

यू.एस. डिपार्टमेंट ऑफ़ होमलैंड सिक्योरिटी
(U.S. Department of Homeland Security)

यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन
(U.S. Customs and Border Protection)



लैंग्वेज एक्सेस प्लान
(Language Access Plan)

18 नवंबर, 2016

विषय-सूची

CBP उद्देश्य कथन	2
प्रयोजन.....	2
कार्य-क्षेत्र.....	2
प्रमुख शब्द	3
नीति.....	4
पृष्ठभूमि.....	4
CBP लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan).....	5
लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) क्रियान्वयन.....	12
संक्षिप्त रूप	22

CBP उद्देश्य कथन

वैधानिक कारोबार और यात्रा को सक्षम बनाकर अमेरिका की वैश्विक आर्थिक प्रतिस्पर्धात्मकता को बेहतर बनाते हुए राष्ट्र की सीमा की सुरक्षा करना और ऐसा करके लोगों को खतरनाक लोगों और सामग्री से बचाना।

प्रयोजन

लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) (LAP), डिपार्टमेंट ऑफ़ होमलैंड सिक्योरिटी (Department of Homeland Security) (DHS) की लैंग्वेज एक्सेस नीति लागू करता है और यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन (U.S. Customs and Border Protection) (CBP) के तहत *लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) (LEP)* (11 अगस्त, 2000) वाले व्यक्तियों के लिए सेवाओं की पहुँच बेहतर बनाने वाले कार्यकारी आदेश 13166 के क्रियान्वयन के लिए एक ऐसी प्रणाली स्थापित करता है, जिसके लिए अन्य बातों के अतिरिक्त यह आवश्यक है कि प्रत्येक संघीय एजेंसी “उसके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की जाँच करे और एक ऐसी प्रणाली विकसित करके लागू करे, जिससे LEP व्यक्ति उद्योग के आधारभूत उद्देश्य के संगत और अनावश्यक भार के बिना सार्थक रूप से उन सेवाओं का उपयोग कर सकें।” CBP की मौजूदा लैंग्वेज एक्सेस गतिविधियों का वर्णन करने के अतिरिक्त योजना में संपूर्ण CBP के अंतर्गत परिचालनों, सेवाओं, गतिविधियों और प्रोग्राम के LEP व्यक्तियों के लिए भाषा सेवाओं को उन्नत बनाना और बढ़ाना शामिल है।

यह योजना निम्न की स्थापना के लिए प्रावधान करती है:

- नीति और प्रक्रियाओं को विकसित करने और उनके क्रियान्वयन पर नज़र रखने प्रदर्शन मीट्रिक्स और मापन निर्धारित करने के लिए **CBP लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) (LEP) समिति**;
- **CBP लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) (LEP) नीति-कथन** ऐसे मानक, परिचालन सिद्धांत और दिशानिर्देश निर्धारित करता है, जो LEP व्यक्तियों द्वारा सेवाओं की सार्थक पहुँच सुनिश्चित करने के लिए सेवाओं के वितरण का नियंत्रण करते हैं; और
- **CBP लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) (LEP) मानक परिचालन प्रक्रियाएँ**, जो स्टाफ़ के लिए भाषा सेवाएँ प्रदान करने, डेटा एकत्र करने और LEP व्यक्तियों को सेवाएँ डिलीवर करने की प्रक्रियाओं सहित "तरीके" निर्दिष्ट करती हैं।

कार्य-क्षेत्र

कार्यकारी आदेश 13166 के तहत बाध्यताएँ और यह योजना सार्वजनिक CBP के उन सभी LEP सदस्यों पर उनकी आप्रवासी स्थिति पर ध्यान दिए बिना लागू होती है, जो इसके प्रोग्राम और गतिविधियों में प्रस्तुत होते हैं। यह योजना उन सभी CBP कार्यालयों पर लागू होती है, जो परिसीमन रहित रूप से वेबसाइटों, ईमेल, फ़ोन और व्यक्तिगत संपर्क सहित किसी भी माध्यम से आम जनता के सदस्यों के साथ सहभागिता करते हैं।

प्रमुख शब्द

- a) **लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी वाले व्यक्ति:** ऐसे व्यक्ति जो अपनी प्राथमिक भाषा के रूप में अंग्रेज़ी नहीं बोलते हैं और जिनकी अंग्रेज़ी पढ़ने, बोलने, लिखने या समझने की सीमित योग्यता है।
- b) **द्विभाषी व्यक्ति:** द्विभाषी व्यक्ति, दो भाषाओं में धाराप्रवाह बोलने की योग्यता वाले होते हैं और जो कार्यस्थान के व्यवसाय का संचालन उनमें से किसी भी भाषा में करने में समर्थ होते हैं। एक से अधिक भाषा की योग्यता से इसमें अंतर किया जाना चाहिए। ऐसा व्यक्ति जो किसी भाषा में योग्य हो उदाहरण के लिए जो किसी LEP व्यक्ति को उसकी भाषा में अभिवादन कर सके, लेकिन वह उस भाषा में एजेंसी व्यवसाय का संचालन नहीं कर सकता हो। व्याख्या और अनुवाद के लिए आवश्यक है कि व्याख्याकार धाराप्रवाह रूप से द्विभाषिक हो और साथ ही उसमें नीचे (c) में बताए अनुसार अतिरिक्त कौशल भी होने चाहिए।
- c) **व्याख्या और अनुवाद:** व्याख्या में *मौखिक* संचार शामिल होता है। अनुवाद में *लिखित* संचार शामिल होता है। व्याख्या में एक भाषा से दूसरी भाषा में अर्थ का त्वरित संचार शामिल होता है। व्याख्याकार अर्थ को मौखिक रूप से व्यक्त करता है, जिसके परिणामस्वरूप व्याख्या के लिए अनुवाद के लिए आवश्यक कौशलों से अलग कौशलों की आवश्यकता होती है। व्याख्या एक जटिल कार्य है जिसमें किसी दी गई व्यवस्था में प्रभावी पेशेवर व्याख्या की डिलीवरी सक्षम बनाने के लिए भाषा योग्यता से अलग कई योग्यताओं का संयोजन होता है। उपयोगकर्ता के दृष्टिकोण से, एक सफल व्याख्या वह होती है जो स्रोत संदेश की शैली, लिपि और सांस्कृतिक संदर्भ को प्रदर्शित करते हुए व्याख्याकार द्वारा कुछ भी छोड़े बिना, जोड़ने या अलंकृत किए बिना स्रोत विश्वसनीय और सटीक रूप से संदेश के अर्थ को मौखिक स्वरूप से अभिव्यक्त करती है।
- पेशेवर व्याख्याकार विशिष्ट आचार-संहिता के अंतर्गत आते हैं और उन्हें व्याख्या कौशलों, नैतिक नियमों और विषय-वस्तु की भाषा का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- व्याख्याकार शारीरिक रूप से उपस्थित हो सकते हैं या उपयुक्त परिस्थितियों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग या टेलीफोनिक माध्यम से प्रकट हो सकते हैं। जब वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग या टेलीफोनिक व्याख्या का उपयोग किया जाता है, तो विकल्पों में ज्ञात योग्यताओं वाले विशिष्ट पेशेवर व्याख्याकार के साथ सीधे कनेक्ट करना या ऐसी कंपनी का उपयोग करना शामिल होता है, जो टेलीफोनिक व्याख्या सेवाएँ प्रदान करती है और जिसके पास गोपनीयता नियंत्रण और गोपनीयत सुरक्षा सुविधाएँ निर्धारित हों।
- यदि द्विभाषिक स्टाफ को व्याख्या करने या अनुवाद करने के लिए कहा जाता है, तो स्टाफ ऐसा करने के लिए योग्य होना चाहिए। नीचे बताए अनुसार व्याख्याकार के नैतिक नियमों और मानकों और स्पष्ट नीतियों के संबंध में उसकी क्षमता, योग्यता के आंकलन से, जिससे द्विभाषिक स्टाफ या अनुबंधित व्याख्याकारों और अनुवादकों का उपयुक्त उपयोग प्रदर्शित होता है, संसाधनों की गुणवत्ता और प्रभावी उपयोग सुनिश्चित करने में सहायता मिलेगी।
- d) **सार्थक पहुँच:** भाषा में सहायता जिसके परिणामस्वरूप LEP व्यक्ति को बिना किसी लागत के सटीक, समयबद्ध और प्रभावी संचार प्राप्त होता है।

नीति

CBP ने [DHS लैंग्वेज एक्सेस प्लान \(Language Access Plan\)](#) (28 फरवरी 2012) में अपनाया था। CBP कार्यकारी आदेश 13166, डिपार्टमेंट ऑफ जस्टिस (Department of Justice) (DOJ), DHS प्राप्तकर्ता मार्गदर्शन दस्तावेज़ और DHS लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) (LAP योजना) द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों के संगत CBP के अभियान में सहायता करने के लिए अपने परिचालनों, सेवाओं और अन्य संचालित गतिविधियों और प्रोग्राम में लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी वाले व्यक्तियों को सार्थक पहुँच प्रदान करने के उचित प्रयास करता है।

