

# 语言协助计划

麻萨诸塞州农业资源部



## **I. 引言**

麻萨诸塞州农业资源部 ("MDAR") 制定并准备了本语言协助计划 ("LAP")，概述了为英语能力有限 ("LEP") 的成员提供语言翻译服务的持续努力。

该计划还确定了我们办事处正在采取的措施，以确保所有 LEP 成员都能切实获得计划、服务、活动和材料。

MDAR 将根据需要审查和更新本 LAP，以确保持续响应社区的需求。

MDAR 为不同年龄、不同语言的人群提供服务。LEP 成员是指不会说、读、写或理解英语的人士，其英语水平无法让他们与 MDAR 工作人员进行有效互动。成员有权自我认定为 LEP。

## **I. 目的**

该计划的目的是确保所有 LEP 成员都能切实获得服务、计划、活动和材料。

作为其使命的一部分，MDAR 致力于为 LEP 人员提供服务。基于这一承诺，该部门尽一切努力协助 LEP 成员获得我们所提供的服务。

本 LAP 并不创造新的服务项目，而是努力消除 LEP 成员获取已提供服务的障碍，并确保所有工作人员都能协助 LEP 成员获取这些资源。MDAR 将公平、及时地为 LEP 成员提供高质量的语言翻译协助，确保他们能够切实获得机构服务。

本 LAP 集中了为工作人员提供的语言使用材料，并概述了为新员工提供的定期培训，以确保所有工作人员都能使用以下各节所列的材料和服务。

语言协助指南的目的如下：

- a. 改善不精通英语人士和 LEP 成员获得州服务、计划和活动的机会，并提高其质量；
- b. 在向符合条件的 LEP 成员提供服务/计划时，减少任何差异和延误，并且；
- c. 精简工作人员的持续培训和资源，提高效率，确保公众满意。

## **II. 政策**

MDAR 的政策是为英语水平有限的成员提供有意义的计划和服务。

## **III. 适用性**

本政策适用于 MDAR 的所有部门和计划。

## IV. 角色

MDAR 的使命是为麻萨诸塞州的农民、家畜和消费者培育强大和公平的农业经济，促进安全坚韧的食品系统，并保护健康环境。MDAR 致力于与麻州所有社区合作。

## V. 语言协助计划

在获得必要的财政资源的前提下，本 LAP 将得到全面实施。它代表了 MDAR 的承诺，即确保麻萨诸塞州的所有居民和有权获得服务的人士都能随时从 MDAR 获得信息和资源。

对工作人员而言，该计划集中了资源、培训以及本机构的多语种内容和出版物，同时概述了 LEP 成员访问机构的最低要求标准。

### a. 语言无障碍协助员

MDAR 的语言无障碍协调员 ("LAC") 将负责执行和遵守 MDAR 的语言无障碍计划。MDAR 语言无障碍协调员的联系信息如下：

Olivia Palmer

857-278-4908

[Olivia.Palmer@mass.gov](mailto:Olivia.Palmer@mass.gov)

语言无障碍协调员的职责如下

- 开展员工培训。
- 协助购买语言翻译服务。
- 定期或至少每两年重新评估和更新 LAP，以体现相关 LEP 群体的最新信息。
- 管理内部语言无障碍文档库。
- 咨询利益相关方。
- 参加 EEA 语言无障碍工作小组。

### b. 语言资源

**翻译：**指将源语言的书面文本尽可能完整、准确地转换成目标语言的等效书面文本，同时保持文本的风格、语气和意图，并考虑文化和方言的差异因素。

**口译：**指倾听、理解、分析和处理一种语言（源语言）的口语交流，然后将其正确地口头翻译成另一种口语（目标语言），同时保留相同的含义。对于有某些影响交流残疾的个人，这可能包括理解、分析和处理源语言的口语或手语交流，并将该信息正确地传达为口语、字幕或手语目标语言，同时保留相同的含义。

### **i. 翻译出版物**

MDAR 致力于以 MDAR 成员使用最多的以下语种维持其所有广泛适用的出版物：西班牙语、葡萄牙语、简体中文、越南语和海地克里奥尔语。在与州内特定社区进行联系时，MDAR 工作人员应确保能够以各社区很多人使用的语种提供这些出版物。如果对目标受众的无障碍访问存在顾虑，则应翻译较长和包括较具体信息的出版物。

