

美國司法部

語言

服務計劃



2023年8月15日

[此頁故意留白.]

# 目錄

語言服務政策的大致.....	1
1. 政策聲明.....	1
2. 宗旨.....	2
3. 權威.....	2
4. 政策範圍.....	3
5. 定義.....	4
6. 角色和職責.....	4
7. 如何回饋和投訴.....	4
8. 語言服務計劃審查與更新.....	4
語言服務規劃使用規劃與操作指南.....	5
1. 識別英語能力有限(LEP)的社區和/或耳聾或聽力障礙的群體以及他們與司法部的互動.....	6
2. 識別英語能力有限 (LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士及其他們的主要語言或溝通方式.....	7
3. 品質保證和控制.....	7
4. 與英語能力有限 (LEP) 的社區和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH)社群進行外展和接觸	9
5. 採購.....	9
6. 資源分配.....	10
7. 語言協助服務可用性通知.....	10
8. 提供語言協助服務.....	11
9. 多語言且可存取的數位內容.....	13
10. 員工培訓.....	13
11. 招募實踐和接觸多語言員工.....	15
12. 部門和機構間合作.....	15
13. 績效測量與評估.....	16
附錄 A: 定義.....	17
附錄 B: 角色與職責.....	20

[此頁故意留白.]

## 語言服務政策的大致

### 1. 政策聲明

- a. 與公眾及時，準確的溝通對於司法部（DOJ 或該部門）維護法治、維護國家安全和保護公民權利的使命至關重要。司法部致力於根據第 13166,<sup>1</sup> 13985,<sup>2</sup> 14031,<sup>3</sup> 和 14091<sup>4</sup>號行政命令，司法部致力於透過有意義的語言協助計畫向所有人提供司法部 (DOJ) 的福利、資訊和服務，包括歷史上受到限制的英語能力有限(LEP) 的個人。
- b. 司法部各辦公室,局,司（組成部分）和工作人員必須制定計劃並採取合理步驟，使英語能力有限(LEP) 的個人能夠及時<sup>5</sup>，準確和有意義地參與司法部的所有項目和活動以及能夠從司法部獲得聯邦財政援助<sup>6</sup>的實體的計劃。
- c. 該政策反映出，確保所有部門項目和活動的有意義訪問，並促進與部門通過電話、書面、當面或電子方式進行互動的個人的公平，是該部門的責任，而不是尋求服務的個人的責任，採取合理措施<sup>7</sup>。
- d. 確保由該部門提供的語言協助服務的品質和準確性對於為英語能力有限（LEP）的個人提供對司法部計畫和活動的有意義訪問至關重要。該部門工作人員應避免依賴無法提供此類語言協助服務的無能力個人。有關品質保證和控制的更多信息，請參閱下面的第 3 條指南。
- e. 在適用的情況下，根據部門的使命和運營，該部門的工作人員應採取合理的措施，以公眾能理解的語言來有效地告知公眾關於語言可訪問項目和活動的可用性，並免費為 英語能力有限（LEP）的個人提供合格的語言協助。
- f. 司法部及其組成部分必須遵守 1973 年《康復法》第 504 條<sup>8</sup>的規定，該條款要求該部門採取適當措施，確保其與耳聾或聽力障礙 (D/HOH)、視障或有語言障礙的個人的溝通與其與其他人的溝通一樣有效。這份語言服務計畫包括針對耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 群體的語言訪問討論，因為許多耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 群體使用美國手語（ASL）<sup>9</sup>，這是一種與英語截然不同的語言，而其他個體則使用其他類型的手語。各組成部分必須確保對使用美國手語 (ASL)、其他手語翻譯或其他輔助工具和服務的耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 群體進行有效溝通，以符合 1973 年《康復法》第 501 條<sup>10</sup>和第 504 條的要求。

## 2. 宗旨

這份語言協助計畫（LAP 或計畫）的目的是確保司法部的各個組成部分和工作人員採取合理措施，為英語能力有限（LEP）的個人提供對司法部的福利、服務、資訊以及該部門項目和活動的其他重要方面的有意義訪問。

## 3. 權威

根據第 13166 號行政命令，每個聯邦機構都必須並制定並實施一種使英語能力有限 (LEP) 的個人能夠有意義地存取這些服務的系統，以符合機構的基本使命，而不給予不必要的負擔”。聯邦機構還應“準備制定一項計劃，以改善對其聯邦開展的項目和活動的參與……包括該機構將採取的步驟，以確保符合條件的英語水平有限(LEP)的個人能夠有意義地參與該機構的項目和活動。”

對於提供聯邦財政援助的機構，第 13166 號行政命令要求這些機構努力確保聯邦財政援助的執行人為其熟練的申請人和受益人提供有意義的機會。後一項規定符合 1964 年《民權法案》第六章的要求，該法案禁止聯邦財政援助執行人員基於受益人的國籍進行歧視。這份語言服務計畫不僅確保了與司法部的計畫和活動相關的語言服務法律要求的實施，而且還提供了額外的一般語言服務指導和各組成部分的最佳實踐，以努力加強司法部關於提供語言的內部政策。

該計劃根據以下原則制定了指導方針和標準：

### 法規：

a. 1964 年《民權法案》第 601 條（《美國法典》第 42 章第 2000d 條）（第六章）。

11

b. 1973 年《康復法》第 501、504 和 508<sup>12</sup>條。

### 行政命令：

a. 第 13166 號行政命令，《改善對英語能力有限群體提供服務的訪問》，《聯邦法》第 65 章 159, 50121（2000 年 8 月 16 日）。<sup>13</sup>

b. 第 13985 號行政命令，《透過聯邦政府推廣種族公平和支持服務不足社區》，《聯邦法規》第 86 章 14, 7009（2021 年 1 月 20 日）。<sup>14</sup>

c. 第 14031 號行政命令，《推動亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民的公平、正義和機會》，《聯邦法規》第 86 章 105, 29675（2021 年 6 月 3 日）。<sup>15</sup>

d. 第 14091 號行政命令，《透過聯邦政府進一步推動種族公平和支持服務不足社區》，《聯邦法規》第 88 章 35, 10825（2023 年 2 月 16 日）。<sup>16</sup>

#### 司法部總檢察長指令與政策:

- a. 美國司法部總檢察長致司法部各部門負責人的關於根據第 13166 號行政命令規定的語言使用義務的備忘錄（2010 年 6 月 28 日）。<sup>17</sup>
- b. 美國司法部總檢察長致聯邦機構負責人、總法律顧問和民權部門負責人的備忘錄，關於聯邦政府對根據第 13166 號行政命令的語言訪問義務的重新承諾（2011 年 2 月 17 日）。<sup>18</sup>
- c. 美國司法部總檢察長致司法部員工的備忘錄，關於改善部門應對仇恨犯罪和仇恨事件的努力（2021 年 5 月 27 日）。<sup>19</sup>
- d. 美國司法部總檢察長致聯邦機構負責人、民權辦公室負責人和總法律顧問的備忘錄，關於加強聯邦政府對語言訪問的承諾（2022 年 11 月 21 日）。<sup>20</sup>
- e. 司法部戰略計劃（2022）。<sup>21</sup>
- f. 司法部公平行動計劃（2022）。<sup>22</sup>

#### 其他相關的司法部指南:

這些指導原則旨在確保聯邦機構實施第 13166 號行政命令與 1964 年《民權法案》第六章對接受聯邦資金的機構的應用之間具有更大的一致性，例如以下情況描述的機構：

- a. 司法部最初的英語有限(LEP)的指南，1964 年《民權法案》第六章的執行—針對英語水平有限(LEP)的個人的民族歧視，《聯邦法規》第 65 號 50, 123（2000 年 8 月 16 日）。<sup>23</sup>
- b. 司法部後來向聯邦財政援助接受者提供的《關於第六章禁止影響英語能力有限(LEP)的個人的民族歧視的指南》，《聯邦法規》第 67 號 41,455 (2002 年 6 月 18 日)。<sup>24</sup>

## 4. 政策範圍

該計劃為司法部各部門和工作人員提供關於每個部門的語言協助項目（LAP）中應包含的內容的指導，以確保在司法部管理或資助的所有聯邦主導和聯邦協助的項目和活動中，一致實施司法部範圍的語言存取政策、標準和程序。<sup>25</sup> 本文檔將作為選擇不準備特定於元件的語言協助項目（LAP）的元件的主要語言存取策略。

本計畫中包含的指導意在改善司法部語言存取計畫的內部管理，不構成任何在法律或公平領域由任何當事人針對美國、其機構、其官員或員工或任何個人可執行的權利或利益，無論是實質的還是程序性的。由於本文件旨在用於司法部語言服務計劃的內部管理，因此不打算在任何司法或行政程序中引用。本文所述程序的管理完全由司法部及其組成部分自行決定。

## 5. 定義

本計劃中使用的關鍵術語已在附錄 A 中進行了定義。

## 6. 角色和職責

本計劃由司法部的語言服務協調員、語言服務工作組（DOJ LAWG）、各組成部分和組成部分工作人員共同實施。他們相應的角色和責任詳見附錄 B。

## 7. 如何回饋和投訴

有關本語言服務計劃的任何意見，反饋，問題或投訴可發送至 [atj\\_languageaccess@usdoj.gov](mailto:atj_languageaccess@usdoj.gov)。

## 8. 語言服務計劃審查與更新

各部門應根據本司法部語言服務計劃起草或更新本部門的語言服務計劃，並在本語言服務計劃發布後 180 天內及其後對本語言服務計劃的任何重大更新中提交給司法部語言使用協調員。每個部門應在其網頁上維護本部門的語言服務項目。

