

亲爱的纽约人民,

纽约是一个多元化、多语言的州: 大约 570 万纽约人的主要语言不是英语, 其中几乎一半人的英语水平不怎么好。但是, 语言障碍不应当成为获得服务和福利的障碍。英语熟练度有限的人士在与政府机构打交道的时候有权享受语言访问服务。

所有联邦注资的计划都必须提供一定程度的语言协助, 从而确保英语熟练度有限 (LEP) 人士获得“易于理解的访问”。此外, 某些州和地方法律还要求计划和办公室提供语言协助。如果您希望更深入地了解纽约州的语言访问情况, 或认为您被否决享受语言访问服务, 请联系我的办公室。

谨启,

Letitia James



纽约州检察长
Letitia James

资源

如果您被否决了参与联邦注资计划或活动的语言访问, 则可联系为该计划注资的联邦机构 (如卫生与公众服务部食品券事务处)。

如果您希望提出投诉, 则可联系:

纽约州检察长办公室民权局

28 Liberty Street
New York, NY 10005
(212) 416-8250
Civil.Rights@ag.ny.gov

纽约州人权局

One Fordham Plaza, 4th Floor
Bronx, New York 10458
(718) 741-8400
Visit website for regional office contacts:
<http://www.dhr.ny.gov>

美国司法部民权局协调和联邦合规处

950 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, D.C. 20530
(888) TITLE-06 (voice/TTY)

语言访问

克服纽约州语言障碍



纽约州检察长办公室
Letitia James



语言访问：确保所有人（不论他们使用的主要语言是什么）均可获得政府服务和信息的途径。

获得语言服务

某些机构或办公室必须在预约或会议中为英语熟练度有限 (LEP) 人士提供口译员——不管是当面还是通过电话服务。例如，食品券申请人将使用语言卡确认自己的主要语言。他们将被分配一名使用他们主要语言的个案工作者，或者在口译员通过电话提供的帮助下参加面谈。表格（尤其是那些被认为“至关重要的”表格，即法律要求的表格或者在福利方面包含关键信息的表格）也将被翻译成他们的主要语言。来电者应在通话开始时确认自己的主要语言，在紧急情况下尤其如此。

必须提供语言协助的服务点不得收取该服务的费用，且应当在公共区域的显要位置张贴关于语言服务的权利声明。应当及时提供这些服务：过度延误可能会造成服务被否决。

口译员应当具备熟练的技能

在很多情况下，机构将使用一名专业口译员，有时会签订电话服务合约。语言电话热线会针对使用最广泛的语言雇佣口译员。办公室也可能使用自己的员工来帮助进行口译，这些员工必须具备充分的双语技能。对于比较危急或对生命产生影响的服务，口译和笔译服务必须有较高的质量及准确性。例如，在紧急医疗程序中提供的口译必须具有最高的质量和准确性，但在图书馆提供的口译服务并不要求同样程度的精确性。

重要须知：如果法律要求一个机构或办公室提供语言访问服务，则向客户提供这些服务时不得收取费用。不得要求客户让朋友或家人陪同提供帮助。但是，如果客户希望让朋友或家人陪同，则应当批准。在需要客观性的情况下，如在警方调查或医疗咨询期间，必须依赖机构口译员的翻译版内容。

可要求提供语言协助的服务：医疗保健和社会服务

联邦项目：

- 社保管理计划（包括 SSI、残障金和退休金）；
- 公共援助福利，如补充营养援助计划 (SNAP)、贫困家庭临时救助 (TANF) 以及家庭能源援助计划 (HEAP)；
- 健康服务，如 Medicaid、Medicare 和州儿童健康保险计划 (SCHIP)。

纽约州要求：

- 用医院患者的主要语言向其提供建议和咨询；
- 药房用客户的主要语言翻译警告性标签以及为其提供建议。检察长办公室目前与 A&P, Costco, CVS, Duane Reade, Rite Aid, Eckerd, Genovese, Target 和沃尔玛 (Wal-Mart) 签署了协议，要求所有这些药房都要用客户的主要语言为其提供建议，并翻译处方药和警告性标签、所有关键文件以及说明。

纽约市社会服务局

办公室必须“在与该人员开展的所有互动中都提供及时的语言协助服务”。

选举

根据《投票权法案》，以下郡必须为特定社区提供语言服务 Bronx（西班牙裔），New York 和 Kings（西班牙裔和华裔），Nassau（西班牙裔），Queens（印度裔，华裔，西班牙裔和韩裔），Suffolk（西班牙裔）以及 Westchester（西班牙裔）。《投票权法案》还要求在其他一些波多黎各裔人口较多的郡提供西班牙语语言协助。

纽约州法律还要求选举监察员和投票职员在选举期间为英语熟练度有限的人士提供协助。投票者还有权在选举日获得一名他们选择的人士提供的服务，包括朋友或家人。

学校

联邦注资的学校必须为学生和家长提供语言协助服务。根据州法律，新学生将接受筛查，必须为 LEP 学生提供恰当的英语语言发展服务。对于校区提供的计划和服务，所有校区都必须为 LEP 学生提供平等参与途径（应当符合学生的年龄和年级），包括让学生有途径参加那些毕业要求的计划。

执法

接受联邦资金的警察局在制订恰当的语言协助计划时应当考虑他们 LEP 群体的规模。为 LEP 群体提供服务的部门应当开通语言热线、雇佣双语官员并利用语言卡来解决语言需求及提供服务。关键文件（如警方事件报告和弃权书）也应当用司法管辖区或社区内常用的其他语言提供。

为听力障碍人士提供协助

《美国残障人士法案》要求公共机构以及劳动者数量至少为 15 人的雇主为残障人士提供适当的口译服务。需要协助才能完成工作的雇员有资格获得口译服务方面的“合理安排”。

纽约市“语言途径” (Language Gateway)

纽约市开设了一个多语言网站“语言途径” (Language Gateway)，可在上面查看 200 多份文件的西班牙语、俄语和中文翻译版，内容涉及社会服务、就业、移民、住房和其他方面。这些材料的查看地址：

纽约州行政命令

所有提供直接公共服务的州机构都必须使用州内十种最常用的语言来翻译关键的表格、说明和其他文件。州机构还必须以客户的主要语言提供口译服务，不论该语言是否为十种最常用语言之一。州机构必须在 2021 年 8 月 1 日前提供这些服务。许多受影响的机构已经根据其他法律和早期版本的州行政命令至少提供了部分语言服务。