



# 图森市住房与社区发展部 语言获取计划（LAP）

委员会通过于\_\_\_\_\_

## 一、简介

图森市住房和社区发展部（HCD）向图森市居民提供各种住房计划、资金和服务，其中包括下列：

- 住房处-运作补贴住房计划，包括市属和基于租户的租金援助计划。这些计划包括低收入公共住房、住房选择凭证计划、退伍军人支持性住房计划、家庭统一计划、主流和非老年残疾人计划、紧急住房凭证、适度康复和艾滋病患者住房。此外，图森市通过联合体协议为皮马县运作住房选择凭证计划。
- 规划和社区发展处（PCD） - 图森市每年从美国住房与城市发展部（HUD）的社区发展团体补助（CDBG）、紧急解决方案补助（ESG）、艾滋病患者住房机会（HOPWA）和家庭投资合作计划（HOME）中获得相应的拨款。通过这些计划和人群服务计划的地方普通基金，PCD 的工作人员监督社区提供者运作的计划的资金。该处还为低收入房主实施房屋修复、减少含铅油漆的使用和房屋无障碍改造计划。该处还担任皮马县持续护理合作申请人，专门管理为无家可归者所设的资金。
- 住房第一处 - 为无家可归者提供外联、导引和庇护服务。
- HCD 还为所有分处提供重要支持，包括合规、策略规划和社区参与。

HCD 向图森市管理人员报告，并接受图森市市长和理事会的指示。

## 二、宗旨

HCD 致力于确保所有居民都能平等和有效地参与其计划、服务和活动，无论使用的主要语言是什么。根据联邦准则，HCD 将确保付出合理的努力，为英语能力有限（LEP）的个人提供语言帮助，包括申请者、居民和/或有资格参加 HCD 运作的 HUD 资助计划的个人，包括但不限于住房选择凭证、低收入公共住房计划和房主计划。

本语言援助计划（LAP）定义了 HCD 将采取的行动，以确保第六章服务于 LEP 人群。HCD 将定期审查和更新 LAP，以确保对社区需求的持续响应和对第六章的遵守。

## 三、管理机构

本 LAP 的编制是为了确保遵守 1964 年民权法第六章（美国法典第 2000d 条及后续章节），该章禁止在接受联邦财政援助的计划和活动中存在基于种族、肤色和出身国的歧视。由于出身国，不以英语为主要语言的人，以及说、读、写或理解英语能力有限的人，在有效参与联邦计划或从中受益方面可能处于不利地位。2000 年 8 月 11 日，克林顿总统签署了第 13166 号行政命令，要求所有联邦资金的接受者采取合理措施，确保英语水平有限的人（LEP 之人）能够有效地参与联邦计划和活动。

2007 年 1 月 22 日，HUD 向接受 HUD 资金的机构发布了关于遵守第六章禁止针对出身国歧视影响 LEP 人士的最终指导。HUD 的最终指导概述了一个四因素自我评估方法（“四因素分析”），它帮助接受 HUD 资金的机构确定其提供 LEP 服务的义务范围。

#### 四、定义

受益者-寻求援助的人或 HCD 计划的现有参与者或居民。

住房市场区域-PHA 可以合理地期望吸引大量租户的地区。这可以是一个县或都市分处。

口译-对于口头语言服务，是指一种语言听取，并将其口头翻译成另一种语言的行为。

语言服务提供者 (LSP) -提供专业翻译和口译服务的实体或企业。

英语水平有限者 (LEP) -由于出身国的原因，不以英语为主要语言，而且说、读、写或理解英语的能力有限的人。

翻译 -对于书面语言服务，将一种语言的书面文本替换成另一种语言的同等书面文本。

#### 五、四因素分析（识别 HCD 服务区域内的语言需求）

HCD 的 LAP 是以《最终指导》中概述的四因素分析为基础。HCD 将定期评估并在必要时更新其四因素分析，以确保 LEP 人士能够有效地参与 HCD 计划、服务和活动。这四个因素是：

**因素 1：在符合条件的服务人群中，所服务或遇到 LEP 人士的数量或比例。**

HCD 寻求与那些寻求或需要口译和/或笔译的 LEP 人士进行沟通，以便有效参与 HCD 计划。HCD 已经评估了它所服务的人员，并确定了它所提供口译和笔译的语言。

##### 住房市场区域（合格的服务区域）

住房市场区域是图森大都会服务区域（MSA），包括图森市和皮马县。

##### 符合条件的 LEP 语言群体

HUD 提供的指导指出，必须为每个符合条件的 LEP 语言群体提供重要文件的书面翻译，这些语言群体至少占有资格获得服务或可能受到影响或遇到人口的 5%或 1,000 人，以较低者为准。利用 Census.gov 的数据，以下两个表格显示了图森市 MSA 区域英语以外的语言。

