



聯邦機構語言訪問進展快照

對 40 個聯邦機構語言訪問計畫的初步審查

2022 年 11 月 21 日，司法部長發佈了一份題為 “[加強聯邦政府對語言訪問的承諾](#)” 的備忘錄，指示聯邦機構更新其語言訪問計畫。超過 40 個聯邦機構響應了司法部長的號召。去年，民權司聯邦協調與合規科 (FCS) 與聯邦機構合作更新其語言訪問計畫，並使用基於其[語言訪問評估與規劃工具的 33 點清單](#)，提供了詳細的回饋和個性化的技術援助。我們分析了各聯邦機構的回應，以確定在為英語水準有限人 (LEP) 人士提供有效參與聯邦開展的專案和活動的機會方面的初步趨勢和持續挑戰。我們的分析審查了已提交給該部門但尚未最終確定的語言訪問計畫。此類初步快照有助於確定有待改進的領域，在聯邦機構採取實施行動方面尤其如此。我們也承認並讚揚聯邦機構為克服語言障礙所做的重大努力。

建立和確定專門的聯邦機構語言訪問協調人的運動

在過去兩年內，四家機構首次任命了聯邦機構範圍的語言訪問協調人：農業部、衛生與公眾服務部、司法部和勞工部。設立專門的高階語言訪問人員，這有助於確保對語言訪問政策和程序進行一致且協調的監督和實施。我們鼓勵任命協調人，並建議所有聯邦機構都提供語言訪問人員的聯繫資訊，以便更好地提供公眾和員工的語言訪問問題資訊並予以解決。

需要持續驗證語言協助服務的準確性和品質

確保聯邦機構提供的語言援助服務的品質和準確性至關重要。儘管 FCS 審查的近一半語言訪問計畫草案已包含品質控制標準，但我們鼓勵所有機構也這樣做。聯邦機構可通過建立最低資格標準，確保語言學家的能力、評估或以其他方式，驗證雙語員工的語言技能以及確認所提供的任何語言協助服務的準確性（例如，對翻譯內容進行雙重檢查或定期審核），從而繼續加強品質控制。這也是規定如何招募、雇用、識別、評估和培訓雙語員工的最佳實踐。



U.S. Department of Justice Civil Rights Division

civilrights.justice.gov

鼓勵機構培訓員工如何與英語能力有限人士溝通

要提供日常語言援助服務，就必須依賴與英語能力有限人士互動的工作人員的知識和技能。為了向英語能力有限人士提供有意義的服務，必須為工作人員提供語言服務政策和程序培訓，包括如何獲取語言援助服務。我們建議許多計畫為面向公眾的員工提供更多有關語言使用培訓的細節。至少，面向公眾的機構工作人員應該知道如何識別某人是否為英語能力有限人士及其語言需求，知道如何獲得機構語言援助服務（例如在何處可獲得翻譯），並瞭解有關口筆譯的最佳做法。

大有可為的數位內容翻譯工作

司法部長要求各機構考慮是否可以調整其數位通信，以歡迎英語能力有限人士。翻譯的數位內容至關重要，因為其通常是公眾瞭解我們的計畫和服務的第一個切入點。我們的審查令人鼓舞：至少四分之三的聯邦機構語言訪問計畫草案描述其如何或將如何將翻譯內容納入其數位平臺。其中一些計畫提供了有關如何向公眾傳播多語言內容的詳細描述。我們鼓勵其他聯邦機構予以效仿，並審查 LEP.gov 的 [數位服務和網站](#) 部分。

翻譯重要文件的持續需求

政府與公眾進行有效溝通的工作是否成功，取決於能否廣泛且無歧視地獲得準確、及時和重要的資訊。“重要文件”包括紙質和電子材料，其中包含瞭解機構計畫或活動的關鍵資訊或法律另有要求的資訊。在重大災難和公共衛生緊急事件中，快速準確的溝通尤為重要。我們審查的聯邦機構計畫草案中，近三分之二都包含重要文件的翻譯條款。其中 35% 的機構優先將重要文件翻譯成非英語目的語言。我們鼓勵所有機構制定程序，識別和翻譯重要文件並確定翻譯的目的語言。

近期為滿足殘障人士需求而做出的工作

許多語言訪問計畫認識到美國手語 (ASL) 和其他手語的使用者也可能面臨語言障礙，已開始滿足殘疾人的需求。我們審查的聯邦機構計畫草案中，有 25% 提及殘疾人。儘管殘疾人和因原國籍而存在語言障礙的人士之間的法律框架、需求和解決方案可能有所不同，但這種走向包容性的運動令我們感到鼓舞。