



语言获取计划 (Language Access Plan)

麻萨诸塞州中小学教育部  
(DESE)

**Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education**

135 Santilli Highway, Everett, Massachusetts 02149-1962

Telephone: (781) 338-3000 TTY: N.E.T. Relay 1-800-439-2370

[www.doe.mass.edu](http://www.doe.mass.edu)

## **I. 相关介绍**

中小学教育部 (DESE) 已经开发并准备了这份语言获取计划 (LAP)，该计划中概述了该部门为英语能力有限 (LEP) 的个体提供语言服务所作的持续努力。

该计划也定义了我们正在采取的行动，以确保所有LEP构成人员都能有意义地接触到各计划、服务、活动和相关材料。

中小学教育部 (DESE) 将根据需求对此LAP进行审查和更新，以持续对学生、社区和利益相关者的需求作出回应。

中小学教育部 (DESE) 所服务的是一个多元化的人口，他们的年龄和语言起源各不相同。LEP个体是指英语不是他们的主要语言，并且读、说、写或理解英语的能力有限的人。其构成人员可以选择自我识别为LEP。

### **I. 目的**

该计划的目的是确保所有LEP构成人员都能有意义地接触到服务、计划、活动和材料。

中小学教育部致力于服务LEP构成人员，这是其任务的一部分。基于这个承诺，中小学教育部尽一切可能帮助LEP构成人员接触到我们的服务。

这个LAP不会创建新的服务，而是努力消除LEP构成人员获取现有服务过程中所遇到的障碍，并确保所有员工都能帮助LEP构成人员获取到这些资源。

中小学教育部将以公平和及时的方式为LEP构成人员提供语言援助，帮助他们有意义地获取该部门所提供的服务。

这个LAP中汇集了员工的语言获取材料，并概述了为新员工提供的定期培训，以便员工接触到以下部分列出的材料和服务。

这些语言获取计划的目标是：

- a. 改善不会英语和LEP人士对州服务、计划和活动的接触；
- b. 减少在向符合条件的LEP个人提供服务/计划时的任何不平等和延误；
- c. 简化员工的培训和资源，提高效率和公众的感知。

### **II. 政策**

这是DESE的一项旨在为英语能力有限的人提供对计划和服务的有意义的获取方式的政策。

### **III. 应用方面**

此政策适用于 DESE 中的所有办公室。

## IV. 角色

我们的教育愿景文件描述了 DESE 的愿景，即对麻萨诸塞州公立初等教育和中等教育以及成人基础教育的愿景。这一愿景以我们对麻萨诸塞州高质量教学的承诺为基础。我们将继续与各学区、学校和教育工作者合作，推动反种族主义、包容性、多语言和多文化的教学；尊重并肯定每一位学生及其家庭；为所有学生，特别是那些历史上被忽视的学生，创造公平的机会和体验。

学生在麻萨诸塞州接受公共教育将：

- **获得学术知识和技能**：在广泛和多样的科目中取得成就，并将他们的能力应用于相关的，现实世界的环境中。
- **理解并珍视自我**：了解自己的优势、兴趣和成长领域、具有自我意识、自我主张、并做出负责任的决定。
- **理解并珍视他人**：理解差异和多元视角、与他人产生共情、并与同伴和成年人建立联系。
- **与世界接触**：理解并对本地、国家和世界事件和社会系统有所思考；并通过公民行动创造积极的变化。

如此他们便可以：

- **有好奇心和创新能力**：在学习中找到乐趣、追求他们的兴趣，并用创新思维去寻找机会和解决挑战，包括那些以前看不见的挑战。
- **为他们的道路作好铺垫**：做好准备在大学和/或职业中蓬勃发展，并有望进行终身学习。
- **感到与社区是相关联的**：看到自己是他们社区中价值和参与的成员，并意识到他们的独立性和相互依赖性。
- **被赋予权力**：在他们的社区及更远地方为公平、正义和自由发挥作用。