表 1:在家使用的语言

在家使用的语言	亚利桑那州图森市都会区	
5 岁及以上人口	998,933	998,933
只讲英文	734,112	73.5%
英语以外的语言	264,821	26.5%
英语口语低于 "非常好"	70,139	7.0%
<b>西班牙语</b>	<b>223,855</b>	<b>22.4%</b>
英语口语低于 "非常好"	59,478	6.0%
<b>其他印欧语系语言</b>	<b>16,649</b>	<b>1.7%</b>
英语口语低于 "非常好"	2,974	0.3%
<b>亚裔和太平洋岛民语言</b>	<b>14,282</b>	<b>1.4%</b>
英语口语低于 "非常好"	6,075	0.6%
<b>其他语言</b>	<b>10,035</b>	<b>1.0%</b>
英语口语低于 "非常好"	1,612	0.2%
<b>Census.gov DP-02 2021 ACS</b>		

表 3 : 5 岁及以上人口在家中使用的语言 (按英语口语的能力划分)

语言	亚利桑那州图森市都会区人口估计
共计	<b>980,761</b>
西班牙语	<b>232,803</b>
英语口语 "非常好"	163,006
英语口语低于 "非常好"	69,797

<b>中文（包括普通话、粤语）</b>	<b>5,714</b>
英语口语 "非常好"	3,613
英语口语低于 "非常好"	2,101
<b>韩语</b>	<b>1,984</b>
英语口语 "非常好"	956
英语口语低于 "非常好"	1,028
<b>越南语</b>	<b>2,888</b>
英语口语 "非常好"	1,053
英语口语低于 "非常好"	1,835
<b>阿拉伯语</b>	<b>4,391</b>
英语口语 "非常好"	2,864
英语口语低于 "非常好"	1,527
<b>斯瓦希里语或中、东和南非的其他语言</b>	<b>4,521</b>
英语口语 "非常好"	2,182
英语口语低于 "非常好"	2,339
<b>Census.gov - B16001 2018 ACS</b>	

**因素 2：使用某种语言的 LEP 人士与 HCD 接触的频率。**

如表 1 所示，HCD 软件系统收集了 HCD 运作计划参与者的第一语言信息。根据电脑记录，622 人的第一语言不是英语。其中，431 人（69%）主要讲西班牙语。这不是对 LEP 家庭的统计，而是对 LEP 个人的统计。

分析的结果是，通过电话和面谈接触到 HCD 的大多数 LEP 人士主要是讲西班牙语。提供西班牙语的服务至少每天都有。除西班牙语和英语外，其他语言的情况基本不多（每月不超过一次）。在这些情况下，工作人员会协助 LEP 人员有关提供翻译服务的资源。（详见：第六节关于语言协助的内容）。

**因素 3：HCD 计划、活动或服务对 LEP 人士生活的性质和重要性。**

住房是人们的基本需求，住房缺失会对任何个人产生严重或威胁生命的影响。HCD 为低收入和中低收入的个人和家庭管理或提供安全、合宜和卫生的住房。了解如何申请援助，受益者的义务和责任是什么，如何请求援助或获得所需的服务，以及处理申诉或终止等这些能力，都是 HCD 计划的重要组成部分，HCD 旨在确保包括英语水平有限人士的平等参与和理解该计划。

表 2：受益者和服务的语言

按语言划分的受益者	目前 HCD 受益者人数	HCD 受益者所使用语言百分比
受益者总数	7,036	
使用其他语言总数	622	8.8%
西班牙语	431	6.1%
法语	2	0.0%
俄语	27	0.4%
越南语	6	0.1%
阿拉伯语	78	1.1%
索马里语	57	0.8%
斯瓦希里语	13	0.2%
手语	8	0.1%
资料来源：HCD 住房软件，Emphasis Elite 报告：使用的其他语言		

**因素 4：HCD 资源和提供有效参与的成本。合理的步骤可能不再合理，因为其成本大大超过了收益。**

为有效参与提供口译服务的资源是在 HCD 财政能力范围内，由以下两种方法之一提供：

1. 经过认证的双语工作人员-在一个共享的电子文件中为所有可能需要服务的 HCD 工作人员提供一份可以提供翻译服务的工作人员名单。

2. 通过名为 "语言热线 "的口译员电话服务提供口译服务-HCD 工作人员接受培训，并获得如何与图森市签约口译员提供者联系的资源，该提供者提供 200 多种语言的服务。语言热线很容易通过电话拨打。

