

CONDADO DE ORANGE, NY



Oficina de Desarrollo Comunitario Plan de Acceso al Idioma

RELACIONADO CON LA ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE GRANT PROPORCIONADOS AL
CONDADO DE ORANGE POR EL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO DE LOS
ESTADOS UNIDOS (HUD)

- PROGRAMA DE SUBVENCIONES EN BLOQUES DE DESARROLLO COMUNITARIO (CDBG)
 - HOME PROGRAMA DE ASOCIACIÓN PARA INVERSIÓN (HOME)
 - SUBVENCIÓN SOLUCIONES DE EMERGENCIA (ESG)

Febrero de 2022



Subvención para Bloques de Desarrollo Comunitario (CDBG)

Evaluación del Idioma

Cuatro – Análisis de Factores

Mullin & Lonergan, en nombre del Condado de Orange, Nueva York, ha llevado a cabo una evaluación de las necesidades locales para determinar la presencia relativa de personas que son LEP (cualquiera cuyo idioma principal no es el inglés, y tiene una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés) en las comunidades del Condado Urbano del Condado de Orange, la frecuencia con la que las personas que son LEP entran en contacto con los programas de la Oficina de Desarrollo Comunitario (OCD) del Condado de Orange, la importancia de tales programas para las Personas con LEP, y el costo y los recursos disponibles para proporcionar acceso al idioma y asistencia a Individuos con LEP asistidos por dichos programas. La intención de este análisis es encontrar un equilibrio que garantice un acceso significativo a los servicios críticos por parte de las personas que son LEP sin imponer una carga financiera indebida a la Oficina de Desarrollo Comunitario.

Factor 1 – Número o proporción de individuos con LEP atendidos o encontrados en el área de servicio elegible (incluidas aquellas personas que serían atendidas o encontradas si las personas recibieran una divulgación adecuada y el TOC proporcionaba suficientes servicios de idiomas)

El condado debe preparar un plan para abordar las necesidades de las personas con dominio limitado del inglés. Para considerar estas necesidades, primero identificamos qué idiomas se hablan en las jurisdicciones participantes. Hay 38 jurisdicciones participantes de Pueblos en el programa CDBG de Urban County. Las ciudades de Middletown, Newburgh y Port Jervis, así como el Pueblo de Palm Tree y el Pueblo de Kiryas Joel no participan actualmente en el Consorcio del Condado Urbano. Dado que la última información disponible es de 2015, la Ciudad de Palm Tree aún no se incorporó. Las ciudades de Middletown, Newburgh y Port Jervis participan en el Consorcio HOME. Los datos de la Encuesta sobre la comunidad estadounidense (ACS) proporcionan informes sobre las características de los residentes del condado según el idioma que se habla en el hogar y la capacidad de hablar inglés. Los datos indicaron los siguientes grupos principales de idiomas que tienen poblaciones significativas que hablan inglés menos que "muy bien" dentro de los límites geográficos del Condado de Orange:

- Población en jurisdicciones participantes de 5 años y más 350,422
- Población LEP total de 5 años y más 30,553
- Personas de habla hispana Población LEP de 5 años y más (13,7%) 28.420
- Personas de habla hispana que hablan inglés menos que "muy bien" (3.9%) 13,789
- Personas que hablan yiddish Población LEP de 5 años o más (4,5%) 15.955

- Personas de habla yiddish que hablan inglés menos que "muy bien" (3,0%) 10,826

Los datos anteriores demuestran que la mayor parte de la población LEP del condado es de habla hispana y de habla yiddish, aunque se hablan muchos otros idiomas en el condado. El español y el yiddish son los únicos grupos de idiomas que cumplen con el umbral del 5% o 1,000 personas para requerir la traducción escrita de documentos vitales. Los hablantes de árabe, hebreo y chino están aumentando, pero no han alcanzado el umbral de 1.000 personas. Además, es probable que la cantidad real de personas que requieren servicios del condado excluya a los niños porque el condado generalmente utiliza dólares CDBG para financiar programas de infraestructura pública que no brindan asistencia de beneficios directa; por lo tanto, el número que requiere asistencia LEP es menor.

De las 10,826 personas de habla yiddish que hablan inglés menos que "muy bien", 10,468 viven en la Aldea de Kiryas Joel. El Pueblo no participa en Urban County, por lo tanto, solo 358 personas que hablan yiddish hablan inglés menos que muy bien en el área de servicio elegible del condado. Las personas que hablan yiddish no cumplen con los umbrales de LEP para la población de servicio elegible. Dentro de la población de habla yiddish se hablan varios dialectos de yiddish. El pueblo de Palm Tree se incorporó después de que se recopilaran los datos del censo de 2015. Esta ciudad no participa en el condado urbano y es principalmente de habla yiddish. La población yiddish en el momento de este recuento estaba concentrada en el pueblo de Monroe (que incluía el pueblo de Kiryas Joel y el área ahora conocida como el pueblo de Palm Tree) donde constituía el 44% de la población de ese municipio.

Si bien la población de habla china del condado supera el umbral de 1,000 personas, solo 714 de ellos hablan inglés menos que muy bien.

El Aviso del Registro Federal publicado en enero de 2007, que detalla las pautas para realizar el Análisis de cuatro factores, establece que cuando menos de 1,000 personas y menos del 5% de la población elegible se consideran LEP, no se requiere traducción escrita. Por lo tanto, la asistencia con el idioma escrito incluirá solo la traducción al español de documentos vitales.

El condado ha consultado con la Asociación China del Condado de Orange y ha determinado que el dialecto chino principal en el condado es el mandarín. El condado proporcionará información y recursos a la Asociación, traducidos al mandarín, para la distribución y notificación de los programas disponibles. Cuando haya datos más nuevos y confiables disponibles, en particular conjuntos de datos del censo que indiquen el idioma hablado en el hogar (específicamente, Tabla B16001), el condado llevará a cabo un nuevo análisis de cuatro factores para determinar si se requiere una traducción escrita adicional.

La asistencia oral estará disponible para todas las personas que la soliciten, independientemente del idioma hablado.

