

語言使用計劃概覽



CHA

CHICAGO HOUSING
AUTHORITY™

執行摘要

芝加哥住房管理局（CHA）的多文化性辦公室負責管理2015年1月的 面與口 翻譯服務。經過一系列的內部與外部研討會議後，多文化性辦公室制定了一套語言使用政策（Language Access Policy），並在于2015年4月經 芝加哥住房管理局的郡政委員會（Board of Commissioners）批准。該委員會批准語言使用政策為組成芝加哥住房管理局語言使用計劃（Language Access Plan, LAP）的一部份。

芝加哥的語言使用計劃（LAP）包括政策與程序部份。為了努力確保流程的標準化，因此由芝加哥的多文化性辦公室負責監督芝加哥住房管理局語言使用計劃的落實與執行。

芝加哥住房管理局，根據聯邦 州與地方法律，將繼續採取適當的步驟來確保英語程度有限的（Limited English Proficiency, LEP）人士能夠有意義的使用 計劃。

對資料與最佳慣例研究進行數月的討論與全面的檢討後，芝加哥住房管理局製作出一 新 言接通的程序包括¹：



- 將翻譯與口譯服務標準化及自動化
- 為芝加哥住房管理局的每個部門指定語言使用聯絡人員
- 發表語言使用年度法規遵循報告（Annual Language Access Compliance Report）
- 持續與市長辦公室（Office of the Mayor）、新美國人辦公室（Office of New Americans）、不同的社區團體、法務和市民領袖合作，以確保可以成功的實施以及提供優質的服務

芝加哥住房管理局已經將這些新程序付諸實行，並持續與社區機構及語言使用聯絡人員合作，以發掘機會來提升對英文程度有限人士提供的服務²。

在語言使用年度法規遵循報告首度的發佈後，芝加哥住房管理局將按照住房和城市發展部（Department of Housing and Urban Development, HUD）所提供的準則針對翻譯方面的翻譯重要文件。芝加哥住房管理局將把2016年\$60,000的預算金來用于翻譯重要的文件上。

對於用來提供給芝加哥居民的重要文件，芝加哥住房管理局將翻譯成由新美國人市長辦公室辦事處確認於在 芝加哥使用的最普遍的五大語言，即西班牙文、波蘭文、中文、印度文與阿拉伯文。

¹ 減少語言的差。芝加哥語言使用建議委員會（Language Access Advisory Committee）的建議

² 出處同上



語言使用計劃的背景

芝加哥住房管理局非常重視申請者的需求，其申請者以及芝加哥市的居民大多數皆是英文程度有限的人士。芝加哥住房管理局也極為重視多文化性，並致力在其推廣的做法與決策上提供同等的機會。芝加哥住房管理局遵守所有適用的聯邦、州、地方法律與禁止歧視的條例³。芝加哥住房管理局的語言使用計劃，係採取適當的步驟來確保英語程度有限的人士可以有意義的使用芝加哥住房管理局的計畫與服務。作為芝加哥住房管理局致力實行照顧芝加哥需求的政策與計畫之一部份，在遵守住房和城市發展部規定的同時，多文化性辦公室舉辦了十一（11）場利益相關者的研討會議，以確保芝加哥住房管理局語言使用計劃的預定內容可以保護非英語為母語的人士，以及英語聽說讀寫程度有限的人士可以有意義的使用芝加哥住房管理局的服務與計畫⁴。

研討會議的與會者是負責評估 建 語言使用程序短期及長期的實行狀況，並在芝加哥住房管理局和市長的指示下，主要專注於三項重要的議題：增加英語程度有限居民對芝加哥住房管理局計畫的使用度、改善服務與效率，以及確保遵守本市的語言使用計劃。

為什麼芝加哥需要語言使用計劃？

芝加哥擁有超 400,000居民是被認為是英語程度有限的。這意謂著芝加哥約有16.1%的人口在使用城市的服務或計畫的時候，會面臨到巨大的語言障⁵。拒絕 英語程度有限的人士提供服務的，或者是對英語程度有限的人士服務不足或延遲服務， 違反1964年與1968年的美公民權利法案第六、七和/或第八章。對於芝加哥住房管理局而言，根據聯邦準則，有意義的語言使用即是免費的語言協助。為了遵守這項準則，芝加哥住房管理局必須根據四因素的分析 提供適當的翻譯與口譯服務，並制定語言使用計劃。芝加哥住房管理局預計發佈語言使用的年度法規遵循報告 反映住房和城市發展部所規定的四項因素分析的結果。

芝加哥住房管理局以其不動產或是在私人市場以住房選擇優惠券（Housing Choice Vouchers, HCV）為超過59,000家庭提供了實惠的住房，且協助了在芝加哥健康以及有活力的社區。英語程

