METROPOLITAN
TRANSPORTATION
COMMISSION

Joseph P. Bort MetroCenter
101 Eighth Street
Oakland, CA 94607-4700
TEL 510.817.5700
TTY/TDD 510.817.5769
FAX 510.817.5848
E-MAIL info@mtc.ca.gov
WEB www.mtc.ca.gov

草案

MTC向英語能力有限者（LEP）提供特殊語言服務的計劃

供公衆評論草案：
2010年6月

亦可提供漢語和西班牙語版本

請在2010年7月26日之前將書面評論意見發送至：
Metropolitan Transportation Commission
Attn: Public Information Office
Joseph P. Bort MetroCenter
101 Eighth Street
Oakland, CA 94607-4700
電子郵件：**info@mtc.ca.gov**
傳真：**510.817.5848**

MTC 向英語能力有限者（LEP）提供特殊語言服務的計劃

簡介

聽說讀寫或理解英語能力有限的個人稱爲英語能力有限者（或「LEP」）。爲了符合美國交通部的規定和避免依據原國籍對 LEP 人士進行歧視，MTC 將採取合理的措施，確保所有的人都能在理解的基礎上免費參加 MTC 的計劃、接受服務和獲取資訊。

LEP 計劃從發現需要協助的 LEP 個人評估開始。計劃實施包括制定語言協助措施、工作人員培訓、向 LEP 個人發出通知和計劃監管。

作爲三藩市灣區九個縣的都市交通機構，MTC 的服務區域包括 7,000 多平方英里區域的約七百萬居民。構成灣區的九個縣包括城市、郊區城市、農村城鎮和農業社區。人口組成相當不同，很多居民願意使用英語之外的一種語言。

確定需求

爲了制定本項計劃，MTC採用了美國交通部的四種因素LEP分析方法，其中包括：

1. 合格服務群體中接受服務的或遇到的LEP人士的人數和比例
2. LEP人士參與MTC計劃、活動或服務的頻率
3. MTC的計劃、活動和服務對LEP人士的重要性
4. 可供MTC使用的資源以及提供LEP協助的總費用。

因素 1：接受服務的或遇到的 LEP 人士的人數和比例

爲了進行規劃，MTC 查閱了美國社區調查中有關英語講得「不太好」的英語能力有限者的資料。表 1 顯示按照五歲及以上的人英語口語能力劃分的家中使用的語言，並按照縣劃分人數和百分比。請看地區總數，除英語之外最常使用的五種語言是西班牙語（8.4%）、漢語（3.8%）、越南語（1.5%）、他加祿語（1.2%）和韓語（0.5%）。資料顯示用西班牙語和漢語提供語言協助可幫助被識別爲英語講得不太好且佔縣總人口 5% 的群體用自己在家中使用的語言獲取資訊和服務。

表 1
按照五歲及以上的人英語口語能力劃分的家中使用的語言，2006-2008 年
三藩市灣區
2006-2008 年美國社區調查

	英語講得「不太好」的人								
縣	西班牙語	韓語	漢語	越南語	他加祿語	其他語言	英語講得「不太好」的人	英語講得「很好」的人	總數
Alameda	114,426	7,947	60,488	15,457	15,509	43,983	257,810	1,097,653	1,355,463
	8.4%	0.6%	4.5%	1.1%	1.1%	3.2%	19.0%	81.0%	100.0%
Contra Costa	80,833	3,165	10,956	2,914	6,297	24,179	128,344	822,653	950,997
	8.5%	0.3%	1.2%	0.3%	0.7%	2.5%	13.5%	86.5%	100.0%
Marin	14,911	401	957	1,005	22	4,449	21,745	211,690	233,435
	6.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.0%	1.9%	9.3%	90.7%	100.0%
Napa[1]	19,195	220	75	152	1,326	1,707	22,675	101,453	124,128
	15.5%	0.2%	0.1%	0.1%	1.1%	1.4%	18.3%	81.7%	100.0%
San Francisco	41,983	3,280	93,528	7,308	10,656	28,581	185,336	571,075	756,411
	5.6%	0.4%	12.4%	1.0%	1.4%	3.8%	24.5%	75.5%	100.0%
San Mateo	58,521	2,442	20,098	1,550	14,585	20,813	118,009	537,407	655,416
	8.9%	0.4%	3.1%	0.2%	2.2%	3.2%	18.0%	82.0%	100.0%
Santa Clara	147,189	11,944	56,985	66,344	16,866	58,426	357,754	1,246,412	1,604,166
	9.2%	0.7%	3.6%	4.1%	1.1%	3.6%	22.3%	77.7%	100.0%
Solano	28,059	581	1,029	862	9,179	6,261	45,971	333,554	379,525
	7.4%	0.2%	0.3%	0.2%	2.4%	1.6%	12.1%	87.9%	100.0%
Sonoma	42,063	648	1,143	1,104	536	4,601	50,095	384,795	434,890
	9.7%	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	1.1%	11.5%	88.5%	100.0%
Bay Area	547,180	30,628	245,259	96,696	74,976	193,000	1,187,739	5,306,692	6,494,431
	8.4%	0.5%	3.8%	1.5%	1.2%	3.0%	18.3%	81.7%	100.0%

