

民權部

語言無障礙計劃



加州民權部

語言無障礙協調員：Mimi de Ville

844-821-3465/languageaccess@calcivilrights.ca.gov

目錄

引言	3
民權部的計劃與服務.....	3
語言無障礙要求與語言識別.....	4
語言服務	5
直接語言溝通.....	5
口譯服務	5
筆譯服務	5
語言無障礙協調員.....	6
向LEP人士提供通知.....	7
監督、品質控制及語言無障礙計劃的更新.....	7
監督與品質控制流程.....	8
更新語言無障礙計劃.....	8
員工訓練	8
面向公眾的員工.....	8
非面向公眾的員工.....	9
語言服務與無障礙的投訴流程.....	9
文件清單	10
定義	10

引言

加州商業、消費者服務與住房局(BCSH)於2025年1月14日通過了《語言無障礙計劃指南》。該指南要求BCSH下屬各部門制訂語言無障礙計劃。此項工作是確保公眾切實獲得各項計劃與服務的一部分。

BCSH及其下屬部門將為英語能力有限人士(LEP)提供獲得資訊、計劃與服務的途徑。該計劃將確保語言不會成為獲得本部門提供的投訴、面談、調解、衝突解決或執法服務的障礙。

在制訂本語言無障礙計劃時，我們已審查：

- 面向公眾的各項計劃與服務。
- 我們與公眾及服務對象的溝通方式。
- 我們目前以英語以外的語言提供資訊與服務的方式。

民權部的計劃與服務

民權部(CRD)是負責執行加州民權法的州政府部門。其使命是保護加州民眾在就業、住房、商業場所、公共場所以及州資助或州管理的計劃與活動中免受非法歧視，並防範基於偏見的暴力行為和人口販賣。

CRD下設以下部門：執法處、爭議解決處、法律處、行政計劃處、策略倡議與對外事務處、行政處、資訊技術服務處以及公共事務處。

執法處受理、調查並調解民權侵權投訴。該處分設多個專業團隊，專注於加州民權法的各個方面，包括住房和就業領域。該處還負責營運部門的聯絡中心，回應公眾的一般諮詢，並為公眾與部門的互動提供語言支持和便利服務。

爭議解決處為向CRD提交的各類投訴提供免費調解服務。該處配備受過訓練的中立調解員，幫助各方共同協商，就民權投訴達成雙方都認可的解決方案。

法律處為重點調查提供支持，參與調解，促成和解，並在必要時提起民事訴訟，包括涉及影響全加州民眾的系統性歧視投訴。該處還為部門提供法律指導，並根據《加州公共記錄法案》處理記錄查詢請求。

行政計劃處負責立法與監管事務、公眾宣傳與教育、內部訓練與員工發展，同時為民權委員會和仇恨狀況委員會提供支持，審查行政上訴，並回應某些移民程序中的支持請求。

策略倡議與對外事務團隊在全州反仇恨行動和社區調解中發揮主導作用，包括透過「加州反仇恨」計劃展開工作，以及支持民權部社區衝突解決組的工作，以建設性

方式化解社區衝突並最大限度地降低暴力發生風險。

行政處為部門提供關鍵的人力資源、合約管理、財務管理及採購服務。

資訊技術服務處負責管理技術基礎設施與安全，在運行CRD的資料收集系統方面發揮重要作用。

公共事務處執行CRD的傳播策略，包括發佈新聞稿、透過社交媒體和新聞通訊與公眾溝通，以及處理媒體的資訊查詢請求。

除上述業務部門外，民權委員會和仇恨狀況委員會也隸屬於CRD。民權委員會負責頒佈實施加州民權法的法規、展開調查、就該州面臨的民權問題舉行聽證會等工作。仇恨狀況委員會致力於推動全州的反仇恨工作，具體包括展開研究、制訂政策與計劃建議，以及與加州多元化社區進行互動。

CRD是加州廣泛反歧視政策的核心機構。如今，CRD是全美最大的州級民權部門，在加州設有六個辦公地點：**Sacramento**（總部）、**Bakersfield**、**Fresno**、**Los Angeles**、**Oakland**和**Riverside**。