### a. DESE的客户群体

按照 DESE 定下的法定责任、DESE 所提供的计划，服务和活动主要针对公立学校的教育工作者。根据法规，公立学校的教育工作者必须精通英语（由 2017 年法案第 138 章修订的 G.L. c. 71A, Section 2）。因此，这些人员可以获取 DESE 的所有信息、服务、计划和活动。

作为对学区的服务，DESE 提供翻译的文件，学区可以使用这些文件向区内学生的 LEP 家庭提供重要信息。同样，DESE 提供翻译的文件，经批准的特殊教育日间和住宿学校以及为公立学生服务的教育合作社可以使用这些文件向 LEP 家长和监护人提供重要信息。DESE 还为为英语能力有限的个人提供服务的成人基础教育（ABE）计划提供关键文件的翻译。

DESE 还通过 DESE 的问题解决系统（PRS）直接向公众提供服务。通过 PRS，DESE 会对学校或学区未满足教育法律要求的投诉作出回应。任何人，包括家长、学生、教育者、社区成员和机构代表，都可以联系 PRS 寻求帮助。关于此机构的参加表格及其信息指南已被翻译成九种语言。

DESE 与各学区、计划、家庭和社区伙伴合作，并努力示范、分享和复制推进公平的做法。我们力求在学生、家庭、教育工作者和社区之间建立真诚的关系。正面积极的关系和共享责任为谋求各家庭福祉并支持儿童从最早的年龄阶段到青年阶段的健康发展提供了支持。

## V. 语言获取计划

只要有必要的财政资源，此 LAP 应全面实施。它代表了该机构致力于确保麻萨诸塞州的所有居民都可以轻松获取来自 DESE 的信息和资源的承诺。

对于员工，此计划集中了相关的资源、培训和机构的多语言内容和出版物，同时概述了 LEP 构成人员进入机构的最低标准。

**Language Access Coordinator**  
**Helene Bettencourt**  
**Associate Commissioner of Communication and Planning**  
[Helene.H.Bettencourt@mass.gov](mailto:Helene.H.Bettencourt@mass.gov)  
781-338-3120

### a. 语言资源

#### 翻译出版物

DESE 致力于维护其所有对非英语母语者和 LEP 学生的家庭广泛适用的出版物；在麻萨诸塞州公立学校最常说的七种语言中：英语、西班牙语、葡萄牙语、海地克里奥尔语和中文（简体或繁体）、佛得角克里奥尔语和越南语。在接触本州的特定社区时，DESE 员工应确保针对非英语母语者和 LEP 学生的家庭的指导文件和其他书面材料将以每个社区常用的语言进行。当预期受众在可获取性方面存在问题时，应把较长和更具体的出版物翻译出来。

#### DESE 关于书面、电话、虚拟和面对面翻译的内部程序：

##### 采购过程：

DESE 已为书面、电话、虚拟和面对面翻译服务建立合同。每个办公室都负责为这些服务预算，并为这些服务建立工作订单。

已为两个中标供应商设置了文件夹： [Fox Translation](#)（书面，电话和虚拟）和 [Language Bridge](#)（现场面对面）。这些表格位于 Sharepoint 上的 [Procurement](#) 文件夹中。在供应商各自的文件夹中，您会发现一个草案工作订单，一个草案修改工作订单和供应商的回复，其中包括语言和价格列表。请务必在安排 encumbrance 时使用这些工作订单。大部分信息已预先填写。在将其发送给供应商签名之前，您将负责添加缺失的信息。

