



## 語言援助服務實施計劃

2022 年 4 月修訂

### I. 紐約市房屋局的使命和簡介

紐約市房屋局 (New York City Housing Authority, 簡稱「房屋局」或 "NYCHA") 是北美州規模最大的公共房屋管理機構。其使命是通過提供安全且經濟的居所並推動社會和社區支援服務，從而給予中低收入的紐約居民更多的機會。

每 15 名紐約居民就有 1 名安居於 NYCHA 轄下的出租公共房屋單位。整體計算，NYCHA 轄下的公共房屋居民和第 8 章房屋補助券持有人佔紐約市出租房市場的百分之 11.6，即佔全市人口的百分之 6.6。假設 NYCHA 是一座城市，我們的居住人口足以於美國排名第 33 位，超越亞特蘭大或邁阿密。

### II. 語言援助計劃的概述

NYCHA 訂立政策，遵從美國聯邦房屋局和城市發展部 (Department of Housing and Urban Development, 簡稱 "HUD") 於 2007 年 1 月 22 日發表在聯邦公報第 72 號第 2732 頁的題為“聯邦財政援助受助人關於第 6 條禁止影響英語能力有限 (LEP) 人士的國籍歧視的最終指南”的公告規定，採取合理措施確保英語能力有限 (LEP) 人士能夠切實參與並受惠於 NYCHA 的計劃和活動。

NYCHA 的語言援助服務標準程序最近一次更新於 2019 年 2 月 7 日，既定程序和員工責任確保實現 NYCHA 的語言支援政策目標。具體而言，標準程序涉及：借助語言識別卡對 LEP 人士進行識別的程序；為 LEP 人士索取筆譯或口譯服務的職員程序和主管職責；在住宅區管理辦公室、區域事務管理處和接待室的公共區域張貼通知，告知 LEP 人士免費的語言支援服務；確保了解並遵守 NYCHA 的語言支援程序的培訓要求；語言支援報告和監督職責；並要求每三年審查一次 NYCHA 的語言支援政策。

### III.LEP 人數評估

#### 服務或接觸 LEP 人士數量或比例

根據紐約市政府移民事務辦公室對現有語言數據的定期審查結果顯示，在紐約市最常接觸的語言是 (1) 西班牙語，(2) 中文以及 (3) 俄語。<sup>1</sup>

在 NYCHA 轄下公共出租房屋及其第 8 章房屋租金補助計劃，整體約共有 17.6 萬參加者申報了其常用語言。當中，選擇英語為常用書面和口頭溝通語言的分別佔百分之 71 和百分之 72；選擇西班牙語為常用書面和口頭溝通語言的分別佔百分之 23 和百分之 22；選擇中文為常用書面和口頭溝通語言的佔百分之 4；選擇俄語為常用書面和口頭溝通語言的佔百分之 1；選擇英語，西班牙語，中文或俄語以外的佔百分之 1；因此，計劃參加者所申報的常用非英語語言前三名與紐約市報告所列的非英語語言相符。下面的圖 1 和圖 2 說明了非英語書面和口頭溝通語言偏好的比例。

NYCHA 於 2021 年秋季進行了公共房屋居民意見問卷調查，其中有問題涉及受訪者的常用語言。調查報告確認了 NYCHA 所理解的居民和計劃參加者的語言需要，即近百分之 72 LEP 受訪者註明西班牙語為常用語言，近百分之 22 註明中文為常用語言，百分之 3 註明俄語為常用語言，其餘百分之 3.5 註明西班牙語，中文或俄語以外為常用語言。

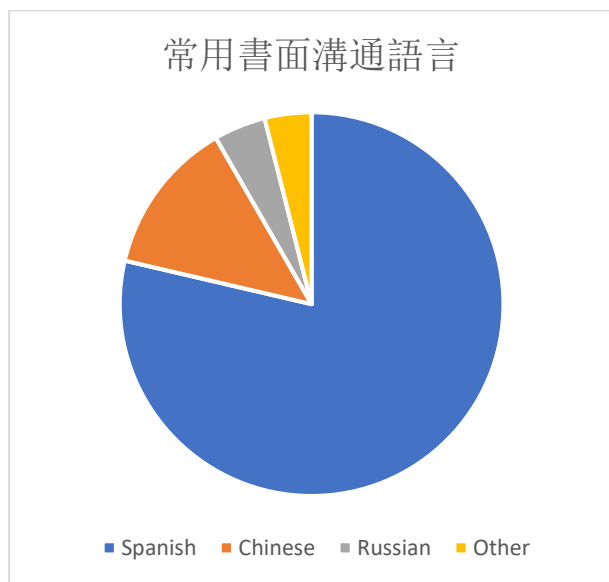


圖 1: 目前 NYCHA 計劃參加者現有的自我申報非英語書面溝通語言偏好的比例。

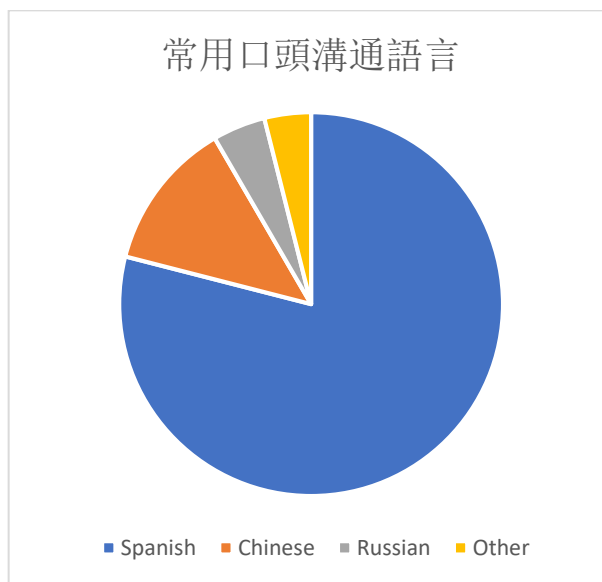


圖 2: 目前 NYCHA 計劃參加者現有的自我申報非英語口頭溝通語言偏好的比例。

#### 接觸次數

NYCHA 收集多個來源的數據進行分析，以確定 NYCHA 工作人員接觸 LEP 人士的次數，當中包括 NYCHA 網上自助服務系統的翻譯功能、NYCHA 的電話口譯服務供應商和 NYCHA 的語言服務部門 (LSU) 的報告。在 2019 年至 2021 年期間，NYCHA 為約 46 萬名人士提供了當面和電話傳譯服

<sup>1</sup> 按本地法第 30 條要求的 2020 日曆年度報告 (發佈於 2021 年 6 月 30 日)，網址：<https://www1.nyc.gov/assets/immigrants/downloads/pdf/CY2020-local-law-30-report.pdf>。

務，並通過 NYCHA 的 LSU 部門，外判商或網上自助服務系統的翻譯功能，完成了超過 5 萬份文件的翻譯工作。

下面的圖 3 和圖 4 按語言種類說明了口頭傳譯和書面翻譯的比例。次數數據與上面圖 1 和圖 2 中的語言偏好一致，其中西班牙語、中文和俄語是最常接觸的語言，而前三名之外的語言接觸次數則明顯較少。

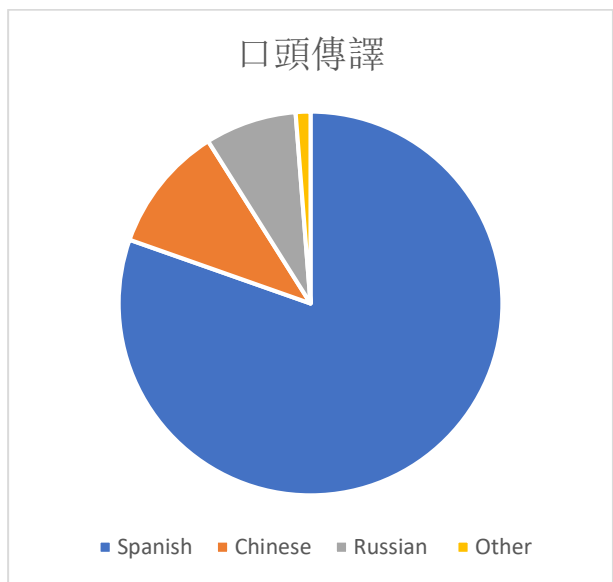


圖 3: 2019 至 2021 日曆年度向 LEP 人士提供的按語言種類劃分的口頭傳譯服務的比例。

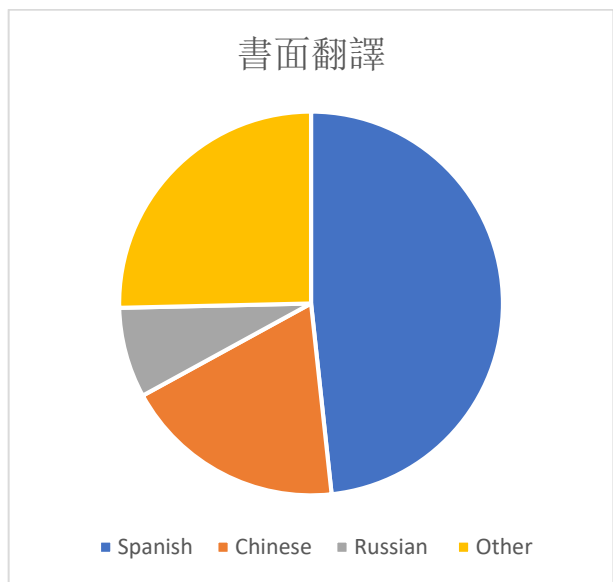


圖 4: 2019 至 2021 日曆年度向 LEP 人士提供的按語言種類劃分的書面翻譯服務的比例。

### 所提供計劃，活動或服務的性質和重要性

為履行 NYCHA 的使命，其語言支援政策要求識別和翻譯「重要文件」，這些文件對於確保大眾，尤其是 LEP 人士切實參與使用 NYCHA 的主要計劃和活動至關重要。根據 LEP 人數而定，NYCHA 將重要文件翻譯成西班牙文，中文(簡體)，中文(繁體)及俄文。

### 現有的語言支援資源

NYCHA 的語言支援協調員及 LSU 部門監督 NYCHA 的語言支援政策。LSU 團隊目前配備五名全職翻譯員 (一名西班牙語翻譯員，兩名精通國粵語的中文翻譯員，以及兩名俄語翻譯員)，還有一名西班牙語翻譯員臨工。除了提供翻譯和傳譯服務，LSU 部門還為職員理解和應用語言支援程序提供資源，協調 NYCHA 各個部門的書面翻譯和傳譯服務請求，管理語言服務外判商以及追蹤語言使用報告。

NYCHA 依靠職員和外判商提供語言服務，包括電話，遠程會議和當面傳譯，還有書面，網頁或其它電子文件的翻譯。在提供這些服務時，NYCHA 職員分為三大類。其一，雙語職員可以直接向其或所屬部門同事接觸到的 LEP 人士提供服務。其二，職員可以加入 NYCHA 的語言庫成為義務傳譯員或翻譯員。最後，經常接觸 LEP 人士的部門，包括客戶服務中心，平等機會部，公平聽審辦公室，營運部，公共房屋物業管理處，租賃事務部的第 8 章房屋租金補助計劃，提昇及維持居民經濟實力部，以及居民參與部，委任一名職員為該部門的語言聯絡員。語言聯絡員擔任所屬部門的語言支援大使並識別需要翻譯的重要文件。

為了補充員工資源，NYCHA 的語言支援供應商提供口譯服務以及主要進行文件翻譯再其次進行質量保證校對。透過 NYCHA 職員和外判商，語言服務所提供的語言種類遠遠超過 100 種。

#### IV. 記錄和跟進

NYCHA 追蹤各項指標，監察機構所提供的語言服務。這些指標包括 LSU 文件翻譯和傳譯請求，電話傳譯，文件翻譯外判商發票以及顯示語言支援協調員需要採取行動的語言援助投訴，包括但不限於，個人或團體接受語言支援複習培訓課程。

#### V. 公眾意識

NYCHA 會在公共空間張貼“為英語能力有限人士提供免費語言服務”告示，並在機構網站張貼語言支援政策和重要文件譯本。另外，NYCHA 還會定期在其分別為居民和職員提供的電子報，*NYCHA 期刊*和 *NYCHANow*，刊登關於語言援助服務的資訊報道。這些新聞網頁經常更新，發佈關於 NYCHA 方案及 NYCHA 社區專訪的最新消息。

#### VI. 實施目標

NYCHA 竭力持續優化為英語能力有限人士所提供的服務，其採取的策略包括，通過職員培訓改善提供語言服務的標準化流程，並檢視現有的人口統計數據，以確保識別 NYCHA 服務或可能服務的家庭的語言需求變化及現行 NYCHA 語言服務提供程序的任何必要修改。

展望未來，NYCHA 將會 -:

- 繼續每隔三年或按法律修訂所需，更新標準程序；
- 恢復因新冠疫情 (COVID-19) 而暫停的 NYCHA 員工語言支援培訓，包括新員工培訓，一年兩次的全員工培訓以及應部門要求或因應語言投訴的個性化部門複習培訓；
- 恢復因新冠疫情 (COVID-19) 而暫停的定期語言聯絡員會議和參與；
- 優化 MyNYCHA 居民應用程序，目前版本提供英語和西班牙語翻譯，增加中文和俄文的語言翻譯選項；以及
- 執行和實施外判商擴展提供語言服務的新合同，以優化 NYCHA 的語言支援服務，包括通過新增的遠程服務選項。