



洛杉磯縣  
公共社會服務局  
語言服務計劃 (LAP)

2023 年 9 月

## 目錄

I.	簡介 .....	2
	背景 .....	2
	政策說明 .....	2
II.	目的和權限.....	2
III.	術語定義 .....	5
IV.	指定語言聯絡人 .....	7
	DPSS 翻譯部門.....	7
	翻譯、口譯品質保證 .....	8
V.	語言服務計劃的政策和程序.....	8
	語言服務計劃的培訓 .....	10
	語言服務計劃的宣傳和推廣.....	11
VI.	語言服務計劃的投訴流程 .....	11
VII.	對外服務公眾的辦事處和合約辦事處的監督.....	12
VIII.	門檻語言確定的過程 .....	12
IX.	報告 .....	12

# DPSS 語言服務計劃

## I. 簡介

洛杉磯縣公共社會服務局 (DPSS) 為超過 **430<sup>1</sup>** 萬的高度多元化人口提供服務。在這些人口中，**40%** 的人都認為他們的首選口語是非英語。本語言服務計劃 (LAP) 概述了 DPSS 致力於提供公平且可靠地使用其所有計劃、福利和服務的承諾。這包括為非英語 (NE) 或英語能力有限 (LEP) 人士以及聾啞人士、聽力障礙人士、聾盲人士或有其他溝通障礙且需要同樣有效溝通的人士提供語言服務。為 NE/LEP 人士提供語言服務對 DPSS 來說是極為重要的，因 DPSS 是致力於加強語言服務、促進平等、為服務不足的社區提供支援以及打擊基於國籍的歧視。

### 背景

在 2003 年 2 月，DPSS 設立了民權部 (CRS) 作為中央協調辦事處 (CCO)，以確保在提供服務時能遵守聯邦和州法律的不存在歧視的規定。CCO 確保本部門按照法律要求為 NE/LEP 人士提供適當的語言協助。DPSS 設立了翻譯部門，以協助各部門以所有 DPSS 門檻語言來翻譯表格、通知和其他文件，並確保能及時提供具有語言敏感性和準確性的翻譯。本部門亦設有一個自動化的內部系統，用來追蹤文件翻譯請求的完成情況。

### 政策說明

本部門的政策是為 NE/LEP 人士和其他有溝通障礙且需要同樣有效溝通方式的人士免費提供語言協助服務，不得無故拖延，以確保他們能公平地獲得本部門的所有計劃、福利、服務和活動。DPSS 必須為 NE/LEP 人士提供平等的機會，使他們能受益於或獲得以英語<sup>2</sup>所提供的服務。

## II. 目的和權限

LAP 是 DPSS 員工、承包商、顧客和公眾的中央資訊來源。LAP 擁有 DPSS 既定的政策和程序，以確保在 DPSS 所有計劃中都為 NE/LEP 人士提供平等、及時和優質的語言協助服務。LAP 將 CRS 確定為本部門的 CCO，負責協調和確保向 NE/LEP 人士提供語言協助服務。

LAP 還提供了一個框架，以確保 DPSS 工作人員了解，在與有首選語言的 NE/LEP 人士在任何的互動和接觸點，免費和毫不拖延地取得和提供語言服務的規定和方法。不管使用該語言的人口數量、交流方式或使用該語言的人數佔總人口中的比例如何，都必須提供這種服務。DPSS LAP 可在[你的公民權利、上訴和州聽證會 \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov) 線上公開查閱。

---

<sup>1</sup> County of Los Angeles Department of Public Social Services, Department “At A Glance” Statistical Report: [DPSS Statistical Report \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov)

<sup>2</sup> Executive Order 13166 “Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency.” <https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>

## DPSS 語言服務計劃

DPSS LAP 與洛杉磯縣移民事務辦公室 (OIA) 和消費者與商業事務部 (DCBA) 的反種族主義、多元化和包容性 (ARDI) 倡議以及於 2023 年 3 月 7 日<sup>3</sup>由監事會通過的《關於加強在縣政府服務中的語言服務的報告 (2022 年 10 月 17 日)<sup>4</sup>》所提供的策略目標相一致。這些目標包括：