##### 报价：

- 如要联系 Fox Translation 请向 Dina 发送电子邮件至 [dina@foxtranslation.com](mailto:dina@foxtranslation.com) 或在直接门户网站 [referrals@foxtranslation.com](mailto:referrals@foxtranslation.com) 以获取报价。对于那些您之前提交过信息以在供应商门户网站上自动报价的人，请继续按照该流程。如果您需要获取门户网站，请发送电子邮件给 Dina。
- Language Bridge 有一个可用的门户网站（一旦设置了登录信息的话），用于自动预订和报价仅限现场面对面翻译。
- 如果您想登录此门户网站，请向 Julia Dubinchik 发送电子邮件至 [infolb@lbridge.com](mailto:infolb@lbridge.com) 以要求登入。

**工作订单**：为简化采购过程，办公室可以设置工作订单以垫付资金，然后在需要服务时提取资金。这样可以避免每次需要服务时都要建立工作订单。如果您有兴趣设置此采购，请完成工作订单并将其发送给供应商签名，然后让单位经理签名，最后转发给您的采购联络人进行处理。

**记账**：每个单位在 2024 财年都将有自己的工作订单。每个工作订单将由包含在 encumbrance 号中的单位代码标识。对于由 Fox Translation 所提供的服务、书面和口头服务（包括虚拟翻译和电话翻译）位于单独的商品行上，因此，其资金需要按需进行分开记。发票必须包括将从中付款的商品行和帐户行号。此信息对于可以正确对帐非常重要。Language Bridge 只有一个商品行，因此所有预付的资金都将在翻译（Interpretation）项下。

是否有问题吗？联系您的办公室采购专家或委员会办公室的高级项目规划师 Victor Mota, [victor.c.mota@mass.gov](mailto:victor.c.mota@mass.gov)

**工作订单就位后，获取服务的程序：**

#### **书面翻译：Fox Translation Services**

- 要请求翻译服务，请发送电子邮件至 [dina@foxtranslation.com](mailto:dina@foxtranslation.com) 或通过安全门户网站发信息给 [referrals@foxtranslation.com](mailto:referrals@foxtranslation.com)
- 接受 Word, PDF, Publisher 和 PPT 格式的文件。
  - 如果需要其他格式，DTP 服务以额外的时薪费率提供（根据适用情况，在报价中包含此信息）。
- 在请求翻译时，请注明所需的语言、任何特殊说明以及时间框架（如果需要早于标准的 3-4 个工作日的交稿时间）。如果需要某种方言，特别是西班牙语，请在请求中注明。
- 项目经理将审查请求，准备报价（如果请求提交的话），并将其发送给您进行批准。收到批准后，将把文档分配给适当的翻译。
- 完成后，翻译的文件将返回原始请求者。

#### **电话翻译服务：Fox Translation Services**

- 此服务可以为一个办公室设置，PIN 与团队成员共享，或为个人设置。
- 要建立获取电话翻译服务的帐户，请发送电子邮件至 [dina@foxtranslation.com](mailto:dina@foxtranslation.com)。
- 您将收到激活电子邮件以设置您的帐户并建立 PIN。

#### **虚拟翻译服务：Fox Translation Services**

- 要使用视频远程翻译服务参加会议、市政厅、IEP 会议、网络研讨会等，请发送电子邮件给 Bella（其电子邮件为 [izabella@foxtranslation.com](mailto:izabella@foxtranslation.com)）和 Martha（其电子邮件为 [martha@foxtranslation.com](mailto:martha@foxtranslation.com)），他们将协调处理您活动所需的团队。
- 请注意，可以使用美国手语翻译（ASL）服务。

#### **现场面对面翻译：Language Bridge**

- 要安排现场面对面翻译服务，请联系 Language Bridge 以获取他们门户网站的自动预订和报价的权限建议帐户。
- 发送电子邮件至 Julia Dubinchik [infolb@lbridge.com](mailto:infolb@lbridge.com) 以要求获取。

## 通信

以下通用声明可以包含在与构成人员的初始通信中，并在必要时随后包含在内。它也可以在来自通用电子邮件收件箱的自动回复的签名行下方加入。如果您已经使用了您自己的定制声明或标语通知，您可以继续使用您自己的。

This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສຳຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ.
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນທີ່ສຳຄັນ ។
Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.	此文件含有重要信息。请立即找人翻译。	ສູ່ຍຸບັກໂປຼຼຳຜົນສຳຄັນ ។
تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.	본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.	Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.
Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.	Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.	

