



语言服务计划 (LANGUAGE ACCESS PLAN)

目录内容

缩写	2
背景	2
法律授权	3
IEPA计划评估	4
LAP之实施	5
语言援助服务&协议	10
联邦LEP指导意见文件	15

缩写

- ASL – 美国手语
- GIS – 地理信息系统
- IEPA或机构 – 伊利诺伊州环境保护局
- LEP – 英语熟练程度有限
- OCR – 社区关系办公室
- OEJ – 环境正义办公室
- TIS – 电话口译服务
- Title VI – 1964年《民权法案》第六章（42 U.S.C. § 2000D）
- TTY – 电传打字机
- TDD – 聋人电信设备
- U.S. DOJ – 美国司法部
- U.S. EPA – 美国环保署
- VIM – 车辆检查与保养

背景

根据1964年《民权法案》（Civil Rights Act）第六章（Title VI）以及该机构的《环境正义政策》（Environmental Justice Policy），伊利诺伊州环境保护局（IEPA 或机构）致力于确保

所有人士，包括英语熟练程度有限(LEP)人士，均能有意义地参与其项目和活动。美国环保署(US EPA) 将LEP人士定义为“不以英语为主要口语，英语的读、写、说或理解能力有限的人士。LEP人士可能能够用英语进行某些类型的交流（例如，说或理解），但在其他类型的交流（例如，阅读或写作）方面，他们的英语熟练程度有限。”¹

本文件为IEPA员工提供了其与LEP人士进行互动的**相关**资源和规程，包括向请求者免费提供口译和翻译服务。此外，本文件反映了该机构的政策：当个人需要语言**帮助**才能有意义地参与 IEPA 的项目或活动时，在情况符合本计划的指导方针的情况下，将**确定**和寻求此类援助的机会。

法律授权

本机构接受联邦财政援助，并且作为联邦资金的合同接受者，IEPA 有义务遵守禁止**歧视**的联邦民权法律和政策的**适用**条款，包括1964年《民权法案》第六章（第六章）（42 USC § 2000d）。第六章**明确**禁止接受财政援助的机构以**种族、肤色或民族血统**为由进行**歧视**。美国最高法院在*Lau 诉 Nichols*的414 U.S. 563 (1974)一案中认为，联邦资助的项目如果对LEP人士造成巨大的**负面影响**，其中包括剥夺LEP人士以有效的方式参与**相关**项目的机会，这些行为即属于第六章有**关**禁止民族**歧视**的规定中所明令禁止的行为。因此，联邦财政援助的接受机构有义务减少语言障碍，这些障碍可能会阻碍LEP人士以有效的方式获得政府服务。

此外，行政命令13166号（2000年8月11日）《*改善英语熟练程度有限者获得服务的机会*》（*Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*）中要求**每个**向接受机构提供财政援助的联邦机构制定**相关**的指南，说明其根据第六章之规定在向LEP人士提供有效的服务方面应尽的义务。美国司法部（US DOJ）同时向联邦机构发布了**关于**执行该行政命令（65 FR 50123，2000年8月16日）的一般指导意见（US DOJ Guidance）。随后，美国环保署向联邦资金接受机构发布了自己的指南（美国环保署指南），内容**涉及**第六章中禁止那些会对英语能力有限人士产生**影响**的国籍**歧视**（69 FR 35602，2004年6月25日）。

¹ [美国环保署命令 1000.32](#) 遵守第 13166 号行政命令：改善英语能力有限者获取服务的机会。

同样，2003年《伊利诺伊州民权法案》（Illinois Civil Rights Act）以第六章为蓝本，禁止州、郡县和地方政府单位利用某些标准或管理方法，因为这些标准或管理方法会对属于不同的种族或民族血统的人士产生全然不同的影响，无论其意图为何。参见740 ILCS 23/5。

