



語言服務計劃 (LANGUAGE ACCESS PLAN)

目錄內容

縮寫.....	2
背景.....	2
法律授權.....	3
IEPA計劃評估.....	3
LAP之實施.....	5
語言援助服務&協議.....	8
聯邦LEP指導意見文件.....	13

縮寫

- ASL – 美國手語
- GIS – 地理資訊系統
- IEPA或機構 – 伊利諾州環境保護局
- LEP – 英語熟練程度有限
- OCR – 社區關係辦公室
- OEJ – 環境正義辦公室
- TIS – 電話口譯服務
- Title VI – 1964 年《民權法案》第六章 (42 U.S.C. § 2000D)
- TTY – 電傳打字機
- TDD – 聾人電信設備
- U.S. DOJ – 美國司法部
- U.S. EPA – 美國環保署
- VIM – 車輛檢查與保養

背景

根據1964年《民權法案》(Civil Rights Act)第六章 (Title VI) 以及該機構的《環境正義政策》(Environmental Justice Policy)，伊利諾州環境保護局 (IEPA 或機構) 致力於確保所有人士，包括英語熟練程度有限(LEP) 人士，均能有意義地參與其項目和活動。美國環保署(US EPA) 將LEP人士定義為“不以英語為主要口語，英語的讀、寫、說或理解能力有限的人士。LEP人士可以能夠用英語進行某些類型的交流 (例如，說或理解)，但在其他類型的交流 (例如，閱讀或寫作) 方面，他們的英語熟練程度有限。”¹

¹ [美國環保署命令 1000.32](#) 遵守第 13166 號行政命令：改善英語能力有限者獲取服務的機會。

本文件為IEPA員工提供了其與LEP人士進行互動的相關資源和規程，包括向請求者免費提供口譯和翻譯服務。此外，本文件反映了該機構的政策：當個人需要語言幫助才能有意義地參與IEPA的項目或活動時，在情況符合本計劃的指導方針的情況下，將確定和尋求此類援助的機會。

法律授權

本機構接受聯邦財政援助，並且作為聯邦資金的合同接受者，IEPA有義務遵守禁止歧視的聯邦民權法律和政策的適用條款，包括1964年《民權法案》第六章（第六章）（42 USC § 2000d）。第六章明確禁止接受財政援助的機構以種族、膚色或民族血統為由進行歧視。美國最高法院在*Lau訴Nichols*的414 U.S. 563 (1974)一案中認為，聯邦資助的項目如果對LEP人士造成巨大的負面影響，其中包括剝奪LEP人士以有效的方式參與相關項目的機會，這些行為即屬第六章有關禁止民族歧視的規定中所明令禁止的行為。因此，聯邦財政援助的接受機構有義務減少語言障礙，這些障礙可能會阻礙LEP人士以有效的方式獲得政府服務。

此外，行政命令13166號（2000年8月11日）《*改善英語熟練程度有限者獲得服務的機會*》（*Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*）中要求每個向接受機構提供財政援助的聯邦機構制定相關的指南，說明其根據第六章之規定在向LEP人士提供有效的服務方面應盡的義務。美國司法部（US DOJ）同時向聯邦機構發佈了關於執行該行政命令（65 FR 50123，2000年8月16日）的一般指導意見（US DOJ Guidance）。隨後，美國環保署向聯邦資金接受機構發佈了自己的指南（美國環保署指南），內容涉及第六章中禁止那些會對英語能力有限人士產生影響的國籍歧視（69 FR 35602，2004年6月25日）。

同樣，2003年《伊利諾州民權法案》（Illinois Civil Rights Act）以第六章為藍本，禁止州、郡縣和地方政府單位利用某些標準或管理方法，因為這些標準或管理方法會對屬於不同的種族或民族血統的人士產生全然不同的影響，無論其意圖為何。參見740 ILCS 23/5。

IEPA計劃評估

在制定本語言服務計劃（LAP）時，IEPA總體上遵循了[美國環保署指南](#)。美國環保署指南涉及並吸收了美國司法部指南中的主要內容。語言服務計劃專注於涉及一般群體或特定個人的活動，而不是針對受監管實體或市政當局的溝通規範。受影響的活動包括許可活動、補救/清理活動、健康諮詢、教育活動、規則制定、撥款以及回應伊利諾州居民的詢問。美國環保署指南指出，像IEPA這樣的資金接收者“在決定如何在LEP群體中履行《第六章》規

