući će više ljudi da rade u Vermontu.
- Državno Zakonodavstvo bi trebalo da zamoli ljude koji poznaju jezičke usluge da rade zajedno na izradi pravila dozvola ili certifikacije za Vermont. Pravila



treba da olakšaju ljudima koji rade kao pružaoci jezičkih usluga da nastave da rade svoj posao. Grupe koje bi trebale pomoći u izradi pravila uključuju:

o Preduzeća koja pružaju jezičke usluge Državnim agencijama

o Ured za Rasnu Jednakost

o Ured za Profesionalnu Regulativu

o Ljudi kojima su potrebne usluge pristupa jezicima

- Državna vlada treba da plati pružiocima jezičkih usluga da dobiju dozvolu ili certifikate. Ovo će pomoći da se osigura da ljudi mogu nastaviti raditi kao pružaoci jezičkih usluga.
- Državna vlada treba da stvori način da se ljudi žale ako imaju loše iskustvo sa pružaozem jezičkih usluga.
- Državne Vladine agencije treba da prevode informacije o obuci i testove za poslove na kojima ljudi ne moraju da znaju Engleski. Ovdje možete pročitati priču o ljudima koji su mogli raditi kao vozači školskih autobusa nakon što su dobili informacije na svojim jezicima: „Sa nedostatkom vozača autobusa, Winooski roditelji imigranti preuzimaju volan“, objavila je Auditi Guha 29. Decembra 2022. na <https://vtdigger.org/2022/12/29/with-bus-drivers-in-short-supply-winooskis-immigrant-parents-take-the-wheel/>.

## 6. Preporuke za Poštovanje Pravila o Jezičkoj Pomoći Zakona o Amerikancima sa Invaliditetom

Ove preporuke se odnose na osiguravanje da vlada države poštuje pravila komunikacije Zakona o Amerikancima s Invaliditetom. Ured za Rasnu jJdnakost zahvaljuje čelnicima u Odjeljenju za Invaliditet, starenje i samostalni život na njihovoj pomoći oko ovog odjeljka.

Između 62.000 i 125.000 ljudi u Vermontu ima gubitak sluha. 33%-50% ljudi starijih od 65 godina ima gubitak sluha. Kancelarija za Rasnu Jednakost podržava ljude svih rasa i etničkih grupa koji žive sa invaliditetom.

Zaposleni u državnoj vladi moraju pustiti osobama s invaliditetom da odluče kako žele komunicirati. Ova web stranica sadrži više informacija o pravilima Zakona o Amerikancima s Invaliditetom za pristup jeziku: <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>.

Nalazi:

- „Akomodacije za osobe sa invaliditetom“ su stvari koje Državni službenici rade kako bi pomogli osobama sa invaliditetom da pristupe državnim uslugama. Nekoliko državnih web stranica ima web stranicu za zahtjev usluge za osobe s invaliditetom.

- Državne web stranice su napravljene od šablona koji je dostupan ljudima koji koriste pomoćnu tehnologiju. Neke državne web stranice više nisu dostupne nakon što državni službenici dodaju sadržaj na web stranice. "Sadržaj" znači stvari kao što su slike, tekst i video zapisi.
- Državna vlada ne prevodi važne poruke za hitne slučajeve na Američki Znakovni Jezik.
- Oslanjanje na kompjuterske programe da prave titlove za video zapise dovodi do grešaka. Greške u titlovima mogu biti opasne za ljude kojima su titlovi potrebni.
- Sistemi slušne petlje su važni za ljude koji koriste slušne aparate ili kohlearne implantate. Nema sistema slušne petlje ni u jednoj zgradi Državne Vlade u Vermontu.

#### Preporuke:

- Svaka državna web stranica treba da ima web stranicu zahtjeva za usluge osoba sa invaliditetom. Državna vlada bi trebala prevesti web stranicu zahtjeva za usluge. Ovo će pomoći osobama sa invaliditetom koje koriste jezike koji nisu Engleski.
- Državni službenici bi trebali osigurati da državne web stranice ostanu dostupne osobama sa invaliditetom svaki put kada dodaju sadržaj web stranice. Dodatak B potpunog izvještaja sadrži više informacija o pristupačnosti web stranice.
- Državna vlada treba da prevede sve hitne poruke na Američki Znakovni Jezik.
- Državne agencije bi trebale naložiti ljudima da prave natpise na svim važnim hitnim porukama. Ako osoba napravi natpise, sprečava opasne greške.
- Osoba treba da pregleda automatske titlove ako Državne agencije nastave da koriste automatske titlove.
- Video poruke treba da imaju otvorene titlove na Engleskom. Otvoreni titlovi pomažu ljudima sa oštećenjem sluha koji ne znaju kako pristupiti zatvorenim titlovima.
- Video poruke takođe treba da imaju titlove. Zatvoreni titlovi pomažu ljudima koji koriste Braille prikaz da čitaju poruke.
- Državna vlada treba da instalira slušne petlje u najmanje jednoj prostoriji za sastanke u svakoj zgradi Državne vlade. Državna vlada bi trebala osigurati da sve Vladine zgrade poštuju pravila Zakona o Amerikancima s Invaliditetom. Ovo je važno kako bi osobe sa invaliditetom mogle bezbjedno da evakuišu zgradu vlade.

#### [Dodatna Preporuka Police: Procjena Potreba za Višejezičnom Vezom](#)

Učenici Engleskog jezika su učenici koji koriste jezik koji nije Engleski. Savezna vlada ima pravila o podučavanju učenika Engleskog jezika. Učenici Engleskog jezika moraju ići u istu školu kao i učenici koji govore Engleski jezik. Učenici Engleskog jezika moraju naučiti iste stvari kao i učenici koji govore Engleski jezik.

Višejezične veze govore Engleski i druge jezike. Oni rade u školama kako bi pomogli učenicima koji uče Engleski jezik. Višejezične veze pomažu roditeljima učenika koji uče Engleski jezik da razumiju školske sisteme. Ne znamo koliko višejezičnih veza treba Vermontu da podrži sve učenike Engleskog jezika.

Agencija za obrazovanje bi trebala proučiti koliko je višejezičnih veza potrebno Vermontu. Državno zakonodavstvo bi trebalo dati Agenciji za obrazovanje novac da to učini. "Prvi izvještaj Radne Grupe za Rasnu Jednakost" govori o tome na stranicama 11 do 12. Link na "Prvi Izvještaj Radne Grupe za Rasnu Jednakost" je ovdje:

[https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc\\_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf](https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf).

Sažetak dodataka na jednostavnom jeziku:

#### Dodatak A: Pojmovnik

Pojmovnik sadrži definicije riječi korištenih u izvještaju. Nakon ovog odjeljka nalazi se sažetak rječnika na jednostavnom jeziku.

#### Dodatak B: Dodatni Resursi

Dodatak B cijelog izvještaja sadrži linkove za više informacija. Teme u Dodatku B uključuju:

- Resursi za planiranje programa pristupa jezicima.
- Resursi za pristup jeziku za osobe sa oštećenjem sluha.
- Resursi za poštovanje pravila Zakona o Amerikancima sa Invaliditetom.
- Resursi za testiranje web stranica kako bi se vidjelo da li ih osobe sa invaliditetom mogu koristiti.
- Resursi za traženje od ljudi da podijele svoje mišljenje o planovima za pristup jeziku.
- Najbolji način da koristite Zoom/ZoomGov kada radite sa prevodiocima za znakovni jezik.

