

民权局

語言協助實作計劃

2022 年 12 月



目錄

I.	簡介	4
II.	政策聲明	5
III.	目的、主管機構和定義	5
A.	聯邦和州法規與需要語言協助的行政行動	6
B.	定義	7
IV.	CRD 語言協助需求評估	9
A.	Dymally-Alatorre 問卷調查資料、美國人口普查局美國社區問卷調查，以及針對 CRD 已提供給全州各地之 LEP 人士的語言協助服務和資源所做之評估，均有提到 CRD 的語言協助實作計劃和本部門的未來工作.....	9
A.	提供口譯和翻譯的現有語言協助資源/服務.....	10
V.	CRD 用於確定全州性和當地辦公室之語言需求，以及指派會說多種語言之合格人員至這些辦公室的程序.....	12
A.	口譯協議	12
B.	翻譯協議：CRD 如何識別重要文件，以及判斷哪些文件需要翻譯的程序.....	12
C.	識別需要語言協助服務的人	13
D.	適用於會說多種語言之「合格」人員的多語言口語流利度考試和認證要求	13
VI.	CRD 語言協助訓練	14
A.	電話和面對面溝通.....	14
B.	CRD 將會更新現有訓練，以確保其能獲得有語言協助需求之人士的相關資料及滿足其需求的能力	14
C.	部門經理取得重要文件所需的訓練.....	14
VII.	可用語言服務的行銷與宣導/通知	14
A.	關於 CRD 所提供之語言協助服務的辦公室和線上通知.....	14
B.	宣導資料	14
VIII.	實作與責任計劃	15
A.	語言協助協調員 (LAC).....	15
B.	住房請求程序	15
C.	資料收集和管理系統	15
D.	投訴評估與監控	16
IX.	計劃更新與績效指標	17

A.	根據最新的語言需求問卷調查，CRD 符合《Dymally-Alatorre 法案》之規定	17
B.	績效指標	17
X.	語言協助的未來計劃	18

I. 簡介

民权局 (CRD, 或簡稱本部門) 是受託執行加州民權法律的州立機構。CRD 的使命在於保護加州人民免於在就業、住房、創業、公共設施與州政府資助或管理之項目和活動方面遭受非法歧視, 以及避免偏見導引之暴行與人口販運。

CRD 是加州之廣泛反歧視政策的機構中心。目前 CRD 是國內最大的州立民權機構, 透過遍佈加州的六個辦公室執行任務: 麋鹿林 (總部)、貝克爾斯菲、夫勒斯諾、洛杉磯、奧克蘭 (2022 年設立) 與河濱。加州是一個多元化的州, 有超過 650 萬年齡在五歲以上的人被視為英語能力有限。¹ 英語能力有限 (LEP)² 人士及殘障人士佔加州人口的一大部分, 而為這些群體提供語言和溝通協助是 CRD 的首要任務。

CRD 人員會在指控違反《公平就業與住房法案》(Fair Employment and Housing Act)、《拉爾夫民權法案》(Ralph Civil Rights Act)、《安魯民權法案》(Unruh Civil Rights Act)、《殘障人士法案》(Disabled Persons Act), 以及由本部門所執行之其他民權法規的投訴之受理、調查、和解、調解及起訴過程中, 對投訴人、證人和被投訴人進行面談。CRD 也會努力進行公眾宣導及教育, 旨在向公眾告知其在本部門所執行之法律下的權利與責任。

CRD 語言協助實作計劃 (LAP) 的目的在於建立符合聯邦法律 (即《1964 年民權法案》(Civil Rights Act of 1964) 第六篇和《第 13166 號行政命令》(Executive Order 13166)) 的有效語言協助準則。CRD 的 LAP 也符合州法律 (即《安魯民權法案》(Unruh Civil Rights Act)、《加州政府法典》(California Government Code) 第 11135 條和《Dymally-Alatorre 多語言服務法案》(Dymally-Alatorre Multilingual Services Act)) 之規定。LAP 中所載明的政策、慣例和實作步驟對保護加州人民免遭非法歧視之使命的成功而言至關重要。LAP 旨在確保語言和溝通協助具備語言和文化適切性, 並且為加州全體人民提供平等及有意義的協助。LAP 概述 CRD 以 LEP 人士 (包括殘障人士) 之主要語言和無障礙形式為其提供平等及有意義的協助之相關資訊、要求和行動項目。

為了告知此 LAP 及確保 CRD 履行其提供平等及有意義的協助之義務, 本部門已針對全州和區域層級分析從區域辦公室收集的資料。全州性資料的分析更為重要, 因為全州各地有愈來愈多的人會透過網路和電話 (而非前往六個實體辦公室中的任何一間辦公室) 來尋求 CRD 的服務。因此, 他們可能會獲得加州任何地方的 CRD 員工提供的服務。例如, 洛杉磯的人致電要申請住房索賠, 麋鹿林或另一間辦公室的 CRD 員工可能會處理該索賠的受理程序和其他相關事宜。因此, 我們確保當我們在各區域辦公室履行與語言協助相關的各項義務時, 也會同時參考全州性資料, 以確保我們能滿足全州各地的需求。

¹ 美國人口普查局 (U.S. Census Bureau), *American Community Survey, Language Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over* (2019 年) (2019 年美國人口普查), 連結網址: [人口普查 - 表格結果](#)。

² 請參閱下文 III.B 中的 LEP 定義; 美國人口普查局將 LEP 定義為「英語口語能力沒有『非常好』」。2019 年美國人口普查。

II. 政策聲明

CRD 的政策是採取合理步驟為與 CRD 聯絡之 LEP 人士 (包括投訴人、證人、被投訴人和社區成員) 提供及時且有意義的協助。CRD 應採取合理步驟在其整個工作範圍 (包括項目、活動、資訊和服務) 內提供此有意義的協助。CRD 人員將採取合理步驟為 LEP 人士 (本部門所接觸或與本部門聯絡的人) 提供免費的語言協助服務。人員將告知公眾，LEP 人士可免費取得語言協助服務，而本部門將採取合理步驟為他們提供這些服務。

此外，CRD (而非該人士) 有責任採取合理步驟，以確保該人士不會因為英語能力有限而遇到溝通障礙。

III. 目的、主管機構和定義

身為加州的民權機構，CRD 保護對人民生命和能力至關重要的權利，以便民眾有意義地參與我們的社會生活。這些權利包括免於在就業、住房和公共設施方面遭受歧視，以及避免人口販運與偏見導引之暴行。為 LEP 人士提供平等及有意義的協助，讓他們得以參與 CRD 的項目和服務 (包括有效的書面與口語溝通)，對保護這些權利而言非常重要。³

因此，CRD 將採取合理步驟以完成下列事項：

1. 以 LEP 人士之非英語母語或其所偏好的語言來提供無障礙服務。
2. 在平等的基礎上，以無障礙形式為殘障人士提供無障礙服務。
3. 將語言協助納入宣導活動中 (如有必要)，以提供有意義的協助。在某種程度上，將視目標受眾來決定語言協助策略。

³ CRD 所提供之服務對人民生命的重要性涉及美國司法部 (Department of Justice, DOJ) 指南中的四個因素之一，而該指南旨在評估是否符合對國籍之歧視的限制規定。請參閱美國司法部 Four Factor Assessment, Department of Justice Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons (DOJ Recipient LEP Guidance), 67 FR 41455 (2002 年 6 月 18 日)：

「(聯邦援助的) 受助者需採取合理步驟，以確保為 LEP 人士提供有意義的協助，讓他們得以參與其項目和活動。將此指南設計為具有彈性且仰賴事實的標準時，其起點是一項可權衡下列四個因素的個別化評估：(1) 符合服務資格或可能會被該項目或受贈單位接觸之 LEP 人士的數量或比例；(2) LEP 人士與該項目接觸的頻率；(3) 該項目所提供之項目、活動或服務對人民生命的本質與重要性；以及 (4) 受贈單位/受助者可取得的資源和成本。」

A. 聯邦和州法規與需要語言協助的行政行動

聯邦和州法律根據列舉類別提供禁止歧視的保護措施，而 CRD 實作這些符合州和聯邦法規與指南的保護措施。

《1964 年民權法案》：《1964 年民權法案》是一部具有里程碑意義的聯邦民權和勞動法律，此法律禁止因種族、膚色、宗教、性別或國籍而產生歧視行為。《1964 年民權法案》第六篇要求聯邦財務援助的受助者採取合理步驟，為符合資格的 LEP 人士提供有意義的協助，讓他們得以參與其項目、服務和活動。⁴

《第 13166 號行政命令》：《第 13166 號行政命令》，「改善英語能力有限人士取得服務的管道」，要求聯邦機構與聯邦財務援助的受助者檢查其所提供的服務、確定 LEP 人士的任何服務需求，以及開發與實作一個提供這些服務的系統，以便為 LEP 人士提供有意義的協助。

《Dymally-Alatorre 多語言服務法案》(簡稱《Dymally-Alatorre 法案》)：加州《Dymally-Alatorre 多語言服務法案》要求為大量非英語系人士提供服務的州和當地機構針對與公眾接觸之職位僱用足夠數量之會說多種語言的合格人員，並且將說明可用服務之文件翻譯成其所服務之人士所使用的語言。該法案在此文中將「大量」定義為不會說英語，或因英語非其母語而無法有效以英語進行溝通，且佔該機構在全州性或其任何當地辦公室所服務人口之 5% 或以上的一群人。⁵ 該法案要求各州立機構每兩年 (在偶數年) 針對其所有辦公室就與公眾接觸之職位及所提供的多語言服務進行問卷調查。該問卷調查也必須確定佔該州立機構所服務之 LEP 人士的 5% 或以上之人士所使用的非英語語言。針對以英語提供的資訊，該法律要求各部門以任何非英語語言 (佔該部門所服務之公眾的 5% 或以上且在問卷調查期間向該部門請求服務之人士所說的語言) 提供相同的資訊。(《加州政府法典》第 7290 條以及下列等等)。該法案也要求州立機構建立及更新實作計劃，其中描述該機構打算如何解決任何缺失，以符合該法案的規定。⁶ (《加州政府法典》第 7299.4(d) 條)