1. **收集和使用語言需求數據以改善縣政府所提供的服務和包容性：**定期收集有關語言需求和首選語言要求的數據，並使用這些數據來改善所有對外服務公眾的縣政府部門的顧客服務和資源分配。
2. **提高口語和手語翻譯服務的可用性和品質：**為所有對外服務公眾的縣政府部門制定能清楚傳達給公眾的優質口語和手語翻譯服務的規程。
3. **提高文件翻譯的可用性和品質：**為所有對外服務公眾的縣政府部門制定對公眾極為重要的翻譯資訊和文件的規程。
4. **制定部門的語言服務計劃：**定期審查所有對外服務公眾的縣政府部門的語言服務策略。
5. **進行培訓：**制定計劃向所有對外服務公眾的縣政府部門工作人員提供有關語言服務和文化回應能力方面的持續培訓。
6. **有效地回應有關語言服務的投訴：**為所有對外服務公眾的縣政府部門制定收集和有效地回應有關語言服務投訴的規程。
7. **確保外包出去的語言服務品質：**為所有對外服務公眾的縣政府部門，制定規程定期評估其部門的語言服務供應商和相關策略合作夥伴關係。

DPSS 制定了為 NE/LEP 人士所提供語言協助服務的書面政策和程序。這些政策、協議和程序與適用的聯邦、州和當地規管語言服務要求的指示和法規相一致。

---

<sup>3</sup> <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178489.pdf>

<sup>4</sup> <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178487.pdf>

## DPSS 語言服務計劃

DPSS 的語言服務規定是根據以下聯邦和州政府的指南來制定：

1. 在 1990 年通過的《美國殘疾人法案 (ADA) 第二章》<sup>5</sup> 禁止州和當地政府部門在其提供的服務計劃和活動中存有基於殘疾的歧視行為。
2. 《加州民權法案》，又稱為《1959 年安魯法案》<sup>6</sup>，禁止那些接受州政府資金的機構存有任何的歧視，並要求它們提供平等的福利機會，此等機會不會基於受惠人的種族、膚色、國籍 (包括語言) 或族群身份等分類所影響。
3. 加州社會服務部 (CDSS) 手冊第 21 部<sup>7</sup>有關在聯邦援助計劃中的不歧視政策。
4. 加州的《Dymally-Alatorre 雙語服務法案 (1973) 》<sup>8</sup> 制定了語言服務的最低規定，要求公共機構擁有一定數量的合格雙語工作人員，並要求將文件翻譯成各種首選語言。
5. 《加州政府法典》第 10553 條和第 10554<sup>9</sup> 條有關《福利與機構法典》。
6. 《加州政府法典》第 11135<sup>10</sup> 條法律禁止在州政府或任何州立機構所執行、運作、管理、由州政府直接資助，或從州政府獲得任何財務援助之任何計劃或活動中因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族群認同、年齡、精神上的殘疾、身體上的殘疾、醫療狀況、遺傳信息、婚姻狀態或性取向而產生歧視行為，或非法剝奪充分和平等地享受福利的機會或在其中存有不合法的歧視。

---

<sup>5</sup> Communicating Effectively with People with Disabilities, <https://www.ada.gov/topics/effective-communication/>

<sup>6</sup> Nondiscrimination in Federally Assisted Programs, <https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

<sup>7</sup> Nondiscrimination in Federally Assisted Programs, <https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

<sup>8</sup> “The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act,” Migration Policy Institute, [www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language\\_portal/Dymally-Alatorre%20Act\\_0.pdf](http://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/Dymally-Alatorre%20Act_0.pdf)

<sup>9</sup> Nondiscrimination in Federally Assisted Programs, <https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