³ 1965年的美 公民權利法案第六章；勞動力投資法案第188節；1964年公民權利法案第七章；1968年公民權利法案第八章

⁴ 住房和城市發展部的語言使用計劃最終準則。

⁵ 減少語言的落差。芝加哥語言使用建議委員會（Language Access Advisory Committee）的建議



度有限的社區由芝加哥住房管理局提供服務，其中包括芝加哥住房管理局的申請者、參與者/居民以及住房選擇優惠券的擁有者。在芝加哥住房管理局計畫內可以用來服務英語程度有限的家庭的資源，其中包括但不限於，雙語言的員工、專業翻譯人 以及口譯服務人 、超過50位語言使用聯絡人員與多文化性的辦公室。

什么是四項因素分析？

芝加哥住房管理局必須採取適當的步驟來確保英語程度有限的人士能夠有意義的使用。這項「有合理性」標準的意思是有彈性且依據事實而定。它也意指平衡需求，以確保英語程度有限的人士，在有意義的使用重要的服務時不會造成過度的財務負擔。芝加哥住房管理局將評估計畫是否有平衡下列的四項因素⁶：

1. 在符合接受服務條件的人士中，所服務或遇到的英語程度有限的人數或比例（「服務或遇到的」包括由接受方服務或遇到的人士，如果該人士獲得適當的教育和宣傳，且接受方提供足夠的語言服務）
2. 英語程度有限的人士接觸 計畫的頻率；
3. 計畫、活動或計畫所提供服務的性質與重要性；以及
4. 可用的資源以及芝加哥住房管理局產生的費用

這項分析的結果將 每年公佈一次。

芝加哥住房管理局語言使用計劃的實施

為了確保政策有遵循法規，多文化性辦公室將 芝加哥住房管理局語言使用聯絡人員、新美國人市長辦公室辦事處以及其他重要的利害相關者，在語言使用程序的實施方面做出共同的合作。

⁶ 住房和城市發展部的語言使用計劃最終準則。

英語程度有限人士的口說語言服務

芝加哥住房管理局人員，包括所有前線人員在內，應透過雙語人員或口譯人員（到場或透過電話口譯）對英語程度有限的人士提供非英語口說的服務。芝加哥住房管理局將依下列住房和城市發展部的準則來翻譯或口譯重要文件：

- a) 如果有1,000個或以上的家庭，或符合條件的人口家庭中超過5%（超過50個）為英語程度有限的家庭，則芝加哥住房管理局將翻譯重要的文件
- b) 如果在符合條件的家庭中超過5%的英語程度有限家庭的數少於50，則芝加哥住房管理局將翻譯有權獲得文件免費口譯的書面通知
- c) 如果在符合條件的家庭中5%或以下的家庭數量少於1,000，則不需要書面翻譯

範例：

情況 A: 35,000個有住房選擇優惠券的家庭

- a) 如果1,000個或1,750個（5%）有住房選擇優惠券的家庭為英語程度有限、說俄羅斯語的家庭，則芝加哥住房管理局會將住房選擇優惠券的重要文件翻譯成俄羅斯文

情況 B: 300個有住房選擇優惠券的家庭

- b) 如果18個（6%）有住房選擇優惠券的家庭為英語程度有限、說俄羅斯語的家庭，而且因為這些英語程度有限的家庭數少於50，則芝加哥住房管理局會將有權獲得重要文件免費口譯的書面通知翻譯

情況 C: 300個有住房選擇優惠券的家庭

- c) 12個（4%）有住房選擇優惠券的家庭為英語程度有限、說俄羅斯語的家庭，而且因為這些英語程度有限的家庭比例少於5%以及家庭數少於1,000，則芝加哥住房管理局將不用翻譯重要文件

對於任何會影響到這城市絕大部份的推廣活動，芝加哥住房管理局會將重要文件翻譯成該城市最普遍的五大語言：西班牙文、中文、印度文、波蘭文和阿拉伯文。

部門的語言使用程序

芝加哥住房管理局將一些服務與資訊以多種語言的方式提供，但是，目前這些服務並未符合語言使用性的一致標準。透過要求芝加哥住房管理局的所有部門實施語言使用程序，芝加哥住房管理局將提供予英語程度有





限的人士更優質與更可靠的服務。芝加哥住房管理局所有提供前線服務的部門，應透過下列協定確保有意義的使用這些服務。如果英語程度有限人士致電芝加哥住房管理局任何一個電話號碼，必須由雙語人士或透過電話口譯來服務他們。如果英語程度有限人士與芝加哥住房管理局的人員互動，必須透過雙語人士或專業口譯員來協助他們。雖然每個部門對其個別部門的服務對象，可彈性決定適當的語言協助，但芝加哥住房管理局的人員必須要遵守其語言使用計劃。此外，在實行語言協助計畫時，每個部門應確保他們⁷：

