

洛杉磯縣
公共社會服務局
語言服務計劃(LAP)



2025 年 2 月

目錄

I.	我們的使命	2
II.	簡介.....	2
	背景.....	2
	政策說明.....	3
III.	目的和權限	3
IV.	術語定義.....	6
V.	指定語言聯絡人.....	8
	DPSS 翻譯部門.....	8
	翻譯、口譯品質保證.....	8
VI.	語言服務計劃的政策和程序	9
	重要文件.....	10
	語言服務計劃的培訓.....	11
	訊息傳播.....	12
VII.	語言服務計劃的投訴流程	12
VIII.	對外服務公眾的 DPSS 辦事處和合約辦事處的監督	13
IX.	門檻語言確定的過程.....	13
X.	資源連結.....	14

I. 我們的使命

公共社會服務局 (DPSS) 致力於透過促進經濟穩定、公平與包容來改善生活品質。我們攜手將個人和家庭與社會服務連結起來，推動持久的經濟流動性與福祉，以確保他們能平等地參與我們的所有計劃、福利、服務及活動。

II. 簡介

本語言服務計劃 (LAP) 概述了 DPSS 致力於提供公平、包容且公正地使用其所有計劃、福利和服務的承諾。這包括為英語能力有限 (LEP) 的人士，以及聾啞人士、聽力障礙人士、聾盲人士、盲人、有視力障礙的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 LEP 人士提供語言服務對 DPSS 來說是極為重要的，因為 DPSS 致力於加強語言服務、促進平等、支援服務不足的社區以及打擊基於國籍的歧視。

背景

DPSS 為超過 **4¹** 百萬的高度多元化人口提供服務，其中約 **40%** 的人都認為他們的首選口語為非英語。DPSS 在 2003 年 2 月設立了民權部 (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反歧視規定。CCO 確保本部門按照法律要求為 LEP 人士提供適當的語言協助。DPSS 還成立了翻譯部門，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，確保能及時提供具有語言敏感性和準確性的翻譯。為確保履行職責和提升效率，本部門亦設有一個自動化的內部系統，用於追蹤文件翻譯請求的完成情況。

以下為 DPSS 的門檻語言：

- 亞美尼亞語
- 柬埔寨語
- 中文
- 英語
- 波斯語
- 他加祿語
- 越南語
- 韓語
- 俄語
- 西班牙語

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

政策說明

本部門的政策是為 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 LEP 人士提供平等的機會，使他們能受益於或獲得以英語²所提供的服務。

III. 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 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 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 LEP 人士在任何互動和接觸時，必須免費且及時地取得和提供語言服務的規定和方法。無論使用該語言的人口數量、溝通方式或該語言的使用者在總人口中所佔的比例如何，都必須提供這項服務。DPSS LAP 在線上給公眾提供所有門檻語言的版本，請點擊連結即可取得：[語言服務 \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/language-services)。

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³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)⁴》中所提出的策略目標相一致。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。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。

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

³ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178487.pdf>

⁴ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178489.pdf>

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 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。

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：

- 在 1990⁵ 年通過的《美國殘疾人法案 (ADA) 第二章》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。
- 《加州民權法案》，又稱為《1959 年安魯法案》⁶，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。
- 加州社會服務部 (CDSS) 手冊第 21 部⁷有關在聯邦援助計劃中的不歧視政策。
- 加州的《Dymally-Alatorre 雙語服務法案 (1973)》⁸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。
- 《加州政府法典》第 10553 條和第 10554⁹條有關《福利與機構法典》。

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

⁶ UNRUH Civil Rights Act of 1959

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?lawCode=CIV§ionNum=51

⁷ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

⁸ "The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act," Migration Policy Institute,

www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/Dymally-Alatorre%20Act_0.pdf

⁹ California Government Code 10553 and 10554 "Welfare and Institutions Code."

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=WIC&division=9.&title=&part=2.&chapter=2.&article=1.

- 《加州政府法典》第 11135¹⁰ 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、婚姻狀況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。
- 第 13166¹¹ 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 LEP 申請人和受惠人提供有意義的機會。
- 在 1964 年通過的《民權法案》¹² 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。

¹⁰ “California Code 11135” Prohibits Discrimination on the basis of “race, national origin, ethnic group identification, religion, age, sexual orientation, color or disability.

