



语言辅助服务实施计划

语言辅助服务实施计划阐述了本机构如何向英语能力有限 (Limited English proficiency, LEP) 的人士提供服务。

机构名称： 纽约市环境保护署

语言辅助服务协调员姓名： Sara Pecker、Colin Murphy

语言辅助服务协调员职务： 特别项目与举措主任、特别项目与举措副主任

发布日期： 2024 年 6 月 20 日

本计划包含以下信息：

1	机构使命和服务	
2	机构语言辅助服务政策	
3	语言辅助服务需求评估	本机构如何评估服务对象的语言辅助服务需求
4	语言辅助服务权利通知	本机构如何通知公众获得语言辅助服务的权利
5	提供语言服务	本机构提供哪些语言服务
6	资源规划	本机构如何确保拥有提供语言服务的内部和外部资源
7	培训	本机构如何培训员工提供语言服务
8	持续改进规划	本机构如何确保语言辅助服务的持续改进
9	目标和行动规划	本机构将如何实施计划

签字

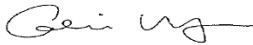
[注：请在本节提供语言辅助服务协调员 (Language Access Coordinator, LAC) 及机构负责人/署长的签名，并附上语言辅助服务实施计划 (Language Access Implementation Plan, LAIP)。签字表示各机构将采取必要措施，促进 LEP 人士的公平与包容。]



06/13/2024

语言辅助服务协调员, Sara Pecker, 特别项目与举措主任

日期



06/13/2024

语言辅助服务协调员, Colin Murphy, 特别项目与举措副主任

日期



06/13/2024

署长, Rohit T. Aggarwala, 纽约市环境保护署

日期



**Environmental
Protection**

第 1 节，机构使命和服务

- 本机构的使命以及通过政策达成使命的途径：

纽约市环境保护署 (Department of Environmental Protection, DEP) 致力于保障公共卫生与环境安全，其措施包括供应洁净饮用水，管理雨水与废水，以及减轻空气、噪声和有害物质污染。DEP 是纽约市的一个机构，拥有将近 6,000 名员工，负责管理和维护城市的水资源供应；机构每天为 1,000 万纽约居民分发超过 10 亿加仑的洁净饮用水，并通过庞大的地下管网、调节器和泵站系统收集废水；同时，本机构还处理纽约居民每天产生的 13 亿加仑废水，确保 New York Harbor 的水质得到保护。

为了履行这些职责，DEP 监管着本地区最大型的基建项目之一。作为纽约市环境的守护者，DEP 同时也调控空气质量、有害物质，并处理包括噪声在内的关键生活质量问题。

各局和办公室在执行本机构使命时，通过信件、社区会议、公开听证、发行各类出版物和文档（包括各种执照、许可证和登记证 [Licenses, permits, and registrations, LPR]）、电话沟通、网络交流或持续的面对面接触，向纽约市的居民和商家提供广泛的“直接公共服务”。

- 该计划详述了本机构所提供的服务内容，以及本机构与公众成员进行沟通 and 互动的多种方式。

客户服务局 (Bureau of Customer Services, BCS)

BCS 负责管理与纽约市及特定上州社区居民相关的水费和污水费账单的全部职能。此外，BCS 也负责监管水表的安装与更换工作。该局运用其自动抄表系统 (Automated Meter Reading System, AMR) 来确保为 836,000 名客户提供准确的计费服务。该局负责审核私人水管工安装的水表的质量，强制执行城市的用水规定，并负责消费者导向的水资源监控与节约工作。BCS 呼叫中心依赖交互式语音响应 (Interactive Voice Response, IVR) 系统，该系统具备数字化录音及监控所有通话的功能，用于培训和确保服务质量。对于需要客户服务专员的呼叫者或需要语言协助的 LEP 客户，呼叫中心提供呼叫转接服务。该中心能够提供超过 200 种语言和方言的语言支持服务。BCS 在五个行政区均设有办事处，客户可在这些办事处缴纳水费和污水费，申请各类许可证，请求检测和产权查询，同时还能进一步了解 DEP 的各项服务。各区办事处的位置如下：

