



# पूरक लैंग्वेज एक्सेस प्लान

वित्तीय वर्ष 2020-2021



U.S. Customs and  
Border Protection

यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन

7 फरवरी, 2020

## डिप्टी कमिशनर की ओर से संदेश

मुझे यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन (U.S. Customs and Border Protection) (CBP) की ओर से, CBP लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) पेश करते हुए खुशी हो रही है, जो कि 18 नवंबर 2016 को जारी किए गए लैंग्वेज एक्सेस प्लान का पूरक है और वित्तीय वर्ष 2020 और 2021 के लिए CBP की लैंग्वेज एक्सेस प्राथमिकताएं निर्धारित करता है। यह योजना *लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) अर्थात् अंग्रेज़ी भाषा में सीमित निपुणता वाले व्यक्तियों के लिए सेवाओं तक पहुँच को बेहतर बनाने* के कार्यकारी आदेश 13166 (EO 13166) के अनुसार चल रहे CBP के लैंग्वेज एक्सेस कार्यक्रमों और पहलकदमियों का सारांश भी देती है।



सीमा शुल्क, आत्रजन, सीमा सुरक्षा और कृषि सुरक्षा को एक समन्वित और सहायक गतिविधि में एक साथ लाते हुए, सीमा नियंत्रण और प्रबंधन के प्रति अपने व्यापक दृष्टिकोण के लिए CBP को लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) (LEP) वाले व्यक्तियों सहित, घरेलू और विदेशी दोनों तरह के व्यक्तियों के विविध समुदायों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करने की ज़रूरत होती है।

CBP यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि वे सभी व्यक्ति जिनके साथ कर्मचारी बातचीत करते हैं, उन्हें कार्यक्रमों और गतिविधियों तक समान पहुँच प्रदान की जाए, भले ही उनकी बातचीत करने की प्राथमिक भाषा कोई भी हो। CBP उन कर्मचारियों की संख्या बढ़ाने, जो भाषा संबंधी सहायता प्रदान कर सकते हैं, भाषा की ज़रूरत वाले पदों की संख्या का विस्तार करने, और बहुत सी अलग-अलग भाषाओं में सूचना और दस्तावेजों तक जनता की पहुँच का विस्तार करने सहित, भाषा सहायता प्रदान करने के लिए कई संसाधन विकसित करने पर गौरव महसूस करता है।

लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan), नीतियों और प्रक्रियाओं का CBP द्वारा आवधिक मूल्यांकन और अपडेट यह सुनिश्चित करने में मदद करेगा कि CBP के लैंग्वेज एक्सेस प्रोग्राम प्रभावी हैं और EO 13166 का अनुपालन करते हैं।

रॉबर्ट ई. पेरेज़ (Robert E. Perez)

डिप्टी कमिशनर

## विषय - सूची

डिप्टी कमिशनर की ओर से संदेश .....	i
CBP का उद्देश्य बयान .....	1
उद्देश्य .....	1
क्षेत्र.....	1
मुख्य शब्दावली.....	1
नीति.....	3
CBP के बारे में.....	3
पृष्ठभूमि.....	4
CBP लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan).....	5
परिवर्णी शब्द.....	27

## CBP का उद्देश्य बयान

---

अमेरिका की सीमाओं की सुरक्षा करना, और इस तरह वैध व्यापार और यात्रा को सक्षम करके राष्ट्र की वैश्विक आर्थिक प्रतिस्पर्धा को बढ़ाते हुए खतरनाक लोगों और सामग्रियों से जनता की रक्षा करना।

## उद्देश्य

---

यह पूरक लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) (LAP) 18 नवंबर 2016 को जारी किए गए मूल LAP के अपडेट के रूप में है। यह वे मानक, सिद्धांत, और दिशानिर्देश निर्धारित करता है जिन्हें CBP के द्वारा एजेंसी के संचालन, सेवाओं, गतिविधियों और कार्यक्रमों में लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) (LEP) वाले लोगों के लिए सार्थक पहुँच प्रदान करने और उसमें सुधार लाने के लिए उपयोग किया जायेगा। यह पूरक LAP डिपार्टमेंट ऑफ होमलैंड सिक्योरिटीज (DHS) की लैंग्वेज एक्सेस नीति को भी लागू करता है और कार्यकारी आदेश 13166, [लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी \(Limited English Proficiency\) वाले व्यक्तियों के लिए सेवाओं तक पहुँच को बेहतर बनाना](#) (11 अगस्त 2000) को लागू करने के लिए CBP के भीतर एक स्थापित प्रणाली में वृद्धि करता है, जिसके लिए, अन्य चीजों के साथ-साथ, यह ज़रूरी है कि प्रत्येक संघीय एजेंसी "उस द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की जांच करे और एक ऐसी प्रणाली विकसित करे और लागू करे, जिसके द्वारा LEP व्यक्ति, एजेंसी के मूलभूत मिशन के अनुरूप, और उस पर कोई बोझ डाले बिना, सार्थक रूप से उन सेवाओं तक पहुँच सकें।"

## क्षेत्र

---

कार्यकारी आदेश 13166 और इस पूरक LAP के तहत दायित्व जनता के लोगों के साथ बातचीत करने वाले सभी CBP कार्यालयों और कर्मचारियों पर और संचार के सभी तरीकों पर लागू होते हैं।

## मुख्य शब्दावली

---

- A. **द्विभाषीय:** ऐसे व्यक्ति जो दो भाषाओं में धाराप्रवाह हैं, अर्थात् वे उन भाषाओं में से किसी में भी कार्यस्थल के व्यवसाय का संचालन कर सकते हैं। एक से अधिक भाषाओं में दक्षता

से इसमें अंतर किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, कोई व्यक्ति जो किसी भाषा में दक्ष है, वह किसी LEP व्यक्ति का उसकी प्राथमिक भाषा में अभिवादन कर सकता है, लेकिन हो सकता है उस भाषा में एजेंसी के व्यवसाय का संचालन न कर सके। दुभाषिया सेवा देने और अनुवाद करने के लिए दुभाषिए या अनुवादक को द्विभाषी होने की ज़रूरत होती है, और साथ ही अतिरिक्त विशेष कौशल भी होने चाहिए।

- B. प्रभावी संचार:** किसी LEP व्यक्ति के साथ बातचीत करके सेवाओं तक काफी हद तक उसी स्तर की पहुँच प्रदान करना जो गैर-LEP व्यक्तियों द्वारा प्राप्त की जाती है।
- C. व्याख्या:** व्याख्या में मौखिक संचार शामिल होता है - एक भाषा से दूसरी भाषा में अर्थ का तत्काल संचार।
- D. लैंग्वेज एक्सेस कोआर्डिनेटर:** CBP LAP को विकसित करने, इसे संशोधित करने और इसके लागूकरण का पर्यवेक्षण करने के लिए नामित एक एजेंसी-व्यापी CBP अधिकारी।
- E. लैंग्वेज एक्सेस प्लान:** ऐसी योजना जो लैंग्वेज एक्सेस नीति को स्थापित करती है और LEP व्यक्तियों को होमलैंड सुरक्षा कार्यक्रमों और गतिविधियों तक सार्थक पहुँच प्रदान करने के लिए एक प्रणाली तैयार करती है।
- F. भाषा सहायता सेवाएँ:** मौखिक और/या लिखित भाषा सेवाएं जिनकी LEP व्यक्तियों को कर्मचारियों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करने और CBP द्वारा संचालित सेवाओं, गतिविधियों या अन्य कार्यक्रमों तक पहुँच प्राप्त करने, और उनमें पूरी तरह से भाग लेने का समान अवसर प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए ज़रूरत है।
- G. LEP व्यक्ति:** ऐसे लोग जो अंग्रेजी को अपनी प्राथमिक भाषा के रूप में नहीं बोलते हैं और जिनमें अंग्रेजी पढ़ने, बोलने, लिखने या समझने की सीमित क्षमता है।
- H. सार्थक पहुँच:** भाषा संबंधी सहायता जिससे LEP व्यक्ति के लिए किसी लागत के बिना सटीक, समय पर और प्रभावी बाचतीच हो।
- I. प्राथमिक भाषा:** वह भाषा जिसमें कोई व्यक्ति सबसे प्रभावी ढंग से बातचीत करता है।
- J. अनुवाद:** एक भाषा में लिखित पाठ का दूसरी भाषा के लिखित पाठ में परिवर्तन।