पृष्ठभूमि

11 अगस्त, 2000 को राष्ट्रपति क्लिंटन ने कार्यकारी आदेश 13166 जारी किया जिसके लिए प्रत्येक संघीय एजेंसी को “उसके संघीय रूप से संचालित प्रोग्राम और गतिविधियों की LEP व्यक्तियों को उन्नत पहुँच देने के लिए एक योजना बनाना आवश्यक था” और जिसके लिए यह आवश्यक था कि प्रत्येक योजना में “यह सुनिश्चित करने के लिए एजेंसी द्वारा उठाए जाने वाले कदम शामिल हों कि योग्य LEP व्यक्ति एजेंसी के प्रोग्राम और गतिविधियों की सार्थक रूप से पहुँच प्राप्त कर सकें।” यह भी आवश्यक है कि “प्रारूप शीर्षक VI के लिए संघीय वित्तीय सहायता प्रदान करने वाली प्रत्येक एजेंसी अपने प्राप्तकर्ताओं को विशिष्ट रूप से अनुकूलित ऐसे दिशानिर्देश प्रदान करे, जो कि डिपार्टमेंट ऑफ जस्टिस (Department of Justice)” द्वारा जारी किए गए LEP दिशानिर्देश के संगत हों।

प्रत्येक एजेंसी की योजना VI लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी वाले व्यक्तियों को प्रभावित करने वाले राष्ट्रीय मूल के पक्षपात के विरुद्ध प्रतिबंधके संबंध में संघीय वित्तीय सहायता प्राप्तकर्ताओं के लिए मार्गदर्शन *शीर्षक से DOJ द्वारा जारी किए गए LEP दिशानिर्देशों में बताए गए मानकों के संगत होनी चाहिए।* उल्लेखनीय रूप से, इन दिशानिर्देशों में LEP व्यक्तियों की भाषा-सहायता आवश्यकताओं की पहचान करने और उनका समाधान करने के लिए चार कारकों वाला विश्लेषण शामिल होता है। ये कारक इस प्रकार हैं:

- 1) उन LEP व्यक्तियों की संख्या या अनुपात जिन्हें सेवाएँ दी जाने की या प्रोत्साहित किए जाने की संभावना है;
- 2) वह आवृत्ति जिससे LEP के व्यक्ति प्रोग्राम के संपर्क में आते हैं;
- 3) प्रोग्राम, गतिविधि या प्रोग्राम द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की प्रकृति और महत्व; और
- 4) उपलब्ध संसाधन और लागतें।

2008 में, CBP ने कार्यकारी आदेश 13166 और DOJ के LEP मार्गदर्शन के आधार पर और LEP व्यक्तियों को अपनी सेवाओं की सार्थक पहुँच प्रदान करने के लिए निरंतर प्रयासों के आधार पर LAP विकसित किया। 2008 LAP ने CBP के विदेशी भाषा पुरस्कार प्रोग्राम को रेखांकित किया जिसमें मूल वेतन का अधिकतम 5% का नकद पुरस्कार ऐसे विशिष्ट CBP कर्मचारियों को प्रदान करता है, जो किसी विदेशी भाषा में दक्ष हैं और जो अपने आधारभूत कार्य शेड्यूल, बॉर्डर पेट्रोल अकादमी भाषा प्रशिक्षण की 10% न्यूनतम उपयोग आवश्यकता की पूर्ति करते हैं, जिसमें कार्य आधारित ऐसा भाषा शिक्षण प्रोग्राम शामिल है जो कि एजेंट्स को महत्वपूर्ण बॉर्डर पेट्रोल विशिष्ट कार्य निष्पादित करते हुए स्पैनिश भाषा का कुशलतापूर्वक उपयोग करने में सक्षम बनाता है। बॉर्डर पेट्रोल अकादमी में आगमन पर प्रशिक्षुओं का परीक्षण, स्पैनिश भाषा की उनकी कुशलता के आधार पर किया जाता है। ऐसे लोग जो निर्धारित बेंचमार्क से कम स्कोर करते हैं, उन्हें आठ सप्ताह के स्पैनिश भाषा के प्रोग्राम के लिए असाइन किया जाता है, जो कि मूल प्रोग्राम सफलतापूर्वक पूर्ण करने के बाद शुरू होता है। ऐसे प्रशिक्षु, जो भाषा में कुशलता प्रदर्शित करते हैं, सीधे अपने ड्यूटी स्टेशन पर रिपोर्ट करते हैं और पश्चातवर्ती अकादमिक प्रशिक्षण आरंभ करते हैं।

जून 2010 में, गवर्नमेंट अकाउंटेबिलिटी ऑफिस (Government Accountability Office) (GAO) ने “DHS इसकी विदेशी भाषा की आवश्यकताओं और क्षमताओं के विस्तृत आंकलन तथा कमियों को पहचानने की आवश्यकताएँ,” (GAO-10-714) (22 जून, 2010) शीर्षक से एक रिपोर्ट प्रकाशित की। इस रिपोर्ट में, GAO ने पाया कि DHS को उसके LEP प्रोग्राम के संबंध में बहुत सी चुनौतियों का सामना करना पड़ा।¹ GAO 10-714 की प्रतिक्रिया में, DHS ने रिपोर्ट में बताई गई कमियों को दूर करने के लिए संयुक्त भाषा कार्यबल (JLTF) निर्मित किया/ नागरिक अधिकारों और नागरिक स्वतंत्रता (CRCL) के DHS कार्यालय की अध्यक्षता में JLTF की एक उपसमिति ने DHS लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) का प्रारूप तैयार किया। JLTF का कार्य समाप्त हुआ और CRCL ने इसकी घटक एजेंसियों को तकनीकी सहायता प्रदान करने सहित EO 13166 की आवश्यकताओं के क्रियान्वयन के अपने अधिकार के अनुसार योजना विकसित करना जारी रखा। उल्लेखनीय रूप से, वित्तीय वर्ष 2010 में, JLTF ने एक स्व-मूल्यांकन सर्वेक्षण विकसित किया जिसे प्रत्येक DHS एजेंसी को उनकी भाषा-संबंधी आवश्यकताओं और क्षमताओं के मूल्यांकन में घटकों की सहायता के लिए वितरित किया गया।

CBP लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan)

वित्तीय वर्ष 2011 में, DHS ने अपनी योजना को लिखने के लिए उस स्व-मूल्यांकन सर्वेक्षण के परिणामों का जिसे उसने FY 2010 में सभी घटकों को वितरित किया था और DOJ के चार-घटक विश्लेषण का उपयोग किया। DHS के LAP ने यह आवश्यक बनाया कि प्रत्येक कार्यालय और घटक LAP में कम से कम 14 तत्व शामिल हों। CBP के LAP में CBP के LEP उद्देश्यों की पूर्ति करने के लिए रणनीतिक रूप से लाभ पहुँचाने वाली तकनीकी संपत्तियों से संबंधित एक अतिरिक्त तत्व को शामिल करते हुए वे सभी 14 तत्व शामिल होते हैं। CBP का LAP इन तत्वों का वर्णन करता है और बताता है कि CBP वर्तमान में प्रत्येक तत्व का समाधान किस प्रकार कर रहा है और हर तत्व का समाधान भविष्य में कैसे किया जाएगा।

तत्व 1) जिम्मेदार स्टाफ़: घटक के लिए एक प्राथमिक LEP समन्वयक को सूची में जोड़ने के अतिरिक्त घटक का समन्वयक ऐसे वरिष्ठ प्रबंधन स्टाफ़, कार्य समूह, समिति या अन्य स्टाफ़ की पहचान करता है, जिसके पास कार्यालय या घटक LAP विकसित करने और संशोधित करने का और साथ ही परिचालनात्मक प्रक्रियाएं निर्धारित करने और क्रियान्वित करने का अधिकार हो और जो इनके लिए जिम्मेदार हो।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- प्राइवैसी एंड डाइवर्सिटी ऑफिस (Privacy and Diversity Office) (PDO) के कार्यकारी निदेशक LEP CBP के समन्वयक हैं।
- CBP के प्रत्येक प्रोग्राम कार्यालयों के सदस्यों वाले कार्य समूह वित्तीय वर्ष 2008 की योजना को विकसित और संशोधित करने के लिए संबद्ध हुए।