定的法律義務時，IEPA具有相當大的靈活性。”（69 FR 35613）。鼓勵各機構根據美國環保署指南中描述的四因素分析進行個性化評估，以確定其LEP義務之範圍。這四個因素是(1) 有資格接受服務或可能遇到的LEP人士人數或比例；(2) 與LEP人士的聯繫頻率；(3) 項目的性質和重要性；以及(4) 可用的資源。該評估的最終目的是為了實現四個因素的適當平衡。如下所述，IEPA對美國環保署指南中提出的四個因素進行了評估。

因素1：有資格獲得服務或可能遇到的LEP人士人數或比例

確定提供有意義的使用機會的合理步驟取決於受語言障礙影響的人數或比例。一個地區的LEP人士人數或比例越大，就越有可能需要語言服務。IEPA的服務範圍遍及全州。伊利諾州有大量英語能力有限的群體，其中最主要的語言是西班牙語、俄語、波蘭語、他加祿語、中文和阿拉伯語。因此，IEPA可以預見，IEPA的項目可能會遇到一部分LEP人士或家庭。

與特定區域的LEP群體之需求有關的資訊可以從以下來源獲得：IEPA員工在社區、地方政府、公共圖書館、學校、宗教和社區組織、法律援助實體、人口普查數據以及美國環保署和IEPA地圖工具方面具有豐富經驗。這些來源可能有助於確定需要額外語言服務的群體以及哪些翻譯服務最為有益。

因素2：與LEP人士的接觸頻率

與那些在接觸LEP人士方面不可預測頻率或不經常接觸的聯邦資金接受者（例如IEPA）相比，更頻繁地與LEP人士接觸的接受者，其LEP義務會更大。可以根據特定語言來評估與LEP接觸的頻率以及由此產生的機構援助之需求。換句話說，該機構與某一特定語言群體的接觸越頻繁，就越有可能需要加強該種語言的語言服務。

在IEPA進行的各個項目和受其活動影響的具體地點，其與LEP人士的接觸頻率均不同，存在很大差異。對於該機構的大多數項目和監管要求而言，與任何特定LEP社區的聯繫都是針對單個站點和項目背景的，例如，與某特定設施的許可交易相關。主要的例外是車輛檢查和保養項目，該項目在芝加哥和聖路易斯都會東區開展，並直接與公眾進行互動。

因素3：項目的性質和重要性

活動、資訊、服務或項目越重要，或者與LEP人士接觸可能產生更大的影響，就越有可能需要語言服務。例如，美國環保署規定，向可能因水源直接污染或空氣中突然釋放的有毒化學物質而受到不利影響的人員傳達資訊的義務不同於提供回收資訊的義務。考慮到這一指導方針，IEPA項目具有各種緊迫性和潛在後果，因此對LEP服務的需求可能會有很大不同。該機構將優先考慮以下方面的LEP援助：1) 關鍵及健康保護服務，例如在存在迫在眉睫的污染物暴露威脅的情況下，翻譯新聞稿或公告；2) 為大眾製作並面向大眾的資訊，

例如情況說明書、公共通知和網頁內容；3) 公眾需獲得許可的項目，例如車輛檢查和保養項目。

因素4：可用資源

美國環保署指南討論了機構資源如何確定那些滿足LEP需求的合理步驟。該指南指出，預算較多的機構應該比預算較少的機構提供更多的語言服務。此外，美國環保署指南指出，當成本遠遠超過收益時，“合理措施”可能變得不再合理。IEPA主要通過兩種方式向LEP人士提供資訊：1)重要文件的翻譯和2)口譯。IEPA採用多種技術，包括內部員工、技術（例如翻譯軟件）和外部承包商，以有效地提供符合本計劃指導方針的LEP服務。

LAP之實施

根據上述四個因素的評估，IEPA已經制定了一項計劃，為LEP人士提供有意義的服務。該計劃與IEPA的環境正義(EJ)政策和加強公眾參與計劃(Enhanced Public Participation Plan)相一致，以確保機構在決策時，在其計劃和活動的管理中考慮到公平性和可及性。

