

語言通達方案



加州社會服務處 (CDSS)

加州社會服務處 (CDSS)

語言通達協調員 (LAC) 姓名：Marina Pérez

LAC 聯絡：LAP@dss.ca.gov

目錄

引言	3
部門的計劃與服務	4
語言通達要求	5
向英語能力有限 (LEP) 的人提供告示及識別語言偏好	5
語言服務	6
培訓方案	8
監測和更新語言通達方案	8
投訴流程	9

這份文件是加州社會服務處語言通達方案。*此方案涵蓋 CDSS 與公眾及本部門直接服務的人士的直接溝通，及 CDSS 發布供縣福利部門及其他管理 CDSS 所監督的計劃的實體使用的文件。*在制定此方案時，CDSS 檢視了部門為公眾提供的計劃和服務、本部門與公眾人士及所服務的人溝通的方式以及部門目前如何以英語以外的語言提供資訊和服務。倡導團體及別的合作夥伴亦有一同參與部門的語言通達規劃工作。CDSS 承諾在此語言通達方案的實施期間持續考慮意見檢視成效。

引言

加州是全國最大且語言最多元化的州份。根據美國人口統計數據，州內使用的口語超過 200 種，百分之四十五 (45%) 的加州人在家說英語以外的語言，並有接近 20% 加州人的英語能力有限 (LEP)，亦即是他們說、讀、寫英語或明白英語的程度「不太好」。這些數字並不包括耳聾、聾盲、耳聾兼殘障、聽力障礙和後天失聽以及要倚賴手語作為其主要溝通渠道的加州人。

加州社會服務處 (CDSS) 負責提供糧食、住房、安全和保障、就業支援和培訓以及更多的服務。CDSS 的獨特定位是要透過我們的計劃和辦事方式減少不公平情況的存在。本部門展現此承諾藉以達至更公平成果的途徑之一是加強部門的語言通達服務並實施我們的語言通達方案。

與 Newsom 州長的方向一致，加州衛生與公眾服務局 (CalHHS) 在 2023 年 5 月 22 日採用了一項語言通達政策，此政策要求 CalHHS 每一個部門和辦事處制定一個語言通達方案。其目的是要確保 CalHHS 及屬下部門和辦事處向英語能力有限 (LEP) 的人提供能接觸和存取資訊、計劃、福利和服務的有用途徑，以確保語言並不成為取得重要衛生與社會服務的障礙。CalHHS 語言通達政策亦對 CDSS 有以下要求：

- 在接獲請求後為所有公眾接觸免費提供手語傳譯及任何語言的口譯服務。
- 將所有供給全州範圍使用的 CDSS 關鍵文件及所有主要的 CDSS 公開網站內容翻譯成英語能力有限的加州人所使用的首五種語言 (西班牙文、中文、越南文、他加祿文和韓文。)
- 在接獲請求後為關鍵文件免費提供任何語言的視譯。

部門的計劃與服務

CDSS 以強化及維護家庭、鼓勵承擔個人責任和培養獨立性的方式服務、援助及保護貧困和弱勢兒童及成年人。

此部門的計劃包括：

- 糧食福利 (包括加州補充營養援助計劃 (CalFresh)、加州糧食補助計劃 (California Food Assistance Program)、夏季電子福利轉帳 (SUN Bucks))
- 現金福利 (包括加州工作機會並對孩子負責計劃 (CalWORKs)、移民現金補助計劃 (Cash Assistance Program for Immigrants)、難民現金援助 (Refugee Cash Assistance)、販賣人口和罪案受害者援助計劃 (Trafficking and Crime Victims Assistance Program))
- 服務兒童和成年人的設施的牌照事宜
- 住房及無家可歸計劃
- 托兒及營養
- 居家援助服務 (In-Home Supportive Services)
- 為寄養家長、寄養青年及家庭所提供的服務
- 促進收養
- 防止虐待兒童

