

屋崙 (奧克蘭) 市語言服務計劃 (CITY OF OAKLAND LANGUAGE ACCESS PLAN)

I. 背景。

《1964 年民權法案》第六篇 (Title VI of the Civil Rights Act of 1964) 規定「在獲得聯邦財政資助的任何計劃或活動中，在美國的任何人不應因種族、膚色或原國籍而受到排斥、被剝奪權益或遭到歧視」，且美國最高法院 (U.S. Supreme Court) 已經裁定，第六篇禁止原國籍歧視包括對英語能力有限 (limited English-speaking proficiency, 簡稱 LEP 或 LES) 的歧視 (*Lau 與 Nichols* 一案, 414 U.S.563 (1974))。

第六篇的法規及指導原則要求接受聯邦資金者要採取合理步驟，確保 LEP 人士能有意義使用其計劃或活動的福利、服務、資訊及其他重要部分；促進 LEP 族群踴躍參與受資助者舉辦的公共參與項目；建立投訴程序；以及制訂語言協助計劃。

《加州政府法典》第 11135 節 (California Government Code § 11135) 禁止受州政府資助的機構歧視，並要求這些機構為所有種族、膚色、原國籍或族裔族群提供平等使用管道，且《加州政府法典》第 7290 節的《雙語服務法》(Bilingual Services Act) 及後續條文要求每個地方公家機構都必須為 LEP 人士提供語言協助服務。

《屋崙 (奧克蘭) 市法令》第 12324 條 (City of Oakland Ordinance No.12324 及《屋崙 (奧克蘭) 市政法規》第 2.30 章 (City of Oakland Municipal Code Chapter 2.30) 確定平等使用市政府服務和計劃的平等使用管道，以促使英語能力有限人士有意義地參與。

屋崙 (奧克蘭) 市政府 (以下稱「市政府」) 相信，這項語言服務計劃規定，確定了 LEP 人士 (定義如下) 使用市政府計劃和活動的標準和程序，且可增進公共安全、衛生、便利、舒適、物業和全民福祉。

II. 目的。

讓所有使用或參與市政府計劃的人有機會在這些市政府計劃和活動中有意義地參與是至關重要的，包括 LEP/LES 人士在內。

本語言服務計劃建立了一套標準及程序，以促使民眾能有意義地使用市政府計劃和活動，包括 LEP 人士在內。本語言服務計劃補充但不取代《法令》第12324 條、《市政法規》第 2.30 章，以及「*Family Bridges 等人告Lindheim* 一案，案號：RG 08049445」和「*Echo 等人告屋崙(奧克蘭) 市政府等人*一案，案號：RG 08409443」中市政府和解協議的要求；此協議規定，市政府有額外義務在第一級 (Tier 1) 和第二級 (Tier 2) 部門中的特定公眾接觸職位 (Public Contact Position)，以及在平等使用服務辦事處 (Equal Access Office) 定義的超級公眾接觸部門 (Super PCP Department) 中，雇用門檻語言族群 (Threshold Language Group) 所說語言的雙語人士，並提供特定重要文件 (Vital Document)、錄音電話訊息及如何使用投訴程序的門檻語言翻譯。

除了被認定為門檻語言族群或大量人數英語能力有限族群 (Substantial Number of Limited-English-Speaking Persons Group) 的人士之外，本語言服務計劃也按需要為其他語言族群提供語言協助服務。本語言服務計劃還會更新「重要文件」的定義，涵蓋更廣範圍的文件。

III. 定義。

- (a) 「LEP 語言族群」(LEP Language Group) 意指本市至少有 1,000 名英語能力有限的居民說一種非英語的共同語言。市政府將參照美國人口普查 (U.S.Census) 數據或其他可靠數據，判定是否至少有 1,000 名 LEP 人士說一種非英語的共同語言。市行政官 (City Administrator) 每年將發佈年度指導原則，確認本市有哪些「LEP 語言族群」。
- (b) 「門檻語言族群」(Threshold Language Group) 又稱「人數可觀的英語能力有限族群」，意指本市至少有 10,000 名英語能力有限的居民說一種不是英語的共同語言。市行政官每年將發佈年度指導原則，確認本市有哪些「門檻 LEP 語言族群」。
- (c) 「英語能力有限人士」(Limited English Proficient Person，簡稱 LEP Person) 意指英語不是其主要語言，且其英語讀、說、寫或理解能力有限的人。這包括在美國人口普查時報告其英語程度不是很好、不好或完全不會的人。
- (d) 「語言協助服務」(Language Access Service) 包括：由雙語員工 (按《法令》第 12324 條定義)、合格口譯員 (定義如下) 和合格翻譯員 (定義如下) 提供的口語溝通翻譯和書面溝通翻譯；電話、互聯網或視訊口譯；以及根據溝通內容和溝通

背景判定為適當且有效的翻譯資料。在特定情況下應提供哪一種語言協助服務，將取決於：

- (1) 在服務區域內服務和接觸的 LEP 人士數量和比例；
- (2) LEP 人士接觸市政府計劃和活動的頻率；
- (3) 市政府計劃或活動的性質和重要性；以及
- (4) 市政府可運用的資源和成本。

市行政官或代理人將對需要提供哪一種語言協助服務做出最終決定。

- (e) 「市政府部門」(City Department) 意指屋崙 (奧克蘭) 市政府的部門或機構。
- (f) 「合格口譯員」(Qualified Interpreter) 或「合格翻譯員」(Qualified Translator) 意指受市政府雇用 (不論有酬勞或無酬勞)，用保留原始訊息之意圖和意思的方式，提供英語和另一個語言之間的口譯或翻譯溝通，並且符合市政府訂定之能力資格的人。合格口譯員和合格翻譯員必須公正中立，並且能使用任何需要的專門詞彙溝通。根據《市政法規》第 2.30 章，一名合格口譯員可以是合格的雙語員工。重要文件的門檻語言翻譯員必須經過認證。
- (g) 「雙語」(Bilingual) 或「多語」(Multilingual) 員工意指具備後述能力的市政府員工：精通英語、且精通另一種至少有 10,000 名英語能力有限屋崙 (奧克蘭) 市居民使用的非英語語言 (如《法令》第 12324 條所述)。
- (h) 「重要文件」(Vital Document) 意指其中包含取得市政府服務和/或福利所需關鍵資訊的書面資料，或法律要求的書面資料，不論格式為何 (如印刷、電子、錄音等)。若一份文件會影響市政府部門提供之計劃或活動的使用、留置、終止或排除，則屬於重要文件。重要文件包括：(1) 申請表、同意書、登記表或其他有關參與市政府計劃或活動的表格；(2) 有關權利和減少、拒絕或終止服務或福利，或需要回覆的書面信件或通知書，包括有關任何市政府部門決定的上訴權利資訊；(3) 目的不在評估英語能力，但在評估一項不需要英語寫作知識之特定執照或技能的書面測驗；(4) 告知 LEP 人士有免費語言協助的通知書；(5) 市政府計劃或活動的說明資料；(6) 投訴表；以及 (7) 其他任何可能決定市政府部門之計劃或活動的資格、使用、服務或參與的書面文件。

IV. 有意義地參與市政府的計劃、活動和規劃程序。

- (a) 市政府應使用合格雙語員工、合格口譯員、合格翻譯員；電話、互聯網或視訊口譯；以及翻譯資料，讓公眾中的 LEP 人士能有意義地使用有關市政府計劃和活動的資訊和服務。市政府應及時和免費為 LEP 人士提供語言協助服務。
- (b) 市政府將不會仰賴 LEP 人士的家庭成員或同伴提供語言協助服務，除非該 LEP 人士在被告知有免費的語言協助之後仍希望如此，或在不可預見的緊急情況下無法及時安排合格的語言協助服務。如果情況不適當，則市政府將不會仰賴 LEP 人士的家庭成員或同伴提供語言協助服務，這包括可能涉及保密、客觀、隱私或利益衝突的情況。
- (c) 本語言服務計劃的解釋及適用範圍，應與《1964 年民權法案》第六篇、《加州政府法典》第 11135 節、《雙語服務法》、美國環保署 (United States Environmental Protection Agency) 第 69 FR 35602 號 LEP 指導原則 (2004 年 6 月 25 日)、美國運輸部 (United States Department of Transportation) 第 70 FR 239 號 LEP 指導原則 (2005 年 12 月 14 日)、美國司法部 (Department of Justice) 指導文件以及屋崙 (奧克蘭) 市憲章中任何條文一致，且不得阻礙或妨害市政府遵從下列事項的義務：任何法院命令、雙方同意的判決，或市政府與具有此類議題管轄權之聯邦機構的協議。

V. 口語溝通翻譯 (口譯)。

- (a) 根據《法令》第 12324 條和《市政法規》第 2.30 章，市政府應在公眾接觸職位中雇用足夠人數的雙語員工並/或與合格廠商簽約，以及時且充分的方式服務與市政府互動的門檻 LEP 語言族群成員。
- (b) 市政府應與合格口譯員及電話、互聯網或視訊口譯服務業者簽訂足以確保以下事項的合約：
 - (1) 通過雙語員工和/或合格口譯員，及時按要求為門檻 LEP 語言族群成員提供所有口頭溝通；
 - (2) 在合理前提下儘可能及時為門檻 LEP 語言族群成員提供其所說語言的口語溝通翻譯；並且
 - (3) 當遇到 (A) 不包含在 LEP 語言族群或門檻 LEP 語言族群中的語言，(B) 未接到充分通知，但需與 LEP 語言族群或門檻 LEP 語言族群成員進行口頭溝通，(C) 電話溝通，或 (D) 緊急情況時，在合理前提下儘可能及時

且適當地通過合格雙語員工、合格口譯員或電話、互聯網或視訊口譯服務，向特定 LEP 人士以其首選語言進行有意義的溝通。

- (c) 對於市政府委員會或部門舉辦的任何公共會議或聽證會，若在會議或聽證會開始至少 48 小時前提出要求，則應為門檻 LEP 語言族群提供口譯服務。
- (d) 市政府部門應為每個門檻 LEP 族群錄製電話訊息。訊息應包括該部門的基本作業資訊，至少要有：辦公時間、地點、服務項目和取得服務的方式，以及可提供的語言協助。

VI. 資料翻譯。

- (a) 如經要求，市政府應安排足以確保及時將資料翻譯成門檻 LEP 族群所說語言的合格翻譯者進行書面資料翻譯，不論格式為何 (如印刷、電子、錄音等)。
- (b) 市政府應建立一套系統，以便：
 - (1) 識別市政府發行的現有重要文件；
 - (2) 判定市政府計劃發行的每一份新文件是否屬於重要文件；
 - (3) 將重要文件翻譯成門檻 LEP 語言族群所用語言，讓這些文件可在英語文件發行後及時提供，但公共會議通知、議程或會議記錄將按事前要求提供翻譯；
 - (4) 按要求將重要文件翻譯成 LEP 語言族群所用語言；以及
 - (5) 當遇到不包含在 LEP 語言族群或門檻 LEP 語言族群中的語言、未接到充分事前通知但需向 LEP 語言族群成員提供重要文件翻譯，或緊急情況時，在合理前提下儘可能及時且適當地通過翻譯和/或視譯提供重要文件翻譯。
- (c) 市政府的第六篇合規協調人 (Title VI Compliance Coordinator) 和平等使用服務辦事處應針對如何提供語言協助服務制訂系統、合約和標準，以確保門檻 LEP 語言族群、LEP 語言族群和其他 LEP 人士能有意義地使用這些服務。

市政府應確保翻譯是由合格翻譯員執行，且翻譯後的資料正確且適合目標對象。市政府應就翻譯的正確性和適合性，向雙語職員和參與市政府計劃和活動的社區團體徵求反饋。

VII. 市政府部門和職員的責任。

- (a) 市政府部門應在其設施範圍內或網站上提供門檻 LEP 語言族群或 LEP 語言族群所說語言的書面公告，告知 LEP 客戶可免費獲得語言協助服務。該公告應明顯張貼，讓公眾能輕易看見。
- (b) 市政府部門應在預期會經常與本市居民互動的所有地點，至少提供所有 LEP 語言族群所說語言的「我說」(I Speak) 卡片，協助 LEP 人士表明他們需要的語言協助服務。市政府部門還應預先印製所有 LEP 語言族群所說語言的說明，告知 LEP 客戶有職員正在安排語言協助服務。
- (c) 部門職員必須識別 LEP 客戶，識別 LEP 客戶的首選語言，告知 LEP 客戶有權免費獲得語言協助服務，聯絡平等使用服務辦事處，並且在初步接觸期間儘早為所有 LEP 人士安排和提供語言協助服務。
- (d) 市政府部門必須為所有職員安排以下內容的定期培訓：《民權法案》第六篇、市政府語言服務計劃，以及部門和職員識別、記錄和實施語言協助服務的責任。
- (e) 市政府部門必須向所有職員提供每年更新的語言協助資源列表和聯絡資訊，並且向職員提供執行語言服務相關勤務所需的任何額外培訓或資源。
- (f) 市政府部門每年應收集和研討數據，並且與平等使用服務辦事處分享這些數據，以決定適當的語言協助服務種類，讓 LEP 人士能有意義地使用市政府的計劃和活動。
- (g) LEP 語言族群應列入市政府部門的整體公共參與策略中，做法包括：(1) 將會議安排在 LEP 社群方便且容易到達的時間和地點；(2) 採用不同的會議規模和形式；(3) 與社區和信仰組織、教育機構和其他組織協調，實施可觸及 LEP 社群的公共參與策略；以及 (4) 在服務或觸及 LEP 人口的廣播電台、電視、報紙、網路和其他平台刊登廣告。

VIII. 投訴程序。

關於指控違反本語言服務計劃的投訴，應按照市政府的「歧視投訴及合規審查/申訴程序」(Discrimination Complaint and Compliance Review/Grievance Procedure) 處理。