本語言服務計劃以及特定於組件的語言訪問項目必須在與司法部語言服務協調員、司法部，語言服務工作組、民權司、以及適當的利益相關者協商的情況下，至少每五年更新一次。



## 語言服務規劃使用規劃與操作指南

每天，該部門與公眾之間的接觸可能涉及英語能力有限 (LEP)的個人 和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH)的人士。例如，部門工作人員在民事，刑事和行政案件及調查中會見證人，受害者，和被告；與尋求監獄申訴程序，諮詢，醫療服務，宗教和其他便利以及教育計劃的囚犯進行溝通；舉行移民聽證會和其他移民程序，並產生與這些活動有關的信件；維持熱線電話並建立公眾投訴程序；承載包含重要資訊的網頁；在設施和法院之間運送囚犯；在設施和法院之間運送囚犯；以及進行外展活動並製作有關犯罪受害者權利、販運人口、警察不當行為、掠奪性電話行銷以及一系列其他與任務相關的重要行動的文件。

考慮到各部門的使命、運作以及與公眾互動的程度，各部門應在設計計劃，服務和活動的初期就考慮到英語水平有限(LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH) 群體的需求。與公眾有大量互動的部門必須制定針對具體部門的語言服務項目。

以下 13 個主題是語言服務項目規劃的基本要素。應根據各部門的性質和運作情況，在具體部門的語言服務項目中處理每個主題。任何選擇不準備特定於組件的語言服務項目的組件都應採用下面討論的策略和原則。

1. 識別英語能力有限(LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙的群體 (D/HOH)以及他們與司法部的互動
2. 識別英語能力有限(LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙的群體 (D/HOH)以及他們的主要語言或溝通方式
3. 品質保證和控制
4. 與英語能力有限(LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙的群體 (D/HOH)進行外展和接觸
5. 採購
6. 資源分配
7. 通知語言協助服務的可用性
8. 提供語言協助服務
9. 多語言且可存取的數位媒體內容
10. 員工培訓
11. 招募實務和獲得多語言員工的途徑
12. 部門和機構間合作
13. 績效衡量與評估

## 1. 識別英語能力有限(LEP)的社區和/或耳聾或聽力障礙的群體以及他們與司法部的互動

為了計劃並有效地為英語能力有限(LEP)的個人和/或與耳聾或聽力障礙(D/HOH)群體提供有意義的語言使用機會，各部門應確定其所服務或可能服務的社區所使用的主要語言，並確認部門與英語能力有限(LEP)的社區和/或耳聾或聽力障礙的社區互動時所使用的方式是該群體最常用的方式。

根據美國社區調查(ACS)，估計有3.6%的美國人口耳聾或有聽力障礙。由於聯邦和州機構的定義不一致、收集這些數據的可靠來源有限以及持續的漏報，有關聾人或聽力障礙社區的準確數據有限。<sup>26</sup>

此外，根據美國社區調查(ACS)的數據，英語能力有限(LEP)的個人在美國使用的前五種語言是西班牙語，中文(包括普通話和粵語的口語以及簡體中文和繁體中文的書面語言)，越南語，韓語，和他加祿語(包括菲律賓語)。<sup>27</sup>各部門的工作人員應根據其計劃目標，服務對象和/或地理區域，使用以下任何或所有工具和資源來確定英語能力有限人士最常用的語言：

- 英語能力有限(LEP)社群的語言地圖和數據
  - LEP.gov/Maps<sup>28</sup> 是一個由司法部維護的網站，其中包含按數量和濃度劃分的美國英語能力有限(LEP)人口的國家，州和司法區地圖。然而，這些地圖中使用的人口普查語言類別是有限的，並不包括分類數據或有關英語水平有限(LEP)的個人的信息，這些英語水平有限(LEP)的個人可能使用傳播程度較低的語言，如美國印第安人、阿拉斯加原住民、夏威夷原住民、太平洋島民和其他土著語言和/或語言變體。
  - 來自其他聯邦，州和地方政府機構，學校，社區和宗教組織的數據也有助於補充人口普查數據，以補充普查數據或獲取特定社區或地區所使用語言的更細節的信息，包括交叉或細分數據。
- 與英語能力有限(LEP)的社區和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH)的社區成員以及為這些個人提供服務的組織進行協商，如下文第4節所述。
- 司法部語言服務的自我評估工具<sup>29</sup>，可協助各部門確定與英語能力有限群體的不同互動點，英語能力有限(LEP)的個人對專案和服務的歷史使用情況，以及有效的服務提供策略。

各部門可尋求司法部司法管理司，司法部語言無障礙協調員，民權司和司法無障礙辦公室(ATJ)的支持，以協助識別有英語能力有限(LEP)的社區。

## 2. 識別英語能力有限 (LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士及其他們的主要語言或溝通方式

各部門的工作人員應在首次接觸英語能力有限 (LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH)的人士時，盡合理努力進行或安排初步評估，以確定是否需要語言協助服務。

各部門的工作人員可以透過多種方式來確定一個人是否需要語言幫助：

- 個人或其同儕自願進行自我測試。
- 如果個人認為他們需要語言協助服務，請明確詢問他們的主要語言。
- 由合格的多語言工作人員或合格的口譯員核實個人的主要語言。
- 使用 "我會說" 語言辨識卡或海報。<sup>30</sup>

在確定個人的主要語言或首選溝通方式時，重要的是允許個人傳達他們"最有效地溝通"的語言，特別是考慮到與所討論的情況或主題有關的任何潛在敏感性或創傷，互動發生的背景以及溝通方式（即口頭/簽名與寫下）等因素。各部門的工作人員不應根據種族，膚色，國籍或因為他們看起來是耳聾或聽力障礙的群體而對他們的主要語言做出假設。

識別語言時的其他考慮因素包括：

- 詢問個人有關其所在地區、市、村莊或特定原籍社區的信息，以確保正確識別語言；<sup>31</sup> 和
- 認識到耳聾或聽力障礙的個人可能不會使用美國手語進行交流，並且英語書面和口語能力可能有限。他們可能需要來自其他地區或國家的手語支持，購買輔助用品和/或購買聾人或認證聾人口譯員 (CDI)。

## 3. 品質保證和控制

各部門應採取合理措施，確保擔任筆譯員，口譯或與英語水平有限 (LEP) 的個人和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH) 的人士進行"語言"交流的合格多語種工作人員或合同人員能夠勝任此工作，並擁有資源必須滿足部門的要求。<sup>32</sup>

有關與耳聾或聽力障礙 (H/HOH)人士有效溝通相關的品質保證指南，請參閱美國殘疾人要求：有效溝通, <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/#crt-page-sidenav>.

使用不具備能力的人員可能會導致違反保密規定；利益衝突；或不準確，不完整或不正確的解釋，因此不鼓勵使用。

如無特殊情況，部門工作人員應避免使用下列人員提供語言協助服務：

- 家庭成員（包括兒童）
- 鄰居
- 朋友
- 熟人或旁觀者
- 當事人的對立方
- 不利的證人或受害者

對合格的多語言工作人員或合約人員的能力考量可能包括：

- 具備以英語和其他語言準確傳達訊息的熟練程度和能力。
- 使用適當的口譯模式（如交替傳譯、同聲傳譯或視譯翻譯）。
- 準確地口譯或翻譯材料，並使用與某組成部分的計劃或活動有關的適當術語，將其翻譯成英語水平有限 (LEP) 個人所使用的語言。
- 了解並遵守部門和其他適用的保密、公正和道德規則，以符合部門的期望。
- 能夠理解並維持口譯員，筆譯員或多語言工作人員的角色並遵守專業標準。
- 了解如何正確使用目前技術來提供語言協助，包括正確審查和使用機器翻譯。

請注意，對於耳聾或聽力障礙群體，這可能需要合格的手語翻譯員、聾人翻譯員或認證聾人口譯員（CDI）。

在口譯翻譯方面，各部門應注意口譯員可能出現的疲勞以及這種疲勞可能導致的錯誤。各部門應盡可能考慮解決較長程序中口譯員疲勞問題的策略，包括口譯員的頻繁休息或使用多名口譯員。

部門工作人員也應注意請社區組織或其他志工提供免費的語言協助服務。這些人可能不具備提供準確、公正和保密口譯所需的技能、資格和專業責任準則知識。這也可能對組織的工作人員和資源造成不必要的負擔，可能構成政府道德規則下的饋贈，和/或違反《反缺陷法》的行為。<sup>33</sup> 當志工提供語言協助服務時，各部門應根據具體情況諮詢道德官員。

#### 4. 與英語能力有限 (LEP) 的社區和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 社群進行外展和接觸

與英語能力有限(LEP)的社區、耳聾或聽力障礙(D/HOH) 的社區以及代表他們利益的實體進行有效的外展和接觸，是語言使用規劃工作的關鍵部分，既可以增加這些群體參與 部門專案的機會和活動，以及定期獲取有關部門和部門語言使用計劃或語言協助服務實施情況的回饋。<sup>34</sup>

