

美國 勞工部

語言服務計劃

2023 財政年度

美國勞工部

200 Constitution Ave NW

Washington D.C.20210



目錄

目的	3
關鍵術語的定義.....	5
國家人口統計數據.....	7
語言服務計劃的範圍.....	11
管理和監督/語言援助中心辦公室	12
機構行動和語言服務.....	18
機構特定語言服務計劃.....	25
勞工部手冊系列 (DLMS) 關於語言服務的章節.....	25
語言服務工作小組.....	26
DOL 企業範圍的語言服務和翻譯、傳譯和轉錄服務工具.....	26
用於專業語言協助服務的企業級 IDIQ.....	27
企業級翻譯、傳譯和轉錄《綜合採購協議》	28
翻譯和傳譯質量	28
制定語言服務計劃的方法.....	31
勞工部監測和評估/修訂語言服務計劃	32
公佈語言無障礙計劃.....	32
申訴/反饋程序.....	32
特定於機構的 LEP 計劃	33
與 LEP 互動有限的機構	33
與 LEP 互動頻繁的機構.....	53

目的

勞工部（DOL 或本部門）致力於透過支援服務不足的社區並改善英語水平有限 (LEP) 工人和個人參與 DOL 主導計劃和活動的機會，從而朝第 13985、14091、13166 和 14031 號行政命令制定的目標邁進。行政命令(EO) 第 13985 號，透過聯邦政府促進種族平等和對服務不足社區的支援（2021 年 1 月 20 日）及其後續行政命令第 14091 號，透過聯邦政府進一步促進種族平等和對服務不足社區的支援（2023 年 2 月 22 日），兩個行政命令均促進了這一意圖。後者明確要求各機構進行語言適當的外展和參與活動，並改善語言服務服務，以確保所有社區都能有意義地參與政府計劃。行政命令第 14091 號也進一步強化了實施行政命令第 13166 號的持續要求，即改善英語能力有限的人員獲得服務的機會（2000 年 8 月 11 日），其中要求聯邦機構和聯邦財政援助的受益者檢查他們提供的服務，確定 LEP 個人需要的服務，並制定和實施系統來提供這些服務，以便 LEP 個人能夠有意義地獲得服務。¹行政命令第 14031 號，促進亞裔美國人 (AA)、美洲原住民 (NA) 和太平洋島民 (PI) 的公平、正義和機會（2021 年 5 月 18 日），要求聯邦機構為服務不足的社區（包括 AA 和夏威夷原住民和太平洋島民 (NHPI) 社區）

¹根據 1964 年《民權法案》第六章及其第 29 編《聯邦法規》(29 CFR) 第 31 部分的實施條例，聯邦財政援助的受助者必須確保有效地獲取資訊和服務。根據《勞動力創新和機會法案》(WIOA) 第 188 條及其 29 CFR 第 38 部分的實施條例，DOL 財政援助的某些受助者也必須履行此命令。本文件未涉及受助者在這些法律下的義務，除非承認那些提供撥款或其他財務援助，並且必須在一定程度上透過明確展示勞工部機構對有意義地參與聯邦政府所進行的計劃的承諾來促進合規性。請參閱 CRC 準備的[指導意見，以影響特定撥款計劃中的這些義務](#)。儘管本文件中包含的大部分指導仍然有幫助，但是包括 2017 年發佈的《勞動力創新和機會法》(WIOA) 第 188 條的無歧視和平等機會規定的實施法規在內的一些發展情況發生於發佈之後。除其他進展外，根據第 188 節一些指導已升級為要求。對於 WIOA 支援的計劃，應更新引用和相關義務。

促進公平和種族正義。根據第 13166 號行政命令的要求，本部門的語言服務計劃（計劃或 LAP）更新了先前針對 DOL 語言服務工作的計劃，²並概述了第 13985、14091、13166 和 14031 號行政命令規定的 DOL 工作人員和下屬機構的語言服務責任。勞工部認識到，為了履行其使命，其必須接觸到所有人群，特別是那些服務不足和/或屬於最弱勢群體的工人，包括 LEP 工人。根據最新數據，美國勞動人口約 1.683 億，其中 LEP 成人約 670 萬，佔勞動力的 3.97%。³

正如該計劃所表明，勞工部努力遵循的原則是：我們必須以目的明確和可持續的方式促進公平公正。具體來說，本部門必須深思熟慮地建立可持續的結構，將公平納入當前的做法和政策，這些做法和政策也適用於未來，並且不依賴任何個人。如下所述，為了確保所有工人（包括 LEP 工人）都能獲得 DOL 計劃和服務，每個 DOL 下屬機構都對其符合資格的服務人群進行了評估；將過去的做法與相關人口統計資料進行比較，以考慮是否可能存在影響有效服務的障礙；考慮現有資源和需要開發的資源，以確保 LEP 工人能夠獲得有意義的機會；並致力於與 LEP 員工和為 LEP 員工服務的社區組織重新接觸，以提高 DOL 計劃和服務的意識和可及性，包括提供語言無障礙服務。本計劃中概述的政策適用於所有勞工部工作人員，特別是那些與公眾接觸的人員。

²最後更新於 2011 年。

³[美國人口普查局首頁](#)。

透過在其公平計劃中將語言服務作為高影響力的計畫領域，進一步體現了勞工部對改善服務不足、邊緣化和被排斥社區的福祉以及促進公平的承諾⁴，計劃在未來幾年開展宏偉的活動來支援服務不足的社區。

關鍵術語的定義

- Babel 通知：以多種語言包含在文件或電子媒介（例如，網站、「應用程式」、電子郵件）中的簡短通知，告知讀者該通訊包含重要訊息，並解釋如何獲得語言服務，從而取得該通訊內容的其他語言版本。
- 直接「語言內」溝通：多語言員工和 LEP 人員之間使用英語以外的語言進行單語溝通（例如，韓語對韓語）。
- 有效溝通：足以為 LEP 個人提供與非 LEP 個人獲得的服務水準基本相同的溝通。例如，在提供類似計劃和服務時，工作人員必須採取合理措施，確保與 LEP 個人的溝通與其他人的溝通一樣有效。
- 符合資格的服務人口：居住在由特定機構和/或計劃服務的勞動力市場區域內，並且有資格從該機構和/或計劃尋求援助、福利、服務或培訓的成人和符合條件的青年的總人口。
- 傳譯：將口頭訊息從一種語言（源語言）傳達為另一種口頭語言（目標語言）的同等意義的過程。

⁴ [勞動平等部行動計劃 | 美國勞工部 \(dol.gov\)](https://www.dol.gov)。

- 語言援助服務：口頭和書面語言服務，用於為 LEP 個人提供有意義的資訊和充分參與本部門管理的服務、活動和其他計劃的平等機會。
- 英語能力有限 (LEP) 個人：主要溝通語言不是英語且英語讀、說、寫和/或理解能力有限的個人。LEP 個人可能能夠以英語進行某些類型的溝通（例如口語或理解），但在其他目的（例如閱讀或寫作）上仍然屬於 LEP。⁵
- 有意義的服務：語言幫助可為需要幫助的 LEP 個人提供準確、及時和有效的溝通，且無需支付任何費用。有意義的服務是指與向精通英語的個人提供的計劃或活動相比，服務沒有受到顯著限制、延遲或劣勢。
- 線上翻譯軟體，也稱為機器翻譯：自動將書面資料從一種語言翻譯成另一種語言的軟體或線上應用程序，無需人工翻譯或校對人員的參與。⁶例如谷歌翻譯、Office 中的 Microsoft 翻譯器和 Bing 工具列。
- 主要語言：個人與本部門互動時最有效溝通的語言。個人的主要語言可能是語言變體，其中可能包括特定語言服務方式的區域、社會或上下文差異。
- 視譯：傳譯員根據對原始文本或文件的目視審閱，將書面文本口頭或手語翻譯成口語或手語，而不改變含義。

⁵ 根據《康復法案》第 501、504 和 508 條，必須為同時身有障礙的 LEP 個人提供合理的特殊照顧、有效的溝通和無障礙技術。

⁶ 請參閱「機器翻譯確保英語能力有限的個人獲得有意義的資訊」。請參閱本文檔中有關機器翻譯的指南，其中警告切勿在未經校對的情況下依賴此類工具：[確保英語能力有限的個人能夠獲得有意義的服務](#)。

- 翻譯：將一種語言（源語言）的書面文字轉換為另一種語言（目標語言）的等效書面文字。
- 重要文件：紙本或電子書面資料，其中包含對閱讀機構的計劃或活動至關重要或法律要求的資訊。
- 重要資訊：個人瞭解如何獲得任何援助、福利、服務和/或培訓所需的訊息，無論是書面、口頭或電子形式；個人獲得任何援助、福利、服務和/或培訓所必需的內容；或法律所要求的。包含重要資訊的文件範例包括但不限於：申請表、同意書和投訴表；權利和責任的通知；告知 LEP 個人其在本部分下的權利的通知，包括免費語言幫助的可用性；規則手冊；筆試不評估英語語言能力，而是評估不需要英語能力的特定許可證、工作或技能的能力；需要受益人或申請人、參與者、員工或其他接收者回覆的信件或通知。

國家人口統計數據

為了幫助 DOL 更好地瞭解和滿足其 LEP 社區和利益相關者的需求，DOL 的民權中心 (CRC) 分析了國家、地區和州/領地的語言趨勢，以及勞工部機構目前在語言服務所做的努力。該研究納入了美國勞工部各機構的內部調查回覆數據；來自人口普查局 2020 年人口普查和 2021 年美國社區調查 (ACS) 的開源資料；以及美國國務院難民入境處理中心。此外，CRC 與 DOL 的語言援助支援承包機構合作，⁷制定了一份國家人

⁷榮獲企業級 IDIQ 專業語言協助服務獎（見下文）

口統計報告，以幫助各機構進一步確定 LEP 人群，其中可能包括其符合資格的服務人群和/或經常遇到的語言群體。⁸

這項關於國家語言趨勢的研究包括以下領域的區域、州/地區層面的見解：非英語家庭、⁹英語程度有限家庭、最常見的語言、母語人士和難民人口的百分比。¹⁰研究表明，非英語家庭集中在東南部、西南部和紐約/紐澤西地區。除英語外，家庭中最常用的語言是西班牙語、普通話、越南語、阿拉伯語和他加祿語。下圖總結了區域調查結果。

地區	LEP %	非英語人士 %	難民
紐約/紐澤西/波多黎各/ 美國維京群島	20.91%	28.76%	1,625
東南部 ¹¹	20.15%	21.18%	5,119
西部 ¹² /阿拉斯加/夏威夷/ 關島	19.71%	36.50%	5,521

⁸將根據要求提供。

⁹非英語家庭是指使用英語以外語言的家庭。

¹⁰英語程度有限的家庭是指沒有任何 14 歲以上的成員 (1) 只講英語或 (2) 講非英語語言但英語「很好」的家庭。

¹¹ 該地區包括的州：阿拉巴馬州、佛羅里達州、喬治亞州、肯塔基州、密西西比州、北卡羅來納州、南卡羅來納州和田納西州。

¹² 該地區包括的州：亞利桑那州、加州、愛達荷州、內華達州、俄勒岡州和華盛頓州。

地區	LEP %	非英語人士 %	難民
西南部 ¹³	19.01%	30.46%	2,423
東北部 ¹⁴	18.90%	21.43%	1,024
大西洋中部 ¹⁵	16.72%	14.89%	2,347
中西部 ¹⁶	15.85%	14.22%	6,208
山地/平原 ¹⁷	15.27%	12.40%	2,045

對 DOL 當前語言無障礙狀態的研究為瞭解 DOL LEP 社區和利益相關者提供了更多見解。根據分析，DOL 機構會遇到 80 種獨特的語言，平均與 11 種語言互動。此外，多個機構每天都會遇到 LEP 利益相關者。

¹³ 該地區包括的州：阿肯色州、路易斯安那州、新墨西哥州、俄克拉荷馬州和德克薩斯州。

¹⁴ 該地區包括的州：康乃狄克州、緬因州、麻薩諸塞州、新罕布夏州、羅德島州和佛蒙特州。

¹⁵ 該地區包括的州/地區：德拉瓦州、華盛頓特區、馬里蘭州、賓州、維吉尼亞州和西維吉尼亞州。

¹⁶ 該地區包括的州：伊利諾州、印第安納州、愛荷華州、密西根州、明尼蘇達州、內布拉斯加州、北達科他州、俄亥俄州、南達科他州和威斯康辛州。

¹⁷ 該地區包括的州：科羅拉多州、堪薩斯州、密蘇里州、蒙大拿州、猶他州和懷俄明州。

語言	涉及以下語言服務的機構數量	機構	涉及的語言數量
西班牙語	23	ILAB	38
國語	11	WHD	34
韓語	10	ETA	28
他加祿語	9	OSHA	27
阿拉伯語	9	EBSA	24
波蘭語	8	OFCCP	23
俄語	8	OASAM	23
葡萄牙語	8	SOL	20
法語	8	OWCP	9
日語	8	OALJ	8
其它 35 種語言	< 2	其他機構	< 8

本部門使用國家人口數據來通知和協助 DOL 機構確定其計劃中遇到 LEP 個人的語言無障礙差距和解決方案。各機構可以使用其他數據/地圖資源來更詳細地瞭解符合資

格的服務人口所使用的語言。¹⁸勞工部機構將監測人口變化並根據需要進行調整。如下所述，DOL 的員工福利保障管理局 (EBSA) 和職業安全與健康管理局 (OSHA) 利用有效的做法來確定有資格獲得服務的語言群體。另外值得注意的是，在已確定的語言組中，有幾種原住民語言被認定為重要語言。某些勞工部機構的這一決定是基於說原住民語言的 LEP 個人遇到與原住民語言社區特別相關的有針對性的計劃或舉措的可能性增加。此外，各機構還評估了地理服務區域和行業/職業數據，並確定了已經遇到或可能遇到的語言。

語言服務計劃的範圍

CRC 隸屬於行政管理助理秘書長辦公室 (OASAM)，負責領導本部門努力推動行政命令第 13985、14091、13166 和 14031 號中的語言服務目標。2023 財年，CRC 啟動了一項全面調查，以評估每個 DOL 機構當前的語言服務實踐，並確定改善工人和其他外部部門利益相關者獲取資訊的領域。該調查涉及客戶需求，特別是那些尚未滿足的需求，以及確保有意義地訪問和參與勞工部計劃所需的資源。

更具體地說，該調查旨在促使各機構進行全面評估，以確定機構特定的標準作業程序、協議和計劃，以改善語言服務。為了成功完成調查，每個機構都審閱了其合格服務人群的語言需求；概述了該機構如何與 LEP 個人互動；確定該機構使用哪些資源（包括人力資源）來為 LEP 個人提供服務；找出在確保有意義的獲取方面存在的

¹⁸例如，lep.gov/maps。

差距；確定哪些文件/資訊對營運至關重要；¹⁹確定是否與社區組織和其他機構有關係以吸引 LEP 個人；評估了所有有資格獲得服務的地理區域和人群；收集有關如何提供服務/資訊的資訊；²⁰並確定口頭和書面傳譯和翻譯所需的資源。

完成調查後，每個機構與 CRC 合作起草了本計劃的特定機構章節，以強調當前的語言服務以及改善向弱勢 LEP 工人提供語言服務的領域。CRC 與各機構合作促進全面審閱，鼓勵隨著時間的推移進行改進，以便本部門能夠取得一致和持續的進展，為 LEP 客戶提供有意義的訪問。LAP 由各機構根據其與 LEP 客戶互動的頻率（或潛在頻率）進行組織。本部門已要求每個機構採取行動，改善對 LEP 人員的外展、參與和服務。各機構必須在高要求的時限內採取具體行動來履行這些義務。

2024 財年，將要求各機構開發其自身特定機構 LAP，這將為當前服務提供更有針對性和更完善的評估，並概述每個機構未來將如何改進其語言服務。機構特定的 LAP 將概述機構員工在為 LEP 個人提供有意義的服務和活動訪問權限方面的具體責任和義務（另請參閱下面的機構特定語言服務計劃部分）。

管理和監督/語言援助中心辦公室

為了根據第 13985、14091、13166 和 14031 號行政命令進一步推進本部門目標，並改善 LEP 個人參與 DOL 開展的計劃和活動的機會，本部門於 2023 財年設立了語言援助中心辦公室 (COLA)，由 CRC 管理。CRC/COLA 負責本部門 LAP 的發展和實施。COLA 將

¹⁹其中哪些已被翻譯成英語以外的語言。

²⁰例如，親自、透過書面通信、透過機構網站。

向 DOL 機構提供資源和工具，以推進語言服務工作。COLA 也將努力確保各機構對不斷變化的人口統計和資源有更清晰的認識，以便能夠制定特定於機構的計劃來滿足 LEP 個人的需求。在 COLA 成立之前，DOL 的語言服務工作較為分散，每個機構負責確定其服務人群的語言服務需求並為其提供資金。結果，機構合規性不一致，有時不足以履行本部門的利益和責任。

隨著 COLA 的建立，CRC 也將能夠進一步支援 DOL 機構讓具有翻譯和傳譯需求的 LEP 個人參與的能力，同時促進本部門的共享採購工具和規模經濟。CRC 也將綜合本部門的整體語言服務計劃的政策和程序，以確保上述努力得以持續。

2023 財年，CRC 為 COLA 招募並聘用了三名工作人員，以負責領導本部門的語言服務工作。²¹ 本部門還確定了資金以支援各機構完成其語言服務活動。²² 資金還將支援翻譯/傳譯和語言協助合約支援服務，以：

- 支援在 DOL 網站上為國內顯著性語言群體（將在政策助理部長辦公室 (OASP) 和語言服務工作組的協助下確定）翻譯機構確定的重要資訊²³。2023 財年，資金將支援每個 DOL 下屬機構的三份最重要文件的翻譯；²⁴

²¹ 負責管理本部門的翻譯和傳譯服務以及語言評估/技術援助的《綜合採購協議》。

²² 例如，制定外展和參與策略。

²³ 由各機構在對 11/2022 年進行的語言服務調查的答復中以及透過差距分析和由 CRC 和語言援助承包商推動的機構特定計劃的制定中確定。

²⁴ 翻譯的文件數量可能會根據翻譯重要文件的機構所在地而有所不同。

- 支援以多種語言建立和實施 Babel 通知，²⁵以協助 DOL 機構為 LEP 個人提供服務；
- 協助起草全新部門語言服務政策，其中包括促進整個部門持續語言服務實踐的標準和指南；²⁶
- 向負責制定和實施特定於機構 LEP 計劃的 DOL 機構工作人員提供技術援助；
- 協助機構制定和執行其外展和參與策略；²⁷
 - 各機構的策略將概述 DOL 機構與 LEP 工人互動並為其提供服務的各種方式²⁸。
 - 各機構將描述他們將如何接觸個人、社區組織和其他組織並與之互動，以建立額外的能力來為弱勢 LEP 工人提供服務。
 - 各機構將描述他們將如何培訓和支援其員工，為 LEP 個人提供有意義的存取權限²⁹ DOL 計劃和活動，在個人閱讀發布的 Babel 通知並聯絡該機構後尤其重要。

²⁵符合條件的服務人群經常或可能遇到。

²⁶請參閱勞工部手冊系列部分。

²⁷2023 財年 AMP 里程碑（針對代理機構）。

²⁸例如，在進行調查、外展和教育、電話/熱線詢問、工人舉報違規行為、接收會議、面談或其他會議時，透過電話或面對面進行。

²⁹例如，確保他們瞭解機構向呼叫者提供電話傳譯服務的特定流程。

在當前努力的基礎上，COLA 將進一步支援各機構的翻譯需求³⁰，首先從翻譯本部門的

網站開始。³¹ 具體而言，COLA 的任務是：

- 促進³²跨 DOL 機構和地區提供語言服務服務的一致標準；
- 制定和建立部門級適當使用雙語員工的標準，涉及雙語員工的招募、評估、培訓和留任；
- 制定本部門的翻譯/傳譯服務標準作業程序；
- 為負責翻譯數位內容的機構提供技術援助³³；
- 建立基線語言服務政策³⁴，以幫助指導機構制定和實施針對機構的語言服務計劃；
- 向負責實施機構特定語言服務計劃的 DOL 機構工作人員提供技術援助；
- 管理部門合約以確保可獲得翻譯和傳譯服務；³⁵

³⁰由本部門的周轉基金支付。

³¹在 2023 年 7 月獲得新的翻譯和傳譯服務的 BPA 後，將根據任務指令完成。

³²參閱 DLMS 討論。

³³COLA 將與各機構合作推廣翻譯數位內容的最佳實踐。這包括放棄機器翻譯工具並利用合格的語言學家來翻譯網站和其他內容。如果需要機器翻譯，COLA 將與代理機構合作，確保內容由合格的語言學家進行審閱。

³⁴例如，適當使用機器翻譯的部門級語言服務指南。

³⁵雖然 COLA 將支援獲得傳譯服務，但各機構必須繼續評估其人員配置和其他需求，以確保提供直接、及時的援助，以便各機構能夠有效地執行其任務。COLA 可能會補充或提供臨時傳譯需求，並理解有效執行工作的傳譯員通常需要瞭解機構程序、術語等，以促進溝通。

- 制定並向 DOL 員工提供有關傳譯道德和其他選定語言服務政策和程序的培訓，包括與 LEP 客戶合作時考慮到的語言和其他可能影響參與的利益的最佳實踐；³⁶
- 為 DOL 員工制定並提供其他主題的培訓，例如確定 LEP 個人的語言需求；親自或透過電話與傳譯員合作；
要求翻譯文件；透過多語言員工、內部傳譯員和翻譯員或簽約人員獲得和提供語言協助服務；LEP 個人的專業責任義務；傳譯員道德；跟進語言援助服務的使用；以及為 LEP 個人提供有效幫助的建議。
- 與公共事務辦公室 (OPA) 合作，定期評估和監督翻譯的數位內容，以改善 LEP 人士的有意義的訪問，其中包括定期與各機構確定哪些重要文件需要翻譯以及 DOL 網站上的語言；
- 與各機構合作，評估並確保其特定機構網頁上的翻譯資料適合與其各自機構互動的弱勢群體；
 - 如果 DOL 機構利用系統接受申請或以其他方式要求參與，COLA 在適當/可行的情況下將支援機構開發和維護無障礙（動態）機構系統。
- 與首席資訊長辦公室 (OCIO) 合作，對機構網頁進行更改，並確保其遵循適當的使用者體驗標準；

