

一般主题： 行政服务	政策编号： 2.07
主旨： 语言援助服务	签发日期： 2016年7月11日（取代2015年10月12日的政策）
联络人： 网站与沟通服务部	亦可参见： 参考文献与资源

I. 政策声明

本劳工与工商保险服务部 (Department of Labor & Industries, L&I) 政策旨在为英语能力有限的 (Limited English proficient, LEP) 客户提供及时有效获得所有机构计划与活动的方法。所有 L&I 工作人员应在沟通或 LEP 客户请求语言援助服务时，为 LEP 客户提供免费语言援助服务。L&I 将通知公众会员，本机构将向 LEP 客户免费提供语言援助服务。

II. 目的与授权

本政策指示所有 L&I 工作人员为 LEP 客户提供获得机构计划与服务的有效方法。L&I 工作人员应确保所有客户可有效获得机构服务，让客户透过擅长的语言了解他们的权利与责任。此政策确立并维护 L&I 与承包商所提供计划和服务的标准，承包商需遵守 L&I 标准。

此政策旨在根据《1964 年民权法案》第六章 (Title VI) 与《1998 年劳动力投资法案》(Workforce Investment Act of 1998, WIA) 第 188 条及其实施细则，确立有效指导方针，以供机构工作人员在为英语能力有限的客户提供服务或在与其沟通时遵守。作为获得联邦财政支持的机构，L&I 必须采取合理行动，确保 LEP 客户可有效地获得其计划与活动。

虽然总是需要能够有效获得服务，但 L&I 必须提供的语言援助服务水平是一个具体事实查询，可以平衡各种因素，包括：

1. 符合资格或各计划与部门可能接待的 LEP 客户数量或比例；
2. LEP 客户联络各计划或部门的频率；
3. 本计划为人们生活所提供的计划、活动或服务的性质与重要性；以及
4. 计划所拥有的资源与费用。

为协助服务残障人士，包括视力或听力残障的客户，请参阅行政政策 3.11。

III. 语言援助相关服务的定义与通用术语

1. **授权笔译员：**一位服务于指定双语职位的 L&I 雇员，负责翻译其职位描述中指定语言的文件。
2. **经认证的口译员：**由供应商雇佣并已符合 Department of Enterprise Services 提供口译服务的要求和/或保险服务部健康服务分析处发布的费用表与支付政策 (MARFS) 的个人。一名经认证的口译员必须为 L&I 提供者或与 L&I 订约的口译服务机构雇佣的口译员。
3. **经认证的笔译员：**由供应商雇佣并已符合 Department of Enterprise Services 提供翻译服务的要求和/或 L&I 保险服务部健康服务分析处发布的费用表与支付政策 (MARFS) 的个人。这些笔译员可就其为 L&I 提供的服务收费，服务语言应为其经认证的翻译语言。
4. **订约服务提供商或供应商：**与 L&I 签订合同使用其首选语言提供服务客户所需的一定数量与种类服务的个人、机构或企业。在一些情况下，此等服务可由订约提供商通过与 Department of Enterprise Services 签订的全州性合约提供，或由 L&I 提供者提供。
5. **文化能力：**使机构（或个人）能够在多文化交流与环境中有有效和适当运作的一套行为、态度与策略。创建文化能力材料需尊重个体与文化差异，尊重与具体社会有关的适当语言、信息与图片的使用。
6. **客户首选语言：**客户确定其想使用此种语言与 L&I 进行口头和/或书面的沟通。
7. **指定双语雇员：**任何职位的 L&I 工作人员，其当前被指派的职责含精通书面英语和/或英语口语，并且熟练使用一种或多种外语进行口头沟通和/或书面写作；获得双语工资并符合人力资源办公室 (Office of Human Resources OHR) 确定的双语/多语言能力的资格。
8. **口译：**聆听一种语言的讯息，并以保留原语讯息意图和含义的方式，口头转译为另一种语言。
9. **语言援助服务：**为给 LEP 客户提供有效获得 L&I 计划与服务的机会而提供的完整口语与书面服务，包括但不限于现场口译服务、电话和视频口译服务、书面材料笔译服务、以及指定双语工作人员提供的服务。
10. **语言援助指导委员会：**L&I 委员会由来自各部门的代表组成，委员会负责协调和监控语言援助服务政策的实施，并根据需要执行有关语言援助活动的其他监督与咨询职能。
11. **英语能力有限的客户 (LEP)：**因其主要语言非英语以及没有足够能力阅读、说、书写或理解英语，而有权获得有关某类 L&I 服务、福利、或沟通的语言援助的客户。
12. **视译：**将书面文件从一种语言口头转译成另一种语言，通常为当场完成。

