



Zusätzlicher Sprachenzugangsplan

Haushaltsjahre 2020-2021



U.S. Customs and
Border Protection

Zoll- und Grenzschutzbehörde
der Vereinigten Staaten

7. Februar 2020

MITTEILUNG DES DEPUTY COMMISSIONER

Im Namen der U.S. Customs and Border Protection (CBP) freue ich mich, den CBP Sprachenzugangsplan vorzustellen, der den am 18. November 2016 veröffentlichten Sprachenzugangsplan ergänzt und die Prioritäten der CBP für den Sprachenzugang in den Haushaltsjahren 2020 und 2021 festlegt. Dieser Plan fasst auch die derzeitigen Sprachenzugangsprogramme und Initiativen der CBP gemäß der Exekutivanordnung 13166, *Verbesserung des Zugangs zu Leistungen für Personen mit eingeschränkten Englischkenntnissen* (EO 13166) zusammen.



Der umfassende Ansatz der CBP bei der Grenzkontrolle und -verwaltung vereint Zoll, Einwanderung, Grenzsicherheit und landwirtschaftlichen Schutz in einer koordinierten und unterstützenden Aktivität und erfordert eine wirksame Kommunikation der CBP mit Personen diverser in- und ausländischer Gruppen, darunter auch Personen mit begrenzten Englischkenntnissen (LEP).

Die CBP ist bestrebt sicherzustellen, dass alle Personen, mit denen Mitarbeiter interagieren, gleichen Zugang zu Programmen und Aktivitäten erhalten, unabhängig von der Hauptsprache, in der diese Personen kommunizieren. Die CBP ist stolz darauf, eine Vielzahl von Ressourcen für die sprachliche Unterstützung entwickelt zu haben: mehr Mitarbeiter, die sprachliche Unterstützung leisten können, mehr Dienstposten, für die eine Fremdsprache erforderlich ist, und besseren Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen und Dokumenten in einer Vielzahl von Sprachen.

Die regelmäßige Bewertung und Aktualisierung der Pläne, Richtlinien und Verfahren für den Zugang zu Sprachen durch die CBP wird dazu beitragen, dass die Sprachenzugangsprogramme der CBP wirksam sind und die Bestimmungen der EO 13166 erfüllen.

Robert E. Perez
Deputy Commissioner

Inhaltsverzeichnis

Mitteilung des Deputy Commissioner	i
CBP Leitbild	1
Zweck.....	1
Umfang	1
Wichtige Begriffe.....	1
Richtlinien.....	2
Über die CBP	3
Hintergrund	3
CBP Sprachenzugangsplan	5
Abkürzungen.....	21

CBP Leitbild

Die CBP hat die Aufgabe, die Grenzen der Vereinigten Staaten zu sichern und damit die Öffentlichkeit vor feindlichen Personen und Materialien zu schützen und gleichzeitig die globale wirtschaftliche Wettbewerbsfähigkeit der Nation zu stärken, indem legitimer Handel und Reisen ermöglicht werden.

Zweck

Dieser Zusätzliche Sprachenzugangsplan (Supplementary Language Access Plan, LAP) dient als Aktualisierung des ursprünglichen LAP vom 18. November 2016. Er legt die Standards, Grundsätze und Richtlinien fest, die die CBP verwendet wird, um Personen mit begrenzten Englischkenntnissen (LEP) einen sinnvollen Zugang zu den Vorgängen, Diensten, Aktivitäten und Programmen der Behörde zu ermöglichen und diesen zu verbessern. Der Supplementary LAP setzt auch die Sprachenzugangsrichtlinien des Department of Homeland Security (DHS) um und ergänzt ein etabliertes System innerhalb der CBP zur Umsetzung der Exekutivanordnung 13166, [Verbesserung des Zugangs zu Leistungen für Personen mit eingeschränkten Englischkenntnissen](#) (11. August 2000), die unter anderem verlangt, dass jede Bundesbehörde "die von ihr angebotenen Dienste prüft und ein System entwickelt und einführt, mit dem Personen mit eingeschränkten Englischkenntnissen in Übereinstimmung mit der grundlegenden Aufgabe der Behörde ohne unangemessene Belastung derselben einen sinnvollen Zugang zu diesen Diensten erhalten können".

Umfang

Die Verpflichtungen gemäß Exekutivanordnung 13166 und des vorliegenden Zusätzlichen Sprachenzugangsplans (*Supplementary LAP*) gelten für alle CBP-Dienststellen und -Mitarbeiter, die mit Mitgliedern der Öffentlichkeit interagieren, und für alle Arten der Kommunikation.

Wichtige Begriffe

- A. Zweisprachig:** Personen, die zwei Sprachen so fließend beherrschen, dass sie in der Lage sind, die Geschäfte am Arbeitsplatz in einer dieser beiden Sprachen zu führen. Dies ist von der Befähigung von mehr als einer Sprache zu unterscheiden. Beispielsweise kann eine Person, die in einer Sprache befähigt ist, eine LEP-Person in ihrer Hauptsprache begrüßen, aber möglicherweise nicht in der Lage sein, Behördenvorgänge in dieser Sprache abzuwickeln. Dolmetschen und Übersetzen erfordern, dass der Dolmetscher oder Übersetzer zweisprachig ist, und setzen zudem zusätzliche spezifische Fähigkeiten voraus.
- B. Wirksame Kommunikation:** Kommunikation, die ausreicht, um einer LEP-Person im Wesentlichen das gleiche Maß an Zugang zu Dienstleistungen zu gewähren wie Nicht-LEP-Personen.

- C. Dolmetschen:** Dolmetschen beinhaltet mündliche Kommunikation - die unmittelbare Übertragung von Bedeutung von einer Sprache in eine andere Sprache.
- D. Koordinator für Sprachzugang:** Ein(e) CBP-Mitarbeiter/in, der/die die Aufgabe hat, den CBP-Sprachzugangsplan (LAP) der Behörde zu entwickeln, zu modifizieren und die Umsetzung des CBP-LAP zu überwachen.
- E. Sprachzugangsplan (LAP):** Ein Plan, der Sprachrichtlinien festlegt und ein System schafft, das LEP-Personen einen sinnvollen Zugang zu Programmen und Aktivitäten des Heimatschutzes ermöglicht.
- F. Sprachliche Hilfsdienste:** Mündliche und/oder schriftliche Sprachdienstleistungen, die erforderlich sind, um LEP-Personen in die Lage zu versetzen, wirksam mit Behörden zu kommunizieren und Zugang zu den Diensten, Aktivitäten oder anderen Programmen der CBP sowie eine gleichberechtigte Möglichkeit zur vollen Teilnahme an diesen zu erhalten.
- G. LEP-Personen:** Personen, die Englisch nicht als Hauptsprache sprechen und die Englisch nur begrenzt lesen, sprechen, schreiben oder verstehen können.
- H. Sinnvoller Zugang:** Sprachliche Unterstützung, die zu einer genauen, zeitgerechten und wirksamen Kommunikation ohne Kosten für die LEP-Person führt.
- I. Hauptsprache:** Die Sprache, in der eine Person am wirksamsten kommuniziert.
- J. Übersetzung:** Die Übertragung eines geschriebenen Texts aus einer Sprache in einen geschriebenen Text in einer anderen Sprache.

