



语言援助服务实施计划

2022 年 4 月修订

I. 纽约市房屋局的使命和简介

纽约市房屋局 (New York City Housing Authority, 简称「房屋局」或“NYCHA”)是北美州规模最大的公共房屋管理机构。其使命是通过提供安全且经济的居所并推动社会和社区支援服务，从而给予中低收入的纽约居民更多的机会。

每 15 名纽约居民就有 1 名安居于 NYCHA 辖下的出租公共房屋单位。整体计算，NYCHA 辖下的公共房屋居民和第 8 章房屋补助券持有人占纽约市出租房市场的百分之 11.6，即占全市人口的百分之 6.6。假设 NYCHA 是一座城市，我们的居住人口足以于美国排名第 33 位，超越亚特兰大或迈阿密。

II. 语言援助计划的概述

NYCHA 订立政策，遵从美国联邦房屋局和城市发展部(Department of Housing and Urban Development, 简称“HUD”)于 2007 年 1 月 22 日发表在联邦公报第 72 号第 2732 页的题为“联邦财政援助受助人关于第 6 条禁止影响英语能力有限 (LEP) 人士的国籍歧视的最终指南”的公告规定，采取合理措施确保英语能力有限(LEP)人士能够切实参与并受惠于 NYCHA 的计划和活动。

NYCHA 的语言援助服务标准程序最近一次更新于 2019 年 2 月 7 日，既定程序和员工责任确保实现 NYCHA 的语言支援政策目标。具体而言，标准程序涉及：借助语言识别卡对 LEP 人士进行识别的程序；为 LEP 人士索取笔译或口译服务的职员程序和主管职责；在住宅区管理办公室、区域事务管理处和接待室的公共区域张贴通知，告知 LEP 人士免费的语言支援服务；确保了解并遵守 NYCHA 的语言支援程序的培训要求；语言支援报告和监督职责；并要求每三年审查一次 NYCHA 的语言支援政策。

III.LEP 人数评估

服务或接触 LEP 人士数量或比例

根据纽约市政府移民事务办公室对现有语言数据的定期审查结果显示，在纽约市最常接触的语言是 (1) 西班牙语，(2) 中文以及 (3) 俄语。¹

在 NYCHA 辖下公共出租房屋及其第 8 章房屋租金补助计划，整体约共有 17.6 万参加者申报了其常用语言。当中，选择英语为常用书面和口头沟通语言的分别占 71 和 72%选择西班牙语为常用书面和口头沟通语言的分别占 23%和 22%选择中文为常用书面和口头沟通语言的占 4%选择俄语为常用书面和口头沟通语言的占 1%选择英语，西班牙语，中文或俄语以外的占 1%因此，计划参加者所申报的常用非英语语言前三名与纽约市报告所列的非英语语言相符。下面的图 1 和图 2 说明了非英语书面和口头沟通语言偏好的比例。

NYCHA 于 2021 年秋季进行了公共房屋居民意见问卷调查，其中有问题涉及受访者的常用语言。调查报告确认了 NYCHA 所理解的居民和计划参加者的语言需要，即近百分之 72 LEP 受访者注明西班牙语为常用语言，近百分之 22 注明中文为常用语言，百分之 3 注明俄语为常用语言，其余百分之 3.5 注明西班牙语，中文或俄语以外为常用语言。

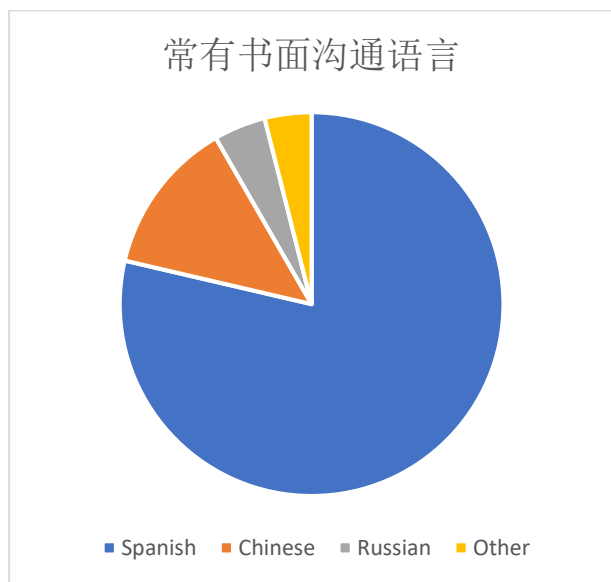


图 1: 目前 NYCHA 计划参加者现有的自我申报非英语书面沟通语言偏好的比例。

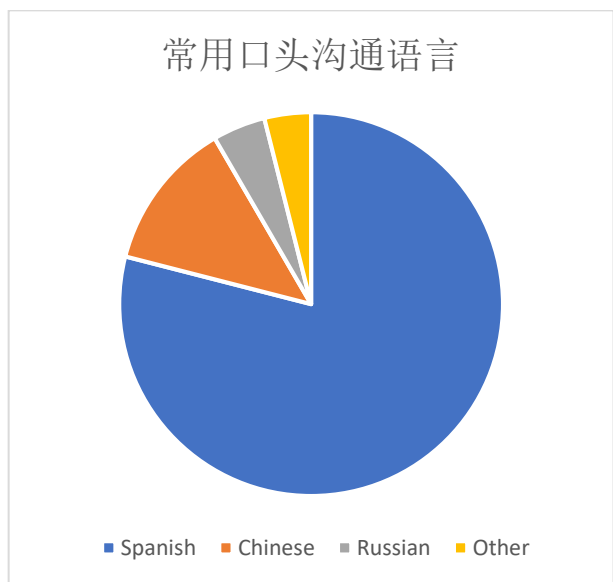


图 2: 目前 NYCHA 计划参加者现有的自我申报非英语口语沟通语言偏好的比例。

接触次数

NYCHA 收集多个来源的数据进行分析，以确定 NYCHA 工作人员接触 LEP 人士的次数，当中包括 NYCHA 网上自助服务系统的翻译功能、NYCHA 的电话口译服务供应商和 NYCHA 的语言服务部门 (LSU) 的报告。在 2019 年至 2021 年期间，NYCHA 为约 46 万名人士提供了当面和电话传译服

¹ 按本地法第 30 条要求的 2020 日历年报告(发布于 2021 年 6 月 30 日)，网址：<https://www1.nyc.gov/assets/immigrants/downloads/pdf/CY2020-local-law-30-report.pdf>。

务，并通过 NYCHA 的 LSU 部门，外判商或网上自助服务系统的翻译功能，完成了超过 5 万份文件的翻译工作。

下面的图 3 和图 4 按语言种类说明了口头传译和书面翻译的比例。次数数据与上面图 1 和图 2 中的语言偏好一致，其中西班牙语、中文和俄语是最常接触的语言，而前三名之外的语言接触次数则明显较少。