此部門在遍布全州的辦事處聘有超過 5,000 名員工，負責監督和管理影響接近 800 萬加州居民的計劃，並與 58 個縣福利部門及眾多社區組織建立夥伴關係。

許多 CDSS 職權範圍內的福利計劃均由地方縣級政府運作。縣福利部門負責如確定個別申請人的福利資格、調查保護兒童服務的轉介個案、執行受惠者資格持續性的相關規則、以及發放現金補助付款和福利分配款項此等行動。縣福利部門以 CDSS 的規條與政策作為依據與個人就具體個案進行主要的聯絡和溝通工作。縣級政府自行對其直接服務的當地居民的語言需求進行評估。

語言通達要求

CDSS 在規劃切實的語言通達服務時以個別計劃為基礎採用了 1964 年民權法案第六篇 (Title VI of the Civil Rights Act of 1964) 的聯邦指引所提出的四因素平衡測試。這四種因素包括：

1. 符合資格接受服務或計劃又或是服務可能接觸到的 LEP 人數或比例；
2. 該等 LEP 個人與計劃接觸的頻率；
3. 計劃、活動或服務的性質和重要性；及
4. 本部門可用的資源和語言服務的成本。

CDSS 同時亦將 CalHHS 的語言通達政策及任何適用的計劃特定法例納入考慮。

請注意，此方案並無提及 CDSS 在進行或報告 [Dymally-Alatorre 雙語服務法案](#) 中規定的兩年一次的語言調查的流程。

向英語能力有限 (LEP) 的人提供告示及識別語言偏好

此部分敘述 CDSS 如何通知公眾關於可用的語言通達服務。以下是 CDSS 用於通知公眾有關此等服務的工具清單。這些工具包括但並不限於：

- 擺放或張貼在接待處的「我說」卡片或海報。
- 等候區內翻譯成以下語言的通告：CDSS 以西班牙文、阿拉伯文、亞美尼亞文、高棉文、中文、波斯文/達利文、苗文、韓文、老撾文 (寮文)、俄文、他加祿文和越南文在公眾等候區展示 [PUB 413 · 傳譯服務通告](#)。CDSS 亦發布並要求縣福利部門展示 [PUB 86 · 每個人都不一樣但法律面前人人平等海報](#)。此海報目前已翻譯成西班牙文、中文、越南文、他加祿文、韓文、阿拉伯文、波斯文/達利文、亞美尼亞文、俄文、高棉文、老撾文 (寮文) 及苗文，並將會翻譯成日文、勉文、葡萄牙文、旁遮普文及烏克蘭文。
- 英文表格上已翻譯的標語：CDSS 為用於直接與公眾溝通的附件提供標語文件。例如，CDSS 加州聽證部門 (State Hearings Division) 向每名聽證會申索人提供 [PUB 412 · 州聽證資訊](#) 的西班牙文、俄文、中文、亞美利西亞文、波斯文/達利文及越南文版本，當中提供了在傳譯員協助下檢閱個案紀錄及聽證會進行時有傳譯員在場的權利的相關通知。CDSS 聽證部門還於所有與聽證會申索人進行的標準化通信

中包含了一份以西班牙文、中文、他加祿文、越南文、韓文、高棉文、苗文、阿拉伯文、亞美尼亞文、波斯文/達利文、旁遮普文、俄文、印度文、日文、老撾文(寮文)及泰文發出的語言服務標語通知。CDSS 亦發布了 [GEN 1365 · 語言服務通知](#) 供 CDSS 監督並由縣級管理的計劃作一般用途標語文件。CDSS 要求縣福利部門將這份通知包括在向申請人和受惠者發出的通信中。CDSS 也出版其他標語文件，例如 [GEN 1365A · 語言服務通知 - 公平聽證](#) 供縣府在特定的通信中使用。

- 在本部門的計劃網頁上已翻譯的標語。
- 其他：CDSS 以 17 種非英文語言發布 [PUB 13, 加州公共福利計劃中您的權利](#) 小冊子。這份小冊子說明如何提出語言協助的要求。CDSS 要求縣福利部門將這份小冊子的所有由 CDSS 翻譯的語言版本擺放在等候室供取閱。CDSS 亦要求縣福利部門在個案受理和資格重新審查程序中向每一名申請人/受惠者分發這份小冊子並對其作出解釋。