註釋：表格由 MTC 工作人員根據 2006-2008 年美國社區調查（ACS）（表 B16001）編寫。
[1] 標準表格中沒有 Napa 縣的資料。資料來自 2006-2008 年 ACS 公衆使用微型資料樣本。

因素 2：LEP 人士參與計劃、活動、服務的頻率
MTC 以前與英語能力有限者的接觸主要是講西班牙語和漢語的人。自從 2003 年以來，MTC 與基於社區的機構簽約，在每次更新長期交通計劃時，召開社區會議，徵求少數民族和低收入居民的意見。此類會議有助於瞭解經常不參與地區管理事務居民的需求和問題。會議材料翻譯成社區團體建議的一種或多種語言。儘管也提供越南語和老撾語翻譯，西班牙語和漢語是最經常要求翻譯的語言。有些會議完全用西班牙語和漢語召開；在另一些會議上提供同聲傳譯服務。

因素 3：計劃、服務和活動對 LEP 人士的重要性
就 MTC 的計劃、活動和服務對 LEP 人士的重要性來說，總體而言，參與規劃程序將會在長期對居民會有影響，但不是立即有效。例如，MTC 起到本地區的交通庫和規劃者的作用，而不是直接服務提供者。但是，MTC 的某些計劃涉及的範圍更廣，包括區域公共交通收費卡（稱爲「Clipper[sm]」卡）、511 旅行者資訊系統、區域公共交通樞紐標牌計劃、駕車人協助電話盒、 高速公路服務巡邏和本地區州政府所有收費橋梁自動收費服務。

因素 4：可供 MTC 使用的資源以及提供 LEP 協助的總費用
提供翻譯服務允許 LEP 人士參與 MTC 核心規劃和投資政策的制定是 MTC 的常規運作方法。但如果沒有 LEP 居民參與此類以政策爲主導的討論的大量需求，這樣做就毫無價值。此外，MTC 與衆多代表 LEP 人士的權利倡導團體合作，在制定規劃時確定這些人士的需求和關心的問題。在更直接地爲灣區居民服務的 MTC 計劃中，已經採取措施向 LEP 人士提供參與的途徑（請參閱表 2）。但是，在某些情況下，實施多種語言計劃的費用很高，目前沒有資金。MTC 工作人員正在尋找較低費用的方案，擴大西班牙語和漢語使用者參與這些計劃的比例。

語言協助措施

MTC 將採用多種技術或方法，爲所有感興趣的灣區居民（無論是否存在語言障礙）參與交流重要決定的對話提供有意義的、早期和持續的機會。這是通過多種方法完成的，其中包括：

一般措施或方法

- 審查以往與LEP人士交往的經歷，確定所需的語言服務類型。
- 充分利用「視覺」技術，包括地圖、圖表和照片，示範發展趨勢、正在討論的選擇等。
- 翻譯有關MTC提供的各種不同旅行者服務（ Clipper[sm]、FasTrak®、高速公路服務巡邏、通話盒）的部分書面資料（作爲例行服務翻譯成西班牙語和漢語；應要求翻譯成其他語言）。
- 向MTC的政策顧問委員會諮詢，該委員會中有來自有色人種和低收入社區的指定代表（經常包括LEP居民的群體）。
- 利用個人訪談或錄音設備在重要的公共研討會/會議上搜集口頭意見。

- 翻譯重要文件 — 包括某些新聞發佈稿、手冊、資訊單和長期區域交通計劃節選。
- 確保翻譯的資格和能力；應請求安排翻譯出席會議。
- 與一家翻譯公司簽約，隨時提供協助（例如，公衆會議的口譯員或書面文件翻譯）。

地方社區媒體

- 與非英語媒體機構合作，刊載有關 MTC 工作的文章或發出參加機會通知。
- 在非英語社區報紙上刊登廣告，發出召開長期區域交通計劃或重要地區研究的公衆會議的通知。

與 LEP 人士的維權人士合作

- 努力在 MTC 的活動中包括代表英語能力有限者的非營利團體（例如，鼓勵這些維權人士參加 MTC 的政策顧問委員會）。
- 向與 LEP 人士合作的非營利組織和社區團體提供財務協助（審查競爭性提案申請），贊助用多種語言提供同聲傳譯服務的合作主辦會議（或完全用英語之外的一種語言召開會議）；或協助尋找 LEP 個人參加社區核心小組或公衆會議。
- 通過雙語工作人員進行調查的方法，在隨機數碼電話調查或公共交通工具搭乘者調查中包括英語能力有限者（如適當）。

工作人員培訓

常規調節措施：

MTC 努力培養工作人員對 LEP 居民需求的意識和敏感性。工作人員接受按照 LEP 人士的狀況作出調節的程序培訓。其中包括美國交通部提供的有關 LEP 指南的資訊、MTC 與翻譯公司簽署的協助工作人員翻譯書面文件和爲會議、項目或服務獲取翻譯服務的合約。