La población de hablantes varía entre comunidades. Las siguientes comunidades tienen el mayor número de personas que hablan otros idiomas. Se muestra el porcentaje de la población total que no habla bien el idioma:

- Pueblo de Blooming Grove: Español (3% no habla bien inglés)
- Pueblo de Mount Hope - Español (3.4% no habla bien inglés)
- Pueblo de New Windsor - Español (3.6% no habla bien inglés)

- Pueblo de Wallkill: Español (3.5% no habla bien inglés)
- Pueblo de Woodbury: Español (3.5% no habla bien inglés)

Factor 2: la frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con la Oficina de Desarrollo Comunitario

Para determinar la frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con la Oficina de Desarrollo Comunitario, la OCD revisó los archivos de todos sus programas de servicio directo en los últimos cuatro años y discutió los contactos LEP con miembros del personal que reciben a miembros de la comunidad tanto en persona y por teléfono. Como la OCD trabaja principalmente con municipios, desarrolladores y agencias sin fines de lucro, la OCD tiene un contacto muy limitado con personas LEP. El OCD no ha encontrado a ninguna persona con LEP en los últimos cuatro años. El OCD podría encontrar a una persona con LEP a través de una variedad de formas: solicitantes de programas y participantes en programas financiados por OCD; personas que llamen al OCD para obtener información sobre los programas y servicios financiados por el OCD; avisos públicos, reuniones públicas y audiencias; acceso público a sitios web de agencias; folletos informativos destinados a la distribución pública.

Factor 3: la naturaleza e importancia del programa, actividad, servicio o información proporcionada por la Oficina de Desarrollo Comunitario

Los servicios proporcionados por la Oficina de Desarrollo Comunitario del Condado de Orange son importantes en la medida en que se relacionan con la necesidad del cliente o con la prestación continua de servicios.

Factor 4: los factores 1-3 se equilibran luego con los recursos y costos disponibles para la Oficina de Desarrollo Comunitario

Debido a que el TOC tiene una persona bilingüe del personal de habla hispana, es rentable para el Condado proporcionar interpretación oral limitada en español para las personas que se comunican con el TOC con respecto a la asistencia del programa. La traducción escrita de esta persona del personal también puede ser beneficiosa para una persona con LEP.

Para las poblaciones de habla yiddish y mandarín, el condado evaluó la rentabilidad de traducir y publicar todos los documentos y comunicaciones vitales a estos idiomas. El condado mantiene un contrato con Language Link, que proporciona materiales de traducción por escrito a un costo por palabra. Para traducir el Aviso de audiencia pública para el AAP del año fiscal 2021 del condado, el costo por palabra para chino (simplificado) y yiddish fue de \$0.16 y \$ 0.20, respectivamente. Esto se suma al costo de publicar los avisos en el periódico. Para publicar un Aviso de audiencia pública para un AAP en inglés en el periódico, el condado gasta \$113. Publicar un Aviso de audiencia pública para una AAP en español cuesta \$243 (\$113 para

publicar y \$130.22 para traducir). Publicar un Aviso de audiencia pública para un AAP en chino cuesta \$327 (\$175 para publicar y \$152 para traducir). Publicar un Aviso de audiencia pública para un AAP en yiddish cuesta \$357 (\$175 para publicar y \$182 para traducir). Se requieren dos avisos públicos cada año para la AAP, uno se requiere para el CAPER y también se requieren avisos para las Enmiendas sustanciales a la AAP.

Publicar los tres avisos obligatorios en inglés cuesta aproximadamente \$339. Traducir y publicar en español cuesta \$729. Traducir y publicar en chino cuesta 981 dólares. Para traducir y publicar en yiddish cuesta \$1071. Las enmiendas sustanciales, el plan de desventajas y otros avisos requeridos se agregarían anualmente. Para publicar los avisos en inglés y traducirlos y publicarlos en español, el Condado gastará un mínimo de \$1068. Para traducir y publicar los avisos al yiddish y al chino, el condado gastaría como mínimo \$2052 adicionales. El condado ha determinado que debido a la poca frecuencia con la que el TOC se encuentra con las personas con LEP, sería mejor gastar sus recursos para traducir breves resúmenes de documentos vitales (como la AAP, el Plan Consolidado, CAPER y la disponibilidad de programas, servicios y asistencia) y distribuir a las agencias que atienden a personas con LEP para su distribución a sus listas de contactos, publicación en noticias electrónicas y publicación. El condado proporcionará traducciones escritas de documentos vitales en estos idiomas a pedido.

La Oficina de Desarrollo Comunitario ha identificado los siguientes costos asociados con la traducción y otros servicios de asistencia lingüística:

Costo del servicio de idiomas	Costo
Traducción de avisos públicos:	
Español	\$130.22
Chino Mandarín	\$152.00 (\$0.16/palabra)
Yídish	\$175.00 (\$0.20/palabra)
Publicación de avisos públicos en español	\$113.00 por cada aviso
Publicación de avisos públicos en caracteres (Mandarín, Yidish) \$175.00 por cada aviso	\$175.00 por cada aviso
Traducción oral usando Language Link	\$0.63/minuto
Translation of Web Content using Language Link	\$45.00/hour
Accesibilidad del contenido web con Recite Me \$2,700 (tarifa anual para traducir el contenido web existente)	\$2,700 (annual fee to translate existing web content)
Servicios de traducción en audiencias públicas (previa solicitud)	\$0.63/minuto

OFICINA DE DESARROLLO COMUNITARIO DEL CONDADO DE ORANGE

Subvención en bloque para el desarrollo comunitario (CDBG)

Plan de Acceso Lingüístico

Introducción

La Oficina de Desarrollo Comunitario del Condado de Orange (OCD) está comprometida a brindar igualdad de oportunidades de vivienda de manera no discriminatoria y a cumplir plenamente con todas las leyes federales, estatales y locales contra la discriminación y con las reglas y regulaciones que gobiernan la Vivienda Justa y la Igualdad de Oportunidades en vivienda y empleo. Esto incluye cumplir con el Título IV de la Ley de Derechos Civiles de 1964 para garantizar un acceso significativo a programas y actividades por parte de personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP).

El propósito de este Plan de Acceso al Idioma (LAP) es identificar cómo el OCD se asegurará de que sus métodos de administración de sus programas al servicio del público no tengan el efecto de someter a las Personas con LEP a información errónea debido a su origen nacional, y a asegurar que las personas con LEP tengan acceso completo a los programas y servicios.

Este LAP está sujeto a revisión, enmienda y complementación.

¿Quién es una persona con LEP?