對於由 CDSS 直接提供的服務，CDSS 在申請或請求服務的過程中會識別個人的語言偏好，然後 CDSS 職員會將這項資訊記錄在申請人、參加者和執照持有人的檔案中。當 CDSS 提供的服務涉及源於縣級處理的個案時，CDSS 或許亦會從縣福利部門獲取語言偏好資訊。

管理由 CDSS 監督的服務的縣福利部門會對申請人及受惠者的首選語言進行識別。縣福利部門將語言資訊記錄在申請人及受惠者的電子個案檔案中。這項首選語言資訊可以從不同的接觸點確定。譬如，福利申請表通常會問申請人的說寫語言偏好。申請人或受惠者亦可在訪談進行時或向縣福利部門查詢時以口頭形式透露其首選語言。

語言服務

此部分敘述 CDSS 以英文以外的語言提供資訊和服務時所採取的行動。

直接的語言交流

只准許經認證的雙語職員與公眾以英語以外的語言溝通。

由部門職員向僱員進行下列語言的口語流暢度評估：阿美尼亞語、廣東話、西班牙語和越南語。至於使用其他語言包括美國手語的僱員的雙語流暢度則由承包商或另一部門負責評估。CDSS 遵循[加州人力資源部 \(CalHR\) 的流程](#)進行雙語口語流暢度考試和認證。僱員必

須通過一項依據適用準則進行的語言流暢度考試，而考試結果必須與跨部門語言圓桌 (Interagency Language Roundtable) 量表掛鉤才能得到認證。

傳譯

公眾接觸是指任何面對面、視像或透過電話與公眾的互動。CDSS 的傳譯資源包括虛擬和面對面口語及手語傳譯、按需求透過電話的口譯和雙語職員。[CalHR 人力資源手冊第 1003 節 - 能力測試限制](#)說明「僅憑語言能力 (流暢度、閱讀及寫作測驗) 並不表示僱員有資格翻譯書面資料或成為一名正式的口譯員」。CDSS 執行相關能力標準，要求傳譯員通過認證和完成專業培訓，並且具備與計劃或服務相關的專有名詞和概念以及 LEP 人士的文化及語言的知識。CDSS 對傳譯員的能力進行多方面核證，包括但不限於：

- 由雙語職員進行抽查；
- 出席者的反響；及
- 美國手語傳譯員認證核查。

翻譯

CDSS 採用聯邦 LEP 指引第六篇所提出的四因素平衡測試來評估語言需求、優先次序及 CDSS 計劃的資源。在依據 LEP 指引第六篇評估個別文件是否「關鍵」時，CDSS 同時亦考慮到計劃參與者若無法及時對文件中的資訊有精確的了解會對其帶來的後果。目前，CDSS 將所有關鍵文件翻譯成所有符合 LEP 指引第六篇「安全港」條款的語言。這表示對每一計劃而言，關鍵文件會被翻譯成每一種估計有 1000 名 LEP 人士或百分之五的相關 LEP 人口說的語言。CDSS 符合此項安全港條款的當前能力會隨著資源情況而有所改變。與 CalHHS 的語言通達政策一致，CDSS 被要求將所有供全州使用的關鍵文件翻譯成五種據最新人口普查數據顯示為加州最多英語能力有限的人說的門檻語言。

CDSS 亦把介紹 CDSS 計劃或包含 CDSS 計劃基本信息的主要網頁翻譯成所有安全港語言，並且對主要網頁進行更新以包括非英語的標語及美國手語視頻短片，藉以通知公眾有免費語言服務可供使用。

