

一般主題：行政服務	政策編號：2.07
主旨：語言援助服務	簽發日期：2016年7月11日（取代2015年10月12日的政策）
聯絡人：網站與溝通服務部	亦可參見： <a href="#">參考文獻與資源</a>

## I. 政策聲明

本勞工與工商保險服務部 (Department of Labor & Industries, L&I) 政策旨在為英語能力有限的 (Limited English proficient, LEP) 客戶提供及時有效獲得所有機構計劃與活動的方法。所有 L&I 工作人員應在溝通或 LEP 客戶請求語言援助服務時，為 LEP 客戶提供免費語言援助服務。L&I 將通知公眾會員，本機構將向 LEP 客戶免費提供語言援助服務。

## II. 目的與授權

本政策指示所有 L&I 工作人員為 LEP 客戶提供獲得機構計劃與服務的有效方法。L&I 工作人員應確保所有客戶可有效獲得機構服務，讓客戶透過擅長的語言瞭解他們的權利與責任。此政策確立並維護 L&I 與承包商所提供計劃和服務的標準，承包商需遵循 L&I 標準。

此政策旨在根據《1964 年民權法案》第六章 (Title VI) 與《1998 年勞動力投資法案》(Workforce Investment Act of 1998, WIA) 第 188 條及其實施細則，確立有效指導方針，以供機構工作人員在為英語能力有限的客戶提供服務或在與其溝通時遵循。作為獲得聯邦財政支援的機構，L&I 必須採取合理行動，確保 LEP 客戶可有效地獲得其計劃與活動。

雖然總是需要能夠有效獲得服務，但 L&I 必須提供的語言援助服務水準是一個具體事實查詢，可以平衡各種因素，包括：

1. 符合資格或各計劃與部門可能接待的 LEP 客戶數量或比例；
2. LEP 客戶聯絡各計劃或部門的頻率；
3. 本計劃為人們生活所提供的計劃、活動或服務的性質與重要性；以及
4. 計劃所擁有的資源與費用。

為協助服務殘障人士，包括視力或聽力殘障的客戶，請參閱行政政策 3.11。

### III. 語言援助相關服務的定義與通用術語

1. **授權筆譯員：**一位服務於指定雙語職位的 L&I 僱員，負責翻譯其職位描述中指定語言的文件。
2. **經認證的口譯員：**由供應商僱傭並已符合 Department of Enterprise Services 提供口譯服務的要求和/或保險服務部健康服務分析處發佈的費用表與支付政策 (MARFS) 的個人。一名經認證的口譯員必須為 L&I 提供者或與 L&I 訂約的口譯服務機構僱傭的口譯員。
3. **經認證的筆譯員：**由供應商僱傭並已符合 Department of Enterprise Services 提供翻譯服務的要求和/或 L&I 保險服務部健康服務分析處發佈的費用表與支付政策的 (MARFS) 個人。這些筆譯員可就其為 L&I 提供的服務收費，服務語言應為其經認證的翻譯語言。
4. **訂約服務提供者或供應商：**與 L&I 簽訂合約使用其首選語言提供服務客戶所需的一定數量與種類服務的個人、機構或企業。在一些情況下，此等服務可由訂約提供商透過與 Department of Enterprise Services 簽訂的全州性合約提供，或由 L&I 提供者提供。
5. **文化能力：**使機構（或個人）能夠在多文化交流與環境中有效和適當運作的一套行為、態度與策略。創建文化能力材料需尊重個體與文化差異，尊重與具體社會有關的適當語言、信息與圖片的使用。
6. **客戶首選語言：**客戶確定其想使用此種語言與 L&I 進行口頭和/或書面的溝通。
7. **指定雙語僱員：**任何職位的 L&I 工作人員，其當前被指派的職責含精通書面英語和/或英語口語，並且熟練使用一種或多種外語進行口頭溝通和/或書面寫作；獲得雙語工資並符合人力資源辦公室(Office of Human Resources OHR) 確定的雙語/多語言能力的資格。
8. **口譯：**聆聽一種語言的訊息，並以保留原語訊息意圖和含義的方式，口頭轉譯為另一種語言。
9. **語言援助服務：**為給 LEP 客戶提供有效獲得 L&I 計劃與服務的機會而提供的完整口語與書面服務，包括但不限於現場口譯服務、電話和視訊口譯服務、書面材料筆譯服務、以及指定雙語工作人員提供的服務。
10. **語言援助指導委員會：**L&I 委員會由來自各部門的代表組成，委員會負責協調和監控語言援助服務政策的實施，並根據需要執行有關語言援助活動的其他監督與諮詢職能。
11. **英語能力有限的客戶 (LEP)：**因其主要語言非英語以及沒有足夠能力閱讀、說、書寫或理解英語，而有權獲得有關某類 L&I 服務、福利、或溝通的語言援助的客戶。
12. **視譯：**將書面文件從一種語言口頭轉譯成另一種語言，通常為當場完成。