此外，翻译服务是由图森市签约的第三方供应商提供的。第三方承包商负责翻译 "六、语言协助 "部分书面翻译服务项下所列的重要文件。翻译重要文件的费用可能很高。出于这个原因，西班牙文、中文、韩文、越南文、阿拉伯文和斯瓦希里文等确定语言之外的文件翻译将根据要求进行。

### **将要服务或遇到的 LEP 人群以及遇到频率**

根据四要素分析，遇到最多的五种语言是西班牙语、中文、韩语、越南语、阿拉伯语和斯瓦希里语。

### **六、语言协助**

LEP 人士有权在特定类型的服务、福利或遭遇方面获得语言协助。HCD 力图在以下方面为 LEP 受益者提供有效参与：

#### **向 LEP 人士提供免费语言服务的通知。**

HCD 认识到，向申请人和居民提供 HCD 提供免费语言协助的通知是很重要的，且通知将被翻译成西班牙语、中文、韩语、越南语、阿拉伯语和斯瓦希里语。

HCD 将通过以下方式通知人们：

- A) 在公共区域、办公室和接受申请的地方张贴标示。标示必须清晰可见，容易阅读。
- B) 将此声明置于营销材料中。如果空间有限，HCD 将使用以最常用的语言）。
- C) 提供带有 HCD 申请材料的通知。
- D) 提供带有重新认证材料的通知。

#### **语言识别。**

当一个 LEP 人士不能自我识别他们的首选/主要语言时，HCD 工作人员将使用 <https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards> 提供的资源之一，该资源提供 "我讲"或其他语言识别卡。这些卡被用来确定该人的语言需求。

#### **书面翻译服务。**

在四因素分析和安全港指导之后，HCD 将把重要文件翻译成西班牙语、阿拉伯语、斯瓦希里语、中文、韩语和越南语。

此外，HCD 将不使用其工作人员或谷歌翻译等在线应用程序来翻译重要文件；相反，它将与专业 LSP 签订合同来翻译重要文件。

HUD 将 "重要文件"定义为对确保有效参与联邦资助服务或福利至关重要的表格或文件。以下文件被认为是 HCD 计划的 "重要"文件，因为它们对参与其计划和活动至关重要。

- 所有 HCD 运作联邦援助计划的预申请和说明
- 所有 HCD 运作联邦援助计划的完整申请和说明
- 住房租赁，适用于 HCD 作为业主/房东的计划
- 一般公布隐私法表格 - 受益者进行公布，允许 HCD 获得用于资格审查及了解其联邦隐私权的信息。
- 申诉表 - 受益者有权对 HCD 的决定提出申诉或上诉
- 终止通知 - HCD 提供给被通知终止住房计划受益者的通知
- 合理住宿申请和说明 - 受益者因残疾而要求对计划或单位进行修改的程序
- 营销材料 - 宣布或提供 HCD 计划和/或服务信息的材料

#### 口译服务。

HCD 工作人员将为 LEP 人士提供口头翻译。

HUD 的安全港规则不适用于口语交流。换句话说，HCD 有义务提供口头语言协助，无论在一个房产或服务区域内构成特定语言群体的人数或百分比如何。HCD 提供口头语言协助的程度将取决于活动的性质和重要性：

- 尽管在 HCD 房产处提供的娱乐活动对社区的生活质量很重要，但 HCD 没有资源在这些活动中为每个人提供语言协助。然而，在可能的范围内，这些活动的通知将以四因素分析所确定的语言提供。
- HCD 将为 LEP 人士在重要的关键节点提供免费的语言协助，如协助申请、申请面试、重新认证、健康和安​​全相关问题、公平住房相关事项（包括任何关于需要合理住宿的讨论）、居民之间的冲突解决、违反租约通知和相关会议，以及搬迁和被迫迁徙问题。
- 当 HCD 举行居民会议时，HCD 将自动为任何 LEP 人群提供口译，并根据书面文件的安全港规则为其翻译重要文件。HCD 还将在任何会议的公开通知中以主要语言宣布，任何需要口译的人都可以在会议前拨打指定的电话号码要求提供口译。HCD 将在会议上为这些人提供免费的语言协助。

#### 电话口译服务热线。



所有人员都得到了关于如何访问和利用语言热线的信息，该热线可以免费为 LEP 个人提供超过 150 种不同语言的即时口译服务。当 LEP 申请者/居民打电话或前来，而没有其他口译员可以协助时，这可能非常有用。使用语言热线的说明将在工作人员的培训中使用和提供。