### i. 网站内容

目前，适合发布在 DESE 网站上的翻译文件已经发布在 <http://www.doe.mass.edu/>。随着更多适合发布的文件得到翻译，它们将被添加到网站上。DESE 网站还包括 Google 翻译，能够翻译所有网站内容。

### ii. DESE 的多语种员工

DESE 致力于招聘和保留多语种员工，特别是面向公众的员工和负责处理机构热线的员工。

### iii. 随到随用的 LEP 构成人员需要的口译服务

虽然首选使用 LEP 用户的母语提供服务，但 DESE 员工也可以使用 Fox Translation Services 所提供的电话语言服务，该服务涵盖超过 380 种语言。

- 该服务可以为一个办公室设置，将 PIN 码共享给团队成员，或者为个人设置。
- 如需建立一个账户以获取电话服务，请发送邮件至 [dina@foxtranslation.com](mailto:dina@foxtranslation.com)。
- 您将收到一封激活邮件，用于设置您的账户并建立一个 PIN 码。

为了识别面对面用户的主要语言，DESE 员工将使用 [语言识别卡](#)。该卡片以 38 种语言写着“我会说”，可以用来识别通过 DESE 提供的服务的 LEP 用户所说的语言。

### iv. 热线和总电话线

DESE 已与 Fox Translation 签订了合同，可以获取电话和虚拟翻译服务。

### 电话翻译服务：[Fox Translation Services](#)

- 该服务可以为一个办公室设置，将 PIN 码共享给团队成员，或者为个人设置。
- 如需建立一个账户以获取电话服务，请发送邮件至 [dina@foxtranslation.com](mailto:dina@foxtranslation.com)。
- 您将收到一封激活邮件，用于设置您的账户并建立一个 PIN 码。

### 虚拟口译服务：[Fox Translation Services](#)

- 如需预约视频远程口译服务进行会议、镇议会、IEP 会议、网络研讨会等，请发送邮件给 Bella（其电子邮件为 [izabella@foxtranslation.com](mailto:izabella@foxtranslation.com)）和 Martha（其电子邮件为 [martha@foxtranslation.com](mailto:martha@foxtranslation.com)，他们将协调处理您的活动所需的团队。
- 请注意，可以使用美国手语翻译（ASL）服务。

### 会议和活动中的聋人和听障人口译服务

在注册参加办公室演示表或活动的与会者时，你应该提供一个选项让与会者请求口译和/或 CART。此外，主办活动的合作组织可能会要求我们的办公室在安排和确认活动时提供口译。

DESE 会在被请求时为聋人和听障人提供口译和/或 CART。可以从麻萨诸塞州聋人和听障委员会 (MCDHH) 那里查阅这些[首次使用指南](#)，了解可能被请求的各种口译。

MCDHH 提供全州口译和 CART 推荐服务。口译员应从 MCDHH 那里请求。口译和 CART 服务的提供受到可用性的限制，因此请求应尽早提出，但不晚于会议或活动的两周之前。大多数活动将需要两位美国手语口译员。