MDAR 将翻译预算作为其运营资金的一部分。一旦收到笔译或口译请求，MDAR 将确保遵守州采购法以获得此类翻译服务。这可能包括向全州范围内签订合同的语言服务供应商询价，然后根据采购情况审查答复，选择供应商，以确保及时提供优质服务。

### **ii. 书面翻译指南**

翻译文件时，请遵循以下步骤：

1. 选择需要翻译的语言。请记住，广泛适用的传单应翻译成西班牙语、葡萄牙语、简体中文、越南语和海地克里奥尔语。
2. 向 MDAR 的语言协调员发送电子邮件 [Olivia.Palmer@Mass.gov](mailto:Olivia.Palmer@Mass.gov) 以请求翻译服务。请务必注明收到请求的方式（如果已提出请求），是否需要笔译或口译，需要何种语言，服务时限以及联系人。
3. 之后，MDAR 的 LAC 将通过电子邮件把需要翻译的出版物的 Word 文档版本发送给翻译公司，要求报价，并与财政部门合作，确保满足所有采购要求。

### **iii. 面对面口译**

要求口译员参加现场活动时，请遵循以下步骤：

1. 向 MDAR 的语言协调员发送电子邮件 [Olivia.Palmer@Mass.gov](mailto:Olivia.Palmer@Mass.gov) 以请求提供口译服务。请务必注明收到请求的方式（如果已提出请求）、所需语言、服务时限和联系人。



Please note: all Mass.gov sites can be auto-translated under "Select Language" at the top of the screen. To request a document be translated into another language, please fill out the form below.

Por favor, tenga en cuenta que todos los sitios de Mass.gov pueden ser traducidos automáticamente en "Select Language" ("Seleccionar idioma") en la parte superior de la pantalla.

Observação: todos os sites Mass.gov podem ser traduzidos automaticamente em "Selecionar idioma" na parte superior da tela.

សូមចំណាំ៖ គេហទំព័រ Mass.gov ទាំងអស់ អាចត្រូវបានបកប្រែដោយស្វ័យប្រវត្តិនៅក្រោមកន្លែង "ជ្រើសរើសភាសា" នៅផ្នែកខាងលើបំផុតនៃអេក្រង់។

Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran. Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov (inkluindu kel formuláriu li) pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran.

Veillez noter que tous les sites Mass.gov peuvent être traduits automatiquement en cliquant sur « Sélectionner la langue » en haut de l'écran.

Vui lòng lưu ý: tất cả các trang Mass.gov đều có thể được dịch tự động ở mục "Chọn Ngôn Ngữ" ở trên cùng của màn hình.

Tanpri sonje: tout sit Mass.gov yo ka tradui otomatikman anba "Chwazi Lang" ki anlè ekran an.

Обратите внимание: все веб-сайты Mass.gov могут быть автоматически переведены на другой язык в разделе Select Language (Выберите язык) в верхней части экрана.

请注意：所有 Mass.gov 站点内容 均可自动翻译，请在页面顶部点击“选择语种 (Select Language)”。

MDAR 网页所附的重要 PDF 文件将被翻译成最广泛使用的 10 种语言。如果成员希望将文件翻译成自己选择的语言，可填写[此表格](#)。

## VI.MDAR 的多语种工作人员

MDAR 致力于为所有职位，尤其是与公众互动的工作人员和该机构的热线部门聘用和留用掌握多语种的工作人员。

## VII.电话语言服务

虽然优先考虑以成员的主要语种向直接 LEP 成员提供服务，但 MDAR 工作人员也可以使用包括 380 多种语言的电话语言服务。有关如何使用包括 ASL 在内的电话语言服务的分步说明，请参阅下文有关热线和普通电话线路的信息。

## IV.在 MDAR 活动中为聋人和有听力障碍的人士提供口译服务

MDAR 必须应要求为聋人和有听力障碍的人士提供口译服务。在安排和确认活动时，举办活动的组织可能会要求我们的办公室提供口译服务。登记参加本办公室演讲/活动的人员时，MDAR 会为参加者提供请求选项，要求为聋人和重听者提供美国手语 (ASL) 翻译。