13. **源語言**：需要口譯或筆譯的發言人或作者的語言。例如：如果一份英文文件譯為俄文，則源語言為英語。
14. **目標受眾**：譯文面向的受眾。由於文化與語言差異，一些術語與概念很難以完全達意的方式翻譯。在這些情況下，重新設計和修飾英文文件的語言，以確保非英語語言的目標受眾可以明白意圖傳遞的訊息，如此可能更合適。
15. **目標語言**：筆譯與口譯的譯入語 – 聽眾或讀者的語言。例如：如果一份英文文件譯為俄文，則目標語言為俄語。
16. **筆譯**：將書面溝通以書面形式從一種語言（源語言）轉譯成另一種語言（目標語言）。一份準確的譯本為傳遞原文本意圖與基本含義的譯文。
17. **重要文件**：對客戶獲得 L&I 服務與活動而言很重要的文件，或法律要求的文件被視為重要文件。一份文件是否被認定為重要文件是基於計劃、資訊、溝通、或涉及服務的重要性，以及基於若有關資訊並未準確或及時提供給 LEP 客戶所造成的後果。

## IV. 政策

### A. 為英語能力有限的客戶提供語言援助服務

L&I 工作人員將透過以下一種或多種方式提供免費語言援助服務，為 LEP 客戶提供獲得 L&I 計劃與服務的有效方法：

1. 由雙語或多語言僱員直接提供服務；
2. 由經認證的訂約口譯員提供口譯服務（現場或透過電話）；
3. 由合格口譯員提供的口譯服務，使用語言可能不包含於證書中；以及
4. 由經認證或授權的筆譯員提供的書面文件翻譯。
5. 當 L&I 獲知一名 LEP 客戶由一名律師作為代表，L&I 將透過此律師在其代表的範圍內提供英文書面溝通。

L&I 工作人員不應使用基於網頁的應用程式或軟體為 LEP 客戶處理或提供翻譯。

## **B. 語言援助服務通知**

L&I 工作人員應告知 LEP 客戶語言援助服務的可用性與免費性，透過提供 LEP 客戶可理解的非英語書面通知。至少在所有 L&I 辦事處，語言援助服務通告與標誌應張貼於明顯位置，並提供給 LEP 客戶。語言援助服務通知亦可透過以下一種或多種方式提供：宣傳文件、電話選單、地方報紙、廣播和電視站、和/或面向基於社區組織的宣傳。

## **C. L&I 工作人員責任**

1. 在初次聯絡中儘快識別 LEP 客戶。
2. 根據本計劃的記錄保存要求，記錄 LEP 客戶的首選語言。使用任何維護外語標誌或其他流程的相關數據庫系統或已識別程序收集首選語言資訊。
3. 通知 LEP 客戶，其有權免費獲得語言援助服務。
4. 為所有 LEP 客戶安排和提供有效的語言援助服務。

