

## 请注意，关于使用更恰当的词汇，代替“有限的英语熟练程度”的注释

联邦政府对英语理解有困难的人注释为“有限的英语熟练程度”。“有限的英语熟练程度”缩写为 LEP。那些曾与种族平等办公室交谈过的人表示，称呼某人为“有限的英语熟练程度”是不尊重的。因此种族平等办公室建议使用以下用语：

- “需要语言服务的人”。
- “需要沟通服务的人”。
- “使用非英语的人”。

州政府的工作人员有责任并负责为人们提供语言方面的援助。

您可以在本网站上找到有关听力受损失者的相关条款：

<https://dail.vermont.gov/sites/dail/files/documents/HearingTerminology.pdf>。完整的报告请见附录 B 中为听力受损者所提供的更多信息。

## 简介

种族平等办公室的目的是改变州政府体制上对有色人种的不平等处。对有色人种不平等的政府体制是对每个人都不公平。本报告探讨了州政府将如何改善提高对非英语语言使用者的语言服务。

州政府必须遵守联邦有关语言服务的规定，以确保每个人都能够获得政府服务项目中真正的有意义的帮助。在过去三年中，联邦政府调查了佛蒙特州政府的两个工作部分，发现州政府没有遵守联邦政府在语言服务上规定要求。这些调查的费用由州政府负担。为居住在您周围使用非英语语言的邻居，提供语言服务是一种正确的做法。

在 2022 年种族平等办公室曾举行过两次社区会议。参与这些社区会议的人们讨论了州政府在提供语言服务方面所做的工作，也讨论了如何改善佛蒙特州的语言服务上的质量工作。第一次会议于 2022 年 4 月在佛蒙特州的 Waterbury 举行，同时也在 ZoomGov 的线上进行。在第一次会议上，与会者们提出了如何改善州政府在语言服务上的建议，第一次会议的笔记在完整报告的附录 F 中可见。

第二次会议于 2022 年 8 月举行。与会者们讨论了第一次会议的 26 项建议清单。种族平等办公室在每次会议后，都发给与会者一份调查问卷，与会者可以使用这份调查问卷写出他们对改善语言服务的想法与建议。

种族公平办公室还研究了将非常重要的文件翻译成非英语语言的费用成本。这些非常重要的文件称为“重要文件”。联邦政府的规定要求州政府将重要文件翻译成非英语以外

的语言。州政府目前对很多重要文件还没有进行翻译。完整的报告的附录 G 陈述了这些重要文件的研究项目。

## 语言服务计划的基本部分

语言服务计划陈述了政府机构将如何确保使用任何语言的人都可以得到语言的服务。完整报告中含有关联邦政府语言服务计划规则方面的更多信息。

州政府机构必须确保使用任何语言的人都能获得相同的服务。语言服务平等是指每个人都能在语言服务平等的状态下获得他所需要的州政府项目的服务，无论他们使用何种语言。完整报告的附录 B 有更多关于语言公平服务的网站和文章介绍。

## 重要文件

“重要文件”包含了只有在人们知道后才能了解到州政府服务项目的重要信息。重要文件是指只针对佛蒙特州每个人的文件才属重要文件。任何从联邦政府获得资金的机构与人都必须遵守有关翻译重要文件的规定。如果一个人需要通过口译翻译来获得实质性的项目服务，他/她是有权要求获得口译翻译的。完整报告包含了很多有关重要文件翻译规则方面的更多信息。

重要文件的简明语言版本有助于帮助人们理解复杂的信息。重要文件的简明语言摘要可以比原始版本更短。较短的文件翻译成另一种语言的成本也会更低。完整报告的附录 B 有更多关于简明语言文件的信息。

很难统计出，在佛蒙特州有多少人在讲同一种语言。2021 年美国社区调查报告中显示，佛蒙特州约有 7,705 人有语言服务的需求。7,705 人约占佛蒙特州总人口的 1.3%。美国社区调查数据不应该是国家机构在制定语言服务计划时所使用的唯一信息。

美国社区调查并未计算出每一个需要语言服务人。佛蒙特州大概有 1,000 到 1,200 人说西班牙语或拉丁美洲的一种本土语言。佛蒙特州政府机构应始终将重要文件翻译成西班牙语。

