**语言服务计划**

**环境保护部 (MassDEP)**

日期 2024年1月5日

**Diagram

Description automatically generated**

**由麻萨诸塞州州长机会与权益办公室提供**

**此页特意留白**

**引言**

麻萨诸塞州环境保护部（以下简称"MassDEP"）制定并编制了本《语言服务计划》（简称LAP），概述了为英语水平有限（LEP）的服务对象提供语言服务的持续努力。

该计划还规定了MassDEP为确保所有LEP服务对象能够有效获得项目、服务、活动和资料而采取的行动。

MassDEP将根据需要审查和更新本LAP，以确保继续满足社区需求。

MassDEP服务于不同年龄和语言背景的多元化人群。LEP人士是指在说、读、写或理解英语方面的水平不足以与MassDEP工作人员进行有效互动的人。服务对象保留自行认定为英语水平有限者的权利。

1. **目的**

本计划旨在确保所有人都能参与并有效获得机构的项目、服务、活动和资料带来的益处。

作为其使命的一部分，MassDEP致力于为LEP服务对象提供服务。基于这一承诺，MassDEP将尽一切努力协助LEP服务对象获取其服务。MassDEP认识到语言可能成为获取重要福利或服务、理解和行使重要权利、遵守法规或理解其项目和活动所提供的其他信息的障碍。这也已纳入我们的非歧视计划中。

本LAP并非创建新的服务；而是致力于消除LEP服务对象获取现有服务的障碍，并确保所有工作人员都能协助LEP服务对象获取这些资源。MassDEP将以公平和及时的方式为LEP服务对象提供优质的语言协助，确保他们能够有效获得机构的服务。

本LAP集中了工作人员的语言服务资料，并概述了由MassDEP的环境正义办公室和语言服务协调员（LAC）为新员工提供的定期培训，以确保所有工作人员都能获取以下章节列出的资料和服务。

本语言服务计划的目标是：

1. 改善非英语使用者和LEP服务对象获取和享受州政府服务、项目和活动的质量。
2. 减少向符合条件的LEP服务对象提供服务/项目时的任何差异和延误；以及
3. 简化工作人员的培训和资源，以提高效率并确保公众满意度。
4. **政策**

MassDEP的政策是为LEP服务对象提供有效获取各项目和获得其服务的机会。

1. **适用范围**

本政策适用于MassDEP内部所有与LEP服务对象接触、互动或共享信息的局处和办公室工作人员。

1. **职责**

贵机构的使命和社区工作说明。

MassDEP的使命是保护和改善州联邦的自然资源——空气、水和土地，以保障所有人的健康、安全和福祉，并为子孙后代确保一个清洁安全的环境。在履行这一使命的过程中，MassDEP致力于解决和推进州联邦内所有人的环境正义和公平，为人们提供有意义的、包容性的机会参与影响其生活的机构决策，并确保多元化的员工队伍能够反映我们所服务的社区。

MassDEP承诺确保州联邦所有居民都能获得其关键机构行动和活动，包括为LEP个人提供主动的免费口译和笔译服务。

与特定语言群体接触越频繁，就越有可能需要加强该语言的服务。MassDEP还将考虑不同类型语言接触的频率。活动、信息、服务或项目越重要，或与LEP个人接触可能产生的后果越大，就越有可能需要相关服务。

1. **语言服务计划**

在必要的财政资源可用的情况下，本LAP将得到全面实施。它体现了本机构在确保麻萨诸塞州所有居民都能便捷获取MassDEP信息和资源的这一承诺。

对于工作人员而言，本计划集中了资源、培训和机构的多语言内容及出版物，同时为LEP服务对象获取机构服务制定了最低标准。

1. **语言服务协调员（Chiquita Cox，[chiquita.cox2@mass.gov](mailto:Chiquita.cox2@mass.gov)或781 915-9721）。**
2. **语言资源（在MassDEP的内部共享驱动器上共享，所有工作人员都可访问，并将放置在MassDEP的网站上）。**
3. **翻译出版物**