Richtlinien

Die CBP übernimmt die Sprachzugangsrichtlinie im [DHS Language Access Plan](#) (28. Februar 2012). Als solche ist es die Richtlinie der CBP, angemessene Schritte zu unternehmen, um LEP-Personen einen sinnvollen und kostenlosen Zugang zu ihren Vorgängen, Dienstleistungen und anderen durchgeführten Aktivitäten und Programmen zu ermöglichen, ohne die grundlegende Aufgabe der Behörde übermäßig zu belasten. Diese Richtlinie gilt für alle Arten der Kommunikation (z.B. mündlich (einschließlich Telefon), Korrespondenz (einschließlich E-Mails), Websites, Newsletter, Aktivitäten zum Engagement im Gemeinwesen sowie Flugblätter, Plakate, Broschüren und andere Dokumente zur Erläuterung der CBP-Programme). Diese Richtlinien gelten auch für Interaktionen mit der Öffentlichkeit, unter anderem auch für Begegnungen mit Polizeibehörden (z.B. Befragung, Verarbeitung, usw.).

Über die CBP

Mit mehr als 60.000 Mitarbeitern ist die CBP eine der größten Strafverfolgungsbehörden der Welt und hat den Auftrag, Terroristen und deren Waffen den Vereinigten Staaten fernzuhalten und gleichzeitig rechtmäßige internationale Reisen und Handel zu erleichtern. Als erste einheitliche Grenzbehörde der Vereinigten Staaten verfolgt die CBP einen umfassenden Ansatz für die Grenzkontrolle und -verwaltung, indem sie Zoll, Einwanderung, Grenzsicherheit und landwirtschaftlichen Schutz in einer koordinierten und unterstützenden Aktivität vereint. Die Männer und Frauen der CBP sind für die Durchsetzung hunderter amerikanischer Gesetze und Vorschriften verantwortlich. An einem normalen Tag empfängt die CBP mehr als eine Million Besucher, durchsucht mehr als 81.000 Frachtcontainer, nimmt mehr als 1.100 Personen zwischen den Einreisehäfen fest, verhaftet 75 gesuchte Kriminelle und beschlagnahmt über 4.600 Pfund Betäubungsmittel. Jährlich ermöglicht die CBP einen Umsatz von durchschnittlich mehr als 3 Billionen Dollar im legitimen Handel und setzt gleichzeitig die US-Handelsgesetze durch. Während die CBP ihren Auftrag ausführt, die Grenze der Nation zu sichern, stellen sich die Männer und Frauen der CBP ihrer Verantwortung, den Personen, die mit den CBP-Mitarbeitern interagieren, eine wirksame Kommunikation zu ermöglichen.

Hintergrund

Am 11. August 2000 erließ Präsident Clinton die Exekutivanordnung 13166, die von jeder Bundesbehörde verlangt, "einen Plan zur Verbesserung des Zugangs von berechtigten LEP-Personen zu ihren bundesstaatlich durchgeführten Programmen und Aktivitäten vorzubereiten", sowie, dass jeder Plan "die Schritte enthält, die die Behörde unternommen wird, um sicherzustellen, dass berechnigte LEP-Personen in sinnvoller Weise Zugang zu den Programmen und Aktivitäten der Behörde erhalten".

Der Plan jeder Behörde muss mit den Standards übereinstimmen, die in der vom Justizministerium (Department of Justice, DOJ) herausgegebenen LEP-Anleitung "Hinweise für Empfänger von staatlicher Unterstützung bezüglich Titel VI, Verbot der Diskriminierung von Personen mit begrenzten Englischkenntnissen aufgrund ihrer Herkunft" ([*Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons*](#)) festgelegt sind. Insbesondere enthält dieser Leitfaden eine Vier-Faktoren-Analyse zur Identifizierung und Behandlung des sprachlichen Unterstützungsbedarfs von LEP-Personen. Diese Faktoren sind:

- 1) Anzahl oder Anteil der LEP-Personen, die für eine Zustellung (von verfahrensrelevanten Schriftstücken) in Frage kommen oder wahrscheinlich angetroffen werden;
- 2) Häufigkeit, mit der LEP-Personen mit dem Programm in Kontakt kommen;
- 3) Art und Bedeutung des Programms, der Aktivität oder der Dienstleistung, die durch das Programm bereitgestellt wird; und
- 4) Verfügbare Ressourcen und Kosten.

Im Haushaltsjahr 2016 gab die CBP einen LAP heraus, der aus 15 Elementen bestand, in denen erläutert wurde, wie die CBP LEP-Personen sprachlichen Zugang zu den Programmen und

Aktivitäten der CBP gewähren würde; weiterhin enthielt der Plan auch Aktionspunkte zur Erweiterung des sinnvollen Zugangs von LEP-Personen zu den CBP-Programmen und Aktivitäten. Die CBP hat die meisten der LAP-Elemente umgesetzt und verbessert und fördert weiterhin die Sprachdienste für LEP-Personen im Geschäftsbetrieb, in Diensten, Aktivitäten und Programmen im gesamten CBP.

Im Haushaltsjahr 2018 erteilte das DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties [Büro für Bürgerrechte und bürgerliche Freiheiten] den DHS-Abteilungen Anweisungen zur Aktualisierung ihrer LAP in den folgenden vier spezifischen Bereichen:

- 1) *Component Language Access Working Group (Arbeitsgruppe der Abteilungen für den Zugang zu Sprachen)* - Wo dies noch nicht geschehen ist, sollte jede Abteilung die Einrichtung einer Arbeitsgruppe erwägen, die aus geeigneten Programmbüros besteht, um bei der Bewertung und Aktualisierung des Sprachenzugangsplans der Abteilung behilflich zu sein.
- 2) *Bewertungsinstrumente und -mechanismen* - Jede Abteilung sollte die Schritte erklären, die sie unternommen hat, um die Wirksamkeit ihres Sprachenzugangsplans, ihrer Richtlinien und Verfahren in der gesamten Organisation zu bewerten.
- 3) *Demographische Bewertungen* - Jede Abteilung sollte die am häufigsten vorkommenden Sprachen/LEP-Bevölkerungsgruppen, denen sie in ihren Programmen und Operationen begegnet oder dient, bewerten und feststellen, ob die Sprachenzugangsdienste der Abteilung diesen Bevölkerungsgruppen nützen. Die Abteilungen sollten auch über alle Schwierigkeiten bei der Bereitstellung von Sprachdiensten für bestimmte LEP-Bevölkerungsgruppen berichten.
- 4) *Neue Technologien* - Jede Abteilung sollte Informationen über alle Initiativen im Zusammenhang mit dem Einsatz neuer Technologien bereitstellen, die Bemühungen um den Zugang zu Sprachen stärken sollen. Abteilungen, die neue Technologien benutzen, sollten erläutern, wie sie die Qualität der Sprachdienste, die sie durch den Einsatz dieser Technologien erbringen, sicherstellen werden.