佛蒙特州有许多听力受损失者在使用美国手势语进行交流。《美国残疾人法案》规定了专为有听力损失的人提供语言帮助的规定。佛蒙特州政府机构必须遵守这些规则。

种族平等办公室建议州政府机构应将把所有重要文件翻译成美国手势语。美国手势语翻译是指制作一个用人的手语表达文件中文字的视频。

在制定语言服务计划时，州政府机构必须了解到，使用其计划的每一位非英语者所使用的语言种类与他们的人数。

## 告知人们都提供哪些语言的服务

从联邦政府获得资金的任何政府机构，都必须在发送必须回复的通信时告知人们有关语言服务的信息。告知语言服务的信息将称为“语言服务通知”。

种族平等办公室建议，佛蒙特州政府机构用 14 种语言来发出语言服务通知：

- 阿拉伯语
- 波斯尼亚语
- 缅甸语
- 达里语
- 法语
- 基隆迪语
- 普通话的简体中文版
- 尼泊尔语
- 普什图语
- 索马里语
- 西班牙语
- 斯瓦希里语
- 乌克兰语
- 越南语

种族平等办公室还建议，语言服务通知应包括以下两项内容：

- 所有的书面通信上，告诉使用相关辅助措施进行沟通的人，有免费资源可利用。
- 在所有州政府网站和电子通信（如电子邮件）上放置一个美国手语翻译的视频，告知人们有关免费语言帮助的信息。

语言清单列表来自于人力资源部门有限的英语程度委员会和种族平等办公室有关社区对话。**在翻译重要文件之前，每个州机构都必须了解，其服务用户所使用的语言。**

一旦州政府机构能够更有效地通知人们有关免费语言服务时，将会有更多人寻求语言服务的帮助。

有关人力资源部门有限英语能力委员会的更多信息，请参见完整报告的附录 C。完整报告的附录 C 讨论了 2012 年至 2022 年间佛蒙特州重新安置难民的人数。

## 语言服务操作手册

语言服务操作手册中，告诉州政府雇员要获取客户语言访问服务时所需要的信息。详细报告的附录 E 中，有来自佛蒙特州劳动部有关语言服务操作的手册示例。

## 调查和建议

这些建议大多来自 2022 年 4 月和 8 月的社区对话中。一些调查和建议，来自于关于重要文件的，种族平等办公室的研究中。共有 6 类发现和建议。这个列表按照类别分类，而不是按重要性。州和地方政府应尽可能多地采纳这些建议。

### 1. 价值观、框架和文化

我们的价值观告诉我们应该如何对待人们。

#### 调查结果：

- 州政府没有关于我们的价值观与有关语言服务的阐述。
- 从事语言服务工作的人，通常得不到足够的报酬来维持自己的生活。这是不合理的，因为口译和笔译需要经过大量的培训才能成功。

#### 建议：

- 制定关于语言服务的官方价值声明。该价值声明应表明州政府承诺确保在佛蒙特州，讲非英语或使用手语的人都可以得到，州政府在这方面的帮助服务。价值声明的示例，陈述在简明语言摘要和全文报告的附录 D 中。
- 立法机构应制定与语言服务计划相关的法律。法律应要求州政府机构拥有，至少与本报告附录 D 中的语言服务计划，同等的强大的语言服务计划。
- 一些人表示，应该在州政府中设立一个点，使任何有语言服务需求的人都可以得到帮助。一些人表示，种族平等办公室应该是任何人都可以获得语言帮助的地方。一些州雇员表示，人力资源服务机构应该是人们获取语言援助的地方。需要进一步讨论来做出最终决定。

- 州政府应该增加支付雇佣口译和翻译人员公司的费用。这样，公司就可以支付更高的薪酬给口译和翻译人员。

## 2. 数据、评估和报告

数据是信息。评估告诉我们，我们在为人们提供语言服务方面做得如何。

调查结果：

- 州政府对语言服务的成本开支，缺乏足够的信息。州政府雇员不跟踪记录人们在寻求语言帮助时所使用的语言。
- 州政府对住在佛蒙特州的，非英语使用人口缺乏足够的了解。