³⁶例如，移民身分、工作許可、文化規範和社會經濟因素。

- 評估工作的有效性（例如，監控人口統計數據，特別是與 DOL 計劃互動的新語言群體的增長/顯現；地理/區域移民模式；以及影響溝通和有效訪問的技術/交付系統的變化）；
- 開發工具或計劃，以評估為 LEP 個人提供的服務的有效性以及 DOL 計劃對弱勢社區的成果；
- 監督/協調針對 LEP 個人和社區組織的外展活動，其中包括有關如何從本部門獲得語言援助服務的通知和說明，以及有關可用計劃和服務的資訊。溝通可以透過以下方式提供：市政廳等現場活動或透過印刷品或線上資源，或透過廣播等適當媒體；
- 與勞工部國家聯絡中心合作，確保提供足夠的傳譯服務，並向勞工部員工和公眾傳播如何獲得這些服務的訊息；³⁷
- 為創建工具（例如詞彙表和 Babel 通知）提供支援，這些工具可以幫助機構向 LEP 個人提供服務；以及，
- 受理申訴並幫助解決問題。

鑑於全面的翻譯工作需要規劃、執行和實施階段，這些階段可能會錯開執行，CRC 在未來幾年將需要繼續為 COLA 尋求額外資金，以充分支援本部門的語言服務/援助需求。

³⁷國家聯絡中心將繼續為其傳譯需求提供資金。

機構行動和語言服務

為了推動各機構現有的努力，改善 LEP 弱勢工人的語言服務，DOL 領導層指示各機構在 2023 財年採取特定行動（參見下方列表）。這些行動對於解決最弱勢工人面臨的障礙至關重要；建立夥伴關係；並記錄機構工作的影響。瞭解最弱勢和邊緣化工人的語言需求並改善他們的語言服務是各機構利用有限資源的重要途徑。CRC 為 DOL 機構提供技術援助，協助他們透過新成立的 DOL 語言服務工作小組實現所需的行動。³⁸

透過機構管理計劃 (AMP) 促進語言服務計劃的實施。AMP 是績效規劃文件，各機構透過該文件制定措施和里程碑，以滿足關鍵任務職能和部門領導層定義的其他職責。秘書辦公室 (OSEC)（包括首席公平和多元化官員辦公室）制定了某些措施和里程碑，以確保所有機構推進共同目標。以下語言服務活動就是這種情況，適用於所有勞工部機構，以及其他與公平相關的機構。各機構對結果和及時完成活動負責，並且必須向秘書辦公室 (OSEC) 報告其合規情況。AMP 衡量標準和里程碑也與預算決策和個人績效計劃相關。本部門的績效管理中心進一步監督各機構的工作。

在 2023 財年 AMP 中，各機構的任務如下：

- 識別服務不足社區的語言群體。

³⁸ 請參閱下面的語言服務工作組部分。

- 利用數據和證據，勞工部機構將根據機構的範圍/使命，確定有資格由相關辦公室（國家、地區、地區）提供服務的重要語言群體，包括關注最弱勢的工人。
- 確定機構需服務的符合資格的語言群體（即 LEP 工人，尤其是最弱勢群體）應包括對全國各地的局部地區和/或人口/經濟環境的趨勢和變化進行評估。
- 識別工人群體的重要文件和資訊。
 - 勞工部機構將確定其計劃中的重要文件/資訊，包括網路上的文件/資訊，這些文件/資訊應以英語以外的語言提供，並且除非已經翻譯，否則需要翻譯成相關語言。每個機構應將以下有關多語言數位內容的資訊作為機構 LAP 的基本要素納入。
 - 各機構應採取合理措施，為 LEP 個人提供對機構重要數位內容的有意義的訪問權限。例如，這可能包括：
 - 機構的管轄權和使命。
 - 聯絡訊息，包括如何與組成部門進行溝通。
 - 如何提出投訴（包括表格和填寫這些表格的說明）。
 - 影響 LEP 社區的新聞稿和重要公告。
 - 此外，面向公眾或廣大受眾的重要文件，可能包括但不限於：
 - 公共外展或教育資料；

- 索賠或申請表（包括任何必要的說明）；
 - 與個人權利有關的表格或書面資料；
 - 外展或社區會議或培訓的通知；以及
 - 有關機構向 LEP 個人免費提供語言協助服務的通知（如適用）。
- 各機構應從其所服務的最弱勢工人的角度出發，集中精力於這些方面。
 - 當大量有資格獲得服務或可能直接受計劃/活動影響的人口需要英語以外的語言的服務或資訊以進行有效溝通時，必須翻譯重要文件或資訊。這是一項積極義務，這意味著必須對其進行計劃，而不是等到個人需求出現時才進行。
- 開始翻譯重要文件和資訊。
 - 勞工部機構將根據弱勢工人的需求開始將重要文件和資訊翻譯成多種語言。
 - 外展和參與策略。
 - DOL 機構將制定外展和參與策略，概述每個機構與 LEP 員工互動和服務的各種方式。³⁹外展和參與策略至少需要：
 - 確定機構遇到的 LEP 個人的語言需求；
 - 包括/概述標準作業程序 (SOP) 和員工程序

³⁹這包括機構與工人互動或為工人提供服務的各種接觸點（例如，在進行調查、外展和教育、電話/熱線詢問、工人舉報違規行為、接收會議、面談或其他會議時，透過電話或面對面進行）。

- 例如，當工作人員請求/獲得翻譯和傳譯服務；對於負責提供語言服務的雙語/多語員工；供員工與 LEP 人員溝通時使用⁴⁰；
 - 詳細說明機構將如何追蹤與 LEP 個人的互動以及向其提供的服務；
 - 概述將為員工提供的有關語言服務標準操作程序和客戶互動的培訓；和
 - 確定/分配負責確保外展和參與策略得到實施、監控和維持的機構聯絡點 (POC)。
- 每個機構還將描述如何與提供免費語言服務服務的個人、社區和其他組織進行外展和互動，以此作為建立額外能力為弱勢 LEP 工人提供服務的手段。
- 資源。
 - 在確定針對最弱勢工人的重要語言群體後，勞工部機構將確定雙語/多語言員工資源和需求，並審閱如何評估員工的語言能力。
 - 各機構還將確定雙語/多語言工作人員是否以及如何在整個機構內提供支援，同時確保公平分配工作。這個過程將包括：
 - 對職位描述的審閱。

⁴⁰透過即時通信或書面通信。

- 確定要使用的支援，例如電話或基於網路的語言熱線或簽約翻譯和傳譯服務。
- 職位描述審閱
 - 各機構在人力資源辦公室 (OHR) 的指導下，將繼續審閱職位描述 (PD)，以確定何時應招聘具有雙語技能的候選人。

為了進一步表明本部門對語言服務的承諾，CRC 在 2023 財政年度也採取了以下行動：

- 語言服務計劃
 - CRC 修訂了 DOL 的語言服務計劃（以加強部門範圍內的標準，以確保英語能力有限的工人獲得公平的訪問機會）。作為修訂的一部分，CRC 向 DOL 機構提供技術援助和培訓，這些機構可能為 LEP 個人提供服務或與 LEP 個人合作制定該計劃的特定機構部分。
- 語言服務調查（更多資訊可在**語言服務計劃範圍**中找到）
 - CRC 制定並啟動了語言服務調查，並向各機構提供語言服務調查分析結果，以協助他們制定針對機構的語言服務計劃。該調查為更瞭解部門內的語言需求提供了所需的基礎。
- 翻譯和傳譯服務
 - CRC 與語言服務工作小組合作，制定了翻譯和傳譯服務的質量控制門檻/措施。
- 勞工部語言服務政策

- CRC 起草了語言服務政策和指南。該政策將包括整個部門的語言服務基線標準和指南，以確保各機構的語言服務義務得到履行。

2024 財年，各機構必須在其 AMP 中納入以下活動，以進一步展示其為解決最弱勢工人面臨的最大障礙所做的努力。

- 繼續審閱和更新目前的職位描述，以確定是否需要擴大雙語要求，以與服務不足的社區進行外展和互動。隨著確定更多雙語職位以促進各機構執行其語言服務計劃，各機構將與人力資源辦公室合作，更新招聘雙語員工所需的職位描述，並確定招聘職位的申請人庫。
 - 第三方將評估⁴¹候選人和員工的語言能力，以確保他們具備擔任翻譯員和/或傳譯員的適當資格。
- 對於那些在其合格服務人群中擁有或可能為 LEP 個人提供服務或參與的機構：制定機構特定的語言服務計劃（以及實施計劃的必要框架）以及必要的標準操作程序 (SOP)，包括監控、培訓和實施要求以及關鍵活動的里程碑（另請參閱下面的機構特定語言服務計劃部分）。
 - 建立標準作業程序，定期評估符合條件的服務人口的人口統計資料以及隨時間推移的潛在人口變化。
 - 建立系統來追蹤尋求語言服務的人數和所提供服務的類型。

⁴¹使用標準化評估測驗和程序來確定候選人和員工是否具備執行正式翻譯和/或傳譯工作職責所需的技能。

- 完成已確定的重要文件的翻譯。除了確保將重要文件/資訊翻譯成重要語言群體外，各機構還將負責確保質量審閱和出版/傳播，這可能至少部分與外展和參與策略一致。
 - 創建標準操作程序，以促進持續不斷的需求，識別新的重要文件/訊息，並及時將重要文件/資訊翻譯成重要語言群體所使用的語言。
- 實施外展和參與策略，包括進行年中評估，概述該機構與 LEP 工人互動和服務的各種方式，以及以英語以外的適當語言溝通/傳播服務可用性所採取的行動。

CRC/COLA 也將承諾在 2024 財政年度完成以下行動：

- 建立一個框架或模板，包括基線語言服務政策，以協助各機構制定 2024 財政年度機構特定的語言服務計劃。
- 制定流程，供各機構透過《綜合採購協議》下建立的任務指令申請翻譯和傳譯服務。
- 為語言服務聯絡員制定並提供季度技術援助培訓。培訓可包括以下主題：執行 Babel 通知；利用具備語言能力的員工的最佳實踐；為員工提供語言服務創建標準操作程序 (SOP) 時的最佳實踐。
- 開發新的效能指標來衡量與語言服務相關的程式效能。

機構特定語言服務計劃

2024 財年，DOL 機構⁴²將需要制定機構特定的 LAP（以及實施 LAP 的必要框架）。特定機構的 LAP 將以本部門 LAP 的特定機構部分中介紹的資訊、分析和目標為基礎，並將提供更詳細和必要的標準操作程序，包括監測、培訓和實施要求，以及關鍵活動的里程碑和相關截止日期。為了確保向 LEP 個人提供有意義的訪問權限，LAP 還將明確概述各機構正在採取或將採取的方法/可行步驟，以解決已發現的差距並滿足本部門 LAP 中確定的活動，並概述針對特定機構的外展和參與策略的實施計劃。各機構也將概述其員工的職責，特別是那些最有可能與公眾互動的員工，並將確定機構中誰將負責 LAP 的管理、實施和修訂。

為了協助各機構制定其特定於機構的 LAP，CRC /COLA 將制定一個框架⁴³，概述計劃應包括的最低要求，⁴⁴例如獲得翻譯和傳譯服務的特定於機構流程；識別將要收集的數據以及如何管理該數據；以及具有語言能力的機構工作人員和聯絡人的聯絡資訊。

勞工部手冊系列 (DLMS) 關於語言服務的章節

2023 財年，CRC 為 DLMS 關於「語言服務」的新章節起草了語言服務政策和指南。本章包括整個部門的語言服務基線標準和指南，以確保各機構的語言服務義務得到

⁴²在其符合資格的服務人群中存在或可能為 LEP 個人提供服務或與其進行互動。

⁴³這將使各機構能夠採用其認為合適的組件，以最好地滿足每個機構的獨特需求和人口統計。

⁴⁴機構可以利用此工具：[聯邦實施和聯邦協助計劃的語言服務評估和規劃工具 \(lep.gov\)](https://lep.gov)。

履行。本章最終確定後，該章節的連結將納入本部門語言服務計劃的未來更新中。該章節也將在本部門的內部網路⁴⁵頁面上提供，並在發佈後廣泛分發給工作人員。

語言服務工作小組

CRC 也協調和領導 DOL 的語言服務工作小組。該工作小組目前有來自 DOL 內 26 個不同機構的 41 名成員。該小組每月召開一次會議，監督 LEP 外展和實施活動，並致力於制定部門級的政策和程序，以加強 DOL 的 LEP 工作。在每月的會議上，機構代表人報告機構在 LEP 目標方面的進展，以及本計劃中描述的政策和程序的有效性。每月一次的會議是語言服務聯絡員提出有關語言服務要求的問題並獲得答案的時間。CRC 也利用每月會議提供有關語言服務主題和程序的培訓。如果在語言服務工作小組會議之外出現問題，聯絡人員應直接聯絡 CRC/COLA 尋求協助。

DOL 企業範圍的語言服務和翻譯、傳譯和轉錄服務工具

根據聯邦政府的類別管理舉措，DOL 正在更多地使用企業級的簽約工具。企業級的工具，例如企業級的訂購協議 (EOA)、《綜合採購協議》 (BPA) 和不定交付/不定數量 (IDIQ) 合同，可供 DOL 簽約負責人下訂單。本部門的兩個全企業合約工具：⁴⁶ i) 專業語言協助服務；及 ii) 翻譯、傳譯和轉錄服務直接支援本部門努力改善 LEP 個人參與 DOL 所進行的計劃和活動的機會。

⁴⁵ LaborNet。

⁴⁶ 該機構可以對此進行下單。

用於專業語言協助服務的企業級 IDIQ⁴⁷

DOL 機構可以向 IDIQ 下單以獲得以下服務：

- 向負責以下工作的機構工作人員提供技術援助：
 - 完成特定於機構的 LEP 評估/調查，包括人口統計研究
 - 制定機構特定的語言服務計劃
 - 實施其特定於機構的 LEP 計劃
- 為創建可協助該機構向 LEP 個人提供服務的工具提供支援；
- 制定計劃並促進與社區組織和 LEP 客戶的外展和互動；
- 制定語言服務政策和程序並向 DOL 員工提供培訓；
- 因執行相關行政命令而產生的額外多元化、公平性、包容性、無障礙(DEIA)/公平評估和支援；
- 協助：
 - 網頁開發
 - 起草有關語言服務的政策
 - 審閱有關語言服務的投訴或其他反饋
 - 制定調查問題（用於定期評估）

⁴⁷下單程序可在 DOL 的內部網路頁面上取得。

- 制定關於語言服務政策和程序的標準作業程序、單頁尋呼機、桌面輔助工具、術語表、通知、「我說」卡、海報等。

企業級翻譯、傳譯和轉錄《綜合採購協議》⁴⁸

擁有以工人首選語言與工人進行持續溝通的能力對於履行本部門保護工人和執行法律的使命至關重要。為了確保本部門有能力協助與機構互動的 LEP 個人，並以英語以外的適當語言提供外展和培訓材料，本部門針對語言翻譯/傳譯服務、音頻訊息傳遞和 24 小時服務制定了 BPA 語言翻譯/傳譯服務。作為其計劃的一部分，DOL 還必須確保將重要文件和資訊翻譯成每個經常遇到的有資格接受 DOL 計劃、服務或活動或可能受到 DOL 計劃、服務或活動影響的 LEP 群體的非英語語言。根據需要在美國五十個州、哥倫比亞特區和美國領土（包括但不限於波多黎各聯邦、維京群島和關島）提供服務。此企業級的 BPA 適用於所有 DOL 機構組成部門。

翻譯和傳譯質量

DOL 的翻譯和傳譯服務 BPA 包含質量控制措施。承包機構制定並採取了質量控制計劃 (QCP)，該計劃是識別、防範和確保不再發生缺陷服務的步驟。承包機構的質量控制計劃是承包機構確保所執行的工作符合 BPA 要求的工具。QCP 至少會解決：

- 基於字數以及基於內容的翻譯步驟數量（例如翻譯、校對和質量控制）的譯文預期完成時間；

⁴⁸下單程序可在 DOL 的內部網路頁面上取得。

- 承包機構在任務活動發生和/或政府指出缺陷之前識別和糾正服務質量缺陷的計劃；
- 如何解決服務缺陷，包括確定負責修訂的人員，以及糾正錯誤的一般流程摘要，以確保這些錯誤不會在未來的計劃中發生；
- 記錄和回應訂單的程序；以及
- 承包機構解決人員績效問題的方式。

此外，DOL 在 BPA 中納入了績效目標，重點是確保承包機構提供的翻譯/傳譯服務的質量：

績效目標	標準	績效門檻（這是最大錯誤率）	監測方法
翻譯質量	承包機構將確保翻譯沒有錯誤，並且譯文使用聯邦簡單語言指南進行翻譯。	完成的總任務的 98%	不良績效將記錄在承包機構績效評估報告系統（CPARS）中
翻譯資格	承包機構將確保翻譯人員符合資格，並且擁有完成任務所需的認證。	總任務的 100%	表現不佳將記錄在 CPARS 中

績效目標	標準	績效門檻（這是最大錯誤率）	監測方法
	DOL 隨時可能要求驗證譯員的資格。		
翻譯修訂	如果 DOL 發現翻譯中存在任何錯誤，承包機構將在 DOL 通知後 24 小時內免費修改翻譯。	每個出錯任務的 100%	表現不佳將記錄在 CPARS 中
傳譯員資格	承包機構將確保傳譯員符合資格，並且擁有完成任務所需的認證。 DOL 隨時可能要求驗證傳譯員的資格。	總任務的 100%	表現不佳將記錄在 CPARS 中

績效目標	標準	績效門檻（這是最大錯誤率）	監測方法
傳譯的職業道德和專業責任準則	傳譯員將按照 DOL 要求的職業道德和責任準則 ⁴⁹ 進行傳譯。	總任務的 100%	表現不佳將記錄在 CPARS 中

DOL 可能會對承包機構提供的任何可交付成果進行隨機抽樣或定期監督，以確保語言準確性。這可以由勞工部機構根據需要透過可接受的方式進行，其中可能包括依賴具有目標語言語言能力的雙語/多語言工作人員。

制定語言服務計劃的方法

在以下各部分中，勞工部機構確定了當前語言服務中的差距，並概述瞭解決每個差距的方法。CRC 將支援每個機構改善語言服務的努力，並將監督每個機構的進展，以確保有效實施概述的目標。⁵⁰此外，每個機構都向 DOL 語言服務工作小組指定了語言服務聯絡員，負責協調各機構改善語言服務的工作。

⁴⁹承包機構將制定指導方針，至少確保準確性、公正性和保密性、實踐限制以及協議和行為方式。

⁵⁰透過 COLA。

勞工部監測和評估/修訂語言服務計劃

CRC 將自發布之日起每三年審閱一次當前的 DOL 語言服務計劃。如果需要修改，CRC 將修改 LAP。此外，CRC 將監控每個機構概述的目標和可交付成果，以確保及時準確地更新和實施計劃/政策/程序。

公佈語言無障礙計劃

勞工部的「語言服務計劃」將透過勞工部主頁上顯示的快速連結向公眾提供。⁵¹ 也將在 CRC 的主頁上進行提供，⁵² CRC 將存檔《改善英語能力有限人士獲得服務的計劃》。

53

申訴/反饋程序

希望提供有關 DOL 語言服務計劃回饋的 LEP 客戶可以透過以下電子郵件地址向 CRC 提交回饋：LanguageAssistance@dol.gov 或致電 202-693-6500。失聰、聽力困難或有語言障礙的客戶可以撥打 7-1-1 獲取電信中繼服務。根據《康復法案》第 501、504 和 508 條，將為身有障礙的 LEP 客戶提供合理的特殊照顧、有效的溝通和無障礙技術。（客戶也可以聯絡國家聯絡中心，該中心會將任何問題、想法或疑慮轉發給 CRC/COLA）。CRC 將檢視客戶反饋並在七個日曆日內與所提及的機構聯絡。未來，DOL 可能會在為 COLA 開發的網站上發佈特定機構的聯絡訊息，並傳播此類訊息。隨後，該機構將與 CRC

⁵¹ www.dol.gov。

⁵² [OASAM 民權中心頁面](#)。

⁵³ 2011 年 7 月實施。

合作，為 LEP 客戶提供充足且及時的語言服務。此外，CRC/COLA 將制定一種方法來審閱從特定機構的外展和參與策略中汲取的經驗教訓，並在定期更新此 LAP 時以其他方式吸引外部利益相關者。如果在收到反饋後考慮修訂「語言服務計劃」，DOL 將相應地修訂計劃和/或內部流程。

特定於機構的 LEP 計劃

與 LEP 互動有限的機構

行政覆核委員會 (ARB) / 福利覆核委員會 / 僱員賠償上訴委員會

裁決委員會由行政審閱委員會 (ARB)、福利審閱委員會 (BRB) 和員工賠償上訴委員會 (ECAB) 組成。委員會審查和裁定工傷賠償和員工保護法規下的上訴案件。

ARB：勞工部長已授予 ARB 權力並賦予其責任，使其在對各種僱員保護法下產生的事項進行審閱或上訴後發布機構決定。委員會的管轄範圍包括但不限於以下法律領域：環境、交通和證券舉報人保護；臨時移民計劃；童工；就業歧視；就業訓練；以及聯邦建築和服務合約。委員會的案件通常是針對勞工部行政法官的決定或勞工部工資與工時部門主管的決定提出上訴。委員會的使命是依法伸張正義，及時有效地作出合法正確、理由充分的上訴決定，公平公正地對待所有向委員會提出申訴的人。

BRB：BRB 由國會於 1972 年創建，旨在審閱對《黑肺福利法》、《煤礦健康與安全法》第四章、30《美國法典》(U.S.C.)§901 及以下條款，以及《碼頭和港口工人賠償法》，33 U.S.C. §901 等及其擴展，包括《外大陸架土地法》，43 U.S.C. §1331 及以下

條款，《防衛基地法》，42 U.S.C. §1651 及以下條款，以及《不可轉撥基金工具法》，5 U.S.C. §8171 及以下條款。BRB 與對行政法法官辦公室 (OALJ) 和工人賠償計劃辦公室 (OWCP) 的決定提出上訴的各方進行接觸。該委員會有權解決任何利益相關者根據上述法規提出的、引起重大法律或事實問題的上訴，並審閱行政法法官的決定，以確定調查結果是否有實質性證據支援，是否符合法律規定。

ECAB：ECAB 的使命是以公正和迅速的方式審理和裁決針對工人賠償計劃辦公室 (OWCP)⁵⁴ 決定提出的上訴案件。委員會的決定是根據其法定職責，在對 OWCP 編制的案件記錄進行徹底審閱的基礎上做出的。在委員會審閱記錄之前，受傷的聯邦工作人員有機會參加 OWCP 聽證和審閱部門的完整證據聽證會。

由於委員會的上訴審閱範圍，他們與公眾的互動有限。唯一潛在的非英語訴訟當事人通常是自訴人。所有發送給委員會的上訴均來自下級司法實體。儘管如此，當個人參與委員會的流程時，翻譯或傳譯需求可能會繼續出現。例如，個人可能繼續需要援助才能有效地提出上訴。

2022 財年，ARB、BRB 和 ECAB 結案了 2,111 起案件，並記錄了 2,011 起新上訴。委員會收到了超過 375 封要求更新狀態的信件和電話詢問，以及超過 25 份《資訊自由法》(FOIA) 請求。ARB 和 ECAB 沒有舉行口頭辯論聽證會。這些事件或行動均不需要翻譯/傳譯服務/支援，也沒有提出對翻譯/傳譯服務或支援的申請。委員會沒有用於追蹤需要語言服務的 LEP 個人數量或其申請的語言服務類型的系統。雖然這種需求可能並不