- Bronx - 1932 Arthur Avenue 6th Floor Bronx, NY 10457
- Manhattan - 55 West 125 Street 9th Floor New York, NY 10027
- Brooklyn - 250 Livingston Street 8th Floor Brooklyn, NY 11201
- Queens - 59-17 Junction Boulevard 9th Floor Elmhurst, NY 11373
- Staten Island - 60 Bay Street 6th Floor Staten Island, NY 10301

环境合规局 (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

BEC 的使命是贯彻实施与公众和环境的健康及安全相关的环境法律与条例。具体来说，该局执行城市的石棉管理条例以及空气质量和噪声控制法规。BEC 包括空气与噪声政策、许可与执法以及石棉控制计划等部门。这些部门负责处理空气和噪声问题的投诉，监督石棉移除工程，并致力于实现环境保护的目标。职责也包括对石棉处理人员进行[认证](#)（认证申请指南已提供翻译版）、审

查并为固定燃烧设施和工业过程来源发放运行证书，以及执行《清洁空气法》的规定。机构在执行纽约市法律和进行合规活动时分发的书面资料示例包括：[《干洗店要求指南》](#)（[Español](#)、[中文](#)、[русский](#)、[Kreyòl ayisyen](#)、[한국어](#)、[বাঙালি](#)）；[《停车熄火，净化空气 禁止停车挂空挡》](#)宣传单（[Español](#)、[中文](#)），明确列出了这些倡议背后的法律依据。

环境规划与分析局 (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

BEPA 提供与 DEP 战略规划、基建项目及其他市政举措相关的政策、规划和环境评估方面的专业知识与指导。该局在联邦、州和地方层面协调政策事务，涉及雨水管理、需求管理与水资源节约、水质、空气质量及水资源保护等领域。BEPA 还负责绿色基础设施 (Green Infrastructure, GI) 的管理，这包括一系列采用或仿效自然系统处理雨水径流的方法。绿色基础设施通过将雨水作为资源而非废弃物来进行管理。雨水被导入工程化系统以便渗透，或在进入污水处理系统前被缓慢地拦截。绿色基础设施的形式包括雨水花园、渗透性盆地、透水性铺装以及雨水收集屋顶。

警察与安全局 (Bureau of Police and Security, BPS)

DEP 警察处负责守护城市供水系统的安全，包括二十四个水库与湖泊、覆盖九县超过 2,000 平方英里的集水区土地、数百英里的隧道与水渠、众多水坝、处理设施、实验室等设备。DEP 警察通过步行、骑自行车、驾驶全地形车、船只以及直升机对流域进行巡逻。此外，他们还设有包括侦探组、紧急服务队、警犬队和航空队在内的特训队伍。

污水处理局 (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

BWT 负责操作和维护五个行政区内用于处理纽约市民日常 13 亿加仑污水的全部设施。这些设施包括 14 个废水资源回收中心、污泥脱水设施、收集设施（包括泵站、合流式下水道溢流保留设施、调节器和潮汐门）以及废水检测实验室。此外，该局还负责一支海上船队，专门监控港口和海岸线的水质及潜在的污染源。

供水和污水作业局 (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

纽约市拥有约 150,000 个集水井、114,000 个消防栓、90,000 个阀门、14 个闸室、3 个水库、68 口地下水井、一个容量达 1 亿加仑的地下储水池，以及总长约 14,000 英里的卫生下水道和主要供水管网。BWSO 负责维护这一庞大的网络，监督纽约市的饮用水分配和污水收集系统运作，保护相邻的水道和湿地，并开发 DEP 的基建项目，以升级城市的供水和排水系统。该局还负责审批管道工程许可证，并对所有涉及城市供水或污水系统的公共及私人建设项目进行检查。BWSO 也肩负着应急响应和自然灾害处理的职责。