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV

¹¹ “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

¹² “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))

IV. 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）：是指 ADA 第二章所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)：是指 DPSS 所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，且 DPSS 未提供該語言（非 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 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：使用口譯或手語翻譯將信息從一種語言轉換到另一種語言，並在不增加、刪除或更改信息內容、音調或語氣的情況下，準確地傳達該信息的內容，同時兼顧文化的適切性 (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)。

語言服務：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：意指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。相對於「方言」一詞，「語言變體」或「語言變異」更為廣泛使用，因為西班牙語中的 *dialecto* 一詞常被用作針對講拉丁美洲原住民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 Zapotec 或 K'iche' 等原住民語言，但他們也會說西班牙語，我們仍應使用其首選語言 Zapotec 或 K'iche' 為顧客提供口譯服務，而非使用西班牙語。

英語能力有限 (LEP)：是指那些首選語言為非英語、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。

即時口譯和翻譯服務 (ODITS)：洛杉磯縣政府各部門於 2024 年 4 月 1 日採用了一項由內部服務部 (ISD) 管理的新主協議。ODITS 讓協助縣政府的語言服務供應商輕易地提供這些服務如電話口譯服務、視訊遠端口譯服務、文件翻譯、ASL 口譯和其他口譯服務（如觸覺通訊）。

首選語言：是指個人表示希望使用之口語、手語和/或書寫語言，以有效地參與計劃或活動。首選語言必須由個人自主決定，而非由 **DPSS** 工作人員代為決定。

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：是指口語或手語能力程度達到工作語言高級水平，並遵守口譯員的職業道德規範及保密規定，能有效、準確和公正地運用感受性和表達性的語言技能，並且能使用任何必要的專業詞彙進行溝通之人士。口譯員須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，並以另一種語言大聲朗讀文件內容 (即對文件進行口頭翻譯)，同時保持原文意思不變。

手語：這是指透過手指和手部動作來與聾人或聽力障礙者溝通的方式。

電訊轉接服務 (TRS)：這是一項免費服務，讓聾人、聽力障礙者、聾盲人或有言語障礙的人士，能夠透過電話與沒有此類殘疾的人士，使用相同的電話服務功能方式進行溝通。

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** 部分的標準來確定和識別 **DPSS** 門檻語言。門檻語言的確定旨在推動積極主動的語言服務計劃，例如翻譯重要文件、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，還應包括提供其他有意義的語言服務如口語、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：是指包含對個人獲得和/或保留援助、福利、服務或法律所規定的關鍵和必要資訊的紙質或電子書面材料。

V. 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 (GR) 和為明天做好準備的技能和培訓 (START) 計劃的表格，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。

DPSS 翻譯部門不負責翻譯 CDSS 或加州衛生保健服務部 (DHCS) 的通知書或資訊材料。

此外，翻譯部門的翻譯員也被認證為語言能力考官，並與 BHR 合作以協助為 DPSS 雙語工作人員進行語言能力考試，從而獲得 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 ODITS 事件報告以監督縣政府合約供應商為 DPSS 顧客所提供的電話和視訊遠端口譯服務，以確保服務的品質。每份完成的事件報告都會轉發給 ISD，以便與供應商共同處理事件。供應商會對事件報告進行評估和調查，並向 DPSS 提供解決方案。

工作人員必須在加州全州自動化福利系統 (CalSAWS) 中記錄有向顧客提出以首選語言來提供免費的語言服務。語言口譯服務的文件記錄應按照《語言服務計劃》行政發佈第 5972 條所概述的程序指引來完成。

VI. 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 **LEP** 人士。這些政策均符合州和聯想法規，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** 及個案管理、資訊與薪資系統 II) 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 **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** 合作的承包商地點
- 聽證會和上訴辦事處
- **IHSS** 家訪
- **IHSS** 幫助熱線
- 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。此外，本部門還使用供應商的電話口譯服務、視訊遠端口譯服務和文件翻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 **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 (**California Relay Service**)」。
- 美國手語-視頻遠程口譯服務 (**ASL-VRI**) 由縣政府批准的各供應商按需要提供。

- 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。
- 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。
- 根據要求，由縣政府批准的供應商完成非門檻語言文件的翻譯。
- 電訊轉接服務 (TRS) 包括電傳打字機/文字電話 (TTY) 和視訊轉接服務 (VRS)。此外，轉接服務亦支援人們透過電腦與呼叫者進行通訊。使用電腦的用戶可以撥打 (800) 735-2929 使用服務。而語音通話者可撥打 (800) 735-2922 或 711。