IEPA计划评估

在制定本语言服务计划 (LAP) 时，IEPA 总体上遵循了[美国环保署指南](#)。美国环保署指南涉及并吸收了美国司法部指南中的主要内容。语言服务计划专注于涉及一般群体或特定个人的活动，而不是针对受监管实体或市政当局的沟通规范。受影响的活动包括许可活动、补救/清理活动、健康咨询、教育活动、规则制定、拨款以及回应伊利诺伊州居民的询问。美国环保署指南指出，像IEPA这样的资金接收者“在决定如何在LEP群体中履行《第六章》规定的法律义务时，IEPA具有相当大的灵活性。”（69 FR 35613）。鼓励各机构根据美国环保署指南中描述的四因素分析进行个性化评估，以确定其LEP义务之范围。这四个因素是 (1) 有资格接受服务或可能遇到的LEP人士人数或比例；(2) 与LEP人士的联系频率；(3) 项目的性质和重要性；以及 (4) 可用的资源。该评估的最终目的是为了实现在四个因素的适当平衡。如下所述，IEPA 对美国环保署指南中提出的四个因素进行了评估。

因素1：有资格获得服务或可能遇到的LEP人士人数或比例

确定提供有意义的使用机会的合理步骤取决于受语言障碍影响的人数或比例。一个地区的LEP人士人数或比例越大，就越有可能需要语言服务。IEPA的服务范围遍及全州。伊利诺伊州有大量英语能力有限的群体，其中最主要的语言是西班牙语、俄语、波兰语、他加禄语、中文和阿拉伯语。因此，IEPA可以预见，IEPA的项目可能会遇到一部分LEP人士或家庭。

与特定区域的LEP群体之需求有关的信息可以从以下来源获得：IEPA员工在社区、地方政府、公共图书馆、学校、宗教和社区组织、法律援助实体、人口普查数据以及美国环保署和IEPA地图工具方面具有丰富经验。这些来源可能有助于确定需要额外语言服务的群体以及哪些翻译服务最为有益。

因素2：与LEP人士的接触频率

征求公众意见之草案

与那些在接触LEP人士方面不可预测频率或不经常接触的联邦资金接受者（例如IEPA）相比，更频繁地与LEP人士接触的接受者，其LEP义务会更大。可以根据特定语言来评估与LEP 接触的频率以及由此产生的机构援助之需求。换句话说，该机构与某一特定语言群体的接触越频繁，就越有可能需要加强该种语言的语言服务。

在IEPA进行的各个项目和受其活动影响的具体地点，其与LEP人士的接触频率均不同，存在很大差异。对于该机构的大多数项目和监管要求而言，与任何特定LEP社区的联系都是针对单个站点和项目背景的，例如，与某特定设施的许可交易相关。主要的例外是车辆检查和保养项目，该项目在芝加哥和圣路易斯都会东区开展，并直接与公众进行互动。

因素3：项目的性质和重要性

活动、信息、服务或项目越重要，或者与LEP人士接触可能产生更大的影响，就越有可能需要语言服务。例如，美国环保署规定，向可能因水源直接污染或空气中突然释放的有毒化学物质而受到不利影响的人员传达信息的义务不同于提供回收信息的义务。考虑到这一指导方针，IEPA项目具有各种紧迫性和潜在后果，因此对LEP服务的需求可能会有很大的不同。该机构将优先考虑以下方面的LEP援助：1) 关键及健康保护服务，例如在存在迫在眉睫的污染物暴露威胁的情况下，翻译新闻稿或公告；2)为大众制作并面向大众的信息，例如情况说明书、公共通知和网页内容；3) 公众需获得许可的项目，例如车辆检查和保养项目。

因素4：可用资源

美国环保署指南讨论了机构资源如何确定那些满足LEP需求的合理步骤。该指南指出，预算较多的机构应该比预算较少的机构提供更多的语言服务。此外，美国环保署指南指出，当成本远远超过收益时，“合理措施”可能变得不再合理。IEPA主要通过两种方式向LEP人士提供信息：1)重要文件的翻译和2)口译。IEPA采用多种技术，包括内部员工、技术（例如翻译软件）和外部承包商，以有效地提供符合本计划指导方针的LEP服务。