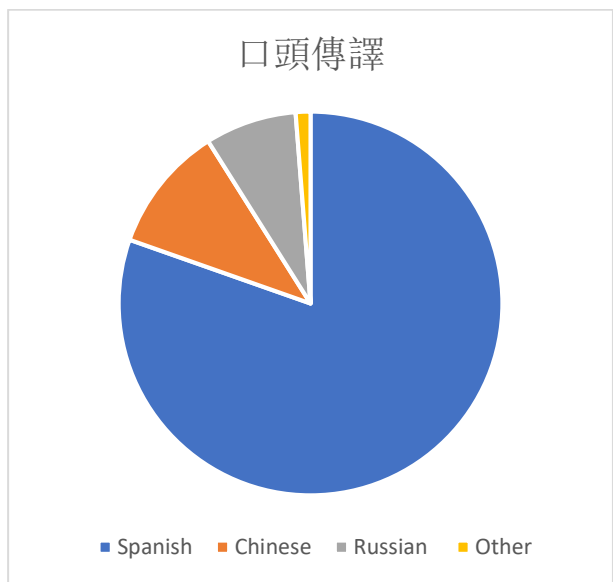


图 3: 2019 至 2021 日历年度向 LEP 人士提供的按语言种类划分的口头传译服务的比例。

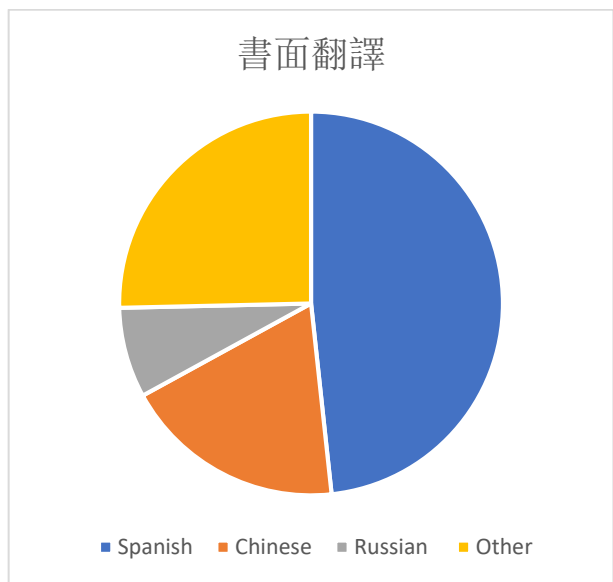


图 4: 2019 至 2021 日历年度向 LEP 人士提供的按语言种类划分的书面翻译服务的比例。

所提供计划，活动或服务的性质和重要性

为履行 NYCHA 的使命，其语言支援政策要求识别和翻译「重要文件」，这些文件对于确保大众，尤其是 LEP 人士切实参与使用 NYCHA 的主要计划和活动至关重要。根据 LEP 人数而定，NYCHA 将重要文件翻译成西班牙语，中文(简体)，中文(繁体)及俄语。

现有的语言支援资源

NYCHA 的语言支援协调员及 LSU 部门监督 NYCHA 的语言支援政策。LSU 团队目前配备五名全职翻译员 (一名西班牙语翻译员，两名精通国粤语的中文翻译员，以及两名俄语翻译员)，还有一名西班牙语翻译员临工。除了提供翻译和传译服务，LSU 部门还为职员理解和应用语言支援程序提供资源，协调 NYCHA 各个部门的书面翻译和传译服务请求，管理语言服务外判商以及追踪语言使用报告。

NYCHA 依靠职员和外判商提供语言服务，包括电话，远程会议和当面传译，还有书面，网页或其它电子文件的翻译。在提供这些服务时，NYCHA 职员分为三大类。其一，双语职员可以直接向其或所属部门同事接触到的 LEP 人士提供服务。其二，职员可以加入 NYCHA 的语言库成为义务传译员或翻译员。最后，经常接触 LEP 人士的部门，包括客户服务中心，平等机会部，公平听审办公室，营运部，公共房屋物业管理处，租赁事务部的第 8 章房屋租金补助计划，提升及维持居民经济实力部，以及居民参与部，委任一名职员为该部门的语言联络员。语言联络员担任所属部门的语言支援大使并识别需要翻译的重要文件。

为了补充员工资源，NYCHA 的语言支援供应商提供口译服务以及主要进行文件翻译再其次进行质量保证校对。透过 NYCHA 职员和外判商，语言服务所提供的语言种类远远超过 100 种。

IV. 记录和跟进

NYCHA 追踪各项指标，监察机构所提供的语言服务。这些指标包括 LSU 文件翻译和传译请求，电话传译，文件翻译外判商发票以及显示语言支援协调员需要采取行动的语言援助投诉，包括但不限于，个人或团体接受语言支援复习培训课程。

V. 公众意识

NYCHA 会在公共空间张贴“为英语能力有限人士提供免费语言服务”告示，并在机构网站张贴语言支援政策和重要文件译本。另外，NYCHA 还会定期在其分别为居民和职员提供的电子报，*NYCHA 期刊*和 *NYCHANow*，刊登关于语言援助服务的资讯报道。这些新闻网页经常更新，发布关于 NYCHA 方案及 NYCHA 社区专访的最新消息。

VI. 实施目标

NYCHA 竭力持续优化为英语能力有限人士所提供的服务，其采取的策略包括，通过职员培训改善提供语言服务的标准化流程，并检视现有的人口统计数据，以确保识别 NYCHA 服务或可能服务的家庭的语言需求变化及现行 NYCHA 语言服务提供程序的任何必要修改。

展望未来，NYCHA 将会 -:

- 继续每隔三年或按法律修订所需，更新标准程序；
- 恢复因新冠疫情(COVID-19)而暂停的 NYCHA 员工语言支援培训，包括新员工培训，一年两次的全员工培训以及应部门要求或因应语言投诉的个性化部门复习培训；
- 恢复因新冠疫情 (COVID-19) 而暂停的定期语言联络员会议和参与；
- 优化 MyNYCHA 居民应用程序，目前版本提供英语和西班牙语翻译，增加中文和俄语的语言翻译选项；以及
- 执行和实施外判商扩展提供语言服务的新合同，以优化 NYCHA 的语言支援服务，包括通过新增的远程服务选项。