建议：

- 需要对州政府雇员在收集人们使用的语言信息方面进行培训。
- 每个州的计划都应该找出重要文件翻译成其它语言的成本。
- 立法机关应制定法律，要求所有州政府机构跟踪他们在语言服务上的支出。
- 州政府雇员不应该将个人信息与语言服务信息存放在同一个地方。个人信息包括人们的姓名或出生日期。这是为了保护人们的隐私。

## 3. 运营和员工协议

这些建议与州政府雇员如何为人们提供语言服务有关。

调查结果：

- 一些州政府机构没有足够的资源来遵循联邦政府的语言服务规定。资源包括员工和资金。
- 大多数州政府机构没有遵守有关向告知人们免费语言服务的联邦政府的规定。
- 大多数州政府机构没有遵守翻译重要文件的联邦政府规定。
- 一些重要文件需要在翻译成另一种语言之前，进行简明扼要的总结。
- 如果能使用计算机程序告知，何时有人需要语言上的服务，州政府雇员将可以更快地为人们提供语言援助。
- 大多数州政府雇员只会说英语。

会使用英语以外的州政府雇员，如果没有培训，不应进行口译或笔译的翻译。

- 大多数州政府雇员没有足够的机会来练习，如何为人们提供语言方面的服务。

#### 建议：

- 州长办公室和州立法机构应该提供更多的资源给州政府机构，以便他们能够遵守联邦政府的语言准入规定。
- 州机构应该在必须回复的信件邮件中始终附上免费语言服务信息。
- 州机构应该将重要文件翻译成英语以外的语言，每当更新重要文件时，他们应该确保再次翻译重要文件。
- 州政府机构应该至少指定一名员工负责保持重要文件的最新状态。
- 州政府机构应该制作长篇重要文件的简明摘要版本。
- 州政府机构应该使用计算机程序告诉他们需要语言服务的人，以便更快地提供语言的帮助。
- 州政府雇员应该使用卡片上列出的，已翻译好的问题清单，来帮助讲非英语的群体，人们会向雇员指出他们所讲的语言，这些卡片称为“I Speak”卡片。附录 B 中提供了“I Speak”卡片的示例。
- 州政府雇员应该使用带有美国手语翻译视频的设备，来帮助手语使用者。
- 人力资源部门应该在员工们为客户进行口译或翻译之前，测试员工们的语言能力。目前，人力资源部门没有规定州政府员工为客户进行口译或笔译的规则。
- 人力资源部在制定出州政府员工为客户进行口译或笔译的规定之前，应该使用专业的口译员和翻译员。
- 人力资源部门应该确保进行口译或笔译的州政府员工获得足够的报酬。
- 州政府机构应该向讲多种语言的员工支付报酬，以帮助州政府员工练习语言服务技能。州机构应该确保州政府员工定期练习，如果员工做的不好的话，帮助他们学习如何援助为需要语言服务的人，

#### 技术和资源

这些建议与州政府网站和视频会议项目有关。州政府网站需要进行改进，以便方便于使用非英语以外的人们使用。

#### 调查结果：

- 在州政府大多数网站上，显示翻译文件的网页链接或语言协助通知，没有设置在易于查找的位置上，。
- 大多数州政府网站仅提供英文版。一些州政府网站使用谷歌翻译。谷歌翻译经常会出现翻译错误，这些错误会带来危险。
- 人们可以在州政府网站上投诉政府服务，但这些网站都是用英文编写的。
- 有时用智能手机或平板电脑登录州政府网站会出现难题。在美国，黑人或西班牙裔人群更倾向于使用智能手机或平板电脑。
- 大多数州政府的安全信息都是英文编写的，没有字幕，也没有其它语言的翻译版本。
- 州政府的不同部门，使用不同的计算机程序进行视频会议。使用不同的程序往往会给与州政府员工会面的人带来困惑。Zoom/ZoomGov 拥有与口译员合作的最佳功能。

