**語言服務計劃**

**環境保護部 (MassDEP)**

日期 2024年1月5日

****

**由麻薩諸塞州州長機會與權益辦公室提供**

**此頁特意留白**

**引言**

麻薩諸塞州環境保護部（以下簡稱"MassDEP"）制定並編制了本《語言服務計劃》（簡稱LAP），概述了為英語水準有限（LEP）的服務物件提供語言服務的持續努力。

該計劃還規定了MassDEP為確保所有LEP服務物件能夠有效獲得專案、服務、活動和資料而採取的行動。

MassDEP將根據需要審查和更新本LAP，以確保繼續滿足社區需求。

MassDEP服務於不同年齡和語言背景的多元化人群。LEP人士是指在說、讀、寫或理解英語方面的水準不足以與MassDEP工作人員進行有效互動的人。服務物件保留自行認定為英語水準有限者的權利。

1. **目的**

本計劃旨在確保所有人都能參與並有效獲得機構的專案、服務、活動和資料帶來的益處。

作為其使命的一部分，MassDEP致力於為LEP服務物件提供服務。基於這一承諾，MassDEP將盡一切努力協助LEP服務物件獲取其服務。MassDEP認識到語言可能成為獲取重要福利或服務、理解和行使重要權利、遵守法規或理解其項目和活動所提供的其他資訊的障礙。這也已納入我們的非歧視計劃中。

本LAP並非創建新的服務；而是致力於消除LEP服務物件獲取現有服務的障礙，並確保所有工作人員都能協助LEP服務物件獲取這些資源。MassDEP將以公平和及時的方式為LEP服務物件提供優質的語言協助，確保他們能夠有效獲得機構的服務。

本LAP集中了工作人員的語言服務資料，並概述了由MassDEP的環境正義辦公室和語言服務協調員（LAC）為新員工提供的定期培訓，以確保所有工作人員都能獲取以下章節列出的資料和服務。

本語言服務計劃的目標是：

1. 改善非英語使用者和LEP服務物件獲取和享受州政府服務、專案和活動的品質。
2. 減少向符合條件的LEP服務物件提供服務/專案時的任何差異和延誤；以及
3. 簡化工作人員的培訓和資源，以提高效率並確保公眾滿意度。
4. **政策**

MassDEP的政策是為LEP服務物件提供有效獲取各專案和獲得其服務的機會。

1. **適用範圍**

本政策適用於MassDEP內部所有與LEP服務物件接觸、互動或共用資訊的局處和辦公室工作人員。

1. **職責**

貴機構的使命和社區工作說明。

MassDEP的使命是保護和改善州聯邦的自然資源——空氣、水和土地，以保障所有人的健康、安全和福祉，並為子孫後代確保一個清潔安全的環境。在履行這一使命的過程中，MassDEP致力於解決和推進州聯邦內所有人的環境正義和公平，為人們提供有意義的、包容性的機會參與影響其生活的機構決策，並確保多元化的員工隊伍能夠反映我們所服務的社區。

MassDEP承諾確保州聯邦所有居民都能獲得其關鍵機構行動和活動，包括為LEP個人提供主動的免費口譯和筆譯服務。

與特定語言群體接觸越頻繁，就越有可能需要加強該語言的服務。MassDEP還將考慮不同類型語言接觸的頻率。活動、資訊、服務或專案越重要，或與LEP個人接觸可能產生的後果越大，就越有可能需要相關服務。

1. **語言服務計劃**

在必要的財政資源可用的情況下，本LAP將得到全面實施。它體現了本機構在確保麻薩諸塞州所有居民都能便捷獲取MassDEP資訊和資源的這一承諾。

對於工作人員而言，本計劃集中了資源、培訓和機構的多語言內容及出版物，同時為LEP服務物件獲取機構服務制定了最低標準。

1. **語言服務協調員（Chiquita Cox，****chiquita.cox2@mass.gov****或781 915-9721）。**
2. **語言資源（在MassDEP的內部共用驅動器上共用，所有工作人員都可訪問，並將放置在MassDEP的網站上）。**
3. **翻譯出版物**

MassDEP致力於用州聯邦排名前10的非英語語言維護其重要文檔：西班牙語、葡萄牙語、海地克裡奧爾語、中文（簡體或繁體）、維德角克裡奧爾語、柬埔寨語、越南語、俄語、阿拉伯語和法語。翻譯是指將一種語言的書面交流轉換為另一種語言，可以是書面形式或口頭形式。在接觸州聯邦特定社區時，MassDEP工作人員應確保這些重要文件能夠以每個社區普遍使用的語言獲取。當目標受眾存在可訪問性問題時，應翻譯較長和更具體的重要文件。