《加州政府法典》第 11135 條：《加州政府法典》第 11135 條是與聯邦《1964 年民權法案》第六篇相似 (但較廣泛) 的州法律。此法律禁止「在本州或任何州立機構所執行、運作、管理、由本州直接資助，或從本州獲得任何財務援助」之任何項目下因種族、膚色、宗教、血統、國籍、族群認同、年齡、身體或心理殘障、病狀、基因資訊、婚姻狀態或性傾向而產生歧視行為。(《加州政府法典》第 11135 條) 除了須在其本身的項目和活動中遵

⁴ 身為聯邦資金的受助者，「強烈建議 (但非強制要求)」CRD 擬訂一份語言協助計劃。美國司法部載明了擬訂及實作計劃的諸多優點，並且提醒所有受助者「為其所服務的 LEP 人士提供合理、及時且適當的語言協助」是其持續性的基本義務。美國司法部，Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons (2002 年 6 月 18 日)，67 FR 41455，第 4155-41456 頁。

⁵ 《加州政府法典》第 7296.2 條。

⁶ 《加州政府法典》第 7299.4(1) 條。

守此法律之規定外，CRD 也執行《加州政府法典》第 11135 條的保護措施，因為該條款適用於其他州立機構和州政府資助的活動與項目。

B. 定義

1. 有效溝通 – 足以讓 LEP 人士與非 LEP 人士實質上取得相同等級之服務的溝通。例如，在提供類似項目和服務時，相關人員必須採取合理步驟，以確保與 LEP 人士的溝通和與其他人士的溝通一樣有效。⁷
2. 原住民語言 – 「原住民語言」這個詞用於指代某地區的本土語言，以及原住民所說的語言，而該語言並未受到該地區以外的人廣泛使用。這些語言有很多只有有限的文字，或者沒有文字。這些原住民語言帶來獨特的語言協助挑戰，因為通常很難找到同時會說原住民語言和英語且有足夠能力可以進行有意義溝通的口譯員和語言協助提供者。因此，通常必須提供接力口譯，由第一位口譯員將原住民語言翻譯成較常見的外國語言（例如，將某種形式的米斯特克語翻譯成西班牙語），然後再由另一位口譯員將較常見的語言翻譯成英語（在我們的範例中，將西班牙語翻譯成英語）。⁸
3. 口譯 – 聆聽以某種語言（來源語）傳達出來的訊息，然後以口語將它轉換成另一種語言（目標語）並同時保留相同含義的行為。口譯形式包括：
 - a. 逐步：此口譯方法指的是口譯員只在間隔時說話，而會議引導者/參與者會停下來讓口譯員進行口譯。
 - b. 同步：在講話者講話的同時將講話者所說的話翻譯成另一種語言，而未暫停或中斷其談話。
 - c. 視譯：由口譯員閱讀來源文字並同時翻譯成目標文字，而在某種程度上，觀眾可以輕易瞭解該文件的內容。
 - d. 美國手語 (ASL)：ASL 是美國失聰/聽障人士所使用的主要視覺語言。藉由手勢，大腦透過眼睛處理語言資訊。手部的形式、位置和動作，以及臉部表情和身體動作對傳達資訊而言都至關重要。ASL 有其自己的文法和語法規則。
4. 語言協助服務 – 協助 LEP 人士與相關人員進行有效溝通，以及為 LEP 人士提供有意義的協助，讓他們有平等機會能全面參與本部門所管理之服務、活動或其他項目所需的口語和書面語言服務。
5. 英語能力有限 (LEP) 人士 – 英語非其主要語言且其英語閱讀、書寫、口語或理解能力有限的人。雖然 LEP 人士或許能以英語進行某些類型的溝通（例如說話或理解），但仍會因其他目的（例如閱讀或書寫）而被視為 LEP 人士。

⁷ 除非另有載明，否則這些定義反映出美國司法部的語言協助計劃（2012 年 3 月），連結網址：www.justice.gov/sites/default/files/open/legacy/2012/05/07/language-access-plan.pdf。

⁸ 此定義是依據加州司法委員會 (Judicial Council of California)，Strategic Plan for Language Access in California Courts (2015 年 1 月)，連結網址：www.courts.ca.gov/documents/CLASP_report_060514.pdf (定義「原住民語言」，並載明加州說原住民語言之人數的增長)。