## नीति

---

CBP ने [DHS लैंग्वेज एक्सेस प्लान \(Language Access Plan\)](#) (28 फरवरी, 2012) में लैंग्वेज एक्सेस नीति को अपनाया है। इस प्रकार, CBP की नीति है कि एजेंसी के मूल मिशन पर अनुचित बोझ डाले बिना, LEP व्यक्तियों को, अपने संचालनों, सेवाओं और अन्य संचालित गतिविधियों और कार्यक्रमों तक सार्थक, निःशुल्क, पहुँच प्रदान करने के लिए उचित कदम उठाए जाएं। यह नीति संचार के सभी तरीकों पर लागू होती है (जैसे कि, मौखिक (टेलीफोन सहित); पत्राचार (ईमेल सहित); वेबसाइटें; समाचार पत्रिकाएँ; सामुदायिक सहभागिता गतिविधियाँ; और पत्रिकाएँ, पोस्टर, पर्चे, और CBP कार्यक्रमों की व्याख्या करने वाले अन्य दस्तावेज़)। यह नीति जनता के साथ बातचीत पर भी लागू होती है, जिसमें कानून लागू करने की घटनाएं शामिल हैं (जैसे कि पूछताछ, प्रसंस्करण, आदि) लेकिन इन तक ही सीमित नहीं हैं।

## CBP के बारे में

---

60,000 से अधिक कर्मचारियों के साथ, CBP दुनिया के सबसे बड़े कानून प्रवर्तन संगठनों में से एक है और कानून-सम्मत अंतरराष्ट्रीय यात्रा और व्यापार की सुविधा देते हुए आतंकवादियों और उनके हथियारों को अमेरिका से बाहर रखने के लिए जिम्मेदार है। संयुक्त राज्य की पहली एकीकृत सीमा इकाई के रूप में, CBP सीमा शुल्क, आव्रजन, सीमा सुरक्षा, और कृषि सुरक्षा को एक समन्वित और सहायक गतिविधि के रूप में एक साथ मिलाते हुए सीमा नियंत्रण और प्रबंधन के प्रति एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाता है। CBP के पुरुष और महिलाएं सैकड़ों अमेरिकी कानूनों और नियमों को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं। एक सामान्य दिन में, CBP एक लाख से अधिक आगंतुकों का स्वागत करता है, 81,000 से अधिक कार्गो कंटेनरों की जांच करता है, अलग-अलग पोर्ट ऑफ एंट्री में 1,100 से अधिक व्यक्तियों को गिरफ्तार करता है, 75 वांछित अपराधियों को गिरफ्तार करता है, और 4,600 पाउंड से अधिक नशीले पदार्थों को ज़ब्त करता है। वार्षिक रूप से, CBP अमेरिकी व्यावसायिक कानूनों को लागू करते हुए औसतन \$3 ट्रिलियन से अधिक के वैध व्यापार में सहायता करता है। जब CBP राष्ट्र की सीमा को सुरक्षित करने के लिए अपने मिशन पर काम करता है, CBP के पुरुष और महिलाएं CBP कर्मचारियों के साथ बातचीत करने वाले व्यक्तियों को प्रभावी संचार प्रदान करने की अपनी जिम्मेदारी को समझते हैं।

## पृष्ठभूमि

---

11 अगस्त 2000 को, राष्ट्रपति क्लिंटन ने कार्यकारी आदेश 13166 जारी किया, जिसके अनुसार प्रत्येक संघीय एजेंसी को "संघीय रूप से संचालित कार्यक्रमों और गतिविधियों तक पात्र LEP व्यक्तियों की पहुँच में सुधार लाने के लिए एक योजना तैयार करने की ज़रूरत थी" और यह ज़रूरत थी कि प्रत्येक योजना में "वे कदम शामिल हों जो एजेंसी द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए उठाए जाएंगे कि पात्र LEP व्यक्ति सार्थक रूप से एजेंसी के कार्यक्रमों और गतिविधियों तक पहुँच बना सकें।"

प्रत्येक एजेंसी की योजना को डिपार्टमेंट ऑफ जस्टिस (DOJ) द्वारा जारी LEP मार्गदर्शन, जिसका शीर्षक है [टाइटल VI लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी वाले व्यक्तियों को प्रभावित करने वाले राष्ट्रीय मूल के पक्षपात के विरुद्ध प्रतिबंध के संबंध में संघीय वित्तीय सहायता प्राप्तकर्ताओं के लिए मार्गदर्शन](#), में निर्धारित मानकों के अनुरूप होना चाहिए। विशेष रूप से, इस मार्गदर्शन में LEP व्यक्तियों की भाषा से संबंधित सहायता ज़रूरतों की पहचान करने और उनका समाधान करने के लिए एक चार-कारकों वाला विश्लेषण शामिल है। ये कारक हैं:

- 1) उन LEP व्यक्तियों की संख्या या अनुपात जो सेवा प्राप्त करने के पात्र हैं या जिनका सामना होने की संभावना है;
- 2) LEP व्यक्तियों की प्रोग्राम के संपर्क में आने की आवृत्ति;
- 3) प्रोग्राम, गतिविधि या प्रोग्राम द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की प्रकृति और महत्व; और
- 4) उपलब्ध संसाधन और लागत।

वित्तीय वर्ष 2016 में CBP ने 15 तत्वों का LAP जारी किया, जिसमें बताया गया कि CBP द्वारा LEP व्यक्तियों को भाषा तक पहुँच कैसे प्रदान कि जाएगी और LEP व्यक्तियों द्वारा CBP कार्यक्रमों और गतिविधियों तक सार्थक पहुँच का विस्तार करने के लिए कार्रवाई आइटमों को शामिल किया। CBP ने अधिकांश LAP तत्वों को लागू कर दिया है और पूरे CBP में परिचालन, सेवाओं, गतिविधियों और कार्यक्रमों में LEP व्यक्तियों के लिए भाषा सेवाओं को बेहतर बनाना और बढ़ाना जारी रखा है।

वित्तीय वर्ष 2018 में, DHS ऑफिस फॉर सिविल राइट्स एंड सिविल लिबर्टीज़ (DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties) ने DHS के घटकों को निम्नलिखित चार विशिष्ट क्षेत्रों में अपने LAP को अपडेट करने के लिए निर्देश जारी किए:

- 1) *घटक लैंग्वेज एक्सेस वर्किंग ग्रुप* - जहां इसने पहले से ही ऐसा नहीं किया है, प्रत्येक घटक को घटक लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) का मूल्यांकन करने और इसे अपडेट करने में सहायता के लिए उचित कार्यक्रम-कार्यालयों वाले एक कार्य समूह की स्थापना पर विचार करना चाहिए।
- 2) *मूल्यांकन साधन और तंत्र* - प्रत्येक घटक को अपने लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan), नीतियों, और संगठन में प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए उठाए गए कदमों की व्याख्या करनी चाहिए।
- 3) *जनसांख्यिकीय मूल्यांकन* - प्रत्येक घटक को सबसे अधिक बोली जाती भाषाओं/उस LEP आबादी का मूल्यांकन करना चाहिए जिनका यह सामना करता है या जिन्हें अपने कार्यक्रमों और संचालन में सेवा देता है और यह निर्धारित करना चाहिए कि क्या घटक की लैंग्वेज एक्सेस सेवाएं इस आबादी को सेवा दे रही हैं। घटकों को विशिष्ट LEP आबादी के लिए भाषा सेवाएं प्रदान करने में किन्हीं भी चुनौतियों की रिपोर्ट करनी चाहिए।
- 4) *नई टेक्नालॉजियां* - प्रत्येक घटक को लैंग्वेज एक्सेस प्रयासों को मजबूत करने के उद्देश्य से नई प्रौद्योगिकियों के उपयोग से संबंधित किसी भी पहल के बारे में जानकारी प्रदान करनी चाहिए। नई तकनीकों का उपयोग करने वाले घटकों को यह बताना चाहिए कि वे इन तकनीकों के उपयोग के माध्यम से भाषाई सेवाओं की गुणवत्ता को कैसे सुनिश्चित करेंगे।

यह अनुपूरक LAP इन निर्देशों को लागू करता है। पूरक LAP में तत्वों को अपडेट किया गया है और इसलिए मूल LAP से संख्या और सामग्री में अंतर दर्शाते हैं। जबकि *घटक लैंग्वेज एक्सेस वर्किंग ग्रुप*, *मूल्यांकन साधन और तंत्र*, और *नई टेक्नालॉजियां* शीर्षक वाले क्षेत्रों पर मुख्य रूप से व्यक्तिगत LAP तत्व 1, 2, और 12 में ध्यान दिया गया है, *जनसांख्यिकीय मूल्यांकन* पर तत्वों 2 और 5 में ध्यान दिया गया है।

