



語言獲取計劃 (Language Access Plan)

麻薩諸塞州中小學教育部
(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

I. 相關介紹

中小學教育部（DESE）已經開發並準備了這份語言獲取計劃（LAP），該計劃中概述了該部門為英語能力有限（LEP）的個體提供語言服務所作的持續努力。

該計劃也定義了我們正在採取的行動，以確保所有LEP構成人員都能有意義地接觸到各計劃、服務、活動和相關材料。

中小學教育部（DESE）將根據需求對此LAP進行審查和更新，以持續對學生、社區和利益相關者的需求作出回應。

中小學教育部（DESE）所服務的是一個多元化的人口，他們的年齡和語言起源各不相同。LEP個體是指英語不是他們的主要語言，並且讀、說、寫或理解英語的能力有限的人。其構成人員可以選擇自我識別為LEP。

I. 目的

該計劃的目的是確保所有LEP構成人員都能有意義地接觸到服務、計劃、活動和材料。

中小學教育部致力於服務LEP構成人員，這是其任務的一部分。基於這個承諾，中小學教育部盡一切可能幫助LEP構成人員接觸到我們的服務。

這個LAP不會創建新的服務，而是努力消除LEP構成人員獲取現有服務過程中所遇到的障礙，並確保所有員工都能幫助LEP構成人員獲取到這些資源。

中小學教育部將以公平和及時的方式為LEP構成人員提供語言援助，說明他們有意義地獲取該部門所提供的服務。

這個LAP中彙集了員工的語言獲取材料，並概述了為新員工提供的定期培訓，以便員工接觸到以下部分列出的材料和服務。

這些語言獲取計劃的目標是：

- a. 改善不會英語和LEP人士對州服務、計劃和活動的接觸；
- b. 減少在向符合條件的LEP個人提供服務/計劃時的任何不平等和延誤；
- c. 簡化員工的培訓和資源，提高效率和公眾的感知。

II. 政策

這是DESE的一項旨在為英語能力有限的人提供對計劃和服務的有意義的獲取方式的政策。

III. 應用方面

此政策適用於 DESE 中的所有辦公室。

IV. 角色

我們的教育願景文檔描述了 DESE 的願景，即對麻薩諸塞州公立初等教育和中等教育以及成人基礎教育的願景。這一願景以我們對麻薩諸塞州高品質教學的承諾為基礎。我們將繼續與各學區、學校和教育工作者合作，推動反種族主義、包容性、多語言和多文化的教學；尊重並肯定每一位學生及其家庭；為所有學生，特別是那些歷史上被忽視的學生，創造公平的機會和體驗。

學生在麻薩諸塞州接受公共教育將：

- **獲得學術知識和技能**：在廣泛和多樣的科目中取得成就，並將他們的能力應用於相關的，現實世界的環境中。
- **理解並珍視自我**：瞭解自己的優勢、興趣和成長領域、具有自我意識、自我主張、並做出負責任的決定。
- **理解並珍視他人**：理解差異和多元視角、與他人產生共情、並與同伴和成年人建立聯繫。
- **與世界接觸**：理解並對本地、國家和世界事件和社會系統有所思考；並通過公民行動創造積極的變化。

如此他們便可以：

- **有好奇心和創新能力**：在學習中找到樂趣、追求他們的興趣，並用創新思維去尋找機會和解決挑戰，包括那些以前看不見的挑戰。
- **為他們的道路作好鋪墊**：做好準備在大學和/或職業中蓬勃發展，並有望進行終身學習。
- **感到與社區是相關聯的**：看到自己是他們社區中有價值和參與的成員，並意識到他們的獨立性和相互依賴性。
- **被賦予權力**：在他們的社區及更遠地方為公平、正義和自由發揮作用。

a. DESE的客戶群體

按照 DESE 定下的法定責任、DESE 所提供的計劃，服務和活動主要針對公立學校的教育工作者。根據法規，公立學校的教育工作者必須精通英語（由 2017 年法案第 138 章修訂的 G.L. c. 71A, Section 2）。因此，這些人員可以獲取 DESE 的所有資訊、服務、計劃和活動。

作為對學區的服務，DESE 提供翻譯的文檔，學區可以使用這些文檔向區內學生的 LEP 家庭提供重要資訊。同樣，DESE 提供翻譯的文檔，經批准的特殊教育日間和住宿學校以及為公立學生服務的教育合作社可以使用這些文檔向 LEP 家長和監護人提供重要資訊。DESE 還為為英語能力有限的個人提供服務的成人基礎教育（ABE）計劃提供關鍵文檔的翻譯。