6. 有意義的協助 – 可讓 LEP 人士免費進行準確、及時且有效之溝通的語言協助。對 LEP 人士而言，有意義的協助代表相較於為英語流利人士所提供之項目或活動，該協助並沒有顯著受到限制、延遲或品質低下的情況。
7. 會說多種語言的相關人員或員工 – 展現流利英語，並且至少可以閱讀、書寫、說出與理解一種由 CRD 所認可之其他語言的相關人員或員工。
8. 主要語言 – 個人主要語言指的是個人用於最能有效進行溝通的語言。
9. 項目或活動 – 項目或活動定義為由本部門直接或間接，或者藉由合約、約定或協議而透過他人執行的任何專案、行動或程序 (通常與公眾或與任何私人或公共實體有關)。「項目或活動」及「項目」等用詞代表本部門的所有營運活動。
此類項目或活動包括但不限於提供就業或服務；採購商品或服務；提供教育、訓練或其他服務；或者供應提供服務或其他福利所需的設施。根據此類項目或活動所提供的服務或其他福利應包括：
 - i. 透過州政府資助之援助，或者透過為了讓該項目符合配套規定或其他條件 (受助者必須符合這些規定或條件才能獲得州政府資助) 所需花費或使用之其他資金或資源的援助，而提供的任何服務或其他福利；或
 - ii. 在某機構或透過某機構所提供的任何服務、財務援助或其他福利 (目前或曾透過州政府資助或其他資金或資源之援助而提供)。⁹
10. 與公眾接觸之職位/員工 (PCE) – 為了行使該機構之職能，其職責聲明載明將與公眾接觸，以及/或擔任會與公眾會面、接觸或往來之職務的承包商或員工。公眾接觸包括面對面、電子郵件、傳真、信件、電話、社群媒體和 TTY/TTD。¹⁰
11. 合格譯者或口譯員 – 已透過認證展現其口譯或翻譯能力，或經 CRD 簽約或核準展現其口譯或翻譯能力的內部或約聘譯者或口譯員。CRD 的認證標準已列入 LAP 中。¹¹
12. 視譯 – 口譯員以目視方式檢視原始文字或文件，並以口頭方式將書面文字翻譯成口語，而不改變其意義。
13. 翻譯 – 將某種語言 (來源語) 的書面文字替換成另一種語言 (目標語) 的同義書面文字。
14. 重要文件 – 含有參與 CRD 項目或活動之重要資訊或法律所要求之資訊的紙質或電子書面資料。¹²

⁹ 2 CCR 第 11150 條。

¹⁰ 請參閱加州就業發展部 (California Employment Development Department) *2018 Dymally-Alatorre Language Survey*，公眾接觸和與公眾接觸之職位的定義，連結網址：www.naswa.org/system/files/2021-03/californiaedenclosure42018bienniallanguagesurvey.pdf；根據加州法律規定，「與公眾接觸之職位」指的是為了行使該機構之職能，而由該機構決定且強調與公眾會面、接觸及往來之能力的職位。《加州政府法典》第 7297 條。

¹¹ 請參閱下文第 V.D. 節，第 15 頁。

¹² 除了美國司法部語言協助計劃中的定義外，重要文件的範例如加州司法委員會在 *Appendix A to its Translation Protocol* (2016 年 7 月) 中所述，連結網址：www.courts.ca.gov/documents/lap-Translation-Protocol.pdf。

IV. CRD 語言協助需求評估

根據其在《Dymally-Alatorre 法案》下的使命和義務，CRD 執行半年一次的問卷調查以衡量 (1) 與非英語系人士的聯絡頻率，以及 (2) CRD 在與公眾接觸之職位方面是否有足夠之會說多種語言的合格員工能夠為社區服務。問卷調查資料指出在當地和州辦公室層級下，CRD 各課/業務單位所服務之 LEP 人士的人數 (例如，麋鹿林爭議解決課 (Dispute Resolution Division) 所服務之 LEP 人士的人數；麋鹿林住房執法單位 (Housing Enforcement) 所服務之 LEP 人士的人數；麋鹿林就業執法單位 (Employment Enforcement) 所服務之 LEP 人士的人數；以及麋鹿林法務課 (Legal Division) 所服務之 LEP 人士的人數)。由於 CRD 從各辦公室提供全州性的服務 (例如，指派至麋鹿林的調解人可能會處理聖地牙哥的個案)，CRD 內部也會在全州層級分析此資料。

A. DYMALLY-ALATORRE 問卷調查資料、美國人口普查局美國社區問卷調查，以及針對 CRD 已提供給全州各地之 LEP 人士的語言協助服務和資源所做之評估，均有提到 CRD 的語言協助實作計劃和本部門的未來工作 13

1. 2020 年 Dymally-Alatorre 問卷調查中的 CRD 資料

將全州性和當地辦公室所服務之非英語系人士的 2020 年 CRD 資料¹⁴按母語分類，並以百分比表示至少 5% 以上之聯絡人所使用的個別語言：

- 貝克爾斯菲：所服務之 LEP 人士的總數：1,638 (佔聯絡人的 6%)
 - 普通話：26
 - 西班牙語：1,586 (佔聯絡人的 5%)
 - 他加祿語：26
- 麋鹿林：所服務之 LEP 人士的總數 (包括行政項目和通訊中心)：20,800 (佔聯絡人的 12%)
 - ASL：234
 - 波斯語：26
 - 韓語：182
 - 普通話：52
 - 旁遮普語：442
 - 西班牙語：19,864 (佔聯絡人的 11%)
- 夫勒斯諾：所服務之 LEP 人士的總數：286 (佔聯絡人的 3%)