重要文件

翻譯重要文件是確保有效溝通的必要條件。重要文件的範例包括但不限於：申請表、半年度報告 (SAR) 7 資格狀況報告、續期申請表、同意書及投訴表、權利和責任的通知、向 LEP 人士所發出的通知以告知他們可以獲得免費的語言協助、要求 DPSS 顧客回覆的通知、需要顧客簽名的表格、重要的個人記錄，以及任何與個人法律權利有關的文件。重要文件和表格的翻譯均由合格的翻譯人員進行，而這些表格可應要求以電子或紙本格式提供，同時亦可在 DPSS 網站上取得相關表格。非重要文件則包括那些不會影響獲得福利或服務的文件。請點擊此連結「[最常被要求的文件](#)」，即可在 DPSS 網站上查閱申請縣政府的計劃或服務所需的最常被要求的文件清單。

CDSS 提供 CalWORKs、難民現金補助 (RCA)、CalFresh、CAPI 及居家支援服務 (IHSS) 計劃之重要文件和表格的所有 CDSS 門檻語言 (其中包括 DPSS 門檻語言) 翻譯版本。DHCS 提供 Medi-Cal 計劃之重要文件和表格的所有 DHCS 門檻語言 (其中包括 DPSS 門檻語言) 翻譯版本。有關 CDSS、DHCS 以及已翻譯之重要文件和表格，均由翻譯人員進行翻譯。

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。這些強制性要求參與的培訓在員工入職時提供，之後每年或每兩年提供一次，詳情如下：

- 線上的語言服務培訓。
- 線上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 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 LEP 顧客時識別語言變體，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 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。如果申訴人在州聽證會上的首選語言不是英語，此 GEN 1365A 通知將與「立場聲明」一起發送給申訴人。

- 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。

訊息傳播

本部門有責任並致力於確保我們的顧客了解其公民權利及可獲得的各種社會服務計劃。

本部門透過以下方式來宣傳並推廣免費語言服務的使用：

- 在 DPSS 網站上的視頻都有提供 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都有宣傳使用語言服務。
- 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」所提供的講座。
- 以英語和西班牙語分享社交媒體貼文。
- 與社區機構合作。

DPSS 致力於透過 DPSS 的「社區參與單位」與社區建立互動。「社區參與單位」與各社區組織合作，以協調和關懷的方式接觸個人和家庭，提供講座並與非營利機構協調外展工作。

VII. 語言服務計劃的投訴流程

本部門設有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調整。此流程包括回應公眾所提出的語言服務投訴。當部門未能解決投訴問題時，此流程亦有提供其他申訴途徑。你可透過點擊此連結：[提交歧視投訴 \(lacounty.gov\)](#)，在 DPSS 網站上查閱投訴流程。此外，你亦可以親自到所有對公眾開放的 DPSS 辦事處，或透過發送電子郵件至 DPSSCivilRights@dpss.lacounty.gov、發送傳真至 (562) 692-2240 或致電 (562) 908-8501 提交與民權相關的投訴。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：

- 提交 ADA PUB-1 美國殘疾人法案投訴表格。

- 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。
- 你可以透過點擊此連結：[提交歧視投訴 \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov)，在線獲取「GEN 1179 歧視投訴表格」，你也可以親自到任何對公眾開放的 DPSS 辦事處或合約辦事處，以上面列出的所有 CDSS 門檻語言提交該表格。
- 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。你可透過點擊此連結：[提交歧視投訴 \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov) 在線獲取「PA 607 歧視性待遇投訴表 (修訂版 05/2023)」，你也可在任何對公眾開放的 DPSS 辦事處或合約辦事處的大堂獲取這份以 DPSS 門檻語言所提供的表格。

VIII. 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 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。

IX. 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%¹³ 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。

本部門會對各計劃進行語言服務審查，以確保為雙語工作人員所提供的雙語獎金得到適當分配，並確保符合州政府的標準。此外，BHR 為雙語工作人員持續提供「語言能力認證」考試，並監督各辦事處對雙語獎金分配的審批。

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

X. 資源連結

- [DPSS 概覽報告](#)：提供有關門檻語言的資料數據。
- [語言服務](#)：提供有關 DPSS 語言服務的資訊。

聯絡資訊：如果你對語言服務有任何意見或疑慮，請給我們發送電子郵件：
DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov。