



# 命令

主旨：語言扶助政策

1. **目的** 本命令規定司法計畫辦公室（ Office of Justice Programs, OJP ）的語言扶助政策（ language-access policy ）。本政策目的在於實施合理措施，以確保英語程度有限（ LEP ）者能有意義參與聯邦執行之計畫及活動。
2. **範圍** 本命令適用於司法計畫辦公室下聯邦執行之計畫及活動，包含與民眾進行互動。由於本命令僅適用在某些情況下，因此本命令並未要求司法計畫辦公室機構或人員提供解釋或翻譯服務，予司法計畫辦公室資金申請人或受領人。本命令亦未包含聯邦協助之計畫及活動，例如使用聯邦資金所執行之計畫及活動，該等資金係由司法計畫辦公室透過授權或合作合約撥給受領人；本命令亦未包含由其他聯邦機關（經由例如轉讓或機關間合約）使用司法計畫辦公室資金所執行之任何計畫或活動。
3. **生效日** 本命令於發布日生效。
4. **權限**。行政命令 No. 13,166, 65 Fed. Reg. 50,121（2000年8月16日）。
5. **定義**
  - a. 雙語係指能理解並以兩種語言流利溝通的能力（原則上這裡所指為英語及其他語言）。
  - b. 聯邦執行之計畫或活動係指由聯邦機關直接（不論係透過自身人員或經由契約委外）承辦之計畫或活動。原則上，這裡所稱的該等聯邦執行之計畫或活動，將包含下列任一情形---（1）與一般民眾的接觸，為聯邦機關日常運營的一部分，或（2）聯邦機關提供服務或福利，其中包含身為受益人或參加人者。

- c. 解釋係指聽取以某一語言（來源語言）所為之對話，並於口頭上轉換為另一語言（目標語言），但同時保留其原意之行為。
  - d. 語言協助服務原則上係指解釋、翻譯、視譯或依其他情形為適當之其他服務，以協助英語程度有限者理解司法計畫辦公室或與其溝通。
  - e. 英語程度有限者係指主要交談語言並非英語，且只有有限的閱讀、書寫、交談或理解英語之個人。英語程度有限者可能有辦法勝任某些類型的溝通（例如，交談或理解），但在其他方面仍只有有限的英語程度（例如，閱讀或書寫）。
  - f. 主要語言係指個人最能有效進行溝通之語言。
  - g. 翻譯係指將書寫文字從某一語言（來源語言）轉換為以另一語言（目標語言）作成之同等書寫文字，但同時保留其原意。
  - h. 重要文件係指包含參與司法計畫辦公室聯邦執行之計畫或活動的重要資訊紙本或電子書面資料。
6. **語言扶助協調主持人（Language-Access Coordinator）** 司法計畫辦公室民權部門負責人，經指定為司法計畫辦公室之語言扶助協調主持人（Language-Access Coordinator, LAC）。語言扶助協調主持人擔任司法計畫辦公室語言扶助執行措施聯絡窗口。
7. **有意義參與聯邦執行之計畫及活動。** 所有司法計畫辦公室人員，包括員工、志工、研究員及承攬包商，應採取合理措施以確保英語程度有限者得有意義參與司法計畫辦公室聯邦執行之計畫及活動。

為確保有意義之參與，司法計畫辦公室人員於面對英語程度有限者，或當英語程度有限者請求提供與某一司法計畫辦公室聯邦執行之計畫及活動有關的語言協助服務時，應提供他們合理及免費的語言協助。

所提供的語言協助服務性質及範圍，應在評估各該次會面或請求後，基於整體情況及使用下列四項因素準則，依個案決定之：

- 在合格的服務人群中所服務或面對的英語程度有限者的數目或比例；
- 英語程度有限者前來接洽該計畫的次數；
- 該計畫提供的服務或福利的性質及重要性；及
- 機關可得動用的資源及成本。

任何司法計畫辦公室人員如有關於是否或如何提供有效的語言協助服務予英語程度有限者的問題時，應洽詢語言扶助協調主持人。

## 8. 與英語程度有限者的初次互動

- a. 職員責任 在首次接觸可合理相信為英語程度有限者時，司法計畫辦公室人員於斟酌上述原則後，如情況的確如此顯示時，則應決定該人的主要語言並取得適當的語言協助服務。司法計畫辦公室人員得向其主管或語言扶助協調主持人尋求協助。
- b. 主管責任 司法計畫辦公室主管於諮詢語言扶助協調主持人後，應確保與英語程度有限者進行互動的司法計畫辦公室人員，在其他任務外已準備好為下列行為：
  - 辨識出包含與英語程度有限者的典型預期互動在內的情況；
  - 決定英語程度有限者的主要語言；及
  - 利用適當資源提供合理及免費的語言協助服務予英語程度有限者。
- c. 申訴。司法計畫辦公室人員應將民眾提出有關司法計畫辦公室的語言協助服務任何申訴，提交予語言扶助協調主持人。語言扶助協調主持人應視適當情形，偕同助理司法部長辦公室（Office of the Assistant Attorney General,

OAG )、司法部長辦公室 ( Office of the General Counsel, OGC ) 及總統行政辦公室 ( Office of Administration ) 調查所有申訴案件，並視適當情形提出行動建議。

9. **提供語言協助服務的最佳實踐** 於提供予英語程度有限者有關其聯邦執行之計畫及活動的合理及免費語言協助服務時，司法計畫辦公室人員應斟酌下列考慮因素：

a. 決定如何提供口頭的語言協助服務。

1. **專業口譯員** 在某些案件中，有些情況會需要專業口譯員。這在是否符合某項計畫資格或是否有權享有某項福利成為爭議點時，顯得格外適當。例如，至少三項司法計畫辦公室計畫--- BJA 的 PSOB Program, OCR 及 OVC's ITVERP ---偶爾會簽約採購專業口譯員服務。此外，BJA 在罕見情況中為實況進行的行政聽證程序，提供面對面的隨身口譯員。
2. **雙語機關人員。** 在很多案件中，司法計畫辦公室仰賴足以勝任有效提供所需口譯的雙語人員 ( 例如，員工、志工、研究員及承攬包商 )。為了在爭議中的情況下與英語程度有限者有效溝通，該等雙語人員應能精通目標語言並且知曉 ( 雙邊語言 ) 的任何特殊字彙或用語措辭。
3. **非機關人員 / 非專業人員** 司法計畫辦公室原則上避免使用英語程度有限者的家人、孩童及朋友進行口譯，特別是為了牽涉到證人或被害人的溝通，但臨時在不可預見或緊急情況中，並且在等待專業口譯或雙語人員之情形例外。

b. 決定如何提供書面語言協助服務

1. **通信翻譯** 司法計畫辦公室將從英語程度有限者所收到的通信 ( 不論是書信或電子信件 ) 及文件翻譯 ( 成英語 )，並在斟酌上述考量下，將司法計畫辦公室對這些通信的回覆，視適當情形翻譯 ( 成目標語言 )。

2. 預先翻譯重要文件 在 2012 年 9 月 30 日前，語言扶助協調主持人，在司法計畫辦公室機構協助下，應努力辨識出所有司法計畫辦公室重要文件，並依據上述四項因素準則確保將這些重要文件預先翻譯為符合資格、可享有語言扶助服務的英語程度有限者族群所經常用到的語言。有鑑於說西班牙語的英語程度有限者在美國相當普遍，大部分的重要文件應提供西班牙語版本。

語言扶助協調主持人應確保司法計畫辦公室的語言扶助計畫及政策，包含該等計畫及政策修正，翻譯成語言扶助協調主持人所決定那些與司法計畫辦公室聯邦執行之計畫及活動有所互動的個人所經常用到的語言，並應使該等翻譯可供民眾取用（例如，上傳到司法計畫辦公室網站）。

3. 個案翻譯。當有重要文件必須呈遞給英語程度有限者，並且該文件尚未翻譯成該人的主要語言時，司法計畫辦公室應為該英語程度有限者翻譯，或視適當情況口頭上為此個人口譯該文件。

- c. 提供語言協助服務的方式。司法計畫辦公室（於有適用時）應使用適當方式（包含新科技）促進口譯及翻譯服務，並減少成本。例如，簽約採購透過電話或網路提供的隨應（on-demand）口譯或翻譯服務。如上述所指出者，數個司法計畫辦公室機構，--- BJA for its PSOB Program、OCR、及 OVC for ITVERP ---在某程度上使用了電話口譯服務。

## 10. 報告

- a. 與英語程度有限者的報告互動 在 2012 年 9 月 30 日前，語言扶助協調主持人將創設適當機制蒐集有關與民眾、受益人及司法計畫辦公室聯邦執行之計畫及活動參與人中，英語程度有限的人群間互動數據。語言扶助協調主持人應確保司法計畫辦公室機構，每年向其報告有關提供予個案語言協助服務的英語程度有限者人數。該等報告應就每次提供服務，敘明所提供服務類型（如有）、該等服務所關聯之計畫或活動，以及英語程度有限者的主要語言。

b. 合格雙語人員名單 在 2012 年 6 月 30 日前，使用合格雙語人員（包含員工、志工、研究員及承攬包商）提供語言協助服務予英語程度有限者的各個司法計畫辦公室機構，應準備一份所有該等人員名單，並將此名單提供給語言扶助協調主持人。就每個列名其上者而言，每份名單應包含個人姓名、人員職稱（例如，員工、志工或承攬包商），非英語的語言程度、有空時段及聯絡資訊。在 2012 年 9 月 30 日前，語言扶助協調主持人將會審查司法計畫辦公室的已辨識合格雙語人員名單，評估是否合適於為司法計畫辦公室開發一套系統評量雙語人員的外語能力，並視適當情形提供建議予助理司法部長。

**1 1. 訓練** 語言扶助協調主持人應確保與英語程度有限者頻繁互動的各個司法計畫辦公室機構，提供強制訓練予經理人、與英語程度有限者頻繁溝通的人員，以及安排語言支援人員。如可行，則該等訓練應自本命令生效日起每兩年為之。一般而言，訓練應包含本命令；語言扶助計畫；以及為辨識語言扶助需求、提供語言協助服務、與口譯員共事、請求文件翻譯及追蹤使用語言協助服務之司法計畫辦公室程序。

**1 2. 監督及更新司法計畫辦公室語言扶助執行措施** 語言扶助協調主持人得定期決定，是否應讓英語程度有限者參與額外聯邦執行之計畫及活動，並（在 OAAG 及 OGC 偕同贊成下）通知司法計畫辦公室機構他們提供該等參與之責任。語言扶助協調主持人應評估司法計畫辦公室的語言扶助計畫，包含審查語言協助服務的成本，以及視適當情形提議變更司法計畫辦公室機構，以改進司法計畫辦公室的語言扶助計畫。該等評估應自本命令生效日起每兩年為之。

/s/ Laurie O. Robinson

2011 年 12 月 12 日

\_\_\_\_\_  
Laurie O. Robinson

\_\_\_\_\_  
日期

助理司法部長