#### Dodatak C: Procjene Populacije Ljudi koji Koriste Jezike koji nisu Engleski u Vermontu

Dodatak C punog izvještaja navodi broj izbjeglica koje su se preselile u Vermont između 2012-2022. Dodatak C govori o Komitetu za Ograničeno Znanje Engleskog Jezika Agencije za Ljudske Usluge. Komisija za Ograničeno Znanje Engleskog Jezika Agencije za Ljudske Usluge je grupa Državnih službenika koji dijele informacije o uslugama pristupa jezicima. Članovi Komisije za Ograničeno Znanje Engleskog Jezika Agencije za Ljudske Usluge razmišljaju o promjeni naziva Komisije. Žele to promijeniti u nešto umjesto u "Ograničeno Znanje Engleskog Jezika". Promjena imena će pokazati poštovanje prema ljudima koji koriste jezike koji nisu Engleski.

#### Dodatak D: Preporučeni Model Minimalnih Planova Pristupa Jeziku

Sažetak na jednostavnom jeziku Dodatka D je nakon sažetka na jednostavnom jeziku Dodatka A. Dodatak D sadrži primjer plana pristupa jeziku koji Državne agencije mogu koristiti. Primjer plana pristupa jeziku koristi preporuke iz izvještaja o pristupu jeziku.

#### Dodatak E: Priručnik za Operacije SharePoint Jezičkog Pristupa Ministarstva Rada

Dodatak E punog izvještaja sadrži primjer operativnog priručnika za pristup jeziku od Ministarstva Rada Vermonata. Dodatak E cijelog izvještaja sadrži više informacija o radu sa prevodiocima.

#### Dodatak F: Dokument o Sažetku Sjednice za Pristup Jeziku Brainstorm iz Aprila 2022

Dodatak F potpunog izvještaja sadrži bilješke sa sastanka za pristup jeziku u Aprilu 2022. Bilješke uključuju:

- Teme o kojima se razgovaralo na sastanku.
- Ko je bio na sastanku.
- Kako je sastanak organizovan.

#### Dodatak G: Sažetak Procjene Troškova Prijevoda vVtalnih Dokumentata Izvršnih Agencija

Dodatak G punog izvještaja objašnjava vitalni projekat istraživanja dokumenata Ureda za Rasnu Jednakost. Kancelarija za Rasnu Jednakost tražila je samo vitalne dokumente u Izvršnoj vlasti. Dodatak G objašnjava koliko novca može koštati prevođenje vitalnih dokumenata Izvršne vlasti. Dodatak G govori o tome koliko su novca dijelovi Državne vlade potrošili na usluge pristupa jezicima u prošlosti.

#### Dodatak A: Pojmovnik (Značenja Važnih Termina)

**Zakon o Amerikancima sa Invaliditetom** – Savezni zakon koji opisuje kako vlade, preduzeća i drugi moraju tretirati osobe sa invaliditetom. Pogledajte ovu web stranicu za pravila pristupa jezicima Zakona o Amerikancima s Invaliditetom: <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>.

**Komunikativna Autonomija** – Sposobnost osobe da kontroliše značenje i osjećaje u svojim riječima ili znakovima. Osoba ima komunikativnu autonomiju kada radi sa prevodiocem.

**Tumač** – Prevodilac je obučen da prenese značenja i osjećaje od osobe koja koristi jedan jezik osobi koja koristi drugi jezik. "Tumačenje" je ono što prevodilac radi. Više informacija o različitim vrstama tumačenja na: <https://www.ncihc.org/assets/documents/NCIHC%20Terms%20Final080408.pdf>.

**Ograničeno Znanje Engleskog Jezika (LEP)** – opisuje ljude koji ne razumiju ili ne govore Engleski, kao i nekoga ko govori Engleski kao svoj maternji jezik.

**Usluge Pristupa Jeziku/Usluge Jezičke Pomoći** – stvari koje pomažu nekome ko ne govori jezik da razumije informacije. Primjeri usluga pristupa jeziku/usluga jezičke pomoći uključuju:

- Govoriti ljudima da vlada može platiti prevodioca da im pomogne u komunikaciji.
- Traženje prevodioca da pomogne Državnom službeniku da razgovara sa nekim ko koristi drugi jezik.
- Pisanje ili potpisivanje dokumenata na jeziku koji osoba razumije.
- Korištenje tehnologije kao što je sistem slušne petlje kako bi se pomoglo nekome sa oštećenjem sluha da bolje čuje.