Para los propósitos de este LAP, cualquier persona cuyo idioma principal no sea el inglés y que tenga una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés puede ser una persona con LEP.

El OCD no identificará a nadie como LEP; los beneficiarios de los servicios y actividades deben identificarse como LEP (Registro Federal Vol. 72, No. 13, 22 de enero de 2007).

Interacción con OCD

La OCD registrará cada encuentro con una persona con LEP documentando sus necesidades de asistencia con el idioma en un Registro de acceso al idioma como se ve en el Apéndice D. Además, los archivos de actividades para cualquier programa de servicio directo administrado por la OCD incluirán un registro de las necesidades de asistencia con el idioma de una persona. y su idioma de preferencia.

El OCD ha determinado que no ha tenido interacción con personas con LEP en los últimos cuatro años, pero podría encontrar a personas con LEP de diversas formas: solicitantes y participantes en servicios y programas directos; personas que llamen a la Oficina para obtener información sobre sus programas y servicios; avisos públicos, reuniones públicas y audiencias abiertas al público; acceso público al sitio web de la OCD; y folletos informativos destinados a la distribución pública.

Coordinador del plan de acceso lingüístico

Todas las preguntas sobre este Plan de acceso al idioma pueden dirigirse a la Coordinadora del Plan de acceso al idioma, Nicole Andersen, Directora de desarrollo comunitario, 40 Matthews Street, Suite 307A, Goshen, NY 10924, Teléfono: (845) 615-3820, Correo electrónico: commdev@orangecountygov.com. El coordinador del plan de acceso lingüístico:

- Implementar y monitorear el cumplimiento del LAP mediante la recopilación de datos sobre la prestación de servicios de traducción e interpretación de la Oficina de Desarrollo Comunitario como se describe en el LAP
- Realice un seguimiento del éxito del LAP y modifíquelo en consecuencia
- Coordinar la formación del personal sobre los servicios de asistencia lingüística y el LAP
- Registra encuentros y servicios prestados a personas con LEP
- Determine si la señalización está colocada correctamente
- Recopilar datos sobre la disponibilidad de materiales traducidos
- Abordar las quejas o quejas formales presentadas con respecto a los servicios de asistencia lingüística para personas con LEP
- Tomar cualquier otra medida relevante

Quejas

Se proporciona información al público en el sitio web de la OCD sobre el derecho a presentar una queja si una persona cree que la OCD no le ofreció servicios de asistencia lingüística o si los servicios recibidos fueron inadecuados o inapropiados. Se proporciona un formulario de quejas de "Acceso a servicios en su idioma" que solicita información detallada sobre la queja junto con instrucciones sobre cómo enviar la queja. Se adjunta una copia del formulario de queja como Apéndice C en inglés, español y chino (mandarín).

La Queja por es un documento vital y será traducido al español. El formulario estará disponible para el público en el sitio web de OCD.

Cualquier formulario en cumplimiento recibido se enviará al Coordinador de acceso lingüístico, quien registrará las quejas y trabajará para resolver los problemas de inmediato. Dependiendo de la situación, se pueden tomar acciones correctivas de manera colaborativa.

El personal de OCD no tomará represalias ni tomará ninguna otra acción adversa porque una persona haya presentado una queja alegando discriminación basada en el estado o las necesidades de LEP.

Identificación de Necesidades de Idiomas Dentro de la Jurisdicción

Se determinó mediante la revisión del Buscador de datos estadounidenses de la Oficina del Censo de EE. UU. (Tabla B16001, Estimación de cinco años de 2015) para el Condado de Orange, según lo recomendado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD), que el español era el único idioma para cumplir con los 4 criterios de análisis de factores (1 - Número o proporción de personas con LEP atendidas o encontradas en el área de servicio elegible; 2 - Frecuencia de contacto con el programa; 3 - Importancia del servicio, información, programa o actividad; 4 - Costos versus recursos y beneficios que requieren la traducción de documentos vitales). Según Fact Finder según la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de 2015, había 13,789 personas de habla hispana mayores de cinco años en el condado de Orange que hablaban inglés menos que muy bien.

La guía proporcionada por HUD establece que se deben proporcionar traducciones escritas de documentos vitales para cada grupo de idiomas LEP elegible que constituya el 5% o 1,000, lo que sea menor, de la población de personas elegibles para recibir servicio o que puedan verse afectadas o encontradas. La OCD ha determinado que debido a que hay más de 1,000 hispanohablantes en el Condado de Orange que hablan inglés menos que muy bien, la OCD traducirá documentos vitales al español.

De las 10,826 personas de habla yiddish que hablan inglés menos que "muy bien", 10,468 viven en la Aldea de Kiryas Joel. The Pueblo no participa en el condado urbano, por lo tanto, solo 358 personas que hablan yiddish hablan inglés menos que muy bien en el área de servicio elegible del condado. Las personas que hablan yiddish no cumplen con los umbrales de LEP para la población de servicio elegible. Si bien la población de habla china del condado supera el umbral de 1,000 personas, solo 714 de ellos hablan inglés menos que muy bien. El Aviso del Registro Federal publicado en enero de 2007, que detalla las pautas para realizar el Análisis de cuatro factores, establece que cuando menos de 1,000 personas y menos del 5% de la población elegible se consideran LEP, no se requiere traducción escrita. Por lo tanto, la asistencia con el idioma escrito incluirá solo la traducción al español de documentos vitales.

El OCD ha consultado con la Asociación China del Condado de Orange y ha determinado que el dialecto chino principal escrito en el condado es el mandarín. El condado proporcionará información y recursos a la Asociación, traducidos al mandarín, para la distribución y notificación de los programas disponibles. Cuando se disponga de datos más nuevos y fiables, el condado realizará un nuevo análisis de cuatro factores para determinar si se requiere una traducción escrita adicional.

Las siguientes poblaciones más grandes de LEP fueron las personas que hablan chino, coreano, árabe, hebreo y polaco y se identificaron a sí mismos como hablantes de inglés "menos que bien". Estas son poblaciones de 714 (chino) 345 (coreano), 281 (árabe), 361 (hebreo) y 339 (polaco) personas, que es menos del 1% de la población del condado de Orange de 350,422 de personas mayores de cinco años, y menos de 1.000 personas. El OCD también tomó en consideración que, si bien hay personas con LEP en cada población lingüística, no todas buscarán ayuda de los programas y servicios del condado, ya que algunas de ellas son niños y otras no necesitarán el tipo de servicios brindados debido a la naturaleza de la actividad y servicios prestados. La OCD ha determinado que debido a que hay menos del 1% o 1,000 personas en cualquiera de los otros idiomas, no proporcionará traducción escrita de documentos vitales a estos idiomas. Sin embargo, el condado proporcionará interpretación oral según sea necesario a las personas con LEP que soliciten dichos servicios.

