

圖森市住房與社區發展部 語言獲取計劃（LAP）

委員會通過於_____

一、簡介

圖森市住房和社區發展部（HCD）向圖森市居民提供各種住房計劃、資金和服務，其中包括下列：

- 住房處 - 運作補貼住房計劃，包括市屬和基於租戶的租金援助計劃。這些計劃包括低收入公共住房、住房選擇憑證計劃、退伍軍人支持性住房計劃、家庭統一計劃、主流和非老年殘疾人計劃、緊急住房憑證、適度康復和艾滋病人住房。此外，圖森市通過聯合體協議為皮馬縣運作住房選擇憑證計劃。
- 規劃和社區發展處（PCD）-圖森市每年從美國住房與城市發展部（HUD）的社區發展團體補助（CDBG）、緊急解決方案補助（ESG）、艾滋病患者住房機會（HOPWA）和家庭投資合作計劃（HOME）中獲得相應的撥款。通過這些計劃和人群服務計劃的地方普通基金，PCD的工作人員監督社區提供者運作的計劃的資金。該處還為低收入房主實施房屋修復、減少含鉛油漆的使用和房屋無障礙改造計劃。該處還擔任皮馬縣持續護理合作申請人，專門管理為無家可歸者所設的資金。
- 住房第一處-為無家可歸者提供外聯、導引和庇護服務。
- HCD還為所有分處提供重要支持，包括合規、策略規劃和社區參與。

HCD向圖森市管理人員報告，並接受圖森市市長和理事會的指示。

二、宗旨

HCD致力於確保所有居民都能平等和有效地參與其計劃、服務和活動，無論使用的主要語言是什麼。根據聯邦準則，HCD將確保付出合理的努力，為英語能力有限（LEP）的個人提供語言幫助，包括申請者、居民和/或有資格參加HCD運作的HUD資助計劃的個人，包括但不限於住房選擇憑證、低收入公共住房計劃和房主計劃。

本語言援助計劃（LAP）定義了HCD將採取的行動，以確保第六章服務於LEP人群。HCD將定期審查和更新LAP，以確保對社區需求的持續響應和對第六章的遵守。

三、管理機構

本LAP的編制是為了確保遵守1964年民權法第六章（美國法典第2000d條及後續章節），該章禁止在接受聯邦財政援助的計劃和活動中存在基於種族、膚色和出身國的歧視。由於出身國，不以英語為主要語言的人，以及說、讀、寫或理解英語能力有限的人，在有效參與聯邦計劃或從中受益方面可能處於不利地位。2000年8月11日，克林頓總統簽署了第13166號行政命令，要求所有聯邦資金的接受者採取合理措施，確保英語水平有限的人（LEP之人）能夠有效地參與聯邦計劃和活動。

2007年1月22日， HUD向接受HUD資金的機構發布了關於遵守第六章禁止針對出身國歧視影響LEP人士的最終指導。 HUD的最終指導概述了一個四因素自我評估方法（“四因素分析”），它幫助接受HUD資金的機構確定其提供LEP服務的義務範圍。

四、定義

受益者-尋求援助的人或HCD計劃的現有參與者或居民。

住房市場區域- PHA可以合理地期望吸引大量租戶的地區。這可以是一個縣或都市分處。

口譯-對於口頭語言服務，是指一種語言聽取，並將其口頭翻譯成另一種語言的行為。

語言服務提供者（LSP）-提供專業翻譯和口譯服務的實體或企業。

英語水平有限（LEP）者-由於出身國的原因，不以英語為主要語言，而且說、讀、寫或理解英語的能力有限的人。

翻譯-對於書面語言服務，將一種語言的書面文本替換成另一種語言的同等書面文本。

五、四因素分析（識別HCD服務區域內的語言需求）

HCD的LAP是以《最終指導》中概述的四因素分析為基礎。 HCD將定期評估並在必要時更新其四因素分析，以確保LEP人士能夠有效地參與HCD計劃、服務和活動。這四個因素是：

因素1：在符合條件的服務人群中，所服務或遇到LEP人士的數量或比例。

HCD尋求與那些尋求或需要口譯和/或筆譯的LEP人士進行溝通，以便有效參與HCD計劃。 HCD已經評估了它所服務的人員，並確定了它所提供口譯和筆譯的語言。

住房市場區域（合格的服務區域）

住房市場區域是圖森大都會服務區域（MSA），包括圖森市和皮馬縣。

符合條件的LEP語言群體

HUD提供的指導指出，必須為每個符合條件的LEP語言群體提供重要文件的書面翻譯，這些語言群體至少佔有資格獲得服務或可能受到影響或遇到人口的5%或1,000人，以較低者為準。利用Census.gov的數據，以下兩個表格顯示了圖森市MSA區域英語以外的語言。

