



分類號碼：1000.32
核准日期：2011/07/28
行政更新：2023/11/03

EPA 命令

EPA 第 1000.32 號命令：《遵守第 13166 號行政命令：改善英語能力有限人士獲享服務的管道》(Compliance with Executive Order 13166: Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency)

I. 目的與職權

EPA（美國國家環境保護局）這項關於英語能力有限 (LEP) 的更新版命令，意在持續改善 EPA 為英語能力有限人士提供的取得 EPA 計畫、活動和服務的無障礙管道。這項 LEP 命令將取代於 2017 年 2 月發佈的現有 EPA LEP 第 1000.32 號命令。此 LEP 命令概述了與 1964 年《民權法案》第 VI 編¹、其實施條例與指引文件，以及第 13166 號行政命令 (EO 13166)² 相符的多項準則。根據第 VI 編之禁令，聯邦財政援助的接受者不得基於種族、膚色或國籍（包括英語能力有限）而故意做出歧視和具有歧視效果的行動。第 13166 號行政命令要求聯邦機構制定及實施計畫，以向英語能力有限 (LEP) 人士提供服務，並確保提供能取得聯邦機構執行之計畫和活動的無障礙管道。EPA 的 LEP 命令載明了 EPA 的期望與要求，以確保本局遵守第 13166 號行政命令。

2022 年 11 月 21 日，司法部長 Merrick B. Garland 頒布了《改善英語能力有限人士獲享服務的管道的備忘錄》。³ 第 13166 號行政命令規定了聯邦機構提供無障礙語言服務的責任，而備忘錄概述了聯邦機構應採取哪些做法，使這些責任獲得改進、符合時宜及付諸實行。該備忘錄要求聯邦機構檢視其無障礙語言服務實務和政策，以加強聯邦政府與英語能力有限人士的溝通。為因應此措施，EPA 檢視和更新了其政策和實務。

這項 LEP 命令符合 EPA 的政策規定，即 EPA 有責任與英語能力有限人士進行有效溝通，並提供取得 EPA 計畫、活動和服務的無障礙管道。未能及時提供語言協助服務，可能會造成英語能力有限人士無法透過無障礙管道取得精通英語人士所能取得的 EPA 計畫、活動和服務。

¹ 請參見 1964 年《民權法案》第 VI 編，《美國法典》第 42 卷 2000(d) 及其後條款。

² 請參見 <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf>。

³ 請參見 <https://www.justice.gov/file/1553196/download>。

這項 LEP 命令描述了 EPA 的計畫和地區辦公室將如何實施第 13166 號行政命令。此 LEP 命令也強調許多不同的方法，以改善 LEP 社區的宣傳活動，並指出由誰負責制定和執行有關 LEP 的政策、指引與程序。

這項 LEP 命令意在改善 EPA 語言無障礙計畫的內部管理，並未產生一方依據普通法或衡平法可對美國、其局處、官員或員工或是任何人強制執行的任何權利或優勢（無論實質性或程序性）。本文件係用於 EPA 語言無障礙計畫之內部管理，因此並未預期在任何司法或行政聽證程序中被引用。本文中討論之計畫，其施行事宜由 EPA 及其組成部門全權決定。

II. 政策聲明

對無障礙管道的承諾

EPA 致力為英語能力有限人士提供取得 EPA 計畫、活動和服務的無障礙管道。

EPA 致力履行第 13166 號行政命令之承諾；該命令已自 2000 年生效。EPA 的 *FY 2022-2026 《策略計畫》*⁴ 深化 EPA 為所有人保障人體健康與環境的承諾，著重關注歷史上負荷過重且未獲充足服務的社區，包括 LEP 社區。EPA 的《策略計畫》納入前所未有的新策略目標，此目標著重於促進環境正義和公民權利。*策略計畫目標 2：果斷採取行動，促進環境正義與公民權利的實現*，包含許多環境正義與公民權利優先事項，這些事項充分整合至《策略計畫》的計畫目標與跨機構策略。這些策略（例如目標 2.2：*EPA 計畫、政策和活動皆將環境正義與公民權利納入考量*）以多個長期績效目標作為後盾，其中一項目標要求所有計畫和地區辦公室必須實施計畫及區域專用的語言協助計畫，以確保 EPA 全體上下在所有計畫、活動和服務中考慮到語言無障礙管道，包括那些與社區參與及宣傳有關的計畫、活動和服務。⁵

EPA 對為英語能力有限人士提供無障礙管道所做的承諾，也記載於 EPA 第 13985 號行政命令平等行動計畫的優先事項 3：*使 EPA 具有能讓未獲充足服務的社區能夠參與決策之能力，並以明確和負責任的流程，根據社區的意見採取行動*。平等行動計畫特別要求 EPA 發展和提高其本身與未獲充足服務的社區中的利害關係人進行有意義互動的能力，並強化 EPA 的語言協助和其他服務，以確保英語能力有限人士能有效取得服務，作法包括為各計畫和地區制定和實施語言協助計畫，以及為 EPA 全體人員提供關於無障礙管道的相關培訓。⁶ 2023 年 2 月 16 日發佈的第 14091 號行政命令《*透過聯邦政府進一步促進種族平等與支援未獲充足服務的社區*》，強化

⁴ 請參見 [2022-2026 財政年度 EPA 策略計畫](#)

⁵ 請參見 2022-2026 財政年度 EPA 策略計畫第 33 頁（「到 2026 年 9 月 30 日，所有 EPA 計畫和地區都將實行計畫與地區專用的語言協助計畫。」）。

⁶ 請參見第 13985 號行政命令 [EPA 平等行動計畫](#)：《*透過聯邦政府促進種族平等與支援未獲充足服務的社區*》（2021 年 1 月 20 日），以及第 14091 號行政命令：《*透過聯邦政府進一步促進種族平等與支援未獲充足服務的社區*》（2023 年 2 月 16 日）（<https://www.federalregister.gov/documents/2023/02/22/2023-03779/further-advancing-racial-equity-and-support-for-underserved-communities-through-the-federal>）。

了第 13985 號行政命令的平等原則，並要求聯邦機構評估其政策和計畫，以確保為未獲充足服務的社區除去藩籬，包括 LEP 社區。

透過採納第 14031 號行政命令：《促進亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民的公平、正義和機會》（2021 年 6 月 3 日），EPA 也致力為亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民社區的英語能力有限人士，提供無障礙管道。這包括改善語言無障礙服務，以確保英語能力有限的亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民社區，能參與或獲享 EPA 的計畫、活動和服務；也包括在制定 LEP 計畫時納入多項策略，以增加亞裔美國人、夏威夷原住民和太平洋島民社區公私部門的合作以及社區參與度。

III. 適用性

這項 LEP 命令的政策、程序和責任適用於 EPA 所有員工，包括代表 EPA 開展工作的人，例如在 EPA 設施工作的約聘人員。

IV. 第 13166 號行政命令

2000 年 8 月 11 日，美國總統簽署第 13166 號行政命令 (EO 13166) 《改善英語能力有限人士獲享服務的管道》 (*Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*) 第 13166 號行政命令，65FR 50,121（2000 年 8 月 16 日）。第 13166 號行政命令指示聯邦機構制定並實施一項計畫，以「改善合格的英語能力有限人士取得聯邦執行的計畫與活動的管道」。第 13166 號行政命令涵蓋的聯邦執行的計畫或活動分為兩大類：(1) 機構持續性營運中涉及一般大眾接觸的活動，和 (2) 機構為計畫受益人和參與者直接執行的計畫。

為了幫助人們瞭解第 13166 號行政命令，司法部與其他聯邦機構合力開發出 www.lep.gov 網站，此資源的目的是協助聯邦機構和聯邦財政援助的接受者，為英語能力有限人士提供無障礙管道。

V. EPA 的外部 LEP 指引

為了確保 EPA 財政援助的接受者遵守第 13166 號行政命令，EPA 在 2004 年 6 月 25 日發佈了《對環境保護局財務援助接受者之指引：關於第 VI 編禁止因原始國籍歧視英語能力有限者》 (*Guidance to Environmental Protection Agency Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons*)⁷。此指引提供了一套總體架構，EPA 財務援助的接受者可依照此架構，為英語能力有限人士提供無障礙管道。本指引中某些主題概述了如何執行個別化評估，以確定接受者提供 LEP 服務的義務範圍；並概述了接受者為因應其所服務之 LEP 群體的實際需求，制定自己的 LEP 實施計畫的重要性。

⁷ 請參見 <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2004-06-25/pdf/04-14464.pdf>。

VI. 定義

約聘人員 - 任何根據合約協議代表某局處執行工作或提供服務且領有報酬的實體。
（「合約」係指一種對簽約雙方具有約束力的法律關係，賣方有義務提供物品或服務（包括施工），而買方有義務為這些支付費用。）

民權副主管 - 民權副主管是每個 EPA 計畫和地區辦公室中的資深領導者，他們負責外部民權計畫的協調，並負責在各自辦公室中實施內部民權計畫。民權副主管負責和環境正義與外部公民權利辦公室 (OEJECR) 以及民權辦公室相互合作。⁸

直接「同語」溝通 - 即某位多語種工作人員和某位英語能力有限人士，以某一種非英語的語言進行溝通（例如互相以韓語溝通）。

有效溝通 - 指溝通上足以讓英語能力有限人士能取得的服務和資訊水平與精通英語者相比大致相同。例如，如果 EPA 製作一份英文版的常見問題文件，以協助大眾瞭解 EPA 採取的行動，這種資訊應翻譯成相關的語言，使英語能力有限人士也能取得相同的資訊。

口譯 - 以一種語言（來源語）進行交流時，聆聽該語言並口頭轉換成另一種語言（目標語），同時保留相同的語意。

口譯員 - 對以一種語言（來源語）表達的語意，以另一種語言（目標語）口頭進行傳達的人員。

英語能力有限人士 - 此類人士並非以英語作為主要語言，且對英語的讀寫、口說或理解能力有限。英語能力有限人士也許能以英語進行某些類型的溝通（例如能說或理解英文），但不太能以英語進行其他類型的溝通（例如閱讀或書寫）。

無障礙管道 - 指語言上的協助，進而準確、及時且有效地向英語能力有限人士進行溝通。對英語能力有限人士來說，「無障礙管道」表示盡合理的努力提供語言協助服務，確保英語能力有限人士以大致同等的程度取得精通英語者所能取得的 EPA 服務、計畫和活動。

合格和指定的多語種工作人員或員工 - 經 EPA 授權，精通英文，並能讀寫、說出和理解至少一種其他語言的工作人員或員工。多語種工作人員/員工可用英語以外的語言，直接與英語能力有限人士交談或向其寫信。⁹

主要語言 - 一個人的主要語言係指此人最能有效溝通的語言。

⁸ 請參見民權副主管，EPA 第 4700 號命令（2013 年 5 月 1 日）。

⁹ EPA 正在制定一套標準作業程序，以描述為代表 EPA 與英語能力有限人士溝通而被招聘、僱用、選定、評估和/或培訓的多語種工作人員或員工的資格和指定事宜。

計畫、活動和服務-「計畫、活動和服務」一詞以及「計畫」一詞，係指美國國家環境保護局的所有活動。

視譯- 口譯員以肉眼檢閱原始的文字或文件，並據此以口語或手語將書面文字呈現為口語或手語，且不改變原意。

翻譯- 將一種語言（來源語）寫成的書面文字，替換成另一種語言（目標語）的等效書面文字。

翻譯員- 將一種語言（來源語）的書面文字轉述為另一種語言（目標語）的等效書面文字的人。

重要文件- 指對取得本局的計畫、活動和服務來說非常重要，或包含法律要求的程序或流程相關資訊的紙本或電子版資料。文件是否分類為「重要」文件，取決於所涉計畫、資訊、所遇情況或服務的重要性，以及若未準確或及時提供該資訊，對英語能力有限人士的後果。

VII. 責任

EPA 的使命是保護人類健康與環境，並針對人類健康及人類生活、學習和工作環境的重大風險，確保美國任何一位住民不會受其影響。根據 1964 年《民權法案》第 VI 編、第 VI 編實施條例和指引文件，以及第 13166 號行政命令，這項英語能力有限 (LEP) 命令意在指引本局全體上下瞭解 EPA 現今採取哪些合理的步驟，為英語能力有限人士提供無障礙管道，以便其及時有效地取得一般大眾享有的 EPA 計畫、活動和服務。

EPA LEP 計畫功能的執行，以及第 13166 號行政命令的實施，最終責任由環境正義與外部公民權利辦公室 (OEJECR) 以主題專家的身分承擔。OEJECR 與局長辦公室轄下的公共事務處 (OPA) 密切協調，履行此責任。

在 OEJECR 內部，LEP 計畫由全國外部 LEP 與殘障計畫專員（本文簡稱 LEP NPC）執行。LEP NPC 的直屬上司，是 OEJECR 的外部公民權利副助理署長。LEP NPC 負責 LEP 計畫功能的整體管理事宜，制定、實施與交付適當的 EPA 命令和指令、指引及可實際執行的流程，目的在於為本局之外的英語能力有限人士提供一致且高效的無障礙管道。為了向英語能力有限人士提供適當的語言服務，LEP NPC 針對各項程序，為員工、管理層和其他利害關係人（包括本局以外之人士）制定培訓、概要說明、常見問題及其他資訊資源素材。LEP NPC 與 OPA 協力合作，履行這項 LEP 命令賦予的責任。LEP NPC 積極參與並領導 EPA 的語言無障礙工作小組 (Language Access Working Group)。LEP NPC 也參與並代表 EPA 參加跨機構聯邦工作小組（包括在 LEP 跨機構工作小組中與司法部合作），並與其他跨機構聯邦利害關係人就 LEP 計畫的執行事宜進行互動。

為確保有效且高效地提供這些語言服務，EPA 建立了一套合約機制，包含文件翻譯、現場和虛擬口譯、配音、字幕和電話口譯服務，¹⁰ 所有 EPA 計畫和地區辦公室都能使用這些服務。¹¹ LEP 合約由 OEJECR 管理。LEP NPC 應作為 EPA 工作資金基金委員會 (Working Capital Fund Board) 中的 LEP 合約代表。

A. 語言無障礙工作小組 — 協助監控、評估和更新 LEP 政策

EPA 每兩年（或根據需要更頻繁地）召集由 LEP NPC 帶領的語言無障礙工作小組（簡稱工作小組），以審查 (1) EPA 是否應進一步更新語言無障礙政策和計畫（包括「全美最常用的語言」）；(2) 在傳播 EPA 資源的相關資訊和提供 EPA 計畫、活動和服務的無障礙管道時，EPA 是否有效觸及英語能力有限人士；¹² 以及 (3) EPA 是否應進一步對數位通訊進行更新，以服務英語能力有限人士。¹³ 工作小組的成員組成將反映 EPA 的組織結構，且應代表 EPA 的計畫和地區辦公室（包括「主導區」）。工作小組會向 LEP NPC 和 OEJECR 領導層提出建議以進行適當的更新及修訂。工作小組會制定會議排程表和提出此類建議的時間表。工作小組成員每兩年更新一次。

B. 計畫或地區辦公室責任官員

每位計畫或地區民權副主管 (DCRO) 都應指定一名計畫或地區辦公室責任官員 (RPROO)（通常是計畫辦公室的通訊主任或地區的公共事務主任）。RPROO 將確保其辦公室制定計畫/地區專用的 LEP 計畫。每個 LEP 計畫都應提交給 LEP NPC 進行審查和核准。一旦 LEP 計畫獲得核准，RPROO 將與 DCRO 合力確保實施該計畫，並確保所有計畫/區域工作人員已適時接受培訓。¹⁴ RPROO 將會同 LEP NPC 制定排程表，以監控 LEP 計畫的有效性，並應針對 LEP 命令、政策與程序的審查和修訂以及 LEP 計畫的評估，聽取 LEP 工作小組有關工作和建議事項的簡報。RPROO 將參加與 LEP NPC 的定期會議，並持續掌握和參與 EPA LEP 命令的實作，以及其他相應之 LEP 計畫的實作。

¹⁰ LEP 服務合約提供合格、專業的翻譯員與口譯員，他們是經過認證的專業人士，具有專業資格，因此能力獲得保證。適當的專業資格包括擁有翻譯/口譯文學碩士學位，或來自美國翻譯協會或其他公認認證機構的認證，並在專業機密性和行為標準方面受過適當的培訓。此外，LEP 語言無障礙合約要求約聘人員依照西語的美國政府網站語言風格與詞彙表來瞭解環境術語、健康術語、科學術語和法律術語，以及所採用（或他人難以理解）的特殊字詞或表達方式，例如「行話」；並使用 EPA 西語環境詞彙表、縮寫和首字母縮略詞進行翻譯。

¹¹ 在 2021 財政年度，LEP 服務合約成為工作資本基金中「全機構合約 (Agencywide Contracts)」業務範圍的一部分，並根據前一年的使用情況每年向負責任規劃與實施辦公室 (RPIO) 收取費用。在 2023 財政年度，退款方法論已經過更新，以提供更準確簡明的計費，並根據實際使用情況，每月向計畫和地區辦公室請款。在 2024 財政年度，LEP 服務合約成為新的工作資本基金業務範圍，作為一項由 OEJECR 管理的獨立服務，從而能準確追蹤 LEP 資金並按計畫來分析支出。之後，本局可按計畫/區域代碼來檢視和追蹤撥款。

¹² EPA 會評估在傳播 EPA 資源相關資訊和提供 EPA 計畫、活動和服務的無障礙管道時，EPA 是否有效觸及英語能力有限人士，而這項評估將包含公眾宣傳，並提供機會以聽取大眾對 EPA 外部 LEP 計畫有效性的意見。

¹³ 符合美國司法部長 2022 年 11 月備忘錄：<https://www.justice.gov/file/1553196/download>。

¹⁴ OEJECR 將會針對計畫/地區專用的 LEP 計畫，協助培訓計畫和地區工作人員。

C. 計畫和地區辦公室 LEP 代表

每個 RPROO 將為計畫或地區辦公室確立一名計畫和地區辦公室 LEP 代表 (LEPR)。LEPR 將作為計畫或地區辦公室的主要聯絡窗口，以確保 LEP 合約中約定的語言協助服務的順利提供，並將與 LEP NPC 及 LEP 合約官員的代表 (COR) 直接進行協調。

OEJECR、LEP NPC、LEP 工作小組、RPROO 和 LEPR 將密切合作，確保 EPA 遵守此 LEP 命令、LEP 指令與程序，並確保本局上下確實落實 LEP 計畫，以確保為英語能力有限人士提供 EPA 計畫、活動和服務的無障礙管道。

D. 語言協助措施

一旦確定需要語言協助服務，EPA 將立即採取合理步驟，確保所有溝通由合格的約聘口譯員或翻譯員進行，透過電話或虛擬/視訊口譯與合格口譯員進行，或是由合格的多語種工作人員進行。

EPA 將採取合理措施，確保 EPA 計畫、活動和服務的相關重要文件，被翻譯成英語能力有限人士最常用的語言。EPA 也會根據他人所能理解的語言提供口譯服務，使他們能有意義地參與 EPA 的計畫、活動和服務。此外，EPA 將為所有全國關注的事件提供西班牙語口譯。與大眾互動的 EPA 工作人員，將接受語言無障礙政策和程序的相關培訓，包括如何取得政策和程序、如何取得語言協助服務，如何識別英語能力有限人士、口譯員與翻譯員，以及如何與他們合作。

英語能力有限 (LEP) 命令和程序

1. EPA 與英語能力有限人士的互動

EPA 的使命由本局約 23 個辦公室履行¹⁵，這些辦公室致力於以下等相關工作：

- 以最新的科學資訊為基礎，在全國採取行動減少環境風險；
- 確保強制執行能保護人類健康和環境的聯邦法律；
- 確保美國政策在天然資源、人類健康、經濟成長、能源、交通、農業、工業和國貿方面，務必將環境保護納入考量，並在制定環境政策時同樣考慮這些因素；
- 向社會各界提供準確的資訊，讓人能有效參與人類健康與環境風險的管理；以及
- 提供通訊管道，以應對環境緊急事件或災害。

¹⁵ 請參見[國家環境保護局的組織圖](#)

由於 EPA 諸多辦公室具有不同的活動及特定的任務、計畫和服務，因此在與大眾及英語能力有限人士的接觸和互動上，其類型和頻率可能因辦公室而異。為了因應這點，EPA 各計畫和地區辦公室將制定計畫或地區專用的 LEP 計畫，確保英語能力有限人士能透過無障礙管道取得 EPA 所有計畫、活動和服務。¹⁶

- A. 制定計畫和地區專用的 LEP 計畫時，各計畫和地區辦公室都會檢視本身的使命，和此辦公室根據這項使命所提供的計畫、活動和服務。
- B. 凡是 EPA 向大眾提供的計畫、活動和服務，EPA 會採取合理的步驟，確保為英語能力有限的大眾提供這些項目的無障礙管道。相應地，各計畫和地區辦公室都會檢視本身與大眾互動的類型及方法。例如，無論是大眾經常使用的電話號碼、公眾宣傳活動、出版物和信件，或是透過 EPA.gov 提供的計畫資訊，英語能力有限人士都應該要能取得。
- C. 這些與英語能力有限人士的接觸和互動，其頻率、類型及程度都將因 EPA 辦公室而異，因此各計畫和地區辦公室都依照一種系統性方法來追蹤此類互動，以確保適當有效地處理這種互動。¹⁷

2. 英語能力有限社區的識別與評估：EPA 與英語能力有限人士互動的概況

A. 英語能力有限人士的概況

EPA 接觸到的英語能力有限人士包含社區、個人、企業和部落政府。就全美而言，英語能力有限人士最常說的語言是西班牙語。不過，計畫和地區辦公室也會接觸到許多說其他語種的英語能力有限人士，尤其是與特定地域社區互動的過程中。

B. 互動類型

計畫和地區辦公室需追蹤各自辦公室提供翻譯和/或口譯服務的所有情況，以及使用了哪些語言提供這些服務，以便辦公室瞭解服務的社區存在哪些需要。辦公室也能因此為服務的社區定期重新檢視其人口/語言概況是否發生了變化。OEJECR 也會追蹤由計畫和地區辦公室提供的服務，以及語言合約成本。¹⁸ OEJECR 每年都會向使用此合約的各個計畫或地區辦公室提供此資訊，以幫助辦公室審查各自的 LEP 計畫、根據變動的人口統計數據評估互動的有效性等等。

¹⁶ 所有 EPA 計畫辦公室都必須制定「計畫或地區專用的 LEP 計畫」，包括局長辦公室、媒體、支援辦公室和十個地區辦公室。某些計畫辦公室，不妨為其內部執行對外任務職能的特定辦公室，制定多項子計畫（例如 OEJECR 轄下的對外民權合規辦公室已制定自己的子計畫）。

¹⁷ LEP 服務合約是一種工作資本基金業務範圍，是一項由 OEJECR 管理的獨立服務，用於準確追蹤 LEP 資金並按計畫來分析支出。之後，本局可按計畫/區域代碼來檢視和追蹤撥款。此外，在語言無障礙服務申請的受理登記期間，會為每個地區和計畫辦公室提供一個參考號碼。此參考號碼能幫助 OEJECR 追蹤以下資訊：請求的語言、提供的語言協助服務類型、使用情況和成本。

¹⁸ 同上

C. 全美常用語言：

就全美而言，EPA 將美國社區調查 (ACS) 所識別的語言視為英語能力有限人士最常說的語言。根據 ACS 指出，除英語以外，五歲以上（含五歲）英語能力欠佳者在家中使用的語言，前十名分別是：西班牙文、中文（繁體和簡體）、越南文、韓文、他加祿文、阿拉伯文、俄文、海地文、葡萄牙文和法文。¹⁹ 為了確保此清單保持最新狀態，LEP 工作小組每兩年就會審閱清單一次，並在必要時更新。更新內容會根據 ACS 資料反映最新的人口資訊。除了上述前十個語種，EPA 也會考慮原住民語言或其他較不普及的語言。

此外，在更多地區或特定地理區域執行業務的各計畫和地區辦公室，都必須參考美國人口普查局的資料²⁰ 或其他資料工具，以識別出地區特定或地理區域的人口統計資料和使用的適當語言。各計畫和地區辦公室會利用此資料，就地區或社區型宣傳活動中很可能接觸到的語言群體產生相關資訊。針對特定受眾提供的翻譯版資料，不需要翻譯成所有的語言。例如，如果針對某個正在處理環境危害的特定區域提供翻譯，而人口分析顯示受影響的語言群體只說越南話，則無需將相同的資料翻譯成西班牙文、中文和俄文等。

D. 首次接觸 — 識別英語能力有限人士：

在與英語能力有限人士首次接觸時，EPA 工作人員會針對語言協助服務需求進行初步評估。如果需要此類協助服務，以便與對方有效地溝通，工作人員會聯絡適當的辦公室（可能不是首次接觸點），以安排此類服務。各辦公室將決定如何最有效地確認對方的主要語言。

在許多情況下，首次接觸的方式很可能是電聯或電子郵件。工作人員若要透過電話確認對方的主要語言，可以靠該名英語能力有限人士自己指出其主要使用的語言。EPA 的 LEP 合約中包含電話口譯服務，每個辦公室也都能使用這些電話口譯服務。

