

L&I雇员政策语言便利

服务

一般话题：行政服务

政策编号：2.60

主题：

发布时间：2016年7月11日（取代2015年10月12日的政策）

适用于：所有雇员

联络人：网络与通信服务处

另请参阅：[参考资料和资源](#)

政策声明

劳工与工商保险服务部(L&I)的政策旨在为英语熟练度有限(LEP)的客户及时和有意义的获得所有代理计划和活动的机会。所有L&I员工应向他们遇到的LEP客户或每当LEP客户请求语言援助服务时提供免费语言援助服务。L&I将通知公众，LEP客户可以免费获得语言援助服务，且本机构将为他们提供这些服务。

目的和权限

此政策指导所有L&I员工为LEP客户提供有意义的代理计划和服务。L&I员工应确保所有客户都能有效地获得代理服务，以他们理解的语言理解他们的权利和责任。此政策为L&I和要求遵守L&I标准的承包商提供的项目和服务制定并维护标准。

此政策的目的是根据1964年《[民权法](#)》第VI章（第VI章）和1998年《[劳动力投资法](#)》第188条（WIA）及其实施条例，制定有效的指导方针，供机构人员在向英语熟练度有限的个人提供服务或与之互动时遵循。作为联邦财政援助的接受者，L&I必须采取合理措施，确保LEP客户有意义地参与其计划和活动。

虽然总是需要有意义的便利服务，但L&I必须提供的语言援助服务水平是一项针对具体情况的调查，它平衡了各种因素，包括：

1. 每个项目和部门有资格或可能遇到的LEP客户的数量或比例；
2. LEP客户与每个项目和部门联系的频率；
3. 项目、活动或服务对人们生活的性质和重要性；和
4. 可用于计划的资源和成本。

有关为残疾客户（包括有视力或听力障碍的客户）提供服务的帮助，请参阅[雇员政策 3.11](#)。

定义

就此政策和相关程序而言，以下定义适用：

- **授权笔译员**：在指定岗位上工作的 L&I 雇员，负责翻译职位描述中所示语言的文件。
- **认证口译员**：符合企业服务部要求的供应商雇员，负责提供口译服务。认证口译员必须是 L&I 的服务提供者或 L&I 签约口译服务机构的雇员。
- **认证笔译员**：符合企业服务部要求的供应商雇员，负责提供笔译服务。笔译员只能对其为 L&I 提供的具备翻译资格的语言的笔译服务收费。
- **签约服务提供商或供应商**：与 L&I 签约的个人、机构或商业实体，以客户偏好的语言为其提供所需数量和类型的服务。在某些情况下，这些服务可以由与企业服务部或 L&I 提供商签订全州合同的供应商提供。
- **文化能力**：一套行为、属性和政策，使机构（或个人）能够在不同的文化互动和环境中有有效、适当地发挥作用。创作具有文化能力的材料需要尊重个人和文化差异，并使用与特定社区相关的适当语言、信息和图像。
- **客户首选语言**：客户确定为其希望与 L&I 进行口头和/或书面沟通的语言。
- **指定双语雇员**：任何职位的 L&I 员工，其当前分配的工作职责包括熟练使用书面和/或口头英语，熟练使用一种或多种外语口语和/或写作，领取双语派遣工资，并符合人力资源处(OHR)规定的双语/多语熟练资格。
- **口译**：用一种语言听信息，并口头将其转换为另一种语言，以保持原始信息的意图和意义。
- **语言便利服务**：为 LEP 客户提供有意义的 L&I 项目和服务的全方位口头和书面服务，包括但不限于现场翻译服务、电话和视频翻译服务、书面材

料翻译，以及指定双语员工提供的服务。

- **语言便利指导委员会**：由来自所有部门的代表组成的L&I委员会，负责协调和监督语言便利服务政策的实施，并根据需要提供与语言便利活动相关的其他监督和咨询职能。
- **英语熟练度有限(LEP)**：不以英语为主要语言，英语读、说、写或理解能力有限，且有权就特定类型的L&I服务、福利或遭遇获得语言援助的客户。
- **视译**：将一种语言写成另一种语言的文本口头翻译，通常在一瞬间完成。
- **源语言**：进行翻译的说话者或写作者的语言。例如，如果将英文文档翻译成俄文，则源语言为英文。
- **目标受众**：翻译后的文档的使用对象。由于文化或语言差异，一些术语和概念很难以有意义的方式翻译。这些情况下，可能更合适的做法是重新设计和调整英文文档的语言，以确保使用非英文语言的目标受众能够理解预期信息。
- **目标语言**：这是发生翻译或口译的语言 - 受众或读者的语言。例如：如果将英文文档翻译成俄文，则目标语言为俄文。
- **笔译**：以书面形式将书面交流从一种语言（源语言）转换为另一种（目标语言）。准确的笔译是传达原文意图和基本含义的翻译。
- **重要文档**：被视为对客户获得L&I服务和活动至关重要的文档，或法律要求的文档。一份文档是否被视为重要文档，可能取决于所涉及的计划、信息、遭遇或服务的重要性，以及如果所涉及的信息没有准确或及时地提供，对LEP客户造成的后果。