⁵⁴ 《聯邦僱員賠償法》(FECA)。

頻繁，但在 2024 財年，委員會將開發系統來追蹤其提供的 LEP 服務的頻率和類型，並將培訓員工如何使用該追蹤系統。

在極少數情況下，委員會會遇到以另一種語言寫成的待決案件文件^{55, 56} 委員會尋求其他雙語勞工部員工的服務，以將這些文件翻譯成英文。委員會也根據需要使用谷歌翻譯；委員會承認使用線上翻譯軟體並不是最佳做法。2024 財年，委員會將評估是否需要改進這些系統的語言服務，以確保 LEP 個人的可訪問性。此外，在 2024 財年，委員會將確保由谷歌翻譯翻譯的任何內容均由經正式評估其語言能力的語言學家進行審閱。BRB 中有一位講西班牙語的雙語員工，為所有三個委員會提供語言協助服務。⁵⁷然而，雙語工作人員的語言能力尚未經過正式評估。由於很少遇到 LEP 個人，委員會不會招募具有語言能力的員工，並相信他們有足夠的資源來應對 LEP 個人需要語言幫助的情況。委員會不會在其網站上以英語以外的任何語言提供資訊。2023 財年，委員會將發佈 Babel 通知⁵⁸，以確保 LEP 個人能夠在必要時獲得語言服務。

2024 財年，委員會將制定一項語言服務計劃，以確保為 LEP 個人提供有意義且及時的語言服務，以促進委員會的任務。在制定語言服務計劃期間，委員會將評估是否應將其重要文件至少翻譯成西班牙語，這是在促進其使命期間最有可能遇到的語言。委員會也將概述工作人員在需要時提供語言協助服務的程序。⁵⁹

⁵⁵西班牙語是最常見的語言。

⁵⁶ 通常情況下，案件文件在提交給委員會之前已經過審判組織的審閱和翻譯。

⁵⁷ARB、BRB 和 ECAB。

⁵⁸Babel 通知至少會以西班牙語顯示。

⁵⁹例如，翻譯和傳譯服務。

國會和政府間事務辦公室

國會和政府間事務辦公室 (OCIA) 透過向華盛頓特區、各州和地方政府以及部落國家的政策制定者提供關於勞工部優先事項的教育，從而推動國務卿的使命。OCIA 協助部長、副部長、機構負責人和部門工作人員制定有效的計劃和策略，以實現部門的立法目的和目標。OCIA 也與部門領導層協調，向政策制定者提供有關本部門計劃和聯邦勞工問題的教育。

OCIA 是本部門與國會和其他政府實體的聯絡人。因此，該機構與公眾的接觸非常有限，並且報告稱與 LEP 個人的接觸也很少。該機構認為，西班牙語是透過意見聽取會議、圓桌討論和電話致電遇到的唯一外語（除英語以外）。⁶⁰OCIA 不會追蹤其服務的 LEP 個人數量、在何種背景下或其提供的語言服務類型。

該機構沒有正式的流程來識別其網站（向公眾開放）或可能需要翻譯的外展材料中出現的重要資訊。2023 財年，OCIA 將確定其重要資訊/文件，並制定一項計劃，至少會考慮將選定文件翻譯成西班牙語。此外，在 2023 財年，OCIA 將評估是否應將重要資訊/文件翻譯成在執行其任務期間可能遇到的其他語言。儘管 OCIA 的網站只有英文版，⁶¹2023 財年，OCIA 將在其網站上發佈 ⁶² Babel 通知，以確保 LEP 客戶瞭解在必要時向其提供語言服務的方式。

⁶⁰到目前為止，OCIA 已與僅使用英語的利益相關者進行了互動。

⁶¹因為其與 LEP 個人的接觸有限。

⁶²在西班牙語中。2024 財年，OCIA 將評估是否應將 Babel 通知納入任何其他語言（例如美洲原住民語言）。

該機構主要由政治任命人員組成。由於其服務的 LEP 客戶數量較少，OCIA 並未專門聘請具有語言能力的員工。然而，OCIA 目前擁有具備日語、納瓦荷語和西班牙語能力的工作人員。儘管沒有對這些員工的流利程度或資格進行評估，但 OCIA 會利用他們的語言能力來翻譯文件或在必要時提供傳譯服務。2024 財年，OCIA 將起草一份特定於機構的語言服務計劃，該計劃將制定以下政策/程序：向 LEP 客戶提供語言服務；培訓員工如何提供語言服務（例如，如何獲得合約電話語言協助服務）；追蹤接受語言服務的 LEP 客戶數量；以及所提供的語言服務的類型。

2024 財年，OCIA 將制定一項外展和參與策略，以確保 OCIA 採取有意義的措施，為其符合資格的服務人群提供語言服務。該策略包括確定外展材料，並評估是否應將其翻譯成西班牙語或其他語言。對於任何重要的外展材料，該機構將努力在 2024 財年年底之前進行翻譯，並創建翻譯材料的內部儲存庫。

身有障礙人士就業政策辦公室

身有障礙人士就業政策辦公室 (ODEP) 的使命是制定和影響政策和實踐，以增加身有障礙人士就業機會的數量和質量。為了完成這項使命，ODEP 促進採用和實施改善身有障礙人士就業的政策、策略和有效做法。⁶³ODEP 的方法是透過傳播政策、策略和有效實踐、共享資訊以及向政府機構、服務提供者和非政府實體以及公共和私人雇主提供技術援助來推動系統和實踐變革。LEP 個人也可能身有障礙，ODEP 強調，應向這些人提供有效的語言援助，可以考慮英語以外的語言，包括使用美國手語 (ASL) 以外的

⁶³ODEP 已制定和/或驗證的內容。

手語。無障礙可能包括根據《康復法案》第 508 條使用無障礙技術的能力，或根據《康復法案》第 504 條獲得合理特殊照顧的支援。

ODEP 與利益相關者合作，包括政府機構、社區組織、教育機構、專業協會、企業和工會。ODEP 工作人員通常透過電子郵件、電話和網站上的「聯絡我們」功能與 LEP 人員接觸，每年約 1-3 次。ODEP 確保所有溝通對於利益相關者或問詢的選民均有效。與政策相關的工具和資源以易於訪問的格式提供。

有時，雇主會向 ODEP 索取翻譯後的全國身有障礙人士就業意識月 (NDEAM) 海報（或從其網站下載），以便為員工提供資源。2022 財年，下載了 777 份西班牙語海報，訂購了 4,998 份西班牙語海報。

ODEP 將宣傳冊、小冊子、獲准機構網站和公共服務公告視為重要文件。ODEP 每年對翻譯文件進行審核，並存檔在國家級儲存庫中。ODEP 不使用線上翻譯軟體。

ODEP 最常遇到請求翻譯成西班牙語。當 ODEP 確實收到翻譯請求時，該辦公室會利用簽約服務，部門中會說西班牙語的員工，⁶⁴或獲准機構來翻譯文件⁶⁵和/或提供語言協助支援。ODEP 承認，其在與 LEP 個人溝通方面面臨一些挑戰，例如當 LEP 個人聯絡機構而工作人員無法識別所使用的語言時，或者當 LEP 個人聯絡機構而工作人員找不到會說其首選語言的人時。2024 財年，ODEP 將為員工制定程序和培訓計劃，概述員工如何向 LEP 客戶提供語言協助。2024 財年，ODEP 將評估是否應招募具有西班牙語和其他語言能力的員工，以便更好地為身有障礙的 LEP 提供服務。

⁶⁴該辦公室沒有雙語工作人員，而是請其他勞工部機構的雙語人員在必要時提供支援。

⁶⁵2021 財年，翻譯服務支出為 10,000 美元。

2023 財年，ODEP 將努力在其網站上提供西班牙語版 Babel 通知，並建議所有獲准機構在其網站上至少應包含西班牙語版 Babel 通知。2024 財年，ODEP 將制定針對機構的語言服務計劃，以確保解決在提供語言服務方面已發現的差距。此「語言服務計劃」將制定 ODEP 的計劃，以隨著人口（及其相關的語言服務需求）的變化和/或獲准機構的變更，定期評估合格服務人口的人口統計數據。該評估可能包括確定應翻譯的其他文件、應翻譯成其他語言的當前文件，以及制定用於識別和/或解決 LEP 個人的語言需求的正式流程。

2023 財年，ODEP 將制定一項與 LEP 個人互動的外展和參與策略。2024 財年，ODEP 將概述追蹤參與（與利益相關者/獲准機構）的計劃以及向 LEP 個人提供的語言援助服務類型。ODEP 也將開始向其獲准機構詢問他們與 LEP 個人接觸和/或提供直接支援的次數，並將開發以下流程：概述翻譯的程序、評估當前翻譯效果；並且開發更準確的方法來追蹤所提供的語言服務。

監察長辦公室

美國勞工部 (DOL) 監察長辦公室 (OIG) 勞工部 (DOL) 進行審計，以審閱所有 DOL 計劃和運營（包括其承包商和受贈者執行的計劃和運營）的有效性、效率、經濟性和完整性。進行這項工作是為了確定計劃和運營是否符合適用的法律和法規；DOL 資源得到有效且經濟的利用；和 DOL 計劃達到了預期結果。OIG 也對涉嫌違反與 DOL 計劃、營運和人員相關的聯邦法律的行為進行刑事、民事和行政調查。此外，OIG 也進行刑事調查，以打擊勞工敲詐勒索和組織犯罪在國家工會中三個領域的影響：員工福利計劃、勞資關係和工會內部事務。OIG 也與其他執法夥伴合作處理人口販運問題。

OIG 確定了在履行其職責時大約四種經常遇到的語言群體⁶⁶：西班牙語、法語、俄語和印地語。OIG 的網站僅提供英文版本。2023 財年，在 CRC 的協助下，OIG 將在其網站上添加西班牙語、法語、俄語、印地語、簡體中文和阿拉伯語版本的 Babel 通知，以確保 LEP 個人瞭解他們可以在必要時獲得語言服務。2024 財年，OIG 將評估哪些資料（例如熱線投訴表）也應在其網站上翻譯成常用語言，並會努力將翻譯後的資料放在其網站上。⁶⁷

OIG 不會根據語言技能來招募人員，但會在需要時利用雙語/多語言工作人員協助提供語言服務。然而，這些工作人員沒有接受語言能力評估，也沒有接受過訓練。OIG 也不向其員工提供有關如何識別 LEP 客戶並與之互動或如何向 LEP 客戶提供語言服務的培訓。2024 財年，OIG 將與 CRC 合作進行培訓，以確保員工瞭解如何為 LEP 客戶提供語言服務。

2024 財年，監察辦將起草針對機構的語言服務計劃。該計劃將概述工作人員如何在需要時為 LEP 個人獲取/獲得語言援助服務（例如傳譯和翻譯）的程序；確定重要文件以及翻譯這些文件的時限；概述建立文件時評估文件是否重要的流程；詳細說明如何追蹤接受語言服務的人數和所提供服務的類型；並確定 LEP 個人的語言需求。2024 財年，OIG 也將評估是否需要招募具有語言能力的員工，並評估 OIG 將如何實施外展和參與策略，以便與可能需要 OIG 服務的 LEP 個人進行有效互動。

⁶⁶每週幾次。

⁶⁷確保 LEP 客戶無需瀏覽英文即可獲得翻譯。

監察員辦公室

《能源僱員職業病賠償計劃法》監察員辦公室 (OMBUDS) 向索賠人、潛在索賠人和其他利益相關方提供有關《能源僱員職業病賠償計劃法》規定的福利，以及適用於提供這些福利的要求和程序的資訊、指導和幫助。此外，OMBUDS 就受理和處理索賠的資源中心的位置向部長提出建議，並向國會提交年度報告，概述收到的投訴、申訴和援助請求的數量和類型，並對索賠人和潛在索賠人在上一年遇到的最常見困難進行評估。

儘管 OMBUDS 經常與公眾接觸，但與 LEP 個人的互動有限且不頻繁。這些人通常是美洲原住民國家和部落的成員，OMBUDS 在美洲原住民保留地舉行市政廳式的外展會議。這些會議並不頻繁，大多數會議都是由美國勞工部能源僱員職業病賠償部 (DEEOIC) 和/或司法部 (DOJ) 《輻射暴露賠償法》(RECA) 計劃主辦。DEEOIC 和 DOJ 為這些會議提供傳譯服務。當 OMBUDS 主辦美洲原住民 LEP 個人可能會參加的會議時，OMBUDS 將使用企業級的 BPA 安排傳譯服務。

2023 財年，OMBUDS 將制定一項外展和參與策略，以確保 OMBUDS 採取有意義的措施，為其符合條件的服務人群提供語言服務。該策略包括確定外展材料，並評估是否應將其翻譯成納瓦荷語或其他語言。對於任何重要的外展材料，該機構將努力在 2024 財年年底之前進行翻譯，並創建翻譯材料的內部儲存庫。此外，OMBUDS 將評估所確定的任何重要文件是否應翻譯或以其他語言提供，這些語言在促進其任務期間可能會遇到（例如其他美洲原住民語言和西班牙語）。根據確定/識別其網站上重要文件和/或外展資料，OMBUDS 還將在其網站上提供納瓦荷語和西班牙語的 Babel 通知，以確保 LEP 客戶在需要時可以從該機構獲得語言服務。

2023 財年，OMBUDS 也將為工作人員制定程序，以評估 LEP 個人的語言服務請求。由於 OMBUDS 服務的 LEP 客戶數量較少，因此不僱用具有語言能力的員工。根據需要，OMBUDS 將向任何 LEP 個人推薦相關 DEEOIC 書面資料、線上影片和/或 DEEOIC 資源中心工作人員，以獲取與 EEOICPA 相關的適當資訊和服務。同樣，如果語言需求超出 OMBUDS 既定流程的範圍，OMBUDS 將聯絡 DOL 語言服務工作組以獲得 LEP 資源。OMBUDS 將在 2023 財政年度制定工作人員在現場和電話方式與 LEP 人員溝通時的程序，以確保及時提供服務。此外，OMBUDS 還將聯絡工作小組和/或 CRC，以確定是否需要額外服務，如果需要，確保及時提供服務。

在 2024 財年，根據 OMBUDS 對 2023 財年 LEP 個人的服務請求的評估結果，並為 LEP 個人可能增加的機構聯絡做好準備，OMBUDS 將起草一份適當的特定於機構《語言服務計劃》，該計劃將制定向 LEP 客戶提供語言服務的政策/程序；訓練員工如何提供適當的語言服務；追蹤接受語言服務的 LEP 客戶數量以及所提供語言服務的類型；和翻譯程序。

公共事務辦公室/公眾參與辦公室

公共事務辦公室 (OPA) 透過其媒體和編輯服務部（新聞辦公室）以及數位策略和服務辦公室（數位團隊）與媒體和公眾互動。數位部門負責管理 DOL 的所有社群媒體帳號。

OPA 也透過勞工部國家聯絡中心 (DOL-NCC)（免費電話和電子郵件回覆服務）與民眾直接互動。DOL-NCC 透過電話、電子郵件、簡訊和美國郵政為美國公眾提供所有 DOL

機構的一般資訊和轉介服務。OPA 每天透過信件、電子郵件、電話、電子報/手冊、網站（「聯絡我們」或聊天功能）和社交媒體與公眾和外部利益相關者（包括 LEP 個人）進行互動。

DOL-NCC 為 OPA 管理的所有免費電話線路提供語言傳譯服務。DOL-NCC 不會以英語以外的任何語言進行宣傳，也不會告知大眾會提供免費且及時的語言服務。如果 LEP 客戶聯絡 DOL-NCC，互動式語音應答 (IVR) 會提示他們與雙語客戶服務代表 (CSR) 交談，並立即提供傳譯服務。對於其他非英語客戶，CSR 透過執行與「語言熱線」服務的電話會議橋接來連接「語言熱線」⁶⁸以翻譯對話。從 2020 年 12 月到 2022 年 7 月，DOL-NCC 處理了 1,142 通 LEP 電話，其中 985 個電話是用西班牙語撥打的。在此期間，DOL-NCC 還處理了多種其他語言的電話，⁶⁹然而，這種情況發生的頻率要低得多。

OPA 目前沒有能力將所有材料翻譯成英語以外的語言。某些 OPA 資料（包括新聞稿）通常會根據需要翻譯成西班牙語或其他語言。當文件需要翻譯成英語以外的語言時，會要求雙語或多語員工翻譯⁷⁰該文件。該人員可能是 OPA 員工，也可能是來自其他機構且精通所需語言的 DOL 同事。一般來說，當特定媒體報導區域明顯廣泛使用英語以外的語言時，就會翻譯新聞稿和其他資料。DOL.gov 主頁還包含一個「Español」連接，可將使用者引導至各種西班牙語的 DOL 資源。OPA 也維護 DOL Español Twitter 帳戶。

⁶⁸ 語言熱線服務獨立運作，他們不瞭解本部門的流程或計劃。

⁶⁹ 普通話、俄語、韓語、海地克里奧爾語、越南語、阿拉伯語、波蘭語、索馬利語、法語、廣東話、烏茲別克語、波斯語、土耳其語、葡萄牙語、緬甸語、孟加拉語、他加祿語、錫爾赫蒂語、印地語、尼泊爾語、斯瓦希里語、格魯吉亞語、烏爾都語、克里奧語、蘇丹語阿拉伯語、伊洛卡諾語和波斯尼亞語。

⁷⁰ 大約六名員工提供西班牙語服務，但並未因其語言能力而被聘用。

辦公室也使用谷歌翻譯⁷¹以及滿足西班牙文翻譯需求的 NCC 線路。在使用谷歌翻譯時，OPA 會採取措施確保翻譯質量，所有翻譯資料均由雙語或多語工作人員校對。2023 財年，OPA 將確定重要文件和訊息，並制定將這些文件和資訊翻譯成其他語言的時間表。⁷²2024 財年，OPA 將制定內部審閱程序，以確保透過線上翻譯軟體翻譯的內容⁷³由語言學家審閱。⁷⁴2023 財年，OPA 將至少在其網站上包含西班牙語 Babel 通知，以確保向 LEP 客戶報告語言服務。到 2024 財年（甚至更早），OPA 將在其網站上以常用語言添加額外的 Babel 通知。

雖然 DOL 擁有一些多語言網頁內容，但從 DOL 的主頁上並不明顯或不易閱讀。網頁的西班牙文翻譯位於主頁底部，但使用者可能不容易找到。2022 年 11 月 14 日，「美國網頁設計系統」發佈了有關顯示語言選擇器的指南。這就是「語言選擇組件的一致佈局、介面和行為，幫助使用者能夠輕鬆地以最熟悉的語言查找和存取內容。」OPA 將審閱本指南並考慮本著該計劃的核心精神進行修訂。⁷⁵CRC/COLA 和 OPA 也將與 DOL 機構合作，審閱並整合實踐，以確保 LEP 人士能夠獲得 DOL 的多語言內容。⁷⁶這將包括對數位內容的分析，以及如何使這些材料更容易獲得。

OPA 指出，該機構目前招聘非英語能力的員工，DOL-NCC 僱用了約 30 名西班牙語雙語員工。OPA 目前僱用了大約 5 名獨立於 DOL-NCC 的雙語工作人員。該辦公室保留

⁷¹OPA 知曉使用線上翻譯工具（例如谷歌翻譯）並不是最佳實踐。

⁷²這些語言可以是俄語、波蘭語或越南語。

⁷³谷歌翻譯。

⁷⁴這需要是一位接受過語言能力正式評估的語言學家。

⁷⁵請參閱 <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>。

⁷⁶請參閱 [「改善 LEP 人員對公共網站和數位服務的訪問」PDF](#)

了一份具有語言能力的員工名單，以便在員工需要電話和電子郵件查詢幫助時提供給他們。2024 財年，OPA 將為員工制定有關識別 LEP 個人並向 LEP 客戶提供語言幫助的程序和培訓。

2024 財年，OPA 將制定針對機構的語言服務計劃，以確保解決在提供語言服務方面已發現的差距。這將制定 OPA 的計劃，定期評估符合條件的服務人群的人口統計數據及其相關的語言服務需求。2024 財年，該辦公室將概述追蹤 LEP 個人的參與情況以及所提供的語言援助服務類型的計劃。重要的是，這將包括一項透過數位渠道讓 LEP 個人進行參與的策略。

OPA 定期與公眾參與辦公室 (OPE) 合作進行活動和部門級措施。雖然這兩個機構的受眾並不相同，但兩者在組織媒體和公眾共同參與的活動時經常有重疊。這兩個辦公室還合作確定工人、雇主和其他利益相關者，以在勞工部內部媒體產品（即影片）中有所體現。這兩個機構參與了涵蓋一系列部門措施的計劃和小組工作。

公眾參與辦公室 (OPE) 的使命是代表部長和勞工部與利益相關者建立並維持雙向關係，在此過程中通報並改善我們的集體工作。此外，OPE 支援部長與這些利益相關者的直接接觸，以促進部門和行政部門的夥伴關係和良好溝通。為了完成這項使命，OPE 與 LEP 利益相關者團體和工人進行互動。有時需要非正式翻譯，雙語 OPE 工作人員既負責翻譯，又負責安排會議或主持圓桌會議。此翻譯不屬於員工的工作描述範圍。此外，OPE 有時（大約每年 2-4 次）必須協助翻譯資料，以使 OPE 的目標利益相關者能夠閱讀這些資料。

2024 財年，OPE 希望與 LEP 工人群體（如日工、肉類包裝工人、農民工人等）進行更深入的接觸。OPE 將尋求資金來支援圓桌會議和意見聽取會議的翻譯服務，以及適當的宣傳資料。

2024 財年，OPA 將制定針對機構的語言服務計劃，以確保解決在提供語言服務方面已發現的差距。該計劃將規劃 OPA 的計劃，定期評估符合條件的服務人群的人口統計數據。該辦公室將概述追蹤 LEP 個人的參與情況以及所提供的語言援助服務類型的計劃。

退伍軍人就業和培訓服務

退伍軍人就業和培訓服務處 (VETS) 的使命是幫助美國退伍軍人、現役軍人和軍人配偶做好有意義的職業生涯的準備；為他們提供就業資源和專業知識；保護他們的就業權利；並促進他們的就業機會。優先事項包括實現軍隊向平民就業的正確過渡；利用夥伴關係實現就業成果最大化；促進和推動服務不足社區的公平、包容和無障礙。

VETS 透過各種方式定期與公眾和外部利益相關者互動，包括意見聽取會議、圓桌討論、電子郵件通訊、調查、會議和培訓。由於其主要目標族群由精通英語的合格退伍軍人和現役軍人組成，⁷⁷VETS 與 LEP 個人的互動⁷⁸非常有限。當 VETS 確實遇到 LEP 個人時，最常見的語言是西班牙語。