### [请求口译员和/或 CART](#) 请求者应准备提供：

1. 请求者的姓名、电话号码和组织
2. 需要口译/转写/CART 服务的日期和时间以及预计的任务长度
3. 任务的地址包括寻找位置所需的其他具体信息（比如建筑的名字或号码、楼层、房间等）
4. 请求的类型和格式（例如平台讲座、员工会议、虚拟会议等）
5. 与任务相关的其他识别信息，如研讨会编号以及培训师的名字和联系信息（例如电话号码、电子邮件等）
6. 预计的参与者人数。（MCDHH 需要知道参与者是谁，例如州长会在场吗？）
7. 格式将使用的设备，如麦克风、投影仪\视频等。
8. 需要口译服务的所有参与者的姓名和他们的首选交流方式（ASL、PSE、口头转写、CART）。
9. 特别请求 CART 服务的人的姓名。从委员会那里需要的 CART 设备列表（投影仪、麦克风等）
10. 任务地点的联系人姓名和电话号码（“现场联系人”。通常请求者不在活动/会议现场。口译员需要知道一个现场联系人的名字，以便他们到达时询问）。
11. “支付人”或“计费”信息：负责支付口译员费用的人的姓名、地址和电话号码。（没有确认的计费信息则该请求无法处理。）

完成接待后，请求者会被告知他们的请求的工作号码。此工作号码确认已经提出了请求，应该用于跟踪。

- 一个请求可能需要多个口译员，取决于任务的持续时间和强度。

- 每个口译员和 CART 请求最少收费两小时。任务至少会被收取 2 小时的服务提供者时间（作为“出场费”）或者任务所需的时间，以较大者为准。由州府所支付的工作遵循一个关于旅行时间和里程补贴的公式，可以在 MCDHH 那里提出相关请求。
  - 自由职业口译员和 CART 提供者直接向付款人开票。
- 一旦请求被满足，请求者将立即被通知，最迟不会超过他们的请求的“通知日期”。请求的“通知日期”是可以商量的，但可以最短为任务日期之前的两个工作日。
- 请求者必须尽快通知 MCDHH 变更，例如地点、服务消费者、日期、时间或者计费信息。这样的变化经常引发重新开始推荐过程的需要，而且在取消请求的情况下，可能对请求者/支付者有财务影响。
- 请求者必须取消已经安排好的请求 **至少提前两个整个工作日，以避免被收取服务费用**。如果取消发生在两个整个工作日之内，支付者将被收取预约的时间费用。
- 要取消口译或者 CART 服务的请求，请获取这个链接，\*\*<https://www.mass.gov/forms/request-to-cancel-interpreting-cart-services>\*\*，并填写详细信息。在发送之前，必须填写表格上的详细信息，包括订单号。

可以从多个组织请求口译员。在这种情况下，你应该**在活动前**预留时间让口译员进行联系。

## b. 员工培训

语言获取计划（LAP）将：

- a. 对所有人进行内部公告 [SharePoint Link]
- b. 加入新员工的入职培训
- c. 向管理层展示，以便他们完全了解并理解 LAP，以强调计划的重要性并确保员工的实施。
- d. 向与公众接触的 DESE 员工展示，以便这些员工受到训练，能够有效地与 LEP 用户和电话口译员一起工作。最起码这将包括教育者许可证办公室、语言获取办公室、公立学校监察和问题解决系统办公室的员工。

## VI. 监控

DESE 将至少每两年或者更频繁地（如有需要的话）对语言获取计划进行审查和更新。

审查评估：

- a. 是否有任何人口组成或语言需求的重大变化
- b. 员工是否了解和理解 LAP 文件，并且愿意使用其中描述的服务。
- c. 是否需要额外的文件
- d. 在过去的一年中，是否出现了任何与服务 LEP 人员相关的问题或问题；以及
- e. 是否有推荐的行动来提供更有反应性和有效的语言服务（例如，添加要翻译的文件，创建或扩大与社区组织的合作，或改变员工优先级）。

监控语言获取计划的有效性可能包括：

1. 分析当前和以前的语言援助使用数据，包括已提供服务的语言
2. 调查员工使用语言援助服务的频率，他们是否认为应该改变提供的服务或使用的服务提供者，以及他们是否认为已经实施的语言援助服务正在满足他们服务区的 LEP 社区的需求；以及
3. 监控来自社区组织、法律服务和其他利益相关者的反馈，以了解机构在确保 LEP 个体有意义的获取方面的效果和绩效。