MassDEP致力于用州联邦排名前10的非英语语言维护其重要文件：西班牙语、葡萄牙语、海地克里奥尔语、中文（简体或繁体）、佛得角克里奥尔语、柬埔寨语、越南语、俄语、阿拉伯语和法语。翻译是指将一种语言的书面交流转换为另一种语言，可以是书面形式或口头形式。在接触州联邦特定社区时，MassDEP工作人员应确保这些重要文件能够以每个社区普遍使用的语言获取。当目标受众存在可访问性问题时，应翻译较长和更具体的重要文件。

作为MassDEP环境正义（EJ）办公室的成员，LAC负责跟踪所有服务请求。机构志愿语言库的成员可能会协助处理部分翻译请求。志愿语言库包括具有语言技能且愿意和能够提供协助的工作人员。语言库志愿者的协助取决于其在请求时的工作量。所有服务请求都会被跟踪，无论是转给语言库志愿者处理还是根据PRF-75发送给外部供应商。PRF-75下的州合同承包商完成的语言服务所有发票均由机构财务办公室工作人员支付。

1. **书面翻译请求标准操作程序指南（内部）**

翻译文件时，请遵循以下步骤：

MassDEP的EJ办公室工作人员制定了标准操作程序（SOP）和在线Smartsheet表单，所有MassDEP工作人员都可以访问该表单，以请求口译和笔译服务，其中还包括上述美国手语（ASL）和盲文需求和服务。工作人员通过在线表单提交请求，由机构的LAC和其他EJ办公室工作人员接收。LAC在收到请求后，立即将请求发送给根据PRF-75与MassDEP签约的两个供应商之一。

1. 使用在线Smartsheet表单提出书面请求，必须回答具体问题（需要哪种语言、何时需要服务、服务的目的是什么）。请求者选择需要的语言。LAC跟踪收到的请求、完成请求的供应商或语言库志愿者的姓名、请求者姓名、EJ办公室收到请求的日期、页数。在收到完成的翻译文件后，LAC将供应商的接收日期输入跟踪电子表格，并将完成的请求转发给MassDEP工作人员。
2. 请求者将要翻译的出版物或文件的Word文档版本附加到LAC，LAC联系具有所需语言技能的语言库志愿者寻求协助。
3. 如果无法找到志愿者，LAC将根据PRF-75将请求发送给外部供应商。
4. 链接到[州供应商](https://www.mass.gov/service-details/find-a-statewide-contract-user-guide) - PRF75州范围合同

有问题吗？请通过上述联系方式联系Chiquita Cox（LAC）。

1. **现场口译标准操作程序（内部）**

口译是指听一种语言的对话并口头翻译成另一种语言。请求者使用在线Smartsheet表单提交现场口译请求。LAC在收到请求后，立即将请求发送给根据PRF-75与MassDEP签约的两个供应商之一。请求者将获得指定口译员的姓名和联系信息，以确认需要口译员的日期和时间，以及活动类型和地点，或讨论任何其他适当的后勤事项。LAC通过在线电子表格跟踪请求，包括供应商和请求者姓名、收到日期、需要服务的日期、地点、时间和活动日期。

1. **现场和书面翻译指南（外部）[制定中]**

需要口译或笔译服务的LEP服务对象可通过以下方式从MassDEP获得服务：

* 联系MassDEP的语言服务协调员Chiquita Cox，邮箱：[cox2@mass.gov](mailto:chiquita.cox2@mass.gov)，或电话：781 915-9721
* 填写在线表单 - 链接在此 – [制定中]。
* 访问MassDEP的语言翻译协助页面获取帮助 - [MassDEP语言翻译协助 | Mass.gov](https://www.mass.gov/info-details/massdep-language-translation-assistance)。

1. **通信**

MassDEP制定了一份通信文件，作为协助LEP服务对象处理可向MassDEP上诉和争议解决办公室（OADR）提出上诉的文件的资源。更新后的通信文件已成功用于在全机构范围内识别和协助LEP服务对象处理许多关键机构行动和活动。所有MassDEP工作人员都可以在所有工作人员都可访问的内部共享驱动器上访问该文件，以进一步协助LEP服务对象；工作人员也可自行决定使用该文件。通信文件作为附件A附后。

