



美國司法部  
民權司  
聯邦政府協調和監察組  
美國華盛頓西區檢察官



美國勞動部  
負責行政和管理事務的助理次長  
辦公室  
民權中心

## 針對華盛頓州勞工和工業局（L&I）相關項目和活動英語能力有限（LEP）客戶的信息

美國司法部（U.S. Department of Justice）及美國勞動部（Department of Labor）已與華盛頓州勞工和工業局（Washington State Department of Labor and Industries [L&I]）就解決英語能力有限（LEP）勞工提交的民權投訴達成協議。這些勞工聲稱其在參加華盛頓州勞工賠償項目時因族裔背景而遭受歧視。

本情況說明書概述協議提到的關鍵詞，並回答與 L&I 客戶權利相關的常見問題。這些 L&I 客戶不將英語作為其母語，且其英語讀、說、寫、理解能力有限。

### 協議概述

本協議呼籲改善 L&I 向 LEP 客戶提供的語言協助服務，包括以下內容：

- L&I將制訂“語言服務計劃（Language Access Plan）”，用於實施相關管理行為，從而執行語言服務政策（Language Access Policy），並保證符合相關聯邦民權法；
- L&I將向語言服務指導委員會（Language Access Steering Committee）添加顧問，從而代表LEP勞工及華盛頓僱員群體的利益；
- L&I將提交記錄協議執行情況的詳細報告。

### L&I 工作人員必須用我的首選語言向我提供信息嗎？

是的。L&I 工作人員必須使用 LEP 客戶的首選語言向其提供信息，從而方便客戶理解並參與每個 L&I 項目、服務或活動。LEP 客戶有權及時且有效參與 L&I 全部項目、服務及活動。

### L&I 工作人員向 LEP 客戶提供什麼類型的語言協助服務？

L&I 工作人員必須向其接待的或要求語言協助服務的 LEP 客戶提供免費的語言協助服務。根據 LEP 客戶溝通需要及情況，L&I 工作人員將使用客戶的首選語言向其提供語言協助服務，包括：

- 與指定的、精通雙語或多語的合格 L&I 僱員進行口頭溝通；
- 與通過認證的翻譯（親自到場或通過遠程方式到場）進行口頭溝通；和
- 通過認證的或授權的翻譯作出重要的 L&I 書面文檔翻譯。

## **L&I 為其 LEP 客戶翻譯什麼類型的書面或電子資料？**

L&I 將為 LEP 客戶翻譯對其來說至關重要的文檔和電子資料，從而方便其獲得 L&I 提供的服務及活動。至於具體某個文檔或電子資料是否被視為至關重要的材料，這有可能取決於文檔或電子資料所含信息的重要性。至關重要的文檔和電子資料包括：

- 按照法律必須提供的文檔
- 投訴、同意、發佈或棄權聲明
- 索賠或申請表
- 任何具有時效性的通知
- 有關減少或終止服務或福利的信函或通知
- 有關權利或義務的通知
- 有關語言協助服務的通知

## **L&I 工作人員能否要求或建議 LEP 客戶使用或帶來一名家庭成員或朋友作為翻譯？**

不能。L&I 工作人員不得使用 LEP 客戶的孩子、家庭成員或朋友或任何旁觀者作為翻譯。L&I 工作人員可以及時向 LEP 客戶提供一名合格的、會說 LEP 客戶首選語言的免費翻譯。

## **L&I 使用什麼流程確定並跟蹤 LEP 客戶的需求？**

- L&I 工作人員將在初期接觸階段儘快確定 LEP 客戶。
- L&I 將告知 LEP 客戶其收到免費語言協助服務的權力。
- L&I 將記錄並跟蹤 LEP 客戶的首選語言。
- L&I 將每年審核語言數據，並根據需要作出改動，從而滿足 LEP 客戶需求。

## **總體而言，L&I 將採取什麼步驟保證其 LEP 客戶能有效收到服務？**

- L&I 將向 LEP 客戶提供免費且有效的語言協助服務。
- L&I 將保證翻譯精通兩種語言中任何專用詞或概念，並接受過合理培訓。
- L&I 將處理客戶提交的投訴，而這些客戶認為由於 LEP，其無法有效獲得 L&I 提供的服務。

如果我有任何疑問，需要獲得額外信息或認為 L&I 沒有向其 LEP 客戶提供適宜的語言協助服務，那麼我該怎麼辦？

您可以登錄美國勞動部民權中心（CRC）的網站，網址是 [www.dol.gov/oasam/programs/crc](http://www.dol.gov/oasam/programs/crc)。您也可以撥打 202-693-6502（語音）或 800-877-8339（聯邦中繼服務——TTY/TDD）或發送電子郵件至 [CRCEXternalComplaints@dol.gov](mailto:CRCEXternalComplaints@dol.gov) 聯繫 CRC。欲了解更多有關提交投訴的信息，請訪問

您還可以登錄美國司法部（FCS）民權司（Civil Rights Division）下屬聯邦政府協調和監察組（Federal Coordination and Compliance Section）的網站，網址是 <http://www.justice.gov/crt/federal-coordination-and-compliance-section>。您也可以撥打 1-888-848-5306（語音/TTY）聯繫 FCS。欲了解更多有關提交投訴的信息，請登錄 <http://www.justice.gov/crt/filing-complaint>。