供水局 (Bureau of Water Supply, BWS)

BWS 负责管理、运作并保护纽约市上州的供水系统，确保每日向 1,000 万消费者稳定供应 10 亿加仑的高品质饮用水。该局在城市的配水系统内及上州整个流域范围内，进行全面的水质监测。此外，BWS 也负责系统的规划、工程设计、土地收购以及流域条例的实施。

公共事务与宣传局 (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

BPAC 管理 DEP 的公共信息发布、社区宣传活动和立法事务。该局负责处理所有新闻媒体的问询、环境教育、特别项目与倡议，以及制作各类公共信息资料，无论是印刷版还是电子版。BPAC 负责多个监管计划的宣传工作，包括市政独立雨水下水道系统许可（Municipal Separate Storm Sewer System Permit, MS4 许可证）、长期控制计划 (Long-term Control Plans, LTCP)、绿色基础设施计划、超级基金协调、油脂管理推广及石棉监测。社区事务单位是本机构与所有监督委员会、公民咨询委员会和社区委员会的主要联系点，负责处理政府间关系并回答公众询问。BPAC 是地方法

(Local Law, LL) 30 的主导部门。该局审查所有机构出版物，确保机构符合 LL 30 法规的要求。该局与起草部门共同审查这些文档，以确定是否需要翻译成 13 种主要 LEP 语言中的任意一种或全部。这项举措将持续推进。

第 2 节，机构语言辅助服务政策

DEP 的语言辅助服务政策旨在为那些从本机构寻求基本服务与信息的客户提供实质性的语言支持。根据语言辅助服务法律，所有与公众互动的州级机构都必须在提供机构服务或福利时提供任何语言的口译服务，并且根据人口普查和教育局 (Department of Education, DOE) 的数据，将关键的机构文件翻译成 LEP 纽约居民中最常用的前 10 种非英语语言。随后，DEP 还识别出了另外 3 种服务于 LEP 人群的语言。因此，DEP 所有广泛传播的文档都被翻译成 13 种语言*。

为了让 LEP 人群能使用任何语言与 DEP 的所有检查员及面向公众的员工沟通互动，本机构已经为员工配备了电话（对于检查员和应急响应人员则是移动电话），以便他们可以接入 Voiance，一项支持 300 多种语言的电话口译服务。本机构一直且将持续将关键信息及其广泛传播的文档翻译成全市指定的 10 种语言，并己为这些语言各自在 DEP 网站上设立了专门的登陆页面，用以存放这些文档。广泛传播的文档将附带一句指引，告知 LEP 客户前往合适的登陆页面。每份可从登陆页面访问的文档都会附有一段简介，介绍其内容，以便与英文文档相对应。

**阿拉伯语、孟加拉语、简体中文、繁体中文、法语、海地克里奥尔语、意大利语、韩语、波兰语、俄语、西班牙语、乌尔都语、意第绪语*

第 3 节，语言辅助服务需求评估

DEP 的语言辅助服务需求评估是根据我们服务的缴费用户数来决定的，大约有 836,000 名用户，因为我们主要与这部分人群互动。

DEP 的近 6,000 名员工随时通过 Voiance Language Services——一家业界领先的电话口译供应商，为我们的 LEP 客户提供语言辅助服务，该服务涵盖 300 多种语言的口译与翻译。