特殊項目：

隨著公衆的參與或公衆資訊活動的開展，MTC 的工作人員針對關注和預測文化水平較低參加者的需求接受顧問或 MTC 公共資訊工作人員提供的培訓。例如，參加公衆研討會回答問題和徵求反饋意見的規劃工作人員接受培訓，學習誘導不願發言的參加者表達意見的方法。如果採用顯示板，規劃員學習注意參加者是否在閱讀複雜的資料時有困難，並在參加者閱讀資料時與參加者交談（如適當），而不是假設參加者能夠閱讀所有的資料。

簡易午餐會：

MTC 已經連續召開了一系列簡易午餐會，就很多問題向工作人員提供快速入門指導。MTC 還會定期召開多元化專題會議 — 包括對 LEP 人士需求的敏銳覺察能力。

培訓資料：

MTC 將爲與 LEP 人士交往的工作人員編寫培訓資料。

向 LEP 或文化水平較低的人發出通知

根據第 VI 項規定，公衆必須瞭解自己享有的權利。這將通過以下幾種方法完成：

- 在 MTC 的網站上刊登通知。
- 將在會議上和 MTC 辦事處提供翻譯成其他語言的描述 LEP 人士接受 MTC 服務的文件或資訊單。
- 在向公衆開放的 MTC 圖書館張貼通知。
- 用在有關重要規劃工作的公衆研討會的書面或電子通知中常規使用的語言提醒有意參加的個人如何申請獲得翻譯服務。

監管和更新 LEP 計劃

MTC 將負責監管翻譯申請和調整方法，以滿足需求，同時保持 LEP 人士參與重要計劃和獲取文件的基本水平。一些 MTC 以客戶服務爲主導的計劃 — 包括 511 旅行者資訊計劃 — 旨在探索用西班牙語和漢語增加計劃參與率的費用和可行性。MTC 的 LEP 計劃將按照需要定期更新，以反映重要的變更狀況。

表 2：MTC 計劃、活動、服務和 LEP 人士

計劃、活動、服務	LEP 構成
MTC 會議、重要規劃和籌款活動	• MTC 與一家公司簽約翻譯重要的文件（或文件總結）或應請求在必要時提供現場翻譯協助。 • 爲重要的社區研討會或類似會議編寫的資訊單包括有關如何申請翻譯服務的說明。 • MTC 的網站包括西班牙語和漢語內容，其中有部分文件的譯文或總結。 • MTC 長期規劃的公衆參與計劃包括徵求 LEP 人士的意見（包括用其他語言召開會議和注重文化水平較低群體的需求）。 • 在會議上發出多種語言服務通知，介紹如何申請翻譯服務。
駕駛人協助通話盒	• 在通話盒上用英語和西班牙語顯示說明；英語和西班牙語調度員始終可通過免費調度中心提供服務；如果是其他語言，調度員會將通話人與翻譯服務連接，請求協助（始終提供此項服務）。
高速公路服務巡邏	• 拖車司機有一張多種語言卡片（西班牙語、漢語、越南語、他加祿語）；可通過調度中心用電話提供翻譯服務。
FasTrak®	• 可提供西班牙語和漢語申請表； • 用西班牙語和漢語刊登廣告和新聞發佈稿。
Clipper℠ 通用公共交通通行票	• 該項計劃可用英語、西班牙語和漢語提供。資料用這三種語言列印（每種語言有不同的版本）。同樣，廣告也用三種語言刊登（每種語言有不同的版本），可用這三種語言提供電話服務（自動服務）；客戶可在自助「增值」機上開始交易時選擇自己希望使用的語言。 • 網站使用英語，簡短的計劃概述用西班牙語和漢語刊載。 • 客戶服務中心的現場支援可與翻譯服務連接。 • 由於有限的容量和較小的顯示螢幕，讀卡機本身僅限使用英語。

計劃、活動、服務	LEP 構成
511 旅行者資訊	• 511.org 主頁 – 穀歌翻譯下拉功能表，有漢語和西班牙語翻譯選項。 • 交通網頁 – 穀歌翻譯下拉功能表，有漢語和西班牙語翻譯選項。 • 公共交通網頁 – 包括由專業人員翻譯的用漢語和西班牙語顯示的公共交通網站服務總結以及穀歌漢語和西班牙語翻譯。 • Rideshare 網頁 – 包括由專業人員翻譯的用漢語和西班牙語顯示的 Rideshare 計劃服務總結以及穀歌漢語和西班牙語翻譯。 • Bicycling 網頁 – 穀歌漢語和西班牙語翻譯鏈結。 • 語言免責聲明 – 所有網站均包括語言免責聲明，說明機器翻譯是有缺陷的。 • 511 電話 – Rideshare 和 Bicycling 功能表中有西班牙語提示。當客戶被轉給接線員時，客戶可以與 Rideshare/Bicycling 計劃精通西班牙語的接線員通話。如果是需要其他語言協助的客戶，接線員會使用語言翻譯服務。其他電話功能表選項不包括其他語言選項。
公共交通樞紐標牌計劃	• 找路和公共交通資訊標誌有意依賴通用符號/象形文字來克服語言障礙。標誌文字有限的空間在大多數情況下不允許使用英語之外的其他語言。