⁷⁷進入軍警部隊的要求。

⁷⁸每年大約需要服務 1-3 名這樣的人士。

VETS 已確定其網站上提供的重要資訊。此外，VETS 的獲准機構也會開展一些計劃，在需要時向 LEP 個人提供重要資訊。然而，VETS 的網站僅提供英文內容。在極少數需要西班牙語內容的情況下，VETS 會提供相應的翻譯。VETS 對其文件進行了審閱，發現沒有包含重要資訊的其他文件。2023 財年，VETS 將在其網站上顯示西班牙語的 Babel 通知，以確保 LEP 客戶可以在需要時獲得該機構的語言服務。VETS 也會考慮是否應該建立其他語言的 Babel 通知。2024 財年，為了改善語言服務，VETS 將把其網站上提供的重要資訊翻譯成西班牙語。⁷⁹

VETS 沒有明確招募雙語職位。然而，VETS 擁有具有語言能力的工作人員，可以在國家和地區層面為講西班牙語的 LEP 人群提供服務。波多黎各現場工作人員（來自波士頓地區）可以使用雙語，南部邊境各州（來自達拉斯地區）的一些工作人員也是如此。如果 VETS 無法滿足內部語言需求，它將向部門內其他機構的雙語工作人員尋求協助和/或聘請承包機構的人員。在波多黎各，VETS 估計大約有兩個職位需要使用西班牙語能力。這些職位進行《軍警就業和再就業權利法案》(USERRA) 調查、監督撥款並進行外展活動。

2023 財年，VETS 完成了外展和參與策略的制定，以確保採取有意義的措施為其符合資格的服務人群提供語言服務。2024 財年，VETS 將起草一份特定於機構的「語言服務計劃」，該計劃將進一步評估 VETS 目前提供的語言服務，並概述確保 LEP 客戶獲得有意義的語言服務所需的任何其他步驟。在評估中，VETS 將討論如何確保以有意義的方式與軍人配偶（VETS 服務人群中沒有英語流利要求的部分）和其他客戶互動。

⁷⁹最低限度。

勞工統計局

勞工統計局 (BLS) 是勞動經濟學和統計學廣泛領域的主要事實調查機構，是美國聯邦統計系統的一部分。具體來說，BLS 收集、計算、分析和發佈對公眾、雇主、研究人員和政府組織至關重要的數據。BLS 衡量美國經濟的勞動力市場活動、工作條件、價格變化和生產力，以支援公共和私人決策。此外，BLS 採用創新方法來收集、分析和傳播準確、客觀和相關的資訊，同時保護資料提供者的機密性。

過去，BLS 在工作期間與 LEP 個人的接觸有限，其中包括與雇主和家庭一對一互動以收集經濟數據、與聯邦和州機構合作夥伴討論經濟計劃以及回應公眾詢問。當 BLS 與 LEP 個人進行互動時，是透過電子郵件、電話、會議、培訓以及面對面或電話資料收集的方式進行的。BLS 估計每年約有 10 次與 LEP 個人的接觸，大部分涉及面對面的資料收集。最常見的語言是西班牙語，其次是中文（普通話和廣東話）。BLS 與講韓語、日語和波蘭語的個人進行資料收集的互動很少（每年少於 1 次）。如下文簡要所述，BLS 將研究其與 LEP 雇主和家庭的互動是否可以透過外展和參與以及有效提供語言援助服務而有所提升。

2023 財年，BLS 編制了一份已確定的重要文件清單，⁸⁰BLS 將制定一個時間表，將已確定的重要文件翻譯成執行該機構任務時最常⁸¹遇到的語言。BLS 網站不顯示 Babel 通知，也不提供英語以外語言的資訊。2023 財年，BLS 將在其網站上提供西班牙語和其他適當語言的 Babel 通知，以確保 LEP 客戶可以在需要時從該機構獲得語言服務。

⁸⁰已確定的重要文件主要是網站頁面。

⁸¹截至 2024 財政年度年底。

BLS 致力於將《職業展望手冊》的部分內容翻譯成西班牙文。BLS 選擇翻譯的部分為準入門檻較低的職業（幾乎不需要教育）；年薪至少 4 萬美元；就業前景穩定或正在提升。2023 財年，BLS 也將把一篇有關履歷寫作、工作申請和求職信的文章翻譯成西班牙語，⁸²以幫助培養求職技能。正在進行履歷撰寫文章翻譯工作，並將於 2023 財政年度年底完成。已確定的《職業展望手冊》文檔將在 2024 財政年度年底前翻譯成西班牙文。將這些內容以及其他有用的資訊和工具翻譯成西班牙語以外的語言將持續至 2024 財年。

在非常有限的情況下，BLS 會為資料收集目的而招募講西班牙語的員工/承包機構。BLS 通常在波士頓地區（包括紐約並監督波多黎各的資料收集）和舊金山地區（加利福尼亞州）招募這些職位。目前，BLS 共有 8 名雙語員工，因其語言能力而受到聘用。另外，BLS 擁有許多雙語工作人員，不時被要求為 LEP 患者提供協助。該機構不利用任何語言協助服務來提供語言服務，而是依賴這些具有語言能力的工作人員⁸³為 LEP 人士提供翻譯和傳譯服務。當 BLS 需要翻譯文件時，會有多個人員來審核翻譯質量。BLS 工作人員也使用電話翻譯應用程式⁸⁴與 LEP 個人溝通，尤其是在收集資料時。由於此類應用程式通常存在局限性且不被視為最佳實踐，BLS 將在 2024 財年探索工作人員在與 LEP 個人進行資料收集時的新流程，以確保及時提供服務並最好地滿足申請服務的 LEP 個人的需求。此外，在 2024 財年，BLS 將探索使用西班牙語語音郵件提示，以確保 LEP 來電者能夠獲得有意義的語言服務。如有需要，我們將為員工提

⁸² [「BLS 履歷、申請和求職信」 PDF](#)。

⁸³ BLS 的員工會說越南語、廣東話和西班牙語。

⁸⁴ iPhone 翻譯應用程式可在政府發行的電子設備上使用。

供有關如何識別 LEP 客戶以及如何提供語言服務的培訓。此外，在 2024 財年，BLS 將評估是否應專門招募具有語言能力的額外工作人員，以確保準確的數據收集和代表性樣本。

2024 財年，BLS 將起草針對機構的語言服務計劃。隨著 BLS 繼續撰寫並提供上述一些資訊和/或工具（關於簡歷撰寫的文章等），此類服務應以英語以外的語言進行說明和提供。該計劃將包括向 LEP 客戶提供語言服務的政策/程序；關於如何提供語言服務的員工培訓大綱；BLS 追蹤接受語言服務的 LEP 客戶數量以及所提供語言服務類型的可行性；和翻譯/傳譯程序。

2023 財年，BLS 將制定一項外展和參與策略。該策略包括確定重要的外展材料以及評估可能遇到的語言以確定翻譯需求。對於任何被視為重要的外展材料，機構將努力在 2024 財年年底之前對其進行翻譯，並創建重要翻譯文件的內部儲存庫。BLS 將監控其增強的外展和可及性，這可能會導致說其他語言的 LEP 個人的參與。如果語言援助服務不為人所知、未進行宣傳和/或以有限的方式提供，則尤其如此。

政策助理部長辦公室

政策助理部長辦公室 (OASP) 是勞工部的主要政策、監管、數據治理和評估辦公室。OASP 在制定和推動部門優先事項方面發揮著至關重要的作用，為勞工部長、副部長和部門領導提供有關改善工人、退休人員及其家人生活的行動的建議。

OASP 本身與公眾和外部利益相關者的接觸有限，據報告，其與 LEP 個人的直接接觸也很少。OASP 通常每年會透過電話和網站流量（通常與其他機構合作）在意見聽取

會議、圓桌討論中遇到幾次 LEP 個人（最常見的是說西班牙語的人士）。OASP 為意見聽取會議和圓桌討論提供語言服務，並通知公眾，如有必要，這些服務將免費提供。例如，2022 年 12 月，OASP 舉辦了一場關於環境正義的意見聽取會議。《聯邦公報》上發佈了意見聽取會議通知，也列出了翻譯和輔助選項。⁸⁵ 一名參與者要求提供西班牙語翻譯，該服務是透過本部門的 BPA 進行提供。此外，2022 年 6 月，OASP 舉辦了一場有 300 多名參與者的大型高峰會，如果需要的話，所有人都可以獲得翻譯/傳譯服務。⁸⁶

由於其服務/遇到的 LEP 個人數量較少，該機構不僱用具有語言能力的員工。相反，OASP 利用本部門的企業級 BPA 來滿足翻譯和傳譯需求。OASP 不會追蹤遇到的 LEP 數量或所提供的語言服務的類型。當員工需要傳譯員與 LEP 溝通時，OASP 有時會要求 LEP 提供自己的傳譯員。⁸⁷ OASP 承認這不是最佳做法，並將在其 2024 財年語言服務計劃中建立內部程序來阻止這種做法。

2023 財年，OASP 將確定其重要文件並制定計劃將其至少翻譯成西班牙語。2023 財年，OASP 也將在其網站上提供西班牙語的 Babel 通知，以確保 LEP 客戶可以在需要時獲得該機構的語言服務。目前，OASP 在其網站上不包含任何英語以外語言的資訊。⁸⁸

OASP 管理 Worker.gov 和 Employer.gov；這兩個網站均已完全翻譯成西班牙文。

Worker.gov 是一站式資源中心，旨在幫助工人瞭解自己的權利並獲得勞工部的資源。

⁸⁵ 要求參與者提前五天通知所申請的服務。

⁸⁶ 沒有提出任何申請。

⁸⁷ 家人或朋友。

⁸⁸ LEP 個人必須瀏覽英語內容才能閱讀另一種語言的內容。

Employer.gov 是為雇主可能提出的各種問題提供答案的網站，這些問題包括但不限於工資和福利、工作場所安全和健康以及其他聯邦要求。OASP 正在將新設計的 Worker.gov 翻譯成以下語言：西班牙語、簡體中文、繁體中文、阿拉伯語、韓語和越南語。

最近，OASP 將「瞭解您的權利」傳單翻譯成總共 19 種語言，⁸⁹所有翻譯後的傳單現已在 Worker.gov 上提供。OASP 正在考慮將尚未重新設計的 Employer.gov 翻譯成以下五種語言：西班牙語、簡體中文、繁體中文、韓語、越南語和印地語。2024 財年，OASP 將評估是否應在其網站上以西班牙語提供任何資訊，並將顯示西班牙語資訊，以便 LEP 個人無需瀏覽英語網頁即可找到可用資訊。OASP 還將開發西班牙語語音郵件錄音，以確保 LEP 來電者可以被分派到電話語言服務。

2023 財年，OASP 將制定一項外展和參與策略，以確保採取有意義的措施，在意見聽取會議和圓桌討論期間提供語言服務。OASP 將制定程序，確保在與 LEP 個人溝通時提供語言服務，包括在必要時使用語言熱線。

2024 財年，OASP 將起草一份針對機構的語言服務計劃，該計劃將制定向 LEP 客戶提供語言服務的政策/程序；概述員工如何識別 LEP 個人和提供語言服務的培訓；概述員工與 LEP 個人交往時的程序；確定追蹤接受語言服務的 LEP 客戶數量以及所提供語言服務類型的最有效方法；及翻譯/傳譯程序。

⁸⁹阿拉伯語、中文（簡體）、中文（繁體）、菲律賓語、海地克里奧爾語、印地語、苗族語、日語、韓語、尼泊爾語、波蘭語、葡萄牙語、旁遮普語、俄語、索馬利語、西班牙語、泰語、烏爾都語和越南語。

與 LEP 互動頻繁的機構

員工福利保障管理局

員工福利保障管理局 (EBSA) 致力於教育和幫助近 1.52 億工人、退休人員及其家庭，這些人擁有約 747,000 個私人退休計劃、250 萬個健康計劃和 673,000 個其他福利計劃，資產約 11.7 萬億美元，以及計劃發起人和員工福利社區的成員。EBSA 平衡主動實施與合規援助，並努力為計劃參與者和受益人提供優質援助。EBSA 的政策是為客戶提供最高質量的服務。

EBSA 採用區域結構進行運營，設有 10 個區域辦事處和 3 個地區辦事處，分別位於亞特蘭大、波士頓、芝加哥、辛辛那提、達拉斯、堪薩斯城、洛杉磯、紐約、邁阿密、費城、舊金山、西雅圖和華盛頓特區。這些區域辦事處為所有 50 個州和地區的服務提供支援。

EBSA 每天都會遇到 LEP 人士。EBSA 已作出承諾並採取了重大、有意義的步驟，為 LEP 人員提供獲取其資訊、計劃和服務的機會。具體而言，每個 EBSA 地區透過對其地理區域內的人口進行評估來確定其重要的語言群體，以確定僱用 LEP 人員的招募/人員需求。這些地區透過審閱統計資料庫來進行人口統計分析，⁹⁰而不是依賴對過去參與 EBSA 的個人的審閱。在此過程中，EBSA 確定了在執行其使命時遇到的 24 種語言；

⁹⁰例如，[統計地圖集](#)、[美國概覽頁面](#)。

其中 12 種語言在區域和地區辦事處經常遇到，在 EBSA 開展業務的所有地區，常遇到說西班牙語、廣東話和普通話的人員。下表按辦公室列出了其他 9 種經常遇到的語言。

EBSA 辦公室	常遇到的語言⁹¹
亞特蘭大地區/邁阿密地區辦事處	海地克里奧爾語和韓語
波士頓區域辦事處	法語、波蘭語和葡萄牙語
辛辛那提區域辦事處	阿拉伯語
芝加哥區域辦事處	阿拉伯語、波蘭語和他加祿語
達拉斯區域辦事處	法語和越南語
堪薩斯城區域辦事處	越南語
洛杉磯區域辦事處	韓語、他加祿語和越南語
紐約區域辦事處	俄語
費城地區/華盛頓特區地區辦事處	阿拉伯語、法語、韓語、俄語、他加祿語和越南語
舊金山區域/西雅圖地區辦事處	他加祿語

⁹¹在 EBSA 開展業務的所有地區，經常會遇到說西班牙語、廣東話和普通話的人。

目前，具有重要生態或生物意義的海洋區域的網站有英文版，並有一個提供西班牙語資訊的登入頁面。到 2023 財年年底，EBSA 將修改網站，以其認為重要的 12 種語言提供 Babel 通知。⁹²EBSA 也計劃在 2023 財政年度結束前增加其他常見語言的網頁。2022 財年，EBSA 開始提供 12 種不同語言的福利顧問 (Benefits Advisors) 現場服務。⁹³此外，還提供 105 種語言的翻譯服務。EBSA 目前正在進行包括 LEP 社區在內的網站可用性測試。測試的結果將反映在未來的網站開發中。2024 財年，該機構將為這些網站翻譯制定時間表，並確定是否需要進一步翻譯（以及翻譯新創建的或修訂後的資訊和文件）。

EBSA 主要透過電話傳譯承包機構與 LEP 個人接觸，該承包機構有能力提供 105 種語言的傳譯協助。2022 財年，⁹⁴ 透過這份電話傳譯合同，大約有 1,600 人用西班牙語進行了聯絡；與其他語言的人進行了不到 21 次接觸，包括廣東話、普通話、海地克里奧爾語、越南語、葡萄牙語、韓語、波蘭語、法語和他加祿語。通話頻率因語言組別而異。EBSA 擔心，非英語國家的聯絡人數量相對較少，這可能反映出他們對 EBSA 的服務缺乏認識。因此，在 2024 財年，EBSA 將特別關注針對重要語言群體的外展工作，以確保充分提供服務。

⁹²西班牙語、阿拉伯語、簡體中文、繁體中文、法語、海地克里奧爾語、韓語、波蘭語、葡萄牙語、俄語、他加祿語和越南語。

⁹³西班牙語、阿拉伯語、廣東話、普通話、法語、海地克里奧爾語、韓語、波蘭語、葡萄牙語、俄語、他加祿語和越南語。

⁹⁴約 2021 年 10 月至 2022 年 9 月。

EBSA 也為 LEP 個人提供免費熱線。為了確保「使用者友好」，該機構與承包人合作，將音頻系統訊息翻譯成 12 種語言。⁹⁵每年約有 7,500 - 9,000 通電話撥打西班牙免費熱線。2024 財年，EBSA 將進一步向弱勢社區宣傳這些 LEP 服務。

EBSA 的外展、教育和援助辦公室多年來一直利用專業翻譯服務將出版物、視訊腳本和其他媒體翻譯成各種語言。對於較短的文檔，具有語言能力的工作人員會審閱這些翻譯以驗證其準確性。EBSA 也與國防部的國家語言服務隊達成協議，為出版物、簡報和其他資料提供翻譯保證。EBSA 在審閱翻譯時不會使用線上翻譯工具或軟體。對於較長的文件，EBSA 會聘請簽約譯員和校對員。許多區域辦事處都有會講多種語言的工作人員，如果案件涉及 LEP 工人，調查人員將向這些人員尋求協助。為此，每個區

域辦公室都存檔一份具有語言能力的工作人員名單。EBSA 也在區域和國家層級保存翻譯文件儲存庫，並利用機構間網路儲存所有翻譯文件供工作人員使用/參考。EBSA 也利用西班牙語詞彙表協助工作人員履行翻譯和傳譯職能。在 2022 財年之前，EBSA 將 10 份最受歡迎和最常用的參與者援助出版物翻譯成西班牙語。⁹⁶2022 財年，EBSA 開始將這些主要出版物翻譯成另外 11 種語言。⁹⁷EBSA 從這些出版物開始，因為其直接影響在美務工的工人。這些出版物的翻譯預計將於 2023 財年年底完成。作為 EBSA

⁹⁵西班牙語、廣東話、普通話、越南語、韓語、海地克里奧爾語、波蘭語、他加祿語、法語、阿拉伯語、俄語和葡萄牙語。

⁹⁶讓您的健康福利為您所用的十大方法；準備退休的十大方法；乳房切除術後您的權利；關於您的退休計劃您應瞭解什麼；COBRA 下的員工健康福利指南；完善儲蓄；揭開退休計劃的神秘面紗；生活改變需要健康選擇；工作變化需要健康選擇；以及提出健康福利索賠。

⁹⁷阿拉伯語、簡體中文、繁體中文、法語、海地克里奧爾語、韓語、波蘭語、葡萄牙語、俄語、他加祿語和越南語。

2024 財年 LEP 計劃的一部分，該機構將繼續確定將翻譯哪些材料，包括出版物和外展報告材料。

EBSA 的福利顧問透過電話和書面形式回答問題，並進行外展活動。他們還發現並提交無法以非正式方式解決的潛在違規行為。福利顧問目前使用簽約資源來提供語言協助服務。在以下情況下，可以使用這些資源：1) 語言需求易於確定；2) 工作人員知道如何使用翻譯服務以及如何等待幫助時與譯者和 LEP 人員互動；3) 可以及時進行有效的溝通/參與。此外，該機構將在 2024 財年開展工作，確保提供外展服務的福利顧問在活動之前評估語言需求，以便為活動配備能夠使用適當語言與 LEP 個人溝通的人員。還將提供多種語言的材料（包含獲得免費幫助的聯絡資訊）。

調查人員與索賠人和證人互動，獲取陳述並審閱文件，這些文件可能是英語以外的語言。⁹⁸然而，EBSA 沒有正式的系統來確定和/或指派雙語僱員參與可能涉及 LEP 工人的調查或其他案件。相反，當遇到 LEP 個人時，EBSA 會盡可能向具有語言能力的工作人員尋求協助。為了確保一致地提供語言服務，在其 2024 財年機構特定語言服務計劃中，具有重要生態或生物意義的海洋區域將概述一項協議，規定調查人員在必要時將/應如何參與電話翻譯和/或傳譯服務。也將針對為 LEP 個人制定的政策為工作人員創建和開展培訓。

EBSA 計劃確保在調查活動中與 LEP 個人進行有意義的接觸，例如，EBSA 將如何在進行調查（包括現場調查）時獲得傳譯援助。EBSA 將改善其自身計劃/服務的公平

⁹⁸通常，此類文件採用西班牙語，特別是在與波多黎各計劃相關的調查中。

分配，但在支援與 LEP 個人進行有效溝通以確保 LEP 的體驗得到關注/考慮的同時，可能會影響到行業。

2022 財年，EBSA 的招聘公告尋求福利顧問和調查員的雙語技能。迄今為止，已聘用了十名具有雙語技能的人員。2023 財年期間，EBSA 繼續致力於聘用雙語福利顧問和調查員，以滿足其任務需求。要求每個地區將招募工作的重點放在已完成的語言評估中確定的語言領域。為此目的創建了職位描述和職位公告。

EBSA 已與行銷承包機構合作，開發英語以外的 12 種語言的資訊和媒介。⁹⁹該行銷計劃將提高人們對 EBSA 網站上以這些語言提供的資訊的認識。具有重要生態或生物意義的海洋區域 (EBSA) 也與社區組織聯絡，建立支援 LEP 個人參與的關係。EBSA 的區域辦事處確定其管轄範圍內的 LEP 社區，並透過外展和網路在這些社區進行報告活動，以教育參與者和受益人瞭解僱員福利法規定的權利。這些報告由 EBSA 的福利顧問進行，他們會說雙語，並使用目標 LEP 人群的語言。在 COVID-19 期間，以虛擬方式進行了許多報告，儘管過去這些報告是在當地社區（例如墨西哥領事館）進行的。EBSA 打算在 2024 財政年度繼續進行現場報告。活動的頻率因地區而異，但有些地區每月都會舉辦這些報告。2022 財年，EBSA 成立了福利顧問服務不足社區外展委員會（服務不足委員會），該委員會由來自全國各地的福利顧問組成，旨在增加 EBSA 在服務不足社區（包括居住著大量 LEP 群體的社區）的影響力。2023 財政年度期間，服務不足委員會每月舉行一次會議，向區域辦事處提供有關如何有效地與 LEP 社區

⁹⁹西班牙語、阿拉伯語、簡體中文、繁體中文、法語、海地克里奧爾語、韓語、波蘭語、葡萄牙語、俄語、他加祿語和越南語。

建立聯絡的最佳實踐。服務不足委員會將在 2024 財政年度繼續進行重要工作。

2022 財年，據 EBSA 報告，以英語以外的語言開展了 183 項外展活動：170 場是西班牙語，另外 13 場是阿拉伯語、中文、法語、海地克里奧爾語、波蘭語和他加祿語的活動。為了保持進展並確保定期監測和後續工作繼續進行，在 2023 財年，EBSA 將繼續宣傳免費語言援助服務的可用性、如何獲得這些服務以及如何提出問題或疑慮。

此外，在其 2024 財政年度特定於機構的「語言服務計劃」中，該機構將概述其計劃，以評估符合條件的服務人群（可以參與 EBSA 計劃、服務/資訊的個人）的人口統計數據以及確保隨著人口變化和計劃變更而持續有意義的獲得所需的相應資源。