- Korišćenje kartica “Ja govorim” da saznate koji jezik osoba koristi, tako da neko može pozvati prevodioca za njih.

**Smislen Pristup** – kada osoba koja ne razumije dominantni jezik dobije iste državne usluge kao neko ko govori dominantni jezik. Osoba dobija smislen pristup kada ima komunikativnu autonomiju.

**Običan Jezik** – način pisanja na Engleskom koji se lako čita i razumije. Više informacija na: <https://www.plainlanguage.gov/resources/checklists/checklist/>.

**Prevođenje** – promjena pisanog dokumenta, audio ili video zapisa s jednog jezika na drugi jezik. Potreban vam je video potpisnika da prevedete pisani dokument na potpisani jezik.

**Video Daljinsko Prevođenje** - kada prevodilac radi na drugom mjestu od ljudi kojima pomažu u komunikaciji. Video daljinski tumači koriste web kameru ili pametni telefon da pošalju video tumača. Potrebna vam je jaka, pouzdana internetska veza za daljinsko prevođenje video zapisa. Svako treba da vidi ruke osobe koja potpisuje. Ljudi mogu obavljati video prevođenje na daljinu za govorne jezike.

**Vitalni Dokumenti** – pisane informacije koje su važne za razumijevanje državne službe. Za više informacija pogledajte “Vitalni Dokumenti”.

#### Dodatak D: Preporučeni Model Minimalnih Planova Pristupa Jeziku (Sažetak na Jednostavnom Jeziku)

Ured za Rasnu Jednakost je dio Agencije za Administraciju. Sljedeći primjer plana pristupa jeziku koristi sve preporuke iz izvještaja o pristupu jeziku Ureda za Rasnu Jednakost za 2023. Primjer ili “model” plana pristupa jeziku radit će za Državne agencije slične Agenciji za Administraciju.

„Usluge ulaska“ ili „šalterske usluge“ su kada ljudi mogu otići u Državnu kancelariju i tražiti pomoć od zaposlenih. Većina Odeljenja i Kancelarija u Agenciji za Administraciju ne pružaju usluge ulaska. Odeljenje za biblioteke je izuzetak. Biblioteke su važna mjesta na kojima ljudi mogu pronaći pomoć u državnim službama. Odeljenje za biblioteke treba da napravi sopstveni plan pristupa jeziku koji dodaje dijelove koji se odnose na usluge ulaska. Postoje izborni dijelovi plana pristupa jeziku nakon minimalnog plana modela. Opcioni dijelovi uključuju:

- Usluge ulaska/usluga šaltera.
- Komunikacije za hitne slučajeve.
- Informacije o obuci za posao i testiranje.

Ovaj model minimalnog plana pristupa jeziku može se promijeniti ako zakonodavna Vlast ili Ured Guvernera donese nova pravila za pristup jeziku. Agencije koje koriste ovaj model minimalnog plana mogu dodati pojmovnik iz Dodatka A da definiraju važne riječi.

Plan Posljednji put Ažuriran: Utorak, 23. Januar 2023

## 1. Izjava o Vrijednostima

Administrativna agencija Vermonta nadzire funkcije Državne vlade. Agencija za administraciju ima 9 Odjela i Ureda. Agencija za Administraciju pruža usluge koje utiču na sve u Vermontu. Administrativna Agencija obećava da će pružiti usluge jezičke pomoći svim ljudima u Vermontu. Administrativna Agencija obećava da će poštovati kulturološke razlike svih ljudi u Vermontu prilikom pružanja jezičke pomoći.