Otros grupos de idiomas en el Condado de Orange tenían pocas personas con LEP y, por lo tanto, no cumplieron con el umbral para requerir la traducción por escrito de documentos vitales a esos idiomas. El OCD proporcionará interpretación oral según sea necesario a las personas con LEP que soliciten dichos servicios.

Costos de asistencia lingüística

La Oficina de Desarrollo Comunitario ha identificado los siguientes costos asociados con la traducción y otros servicios de asistencia lingüística:

Costo del servicio de idiomas	Costo
Traducción de avisos públicos: Español	\$130.22
Chino Mandarín	\$152.00 (\$0.16/palabra)
yídish	\$175.00 (\$0.20/palabra)
Publicación de avisos públicos en español	\$113.00 por cada aviso
Publicación de avisos públicos en caracteres (mandarín, yiddish) \$ 175,00 por cada aviso	\$175.00 por cada aviso
Traducción oral usando Language Link	\$0.63/minuto
Translation of Web Content using Language Link	\$45.00/hour
Accesibilidad del contenido web con Recite Me \$2,700 (tarifa anual para traducir el contenido web existente)	\$2,700 (annual fee to translate existing web content)
Servicios de traducción en audiencias públicas (previa solicitud)	\$0.63/minuto

Servicios de Asistencia Lingüística

Basado en el análisis de cuatro factores, el OCD ofrecerá una variedad de servicios de idiomas para maximizar la accesibilidad de sus programas a las personas con LEP. Además de los servicios que se describen a continuación, el OCD también se asegurará de que toda la señalización y la información del programa se publique tanto en inglés como en español, notificando a los contactos que los servicios de idiomas están disponibles. Esta información también estará disponible en los idiomas que pueden ser identificados en futuros Análisis de Cuatro Factores que requieren traducción escrita.

Todos los servicios de asistencia lingüística que se describen a continuación serán utilizados por la OCD de conformidad con las leyes federales, estatales y locales y de conformidad con las políticas y procedimientos de adquisiciones del Condado de Orange. Además, los servicios de asistencia lingüística que se describen a continuación están sujetos a la disponibilidad de fondos. Nada de lo contenido en este documento limitará a la OCD a utilizar medios alternativos para llevar a cabo la intención de este LAP en caso de que los recursos descritos a continuación no estén disponibles por cualquier motivo.

Traducción Escrita

Como se indicó anteriormente en la Sección III, la OCD ha determinado que debido a que hay más de 1,000 hispanohablantes que hablan inglés menos que muy bien, la OCD proporcionará traducción escrita de documentos vitales en español. A la fecha de creación de este LAP, el español es el único idioma al que se traducirán documentos vitales. El contenido web, los resúmenes de programas y otra información relacionada con el Plan Anual y la preparación del CAPER se traducirán a los idiomas que el Condado considere apropiados. Esto podría incluir idiomas que se acercan a los umbrales de cumplimiento. Esto está sujeto a cambios tras la revisión del LAP como se describe a continuación.

Language Link se utilizará para traducir todos los documentos vitales. Language Link utiliza únicamente lingüistas nativos que tienen la mayor experiencia y están mejor calificados para manejar el tema particular de cada traducción. Language Link tiene un departamento completo dedicado a administrar, incorporar y mantener actualizados a todos los lingüistas. Language Link utiliza una variedad de

lingüistas en cada idioma relevante, la mayoría con certificaciones específicas como la certificación ATA, que es la más común para los traductores. El proceso de control de calidad de Language Link incluye un primer lingüista que traduce el documento y luego un segundo lingüista que realiza una evaluación de calidad para verificar la precisión y el contexto de la traducción.

Documentos vitales

HUD ha definido los “documentos vitales” como aquellos documentos que son críticos para garantizar el acceso significativo o el conocimiento de los derechos o servicios, por parte de los beneficiarios o beneficiarios potenciales en general y las personas con LEP específicamente. La OCD ha realizado una revisión de los materiales escritos que proporciona para determinar cuáles son críticos para acceder al servicio y los programas que ofrece la OCD. La OCD proporcionará traducción escrita al español de todas las cartas y comunicaciones con los solicitantes de programas de habla hispana que hayan identificado el español como su idioma preferido, así como todos los documentos vitales identificados a continuación:

- Plan de participación ciudadana
- Plan de acceso al idioma
- Avisos públicos (incluidos avisos de audiencia pública relacionados con el Plan de participación ciudadana, el Plan consolidado, el Plan de acción anual, CAPER, Enmiendas sustanciales) Solicitudes y otros materiales del programa para Programas de servicio directo
- Folletos informativos / marketing para programas de servicio directo
- Políticas y procedimientos para programas de servicio directo
- Cartas de aprobación / denegación para programas de servicio directo
- La revisión de la OCD de sus materiales escritos es de naturaleza continua y la lista de documentos vitales puede ser complementada, enmendada o modificada según sea necesario.

Las cuatro autoridades de vivienda con jurisdicción en el condado tienen acceso a documentos ya traducidos por HUD y pueden ser utilizados por la OCD, que incluyen:

- Solicitud de asistencia
- Formulario de consulta de lista de espera
- Vale de elección de vivienda, incluidas las obligaciones familiares
- Folleto *Un buen lugar para vivir*
- Folleto que explica los derechos bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades
- Folleto que explica el programa de autosuficiencia familiar
- Folleto que explica el programa de compra de vivienda con vales de elección de vivienda
- Lista de verificación de obligaciones familiares: anexo de arrendamiento al contrato de arrendamiento
- Autorización para divulgar información con la declaración de la ley de privacidad
- Folleto sobre discriminación en la vivienda
- Contrato de Autosuficiencia Familiar
- Solicitud de aprobación de arrendamiento

Contenido Web

El condado de Orange utiliza Google Translate para traducir todo el contenido web al español, yiddish, chino y otros idiomas, según lo requieran los futuros análisis de cuatro factores.

El Condado de Orange utilizará Recite Me, una barra de herramientas de asistencia de accesibilidad web basada en la nube que permite a los visitantes del sitio web personalizar un sitio de la manera que mejor les funcione. La innovadora tecnología de asistencia de Recite Me hará que el sitio web del Condado de Orange sea accesible e inclusivo a través de una gama única de funciones. Este software fácil de usar incluye funcionalidad de texto a voz, características de estilo personalizables que incluyen tamaño y dimensiones del texto, tipo de fuente y opciones de color, ayudas de lectura (regla, máscara de pantalla, diccionario, modo de solo texto y lupa) y una herramienta de traducción con más de 100 idiomas, incluidos 35 voces de texto a voz y traducción de archivos PDF. Recite Me funciona en todos los dispositivos, brindando a todos la oportunidad de acceder a cualquier información en la página web de Desarrollo Comunitario. También ayudará en la navegación desde el sitio web principal del Condado a la página web de Desarrollo Comunitario.

Interpretación oral

La OCD hará todo lo posible para brindar interpretación oral a todos sus participantes que se hayan identificado como LEP y soliciten servicios.

Personal bilingüe

El OCD emplea personal bilingüe de habla hispana en varios puestos para asegurar que haya suficiente personal disponible para ayudar a las personas de habla hispana con LEP cuando sea necesario. El Condado dependerá de su personal interno para brindar interpretación oral a las personas que se comuniquen con el OCD para programas de beneficios directos. En algunos casos, el material a traducir puede exceder la capacidad del miembro del personal para proporcionar una traducción oral precisa. En esos casos, el miembro del personal se comunicará con el posible beneficiario sobre los servicios de traducción oral y escrita disponibles para él / ella por el OCD, incluido el uso de Language Link.

Servicios de interpretación

Cuando no hay un miembro del personal que hable la persona con el idioma principal de LEP, el OCD buscará interpretación a través de un servicio de intérprete profesional. El condado utiliza Language Link, que brinda servicios de traducción oral.

El sistema telefónico del OCD incluye números de teléfono directos para cada empleado del OCD. Cada miembro del personal del OCD tiene un mensaje de correo de voz en inglés y español. Si se deja un mensaje de voz en español, un empleado de Language Bank traducirá el mensaje al inglés y se utilizará Language Link para devolver la llamada a la persona que llama. El Análisis de Cuatro Factores de la OCD no identificó idiomas adicionales para ser incluidos en el sistema de respuesta interactiva en el momento de redactar este plan.

En el caso de que la persona con LEP no se hable mucho y el OCD no pueda encontrar un intérprete adecuado a través de un servicio de intérprete profesional, el condado puede recurrir a otros métodos, como buscar voluntarios de la comunidad. Como último recurso, en el caso de que el OCD no pueda encontrar un intérprete aceptable dentro de un período de tiempo para ayudar de manera efectiva al cliente, el OCD puede usar un sitio web de traducción en línea, como Google Translate, para comunicarse a través de una computadora de oficina.

El OCD también utilizará el sistema I Speak Card para ayudar a las personas que se presenten para recibir servicios que no hablan inglés. Las Tarjetas I Speak permiten a los residentes y participantes del programa identificar su idioma preferido, lo que ayudaría al personal de OCD a conectarlos con traductores internos o externos. Las tarjetas incluyen instrucciones sobre cómo acceder a una tercera persona por teléfono o interpretación en persona.

El OCD lleva a cabo al menos dos audiencias públicas por año. Previa solicitud, la OCD proporcionará servicios de traducción oral en la audiencia pública. Las personas interesadas en asistir a la audiencia pública deberán notificar a la OCD antes de la audiencia pública que se solicitan servicios de traducción en la audiencia. La información sobre la solicitud de servicios de acceso lingüístico y la fecha límite para realizar la solicitud se incluirá en todos los avisos públicos en los idiomas identificados para traducción escrita por el Análisis de cuatro factores (solo en español en 2020).

Intérpretes informales

El OCD generalmente desalienta el uso de miembros de la familia u otros intérpretes informales, pero permitirá el uso de un intérprete de las personas con LEP que elijan (incluidos los miembros de la familia o un intérprete profesional a cargo de las personas con LEP) cuando la persona con LEP rechace los servicios gratuitos de acceso a idiomas del condado. El condado documentará la oferta y el rechazo posterior de la persona con LEP en el Registro de acceso al idioma.

Proceso para Solicitar Traducción, Interpretación Oral o Traducción de Documento Vital

Las personas que requieran servicios de traducción o interpretación pueden hacerlo llamando a la Oficina de Desarrollo Comunitario del Condado de Orange durante el horario comercial normal al o enviando un correo electrónico a commdev@orangecountygov.com. Durante la pandemia, las solicitudes se limitan al teléfono o correo electrónico (a través del sitio web del condado). El personal bilingüe, en la medida de lo posible, puede proporcionar más instrucciones sobre cómo solicitar la traducción. Las solicitudes recibidas en idiomas que no sean inglés o español serán traducidas por el personal de OCD mediante Language Link y respondidas en el idioma de preferencia del solicitante. Todo el personal sabe cómo comunicarse con Language Link para brindar servicios de traducción e interpretación si surge una necesidad.

Los documentos vitales identificados en el Apéndice A se traducen automáticamente al español y se vinculan en el sitio web del condado. Otros documentos están disponibles para ser traducidos a pedido, utilizando el proceso descrito anteriormente. Además, todos los documentos vitales se colocan en el sitio web del condado. Usando Recite Me, como se describe en este Plan, el documento se traducirá automáticamente al idioma seleccionado.

Superar a

La OCD llevará a cabo actividades de divulgación en un método que se dirige directamente a las personas con LEP identificadas a través de su análisis bianual y las incluye. Además, el OCD anunciará de acuerdo con varios medios identificados en esta sección la disponibilidad de programas, servicios y servicios de asistencia lingüística. Todos los avisos públicos y anuncios de marketing, como la notificación de audiencias públicas y los avisos de disponibilidad de aplicaciones del programa de servicio directo, se publicarán en español y en inglés, y la OCD pondrá los avisos a disposición en español

y los distribuirá a las organizaciones que prestan servicios en español. personas que hablan. El OCD también puede participar en eventos patrocinados por la comunidad y hacer presentaciones a través de organizaciones comunitarias para llegar a las personas con LEP y asegurarse de que estén al tanto de la disponibilidad de asistencia LEP.