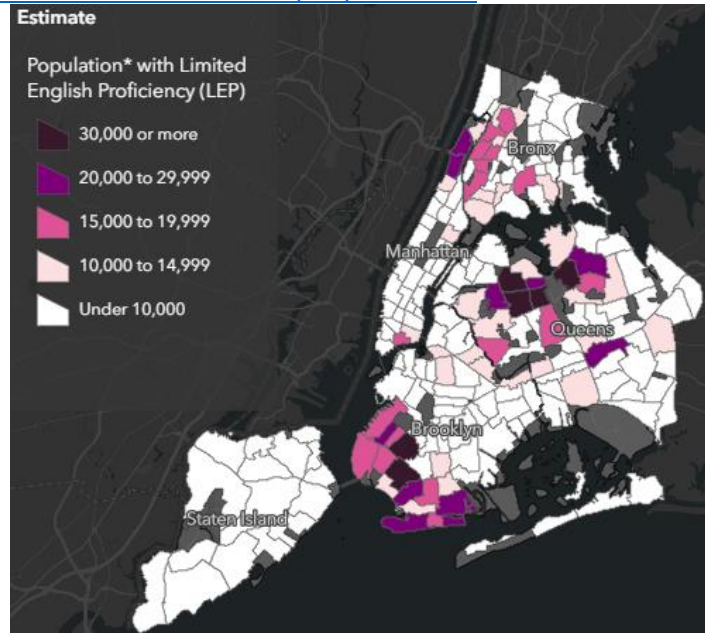
- **因素 1:** 符合服务资格人群中 LEP 人士的数量或占比。

纽约市 5 岁及以上居民在家使用的前十种非英语语言（2017 - 2021 年）：

Rank	LEP Population 5 Years and Over	
	Language	Estimate
	Limited English Proficiency Population 5 Years and Over	1,816,630
1	Spanish	865,331
2	Chinese (incl. Mandarin, Cantonese, and Min Nan Chinese)	337,286
3	Russian	117,404
4	Bengali	65,289
5	Yiddish	39,452
6	Haitian	36,582
7	Korean	36,380
8	Arabic	27,613
9	French	24,648
10	Polish	24,039

来源：美国人口普查局，2017-2021 年美国社区调查公共使用微观数据样本

五个行政区 5 岁及以上英语能力有限 (LEP) 的居民：



来源：美国人口普查局 (U.S. Census Bureau)，2018-2022 年美国社区调查摘要文件。该地图达到了最低可靠性标准。纽约市城市规划局 (NYC Department of City Planning) 人口处 (Population Division)。

- **因素 2:** LEP 个人与机构接触的频次

BCS 各区客户服务办事处（5 个）：

BCS 确认，他们为大约 22,000 名直接上门的客户提供服务。调查表明，BCS 各区办事处每周服务约 425 名客户。大约有 2% 的客户提出了语言口译需求。

BCS 呼叫中心：

依据 2023 年 Voiance 报告，该呼叫中心已响应全市大约 465,566 名客户的来电。呼叫中心客户服务代表收集的报告和调查表明，大部分需要口译服务的来电使用的是西班牙语和/或普通话。

- **因素 3:** 福利、服务、信息或互动对于英语能力有限者的重要性

呼叫中心及各区办事处是我们客户服务运作的关键部分。他们为 LEP 客户提供信息，协助客户理解账单问题、节水方案、付款查询、付款安排、留置权销售以及其他相关的供水及污水问题。此外，呼叫中心还会对 LEP 客户打电话跟进，以阐明账单调整、账户信息及其更新。

BCS 能为 LEP 客户提供此服务至关重要，这会确保客户获得关于供水服务及账单的重要信息。

- **因素 4:** 机构可用的资源及提供各类语言服务的成本

呼叫中心已制定出一项高成本效益的策略计划，旨在解决 LEP 客户的语言需求。BCS 目前有多名代表精通 LEP 客户需求量最大的两种语言：西班牙语和中文。BCS 正在持续招募掌握多语言技能的新员工，并且正在利用与 Voiance 的语言服务合同。若所请求的语言在通话时不可用，Voiance 便能轻松地提供帮助。文书助理的名单中也包括了西班牙语认证人员。

	供应商	2023 财年	成本
电话口译	Voiance	1,157 次通话	\$10,710.23 / 2023 财年
书面翻译	Voiance	0	\$0
双语技能测试	Language Line	0	\$0