在適當的情況下，根據每個組成部分的獨特任務和運營，各組成部分可以考慮：

- 與代表英語能力有限 (LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH)人士以及傳統上因語言而被邊緣化的各種群體的利益的各種實體建立並維持關係。
- 進行適當的外展工作，旨在向有英語能力有限 (LEP) 的社區和個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士介紹司法部的組成項目和活動。
- 透過書面、視訊和/或音訊方式清晰地傳達語言協助服務的性質、範圍和可用性以及如何申請這些服務。<sup>35</sup>
- 加大力度鼓勵這些團體參與部門諮詢、焦點組和/或傾聽會議等活動，目的是為了解他們的關切、需求和觀點。
- 採取合理措施，確保涉及英語能力有限(LEP) 的社區外展活動旨在為英語能力有限(LEP)的個人提供有意義的方式，讓他們能夠以自己的主要語言參與活動、獲取資訊和提供意見，並確保耳聾人士或聽力障礙人士(D/HOH)在此類活動中進行有效溝通。
- 創建並維護非英語媒體名單，以傳播有關司法部項目和活動的訊息。
- 以非英語語言傳播有關組成項目和活動的訊息。
- 與利害關係人接觸並合作，擴大與特定社區的溝通，其中可能包括英語能力有限 (LEP) 的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH)的人士。
- 建立正式方式來接收有關該部門語言協助服務品質的回饋。

#### 5. 採購

在為供應商制定要求時，尋求採購語言協助服務的部門應與其合約官員、合約官員代表、預算和/或採購辦公室以及根據需要與司法部語言服務協調員密切合作。各部門也可以諮詢司法管理部門，以確定他們可以利用的現有代理合約工具。

鼓勵各部門在整個部門內推行語言協助服務資源共享和節省成本的措施。各組成部分可以諮詢司法部語言訪問協調員，以幫助確定資源共享的可能性並了解目前可用的司法部語言協助服務。

如果某個組成部分選擇採購語言協助服務，該組成部分的採購辦公室應確保任何建議書或合約都明確說明組成部分的需求和供應商的責任，包括品質控制和保證程序、分配責任並包含爭議解決條款。

請參閱語言服務採購委員會的外語服務訂購指南，以了解有關確保購買語言協助服務的品質和準確性的更多信息。<sup>36</sup>

## 6. 資源分配

各組成部分應根據其組成部分與英語能力有限(LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH)人士已經或可能進行的互動範圍，考慮語言協助計劃，外展和協助服務所需的適當資源。<sup>37</sup> 在國會撥款和資源可用性允許的情況下，各部門應根據本部門與英語水平有的個人(LEP)和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士當前和預計的互動水平，包括語言協助服務的任何預計擴展，按比例分配資源。

## 7. 語言協助服務可用性通知

當語言協助服務不易獲得或個人不知道語言協助服務是免費且可用時，英語能力有限的個人(LEP)和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士不太可能參與或受益於某個部門的項目和服務。因此，許多英語能力有限的個人(LEP)和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士可能不會尋求組成福利，項目，資訊和服務；可能無法在有助於確定福利權利或資格的調查或資訊中提供重要協助；且不會提出投訴。

在適用的情況下，根據該組成部分的使命和運營，每個組成部分應採取合理措施，公佈如何獲得免費語言協助服務。應與專案、外展和公共事務人員以及受影響的社區協商，以不同的媒介（例如標誌、印刷和電子材料、重要文件的信件或郵寄、社交媒體、廣播等）提供這些資訊。根據專案目標，組成部分和/或地理區域，至少應以英語能力有限（LEP）的個人所使用的最常用語言提供。

在面向公眾的資料中，鼓勵部門包含多語言標語，以便個人（包括那些不會說最常用語言的人）了解語言協助服務的可用性，並知道如何請求所提供的任何重要信息。<sup>38</sup>

如果英語能力有限（LEP）的個人使用的語言是口頭的，沒有任何書面形式，或者接受服務的英語水平有限（LEP）的個人識字率較低，各組成部分可以考慮使用視頻或音頻記錄來通知提供語言協助服務。錄影也可能使失聰或聽力障礙的個人受益。<sup>39</sup> 此通知也可以使用現有工具和平台提供，例如翻譯的網站文件、二維碼和由口譯員介導的利害關係人外展活動。<sup>40</sup>

鼓勵各部門在其公告中提供獲取語言協助服務的具體聯絡點。該聯絡人可以是辦公室、代表、電子郵件地址或電話號碼。

鼓勵各部門以英語能力有限（LEP）的個人和/或耳聾或聽力障礙（D/HOH）的人士可以理解的語言在其網頁上發布特定部門的語言服務項目和政策。同樣，該部門的語言服務項目的多語言且易於訪問的副本應發佈在該部門的網站上。

## 8. 提供語言協助服務

各部門對語言協助服務的需求各不相同。因此，每個部門都將為其員工提供量身定制的指導，幫助他們了解如何提供符合本部門需求的語言使用服務。<sup>41</sup> 在適當的情況下，各部門應考慮使用語言輔助服務的組合來提供有意義的存取。部門工作人員可以透過三種不同的方式提供語言協助：直接的語言協助服務，口譯和筆譯。

### a. 直接的語言協助服務

在沒有緊急情況的情況下，強烈建議各部門不允許未接受多語言技能正式評估的員工直接提供語言服務。<sup>42</sup> 不合格的工作人員可能會提供不正確的資訊、引入利益衝突或其他道德問題，或為部門和/或英語能力有限(LEP)的個人帶來其他潛在的負面後果。

### b. 口譯

根據各部門的使命和營運情況，各部門應準備好免費提供合格的口譯員，無論是現場口譯員、透過電話口譯員或透過視訊遠端技術與有限程度有限的個人進行溝通。<sup>43</sup>

雖然英語能力有限（LEP）的個人和/或耳聾或聽力障礙的個人有權拒絕語言協助服務，但在這種情況下，我們鼓勵部門工作人員重申部門的政策，以確保有意義的使用，並免費提供服務。此類拒絕應記錄在案。

在安排或申請口譯服務時，部門員工應盡力確定所提供的口譯員是否與有英語水平有限(LEP)的個人所使用的語言和/或語言變體相匹配，以及他們是否能充分理解對方的意思。

各部門也必須優先考慮聾啞人士或聽力障礙人士的溝通選擇。根據這種方法，可能需要使用其他聾人口譯員、認證聾人口譯員 (CDI)、通訊無障礙即時翻譯機 (CART) 或個人要求的其他輔助工具或服務。<sup>44</sup>

司法部與供應商簽訂了提供多種語言口譯服務的合約。各部門可以就這些服務諮詢司法部語言服務協調員。

### c. 筆譯

該部門優先考慮重要文件的翻譯。文件是否屬於 "重要" 文件取決於所涉及的計劃，信息，遭遇或服務的重要性，以及如果未準確或及時提供相關信息對英語水平有限的個人所造成的後果。<sup>45</sup> 各部門可以自行決定哪些文件被視為 "重要"。

重要文件有兩種不同類型：(1) 面向公眾或廣大受眾的文件，以及 (2) 個人與部門之間關於案件或事項的具體通信文件。

面向公眾或廣大受眾的重要文件可能包括但不限於：<sup>46</sup>

- 公共宣傳或教育資料。
- 索賠或申請表格及其說明。
- 與個人權利有關的表格或書面資料。
- 外部聯絡或社區會議或訓練通知。
- 宣布影響英語能力有限 (LEP) 社區的活動或事項的新聞稿。
- 關於該部門向英語能力有限 (LEP) 的個人免費提供語言協助服務的通知，適用於該部門的任務和運作。
- 特定同意令、法令、協議備忘錄或其他類型的訴狀或訴訟資料。

鼓勵各部門根據需要將面向公眾的重要文件翻譯成主要語言，並根據計畫目標、服務對象和/或地理區域，酌情考慮翻譯成其他語言。<sup>47</sup>

針對個人與部門之間的案件或事項的重要文件可能包括但不限於：

- 案件相關社區外展通知。
- 行政申訴、釋放或棄權表格。
- 調查結果信件。
- 有關時效法規，轉介給其他聯邦機構，拒絕調查案件或事項的決定或結束調查，案件或事項的信件或通知。案件相關社區外展通知
- 關於權利、拒絕、損失或減少福利或服務、假釋和其他聽證會的書面通知。

在大多數情況下，主要針對法院、律師、法庭辯護人、建築師、警察或其他專業人員的材料不會被視為對這些目的“重要”（這包括與訴訟或刑事指控相關的法院文件）。具有核心訴訟職能的部門組成部分或子組成部分也可能受到適用的法律標準的約束，這些標準可能會根據相關的聯邦地方規則而有所不同。各組成部分在做出翻譯決定時必須遵循這些法律標準，本項目無意取代或改變這些要求。

每個部門都應制定自己的標準，以確定重要文件和優先翻譯的語言。對於全國受眾的重要文件，建議各部門先將重要訊息翻譯成英語能力有限（LEP）的個人所使用的主要語言。鼓勵各部門在每次審查和更新其語言服務項目時重新評估這些標準。

各部門也應確保所有翻譯都是由合格的翻譯人員完成的。<sup>48</sup> 各組成部分應避免在沒有人工審核和品質控制的情況下單獨使用機器翻譯。特別是，當所傳達的訊息對於一個人的權利或利益至關重要時，不鼓勵使用機器翻譯；當精確度至關



重要時；或當來源材料使用非文字語言（如俚語或隱喻）、語法或結構不清楚、包含縮寫詞或首字母縮寫詞，或複雜、技術性或冗長時。<sup>49</sup>

想要獲得部門服務的英語能力有限(LEP)的個人和/或聾啞或聽力障礙(D/HOH)的人士可能不識字其原籍國的流行書面語言，或者他們的語言可能沒有書面形式，因此翻譯材料將無法被使用來與他們進行有效的溝通。對於英語能力有限 (LEP) 的個人，各部門可能需要考慮視譯、口譯或音訊/視訊交流。對於耳聾或聽力障礙的人士 (D/HOH)，各組成部分應詢問首選方法來提供通常以書面形式提供的信息。<sup>50</sup>