### 公共文件和手册。

在西班牙文、阿拉伯文、斯瓦希里文、中文、韩文和越南文的一般信函和营销材料中，将增加以下声明："如果您需要英语以外的口头翻译，请致电（520）791-4171"。

### 非正式口译员。

英语水平有限的申请人和居民经常选择带着非正式的口译员来协助沟通，包括但不限于 LEP 客户的家庭成员、朋友、法定监护人、服务代表或个人律师。在这种情况下，物业工作人员必须记住以下几点：

- 必须提醒带着非正式口译员的 LEP 人士，HCD 愿意提供免费的语言口译。如果 LEP 人士偏好于非正式口译员，他/她将被允许这样做，费用自理。同时，他/她必须签署一份确认书（确认书见 LEP 手册），表明 HCD 已经提供了免费的口译服务，并且他/她已经选择不需正式的口译员在场
- 非正式口译员可能不合适，这取决于情况和主题。简单地说，并非所有的非正式口译员都有能力提供高质量和准确的口译。因此，这种语言协助可能不会使 LEP 人士有效获得我们的住房。如果 LEP 客户想要一个非正式的口译员，HCD 可能会选择同时配备一个正式的口译员，以确保对复杂法律材料的准确翻译
- 在无法合理预见的紧急情况下，HCD 可能需要暂时依靠非正式的口译员。特别不鼓励依赖于儿童，除非是在极端紧急的情况下，而且没有合格的口译员可用。
- 在大多数情况下，口译员不需要提供正式的口译员证书。但是，他们仍然必须满足以下条件：
  - 熟练掌握并能用英语和其他适用语言准确交流信息
  - 了解与经济住房有关的术语
  - 了解并确保保密性
  - 保持公正性，仅以口译员的身份行事
  - 意识到地域问题，并能以一致的方式提供最合适的口译。

无论使用谁作为口译员，HCD 工作人员在使用口译员时将遵守以下准则：

- 向口译员解释交流的目的，并对要传达的信息进行描述。

- 对沟通过程中可能出现的行业技术术语进行简要解释，如资格、收入限制、重新认证、违反租约等。
- 避免使用首字母缩略，如 HUD、LIHTC、CDBG 等。
- 用短句子翻译。
- 每次只表达一个想法，并在继续之前允许对信息进行解释。
- 与口译员核对，确保他/她理解所讲的内容，以便他们能够正确地将其传达给 LEP 申请人/居民。
- 避免使用双重否定句。
- 吐字清晰。
- 避免使用缩略语。
- 与申请人/居民交谈，而不是口译员。换句话说，面对申请人/居民，看向他/她，而不是口译员。
- 保持耐心。
- 感谢口译员。

## 七、分发和培训

这个 LAP 将：

- 分发给所有可能与公众和计划受益者接触的主管和工作人员。
- 发布在 HCD 网站上
- 在为遇到 LEP 人士的主管和工作人员举办的指导和培训课程中进行解释。更具体地说，这一培训将包括以下主题：
  - 讨论提供语言协助的 LAP 和法律义务
  - 如何应对 LEP 来电者
  - 如何回应来自 LEP 客户的书面通信
  - 如何应对亲自前来的 LEP 客户
  - 如何获取和使用语言识别或 "我讲" 卡
  - 如何操作候命的电话口译服务
  - 熟悉预约时可提供口译服务的工作人员和外部供应商

- 翻译文件的位置

## 八、更新 LAP

HCD 将定期审查 LAP，最少每三年一次，以评估其总体效果以及 LEP 人群或需求的任何变化。对该计划的修改可能基于：

- 美国人口普查数据
- 工作人员对 LEP 客户和来电者的接触频率分析
- HCD 住房软件关于 LEP 人士使用语言的报告
- 分析对口译和笔译的要求、要求的语言、费用等
- 评估现有的语言协助服务是否能满足 LEP 人士的需求
- 审查重要文件和现有翻译是否合适
- 评估工作人员是否了解 LAP 和程序
- 活动的性质和重要性，以及给予 LEP 客户的信息
- 资源的可用性，包括成本
- 以前确定的协助来源是否仍然可用和可行

语言获取协调员。

埃莉诺·卡斯蒂略的电话是(520) 791-4739，电子邮件是 [Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov](mailto:Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov)。

公平住房。

HCD 致力于积极促进公平住房，为所有申请人和居民提供平等的住房参与机会，不分种族、肤色、宗教、性别、残疾、家庭状况、出身国、性取向、性别认同、性别表达、婚姻状况、医疗状况、血统、收入来源、年龄、遗传信息或不具有任意歧视，包括那些英语不是他们的主要语言并且阅读、书写、会话或理解英语能力有限的人。