Der vorliegende Supplementary LAP setzt diese Anweisungen um. Die Elemente des Supplementary LAP wurden aktualisiert und spiegeln daher Unterschiede in Nummerierung und Inhalt gegenüber dem ursprünglichen LAP wider. Die Bereiche mit den Titeln "*Component Language Access Working Group*", (Arbeitsgruppe für Sprachenzugang der Abteilung), "*Evaluation Tools and Mechanisms*" (Bewertungsinstrumente und -mechanismen) und "*New Technologies*" (Neue Technologien) werden hauptsächlich in den einzelnen LAP-Elementen 1, 2 und 12 behandelt, und „*Demographic Assessments*“ (Demografische Bewertungen) in den Elementen 2 und 5.

CBP Sprachenzugangsplan

Element 1) Arbeitsgruppe Sprachenzugang: Die CBP hat eine Arbeitsgruppe für Sprachenzugang eingerichtet, die in Zusammenarbeit mit dem Koordinator für Sprachenzugang den CBP Sprachenzugangsplan (LAP) bewerten und aktualisieren soll. Die CBP-Arbeitsgruppe Sprachenzugang wurde einberufen, um den Programmbüros Beiträge zu Richtlinien und Verfahren, zu den Schwierigkeiten bei der Bereitstellung des Sprachenzugangs und zu den bei der Umsetzung des ersten CBP-LAP gewonnenen Erkenntnissen zu bieten. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe halfen bei der Ausarbeitung des Supplementary LAP und dienten den einzelnen Programmbüros während der Entwicklung des Supplementary LAP als Hauptansprechpartner. Die Arbeitsgruppe setzt sich aus Vertretern der Programmbüros zusammen, welche Interaktionen mit der Öffentlichkeit haben; hierzu können auch Interaktionen mit LEP-Personen gehören. Zu diesen Programmbüros gehören das Office of Acquisition (OA), Air and Marine Operations (AMO), Office of Field Operations (OFO), Office of Information and Technology (OIT), Intergovernmental Public Liaison (IPL), Office of Professional Responsibility (OPR), Office of Public Affairs (OPA), Operations Support (OS), Office of Training and Development (OTD) und United States Border Patrol (USBP). Das Office of Chief Counsel (OCC) bietet Rechtsberatung bezüglich des LAP und dessen Umsetzung.

Element 2) Bewertungsinstrumente und -mechanismen: Die CBP führt jährliche Bewertungen durch, um die Wirksamkeit der derzeit verfügbaren Sprachdienste und den eventuellen Erweiterungs- oder Verbesserungsbedarf zu ermitteln. Die Ergebnisse der jährlichen Bewertungen werden in einen Bericht über den Stand der Umsetzung des LAP aufgenommen, den die CBP in jedem Haushaltsjahr erstellt. Für das Haushaltsjahr 2018 wurden die Informationen, die aus der jährlichen Evaluierung der Sprachdienste und der Beratung mit den entsprechenden Programmbüros zusammengestellt wurden, in die Aktualisierungen in dem vorliegenden Supplementary LAP sowie in die Veröffentlichung des Statusberichts der LAP-Umsetzung für das Haushaltsjahr 2018 aufgenommen. Die Ergebnisse der Bewertung für das Haushaltsjahr 2018 zeigen, dass die CBP angemessene Ressourcen bereitgestellt hat, um den CBP-Mitarbeitern die Mittel und Schulungen zur Verfügung zu stellen, die sie zur Erbringung von Sprachdienstleistungen benötigen, und dass die CBP weiterhin ihren Verpflichtungen im Rahmen des CBP-LAP nachkommt und sich gleichzeitig auf die Sicherung der Grenzen unseres Landes und die Erleichterung des rechtmäßigen internationalen Handels und Reiseverkehrs konzentriert.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Überprüfung der USBP e3-Systemaufzeichnungen und OFO Secure Integrated Government Mainframe Access (SIGMA)-Systemaufzeichnungen, um die verfügbaren Informationen bezüglich der Herkunftsländer und Sprachen der in diesen Systemen gespeicherten LEP-Personen zu ermitteln, mit denen USBP- und OFO-Personal zu tun haben.
- Prüfung einer Abänderung von Verträgen über Sprachdienstleistungen unter zusätzlicher Berücksichtigung von Daten, die von Vertragsnehmern mitgeteilt wurden, um die von Mitarbeitern angeforderten Hauptsprachen für Dolmetsch- und Übersetzungsdienste sowie

die Anforderungsraten für diese Sprachen zu ermitteln. Nutzung der von der Öffentlichkeit mündlich, telefonisch und elektronisch übermittelten Daten des CBP-Informationszentrums, um Beschwerde-Trends zu analysieren und demographische Daten für die Sprachen zusammenzustellen, in denen die Mitteilungen eingehen.

Element 3) Aufsicht: Die CBP hat Protokolle für Aufsicht erstellt. Das Selbstüberprüfungsprogramm, das von den CBP-Managern verlangt, jährliche Selbstbewertungen von Programmen und Verfahren durchzuführen und über die Ergebnisse zu berichten, wird derzeit zur Überwachung der Einhaltung des LAP eingesetzt. Zusätzlich zur Durchführung einer jährlichen Überprüfung nutzte die CBP das Selbstüberprüfungsprogramm, um die Einhaltung ausgewählter LAP-Elemente zu überwachen. Das Privacy and Diversity Office (PDO) stimmt sich mit den Kontaktstellen des Programmbüros ab, um die rechtzeitige Einhaltung des LAP sicherzustellen.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Regelmäßige Überwachung und Bewertung der Umsetzung des CBP-LAP und Erstellung eines jährlichen Statusberichts über die Umsetzung.
- Nutzung des Selbstüberprüfungsprogramms, um die Einhaltung der Schlüsselbestimmungen der CBP-Richtlinie Nr. 2130-031 zu überwachen: *Rollen und Kompetenzn der US-Zoll- und Grenzschutzbehörden und des Personals hinsichtlich der Bereitstellung von Sprachenzugang.*

Element 4) Bekanntmachung an Mitarbeiter: Die CBP hat ihren Mitarbeitern Informationen über die Zuständigkeiten der CBP in Bezug auf den Sprachenzugang und die verfügbaren Sprachressourcen zur Verfügung gestellt, einschließlich der Zuständigkeiten der Behörde und der verfügbaren Ressourcen für die sprachliche Unterstützung von Sprechern indigener Sprachen. Die CBP-Arbeitsgruppe Sprachenzugang wird weiterhin die Programmbüros über die Zuständigkeiten für den Sprachenzugang auf Dienststellenebene informieren, was sich auch auf das Bewusstsein und die Ausbildung der Mitarbeiter erstrecken wird.