## 2. Procjena Potreba/Planovi Širenja

Agencija za Administraciju ne zna koliko ljudi u Vermontu koristi druge jezike osim Engleskog. U Agenciji za Administraciju ne znaju koliko ljudi koristi svaki jezik osim Engleskog. Agencija za Administraciju će zapisati sljedeće podatke kako bi saznala te informacije:

- Koji jezik osoba koristi kada traži jezičku pomoć.
- Vrsta usluga jezičke pomoći koje im pruža Agencija za Administraciju.
- Koliko košta davanje usluga pristupa jeziku ljudima.

Agencija za Administraciju neće zapisivati lične podatke na isto mjesto kao i informacije o uslugama jezičke pomoći. Lični podaci uključuju stvari poput nečijeg imena ili datuma rođenja. Čuvanje ličnih podataka odvojeno štiti privatnost ljudi.

Agencija za Administraciju će revidirati svoje usluge pristupa jezicima jednom godišnje tokom prvih 5 godina. Agencija za Administraciju će revidirati svoje usluge pristupa jezicima svakih 5 godina nakon prvih 5 godina.

Agencija za Administraciju će zatražiti mišljenje ljudi sa potrebama za pristup jezicima da osmisli svoje programe pristupa jezicima. Stvari koje Agencija za Administraciju planira učiniti kako bi kontaktirala osobe sa potrebama za pristup jeziku uključuju:

- Organizovanje sastanaka lično i na mreži kako bi se razgovaralo o potrebama ljudi za pristup jeziku.
- Pružanje usluga pristupa jezicima koje su ljudima potrebne za učešće na sastancima.
- Govoriti ljudima o sastancima za pristup jeziku na web stranici Agencije za Administraciju.
- Prevođenje najava sastanka na 14 pisanih jezika i videa na Američkom Znakovnom Jeziku.
- Razgovor sa grupama u zajednici koje služe ljudima sa pristupom jeziku treba pomoći u promociji sastanaka.
- Prevođenje internet formulara za komentare i žalbe za pristup jeziku na 14 jezika plus video na Američkom Znakovnom Jeziku.

- Održavanje prevedenih stranica sa komentarima i žalbama na web stranici Agencije za Administraciju radi poboljšanja plana pristupa jezicima u budućnosti.

### 3. Obavijest o Uslugama

Agencija za Administraciju će reći ljudima kako da pristupe uslugama jezičke pomoći na 14 pisanih jezika plus video snimci Američkog Znakovnog Jezika.

14 pisanih jezika uključuje:

- Arapski
- Bosanski
- Burmanski
- Dari
- Francuski
- Kirundi
- Pojednostavljeni Kineski prijevodi Mandarinskog Kineskog
- Nepalski
- Paštu
- Somalijski
- Španski
- Svahili
- Ukrajinski
- Vijetnamski

Agencija za Administraciju će na svojoj web stranici postaviti obavijest o uslugama jezičke pomoći. Obavještenje će biti na vrhu početne stranice u velikom, lako čitljivom tekstu. Web stranica će prikazati vezu do svake prevedene obavijesti o jezičnoj pomoći na jeziku na koji je prevedena.

Agencija za Administraciju će reći ljudima o besplatnim uslugama jezičke pomoći svaki put kada nekoj osobi pošalje postu u kojem se traži odgovor. Obavijest o besplatnim uslugama jezične pomoći će osobama s invaliditetom reći o besplatnim dostupnim komunikacijskim resursima.

#### 4. Usluge Jezičke Pomoći

Zaposleni u Agenciji za Administraciju će koristiti obučene pružaoce jezičkih usluga kako bi pomogli osobama sa potrebama pristupa jeziku. Zaposleni u Agenciji za Administraciju koji govore više jezika od Engleskog neće nekome tumačiti ili prevoditi osim ako se Odjeljenje za Ljudske Resurse ne pobrine da to mogu učiniti. Zaposlenici Agencije za Administraciju koji govore više jezika od Engleskog neće morati nekome da tumače ili prevode ako bi to prekršilo pravila Etičkog Kodeksa Državnih Službenika Vermonta.