#### 建议：

- 佛蒙特州每个政府机构网站都应包括如下：
  - 一个页面，告诉人们如何获取免费语言的协助。
  - 一个免责声明，告诉人们使用谷歌翻译的风险。免责声明应该告诉人们如何获取免费语言的协助。
  - 已翻译成的，有关投诉政府服务的其它语言网页，翻译的投诉网页应解释如何进行投诉。
- 当网站链接用英文书写时，不会说英语的人无法理解链接的含义。州政府网站应该始终在所写的语言中，显示链接到翻译文件的链接。
- 州政府员工应确保，州政府网站在使用智能手机或平板电脑时正常工作。每次添加新信息时，都应检查州政府网站在智能手机或平板电脑上的工作情况。
- 州政府机构应该将重要的安全信息翻译成其它的语言。州政府机构应该做视屏来帮助不识字的人，视屏安全信息应包括英文开放字幕和该视频语言的封闭字幕。开放字幕始终应出现在屏幕上，开放字幕将帮助那些不知道如何打开封闭字幕的人。
- 州政府应选择一种计算机程序，用于所有视频会议。如果州政府没有选择一个计算机程序，它应该发布使用每个不同程序的使用说明。

州政府应该将视频会议的说明翻译成本报告推荐的 14 种书面语言和一份美国手语视频。

- 州政府员工应在所有视屏会议邀请信中发送视频会议的说明。说明中告知人们，有关免费语言协助。
- 附录 B 提供了关于，如何更佳地使用 Zoom 与口译员的更多信息。

## 专业发展和资格认证

口译员或笔译翻译员是语言服务的提供者。以下的发现和建议与确保语言服务提供者做好相关的工作。

发现：

- 居住在佛蒙特州外的语言翻译或许不了解佛蒙特州具体情况。佛蒙特州的具体情况包括地名等等。
- 州政府员工在向语言翻译代理商寻求语言服务时，翻译代理商有时工作会做得不理想。在通常情况下，他们会做的很好。与州政府合作的语言服务代理商公司有自己的员工培训计划。
- 在医疗和法律环境中工作的语言翻译服务者必须接受专门的培训，这一点非常重要。医院是医疗环境的一个例子。法庭是法律环境的一个例子。在医疗和法律环境中出现语言翻译服务的错误可能会产生非常严重的后果。
- 要求获得许可证或证书，可能会使得成为语言翻译难度更大。其原因是考许可证或证书都需要金钱的花费。
- 州政府司法部门的员工正在制定规则，确保语言翻译服务者具备法律技能。
- 联邦政府的语言准入规定指出，州政府机构必须为那些不需要了解英语的工作人员翻译其工作的测试和培训的信息。

建议：

- 州立法机构应该采取更多措施招聘语言翻译工作者来佛蒙特州工作与生活。语言服务代理商的业务培训计划也会吸引来自不同文化背景的人住在佛蒙特州。更好的薪资也将吸引更多的人来佛蒙特州工作。



- 州立法机构应该邀请了解语言翻译服务的人，与他们一起工作，共同制定佛蒙特州的许可证或许可证的规定。规定应该使得从事语言翻译的人员能够更容易地继续从事他们的工作。协助制定规定的团体应该包括：

- 向州政府机构提供语言服务的企业
- 种族平等办公室
- 专业监管办公室
- 需要语言服务的人

- 州政府应支付语言翻译服务者获取执照或证书的费用。这将有助于确保翻译人员可以继续从事语言翻译服务工作。

- 州政府应该创建一个投诉的渠道，以便人们对语言服务者有不良体验时进行投诉。

- 州政府机构应该将培训信息和测试翻译成其它的语言。以供那些不需要了解英语的人参考。您可以在此处讲一个故事，讲述人们在获得自己母语信息后，是如何能够成为学校校车司机的经历，链接：<https://vtdigger.org/2022/12/29/with-bus-drivers-in-short-supply-winooski-immigrant-parents-take-the-wheel/> “由于校车司机供不应求，Winooski 的移民父母接管了方向盘”。作者为 Auditi Guha 发表于 2022 年 12 月 29 日。