¹³ 「各機構應計算各個全州性和當地辦公室所服務之非英語系人士的百分比，並將該百分比四捨五入至最接近的整數百分點。」《Dymally-Alatorre 法案》、《加州政府法典》第 7299.4 (f) 條。

¹⁴ 此資料是根據 CRD 所執行之為期兩週的 2020 年 Dymally-Alatorre 問卷調查資料所做的年度預估。

- 西班牙語：286
 - 佛利蒙：所服務之 LEP 人士的總數：286 (佔聯絡人的 1%)
 - 阿拉伯語：26
 - ASL：52
 - 普通話：26
 - 西班牙語：156
 - 越南語：26
 - 洛杉磯：所服務之 LEP 人士的總數：3,172 (佔聯絡人的 5%)
 - 亞美尼亞語：26
 - 粵語：26
 - 日語：26
 - 西班牙語：3,016 (佔聯絡人的 5%)
2. 美國人口普查局美國社區問卷調查 (ACS) 2013-2017 年
- 人口普查局的資料通常與 CRD 在全州所服務之 LEP 人士的人數資料一致。根據 2013-2017 年的 ACS 資料，加州的前 12 大英語語言為：(1) 西班牙語、(2) 中文(包括粵語和普通話)、(3) 越南語、(4) 他加祿語、(5) 韓語、(6) 亞美尼亞語、(7) 波斯語、(8) 阿拉伯語、(9) 俄語、(10) 日語、(11) 旁遮普語，以及 (12) 高棉語。¹⁵
- 在郡的層級下，可輕易取得之最近一期美國人口普查資料發佈於 2015 年 10 月，所涵蓋的年度為 2009-2013 年。¹⁶ 就 CRD 的所有六個辦公室地點而言，西班牙語仍是在所有六個郡均超越 5% 門檻的一種語言。

B. 提供口譯和翻譯的現有語言協助資源/服務

1. 按辦公室分類之與公眾接觸之員工 (PCE) 的人數
- 貝克爾斯菲：13 名員工
 - 麋鹿林：89 名員工
 - 佛利蒙：23 名員工
 - 夫勒斯諾：10 名員工
 - 洛杉磯：64 名員工
 - 河濱：8 名員工
 - 總計：207 名 PCE

¹⁵ 2019 年美國人口普查，參閱前項註釋 1。

¹⁶ 美國司法部，民權課 (Civil Rights Division)，2015 Language Map App，連結網址：www.lep.gov/maps/lma2015/Final。雖然其他語言並未達到 5% 的門檻，但不同 LEP 群體之集中度的相關資料仍然會在 CRD 為超過 5% 要求的翻譯和口譯制定計劃時有所幫助。例如，在洛杉磯有大量說亞美尼亞語、中文和韓語的人士，同時在沙加緬度郡 (麋鹿林) 和夫勒斯諾也有相當多的苗語人口。

2. CRD 在其各辦公室針對與公眾接觸之職位僱用 42 名會說多種語言的合格員工。CRD 僱用並核發證書給 41 名會說多種語言的相關人員，以便以西班牙語協助 LEP 客戶；以及僱用並核發證書給一位會說多種語言的相關人員，以便以韓語協助 LEP 客戶。
3. 除了針對與公眾接觸之職位僱用會說多種語言的合格人員外，CRD 也運用以電話為基礎的口譯服務或其他服務。¹⁷
4. CRD 在 FEH 委員會會議上提供隱藏字幕。一旦有人提出請求，CRD 便會提供口譯服務 (包括 ASL 口譯)，並且在公開會議之前先提供公告文件的翻譯。
5. CRD 有一個西班牙語宣導項目。透過此項目，CRD 向只會說西班牙語之人士及直接與只會說西班牙語之人士合作的利害關係人進行宣導。
6. 翻譯 -- 書面文件 (投訴表、資格表、瞭解自己的權利資訊、宣導文件等等)
 - CRD 已識別翻譯成不同語言的重要文件，並且正在建立一個可識別所有重要文件及必須將這些文件翻譯成哪些語言的程序。
 - 書面投訴表目前提供的語言版本包括：英語、西班牙語、中文、韓語、越南語、他加祿語、旁遮普語。透過加州民權系統 (California Civil Rights System, CCRS) 這一線上入口網站提交的電子投訴表目前提供英語和西班牙語版本。
7. 網站和其他數位資訊 – 可存取的重要文件/W3C 網路可及性標準
 - CRD 網站有一個 Google 翻譯小工具，該工具可將網站翻譯成 110 種不同的語言。該小工具無法翻譯 PDF 文件及其所附加的其他宣導資料；這些文件必須另外翻譯，而 CRD 正在建立一個可評估未來翻譯需求的程序。
 - Google 翻譯功能目前僅適用於網頁。網頁表單和出版物僅以其被編排及呈現的語言提供。
 - CRD 正在建立一個可判定其網站之哪些頁面需要翻譯的程序，以確保其可提供所有重要文件的協助。
 - CRD 保證其網站符合《政府法典》第 11546.7 條之規定，包括符合《政府法典》第 7405 條 (納入美國《復健法案》(Rehabilitation Act) 第 508 條)、《政府法典》第 11135 條，以及全球資訊網協會 (World Wide Web Consortium, W3C) 的網路內容可及性準則 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1) (AA 級) 之規定。這些準則說明如何為殘障人士提高網路內容的可及性。