就業和培訓管理局

就業和培訓管理局 (ETA) 主要透過州和地方勞動力發展系統提供高質量的職業培訓、就業、勞動力市場資訊和收入維持服務，為美國勞動力市場的運作做出貢獻。

具體來說，ETA 管理聯邦政府的就業培訓和工人失業計劃、向各州提供的公共就業服務計劃撥款、外國勞工證申請處理和失業保險計劃。這些服務主要透過州和地方勞動力發展系統提供。

ETA 內的計劃辦公室為勞動力投資合作夥伴提供資金，以管理為 LEP 個人提供服務和/或直接為 LEP 個人提供服務的勞動力發展計劃。雖然 ETA 設有下面強調的計劃辦公室之外的計劃辦公室，但其不一定直接與 LEP 客戶接觸。然而，在 2024 財年，ETA 將評估所有計劃辦公室與 LEP 個人的合作情況，以確保其充分滿足 LEP 個人的需求，提供有意義的語言服務。

ETA（一般）

ETA 的獲准機構每天與 LEP 個人互動並為其提供服務，但該機構進行直接客戶互動較為有限。ETA 為公眾提供免費幫助熱線，提供有關 ETA 資助的服務的資訊（最多支援 253 種語言），以及 ETA 及其獲准機構所服務的 LEP 個人講的多種語言，¹⁰⁰包括幾種美洲原住民語言。

該機構的免費幫助熱線是一道「前門」，提供資訊豐富的部門服務和資源資料庫，例如全國的美國就業中心地點、全國招聘機會、裁員資訊和失業保險援助。

免費求助專線隨時根據需求提供傳譯服務。該求助熱線還可以回答常見問題，並在需要更多資訊時發起研究請求。如果是這樣，ETA 已經並將繼續以適當的語言與呼叫者接洽。ETA 在幾個面向公眾的網站上列出了免費幫助熱線，例如其 [CareerOneStop](#) 網站和機構聯絡頁面，並且通常在向公眾分發的紙質資料上包含聯絡資訊。

為了確保 LEP 個人瞭解免費且及時的語言服務，ETA 將在 2023 財年¹⁰¹在其主網站上提供 Babel 通知。在 2024 財年，ETA 還將創建單獨的語言支援網頁¹⁰²，至少提供 ETA

¹⁰⁰ 遇到的語言包括西班牙語、法語、葡萄牙語、義大利語、中文（普通話）、中文（廣東話）、韓語、越南語、他加祿語（菲律賓）、泰語、阿拉伯語、印地語/烏爾都語、古吉拉特語、俄語、波蘭語、波斯語、法語克里奧爾語、斯瓦希里語、阿姆哈拉語/索馬利語、夏威夷原住民、薩摩亞語、斐濟語、東加語、馬紹爾語、切羅基語/薩拉吉語、喬克托語和馬斯科吉語。

¹⁰¹ 西班牙語、簡體/繁體中文、越南語、韓語、他加祿語、切羅基語/薩拉吉語、阿拉伯語、印地語/烏爾都語和夏威夷原住民語。

¹⁰² 這反映了英文網頁上提供的重要資訊。

最常遇到的兩種非英語語言¹⁰³的資訊和連結/表格，並將從其網站上刪除線上翻譯軟體。

ETA 已確定了一份需要翻譯的重要文件清單。2023 財年，該機構將制定一項計劃，為國內顯著性語言群體翻譯已確定的重要文件，並將評估專案辦公室是否還有任何其他需要翻譯的重要文件。機構還將闡明將重要文件翻譯成其他語言的目標，包括詳細說明目標語言、制定完成翻譯的時限，以及努力利用可用的合約服務翻譯重要文件和資訊。在制定翻譯重要資料的時限時，將考慮各辦事處的具體需求。到 2024 財年年底，ETA 將把所有認為重要的文件翻譯成執行任務時最常遇到的語言。ETA 還將創建一個 SOP，概述未來如何識別重要文件。

多個 ETA 辦公室與社區組織或倡權團體合作。鑑於透過該辦公室管理的計劃的廣度和重點，勞動力投資辦公室 (OWI) 的計劃與社區組織的參與程度最高，不過，即使對於 OWI，其大部分溝通也是與獲准機構進行的。ETA 正在努力增加與社區組織的直接接觸，以涵蓋更多組織。作為目前僅以英語進行的外展工作的一部分，ETA 正在審閱如何以其他語言向社區組織提供資訊。ETA 將透過每個 DOL 機構將在 2023 財年完成的所需外展和參與策略，以英語以外的語言進行外展活動。例如，OWI 為社區組織舉辦網路研討會，提醒他們有關獲准機會的公告，經常與青年服務提供者會面以提供技術援助，並定期與社區獲准組織接觸。ETA 將在 2023 財年制定一項外展和參與策略，該策略將吸引為 LEP 個人提供服務的組織，並傳達有關 ETA 計劃和服務的資訊，以及如何以英語以外的語言提供及時幫助。

¹⁰³需要西班牙語內容。

2024 財年，ETA 將起草一份按職能組織的特定於機構的「語言服務計劃」，該計劃將為以下方面制定政策/程序：

- 為 LEP 客戶提供語言服務。
- 培訓員工如何提供語言服務（例如，如何識別個人是否是 LEP、如何識別 LEP 個人的需求以及如何為客戶提供語言服務）。
- 追蹤接受語言服務的 LEP 客戶數量以及所提供語言服務的類型；和翻譯程序。

以下概述的每個計劃辦公室將評估其與 LEP 客戶的潛在參與程度（將此水準與歷史參與程度進行比較，以確定先前的工作是否需要加強），以確保辦公室履行提供語言服務的責任。ETA 還將創建一份具有語言能力¹⁰⁴且願意提供語言服務的員工內部名單，並評估是否應將語言能力/評估納入國家和區域層面的招募流程。ETA 將評估現有員工的語言能力，以確保他們能夠有效地以英語以外的語言進行傳譯和/或完成翻譯工作。

學徒辦公室

學徒辦公室 (OA) 透過註冊學徒計劃 (RAP) 促進美國具有全球競爭力的勞動力的培訓。OA 向企業、行業協會、勞工、州、教育組織、公共勞動力系統以及其他相關合作夥伴和利益相關者提供資金和其他資源、監督、指導和技術援助，以啟動、擴大和促進學徒制。

¹⁰⁴與工作人員分享。

在註冊學徒系統中，OA 與客戶的兩個主要直接接觸點通常發生在學徒註冊過程和投訴過程中。為了支援增加其學徒計劃中的語言服務機會，OA 確定了兩種關鍵表格，這些表格將被翻譯成西班牙語，作為 2023 財年翻譯目標的一部分：1) 學徒入學表和 2) 學徒申訴表。OA 將繼續審閱重要文件的識別，並考慮在 2024 財政年度翻譯資料的其他語言。

就業服務團隊辦事處

就業服務團隊辦事處 (OJC) 是全國最大的全國寄宿職業培訓計劃，已運作超過 50 年。OJC 幫助符合資格的 16-24 歲青少年接受有意義的職業培訓、完成高中教育並獲得就業。該計劃提供 81 條高需求職業道路，學生將在 18 至 24 個月內接受培訓。OJC 在美國和波多黎各設有 123 個中心。

根據就業服務團隊的政策和要求手冊 (PRH)，該手冊提供了有關全國中心運營的政策指示和指導，外展和招生承包機構必須制定 LEP 準備計劃，概述為滿足 LEP 申請人的需求而採取的步驟。因此，就業服務團隊辦事處 (OJC) 要求其就業服務團隊招生提供者保留多種語言的翻譯和傳譯服務，以便在招生階段為 LEP 個人提供協助。招生機構還必須在申請流程開始時確定申請人是否需要語言協助。申請人通常會以現場或電話傳譯的形式獲得支援。目前，就業服務團隊提供西班牙文的外展宣傳資料（資訊資料、表達興趣工具）。一些資訊材料（例如，計劃手冊）也提供其他語言版本。2024 財年，就業服務團隊將評估是否應以不同語言提供其他資訊。

除了招生之外，OJC 還要求各中心制定策略，以滿足 LEP 學生在職業發展服務系統各個階段的獨特需求。中心指派一名英語語言學習生 (ELL)/LEP 協調員來監督和監控 LEP 學生的計劃和服務，包括管理英語語言教師和職業技術培訓教師之間的定期合作，以制定與 LEP 學生合作的策略。作為區域辦事處綜合評估和區域辦事處目標評估流程的一部分，OJC 監督此要求的遵守情況。如有必要，如果發現不合規情況，各區域將監督中心在該領域的糾正行動。

OJC 還利用其 PRH 為營運就業中心以及提供註冊和安置服務的承包機構提供強制性計劃營運和報告要求。PRH 符合聯邦法律和法規，包括《勞動力創新和機會法案》(WIOA) 第 188 條以及無歧視和平等機會條款。從 2023 年 5 月開始，OJC 將每年收集中心學業計劃數據，包括學生讀寫和算術進步的障礙，作為年度中心學業計劃審閱和規劃報告流程的一部分。

失業保險辦公室

失業保險辦公室 (OUI) 負責為州勞動力機構提供領導、指導和協助，以實施和管理州失業保險 (UI) 計劃、聯邦失業賠償計劃以及其他工資損失、工人失業和調整援助賠償計劃。OUI 為聯邦州失業賠償制度提供監督、指導和技術援助，並為州勞動力機構管理其 UI 計劃提供預算和立法支援。

OUI 與客戶的互動通常透過其向州 UI 機構提供的監督、資金和技術援助進行。州 UI 機構直接與客戶互動，但有一個例外。當客戶不同意某個州根據災難失業援助 (DUA)

計劃確定的資格時，ETA 的區域辦事處負責舉行公平聽證會。然而，這些聽證會不包括對索賠人的面談。如果發佈訊息和/或決定，ETA 將確保以適當的語言進行溝通。

在管理 UI 計劃時，州勞動力機構必須遵守 WIOA 第 188 條中概述的無歧視要求，並提供有意義的 LEP 服務需求。州立機構通常會請合格的州優秀員工以及供應商支援的翻譯和傳譯專家來持續按需提供 LEP 服務。州勞動力機構通常與社區組織建立關係，以瞭解不斷變化的 LEP 需求。OUI 正在透過撥款和實際技術援助，積極協助州勞動力機構改善對服務不足和歷史上邊緣化群體（包括 LEP 個人）的服務。

OUI 正在與失業保險現代化辦公室合作，在州勞動力失業保險計劃中擴大和推廣用「簡單語言」撰寫面向客戶的材料和系統，並與各州參與試點項目，以提供更好的翻譯服務機制，為客戶提供導覽這些計劃的服務。

勞動力投資辦公室

勞動力投資辦公室 (OWI) 負責為一站式系統以及《勞動力創新與機會法案》資助的青年和成人就業和培訓計劃提供國家領導力、監督、政策指導和技術援助。OWI 透過補助金管理大部分項目，但在某些領域，OWI 員工管理直接與公眾互動的產品或計劃。

OWI 管理該機構的 CareerOne Stop 網站 (www.CareerOneStop.org)，該網站是與職業探索、培訓和教育選擇以及求職相關的電子工具和資源的唯一門戶網站。該網站目前已提供並翻譯成西班牙語，包括一系列供求職者使用的資源，使其能夠研究職業、調查薪資和福利資訊、研究教育和培訓機會、規劃求職、撰寫和改進簡歷和求職信，並準備面試。2024 財年，ETA 將進行審閱流程，以確保本網站翻譯的可靠性。此外，

還將考慮是否應以英語或西班牙語以外的語言進行翻譯和/或補充資訊可用性的其他努力是否可行且有效。如果認為合適，ETA 將啟動這方面進一步開發的規劃流程。

OWI 也管理 O*NET，這是全國職業資訊的主要來源，並提供數據來支援個人尋找所需的培訓和工作，並為雇主提供在市場上具有競爭力所需的技術工人。O*NET 提供西班牙語職業探索網站 MiProximoPaso (www.miproximopaso.org)，允許西班牙語職業探索者使用基於網路的互動式工具研究 900 多種職業。2024 財年，ETA 將進行審核流程，以確保網站的翻譯可靠性。此外，還將考慮是否應以英語或西班牙語以外的語言進行翻譯和/或補充資訊可用性的其他努力是否可行且有效。如果認為合適，ETA 將啟動這方面進一步開發的規劃流程。

OWI 負責監督「監測倡權系統」，這是聯邦州監測系統，旨在確保移民和季節性農場工人 (MSFW) 能夠公平地獲得職業服務、技能發展和勞動力保護，以幫助改善他們的生活和工作條件。在州一級，每個州勞動力機構都有一名州監察倡導者 (SMA)，負責持續審閱州 MSFW 服務。在實施「監測倡權系統」時，ETA 監督各州遵守聯邦法規的情況，要求每個州勞動力機構僱用一名州監測倡權人和能夠向農場工人進行外展活動的工作人員，所有這些人都必須能夠使用移民和季節性農場工人通用的語言進行交流（最常見的是西班牙語，儘管其他語言越來越普遍），或者來自無國界醫生背景或擁有豐富的農場工作經驗。

在聯邦層級，ETA 區域辦事處設有區域監測倡權人，其負責支援州監測倡權人 (SMA)，以及國家監測倡權人，其負責監督整個系統。ETA 在選擇國家監測和區域監測倡權人時遵循類似的資格要求。除一例外，該辦公室不為農場工人製作材料；上述州外展工

作人員與農場工人溝通。該辦公室存檔了一份用於提交就業服務投訴的表格，批准號碼為 1205-0039。OWI 將於 2023 財政年度將此表格翻譯成西班牙語和農場工人常用的其他語言。在極少數情況下，公眾會聯絡 DOL MSFW 工作人員尋求資訊或協助，DOL 工作人員將制定協議來提供臨時語言援助服務。

OWI 的印第安和美洲原住民計劃部 (DINAP) 根據《勞動力創新和機會法》第 166 條管理向聯邦認可的部落、國家認可的部落和部落組織提供的就業和培訓補助金。與 OWI 的其他計劃團隊一樣，DINAP 不向求職者提供服務，而是透過獲准機構開展工作。所有獲准機構均使用英語與 ETA 和其他聯邦機構管理其補助金。美國最常用的原住民語言是納瓦荷語。納瓦荷保留地是 DINAP 最大的獲准群體，並以英語與 ETA 和 DINAP 溝通。雖然過去所有 DINAP 獲資助機構都以英語開展業務，但獲資助機構將來可能有不同的需求，此時 ETA 就會尋找翻譯和傳譯服務。獲准機構可以靈活地向求職者提供服務；就獲得補助金服務的資格而言，求職者是美洲原住民。這種靈活性包括以社區語言作為整體手段提供服務，並將母語教學納入服務中。在極少數公共成員聯絡 DINAP 尋求資訊或協助的情況下，DINAP 將制定協議來提供臨時語言援助服務。

外籍勞工認證辦公室

外籍勞工認證辦公室 (OFLC) 保護美國和外國工人的工資和工作條件，同時向符合條件的美國雇主頒發勞工證，以便在沒有合法美國工人的情況下僱用外籍工人。

OFLC 監管一個線上門戶網站 SeasonalJobs.dol.gov，該網站發佈美國工人可能有興趣申請的臨時和季節性工作機會。SeasonalJobs.dol.gov 透過以下方式讓英語能力有限的美國工人更容易獲得有關 H-2A 和 H-2B 工作機會的資訊：提供網站內容

(seasonaljobs.dol.gov/es) 以及每個工作機會的具體條款和條件的西班牙語翻譯。

2024 財年，ETA 將進行審核流程，以確保網站翻譯的可靠性。此外，還將考慮是否應以英語或西班牙語以外的語言進行翻譯和/或補充資訊可用性的其他努力是否可行且有效。如果認為合適，ETA 將啟動這方面進一步開發的規劃流程。

貿易調整援助辦公室

貿易調整援助辦公室 (OTAA) 為受外貿影響的工人提供機會，以獲得必要的技能、證書、資源和支援，為未來的工作（重新）培養技能。TAA 計劃支援的工人（包括 LEP 個人）主要透過州勞動力機構及其當地辦事處（作為所需的勞動力合作夥伴）獲得服務。

雖然州勞動力機構是工人參與 TAA 計劃的主要途徑，但 OTAA 提供網站 babel 通知、關鍵表格（例如西班牙語的 TAA 請願書和復議申請表），並存檔工作人員使用的語言列表，以便更好地回覆其他語言的詢問。TAA 向州機構提供案例管理資金，以提供即時翻譯和類似服務，從而提供更多服務勞動力系統的機會。作為工人外展活動的一部分，各州必須提供 babel 通知，並確保獲得其他語言支援服務。

國際勞工事務局

國際勞工事務局 (ILAB) 的使命是加強全球勞工標準，執行貿易夥伴之間的勞工承諾，促進種族和性別平等，並打擊國際童工、強迫勞動和人口販運。ILAB 的技術援助計劃僅在海外實施。ILAB 的童工、強迫勞動和人口販運辦公室 (OCFT)、國際關係和經濟研究辦公室 (OIRER) 以及貿易和勞工事務辦公室 (OTLA) 每天透過以下媒介與 LEP 個人

進行互動：意見聽取會議、圓桌討論、焦點小組、合作夥伴關係、郵件通訊、電子郵件、調查、評論、審計、電話、網路研討會、網站/聯絡我們功能、社交媒體、會議、培訓和/或透過美國-墨西哥-加拿大協議 (USMCA) 熱線。¹⁰⁵由於其工作性質，ILAB 在履行其使命的過程中經常會遇到多種語言。¹⁰⁶

在 ILAB 工作的具有特定語言能力的員工的職責通常是國際關係專家/官員，他們為指定國家提供童工、強迫勞動和人口販運問題的研究和分析，以為國會授權和行政命令報告做出貢獻；與外國政府或其他美國政府官員接觸；談判、監督和執行自由貿易協定的勞工條款；監測和分析各國根據國際勞工標準執行勞動法的政策和做法；設計、監督和支援與技術援助計劃相關的監測、評估、研究、學習和數據活動。此外，ILAB 員工也被招募為勞工專員和/或具備語言能力。勞工專員是外派國勞工就業問題和發展的主要專家，提供現場代表，並在與勞工部國際使命完整職責相關的政策和計劃的所有方面提供專業和權威的建議，並代表勞工部長的優先事項向大使館進行傳達。

目前，ILAB 網站以英文顯示資訊。雖然 ILAB 為個人提供了根據自由貿易協定以西班牙語、阿拉伯語和法語提出申訴的機會，但 LEP 個人必須瀏覽英文網頁內容才能找到多語言投訴表。2023 財年，ILAB 將在連結至重要資訊的網頁上包含 Babel 通知¹⁰⁷，

¹⁰⁵ILAB 的其他辦公室不定期與公眾接觸，除非透過聯邦公報通知尋求公眾意見或尋求提交有關貿易夥伴遵守其勞工義務的資訊。

¹⁰⁶西班牙語、法語，有時有阿拉伯語。ILAB 也偶爾會遇到葡萄牙語、德語、普通話、中文（簡體和繁體）、越南語、泰語、高棉語、緬甸語、印地語/烏爾都語、孟加拉語、俄語、斯瓦希里語、阿姆哈拉語/索馬利語、阿爾巴尼亞語、阿塞拜疆語、波斯尼亞語、印尼語、羅馬尼亞語、馬來語、黑山語、達里語、普什圖語、克里奧爾語、波斯語、韓語、他加祿語、斐濟語、荷蘭語、亞美尼亞語、孟加拉語、提格里尼亞語、塞爾維亞語、尼泊爾語、喬治亞語和烏克蘭語。

¹⁰⁷西班牙語、法語和阿拉伯語。

以確保 LEP 客戶能夠獲得語言服務。2023 財年，ILAB 將努力確保 LEP 客戶可以瀏覽其網站上提供的所有翻譯內容。¹⁰⁸2023 財年，ILAB 確定了其重要文件並開始將其翻譯成常用語言。這項工作預計將於 2024 財年年底完成。

ILAB 依靠雙語或多語工作人員或與州務院語言服務辦公室簽訂的機構間協議來提供翻譯和傳譯服務。也為臨時任務提供傳譯和翻譯服務，這些服務由「基金引用備忘錄」資助並由美國駐外大使館安排。ILAB 提供 USMCA 熱線，該熱線作為線上資源，講英語、西班牙語或法語的人可以轉達有關遵守美國-墨西哥-加拿大協議勞工條款的資訊。該系統提供純法語、西班牙語和英語版本。ILAB 的員工具有語言能力，可以回覆用英語、西班牙語和法語提出的任何評論。此外，ILAB 瞭解到，原住民語言服務者可以根據美國與其他國家簽訂的 20 項自由貿易協定提交公眾意見或索取資訊。在這種情況下，ILAB 將努力翻譯這些提交的資料並及時回應。

自 2019 年以來，僱用了大約 25 名具有語言能力的員工，另有 15 名具有語言能力但不是專門為其語言而聘用的員工。ILAB 專門為以下地區招募精通相應語言的人員：為拉丁美洲和加勒比人士招募西班牙語人員；為中東和北非地區人士招募阿拉伯語人員；為撒哈拉以南非洲地區人士招募法語人員；為巴西人士招募葡萄牙語人員；為中國人士招募普通話人員。ILAB 員工也具備越南語、孟加拉語和海地克里奧爾語的語言能力。透過寫作樣本評估申請人的語言資格並審閱其準確性；面試的一部分是用其受聘使用的另一種語言進行的。目前，ILAB 沒有存檔具有語言能力的員工名單；然而，在 2024 財年，為了促進更好的語言援助，該局將制定（並向員工分發）具有

¹⁰⁸包括其投訴表格。

語言能力的員工名單。此外，ILAB 將進行有關如何識別 LEP 客戶、與 LEP 個人互動以及如何在必要時獲得語言服務的培訓。此外，在 2024 財年，ILAB 將發展多種語言的語音郵件提示¹⁰⁹，以確保向 LEP 呼叫者提供語言服務。

ILAB 與社區組織、倡權團體、非政府組織、多邊組織、小型企業、大公司、非營利組織、國際公共組織和大學合作，透過上述媒介接觸或讓 LEP 個人參與。ILAB 不在美國實施任何計劃，但其他國家的 ILAB 獲准機構和次級獲准機構定期與 LEP 個人接觸。2024 財年，ILAB 將制定一項外展和參與策略，概述如何傳達語言服務責任並評估與 LEP 個人的外展和溝通的有效性。

礦山安全與健康管理局

礦山安全與健康管理局 (MSHA) 透過各種活動和計劃幫助減少國家礦山的死亡、受傷和疾病人數。MSHA 執行經 2006 年《礦山改進和新緊急應變法案》(MINER) 修訂的 1977 年《聯邦礦山安全與健康法案》（《礦山法案》）的規定。機構為美國所有礦山制定和執行安全和健康規則，並向礦山經營者提供技術、教育和其他類型的援助。MSHA 也與產業、勞工以及其他聯邦和州機構合作，改善美國所有礦工的安全和健康條件。有效的溝通對於機構履行其使命至關重要。