鑑於翻譯重要文件可能會耗費大量時間和成本，我們鼓勵各部門尋求利害關係人的意見，以確定哪些文件應優先翻譯。

## 9. 多語言且可存取的數位內容

各部門應採取合理的措施，確保英語能力有限的個人 (LEP) 能夠有意義地訪問該部門製作的數位內容，例如公共網站和電子文件上的多語言且可訪問的內容，其中包含：

- 一個部門的管轄權和使命。
- 聯絡訊息，包括如何與該部門或組件聯繫，以報告犯罪活動或違法行為，獲取犯罪受害者資訊或報告和識別失蹤人員。
- 如何提出申訴（包括表格和填寫這些表格的說明）。<sup>51</sup>
- 影響英語能力有限 (LEP) 的社區的新聞稿和重要公告。
- 為個人或社區提供有關其法律權利的教育資料。

鼓勵各部門與內部網站內容工作人員和首席資訊長辦公室 (OCIO) 合作，定期評估和監控翻譯的數位內容，以改善英語能力有限 (LEP) 的個人的有意義的訪問。<sup>52</sup>

該部門及其組件必須遵守《1973年康復法》第 508 條款（第 508 條），該條款要求聯邦機構確保其電子和資訊技術，包括網站、電子文檔和軟體應用程序，對殘障人士具有可訪問性。各部門應與首席資訊長辦公室 (OCIO) 合作，確保翻譯的數位內容符合第 508 條款的要求。

## 10. 員工培訓

部門工作人員需要了解如何提供語言協助服務。為了使政策和程序有效效果，各組成部分應確保新員工和現有的組成部分員工定期接受與其工作職責相關的語言訪問和有效的溝通培訓。組件在評估所有員工的專業發展要求時，應牢記語言訪問培訓需求。

在適用的情況下，根據該部門的使命和運營，員工應接受以下方面的培訓：

- 辨識英語程度有限 (LEP) 和有特殊語言需求的個人。
- 辨識聾人或聽力障礙 (D/HOH) 的人士及其偏好的溝通方式。
- 為英語能力有限 (LEP) 的個人提供語言存取的法律要求。
- 耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士有效溝通的法律要求。
- 司法部和各部門的語言使用政策和計劃，包括如何以及何時使用語言協助服務。
- 透過合格的多語言工作人員，內部口譯員和筆譯員或合約人員取得和提供語言協助服務。
- 使用簡單易懂的語言。<sup>53</sup>
- 面對面、透過電話或透過視訊遠端平台與口譯員合作的最佳實踐。
- 與筆譯者合作的最佳實踐。
- 口譯員職業道德。
- 文化能力。
- 追蹤語言協助服務使用的最佳做法。
- 為英語能力有限 (LEP) 的個人提供有意義的語言幫助的最佳做法。
- 與耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士進行有效溝通的最佳實踐。

鼓勵各部門為合格的多語言工作人員提供技術培訓（例如，口譯員職業道德、互動式線上語言協助課程等），以維持和提高他們的語言協助技能。

司法部語言服務協調員將與司法部法律工作組合作，更新司法部的基本語言服務培訓，<sup>54</sup> 各部門應酌情使用該培訓來培訓可能與這些人互動或溝通的工作人員。

各部門應根據本部門員工與英語能力有限(LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士的互動水平，評估提供員工培訓的最有效方法，以及所需的培訓量和頻率。<sup>55</sup>

## 11. 招募實踐和接觸多語言員工

該部門重視員工的多語言技能。合格的多語言員工包括其工作職責包括提供直接語言交流和語言協助的員工，以及自願代表部門使用其評估的語言技能的員工。

在決定招募或使用多語種員工時，每個部門都應：

- 評估特定職位或履行部門使命所需或期望的特定語言的非英語語言能力的程度。<sup>56</sup>
- 考慮修改與英語能力有限 (LEP) 的個人互動的職位描述、職位發布和薪資標準，將語言能力納入職位要求，並透過評估組成部分語言需求來確定。
- 確保招募做法不會歧視耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士，包括確保遵守 1973 年《康復法》第 501 條的規定，並認識到這些人可以提供有關與耳聾或聽力障礙(D/ HOH) 的人士進行有效溝通的寶貴見解。
- 視情況辨識、評估和培養合格的多語言員工的語言技能。
- 為合格的多語言工作人員提供技術培訓（例如口譯員道德，筆譯培訓，口譯培訓等），以酌情保持和提高他們的語言協助技能。

部工作人員應注意，依賴內部多語言員工在特定情況下提供語言協助服務涉及專業責任和道德方面的問題。如果各部門決定使用其工作職責尚未包括提供口語協助服務的員工來提供此類服務，則應與司法部 (DOJ) 語言服務協調員和聯邦調查局(FBI) 語言測試和評估股協商，討論語言測試問題，了解語言評估流程，並制定具體部門的資格要求。<sup>57</sup>

每個部門應透過非英語口語以及口語和書面熟練程度來追蹤現有和新合格多語言員工的組成。保留合格的多語種工作人員的庫存可能有助於未來各部門內部和之間的資源共享措施。也鼓勵管理人員在評估工作量和生產力時考慮員工在提供語言協助服務上所花費的時間。

## 12. 部門和機構間合作

鼓勵各部門相互合作以及與其他聯邦機構合作，分享資源、實施最佳實踐、提高效率並標準化聯邦術語。

該部門支持分享有前途的做法並探索全部門和跨機構的舉措，這些舉措可能會簡化和提高我們為英語水平有限者(LEP)的個人和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH) 的人士 提供有意義的存取的能力。為此，司法部法律工作組 (DOG LAWG) 將確定，制定和分發有用的資源和材料。

### 13. 績效測量與評估

各部門應定期重新評估並酌情更新其語言使用計劃，以確保根據計劃提供的語言協助服務的範圍和性質反映了有關英語水平有限者(LEP)的個人，部門語言協助需求，技術變化和部門根據專案取得的經驗等方面的最新訊息。

各部門應考慮收集數據，以評估各部門語言協助服務的有效性。這可能包括：

- 對常使用的語言進行清點。
- 確定與英語能力有限 (LEP) 的社區成員聯繫的主要管道（電話，面談，通信，網絡等）。
- 確定英語能力有限 (LEP) 的個人請求、需求和/或獲得語言協助服務的程度。
- 審查計劃和協議。
- 審查筆譯和口譯服務的年度費用，以及
- 與外部利害關係人進行磋商。<sup>58</sup>

當部門透過上述或其他方式收集數據時，部門工作人員應考慮識別和追蹤英語能力有限(LEP)的個人的主要語言，並根據聾啞或聽力障礙(D/ HOH)的人士用於繪製社區地圖並了解其社區的語言需求的首選溝通方法。

在製定這些指標時，各部門應諮詢司法部語言服務協調員和司法救助辦公室(ATJ)，以獲得技術援助和支持。<sup>59</sup>

## 附錄 A: 定義

出於本計劃的目的，該部門使用如下定義的以下術語：

- a. **認證聾人口譯員 (CDI)**。耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士，並獲得聾人口譯員註冊機構認證的口譯員。<sup>60</sup>
- b. **溝通無障礙即時翻譯 (CART)**。使用速記機、筆記型電腦和即時軟體將口語即時翻譯成英文文字。CART 服務產生的文字可顯示在個人電腦顯示器上，投影到螢幕上，與視訊簡報結合顯示為字幕，或使用其他傳輸和顯示系統提供。
- c. **耳聾/耳聾 (D/d)**。大寫的 "聾人" (D) 表示一群特殊的聾人，他們擁有相同的語言和文化；小寫的 "聾人" (d) 是指聽不到聲音的聽覺狀況。耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士的英語口語或書面表達能力也可能有限，而且可能不精通美國手語 (ASL) 或任何其他公認的手語。
- d. **聾人口譯員**。提供文化和語言專業知識的專家。聾人口譯員為聾人，聾盲人，聾殘人，重聽人或晚聾人提供手語（或書面語言）及其他視覺和觸覺交流形式的口譯，筆譯和音譯服務。<sup>61</sup>
- e. **直接的"語言"交流**。多語種工作人員與英語能力有限 (LEP) 的個人之間用英語以外的語言進行單語交流（例如韓語對韓語）。
- f. **有效溝通**。對於溝通障礙，它是指確保與殘疾人（例如耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士）的溝通與與正常人的溝通一樣有效的輔助工具和服務。<sup>62</sup>
- g. **公平**。一致和系統地公平，公正和不偏不倚地對待所有個人，包括屬於服務不足社區但被剝奪這種待遇的個人，例如黑人，拉丁裔，土著和美洲原住民、亞裔美國人和太平洋島民 以及其他膚色人士；宗教少數群體成員；女同性戀，男同性戀，雙性戀，跨性別者和酷兒 (LGBTQ+) 個體；殘疾人士；居住在農村地區的個體；以及受到持續貧困或不平等不利影響的人。<sup>63</sup>
- h. **聽力障礙 (HOH)**。患有從輕度到重度聽力損失的人。耳聾或聽力障礙的人士 (D/HOH) 的英語口語或書面能力也可能有限，並且可能不精通美國手語 (ASL) 或任何其他公認的手語。
- i. **口譯**。聆聽、理解、分析和處理一種語言（源語言）的口語交流，然後忠實地將其口頭翻譯成另一種口語（目標語言），同時保留相同含義的行為。對於耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士，這可以包括理解、分析和處理源語言的口頭或手語交流，並將該信息忠實地傳達為口頭或手語目標語言，同時保留相同的含義。
- j. **英語能力有限 (LEP)**。描述具有以下特徵的人：
  - a. 不以英語為主要語言；和
  - b. 英語的閱讀、寫作、口說或理解能力有限。<sup>64</sup>