Los folletos informativos y otras comunicaciones publicadas en espacios públicos se traducen al español, y para aquellos que identifican el español como su idioma preferido, las entrevistas y sesiones informativas del programa se realizarán en español.

La información en inglés y español está disponible para el público y las comunidades LEP con respecto a los servicios de asistencia lingüística que el condado ofrece de forma gratuita. Los letreros en la Oficina de Desarrollo Comunitario y Contenido Web se traducen al español, y cada miembro del personal de la OCD tiene un mensaje en su correo de voz que explica que debe dejar un mensaje en español que será traducido por el personal de habla hispana para que el personal pueda participar en Language Link para la llamada de teléfono.

Además, el condado compartirá anualmente información sobre sus programas con todos los municipios que participan en el condado urbano a través de su solicitud anual de solicitudes. Dentro de esos esfuerzos de alcance, el Condado requerirá que los municipios que participan en el Condado Urbano con más de 1,000 personas con LEP (o el 5% de su población municipal) incluyan en sus requisitos de aviso de alcance / audiencia pública para cumplir con este Plan de Acceso Lingüístico. El Condado compartirá sus mejores prácticas con los municipios para su uso en la implementación del LAP.

El chino ha sido identificado como una población LEP, aunque no cumple con el umbral para requerir la traducción escrita de documentos vitales. Aún así, la OCD traducirá los documentos resumidos en mandarín, notificando a esta población sobre sus programas disponibles, servicios gratuitos de asistencia lingüística, audiencias públicas y otras oportunidades para participar en los procesos de planificación del condado. Los avisos y la información se compartirán con la Asociación China del Condado de Orange para su distribución a sus miembros y su publicación en su boletín. La OCD cree que este será un medio de comunicación más eficaz en lugar de publicar avisos públicos en los periódicos de habla inglesa.

El OCD tiene un contacto casi nulo o muy limitado con la clientela de habla yiddish, ya que la mayoría de los hablantes de yiddish LEP del condado viven en un municipio que no participa en el condado urbano. El número de hablantes de yiddish con LEP que viven en el área de servicio elegible del Condado Urbano no alcanza el umbral para la traducción escrita. Sin embargo, todos los avisos públicos contendrán una declaración, en yiddish, de que el aviso, otra información y la asistencia lingüística gratuita están disponibles en yiddish a pedido:

נאך אינפֿארמאציע און פֿרײַ שפּראַך הילף בנימצא אויף בעטן.

El Condado también intentará comunicarse con organizaciones religiosas y otras organizaciones comunitarias que atienden a hablantes de yiddish para notificarles que hay servicios disponibles, así como servicios de traducción e idiomas.

Para las personas LEP, pero que no hablan español, el Condado utilizará un documento creado por la Oficina del Censo de los EE. UU. Traducido a 38 idiomas diferentes para usarlo como herramienta para identificar el idioma principal del cliente. La Oficina de Desarrollo Comunitario también publicará un

aviso traducido anunciando la disponibilidad de servicios de asistencia en el idioma principal en tantos idiomas como sea posible para ser publicado en el vestíbulo de su edificio, en su sitio web, y se distribuirá a los grupos de interés conocidos por ser frecuentados. por personas con LEP.

El condado ha desarrollado un banco de idiomas, que se pondrá a disposición de las personas con LEP, para que conozcan la información de contacto adecuada y los horarios disponibles para recibir asistencia con el idioma. El banco de idiomas se incluye como Apéndice B de esta LAP.

La formación del personal

El OCD proporcionará capacitación a todo el personal de OCD sobre problemas de acceso al idioma. La capacitación se brindará a todos los empleados nuevos de OCD tan pronto como sea posible dentro de los 90 días posteriores a su primer día de empleo ya todos los empleados de OCD existentes anualmente. La capacitación del personal de OCD incluye los siguientes componentes:

- Las obligaciones legales como receptor de fondos de HUD para brindar acceso significativo a las personas con LEP, incluidos los requisitos reglamentarios de la Sección 109 y la Guía de LEP del Departamento de Justicia
- Resultados del análisis de cuatro factores
- Los tipos de servicios de asistencia lingüística disponibles y cómo acceder a ellos.
- El uso de tarjetas "I Speak" y la forma adecuada de usarlas
- Cómo acceder a los servicios Language Link
- Cómo obtener servicios de traducción escrita
- Cómo trabajar con intérpretes
- Se proporcionará una copia de este LAP a todo el personal de OCD nuevo y existente. OCD proporcionará capacitación sobre su contenido, lo que se requiere del personal según sus políticas, una lista de documentos vitales y cómo implementar el LAP.
- Políticas para documentar las necesidades lingüísticas de las personas con LEP y los servicios lingüísticos proporcionados.

Aunque la Oficina de Desarrollo Comunitario utiliza personal bilingüe para brindar traducción y comunicación informativa, no dependerá del personal para brindar servicios de idiomas. Se fomentará la formación continua y los cursos de actualización, pero no es obligatorio para el personal bilingüe.

Seguimiento y actualización de este LAP

La OCD revisará / revisará este LAP según sea necesario, pero no menos de cada dos años para garantizar que las poblaciones de los diversos grupos lingüísticos dentro de la jurisdicción y sus necesidades se reflejen en la prestación de servicios en el idioma principal. En ese momento, se revisará el Plan para determinar si los servicios LEP existentes son suficientes para satisfacer las necesidades de las personas con LEP.

Los eventos que se considerarán indicadores de la necesidad de una revisión del LAP y que también se utilizarán para identificar la necesidad de asistencia LEP en otros idiomas incluyen, pero no se limitan a, poblaciones LEP dentro de la jurisdicción encontrada o afectada; frecuencia de encuentros con poblaciones LEP; y disponibilidad continua de los recursos existentes y la adición de nuevos recursos. La

publicación de conjuntos de datos del censo actualizados y confiables que indiquen el idioma que se habla en el hogar (específicamente, Tabla B16001) también será un detonante para la revisión del LAP.