LAP將通過IEPA的正常監管和項目職責持續進行演變。這種方法符合第六章和美國環保署指南之要求，其中規定：“雖然所有受助者都應努力建立一些能夠確保LEP群體可獲得服務的系統，但美國環保署承認，實施為LEP群體服務的綜合系統是一個過程，並且該系統將隨著實施和定期重新評估而不斷演變。”69 FR 35612。

明確需要語言援助的LEP人士

根據上述第一項和第二項因素所進行的分析提供了一個起點，可確定哪些LEP人士有資格在機構的項目中獲得語言援助。由於IEPA的行動和公眾外聯通常以社區為基礎，因此LEP人士的識別將取決於特定社區的人口狀況。IEPA與社區領導和成員合作，以提高對社區內可能受影響的LEP人士的瞭解。IEPA工作人員利用其他資源來確定某社區是否有潛在的LEP群體或需要語言幫助的人士，包括：IEPA的EJ Start地圖工具、人口普查數據、美國環保署的EJScreen地圖工具，以及過去和當前與社區成員和社區組織的互動。

重要文件

IEPA將重要文件翻譯為可能受影響的社區所使用的語言，以確保LEP人士能夠獲取那些可能直接影響他們日常生活的資訊。將某份文件歸類為“重要”取決於所涉及的項目、資訊、接觸情況或服務的重要性，以及如果未能準確或及時提供這些資訊，對LEP人士造成的後果。確定哪些文件被視為“重要”文件，取決於各個IEPA項目的獨特情況和服務。可歸類為“重要”的文件通常分為兩大類：（1）有關個人與項目或活動之間事務的特定書面交流；（2）主要面向公眾或廣大受眾的文件。

活動、資訊、服務或項目越重要，或者與LEP人士接觸可能產生的影響越大，就越有可能需要語言服務。如果拒絕或延遲提供服務或資訊可能對LEP人士造成嚴重甚至危及生命的影響，則該文件更有可能被視為至關重要。

在決定提供語言服務以獲取相關資訊是否重要時，考慮的主要因素有：

- 對服務的影響 - 這些資訊是否直接影響某人參與某個計劃、接受服務或瞭解其權利和義務的能力？
- 時間敏感性 - 資訊是否具有時間敏感性，需要接收者立即採取行動或做出回應？
- 不理解的潛在後果 - 缺乏理解是否會導致負面結果，例如失去福利、錯過預約或引起法律問題？

有時可能很難區分重要文件和非重要文件，特別是在考慮外聯或其他旨在提高對權利或服務關注的文件時。儘管要有意義地參與某個項目就需要意識到該項目的存在，但從實際和成本的角度來看，將每一份外聯資料都翻譯成每一種語言幾乎是不可能的。IEPA定期評估那些符合獲得服務資格的群體之需求，以確定是否應該將某些關鍵的外聯資料翻譯成其他語言，因為在某些情況下，不瞭解特定計劃的存在可能會確實剝奪LEP人士獲得這些項目的機會。

與個人的書面通信被視為“重要”文件，包括但不限於以下內容：

- 知情權通知
- 恢復遵守環境法律法規所需的通知、信函或表格
- 向LEP人士提供免費語言援助之通知
- 車輛排放測試項目資訊

對於用於公眾宣傳或有廣泛受眾的文件，如果有相當大比例的人口有資格接受服務，或可能直接受到該辦公室的服務、計劃或活動的影響，且這些人士為LEP者，則每個計劃將確保其認為“重要”的文件得到翻譯。該計劃將考慮伊利諾州LEP人士使用的最常見語言，並以此為指導，確定翻譯重要文件的優先語種。根據區域人口統計或針對特定社區和受眾的專題，每個項目可能都希望根據需要考慮翻譯成其他語言。

面向公眾進行外聯或有廣大受眾的文件可包括（但不限於）以下例子：

- 程序保障（非歧視通知、申訴程序、公眾參與計劃、EJ 通知函、語言服務計劃、殘障人士服務計劃）
- 關於擬議許可或監管行動的公告
- 宣傳冊
- 情況說明
- 新聞稿