1. 遵照芝加哥住房管理局的準則，確認並翻譯 所有提供給芝加哥住房管理局申請者和/或參與者或由其填寫的重要文件；
2. 包括口譯服務，例如電話口譯服務與運用雙語人員，特別是面對一般大眾的職位；
3. 培訓前線人員與管理者有關芝加哥住房管理局的語言使用程序；
4. 在顯眼的位置張貼招牌，並且說明免費口譯服務的可用性；
5. 建立有關部門語言服務條款與這些服務及提供者品質的適當監督和評量系統；
6. 對機構的服務對象建立適當的大眾認知策略；以及
7. 針對芝加哥住房管理局的部門語言使用聯絡人員的語言使用，制定並分享最佳實務經驗

部門的語言使用聯絡人員

每個部門皆已指派一位語言使用聯絡人員，來監督部門內專門的內部語言使用程序之建立與實施情形，在適當的時候，該語言使用聯絡人員也應負責收集部門的資料與監督是否遵循法規⁹。語言使用聯絡人員應定期會面，來分享最佳的實務經驗、資源及技術協助。截至2015年8月止，芝加哥住房管理局已指派並培訓了50名語言使用聯絡人員。

⁷ 減少語言 的落差。芝加哥語言使用建議委員會（Language Access Advisory Committee）的建議

⁸ 所有書面翻譯要求必須由多樣性辦公室批准

⁹ 減少語言的落差。芝加哥語言使用建議委員會（Language Access Advisory Committee）的建議

語言使用法規遵循的報告

芝加哥住房管理局計劃將公佈年度公開的法規遵循報告，並呈送住房和城市發展部，該報告為有關芝加哥住房管理局語言使用計劃結果的年度評量資訊。

與外部利害相關者合作

多文化性辦公室將持續與新美國人市長辦公室辦事處以及社區性機構緊密合作，以確保提供優質的服務與芝加哥住房管理局語言使用計劃的實施。多文化性辦公室將會定期更新，通知利害相關者表現與法規遵循的情形，讓他們可以分享成功、應對挑戰以及在需要時作出調整¹⁰。



¹⁰ 出處同上

特別致謝

多文化性辦公室感謝許多重要的利害相關者，在芝加哥住房管理局語言使用計劃的制定與實施上提供許多意見¹¹。

新美國人市長辦事處
住房和城市發展部公平住房和同等機會辦公室 (HUD's Office of Fair Housing and Equal Opportunity)
芝加哥住房管理局執行辦公室 (CHA's Executive Office)
芝加哥住房管理局語言使用聯絡人員
拉丁美洲人政策論壇 (Latino Policy Forum)，包括住房協議 (Housing Acuerdo) 成員
華裔美國人諮詢服務處 (Chinese American Service League)
南亞裔美國人政策與研究學會 (South Asian American Policy & Research Institute)
拉丁美洲人聯合社區住房協會 (Latinos United Community Housing Association, LUCHA)
大埃文代爾商會 (Greater Avondale Chamber of Commerce)
聖約瑟夫服務處 (St. Joseph Services)
中央州立SER (Central State SER)
卡薩中央 (Casa Central)

聖母聖心愛子會協會 (Claretian Associates)
中心地帶聯盟 (Heartland Alliance)
伊利鄰里之家 (Erie Neighborhood House)
Poder
國立學習中心 (National Learning Center)
復興專案 (The Resurrection Project)
西班牙人聯盟 (Spanish Coalition)
波蘭裔美國人商會 (Polish American Chamber of Commerce)
日裔美國人服務委員會 (Japanese American Service Committee)
歐洲裔美國人協會 (European American Association)
印度裔美國人中心 (Indo-American Center)
北部社區發展公司 (Northside Community Development Corp)
El Hogar del Nino
聯合非洲人組織 (United African Organization)
西班牙住房開發公司 (Hispanic Housing Development Corp)

韓裔美國人協助婦女組織 (Korean American Women in Need)
民一-Refugee One
卡布里尼綠色法律援助 (Cabrini Green Legal Aid)
中國互助會 (Chinese Mutual Aid)
伍茲基金 (Woods Fund)
伊利諾移民與難民權利聯盟 (Illinois Coalition for Immigrant and Refugee Rights)
亞裔美國人推進司法-芝加哥 (Asian Americans Advancing Justice - Chicago)
波蘭裔美國人協會 (Polish American Association)
墨西哥裔美國人法律辯護與教育基金 (Mexican American Legal Defense and Educational Fund)

本文件為 HUD 或 CHA 發佈的法定文件譯本。HUD 及/或 CHA 提供本譯本給您，僅是為了助您了解您的權利與義務。本文件的英文版本為官方、法定及具最終效力之文件。本翻譯文件非官方文件。

¹¹ 出處同上