## 6. 有关遵守美国残疾人法案，语言协助规则的建议

这些建议的目的是确保州政府遵守《美国残疾人法案》的沟通规则。种族平等办公室感谢残疾、老龄化和独立生活部门的领导对本节章的帮助支持。

佛蒙特州有 62,000 至 125,000 人有听力损失。65 岁以上，33%-50% 的人都有一定程度的听力损失。种族平等办公室帮助援助所有种族和民族的残障人士。

州政府员工必须让残疾人人士自己决定他们想要交流的方式。这个网站提供了有关语言服务《美国残疾人法案》规则的更多信息：

<https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>。

发现：

- “残障人士便利”是州政府工作人员，根据规则帮助残障人士，获得政府服务所做的事情。很少有州政府机构的网站网页来帮助残疾人请求住宿。

- 州网站都是由模板制作的，协助使用辅助技术的人进行访问。一旦州政府员工向网站添加内容，有些政府网站将无法再进行访问。“内容”是指图片、文字和视频等内容。

- 州政府没有将重要的紧急信息翻译成美国手势语。
- 依靠计算机程序为视频制作字幕会导致错误。字幕的错误对需要字幕的人来说是危险的。
- 听力回路系统，对于使用听力助听器或人工耳蜗的人非常重要。佛蒙特州政府大楼的系统中没有听力回路系统。

#### 建议：

- 每个州政府网站都应该有一个，残疾人住宿请求网页。州政府应该翻译这个辅助措施请求网页。这将帮助使用非英语语言的残疾人士。
- 州政府员工应确保每次添加网站内容时，州政府网站对残疾人保持可访问性。全报告的附录 B 中提供了更多关于网站可访问性的信息。
- 州政府应该将所有紧急信息翻译成美国手势语。
- 州政府机构应该请人为所有重要紧急信息制作字幕。请人制作字幕可以避免一些危险的错误。
- 如果州政府继续使用自动字幕生成，应该有人审核自动字幕。
- 视频消息应该加入英语字幕。开放式字幕可以帮助听力受损但却不知如何获取封闭式字幕的人。
- 视频信息也应该有闭合式字幕。封闭式字幕可以帮助使用盲文显示器的人阅读信息。
- 州政府应该在每个州政府大楼的至少一个会议厅室中安装听力回路系统。州政府应该确保，所有的政府大楼遵守美国《残疾人权利法案》的规定。这对残疾人能够安全疏散出政府大楼是非常重要的。

其它政策建议：对多种语言的联络员进行评估。

英语语言学习者是指使用英语以外的语言学生。联邦政府有关于教授英语学习者的规定。英语语言学习者必须与以英语为母语的学生上同一所学校。英语语言学习者必须学习与英语为母语的学生相同的知识。

多中语言联络员讲英语和其它语种。他们在学校工作，帮助英语学习者。多语言联络员帮助英语学习者的家长了解学校系统。我们不了解为了支持英语学习者，佛蒙特州需要多少个多种语言联络员。教育局应该研究佛蒙特州需要多少个多种语言联络员。州立立法机关应该提供经费给教育机构做这项研究。“种族平等工作组的第一份报告”在第 11 至 12 页讨论了这个问题。“种族平等工作组的第一份报告”的链接在这里：

[https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc\\_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf](https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf)。

附录的简明语言摘要：

附录 A：词汇表

词汇表中有报告使用的单词定义。此部分之后，有词汇表的简明语言摘要。

附录 B：其它资源

全面报告的附录 B 包含更多信息的链接。附录 B 中的主题包括：

- 计划语言访问项目的资源。
- 为听力受损人士提供语言访问资源。
- 遵循美国残疾人法案规定的资源。
- 测试网站，以查看残疾人士是否可以使用其资源。
- 征求人们对语言准入计划的意见的资源。
- 与手势语翻译一起使用 Zoom/ZoomGov 的最佳方法。

附录 C：使用其它语言的人口估计数据

全面报告的附录 C 列出了 2012-2022 年间移居佛蒙特州的难民人数。附录 C 谈论了人力资源服务局有限英语能力委员会。人力资源服务局有限英语能力委员会是一组分享语言服务信息的州政府员工。人力服务局有限英语能力委员会成员正在考虑更改委员会的名称。他们想换掉，不是“英语能力有限”的定义名称。更改其定义名称为将尊重使用英语以外语言的人名称。