<sup>10</sup> “California Code 11135” Prohibits Discrimination on the basis of “race, national origin, ethnic group identification, religion, age, sexual orientation, color or disability.” [https://leginfo.ca.gov/faces/codes\\_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV](https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV)

## DPSS 語言服務計劃

7. 第13166<sup>11</sup>號行政命令要求聯邦機構努力確保聯邦財政援助的接受者採取合理措施，在符合且不對機構的基本使命造成過重負擔的情況下，為 NE/LEP 申請人和受惠人提供有意義的機會。
8. 在 1964 年通過的《民權法案》<sup>12</sup> 第六章禁止在任何接受聯邦資金或其他聯邦財政援助的計劃或活動中出現基於種族、膚色或國籍的歧視。

### III. 術語定義

**美國手語-視頻遠程口譯服務 (ASL-VRI) :** DPSS 工作人員使用供應商應用程式服務，與有聽力障礙或耳聾並確定 ASL 為其首選口語的顧客來進行溝通。

**美國殘疾人 (ADA) 法案第二章 (有效溝通) :** 意指 ADA 第二章要求州和當地政府與有溝通障礙的人進行有效溝通。

**反種族主義、多元化和包容性 (ARDI) :** 意指 DPSS 致力於創造和營造一個反種族主義、多元文化的環境，使我們的顧客和員工都能夠茁壯成長。

**民權投訴 :** 基於受保護類別如國籍即包括語言的歧視性待遇的投訴。

**民權熱線 :** 民權合規部門的專用電話線，用於接受 DPSS 顧客所提出的與民權受保護類別相關的民權投訴，其中一個類別是國籍即包括語言。

**GEN 1365 語言服務通知 :** 當首選語言為非英語，而 DPSS 沒有該種不屬於 DPSS 門檻語言的表格、文件或資訊材料時，本表格就會提供/郵寄給那些 NE/LEP 人士。

**GEN 1365A 語言服務通知 - 公平聽證會 :** 當申訴人的首選語言不是英語時，在上訴聽證會後，我們會將本通知與「立場聲明」文件一起發送給申訴人。

**口譯 :** 使用口語或手語將信息從一種語言翻譯到另一種語言，並在不增加、刪除或更改信息內容、音調或語氣的情況下準確地表達該信息並具有適當的文化相關性 (例如：在與 DPSS 顧客進行任何互動過程中提供口譯服務，包括會談)。

---

<sup>11</sup> “Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency,” National Archives – Federal Register (August 16, 2020), [www.federalregister.gov/documents/2000/08/16/00-20938/improving-access-to-services-for-persons-with-limited-english-proficiency](http://www.federalregister.gov/documents/2000/08/16/00-20938/improving-access-to-services-for-persons-with-limited-english-proficiency)

<sup>12</sup> “Limited English Proficient (LEP),” U.S. Department of Justice – Office of Justice Programs (January 7, 2020), [Civil Rights | Limited English Proficient \(LEP\) | Office of Justice Programs \(ojp.gov\)](http://CivilRights|LimitedEnglishProficient(LEP)|OfficeofJusticePrograms(ojp.gov))



## DPSS 語言服務計劃

**語言服務：**NE/LEP 人士都有權獲得有意義和及時的聯邦和州政府資助的計劃和服務。

**語言變體：**特定地區或社會群體的成員或其祖先所使用的語言的獨特形式。語言變體或變異通常比其同義詞或方言更受歡迎，因為西班牙語中的 *dialecto* 一詞被用作針對講拉丁美洲土著語言的人的一種種族主義誹謗。例如：如果顧客認為自己的首選語言是土著語言如 Zapotec 或 K'iche'，但他們也說西班牙語，那麼我們就應使用其首選語言 Zapotec 或 K'iche' 而不是西班牙語來為顧客提供口譯服務。