Apéndice A: Traducción de documentos vitals

Nombre del Documento	Fecha de traducción	Fecha de traducción al español	Fecha de traducción al chino (mandarín)	Fecha de traducción al yiddish
Plan de participación ciudadana	Si	12/20/2020	TBD- se traducirá a pedido	TBD- se traducirá a pedido
Plan de acceso lingüístico	Si	12/20/2020	TBD- se traducirá a pedido	TBD- se traducirá a pedido
Avisos públicos (incluidos avisos de audiencia pública relacionados con el Plan de participación ciudadana, Plan consolidado, Plan de acción anual, CAPER, Enmiendas sustanciales)	Si	Cada aviso público está traducido al español	Los resúmenes de los avisos públicos se traducirán al chino (mandarín)	Todos los avisos públicos contendrán una declaración, en yiddish, de que el aviso, otra información y la asistencia lingüística gratuita están disponibles en yiddish a pedido.
Formulario de quejas de servicios lingüísticos	10/29/2020	10/29/2020	10/29/2020	NA
Aplicaciones para programas de servicio directo	No aplicable - OCD no opera actualmente ningún programa de servicio directo	NA	NA	NA
Folletos informativos / marketing para programas de servicio directo	No aplicable - OCD no opera actualmente ningún programa de servicio directo	NA	NA	NA
Políticas y procedimientos para programas de servicio directo	No aplicable - OCD no opera actualmente ningún programa de servicio directo	NA	NA	NA
Cartas de aprobación / denegación para programas de servicio directo	No aplicable - OCD no opera actualmente ningún programa de servicio directo	NA	NA	NA
Cartas y comunicaciones con personas con LEP	No aplicable - OCD no opera actualmente ningún programa de servicio directo	NA	NA	NA

Apéndice B: Banco de Idiomas

Resource	Languages Served	Services Provided	Availability
Marisol Torres, Program Examiner	Español	Comunicación verbal, instrucción para servicios de asistencia lingüística y traducción escrita de emergencia	L-V 9 a.m. – 5 p.m.
Marina O’Neill, Assistant County Attorney	Español y ruso		
Erin Cousins	Español		
Brenda Luciano, Fiscal Manager	Español limitado		
Nicole Andersen, Director of Community Development	Español y albanés limitado		
Language Link	240 idiomas y dialectos, incluidos español, mandarín, yiddish	Interpretación por teléfono Interpretación in situ Interpretación video-remota	24/7/365 24/7/365
Language Link	100 idiomas, incluidos español, mandarín, yiddish	Servicios de traducción de documentos y medios electrónicos	

Apéndice C Formulario de quejas en inglés, español y chino (Mandarín)

Oficina de Desarrollo Comunitario del Condado de Orange

40 Matthews Street, Suite 307A

Goshen, NY 10924

Teléfono: (845) 615-3820

Coordinadora de acceso lingüístico: Nicole Andersen

Correo electrónico: nandersen@orangecountygov.com

Acceso a servicios en su idioma: formulario de quejas

La política de la Oficina de Desarrollo Comunitario del Condado de Orange es tomar medidas razonables para superar las barreras del idioma a los servicios y programas públicos. Para hacer esto, nuestro objetivo es 1) hablar con usted en su idioma principal y 2) proporcionar formularios y documentos vitales en un idioma que pueda comprender, además del inglés.

Sus comentarios en este formulario nos ayudarán a lograr ese objetivo. Toda la información es confidencial.

Imprima, firme y el formulario con tinta negra y envíelo por correo o correo electrónico a la dirección anterior.

Person making the complaint:

Nombre: _____ Apellido: _____

Dirección de la calle: _____

Ciudad, Ciudad o Pueblo: _____ Estado: _____

Código postal: _____ Idioma preferido: _____

Dirección de correo electrónico (si está disponible):

Teléfono de casa: (_____) _____ otro teléfono:(_____) _____

¿Alguien más le está ayudando a presentar esta queja?_ ____ Si ____ No En caso afirmativo, incluya su nombre:

Nombre: _____ Apellido: _____

¿Cuál era el problema? Marque todas las casillas que se aplican y explique a continuación:

- No me ofrecieron un intérprete
- Pedí un intérprete y me negaron
- Los intérpretes o traductores no eran buenos (lista de sus nombres, si se conocen)
- El(los) intérprete(s) hizo comentarios groseros o inapropiados
- Los servicios tardaron demasiado (explicar a continuación)
- No se me dieron formularios o avisos en un idioma que pueda entender (lista de documentos necesarios a continuación)
- No pude usar servicios, programas o actividades (explicar a continuación)
- Otro (explicar a continuación)

¿Cuándo ocurrió el problema? Fecha (MM/DD/AAAA): _____ Hora: ____AM
____PM

¿Dónde ocurrió el problema? _____

Describe lo que pasó. Por favor, sea específico. Utilice páginas adicionales según sea necesario. Imprima su nombre en cada hoja. Enumere el idioma, los servicios y los documentos necesarios. Incluya nombres, dirección y número de teléfono de las personas involucradas, si se conocen. _

¿Se quejó a alguien de la Oficina de Desarrollo Comunitario/Municipio/Organización? ¿Quién y cuál fue la respuesta? Por favor, sea específico.

Certifico que esta declaración es fiel a lo mejor de mi conocimiento y creencia.

Firma: _____ Fech(MM/DD/AAAA): _____

No escriba en esta caja. Sólo para uso en la oficina

Fecha: _____ Revisión: _____

Resolución: _____

Apéndice D: Registro de acceso al idioma

Apéndice E: Lista de recursos, partes interesadas y organizaciones que prestan servicios a las poblaciones LEP

Los siguientes grupos recibirán avisos públicos por correo electrónico y materiales de marketing del programa de servicio directo, si corresponde, para proporcionar un alcance significativo a las personas con LEP