作為MassDEP環境正義（EJ）辦公室的成員，LAC負責跟蹤所有服務請求。機構志願語言庫的成員可能會協助處理部分翻譯請求。志願語言庫包括具有語言技能且願意和能夠提供協助的工作人員。語言庫志願者的協助取決於其在請求時的工作量。所有服務請求都會被跟蹤，無論是轉給語言庫志願者處理還是根據PRF-75發送給外部供應商。PRF-75下的州合同承包商完成的語言服務所有發票均由機構財務辦公室工作人員支付。

1. **書面翻譯請求標準操作程式指南（內部）**

翻譯文檔時，請遵循以下步驟：

MassDEP的EJ辦公室工作人員制定了標準操作程式（SOP）和線上Smartsheet表單，所有MassDEP工作人員都可以訪問該表單，以請求口譯和筆譯服務，其中還包括上述美國手語（ASL）和盲文需求和服務。工作人員通過線上表單提交請求，由機構的LAC和其他EJ辦公室工作人員接收。LAC在收到請求後，立即將請求發送給根據PRF-75與MassDEP簽約的兩個供應商之一。

1. 使用線上Smartsheet表單提出書面請求，必須回答具體問題（需要哪種語言、何時需要服務、服務的目的是什麼）。請求者選擇需要的語言。LAC跟蹤收到的請求、完成請求的供應商或語言庫志願者的姓名、請求者姓名、EJ辦公室收到請求的日期、頁數。在收到完成的翻譯文檔後，LAC將供應商的接收日期輸入跟蹤試算表，並將完成的請求轉發給MassDEP工作人員。
2. 請求者將要翻譯的出版物或文檔的Word文檔版本附加到LAC，LAC聯繫具有所需語言技能的語言庫志願者尋求協助。
3. 如果無法找到志願者，LAC將根據PRF-75將請求發送給外部供應商。
4. 連結到[州供應商](https://www.mass.gov/service-details/find-a-statewide-contract-user-guide) - PRF75州範圍合同

有問題嗎？請通過上述聯繫方式聯繫Chiquita Cox（LAC）。

1. **現場口譯標準操作程式（內部）**

口譯是指聽一種語言的對話並口頭翻譯成另一種語言。請求者使用線上Smartsheet表單提交現場口譯請求。LAC在收到請求後，立即將請求發送給根據PRF-75與MassDEP簽約的兩個供應商之一。請求者將獲得指定口譯員的姓名和聯繫資訊，以確認需要口譯員的日期和時間，以及活動類型和地點，或討論任何其他適當的後勤事項。LAC通過線上試算表跟蹤請求，包括供應商和請求者姓名、收到日期、需要服務的日期、地點、時間和活動日期。

1. **現場和書面翻譯指南（外部）[制定中]**

需要口譯或筆譯服務的LEP服務物件可通過以下方式從MassDEP獲得服務：

* 聯繫MassDEP的語言服務協調員Chiquita Cox，郵箱：cox2@mass.gov，或電話：781 915-9721
* 填寫線上表單 - 連結在此 – [制定中]。
* 訪問MassDEP的語言翻譯協助頁面獲取説明 - [MassDEP語言翻譯協助 | Mass.gov](https://www.mass.gov/info-details/massdep-language-translation-assistance)。
1. **通信**

MassDEP制定了一份通信文檔，作為協助LEP服務物件處理可向MassDEP上訴和爭議解決辦公室（OADR）提出上訴的文件的資源。更新後的通信文檔已成功用於在全機構範圍內識別和協助LEP服務物件處理許多關鍵機構行動和活動。所有MassDEP工作人員都可以在所有工作人員都可訪問的內部共用驅動器上訪問該文檔，以進一步協助LEP服務物件；工作人員也可自行決定使用該文檔。通信文檔作為附件A附後。

1. **網站內容**

MassDEP在機構網站上設有語言翻譯協助網頁，説明州聯邦的LEP服務物件聯繫MassDEP工作人員，獲取有關機構關鍵行動和活動的資訊。連結可在此找到 - [MassDEP語言翻譯協助 | Mass.gov](https://www.mass.gov/info-details/massdep-language-translation-assistance)。

MassDEP正在創建一個面向外部的線上口譯和筆譯服務請求表單。填寫完的表單將發送給LAC和其他MassDEP EJ辦公室工作人員。LAC是主要連絡人，將從始至終跟蹤請求。如果有任何問題或疑慮（表單不完整/資訊缺失），LAC將聯繫請求者獲取必要資訊，以確保及時處理請求。

此外，MassDEP擁有一個由雙語和多語言工作人員組成的強大的內部志願語言庫，他們在機構需要時協助提供口譯和筆譯服務。志願語言庫是機構PRF-75合同下外部供應商協助提供口譯和筆譯服務的補充。MassDEP的LAC每年與語言庫志願者溝通兩次，以確定他們的參與是否可控或是否不再能夠提供協助，並努力招募有興趣成為語言庫志願者的新工作人員。