政策

A. 为英语熟练度有限的客户提供语言便利服务

L&I员工将为LEP客户提供有意义的L&I计划和服务。

1. L&I员工将通过以下一种或多种方法免费提供语言便利服务，从而为LEP客户提供有意义的L&I计划和服务：
 - a. 由指定双语或多语雇员直接提供服务；

- b. 由认证签约口译员提供口译服务（亲自或通过电话）；
 - c. 由合格口译员为无法获得认证的语言提供口译服务；和
 - d. 由认证或授权笔译员提供书面文档的笔译。
2. 当L&I被告知LEP个人由律师代表时，L&I将在代表范围内仅通过律师以英语发送书面通信。
 3. L&I员工不得使用基于网络的应用程序或软件为LEP客户处理或提供翻译。

B. 语言便利服务通知

L&I员工将以LEP客户能够理解的非英语语言提供书面通知，免费告知LEP客户语言援助的可用性。

1. 至少应将语言便利服务通知和标志张贴在显眼位置，并提供给所有L&I现场办事处的LEP客户。
2. 另将通过以下一种或多种方法提供语言便利服务通知：外联文件、电话菜单、当地报纸、电台和电视台，及/或向社区组织进行外联。

C. L&I员工的责任

1. 在初次联络期间尽早识别LEP客户。
2. 根据计划记录要求，记录LEP客户的首选语言。使用任何维护外语标志的相关数据库系统或识别的其他流程或过程来获取此语言偏好信息。
3. 使用任何维护外语标志的相关数据库系统或识别的其他流程/过程来获取此语言偏好信息。
4. 告知LEP客户他们有权免费获得语言便利服务。
5. 为所有LEP客户安排和提供有效的语言便利服务。

D. L&I部门的责任

1. 向语言便利指导委员会委派一名代表；
2. 合作制定和实施为部门提供口译和笔译服务的程序，确保为职位提供行政支持和资金，并酌情提供额外资源；
3. 确保员工接受语言便利服务政策方面的培训，能够找到可用的语言便利资源，并接受员工履行LEP相关工作职责所需的任何其他培训。

4. 在与公众进行面对面互动的部门，确保在所有L&I客户等候区张贴多语言标志，解释语言便利服务的可用性，且不向客户收取任何费用。
5. 识别要笔译的重要文档。联邦指导方针有助于确定需要优先笔译，且可能无法通过双语员工或口译服务提供口头服务的重要文档。重要文档包括，但不限于：
 - a. 依法律必须提供的文档；
 - b. 投诉、同意、发布或豁免表格；
 - c. 索赔或申请表格；
 - d. 和解或决议协定的条件；
 - e. 与减少、拒绝或终止服务或计划有关的信件或通知，或需要LEP客户回复的信件或通知；
 - f. 时间敏感的通知，包括听证会通知、即将出庭的证词或其他调查或诉讼相关的截止日期；
 - g. 与个人权利有关的表格或书面材料；
 - h. 权利、要求或责任通知；
 - i. 关于向LEP个人提供免费语言援助服务的通知；和
 - j. 当未意识到特定计划的存在可能会有效剥夺LEP个人有意义的便利服务时的外联或信息材料。
6. 在服务合同中包括语言，以告知提供商根据联邦法律提供或安排语言服务的责任。请注意，与L&I签约的服务提供商必须遵守所有联邦法规（例如，1964年《美国民权法案》第VI章）和州法规，以及与提供语言服务有关的合同要求；
7. 确保每年收集和审查数据，以确定适当的语言便利服务组合，为LEP客户提供符合第II节中讨论的四因素分析的服务。
8. 确保及时处理L&I员工未能提供语言便利服务的客户报告和投诉，然后进行跟踪和审查，以确定部门在为所有LEP客户提供语言服务方面可能做出的改进。

E. 针对口头和书面交流的语言服务

根据LEP客户的沟通需求和情况，L&I员工在确定在特定情况下使用的口头和/或书面交流形式时，将从以下选项中进行选择。

员工可查阅局长办公室双语资源内部网站上概述获得口译和笔译服务具体程序的文件。

1. 口头交流

- a. 如果指定双语雇员没有直接为LEP客户提供服务，L&I员工将通过使用认证口译员与客户进行口头交流。
 - b. 英语书面交流的口头口译可能是可以接受的，但必须告知LEP客户也可以免费提供笔译服务。
 - c. L&I员工不得使用LEP客户的子女、家人或朋友作为口译员。
2. 书面交流
- a. 员工将向LEP客户提供以下一种或多种形式的笔译书面交流：
 - i. L&I以客户首选语言提供的完整笔译的书面交流或信函；
 - ii. 英文书面交流的书面摘要或简短描述，用客户首选语言说明主题及其重要性和任何截止日期；或
 - iii. 用客户首选语言书写的通知或信件，告诉他/她如何联系L&I，以帮助理解他们从L&I收到的英语书面交流。
 - b. 重要文档优先笔译。
 - c. 员工可以咨询其部门的语言便利服务代表，以帮助确定与LEP客户交流的最合适方法。

F. 培训员工将接受培训，作为新员工入职流程的一部分。

进修培训将根据语言便利指导委员会的决定进行。

G. 监督

语言便利指导委员会将每年监督和评估此政策的实施情况以及相应的LEP活动的有效性，并根据需要更新语言服务，以反映相关LEP群体的信息、他们的语言援助需求以及他们在此政策下的经验。

H. 投诉程序

当客户报告L&I员工未能提供语言便利服务时，首要责任是提供所需服务，并尽可能在最低级别解决问题。

1. 如果客户认为他们因英语不熟练而被剥夺了获得L&I服务的机会，应告知他们有权向L&I或美国劳工部民权中心提起投诉。
向L&I提交的投诉将被送往内部审计和民权办事处进行独立审查，必要时，在内部审计和民权办事处副处长的授权下进行调查。