Zoom、PowerPoint 和 Teams 演示都有启用字幕的功能。我们鼓励使用这一工具，并同时提供口译服务。

请阅读麻萨诸塞州聋人和有听力障碍者委员会 (MCDHH) 提供的 [《首次使用说明》](#)，以熟悉可能要求提供的各种口译服务。

如果需要 ASL 翻译，请按照以下步骤申请 ASL 翻译。应在活动前至少两周或更早提出要求。如果不再需要服务或活动取消，您应至少在预定日期前三天通知 MCDHH，以避免产生费用。

### **麻萨诸塞州聋人和有听力障碍者委员会 (MCDHH)**

应向麻萨诸塞州聋人和重听人委员会申请口译服务。申请口译服务的流程见上文链接的委员会网站。

为相关日期和时间申请 ASL 译员。

大多数活动需要两名 ASL 译员。

口译员可能来自多个组织。如果是这种情况，您应在活动开始前安排时间让口译员联系并沟通。

如果您的语言协助请求与残疾、健康状况或获取计划或服务的合理便利条件需求有关，请联系该机构的 ADA 协调员。

Gabriella Knight, ADA 与多元化经理

[gabriella.knight@mass.gov](mailto:gabriella.knight@mass.gov)

(857)-268-0629

### **c. 员工培训**

将针对 LAP 做好以下工作：

- a. 在内部面向所有员工发布。
- b. 纳入新员工入职培训。

- c. 向机构领导层介绍，使他们充分认识和理解 LAP，以加强计划的重要性，确保员工执行计划。
- d. 向与公众有接触的 MDAR 工作人员提供培训，使他们能够有效地与 LEP 成员和电话口译员沟通。

## VI. 监测

MDAR 的语言无障碍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无障碍协调员主持的季度会议，以评估本计划的执行情况。

MDAR 将至少每两年或根据需要更频繁地审查和更新其 LAP。

审查过程评估以下工作情况：

- a. 服务对象的构成或语言需求是否发生了重大变化；
- b. 工作人员是否了解并理解 LAP 文件，是否能够自如地使用文件中描述的服务；
- c. 是否需要翻译其他文件；
- d. 确定过去一年中可能出现与针对 LEP 人员提供服务有关的问题；以及
- e. 确定建议采取的任何行动，以提供更迅速、更有效的语言服务（例如，增加要翻译的文件，建立或扩大与社区组织的伙伴关系或改变工作人员配置的优先次序）。

监测 "语言无障碍计划" 的有效性可能包括以下方面：

- a. 分析当前和以往的语言协助服务使用数据，包括所提供的语言；
- b. 调查工作人员使用语言协助服务的频率，他们是否认为应该改变服务或服务提供者，以及他们是否认为现有的语言协助服务能够满足其服务区域内 LEP 社区的需求；以及
- c. 监测来自社区组织、法律服务机构和其他利益相关者的反馈意见，了解该机构在确保为 LEP 个人提供有意义的服务方面的成效和表现。

在制定 2023 LAP 的过程中，MDAR 开展了以下利益相关者参与活动：

- i. 对为 LEP 成员提供服务的社区组织进行调查，以收集有关语言需求和当前障碍的数据。调查结果如下。
- ii. 为成员提供机会，就 LAP 草案以及他们建议 MDAR 的任何其他语言服务提供口头反馈意见。

根据利益相关者的反馈，MDAR 设计以下工作：

A. 除了被确定为本州最常用的语言之外，以下语言也被认为是农业部门人群的重要语种。这些语言包括图伊语、海地克里奥尔语、古吉拉特语、法语、高棉语、普什图语、越南语、克伦语、斯瓦希里语、阿拉伯语、卢阿语、肯尼亚卢旺达语、俄语、普通话和阿尔冈昆语方言。

B. 利益相关者还认为以下信息对于提供有益的语言服务非常重要：

- a. 为语言翻译服务提供充足的资金。
- b. 与社区组织和利益相关者合作，了解和促进外联宣传工作。
- c. 投入专门的时间和资源，确保工作人员具备胜任不同文化要求的工作能力。