**非英語 (NE) 或英語能力有限 (LEP)：**這是指其首選語言為非英語、不會說英語和/或讀、寫、說或理解英語能力有限的人士，必須使用口譯或翻譯服務才能有效傳達計劃資訊和要求給他們。手語應在此定義範圍內。

**首選語言：**個人所表示想使用的口語、手語和/或書寫語言來有意義地參與計劃或活動。個人的首選語言必須由個人來決定，而不是由 DPSS 工作人員來決定。

**合資格的雙語員工或工作人員：**DPSS 員工除了具備其職位類別所需的資格外，還需要通過 DPSS 人力資源局 (BHR) 所制定和批准的考試流程來獲得認證，證明他們能夠熟練地使用服務對象的非英語語言進行口頭和/或書寫語言的溝通。

**合資格的口譯員：**口譯員的口語或手語熟練程度達到工作語言的高級水平、遵守口譯員的職業道德規範和保密規定、能有效、準確和公正地以感受性和表達性的語言技能並且能使用任何需要的專門詞彙進行溝通。口譯員是經過正式認證機構認定為合資格的中立第三方。

**合資格的翻譯員：**翻譯員的書寫能力熟練程度達到工作語言的高級水平、具專業實踐知識並遵守翻譯員的職業道德規範。翻譯員是經過正式認證機構認定為合資格。

**視譯：**以目視方式檢視原始文件的內容，並以另一種語言大聲朗讀文件 (即對文件進行口頭翻譯)，而不改變原文意思。

**手語：**這是指用手指和手來與聾人或聽力障礙者溝通。

**門檻語言：**這是指由 DPSS 的 BHR 來確定在任何計劃或地點中所佔的個案量為 5% 或以上的語言。BHR 使用 CDSS 第 21 分部的標準來確定和識別 DPSS 門檻語言。確定門檻語言主要是用來提供積極主動的語言服務計劃，例如：翻譯重要文件以及僱用合資格的雙語員工和安排他們的工作地點。所有人都有權利獲得有意義的語言服務。有意義的語言服務不應僅限於門檻語言，其他有意義的語言服務如提供口語、手語翻譯和視譯服務。目前，DPSS 已確定 DPSS 門檻語言為亞美尼亞語、柬埔寨語、中文、英語、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、他加祿語和越南語。

**翻譯：**使用書面語言將文字從一種語言翻譯為另一種語言，同時保留文字信息的含義、音調和語氣。(例如：翻譯文件)。

**重要文件：**包含對個人獲得和/或保留任何援助、福利、服務、培訓、活動或法律所要求的關鍵和必要資訊的紙質或電子書面材料。重要文件包括但不限於：申請表、半年度報告 (SAR)7 資格狀態報告、重新確定、重新認證、續期申請表格、同意書和投訴

## DPSS 語言服務計劃

表、權利和責任通知書、告知 **NE/LEP** 人士可以獲得免費語言協助的通知書、需要 **DPSS** 顧客回覆的通知、需要顧客簽名的表格以及任何與 **NE/LEP** 人士法律權利相關的文件。重要文件和表格由合資格的翻譯人員進行翻譯，並以電子方式和打印文件應要求隨時提供和獲取，也可在 **DPSS** 網站上獲取。非重要文件包括那些不與獲取福利或服務有關的文件（例如：宣傳信息如當地食物銀行列表、當地無家可歸者庇護所列表或志願者收入稅收援助 (**VITA**) 服務傳單）。

### IV. 指定語言聯絡人

在 2023 年 1 月，民權部指派了一位語言服務聯絡員來制定 **DPSS LAP**。語言服務聯絡員的職責包括定期審查本部門的語言服務策略、協調監督和監管本部門的語言服務。語言服務聯絡員也負責監督本部門的語言服務，其中包括翻譯部門。

### DPSS 翻譯部門

**DPSS** 翻譯部門由 18 位翻譯員組成。每位翻譯員都已獲得其負責的門檻語言的書寫和口頭翻譯認證。翻譯員被分派負責 **DPSS** 的門檻語言。翻譯部門負責翻譯所有一般救濟計劃表格，包括將申請表、行動通知和資訊材料翻譯成本部門的所有門檻語言版本。