LAP之实施

征求公众意见之草案

根据上述四个因素的评估，IEPA已经制定了一项计划，为LEP人士提供有意义的服务。该计划与IEPA的环境正义(EJ)政策和加强公众参与计划(Enhanced Public Participation Plan)相一致，以**确保机构**在决策时，在其计划和活动的管理中考虑到公平性和可及性。

LAP将通过IEPA的正常监管和项目职责持续进行演变。这种方法符合第六章和美国环保署指南之要求，其中规定：“虽然所有受助者都应努力建立一些能够确保LEP群体可获得服务的系统，但美国环保署承认，实施为LEP群体服务的综合系统是一个过程，并且该系统将随着实施和定期重新评估而不断演变。”69 FR 35612。

明确需要语言援助的LEP人士

根据上述第一项和第二项因素所进行的分析提供了一个起点，可**确定哪些**LEP人士有资格在**机构**的项目中获得语言援助。由于IEPA的行动和**公众**外联通常以社区为基础，因此LEP人士的识别将取决于特定社区的人口状况。IEPA与社区领导和成员合作，以提高对社区内可能受影响的LEP人士的了解。IEPA工作人员利用其他资源来**确定**某社区是否有潜在的LEP群体或需要语言**帮助**的人士，包括：IEPA的EJ Start地图工具、人口普查数据、美国环保署的EJScreen地图工具，以及过去和当前与社区成员和社区组织的互动。

重要文件

IEPA将重要文件翻译为可能受影响的社区所使用的语言，以**确保**LEP人士能够获取那些可能直接影响他们日常生活的信息。将某份文件归类为“重要”取决于所**涉及**的项目、信息、接触情况或服务的重要性，以及如果未能**准确**或及时提供这些信息，对LEP人士造成的后果。**确定哪些**文件被视为“重要”文件，取决于各个IEPA项目的独特情况和服务。可归类为“重要”的文件通常分为两大类：(1) **有关**个人与项目或活动之间事务的特定书面交流；(2) 主要面向**公众**或广大受众的文件。

活动、信息、服务或项目越重要，或者与LEP人士接触可能产生的**影响**越大，就越有可能需要语言服务。如果拒绝或延迟提供服务或信息可能对LEP人士造成严重甚至危及生命的影响，则该文件更有可能被视为**至关重要**。

在决定提供语言服务以获取**相关**信息是否重要时，考虑的主要因素有：

- 对服务的影响 - 这些信息是否直接影响某人参与某个计划、接受服务或了解其权利和义务的能力？

征求公众意见之草案

- 时间敏感性 - 信息是否具有时间敏感性，需要接收者立即采取行动或做出回应？
- 不理解的潜在后果 - 缺乏理解是否会导致负面结果，例如失去福利、错过预约或引起法律问题？

有时可能很难区分重要文件和非重要文件，特别是在考虑外联或其他旨在提高对权利或服务关注的文件时。尽管要有意义地参与某个项目就需要意识到该项目的存在，但从实际和成本的角度来看，将**每一份**外联资料都翻译成**每一种**语言几乎是不可能的。IEPA定期评估那些符合获得服务资格的群体之需求，以**确定**是否应该将某些**关键**的外联资料翻译成其他语言，因为在某些情况下，不了解特定计划的存在可能会**确实**剥夺LEP人士获得这些项目的机会。

与个人的书面通信被视为“重要”文件，包括但不限于以下内容：

- 知情权通知
- 恢复遵守环境法律法规所需的通知、信函或表格
- 向LEP人士提供免费语言援助之通知
- 车辆排放测试项目信息

对于用于**公众**宣传或有广泛受众的文件，如果有相当大比例的人口有资格接受服务，或可能直接受到该办公室的服务、计划或活动的影响，且这些人士为LEP者，则每个计划将**确**保其认为“重要”的文件得到翻译。该计划将考虑伊利诺伊州LEP人士使用的最常见语言，并以此为指导，**确定**翻译重要文件的优先语种。根据区域人口统计或针对特定社区和受众的专题，**每个**项目可能都希望根据需要考虑翻译成其他语言。

面向**公众**进行外联或有广大受众的文件可包括（但不限于）以下例子：

- 程序保障（非歧视通知、申诉程序、公众参与计划、EJ 通知函、语言服务计划、残疾人士服务计划）
- 关于拟议许可或监管行动的公告
- 宣传册
- 情况说明
- 新闻稿
- 环境咨询