¹GAO को DHS में विदेशी भाषा की क्षमताओं का अध्ययन करने के लिए कहा गया। GAO ने पाया कि DHS के पास ऐसी बहुत सी जिम्मेदारियाँ हैं जिनमें देश की सीमा पार की आपराधिक गतिविधि की जाँच में और अमेरिकी प्रवेश बंदरगाहों में स्टाफ़ की नियुक्ति करने में विदेशी भाषा की क्षमताओं का उपयोग किया जाता है। GAO का विश्लेषण DHS द्वारा उसके तीन बड़े घटकों—अमेरिकी कोस्ट गार्ड, अमेरिकी कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन (U.S. Coast Guard, U.S. Customs and Border Protection) (CBP) और अमेरिकी आप्रवास और कस्टम्स अनुपालन (U.S. Immigration and Customs Enforcement) (ICE) में उठाए गए कदमों पर लक्षित है। GAO की रिपोर्ट में उस सीमा तक इनका समाधान प्रस्तुत किया गया है जिस सीमा तक DHS ने (1) अपनी विदेशी भाषा की आवश्यकताओं और मौजूदा क्षमताओं का आंकलन किया है और किसी संभावित कमी की पहचान की है तथा (2) विदेशी भाषा की संभावित कमियों को दूर करने के लिए विदेशी भाषा के प्रोग्राम और गतिविधियाँ विकसित की हैं। GAO की रिपोर्ट में यह पाया गया कि DHS ने अपनी विदेशी भाषा की आवश्यकताओं और मौजूदा क्षमताओं के आंकलन और संभावित कमियों की पहचान के संबंध में सीमित कदम उठाए। उदाहरण के लिए, CBP के मूल्यांकन प्राथमिक रूप से स्पैनिश भाषा की आवश्यकताओं पर केंद्रित हैं। रिपोर्ट यह इंगित करती है कि विस्तृत आंकलन करके, DHS अपनी सभी आवश्यकताओं से संबंधित जानकारी प्राप्त करने की अच्छी स्थिति में होता और इस जानकारी का उपयोग भावी रणनीतिक नियोजन में कर सकता था। DHS घटकों ने विदेशी भाषा में कार्यकुशल ऐसे स्टाफ़ की विभिन्न सूचियाँ तैयार कीं जो कुछ कार्यालयों में उपलब्ध हैं, इनमें प्राथमिक रूप से वे कार्यालय शामिल हैं जिनमें योग्य कर्मचारियों के लिए विदेशी भाषा पुरस्कार प्रोग्राम शामिल है। अपनी सभी क्षमताओं का आंकलन करके DHS अपने संसाधनों का बेहतर प्रबंधन कर सकता था। ये प्रोग्राम और गतिविधियाँ भिन्न-भिन्न हैं जैसे कि अपनी कमियों को दूर करने के लिए उनका उपयोग करने की DHS की क्षमता भिन्न है। GAO ने यह अनुशंसा की, कि DHS अपनी विदेशी भाषा की आवश्यकताओं और क्षमताओं का विस्तृत आंकलन करे और संभावित कमियों की पहचान करे, उस सीमा का आंकलन करे जिस सीमा तक विदेशी भाषा के मौजूदा प्रोग्राम विदेशी भाषा की कमियों को दूर कर रहे हैं और यह सुनिश्चित करे कि ये आंकलन भावी रणनीतिक नियोजन में शामिल किए जाएँ।

- प्रोग्राम की मौजूदा गतिविधियों का आंकलन करने के लिए LEP समिति का गठन किया गया और उनकी मीटिंग तिमाही आधार पर होती है।

तत्व 2) पर्यवेक्षण: प्राधिकारी और पर्यवेक्षण के लिए प्रोटोकॉल निर्धारित करना।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- ऐसे स्व-निरीक्षण प्रोग्राम, जिसमें CBP प्रबंधकों के लिए परिणामों के आधार पर प्रोग्राम और प्रक्रियाओं के स्व-मूल्यांकन करना और परिणामों पर रिपोर्ट करना आवश्यक बनाया गया है, उनका उपयोग LAP के अनुपालन की निगरानी करने के लिए किया जाएगा।
- अपने सेवा क्षेत्र में LEP समुदायों की आवश्यकताओं की सर्वोत्तम तरीके से पूर्ति करने के लिए भाषा-सेवाओं या प्रदाताओं में बदलाव की आवश्यकताओं का पता लगाने के लिए क्वेरी द्वारा पहचाना गया CBP स्टाफ।

तत्व 3) कर्मचारियों के लिए सूचना: कर्मचारियों को उनकी जिम्मेदारियों और उपलब्ध भाषा संसाधनों के बारे में बताने के लिए विधि निर्धारित करें।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP अपने LEP कार्य समूह में अपने पहचाने गए CBP प्रोग्राम कार्यालयों के माध्यम से प्रोग्राम कार्यालयों को LEP की कार्यालय-स्तर की जिम्मेदारियों की शिक्षा दे रहा है, जिसका विस्तार कर्मचारी स्तर की जागरूकता और शिक्षा तक किया जाएगा। इसके अतिरिक्त:
 - PDO एक विस्तृत संचार योजना विकसित करेगा।
 - इस LAP की विषय-वस्तु को CBP की इंटरनेट वेबसाइट पर पोस्ट किया जाएगा।
 - ध्यान दें कि LAP पर हस्ताक्षर कर दिए गए हैं और इसे इलेक्ट्रॉनिक मेल का उपयोग कर रहे CBP कर्मचारियों (उदा, CBP सेंटरल) और आंतरिक CBP जानकारी प्रदर्शन सिस्टम को प्रसारित किया जाएगा।
 - कर्मचारियों को एक सूचना प्राप्त होगी, जिसमें उन्हें CBP के LAP और योजना की विषय-वस्तु पर हस्ताक्षर करने की जानकारी प्राप्त होगी।
 - कर्मचारियों को LAP पर किए गए अपडेट की वार्षिक सूचना प्राप्त होगी।

तत्व 4) प्राथमिकता क्रम निर्धारित करना: सेवाओं के महत्व या उनकी मौजूदगी, उपयोग की आवृत्ति और जनसांख्यिकी के आधार पर भाषा-सेवाओं का प्राथमिकता-क्रम निर्धारित करने की एक योजना शामिल करें। CBP वर्तमान में अरबी, फ्रांसीसी, जर्मन, जापानी, कोरियाई, पारंपरिक चीनी, रूसी और स्पैनिश में कुछ अनुवादित सामग्री प्रदान करता है। मौजूद सभी भाषाओं में भाषा की मौखिक व्याख्या उपलब्ध है।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP प्रत्येक प्रोग्राम कार्यालय की अनुवाद और व्याख्या की आवश्यकताओं का निर्धारण करेगा।
- हर प्रोग्राम कार्यालय की LEP आवश्यकताओं के निर्धारण के बाद ऑफिस ऑफ पब्लिक अफेयर्स (Office of Public Affairs) (OPA) सामग्रियों के अनुवाद का प्राथमिकता-क्रम निर्धारित करने की एक योजना तैयार करेगा। अनुवाद के प्राथमिकता-क्रम का निर्धारण LEP समुदाय के सदस्यों द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं के प्रचलन की व्यापकता के आधार पर किया जाएगा।

तत्व 5) लैंग्वेज एक्सेस प्रक्रियाएँ/प्रोटोकॉल: ऐसी लैंग्वेज एक्सेस प्रक्रियाएँ या प्रोटोकॉल निर्धारित करें जिनका अनुपालन स्टाफ़ द्वारा उनकी दैनिक गतिविधियों में मिलने वाले LEP व्यक्तियों को भाषा-सेवाएँ प्रदान करने के लिए किया जाना चाहिए। लैंग्वेज एक्सेस प्रक्रियाओं या प्रोटोकॉल में निम्न निर्देश शामिल होंगे: किसी व्यक्ति की LEP स्थिति की पहचान करना; बोली जाने वाली भाषा की पहचान करना; ऐसी स्थितियों की पहचान करना जिनके लिए उपयुक्त भाषा सहायता की आवश्यकता होती है; लैंग्वेज सहायता को एक्सेस करना; और संपर्क को रिकॉर्ड करना। जब तक कि प्रतिकारी-विचारों का वर्णन विस्तार से नहीं किया जाता है, प्रोटोकॉल में दुर्लभ स्थितियों और गैर-आवश्यक जानकारी के संबंध में LEP व्यक्तियों के परिवार के सदस्यों, मित्रों या उन संबद्ध अन्य व्यक्तियों के उपयोग को सीमित करना शामिल किया जाना चाहिए।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- ऑफ़िस ऑफ़ फ़ील्ड ऑपरेशन्स (Office of Field Operations) (OFO) के पास व्याख्याकारों और अनुवाद सेवाओं के उपयोग के लिए एक प्रोटोकॉल मौजूद है, जिसे भाषा सेवाओं के अनुरोध द्वारा प्रेरित किया जाता है। सभी वाहक अपने यात्रियों के लिए व्याख्याकार प्रदान करते हैं। CBP, भाषा सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रमाणीकृत एजेंसी कर्मचारियों सहित व्याख्या और अनुवाद के अन्य साधनों का उपयोग भी करता है। यदि भाषा सेवाओं की आवश्यकता की पूर्ति इन संसाधनों का उपयोग करके नहीं की जा सकती है, तो यू.एस. सिटिज़नशिप एंड इमिग्रेशन सर्विस (US Citizenship and Immigration Service) (USCIS) लैंग्वेज लाइन या अनुबंधित भाषा सेवा प्रदाता का उपयोग किया जा सकता है। व्याख्याकारों और अनुवाद सेवाओं के उपयोग के संबंध में CBP की नीति की समीक्षा LEP समिति द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए की जाएगी कि यह इस योजना की आवश्यकताओं का अनुपालन करती है।
- यू.एस. बॉर्डर पैट्रोल (U.S. Border Patrol) (USBP) के पास अनअकंपनीड अलाइन चिल्ड्रन (UAC) सहित LEP व्यक्तियों के मिलने पर कानून प्रवर्तन विभाग के कर्मचारियों के लिए एक प्रोटोकॉल मौजूद है। ऐसी घटनाओं में, जहाँ अपने-विभाग में मौजूद भाषा-क्षमताएँ पर्याप्त न हों, USBP ने अनुबंधित टेलीफोनिक व्याख्या सेवाओं का उपयोग निर्धारित किया है। ऐसी स्थितियों में जहाँ UAC व्यक्ति नहीं मिलते हैं, वहाँ USBP नीति व्यक्ति की भाषा-क्षमताओं की पहचान और सभी प्रक्रियाओं और दस्तावेज़ों का वर्णन व्यक्ति की परिचित भाषा में करने के साथ-साथ विशिष्ट प्रक्रियाएँ आवश्यक होती हैं।
- CBP ने पूरे देश के परिचालनात्मक स्थानों पर अधिकारियों और एजेंटों की सहायता के लिए नागरिक अधिकार और नागरिक स्वतंत्रताएँ “मेरी आवाज़” बहु-भाषी पोस्टर जारी किए हैं, ताकि वे जनता के उन LEP संबंधित सदस्यों द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं की पहचान कर सकें जो CBP के कार्यक्रमों और गतिविधियों में शामिल होते हैं।