MSHA 與 LEP 個人定期聯絡，並每週報告幾次互動。在會議、檢查以及透過電話/電子郵件通訊期間，MSHA 最常遇到說西班牙語的人。然而，機構沒有系統來追蹤其所服務的 LEP 個人數量，或其為個人提供的語言援助服務的類型。

¹⁰⁹西班牙語、法語和阿拉伯語（或 ILAB 認為必要的任何其他語言）。

2024 財年，機構將考慮將語言服務範圍擴大到使用各種通用語言的 LEP 使用者。根據 2021 年美國社區調查 (ACS) 關於採礦工人的數據，雖然英語和西班牙語是迄今為止使用最多的語言，但也有講德語、越南語、印地語、馬拉地語、阿拉伯語、波斯語、中文（繁體和簡體）、波蘭語的使用者、約魯巴語、泰語、寮語、法語和他加祿語的人。

2023 財年，MSHA 制定了需要翻譯的重要文件清單¹¹⁰，目前正在將這些文件翻譯成西班牙文。MSHA 也正在評估是否應將已確定的文件翻譯成在推進其任務期間可能遇到的其他語言¹¹¹或透過 ACS 確定的其他語言。¹¹²MSHA 提供西班牙語的「危險狀況投訴」線上表格。然而，個人必須瀏覽英文說明才能找到西班牙文表格。2023 財年，MSHA 將在其網站上新增西班牙語 Babel 通知，以確保 LEP 客戶瞭解如何獲得語言服務。¹¹³MSHA 還將制定翻譯已確定重要文件的計劃，並對翻譯文件進行定期審閱以確保準確性。此外，在 2023 財年，MSHA 將在其主頁上顯示西班牙投訴表，以確保 LEP 客戶能夠閱讀。

2022 年，MSHA 透過對採礦業進行人口分析來評估西班牙語檢查人的需求，¹¹⁴並將該分析與分配到不同地理區域的檢查人進行比較。評估結果顯示 MSHA 需要雇用具有語

¹¹⁰包括 MSHA 網頁上的內容。

¹¹¹例如，納瓦荷語。

¹¹²關於採礦工人。

¹¹³2024 財年，MSHA 將評估是否應在其網站上的 Babel 通知中包含任何其他語言。

¹¹⁴使用多個數據庫。

言能力的員工。¹¹⁵MSHA 目前有四名具有西班牙語能力的檢查人¹¹⁶和另外三名運用西班牙語能力的員工，儘管他們並非因語言能力而受聘（或評估）。在招募過程中，候選人的西班牙語流利程度將透過西班牙語面試過程進行評估。然而，MSHA 目前沒有對需要使用語言能力的員工進行專門培訓，也沒有專門的工具供機構員工用來提供語言協助服務。2023 財年，該機構將努力制定工作人員與 LEP 個人溝通互動的程序，以確保及時提供服務，包括工作人員如何透過電話語言熱線或本部門的企業級翻譯和傳譯服務簽約媒介找到傳譯員。此外，MSHA 將制定一份具有語言能力的內部員工名單，並將名單提供給員工，以便更好地為 LEP 個人提供服務。當工作人員無法提供協助時，MSHA 將利用外部承包機構的服務來提供語言服務。承包機構¹¹⁷為重要文件、培訓文件和 IT 應用程式提供翻譯服務。¹¹⁸此外，承包機構在預定會議期間或需要緊急傳譯員時「現場」提供傳譯服務。

2024 財年，MSHA 將起草一份特定於機構的「語言服務計劃」，該計劃將制定以下政策/程序：向 LEP 客戶提供語言服務；培訓員工如何提供語言服務，其中包括利用外部承包機構的服務；追蹤接受語言服務的 LEP 客戶數量以及所提供語言服務的類型；和翻譯程序。

¹¹⁵主要是講西班牙語的檢查人，為美國西南部、南部和東北地區提供支援

¹¹⁶位於美國西南部地區

¹¹⁷根據本部門的企業級 BPA。

¹¹⁸例如，礦工應用程式。

2023 財年，MSHA 將制定一項外展和參與策略，以確保採取有意義的措施為其符合資格的服務人群提供語言服務。該策略包括確定外展材料，並評估是否應將其翻譯成西班牙語或其他語言。MSHA 還將制定改善礦山中供 LEP 人士閱讀的標誌的計劃，以確保礦工的安全，並將開發西班牙語電話提示¹¹⁹，以幫助需要電話服務的 LEP 來電者。對於任何重要的外展材料，機構將努力在 2024 財年年底之前進行翻譯。

行政法官辦公室

行政法官辦公室 (OALJ) 是美國勞工部的行政審判法院，總部位於華盛頓特區，法官和工作人員分佈在美國八個地區辦事處。OALJ 的使命是提供中立的論壇，以公平、透明和無障礙的方式解決勞工部受理的與勞動相關的行政爭議，並及時公佈符合法律和事實的正確決定。ALJ 由美國勞工部長根據《美國憲法》第二條第 2 節第 2 款和《行政程序法》《美國法典》(U.S.C.) 第 5 編第 3105 節進行任命。

ALJ 裁決各種主題的申訴和索賠。2022 財年，OALJ 發佈了 7,500 多份書面處置意見。辦公室的大部分工作量為個人根據《黑肺福利法》、《碼頭和港口工傷賠償法》和《防衛基地法》尋求福利的案件。行政法官也審理並裁決由 80 多部其他勞工相關法規、行政命令和法規引起的案件，包括涉及公司詐欺以及違反運輸、環境和食品安全法規的舉報人投訴等不同主題；外籍勞工證明；涉及農民工工作條件的行動；為工人和求職者獲得所需技能和培訓提供準備金；禁止政府承包商在工作場所的歧視行為；最低工資糾紛；違反童工行為；礦山安全差異；OSHA 正式規則制定程序；

¹¹⁹還有一種常見的語言。

聯邦合約糾紛；聯邦計劃中的民事詐欺；《僱員退休收入保障法》(ERISA) 要求的某些記錄保存；以及工會選舉的行為標準。

OALJ 裁決的事項源自於其他 DOL 機構，例如工資和工時司、職業安全與健康管理局、聯邦合約合規計劃辦公室、就業和培訓管理局、工傷賠償計劃辦公室、員工福利保障管理局、勞動管理標準辦公室和礦山安全與健康管理局。公眾直接與這些發起機構互動，發起索賠、調查或申訴。換句話說，OALJ 不是具有一般管轄權的法院，個人必須向其他 DOL 機構提出首次索賠或申訴。雖然其中許多索賠或申訴最終無需舉行正式聽證會即可解決，但其中一部分會轉交給 OALJ 進行正式裁決。理想情況下，當 DOL 的發起機構之一提出這些問題時，應在行政流程開始時識別 LEP 個人。

OALJ 在行政法官主持的行政聽證會上與公眾互動。OALJ 每年處理約 10,000 起案件。其中許多案件都得到瞭解決，無需舉行正式聽證會。OALJ 每年舉辦約 1,500 場聽證會。OALJ 每年與大約 100 名 LEP 人士接觸，他們是這些聽證會的當事人或證人，並報告使用以下語言：西班牙語、普通話、阿拉伯語、阿爾巴尼亞語、波斯尼亞語、馬其頓語、達里語和納瓦荷語。當一方請求主審法官提供翻譯或傳譯服務時，OALJ 會與語言服務提供者簽訂合同，根據個人的需求提供翻譯或傳譯服務，範圍從法庭文件的翻譯到聽證期間提供傳譯員。ALJ 及其職員接受過請求語言服務的內部流程的培訓，並且最有能力識別有語言服務需求的參與者。在確定語言輔助服務的需求後，ALJ 及其工作人員與 OALJ 的計劃營運辦公室合作，聘用合適的翻譯員或傳譯員。機構透過其 GSA 語言服務合約追蹤其服務的 LEP 個人數量。此外，當員工在工作時需要傳譯服務時，OALJ 會使

用電話語言熱線。在正式聽證會、電話會議或立案之外進行溝通的情況下，工作人員可以使用此語言熱線。鑑於 OALJ 裁決的正式性質，此類溝通並不頻繁。

OALJ 有時會在會議期間與外部利益相關者溝通。這些會議通常由專業律師協會團體的成員參加，這些團體在 OALJ 之前執業，並且不需要語言服務服務。OALJ 將繼續監測是否需要這些服務。

OALJ 的網站僅提供英文版本。OALJ 提供西班牙語的法庭資訊和常見問題解答內容，但 LEP 個人需要瀏覽英語網頁才能找到西班牙語內容。2023 財年，OALJ 將在其主頁上提供常見語言¹²⁰的 Babel 通知，並將在 2024 財年確定是否應制定額外的 Babel 通知。2023 財年，OALJ 也將在 OALJ 主頁上提供西班牙法院資訊和常見問題。

機構沒有識別重要文件的正式流程，並且由於 OALJ 任務的性質，僅識別了一個包含重要資訊的網頁。2023 財年，OALJ 將評估其他文件是否包含重要訊息，如果包含，至少將其翻譯成西班牙語。

由於 OALJ 服務的 LEP 客戶數量較少，因此不招募具有語言能力的員工。由於 OALJ 訴訟的複雜性，大多數在 OALJ 出庭的當事人均由法律顧問代表，並且通常僅當一方提出自訴時才需要翻譯。此外，OALJ 不知道員工是否具備非英語能力；如果需要語言服務，¹²¹OALJ 員工必須使用外部資源。2024 財年，OALJ 將起草一份特定於機構的

¹²⁰ OALJ 正在審閱幾個財政年度的翻譯和傳譯請求數據，以便準確識別經常遇到的語言。

¹²¹ 這些服務包括翻譯文件和提供傳譯服務。

「語言服務計劃」，制定向 LEP 客戶提供語言服務的政策和程序；概述如何提供語言服務的員工培訓；以及概述有助於未來識別和翻譯重要文件的程序。

OALJ 目前沒有廣泛的社區外展活動，而是選擇將其 LEP 參與工作直接集中在聽證會參與者身上。2023 財年，OALJ 將審閱其參與策略，以確保採取有意義的措施，向符合資格的服務人群提供免費語言援助服務的通知。將考慮過去有限的語言服務和/或對請求語言服務能力的認識可能會限制個人參與 OALJ 的可能性。該策略包括確定外展材料，並評估是否應將其翻譯成其他語言。對於任何重要的外展材料，該機構將努力在 2024 財年年底之前進行翻譯，並創建翻譯材料的內部儲存庫。

行政管理助理部長辦公室

行政和管理助理部長辦公室 (OASAM) 提供基礎設施和支援，使美國勞工部能夠履行其使命。OASAM 在資訊科技、人力資源管理、採購、業務營運、安全與健康、空間管理、民權、緊急情況管理、安全、預算和績效方面發揮領導作用。OASAM 是一個面向內部的組織，與公眾的接觸有限。然而，OASAM 在 DOL 區域辦事處以及 DOL 總部開展業務。特別是區域辦事處，其可能會在有限的情況下實地調查和/或協助公眾的詢問，以幫助與其他勞工部機構合作。大多數 OASAM 辦事處僅定期透過¹²²面對面、電話或電子方式與 LEP 個人接觸。民權中心 (CRC) 是唯一持續為 LEP 個人提供服務的 OASAM 實體。本部分包括對機構的更廣義分析，並且由於其使命的外部性質，還包括對 CRC 的更詳細分析。

¹²²例如，OASAM 地區辦事處——每月/每年幾次；安全中心——每月 1-3 次。

OASAM (一般)

如前所述，大多數 OASAM 辦公室與 LEP 個人的接觸有限。當發生互動時，他們可能會告知公眾成員、申請人、客戶、受益人和合作夥伴利益相關者，社區組織或其他與 LEP 個人合作的實體（如學校、領事館、難民服務組織、工會、工人中心和教堂）可以提供語言援助。

儘管與 LEP 個人的互動程度很低，但 OASAM 認識到語言服務可以改進，並將在 2024 財政年度採取重要步驟，包括：

1. 評估 DOL 總部大樓的標誌並確定其他資源，以幫助 LEP 人員前往他們需要前往的地方並傳達重要的建築物政策。對於共用設施，向可能遇到 LEP 個人的 DOL 員工提供與建築物相關的資源。
2. 分發指導、最佳作法或資源，以提高機構內部意識或獲得語言服務的機會。
3. 開始對面向公眾的資訊進行審閱，以使用簡單且具包容性的語言，並制定計劃來確定內容的優先順序和更新內容。儘管 OASAM 通常沒有需要翻譯的重要文檔，但 OASAM 會考慮將公眾更感興趣的文檔和頁面翻譯成最常請求的語言。
4. OASAM 透過資訊長辦公室管理美國政府的官方福利網站 (Benefits.gov)。網站提供西班牙語版本，使用者可以使用西班牙語和英語這兩種語言按福利、類別、機構進行搜尋。透過與 16 個聯邦機構的合作，Benefits.gov 幫助使用者透過按福利名稱、類別和機構搜尋來查找福利計劃資訊和政府資源；並且有西班牙語和英語版本。OASAM 透過資訊長辦公室 (OCIO) 領導合作夥伴機構完成

內容管理流程，包括根據 plainlanguage.gov 的標準和簡單語言指南獲取、更新、翻譯和審閱機構計劃詳細資訊。2024 財年，Benefits.gov 將完成語言擴展分析，以確定哪些內容應該以其他語言服務。

5. 在適當的情況下，開始在 OASAM 中心級公共網站 (DOL.gov) 登入頁面上新增 Babel 通知，並將重要資訊適當翻譯成常用語言。
6. 開始追蹤參加或從事 OASAM 計劃或活動的 LEP 個人數量以及它向 LEP 個人提供的語言援助服務的類型。OASAM 及其中心目前沒有「語言服務計劃」來向工作人員提供有關如何與 LEP 個人接觸的指導或正式指示，也沒有正式追蹤參與或從事該機構計劃或活動的 LEP 個人的數量。這項活動的結果，OASAM 可能會考慮制定為服務人群提供翻譯的流程；工作人員追蹤所提供服務的政策/程序；傳播和就即將制定的政策/程序進行培訓的計劃；以及對目前翻譯效果的評估。
7. 建立指導或流程來幫助 OASAM 追蹤員工的語言能力，並培訓員工如何利用追蹤系統和其他資源來記錄是否提供了語言服務。OASAM 估計，大約有 12 個人使用了非其專門受僱使用的語言技能。OASAM 目前沒有正式的機制來追蹤這些員工的語言能力，並承認不能依賴 LEP 個人提供自己的傳譯員。OASAM 及其辦公室有時會招募具有非英語語言能力的員工。人力資源辦公室 (OHR) 幫助 DOL 機構發佈雙語職位空缺，以便他們可以更有效地為其他 DOL 機構進行執行活動、合規援助和教育。例如，OHR 已招募員工以滿足工資和工時部門 (WHD) 近 19 種不同語言的語言要求。

民權中心

民權中心 (CRC) 透過公正和誠信地管理和執行各種民權法來促進正義和平等機會。這些法律保護勞工部 (DOL) 僱員和勞工部就業申請人，以及申請、參與、工作或接觸由勞工部開展或接受勞工部經濟援助的計劃和活動的個人，或者在某些情況下，來自其他聯邦機構。CRC 調查和裁決歧視申訴，進行合規審閱，提供技術援助和培訓，並制定和發佈民權法規、政策和指南。

CRC 每天與 LEP 人士互動。CRC 致力於改善經常遇到和「可能」遇到的語言群體的語言服務。目前，儘管網站目前只有英文版，但 CRC 將投訴資訊表翻譯成多種語言¹²³ 並在其網站上提供。此外，CRC 網站上也提供以下語言版本的「平等機會就是法律」海報：西班牙語、阿拉伯語、繁體中文、法語、法語克里奧爾語、韓語、葡萄牙語、俄語、他加祿語和越南語。

CRC 採用了司法部批准的指南《改善英語能力有限 (LEP) 人員對公共網站和數位服務的訪問》中的策略，但承認其網站和連結中顯示的合併內容有限。CRC 網站包含 15 種語言的 Babel 通知（阿拉伯語、孟加拉語、波斯尼亞語、法語、海地克里奧爾語、印地語、韓語、葡萄牙語、俄語、他加祿語、簡體/繁體中文、泰語、納瓦荷語和越南語）。這些語言將根據當前國家人口數據以及 LEP 客戶需要這些語言幫助的可能性來進行選擇。

2024 財年，CRC 將採取重要步驟來推動這項工作：

¹²³阿拉伯語、孟加拉語、波斯尼亞語、法語、韓語、葡萄牙語、俄語、西班牙語、他加祿語、繁體中文、泰語和越南語。

1. 翻譯和重要文件：CRC 致力於使用個人的首選語言與他們溝通。2024 財年，CRC 將：
 - a. 努力將其網站的相關部分（向公眾傳達訊息的部分）翻譯成西班牙語¹²⁴，這是 OASAM 最常遇到的語言。
 - b. 將確定的重要文件翻譯成西班牙語，並將評估重要文件是否應翻譯成其他經常/可能遇到的語言。2023 財年，CRC 創建了一份重要文件的綜合清單，其中包括知情同意書、通知和申訴處理程序。
 - c. 對先前翻譯的重要資訊進行定期審閱，以確保其準確性，並將起草標準作業程序 (SOP)，以便在創建時識別重要文件。CRC 也將制定概述其翻譯/傳譯流程的政策。
2. 雙語和多語員工：CRC 目前使用 DOL 機構創建的工具¹²⁵以及 LEP.gov 上提供的工具來開展工作。CRC 的平等機會專家 (EOS) 負責在接受階段評估申訴、進行調查和合規審閱以及與投訴人溝通。如果投訴人是 LEP，EOS 負責協調與投訴人有效溝通所需的語言協助服務。如果 CRC 員工/EOS 會說申訴人的語言，則該員工將被指定為案件的首席調查員。如果沒有可用的員工，CRC 將根據具體情況從翻譯/傳譯供應商購買服務。有時，谷歌翻譯用於立即識別語言或確定個人可能正在尋找的內容，但一旦識別出 LEP 使用者，就會進行驗證。例如，當工作人員無法識別呼叫者的首選語言和/或沒有可以提供語言服務的

¹²⁴CRC 不會翻譯僅與 DOL 員工和/或 DOL 就業申請人有關的平等就業機會 (EEO) 投訴計劃和其他相關計劃的資訊，因為這些計劃的合格服務人群必須說英語，作為聯邦就業的條件。

¹²⁵例如，上述 DOL 英語-西班牙語術語表和 DOJ 批准的指南。

工作人員時，CRC 工作人員會利用語言熱線為 LEP 客戶提供電話傳譯服務。

2024 財年，CRC 將：

- a. 招募雙語職位，並確保在招募過程中對具有語言能力的員工的流暢度和其他資格進行有效評估。CRC 還將評估以下能力：增加具有西班牙語或其他語言技能的員工是否有利於其有效且高效履行其使命。
 - b. 致力於開發系統來追蹤整個 CRC 的語言能力，並將培訓員工如何利用追蹤系統和其他資源為 LEP 客戶提供語言服務。目前還沒有正式的系統可以追蹤 CRC 中那些並非專門因其語言能力而受聘的人員的語言能力。
3. 「語言服務計劃」：此外，CRC 也參與司法部召開的會議，例如與倡權組織召開的會議，以強調計劃和語言援助服務，並與社區組織和其他與 LEP 個人合作的實體建立現有關係。2023 財年，中心將制定一項外展和參與策略，概述機構與 LEP 員工互動和服務的各種方式。2024 財年，CRC 將：
- a. 領導本部門制定特定於機構的「語言服務計劃」，以解決語言服務方面的差距，並確保為 LEP 客戶提供有意義的語言服務。

聯邦合約合規計劃辦公室

聯邦合約合規計劃辦公室 (OFCCP) 保護工人、促進多元化並執行各種民權法。OFCCP 要求與聯邦政府有業務往來的人員（承包商和分包商，以下簡稱「承包機構」）有責任遵守法律要求，採取平權行動，不得基於種族、膚色、性別、性取向、性別認同、宗教、國籍、殘疾或受保護退伍軍人身分進行歧視。此外，在遵守某些限制的情

況下，禁止承包機構解僱或以其他方式歧視詢問、討論或揭露其薪酬或他人薪酬的申請人或員工。

在履行其職責時，OFCCP 使用以下程序：

- 為承包機構提供合規協助，幫助他們瞭解監管要求和審閱流程。
- 對承包機構的人事政策和程序進行合規性評估和投訴調查。
- 從違反監管要求的承包機構處獲得調解協議。
- 透過定期合規報告監控承包機構履行協議條款的進度。
- 在承包機構、職業培訓計劃和招聘來源之間形成連系協議，以幫助雇主識別和招募合格的工人。
- 向勞工事務律師建議採取實施行動。

對違規行為的最終制裁是取消資格——公司失去聯邦合約。也可以向歧視受害者提供其他形式的救濟，包括補發工資損失。

OFCCP 透過多種媒介與公眾和外部利益相關者互動，包括意見聽取會議、圓桌討論、電子郵件、調查/審閱/審計、上門訪問、電話、網路研討會、網站（透過「聯絡我們」或聊天功能）和會議。OFCCP 對收到的投訴進行調查，並透過中立的選擇系統安排合規評估。機構審閱正在評估的承包機構的平權行動計劃和平等就業做法。在合規性評估期間，OFCCP 可能會採訪聯邦承包機構地點的員工。OFCCP 也根據員工或申請人的歧視指控進行申訴調查。OFCCP 在執行任務時遇到的個人可能英語能力有限。雖然 OFCCP

目前沒有追蹤其在合規工作中遇到的 LEP 個人的數量，但機構估計，每個辦公室每月與 LEP 個人互動和/或服務數次。OFCCP 也透過網站、外展資料以及調查和合規評估來接觸 LEP 個人。LEP 個人在看到工作場所需要展示的海報資訊後，通常會透過其「客戶服務幫助台」聯絡 OFCCP。

2023 財年，OFCCP 對其區域和外地辦事處進行了廣泛調查，以確定其合規工作中遇到的現有和逐步出現的語言群體。OFCCP 確定了 54 種語言¹²⁶，並優先將前 13 種語言¹²⁷作為 2023 財年的翻譯重點。OFCCP 的外展資料目前有七種語言版本¹²⁸，這些材料正在被翻譯成另外九種語言。¹²⁹OFCCP 確定了包含與該機構工作人員最相關資訊的重要文件。許多重要文件已被翻譯成多種語言¹³⁰並可在網站上找到。LEP 個人需要從英文網頁導航才能發現它們。因此，在 2023 財年，OFCCP 將把其網站主頁上的 Babel 通知納入前 13 種優先語言中。2023 財年，OFCCP 也將致力於開發語言服務，以便 LEP