附录 D：建议的最低语言访问计划模型

附录 D 的简明语言摘要要在附录 A 的简明语言摘要之后。附录 D 有一个州政府机构，可以使用的示例语言访问计划。示例语言访问计划，使用了语言访问报告的建议。

附录 E：劳动部共享语言访问操作手册

全面报告的附录 E，提供了佛蒙特州劳动部语言访问操作手册示例。全面报告的附录 E，提供了更多关于与口译员合作的信息。

附录 F：2022 年 4 月语言访问智慧风暴会议总结文件

全面报告的附录 F 有 2022 年 4 月语言访问会议的笔记。笔记包括：

- 会议讨论的主题。
- 会议的参与者。
- 会议的组织方式。

#### 附录 G：行政部门就关键文件的翻译成本估算摘要

全文的附录 G 解释了种族平等办公室的重要文件研究项目。种族平等办公室只调查了行政部门的重要文件。附录 G 解释了行政部门有关关键文件翻译可能需要花费的成本。附录 G 讨论了州政府的某些部分，在过去的语言服务上花费了多少钱。

#### 附录 A：词汇表（重要术语的含义）

**美国残疾人法案** - 项联邦法律，描述了政府、企业和其它组织必须如何对待残疾人。请参阅读此网站以了解美国残疾人法案语言访问规则：<https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>。

**交流自主权**- 一个有能控制自己的话语或手势中的意义与情感能力的人。当一个人与一名口译员一起工作时，他就拥有了交流自主权。

**口译员** - 口译员接受培训，将把使用一种语言人的语言意义和情感传达给使用另一种语言使用人。"口译"就是口译员所做的事情。有关不同类型的口译的更多信息，请参阅：<https://www.ncihc.org/assets/documents/NCIHC%20Terms%20Final080408.pdf>。

**有限英语能力（LEP）** - 描述那些不像以英语母语的人那样理解或讲英语的人。

**语言访问服务/语言援助服务** - 帮助不懂一种语言的人理解信息的事物。语言访问服务/语言援助服务的例子包括：

- 告诉人们政府可以支付一名口译员来帮助他们交流。
- 要求一名口译员来帮助州政府员工与使用不同语言的人交谈。
- 用一个人可以理解的语言编写或使用标志文件。
- 使用技术，例如听觉回路系统，帮助听力受损的人听到更清楚的声音。
- 使用“我会说”卡片查找出一个人使用的语言，以便有人可以为他们叫一位口译员。

**有意义的访问** - 指不理解主导语言的人得到与会说主导语言的人相同的政府服务。当一个人具有交流自主权时，他们就获得了有意义的访问。

**简明语言** – 一种易于阅读和理解的英语写作方式。更多信息请参见：

<https://www.plainlanguage.gov/resources/checklists/checklist/>。

**笔译** - 将一种语言的书面文件、音频或视频转换成另一种语言。手势语的视频需要手势语翻译才能把书面文件翻译成手势语视频。

**视频远程口译** - 当口译员在不同的地方为他们帮助沟通的人进行翻译时，就是视频远程口译。视频远程口译员使用网络摄像头或智能手机发送口译员的视频。您需要一个强大、可靠的互联网连接进行视频远程口译。每个人都需要能够看到正在使用手语人的手。人们可以对口语进行视频远程口译。

**重要文件** - 对理解政府服务至关重要的书面信息。有关更多信息，请参阅“重要文件”。

附录 D: 推荐的最低语言访问计划模型（简明语言摘要）

种族平等办公室下属于行政管理机构。以下示例语言访问计划使用了 2023 年种族平等办公室，语言访问报告的所有建议。这个示例或“模型”语言访问计划，适用于类似于行政机构的州政府机构。

“现场服务”或“柜台服务”是指人们可以去州政府办公室寻求员工的帮助。管理机构的大部分部门和办事处都不提供现场服务。图书馆部门是个例外。图书馆是人们寻求政府服务帮助的重要场所。图书馆部门应该创建自己的语言访问计划，并添加与现场服务的相关的部分。在模型最低计划之后，有语言访问计划的可选部分。可选部分包括：