**CDSS** 有提供 **CalWORKs**、難民現金補助、**CalFresh** 和 **CAPI** 計劃重要文件和表格的所有 **CDSS** 門檻語言（當中包括 **DPSS** 門檻語言）翻譯版本。加州醫療保健服務部 (**DHCS**) 有提供 **Medi-Cal** 計劃重要文件和表格的 **DHCS** 門檻語言（當中包括 **DPSS** 門檻語言）翻譯版本。**DHCS** 門檻語言當中有包括 **DPSS** 的門檻語言。**CDSS**、**DHCS** 翻譯的重要文件和表格均由翻譯人員翻譯。**DPSS** 翻譯部門負責各部門表格、通知和資訊材料的書寫翻譯。**DPSS** 翻譯部門不負責翻譯 **CDSS** 或 **DHCS** 通知書或資訊材料。

此外，翻譯部門的翻譯員也被認證為語言能力考官，並與 **BHR** 合作，協助他們為 **DPSS** 雙語工作人員進行語言能力考試，以獲得 **DPSS** 門檻語言的語言認證。翻譯部門亦根據需要以 **DPSS** 門檻語言為互動式語音應答 (**IVR**) 系統進行錄音。

### 翻譯、口譯品質保證

翻譯部門所翻譯的文件會由兩位翻譯員查核作為審批過程，確保文件內容準確，以保證翻譯文件的品質。兩位翻譯員必須查核並校對每份翻譯文件。本部門使用自動追蹤系統追蹤和監管由開始至完成處理內部文件翻譯請求的整個時間段以確保工作效率。

本部門透過審查 **DPSS** 工作人員所提交的「語言口譯服務總協議 (**LISMA**)」事件報告，監督提供電話口譯服務給 **DPSS** 顧客的縣政府合約供應商，以確保電話口譯服務的品質。供應商會對每份事件報告進行評估和調查，並向 **DPSS** 提供解決方案。內務局有制定協議並根據 **LISMA** 規定來審查合約供應商的認證和資格。

工作人員必須記錄有主動提出以顧客首選語言來提供免費的語言服務，並已提供了免費的語言服務。語言口譯服務的文件記錄應根據《民權部手冊信函》第 17-01 號和 17-02 號中所概述的程序指南來完成。



### V. 語言服務計劃的政策和程序

本部門制定了語言服務政策和程序，為工作人員(包括合約員工)提供必要的指導，以幫助 **NE/LEP** 人士。這些政策均符合州和聯邦法規，其中包括要求詢問每位申請人有關他們的首選口語、手語和書寫語言，並在電子系統 (**CalSAWS**) 中記錄他們的回答。此外，在與申請人/顧客的所有接觸點，工作人員必須向 **NE/LEP** 人士主動提供語言協助服務，接觸點包括但不限於以下服務地點：

- 顧客服務中心 (**CSC**) - 一般查詢
- **CSC** - 福利申請
- 區域和地區辦事處
- 與 **DPSS** 合作的各組織地點
- 聽證會和上訴辦事處
- **IHSS** 家訪
- 品質控制 (**QC**) 會談
- 續期申請熱線
- 與 **DPSS** 工作人員在同一地點工作，例如：聯繫的合作關係 (**Linkages**)
- 福利欺詐會談

本部門必須僱用有經過認證的雙語員工，以 **DPSS** 門檻語言 (目前確定為亞美尼亞語、柬埔寨語、中文、英語、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、他加祿語和越南語) 為顧客提供語言協助服務。本部門還使用供應商的電話口譯服務，為將其首選口語/書寫語言確定為 **DPSS** 門檻/非門檻語言的 **NE/LEP** 顧客，提供面對面和電話互動的語言協助服務，以確保服務不會無故拖延。