¹⁷ 如果名單上經 CRD 認證的口譯員或未經認證的口譯員無法為某人進行翻譯/口譯，CRD 可能會聯絡其他州立部門/機構，以尋求協助。CRD 目前使用 Language Line 的電話口譯員和文件譯者、Focus Language International 的面對面和遠端視訊口譯員、NorCal Services 的聽障人士服務，以及 Diana Brandin Realtime Captioning 的美國手語服務。我們最近剛與 MICOP 簽約，以取得原住民語言的電話和遠端視訊口譯服務。

V. CRD 用於確定全州性和當地辦公室之語言需求，以及指派會說多種語言之合格人員至這些辦公室的程序

A. 口譯協議

1. CRD 將「I Speak」(我說)卡用於尋求服務或資訊的個人或可能代表他人與 CRD 聯絡的第三方，而這些人均表明他們不會說英語。
2. CRD 書面資料表所提供的語言版本包括英語、西班牙語、韓語、中文、越南語、他加祿語和旁遮普語。當 CRD 收到非英語語言的資料表時，CRD 會將該申請者視為未來需要口譯和翻譯服務的人。
3. 書面資料表包含一個方塊，可讓申請者或其代表表明其對非英語之特定語言的口譯/翻譯需求。使用線上 CCRS 入口網站提出申請的申請者同樣也能表明其口譯/翻譯需求。這些申請者被視為未來需要口譯和翻譯服務的人。
4. 語言協助協調員持有一份會說多種語言且經認證之人員的名單。

B. 翻譯協議：CRD 如何識別重要文件，以及判斷哪些文件需要翻譯的程序

1. CRD 持續為 LEP 人士之書面通訊內容提供及時且準確的翻譯。
2. 識別需要翻譯的所有重要書面資料，並立即進行翻譯。也會針對所有意料之外或個人化的重要文件分別進行翻譯或至少進行視譯。這些資料包括但不限於資料表的确認函、結案函、個案裁定函、結束受理通知，以及無法順利聯絡的通知。
3. CRD 至少會判定哪些語言在某辦公室或全州達到 5% 的門檻，然後再判定哪些重要文件必須翻譯。然而，CRD 會超越此最低要求，以確保提供平等的協助。CRD 也會針對每份文件判定主要受眾，而且如果 CRD 有相關資料或經驗表明說其他語言的 LEP 人士為主要目標受眾，則 CRD 會將該文件翻譯成其他語言。¹⁸ 如果需要將某文件翻譯成非英語語言，則相關人員需填寫一份表格，指明需翻譯的語言和文件。相關人員將該表格傳送給語言協助協調員，或者如果該文件將被上傳至網站，則將該表格傳送給行政項目課 (Executive Programs Division) 之宣導和教育單位 (Outreach and Education Unit) 的適當人員。接著語言協助協調員或行政項目課之宣導和教育單位的相關人員會將該文件傳送給承包商進行翻譯。
4. CRD 正在更新用於識別重要文件的政策和程序，以確保其符合語言協助之規定，並且將各種不同文件的主要受眾及文件用途納入考量。

¹⁸ 例如，CRD 的「仇恨暴力和公民權利」(Hate Violence and Civil Rights) 手冊被翻譯成 12 種語言，宣導和教育單位會視其所收到的請求及其與尋求資源和資訊之群體互動的經驗而定期要求對書面宣導資料進行額外翻譯。

5. CRD 語言協助協調員會定期評估本部門的書面和網路內容，並且與 CRD 行政項目課和 CRD 資訊科技課 (Information Technology Division) 合作，以持續取得全新網路內容或現有網路內容之新編輯版的翻譯，進而改善 LEP 人士取得服務的管道。

C. 識別需要語言協助服務的人

1. CRD 正在改善識別透過電話或親自與本部門接觸之 LEP 人士的方法、在現有工具 (如「I Speak」卡) 的基礎上繼續發展、追蹤在線上和紙本投訴表方面對口譯員的需求，以及在電話上使用不同語言之提示。
2. 與公眾接觸之相關員工在本部門的個案管理系統中輸入投訴人的 LEP 和主要語言資訊，而宣導和教育團隊會在演講前確定及追蹤語言要求。
3. 一旦識別 LEP，CRD 便會採取合理步驟，使用會說多種語言的合格人員、合格人員或約聘口譯員，或者透過電話或視訊口譯來進行所有溝通。一般而言，除非在緊急或要取得非必要資訊 (如識別 LEP 人士所說的語言) 的情況下，否則 CRD 並不會使用非正式口譯員 (包括 LEP 人士的家人或朋友)。¹⁹