- 现场服务/柜台服务。
- 紧急通讯。
- 工作培训和考试信息。

如果州立法机关或州长办公室制定新的语言访问规则，此模型最低语言访问计划可能会发生变化。使用此模型最低计划的机构可以添加附录 A 中的词汇表来定义重要词汇。

计划最后更新日期：2023 年 1 月 23 日

## 1. 价值观声明

佛蒙特行政机构负责监督州政府的职能。行政机构包括 9 个部门和办公室。行政机构提供的服务影响佛蒙特州所有人。行政机构承诺向佛蒙特州的所有人，提供语言协助服务。行政机构承诺在提供语言协助时尊重所有人的文化差异。

## 2.需求评估/外联计划

行政机构不了解佛蒙特州有多少人使用英语以外的语言。行政机构也不了解有多少人使用英语以外的其它每一种语言。行政机构将应记录以下数据来了解这些信息：

- 当人们要求语言协助时，他们所使用的语言。
- 行政机构为他们提供的什么类型的语言协助服务。
- 提供语言访问服务的成本。

行政机构不会将个人信息与语言服务讯息放在同一个地方。个人信息包括如姓名或出生日期之类的东西。保持个人信息的分离有助于保护人们的隐私。

行政机构将在 5 年内每年检查其语言访问的服务。在前 5 年后，行政机构将每 5 年检查语言访问服务一次。行政机构将征求有语言访问需求人的意见。

行政机构将询问需要语言访问人的意见以设计其语言的访问计划。行政机构计划采取以下措施联系有语言访问需求的人，事项包括如下：

- 举办线上和线下会议，讨论人们的语言访问需求。
- 提供人们参加会议所需的任何语言访问服务。
- 在行政机构网站上通知人们有关语言访问会议的信息。
- 将会议公告翻译成 14 种书面语言和美国手语视频。
- 与为有语言访问人服务的社区团体进行交流，以帮助推广会议。
- 将在线语言访问意见和投诉表单翻译成 14 种语言文字以及美国手语视频。
- 在行政机构网站上保留翻译后的意见和投诉页面，以帮助改进语言访问计划。

## 3. 服务通知

行政机构将告知民众如何在 14 种书面语言和美国手语视频种获得语言协助服务。

这 14 种书面语言包括：

- 阿拉伯语
- 波斯尼亚语
- 缅甸语

- 达里语
- 法语
- 基隆迪语
- 简体中文普通话版
- 尼泊尔语
- 普什图语
- 索马里语
- 西班牙语
- 斯瓦希里语
- 乌克兰语
- 越南语

行政机构将在其网站上发布语言协助服务的公告。该公告放在首页的顶部，字体要大易读。网站展示指向每种翻译通知的链接。

每次行政机构发送请求回复的邮件时，都会告知民众有关免费语言协助服务得信息。免费语言援助服务的通知应告知残疾人士有关免费辅助沟通的信息资源。

#### 4 语言协助服务

行政管理局的员工将使用经过培训的语言服务翻译者来帮助有语言需求的人。行政管理局中的员工，如果会讲多种语言，并能保证胜任，否则人力资源部门不得让员工来进行口译或笔译翻译。同时如果这样做违反了佛蒙特州雇员规则中的职业道德准则，雇员则可以拒绝为某人进行口译或笔译的翻译。

行政管理局下的每个部门或办公室都将有至少两名员来作为语言援助服务的联系人。一名员工是在人们需要语言协助服务时的第一个可联系到的人。如果第一名员工联系不到，第二名员工将提供帮助。如果两名员工仍不足，行政管理局将允许部门和办公室雇用新的员工。

每当进行视频会议时，员工应向人们发送视频会议软件的说明。行政管理局将把视频会议软件的说明翻译成 14 种书面语言和一份美国手语视频。行政管理局的网站将显示视频会议软件的说明链接，以翻译成的语言为准。

