

2022 財政年度第 4 季度語言協助報告 (2022 年夏季)

摘要

有關語言協助的市長行政命令和市議會的語言協助決議 (R-21-231) 頒布後，平等與共融辦公室 (OEI) 透過轄下的難民及移民事務辦公室一直努力為各部門提供技術支援、審查部門的語言協助計劃並對各部門進行定期審查，以檢查其印刷通訊宣傳物和網站上的語言可及性。本報告提供了本市在使用可用的語言協助服務方面的最新進展。平等與共融辦公室計劃定期發佈季度報告，概述語言協助的相關數據。各市政部門的語言協助服務使用率正在穩步上升。越來越多的市政部門和分局正在翻譯各類文件、採用電話傳譯和親身傳譯，以幫助降低服務匱乏社區內城市居民的溝通門檻。

在過去的三個月內，我們的辦公室持續提供以下服務：

- 應多個市政部門的要求，提供技術支援
- 隨機審核宣傳單張、小冊子、公共資訊
- 以語言可及性為目的進行網站審核
- 有關語言協助的個人化培訓

落實情況更新

為所有部門提供了語言協助的技術支援：

在 2022 年夏季期間，平等與共融辦公室團隊向以下部門和辦公室提供了語言協助的技術支援：

- 6 月 13 日至 8 月 5 日進行的暑期青年計劃內之家庭及社區服務，以及 Youth Connect 活動
- 公園與康樂部—開放空間部門：鄰里開放空間訪客中心 (Neighborhood Open Space Visitors Center) 和社區自然節日的宣傳單張。
- 藝術與文化部—與新的語言協助協調員會面，討論一項正在制定的語言協助評估調查，以幫助落實他們的語言協助計劃。
- 長者事務部—為永恆工匠手工博覽會 (Ageless Artisan Craft Fair) 和 2022 年全國長者健康及健身日的宣傳單張提供技術支援。
- 市長辦公室—為北卡羅萊納州的市長辦公室實習生提供本市零票價試點計劃主題的技術支援。舉行了兩次會議，重點討論語言協助、文化和社區外展。
- 緊急行動中心—為新的 ABQ 警報系統提供了有關新系統終端用戶的語言可及性建議。

- 環境衛生部一就向公眾提供的宣傳材料內的技術措辭之最佳翻譯做法提出了建議。

市政部門語言協助服務的最佳做法示例

- 市政部門網頁的最佳做法示例：
 1. 民權辦公室：將《了解您的公民權利》(Know Your Civil Rights) 和《常見問題》(Frequently Asked Questions) 資料翻譯成 4 種不同語言，並發佈在網站上：
<https://www.cabq.gov/civilrights/translated-documents>
 2. 消費者保障辦公室：將《消費者警告及資訊》(Consumer Alert and Information) 宣傳單張翻譯成 4 種不同語言，並發佈在網站上：
<https://www.cabq.gov/office-of-consumer-protection/consumer-protection-resources/consumer-alerts-and-information-flyers>
 3. 阿爾伯克基警察部門：備有英語和西班牙語的投訴和表揚表格的示例：
<https://www.cabq.gov/cpoa/albuquerque-police-complaint-or-commendation-form/how-to-file-a-police-complaint-or-commendation>
 4. 暴力干預計劃 (VIP)：提供給槍支暴力受害者的多語言家庭資源傳單：
<https://www.cabq.gov/vip/resources-for-victims-of-gun-violence-their-families>

有待改進之處

- 大多數（並非全部）市政部門均在其主要網頁上提供 Google 翻譯。有了這個應用程式，具備有限英文程度 (Limited English Proficient) 的社區成員便可瀏覽和存取市政服務和資訊。市政部門應在其網頁上使用標準用語，將具備有限英文程度 (LEP) 的用戶引導至此應用程式。
- 除了 Google Translate 應用程式外，各部門應在其網站上新增標語通知，以便告知具備有限英文程度的用戶有關免費獲得除英文外的其他語言的資訊，以及如何獲得傳譯或翻譯服務。
- 這些字句應為簡短的英文陳述。具備有限英文程度的用戶對此類陳述甚為熟悉。

語言協助服務的使用情況

下表按部門、服務類型、語言及各部門總支出詳細列出了自 2022 年 5 月至 2022 年 7 月的語言服務使用情況。數據顯示，在此期間的總支出為 \$60,183.36。

與上期相比，費用增加了 \$24,013.86。

市政部門	服務類型	語言	總支出
------	------	----	-----

阿爾伯克基社區安全	電話傳譯 翻譯 傳譯	電話傳譯：西班牙語、斯華希里語、羅馬尼亞語、意大利語、阿拉伯語、普通話、達里語。 翻譯：西班牙語、越南語、普通話、斯華希里語、普什圖語。	\$2,714.27
阿爾伯克基警察	電話傳譯	西班牙語、阿拉伯語、普通話、越南語、斯華希里語、普什圖語、達里語、波斯語、法語、日語、盧旺達語、葡萄牙語、羅馬尼亞語、納瓦霍語、尼泊爾語、土耳其語	\$3,345.40
藝術與文化 – Biopark	翻譯	翻譯：西班牙語	\$2,026.43
市議會	傳譯	西班牙語	\$2,569
書記辦公室	翻譯	西班牙語	\$138.35
環境衛生	電話傳譯 翻譯 傳譯	電話傳譯：粵語、普通話。 翻譯；西班牙語 傳譯：西班牙語	\$3,280.05
平等與共融	電話傳譯 傳譯 培訓	電話傳譯：西班牙語 翻譯：西班牙語、阿拉伯語、簡體中文、繁體中文、達里語、印地語、普什圖語、斯華希里語、烏爾都語、越南語、日語、印地語、普什圖語、法語、盧旺達語。 傳譯：西班牙語	\$36,143.06
家庭及社區服務	翻譯	翻譯：西班牙語	\$50
消防部門	電話傳譯	西班牙語、其他	\$28.04
公園與康樂	傳譯	西班牙語	\$1,617.65
規劃部門	翻譯 傳譯	翻譯：西班牙語 傳譯：西班牙語	\$7,243.80
311 市政服務熱線	電話傳譯	西班牙語	\$29.90

長者事務	電話傳譯 翻譯	電話傳譯：西班牙語 傳譯：西班牙語	\$997.63
合計			\$60,183.36

總結及後續工作

本報告的目的是衡量語言協助服務使用率的增減，同時制定提高服務使用率的策略。本報告顯示，平等與共融辦公室致力向各市政部門提供額外的語言協助技術支援，此後的服務使用率顯著增加。平等與共融辦公室會持續追蹤各部門落實其語言協助計劃及探索在部門範圍內實施計劃的方法之進度。雖然平等與共融辦公室將繼續與各部門合作，為其提供支援，但我們將繼續優先考慮面向公眾的重要服務部門，例如阿爾伯克基警署、環境衛生部、311 市政服務熱線、動物福利部和家庭及社區服務部。