## **D. L&I 部門責任**

1. 向語言援助指導委員會指定一名代表；
2. 透過確保行政支援和酌情為職位與其他資源提供資金，協調制定和實施為部門提供口譯和筆譯服務的程序；
3. 確保工作人員已接受語言援助服務政策的培訓，能夠定位可用的語言援助資源，並接受工作人員執行其 LEP 相關工作責任所需的任何其他培訓。
4. 在與公眾面對面交流的部門，確保多語言標誌已在所有 L&I 客戶等候區張貼，該標誌說明語言援助服務的可用性與免費性。
5. 識別需要翻譯的重要文件。聯邦指導方針有助於確定需要優先翻譯的重要文件與可能無法由雙語工作人員或口譯服務透過口語服務提供的重要文件。重要文件包括但不限於：
  - a. 法律規定必須提供的文件；
  - b. 申訴表、同意書、授權書或棄權書；
  - c. 索賠或申請表；
  - d. 解決條件或解決協議；
  - e. 有關服務或計劃減少、拒絕或終止的信函或通知，或需要 LEP 客戶回覆的信函或通知；
  - f. 時間敏感的通知，包括聽證會通知、將開示證言的通知、或其他調查或訴訟有關截止時間的通知；
  - g. 有關個人權利的表格或書面材料；
  - h. 權利、要求、或責任通知；
  - i. 有關 LEP 個人免費語言援助服務可用性的通知；以及
  - j. 當特定計劃的存在認知缺乏可能會嚴重妨礙 LEP 個人有效獲得服務時的宣傳或資訊材料。

6. 將語言包含於服務合約中，通知提供者其聯邦法律項下的責任以提供或安排語言服務。
  - a. 通知合約中的服務提供者，L&I 必須遵守所有聯邦法律（如 [Title VI of the U.S. Civil Rights Act of 1964](#)，僅英文版）與州法規，以及有關語言服務提供的合約要求；
7. 確保每年收集並核對數據，以此根據第二節所述四因素分析確定為 LEP 客戶提供合適的語言援助服務組合。
8. 確保客戶針對 L&I 工作人員提供語言援助服務失敗的報告與申訴得以及時解決，並進行追蹤與審查，以確定該部門為所有 LEP 客戶提供語言援助服務可能作出的改善。

## E. 口頭與書面溝通的語言服務

基於 LEP 客戶的溝通需求與情況，L&I 工作人員將在確定特定情況下使用的口頭和/或書面溝通方式時，從以下選擇中選取。工作人員可查閱部長辦公室與語言援助服務內部網中概述獲取口譯與筆譯服務具體程序的文件。

### 1. 口頭溝通

- a. 若 LEP 客戶並非由指定雙語僱員服務，L&I 工作人員將透過使用經認證的口譯員與客戶進行口頭溝通。
- b. 英文書面溝通的口譯也可接受，但 LEP 客戶必須獲知此翻譯服務是免費提供的。
- c. L&I 工作人員不得使用 LEP 客戶的孩子、家人或朋友作為口譯員。

### 2. 書面溝通

- a. 工作人員將為 LEP 客戶提供以下一種或多種譯後書面溝通方式：
  1. L&I 提供的使用客戶首選語言的完整譯後書面溝通或通訊，
  2. 使用客戶首選語言的英文書面溝通的書面摘要或簡短說明，指明主題、重要性與截止日期；或
  3. 使用客戶首選語言的通知或信函，告知其如何聯絡 L&I 獲得援助，幫助理解其從 L&I 處收到的英文書面溝通。
- b. 重要文件按優先級進行翻譯。
- c. 工作人員可諮詢其部門語言援助代表獲得援助，確定與 LEP 客戶溝通的最佳方式。

## F. 培訓

工作人員將接受作為新僱員上崗流程一部分的培訓。將由語言援助指導委員會確定進行新人培訓。

## G. 監督

語言援助指導委員會將針對有效性，每年監督並評估本政策與相應 LEP 活動的實施，以及語言服務根據需要進行更新，以反映有關 LEP 人口、其語言援助需求與此政策體驗的資訊。