此外，我們提供以下語言服務來協助顧客：

- 使用「加州殘障轉接服務 (**CRS**)」。
- 美國手語-視頻遠程口譯服務 (**ASL-VRI**) 由縣政府批准的供應商按需要提供。
- 與社區成員和利益相關者合作，以識別新出現的和未解決的語言需求，加強多種語言策略以提供有意義的語言服務，並制定適當的外展工作和內容。
- 由縣政府批准的供應商提供面對面的美國手語翻譯服務。
- 由縣政府批准的供應商提供超過 **240** 種語言的電話口譯服務。
- 由 **DPSS** 翻譯部門工作人員將 **DPSS** 網站和社交媒體貼文/網頁滑動條翻譯成西班牙文。**Google Translate** 翻譯小工具可將網站翻譯成所有其他的 **DPSS** 門檻語言。

## DPSS 語言服務計劃

- 根據要求，為 DPSS 顧客提供 DPSS 門檻語言和非門檻語言的表格、通知和資訊材料的翻譯。
- 非門檻語言文件的翻譯將根據要求由縣政府批准的供應商完成。
- TTY (電傳打字機/文字電話) 服務。

### 語言服務計劃的培訓

部門和合約員工都接受語言服務培訓，以確保他們了解並認識語言服務政策、程序和資源。這些培訓由 DPSS 學院在員工入職時提供，之後每年或每兩年提供一次，詳情如下：

- 以網絡為基礎的民權培訓包括一個關於提供語言服務的單元。

培訓內容包括 DPSS 和合約員工的以下職責：

- 協助 NE/LEP 人士在所有接觸點如面對面交流和/或電話互動過程中識別其口頭和書寫首選語言，以致服務不會無故拖延。個人的首選語言必須由個人決定，而不是由 DPSS 工作人員決定。例如：某人可能可以使用英語、西班牙語或其他被識別為其首選的語言以進行簡短的簡單交流，但在進行比較複雜的交流時，可能需要一位口譯員。
- 從顧客那裡收集並核實他們的首選口語和書寫語言的資料，並將資料記錄在個案記錄中。
- 使用 ASL 與聾人、聽力障礙者、聾盲人以及首選語言為 ASL 的顧客溝通。(請注意，並非所有聽力障礙者都懂得或使用 ASL)。
- 在協助 NE/LEP 顧客時識別語言變異，以確保獲得/提供適當的語言服務 (例如：顧客透露自己來自墨西哥但不精通西班牙語，並稱自己的首選語言是薩波特克語)。
- 告知顧客在使用自己的口譯員時可能會溝通出現差錯，且縣政府不能保證該口譯員對在口譯過程中所取得的任何資訊予以保密。
- 使用顧客首選書寫語言的表格來提供服務。
- 在辦事處大堂和大堂服務窗口的顯著位置張貼語言服務海報，告知公眾有關語言服務的資訊。
- 當無法以 DPSS 非門檻語言提供翻譯表格、文件、資訊材料時，請親自或透過郵寄方式向首選語言不是英語或 DPSS 門檻語言的 NE/LEP 人士提供 GEN 1365 語言服務通知。
- 提供 GEN 1365A 語言服務通知 – 公平聽證會。如果申訴人的首選語言不是英語，那麼在上訴聽證會後，此 GEN 1365A 通知將與「立場聲明」一起發送給申訴人。

## DPSS 語言服務計劃

- DPSS 辦事處大堂的接待人員必須使用「語言識別指南卡」來協助顧客識別其首選的口頭和書寫語言。

### 語言服務計劃的宣傳和推廣

本部門被要求並致力於確保其顧客了解他們的公民權利以及他們可以獲得的各種社會服務計劃。DPSS 確保向公眾傳播信息可供 NE/LEP 顧客和殘疾顧客查閱，並提供免費的語言服務。本部門透過以下方法來宣傳和推廣使用語言服務：