- 環境諮詢
- 和解協議（在涉及或可能影響LEP社區的特定情況下）
- 投訴表格和記錄訪問

LEP之評估

對於特定地點的行動，例如公共通知以及與許可和清理計劃相關的其他通知，IEPA將：

1. 使用篩選工具評估相關地點1英里半徑範圍內的LEP人口，除非該機構有理由根據可量化的證據相信評估區域應該更大或更小一些。
2. 評估語言援助請求，並考慮以前在該地點或其他附近地點的社區互動情況。
3. 在對之前的請求進行篩選和評估後，如果LEP總人口數很大，IEPA將使用美國社區調查（American Community Survey）數據和其他可用工具來確定評估區域內社區可能使用的語言。如果LEP人口占該地點1英里半徑範圍內總人口的15%或以上，則認為LEP人口很大。

語言援助措施

美國環保署指南指出，為LEP群體提供服務的兩種主要方法是提供口頭和書面語言服務。

口頭語言服務即指口譯，即聽取一種語言的內容並將其翻譯為另一種語言。這可能包括在預計有大量LEP人士參加公眾會議、會議或聽證會時提供現場口譯員。而書面形式的語言服務則指將一種語言的文本轉換為另一種語言的等效翻譯文本。文件的翻譯範圍可不等，可從整篇文檔的翻譯到僅翻譯其中的小段概要或描述性概要。

需要注意的是，無論是口語還是書面語，尤其是書面翻譯，並不是所有俗語、隱喻、技術術語或語言固有的其他語言手段都可以直接被翻譯出來，因此，翻譯永遠不會是完美或直接的表達，必須使用細微差別來解釋所傳達的思想。

IEPA員工培訓

環境正義辦公室(OEJ)將對IEPA員工進行培訓，培訓重點是那些可能會與LEP人士打交道的員工。培訓內容將包括有關語言援助措施(LAP)及其相關資源、政策和程序的資訊。經常接觸LEP群體的工作人員將接受再培訓，並有機會定期就該機構的LAP實施情況提供反饋。

對於所有機構項目、服務和活動來說，關注和理解如何協助LEP人士所請求的語言服務非常重要。如下所述，相關工作人員將接受有關語言服務政策、流程和可用資源的年度培訓，特別是隨著語言服務方法的演變。IEPA將把語言服務之培訓納入到OneNet州僱員培訓模塊套件中，以便員工可以輕鬆地參加線上培訓。

培訓重點：

- 提供語言援助服務的重要性
- 如何以有效且尊重的方式與LEP人士進行溝通和互動
- 與提供語言援助服務有關的IEPA政策、程序和協議，包括向請求者免費提供口譯和翻譯服務；
- LEP人士可以獲得哪些類型的翻譯資訊以及可以在哪裡找到這些資訊；以及
- 報告語言援助服務的使用情況，以改進未來的LEP服務。

為了確保持續遵守LAP，所有機構經理都將接受有關LAP內容以及與LEP人士進行互動的決策之培訓。那些在項目和活動中更直接關注社區參與的工作人員將接受有關如何識別潛在LEP群體和實施LEP服務的培訓。

向LEP群體發佈公告

IEPA致力於積極主動地告知LEP人士可以獲得語言服務。IEPA將酌情採用以下方法：

- 翻譯文件
- 與社區組織和其他利益相關者合作，向LEP人士告知IEPA可能提供的服務，包括可用的語言援助服務。
- 公開聽證會和會議通知之譯文
- 多種語言的標誌，例如標示建築物內會議地點的方向

監測和更新LAP

IEPA將審查該LAP，以確定語言援助措施和員工培訓是否有效。在評估該計劃的有效性和是否需要採取額外措施時，IEPA將評估機構工作人員和公眾（包括LEP人士）的反饋。IEPA將考慮通過調查和/或公眾通知和設評論期等方法徵求社區成員對本LAP實施成功與否的意見。