1. **网站内容**

MassDEP在机构网站上设有语言翻译协助网页，帮助州联邦的LEP服务对象联系MassDEP工作人员，获取有关机构关键行动和活动的信息。链接可在此找到 - [MassDEP语言翻译协助 | Mass.gov](https://www.mass.gov/info-details/massdep-language-translation-assistance)。

MassDEP正在创建一个面向外部的在线口译和笔译服务请求表单。填写完的表单将发送给LAC和其他MassDEP EJ办公室工作人员。LAC是主要联系人，将从始至终跟踪请求。如果有任何问题或疑虑（表单不完整/信息缺失），LAC将联系请求者获取必要信息，以确保及时处理请求。

此外，MassDEP拥有一个由双语和多语言工作人员组成的强大的内部志愿语言库，他们在机构需要时协助提供口译和笔译服务。志愿语言库是机构PRF-75合同下外部供应商协助提供口译和笔译服务的补充。MassDEP的LAC每年与语言库志愿者沟通两次，以确定他们的参与是否可控或是否不再能够提供协助，并努力招募有兴趣成为语言库志愿者的新工作人员。

1. **MassDEP的双语和多语言工作人员**

MassDEP致力于为所有职位聘用和留住双语和多语言工作人员，尤其是为代表机构向LEP服务对象提供协助的职位。

1. **现场服务对象的口译服务**

虽然首选是以LEP服务对象的主要语言为其提供直接服务，但MassDEP工作人员已接受培训并获得资源，可使用包含380多种语言的电话口译服务来协助LEP服务对象。

在所有四个MassDEP区域办事处、总部和William X Wall实验站/实验室都有张贴，并将放置在我们的主页网站上以便访问。"我说"海报上写着："您有权获得免费口译服务。请指出您的语言。我们将呼叫口译员。请稍候。""我说"海报已翻译成31种语言，可用于识别LEP服务对象使用的语言。LEP协助将由MassDEP的双语或多语言工作人员提供，或通过根据PRF-75签约的两个州供应商之一提供电话口译服务。"我说"海报是MassDEP的语言识别卡。

1. **热线和一般电话线路**

**电话口译服务/电话语言服务**

MassDEP在州合同PRF-75下有两个电话口译语言服务，可提供电话口译协助。所有工作人员都可以使用这些电话语言服务提供商，包括服务中心工作人员在内的特定工作人员已接受培训。此外，MassDEP工作人员可以使用分步说明卡；已进行并向所有MassDEP工作人员提供现场演示，以回答任何问题。

当有要求时，MassDEP必须为聋人和听障人士提供口译服务。MassDEP活动中的聋人和听障人士口译服务 – MassDEP工作人员可以联系EJ办公室获取MassDEP会议的ASL口译协助。ASL请求的处理方式与口译或笔译服务请求相同，通过在线Smartsheet表单提交，该表单也由MassDEP的EJ办公室监督。聋人或听障服务对象可以在此请求口译员或实时通信访问翻译（CART）服务 - [如何请求ASL口译员或CART提供者 | Mass.gov](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)，或可以联系MassDEP的EJ办公室(857) 406-0738获取协助。我们还可以在Teams和Zoom平台上的会议中使用闭路字幕。

请参见下文了解更多信息。

查看这些来自麻萨诸塞州聋人和听障人士委员会（MCDHH）的[首次](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download) [使用](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download) [说明](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download)，熟悉可能需要的不同类型的口译服务。

如果需要ASL口译，请按照以下步骤请求ASL口译员。请求应在活动前至少两周或更早提出。如果不再需要服务或活动取消，您应在预定日期前至少三天通知MCDHH以避免费用。

[**麻萨诸塞州**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**聋人**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**和**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**听障**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**人士**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**委员会**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)**（**MCDHH）