征求公众意见之草案

- 和解协议（在涉及或可能影响LEP社区的特定情况下）
- 投诉表格和记录访问

LEP之评估

对于特定地点的行动，例如公共通知以及与许可和清理计划相关的其他通知，IEPA将：

1. 使用筛选工具评估相关地点1英里半径范围内的LEP人口，除非该机构有理由根据可量化的证据相信评估区域应该更大或更小一些。
2. 评估语言援助请求，并考虑以前在该地点或其他附近地点的社区互动情况。
3. 在对之前的请求进行筛选和评估后，如果LEP总人口数很大，IEPA将使用美国社区调查（American Community Survey）数据和其他可用工具来确定评估区域内社区可能使用的语言。如果LEP人口占该地点1英里半径范围内总人口的15%或以上，则认为LEP人口很大。

语言援助措施

美国环保署指南指出，为LEP群体提供服务的**两种**主要方法是提供口头和书面语言服务。口头语言服务即指口译，即听取**一种**语言的内容并将其翻译为另一种语言。这可能包括在预计有大量LEP人士参加公众会议、会议或听证会时提供现场口译员。而书面形式的语言服务则指将**一种**语言的文本转换为另一种语言的等效翻译文本。文件的翻译范围可不等，可从整篇文档的翻译到仅翻译其中的小段概要或描述性概要。

需要注意的是，无论是口语还是书面语，尤其是书面翻译，并不是所有俗语、隐喻、技术术语或语言固有的其他语言手段都可以直接被翻译出来，因此，翻译永远不会是完美或直接的表达，必须使用细微差别来解释所传达的思想。

IEPA员工培训

环境正义办公室(OEJ)将对IEPA员工进行培训，培训重点是那些可能会与LEP人士打交道的员工。培训内容将包括有关语言援助措施(LAP)及其相关资源、政策和程序的信息。经常接触LEP群体的工作人员将接受再培训，并有机会定期就该机构的LAP实施情况提供反馈。

征求公众意见之草案

对于所有机构项目、服务和活动来说，关注和理解如何协助LEP人士所请求的语言服务非常重要。如下所述，相关工作人员将接受有关语言服务政策、流程和可用资源的年度培训，特别是随着语言服务方法的演变。IEPA将把语言服务之培训纳入到OneNet州雇员培训模块套件中，以便员工可以轻松地在在线参加培训。

培训重点：

- 提供语言援助服务的重要性
- 如何以有效且尊重的方式与LEP人士进行沟通和互动
- 与提供语言援助服务有关的IEPA政策、程序和协议，包括向请求者免费提供口译和翻译服务；
- LEP人士可以获得哪些类型的翻译信息以及可以在哪里找到这些信息；以及
- 报告语言援助服务的使用情况，以改进未来的LEP服务。

为了确保持续遵守LAP，所有机构经理都将接受有关LAP内容以及与LEP人士进行互动的决策之培训。那些在项目和活动中更直接关注社区参与的工作人员将接受有关如何识别潜在LEP群体和实施LEP服务的培训。

向LEP群体发布公告

IEPA致力于积极主动地告知LEP人士可以获得语言服务。IEPA将酌情采用以下方法：

- 翻译文件
- 与社区组织和其他利益相关者合作，向LEP人士告知IEPA可能提供的服务，包括可用的语言援助服务。
- 公开听证会和会议通知之译文
- 多种语言的标志，例如标示建筑物内会议地点的方向

监测和更新LAP

IEPA将审查该LAP，以确定语言援助措施和员工培训是否有效。在评估该计划的有效性和是否需要采取额外措施时，IEPA将评估机构工作人员和公众（包括LEP人士）的反馈。