1. **MassDEP的雙語和多語言工作人員**

MassDEP致力於為所有職位聘用和留住雙語和多語言工作人員，尤其是為代表機構向LEP服務物件提供協助的職位。

1. **現場服務物件的口譯服務**

雖然首選是以LEP服務物件的主要語言為其提供直接服務，但MassDEP工作人員已接受培訓並獲得資源，可使用包含380多種語言的電話口譯服務來協助LEP服務物件。

在所有四個MassDEP區域辦事處、總部和William X Wall實驗站/實驗室都有張貼，並將放置在我們的主頁網站上以便訪問。"我說"海報上寫著："您有權獲得免費口譯服務。請指出您的語言。我們將呼叫口譯員。請稍候。""我說"海報已翻譯成31種語言，可用於識別LEP服務物件使用的語言。LEP協助將由MassDEP的雙語或多語言工作人員提供，或通過根據PRF-75簽約的兩個州供應商之一提供電話口譯服務。"我說"海報是MassDEP的語言識別卡。

1. **熱線和一般電話線路**

**電話口譯服務/電話語言服務**

MassDEP在州合同PRF-75下有兩個電話口譯語言服務，可提供電話口譯協助。所有工作人員都可以使用這些電話語言服務提供者，包括服務中心工作人員在內的特定工作人員已接受培訓。此外，MassDEP工作人員可以使用分步說明卡；已進行並向所有MassDEP工作人員提供現場演示，以回答任何問題。

當有要求時，MassDEP必須為聾人和聽障人士提供口譯服務。MassDEP活動中的聾人和聽障人士口譯服務 – MassDEP工作人員可以聯繫EJ辦公室獲取MassDEP會議的ASL口譯協助。ASL請求的處理方式與口譯或筆譯服務請求相同，通過線上Smartsheet表單提交，該表單也由MassDEP的EJ辦公室監督。聾人或聽障服務物件可以在此請求口譯員或即時通信訪問翻譯（CART）服務 - [如何請求ASL口譯員或CART提供者 | Mass.gov](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)，或可以聯繫MassDEP的EJ辦公室(857) 406-0738獲取協助。我們還可以在Teams和Zoom平臺上的會議中使用閉路字幕。

請參見下文瞭解更多資訊。

查看這些來自麻薩諸塞州聾人和聽障人士委員會（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) [說明](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download)，熟悉可能需要的不同類型的口譯服務。

如果需要ASL口譯，請按照以下步驟請求ASL口譯員。請求應在活動前至少兩周或更早提出。如果不再需要服務或活動取消，您應在預定日期前至少三天通知MCDHH以避免費用。

[**麻薩諸塞州**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**聾人**](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)[**聽障**](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)[**委員會**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)**（**MCDHH）

應從麻薩諸塞州聾人和聽障人士委員會請求口譯員。請求口譯的流程在委員會網站上有說明，連結如上。為相關日期和時間請求ASL。大多數活動需要兩名ASL口譯員。

可以從多個組織請求口譯員，您應在活動前安排時間讓口譯員互相聯繫。

1. **工作人員培訓**

LAP將：

1. 在內部發佈供所有員工查看。
2. 由MassDEP的EJ辦公室和LAC納入新員工培訓。
3. 向管理層介紹，使他們充分瞭解並理解LAP，以強調計劃的重要性並確保工作人員實施。
4. 向與公眾接觸的MassDEP工作人員介紹，以確保所有工作人員都接受培訓，能夠有效地與LEP服務物件和電話口譯員合作。
5. **監測**

MassDEP將至少每兩年或根據需要更頻繁地審查和更新其LAP。

審查評估：

1. 服務人群的構成或語言需求是否發生重大變化；
2. 工作人員是否瞭解和理解LAP文檔，並能熟練使用其中描述的服務；
3. 是否需要翻譯其他文檔；
4. 確定過去一年在服務LEP服務物件方面出現的任何問題；以及
5. 確定任何建議採取的行動，以提供更積極和有效的語言服務（例如，增加需要翻譯的文檔、建立或擴大與社區組織的夥伴關係，或改變人員配置優先事項）。

監測LAP的有效性可能包括：

1. 分析當前和以往的語言協助使用資料，包括所服務的語種；
2. 調查工作人員使用語言協助服務的頻率，瞭解他們是否認為需要對現有服務或服務提供者進行調整，以及是否認為現有的語言協助服務能夠滿足服務區域內英語水準有限人群的需求；以及
3. 監測來自社區組織、法律服務機構和其他利益相關方對機構在確保英語水準有限人士獲得有效服務方面的效率和表現的回饋。

MassDEP的語言協助協調員應參加由能源與環境事務執行辦公室指定的秘書處語言服務協調員主持的季度會議，以評估本計劃的實施情況。

**附件A – 通訊文檔**

|  |
| --- |
| 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 Justiceat the telephone number listed below. |
| Español SpanishEste 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 PortugueseEste 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。簡體中文 Chinese Simplified*这份文档非常重要，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 RussianЭто 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 ArmenianԱյս 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 Persianاین 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 FrenchCe 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।  |