CRD工作人員在受理、調查、調解和調停過程中，以及在起訴指控違反《公平就業和住房法案》、《拉爾夫與尤魯民權法案》和《殘疾人法案》等該部門負責執行的民權法規的案件時，會與投訴人、證人及被投訴人進行面談。CRD還展開公眾宣傳和教育工作，向公眾告知他們在該部門所執行的法律下享有的權利和應盡的責任。

語言無障礙要求與語言識別

CRD採用以下方法之一來識別部門與公眾接觸時最常用的語言：

☐ 方法1：美國人口普查局《美國社區調查資料》(C16001)確定的前5種語言。各部門將確保在適用情況下，與《戴馬利-阿拉托雷雙語服務法案》（簡稱《戴馬利-阿拉托雷法案》）所調查人群使用的門檻語言保持一致。

☒ 方法2：根據《民權法案》第六章四因素分析確定的語言。

CRD還考慮了其他特定於計劃的法律或要求。這些包括但不限於：

- 1964年《民權法案》第六章
- 第13166號行政命令
- 《尤魯民權法案》
- 《加州政府法典》第11135條

請注意，本計劃不涉及CRD根據《戴馬利-阿拉托雷雙語服務法案》要求展開每兩年一次的語言調查或報告調查結果的流程。

語言服務

本節包含CRD將採取的、以英語以外的語言提供資訊和服務的措施。

直接語言溝通

CRD透過我們的免費公眾聯絡電話**800-884-1684**，在週一至週五上午**8:00**至下午**4:30**（州法定節假日除外）提供英語和西班牙語的直接電話服務。CRD還為其他LEP來電者提供超過**200**種語言的電話口譯服務。

持證雙語及多語員工和/或簽約的私人口譯員將為LEP人士提供語言服務。語言服務將免費提供。來訪本部門辦公室時，私人口譯員服務費用不由CRD補助。

我們不建議使用非官方口譯員，包括家人或朋友。非官方口譯員的例外情況包括：

- 緊急情況
- 獲得非必要資訊，例如確認個人的偏好語言
- 公共活動中，或合格口譯員無法隨時提供時。
- 負責執業資格考試的部門可自行制訂考試相關的口譯員指南、標準和要求。

CRD目前在指定為雙語職位的公眾聯絡職位中，聘用了**52**名合格且持證的多語員工。這些員工由簽約機構進行測試，其聽說能力達到ILR二級水準。CRD目前不提供文件翻譯的認證測試。對於可能無法使用電話服務的人士，CRD還提供遠端視訊口譯服務。所有CRD辦公室的公共服務櫃檯均備有「我說」卡片，以協助公眾用自己的主要語言申請服務。

口譯服務

CRD透過互動式語音應答(IVR)系統為公眾提供免費電話接入，支持英語和西班牙語。此外，還按需提供超過**200**種語言的電話協助服務。CRD工作人員可為電話會議或遠端視訊預約預先安排同等水準的專業語言服務。工作人員透過線上申請表向語言服務團隊提交服務請求。

CRD在CRD委員會會議上提供隱藏式字幕。應請求時，CRD將在委員會會議中提供口譯服務，包括美國手語(ASL)，並在公開會議前翻譯公開通知文件。

筆譯服務

CRD採用第六章四因素分析法，透過分析並平衡以下因素，確定重要文件需翻譯的語言，以確保英語能力有限(LEP)人士能切實獲得資訊：

1. CRD所服務的LEP人士的數量或比例。這一資料透過以下方式確定：記錄透過電話、電子郵件及線上聯絡接觸到的LEP人士數量，統計參加CRD主辦活動的LEP出席人數，以及透過登記表和口譯請求提供的主要語言資料。
2. LEP人士與CRD接觸或請求文件翻譯的頻率。
3. CRD提供的計劃、活動或服務的性質及重要性。重要性根據對LEP人士的影響，以及提供特定語言文件為LEP人士和部門帶來的機會來確定。
4. CRD在提供這些文件時的可用資源及成本。

透過上述流程確定，CRD將把全州範圍使用的重要文件翻譯為我們所服務人群中4.5%或以上的人使用的語言。這些重要文件包括但不限於：介紹CRD服務的重要宣傳材料、用於向部門提交投訴的登記表、所有加州雇主必須張貼的海報，以及關於調查進展的函件。