तत्व 6) गुणता नियंत्रण प्रक्रियाएँ: उन सभी गुणवत्ता-नियंत्रण प्रक्रियाओं का वर्णन करें, जो यह सुनिश्चित करती हैं कि अपने विदेशी भाषा कौशल का उपयोग करने वाले कर्मचारी उसे सटीक और प्रतियोगी तरीके से करते हैं और साथ ही अनुबंधकर्ताओं से उच्च-गुणवत्ता वाली भाषा सेवाएँ सुनिश्चित करती हैं।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- OFO मौजूदा CBP अधिकारियों और OFO के विदेशी भाषा पुरस्कार प्रोग्राम के तहत CBP कृषि विशेषज्ञों की भाषा क्षमताओं का निर्धारण करने के लिए टेलीफोनिक परीक्षण सिस्टम का उपयोग कर रहा है।
- 2006 से दक्षिण-पश्चिमी सीमा, मियामी और पोर्टो रिको पर असाइन किए गए नए CBP अधिकारियों का परीक्षण और प्रशिक्षण स्पैनिश भाषा क्षमता के लिए किया जा रहा है।

- 2009 से सभी एयर एंड मरीन ऑपरेशन्स (Air and Marine Operations) (AMO) अधिकारियों का परीक्षण और प्रशिक्षण स्पैनिश भाषा क्षमता के लिए किया जा रहा है।
- CBP.gov वेबसाइट में एक प्रश्न/टिप्पणी/शिकायत अनुभाग मौजूद है, जो कि आम जनता के लिए एक फ़ीडबैक प्रणाली प्रदान करता है और पूछताछ के लिए एक टोल-फ़्री नंबर (877) 227-5511 प्रदान करता है।
- CBP.gov वेबसाइट DHS ऑफिस ऑफ़ सिविल राइट्स (Office of Civil Rights) और सिविल लाइब्रेरी का एक लिंक प्रदान करती है, जो आमजन को टिप्पणियाँ या शिकायतें सबमिट करने के लिए एक अतिरिक्त प्रणाली प्रदान करती है। DHS साइट “होम पेज” पर “मैं यह कैसे करूँ?” अनुभाग के तहत शिकायतें स्वीकार करती हैं DHS साइट “प्रतिक्रिया दें” के अंतर्गत “हमसे संपर्क करें” के माध्यम से टिप्पणियां स्वीकार करती हैं।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि CBP द्वारा प्रयुक्त व्याख्याकार उच्च गुणवत्ता वाली भाषा सेवाएँ प्रदान करें, CBP व्याख्याकारों के उपयोग को दस्तावेजीकृत करने और उनका ट्रैक रखने के लिए एक योजना विकसित करेगा।

तत्व 7) डेटा ट्रैकिंग: गैर-अंग्रेज़ी आवश्यकताओं के संबंध में विशेष रूप से मौजूदा डेटाबेस या ट्रैकिंग सिस्टम के माध्यम से डेटा के संग्रहण और प्रबंधन हेतु प्रणाली के क्रियान्वयन और उसे बनाए रखने के लिए चरण प्रदर्शित करता है।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- USBP, LEP के गिरफ़्तार किए गए या हिरासत में लिए गए लोगों द्वारा बोली जाने वाली भाषाएं ट्रैक करने के लिए e3 संसाधन प्रणाली का उपयोग करता रहेगा।
- OFO, CBP कर्मचारियों को मिलने वाले LEP के लोगों द्वारा बोली जाने वाली भाषाएं ट्रैक करने के लिए एक सिस्टम विकसित करने की संभावना खोजेगा।
- OPA भाषा सेवाओं के प्रावधान के संबंध में CBP के इंफ़ो सेंटर (INFO Center) में मिलने वाली आम जनता की शिकायतों को ट्रैक करेगा और PDO विश्लेषण करेगा।

तत्व 8) संसाधन: भाषा सेवाएं उपलब्ध कराने, व्यवहार्य सीमा तक मौजूदा संसाधनों की पहचान करने और वित्त एवं खरीदारी संबंधी आवश्यकताएं पूरी करने के लिए आवश्यक संसाधनों का आकलन करें।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- अधिग्रहण कार्यालय, खरीदारी निदेशालय, DHS एकीकृत परियोजना दल, भाषा सेवाएं अधिग्रहण कार्यरत समूह का एक सक्रिय प्रतिभागी है, जो कि DHS-व्यापी रणनीतिक रूप से लाए गए आनुबंधिक वाहनों का एक पोर्टफोलियो तैयार कर रहा है ताकि DHS की खरीदी शक्ति का लाभ उठाकर कीमतें कम की जा सकें और भाषा सेवाओं का प्रावधान किया जा सके।
- CBP भाषा सेवाओं के उसके उपयोग को ट्रैक करेगा।
- CBP भाषा सेवाओं की एक वार्षिक समीक्षा करेगा, ताकि यह निर्धारित हो सके कि संसाधनों का आवंटन कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से किया जा रहा है या नहीं।

तत्व 9) LEP समुदायों तक आउटरीच: LEP समुदायों और अन्य बाहरी हितधारकों के साथ सहयोग या संलग्नता का वर्णन करें ताकि भाषा सेवाओं की प्रभावशीलता का आकलन किया जा सके; DHS और ऑफिस ऑफ पब्लिक अफेयर्स (Office of Public Affairs) (OPA) के सहयोग से मीडिया रणनीतियों का वर्णन करें; यह वर्णन करें कि किस तरह LEP समुदाय, भाषा सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए एजेंसी के प्रयासों में सहायता कर सकते हैं।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP एक व्यापक संलग्नता योजना तैयार करेगा, जिसमें जनता से भाषा सेवाओं से संबंधित प्रतिक्रिया प्राप्त करने का तंत्र शामिल होगा।
- गैर-सरकारी संगठन आयुक्त (OC-NGO) संपर्क का CBP कार्यालय NGO के साथ प्रतिक्रिया सत्र उपलब्ध कराएगा।
- CBP.gov वेबसाइट में एक प्रश्न/टिप्पणी/शिकायत अनुभाग मौजूद है, जो कि आम जनता के लिए एक फ्रीडबैक प्रणाली प्रदान करता है और पूछताछ के लिए एक टोल-फ्री नंबर (877) 227-5511 प्रदान करता है।
- CBP.gov वेबसाइट में DHS ऑफिस ऑफ सिविल राइट्स (Office of Civil Rights) का एक लिंक दिया गया है, जो उपभोक्ताओं को टिप्पणियां या शिकायतें जमा करने का एक अतिरिक्त माध्यम देता है। DHS साइट के “मैं यह काम कैसे करूं?” अनुभाग में “मुखपृष्ठ” पर शिकायतें करने का तरीका बताया गया है एकाधिक भाषाओं में जानकारी, तथा शिकायत की प्रक्रिया के साथ ही, CRCL में शिकायत करने के बारे में अधिक जानकारी DHS/CRCL इंटरनेट वेबसाइट [नागरिक अधिकार की शिकायत करें](#) पर या 1 (866)-644-8360 पर कॉल करके मिल सकती है। DHS साइट “प्रतिक्रिया दें” के अंतर्गत “हमसे संपर्क करें” के माध्यम से टिप्पणियां स्वीकार करती हैं।