## CBP लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan)

---

**तत्व 1) लैंग्वेज एक्सेस वर्कग्रुप:** CBP LAP का मूल्यांकन करने और इसे अपडेट करने के लिए भाषा एक्सेस कोआर्डिनेटर के साथ सहयोग में काम करने के लिए CBP ने एक लैंग्वेज एक्सेस वर्कग्रुप की स्थापना की है। CBP लैंग्वेज एक्सेस वर्कग्रुप को नीति और प्रक्रिया, लैंग्वेज एक्सेस प्रदान करने में आने वाली चुनौतियों, और पहले CBP LAP के लागूकरण के दौरान सीखे गए सबकों के बारे में कार्यक्रम कार्यालय को विचार प्रदान करने के लिए तैयार किया गया था।



वर्कग्रुप के सदस्यों ने पूरक LAP को तैयार करने में सहायता की और पूरक LAP के विकास के दौरान व्यक्तिगत कार्यक्रम कार्यालयों के संपर्क के प्राथमिक बिंदुओं के रूप में काम किया। वर्कग्रुप में उन कार्यक्रम कार्यालयों के प्रतिनिधि शामिल हैं जो जनता के साथ अंतर्क्रिया करते हैं, जिसमें LEP व्यक्तियों के साथ अंतर्क्रिया शामिल हो सकती है। पहचाने गए कार्यक्रम कार्यालय हैं ऑफिस ऑफ ऐक्विजिशन (Office of Acquisition) (OA), एयर एंड मरीन ऑपरेशंस (Air and Marine Operations) (AMO), ऑफिस ऑफ फील्ड ऑपरेशंस (Office of Field Operations) (OFO), ऑफिस ऑफ इन्फॉर्मेशन एंड टेक्नालॉजी (Office of Information and Technology) (OIT), इंटरगवर्नमेंटल पब्लिक लिएजन (Intergovernmental Public Liaison) (IPL), ऑफिस ऑफ प्रोफेशनल रेस्पॉन्सिबिलिटी (Office of Professional Responsibility) (OPR), ऑफिस ऑफ पब्लिक अफेयर्स (Office of Public Affairs) (OPA), ऑपरेशंस सपोर्ट (Operations Support) (OS), ऑफिस ऑफ ट्रेनिंग एंड डेवलपमेंट (Office of Training and Development) (OTD), और यूनाइटेड स्टेट्स बॉर्डर पेट्रोल (United States Border Patrol) (USBP)। ऑफिस ऑफ चीफ काउंसल (OCC) LAP और लागूकरण प्रयासों के बारे में कानूनी सलाह प्रदान करता है।

**तत्व 2) मूल्यांकन उपकरण और तंत्र:** CBP वर्तमान में उपलब्ध भाषा सेवाओं की प्रभावकारिता और विस्तार या सुधार की किसी भी ज़रूरत को निर्धारित करने के लिए वार्षिक मूल्यांकन करता है। वार्षिक मूल्यांकन के परिणाम एक LAP लागूकरण स्थिति रिपोर्ट में शामिल किए जाते हैं जो CBP प्रत्येक वित्तीय वर्ष के लिए तैयार करता है। वित्तीय वर्ष 2018 के लिए, भाषा सेवाओं के वार्षिक मूल्यांकन और उचित कार्यक्रम कार्यालयों के परामर्श के माध्यम से संकलित जानकारी की समीक्षा करने से इस पूरक LAP में किए गए अपडेट में सहायता मिली, और साथ ही CBP वित्तीय वर्ष 2018 लैंग्वेज एक्सेस प्लान (Language Access Plan) लागूकरण स्थिति रिपोर्ट के प्रकाशन में भी सहायता मिली। वित्तीय वर्ष 2018 मूल्यांकन के परिणाम दर्शाते हैं कि CBP ने भाषा सहायता सेवाएं प्रदान करने हेतु CBP कर्मचारियों को उपकरण और प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए पर्याप्त संसाधन समर्पित किए हैं, और यह कि CBP लगातार हमारे देश की सीमाओं को सुरक्षित रखने और वैध अंतरराष्ट्रीय व्यापार और यात्रा में सहायता करने पर ध्यान केंद्रित करते हुए CBP LAP के तहत अपने दायित्वों को पूरा कर रहा है।

**अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:**

- USBP e3 सिस्टम रिकॉर्ड और OFO सिक्वोर इंटीग्रेटेड गवर्नमेंट मेनफ्रेम एक्सेस (SIGMA) सिस्टम रिकॉर्ड की समीक्षा करना ताकि USBP और OFO कर्मचारियों द्वारा सामना किए गए LEP व्यक्तियों के मूल देश और भाषाओं के बारे में उस उपलब्ध जानकारी का निर्धारण किया जा सके जो इन प्रणालियों में संग्रहित है।

- व्याख्या और अनुवाद सेवाओं के लिए अधिकारियों और एजेंटों द्वारा अनुरोध की गई प्राथमिक भाषाओं और उन भाषाओं के लिए अनुरोध दरों की पहचान करने के लिए कॉन्ट्रैक्टरों द्वारा अतिरिक्त डेटा रिपोर्टिंग का निर्माण करने के लिए भाषा सेवा अनुबंधों को संशोधित करने पर विचार करना। शिकायत के रुझानों का विश्लेषण करने और उन भाषाओं के लिए जनसांख्यिकीय डेटा संकलित करने के लिए जिनमें संचार प्राप्त होते हैं, जनता से मौखिक रूप से, टेलीफोन पर और इलेक्ट्रॉनिक तरीके द्वारा प्राप्त CBP सूचना केंद्र के आंकड़ों का उपयोग करना।

**तत्व 3) पर्यवेक्षण:** CBP ने पर्यवेक्षण के लिए प्रोटोकॉल स्थापित किए हैं। स्व-निरीक्षण कार्यक्रम, जिसके अनुसार CBP प्रबंधकों को कार्यक्रमों और प्रक्रियाओं का वार्षिक स्व-मूल्यांकन करके परिणामों पर रिपोर्ट देनी होती है, वर्तमान में LAP के अनुपालन की निगरानी के लिए उपयोग किया जाता है। वार्षिक समीक्षा करने के अलावा, CBP ने चुने गए LAP तत्वों के अनुपालन की निगरानी करने के लिए स्व-निरीक्षण कार्यक्रम का उपयोग किया है। प्राइवैसी एंड डाइवर्सिटी ऑफिस (Privacy and Diversity office) (PDO) समयबद्ध ढंग से LAP अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए कार्यक्रम कार्यालय के संपर्क बिंदुओं के साथ तालमेल करता है।

**अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:**

- CBP LAP के लागूकरण की आवधिक निगरानी और मूल्यांकन करना और एक वार्षिक लागूकरण स्थिति रिपोर्ट तैयार करना।
- CBP डायरेक्टिव नंबर 2130-031: *भाषाई पहुँच के प्रावधान के बारे में यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन ऑफिसों और कर्मचारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां* के प्रमुख प्रावधानों के अनुपालन की निगरानी करने के लिए स्व निरीक्षण कार्यक्रम का उपयोग करना।

**तत्व 4) कर्मचारियों के लिए सूचना:** CBP ने कर्मचारियों को CBP भाषा पहुँच जिम्मेदारियों और उपलब्ध भाषा संसाधनों के बारे में जानकारी प्रदान की है, जिसमें एजेंसी की जिम्मेदारियां और स्वदेशी भाषाएं बोलने वालों को भाषा सहायता प्रदान करने के लिए उपलब्ध संसाधन शामिल हैं। CBP भाषा एक्सेस वर्कग्रुप, कार्यक्रम कार्यालयों को कार्यालय-स्तर पर लैंग्वेज एक्सेस जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित करना जारी रखेगा, जिसका कर्मचारी-स्तर पर जागरूकता और शिक्षा में विस्तार किया जाएगा।

इसके अतिरिक्त, CBP ने निम्नलिखित को लागू किया है:

- स्वदेशी भाषा बोलने वालों के लिए लैंग्वेज एक्सेस के प्रावधान में सहायता करने के लिए CBP के दायित्वों और संसाधनों पर केंद्रित एक संचार योजना शुरू की। संचार योजना में निम्नलिखित चीजें शामिल हैं: सूचनात्मक डिस्प्ले सिस्टम स्लाइडें जो देश भर में CBP के फील्ड स्थानों पर वीडियो मॉनिटर पर दिखाई देती हैं; CBPnet इंटरनेट वेबपेज पर पोस्ट किया गया एक वेब लेख; एक CBP सेंट्रल ईमेल संदेश में शामिल एक सार जो CBP भाषा सहायता के काम में सहायक साधनों के लिंक के साथ सभी CBP कर्मचारियों को प्रसारित किया गया; और, PDO के ई-न्यूज़लेटर में एक लेख, जो सभी CBP कर्मचारियों को ईमेल संदेश के माध्यम से प्रसारित किया गया था।
- मस्टर मॉड्यूल के माध्यम से भाषा सेवाएं प्रदान करने में सहायता करने के लिए बॉर्डर पैट्रोल एजेंटों को लैंग्वेज एक्सेस निर्देश के तहत उनकी जिम्मेदारियों और उपलब्ध संसाधनों के बारे में सूचित किया।
- CBPnet वेबसाइट पर USBP कर्मचारी सूचना लिंक वेबपेज पर स्वदेशी भाषा पहचान उपकरण के लिए एक लिंक पोस्ट किया।

**अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:** CBP कर्मचारियों को पूरक LAP के संबंध में जानकारी प्रदान करने के लिए, CBP निम्नलिखित काम करेगा:

- एक व्यापक संचार योजना विकसित करना।
- एजेंसी की सार्वजनिक वेब साइट पर पूरक LAP पोस्ट करना।
- देश भर में USBP और OFO के संचालन स्थानों पर *मैं भाषा बोलता/बोलती हूँ पहचान पोस्टर* और *मैं स्वदेशी भाषा बोलता/बोलती हूँ पहचान पोस्टर* प्रदर्शित करना।
- कर्मचारियों को LAP तत्वों को लागू करने में प्रगति की वार्षिक सूचना प्रदान करना।

**तत्व 5) प्राथमिकता:** CBP भाषा सेवाओं को बहुत से कारकों के आधार पर प्राथमिकता देता है जैसे: प्रदान की जा रही सेवा का महत्व; सामना होने की प्रकृति; किसी सेवा का अनुरोध किए जाने की आवृत्ति या उसके घटित होने की आवृत्ति; और किसी विशिष्ट भाषा का उपयोग करने वालों की व्यापकता। ऑफिस ऑफ फील्ड ऑपरेशंस (Office of Field Operations) और यू.एस. बॉर्डर पैट्रोल (U.S. Border Patrol) व्याख्या और अनुवाद सेवाओं के लिए अपनी ज़रूरत का

मूल्यांकन करते हैं और आवश्यक सेवाएं प्रदान करने के लिए विभिन्न तरीकों का इस्तेमाल करते हैं।

#### अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:

- ऑफिसरों और एजेंटों द्वारा सामना की जाने वाली प्राथमिक भाषाओं की पहचान और विशिष्ट भाषाओं के उपयोग की आवृत्ति का मूल्यांकन करने के माध्यम से OFO और USBP की अनुवाद और व्याख्या ज़रूरतों को निर्धारित करना।
- सामना की गई भाषाओं की व्यापकता और ग्लोबल एंट्री (Global Entry), इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम फॉर ट्रेवल ऑथराइजेशन (Electronic System for Travel Authorization) (ESTA) और इलेक्ट्रॉनिक वीजा अपडेट सिस्टम (Electronic Visa Update System) (EVUS) जैसी विशिष्ट ज़रूरतों के आधार पर सामग्रियों के अनुवाद को प्राथमिकता देने के लिए वार्षिक आधार पर OFO और USBP कार्रवाइयों की रिपोर्ट करना।

**तत्व 6) लैंग्वेज एक्सेस प्रक्रियाएं/प्रोटोकॉल:** CBP ने प्रक्रियाएं स्थापित की हैं जिनका कर्मचारियों द्वारा उनकी रोज़ाना गतिविधियों में सामना किए गए LEP व्यक्तियों को भाषा सेवाएं प्रदान करने में पालन किया जाना चाहिए, जिनमें वे व्यक्ति भी शामिल हैं जो कोई स्वदेशी भाषा बोलते हैं। लैंग्वेज एक्सेस प्रक्रियाओं में निम्नलिखित निर्देश शामिल हैं: यह कैसे पहचाना जाए कि क्या कोई व्यक्ति LEP है; व्यक्ति की प्राथमिक भाषा की पहचान करना; भाषा संबंधी सहायता की ज़रूरत वाली स्थितियों की पहचान करना; और भाषा सहायता संसाधनों तक पहुँच कैसे प्राप्त की जाए। प्रोटोकॉलों में स्वीकृत संसाधन आसानी से उपलब्ध न होने पर, या आपातकालीन स्थितियों में संक्षिप्त, सरल संचार के लिए व्याख्या करने वालों के रूप में परिवार के सदस्यों, दोस्तों, या किसी LEP व्यक्ति के साथ यात्रा करने वाले या हिरासत में लिए गए लोगों के उपयोग पर सीमाएं शामिल हैं।

स्थिति पर निर्भर करते हुए, भाषा सहायता सेवाएं प्रदान कर सकने वाले कर्मचारियों में शामिल हैं: द्विभाषी कर्मचारी; CBP ऑफिसर और कृषि विशेषज्ञ, जिनका [CBP डायरेक्टिव नंबर 51451-004B](#), "फॉरेन लैंग्वेज अवार्ड्स प्रोग्राम;" के अनुसार परीक्षण किया जाता है और प्रवीणता रेटिंग दी जाती है, और यदि प्रासंगिक भाषा सहायता सेवाएं स्पैनिश में दी जा रही हैं, तो CBP कर्मचारी, जैसे कि एयर एंड मरीन इंटरडिक्शन एजेंट (Air and Marine Interdiction Agents), बॉर्डर पेट्रोल एजेंट (Border Patrol Agents), CBP कृषि विशेषज्ञ (Agriculture Specialists) और CBP ऑफिसर जिन्हें बुनियादी अकादमी प्रशिक्षण के दौरान स्पैनिश भाषा में प्रशिक्षण मिलता है। हालांकि, जो

कर्मचारी CBP भाषा प्रशिक्षण को पूरा करते हैं और/या विदेशी भाषा एवार्ड कार्यक्रम के तहत प्रवीणता रेटिंग प्राप्त करते हैं, कुछ स्थितियों में भाषा सहायता सेवाएं प्रदान कर सकते हैं, ये कर्मचारी आवश्यक रूप से द्विभाषी नहीं होते हैं। CBP कर्मचारी जिनके पास अंग्रेजी के अलावा किसी अन्य भाषा की केवल बुनियादी समझ होती है, उन्हें "द्विभाषी कर्मचारी सदस्य" नहीं माना जाएगा। जब सामना करने में जटिल जानकारी शामिल होती है या सामना लंबे समय तक चलता है, और जब अधिकार, स्वास्थ्य, और सुरक्षा शामिल होते हैं तो किसी कॉन्ट्रैक्ट पर रखे दुभाषिए या द्विभाषी कर्मचारी की ज़रूरत हो सकती है। हालांकि, सभी स्थितियों के लिए किसी कॉन्ट्रैक्ट पर रखे दुभाषिए या द्विभाषी कर्मचारी की ज़रूरत नहीं होती है।

इसके अतिरिक्त, CBP ने निम्नलिखित को लागू किया है:

- सप्ताह के कामकाजी दिनों में भाषा व्याख्या सेवाएं प्रदान करने के लिए यू.एस. सिटिजनशिप एंड इमिग्रेशन सर्विस (US Citizenship and Immigration Service) (USCIS) की भाषा लाइन का उपयोग करने के लिए उनके साथ एक इंटर-एजेंसी समझौता किया।
- कुछ फील्ड ऑफिसों में भाषा व्याख्या सेवाओं के लिए व्यक्तिगत अनुबंध स्थापित किए जिन्हें किसी भी समय इस्तेमाल किया जा सकता है। व्यक्तिगत अनुबंधों में से कई भाषा संबंधी सेवाओं के लिए DHS ब्लैकट खरीद समझौते का हिस्सा हैं। जो वर्तमान में DHS ब्लैकट खरीद समझौते के तहत नहीं हैं, उन्हें नया अनुबंध दिए जाने के समय इसमें ट्रांसफर किया जा सकता है।
- बॉर्डर पेट्रोल एजेंट पद के लिए स्पेनिश भाषा की ज़रूरतों को जारी रखा।
- भाषा व्याख्या सेवाओं के लिए यू.एस. बॉर्डर पैट्रोल (U.S. Border Patrol) में एक राष्ट्रीय अनुबंध स्थापित किया, जिसे उस समय टेलीफोन पर इस्तेमाल किया जा सकता है जब भाषा सहायता सेवाएँ प्रदान करने वाले कर्मचारी उपलब्ध नहीं होते हैं।
- LEP व्यक्तियों के लिए भाषा सहायता सेवाओं के प्रावधान में CBP कर्मचारियों की सहायता करने के लिए विभिन्न साधनों और संसाधनों को विकसित, प्रसारित, और उपयोग में आसानी के लिए, CBP इंटरनेट पर पोस्ट किया। इन साधनों और संसाधनों में निम्नलिखित शामिल हैं: 1.) मैं भाषा बोलता/बोलती हूँ पहचान पोस्टर;; 2.) मैं स्वदेशी भाषा बोलता/बोलती हूँ पहचान पोस्टर;; 3.) मैं बोलता/बोलती हूँ भाषा पहचान गाइड;; 4.) स्वदेशी भाषा पहचान साधन; 5.) लैंग्वेज एक्सेस अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न; 6.) लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) वाले व्यक्तियों की पहचान करने और भाषा सेवाएं प्रदान करने के लिए

प्रोटोकॉल; और 7.) लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency) वाले व्यक्तियों के साथ प्रभावी संचार।

- उपरोक्त संदर्भित कई साधनों को अगली कतार के अधिकारियों और एजेंटों और विशेष एजेंटों के लिए अनिवार्य प्रशिक्षण मॉड्यूल में शामिल किया, जिसका शीर्षक है "CBP होल्डिंग सुविधाओं में व्यक्तियों के यौन शोषण और हमले को रोकना और उससे निपटना।"
- LEP व्यक्तियों को एजेंसी के कार्यक्रमों और गतिविधियों तक सार्थक पहुँच प्रदान करने में CBP कर्मचारियों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करने के लिए, एक एजेंसी-व्यापी लैंग्वेज एक्सेस डायरेक्टिव: CBP डायरेक्टिव नंबर 2130-031: भाषाई पहुँच के प्रावधान के बारे में यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन ऑफिसों और कर्मचारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां प्रवर्तित किया।
- पूरी एजेंसी में लैंग्वेज एक्सेस डायरेक्टिव: CBP डायरेक्टिव नंबर 2130-031: भाषाई पहुँच के प्रावधान के बारे में यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन ऑफिसों और कर्मचारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां के तहत ऑफिसरों और एजेंटों को उनकी जिम्मेदारियों के बारे में सूचित करते हुए OFO और USBP को नियमावलिियां दीं।
- यू.एस. बॉर्डर पैट्रोल (U.S. Border Patrol) चीफ़ से मैमोरंडम (दिनांक: 24 अप्रैल 2019) के माध्यम से USBP पर्यवेक्षी स्टाफ को पूरी एजेंसी में लैंग्वेज एक्सेस डायरेक्टिव: CBP डायरेक्टिव नंबर 2130-031: भाषाई पहुँच के प्रावधान के बारे में यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन ऑफिसों और कर्मचारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां के तहत USBP की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के बारे में सूचित किया।

अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:

- OFO और USBP में वर्दीधारी अधिकारियों और एजेंटों के लिए मिशन-विशिष्ट सहायक लैंग्वेज एक्सेस स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (SOP) विकसित करना और इसे जारी करना।
- भाषा सेवाओं के लिए DHS ब्लैकट खरीद समझौते के दायरे के तहत नए भाषा सेवा अनुबंध देना।

**तत्व 7) गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रियाएं:** CBP ने यह सुनिश्चित करने के लिए कि जो कर्मचारी अपने विदेशी भाषा कौशल का उपयोग करते हैं वे इसे सटीक और सक्षम तरीके से करें और साथ ही

कॉन्ट्रैक्टरों से उच्च गुणवत्ता वाली भाषा सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रियाएं विकसित और लागू की हैं। बॉर्डर पेट्रोल एजेंटों की देश भर में स्पेनिश भाषा पद की ज़रूरत है और प्रवीणता के लिए उनका परीक्षण लिया जाता है और उन्हें प्रशिक्षित किया जाता है। दक्षिण-पश्चिम सीमा, मयामी और फ्लोरिडा में तैनात CBP अधिकारियों के पास स्पेनिश भाषा पद की ज़रूरत होती है और उनकी प्रवीणता के लिए जांच की जाती है और उन्हें प्रशिक्षित किया जाता है। OFO फॉरेन लैंग्वेज अवार्ड प्रोग्राम (FLAP) में भाग लेने वाले CBP अधिकारियों और CBP कृषि विशेषज्ञों की भाषा दक्षता निर्धारित करने के लिए OFO एक टेलीफोन परीक्षण प्रणाली का उपयोग करता है। परीक्षण निजी प्रदाताओं और राज्य विभाग द्वारा आयोजित किए जाते और प्रामाणित किए जाते हैं। CBP FLAP डायरेक्टिव मांग करता है कि परीक्षणों में उपयोग की जाने वाली प्रवीणता रेटिंग को "फेडरल इंटरएजेंसी लैंग्वेज राउंडटेबल स्तर या इसके बराबर के स्तर" के साथ संरेखित किया जाए। AMO अधिकारियों में देश भर में स्पेनिश भाषा पद की ज़रूरत है और प्रवीणता के लिए उनका परीक्षण लिया जाता है और उन्हें प्रशिक्षित किया जाता है।

CBP.gov वेबसाइट में एक प्रश्न/टिप्पणी/शिकायत अनुभाग है जो जनता के लिए एक प्रतिक्रिया तंत्र प्रदान करता है और प्रशंसा करने या सेवा से संबंधित शिकायत या पूछताछ करने के लिए एक टोल फ्री नंबर 877-227-5511 प्रदान करता है। प्रश्न/टिप्पणी/शिकायत अनुभाग "Comunicarse con Nosotros," शीर्षक वाले लिंक के माध्यम से स्पेनिश में देखा जा सकता है, जहाँ अनुभाग की जानकारी की स्पेनिश में व्याख्या की गई है, और स्पेनिश बोलने वाले लोग CBP के साथ अपने अनुभव के बारे में स्पेनिश में अपनी प्रशंसा या शिकायत प्रस्तुत कर सकते हैं। वेबपेज अक्सर पूछे जाने वाले कई सवालों के स्पेनिश में भी जवाब प्रदान करता है। टेलीफोन कॉल करने वाले लोग अंग्रेजी और स्पेनिश में इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस (IVR) तक पहुँच सकते हैं, और इलेक्ट्रॉनिक वीज़ा अपडेट सिस्टम (Electronic Visa Update System) (EVUS) के लिए IVR में मैडारिन शामिल है। CBP.gov वेबसाइट CBP नीतियों या गतिविधियों, या CBP कर्मचारियों द्वारा की गई कार्रवाइयों या नागरिक स्वतंत्रता संबंधी शिकायत दर्ज करने के लिए DHS ऑफिस ऑफ सिविल राइट्स एंड सिविल लिबर्टीज़ (DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties) के वेब पेज का एक लिंक प्रदान करती है। DHS.gov वेब साइट "होम पेज" पर "How Do I?" (मैं कैसे करूँ) अनुभाग के तहत शिकायतें स्वीकार करती है। DHS वेब साइट "Give Feedback." (फीडबैक दें) के तहत "Contact Us" (हमसे संपर्क करें) पृष्ठ के माध्यम से टिप्पणियाँ स्वीकार करती है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि CBP द्वारा उपयोग किए गए दुभाषिए प्रभावी संचार प्रदान करें, CBP कर्मचारियों को यह सत्यापित करने की सलाह दी जाती है कि दुभाषिए को एजेंसी की विशेष शब्दावली की जानकारी हो, जैसे कि "शरण", "प्रवेश," "वीजा छूट," "पैरोल," और "शीघ्रता से निष्कासन" और LEP व्यक्ति से यह पुष्टि करें कि वे दुभाषिए को समझते हैं, जैसे कि उन्हें जानकारी दोहराने के लिए कहना।

#### अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:

- मौजूदा लैंग्वेज एक्सेस सेवा अनुबंधों/आदेशों के नियमों एवं शर्तों और रिपोर्ट करने की ज़रूरतों की जांच करना, ताकि यह निर्धारित किया जा सके कि CBP अनुबंध प्रदाताओं से उनके CBP को भाषा सेवाएं प्रदान करने वाले दुभाषियों और अनुवादकों की प्रवीणता के बारे में जानकारी प्रदान करने की मांग कर सकता है, जैसे प्रमाणपत्र, प्रवीणता योग्यता के मूल्यांकन, अनुभव और प्रशिक्षण।
- सुनिश्चित करना कि भविष्य के लैंग्वेज एक्सेस सेवा अनुबंध/आदेश अनुबंध प्रदाताओं से उनके CBP को भाषा सेवाएं प्रदान करने वाले दुभाषियों और अनुवादकों की प्रवीणता के बारे में CBP को जानकारी प्रदान करने की ज़रूरत तय करते हैं, जैसे प्रमाणपत्र, प्रवीणता योग्यता के मूल्यांकन, अनुभव और प्रशिक्षण।

**तत्व 8) डेटा ट्रैकिंग:** CBP अनुबंध वाले दुभाषिए के उपयोग को दर्ज और ट्रैक करता है। USBP द्वारा पकड़े गए और/या अस्थायी रूप से हिरासत में लिए गए LEP व्यक्तियों द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं को ट्रैक करने के लिए USBP द्वारा e3 सिस्टम का उपयोग किया जाता है। OFO कर्मचारियों द्वारा प्रक्रिया किए गए और/या अस्थायी रूप से हिरासत में लिए गए LEP व्यक्तियों द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं को ट्रैक करने के लिए OFO द्वारा SIGMA प्रक्रिया सिस्टम का उपयोग किया जाता है। CBP सूचना केंद्र उन विदेशी भाषाओं को ट्रैक और दर्ज करता है जिनमें सभी संचार प्राप्त होते हैं।

#### अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:

- भाषा सहायता के लिए अनुरोधों की संख्या, खर्च किए गए संसाधनों और अनुरोधों की भौगोलिक स्थिति के बारे में USCIS भाषा लाइन इंटर-एजेंसी समझौते से प्राप्त डेटा का संकलन और विश्लेषण करना।



- प्राथमिक भाषाओं की अतिरिक्त रिपोर्टिंग और विशिष्ट भाषा अनुरोध दलों की मांग करने के लिए, जहाँ लागू हो भाषा सेवा अनुबंधों के संशोधन पर विचार करना।
- CBP इन्फॉर्मेशन सेंटर (CBP Information Center) और DHS ऑफिस ऑफ सिविल राइट्स एंड सिविल लिबर्टीज़ (DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties) द्वारा प्राप्त शिकायत गतिविधि की समीक्षा और विश्लेषण करना, लैंग्वेज एक्सेस प्रदान करने में सुधार करने के लिए रुझानों और क्षेत्रों की पहचान करना।

**तत्व 9) संसाधन:** CBP कर्मचारियों और कॉन्ट्रैक्टरों द्वारा प्रदान की जाने वाली भाषा सहायता सेवाओं का आकलन करने, मौजूदा संसाधनों की पहचान करने और धन और खरीद की ज़रूरतों का वर्णन करने के लिए LAP लागूकरण में हुई प्रगति का वार्षिक मूल्यांकन करता है। CBP लैंग्वेज एक्सेस वर्कग्रुप के सदस्य अपने कार्यक्रम कार्यालयों के लिए लैंग्वेज एक्सेस संबंधित गतिविधियों पर अनुसंधान करने और इसकी जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होते हैं, जैसे कि सबसे अधिक सामना की गई विदेशी भाषाएं, दस्तावेज़ जिनका विदेशी भाषाओं में अनुवाद किया गया था और भाषाई सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए अनुबंध वाले दुभाषियों और अनुवादकों के उपयोग पर रिपोर्ट करना।

**अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:**

- यह निर्धारित करने के लिए कि क्या संसाधनों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से आवंटित किया जा रहा है, भाषा सेवाओं की वार्षिक समीक्षा करना जारी रखना। समीक्षा में कॉन्ट्रैक्टरों और कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई भाषा सेवाओं, सामना की गई प्राथमिक भाषाओं, और संसाधन के खर्च का मूल्यांकन किया जायेगा।
- CBP हितधारक ऑफिसों के प्रतिनिधियों को नामित करना, जो वित्तीय वर्ष 2020 में शुरू होने वाली भाषा सेवाओं के लिए अगले पूरे DHS के ब्लैकट सेवा समझौते के लिए पुनः प्रतिस्पर्धा प्रक्रिया में भाग लेंगे। पुनःप्रतिस्पर्धा प्रक्रिया के माध्यम से, CBP राष्ट्रव्यापी भाषा सहायता सेवाएँ और अपग्रेड की गई सुविधाएँ प्रदान करने के लिए, जैसे कि विस्तारित रिपोर्ट बनाना, सभी CBP कार्यक्रम कार्यालयों के लिए एकल भाषा सेवा अनुबंध स्थापित करने की संभावना पर विचार करेगा।

**तत्व 10) LEP समुदायों तक आउटरीच:** CBP भाषा सेवाओं की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए LEP समुदायों और अन्य बाहरी हितधारकों के साथ जुड़ती है। OPA, जैसी ज़रूरत हो, नीति और गतिविधियों के बारे में उचित भाषाओं में अनुवादित मीडिया परामर्शों की ज़रूरत का

आकलन करता है और उन्हें जारी करता है। CBP ने पोर्ट ऑफ एंट्री पर सूचना तख्तियों में सुधार किया है और 20 अंतरराष्ट्रीय हवाई अड्डों पर एक वीडियो प्रसारित करता है जिसमें अंग्रेजी, अरबी, फ्रेंच, जर्मन, जापानी, कोरियाई, पारंपरिक चीनी, रूसी और स्पेनिश भाषाओं में आने वाले यात्रियों के लिए प्रवेश प्रक्रिया के बारे में व्यावहारिक जानकारी है।

CBP ने CBP.gov पर एक लैंग्वेज एक्सेस [पृष्ठ](#) तैयार किया है जिसमें जनता को सूचना और अनुवादित दस्तावेज़ प्रदान करने के लिए एक बहुभाषी संसाधन केंद्र शामिल है।

जनता के लिए CBP संपर्क तंत्र के बारे में अतिरिक्त जानकारी तत्व 7) गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रिया में शामिल है।

अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:

- CBP कर्मचारियों के साथ बातचीत और प्रदान की गई भाषा सेवाओं पर सार्वजनिक विचार मांगने के लिए, LEP समुदाय और हितधारक समूहों के साथ फीडबैक सत्र आयोजित करने में सहायता करना ।
- अलग-अलग मीडिया और भाषाओं में LEP समुदायों तक आउटरीच आयोजित करना; अनुवादित किए गए मीडिया परामर्श जारी करना; और जनता के विचार जानने के लिए सर्वेक्षण करना।

**तत्व 11) समय सीमाएं:** किए जाने वाले चरणों के लिए समय-सीमा और बेंचमार्कों का वर्णन करना।

अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:

- *परिशिष्ट A: लागूकरण योजना* जो इस पूरक LAP में पृष्ठ 12 पर दिया गया है, में सूचीबद्ध समय-सीमाओं, बेंचमार्क, और जिम्मेदार कार्यक्रम कार्यालयों को ज़रूरत के अनुसार संशोधित करना।

**तत्व 12) प्रौद्योगिकी (टेक्नॉलोजी):** CBP मौजूदा और भविष्य की तकनीकों के बारे में लगातार विचार करता है जो LEP व्यक्तियों को भाषा सहायता प्रदान करने में CBP कर्मचारियों की सहायता कर सकती हैं।

अतिरिक्त नियोजित गतिविधियाँ:

- LEP व्यक्तियों को भाषा सहायता प्रदान करने में सहायता करने के लिए मशीन भाषा अनुप्रयोगों के उपयोग के बारे में छान-बीन करना।