目前，投訴登記表以及大多數情況說明書均有英語、西班牙語、繁體中文、簡體中文、韓語、越南語和旁遮普語版本。部分重要文件（如《移民權利情況說明書》）還提供對該計劃而言至關重要的其他語言版本，包括阿拉伯語、苗語、米斯特克語和特里克語。

LEP人士可要求將公開會議通知翻譯成其主要語言或盲文，需透過我們的免費聯絡中心、傳送電子郵件至accommodations@calcivilrights.ca.gov，或透過任何公眾聯絡工作人員提交請求，且需在會議前至少五個工作日提交。盲文翻譯可能需要額外通知，以便透過美國郵政服務送達。

CRD將其首頁及所有可從首頁獲得的資訊視為核心內容。CRD網站設有谷歌翻譯外掛程式，可將網站內容翻譯成110種不同語言。該翻譯功能僅適用於網頁；無法翻譯PDF文件及其他宣傳材料。這些文件會單獨翻譯，且僅提供其格式化呈現的語言版本。CRD正在制訂評估未來翻譯需求的流程，例如製作ASL視訊。

CRD證明其網站符合《政府法典》第11546.7條，包括符合《政府法典》第7405條（納入《美國康復法案》第508條）、《政府法典》第11135條，以及萬維網聯盟(W3C)

《Web內容無障礙指南2.1》AA級標準。這些指南說明了如何使Web內容更易於殘障人士獲得。

當CRD收到LEP人士用英語以外的語言提交的書面溝通材料時，語言無障礙工作人員會將這些文件送去翻譯成英語。CRD對LEP人士的回覆也會由專業人員從英語翻譯成該人士的主要語言。

語言無障礙協調員

本節包含CRD語言無障礙協調員的確定方式。本節概述了其在監督語言無障礙計劃方面的職責。

CRD的語言無障礙協調員透過其管理部門聯絡與支持服務組（該組包含語言無障礙計劃）的職責被任命。

語言無障礙協調員姓名：Mimi de Ville

電話/郵箱：844-821-3465/languageaccess@calcivilrights.ca.gov

語言無障礙協調員的職責包括：

- 作為語言無障礙及相關服務諮詢的聯絡人。
- 制訂並執行操作流程，確保法規遵循。
- 監督部門的語言無障礙計劃。
- 根據要求或需要，與人力資源部門協作，維護持證雙語及多語員工資料庫。
- 確定針對員工的訓練內容，指導其如何利用語言協助服務為所服務人員提供支持。
- 監督並評估支持部門語言協助服務所需的預算資源。
- 定期評估並改進語言協助計劃。
- 實施並維護語言無障礙投訴流程。
- 協調筆譯和口譯服務，包括合格的手語翻譯、即時字幕，以及替代格式的書面資訊（如盲文、大字印刷和音訊格式）。
- 透過競爭性招標流程獲得語言服務合約。
- 對公眾聯絡工作人員進行語言服務提供方面的訓練。

向LEP人士提供通知

本節包含CRD將如何向公眾告知可獲得的語言無障礙服務。以下是CRD將用於向公眾告知此類服務的工具清單：

- 公共辦公區域的「我說」卡片和語言服務可獲得性海報。
- 翻譯後的通知。
- 部門計劃網站上的翻譯標語。
- 部門主辦的宣傳活動。
- 公開會議公告。
- CRD網站上的語言服務頁面
- 透過CRD的免費聯絡中心

CRD透過投訴登記表上的自願人口統計調查以及其面向公眾的個案管理系統，與公眾協作確定並記錄每個人的語言偏好。這兩種投訴提交方式都會詢問消費者是否需要口譯員協助其與部門代表溝通。當來電者請求口譯員協助時，聯絡中心工作人員也會收集主要語言資料。這些語言偏好每月透過系統生成的報告和承包商發票進行記錄。

監督、品質控制及語言無障礙計劃的更新

本節說明CRD將如何監督語言無障礙服務。CRD將至少每兩年更新一次語言無障礙計劃。CRD將遵守BCSH的語言無障礙計劃指南。CRD將評估相關流程和程序，以提供切實有效的語言無障礙服務。