- DPSS 網站視頻提供有 DPSS 門檻語言的隱藏式字幕。
- 在所有對外服務公眾的辦事處內的電子公告板上宣傳使用語言服務。
- 在 DPSS 大堂張貼海報，告知顧客可使用門檻語言和非門檻語言的服務。
- 由部門的「社區參與團隊」作出介紹。
- 以英語和西班牙語分享社交媒體貼文。

## VI. 語言服務計劃的投訴流程

本部門有一個符合州和聯邦法規的民權投訴流程，並根據州政策的變化和/或修訂來進行必要的修改。此過程包括對公眾所提出的語言服務投訴作出回應。當部門未能解決投訴問題時，此過程還提供了可供選擇的申訴途徑。你可以在 DPSS 網站上的[你的民權、上訴、州聽證會 \(lacounty.gov\)](#)隨時查閱投訴流程。當顧客認為自己受到部門和/或合約員工基於受保護類別 (包括國籍和語言) 的歧視時，顧客有權提出民權投訴。

DPSS 提供「PA 607 受到歧視待遇的投訴」表格，其中包括受保護類別的資訊、如何填寫和提交表格的說明以及用 DPSS 門檻語言寫成的投訴調查流程。

DPSS 亦以下列的加州社會服務部 (CDSS) 門檻語言提供「GEN 1179 歧視投訴 (於 05/18/2018 修訂)」表格：阿拉伯語、印地語、苗語、日語、寮語、閩語、葡萄牙語、旁遮普語和泰語。

顧客也可以使用以下任何一種方式提出投訴：

- ADA PUB - 1 美國殘疾人法案投訴表格。
- 撥打 DPSS 民權熱線。
- 親自或透過電話告知任何 DPSS 工作人員有關提出投訴的需要。
- GEN 1179 歧視投訴表格可在[民權部 \(lacounty.gov\)](#)以電子方式獲取，亦可在任何 DPSS 辦事處和對外服務公眾的合約辦事處大堂獲取打印表格，此表格也用上述所列出的其餘 CDSS 門檻語言版本提供。
- 以 DPSS 門檻語言所提供的「PA 607 受到歧視待遇的投訴」表格可透過電子郵件、郵寄、電話或親自的方式來提交。而「PA 607 歧視性待遇投訴表(修訂版 05/2023)」可在[民權部 \(lacounty.gov\)](#)在線獲取，也可在任何 DPSS 對外服務公眾的辦事處大

## DPSS 語言服務計劃

堂獲取一份以 DPSS 門檻語言來打印的表格，並且 PA 607 表格接受使用任何一種的語言。

### VII. 對外服務公眾的 DPSS 辦事處和合約辦事處的監督

民權部每兩年對各 DPSS 辦事處和合約辦事處進行民權合規性的審查，以確保其遵守民權要求，包括為 NE/LEP 人士提供語言服務。此外，CDSS 也對 DPSS 進行民權審查。

所有部門合約都包含要求供應商在接受 CDSS 第 21 分部所定義的聯邦或州政府財政援助的計劃和活動中都規定要有保證不歧視的書面條款。

### VIII. 門檻語言確定的過程

DPSS 遵循 CDSS 第 21 分部的標準來確定本部門的門檻語言。具體來說，本部門的門檻語言取決於首選語言在任何計劃或辦事處地點所佔的個案量達到 5%<sup>13</sup> 或以上的使用門檻。我們每年都會對該流程進行審查和更新。目前的門檻語言是亞美尼亞語、柬埔寨語、中文、英語、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、他加祿語和越南語。

本部門是按各計劃所進行的語言審查來確保雙語工作人員的雙語獎金得到適當的分配，從而確保符合州政府標準。此外，BHR 定期對雙語工作人員進行「語言能力認證」考試，並監督各辦事處地點雙語獎金分配的審批。

### IX. 報告

- DPSS 概覽報告
- ASL-VRI 使用報告

聯絡資訊：如果你對語言服務有任何意見或疑慮，你可以發送電子郵件至 [DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov](mailto:DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov)。

---

<sup>13</sup>Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,  
<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>