13. **源语言：**需要口译或笔译的发言人或作者的语言。例如：如果一份英文文件译为俄文，则源语言为英语。
14. **目标受众：**译文面向的受众。由于文化与语言差异，一些术语与概念很难以完全达意的方式翻译。在这些情况下，重新设计和修饰英文文件的语言，以确保非英语语言的目标受众可以明白意图传递的讯息，如此可能更合适。
15. **目标语言：**笔译与口译的译入语 – 听众或读者的语言。例如：如果一份英文文件译为俄文，则目标语言为俄语。
16. **笔译：**将书面沟通以书面形式从一种语言（源语言）转译成另一种语言（目标语言）。一份准确的译本为传递原文本意图与基本含义的译文。
17. **重要文件：**对客户获得 L&I 服务与活动而言很重要的文件，或法律要求的文件被视为重要文件。一份文件是否被认定为重要文件是基于计划、信息、沟通、或涉及服务的重要性，以及基于若有关信息并未准确或及时提供给 LEP 客户所造成的后果。

IV. 政策

A. 为英语能力有限的客户提供语言援助服务

L&I 工作人员将通过以下一种或多种方式提供免费语言援助服务，为 LEP 客户提供获得 L&I 计划与服务的有效方法：

1. 由双语或多语言雇员直接提供服务；
2. 由经认证的订约口译员提供口译服务（现场或通过电话）；
3. 由合格口译员提供的口译服务，使用语言可能不包含于证书中；以及
4. 由经认证或授权的笔译员提供的书面文件翻译。
5. 当 L&I 获知一名 LEP 客户由一名律师作为代表，L&I 将通过此律师在其代表的范围内提供英文书面沟通。

L&I 工作人员不应使用基于网页的应用程序或软件为 LEP 客户处理或提供翻译。

B. 语言援助服务通知

L&I 工作人员应告知 LEP 客户语言援助服务的可用性与免费性，通过提供 LEP 客户可理解的非英语书面通知。至少在所有 L&I 办事处，语言援助服务通告与标志应张贴于明显位置，并提供给 LEP 客户。语言援助服务通知亦可通过以下一种或多种方式提供：宣传文件、电话菜单、地方报纸、广播和电视站、和/或面向基于小区组织的宣传。

C. L&I 工作人员责任

1. 在初次联络中尽快识别 LEP 客户。
2. 根据本计划的记录保存要求，记录 LEP 客户的首选语言。使用任何维护外语标志或其他流程的相关数据库系统或已识别程序收集首选语言信息。
3. 通知 LEP 客户，其有权免费获得语言援助服务。
4. 为所有 LEP 客户安排和提供有效的语言援助服务。