Svako Odeljenje ili Kancelarija u Agenciji za Administraciju će tražiti od najmanje dva zaposlena da budu tačka kontakta za zahtjeve za jezičku pomoć. Jedan zaposlenik će biti prva osoba koju ljudi mogu pozvati ako im zatrebaju usluge jezičke pomoći. Drugi zaposlenik će pomoći ako prvi zaposlenik nije dostupan. Agencija za upravu će dopustiti odjeljenjima i kancelarijama da zaposle nove radnike ako dva radnika nisu dovoljna.

Zaposleni će slati ljudima upute za softver za video sastanke kad god održavaju video sastanke. Agencija za Administraciju će prevesti uputstva softvera za video sastanak na 14 pisanih jezika plus video na Američkom Znakovnom Jeziku. Na web stranici Agencije za Administraciju bit će prikazani linkovi do instrukcija softvera za video sastanak na jeziku na koji su prevedeni.

#### Vitalni Documenti

Agencija za administraciju će odmah saznati koja su dokumenta vitalna. Vitalni dokumenti će uvijek biti prevedeni na jezik koji nije Engleski kada postoje:

- Najmanje 1.000 ljudi u Vermontu koji govore jezik.

ILI

- 5% od ukupnog broja ljudi u Vermontu govori jezik, koji god broj je manji.

Ako ljudi traže da im se prevede važan dokument, Agencija za Administraciju će ili:

- Prevesti vitalni dokument na traženi jezik.

ILI

- Napraviti sažetak vitalnog dokumenta na jednostavnom jeziku, a zatim ga prevesti.

Agencija za Administraciju će napraviti kraće sažetke na jednostavnom jeziku dugih dokumenata prije nego što ih prevede.

Svaki Odjel ili Ured će se pobrinuti da barem jedan zaposlenik bude zadužen za ažuriranje vitalnih dokumenata. Zaposleni će pregledati vitalne dokumente najmanje jednom godišnje. Agencija za Administraciju će ažurirati prevedene vitalne dokumente svaki put kada ažurira originalni vitalni dokument.

Na web stranici Agencije za upravu će se prikazati web link do prevedenog dokumenta na jeziku na koji je dokument preveden.



## Web Stranica I Elektronske Komunikacije

Svi Odjeli i Uredi ažurirat će svoje web stranice kako bi uključili obavještenje o uslugama jezične pomoći. Administrativna Agencija će prevesti obavijest na 14 pisanih jezika plus video na Američkom Znakovnom Jeziku. Web stranica će prikazati linkove do prevedenih poruka dobrodošlice na jeziku prevedenih poruka dobrodošlice.

U Agenciji za Administraciju znaju da Google Translate ponekad griješi. Agencija za Administracije će na svoju web stranicu staviti saopštenje koje objašnjava rizike Google Translate. Izjava koja objašnjava rizike je "odricanje od odgovornosti". Izjava o odricanju odgovornosti Google Translate govorit će ljudima o besplatnim uslugama pristupa jezicima. Odricanje od odgovornosti će biti na web stranici blizu dugmeta Google prevodilac. Administrativna Agencija će prevesti odricanje od odgovornosti Google Translate na 14 pisanih jezika plus video na Američkom Znakovnom Jeziku. Web stranica će prikazati linkove do prevedenih izjava o odricanju odgovornosti Google Translate na jeziku prevedenog odricanja odgovornosti.

Agencija za Administraciju će osigurati da svoje web stranice budu dostupne osobama sa slabovidnim ili drugim invaliditetom svaki put kada ažurira svoje web stranice.

## 5. Obuka Zaposlenih o Uslugama Pristupa Jezicima

Svaki Odjel ili Ured će imati operativni priručnik za pristup jeziku. Operativni priručnik za pristup jeziku će sadržavati informacije koje su zaposlenima potrebne za pružanje jezičke pomoći.

Svaki Odjel ili Ured će odštampati kopiju operativnog priručnika za pristup jeziku. Odštampana kopija može pomoći u slučaju nestanka struje ili prekida internetske usluge.