英語能力有限 (LEP) 的個人可能能夠使用英語進行某些類型的溝通（例如口語或理解），但在其他英語領域（例如閱讀或寫作）的能力有限。有限英語程度的決定也是根據具體情況而定；一個人可能擁有足夠的英語語言技能，可以在一種環境中很好地發揮作用（例如，與同事用英語交談），但在另一種環境中（例如，法庭訴訟）則不行，這些技能可能還不夠。耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士英語說或寫的能力也可能有限，並且可能不精通美國手語 (ASL) 或任何其他公認的手語。

- k. **語言協助服務。**口語和書面語言服務，用於為英語能力有限(LEP) 的個人和/或耳聾或聽力障礙的人士(D/HOH) 提供有意義的途徑和平等的機會，以充分參與該部管理的服務、活動和其他計劃。
- l. **有意義的使用。**語言協助可為需要幫助的英語能力有限 (LEP) 的個人提供準確、及時和有效的溝通，並且無需支付任何費用。有意義的訪問是指與向精通英語的個人提供的計劃或活動相比，訪問沒有受到明顯限制，延遲或較差。
- m. **溝通方式。**耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士使用多種方式進行溝通。有些依靠手語翻譯或輔助聽力設備；有些主要依靠書面資訊。許多人雖然聽不見，但仍能說話。
- n. **主要語言。**個人與部門互動時最有效溝通的語言，包括手語或觸覺手語。個人的主要語言可能是語言變體。
- o. **項目或活動。**“项目或活动”一詞和“項目”一詞是指該部門的所有業務。<sup>65</sup>
- p. **合格的多語言員工。**熟練英語，並具有至少一種其他語言的讀、寫、說能力，達到部門要求的熟練程度，並通過有效的語言測試證明的僱員。
- q. **合格翻譯員。**經過專業培訓和/或透過國家認證或類似測試證明具備翻譯能力，並與該部簽訂合約或經該部批准授權從事翻譯工作的內部翻譯員或簽約翻譯員。合格的譯者還必須具備專業標準知識，遵守相應的職業道德規範，並熟悉司法部規定的術語。
- r. **合格口譯員。**經過專業培訓和/或通過法庭認證，國務院或類似測試證明有能力進行口譯，並透過與該部簽訂合約或獲得該部批准的內部口譯員或簽約口譯員。合格的口譯員還必須具備專業標準知識，遵守相應的職業道德規範，並熟悉司法部規定的術語。
- s. **質量保證。**確保語言協助服務的準確性，一致性，品質和可靠性的程序。
- t. **手語。**耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 人群的溝通方法，其中手部動作、手勢和臉部表情傳達語法結構和含義。沒有通用的手語。不同的國家或地區使用不同的手語。例如，英國手語 (BSL) 與美國手語是不同的語言，懂美國手語的美國人可能看不懂英國手語 (BSL)。
- u. **視覺翻譯。**口譯員根據對原文或文件的直觀審閱，將書面文字口頭或手語翻譯成口語或手語，但不改變其含義。

- v. **標語**。在本計畫中，該術語是指多種非英語語言發布的簡短通知，告知公眾某份文件（如語言協助服務通知，權利通知，表格，信件等）或電子媒體（如網站，透過電子郵件發布的公告等）包含重要訊息，並解釋如何要求以其他語言提供該文件或電子媒體。<sup>66</sup>
- w. **翻譯**。根據文化和方言的差異，盡可能全面，準確地將源語言的書面文本轉換成目標語言的等效書面文本，同時保持文本的風格，語氣和意圖的過程。<sup>67</sup>
- x. **重要文件**。紙本或電子書面資料，其中包含的資訊對獲取組成部分的計劃或活動至關重要，或為法律所要求。

## 附錄 B: 角色與職責

### a. 司法部語言服務協調員

司法部語言服務協調員 (DOJ Language Access Coordinator) 於 2021 年根據司法部員工關於改進司法部打擊仇恨犯罪和仇恨事件的努力的備忘錄 (2021 年 5 月 27 日) 設立, <sup>68</sup> 司法部語言服務協調員設在司法部辦公室訴諸司法, 並負責:

- i. 制定全機構範圍的語言取得計劃。
- ii. 制定、領導和促進部門內與語言服務相關的政策和最佳實踐的統一。<sup>69</sup>
- iii. 確保全部門一致遵守第 13166 條行政命令, 部門公平行動計劃, 第 13985 條行政命令以及任何其他相關全機構範圍內的語言使用規定。
- iv. 主持司法部語言服務工作組, 這是一個關於語言服務的機構內工作組, 由與公眾互動的部門的代表組成。
- v. 領導司法部語言使用計畫的實施和定期審查, 支持各部門語言使用計畫的實施和審查。
- vi. 在大會部內簡化獲得語文協助服務的途徑, 並監督語文協助服務的擴大和集中化, 以改善各構成部分獲得口譯和筆譯服務的途徑, 包括通過建立和維持一個載有相關內部資源的大會部一站式服務站。<sup>70</sup>
- vii. 發展和推廣內部指南, 資源和材料, 以擴大整個部門的語言使用範圍。
- viii. 酌情向司法部各部門提供指導和技術援助, 以滿足其持續的語言使用需求。
- ix. 從以人為本的角度出發, 研究並採用創新方法, 與有英語能力有限(LEP)的個人接觸、合作並為其提供服務。
- x. 與司法部民權司和其他聯邦機構就語言使用權相關議題合作。
- xi. 促進整個司法部與外部利害關係人的接觸, 以加強有語言障礙的個人獲得司法部和其他政府服務的機會。

### b. 司法部語言服務工作組

司法部語言服務工作組 (DOJ LAWG) 成立於 2010 年, 並於 2022 年恢復, 由司法部語言服務協調員根據總檢察長的指示擔任主席, 成員包括與公眾互動的司法部各部門的代表。司法部法律工作組每月舉行一次會議, 目的是:

- i. 確保各部門全面遵守第 13166 條行政命令, 並履行司法部公平行動計畫規定的司法部語言使用義務。
- ii. 提高對語言使用法律要求和最佳實踐的認識。
- iii. 支持各部門和工作人員實施各部門的語言使用計畫、政策和做法。



- iv. 確定並分享語言使用方面的最佳實踐和資源，解決筆譯，口譯，培訓，技術使用和其他關鍵的語言使用問題，以幫助工作人員與有英語水平有限(LEP)個人的溝通。
- v. 制定語言協助服務的品質控制措施。<sup>71</sup>

### c. 部門組成

根據上述要求和義務，並酌情考慮到每個部門獨特的任務和業務，開展面向公眾活動的部門應採取合理步驟，確保以下人員能夠切實參與活動：

- i. 確保遵守第 13166 條行政命令和其他部門語言服務義務。<sup>72</sup>
- ii. 確保遵守 1973 年《康復法案》第 501，504 和 508 條的規定，因為它們涉及到與耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 人士的有效溝通以及為他們提供有效溝通的問題。<sup>73</sup>
- iii. 確定並解決在為英語能力有限者或耳聾或聽力障礙的人士 (D/HOH) 提供語言協助服務方面存在的任何差距。
- iv. 為英語能力有限的個人規劃並提供有意義的計劃，服務和活動機會。
- v. 根據整個部會的計劃，視需要維護、審查和更新特定部門的語言協助專案 (LAP)。
- vi. 根據部門或司法部的語言協助計畫 (LAP) 訓練工作人員。
- vii. 透過網站、社群媒體和其他外展活動，以通曉的語言通知有英語能力有限 (LEP) 的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士，他們可以獲得語言協助服務。
- viii. 就本部門適用計畫和活動的製定和實施、資助機會和法規，向英語能力有限 (LEP) 和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 群體的社區提供諮詢。
- ix. 指定至少一名部門代表加入司法部法律工作組。
- x. 在司法部語言服務協調員的協助下，確保各部門的政策和計畫符合語言服務的最佳做法。

#### d. 司法部組成人員

與有英語能力有限 (LEP) 的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士打交道的各部門工作人員應：

- i. 熟悉第 13166 條和第 13985 條行政命令，本計劃及其所屬部門的語言使用計劃。
- ii. 熟悉與耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士進行有效和無障礙溝通的標準。<sup>74</sup>
- iii. 採取合理措施，為有英語能力有限 (LEP) 的個人提供切實可行的機會，使其能夠利用該部門的計劃或服務。
- iv. 做好準備，在執行部門任務時遇到或有理由相信可能遇到英語能力有限 (LEP) 的個人，或應希望參加部門計劃或活動的英語水平有限 (LEP) 的個人的要求，有效地使用語言協助服務。該部在履行其使命的同時，努力堅持專業能力和道德行為的最高標準。因此，該部門的律師在與有英語能力有限 (LEP) 的個人和/或耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士（包括無律師代理的當事人，受害人和證人）互動時，也應考慮其在適用的專業行為規則下的責任。該部的專業責任諮詢辦公室可在這方面為該部律師提供協助。

#### 提供聯邦財政援助的部門

此外，向州和就地方政府及其他實體提供聯邦援助的部門，無論是透過資金，實物援助，培訓，人員詳情或其他援助，都應做出合理努力，確保此類援助的受援方遵守《第六章》中與 LEP 者有關的不歧視義務，以及《康復法》第 501、504 和 508 條中與耳聾或聽力障礙(D/HOH) 的人士進行有效溝通的義務。

提供聯邦財政援助的部門還可以考慮翻譯預申請和外展材料，以及開展多語言培訓和活動，以宣布可能感興趣或可能影響英語水平有限(LEP)社區的撥款或計劃。例如，如果一項贈款或計劃預計將使具有英語水平有限(LEP)的越南語社區受益，則某個組成部分可以考慮將此類材料翻譯成越南語並促進外展活動或為這些社區成員提供口譯服務。

提供聯邦財政援助的部門擁有各種確保合規的機制，包括提供不歧視的聯邦民權保證、進行定期審計、開展基於投訴的調查以及選擇受援國進行合規審查。有關組件確保符合第六章義務的更多信息，請聯繫[民權司聯邦協調與合規科](#)。

<sup>1</sup> 改善英語能力有限群體獲得服務的機會，第 13,166 條執行命令，《聯邦法規》第 65 章第 50121 條，2000 年 8 月 16 日 [*Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency English*] <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf>.