語言援助服務&協議

1. IEPA員工語言能力

該機構擁有雙語（精通西班牙語）的工作人員，負責翻譯任務並為LEP人士提供語言援助服務。

IEPA確保用於解釋和翻譯文件的人員的能力。在僱用和培訓機構職員口譯員時，機構確保他們：

徵求公眾意見之草案

- 展示出使用英語和其他指定語言準確傳達資訊的熟練程度和能力，並識別和使用適當的口譯模式（例如，連續、同步、總結或視譯）；
- 用兩種語言掌握該實體的項目或活動所特有的任何專業術語或概念，以及LEP人士使用的任何特定詞彙和措辭；
- 與接受翻譯的員工一樣和/或符合其職位要求去理解並遵守保密和公正規則；
- 理解並堅持自己作為口譯員的角色，而不要轉而擔任工程師、法律顧問或其他角色（特別是在行政聽證會或公開聽證會上）

2. 多語種媒體連絡人清單

伊利諾州目前維護著一個全州範圍的媒體連絡人數據庫。該名單包括400多家報道伊利諾州事件的媒體，其中包括 161 家總部位於伊利諾州的媒體。該數據庫可以按照印刷媒體和電子媒體進行分類。此外，伊利諾州還保存著一份多語種媒體連絡人名單，其中列出了伊利諾州50多個電臺。所有媒體都有能力幫助向其觀看/收聽區域傳播新聞公告、媒體諮詢或緊急公告。

3. 建議性通告

非歧視通告以多種語言發佈在伊利諾州環境保護局網站上。本通知概述了可供LEP人士使用的解釋資訊和服務。

如果個人認為自己受到了歧視，可撥打以下電話號碼進行投訴。可聯繫IEPA第六章協調員Chris Pressnall，其電話號碼是217-524-1284。

4. 語言援助服務和協議

IEPA的語言援助服務和協議包括：

- 雙語員工
- 口譯服務
 - 口譯員/雙語員工
 - 美國手語翻譯
 - 電傳打字機 (TTY)/聾人電信設備 (TDD)
- 重要文件的書面語言翻譯

雙語員工和培訓

IEPA 的雙語員工可以查閱一份資源文件，其中包括機構常用短語之示例，這些短語在遇到講西班牙語的LEP人士時會很有幫助。雙語員工在與講西班牙語的LEP人士交流時，會酌情使用這一資源以幫助確保一致性和準確性。包括情況說明書和公告在內的文件均以英文

徵求公眾意見之草案

版發佈在IEPA網站上，如果有大量講西班牙語的LEP群體或有需要，則也可提供西班牙語版的文件。

解釋

機構項目和辦公室將由合格的口譯員為現場會議（例如社區參與會議和公眾會議或聽證會）、事項、其他項目、活動或服務提供同聲口譯，無論是面對面、虛擬還是混合環境，使用所有適當語言和其他要求的語言，以允許LEP人士有意義地參與這些事項、會議、計劃和活動等（例如，在由IEPA項目或辦公室主辦或提供的公開聽證會、會議、計劃和活動期間提供評論）。

口譯服務包括電話口譯、面對面口譯以及美國手語。所有州政府機構（包括IEPA）都簽訂了採購口譯服務的州政府合同。

根據所需的語言援助服務類型，可以使用合格的多語言員工。當多語言員工的服務不適用時，該項目或地區辦事處將通過LEP合同尋求翻譯協助。

根據州合同，*Propio Language Services*提供三方電話口譯，*Multilingual Connections*為公眾會議/聽證會、法律會議/聽證會和其他法律訴訟、會議、研討會、培訓課程和其他直接的人際互動提供口譯服務。可通過IEPA社區關係辦公室或OEJ向*Multilingual Connections*請求口譯服務。

電話口譯

電話口譯服務 (TIS) 適用於所有與公眾的面對面溝通或電話聯繫。如果某民眾致電IEPA但不會說英語或西班牙語，IEPA將聯繫*Propio Language Services*尋求翻譯服務。

美國手語翻譯

美國手語 (ASL) 翻譯服務由 *Multilingual Connections LLC* 提供。如需*Multilingual Connections* 提供美國手語翻譯服務，可與IEPA OCR 或OEJ協調。

ASL翻譯之反饋機制

有關電話口譯員會議的問題、疑慮或反饋，包括電話口譯的質量，應直接向IEPA 語言服務協調員 (Language Access Coordinator) Chris Pressnall反映(chris.pressnall@illinois.gov)。