D. 適用於會說多種語言之「合格」人員的多語言口語流利度考試和認證要求²⁰

1. 會說多種語言的承包商或員工，其已通過州立機構或其他經核準之測驗主管機構的測驗，且經認證為有能力瞭解並表達英語及非英語語言之常用詞彙和概念 (包括州政府經常使用之詞彙和概念)；或者
2. 口譯員，其達到外部或約聘口譯員所適用之測驗或認證標準，而被認定為有能力以英語及對方所用之非英語語言來溝通常用詞彙和概念，並且具備基本口譯員實務知識 (包括但不限於保密性、中立性、準確性、完整性和透明性)。²¹

¹⁹ 加州人力資源部 (Department of Human Resources)，雙語服務單位 (Bilingual Services)，Requesting Service in Non-English Languages，連結網址：[雙語服務 - CalHR](#)「只有在緊急或要取得非必要資訊 (如識別該人士所說的語言) 的情況下，某部門才可能會要求家人或未成年人為該人士口譯。」

²⁰ 《加州政府法典》第 7296 條；CRD 使用 Language Line Solutions 對員工進行雙語口語流利度考試。員工的成績必須達到第 3 級 (中高級)，才能獲得雙語薪資。通過該考試的員工將會被登錄至 CalHR 的考試與認證線上系統 (Examination and Certification Online System, ECOS)，並且透過 STD 897 表格為其指定與公眾接觸之雙語職位，以提供與英語相當的服務。

²¹ CRD 目前正在檢視其取得口譯員服務的程序，包括口譯員很少之語言 (例如原住民語言) 的簽約程序。取得口譯員服務的程序可能會令尋求 CRD 服務的個人感到失望，而該程序的延遲可能會使投訴人決定不繼續進行可行的索賠，或使當事人或證人無法參與 CRD 的調查、調解或起訴。

VI. CRD 語言協助訓練

A. 電話和面對面溝通

CRD 正在確保所有新進人員均能在其到職訓練期間接受語言協助訓練。CRD 正在開發訓練課程，以便所有人員在記錄及使用與特殊語言和/或溝通需求 (從與聯絡 CRD 的人進行首次接觸開始) 有關的所有可用資訊方面能有一致的訓練、指導和預期。與公眾接觸之員工的訓練將包括使用語言識別卡來判定目標語言、使用聯絡人名單來聯絡與公眾接觸的合格員工，以及/或使用電話語言專線來聯絡約聘的口譯員。CRD 已指示人員除非在緊急或要取得非必要資訊 (如 LEP 人士所說的語言) 的情況下，否則不要仰賴 LEP 人士所提供的非正式口譯員或譯者 (如其家人或朋友)。

B. CRD 將會更新現有訓練，以確保其能獲得有語言協助需求之人士的相關資料及滿足其需求的能力

- 所有訓練均須強調對殘障人士的適用性。

C. 部門經理取得重要文件所需的訓練

- CRD 將會在更新用於識別及指定重要文件之政策和程序時一併納入此訓練。

VII. 可用語言服務的行銷與宣導/通知

A. 關於 CRD 所提供之語言協助服務的辦公室和線上通知

1. CRD 在公共區域張貼多種語言的標誌或海報，藉此向人們告知 CRD 能夠提供可滿足服務對象之語言需求的服務。
2. CRD 使用「I Speak」卡，以確保造訪 CRD 辦公室的人瞭解語言協助服務。

B. 宣導資料

1. CRD 將書面宣導資料翻譯成多種語言，以便在面對面活動、網路研討會和線上下載頁面中分發。
2. 一旦事先收到請求或 CRD 自行察覺該需求，本部門便會採取合理步驟，以確保以多種語言提供涉及 CRD 項目與服務的公開會議公告，並且將該公告分發給鎖定 LEP 人士的媒體。

3. 一旦事先收到請求或 CRD 自行察覺該需求，本部門便會採取合理步驟，以確保在所有宣導活動 (如網路研討會和其他演講) 中提供口譯服務和資料翻譯 (如因目標受眾而有必要)。
4. CRD 會採取合理步驟，以確保西班牙語的教育宣導資料具備文化適切性，並且在資源許可的情況下採取合理步驟，以發現其他可確保其他語言之教育宣導資料具備文化適切性的機會。

VIII. 實作與責任計劃

A. 語言協助協調員 (LAC)

LAC 指揮機構人員負責實作政策指令、制定及修改語言協助計劃，以及建立及實作作業程序。

B. 住房請求程序

個人一般會透過任何 PCE 請求住房；接著此請求會被轉送給語言協助協調員。

C. 資料收集和管理系統

1. CRD 目前在某人提出投訴時會接獲口譯或翻譯請求，並且正在確定最有效且最具效率的系統，以掌握公眾在所有互動情況下之語言協助需求的資料 (包括所提供的記錄服務)，以及 CRD 可滿足語言協助需求的不同方式。CRD 也參與全州性工作小組的語言協助。
2. 該人力資源單位負責監督兩年一度之 Dymally-Alatorre 語言問卷調查的執行，並且根據以下所述之 CRD 報告義務提交語言問卷調查計數單 (Language Survey Tally Sheet)。²² CRD 的 PCE 必須參與兩年一度的語言問卷調查。兩年一度的語言問卷調查包含四個階段：

第一階段：與公眾接觸之員工的人口統計問卷調查 – CRD 會判定：

- 按分部與工作地點分類的 PCE 人數。
- 每位 PCE 的時基和語言流利度。
- PCE 的非英語語言是否流利，以及其是否經過認證及/或獲得多語言薪資。

²² 加州人力資源部，Public Contact Employee Information and Language Survey Tally Sheet (CalHR-783)，連結網址：www.calhr.ca.gov/Documents/calhr-783.pdf。

第二階段：與公眾接觸之員工的計數問卷調查 – 所有 PCE 均須計算其在問卷調查期間的公眾聯絡人數量，而且 CRD 會判定：

- 每位 PCE 在為期兩週之兩年一度語言問卷調查期間的公眾聯絡人數量 (無論溝通模式 (面對面、電子郵件、傳真、信件、電話、社群媒體和/或 TTY/TTD) 為何)。
- 按分部和報告單位分類之公眾聯絡人的總數。
- 按客戶想使用的溝通語言識別每個公眾聯絡人 (客戶)。

第三階段：資料分析及報告 – CRD HR 向加州人力資源部 (CalHR) 多語言服務項目語言網站 (Multilingual Services Program Language Website) 呈報在問卷調查期間 PCE 的人口統計資料和公眾聯絡人數量，以便計算及確定職缺。

第四階段：《Dymally-Alatorre 多語言服務法案》的行政合規 – CRD 語言協助協調員監督職缺分析和缺失矯正計劃，並負責實作及向 CalHR 呈報下列補充資訊：

- CRD 所翻譯的表格和文件數量 (按語言分類)。
- 與公眾接觸之職缺的預計損耗率。
- CRD 組織圖。
- LEP 政策
- CRD 使命和願景聲明
- 職缺分析 (如適用)
- 實際職缺矯正計劃 (如適用)
- 「按報告組/所有報告組分類的單位」報告
- 列印語言問卷調查回應文件
- 識別需要翻譯的資料
- 書面資料缺失矯正計劃

D. 投訴評估與監控

1. CRD 受理線上、書面或電話投訴。CRD 網站載明了提出投訴或取得額外協助的相關資訊，網址：www.calcivilrights.ca.gov/languageservices-2/#troubleBody。
2. 關於指控違反提供翻譯文件或提供口譯服務之規定的投訴會被轉介至行政項目課，該單位會記錄此投訴，並指派正確的單位/人員做出回應。
3. 被指派的人員會檢視該投訴、調查任何額外資訊，並判定本部門是否遵守政策規定。如未遵守政策規定，我們會採取合適的矯正行動。負責人員也會回函給提出投訴的人，向其告知調查結果，然後在投訴記錄中將該個案註記結案。
4. 處理語言協助投訴時，CRD 會檢視其對語言協助投訴的回應實務或 LEP 人士的建議，並努力確保我們充分且有效率地回應所有投訴。
5. 語言協助協調員和 CRD HR 確保 CRD 員工遵守適當政策和程序，以便為 LEP 人士提供有意義的協助。

6. 如果 LEP 人士認為自己未獲得所請求的資訊或服務，該人士有權撥打 866-889-3278 與加州人力資源部 (CalHR) 聯絡，並對 CRD 提出投訴。您可從下列網址取得關於 CalHR 民權辦公室 (Office of Civil Rights) 之投訴程序的其他資訊：
www.calhr.ca.gov/state-hr-professionals/pages/bilingual-services.aspx。

IX. 計劃更新與績效指標

A. 根據最新的語言需求問卷調查，CRD 符合《DYMALLY-ALATORRE 法案》之規定

CRD 每兩年 (偶數年) 進行一次語言需求問卷調查，並且在問卷調查的隨後一年 (單數年) 更新其語言協助計劃。

B. 績效指標

CRD 正在建立一份與語言協助相關的績效指標清單，其中包括以標準衡量目前的服務水準，並且獲得可用於確定我們是否滿足需求的資料。

X. 語言協助的未來計劃

項目	預計完成日期	執行者
摘錄宣導確認表的資料，並考量追蹤系統，以便其他公眾聯絡人獲取在投訴受理程序外所獲得的語言協助和住房請求。(個案管理系統會在投訴人提出投訴時獲取對語言協助服務的請求。)	2023年4月1日	ENF/訓練單位/IT
更新語言協助的所有訓練(到職和持續訓練)，並使其標準化，以反映已更新的語言協助計劃。	2023年4月1日	ENF/訓練單位
更新語言協助計劃的績效指標	2023年4月1日	語言協助協調員
檢視線上和書面資料，以確保在表明可提供語言協助服務時不同語言間之標語的一致性。	2023年4月1日	IT/語言協助協調員/行政項目
針對2023至2024年需翻譯的現有文件設定優先順序。	2022年10月1日	語言協助協調員和行政項目

更新計劃與合約，以繼續滿足不斷增加的原住民語言協助需求。	2022 年 6 月 1 日	語言協助協調員
檢視線上所有不同語言之文件的用途，並運用資料來告知應提供的額外語言協助服務。	2023 年 4 月 1 日	語言服務協調員 / 行政項目