若對英語能力有限人士的主要語言感到疑惑，工作人員可透過合格的多語種工作人員或 EPA 的電話口譯服務嘗試確認對方的主要語言。工作人員若要透過電子郵件確認對方的主要語言，可以靠該名英語能力有限人士自己指出其主要使用的語言。否則，可透過合格的多語種工作人員或使用合約翻譯服務來確定適當的溝通語言。

與英語能力有限人士電話對談或面對面接觸時，如果有其他親友、熟人、鄰居或兒童在場，工作人員可以先透過這些人探查這名英語能力有限人士的主要語言。不過，工作人員通常不應該依賴這些人提供口譯服務，因為可能導致侵害機密性、利益衝突或做出不當的口譯。

¹⁹ 請參見：2020 年 5 歲以上（含 5 歲）人口的家庭常用語言（按英語能力區分）：ACS 5 年估算詳細表格全集：5 歲以上（含 5 歲）人口：<https://data.census.gov/table?q=B16001&tid=ACSDT5Y2020.B16001&tp=false>。

²⁰ 請參見「[美國英語能力欠佳人群](#)」以瞭解特定州/郡語言資料。

要確認一個人的主要語言，工作人員可使用以下一種或多種方法：

- 1) 由英語能力有限人士自己指明，或由陪同者指明；
- 2) 由合格的多語種工作人員進行驗證；和/或
- 3) 電話口譯服務。

在 EPA 辦公室外的現場地點工作，需要在社區現場進行溝通的工作人員，會盡力在現場走訪前先識別出可能的英語能力有限人士，並做好相應的準備。若到了現場才發現存在需要口譯服務的英語能力有限人士，工作人員會請這些人使用「I Speak」卡或其他語言識別工具²¹或其他有效資源來確定他們的語言，並在現場（或之後盡快）安排口譯服務。例如，可以使用電話口譯專線提供口譯服務。

3. 語言協助服務

如先前所述，OEJECR 管理 LEP 合約，此合約為所有計畫和地區辦公室提供文件翻譯、虛擬/面對面與電話口譯、配音、字幕、轉錄和第 508 節²² 訂明的合規服務。OEJECR 具有一套標準作業程序 (SOP)，用於取得 LEP 合約規定的翻譯和口譯服務，以及其他申請表單；欲申請語言服務時可利用電子方式提交此類表單。²³

所有 EPA 計畫和地區辦公室將採取合理步驟，為需要協助或資訊的英語能力有限人士及時有效提供適當的語言服務。所有 EPA 計畫和地區辦公室會確定需提供的「服務組合」，確保為英語能力有限者提供無障礙管道。²⁴ 英語能力有限人士會被告知，包含翻譯和/或口譯在內的語言服務將由 EPA 免費提供。

A. 口語服務（口譯員）

1. EPA 的計畫和地區辦公室，會針對現場議項（例如社區參與會議和公眾會議或聽證會）、事件以及其他計畫、活動或服務，請合格口譯員以所有適當和其他要求的語言提供同步口譯（不論是面對面、虛擬或混合式環境下），使英語能力有限人士能有意義地參與這些事件、議項、計畫和活動等（例如在 EPA 計畫或地區辦公室主持或提供的公聽會、議項、計畫和活動中提供解說）。

²¹ 「I Speak」語言識別閃卡用於確定英語能力有限人士的母語為何。

²² 請參見《康復法案》第 508 節（《美國法典》第 29 卷 794d）1998 年修訂版：
<https://www.regulations.gov/accessibility>。

²³ 請參見申請 LEP 合約服務時的 SOP 與申請表單：<https://work.epa.gov/ojecr/limited-english-proficiency>。

²⁴ 請參見司法部「[聯邦財務援助接受者指引：關於第 VI 編禁止因原始國籍歧視英語能力有限者](#)」（2002 年 6 月 12 日），內容解釋了「四因素分析」，這種分析用於確定適當語言協助服務之組合，確保英語能力有限人士擁有無障礙管道來取得 EPA 計畫和活動。四因素分析考量了以下幾點：(1) 有資格接受服務或計畫很可能遇到的英語能力有限人士的人數或比例；(2) 英語能力有限人士多常接觸該計畫；(3) 「計畫、活動或計畫提供之服務」的性質和對人們生活的重要性；以及 (4) 該計畫可用的資源和成本。另請參見[司法部的語言無障礙計畫](#)。

2. EPA 的計畫和地區辦公室不會要求英語能力有限人士在與 EPA 溝通時自行提供語言協助服務。口譯服務將透過 LEP 合約提供。
3. 依所需的語言協助服務類型而定，可酌情使用合格的多語種工作人員。當某位多語種工作人員提供的服務並不適宜時，計畫或地區辦公室會透過 LEP 合約尋求口譯協助。
4. 除非情況特殊，否則 EPA 不會依賴自願但未經培訓的親友、鄰居、熟人或旁觀者提供口譯服務。