<sup>2</sup> 透過聯邦政府促進種族平等和支持得不到服務的社區，第 13,985 條執行命令，《聯邦法規》第 86 章第 7009 條（2021 年 1 月 20 日） [*Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government English*] <https://www.govinfo.gov/content/pkg/DCPD-202100054/pdf/DCPD-202100054.pdf>.

<sup>3</sup> 促進亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民的公平、正義和機會，第 14,031 條執行命令，《聯邦法規》第 86 章第 29675 條，（2021 年 6 月 3 日）， [*Advancing Equity, Justice, and Opportunity for Asian Americans, Native Hawaiians, and Pacific Islanders English*] <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2021-06-03/pdf/2021-11792.pdf>.

<sup>4</sup> 透過聯邦政府進一步促進種族平等和支持未服務的社區，第 14,091 條執行命令，《聯邦法規》第 88 章第 10825 條，（2023 年 2 月 22 日）， [*Further Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government English*] <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2023-02-22/pdf/2023-03779.pdf>.

<sup>5</sup> 司法部贈款接受者英語能力有限(LEP)指南規定，"雖然沒有適用於所有類型接受者在所有時間進行的所有類型互動的'及時'的單一定義，但一個明確的指導原則是，提供語言協助的時間和地點應避免實際剝奪有關服務、福利或權利，或對英語能力有限(LEP)的個人的重要權利、福利或服務造成不必要的負擔或延誤"。《聯邦法規》第 67 章第 41461 條（2002 年 6 月 18 日）。

<sup>6</sup> 美國司法部民權司，《第六章法律手冊》，"什麼是聯邦財政援助"，第 V 部分，第 4-6 頁（2021 年） [*Title VI Legal Manual, "What is Federal Financial Assistance?," English*] <https://www.justice.gov/media/1121301/dl?inline>.

<sup>7</sup> 該部認識到，確保公平對待有語言障礙的個人並不局限於提供語言協助服務，而是要建立全面的機制，促進規劃，外聯，利相關者參與，資金分配，服務提供，員工培訓，採購以及本語言使用計劃所規定的績效和評估方面的公平。其他機構也使用這個術語：美國衛生與公眾服務部，政策背景下的公平溝通實踐提示 卡蒂亞·塞利格曼等人（2022 年） [*Tips on Equitable Communication Practices in a Policy Context Katya Seligman, et al. English*] <https://aspe.hhs.gov/sites/default/files/documents/25db6496702d8ee5dace292f7d3925f0/Tips-Equitable-Comm-Practices.pdf>.

<sup>8</sup> 1973 年《康復法》第 504 條（第 504 條）禁止在聯邦援助和聯邦實施的計劃和活動中基於殘疾的歧視。《美國法典》第 29 章第 794 條就就業歧視而言，第 504 條適用的標準與《美國殘疾人法》第 I 篇適用的標準相同。《美國法典》第 29 章第 794 (d) 條就其他目的而言，第 504 條被解釋為適用與《美國殘疾人法》第 II 篇相同的實質要求。

<sup>9</sup> 全國聾人協會，社區與文化 - 常見問題- "聾人"、"聾人"或"重聽人"之間有什麼區別？ [*Community and Culture – Frequently Asked Questions - What is the difference between a person who is "deaf," "Deaf," or "hard of hearing"?* English], <https://www.nad.org/resources/american-sign-language/community-and-culture-frequently-asked-questions>.

<sup>10</sup> 1973 年《康復法》第 501 條（第 501 條）禁止聯邦部門對殘疾人的就業歧視，並要求聯邦機構在僱用，安置和晉升殘疾人方面製定平權行動計劃。《美國法典》第 29 章第 791 條 (2011 年) <https://www.eeoc.gov/statutes/rehabilitation-act-1973>.

<sup>11</sup> 聯邦財政援助的受益者不得在其計劃或活動中基於種族、膚色或民族血統進行歧視。拒絕與英語能力有限(LEP)的個人進行有意義的接觸被視為基於國籍的歧視。在劉訴尼可斯案, 414 U.S. 563, 569

(1974), 最高法院認為, 聯邦資助接受者拒絕向一群非英語使用者提供教育的行為違反了第六章及其實施條例。法院在裁決中解釋說「很明顯, 華語少數族裔從受訪者的學校系統中獲得的好處比英語族大多數人少, 這剝奪了他們參與教育計劃的有意義的機會—所有這些都表明了法規所禁止的歧視” *Id.* at 568.

<sup>12</sup> 1973 年《康復法案》第 508 條 (第 508 條) 要求聯邦機構和部門向殘疾人僱員和公眾提供與其他人相當的資訊存取權限, 但須遵守某些限制。《美國法典》第 29 章第 794 (d) 條。另請參閱美國服務委員會, 1973 《年康復法》, 第 508 條聯邦電子和資訊技術 [*Rehabilitation Act of 1973, Section 508 Federal Electronic and Information Technology English*], <https://www.access-board.gov/law/ra.html#section-508-federal-electronic-and-information-technology>.

<sup>13</sup> 改善英語能力有限群體獲得服務的機會 (2000 年 8 月 16 日), *前註*, 註 2。該部已確定, 第 13166 條行政命令僅適用於美國境內及其領土上的人員, 不適用於域外情況。[*Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency English*].

<sup>14</sup> 透過聯邦政府促進種族平等和對得不到服務的社區的支持 (2021 年 1 月 20 日), *前註*, 註 3。[*Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government English*]

<sup>15</sup> 促進亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民的公平, 正義和機會 (2021 年 6 月 3 日), *前註*, 註 4。[*Advancing Equity, Justice, and Opportunity for Asian Americans, Native Hawaiians, and Pacific Islanders English*].

<sup>16</sup> 透過聯邦政府進一步促進種族平等和對得不到服務的社區的支持 (2023 年 2 月 22 日), *前註*, 註 5。[*Further Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government English*].

<sup>17</sup> 總檢察長辦公室, 就第 13166 條行政命令規定的語言使用義務致各部門負責人的備忘錄 (2010 年 6 月 28 日) [*Memorandum to Heads of Department Components Regarding Language Access Obligations Under Executive Order 13166 English*]

[https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2012/05/04/language\\_access\\_memo.pdf](https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2012/05/04/language_access_memo.pdf). 有关执行第 13166 条行政命令的更多信息、指导和技术援助, 请访问 [www.LEP.gov](http://www.LEP.gov)。

<sup>18</sup> 總檢察長辦公室, 致聯邦機構負責人, 總法律顧問和民權負責人的備忘錄: 聯邦政府根據第 13166 條行政命令再次承諾履行語言服務義務 (2011 年 2 月 17 日) [*Memorandum to Heads of Federal Agencies, General Counsels, and Civil Rights Heads Regarding Federal Government’s Renewed Commitment to Language Access Obligations Under Executive Order 13166 English*].

<https://www.justice.gov/media/735081/dl?inline>.

<sup>19</sup> 總檢察長辦公室, 司法部員工關於改善司法部打擊仇恨犯罪和仇恨事件工作的備忘錄 (2021 年 5 月 27 日), [*Memorandum for Department of Justice Employees on Improving the Department’s Efforts to Combat Hate Crimes and Hate Incidents English*]. <https://www.justice.gov/media/1143466/dl?inline>.

<sup>20</sup> 總檢察長辦公室, 致聯邦機構負責人, 民權辦公室負責人和總顧問關於加強聯邦政府對語言無障礙的承諾的備忘錄 (2022 年 11 月 21 日), [*Memorandum for Heads of Federal Agencies, Heads of Civil Rights Offices and General Counsels Regarding Strengthening the Federal Government’s Commitment to Language Access English*]. <https://www.justice.gov/media/1260736/dl?inline>.

<sup>21</sup> 美國司法部, 2022-2026 財年策略計劃 (2022 年 10 月) [*FYs 2022-2026 Strategic Plan English*]. <https://www.justice.gov/doj/doj-strategic-plan/doj-strategic-plan-2022-2026>.

<sup>22</sup> 美國司法部, 公平行動計劃 (2022 年), [*Equity Action Plan English*] <https://www.justice.gov/equity>.

<sup>23</sup> 美國司法部, 1964 年民權法案第六章的執行--對英語能力有限群體的民族歧視, 65 Fed. Reg. 50,123, (2000 年 8 月 16 日) [*Enforcement of Title VI of the Civil Rights Act of 1964 — National Origin*]



---

*Discrimination Against Persons with Limited English Proficiency English*]。

<https://www.justice.gov/crt/fcs/TitleVI>.

<sup>24</sup> 美國司法部，1964 年民權法案第六章的執行--對英語能力有限者的民族歧視，65 Fed. Reg. 50,123，(2000 年 8 月 16 日) [*Enforcement of Title VI of the Civil Rights Act of 1964 — National Origin Discrimination Against Persons with Limited English Proficiency English*]。

<https://www.justice.gov/crt/fcs/TitleVI>.