D. L&I 部门责任

1. 向语言援助指导委员会指定一名代表；
2. 通过确保行政支持和酌情为职位与其他资源提供资金，协调制定和实施为部门提供口译和笔译服务的程序；
3. 确保工作人员已接受语言援助服务政策的培训，能够定位可用的语言援助资源，并接受工作人员执行其 LEP 相关工作责任所需的任何其他培训。
4. 在与公众面对面交流的部门，确保多语言标志已在所有 L&I 客户等候区张贴，该标志说明语言援助服务的可用性与免费性。
5. 识别需要翻译的重要文件。联邦指导方针有助于确定需要优先翻译的重要文件与可能无法由双语工作人员或口译服务通过口语服务提供的重要文件。重要文件包括但不限于：
 - a. 法律规定必须提供的文件；
 - b. 申诉表、同意书、授权书或弃权书；
 - c. 索赔或申请表；
 - d. 解决条件或解决协议；
 - e. 有关服务或计划减少、拒绝或终止的信函或通知，或需要 LEP 客户回复的信函或通知；
 - f. 时间敏感的通知，包括听证会通知、将开示证言的通知、或其他调查或诉讼有关截止时间的通知；
 - g. 有关个人权利的表格或书面材料；
 - h. 权利、要求、或责任通知；
 - i. 有关 LEP 个人免费语言援助服务可用性的通知；以及
 - j. 当特定计划的存在认知缺乏可能会严重妨碍 LEP 个人有效获得服务时的宣传或信息材料。

6. 将语言包含于服务合约中，通知提供者其联邦法律项下的责任以提供或安排语言服务。
 - a. 通知合约中的服务提供商，L&I 必须遵守所有联邦法律（如 [《Title VI of the U.S. Civil Rights Act of 1964》](#)，仅英文版）与州法规，以及有关语言服务提供的合约要求；
7. 确保每年收集并核对数据，以此根据第二节所述四因素分析确定为 LEP 客户提供合适的语言援助服务组合。
8. 确保客户针对 L&I 工作人员提供语言援助服务失败的报告与申诉得以及时解决，并进行追踪与审查，以确定该部门为所有 LEP 客户提供语言援助服务可能作出的改善。

E. 口头与书面沟通的语言服务

基于 LEP 客户的沟通需求与情况，L&I 工作人员将在确定特定情况下使用的口头和/或书面沟通方式时，从以下选择中选取。工作人员可查阅部长办公室与语言援助服务内部网中概述获取口译与笔译服务具体程序的文件。

1. 口头沟通

- a. 若 LEP 客户并非由指定双语雇员服务，L&I 工作人员将通过使用经认证的口译员与客户进行口头沟通。
- b. 英文书面沟通的口译也可接受，但 LEP 客户必须获知此翻译服务是免费提供的。
- c. L&I 工作人员不得使用 LEP 客户的孩子、家人或朋友作为口译员。

2. 书面沟通

- a. 工作人员将为 LEP 客户提供以下一种或多种译后书面沟通方式：
 1. L&I 提供的使用客户首选语言的完整译后书面沟通或通讯，
 2. 使用客户首选语言的英文书面沟通的书面摘要或简短说明，指明主题、重要性与截止日期；或
 3. 使用客户首选语言的通知或信函，告知其如何联络 L&I 获得援助，帮助理解其从 L&I 处收到的英文书面沟通。
- b. 重要文件按优先级进行翻译。
- c. 工作人员可咨询其部门语言援助代表获得援助，确定与 LEP 客户沟通的最佳方式。

F. 培训

工作人员将接受作为新雇员上岗流程一部分的培训。将由语言援助指导委员会确定进行新人培训。

G. 监督

语言援助指导委员会将针对有效性，每年监督并评估本政策与相应 LEP 活动的实施，以及语言服务根据需要进行更新，以反映有关 LEP 人口、其语言援助需求与此政策体验的信息。

H. 申诉程序

当客户报告 L&I 工作人员提供语言援助服务失败，第一责任是提供所要求的服务并尽可能最低程度地解决此问题。

如果客户认为其曾因为英语能力有限被阻止有效地获得 L&I 服务，应告知其有权向 L&I 或美国劳工部民权中心提出申诉。提交 L&I 的申诉将发给内部审核与民权办公室进行独立审查，而且如果有需要，将在内部审核与民权办公室助理处长的授权下进行调查。

V. 参考文献（仅英文版）

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
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

VI. 资源（仅英文版，除非另有说明）

翻译与语言参考资源(Translation and Language Reference Resources)

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
5. OSHA Glossary of Construction Terms, 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
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 (multiple languages), 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/>

人口统计与人口普查数据资源(Demography and Census Data Resources)

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/>