監督與品質控制流程

CRD將制訂監督計劃，確保各項細節得到落實。該流程將包括：

- 與雙語及多語承包商簽訂合約。
 - 持續審查承包商的表現，並立即處理任何不足之處。
- 與經加州人力資源部認證的工作人員合作。
- 評估關於口譯和筆譯服務的月度報告，以確定我們所服務人群使用的語言的變化。
- 將重要文件翻譯為與我們所服務人群使用的語言相符的語言

更新語言無障礙計劃

CRD將每兩年制訂並更新其最低門檻語言清單。重要文件和核心網站內容將相應更新。

CRD將每兩年審查其語言無障礙計劃並重新提交給BCSH。

修訂內容將涉及：

- 《戴馬利-阿拉托雷雙語服務法案》語言調查（如適用）和/或第六章四因素分析的任何變更。
- 現有政策和程序是否滿足LEP人士的需求。
- 員工是否接受過充分訓練。
- 已確定的協助資源是否為最新、可獲得且可使用。
- 未來的語言合約是否需要改進或增設額外標準/要求。

重新評估將酌情納入：

- 新計劃
- 新的法律要求
- 額外的重要文件
- 社區對語言無障礙計劃的意見

員工訓練

本節包含CRD如何訓練員工向公眾提供語言無障礙服務的相關資訊。

面向公眾的員工

所有現有面向公眾的員工將在**2025年12月31日**前接受語言無障礙訓練。此後每年至少展開一次訓練。新入職的公眾聯絡職位員工將在入職後六個月內接受語言無障礙訓練。

員工將接受有關翻譯和口譯部門資源的可獲得性、可使用性以及正確使用方法的訓練。訓練內容包括：

- 回顧為我們的語言服務政策提供依據的法規，包括BCSH指南
- 關於確定個人語言偏好的指導
- 回顧CRD的語言服務合約

- 申請語言服務的流程和程序
- 關於如何透過電話、視訊及面對面服務與口譯員有效協作的指南
- 回顧語言無障礙資料的變化

非面向公眾的員工

本節說明CRD針對非面向公眾員工的訓練計劃。

本部門針對非面向公眾員工的訓練計劃將包括：

- 熟悉CRD的語言無障礙計劃。
- 如何識別重要文件並申請重要文件的翻譯。

語言服務與無障礙的投訴流程

公眾及服務接受者可就語言服務相關問題提出投訴。有關語言無障礙服務的投訴可透過以下方式提交：

電子

郵件

- Languageaccess@calcivilrights.ca.gov

實體郵件

- 可列印表格連結：[LangAccessComplaintFormEnglish-Oct-2024.pdf](#)

郵寄至：

Civil Rights Department
Attn:Language Access Coordinator
651 Bannon Street, Suite 200
Sacramento, CA 95811

電話

- 844-821-3465

在以下情況下，CRD將通知公眾及服務接受者：

- 收到其投訴時。
- 投訴結果出來時。

有關語言無障礙的投訴將在收到後10個工作日內完成調查並予以回覆。

文件清單

以下是CRD的重要文件清單。其中包括被認定為門檻語言的六種語言。這些語言由美國人口普查局《美國社區調查資料》確定，並輔以民權部所服務的LEP人士提供的額外人口統計資料，以及透過特定計劃活動收集的語言資料。

計劃或服務名稱	表格編號	表格名稱	西班牙語	中文	韓語	旁遮普語	他加祿語	越南語
執法處		投訴登記表	✓	✓	✓	✓	✓	✓
宣傳與教育處	CRD-E07P	加州法律禁止工作場所歧視與騷擾	✓	✓	✓		✓	✓
宣傳與教育處	CRD-E04P	工作場所跨性別權利海報	✓	✓	✓		✓	✓
宣傳與教育處	CRD-E09P	懷孕員工的權利與義務	✓	✓	✓		✓	✓
宣傳與教育處	CRD-100-21	家庭護理與醫療休假及懷孕殘疾假海報	✓	✓	✓		✓	✓
宣傳與教育處	CRD-185P	性騷擾	✓	✓	✓	✓	✓	✓

定義

英語能力有限人士(LEP)：不以英語為偏好語言和/或在英語的讀、寫、說、理解方面能力有限的人士。LEP人士可能在某些類型的交流中能熟練使用英語，但在其他方面的英語能力有限。失聰、聽力障礙、無法言語和/或有其他殘障和/或嚴重健康狀況的人士，其英語口語或書面語能力也可能有限。