Zusätzlich hat die CBP Folgendes implementiert:

- Einführung eines Kommunikationsplans, der sich auf die Verpflichtungen und Ressourcen der CBP konzentriert, um die Bereitstellung von Sprachenzugang für Sprecher indigener Sprachen zu unterstützen. Der Kommunikationsplan beinhaltete: Folien eines Informationsanzeigesystems, die auf Videomonitoren in den Außenstellen der CBP im ganzen Land erschienen; einen Internet-Artikel, der auf der Intranet-Website des CBPnet veröffentlicht wurde; eine Zusammenfassung, die in einer E-Mail-Nachricht der CBP-Zentrale enthalten war und an alle CBP-Mitarbeiter verteilt wurde, mit Links zu Arbeitshilfen zur sprachlichen Unterstützung der CBP, sowie einen Artikel im E-Newsletter der PDO, der per E-Mail-Nachricht an alle CBP-Mitarbeiter verteilt wurde.

- Information an die Grenzschutzbeamten über ihre Zuständigkeiten gemäß der Richtlinie über den Zugang zu Sprachen und über die verfügbaren Ressourcen zur Unterstützung bei der Bereitstellung von Sprachdiensten durch ein Modul.
- Veröffentlichung eines Links zum Hilfsprogramm zur Erkennung von indigenen Sprachen auf der USBP-Website "Employee Information Links" auf der CBPnet-Website.

Weitere geplante Aktivitäten: Um den CBP-Mitarbeitern Informationen bezüglich des Supplementary LAP zu bieten, plant die CBP folgenden Maßnahmen:

- Entwicklung eines umfassenden Kommunikationsplans.
- Veröffentlichung des Supplementary LAP auf der öffentlichen Website der Behörde.
- Aushang des *I Speak Language Identification Poster* und des *I Speak Indigenous Language Identification Poster* landesweit an USBP- und OFO-Standorten.
- Jährliche Benachrichtigung der Mitarbeiter über die Fortschritte bei der Umsetzung von LAP-Elementen.

Element 5) Priorisierung: Das CBP legt die Prioritäten für Sprachdienste auf der Grundlage einer Reihe von Faktoren fest, wie z.B.: die Bedeutung der erbrachten Dienstleistung, die Art der Begegnung, die Häufigkeit, mit der eine Dienstleistung angefordert oder erbracht wird, und die Prävalenz bestimmter Sprachbenutzer. Das Büro für Außeneinsätze (Office of Field Operations) und die US-Grenzpatrouille (U.S. Border Patrol) bewerten ihren Bedarf an Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten und wenden eine Vielzahl von Methoden an, um die erforderlichen Dienste zu erbringen.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Bestimmung des Übersetzungs- und Dolmetschbedarfs von OFO und USBP durch Identifizierung der Hauptsprachen, mit denen Beamte konfrontiert sind, und Bewertung der Häufigkeit des Gebrauchs bestimmter Sprachen.
- Jährlicher Bericht über OFO- und USBP-Maßnahmen zur Priorisierung der Übersetzung von Materialien auf der Grundlage der vorherrschenden Sprachen und der spezifischen Anforderungen von Programmen wie Global Entry, Electronic System for Travel Authorization (ESTA) und Electronic Visa Update System (EVUS).

Element 6) Sprachenzugangsverfahren/Protokolle: Die CBP hat Verfahren festgelegt, die Mitarbeiter bei der Bereitstellung von Sprachdiensten für LEP-Personen denen sie bei ihrer täglichen Arbeit begegnen, einschließlich Personen, die eine indigene Sprache sprechen, befolgen sollten. Die Verfahren für den Zugang zu Sprachdiensten umfassen die folgenden Anweisungen: Wie erkennt man, ob eine Person LEP ist, wie identifiziert man die Hauptsprache der Person, wie identifiziert man Situationen, die sprachliche Unterstützung erfordern, und wie erhält man Zugang zu Ressourcen für sprachliche Unterstützung. Die Protokolle enthalten

Beschränkungen für den Einsatz von Familienmitgliedern, Freunden oder anderen Personen, die mit einer LEP-Person als Dolmetscher reisen oder inhaftiert sind, bis hin zur kurzen, unkomplizierten Kommunikationen, wenn genehmigte Ressourcen nicht ohne weiteres verfügbar sind, oder in Notsituationen.

Zu den Mitarbeitern, die Sprachunterstützung gewähren können, gehören je nach Situation: zweisprachiges Personal; CBP-Beamte und Landwirtschaftsspezialisten, die geprüft werden und eine befähigte Einstufung ihrer Sprachkenntnisse gemäß der [CBP-Richtlinie Nr. 51451-004B](#), "Foreign Language Awards Program", erhalten; und, falls die entsprechende Sprachunterstützung in spanischer Sprache erfolgt, CBP-Personal wie Luft- und Seesperrenbeamte, Grenzschutzbeamte, Landwirtschaftsspezialisten des CBP und CBP-Beamte, die während der Grundausbildung an der Fachhochschule in spanischer Sprache ausgebildet werden. Zwar können Mitarbeiter, die eine CBP-Sprachausbildung absolvieren und/oder eine befähigte Einstufung im Rahmen des Foreign Language Awards Program erhalten, in bestimmten Situationen sprachliche Unterstützung leisten; diese Mitarbeiter sind jedoch nicht unbedingt zweisprachig. CBP-Mitarbeiter, die lediglich Grundkenntnisse in einer anderen Sprache als Englisch haben gelten nicht als "zweisprachige Mitarbeiter". Ein Vertragsdolmetscher oder zweisprachiges Personal kann erforderlich sein, wenn es bei der Begegnung um komplexe Informationen geht oder die Begegnung über einen längeren Zeitraum andauert und wenn es um Rechte, Gesundheit und Sicherheit geht. Ein Vertragsdolmetscher oder zweisprachiger Mitarbeiter ist jedoch nicht immer in allen Situationen erforderlich.

Zusätzlich hat die CBP Folgendes implementiert:

- Ein behördenübergreifendes Abkommen wurde mit dem U.S. Citizenship and Immigration Service (USCIS) abgeschlossen, um Zugang zu deren Sprachdienstleistungen zu erhalten, so dass während der Bürozeiten an Wochentagen Dolmetscherdienste zur Verfügung stehen.
- In einigen Außenstellen wurden individuelle Verträge für Sprachdolmetscherdienste abgeschlossen, auf die jederzeit zugegriffen werden kann. Viele der Einzelverträge sind Teil des DHS Blanket Purchase Agreement (Rahmenvertrag) für Sprachdienstleistungen. Diejenigen, die derzeit nicht unter den Rahmenvertrag des DHS fallen, können bei der Vergabe eines neuen Auftrags in diesen übergehen.
- Die Forderung nach spanischer Sprache für den Dienstposten eines Grenzschutzbeamten wurde beibehalten.
- Im US-Grenzschutz wurde ein nationaler Vertrag für Sprachdolmetscherdienste abgeschlossen auf die telefonisch zugegriffen werden kann, wenn Mitarbeiter, die Sprachunterstützung leisten könnten, nicht zur Verfügung stehen.
- Es wurden verschiedene Hilfsmittel und Ressourcen entwickelt und im CBP-Intranet verbreitet, die der Unterstützung von CBP-Mitarbeitern bei der Bereitstellung von sprachlichen Hilfsdiensten für LEP-Personen und zur Erleichterung des Zugangs dazu dienen. Zu diesen Hilfsmittel und Ressourcen gehören die folgenden: 1.) *I Speak Language Identification Poster*; 2.) *I Speak Indigenous Language Identification Poster*; 3.) *I Speak*

Language Identification Guide; 4.) Hilfsmittel zur Identifizierung von indigenen Sprachen; 5.) Häufig gestellte Fragen zum Sprachenzugang; 6.) Protokoll zur Identifizierung von Personen mit begrenzten Englischkenntnissen und zur Bereitstellung von Sprachdiensten; und 7.) Wirksame Kommunikation mit Personen mit begrenzten Englischkenntnissen.

- Mehrere der oben genannten Hilfsmittel wurden in das obligatorische Schulungsmodul für Beamte an der Grenze sowie für Sonderbeauftragte aufgenommen, das unter dem Titel *"Verhütung und Bekämpfung von sexuellem Missbrauch und Übergriffen auf Personen in CBP-Halteeinrichtungen"* bekannt ist.
- Es wurde eine behördenweite Richtlinie über den Zugang zu Sprachen erlassen: CBP-Richtlinie Nr. 2130-031: *Rollen und Zuständigkeiten der US -Zoll- und Grenzschutzbehörden und der Mitarbeiter hinsichtlich der Bereitstellung des Sprachenzugangs*, um die Rollen und Zuständigkeiten der CBP-Mitarbeiter bei der Bereitstellung eines sinnvollen Zugangs für LEP-Personen zu den Programmen und Aktivitäten der Behörde zu definieren.
- Es wurden Aufrufe an OFO und USBP verteilt, um Beamte und Bedienstete über ihre Zuständigkeiten im Rahmen der behördenweiten Sprachenzugangsrichtlinie zu informieren: CBP-Richtlinie Nr. 2130-031: *Rollen und Zuständigkeiten der US-Zoll- und Grenzschutzbehörden und deren Mitarbeiter hinsichtlich der Bereitstellung des Sprachenzugangs*.
- Das Aufsichtspersonal der USBP wurde durch ein Memorandum (datiert: 24. April 2019) des Leiters der US-Grenzpatrouille über die Rollen und Zuständigkeiten der USBP gemäß der behördenweiten Richtlinie über den Zugang zu Sprachen informiert: CBP-Richtlinie Nr. 2130-031: *Rollen und Zuständigkeiten der US-Zoll- und Grenzschutzbehörden und deren Mitarbeiter hinsichtlich der Bereitstellung des Sprachenzugangs*.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Entwicklung und Herausgabe missionsspezifischer unterstützender Standardarbeitsanweisungen (SOP) für uniformierte Beamte und Bedienstete in OFO und USBP.
- Vergabe neuer Sprachdienstleistungsverträge im Rahmen des DHS-Rahmenvertrags für Sprachdienstleistungen.

Element 7) Verfahren zur Qualitätskontrolle: Die CBP hat Qualitätskontrollverfahren entwickelt und eingeführt, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter, die ihre Fremdsprachenkenntnisse anwenden, dies auch in korrekter und fachkundiger Weise tun, sowie um qualitativ hochwertige Sprachdienstleistungen von Auftragnehmern zu gewährleisten. Die landesweiten Grenzpatrouillenbeamten müssen auf ihren Dienstposten über Spanischkenntnisse verfügen und werden auf ihre Sprachkenntnisse geprüft und geschult. CBP-Beamte, die an der Südwestgrenze, in Miami und Puerto Rico eingesetzt sind, müssen für ihren Dienstposten über Spanischkenntnisse verfügen und werden auf ihre Sprachkenntnisse geprüft und geschult. Das OFO setzt ein telefonisches Testsystem ein, um die Sprachkenntnisse der CBP-Beamten und

CBP-Landwirtschaftsspezialisten, die am OFO Foreign Language Award Program (FLAP) teilnehmen, zu bestimmen. Die Tests werden von privaten Anbietern und dem US-Außenministerium durchgeführt und validiert. Die CBP-FLAP-Richtlinie schreibt vor, dass die in den Tests verwendeten Einstufungen der Sprachkenntnisse dem "Federal Interagency Language Roundtable Level oder dessen Äquivalent" entsprechen müssen. AMO-Beamte müssen landesweit Spanischkenntnisse nachweisen und werden auf ihre Sprachkenntnisse getestet und geschult.

Auf der Website CBP.gov gibt es einen Fragen-/Kommentar-/Beschwerdeabschnitt, der der Öffentlichkeit eine Feedback-Möglichkeit bietet und eine gebührenfreie Telefonnummer, 877-227-5511, für anerkennende Kommentare oder dienstleistungsbezogene Beschwerden oder Anfragen angibt. Der Frage-/Kommentar-/Beschwerde-Abschnitt kann auch auf Spanisch über einen Link mit dem Titel "Communicarse con Nosotros" aufgerufen werden, wo die Informationen des Abschnitts auf Spanisch erklärt werden und Spanisch sprechende Personen ihre anerkennenden Kommentare oder Beschwerden bezüglich ihrer Erfahrungen mit der CBP auf Spanisch abgeben können. Die Website bietet auch Antworten auf Spanisch auf viele der häufig gestellten Fragen. Telefonanrufer können auf die interaktive Sprachausgabe (Interactive Voice Response, IVR) in Englisch und Spanisch zugreifen, und die IVR für das elektronische Visa-Update-System (EVUS) enthält Mandarin. Die Website CBP.gov bietet einen Link zur Website des DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties, auf der Beschwerden über Bürgerrechte oder bürgerliche Freiheiten in Bezug auf die Richtlinien oder Aktivitäten der CBP oder der von CBP-Mitarbeitern ergriffenen Maßnahmen abgegeben werden können. Die Website DHS.gov akzeptiert Beschwerden auf der "Home Page" unter dem Abschnitt "How Do I?“. Auf der DHS-Website können Kommentare über die Seite "Contact Us" unter "Give Feedback" abgegeben werden.

Um sicherzustellen, dass die von der CBP eingesetzten Dolmetscher eine wirksame Kommunikation gewährleisten, wird den CBP-Mitarbeitern empfohlen sich zu vergewissern, dass Dolmetscher mit der Fachterminologie der Behörde vertraut sind, wie z.B. "Asyl", "Zulassung", "Visumbefreiung", "Bewährung" und "beschleunigte Abschiebung", und sich bei der LEP-Person zu vergewissern, dass sie den Dolmetscher versteht, z.B. indem man sie bittet, Informationen zu wiederholen.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Untersuchung der Bedingungen und Berichterstattungsanforderungen bestehender Verträge/Aufträge über Sprachzugangsdienste um festzustellen, inwieweit die CBP von den Vertragsanbietern verlangen kann, Informationen über die Fachkenntnisse ihrer Dolmetscher und Übersetzer, die Sprachdienste für das CBP erbringen, vorzulegen, wie z.B. Zertifizierungen, Beurteilungen von Befähigungsnachweisen, Erfahrung und Ausbildung.
- Sicherstellen, dass die Bedingungen und Berichterstattungsanforderungen zukünftiger Verträge/Aufträge über Sprachzugangsdienste von den Vertragsanbietern verlangen, Informationen über die Sprachkenntnisse ihrer Dolmetscher und Übersetzer, die der CBP Sprachdienste anbieten, vorzulegen, wie z.B. Zertifizierungen, Bewertungen von Sprachkenntnissen, Erfahrung und Ausbildung.

Element 8) Datenverfolgung: Die CBP dokumentiert und verfolgt die Verwendung von Vertragsdolmetschern. USBP verwendet das e3-System, um die Sprachen zu verfolgen, die von vom USBP aufgegriffenen und/oder vorübergehend festgehaltenen LEP-Personen gesprochen werden. OFO verwendet das SIGMA-Verarbeitungssystem, um die Sprachen zu verfolgen, die von LEP-Personen gesprochen werden, die von OFO-Personal bearbeitet und/oder vorübergehend festgehalten werden. Das CBP-Informationszentrum verfolgt und dokumentiert die Fremdsprachen, in denen alle Mitteilungen eingehen.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Zusammenstellung und Analyse der Daten, die aufgrund der Inter-Agency-Vereinbarung der USCIS Language Line eingehen, bezüglich der Anzahl der Anfragen nach sprachlicher Unterstützung, der aufgewendeten Ressourcen und der geographischen Lage der Anfragen.
- Erkundung der Abänderung von Sprachdienstleistungsverträgen, wo zutreffend, um zusätzliche Angaben zu den Hauptsprachen und spezifischen Sprachanfrageraten zu verlangen.
- Überprüfung und Analyse der beim CBP-Informationszentrum und dem DHS-Office for Civil Rights and Civil Liberties eingegangenen Beschwerden, um Trends und Bereiche zu ermitteln, in denen der Zugang zu Sprachen verbessert werden kann.

Element 9) Ressourcen: Die CBP führt eine jährliche Bewertung der Fortschritte bei der Umsetzung des LAP durch, um die von Mitarbeitern und Auftragnehmern erbrachte Sprachunterstützung zu bewerten, die vorhandenen Ressourcen zu ermitteln und den Finanzierungs- und Beschaffungsbedarf darzulegen. Die Mitglieder der CBP-Arbeitsgruppe Sprachenzugang sind verantwortlich für die Durchführung von Recherchen und die Übermittlung von Informationen über Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Sprachenzugang für ihre Programmbüros, wie z.B. die am häufigsten anzutreffenden Fremdsprachen, Dokumente, die in Fremdsprachen übersetzt wurden, und die Berichterstattung über den Einsatz von Vertragsdolmetschern und -übersetzern zur Erbringung von Sprachunterstützungsdiensten.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Fortsetzung der jährlichen Überprüfung der Sprachdienste um festzustellen, ob die Ressourcen effizient und wirksam zugewiesen werden. Bei der Überprüfung werden die von Auftragnehmern und Mitarbeitern erbrachten Sprachdienstleistungen, die angetroffenen Hauptsprachen und die Ausgaben für Ressourcen bewertet.
- Benennung von Vertretern der CBP-projektbeteiligten Firmen zur Teilnahme am erneuten Wettbewerbsprozess für die nächste DHS-weite Rahmenvereinbarung für Sprachdienstleistungen, die im Haushaltsjahr 2020 beginnen soll. Im Rahmen des Wiederaufnahmeverfahrens wird die CBP die Möglichkeit prüfen, einen einzigen Sprachdienstleistungsvertrag für alle CBP-Programmbüros abzuschließen, um landesweite

Sprachunterstützungsdienste und verbesserte Funktionen, wie z.B. eine erweiterte Berichtserstellung, anbieten zu können.

Element 10) Kontaktaufnahme zu LEP-Gemeinschaften: Die CBP arbeitet mit LEP-Gemeinschaften und anderen externen Interessensvertretern zusammen, um die Wirksamkeit von Sprachdiensten zu bewerten. Das OPA beurteilt den Bedarf an übersetzten Pressemitteilungen und gibt bei Bedarf übersetzte Pressemitteilungen zu Richtlinien und Aktivitäten in den entsprechenden Sprachen heraus. Die CBP hat die Beschilderung an den Einreisehäfen verbessert und zeigt auf 20 internationalen Flughäfen ein Video, das praktische Informationen über die Einreiseverfahren für ankommende Reisende in Englisch, Arabisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Koreanisch, traditionellem Chinesisch, Russisch und Spanisch enthält.

Die CBP hat auf CBP.gov eine [Seite](#) für Sprachzugang eingestellt, die ein mehrsprachiges Ressourcenzentrum umfasst, um die Öffentlichkeit mit Informationen und übersetzten Dokumenten zu versorgen.

Zusätzliche Informationen über CBP-Kontaktmechanismen für die Öffentlichkeit sind vorstehend in Element 7) Qualitätskontrollverfahren enthalten.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Vermitteln von Feedback-Sitzungen mit der LEP-Gemeinschaft und Interessengruppen, um öffentliche Beiträge zu Interaktionen mit CBP-Mitarbeitern und den angebotenen Sprachdiensten einzuholen.
- Aufsuchende Öffentlichkeitsarbeit durch die Medien für LEP-Gemeinschaften in einer Vielzahl von Medien und Sprachen; Herausgebung von übersetzten Pressemitteilungen und Umfragen mit der Bitte um Beiträge aus der Öffentlichkeit.

Element 11) Zeitrahmen: Beschreibung des Zeitrahmens und der Maßstäbe für die zu unternehmenden Schritte.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Bei Bedarf Überarbeitung der in *Anhang A: Umsetzungsplan* auf Seite 12 dieses Supplementary LAPs aufgeführten Zeitrahmen, Maßstäbe und zuständigen Programmbüros.

Element 12) Technologie: Die CBP setzt die Erforschung bestehender und künftiger Technologien fort, die CBP-Mitarbeiter bei der sprachlichen Unterstützung von LEP-Personen unterstützen könnten.

Weitere geplante Aktivitäten:

- Untersuchung des Einsatzes maschinensprachlicher Anwendungssoftware zur sprachlichen Unterstützung von LEP-Personen.

Anhang A: Umsetzungsplan

Aktionsplan zur Verbesserung des Sprachenzugangs bei den von der CBP durchgeführten Programmen und Aktivitäten						
Element	Aktionspunkt	Zu erbringende Leistung	Federführende Behörde	Unterstützende Behörde	Zieldatum	Stand/Bemerkungen
Element 1) Arbeitsgruppe Sprachenzugang	Einrichtung einer Arbeitsgruppe für Sprachenzugang	Die CBP hat eine Arbeitsgruppe für Sprachenzugang eingerichtet, die in Zusammenarbeit mit dem Koordinator für Sprachenzugang den CBP-LAP evaluieren und aktualisieren soll.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	N/A	Fertiggestellt
Element 2) Bewertungsinstrumente und -mechanismen	Prüfung der Wirksamkeit der derzeit verfügbaren Sprachdienste und des eventuellen Erweiterungs- oder Verbesserungsbedarfs	Prüfung der Informationen, die aus der jährlichen Bewertung der Sprachdienste im HJ 2017 zusammengestellt wurden; Beratung mit den entsprechenden Programmbüros, um bei der Aktualisierung des CBP LAP behilflich zu sein.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	HJ 2019 Q1	Fertiggestellt
		Überprüfung des e3-Aufzeichnungssystems, um die verfügbaren Informationen über die Herkunftsländer und Sprachen der LEP-Personen zu ermitteln, mit denen CBP-Mitarbeiter in Kontakt kamen.	USBP	PDO	HJ 2020 Q2	

		Überprüfung des SIGMA-Aufzeichnungssystems, um die verfügbaren Informationen über die Herkunftsländer und Sprachen der LEP-Personen zu ermitteln, mit denen CBP-Mitarbeiter in Kontakt kamen.	OFO	PDO	HJ 2020 Q2	
		Prüfung der Abänderung von Verträgen über Sprachdienstleistungen unter Berücksichtigung zusätzlicher Datenberichte von Auftragnehmern, um festzustellen, welche Hauptsprachen von den Beamten und Bediensteten für Dolmetsch- und Übersetzungsdienste angefordert werden und wie hoch die Anforderungsraten für diese Sprachen sind.	OA OFO USBP	PDO	HJ 2021 Q2	
		Nutzung der Daten des CBP-Informationszentrums, die von der Öffentlichkeit mündlich, telefonisch und elektronisch eingehen, um Beschwerde-Trends zu analysieren und demographische Daten für die Sprachen zusammenzustellen, in denen die Mitteilungen eingehen.	IPL	PDO	HJ 2020 Q4	
Element 3) Aufsicht	Protokolle für Zuständigkeit und Aufsicht erstellen.	Durchführung einer periodischen Aufsicht und Bewertung der Umsetzung des CBP-LAP und Erstellung eines jährlichen Statusberichts über die Umsetzung.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Jährlich	

		Nutzung des Selbstüberwachungsprogramms zur Überwachung der Einhaltung der Schlüsselbestimmungen der CBP-Richtlinie Nr. 2130-031: <i>Rollen und Zuständigkeiten der US-Zoll- und Grenzschutzbehörden und ihrer Mitarbeiter hinsichtlich der Bereitstellung von Sprachzugang.</i>	PDO	OFO USBP	Jährlich	
Element 4) Hinweis für Mitarbeiter	Den Mitarbeitern über die Zuständigkeiten der CBP in Bezug auf den Zugang zu Sprachen und die verfügbaren Sprachressourcen Auskunft geben, einschließlich der Zuständigkeiten der Behörde und der verfügbaren Ressourcen für die sprachliche Unterstützung von Sprechern indigener Sprachen.	Entwicklung eines umfassenden Kommunikationsplans.	PDO	OPA	HJ 2020 Q3	
		Veröffentlichung des Supplementary LAP auf der öffentlichen Website der Behörde.	OPA	PDO	Festzulegen in Abhängigkeit vom Datum der LAP-Genehmigung	
		Benachrichtigung der CBP-Mitarbeiter über die Herausgabe des Supplementary LAP per E-Mail (z.B. CBP Central) und über das interne CBP Information Display System (IDS).	OPA	PDO	Festzulegen in Abhängigkeit vom Datum der LAP-Genehmigung	
		Aushang des " <i>I Speak Language Identification Poster</i> " und des " <i>I Speak Indigenous Language Identification Poster</i> " an den USBP- und OFO-Standorten landesweit.	OFO USBP	PDO	HJ2020 Q3	
		Jährliche Benachrichtigung der Mitarbeiter über die Fortschritte bei der Umsetzung von LAP-Elementen.	PDO	OPA	Jährlich	
Element 5) Prioritätensetzung	Priorisierung der Sprachdienste von OFO und USBP auf der Grundlage der	Ermittlung der Hauptsprachen, für die OFO Bedarf hat.	OFO	PDO	HJ 2020 Q4	
		Ermittlung der Hauptsprachen, für die USBP Bedarf hat.	USBP	PDO	HJ 2020 Q4	

	Bedeutung der Dienste oder Begegnungen, der Häufigkeit der Nutzung und der Demographie.	Bestimmung der Häufigkeit der Anfragen für jede Hauptsprache, auf die das OFO stößt.	OFO	PDO	HJ 2020 Q4	
		Bestimmung der Häufigkeit der Anfragen für jede Hauptsprache, auf die die USBP stößt.	USBP	PDO	HJ 2020 Q4	
		Jährliche Berichterstattung über die ergriffenen Maßnahmen, um der Übersetzung von Dokumenten auf der Grundlage der Prävalenz der Sprachen, an denen das OFO Bedarf hat und den spezifischen Anforderungen von Programmen wie Global Entry, ESTA und EVUS Prioritäten einzuräumen.	OFO	PDO	HJ 2021 Q2	
		Jährliche Berichterstattung über die ergriffenen Maßnahmen, um der Übersetzung von Dokumenten aufgrund der Prävalenz der Sprachen, an denen die USBP Bedarf hat, Priorität einzuräumen.	USBP	PDO	HJ 2021 Q2	
Element 6) Sprachzugriffsverfahren/ Protokolle	Festlegung von Verfahren, die die Mitarbeiter bei der Bereitstellung von Sprachdiensten für LEP-Personen, denen sie bei ihrer täglichen Arbeit begegnen, befolgen sollten.	Verkündung und Förderung einer behördenweiten Richtlinie zum Sprachzugang: CBP-Richtlinie Nr. 2130-031: <i>Rollen und Zuständigkeiten der US-Zoll- und Grenzschutzbehörden und ihrer Mitarbeiter hinsichtlich der Bereitstellung von Sprachzugang</i> , um die Rollen und Zuständigkeiten der CBP-Mitarbeiter bei der Bereitstellung eines sinnvollen Zugangs von LEP-Personen zu den Programmen und Aktivitäten der Behörde zu definieren.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	HJ 2019 Q3	Fertiggestellt
		Übergang zu neuen Sprachdienstleistungsverträgen im Rahmen des DHS-Rahmenvertrags für Sprachdienstleistungen	OA OFO USBP	PDO	HJ2021 Q4	

		Entwicklung und Herausgabe eines missionsspezifischen unterstützenden Sprachzugangs-Standardverfahrens für uniformierte Beamte.	OFO	PDO OCC	HJ 2021 Q1	
		Entwicklung und Herausgabe eines missionsspezifischen unterstützenden Sprachzugangs-Standardverfahrens für uniformierte Beamte.	USBP	PDO OCC	HJ 2021 Q1	
Element 7) Verfahren zur Qualitätskontrolle	Entwicklung und Umsetzung von Qualitätskontrollverfahren, die sicherstellen, dass Mitarbeiter, die ihre Fremdsprachenkenntnisse anwenden, dies auch korrekt und kompetent tun, sowie die Gewährleistung qualitativ hochwertiger Sprachdienstleistungen von Auftragnehmern.	Untersuchung der Bedingungen und Berichterstattungsanforderungen bestehender Verträge/Aufträge über Sprachdienstleistungen um festzustellen, inwieweit die CBP von den Vertragsanbietern verlangen kann, Informationen über die Fachkenntnisse ihrer Dolmetscher und Übersetzer, die Sprachdienste für die CBP erbringen vorzulegen, wie z.B. Zertifizierung, Bewertung der Fähigkeiten, Qualifikationen, Erfahrung und Ausbildung.	OA	PDO	HJ 2021 Q1	
		Sicherstellen, dass die Bedingungen und Berichtsanforderungen künftiger Verträge/Aufträge über Sprachdienstleistungen von den Vertragsanbietern verlangen, dass sie Informationen über die Fachkenntnisse ihrer Dolmetscher und Übersetzer vorlegen, die der CBP Sprachdienste anbieten, wie z.B. Zertifizierungen, Bewertungen von Befähigungsnachweisen, Erfahrung und Ausbildung.	OA	PDO	HJ 2021 Q4	

Element 8) Datenverfolgung	Verwendung von Vertragsdolmetschern dokumentieren und verfolgen	Zusammenstellung und Analysieren von Daten aus der USCIS-Vereinbarung zwischen den USCIS-Behörden über die Anzahl der Ersuchen um sprachliche Unterstützung, die aufgewendeten Ressourcen und die geographische Lage der Ersuchen.	PDO	OFO	HJ 2021 Q2	
		Prüfung der Abänderung von Sprachdienstleistungsverträgen, um gegebenenfalls zusätzliche Angaben zu den Hauptsprachen und zu bestimmten Sprachanfragern zu verlangen.	OA	PDO	HJ 2021 Q3	
		Überprüfung und Analysieren der beim CBP-Informationszentrum und dem DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties eingegangenen Beschwerden, um Trends und Bereiche zu identifizieren, in denen der Zugang zu Sprachen verbessert werden kann.	PDO	IPL	HJ 2020 Q4	
Element 9) Ressourcen	Bewertung der Fortschritte bei der Umsetzung des LAP zur Bereitstellung von Sprachdiensten, Ermittlung der vorhandenen Ressourcen und Beschreibung des Finanzierungs- und Beschaffungsbedarfs.	Weiterhin Durchführung einer jährlichen Überprüfung der Sprachdienste um festzustellen, ob die Ressourcen effizient und wirksam zugewiesen werden. Bei der Überprüfung werden die von Auftragnehmern und Mitarbeitern erbrachten Sprachdienste, die angetroffenen Hauptsprachen und die Ausgaben für Ressourcen bewertet.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Jährlich	
		Benennung von Vertretern der CBP-Stakeholder-Büros zur Teilnahme am erneuten Wettbewerbsprozess für die nächste DHS-weite Rahmenvereinbarung für Sprachdienste.	PDO	OA OFO OS USBP	HJ2019 Q3	Fertiggestellt

		Erkundung der Möglichkeit, einen einzigen Sprachdienstleistungsvertrag für alle CBP-Programmbüros abzuschließen, um landesweite Sprachunterstützungsdienste und verbesserte Funktionen, wie z.B. eine erweiterte Berichterstellung, anzubieten.	PDO	OA OFO OS USBP	HJ 2021 Q3	
Element 10) Kontaktaufnahme zu LEP-Gemeinschaften	Zusammenarbeit mit LEP-Gemeinschaften und anderen externen Interessenvertretern, um die Wirksamkeit von Sprachdiensten zu bewerten.	Vermitteln von Feedback-Sitzungen mit der LEP-Gemeinschaft und Interessengruppen, um öffentliche Beiträge zu Interaktionen mit CBP-Mitarbeitern und den angebotenen Sprachdiensten einzuholen.	IPL	PDO	HJ 2021 Q3	
		Medienarbeit für LEP-Gemeinschaften in einer Vielzahl von Medien und Sprachen, Herausgabe von übersetzten Medienmitteilungen und Durchführung von Umfragen zur Einholung öffentlicher Beiträge.	OPA	PDO	Laufend	
Element 11) Zeitrahmen	Beschreibung des Zeitrahmens und der Maßstäbe für die zu unternehmenden Schritte.	Bei Bedarf, Überarbeitung der in <i>Anhang A: Umsetzungsschritte</i> auf Seite 12 dieses Supplementary LAP aufgeführten Zeitrahmen, Maßstäbe und zuständigen Programmbüros.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Laufend	
Element 12) Technologie	Erkundung bestehender und zukünftiger Technologien, die Mitarbeiter der CBP bei der sprachlichen Unterstützung von LEP-	Untersuchung der Verwendung von maschinensprachlichen Anwendungssoftware zur sprachlichen Unterstützung von LEP-Personen.	OIT	OFO USBP OS PDO	Laufend	

	Personen unterstützen könnten.					
--	--------------------------------	--	--	--	--	--

Abkürzungen

AMO	Air and Marine Operations
DHS	U.S. Department of Homeland Security
ESTA	Electronic System for Travel Authorization
EVUS	Electronic Visa Update System
IPL	Intergovernmental Public Liaison
LEP	Limited English Proficiency
OA	Office of Acquisition
OCC	Office of Chief Counsel
OFO	Office of Field Operations
OIT	Office of Information and Technology
OPA	Office of Public Affairs
OPR	Office of Professional Responsibility
OS	Operations Support
OTD	Office of Training and Development
PDO	Privacy and Diversity Office
POE	Port of Entry
SOP	Standard Operating Procedures
USBP	U.S. Border Patrol
USCIS	U.S. Citizenship and Immigration Service