तत्व 10) कर्मचारी के कर्तव्य: जहां उपयुक्त हो, वहां कर्मचारियों के कर्तव्य की सीमा में व्याख्या और अनुवाद की गतिविधियों को शामिल करने वाले कार्य विवरण विस्तृत करें; कर्मचारियों की इन भाषा क्षमताओं का आकलन करें, ताकि विशिष्ट कर्तव्यों की पूर्ति के लिए भाषा सेवाएं निष्पादित करने की उनकी क्षमता सुनिश्चित हो सके; और कर्मचारियों की भाषा क्षमताओं को बेहतर बनाने की योजनाओं का वर्णन करें।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP एक एजेंसी-व्यापी LEP निर्देश जारी करेगा, जिसके साथ USBP और OFO, मिशन-विशिष्ट समर्थन वाली LEP मानक परिचालन प्रक्रियाएं जारी करेंगे।
- CBP के विभिन्न स्थानों में सबसे आमतौर पर उपयोग की जाने वाली भाषाओं में महारत रखने वाले आवेदकों की आवश्यकता के संबंध में CBP अधिकारी पद पर नौकरी की घोषणाओं में भाषा जोड़ी गई।

तत्व 11) समय-सीमा: उठाए जाने वाले कदमों की समय-सीमा और मापदंडों का वर्णन करें।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- इस योजना की समय-सीमा और मापदंड उस क्रियान्वयन मार्गदर्शिका में बताए गए हैं, जो इस योजना के पृष्ठ 12 पर दी गई है। इस योजना की समय-सीमा आवश्यकतानुसार अद्यतित की जाएगी।

तत्व 12) प्रशिक्षण: जहां उपयुक्त हो, वहां प्रबंधकीय एवं अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों के लिए भाषा पहुंच उत्तरदायित्वों पर प्रशिक्षण की योजना शामिल करें, जिसमें LEP से संबंधित व्यक्तियों की पहचान करना, उपलब्ध भाषा सेवाओं तक पहुंचना और व्याख्याकर्ताओं के साथ काम करना शामिल है।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP इस योजना की आवश्यकताओं के संबंध में भाषा पहुंच सेवाएं उपलब्ध कराने में शामिल CBP के सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने की योजना और उनकी विशिष्ट भूमिकाएं और उत्तरदायित्व निर्धारित करेगा।
- CBP अंतर-एजेंसी प्रशिक्षण वीडियो श्रृंखला के संभावित उपयोग का पता लगाएगा, जो LEP से संबंधित व्यक्तियों की पहचान का उदाहरण देने वाले वीडियो विग्नेट बनाएगी, उपयोग की गई भाषा का पता लगाएगा और ऐसी टेलिफोनिक व्याख्या की सर्वोत्तम प्रक्रियाओं का पता लगाएगा जो विभिन्न कार्यस्थल स्थितियों में काम करती हैं।

तत्व 13) सार्वजनिक सूचना: निःशुल्क भाषा सहायता सेवाओं की सूचना और अतिरिक्त जानकारी के लिए संपर्क बिंदु उपलब्ध कराना और अंग्रेजी से अलग भाषाओं में उपलब्ध जानकारी और सेवाओं की सूचना उपलब्ध कराना।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP एक ऐसी संचार योजना विकसित और क्रियान्वित करेगा, जिसमें जनता को भाषा सहायता सेवाओं तथा अतिरिक्त जानकारी के लिए संपर्क बिंदुओं की सूचना उपलब्ध कराने की विधियां शामिल होंगी।
- CBP ने देशभर के परिचालनात्मक स्थानों पर अधिकारियों और एजेंटों की सहायता के लिए नागरिक अधिकार और नागरिक स्वतंत्रताएं “मेरी आवाज़” बहु-भाषी पोस्टर जारी किए हैं ताकि वे जनता के उन LEP संबंधित सदस्यों द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं की पहचान कर सकें जो CBP को अपने कार्यक्रमों और गतिविधियों में मिलते हैं।
- CBP पेशेवर सेवा प्रबंधक कार्यक्रम पोर्ट्स ऑफ़ एंट्री के लिए बेहतर साइनेज विकसित करेगा।
- “यू हैव अराव्ड” शीर्षक वाला एक सूचनात्मक वीडियो जो प्रवेश प्रक्रिया के बारे में व्यवहार्य जानकारी प्रस्तुत करता है, इस समय बड़े अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डों पर आने वाले यात्रियों के लिए प्रसारित हो रहा है। यह वीडियो अंग्रेजी में है और विभिन्न भाषाओं में इसके उपशीर्षक दिए जाते हैं। इस वीडियो को CBP.gov पर भी देखा जा सकता है। विभिन्न भाषाओं के उपशीर्षक दिनभर आवर्ती क्रम में चलते रहते हैं।
- CBP इंटरनेट वेब साइट के मुख्य पृष्ठ में “[Comunicarse con Nosotros](#)” शीर्षक वाला एक लिंक शामिल किया गया है। इस पृष्ठ पर शिकायत की प्रक्रिया स्पेनिश भाषा में समझाई गई है और इससे स्पेनिश बोलने वाले लोगों को CBP अधिकारियों के साथ अपने अनुभव के संबंध में स्पेनिश में शिकायत करने में सहायता मिलती है।
- CBP इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम फ़ॉर ट्रैवल ऑथोराइजेशन (Electronic System for Travel Authorization) (ESTA) पृष्ठ में चीनी, डच, अंग्रेजी, फ्रेंच, जर्मन, इतालवी, जापानी, कोरियाई, पुर्तगाली, स्पेनिश और स्वीडिश भाषाओं में ESTA पृष्ठ से एक्सेस किया जा सकने वाला तथ्य पत्रक दिया गया है।

- CBP.gov वेबपृष्ठ, यात्रा और व्यापार समुदायों में बोली जाने वाली भाषाओं के प्रसार के आधार पर बहुभाषी जानकारी उपलब्ध कराएगा।

तत्व 14) निगरानी और मूल्यांकन: निगरानी और मूल्यांकन प्रदान करना और, यदि लागू हो, तो योजना, नीतियों और प्रक्रियाओं को कम से कम प्रत्येक दो वर्षों में अद्यतित करना।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP, LAP के साथ एजेंसी अनुपालन निर्धारित करने के लिए स्वयं-निरीक्षण कार्यक्रम प्रक्रिया का उपयोग करेगा।

DHS' LAP, CBP के LAP में दर्शाए गए उपरोक्त 14 तत्वों के अलावा इसमें निम्नलिखित अतिरिक्त तत्व शामिल हैं:

तत्व 15) तकनीक: प्रवेश पोर्ट पर नियमित भाषा सेवाओं की सहायता के लिए तकनीक का उपयोग करें।

CBP अनुपालन कार्रवाइयाँ:

- CBP उन मौजूदा और भविष्य की तकनीकों का आकलन करेगा जो अग्रिम पंक्ति के उत्तरदायित्व निष्पादित करने में CBP कर्मचारियों की सहायता करेंगी।

लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) क्रियान्वयन

लक्ष्य

- पूरे CBP में भाषा सेवा और पहुंच-योग्यता को बेहतर बनाने के लिए पूरे CBP में महत्वपूर्ण कदम उठाना।
- DHS-व्यापी रणनीतिक रूप से लाए गए आनुबंधिक वाहनों का एक पोर्टफोलियो विकसित करने के प्रयास में शामिल होना, ताकि DHS की खरीदी शक्ति का लाभ उठाकर कीमतें कम की जा सकें और भाषा सेवाओं का प्रावधान किया जा सके।
- भविष्य के संसाधन प्रबंधित करने के उद्देश्य से दैनिक भाषा गतिविधियों पर डेटा एकत्रित करने की प्रभावी विधियां निर्धारित करना और उनका उपयोग करना।
- व्याख्या/अनुवाद का गुणवत्ता नियंत्रण – यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाना कि भाषा अनुवाद में आवश्यक सांस्कृतिक बारीकियों के साथ व्याख्याओं का स्तर पेशेवर रूप से वितरित हो।
- वर्तमान और भविष्य की तकनीक का उपयोग करना।
- कार्यरत समूह स्थापित करना - यह कार्यरत समूह कार्यकारी आदेश 13166 के अनुपालन में एक क्रियान्वयन योजना विकसित करने के लिए उत्तरदायी होगा।

उद्देश्य 1

ज़िम्मेदार स्टाफ़: घटक के लिए एक प्राथमिक LEP समन्वयक सूचीबद्ध करने के अलावा, वरिष्ठ प्रबंधन कर्मियों, कार्य समूह या अन्य कर्मियों की पहचान करना जिन्हें ऑफिस या कंपोनेंट लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) विकसित करने और उसमें संशोधन करने के साथ ही परिचालनात्मक प्रक्रियाएं स्थापित करने और क्रियान्वित करने का अधिकार और उत्तरदायित्व होगा।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO

- a) प्राइवैसी एंड डाइवर्सिटी ऑफिस (Privacy and Diversity Office) (PDO) के कार्यकारी निदेशक LEP CBP के समन्वयक हैं।

दिनांक: पूरा हुआ।

- b) ऐसा LEP कार्य समूह बनाएं जिसमें CBP के प्रत्येक कार्यक्रम कार्यालय के सदस्य शामिल हों, ताकि वित्त वर्ष 2008 योजना को विकसित और संशोधित किया जा सके।

दिनांक: पूरा हुआ।

- c) LAP के विचार-विमर्श सत्र में सभी कार्यक्रम कार्यालयों की प्रतिभागिता का अनुरोध करें।

दिनांक: पूरा हुआ।

d) वर्तमान कार्यक्रम की गतिविधियों का आकलन करने के लिए त्रैमासिक आधार पर बैठक करने के लिए एक LEP समिति गठित करें।

दिनांक: पूरा हुआ

e) LEP कार्य समूह के लिए एक चार्टर जारी करें।

दिनांक: पूरा हुआ

उद्देश्य 2

पर्यवेक्षण: प्राधिकारी और पर्यवेक्षण के लिए प्रोटोकॉल निर्धारित करना।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO सहायता: उत्तरदायित्व/प्रबंधन निरीक्षण विभाग कार्यालय (MID)

a) वित्त वर्ष 15 SIP चक्र में क्रियान्वयन के लिए एक LEP-संबंधी स्वयं-निरीक्षण कार्यक्रम कार्यपत्रक विकसित करें।

दिनांक: स्वयं-निरीक्षण कार्यक्रम कार्यपत्रक को मार्च 2015 में पूरा करके परिनियोजित किया गया था।

नेतृत्व: PDO सहायता: HRM/अधिग्रहण कार्यालय

b) क्वेरी ने यह निर्धारित करने के लिए CBP कर्मियों की पहचान की कि क्या भाषा सेवाओं के प्रावधान में समायोजन करने की आवश्यकता है।

दिनांक: पूरा हुआ

उद्देश्य 3

कर्मचारियों के लिए सूचना: कर्मचारियों को उनकी जिम्मेदारियों और उपलब्ध भाषा संसाधनों के बारे में बताने के लिए विधि निर्धारित करें।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO सहायता: OPA

a) ड्राफ्ट CBP LEP योजना की सभी कार्यालयों की समीक्षा।

दिनांक: पूरा हुआ

b) कार्यकारी नेतृत्व को अद्यतित “ड्राफ्ट” CBP योजना की संक्षिप्त जानकारी दी गई।

दिनांक: पूरा हुआ

c) LAP संचार योजना बनाएं

- PDO एक विस्तृत संचार योजना विकसित करेगा।
- CBP के LAP की सामग्रियां CBP की इंटरनेट वेब साइट पर पोस्ट की जाएगी।
- ध्यान दें कि हस्ताक्षर किया गया LAP इलेक्ट्रॉनिक ईमेल के उपयोग से CBP कर्मचारियों के लिए प्रसारित किया जाएगा (उदा, CBP सेंट्रल) जो कि CBP की आंतरिक सूचना प्रदर्शन प्रणाली है।
- कर्मचारियों को एक सूचना प्राप्त होगी, जिसमें उन्हें CBP के LAP और योजना की विषय-वस्तु पर हस्ताक्षर करने की जानकारी प्राप्त होगी।
- कर्मचारियों को LAP पर किए गए अपडेट की वार्षिक सूचना प्राप्त होगी।

दिनांक: पूरा हुआ

उद्देश्य 4

प्राथमिकता क्रम निर्धारित करना: सेवाओं या एनकाउंटर के महत्व, उपयोग की आवृत्ति, और जनसांख्यिकी के महत्व के आधार पर भाषा सेवाओं की प्राथमिकता तय करने की योजना शामिल करें।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO **सहायता:** सभी कार्यक्रम कार्यालय

- a) CBP प्रत्येक प्रोग्राम कार्यालय की अनुवाद और व्याख्या की आवश्यकताओं का निर्धारण करेगा।

दिनांक: FY 2017

नेतृत्व: OPA

- b) OPA उन सामग्रियों के अनुवाद को प्राथमिकता देने की योजना विकसित करेगा, जो यात्रा कर रहे लोगों को सीधे प्रभावित करती हैं।

दिनांक: FY 2017

उद्देश्य 5

लैंग्वेज एक्सेस प्रक्रियाएँ/प्रोटोकॉल: ऐसी भाषा पहुंच प्रक्रियाएं या प्रोटोकॉल तय करें, जिनका अनुसरण करके कर्मियों को अपनी दैनिक गतिविधियों में मिले LEP से संबंधित व्यक्तियों को भाषा सेवाएं प्रदान करनी चाहिए। इस प्रोटोकॉल में ये चीजें शामिल होंगी: किसी व्यक्ति की LEP स्थिति की पहचान करना, बोली जाने वाली भाषा पहचानना, ऐसी परिस्थितियां पहचानना जिन्हें उपयुक्त भाषा सहायता की आवश्यकता है, इस भाषा सहायता तक पहुंचना, और संपर्क को रिकॉर्ड करना। जब तक कि प्रतिकारी-विचारों का वर्णन विस्तार से नहीं किया जाता है, प्रोटोकॉल में दुर्लभ स्थितियों और गैर-आवश्यक जानकारी के संबंध में LEP व्यक्तियों के परिवार के सदस्यों, मित्रों या उन संबद्ध अन्य व्यक्तियों के उपयोग को सीमित करना शामिल किया जाना चाहिए।

अगले चरण:

- a) OFO के पास ऐसा प्रोटोकॉल है जिसका उपयोग व्याख्याकर्ताओं और अनुवाद सेवाओं के लिए किया जाएगा और वह उसकी नीति को अद्यतित करेगा। व्याख्याकारों और अनुवाद सेवाओं के उपयोग के संबंध में CBP की नीति की समीक्षा LEP समिति द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए की जाएगी कि यह इस योजना की आवश्यकताओं का अनुपालन करती है।

दिनांक: मार्च-17

नेतृत्व: USBP **सहायता:** PDO

- b) USBP में, LEP के लोगों के मिलने पर कानून प्रवर्तन कर्मचारियों के लिए एक प्रोटोकॉल है, जिसमें अनअकंपनीड एलियन चिल्ड्रन (Unaccompanied Alien Children) (UAC) भी शामिल हैं। ऐसी घटनाओं में, जहाँ अपने-विभाग में मौजूद भाषा-क्षमताएँ पर्याप्त न हों, USBP ने अनुबंधित टेलीफोनिक व्याख्या सेवाओं का उपयोग निर्धारित किया है। ऐसी स्थितियों में जहाँ UAC व्यक्ति नहीं मिलते हैं, वहाँ USBP नीति व्यक्ति की भाषा-क्षमताओं की पहचान और सभी प्रक्रियाओं और दस्तावेजों का वर्णन व्यक्ति की परिचित भाषा में करने के साथ-साथ विशिष्ट प्रक्रियाएँ आवश्यक होती हैं।

दिनांक: पूरा हुआ

नेतृत्व: PDO सहायता: सभी कार्यक्रम कार्यालय

- c) CBP ने देशभर के परिचालनात्मक स्थानों पर अधिकारियों और एजेंटों की सहायता के लिए नागरिक अधिकार और नागरिक स्वतंत्रताएं “मेरी आवाज़” बहु-भाषी पोस्टर जारी किए हैं ताकि वे जनता के उन LEP संबंधित सदस्यों द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं की पहचान कर सकें जो CBP को अपने कार्यक्रमों और गतिविधियों में मिलते हैं।

दिनांक: पूर्ण (रोकथाम और अन्य परिचालन क्षेत्र)

उद्देश्य 6

गुणता नियंत्रण प्रक्रियाएँ: ऐसी गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रियाओं का वर्णन करना जो यह सुनिश्चित करें कि जो कर्मचारी अपने विदेशी भाषा कौशल का उपयोग करते हैं वे सटीक और सक्षम रूप से ऐसा करें साथ ही यह सुनिश्चित करना कि अनुबंधकर्ताओं की ओर से उच्च गुणवत्ता वाली भाषा सेवाएं प्राप्त हों।

अगले चरण:

नेतृत्व: OFO

- a) OFO वर्तमान CBP अधिकारियों और CBP कृषि विशेषज्ञों की वर्तमान भाषा कुशलताओं का निर्धारण करने के लिए OFO के विदेशी भाषा पुरस्कार कार्यक्रम के अंतर्गत एक टेलीफोनिक परीक्षण प्रणाली का उपयोग करता रहेगा।
- 2006 से दक्षिण-पश्चिमी सीमा, मियामी और पोर्टो रिको पर असाइन किए गए नए CBP अधिकारियों का परीक्षण और प्रशिक्षण स्पैनिश भाषा क्षमता के लिए किया जा रहा है।
 - 2009 से, सभी नए एयर एंड मरीन ऑपरेशंस (Air and Marine Operations) (AMO) कर्मचारियों का स्पेनिश भाषा में कुशलता के लिए परीक्षण और प्रशिक्षण किया जाता है।
 - CBP.gov वेबसाइट में एक प्रश्न/टिप्पणी/शिकायत अनुभाग मौजूद है, जो कि आम जनता के लिए एक फ्रीडबैक प्रणाली प्रदान करता है और पूछताछ के लिए एक टोल-फ्री नंबर (877) 227-5511 प्रदान करता है। 2015 में, CBP प्रश्न/टिप्पणी/शिकायत अनुभाग का स्पेनिश में अनुवाद किया, जिससे शिकायत की प्रक्रिया तक पहुंचना काफ़ी बेहतर हो गया। इसके अलावा, CBP इंटरनेट वेब साइट के मुख्य पृष्ठ में “[Comunicarse con Nosotros](#)” शीर्षक वाला एक लिंक भी शामिल किया गया है। इस पृष्ठ पर शिकायत की प्रक्रिया स्पेनिश भाषा में समझाई गई है और इससे स्पेनिश बोलने वाले लोगों को CBP अधिकारियों के साथ अपने अनुभव के संबंध में स्पेनिश में शिकायत करने में सहायता मिलती है।

- CBP.gov वेबसाइट DHS ऑफिस ऑफ़ सिविल राइट्स (Office of Civil Rights) और सिविल लाइब्रेरी का एक लिंक प्रदान करती है, जो आमजन को टिप्पणियाँ या शिकायतें सबमिट करने के लिए एक अतिरिक्त प्रणाली प्रदान करती है। DHS साइट “मैं यह कैसे करूँ?” अनुभाग में “मुख पृष्ठ” पर शिकायतों पर जानकारी उपलब्ध कराती है DHS साइट “प्रतिक्रिया दें” के अंतर्गत “हमसे संपर्क करें” के माध्यम से टिप्पणियाँ स्वीकार करती हैं

दिनांक: पूरा हुआ

नेतृत्व: PDO सहायता: सभी कार्यक्रम कार्यालय

- b) यह सुनिश्चित करने के लिए कि CBP द्वारा प्रयुक्त व्याख्याकार उच्च गुणवत्ता वाली भाषा सेवाएँ प्रदान करें, CBP व्याख्याकारों के उपयोग को दस्तावेजीकृत करने और उनका ट्रैक रखने के लिए एक योजना विकसित करेगा।

दिनांक: FY 2017

उद्देश्य 7

डेटा ट्रैकिंग: गैर-अंग्रेज़ी आवश्यकताओं के संबंध में विशेष रूप से मौजूदा डेटाबेस या ट्रैकिंग सिस्टम के माध्यम से डेटा के संग्रहण और प्रबंधन हेतु प्रणाली के क्रियान्वयन और उसे बनाए रखने के लिए चरण प्रदर्शित करता है।

अगले चरण:

नेतृत्व: USBP

- a) USBP, LEP के गिरफ़्तार किए गए या हिरासत में लिए गए लोगों द्वारा बोली जाने वाली भाषाएं ट्रैक करने के लिए e3 संसाधन प्रणाली का उपयोग करता रहेगा।

दिनांक: USBP (eProcessing प्रणाली) के लिए पूर्ण किया गया

नेतृत्व: OFO

- b) OFO, CBP कर्मचारियों को मिलने वाले LEP के लोगों द्वारा बोली जाने वाली भाषाएं ट्रैक करने के लिए एक सिस्टम विकसित करने की संभावना खोजेगा।

दिनांक: FY 2017

नेतृत्व: IPL/CBP इंफ़ो सेंटर (INFO Center)

- c) IPL भाषा सेवाओं के प्रावधान के संबंध में CBP के इंफ़ो सेंटर (INFO Center) में मिलने वाली आम जनता की शिकायतों को ट्रैक करेगा और PDO विश्लेषण करेगा।

दिनांक: FY 2017

उद्देश्य 8

संसाधन: भाषा सेवाएं उपलब्ध कराने, व्यवहार्य सीमा तक मौजूदा संसाधनों की पहचान करने और वित्त एवं खरीदारी संबंधी आवश्यकताएं पूरी करने के लिए आवश्यक संसाधनों का आकलन करें।

अगले चरण:

नेतृत्व: अधिग्रहण कार्यालय

- a) DHS-व्यापी रणनीतिक रूप से लाए गए आनुबंधिक वाहनों का एक पोर्टफोलियो विकसित करने के प्रयास में शामिल होना, ताकि DHS की खरीदी शक्ति का लाभ उठाकर कीमतें कम की जा सकें और भाषा सेवाओं का प्रावधान किया जा सके।

दिनांक: पूरा हुआ

नेतृत्व: अधिग्रहण कार्यालय

- b) CBP भाषा सेवाओं के अपने उपयोग पर नज़र रखना शुरू करेगा।

दिनांक: पूरा हुआ

नेतृत्व: PDO सहायता: सभी कार्यक्रम कार्यालय

- c) CBP भाषा सेवाओं की एक वार्षिक समीक्षा करेगा, ताकि यह निर्धारित हो सके कि संसाधनों का आवंटन कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से किया जा रहा है या नहीं।

दिनांक: जारी

उद्देश्य 9

LEP समुदायों तक आउटरीच: भाषा सेवाओं की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए LEP समुदायों तथा अन्य बाहरी हितधारकों से सहयोग या संलग्नता का वर्णन करना; DHS OPA के सहयोग से मीडिया रणनीतियों का वर्णन करना तथा यह कि LEP समुदाय किस तरह भाषा सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए एजेंसी प्रयासों में सहायता कर सकते हैं।

अगले चरण:

नेतृत्व: OC-NGO सहायता: OPA, PDO

- a) CBP एक व्यापक संलग्नता योजना तैयार करेगा, जिसमें जनता से भाषा सेवाओं से संबंधित प्रतिक्रिया प्राप्त करने का तंत्र शामिल होगा।

- CBP ने जनता की टिप्पणियां मंगवाने के लिए CBP.gov साइट पर टिप्पणी के लिए अपना ड्राफ्ट LAP पोस्ट किया था।
- जनता की ओर से आने वाली टिप्पणियों की समीक्षा की गई और LAP को अंतिम रूप देने से पहले उन्हें एक साथ मिलाया गया।
- हितधारकों की टिप्पणियों के जवाब में, CBP ने यह सुनिश्चित करने के लिए अपनी योजना में संशोधन किया कि मुख्य शर्तें DHS लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) में प्रयुक्त शर्तों के समान हों।
- CBP ने DHS शिकायत पृष्ठ के लिंक शामिल करने के लिए अपनी ऑनलाइन शिकायत प्रक्रिया को बेहतर बनाया है और CBP.gov पर स्पेनिश भाषा में एक शिकायत पृष्ठ जोड़ा है।
- एकाधिक भाषाओं में जानकारी के पृष्ठों के प्रत्यक्ष लिंक उपलब्ध कराने के लिए ESTA पेज को बेहतर बनाया गया।

दिनांक: पूरा हुआ

नेतृत्व: OC-NGO

b) CBP का NGO संपर्क NGO के साथ प्रतिक्रिया सत्रों की सुविधा प्रदान करेगा।

दिनांक: जारी

उद्देश्य 10

कर्मचारी के कर्तव्य: जहां उपयुक्त हो, वहां कर्मचारियों के कर्तव्य की सीमा में व्याख्या और अनुवाद की गतिविधियों को शामिल करने वाले कार्य विवरण विस्तृत करें; कर्मचारियों की इन भाषा क्षमताओं का आकलन करें, ताकि विशिष्ट कर्तव्यों की पूर्ति के लिए भाषा सेवाएं निष्पादित करने की उनकी क्षमता सुनिश्चित हो सके; और कर्मचारियों की भाषा क्षमताओं को बेहतर बनाने की योजनाओं का वर्णन करें।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO (एजेंसी-व्यापी LEP निर्देश) **नेतृत्व:** USBP और OFO (मिशन- विशिष्ट सहायक LEP मानक परिचालन प्रक्रियाएं)

a) CBP एक एजेंसी-व्यापी LEP निर्देश जारी करेगा, जिसके साथ USBP और OFO, मिशन- विशिष्ट समर्थन वाली LEP मानक परिचालन प्रक्रियाएं जारी करेंगे।

दिनांक: FY 2017

नेतृत्व: HRM **सहायता:** OFO

b) CBP के विभिन्न स्थानों में सबसे आमतौर पर उपयोग की जाने वाली भाषाओं में महारत रखने वाले आवेदकों की आवश्यकता के संबंध में CBP अधिकारी पद पर नौकरी की घोषणाओं में भाषा जोड़ी गई।

दिनांक: पूरा हुआ

उद्देश्य 11

समय-सीमा: उठाए जाने वाले कदमों की समय-सीमा और मापदंडों का वर्णन करें।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO

a) आवश्यकतानुसार समय सीमाएं अद्यतित करें

दिनांक: जारी

उद्देश्य 12

प्रशिक्षण: जहां उपयुक्त हो, वहां प्रबंधकीय एवं अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों के लिए भाषा पहुंच उत्तरदायित्वों पर प्रशिक्षण की योजना शामिल करें, जिसमें LEP से संबंधित व्यक्तियों की पहचान करना, उपलब्ध भाषा सेवाओं तक पहुंचना और व्याख्याकर्ताओं के साथ काम करना शामिल है।