## 重要文件

行政管理局将立即确定哪些文件是重要文件。当以下条件之一满足时，重要文件将总是翻译成英语以外的语言：

- 佛蒙特州使用该语言的人数达到至少 1,000 人。

或者

- 在佛蒙特州使用该语言的人数占总人口的 5%，以较小的数字为准。

如果人们要求将重要文件翻译成其它语言，行政管理局将执行以下操作之一：

- 将该重要文件翻译成所请求的语言。

或者

- 创建该重要文件的简明语言摘要，然后再进行翻译。

在翻译之前，行政管理局应对长文件进行简明语言摘要。

每个部门或办公室应确保至少有一名员工负责保持重要文件的最新状态。员工将每年至少审查一次重要文件。每次更新原始文件时，行政管理局将更新翻译的重要文件。

行政管理局的网站将显示已翻译文件的网址链接，以翻译成的语言为准。

## 网站和电子通信

所有部门和办公室都将更新其网站，以包括语言援助服务公告。行政管理局将把该公告翻译成 14 种书面语言和一份美国手语视频。网站应显示翻译欢迎消息的语言链接。

行政管理局知道谷歌的翻译有时会犯错误。行政管理局应在其网站上放置一份说明谷歌翻译风险的声明。说明风险的声明是指“免责声明”。谷歌翻译免责声明应告知人们有关免费语言访问服务的信息。免责声明将放置在靠近谷歌翻译按钮的网站上。行政管理局将把谷歌翻译免责声明翻译成 14 种书面语言和一个美国手语视频。网站将显示翻译翻译免责声明的链接。

每次更新网站时，行政管理局应确保其网站在更新时对低视力或其他残障人士保持开放访问。



## 5. 员工语言访问服务培训

每个部门或办公室都应有一份语言访问操作手册。语言访问操作手册将包括员工需要提供语言援助的信息。

每个部门或办公室都将打印出一份语言访问操作手册。打印的副本可以在停电或互联网服务中断的情况下使用。

所有行政管理局员工每年应接受一次语言访问服务培训。语言访问培训将包括：

- 如何尊重来自不同文化背景的人。
- 如何与口译和笔译员合作。
- 如何从州承包商那里获取语言访问的服务。

每个部门或办公室的一位领导应确保所有员工接受语言访问服务培训。

负责开具发票或寄出发票的员工应接受制作语言援助服务发票的培训。培训员工会有助于跟踪行政管理局在语言援助服务上的支出。员工不应在与开票信息相同的位置记录个人信息。个人信息包括人们的姓名和出生日期等内容。

## 6. 语言服务计划评估

州政府使用“结果为导向的问责制”来衡量提供的服务是否达到标准。行政机构将使用结果为导向的问责制问题，来回答评估语言服务计划是否成功。

语言服务计划的“我会说”卡片的其它部分：

州政府机构可给提供柜台服务添加以下部分。

可选添加到第四部分“语言协助服务”的“我会说”卡片。

员工将使用“我会说”卡片来找出一个人使用的语言。任何拥有“我会说”卡片的办公室都将配备一台带有美国手式语“我会说”卡片的视频的设备。如果有人使用美国手式语前来办公室，员工可以使用美国手式语视频“我会说”卡片。

可选添加到第 5 部分。语言协助服务培训：“我会说”卡片

员工将在每年的语言服务培训中接受使用“我会说”卡片的使用培训。

州政府机构将付费请一名会说多种语言的人每三个月去州每个办公室一次。这个人将假装不懂英语，看看员工是如何帮助他获得语言服务的。做得不好的员工将得到额外培训，帮助其学习如何提供语言协助服务。

可选添加到第 6 部分。“语言服务计划评估”的柜台服务/“我会说”卡片：

州政府机构使用结果为导向的问责制问题，来衡量柜台服务的成功度。

更多语言服务计划可选部分：紧急通讯

一些州机构告知民众有关紧急情况下的安全信息。完整的语言服务报告附录 D 中包括了语言服务计划文本的紧急通信示例。

更多语言服务计划可选部分：职业教育与培训

一些州政府机构, 针对不需要使用英语的工作, 应提供许可证培训计划。完整的语言服务报告附录 D 中, 将包括示例工作培训和测试语言服务计划的文本。州机构需要翻译这些工作培训和检测材料, 以遵守联邦语言服务的规定。