您還可以向以下機構投訴：

徵求公眾意見之草案

Illinois Deaf and Hard of Hearing Commission (IDHHC)

Attn:Interpreter Complaint Department

528 South 5th Street, Suite 209

Springfield, IL 62701

語音：877-455-3323 或 217-557-4495*

視頻電話：217-303-8010

電傳打字機 (TTY)：888-261-2698

傳真：217-557-4492

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

*對於撥打“語音”號碼的人士，伊利諾州耳聾者和重聽者委員會 (IDHHC) 的電話將通過聯邦通信委員會的視頻中繼系統進行轉接，以方便聾啞人士使用。

電傳打字機 (TTY)/聾人電信設備 (TDD)

TTY和TDD是為有聽力障礙的人士提供的輔助工具和服務。通過中繼系統，聾啞人士可以使用TTY給其他沒有TTY的人員打電話。伊利諾州有伊利諾州中繼中心 (IRC)，也稱為“雙方中繼”。IRC提供每天24小時、每週7天不間斷的服務，為使用TTY的用戶和使用標準語音電話的用戶提供通信鏈接。使用TTY的用戶可撥打888-273-5488聯繫IEPA。

翻譯

翻譯是將一種語言以書面或文本形式翻譯成另一種語言。某些IEPA文件由州政府簽約的供應商翻譯成外文。IEPA的翻譯工作是通過OCR和OEJ進行協調的。

內部的翻譯審核和反饋機制

IEPA根據需要遵循這些準則以確保質量。

1. 準備資料

- 評估英文文本的可讀性、清晰度和文化適宜性。
- 確保資料滿足以下要求：
 - 語言簡單明瞭，
 - 資訊和插圖符合文化習俗，
 - 英文文件的可譯性，以及
 - 文件格式適當，便於查閱。
 - 如果資料將以硬拷貝（Word、PDF 等）形式分發，則應按照《美國殘障人法案》（Americans with Disabilities Act）和《康復法》（Rehabilitation Act）第 504 條之要求，應使用輔助技術的個人的要求，以無障礙格式提供。
 - 如果要將文檔發佈到互聯網上供公眾下載，則需要以黑白文件形式以便清晰打印。
 - 如果列出了聯繫資訊，則該項目必須有能力與LEP人士進行交流。在大多數情況下，為項目人員提供電話口譯服務可以解決這一問題。

2. 翻譯

- 與翻譯人員討論以下內容：
 - 該資料之目的
 - 相應目標受眾的閱讀水平
 - 重要的健康資訊，以及
 - 資訊中的專用術語
- 鼓勵翻譯人員提出問題，因為翻譯的質量取決於翻譯人員對英文文件的理解。
- 使用概念翻譯，而不是逐字逐句的翻譯。這種方法允許翻譯人員從多種翻譯方式中進行選擇，向目標受眾表達資訊。與直譯或逐字翻譯相比，使用非直譯方法能以更貼近文化的方式傳達預期資訊。
- 如果要與Multilingual Connections簽訂翻譯服務合同，請確保由第二位翻譯人員進行校對，並且該費用已包含在價格估算中。

3. 修訂/編輯

- 初步翻譯已完成。該過程包括使用兩名翻譯人員——一名負責初次翻譯，另一名負責審查和編輯譯文的讀寫狀況，檢查準確性、語氣、風格、語法、資訊理解和適當性。
- 不建議將譯文翻譯“回英語”，這不是一種確保有效性的方法。

聯邦LEP指導意見文件

- [第六章 對接受者的指導意見](#)
- [美國環保署\(US EPA\) 之通知 – 向美國環保署財政援助接受者提供有關第六條禁止對英語熟練程度有限人士進行國籍歧視的指南](#)
- [美國司法部 \(US DOJ\) 之通知 – 向聯邦財政援助接受者提供有關第六條禁止對英語熟練程度有限人士進行國籍歧視的指南](#)
- [美國能源部 \(US DOE\) 之通知 - 聯邦援助計劃中的非歧視性 執行 1964 年《民權法案》第六章 - 禁止對英語熟練程度有限 \(LEP\) 人士進行國籍歧視；政策指南](#)