Svi zaposleni u Agenciji za upravu proći će obuku za pristup jeziku jednom godišnje. Obuka za pristup jeziku će uključivati:

- kako poštovati ljude iz različitih kultura.
- kako raditi sa tumačima i prevodiocima.
- kako zatražiti usluge jezičke pomoći od Državnih ugovarača.

Jedan rukovodilac u svakom Odjelu ili Uredu će osigurati da svi njihovi zaposleni prođu obuku za usluge pristupa jezicima.

Zaposleni koji vrše fakturisanje ili obračunavanje biće obučeni za fakturisanje za usluge jezičke pomoći. Obuka zaposlenih će pomoći da se prati koliko Agencija za upravu troši na usluge jezičke pomoći. Zaposleni neće ostavljati lične podatke na isto mjesto kao i informacije o naplati. Lični podaci uključuju stvari kao što su imena ljudi i datumi rođenja.

## 6. Evaluacija Programa Pristupa Jeziku

Državna vlada koristi „odgovornost zasnovanu na rezultatima“ da kaže da li uspijeva u pružanju usluga. Agencija za Administraciju će koristiti pitanja o odgovornosti zasnovana na rezultatima kako bi utvrdila da li su programi pristupa jezicima uspješni.

#### Dodatni Dijelovi Planova Pristupa Jeziku: Kartice „Ja Govorim“.

Državne agencije koje ljudima pružaju šalterske usluge mogu dodati sljedeće odjeljke.

#### Opcioni Dodatak Odeljku 4. Usluge Jezičke Pomoći: Kartice „Ja Govorim“.

Zaposleni će koristiti kartice “Ja Govorim” kako bi saznali koji jezik osoba koristi. Svaka kancelarija koja ima kartice „Ja Govorim“ imaće uređaj sa video snimkom „Ja govorim“ na Američkom Znakovnom Jeziku. Zaposleni mogu koristiti video karticu Američkog Znakovnog Jezika "Ja Govorim" ako u kancelariju dođe neko ko koristi Američkim Znakovnim Jezikom.

#### Opciono ovo dodati u odjeljak 5. Obuka o Uslugama Jezičke Pomoći: Kartice „Ja Govorim“

Zaposleni će proći obuku za korištenje kartica „Ja Govorim“ tokom svoje godišnje obuke za pristup jeziku.

Državna Agencija će platiti osobi koja govori više jezika da jednom u tri mjeseca ode u svaku državnu kancelariju. Osoba će se pretvarati da ne zna Engleski. Oni će vidjeti koliko dobro zaposleni pomažu osobi da dobije usluge pristupa jeziku. Zaposleni koji ne rade dobro dobiće dodatnu pomoć da nauče kako ljudima pružiti usluge pristupa jeziku.

#### Opciono ovo dodati u Odeljak 6. Evaluacija Programa za Pristup Jeziku: Kartice za Šaltersku Uslugu/"Ja Govorim"

Državne agencije će mjeriti koliko je uspješna protuusluga koristeći pitanja odgovornosti zasnovane na rezultatima.

#### Više Opcionih Dijelova Planova Pristupa Jezicima: Komunikacije za Hitne Slučajeve

Neke državne agencije daju ljudima informacije vezane za njihovu sigurnost u vanrednim situacijama. Dodatak D punog izvještaja o pristupu jeziku uključuje primjer teksta plana pristupa jeziku za hitne komunikacije.

#### Više Opcionih Dijelova Planova Pristupa Jezicima: Obrazovanje i Obuka za Posao

Neke Državne agencije imaju programe licenciranja za poslove na kojima ljudi ne moraju da koriste Engleski da bi obavljali te poslove. Dodatak D punog Izvještaja o Pristupu Jeziku uključuje primjere teksta plana za obuku za posao i testiranje jezika. Državne agencije moraju prevesti ove materijale za obuku za posao i testiranje kako bi se pridržavale saveznih pravila o pristupu jeziku.