IEPA 将考虑通过调查和/或公众通知和评论期等方法征求社区成员对本LAP实施成功与否的意见。

语言援助服务&协议

1. IEPA员工语言能力

该机构拥有双语（精通西班牙语）的工作人员，负责翻译任务并为LEP人士提供语言援助服务。

IEPA确保用于解释和翻译文件的人员的能力。在雇用和培训机构职员口译员时，机构确保他们：

- 展示出使用英语和其他指定语言准确传达信息的熟练程度和能力，并识别和使用适当的口译模式（例如，连续、同步、总结或视译）；
- 用两种语言掌握该实体的项目或活动所特有的任何专业术语或概念，以及LEP人士使用的任何特定词汇和措辞；
- 与接受翻译的员工一样和/或符合其职位要求去理解并遵守保密和公正规则；
- 理解并坚持自己作为口译员的角色，而不要转而担任工程师、法律顾问或其他角色（特别是在行政听证会或公开听证会上）

2. 多语种媒体联系人清单

伊利诺伊州目前维护着一个全州范围的媒体联系人数据库。该名单包括400多家报道伊利诺伊州事件的媒体，其中包括 161 家总部位于伊利诺伊州的媒体。该数据库可以按照印刷媒体和电子媒体进行分类。此外，伊利诺伊州还保存着一份多语种媒体联系人名单，其中列出了伊利诺伊州50多个电台。所有媒体都有能力帮助向其观看/收听区域传播新闻公告、媒体咨询或紧急公告。

3. 建议性通告

非歧视通告以多种语言发布在伊利诺伊州环境保护局网站上。本通知概述了可供LEP人士使用的解释信息和服务。

如果个人认为自己受到了歧视，可拨打以下电话号码进行投诉。可联系IEPA第六章协调员 Chris Pressnall，其电话号码是217-524-1284。

4. 语言援助服务和协议

IEPA的语言援助服务和协议包括：

- 双语员工
- 口译服务
 - 口译员/双语员工
 - 美国手语翻译
 - 电传打字机 (TTY)/聋人电信设备 (TDD)
- 重要文件的书面语言翻译

双语员工和培训

IEPA 的双语员工可以查阅一份资源文件，其中包括机构常用短语之示例，这些短语在遇到讲西班牙语的LEP人士时会很有帮助。双语员工在与讲西班牙语的LEP人士交流时，会酌情使用这一资源以帮助确保一致性和准确性。包括情况说明书和公告在内的文件均以英文版发布在IEPA网站上，如果有大量讲西班牙语的LEP群体或有需要，则也可提供西班牙语版的文件。

解释

机构项目和办公室将由合格的口译员为现场会议（例如社区参与会议和公众会议或听证会）、事项、其他项目、活动或服务提供同声口译，无论是面对面、虚拟还是混合环境，使用所有适当语言和其他要求的语言，以允许LEP人士有意义地参与这些事项、会议、计划和活动等（例如，在由IEPA项目或办公室主办或提供的公开听证会、会议、计划和活动期间提供评论）。

口译服务包括电话口译、面对面口译以及美国手语。所有州政府机构（包括IEPA）都签订了采购口译服务的州政府合同。

征求公众意见之草案

根据所需的语言援助服务类型，可以使用合格的多语言员工。当多语言员工的服务不适用时，该项目或地区办事处将通过LEP合同寻求翻译协助。

根据州合同， *Propio Language Services*提供三方电话口译， *Multilingual Connections*为公众会议/听证会、法律会议/听证会和其他法律诉讼、会议、研讨会、培训课程和其他直接的人际互动提供口译服务。可通过IEPA社区关系办公室或OEJ向*Multilingual Connections*请求口译服务。

电话口译

电话口译服务 (TIS) 适用于所有与公众的面对面沟通或电话联系。如果某民众致电IEPA但不会说英语或西班牙语， IEPA将联系*Propio Language Services*寻求翻译服务。

美国手语翻译

美国手语 (ASL) 翻译服务由 *Multilingual Connections LLC* 提供。如需*Multilingual Connections*提供美国手语翻译服务，可与IEPA OCR 或OEJ协调。

ASL翻译之反馈机制

有关电话口译员会议的问题、疑虑或反馈，包括电话口译的质量，应直接向 IEPA 语言服务协调员 (Language Access Coordinator) Chris Pressnall反映(chris.pressnall@illinois.gov)。