अगले चरण:

नेतृत्व: OTD **सहायता:** PDO, USBP और OFO

- a) CBP उन सभी CBP कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने की योजना विकसित करेगा, जो CBP के LAP और उनकी विशिष्ट भूमिकाओं तथा उत्तरदायित्वों की आवश्यकताओं से संबंधित भाषा पहुंच सेवाएं उपलब्ध कराने में शामिल हैं।

दिनांक: FY 2017

- b) CBP अंतर-एजेंसी प्रशिक्षण वीडियो श्रृंखला के संभावित उपयोग का पता लगाएगा, जो LEP से संबंधित व्यक्तियों की पहचान का उदाहरण देने वाले वीडियो विगनेट बनाएगी, उपयोग की गई भाषा का पता लगाएगा और ऐसी टेलिफोनिक व्याख्या की सर्वोत्तम प्रक्रियाओं का पता लगाएगा जो विभिन्न कार्यस्थल स्थितियों में काम करती हैं।

दिनांक: FY 2017

उद्देश्य 13

सार्वजनिक सूचना: निःशुल्क भाषा सहायता सेवाओं और अतिरिक्त जानकारी के लिए संपर्क बिंदुओं की सूचना उपलब्ध कराना।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO **सहायता:** सभी कार्यक्रम कार्यालय

- a) CBP एक ऐसी संचार योजना विकसित और क्रियान्वित करेगा, जिसमें जनता को भाषा सहायता सेवाओं तथा अतिरिक्त जानकारी के लिए संपर्क बिंदुओं की सूचना उपलब्ध कराने की विधियां शामिल होंगी।

दिनांक: FY 2017

नेतृत्व: USBP (स्टेशन) **नेतृत्व:** OFO (POE)

- b) CBP पूरे देश के परिचालनात्मक स्थानों पर अधिकारियों और एजेंटों की सहायता के लिए नागरिक अधिकार और नागरिक स्वतंत्रताएं “मेरी आवाज़” बहु-भाषी पोस्टर जारी करेगा, ताकि वे जनता के उन LEP संबंधित सदस्यों द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं की पहचान कर सकें जो CBP को अपने कार्यक्रमों और गतिविधियों में मिलते हैं।

दिनांक: पूरा हुआ (रोकथाम और अन्य परिचालन क्षेत्र)

नेतृत्व: OFO

- c) CBP OFO पेशेवर सेवा प्रबंधक कार्यक्रम बेहतर साइनेज और एक ऐसा वीडियो शामिल करेगा जिसमें प्रवेश की प्रक्रिया के बारे में व्यवहार्य जानकारी शामिल होगी, जो इस समय 20 अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डों पर आने वाले यात्रियों के लिए अंग्रेज़ी, अरबी, फ्रेंच, जर्मन, जापानी, कोरियाई, परंपरागत चीनी, रूसी तथा स्पेनिश भाषा में प्रसारित हो रही है।

दिनांक: जारी

नेतृत्व: OPA

- d) “यू हैव अराव्ड” शीर्षक वाला एक सूचनात्मक वीडियो जो प्रवेश प्रक्रिया के बारे में व्यवहार्य जानकारी प्रस्तुत करता है, इस समय बड़े अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डों पर आने वाले यात्रियों के लिए प्रसारित हो रहा है। यह वीडियो अंग्रेज़ी में है और विभिन्न भाषाओं में इसके उपशीर्षक दिए जाते हैं। इस वीडियो को CBP.gov पर भी देखा जा सकता है। विभिन्न भाषाओं के उपशीर्षक दिनभर आवर्ती क्रम में चलते रहते हैं।

दिनांक: पूरा हुआ

- e) CBP इंटरनेट वेब साइट के मुख्य पृष्ठ में “[Communicarse con Nosotros](#)” शीर्षक वाला एक लिंक शामिल किया गया है। इस पृष्ठ पर शिकायत की प्रक्रिया स्पेनिश भाषा में समझाई गई है और इससे स्पेनिश बोलने वाले लोगों को CBP अधिकारियों के साथ अपने अनुभव के संबंध में स्पेनिश में शिकायत करने में सहायता मिलती है।

दिनांक: पूरा हुआ

- f) CBP इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम फॉर ट्रैवल ऑथोराइज़ेशन (Electronic System for Travel Authorization) (ESTA) पृष्ठ में चीनी, डच, अंग्रेज़ी, फ्रेंच, जर्मन, इतालवी, जापानी, कोरियाई, पुर्तगाली, स्पेनिश और स्वीडिश भाषाओं में ESTA पृष्ठ से एक्सेस किया जा सकने वाला तथ्य पत्रक दिया गया है।

दिनांक: पूरा हुआ

- g) CBP.gov वेबपृष्ठ, यात्रा और व्यापार समुदायों में बोली जाने वाली भाषाओं के प्रसार के आधार पर बहुभाषी जानकारी उपलब्ध कराएगा।

दिनांक: जारी

उद्देश्य 14

निगरानी और मूल्यांकन: योजना, नीतियों और प्रक्रियाओं की निगरानी और मूल्यांकन उपलब्ध कराना और, यदि उपयुक्त हो, तो कम से कम प्रत्येक दो वर्षों में योजना, नीतियों और प्रक्रियाओं को अद्यतित करना, जिसमें प्रदर्शन की निगरानी, गुणवत्ता आश्वासन, तथा आंतरिक समीक्षा प्रक्रियाएं शामिल हों साथ ही जनसांख्यिकी में बदलावों के किसी प्रभाव, यदि कोई हो, तो उनका मूल्यांकन भी करना।

अगले चरण:

नेतृत्व: PDO **सहायता:** उत्तरदायित्व कार्यालय

- a) CBP, LEP योजना के साथ एजेंसी अनुपालन निर्धारित करने के लिए भी स्वयं-निरीक्षण कार्यक्रम प्रक्रिया का उपयोग करेगा।

दिनांक: स्वयं-निरीक्षण कार्यक्रम कार्यपत्रक को मार्च 2015 में पूरा करके परिनियोजित किया गया था।

उद्देश्य 15

तकनीक: पोर्ट ऑफ़ एंट्री में नियमित भाषा अनुवादों की सहायता के लिए तकनीक का उपयोग करना।

अगले चरण:

नेतृत्व: OTIA **सहायता:** OIT

- a) CBP उन मौजूदा और भविष्य की तकनीकों का आकलन करेगा जो अग्रिम पंक्ति के उत्तरदायित्व निष्पादित करने में CBP कर्मचारियों की सहायता करेंगी।

दिनांक: जारी

संक्षिप्त रूप

DHS	यू.एस. डिपार्टमेंट ऑफ होमलैंड सिक्योरिटी (U.S. Department of Homeland Security)
DOJ	यू.एस. डिपार्टमेंट ऑफ जस्टिस (U.S. Department of Justice)
GAO	यू.एस. गवर्नमेंट अकाउंटेबिलिटी ऑफिस (U.S. Government Accountability Office)
HRM	ऑफिस ऑफ ह्यूमन रिसोर्स मैनेजमेंट (Office of Human Resources Management)
IPL	इंटरगवर्नमेंटल पब्लिक लायज़न (Intergovernmental Public Liaison)
JLTF	जॉइंट लैंग्वेज टास्क फ़ोर्स (Joint Language Task Force)
LEP	लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency)
MID	मैनेजमेंट इंस्पेक्शन डिवीजन (Management Inspections Division)
NGO	नॉन-गवर्नमेंटल डिवीजन (Non-Governmental Organization)
AMO	एयर एंड मरीन ऑपरेशंस (Air and Marine Operations)
USBP	यू.एस. बॉर्डर पैट्रोल (U.S. Border Patrol)
OC-NGO	ऑफिस ऑफ द कमीशनर, नॉन-गवर्नमेंटल ऑर्गनाइज़ेशन लायज़न (Office of the Commissioner, Non-Government Organization Liaison)
OFO	ऑफिस ऑफ फ़ील्ड ऑपरेशंस (Office of Field Operations)
OIT	ऑफिस ऑफ इंफ़रमेशन टेक्नॉलॉजी (Office of Information Technology)
OPA	ऑफिस ऑफ पब्लिक अफ़ेयर्स (Office of Public Affairs)
OTIA	ऑफिस ऑफ टेक्नॉलॉजी इनोवेशन एंड एक्विज़ीशन (Office of Technology Innovation and Acquisition)
POE	पोर्ट ऑफ एंट्री (Port of Entry)
PDO	प्राइवसी एंड डायवर्सिटी ऑफिस (Privacy and Diversity Office)
UAC	अनअकंपनीड एलियन चिल्ड्रन (Unaccompanied Alien Children)