परिशिष्ट A: लागूकरण योजना

CBP-संचालित कार्यक्रमों और गतिविधियों में लैंग्वेज एक्सेस बढ़ाने की कार्य योजना						
तत्व	कार्रवाई आइटम	प्रदेय	मुख्य कार्यालय	सहयोग कार्यालय	लक्षित तारीख	स्थिति/ टिप्पणियाँ
तत्व 1) लैंग्वेज एक्सेस वर्कगुप	एक लैंग्वेज एक्सेस वर्कगुप स्थापित करें	CBP LAP का मूल्यांकन करने और इसे अपडेट करने के लिए भाषा एक्सेस कोऑर्डिनेटर के साथ सहयोग में काम करने के लिए CBP ने एक लैंग्वेज एक्सेस वर्कगुप की स्थापना की है।	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	लागू नहीं	पूरा कर लिया
तत्व 2) मूल्यांकन उपकरण और तंत्र	वर्तमान में उपलब्ध भाषा सेवाओं की प्रभावकारिता और विस्तार या सुधार की किसी भी ज़रूरत को निर्धारित करना	भाषा सेवाओं के वित्तीय वर्ष 2017 के वार्षिक मूल्यांकन से संकलित जानकारी की समीक्षा करना और CBP LAP को अपडेट करने में सहायता के लिए उचित कार्यक्रम कार्यालयों के साथ परामर्श करना।	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	FY 2019 Q1	पूरा कर लिया

	<p>CBP कर्मचारियों द्वारा सामना किए गए LEP व्यक्तियों के मूल देश और भाषाओं के बारे में उपलब्ध जानकारी निर्धारित करने के लिए रिकॉर्ड की e3 प्रणाली की समीक्षा करना।</p>	USBP	PDO	FY 2020 Q2	
	<p>CBP कर्मचारियों द्वारा सामना किए गए LEP व्यक्तियों के मूल देश और भाषाओं के बारे में उपलब्ध जानकारी निर्धारित करने के लिए रिकॉर्ड की SIGMA प्रणाली की समीक्षा करना।</p>	OFO	PDO	FY 2020 Q2	
	<p>यह पहचान करने के लिए कि व्याख्या और अनुवाद सेवाओं के लिए अधिकारियों और एजेंटों द्वारा किन प्राथमिक भाषाओं का अनुरोध किया जाता है और उन भाषाओं के लिए अनुरोध दर क्या है, कॉन्ट्रैक्टरों द्वारा अतिरिक्त डेटा रिपोर्टिंग का निर्माण करने के लिए भाषा सेवा अनुबंधों के संशोधन की जांच करना।</p>	OA OFO USBP	PDO	FY 2021 Q2	
	<p>शिकायत के रुझानों का विश्लेषण करने और उन भाषाओं के लिए जनसांख्यिकीय डेटा संकलित करने के लिए जिनमें संचार प्राप्त होते हैं, जनता से मौखिक रूप से, टेलीफोन पर और इलेक्ट्रॉनिक</p>	IPL	PDO	FY 2020 Q4	

		तरीके द्वारा प्राप्त CBP सूचना केंद्र के आंकड़ों का उपयोग करना।				
तत्व 3) पर्यवेक्षण	अधिकार और पर्यवेक्षण के लिए प्रोटोकॉल स्थापित करने।	CBP LAP के लागूकरण की आवधिक निगरानी और मूल्यांकन करना और एक वार्षिक लागूकरण स्थिति रिपोर्ट तैयार करना।	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	वार्षिक	
		CBP डायरेक्टिव नंबर 2130-031: <i>भाषाई पहुँच के प्रावधान के बारे में यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन ऑफिसों और कर्मचारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां</i> के प्रमुख प्रावधानों के अनुपालन की निगरानी करने के लिए स्व निरीक्षण कार्यक्रम का उपयोग करना।	PDO	OFO USBP	वार्षिक	
तत्व 4) कर्मचारियों के लिए सूचना	कर्मचारियों को CBP भाषा पहुँच जिम्मेदारियों और उपलब्ध भाषा संसाधनों के बारे में	एक व्यापक संचार योजना विकसित करना।	PDO	OPA	FY 2020 Q3	
		एजेंसी की सार्वजनिक वेब साइट पर पूरक LAP पोस्ट करना।	OPA	PDO	LAP अनुमोदन की तारीख के	

	जानकारी प्रदान करना, जिसमें एजेंसी की जिम्मेदारियां और स्वदेशी भाषाएं बोलने वालों को भाषा सहायता प्रदान करने के लिए उपलब्ध संसाधन शामिल हैं।				आधार पर TBD	
		CBP कर्मचारियों को इलेक्ट्रॉनिक मेल (जैसे, CBP सेंटर) और आंतरिक CBP सूचना प्रदर्शन प्रणाली (IDS) के माध्यम से पूरक LAP जारी करने की सूचना देना।	OPA	PDO	LAP अनुमोदन की तारीख के आधार पर TBD	
		देश भर में USBP और OFO के संचालन स्थानों पर <i>में भाषा बोलता/बोलती हूं पहचान पोस्टर</i> और <i>में स्वदेशी भाषा बोलता/बोलती हूं पहचान पोस्टर</i> प्रदर्शित करना।	OFO USBP	PDO	FY2020 Q3	
		कर्मचारियों को LAP तत्वों को लागू करने में प्रगति की वार्षिक सूचना प्रदान करना।	PDO	OPA	वार्षिक	
तत्व 5) प्राथमिकता	सेवाओं के महत्व या सामना करने की घटनाओं, उपयोग की आवृत्ति, और जनसांख्यिकी के आधार पर OFO और USBP की	OFO द्वारा सामना की जाने वाली प्राथमिक भाषाओं को पहचानना।	OFO	PDO	FY 2020 Q4	
		USBP द्वारा सामना की जाने वाली प्राथमिक भाषाओं को पहचानना।	USBP	PDO	FY 2020 Q4	
		OFO द्वारा सामना की गई प्रत्येक प्राथमिक भाषा के लिए अनुरोध की आवृत्ति को निर्धारित करना।	OFO	PDO	FY 2020 Q4	

	भाषा सेवाओं को प्राथमिकता देना।	USBP द्वारा सामना की गई प्रत्येक प्राथमिक भाषा के लिए अनुरोध की आवृत्ति को निर्धारित करना।	USBP	PDO	FY 2020 Q4	
		वार्षिक आधार पर, OFO द्वारा सामना की गई भाषाओं की व्यापकता और ग्लोबल एंट्री, ESTA और EVUS जैसे कार्यक्रमों की विशिष्ट ज़रूरतों के आधार पर सामग्रियों के अनुवाद को प्राथमिकता देने के लिए की गई कार्रवाई की रिपोर्ट देना।	OFO	PDO	FY 2021 Q2	
		वार्षिक आधार पर, USBP द्वारा सामना की गई भाषाओं की व्यापकता के आधार पर सामग्रियों के अनुवाद को प्राथमिकता देने के लिए की गई कार्रवाई की रिपोर्ट देना।	USBP	PDO	FY 2021 Q2	
<b>तत्व 6)</b> लैंग्वेज एक्सेस प्रक्रियाएं/प्रोटोकॉल	वे प्रक्रियाएं स्थापित करना जिनका कर्मचारियों द्वारा अपनी रोज़ाना गतिविधियों में सामना किए गए LEP व्यक्तियों को भाषा सेवाएं प्रदान करने में पालन किया जाना चाहिए।	LEP व्यक्तियों को एजेंसी के कार्यक्रमों और गतिविधियों तक सार्थक पहुँच प्रदान करने में CBP कर्मचारियों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करने के लिए, एक एजेंसी-व्यापी लैंग्वेज एक्सेस डायरेक्टिव: CBP डायरेक्टिव नंबर 2130-031: <i>भाषाई पहुँच के प्रावधान के बारे में यू.एस. कस्टम्स एंड बॉर्डर प्रोटेक्शन ऑफिसों और कर्मचारियों की भूमिकाएं</i>	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	FY 2019 Q3	पूरा कर लिया



		और जिम्मेदारियां प्रवर्तित करना और उसे आगे बढ़ाना।				
		भाषा सेवाओं के लिए DHS ब्लैकट खरीद समझौते के तहत नए भाषा सेवा अनुबंधों में परिवर्तित करना	OA OFO USBP	PDO	FY2021 Q4	
		वर्दीधारी अधिकारियों के लिए एक मिशन-विशिष्ट सहायक लैंग्वेज एक्सेस SOP विकसित करके जारी करना।	OFO	PDO OCC	FY 2021 Q1	
		वर्दीधारी एजेंटों के लिए एक मिशन-विशिष्ट सहायक लैंग्वेज एक्सेस SOP विकसित करके जारी करना।	USBP	PDO OCC	FY 2021 Q1	
<b>तत्व 7)</b> गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रियाएं	यह सुनिश्चित करने के लिए कि जो कर्मचारी अपने विदेशी भाषा कौशल का उपयोग करते हैं वे इसे सटीक और सक्षम तरीके से करें और साथ ही कॉन्ट्रैक्टरों से उच्च गुणवत्ता वाली	मौजूदा लैंग्वेज एक्सेस सेवा अनुबंधों/आदेशों के नियमों, शर्तों और रिपोर्ट करने की ज़रूरतों की जांच करना, ताकि यह निर्धारित किया जा सके कि CBP को अनुबंध प्रदाताओं से उनके CBP को भाषा सेवाएं प्रदान करने वाले दुभाषियों और अनुवादकों की प्रवीणता के बारे में किस हद तक जानकारी प्राप्त	OA	PDO	FY 2021 Q1	