表1: 在家使用的語言

在家使用的語言	亞利桑那州圖森市都會區	
5歲及以上人口	998, 933	998, 933
只講英文	734, 112	73. 5%
英語以外的語言	264, 821	26. 5%
英語口語低於“非常好”	70, 139	7. 0%
西班牙語	223, 855	22. 4%
英語口語低於“非常好”	59, 478	6. 0%
其他印歐語系語言	16, 649	1. 7%
英語口語低於“非常好”	2, 974	0. 3%
亞裔和太平洋島民語言	14, 282	1. 4%
英語口語低於“非常好”	6, 075	0. 6%
其他語言	10, 035	1. 0%
英語口語低於“非常好”	1, 612	0. 2%
Census. gov DP-02 2021 ACS		

表3 : 5歲及以上人口在家中使用的語言（按英語口語的能力劃分）

語言	亞利桑那州圖森市都會區人口估計
共計	980, 761
西班牙語	232, 803
英語口語“非常好”	163, 006
英語口語低於“非常好”	69, 797

中文（包括普通話、粵語）	5,714
英語口語“非常好”	3,613
英語口語低於“非常好”	2,101
韓語	1,984
英語口語“非常好”	956
英語口語低於“非常好”	1,028
越南語	2,888
英語口語“非常好”	1,053
英語口語低於“非常好”	1,835
阿拉伯語	4,391
英語口語“非常好”	2,864
英語口語低於“非常好”	1,527
斯瓦希里語或中、東和南非的其他語言	4,521
英語口語“非常好”	2,182
英語口語低於“非常好”	2,339
Census.gov - B16001 2018 ACS	

因素2：使用某種語言的LEP人士與HCD接觸的頻率。

如表1所示，HCD軟件系統收集了HCD運作計劃參與者的第一語言信息。根據電腦記錄，622人的第一語言不是英語。其中，431人（69%）主要講西班牙語。這不是對LEP家庭的統計，而是對LEP個人的統計。

分析的結果是，通過電話和麵談接觸到HCD的大多數LEP人士主要是講西班牙語。提供西班牙語的服務至少每天都有。除西班牙語和英語外，其他語言的情況基本不多（每月不超過一次）。在這些情況下，工作人員會協助LEP人員有關提供翻譯服務的資源。（詳見：第六節關於語言協助的內容）。

因素3： HCD計劃、活動或服務對LEP人士生活的性質和重要性。

住房是人們的基本需求，住房缺失會對任何個人產生嚴重或威脅生命的影響。HCD為低收入和中低收入的個人和家庭管理或提供安全、合宜和衛生的住房。了解如何申請援助，受益者的義務和責任是什麼，如何請求援助或獲得所需的服務，以及處理申訴或終止等這些能力，都是HCD計劃的重要組成部分，HCD旨在確保包括英語水平有限人士的平等參與和理解該計劃。

表2：受益者和服務的語言

按語言劃分的受益者	目前HCD受益者人數	HCD受益者所使用語言百分比
受益者總數	7,036	
使用其他語言總數	622	8.8%
西班牙語	431	6.1%
法語	2	0.0%
俄語	27	0.4%
越南語	6	0.1%
阿拉伯語	78	1.1%
索馬里語	57	0.8%
斯瓦希里語	13	0.2%
手語	8	0.1%
資料來源：HCD住房軟件， Emphysis Elite報告：使用的其他語言		

因素4： HCD資源和提供有效參與的成本。合理的步驟可能不再合理，因為其成本大大超過了收益。

為有效參與提供口譯服務的資源是在HCD財政能力範圍內，由以下兩種方法之一提供：

1. 經過認證的雙語工作人員- 在一個共享的電子文件中為所有可能需要服務的HCD工作人員提供一份可以提供翻譯服務的工作人員名單。

2. 通過名為“語言熱線”的口譯員電話服務提供口譯服務- HCD工作人員接受培訓，並獲得如何與圖森市簽約口譯員提供者聯繫的資源，該提供者提供200多種語言的服務。語言熱線很容易通過電話撥打。