## H. 申訴程序

當客戶報告 L&I 工作人員提供語言援助服務失敗，第一責任是提供所要求的服務並儘可能最低程度地解決此問題。

如果客戶認為其曾因為英語能力有限被阻止有效地獲得 L&I 服務，應告知其有權向 L&I 或美國勞工部民權中心提出申訴。提交 L&I 的申訴將發給內部審核與民權辦公室進行獨立審查，而且如果有需要，將在內部審核與民權辦公室助理處長的授權下進行調查。

## V. 參考文獻（僅英文版）

1. Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (Title VI), 42 U.S.C. §§ 2000d-2000d-7 , <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2008-title42/pdf/USCODE-2008-title42- chap21- subchapV.pdf>
2. Section 188 of the Workforce Investment Act of 1998 (WIA), 29 U.S.C. § 2938, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2011-title29/pdf/USCODE-2011-title29- chap30- subchapV-sec2938.pdf>
3. Title VI regulations, 28 C.F.R. 42.405(d)(1), <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014- title28- vol1/xml/CFR-2014-title28-vol1-sec42-405.xml>
4. WIA regulations, 29 C.F.R. 37.35, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014-title29- vol1/xml/CFR-2014-title29-vol1-sec37-35.xml>
5. U.S. Department of Labor (2003). Federal Register Vol. 68, No. 103. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>
6. U.S. Department of Justice (2002). Federal Register Vol. 76, No. 117. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2002-06-18/pdf/02-15207.pdf>
7. U.S. Department of Justice (2011). Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Program. [http://www.lep.gov/resources/2011\\_Language\\_Access\\_Assessment\\_and\\_Planning\\_Tool.pdf](http://www.lep.gov/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf)
8. Presidential Documents. Federal Register Vol. 65, No. 159. Executive Order 13166, Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency. [www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf](http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf)

## VI. 資源（僅英文版，除非另有說明）

### 翻譯與語言參考資源

1. American Translators Association, <http://atanet.org/>
2. Dictionary of Occupational Safety and Health Terms, Department of Consumer and Business Services and the Oregon Occupational Safety and Health Division (OR-OSHA), <http://osha.oregon.gov/OSHApubs/english-spanish.pdf>
3. Federal Interagency Website: LEP FAQs, <http://www.lep.gov/faqs/faqs.html>
4. Occupational Safety and Health Administration (OSHA) Dictionary of General Industry Terms in Spanish, [https://www.osha.gov/dcsp/compliance\\_assistance/spanish/osha\\_general\\_terms\\_ensp\\_freq.html](https://www.osha.gov/dcsp/compliance_assistance/spanish/osha_general_terms_ensp_freq.html)
5. OSHA Glossary of Construction Terms, [https://www.osha.gov/dcsp/compliance\\_assistance/spanish/osha\\_construction\\_terms\\_ensp.html](https://www.osha.gov/dcsp/compliance_assistance/spanish/osha_construction_terms_ensp.html)
6. Real Academia Española, Spanish-language dictionary, usage and grammar handbook, [www.rae.es](http://www.rae.es)
7. Top 10 Best Practices for Multilingual Websites, <http://www.digitalgov.gov/2012/08/12/top-10-best-practices-for-multilingual-websites>
8. Washington Courts Glossaries of Legal Terms（多語言），  
[http://www.courts.wa.gov/programs\\_orgs/pos\\_interpret/index.cfm?fa=pos\\_interpret.display&fileName=glossary/index](http://www.courts.wa.gov/programs_orgs/pos_interpret/index.cfm?fa=pos_interpret.display&fileName=glossary/index)
9. Workforce Investment Act (WIA) Services for Individuals with Limited English Proficiency: Glossary of Terms, <http://www.doleta.gov/reports/pdf/English-Spanish.pdf>
10. Washington State Coalition for Language Access, <http://www.wascla.org/>

### 人口統計與人口普查數據資源

1. Migration Policy Institute, <http://www.migrationpolicy.org/>
2. U.S. Census 2010, <http://www.census.gov/2010census/>
3. Office of the Superintendent of Public Instruction, Demographic information by school in Washington State, <http://reportcard.ospi.k12.wa.us/>