	भाषा सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए गुणवत्ता नियंत्रण प्रक्रियाओं को विकसित और लागू करना।	करने की ज़रूरत हो सकती है, जैसे प्रमाणपत्र, प्रवीणता, योग्यता, अनुभव और प्रशिक्षण के मूल्यांकन।				
		सुनिश्चित करना कि भविष्य के लैंग्वेज एक्सेस सेवा अनुबंधों/आदेशों के नियम, शर्तें और रिपोर्ट करने की ज़रूरतें अनुबंध प्रदाताओं से उनके CBP को भाषा सेवाएं प्रदान करने वाले दुभाषिओं और अनुवादकों की प्रवीणता के बारे में CBP को जानकारी प्रदान करने की ज़रूरतें पूरी करते हैं, जैसे प्रमाणपत्र, प्रवीणता योग्यता, अनुभव और प्रशिक्षण के मूल्यांकन।	OA	PDO	FY 2021 Q4	
तत्व 8) डेटा ट्रैकिंग	अनुबंध दुभाषिया उपयोग को दर्ज और ट्रैक करना।	भाषा सहायता के लिए अनुरोधों की संख्या, खर्च किए गए संसाधनों और अनुरोधों की भौगोलिक स्थिति के बारे में USCIS भाषा लाइन इंटर-एजेंसी समझौते से प्राप्त डेटा का संकलन और विश्लेषण करना।	PDO	OFO	FY 2021 Q2	
		प्राथमिक भाषाओं की अतिरिक्त रिपोर्टिंग और विशिष्ट भाषा अनुरोध दरों की मांग करने के लिए, जहाँ लागू हो, भाषा सेवा अनुबंधों के संशोधन पर विचार करना।	OA	PDO	FY 2021 Q3	

		लैंग्वेज एक्सेस प्रदान करने में सुधार करने के लिए रुझानों और क्षेत्रों की पहचान करने के लिए CBP इन्फॉर्मेशन सेंटर (CBP Information Center) और DHS ऑफिस ऑफ सिविल राइट्स एंड सिविल लिबर्टीज़ (DHS Office for Civil Rights and Civil Liberties) द्वारा प्राप्त शिकायत गतिविधि की समीक्षा और विश्लेषण करना।	PDO	IPL	FY 2020 Q4	
तत्व 9) संसाधन	भाषा सेवाएं प्रदान करने के लिए LAP लागूकरण में हुई प्रगति का आकलन करना, मौजूदा संसाधनों की पहचान करना और धन और खरीद की ज़रूरतों का वर्णन करना।	यह निर्धारित करने के लिए कि क्या संसाधनों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से आवंटित किया जा रहा है, भाषा सेवाओं की वार्षिक समीक्षा करना जारी रखना। समीक्षा कॉन्ट्रैक्टरों और कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई भाषा सेवाओं, सामना की गई प्राथमिक भाषाओं, और संसाधन के खर्च का मूल्यांकन करेगी।।	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	वार्षिक	
		CBP हितधारक ऑफिसों के प्रतिनिधियों को नामित करना, जो भाषा सेवाओं के लिए अगले पूरे DHS के ब्लैकट सेवा समझौते के लिए पुनःप्रतिस्पर्धा प्रक्रिया में भाग लेंगे।	PDO	OA OFO OS USBP	FY2019 Q3	पूरा कर लिया

		राष्ट्रव्यापी भाषा सहायता सेवाएं और विस्तारित रिपोर्ट बनाने जैसी अपग्रेड की गई सुविधाएँ प्रदान करने के लिए, सभी CBP कार्यक्रम कार्यालयों के लिए एकल भाषा सेवा अनुबंध स्थापित करने की संभावना पर विचार करना।	PDO	OA OFO OS USBP	FY 2021 Q3	
तत्व 10) LEP समुदायों तक आउटरीच	भाषा सेवाओं की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए LEP समुदायों और अन्य बाहरी हितधारकों के साथ जुड़ना।	CBP कर्मचारियों के साथ बातचीत और प्रदान की गई भाषा सेवाओं पर सार्वजनिक विचार मांगने के लिए, LEP समुदाय और हितधारक समूहों के साथ फीडबैक सत्रों का आयोजन सुगम बनाना।	IPL	PDO	FY 2021 Q3	
		अलग-अलग मीडिया और भाषाओं में LEP समुदायों तक आउटरीच आयोजित करना; अनुवादित किए गए मीडिया परामर्श जारी करना; और जनता के विचार जानने के लिए सर्वेक्षण करने।	OPA	PDO	जारी	
तत्व 11) समय सीमाएं	किए जाने वाले चरणों के लिए समय-सीमा और बेंचमार्कों का वर्णन करना।	<i>परिशिष्ट A: लागूकरण कदमों</i> जो इस पूरक LAP में पृष्ठ 12 पर दिए गए हैं, में सूचीबद्ध समय-सीमाओं, बेंचमार्क, और जिम्मेदार कार्यक्रम कार्यालयों को ज़रूरत के अनुसार संशोधित करें।	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	जारी	

<p><b>तत्व 12)</b> प्रौद्योगिकी (टेक्नॉलोजी)</p>	<p>मौजूदा और भविष्य की तकनीकों के बारे में विचार करना जो LEP व्यक्तियों को भाषा सहायता प्रदान करने में CBP कर्मचारियों की सहायता कर सकती हैं।</p>	<p>LEP व्यक्तियों को भाषा सहायता प्रदान करने में सहायता करने के लिए मशीन भाषा अनुप्रयोगों के उपयोग के बारे में छान-बीन करना।</p>	<p>OIT</p>	<p>OFO USBP OS PDO</p>	<p>जारी</p>	
--	---	--	------------	------------------------------------	-------------	--

## परिवर्णी शब्द

---

AMO	एयर एंड मरीन ऑपरेशंस (Air and Marine Operations)
DHS	यूएस डिपार्टमेंट ऑफ़ होमलैंड सिक्योरिटी (U.S. Department of Homeland Security)
ESTA	इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम फॉर ट्रैवल ऑथराइजेशन (Electronic System for Travel Authorization)
EVUS	इलेक्ट्रॉनिक वीज़ा अपडेट सिस्टम (Electronic Visa Update System)
IPL	इंटरगवर्नमेंटल पब्लिक लिएजन (Intergovernmental Public Liaison)
LEP	लिमिटेड इंग्लिश प्रोफिशिएंसी (Limited English Proficiency)
OA	ऑफिस ऑफ़ ऐक्विज़िशन (Office of Acquisition)
OCC	ऑफिस ऑफ़ चीफ काउंसल (Office of Chief Counsel)
OFO	ऑफिस ऑफ़ फील्ड ऑपरेशंस (Office of Field Operations)
OIT	ऑफिस ऑफ़ इन्फॉर्मेशन एंड टेक्नालॉजी (Office of Information and Technology)
OPA	ऑफिस ऑफ़ पब्लिक अफेयर्स (Office of Public Affairs)
OPR	ऑफिस ऑफ़ प्रोफेशनल रेस्पॉन्सिबिलिटी (Office of Professional Responsibility)
OS	ऑपरेशंस सपोर्ट (Operations Support)
OTD	ऑफिस ऑफ़ ट्रेनिंग एंड डेवलपमेंट (Office of Training and Development)
PDO	प्राइवेसी एंड डाइवर्सिटी ऑफिस (Privacy and Diversity office)
POE	पोर्ट ऑफ़ एंट्री (Port of Entry)
SOP	स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (Standard Operating Procedures)
USBP	यू.एस. बॉर्डर पैट्रोल (U.S. Border Patrol)
USCIS	यू.एस. सिटिजनशिप एंड इमिग्रेशन सर्विस (US Citizenship and Immigration Service)