B. 書面語言服務（翻譯）

1. **重要文件：**文件是否分類為「重要」文件，取決於所涉計畫、資訊、所遇情況或服務的重要性，以及若未準確或及時提供該資訊，對英語能力有限人士的後果。哪些文件被視為「重要」文件，由計畫或地區辦公室自行判斷，該辦公室最適合評估和清楚說明本身獨特的狀況與服務。可歸類為「重要」的文件通常分為兩大類，一類是關於個人與計畫或地區辦公室之間事務的特定書面溝通；另一類文件則主要針對一般大眾或廣泛的受眾。

當活動、資訊、服務或計畫越重要，或與英語能力有限人士接觸可能產生的影響越大，就越可能需提供語言服務。例如，「向可能遭直接水源污染或突發性空氣有毒化學物不良影響的人傳達資訊」的義務，與「提供回收增量活動的相關資訊」的義務有所不同。計畫/地區必須確定若不為英語能力有限人士提供（或延遲提供）取得服務或資訊的管道，是否可能對他們產生嚴重甚至威脅生命的影響。當計畫決定某個活動、警告或通知為強制性時（例如有關鉛基油漆和兒童的特定教育計畫），此等決定能有效證明該計畫的重要性。

有時重要和非重要文件可能很難區分，尤其是在判斷用於提高權利或服務意識的宣傳文件或其他文件時。如果大眾不知道某項計畫的存在，固然談不上參與該計畫的無障礙管道，但我們也意識到，從實際和成本的角度來看，將每份宣傳材料翻譯成每一種語言幾乎是不可能的事。不過，由於有時不知道某個特定計畫的存在，有可能導致英語能力有限人士被拒於門外而無法取得無障礙管道，因此 EPA 需定期評估合格服務對象的需求，確定是否應將某些關鍵的宣傳材料翻譯成其他語言。

- a. 對於涉及個人與特定計畫或地區辦公室之間事務的書面溝通，翻譯此類書面溝通文件的目的是為了向英語能力有限人士提供溝通的無障礙管道，而此類溝通對理解當前事務非常重要。例如，英語能力有限人士可能以非英語語言向 OEJEER 提交歧視投訴，而 OEJEER 必須以英語能力有限人士的主要語言來回應。

被視為「重要」文件的與個人之間的書面溝通，包括但不限於以下各者：

- 權利通知書、拒絕通知書、利益或服務漏失或減縮通知書；
- 紀律處分通知、環境危害通知或禁止令通知；

- 英語能力有限人士免費語言協助通知；
 - 環境投訴和解通知；
 - 許可通知；
 - 有關行政投訴的通知、信函或表單，包括線上電子投訴（例如外部公民權利投訴）；
 - 有關涉及英語能力有限人士或社區之特定事務的 EPA 就最終決定或判定信函；以及
 - 個人可識別資訊的揭露同意書。
- b. 對於以公眾宣傳或廣泛受眾為目標的文件，當有高比例 LEP 人口有資格獲得辦公室的服務、計畫或活動（或很可能直接受這些服務、計畫或活動所影響），各計畫和地區辦公室都會確保翻譯其認為「重要」的文件。在排定重要文件譯入語的優先次序時，計畫和地區辦公室會將英語能力有限人士的全美常用語言作為考量指引。²⁵ 各辦公室不妨根據地區人口統計數據或特定社區和受眾的主題事務，在必要時考慮翻譯成其他語言。

以公眾宣傳或廣泛受眾為目標的文件，其範例可能包括但不限於下者：

- 手冊；
- 概要說明；
- 問答文件；
- 新聞稿；
- 環境報告；
- 環境風險/疑慮公告；
- 和解協議（在涉及或可能影響英語能力有限社區的特定情況下）；
- 本局最終決定（在涉及或可能影響英語能力有限社區的特定情況下）；
- 有關自然災害和緊急應變工作的資訊；以及
- 其他重要文件。

²⁵ 目前，EPA 的 [LEP 網站](#) 以下列語言為英語能力有限人士提供重要資訊：阿拉伯文、中文、海地克里奧爾文、韓文、葡萄牙文、俄文、西班牙文、他加祿文和越南文。

2. 對於《聯邦公報》²⁶上發佈的「重要」文件，計畫和地區辦公室應根據地區人口統計數據或使用英文以外適當語言的特定社區和受眾的主題事務，確定是否應將該文件以全美常用語言（或在必要時以其他語言）提供於適當的 EPA 網頁上；或至少以適當語言提供「通知」內容，告知目前提供語言協助（請參見本文件「通知」章節的「英語能力有限人士通知」）。計畫和地區辦公室應與 LEP NPC 商談確定適當的語言服務。
3. 對於徵求大眾意見但並未發表在《聯邦公報》上的「重要」文件（例如重要指引文件、策略計畫、公眾參與公告等），計畫和地區辦公室會將該文件提供於 EPA 網站上。文件將會根據地區人口統計數據或使用英文以外適當語言的特定社區和受眾的主題事務，以全美常用語言提供（或在必要時以其他語言提供）；或至少以適當語言提供該文件的摘要，並以適當語言提供「通知」內容，告知目前提供語言協助（請參見本文件「通知」章節的「英語能力有限人士通知」）。計畫和地區辦公室應與 LEP NPC 商談確定適當的語言服務。
4. 計畫和地區辦公室將決定是否必須提供完整的翻譯，或對文件所含重要資訊的翻譯是否能充分告知該文件之內容。某些情況下可能適合製作重要資訊的概要說明；這些概要說明之後能翻譯成適當的語言。某些情況下，文件可能不需完整譯出。至少，在尚無法提供書面翻譯之前，辦公室需請合格口譯員將英語版文件中的重要資訊準確口譯出來。
5. 對於較不普遍的語言，或對自身語言亦不精通的英語能力有限人士，計畫和地區辦公室會以此類人士能理解的語言（並適時利用口頭方式），告知他們能在取得「重要」的文件和資訊上獲得協助，以及協助的方式為何。
6. EPA 計畫和地區辦公室應盡一切努力在其網頁上發佈翻譯版資料。OEJECR 將與 OPA 合作，確保在 EPA 網站的「其他語言」頁面上發表具國家重要性和全美關注的翻譯版資料。