CDSS 遵照 [CalHR 的要求](#)翻譯所有關鍵文件和主要網站內容。當計劃領域提出請求時，CDSS 也翻譯額外的部門資料。CDSS 內部經認證的雙語職員依據當前資源情況將書面資料翻譯成西班牙文、繁體中文、波斯文/達利文、亞美尼亞文和越南文。至於所有其他語言的翻譯請求，CDSS 透過翻譯服務提供商遵照 CalHR 的要求完成翻譯。一經審核準確性，最終翻譯版本會再經過檢視以確保遵守無障礙標準，然後送達至提出請求的計劃並在

CDSS 網站發布 (如適用)。除了出現在主要的 CDSS 網頁上的標語之外，CDSS 也透過幾種語言版本的標語文件告知受惠者有可用的免費語言服務。

每一計劃領域均負責以適當語言向 LEP 人士提供及時回應。依照 [CalHR 的要求](#)，只有經認證的雙語計劃員工才能以 LEP 人士的語言作出書面回應或將其他員工的回應由英文翻譯成該種語言作為回應 LEP 人士時使用。當計劃領域缺乏語言專才自行翻譯書面通訊時，CDSS 翻譯服務 (Translation Services) 職員會協助進行翻譯。計劃職員亦可使用口譯服務對 LEP 人士作出口頭回應。

培訓方案

此部分包含 CDSS 職員如何接受培訓以便向公眾提供語言通達服務的資訊。

與公眾有接觸的僱員

於不晚於 2024 年 12 月 1 日向所有目前與公眾有接觸的僱員提供語言通達培訓，之後每年至少進行一次培訓。新入職並與公眾有接觸的職員會於入職後的首 12 個月期間接受語言通達培訓。公眾接觸是指任何面對面、視像或透過電話與公眾的互動。

與公眾有接觸的僱員的培訓涵蓋多個培訓主題。培訓至少會包括由 CalHHS 訂定的要求、聯邦第六篇的要求、識別語言偏好的流程、特定計劃的服務程序、與傳譯員有效地合作的技巧 (面對面、電話、視像) 以及記錄語言偏好和所提供的語言協助的指示。

非公眾接觸職員

從 2025 年開始，CDSS 的新僱員導引班會納入語言通達服務概覽。其中包括相關的政政策、資源及程序。此概覽將會提供給所有僱員，包括無需與公眾接觸的僱員。

監測和更新語言通達方案

此部分敘述 CDSS 如何監測語言通達服務及至少每兩年一次對這份語言通達方案進行更新。此資訊會確保 CDSS 符合 CalHHS 語言通達政策的要求，同時亦能處理向公眾人士和服務受惠者提供切實的語言通達時在流程和程序上出現的變化。

CDSS 會創建一套監測流程藉以確保包含在這份語言通達方案中的細節得以實施。此流程會涉及以下各項：

- ❖ 評估培訓的有效性
- ❖ 識別培訓需要
- ❖ 評估僱員對語言通達政策和程序的認識程度
- ❖ 評估傳譯和翻譯服務的有效性
- ❖ 與社區合作夥伴及持份者的交流
- ❖ 追蹤提供語言通達服務的成本
- ❖ 數據收集
 - 識別每項計劃向消費者提供的語言服務 (傳譯服務、視譯) 的數量和種類
 - 識別 LEP 人口數據的新來源

CalHHS 會每兩年制作和更新一份關鍵文件和主要網頁內容的最低翻譯門檻語言列表。依據 CalHHS 的政策，CDSS 至少會每兩年一次修改並向 CalHHS 再次提交這份方案。修正本會適切地將新的計劃、新的法律要求、額外的主要關鍵文件及社區對這份語言通達方案的意見納入其中。

在此期間，CDSS 會主動並持續地保持已完成項目的準確性，並對進展中的項目進行更新，致使至少每兩年一次的再次提交能反映與社區和我們內部計劃團隊的合作夥伴關係的持續性。

投訴流程

欲提交有關存取任何加州社會服務處語言通達服務時所遇到的問題的投訴，請聯絡：

CDSS 語言通達協調員

電子郵件：LAP@dss.ca.gov

欲提交有關存取任何縣福利部門語言通達服務時所遇到的問題的投訴，請識別並聯絡[您所屬地區縣福利部門的民權協調員](#)。