此外，翻譯服務是由圖森市簽約的第三方供應商提供的。第三方承包商負責翻譯“六、語言協助”部分書面翻譯服務項下所列的重要文件。翻譯重要文件的費用可能很高。出於這個原因，西班牙文、中文、韓文、越南文、阿拉伯文和斯瓦希里文等確定語言之外的文件翻譯將根據要求進行。

將要服務或遇到的LEP人群以及遇到頻率

根據四要素分析，遇到最多的五種語言是西班牙語、中文、韓語、越南語、阿拉伯語和斯瓦希里語。

六、語言協助

LEP人士有權在特定類型的服務、福利或遭遇方面獲得語言協助。HCD力圖在以下方面為LEP受益者提供有效參與：

向LEP人士提供免費語言服務的通知。

HCD認識到，向申請人和居民提供HCD提供免費語言協助的通知是很重要的，且通知將被翻譯成西班牙語、中文、韓語、越南語、阿拉伯語和斯瓦希里語。

HCD將通過以下方式通知人們：

- A) 在公共區域、辦公室和接受申請的地方張貼標示。標示必須清晰可見，容易閱讀。
- B) 將此聲明置於營銷材料中。如果空間有限，HCD將使用以最常用的語言）。
- C) 提供帶有HCD申請材料的通知。
- D) 提供帶有重新認證材料的通知。

語言識別。

當一個LEP人士不能自我識別他們的首選/主要語言時，HCD工作人員將使用<https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards>提供的資源之一，該資源提供“我講”或其他語言識別卡。這些卡被用來確定該人的語言需求。

書面翻譯服務。

在四因素分析和安全港指導之後，HCD將把重要文件翻譯成西班牙語、阿拉伯語、斯瓦希里語、中文、韓語和越南語。

此外，HCD將不使用其工作人員或谷歌翻譯等在線應用程序來翻譯重要文件；相反，它將與專業LSP簽訂合同來翻譯重要文件。

HUD將“重要文件”定義為對確保有效參與聯邦資助服務或福利至關重要的表格或文件。以下文件被認為是HCD計劃的“重要”文件，因為它們對參與其計劃和活動至關重要。

- 所有HCD運作聯邦援助計劃的預申請和說明
- 所有HCD運作聯邦援助計劃的完整申請和說明
- 住房租賃，適用於HCD作為業主/房東的計劃
- 一般公佈隱私法表格- 受益者進行公佈，允許HCD獲得用於資格審查及了解其聯邦隱私權的信息。
- 申訴表- 受益者有權對HCD的決定提出申訴或上訴
- 終止通知- HCD提供給被通知終止住房計劃受益者的通知
- 合理住宿申請和說明- 受益者因殘疾而要求對計劃或單位進行修改的程序
- 營銷材料- 宣布或提供HCD計劃和/或服務信息的材料

口譯服務。

HCD工作人員將為LEP人士提供口頭翻譯。

HUD的安全港規則不適用於口語交流。換句話說，HCD有義務提供口頭語言協助，無論在一個房產或服務區域內構成特定語言群體的人數或百分比如何。HCD提供口頭語言協助的程度將取決於活動的性質和重要性：

- 儘管在HCD房產處提供的娛樂活動對社區的生活質量很重要，但HCD沒有資源在這些活動中為每個人提供語言協助。然而，在可能的範圍內，這些活動的通知將以四因素分析所確定的語言提供。
- HCD將為LEP人士在重要的關鍵節點提供免費的語言協助，如協助申請、申請面試、重新認證、健康和安全相關問題、公平住房相關事項（包括任何關於需要合理住宿的討論）、居民之間的衝突解決、違反租約通知和相關會議，以及搬遷和被迫遷徙問題。
- 當HCD舉行居民會議時，HCD將自動為任何LEP人群提供口譯，並根據書面文件的安全港規則為其翻譯重要文件。HCD還將在任何會議的公開通知中以主要語言宣布，任何需要口譯的人都可以在會議前撥打指定的電話號碼要求提供口譯。HCD將在會議上為這些人提供免費的語言協助。

電話口譯服務熱線。

所有人員都得到了關於如何訪問和利用語言熱線的信息，該熱線可以免費為LEP個人提供超過150種不同語言的即時口譯服務。當LEP申請者/居民打電話或前來，而沒有其他口譯員可以協助時，這可能非常有用。使用語言熱線的說明將在工作人員的培訓中使用和提供。

公共文件和手冊。

在西班牙文、阿拉伯文、斯瓦希里文、中文、韓文和越南文的一般信函和營銷材料中，將增加以下聲明：“如果您需要英語以外的口頭翻譯，請致電（520） 791-4171”。