C. EPA 產品審查流程

EPA 計畫和地區辦公室會持續判斷是否需翻譯新的文件及開放給英語能力有限人士。此外，EPA 會思考是否應將其他現有的重要文件翻譯成英語以外的主要語言。在評估需翻譯和開放給英語能力有限人士的文件與宣傳材料時，EPA 計畫和地區辦公室將與各自的 DCRC 和/或 RPROO（適當情況下）、產品審查專員及網頁編輯進行商談。此外，每份要求翻譯並將廣發或發佈於 EPA 網站上的文件，必須由各計畫或地區辦公室的產品審查專員或網站總編輯審核及批准。²⁷

²⁶ 當「聯邦公報通知」的翻譯「版本」發表於網路上時，計畫或地區辦公室將在發佈的翻譯版通知中附上以下免責聲明，並以所有適當的語言呈現：雖然我們已採取多種措施確保此聯邦公報通知網路翻譯版的準確性，但仍不應倚賴其作為官方通知。官方通知提供於政府印務局的 govinfo 網站 (<https://www.govinfo.gov/app/collection/fr>) 及 Regulations.gov (<https://www.regulations.gov>) {案卷號 [插入案卷]}。

²⁷ EPA 的產品審查流程於 2016 年 3 月 25 日由公共事務處最終敲定。

D. 關於提供語言協助服務的通知

EPA 將就以下項目以每種全美常用語言提供下方的通知：

1. EPA 的主網站，以及各計畫和地區辦公室的網頁；
2. 計畫或地區辦公室以公眾宣傳或廣泛受眾為目標的英語版「重要」文件（例如手冊、概要說明）；
3. 公開會議、事件、服務、意見徵詢等之任何邀請，包括使用 Listserv 傳送的通知和資訊（例如 EPA 的 EJ Listserv）。

範例：

若您無法說、讀、寫或理解英語，請傳送電子郵件至 xxxx@epa.gov，申請免費口譯或筆譯服務。

若您是殘障人士，並且需要合理的修改及/或輔助器具與服務，請傳送電子郵件至 zzzz@epa.gov，申請免費服務。

各計畫和地區辦公室也可適時在上述聲明中納入當地的聯絡資訊，例如電話、郵寄和電子郵件地址資訊。這些額外資訊也會翻譯成 10 種全美常用語言。

E. 工作人員培訓

OEJECR 的 LEP NPC 將協同公共事務處 (OPA)，針對 EPA LEP 命令、政策、協議及 LEP 合約服務的主要元素，帶領開發針對 EPA 人員的全國培訓，並向 EPA 的人員提供此培訓。培訓方式將包括「教室」面對面授課、Microsoft Teams、Zoom.gov、網路研討會，或是其他線上工具（適當情況下）。此外，OEJECR 將協助計畫和地區 RPROO 提供特定計畫或地區辦公室 LEP 計畫的培訓。²⁸ 預期將以「培訓訓練人員」的模式不斷提供培訓。此方法有助於確保區域和計畫辦公室的 RPROO 及其 LEP 代表，能在各自的計畫或地區辦公室中協助培訓工作，並確保 EPA 保有一批訓練有素的人員，以確實提供無障礙語言管道。OEJECR 會繼續開發和更新指引、標準作業程序，以及其他與 LEP 有關的重要材料（適當情況下），並將這些內容開放給所有 EPA 員工使用，並透過 OEJECR 的 LEP 內部網路頁面提供。²⁹ EPA 也將利用社交媒體平台提供重要資訊的翻譯並向 LEP 群體提供更多訊息量。

F. 聯絡 EPA 的 LEP NPC：

如欲提供意見、深入瞭解 EPA 的 LEP 計畫，或對語言協助服務有疑問，請來信至 LanguageInterpretationTranslationRequest@epa.gov。

²⁸ EPA 打算在 2024 財政年度的第一季培訓 LEP 代表，並打算在 2024 年第二季提供全 EPA 的培訓活動。LEP 代表將在 2024 財政年度第三季結束前，針對各自的計畫提供語言無障礙管道培訓。此外，EPA 每年都會提供語言無障礙管道培訓，或視請求提供。EPA 會在 LEP 內部網路資源中，發佈語言無障礙管道培訓活動，以供參考。

²⁹ 請參見 <https://work.epa.gov/oejecr/limited-english-proficiency>。