<sup>25</sup> 美國司法部，1964 年民權法案第六章的執行--對英語能力有限者的民族歧視，65 Fed. Reg. 50,123，(2000 年 8 月 16 日) [*Enforcement of Title VI of the Civil Rights Act of 1964 — National Origin Discrimination Against Persons with Limited English Proficiency English*]。

<https://www.justice.gov/crt/fcs/TitleVI>.

<sup>26</sup> "最主要語言"是一個專業術語，在美國人口普查中被提及，它描述了 LEP 人士最常用的語言。各組成部分可能與不同的社區互動並為其提供服務，具體計劃或活動的目的和目標受眾也可能各不相同。因此，在決定某一部門或某一部門特定計畫或活動的"最主要語言"時，語言和語言數量可能會有所不同。語言運用協調員可協助各部門決定首選語言。

<sup>27</sup> LEP 個人使用的前五種語言的廣泛列表只是組件指南，並不取代組件的責任，以確保英語水平有限 (LEP) 的個人（無論使用何種語言）都能獲得有意義的訪問權限，特別是在個人特定通信（包括信件）方面。美國人口普查局，美國社區調查，B16002 | 按家庭英語能力有限狀態列出的詳細家庭語言 (2021 年)， [*Detailed Household Language by Household Limited English Speaking Status English*]

<https://data.census.gov/table?q=B16&d=ACS+1-Year+Estimates+Detailed+Tables&tid=ACSDT1Y2021.B16002>.

<sup>28</sup> 英語能力有限 (LEP) 的個人使用的前五種語言的廣泛列表只是組件指南，並不取代組件的責任，以確保英語水平有限 (LEP) 的個人（無論使用何種語言）都能獲得有意義的存取權限，特別是在個人特定通信（包括信件）方面。美國人口普查局，美國社區調查，B16002 | 按家庭英語能力有限狀態列出的詳細家庭語言 (2021 年)， [*Detailed Household Language by Household Limited English Speaking Status English*]

<https://data.census.gov/table?q=B16&d=ACS+1-Year+Estimates+Detailed+Tables&tid=ACSDT1Y2021.B16002>.

<sup>29</sup> 美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，數據和語言地圖 [*Data and Language Maps*]

<https://www.lep.gov/maps>.

<sup>30</sup> 美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，聯邦實施和聯邦協助計劃的語言訪問評估和規劃工具，第 8 頁 (2011 年) [*Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Programs, at 8 English*]

[https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011\\_Language\\_Access\\_Assessment\\_and\\_Planning\\_Tool.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf).

<sup>31</sup> 美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，翻譯：語言辨識請和我說卡 [*Translation: Language Identification and I Speak Cards English*]

<https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards>.

<sup>32</sup> 例如，來自拉丁美洲國家的英語能力有限 (LEP) 的個人可能會說土著語言或非西班牙語作為他們的主要語言。詢問他們所屬的特定地區，市政府，村莊或社區可以提供有關他們使用的語言或語言變體的資訊。如有疑問，部門工作人員應諮詢司法部語言訪問協調員，後者可以諮詢代表社區的組織和民間團體，以獲得語言識別方面的支持，並請求轉介支持這些社區的語言援助服務。組件可以參考以下

「我說」原住民語言識別資源：美國國土安全部、民權和公民自由辦公室，我說...原住民語言辨識海報 (2016 年)， [*I Speak...Indigenous Language Identification Poster English*]

[https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Habla%20Poster\\_12-9-16.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Habla%20Poster_12-9-16.pdf). 前註美國國土安全部、民權與公民自由辦公室，原住民語言辨識貼紙/插頁(2016)， [*Indigenous Language Identification*

Sticker/Insert English],

<https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Indigent%20Languages%20Sticker.pdf>.

<sup>33</sup> 各部門應向工作人員提供進一步指導，說明哪些情況屬於緊急情況，以及在這些情況下提供語言協助服務的程序。

<sup>34</sup> 《反缺陷法》，《聯邦法規》第 31 章 1342 條，指：“美國政府或哥倫比亞特區政府的官員或僱員不得接受任何一方政府的志願服務，也不得僱用超出法律授權的個人服務，但涉及人命安全或財產保護的緊急情況除外。”

<sup>35</sup> 美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，*開展有效社區外展活動的十項提示*（2015 年），[*Ten Tips For Conducting Effective Community Outreach English*],

<https://www.justice.gov/archives/crt/fcs/newsletter/Winter-2015/10Tips>.

<sup>36</sup> 這可能包括在各組成部分的公共場所設置醒目的標牌，宣布可提供語言協助服務，以及翻譯宣傳材料（如傳單、登記表），說明在活動期間可應要求提供口譯服務的信息。前註準則 7，[語言協助服務可用性通知](#) [Notification of the Availability of Language Assistance Services]

<sup>37</sup> 如果適用，組件應共享培訓資源。利用機構間協議從其他政府機構取得服務。

<sup>38</sup> 語言服務採購委員會，英語能力有限跨機構工作組，*外語服務訂購指南*（2020 年 7 月），[*Foreign Language Services Ordering Guide English*],

[https://www.gsa.gov/cdnstatic/Foreign\\_Language\\_Services\\_%281%29.pdf](https://www.gsa.gov/cdnstatic/Foreign_Language_Services_%281%29.pdf).

<sup>39</sup> 各部門可向司法部語言使用協調員諮詢有關預測和規劃語言協助服務的技巧和工具。此類協議的條款必須符合本司法部語言協助項目（LAP）或具體部門的語言協助項目（LAP）。

<sup>40</sup> 美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，翻譯：*聯邦機構翻譯的標語* [Translation: Federal Agency Translated Taglines English], [lep.gov/translation](http://lep.gov/translation). 我們鼓勵使用 QR 碼，並認為這是方便獲取這些通知和其他數位內容的最佳做法。前註美國總務管理局，QR 碼簡介，[*Introduction to QR codes English*], <https://digital.gov/resources/introduction-to-qr-codes/>.

<sup>41</sup> 許多耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士的英語書寫和口語能力有限。手語是一種完全不同的語言，建議將文件翻譯成手語視頻。

<sup>42</sup> 各部門不應假定耳聾或聽力障礙 (D/HOH) 的人士能夠用英語書寫和閱讀，並應詢問提供書面交流的最佳方法。

<sup>43</sup> 鼓勵各部門創建一個內部網頁或內部網路網站，使各部門的工作人員能夠獲取有關具體部門的政策、程序和語言協助服務的最新信息。

<sup>44</sup> 各部門工作人員或承包商應使用最適合情況的口譯方式：交替傳譯、同聲傳譯或視譯。有關不同口譯模式及其使用時間的更多信息，前註哥倫比亞特區，人權辦公室，*參考指南：解釋類型*（2016 年），[*Reference Guide: Types of Interpretation English*],

[https://ohr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/ohr/publication/attachments/Ref%20guide\\_Types%20of%20interpretation.pdf](https://ohr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/ohr/publication/attachments/Ref%20guide_Types%20of%20interpretation.pdf). 有關幫助部門工作人員與電話口譯員有效合作的信息，前註美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，*與電話口譯員合作的提示*（2014 年），[*TIPS for Working with Telephone Interpreters English*], [https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Telephone\\_Interpreters\\_0.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Telephone_Interpreters_0.pdf).

<sup>45</sup> 各部門工作人員或承包商應使用最適合情況的口譯方式：交替傳譯、同聲傳譯或視譯。有關不同口譯模式及其使用時間的更多信息，前註哥倫比亞特區，人權辦公室，*參考指南：解釋類型*（2016 年），[*Reference Guide: Types of Interpretation English*],

[https://ohr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/ohr/publication/attachments/Ref%20guide\\_Types%20of%20interpretation.pdf](https://ohr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/ohr/publication/attachments/Ref%20guide_Types%20of%20interpretation.pdf). 有關幫助部門工作人員與電話口譯員有效合作的信息，前註美國司法部民權處，聯邦協調

---

與合規科，與電話口譯員合作的提示（2014年），[*TIPS for Working with Telephone Interpreters English*], [https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Telephone\\_Interpreters\\_0.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Telephone_Interpreters_0.pdf).

<sup>46</sup> 美國衛生與公眾服務部，耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士的有效溝通，[*Effective Communication for Persons Who Are Deaf or Hard of Hearing English*], <https://www.hhs.gov/guidance/document/effective-communication-persons-who-are-deaf-or-hard-hearing>.

<sup>47</sup> 建議各部門努力使用簡單易懂的語言提供資訊。平實簡潔的語言可以讓訊息翻譯或口譯成另一種語言變得更容易，也更符合成本效益。複雜或技術性的語言往往難以理解，這可能會導致錯誤和每種語言的不同訊息。

<sup>48</sup> 重要文件可以出現在網頁，社交媒體，應用程式或文字上。

<sup>49</sup> 前註準則 1，[識別有 LEP 群體和/或 D/HOH 群體及其與司法部的互動](#)。[*Identification of Communities with LEP and/or who are D/HOH and their Interaction with DOJ. English*]

<sup>50</sup> *Id.*

<sup>51</sup> 前註準則 3，[質量保證和控制](#)，[*Quality Assurance and Control. English*]

<sup>52</sup> 美國總務管理局，[翻譯技術簡介：如何以及為何使用翻譯技術創建多語言內容](#)（2023年5月）[*Introduction to translation technology: How and why to use translation technology to create multilingual content English*], <https://digital.gov/resources/introduction-to-translation-technology/>.

<sup>53</sup> 例如，在美國出生和長大並使用美式手語溝通的耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士可能無法理解書面英語。這同樣適用於使用某一特定國家認可的手語（如日本手語或墨西哥手語），但可能不懂其原籍國主要語言的書面形式（如日語或西班牙語）的個人。

<sup>54</sup> 例如，民權處有一個多語言投訴入口網站，網址是 <https://civilrights.justice.gov/report/>.

<sup>55</sup> 消費者金融保護局也可以作為多語言使用者測試的資源，以確保精通英語能力有限(LEP)的個人的個人能夠有意義地存取司法部的網站內容。消費者金融保護局，[加強英語能力有限的消費者獲取資訊的能力](#)（2023年），[*Strengthening information accessibility for consumers with limited English proficiency English*], <https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/strengthening-information-accessibility-for-consumers-limited-english-proficiency/>. 有關多語言數位內容的更多資源，前註美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，[改善英語能力有限\(LEP\)的個人訪問公共網站和數位服務的途徑](#)（2021年）[*Improving Access to Public Websites and Digital Services for Limited English Proficient (LEP) Persons English*], [https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2021-12/2021\\_12\\_07\\_Website\\_Language\\_Access\\_Guide\\_508.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2021-12/2021_12_07_Website_Language_Access_Guide_508.pdf); 美國總務管理局，[語言連結：創建、維護和展示非英語數位內容的技巧](#)（2022年），[*Language Connections: Tips to Create, Maintain, and Present Non-English Digital Content English*], <https://digital.gov/event/2022/02/24/language-connections-tips-to-create-maintain-and-present-non-english-digital-content/>; 美國總務管理局，[創建、維護和展示非英語數位內容的10個技巧](#)（2022年），[*10 Tips to Create, Maintain, and Present Non-English Digital Content English*], <https://digital.gov/2022/05/23/10-tips-to-create-maintain-and-present-non-english-digital-content-a-qa-with-michael-mule/>; 美國總務管理局，[多語言網站的10大最佳實踐](#)（2022年），[*Top 10 Best Practices for Multilingual Websites English*], <https://digital.gov/resources/top-10-best-practices-for-multilingual-websites/>.

<sup>56</sup> 2010年普通寫作法（《聯邦法規》第5章第105條）要求政府機構以清晰易懂的語言向公眾提供任何資訊。聯邦政府在以下網站提供了有關平實語言的資源：<https://www.plainlanguage.gov>. 在司法部內部，司法管理司召集了一個通俗語言工作組，以更加關注在內部和面向公眾的文件中加強使用通俗語言的機會，為工作人員獲取培訓資源，並分享成就和信息。



57 系列影片培訓，為英語能力有限群體提供有意義的機會，[*Providing Meaningful Access for Limited English Proficient Individuals English*] 和其他培訓視頻，請訪問 <https://www.lep.gov/videos>.

58 例如，每天與英語能力有限（LED）群體打交道並負責安排語言協助服務的部門工作人員以及這些工作人員的管理人員都應定期接受培訓。各部門還可以開發其他工具和材料，向那些可能會遇到英語能力有限（LED）群體，但並不經常這樣做的工作人員提供有關基本語言使用要求，標準和最佳做法的信息。

59 美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，*僱用前--問問自己"我的專案有哪些語言需求？*，[*Before You Hire – Ask Yourself: “What are my Project’s Language Needs?” English*]，[https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Before\\_You\\_Hire.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Before_You_Hire.pdf)。前註 此外美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，*關於建立有效的員工語言服務計劃的提示*，[*TIPS on Building an Effective Staff Language Service Program English*]，[https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Effective\\_Language\\_Program.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Effective_Language_Program.pdf)。

60 經過驗證的語言測驗能有效、可靠地衡量語言程度。例如，評估口語的語言測驗應衡量一個人說某種語言的能力。測試結果用於確定一個人是否會說某種語言。根據測驗結果，可以預期受測者能夠用與測驗結果相關的語言完成某些口語任務。前註 德埃斯特，克勞迪婭，語言教育，*語言測驗有效性的新觀點*，ISSN 2280-6792 (2012 年)，[*New views of validity in language testing English*]，[https://www.researchgate.net/publication/308782753\\_New\\_views\\_of\\_validity\\_in\\_language\\_testing](https://www.researchgate.net/publication/308782753_New_views_of_validity_in_language_testing)。前註 此外，美國司法部民權處，聯邦協調與合規科，*認證語言學家意味著什麼？*，[*What Does It Mean to be a Certified Linguist? English*]，[https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Trust\\_Me\\_Im\\_Certified.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Trust_Me_Im_Certified.pdf)。

61 這些數據可包括：訪問非英語網頁的次數；參加公共活動或利害關係人會議的有英語能力有限(LED)群體和/或耳聾或聽力障礙(D/HOH)的人士的人數；這些活動是否使用多種語言；提供了語言協助服務的互動次數；需要語言協助服務但無法提供的互動次數；透過正式或非正式遵從機製或其他溝通形式收到的正面或負面回饋，以及其他衡量標準。

62 為此，可以追蹤 a) 申請最多的語言（包括手語）；b) 需要和/或申請語言協助的互動點，包括點擊某些組件網頁；c) 為每種語言提供的服務類型；d) 未提供的服務類型，以及對任何拒絕提供語言協助服務的解釋，包括被拒絕的語言。各部門可能希望將拒絕提供語言協助服務的解釋記錄在案：(1) 以表示在需要語言協助服務時，本部已盡一切努力提供有意義的服務；(2) 以備將來規劃之用。例如，如果該部門有電話口譯服務，但提出的要求所使用的語言是簽約供應商無法提供的，該部門將盡一切努力滿足這一需求，如果無法滿足，該部門將記錄現有資源無法滿足這項要求，並記錄該部門今後需要一個提供此類服務的供應商。機構可以為英語能力有限(LEP)的個人、所使用的語言和書面交流的首選語言創建強制性資料字段，以確保所有工作人員都能收集和輸入這些資訊。透過定期收集和更新這些數據，各部門將能夠準確地識別並有效地滿足其所在社區對英語能力有限(LEP)的個人不斷變化的需求。前註 [司法部語言使用自我評估工具\[DOJ Language Access Self-Assessment Tool English\]](#)

63 聾人口譯員登記處，*使用認證聾人口譯員*（1997 年），[*Use of a Certified Deaf Interpreter English*]，<https://www.courts.ca.gov/partners/documents/2011SRL4aDeaf.pdf>。

64 南加州聾人口譯員登記處，*聾人口譯常見問題*，[*Deaf Interpreter FAQs English*]，<https://www.scriid.org/deaf-interpreter-FAQs>。

65 美國司法部民權處，*美國殘障協會的要求：有效溝通*，[*ADA Requirements: Effective Communication English*]，<https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>。

66 透過聯邦政府促進種族平等和支持得不到服務的社區（2021 年 1 月 20 日），前註 3。

67 不同的法律機構使用 "英語能力有限 (LED) 的個人" 這個術語。語言使用文獻建議使用 "有非英語語言偏好的個人" 或 "講英語以外語言的個人" 等術語。前註 奧尔特加, P., 辛, T.M. & 马丁内斯,



---

GA. 重新思考「英語能力有限」(LED) 一詞，以改善所有人的語言適當的醫療保健，[Rethinking the Term “Limited English Proficiency” to Improve Language-Appropriate Healthcare for All English], J 移民少數民族健康 24, 799 – 805 (2022 年) <https://doi.org/10.1007/s10903-021-01257-w>.

<sup>68</sup> 就本計劃而言，“計劃或活動”的定義與實施 1973 年《康復法》第 504 條的法規中使用的定義相同：“簡單地說，聯邦開展的計劃或活動就是聯邦機構所做的任何事。除就業外，該條例還涵蓋兩大類聯邦實施的計劃或活動：作為機構日常運作的一部分，涉及與公眾接觸的活動，以及由部門直接管理，面向計劃受益人和參與者的活動。第一類活動包括與公眾的交流（電話聯繫，走進辦公室或面談）以及公眾對該部設施（飯堂，圖書館）的使用。第二類活動包括提供聯邦服務或福利的計劃（移民活動，聯邦監獄系統的運作）。”

<sup>69</sup> 翻譯：聯邦機構翻譯的標語，前註 40。

<sup>70</sup> 美國翻譯協會，筆譯與口譯：有什麼不同？，[Translator vs. Interpreter: What’s the difference? English], <https://www.atanet.org/client-assistance/translator-vs-interpreter/>.

<sup>71</sup> 司法部員工關於改善司法部打擊仇恨犯罪和仇恨事件的努力的備忘錄，前註 20。

<sup>72</sup> 民權司聯邦合規科（CRT-FCS）負責整個政府範圍內與第 13166 條行政命令有關的協調工作，而第 12250 條行政命令則授權 CRT-FCS，以確保一致有效地執行第六章，包括防止原籍歧視。

<sup>73</sup> 這包括：常用翻譯文件的內部資料庫；以 LEP 個人使用的主要語言編寫的全部門通用法律術語翻譯詞彙表；供該部各部門使用的標準語言援助通知，傳單和海報；幫助各部門為英語程度有限(LEP) 社群發布翻譯內容的範本網頁或網路標準；關於確定翻譯文件和翻譯目標語言的指南；以及將該部最常訪問的網頁翻譯成西班牙語並酌情翻譯成其他常用語言。

<sup>74</sup> 根據第 13166 條行政命令致各部門負責人關於語言使用義務的備忘錄，前註 18。

<sup>75</sup> 前注授權部分。

<sup>76</sup> *Id.*

<sup>77</sup> 美國殘疾人法案要求：有效溝通，前註 65