应从麻萨诸塞州聋人和听障人士委员会请求口译员。请求口译的流程在委员会网站上有说明，链接如上。为相关日期和时间请求ASL。大多数活动需要两名ASL口译员。

可以从多个组织请求口译员，您应在活动前安排时间让口译员互相联系。

1. **工作人员培训**

LAP将：

1. 在内部发布供所有员工查看。
2. 由MassDEP的EJ办公室和LAC纳入新员工培训。
3. 向管理层介绍，使他们充分了解并理解LAP，以强调计划的重要性并确保工作人员实施。
4. 向与公众接触的MassDEP工作人员介绍，以确保所有工作人员都接受培训，能够有效地与LEP服务对象和电话口译员合作。
5. **监测**

MassDEP将至少每两年或根据需要更频繁地审查和更新其LAP。

审查评估：

1. 服务人群的构成或语言需求是否发生重大变化；
2. 工作人员是否了解和理解LAP文件，并能熟练使用其中描述的服务；
3. 是否需要翻译其他文件；
4. 确定过去一年在服务LEP服务对象方面出现的任何问题；以及
5. 确定任何建议采取的行动，以提供更积极和有效的语言服务（例如，增加需要翻译的文件、建立或扩大与社区组织的伙伴关系，或改变人员配置优先事项）。

监测LAP的有效性可能包括：

1. 分析当前和以往的语言协助使用数据，包括所服务的语种；
2. 调查工作人员使用语言协助服务的频率，了解他们是否认为需要对现有服务或服务提供商进行调整，以及是否认为现有的语言协助服务能够满足服务区域内英语水平有限人群的需求；以及
3. 监测来自社区组织、法律服务机构和其他利益相关方对机构在确保英语水平有限人士获得有效服务方面的效率和表现的反馈。