¹²⁶西班牙語、普通話、韓語、烏爾都語、阿拉伯語、孟加拉語、日語、海地克里奧爾語、波斯語、印地語、他加祿語、烏克蘭語和德語、尼日爾-剛果/約魯巴/伊博語、波蘭語、索馬利語、葡萄牙語、亞美尼亞語、越南語、義大利語、泰盧固語、希伯來語、希臘語、巴基斯坦語、阿爾巴尼亞語、愛爾蘭語、羅馬尼亞語、法語、高棉語、佛得角克里奧爾語、旁遮普語、馬拉地語、古吉拉特語、土耳其語、庫德語、亞塞拜然語、塞爾維亞語、斯瓦希里語、阿姆哈拉語、苗族語、羅興亞語、達瑞語、普什圖語、烏茲別克語、克倫語、奧羅莫語、提格里尼亞語、契維語、泰盧固語、東斯拉夫語、馬拉雅拉姆語、契維語和緬甸語。

¹²⁷西班牙語、普通話、韓語、烏爾都語、阿拉伯語、孟加拉語、日語、海地克里奧爾語、波斯語、印地語、他加祿語、烏克蘭語和德語。

¹²⁸西班牙語、簡體中文、繁體中文、海地克里奧爾語、苗語、索馬利亞語和越南語。

¹²⁹韓語、烏爾都語、阿拉伯語、孟加拉語、日語、波斯語、印地語、塔加隆語、烏克蘭語和德語。

¹³⁰OFCCP 保留翻譯文件或資訊的儲存庫以供日常使用。

個人透過其主頁找到適當的翻譯¹³¹，並將根據 OFCCP 的符合資格的服務人群，評估 Babel 是否應將其他語言的通知添加到其主頁。

當 OFCCP 員工需要傳譯員時，他們可以要求雙語員工進行傳譯，或者使用電話語言熱線。¹³²在進行合規評估時，OFCCP 依賴透過本部門的翻譯和傳譯服務綜合採購協議 (BPA) 提供的翻譯和傳譯服務。在可能的情況下，OFCCP 盡力確保在與 LEP 客戶打交道時將具有語言能力（非英語）的員工分配到案例中。OFCCP 的平等機會專家（合規負責人）與承包機構和利益相關者溝通，進行現場審閱和面談，主要要求西班牙語流利。在大多數符合資格的服務人口是西班牙裔的地區，OFCCP 區域經理負責確保指派講西班牙語的合規負責人提供協助。在某些情況下，符合資格的服務人員會說其他語言，因此需要額外的雙語援助。在這些情況下，OFCCP 工作人員記錄了個人的聯絡訊息，並透過語言服務 BPA 使用第三方與他們聯絡。OFCCP 目前招募具有語言能力的合規負責人，包括西班牙語（全國區域辦事處）和海地克里奧爾語（東南地區）。此外，OFCCP 內還有其他員工，他們並非因其語言能力而被聘用，但被要求提供西班牙語服務。2024 財年，OFCCP 將為預計使用語言能力的員工開展專門培訓，創建/分發具有語言能力的員工名單，以促進滿足機構/客戶需求的語言協助，並將制定一項計劃來評估具有語言能力的員工的流利程度和資格。¹³³此外，在 2024 財年，OFCCP 將以 13 種優先語言開發語音郵件提示，以確保向 LEP 呼叫者提供語言協助。

¹³¹確保 LEP 個人無需瀏覽英文網頁即可閱讀翻譯資料。

¹³²簽訂合約。

¹³³在 COLA 和 OHR 的幫助下。

該機構與社區組織沒有正式的工作關係來接觸 LEP 個人。然而，該機構與社區組織合作，確保社區瞭解工人的保護權利。2023 財年，OFCCP 將制定一項外展和參與策略，以確保該機構向客戶通報其計劃以及可用的免費語言服務。OFCCP 將致力於在 2024 財年年底前翻譯重要文件，並建立翻譯資料的內部儲存庫。OFCCP 還將制定一項計劃來評估翻譯的準確性。

2024 財年，OFCCP 將起草一份針對機構的語言服務計劃，該計劃將制定以下政策/程序：向 LEP 客戶提供語言服務；培訓員工如何識別 LEP 客戶並提供語言服務；開發一種方法來追蹤接受語言服務的 LEP 客戶數量以及所提供語言服務的類型；和翻譯流程。

勞工管理標準辦公室

勞工管理標準辦公室 (OLMS) 主要根據經修訂的《1959 年勞工管理報告和披露法案》(LMRDA) 獲得授權，以管理和執行各種標準，從而確保勞工組織的民主和財務誠信的基本標準能夠代表私人企業僱員。此外，經 LMRDA 授權，OLMS 透過對工會及其負責人、雇主、勞資關係顧問和擔保公司的報告和披露要求，促進工會和勞動管理的透明度。隨著 1970 年《郵政重組法案》的通過，OLMS 的覆蓋範圍擴大到代表美國的工會郵政服務員工。OLMS 也管理 1978 年《公務員改革法》和 1980 年《外交服務法》中與聯邦僱員組織行為標準相關的條款，這些條款與 LMRDA 的要求相當。OLMS 對僅代表州、縣或市僱員的工會沒有管轄權。

OLMS 由國家辦事處、12 個地區辦事處和 27 個現場辦事處組成。¹³⁴OLMS 透過以下方式與外部利益相關者互動：電話、上門拜訪、郵件通訊、電子郵件、面談、合規援助培訓和網路研討會、自願合作夥伴關係以及審計/調查期間。在促進其使命過程中，OLMS 已將西班牙語確定為繼英語之後最常遇到的語言。通常透過上門拜訪和致電與講西班牙語的 LEP 人士接觸。對 OLMS 收到的 2020 財年至 2022 財年非英語公眾詢問的審閱表明，100% 需要西班牙語傳譯。在進行審計、調查和提供合規協助時，OLMS 也會與講西班牙語的 LEP 人員合作。在 2020 財年至 2022 財年需要傳譯/翻譯的 OLMS 計劃案例中，86% 針對講西班牙語的個人。其餘案件則需要海地克里奧爾語和阿拉伯語¹³⁵服務。OLMS 知曉工作人員在現場工作時面臨與 LEP 人員溝通的挑戰。作為最佳實踐，OLMS 擁有一支西班牙語翻譯團隊，負責翻譯文件並協助需要西班牙語能力的地區調查民事和刑事案件。西班牙語翻譯小組由 12 名調查員組成，其中包括一名監督協調員。團隊成員也可以協助處理西班牙語大眾的詢問。西班牙語翻譯團隊成員是分佈在全國各地區辦事處的全職調查員，負責滿足整個機構的所有西班牙語翻譯需求。他們可能會在其地區辦公室分配需要大量非英語面談的案件，或被要求協助另一個辦公室翻譯文件或進行面談。團隊成員沒有經過正式的語言熟練度評估。OLMS 在其操作手冊中概述了工作人員應如何與西班牙語翻譯團隊合作提供服務。在 2024 財年，OLMS 應努力進一步制定這些政策和程序，為預計使用其語言能力的員工制定更正式的評估流程，並創建更強大的與 LEP 個人互動的追蹤系統。如果沒有雙語或多語員工，也可以使用 24 小時電話合約或「語言熱線」來促進 OLMS 和 LEP 人員

¹³⁴外地辦事處直接與公眾打交道，在其辦事處的地理區域內提供援助並開展計劃工作。

¹³⁵每種語言各一個案例。

之間的對話。該合約專線提供 150 種語言的傳譯服務。OLMS 的工作人員偶爾會在內部使用 Microsoft Document Translator 軟體，但會透過西班牙語翻譯團隊驗證譯文並酌情修改譯文以確保準確性。

OLMS 目前有 15 名雙語或多語人員，其中包括 12 名西班牙語翻譯團隊成員。從歷史上看，OLMS 在波多黎各、紐約、舊金山、洛杉磯和休斯頓招募了具有西班牙語能力的員工，因為這些地理區域已被確定為 OLMS 員工與西班牙語個人之間互動和詢問頻率最高的地區。雖然有些員工會說其他語言，但他們並不是因為語言能力而被專門招募的。¹³⁶2024 財年，OLMS 將建立清單/資料庫¹³⁷，準確列出所有雙語或多語員工、他們的地理位置以及他們說、讀和寫的語言。2024 財年，OLMS 也將為員工制定程序來識別 LEP 客戶並提供有意義且及時的語言服務。由於團隊工作的性質，OLMS 還將評估西班牙語翻譯團隊的員工是否應接受正式的流利度評估。

此外，OLMS 有一個西班牙語登入頁面，其中包含有關該機構的關鍵資訊以及用於下載常用表格的超連結。為了進一步改善對 LEP 個人的友好程度，OLMS 將在 2023 財年在其網頁上提供西班牙語的 Babel 通知，以便訪問該頁面的 LEP 個人知道免費提供語言幫助服務。在 2023 財年，OLMS 將制定一項參與和外展策略，以確保提供免費且可用的語言服務的通知，以便 LEP 群體意識到 OLMS 將為其符合條件的服務人群中的 LEP 客戶提供及時且有意義的語言服務。

¹³⁶而這些資訊並未被正式追蹤。

¹³⁷可供 OLMS 員工使用。

2023 財年，OLMS 確定了七份包含客戶重要資訊的文件，該辦公室將努力將其翻譯成西班牙語。OLMS 將繼續審閱合規援助文件，以方便 LEP 勞工組織、工會成員和尋求組織的人士使用。2024 財年，OLMS 將翻譯其他已確定的重要文檔，並將設立翻譯文檔儲存庫。在其 2024 財政年度特定於機構的「語言服務計劃」中，OLMS 也將概述其未來識別新創建或更新的重要文件和資訊的計劃；隨著人口變化和計劃變更，定期評估符合條件的服務人口的人口統計；並追蹤尋求語言服務的人數以及所提供服務的類型。

職業安全與健康管理局

職業安全與健康管理局 (OSHA) 透過制定和執行標準以及提供培訓、推廣、教育和援助，保障工人享有安全和健康工作條件的權利。作為《1970 年職業安全與健康法案》(OSH 法案) 的執行機構，OSHA 工作人員每天都會與 LEP 人員接觸，其中西班牙語是最常接觸的語言。日常互動透過多種方式進行，包括工地及勘察訪問、意見聽取會議；圓桌討論；夥伴關係；聯盟；電子郵件和標準郵件通訊；調查、審閱和審計；上門拜訪、電話拜訪；網路研討會；時事通訊/小冊子；社群媒體；會議；和培訓。

OSHA 確定了該機構在促進其使命過程中遇到的多種語言（如下所列）。語言根據具體情況決定優先順序。OSHA 的每個地區根據特定行業的主題和工人有不同的語言需求。

職業安全與健康管理局 (OSHA) 地區	遇到的語言
第 1 區：波士頓	西班牙語、葡萄牙語、越南語
第 2 區：紐約	西班牙語、中文（廣東話）、中文（普通話）、韓語、越南語、波蘭語、葡萄牙語、俄語、阿拉伯語、烏克蘭語、烏茲別克語、塞爾維亞語、印地語、旁遮普語
第 3 區：費城	西班牙語、中文（普通話）、葡萄牙語
第 4 區：亞特蘭大	西班牙語、越南語
第 5 區：芝加哥	西班牙語、中文（廣東話）、中文（普通話）、韓語、越南語、波蘭語、葡萄牙語、他加祿語、俄語、阿拉伯語、阿姆哈拉語（索馬利亞）、法語、蘇丹語、烏克蘭語、烏爾都語、蒙語、中美洲瑪雅語、達里語、普什圖語、苗語、克倫語、尼泊爾語、奧羅莫語、斯瓦希里語
第 6 區：達拉斯	西班牙語、中文（廣東話）、中文（普通話）、越南語、他加祿語、阿姆哈拉語（索馬利亞）、提格里尼亞語、馬紹爾語
第 7 區：堪薩斯城	西班牙語、阿拉伯語、法語、蘇丹語、索馬利亞語

職業安全與健康管理局 (OSHA) 地區	遇到的語言
第 8 區：丹佛	西班牙語、葡萄牙語、納瓦荷語、拉科塔語、蘇語、克羅語、夏安語、尤特語、阿拉帕霍語、波尼語
第 9 區：舊金山	西班牙語、中文（廣東話）、中文（普通話）、韓語、他加祿語、提格里尼亞語、薩摩亞語、泰語、日語、查莫羅語、卡羅萊納語、納瓦荷語、夏威夷語、帛琉語、楚克語以及其他密克羅尼西亞語
第 10 區：西雅圖	西班牙語

OSHA ¹³⁸在國家層級和所有十個區域辦事處招募具有雙語能力的員工。¹³⁹這些職位是根據特定地理區域的工人需求和申請人的資格確定的。OSHA 也根據需要透過 DOL 的承包機構提供語言服務。使用具有雙語能力的員工提供語言協助服務（例如翻譯材料、傳譯服務）；進行媒體採訪；進行檢查；並提供教育和外展活動，包括合規援助。這些員工的流利程度和資格由招募官員和選定的主題專家進行評估，他們對書面和口頭翻譯/傳譯進行徹底分析，並在受聘前以所需語言進行面試。OSHA 也制定了指派雙語工作人員進行工作場所調查/合規審閱的流程。當沒有雙語工作人員時，

¹³⁸約佔 10% 的職位。

¹³⁹OSHA 目前擁有雙語工作人員，他們之所以被聘用，是因為他們具備西班牙語、葡萄牙語、越南語、韓語以及繁體中文和簡體中文的語言能力。

區域辦事處會聘請承包機構提供電話熱線，現場負責人可以在全天撥打該電話熱線以請求傳譯服務。此外，OSHA 還利用其他具有語言能力的 DOL 機構員工。然而，OSHA 確實報告稱，有時無法找到傳譯員；確定適當的溝通語言；或與現場的 LEP 人員進行交流，OSHA 將在其特定於機構的「語言服務計劃」中解決此問題。該機構存檔了一份具有語言能力的員工名單，以促進語言援助。儘管 OSHA 招募雙語員工，但它指出，它沒有足夠的員工來滿足其語言需求的多樣性。2024 財年，OSHA 將為接聽電話的員工制定說明和/或腳本¹⁴⁰，以確保員工與 LEP 客戶進行適當互動。此外，OSHA 還將建立西班牙語語音提示和語音郵件，以防工作人員無法為可能是 LEP 的客戶提供協助。

OSHA 在其網站上嵌入了谷歌翻譯，可將其網頁內容翻譯成多種語言。¹⁴¹LEP 個人可以點擊網頁頂部的通用語言符號來導覽和使用谷歌翻譯選項。¹⁴²網頁內容通常以英語和西班牙語提供。2024 財年，OSHA 將建立單獨的特定語言網頁¹⁴³，至少提供 OSHA 最常遇到的兩種非英語語言的資訊和連結/表格，¹⁴⁴並將從其網站中刪除谷歌翻譯。

¹⁴⁰對於西班牙來電者。

¹⁴¹法語、法語克里奧爾語、韓語、阿拉伯語、宿霧語、烏克蘭語、越南語、尼泊爾語、波蘭語、巴西語、俄語、索馬里語、西班牙語、繁體中文和簡體中文。

¹⁴²作為最佳實踐，如果代理機構使用谷歌翻譯或其他免費線上翻譯服務，則翻譯內容必須由語言學家進行審核。

¹⁴³這反映了以英文提供的內容。

¹⁴⁴需要西班牙語網路內容，因為它是最常遇到的語言。

機構已確定了大量重要文件，並已開始翻譯這些文件。此外，在 2023 財年，OSHA 將在其網站上提供 Babel 通知¹⁴⁵和重要文件，以確保 LEP 個人瞭解免費語言援助服務的可用性以及如何獲得免費語言援助服務。到 2024 財年年底，所有確定的重要文件（以及選定的外展材料，包括社交媒體帖子）將被翻譯成西班牙語。2024 財年，OSHA 將評估是否應將社群媒體貼文翻譯成任何其他常見語言。

翻譯後的重要文件保存在國家級的儲存庫中，並由機構工作人員每季審閱其準確性、質量和敏感性。在確定資訊是否準確或需要修改時，也會考慮公眾對材料的反饋。OSHA 還具備一個西班牙語的常見 OSHA 術語和首選片語詞典，並向提供語言幫助的員工提供詞彙表。

OSHA 與社區組織/倡權團體，透過活動、會議和定期安排的會議來接觸 LEP 個人和/或與其互動。以這種方式參與時，該機構通常利用撥款受助人、聯盟夥伴和組織的服務來提供語言援助服務。2023 財年，OSHA 將在其外展和參與計劃中概述正式追蹤社區組織/倡權團體參與情況的計劃。在該計劃中，OSHA 將描述如何與 LEP 個人和弱勢社區進行外展和接觸，以確保他們瞭解 OSHA 提供免費和及時的語言服務。此外，OSHA 將概述其繼續改進和擴展社交媒體平台翻譯內容的計劃。

在其 2024 財政年度特定於機構的「語言服務計劃」中，OSHA 將概述其計劃：追蹤 LEP 參與的頻率和類型；如果其服務人口需要額外翻譯，則制定翻譯程序的標準作業

¹⁴⁵Babel 通知將提供以下語言（至少需要）：法語、海地克里奧爾語、韓語、阿拉伯語、宿霧語、烏克蘭語、越南語、尼泊爾語、波蘭語、巴西葡萄牙語、俄語、索馬里語、西班牙語、繁體中文和簡體中文。2024 財年，OSHA 將評估 Babel 通知中是否應包含其他語言。

程序；以及指派雙語調查員進行工作場所調查/處理涉及 LEP 工人的案件的流程。OSHA 還將為希望提供翻譯和傳譯服務作為其工作部分內容的員工開展正式培訓，並為員工與 LEP 個人溝通互動時制定指導方針。

工傷賠償計劃辦公室

工人賠償計劃辦公室 (OWCP) 的使命是保護在工作中受傷或患病的工人、他們的家人和雇主的利益，透過及時、適當、準確地決定索賠事宜，及時支付福利，並幫助受傷工人儘早返回到有報酬的工作崗位。

OWCP 管理四個主要的傷殘賠償計劃（如下所述），為某些遭受工傷或職業病的工人或其家屬提供工資替代福利、醫療、職業復健和其他福利。

能源職工職業病賠償部門

根據《能源職工職業病賠償計劃法》(EEOICPA)，能源職工職業病賠償部門 (DEEOIC) 的使命是保護在工作中受傷或生病的工人或其家人的利益，對索賠作出及時、適當和準確的決定，並及時向符合資格的索賠人支付救濟金。EEOICPA 於 2000 年 10 月頒佈，旨在賠償：能源部 (DOE)、其前身機構及其某些供應商、承包商和分包商的現任或前任僱員（或其遺屬），這些僱員被診斷患有放射性癌症、慢性鉍病、鉍敏感性或慢性矽肺病，是由於在有遮蓋的設施中工作時接觸輻射、鉍或二氧化矽而導致的；司法部根據《輻射暴露賠償法》(RECA) 第 5 條授予福利的個人（或其符合資格的倖存者）；能源部承包商和分包商員工、此類員工的符合資格的倖存者，以及 RECA 第 5 條定義的

鈾礦工、磨坊主和礦石運輸商，患有與能源部或採礦工作環境中的有毒物質暴露有因果關係的任何職業病。

煤礦工人賠償部門

煤礦工人賠償部門 (DCMWC) 或聯邦黑肺計劃的使命是管理根據《黑肺福利法》提出的索賠。該法案向因煤礦工作而患有塵肺病而完全致殘的煤礦工人和因該病死亡的煤礦工人的倖存者提供賠償。DCMWC 確保黑肺殘障信託基金和負責的煤礦業者根據該法案 C 部分以及根據該法案 B 部分支付的福利準確及時地支付。除了每月的賠償外，DCMWC 還為符合條件的礦工提供治療塵肺相關肺部疾病的醫療保險。DCMWC 與煤礦經營者和保險公司確定並合作，以便正確分配福利支付責任。

聯邦僱員、碼頭和港口工人賠償部門

聯邦僱員、碼頭和港口工人賠償部門 (DFELHWC) 將索賠管理分為碼頭計劃和聯邦僱員計劃：

- **聯邦僱員賠償管理計劃**：《聯邦僱員賠償法》計劃裁決新的福利索賠並管理正在進行的案件；向受傷工人和倖存者支付醫療費用和賠償金；並在傷者身體狀況允許的情況下幫助他們重返工作崗位。
- **碼頭計劃**：碼頭計劃的使命是確保根據以下法規及時、適當地提供工人賠償福利，最大限度地減少陸上、海上工傷和死亡對受傷員工及其家人的影響：《碼頭和港口工人賠償法》(LHWCA)，《防衛基地法》(DBA)、《不可轉撥基金工具法》(NAFI) 和《外大陸架土地法》(OCSLA)。

OWCP 還有兩個對於該機構整體使命的成功和實現至關重要的部門：行政營運部門以及財務管理部門。

行政營運部門

行政營運部門提供以下行政服務：人力資源、設施管理、差旅、合約監督、醫療和藥房帳單處理、項目完整性和 IT。本部門還為 OWCP 領導層提供資訊和指導，以便就該機構的行政和醫療福利運作做出明智的決策。

財務管理部門

財務管理部門提供領導和指導，以確保整個 OWCP 的良好規劃、預算和財務管理。

具體來說，本部門領導 OWCP 的策略和營運、績效報告和預算職能。本部門負責協調財務報表和審計活動，並參與統計和精算分析以及立法提案的制定。

OWCP 每週使用面對面、虛擬或書面方法與 LEP 個人進行多次交流。OWCP 在每個州和地區開展工作，他們確定了在促進其使命時會遇到的九種語言¹⁴⁶，其中西班牙語是最常遇到的語言。根據業務需求，OWCP 認識到重要資訊需要翻譯成納瓦霍語，並會將此作為 2023 財年的優先事項。OWCP 目前僱用多個合約供應商來提供語言服務。此外，DEEOIC 透過 DEEOIC 的資源中心承包機構為能源索賠人提供翻譯服務。在必要或要求時，DEEOIC 有能力以西班牙語提供所有索賠人的通信。

¹⁴⁶ 西班牙語、普通話、韓語、越南語、他加祿語、日語、阿拉伯語、波斯語和納瓦荷語。

OWCP 網站的大部分內容目前僅提供英文版本，不包含其他語言的 Babel 通知。

2022 財年，DEEOIC 在 OWCP 網站上創建了西班牙語中心。DEEOIC 西班牙語資源也可供使用搜尋引擎的使用者使用；片語「DEEOIC Español」會返回幾個翻譯頁面，幫助使用者可以快速導航回西班牙語登入頁面。但是，LEP 客戶必須瀏覽英文網頁才能造訪 DEEOIC 西班牙文中心。2023 財年，OWCP 將制定一項計劃，翻譯並包含該機構在促進其使命過程中遇到的九種語言的在線 Babel 通知，並將努力確保 LEP 客戶可以完全訪問以西班牙語提供的網頁。

OWCP 確定了包含重要資訊的文件、網站登入頁面、手冊和應用程式列表，並且已經翻譯了許多重要文件。DEEOIC 將十本有關工人權利、如何提出索賠以及索賠人常見問題解答的小冊子和資訊翻譯成西班牙文。翻譯由承包機構進行，翻譯材料的質量由精通目標語言的內部員工和/或承包機構進行驗證。翻譯後的文件存檔在每年更新的儲存庫中，或隨著英文版本的變更而更新。2023 財年，OWCP 將制定一項計劃，將重要文件和資訊翻譯成促進其使命過程中遇到的其他語言。OWCP 也將概述未來重要文件的識別、建立和翻譯流程。2024 財年，OWCP 的 DEEOIC 還計劃用納瓦霍語創建音頻剪輯，並將其包含在其網站上。

在與 LEP 個人接觸時，OWCP 員工可以透過以下方式獲得傳譯服務：機構內雙語員工或合約人員的協助、合約傳譯服務或拜託 LEP 個人請朋友或家人為其提供傳譯服務。在 OWCP 將於 2024 財政年度制定的針對機構的語言服務計劃中，OWCP 將制定政策以確保其不依賴 LEP 客戶使用家人/朋友作為傳譯員。

一般來說，OWCP 不會因為員工的非英語能力而招募員工。然而，DEEOIC 資源中心招募具有語言能力的員工。資源中心有五名會說西班牙語的合約員工和一名會說納瓦荷語的員工。資源中心承包機構負責在招募過程中評估語言能力。2022 財年，DEEOIC 資源中心承包機構報告稱，有 120 名索賠人申請語言服務。此外，六名 FECA 索賠人在聽證會上需要翻譯。¹⁴⁷當索賠人請求傳譯協助時，聽證代表會聘請稱職的傳譯員。OWCP 在內部指出，碼頭自願人口統計調查顯示，5.8% 的調查受訪者表示他們的主要語言是西班牙語，1.3% 的受訪者表示他們的主要語言是他加祿語。此外，OWCP 指出，FECA 自願人口統計調查顯示，3.7% 的調查受訪者表示他們的主要語言是西班牙語，0.4% 的受訪者表示他加祿語。然而，該調查是自願的，因此數據可能無法準確反映對語言服務的需求。

2023 財年，OWCP 將制定一項參與和外展策略，以確保為其符合資格的服務人群中的 LEP 客戶提供及時且有意義的語言服務。該策略將包括制定「DEEOIC 資源中心」在與當地社區成員和組織進行外展活動時協調傳譯員的現行做法。

在其 2024 財政年度特定於機構的「語言服務計劃」中，OWCP 將制定政策，以確保：維護每個計劃內能夠提供語言服務的工作人員名單；一旦確定 LEP 客戶，我們將使用其首選的非英語語言與其溝通；工作人員接受過培訓，可以在與 LEP 客戶溝通互動時提供語言服務；工作人員瞭解確定語言需求和獲得合格傳譯員的流程；並且，這些材料會被翻譯成 LEP 個人的首選語言。OWCP 還將在其特定於機構的「語言服務計劃」中納入其意圖，以隨著人口的變化和計劃的變更確認並定期評估符合條件的服務人口

¹⁴⁷需要阿拉伯語、韓語、普通話和西班牙語服務。

的人口統計數據；追蹤尋求語言服務的人數以及所提供服務的類型；以及 DEEOIC 以外的部門為 LEP 客戶提供語言服務的計劃。

律師辦公室

律師辦公室 (SOL) 的使命是滿足整個勞工部的法律服務需求。當勞工部長和其他部門官員尋求完成部門的整體使命並進一步推進具體優先事項時，律師辦公室 (SOL) 就如何實現這些目標提供法律建議。在此過程中，SOL 確保國家勞動法得到有力和公平的實施，以保護國家工人。

SOL 透過代表部長和客戶機構參與所有必要的訴訟（包括強制執法行動和防禦性訴訟以及替代性爭議解決活動）來履行其使命；協助制定法規、標準和立法提案；就本部門的所有活動提供法律意見和建議。

在執行任務時，SOL 每天都會遇到以下 LEP 群體：西班牙語、法語、葡萄牙語、中文（普通話）、中文（廣東話）、中文（簡體或繁體書寫）、韓語、他加祿語、日語、緬甸語、希伯來語、印地語/烏爾都語、孟加拉語、古吉拉特語、俄語和波蘭語。

較不常見的 LEP 群體會講海地克里奧爾語、根合巴語¹⁴⁸和基切語。¹⁴⁹透過以下方式與 LEP 人員聯絡：與利益相關者和倡權組織的外展、會議、信函、電子郵件、上門拜訪、電話、透過社交媒體參與、培訓活動、證詞、審判期間、證人會議、和解談判、與法

¹⁴⁸來自危地馬拉的原住民語言。

¹⁴⁹來自危地馬拉的原住民語言。

官的狀況電話會議以及有證人出席的動議聽證會。2024 財年，SOL 將概述其追蹤所提供的 LEP 服務的頻率和類型的流程。

2024 財年，SOL 將與客戶機構合作，評估他們的實踐和傳譯員和翻譯員的使用，以及 SOL 翻譯重要協作文件的責任。在調查或檢查後，客戶機構將案件提交 SOL 進行訴訟，而作出回應的雇主對本機構的決定提出異議或拒絕和解。在調查和檢查過程中，客戶機構通常會收集證人證詞和其他證據來支援調查結果。SOL 將努力為客戶機構以及整個部門提供建議，以促進合規性和有效提供語言服務。

SOL 的網站提供英文資訊。雖然某些內容可能提供西班牙語版本，但 LEP 客戶必須瀏覽英語內容才能找到西班牙語資源。為了確保 LEP 人群能夠閱讀關鍵資訊並接收/瞭解他們可以使用的服務，在 2023 財年，SOL 將在其網站的登入頁面上至少包含在¹⁵⁰執行其任務時最常遇到的語言的 Babel 通知。¹⁵¹此外，SOL 將修改其網站，以確保 LEP 個人無需瀏覽英語網頁即可訪問內容，並將制定一項工作計劃，以西班牙語在線提供資訊/資源。

目前，兩個 SOL 辦事處簽訂了電話傳譯熱線合約。律師和工作人員利用這些熱線與證人、原告和自訴雇主交談。2024 財年，SOL 將與本部門合作，確保所有辦公室都能獲得電話傳譯員。SOL 目前透過訴訟支援部門的承包機構確保翻譯工作。SOL 目前在全國擁有約 50 -75 名雙語律師。¹⁵²作為工作職責的一部分，雙語律師會在分配的案件

¹⁵⁰已在上方引述。

¹⁵¹在 2024 財年，SOL 將評估是否應以不常見的語言（SOL 符合條件的服務人群使用的語言）提供 Babel 通知。

¹⁵²這些律師利用他們的語言能力在調查/案件中為 LEP 個人提供服務。

中直接與 LEP 人員交談。如果有緊急需求或有需要解決的日程安排問題，雙語律師有時可能會與 LEP 人員就未分配給他們的案件進行溝通。然而，SOL 律師不擔任傳譯員。在沒有雙語律師的辦公室，SOL 通常會要求客戶機構的相關事務調查員在與證人溝通時擔任傳譯員（如果證人會講所需的語言）。¹⁵³SOL 不招募具有語言能力的員工；相反，一些辦公室可能會在招聘啟事中包含語言要求（最有可能是西班牙語，但也可能是普通話），作為可能給予重視或優先考慮的因素。¹⁵⁴此外，SOL 不評估其員工的語言能力。在過去的兩年裡，第四區 (Region IV) 辦公室舉辦了關於語言服務的重要性、如何識別重要文件以及如何制定/實施語言服務計劃的培訓。然而，SOL 尚未在全國開展全面的語言培訓。在 2024 財年，SOL 將確定是否應正式評估候選人和現任員工的語言能力，如果是，將如何進行評估，¹⁵⁵特別是在官方工作中利用其語言能力的員工。

此外，SOL 沒有概述調查員和律師如何在需要時接受培訓和 LEP 支援的政策。SOL 指出，它在與 LEP 證人、投訴人和自訴僱主進行有效溝通方面存在巨大差距。2023 財年，SOL 將為其員工制定政策和程序¹⁵⁶，說明如何確定、獲取並向不同類型的 LEP 個人提供有效的服務，以及員工如何識別和服務 LEP 個人，以確保所有區域辦事處提供有意義的語言服務。SOL 也會建立多種語言的語音郵件提示¹⁵⁷，以確保 LEP 呼叫者獲得語言協助

¹⁵³如果調查員不會說所需的語言，SOL 將使用電話翻譯熱線。

¹⁵⁴達拉斯和舊金山地區。

¹⁵⁵例如，翻譯/傳譯/寫作/閱讀評估。

¹⁵⁶就像證人、投訴人和自訴僱主一樣。

¹⁵⁷SOL 將在 2023 財政年度為至少 5 種語言創建語音郵件提示。2024 財年，SOL 將評估是否應在語音郵件提示中添加其他語言。

服務。2024 財年，SOL 將針對新制定的政策進行培訓，並將為預計使用語言能力為 LEP 個人提供服務的員工開展專門培訓。此外，在 2024 財年，SOL 將制定和分發¹⁵⁸具有語言能力的員工名單，促進及時的語言服務。

2023 財年，SOL 將制定一項外展和參與策略，以確保為弱勢 LEP 服務人群提供有意義的語言服務，並通知 LEP 客戶免費和及時的語言服務。在其外展和參與策略中，SOL 還將評估目前與 LEP 社區的互動，並概述該機構計劃如何改善與弱勢社區的互動。

雖然 SOL 尚未制定機構級的「語言服務計劃」，但第四區已於 2020 年 4 月制定了「語言服務計劃」。¹⁵⁹2024 財年，該辦公室將制定一項機構級的語言服務計劃，納入第四區制定的計劃。機構級的計劃將包括以下流程：識別重要文件、評估重要文件翻譯的準確性、概述翻譯程序；概述工作人員追蹤所提供服務的政策/程序；並評估目前翻譯的效果。

工資與工時部門

工資與工時部門 (WHD) 執行《公平勞工標準法案》中的聯邦最低工資、加班費、記錄保存和童工要求。WHD 也執行《移民和季節性農業工人保護法案》、《僱員測謊儀保護法案》、《家庭和醫療休假法案》、《消費者信用保護法》的工資扣押條款，以及多項與移民相關的法規中規定的就業標準和工人保護。此外，WHD 還管理和執

¹⁵⁸給工作人員。

¹⁵⁹ 該計劃由第四區語言服務計劃團隊的成員在收集了客戶機構和其他區域 SOL 辦事處的意見後制定。

行以下法規的現行工資要求：《戴維斯·培根法》及相關法案、《服務合約法》以及適用於聯邦建築合約以及供應商品和服務的其他法規。

WHD 開展國家、區域和地方戰略計劃，重點關注僱用弱勢工人（包括 LEP 人群）的行業。這些計劃包括執法、教育和外展以及合規援助。WHD 為廣大 LEP 人群提供服務，並每天以多種方式（包括面對面、透過電話或虛擬方式）與 LEP 人士會面。WHD 接受有關違反工人保護標準的投訴，並參與需要與 LEP 個人進行有效溝通的重大調查工作。WHD 的活動對於本部門履行其確保工人權利得到保護的使命來說是最重要的活動之一。

WHD 確定了約 34 種語言，包括：[西班牙語](#)、[阿拉伯語](#)、[中文](#)、[海地語](#)、[印地語](#)、[苗語](#)、[韓語](#)、[尼泊爾語](#)、[波蘭語](#)、[葡萄牙語](#)、[旁遮普語](#)、[俄語](#)、[薩摩亞語](#)、[索馬利亞語](#)、[他加祿語](#)、[泰語](#)、[烏爾都語](#)、[越南語](#)以及其他在地方和區級辦公室經常遇到的語言，著重強調新興原住民語言。為了確保為原住民服務人口提供足夠的服務，WHD 在其 2024 財年特定機構語言服務計劃中將概述其計劃，為使用阿留申語、阿帕奇語、切羅基語、達科他語、凱雷斯語、馬斯科吉亞語、納瓦霍語和奧吉布瓦語的人群提供語言資源。此外，WHD 正在探索部門級、機器可讀的解決方案，從而將其網站翻譯成西班牙語以外的其他語言。WHD 知曉如果使用機器翻譯軟體翻譯網站，內容需要由合格的語言學家進行審核以確保準確性。¹⁶⁰

WHD 的網站提供西班牙語版本，但西班牙語使用者無法讀懂某些文字部分（例如登入頁面標題、子連結）。WHD 網站不提供其他常見語言的 Babel 通知。因此，WHD 的目

¹⁶⁰接受過語言能力評估的語言學家。

標是在 2023 財年年底之前，在網站的登入頁面上為尋求常用語言的客戶添加 Babel 通知，並將努力修改西班牙語網站，以確保在 2024 財年實現足夠完整的翻譯。如果工作人員不具備所需的現有語言能力，WHD 也會利用電話傳譯服務與公眾溝通。客戶只需表明需要翻譯即可由 WHD 工作人員進行啟動。當透過 Teams 透過虛擬外展與客戶互動時，如果現場傳譯服務不可用，客戶現在可以接收多種語言的隱藏式字幕。WHD 將審閱/確保該工具的可靠性。

WHD 有一個流程，用於在進行調查時確定語言需求，以便以適當的語言提供服務。這些流程將在 WHD 程序及其特定於機構「語言服務計劃」中概述，將於 2024 財年制定，並將根據 WHD 制定的時間表進行評估。

WHD 維護用於執行該機構使命的翻譯文件儲存庫。該儲存庫存檔於國家層級，由具有語言能力的機構工作人員驗證文件的準確性，並在法規或英文版本發生變更時根據「需要」進行更新。2023 財年，WHD 確定了 25 個包含客戶重要資訊的文件。迄今為止，WHD 已將各種重要資料翻譯成多種語言，包括機構網站、信件、申請表、一般資訊、宣傳冊/小冊子、同意書、投訴表、受理表、權利通知、報告、指導資料、正式文件協議（MOU/AEU）、聯合利益相關者培訓、情況說明書、傳統媒體和現場社交媒體活動。2023 財年和 2024 財年，WHD 將繼續將重要文件翻譯成 34 種常見語言¹⁶¹，從而確保客戶能夠閱讀 WHD 計劃和服務的重要資訊（如果尚未翻譯）。作為最佳實踐，WHD 利用透過 OPA 計劃創建的西班牙語詞彙表來確保翻譯材料的一致性。除了確保主動翻譯所有重要文件以供使用之外，WHD 還需要確保根據需要翻譯專

¹⁶¹如上所述。

門的、客製化的資訊。在整個機構互動過程中，應使用適當的語言與 LEP 人員進行及時溝通。

WHD 目前使用谷歌翻譯軟體。WHD 承認這並非最佳做法，因此會驗證譯文並酌情進行修改，以確保翻譯的準確性。然而，WHD 並未向公眾提供此工具。

WHD 通常會招募具有非英語語言能力的員工。WHD 目前有 518 名員工，能夠讀、寫、說英語以外的語言。根據調查回覆，在 2022 財政年度聘用的 244 個執行職位中，有 82 個符合雙語職位描述 (PD)，並接受語言能力評估。招募時也會考慮某個區域所服務的客戶的人口組成。這些員工主要是工資和工時調查員；然而，該機構也招募雙語拖欠工資專家，他們將協助工人填寫文件以獲得應得的拖欠工資，並努力尋找需要幫助的工人，這可能會因溝通障礙而存在挑戰。此外，WHD 還僱用了大約 200 名具有語言能力的員工，這些員工並不是專門因為他們的非英語能力而被聘用的。這些員工通常被要求將他們的語言能力用於可以受益於其語言能力的項目，並透過執行、教育和外展等方式，在現場、虛擬或電話上為客戶和公眾提供幫助。機構存檔這些員工的內部資料庫，如果需要，其他 WHD 員工可以在使用簽約供應商提供臨時語言服務之前查閱該資料庫。機構還簽訂翻譯和電話傳譯服務合同，以便在工作人員不能夠或無法向 LEP 客戶提供語言服務時使用。

目前，WHD 沒有為需要使用語言能力的員工提供專門培訓，該機構也沒有正式的政策/程序來說明如何識別個人是否是 LEP、如何識別 LEP 個人的需求以及如何為客戶提供語言服務。2024 財年，WHD 將致力於制定這些政策和程序，並概述預計使用其

語言能力的員工的一般培訓要求。此外，WHD 將努力確保所有員工瞭解語言資源以及如何在適當的情況下利用這些資源。

根據 WHD 參與的計劃（例如 H-2B 和 H-2A 簽證計劃以及外國勞工認證計劃）的性質，調查人員在各種工作條件下與大量 LEP 工人互動，其需要充分獲取所提供的重要資訊。WHD 確保在調查和隨後的會議期間向工人和雇主提供語言服務。WHD 對 LEP 個人的外展活動由社區外展和資源規劃專家進行組織，他們與提供語言服務的社區組織和倡權團體建立並維護利益相關者關係。WHD 依靠利益相關者在需要時分發翻譯資料。此外，WHD 與外國領事館建立了諒解安排 (AEU)，以組織努力幫助支援該機構的使命。作為計劃活動的一部分，WHD 發佈對 WHD 利益相關者具有重大影響的公共通知。為了確保 WHD 的 LEP 社區能夠獲取該資訊，WHD 透過以下方式向其 LEP 利益相關者報告語言援助服務：公開張貼海報；WHD 網站；社群媒體帳號；將電子郵件直接發送給郵件列表和個人；以及透過與為 LEP 社區提供服務的社區組織的現有關係。WHD 擁有一套既定流程，透過在活動結束後提供調查來評估與 LEP 個人的外展和溝通的有效性，其中包括評估其與所有受眾成員溝通的能力，並根據這些結果進行改進。WHD 也收到利益相關者針對 LEP 社區的改進建議。

2024 財年，WHD 將開發一個系統來追蹤其服務的 LEP 個人數量以及為 LEP 個人提供的語言援助服務類型¹⁶²。WHD 也將制定以下流程：如果其服務人群需要額外翻譯，則概述翻譯程序；概述工作人員追蹤所提供服務的政策/程序；並評估目前翻譯的有效性。

¹⁶²追蹤系統將於 2025 財年實施。

婦女事務局

婦女事務局 (WB) 於 1920 年根據法律成立，旨在代表工薪婦女的需求。該局有權調查所有與工業界婦女福利有關的事項並向勞工部報告。WB 倡導維護婦女利益的政策和標準；倡導婦女及其家庭的平等和經濟安全；並促進優質的工作環境。WB 利用數據和政策分析、撥款以及國家和州利益相關者的參與來推動政策和實踐的變革，透過以下方式提高婦女的工資和財富公平：

- 改善女性主導的關鍵部門的薪資和工作條件；
- 讓更多女性獲得高薪工作；
- 擴大帶薪休假和可負擔的兒童和老年人護理的機會；
- 確保工人瞭解並能夠在工作場所行使自己的權利；以及
- 消除工作場所的薪資不平等以及基於性別的歧視和騷擾。

該機構還管理學徒和非傳統職業婦女 (WANTO)¹⁶³和促進訪問、權利和公平 (FARE)¹⁶⁴的補助金計劃。

WB 工作人員每月會以各種方式與講西班牙語的 LEP 人士會面幾次，包括透過電話、面對面或虛擬方式。當該局收到西班牙語請求時，會由講西班牙語的 WB 工作人員處理。2024 財年，WB 將為國家辦事處和現場工作人員制定與使用英語或西班牙語以

¹⁶³WANTO 補助金透過招募、指導、培訓和留住更多女性參與優質學徒預備計劃、學徒計劃和非傳統職業計劃，幫助擴大女性進入並領導所有行業的途徑。

¹⁶⁴FARE 補助金幫助低薪女工獲得福利並瞭解自己在工作場所的權利。

外語言的 LEP 人員溝通互動的政策¹⁶⁵。作為撥款資助機構，WB 要求獲准機構在必要時提供語言服務。2024 財年，WB 將在其《資助機會公告》中添加語言，其中包括根據需要提供語言協助服務的預算要求，以觸達和服務符合資格的參與者。

WB 的網站包含精選的西班牙語重要訊息，包括該機構的描述、情況說明和工人保護情況說明。最近，當 WB 發佈一項新資源——國家兒童保育價格數據庫 (NDCP) 時，WB 發佈了一份西班牙語情況說明和新聞稿，這些資料在網路上發佈並與西班牙語受眾和西班牙語社交媒體分享。WB 的活動日曆也顯示以西班牙語提供的活動。儘管網站上沒有用西班牙語發佈廣告，但工作人員已與利益相關者和與西班牙語客戶合作的組織分享了這些資訊。然而，WB 並未在其網站上提供 Babel 通知。2023 財年，WB 將努力瞭解在其網站上發佈西班牙語和其他語言的 Babel 通知是否有用以及在何處有用。

WB 將其許多概況介紹、報告和部落格文章視為重要文件。過去，翻譯要麼由講西班牙語的工作人員、勞工部公共事務辦公室完成，要麼透過利益相關者合作夥伴完成。WB 維護翻譯文檔的儲存庫。在 2023 財年和 2024 財年，WB 將使用本部門的《綜合採購協議》下的翻譯服務合同，分階段翻譯其確定的重要文件、網站頁面和數據頁面。此外，到 2024 財年，WB 將制定一個流程，以確定文件在創建時如何被識別為重要文件，並探索如何管理具有西班牙語能力且已承擔全部工作量的員工對承包機構翻譯件的審閱。

¹⁶⁵繼英語之後最常見的語言。

WB 目前使用約 5-8 名具有西班牙語能力的員工來提供語言服務。然而，WB 並沒有為需要使用其語言能力的員工提供專門培訓。2024 財年，WB 將制定一項計劃，讓員工熟悉如何為聯絡 WB 的 LEP 人士獲得語言服務，以及如何確定個人是否需要語言協助。此外，WB 將評估即將到來的招聘週期是否應包括要求員工具備西班牙語能力的職位和/或是否將對現有雙語員工進行語言能力調查，因為 WB 不會專門招聘具有非英語語言能力的員工。

WB 與政府機構、社區組織和教育機構等利益相關者合作，為工人發聲，並促進現有優先事項的教育和宣傳。WB 也透過舉辦意見聽取會議、圓桌會議、網路研討會、會議和社區外展活動來與公眾互動，通常與主要利益相關者（例如移民婦女正義組織和國際勞工組織）合作。在這些活動中，WB 作為主辦機構，提供西班牙語/英語同聲傳譯和西班牙語材料翻譯，以支援外展活動。對於不是由 WB 主辦的活動，機構依靠接收組織為其活動提供語言服務。2023 財年，WB 將制定一項外展和參與策略，以確保為其符合資格的服務人口提供及時、有意義的語言服務。

2024 財年，WB 將制定特定於機構「語言服務計劃」。「語言服務計劃」將概述追蹤受援助的 LEP 個人數量的計劃、WB 向 LEP 個人提供的語言援助服務類型、概述工作人員與 LEP 個人合作的流程的程序以及翻譯文件/提供傳譯服務。WB 還將概述對符合資格的服務人口的人口統計數據的定期評估，並對存在的相應資源進行評估，以確保在人口變化和項目變更時繼續保持有意義的服務途徑。