ACCESS Supports for Living	Orange County Citizens Foundation
All municipalities participating in the Urban County and/or HOME Consortium	Orange County Continuum of Care
Catholic Charities Community Services of Orange, Sullivan and Ulster	Orange County Department of Health
Chabad of Orange County	Orange County Department of Mental Health
Child Care Council of Orange County	Orange County Department of Social Services
Community Foundation of Orange and Sullivan	Orange County Economic Development Office
Cornerstone Family Health Center	Orange County Human Rights Commission
Fearless- Domestic Violence Organization	Orange County Jewish Family Services
Habitat for Humanity of Greater Newburgh	Orange County Migrant Farmworkers Community Center
HONOR emergency housing group	Orange County Office for the Aging
Hudson Valley Legal Services	Orange County Office of Employment and Training
Hudson Valley Regional Food Bank	Orange County Veterans Agency
Independent Living	Orange County Youth Bureau
Jewish Federation of Orange County	<u>Pathstone</u>
Latinos Unidos- Hudson Valley	Project Life
Literacy Connections of the Hudson Valley	RECAP
Mental Health Association of Orange County	Rehabilitation Support Services, Inc.
Middletown Housing Authority	Rural Ulster Preservation Company (RUPCO)
Newburgh Armory Unity Center	Safe Harbors
Newburgh Housing Authority	Salvation Army
Newburgh Ministry Homeless Shelter	The Arc of Orange County
Nobody Leaves Mid-Hudson	The <u>Voz</u> - Spanish Magazine
Orange County Chinese Association	<u>WestCop</u>
	Winslow Therapeutic Riding Center

Cualquier organización o persona puede solicitar ser agregada a esta lista de correo electrónico comunicándose con la Coordinadora de Acceso Lingüístico, Nicole Andersen en nandersen@orangecountygov.com o (845) 615-3820

Acceso a los servicios en su idioma: formulario de reclamo

La Condado de Orange es tomar medidas razonables para superar las barreras del idioma en los servicios y programas públicos. Para hacer esto, nuestra meta es: 1) Hablar con usted en su idioma y 2) Proporcionar formularios y documentos vitales en los seis idiomas más importantes, más frecuentemente hablados, además del inglés.

Sus comentarios en este formulario nos ayudarán a llegar a esa meta. **Toda la información es confidencial.**

Por favor escriba en letra imprenta y firme el formulario con tinta negra. Luego, envíelo por correo postal, fax o correo electrónico a la dirección indicada más arriba.

Persona que realiza el reclamo: Identificación del reclamante # (si la hubiera):		
Nombre de pila:	Apellido:	
Calle:		
Ciudad, pueblo o aldea:	Estado:	Código postal:
Idioma preferido:	Dirección de correo electrónico (si la hubiera):	
Teléfono de la casa: ()	Otro teléfono: ()	
¿Alguien más lo está ayudando a presentar este reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si la respuesta es 'Sí', incluya su:		
Nombre de pila:		Apellido:
¿Cuál fue el problema? Marque todas las casillas que correspondan y explique más abajo.		
<input type="checkbox"/> No se me ofreció el servicio de un intérprete		
<input type="checkbox"/> Pedí el servicio de un intérprete y me fue negado		
<input type="checkbox"/> Las habilidades del(los) intérprete(s) o traductor(es) no eran buenas. (Indique sus nombres, si los conoce)		
<input type="checkbox"/> El(los) intérprete(s) hizo(hicieron) comentarios descorteses o inapropiados		
<input type="checkbox"/> Los servicios demoraron demasiado. (Explique más abajo)		
<input type="checkbox"/> No se me entregaron formularios o avisos en un idioma que pueda entender (Indique los documentos necesarios más abajo)		
<input type="checkbox"/> No pude utilizar los servicios, programas o actividades (Explique más abajo)		
<input type="checkbox"/> Otro. (Explique más abajo)		
¿Cuándo ocurrió el problema? Fecha (DD/MM/AAAA):		Hora: <input type="checkbox"/> a.m. <input type="checkbox"/> p.m.
¿Dónde ocurrió el problema?		
Describa lo que ocurrió. Por favor sea específico. Utilice las páginas adicionales que necesite. Escriba su nombre en letra imprenta en cada hoja. Indique el idioma, los servicios y documentos necesarios. Incluya nombres, direcciones y números de teléfono de las personas involucradas, si las conoce.		
¿Se quejó con alguien más del departamento/organismo? ¿Quién y cuál fue la respuesta? Por favor sea específico.		
Certifico que esta declaración es verdadera a mi leal saber y entender.		
Firma: _____		Fecha (DD/MM/AAAA): _____
(Persona que realiza el reclamo).		
Do not write in this box. For office use only / No escriba en esta casilla. Únicamente para uso de la oficina.		
Date: _____		Reviewer: _____
Resolution: _____		

您需要的語言服務：投訴表

紐約州的政策是採取步驟，克服公共服務和計劃領域中的語言障礙。為此，我們的目標是：1)使用您的語言與您交流
2)用除英語之外的，最為常用的六種語言提供重要表格與文件。
您於表格上提供的意見將幫助我們實現該目標。所有資訊均為保密。

請使用黑色墨水用正楷填寫和簽署表格。並使用上方所示的郵寄、傳真或電子郵件地址傳送。

投訴人：投訴人 ID 號碼（如適用）：		
名字：	姓氏：	
街道地址：		
市、鎮或村名：	州：	郵遞區號：
希望使用語言：	電子郵件地址（如適用）：	
家庭電話：()	其他電話：()	
是否有他人協助您提交投訴？ 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 如「是」，請提供此人：		
名字：	姓氏：	
投訴內容為何？ 勾選所有適用方格並於下方進行說明。		
<input type="checkbox"/> 未為我提供口譯員		
<input type="checkbox"/> 我要求提供口譯員但遭拒絕		
<input type="checkbox"/> 口譯員或筆譯員的能力不佳（如知道其姓名，請列示）		
<input type="checkbox"/> 口譯員言語粗魯不當		
<input type="checkbox"/> 等待翻譯服務時間過長（請於下方說明）		
<input type="checkbox"/> 未以我能懂得的語言提供表格或通知（請於下方列示所需文件）		
<input type="checkbox"/> 我無法使用服務、計劃或活動（請於下方說明）		
<input type="checkbox"/> 其他（請於下方說明）		
情況發生時間？ 日期（月/日/年）： 時間： <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午		
情況發生地點？		
描述情況發生經過。 請具體說明。必要時使用附加頁。每一頁上均需寫上您的姓名。列舉所需語言、服務和文件。請提供所涉人員的姓名、地址和電話號碼（如知道）。		
您是否曾向任何部門/機構人員作出投訴？向何人？此人反應為何？ 請具體說明。		
我保證，儘本人所知及所信，上述陳述真實無誤。		
簽名： _____	日期（月/日/年）： _____	
(投訴人)		
Do not write in this box. For office use only / 此處僅供工作人員之用，請勿填寫。		
Date: _____	Reviewer: _____	
Resolution: _____		