MassDEP的语言协助协调员应参加由能源与环境事务执行办公室指定的秘书处语言服务协调员主持的季度会议，以评估本计划的实施情况。

**附件A – 通讯文件**

|  |  |
| --- | --- |
| MassDEP: Important    Communication for Non-English-Speaking Parties  *This document is important and should be translated immediately.*  If you need this document translated, please contact MassDEP's Director of Environmental Justice  at the telephone number listed below. | |
| Español Spanish  Este documento es importante y debe ser traducido inmediatamente. Si necesita traducir este documento, póngase en contacto con el Director de Justicia Ambiental de MassDEP (*MassDEP's Director of Environmental Justice*) en el número de teléfono que figura más abajo.  Português Portuguese  Este documento é importante e deve ser traduzido imediatamente. Se você precisar traduzir este documento, entre em contato com o Diretor de Justiça Ambiental do MassDEP no número de telefone listado abaixo.  繁體中文 Chinese Traditional  本文檔很重要，需要即刻進行翻譯。  如需對本文檔進行翻譯，請透過如下列示電話號碼與 MassDEP 的環境司法總監聯絡。  简体中文 Chinese Simplified  *这份文件非常重要，需要立即翻译。*  如果您需要翻译这份文件，请通过下方电话与 MassDEP 环境司法主任联系。 | **Ayisyen Kreyòl Haitian Creole**  Dokiman sa a enpòtan epi yo ta dwe tradui l imedyatman. Si w bezwen tradui dokiman sa a, tanpri kontakte Direktè. Jistis Anviwònmantal MassDEP a nan nimewo telefòn ki endike anba a.  **Việt Vietnamese**  Tài liệu này và quan trọng và phải được dịch ngay. Nếu quý vị cần bản dịch của tài liệu này, vui lòng liên hệ với Giám Đốc Phòng Công Lý Môi Trường của MassDEP theo số điện thoại được liệt kê bên dưới**.**  **​ប្រទេសកម្ពុជា Khmer/Cambodian**  ឯកសារនេះមានសារៈសំខាន់ ហើយគប្បីគួរត្រូវបានបកប្រែភ្លាមៗ។.  ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអោយឯកសារនេះបកប្រែ សូមទាក់ទងនាយកផ្នែកយុត្តិធម៌បរិស្ថានរបស់ MassDEPតាមរយៈលេខទូរស័ព្ទដែលបានរាយដូចខាងក្រោម។  **Kriolu Kabuverdianu Cape Verdean**  Es dokumentu sta important i tenki ser tradusidu immediatamenti. Se nho ta presisa ke es dokumentu sta tradisidu, por favor kontata O Diretor di Justisia di Environman di DEP ku es numero di telifoni menxionadu di baixo. |
| Pусский Russian  Это чрезвычайно важный документ, и он должен быть немедленно переведен. Если вам нужен перевод этого документа, обратитесь к директору Департамента экологического правосудия MassDEP (MassDEP's Director of Environmental Justice)  по телефону, указанному ниже.  العربية Arabic  *هذه الوثيقة مهمة وتجب ترجمتها على الفور.*  إذا كنت بحاجة إلى ترجمة هذه الوثيقة، فيرجى الاتصال بمدير العدالة البيئية في MassDEPعلى رقم الهاتف المذكور أدناه.  한국어 Korean  *이 문서는 중대하므로 즉시 번역되어야 합니다.*  본 문서 번역이 필요하신 경우, 매사추세츠 환경보호부의 "환경정의" 담당자 분께 문의하십시오. 전화번호는 아래와 같습니다.  հայերեն Armenian  Այս փաստաթուղթը կարևոր է, և պետք է անհապաղ թարգմանել այն:  Եթե ​​Ձեզ անհրաժեշտ է թարգմանել այս փաստաթուղթը, դիմեք Մասաչուսեթսի շրջակա միջավայրի պահպանության նախարարության (MassDEP) Բնապահպանական հարցերով արդարադատության ղեկավարին (Director of Environmental Justice)` ստորև նշված հեռախոսահամարով  فارسی Farsi Persian  این نوشتار بسیار مهمی است و باید فوراً ترجمه شود.  اگر نیاز به ترجمه این نوشتار دارید لطفاً با مدیر عدالت محیط زیستی MassDEP در شماره تلفن ذکر شده زیر تماس بگیرید.  Français French  Ce document est important et doit être traduit immédiatement. Si vous avez besoin d'une traduction de ce document, veuillez contacter le directeur de la justice environnementale du MassDEP au numéro de téléphone indiqué ci-dessous. | **Deutsch German**  Dieses Dokument ist wichtig und muss sofort übersetzt werden. Wenn Sie eine Übersetzung dieses Dokuments benötigen, wenden Sie sich bitte an MassDEP's Director of Environmental Justice *(Direktor für Umweltgerechtigkeit in Massachusetts)* unter der unten angegebenen Telefonnummer.  **Ελληνική Greek**  Το έγγραφο αυτό είναι πολύ σημαντικό και πρέπει να μεταφραστεί αμέσωςю. Αν χρειάζεστε μετάφραση του εγγράφου αυτού, παρακαλώ επικοινωνήστε με τον Διευθυντή του Τμήματος Περιβαλλοντικής Δικαιοσύνης της Μασαχουσέτης στον αριθμό τηλεφώνου που αναγράφεται παρακάτω  **Italiano Italian**  Questo documento è importante e deve essere tradotto immediatamente. Se hai bisogno di tradurre questo documento, contatta il Direttore della Giustizia Ambientale di MassDEP al numero di telefono sotto indicato.  **Język Polski Polish**  Ten dokument jest ważny i powinien zostać niezwłocznie przetłumaczony. Jeśli potrzebne jest tłumaczenie tego dokumentu, należy skontaktować się z dyrektorem ds. sprawiedliwości środowiskowej MassDEP pod numerem telefonu podanym poniżej.  हिन्दी **Hindi**  *यह दस्तावेज महत्वपूर्ण है और इसका अनुवाद तुरंत किया जाना चाहिए।.* यदि आपको इस दस्तावेज का अनुवाद कराने की जरूरत है, तो कृपया नीचे दिए गए टेलीफोन नंबर पर MassDEP के पर्यावरणीय न्याय निदेशक से संपर्क करें। |