DESE 還通過 DESE 的問題解決系統（PRS）直接向公眾提供服務。通過 PRS，DESE 會對學校或學區未滿足教育法律要求的投訴作出回應。任何人，包括家長、學生、教育者、社區成員和機構代表，都可以聯繫 PRS 尋求幫助。關於此機構的參加表格及其資訊指南已被翻譯成九種語言。

DESE 與各學區、計劃、家庭和社區夥伴合作，並努力示範、分享和複製推進公平的做法。我們力求在學生、家庭、教育工作者和社區之間建立真誠的關係。正面積極的關係和共用責任為謀求各家庭福祉並支持兒童從最早的年齡階段到青年階段的健康發展提供了支援。

V. 語言獲取計劃

只要有必要的財政資源，此 LAP 應全面實施。它代表了該機構致力於確保麻薩諸塞州的所有居民都可以輕鬆獲取來自 DESE 的資訊和資源的承諾。

對於員工，此計劃集中了相關的資源、培訓和機構的多語言內容和出版物，同時概述了 LEP 構成人員進入機構的最低標準。

Language Access Coordinator
Helene Bettencourt
Associate Commissioner of Communication and Planning
Helene.H.Bettencourt@mass.gov
781-338-3120

a. 語言資源

翻譯出版物

DESE 致力於維護其所有對非英語母語者和 LEP 學生的家庭廣泛適用的出版物；在麻薩諸塞州公立學校最常說的七種語言中：英語、西班牙語、葡萄牙語、海地克裡奧爾語和中文（簡體或繁體）、維德角克裡奧爾語和越南語。在接觸本州的特定社區時，DESE 員工應確保針對非英語母語者和 LEP 學生的家庭的指導文檔和其他書面材料將以每個社區常用的語言進行。當預期受眾在可獲取性方面存在問題時，應把較長和更具體的出版物翻譯出來。

DESE 關於書面、電話、虛擬和面對面翻譯的內部流程：

採購過程：

DESE 已為書面、電話、虛擬和面對面翻譯服務建立合同。每個辦公室都負責為這些服務預算，並為這些服務建立工作訂單。

已為兩個中標供應商設置了資料夾： [Fox Translation](#)（書面，電話和虛擬）和 [Language Bridge](#)（現場面對面）。這些表格位於 Sharepoint 上的 [Procurement](#) 資料夾中。在供應商各自的資料夾中，您會發現一個草案工作訂單，一個草案修改工作訂單和供應商的回復，其中包括語言和價格清單。請務必在安排 encumbrance 時使用這些工作訂單。大部分資訊已預先填寫。在將其發送給供應商簽名之前，您將負責添加缺失的資訊。

報價：

- 如要聯繫 Fox Translation 請向 Dina 發送電子郵件至 dina@foxtranslation.com 或在直接門戶網站 referrals@foxtranslation.com 以獲取報價。對於那些您之前提交過資訊以在供應商門戶網站上自動報價的人，請繼續按照該流程。如果您需要獲取門戶網站，請發送電子郵件給 Dina。
- Language Bridge 有一個可用的門戶網站（一旦設置了登錄資訊的話），用於自動預訂和報價僅限現場面對面翻譯。
- 如果您想登錄此門戶網站，請向 Julia Dubinchik 發送電子郵件至 infolb@lbridge.com 以要求登入。

工作訂單：為簡化採購過程，辦公室可以設置工作訂單以墊付資金，然後在需要服務時提取資金。這樣可以避免每次需要服務時都要建立工作訂單。如果您有興趣設置此採購，請完成工作訂單並將其發送給供應商簽名，然後讓單位經理簽名，最後轉發給您的採購聯絡人進行處理。

記帳：每個單位在 2024 財年都將有自己的工作訂單。每個工作訂單將由包含在 encumbrance 號中的單位代碼標識。對於由 Fox Translation 所提供的服務、書面和口頭服務（包括虛擬翻譯和電話翻譯）位於單獨的商品行上，因此，其資金需要按需進行分開記。發票必須包括將從中付款的商品行和帳戶行號。此資訊對於可以正確對帳非常重要。Language Bridge 只有一個商品行，因此所有預付的資金都將在翻譯（Interpretation）項下。

是否有問題嗎？聯繫您的辦公室採購專家或委員會辦公室的高級專案規劃師 Victor Mota，
victor.c.mota@mass.gov

工作訂單就位後，獲取服務的流程：

書面翻譯：Fox Translation Services

- 要請求翻譯服務，請發送電子郵件至 dina@foxtranslation.com 或通過安全門戶網站發資訊給 referrals@foxtranslation.com
- 接受 Word，PDF，Publisher 和 PPT 格式的文檔。
 - 如果需要其他格式，DTP 服務以額外的時薪費率提供（根據適用情況，在報價中包含此資訊）。
- 在請求翻譯時，請注明所需的語言、任何特殊說明以及時間框架（如果需要早於標準的 3-4 個工作日的交稿時間）。如果需要某種方言，特別是西班牙語，請在請求中注明。
- 專案經理將審查請求，準備報價（如果請求提交的話），並將其發送給您進行批准。收到批准後，將把文檔分配給適當的翻譯。
- 完成後，翻譯的文檔將返回原始請求者。

電話翻譯服務：Fox Translation Services

- 此服務可以為一個辦公室設置，PIN 與團隊成員共用，或為個人設置。
- 要建立獲取電話翻譯服務的帳戶，請發送電子郵件至 dina@foxtranslation.com。
- 您將收到啟動電子郵件以設置您的帳戶並建立 PIN。

虛擬翻譯服務：Fox Translation Services

- 要使用視頻遠端翻譯服務參加會議、市政廳、IEP 會議、網路研討會等，請發送電子郵件給 Bella（其電子郵件為 izabella@foxtranslation.com）和 Martha（其電子郵件為 martha@foxtranslation.com），他們將協調處理您活動所需的團隊。
- 請注意，可以使用美國手語翻譯（ASL）服務。

現場面對面翻譯：Language Bridge

- 要安排現場面對面翻譯服務，請聯繫 Language Bridge 以獲取他們門戶網站的自動預訂和報價的許可權建議帳戶。
- 發送電子郵件至 Julia Dubinchik infolb@lbridge.com 以要求獲取。

通信

以下通用聲明可以包含在與構成人員的初始通信中，並在必要時隨後包含在內。它也可以在來自通用電子郵件收件箱的自動回復的簽名行下方加入。如果您已經使用了您自己的定制聲明或標語通知，您可以繼續使用您自己的。

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

i. 網站內容

目前，適合發佈在 DESE 網站上的翻譯文檔已經發佈在 <http://www.doe.mass.edu/>。隨著更多適合發佈的文檔得到翻譯，它們將被添加到網站上。DESE 網站還包括 Google 翻譯，能夠翻譯所有網站內容。

ii. DESE 的多語種員工

DESE 致力於招聘和保留多語種員工，特別是面向公眾的員工和負責處理機構熱線的員工。

iii. 隨到隨用的 LEP 構成人員需要的口譯服務

雖然首選使用 LEP 使用者的母語提供服務，但 DESE 員工也可以使用 Fox Translation Services 所提供的電話語言服務，該服務涵蓋超過 380 種語言。

- 該服務可以為一個辦公室設置，將 PIN 碼共用給團隊成員，或者為個人設置。
- 如需建立一個帳戶以獲取電話服務，請發送郵件至 dina@foxtranslation.com。
- 您將收到一封啟動郵件，用於設置您的帳戶並建立一個 PIN 碼。

為了識別面對面使用者的主要語言，DESE 員工將使用 [語言識別卡](#)。該卡片以 38 種語言寫著“我會說”，可以用來識別通過 DESE 提供的服務的 LEP 使用者所說的語言。

iv. 熱線和總電話線

DESE 已與 Fox Translation 簽訂了合同，可以獲取電話和虛擬翻譯服務。

電話翻譯服務：[Fox Translation Services](#)

- 該服務可以為一個辦公室設置，將 PIN 碼共用給團隊成員，或者為個人設置。
- 如需建立一個帳戶以獲取電話服務，請發送郵件至 dina@foxtranslation.com。
- 您將收到一封啟動郵件，用於設置您的帳戶並建立一個 PIN 碼。

虛擬口譯服務：[Fox Translation Services](#)

- 如需預約視頻遠端口譯服務進行會議、鎮議會、IEP 會議、網路研討會等，請發送郵件給 Bella（其電子郵件為 izabella@foxtranslation.com）和 Martha（其電子郵件為 martha@foxtranslation.com，他們將協調處理您的活動所需的團隊。
- 請注意，可以使用美國手語翻譯（ASL）服務。

會議和活動中的聾人和聽障人口譯服務

在註冊參加辦公室演示表或活動的與會者時，你應該提供一個選項讓與會者請求口譯和/或 CART。此外，主辦活動的合作組織可能會要求我們的辦公室在安排和確認活動時提供口譯。

DESE 會在被請求時為聾人和聽障人提供口譯和/或 CART。可以從麻薩諸塞州聾人和聽障委員會 (MCDHH) 那裡查閱這些[首次使用指南](#)，瞭解可能被請求的各種口譯。

MCDHH 提供全州口譯和 CART 推薦服務。口譯員應從 MCDHH 那裡請求。口譯和 CART 服務的提供受到可用性的限制，因此請求應儘早提出，但不晚於會議或活動的兩周之前。大多數活動將需要兩位元美國手語口譯員。