非正式口譯員。

英語水平有限的申請人和居民經常選擇帶著非正式的口譯員來協助溝通，包括但不限於LEP客戶的家庭成員、朋友、法定監護人、服務代表或個人律師。在這種情況下，物業工作人員必須記住以下幾點：

- 必須提醒帶著非正式口譯員的LEP人士，HCD願意提供免費的語言口譯。如果LEP人士偏好於非正式口譯員，他/她將被允許這樣做，費用自理。同時，他/她必須簽署一份確認書（確認書見LEP手冊），表明HCD已經提供了免費的口譯服務，並且他/她已經選擇不需正式的口譯員在場
- 非正式口譯員可能不合適，這取決於情況和主題。簡單地說，並非所有的非正式口譯員都有能力提供高質量和準確的口譯。因此，這種語言協助可能不會使LEP人士有效獲得我們的住房。如果LEP客戶想要一個非正式的口譯員，HCD可能會選擇同時配備一個正式的口譯員，以確保對複雜法律材料的準確翻譯
- 在無法合理預見的緊急情況下，HCD可能需要暫時依靠非正式的口譯員。特別不鼓勵依賴於兒童，除非是在極端緊急的情況下，而且沒有合格的口譯員可用。
- 在大多數情況下，口譯員不需要提供正式的口譯員證書。但是，他們仍然必須滿足以下條件：
 - 熟練掌握並能用英語和其他適用語言準確交流信息
 - 了解與經濟住房有關的術語
 - 了解並確保保密性
 - 保持公正性，僅以口譯員的身份行事
 - 意識到地域問題，並能以一致的方式提供最合適的口譯。

無論使用誰作為口譯員，HCD工作人員在使用口譯員時將遵守以下準則：

- 向口譯員解釋交流的目的，並對要傳達的信息進行描述。

- 對溝通過程中可能出現的行業技術術語進行簡要解釋，如資格、收入限制、重新認證、違反租約等。
- 避免使用首字母縮略，如HUD、LIHTC、CDBG等。
- 用短句子翻譯。
- 每次只表達一個想法，並在繼續之前允許對信息進行解釋。
- 與口譯員核對，確保他/她理解所講的內容，以便他們能夠正確地將其傳達給LEP申請人/居民。
- 避免使用雙重否定句。
- 吐字清晰。
- 避免使用縮略語。
- 與申請人/居民交談，而不是口譯員。換句話說，面對申請人/居民，看向他/她，而不是口譯員。
- 保持耐心。
- 感謝口譯員。

七、分發和培訓

這個LAP將：

- 分發給所有可能與公眾和計劃受益者接觸的主管和工作人員。
- 發佈在HCD網站上
- 在為遇到LEP人士的主管和工作人員舉辦的指導和培訓課程中進行解釋。更具體地說，這一培訓將包括以下主題：
 - 討論提供語言協助的LAP和法律義務
 - 如何應對LEP來電者
 - 如何回應來自LEP客戶的書面通信
 - 如何應對親自前來的LEP客戶
 - 如何獲取和使用語言識別或“我講”卡
 - 如何操作候命的電話口譯服務
 - 熟悉預約時可提供口譯服務的工作人員和外部供應商

- 翻譯文件的位置

八、更新LAP

HCD將定期審查LAP，最少每三年一次，以評估其總體效果以及LEP人群或需求的任何變化。對該計劃的修改可能基於：

- 美國人口普查數據
- 工作人員對LEP客戶和來電者的接觸頻率分析
- HCD住房軟件關於LEP人士使用語言的報告
- 分析對口譯和筆譯的要求、要求的語言、費用等
- 評估現有的語言協助服務是否能滿足LEP人士的需求
- 審查重要文件和現有翻譯是否合適
- 評估工作人員是否了解LAP和程序
- 活動的性質和重要性，以及給予LEP客戶的信息
- 資源的可用性，包括成本
- 以前確定的協助來源是否仍然可用和可行

語言獲取協調員。

埃莉諾·卡斯蒂略的電話是(520) 791-4739，電子郵件是Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov。

公平住房。

HCD致力於積極促進公平住房，為所有申請人和居民提供平等的住房參與機會，不分種族、膚色、宗教、性別、殘疾、家庭狀況、出身國、性取向、性別認同、性別表達、婚姻狀況、醫療狀況、血統、收入來源、年齡、遺傳信息或不具有任意歧視，包括那些英語不是他們的主要語言並且閱讀、書寫、會話或理解英語能力有限的人。