您还可以向以下机构投诉：

Illinois Deaf and Hard of Hearing Commission (IDHHC)
Attn:Interpreter Complaint Department
528 South 5th Street, Suite 209
Springfield, IL 62701
语音：877-455-3323 或 217-557-4495*
视频电话：217-303-8010
电传打字机 (TTY)：888-261-2698

征求公众意见之草案

传真：217-557-4492

<https://idhhc.illinois.gov/community/interpretercomplaint.html>

*对于拨打“语音”号码的人士，伊利诺伊州耳聋者和重听者委员会（IDHHC）的电话将通过联邦通信委员会的视频中继系统进行转接，以方便聋哑人士使用。

电传打字机 (TTY)/聋人电信设备 (TDD)

TTY和TDD是为有听力障碍的人士提供的辅助工具和服务。通过中继系统，聋哑人士可以使用TTY给其他没有TTY的人员打电话。伊利诺伊州有伊利诺伊州中继中心（IRC），也称为“双方中继”。IRC提供**每天**24小时、**每周**7天不间断的服务，为使用TTY的用户和使用标准语音电话的用户提供通信链接。使用TTY的用户可拨打888-273-5488联系IEPA。

翻译

翻译是将**一种**语言以书面或文本形式翻译成**另一种**语言。某些IEPA文件由州政府签约的供应商翻译成外文。IEPA的翻译工作是通过OCR和OEJ进行协调的。

内部的翻译审核和反馈机制

IEPA根据需要遵循这些准则以**确保质量**。

1.准备资料

- 评估英文文本的可读性、清晰度和文化**适宜性**。
- **确保资料满足以下要求**：
 - 语言简单明了，
 - 信息和插图符合文化习俗，
 - 英文文件的可译性，以及
 - 文件格式**适当**，便于查阅。
 - 如果资料将以硬拷贝（Word、PDF 等）形式分发，则应按照《美国残疾人法案》（Americans with Disabilities Act）和《康复法》（Rehabilitation Act）第 504 条之要求，应使用辅助技术的个人的要求，以无障碍格式提供。
 - 如果要将文档发布到互联网上供**公众**下载，则需要以黑白文件形式以便清晰打印。
 - 如果列出了联系信息，则该项目必须有能力和 LEP 人士进行交流。在大多数情况下，为项目人员提供电话口译服务可以解决这一问题。

2.翻译

- 与翻译人员讨论以下内容：
 - 该资料之目的
 - 相应目标**受众**的阅读水平
 - 重要的健康信息，以及
 - 信息中的专用术语
- 鼓励翻译人员提出问题，因为翻译的质量取决于翻译人员对英文文件的理解。
- 使用概念翻译，而不是逐字逐句的翻译。这种方法允许翻译人员从**多种**翻译方式中进行选择，向目标**受众****表达**信息。与直译或逐字翻译相比，使用非直译方法能以更贴近文化的方式传达预期信息。
- 如果要与 Multilingual Connections 签订翻译服务合同，请确保由第二位翻译人员进行校对，并且该费用已包含在价格估算中。

3.修订/编辑

- 初步翻译已完成。该过程包括使用**两名**翻译人员——一名负责初次翻译，另一名负责审查和编辑译文的读写状况，检查**准确性**、语气、风格、语法、信息理解和**适当性**。
- 不建议将译文翻译“回英语”，这不是一种**确保**有效性的方法。

联邦LEP指导意见文件

- [第六章 对接受者的指导意见](#)
- [美国环保署\(US EPA\) 之通知 - 向美国环保署财政援助接受者提供有关第六条禁止对英语熟练程度有限人士进行国籍歧视的指南](#)
- [美国司法部 \(US DOJ\) 之通知 - 向联邦财政援助接受者提供有关第六条禁止对英语熟练程度有限人士进行国籍歧视的指南](#)
- [美国能源部 \(US DOE\) 之通知 - 联邦援助计划中的非歧视性 执行 1964 年《民权法案》第六章 - 禁止对英语熟练程度有限 \(LEP\) 人士进行国籍歧视；政策指南](#)