[請求口譯員和/或 CART](#) 請求者應準備提供：

1. 請求者的姓名、電話號碼和組織
2. 需要口譯/轉寫/CART 服務的日期和時間以及預計的任務長度
3. 任務的位址包括尋找位置所需的其他具體資訊（比如建築的名字或號碼、樓層、房間等）
4. 請求的類型和格式（例如平臺講座、員工會議、虛擬會議等）
5. 與任務相關的其他識別資訊，如研討會編號以及培訓師的名字和聯繫資訊（例如電話號碼、電子郵件等）
6. 預計的參與者人數。（MCDHH 需要知道參與者是誰，例如州長會在場嗎？）
7. 格式將使用的設備，如麥克風、投影儀、視頻等。
8. 需要口譯服務的所有參與者的姓名和他們的首選交流方式（ASL、PSE、口頭轉寫、CART）。
9. 特別請求 CART 服務的人的姓名。從委員會那裡需要的 CART 設備清單（投影儀、麥克風等）
10. 任務地點的連絡人的姓名和電話號碼（“現場連絡人”。通常請求者不在活動/會議現場。口譯員需要知道一個現場連絡人的名字，以便他們到達時詢問）。
11. “支付人”或“計費”資訊：負責支付口譯員費用的人的姓名、地址和電話號碼。（沒有確認的計費資訊則該請求無法處理。）

完成接待後，請求者會被告知他們的請求的工作號碼。此工作號碼確認已經提出了請求，應該用於跟蹤。

- 一個請求可能需要多個口譯員，取決於任務的持續時間和強度。

- 每個口譯員和 CART 請求最少收費兩小時。任務至少會被收取 2 小時的服務提供者時間（作為“出場費”）或者任務所需的時間，以較大者為準。由州府所支付的工作遵循一個關於旅行時間和里程補貼的公式，可以在 MCDHH 那裡提出相關請求。
 - 自由職業口譯員和 CART 提供者直接向付款人開票。
- 一旦請求被滿足，請求者將立即被通知，最遲不會超過他們的請求的“通知日期”。請求的“通知日期”是可以商量的，但可以最短為任務日期之前的兩個工作日。
- 請求者必須儘快通知 MCDHH 變更，例如地點、服務消費者、日期、時間或者計費資訊。這樣的變化經常引發重新開始推薦過程的需要，而且在取消請求的情況下，可能對請求者/支付者有財務影響。
- 請求者必須取消已經安排好的請求 **至少提前兩個整个工作日，以避免被收取服務費用**。如果取消發生在兩個整个工作日之內，支付者將被收取預約的時間費用。
- 要取消口譯或者 CART 服務的請求，請獲取這個連結，**<https://www.mass.gov/forms/request-to-cancel-interpreting-cart-services>**，並填寫詳細資訊。在發送之前，必須填寫表格上的詳細資訊，包括訂單號。

可以從多個組織請求口譯員。在這種情況下，你應該在活動前預留時間讓口譯員進行聯繫。

b. 員工培訓

語言獲取計劃（LAP）將：

- a. 對所有人進行內部公告 [SharePoint Link]
- b. 加入新員工的入職培訓
- c. 向管理層展示，以便他們完全瞭解並理解 LAP，以強調計劃的重要性並確保員工的實施。
- d. 向與公眾接觸的 DESE 員工展示，以便這些員工受到訓練，能夠有效地與 LEP 使用者和電話口譯員一起工作。最起碼這將包括教育者許可證辦公室、語言獲取辦公室、公立學校監察和問題解決系統辦公室的員工。

VI. 監控

DESE 將至少每兩年或者更頻繁地（如有需要的話）對語言獲取計劃進行審查和更新。

審查評估：

- a. 是否有任何人口組成或語言需求的重大變化
- b. 員工是否瞭解和理解 LAP 文檔，並且願意使用其中描述的服務。
- c. 是否需要額外的文檔
- d. 在過去的一年中，是否出現了任何與服務 LEP 人員相關的問題或問題；以及
- e. 是否有推薦的行動來提供更有反應性和有效的語言服務（例如，添加要翻譯的文檔，創建或擴大與社區組織的合作，或改變員工優先順序）。

監控語言獲取計劃的有效性可能包括：

1. 分析當前和以前的語言援助使用資料，包括已提供服務的語言
2. 調查員工使用語言援助服務的頻率，他們是否認為應該改變提供的服務或使用的服務提供者，以及他們是否認為已經實施的語言援助服務正在滿足他們服務區的 LEP 社區的需求；以及
3. 監控來自社區組織、法律服務和其他利益相關者的回饋，以瞭解機構在確保 LEP 個體有意義的獲取方面的效果和績效。