有效溝通：足以使LEP人士獲得與非LEP人士基本同等水準服務的溝通。例如，在提供類似的計劃和服務時，工作人員必須採取合理措施，確保與LEP人士的溝通效果與和其他人的溝通效果相當。

口譯（或傳譯）：傾聽、理解、分析並處理一種語言（來源語言）的口頭交流，然後將其口頭轉換為另一種語言（目的語言），同時保留原意的行為。

- 口譯模式：
- 交替傳譯：一種口譯技巧，口譯員僅在引導者/參與者停頓以便翻譯的間隙進行發言。
- 同聲傳譯：在說話者講話的同時將其內容翻譯成另一種語言，過程中無停頓或中斷。口譯員同時以聽眾易於理解的方式，將原始文本朗讀並轉換成目的語言。
- 視閱口譯：口譯員將一種語言的書面文件同時口頭或手語翻譯成另一種語言，且以聽眾易於理解的方式呈現文件內容的做法。

- **美國手語(ASL)：** ASL是美國聾人或聽力障礙者使用的主要視覺語言。透過手語，大腦透過視覺處理語言資訊。手部的形狀、位置、動作，以及面部表情和身體動作，都在資訊傳遞中發揮重要作用。**ASL**有其本身的文法和語法規則。

切實有效的無障礙服務：為**LEP**人士提供免費語言協助，確保溝通準確、及時且有效。對於**LEP**人士而言，切實有效的無障礙服務意味著，與向英語熟練者提供的計劃或活動相比，其無障礙服務沒有明顯的限制、延遲或品質上的劣勢。

簡明語言：指盡可能避免專業術語，採用連貫且易讀的風格的直白語言。（《政府法典》第**6219**條）

主要語言：個人的主要語言是指其最能有效溝通的語言。

計劃或活動：計劃或活動的定義包括部門透過合約、安排或協議，直接或間接透過其他方展開的、涉及廣大公眾或任何私人或公共實體的任何專案、行動或程序。「計劃或活動」和「計劃」一詞均指部門的所有運作。

適當認證：對於州政府員工提供非英語語言服務所需的認證，加州人力資源部(**CalHR**)要求進行語言流利度測試。如果在聽、說方面達到聯邦跨部門語言圓桌(**ILR**)量表「**2級**」水準的測試結果，即可作為流利度認證依據。

公眾聯絡員工：指職責說明中明確規定會與公眾接觸和/或在履行部門職能時擔任與公眾會面、接觸或打交道的職位的員工。公眾聯絡方式包括面對面交流、電子郵件、傳真、信函、電話、社交媒體以及**TTY/TTD**。

第六章四因素分析：一種評估方式，用於確定部門計劃所服務的公眾中**5%**或以上的人使用哪些語言，並確定部門如何以最佳方式提供必要的語言協助服務，以確保**LEP**能切實獲得無障礙服務。第六章四因素分析的指導性問題包括：

1. 該計劃或服務有資格為之提供服務或可能接觸到的**LEP**人士的數量或比例是多少？他們使用哪些語言？
 - 您目前關於計劃參與者使用的語言有哪些資料（例如，計劃參與者使用哪些語言；每種語言有多少參與者使用；每種語言的使用者占計劃參與者的百分比是多少）？
 - 其他資料來源（例如，美國人口普查資料、加州教育部資料、學術研究、社區意見等）顯示，有資格獲得該計劃服務但目前可能尚未被該計劃覆蓋到的人群使用哪些語言？
2. **LEP**人士與該計劃或服務的接觸頻率如何？（例如：每天、每週、每月、很少等）。
3. 該計劃或服務的性質或使命是什麼？該計劃或服務的目標受眾是誰？（例如：孕婦和哺乳期乳母或低收入家庭）。該計劃或服務對人們的生活有多重要？

4. 目前有哪些資源可用於提供語無障礙服務？（例如：雙語員工、簽約或志願口譯員、翻譯合約或特定預算金額）。

筆譯：將書面文字從一種語言（來源語言）轉換為另一種語言（目的語言）的過程。

重要文件：包含獲得CRD計劃或活動所需關鍵資訊或法律要求的紙本或電子書面材料。