因为当年没有新员工入职，所以未进行双语测试。

该局在 2023 财年支出了 \$10,710.23 用于 Voiance 的口译服务。

该机构在 2023 财年的翻译服务支出（包括 Geneva、Eriksen、Voiance）为 \$22,468.34。

第 4 节，语言辅助服务权利通知

在 BCS 的各区办事处，入口处均设有接待员，一旦客户提出语言协助请求，便会告知翻译服务的详情。此外，该局还采用了市长运营和移民事务办公室 (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs) 制作的语言卡，客户可通过指出自己所用的语言，向接待员表明需要翻译服务。

所有已翻译的文档都会用至少 10 种语言告知客户，该文档已被翻译成的语言种类以及在我们网站上的具体位置。这也适用于停水警告等公共通知。

每份执照、许可证和登记证都配备了翻译成 13 种语言的指南。

第 5 节，提供语言服务

A. 口译

本机构将如何提供口译服务：

- 为了让 LEP 人群能使用任何语言与 DEP 的所有检查员及面向公众的员工沟通互动，本机构已经为面向公众的员工配备了 Voiance 电话口译服务，覆盖近 300 种语言（检查员和应急响应人员配备了移动电话以便使用此服务）。这确保了机构内几乎所有人都能进行近 300 种语言的三方通话。
- BCS 持续通过与 Voiance 的合同提供电话口译服务。
- BCS 呼叫中心和区办事处每天都会接待 LEP 客户。由于频繁接到西班牙语来电，呼叫中心特别设立了一个呼叫队列，专门由认证的西班牙语服务代表提供服务。如果该队列呼叫量过大，其他服务代表将介入并利用 Voiance 进行通话翻译。所有区办事处和现场检查员将继续使用这一服务。
- BCS 呼叫中心也积极招募掌握多语言能力的员工，特别是西班牙语和中文，以满足这两种最常见的语言服务需求。
- 文书助理的名单中包括了西班牙语认证人员。这些员工随后会接受 Language Line 的特定语言测试与认证。
- DEP 的呼叫中心、收费单位和各区办事处均配备双耳式耳机，以便更好地为 LEP 客户进行电话口译服务。
- BPAC 已与 Voiance 达成额外的电话口译合同，该合同可供机构内其他部门使用。所有员工均可在机构的 SharePoint 网站上查阅如何使用该服务的指南，检查员及其他应急响应人员亦可通过移动电话获取相关信息。
- 本机构的政策是为所有请求者提供电话翻译服务。

B. 翻译

本机构将如何提供翻译服务：

- 本机构在评估各个部门生成的文档后，判定哪些文档的传播范围最广。
- 每份文档在重印、更新和/或修订前都需接受评估。机构的语言辅助服务协调员会审阅各部门制定的所有文档，并与他们协商确定需要翻译的内容，不论文件的传播范围。做出决定的依据是受众的需求，而不是传播的数量。
- 文档翻译项目由特殊项目与举措副主任负责管理。
- 本机构委托专业翻译服务提供商 Geneva 翻译所有文档，并由另一家语言翻译服务提供商 Eriksen 进行二次审核，以实现质量监控。
- 翻译后的材料主要通过数字方式提供。
- 员工通过各自部门的语言辅助服务协调员了解机构的翻译服务，他们每季度召开一次会议。

C. 数字通信

本机构将如何提供数字通信（网站、数字媒体、在线业务等）：

- 在翻译前，所有文档都要进行审核，判断文档内容是否符合简明语言标准。

- 本机构提供了 13 种语言的指南，说明如何申请机构发放的执照、许可证和登记证，并已在线上发布。
- 申请人可致电专线，工作人员将利用电话口译协助申请或提交所需信息，该服务在机构网站上以 10 种语言进行宣传。
- 申请人在填写申请时，可直接前往设有即时服务的地点接受语言协助，相关信息在机构网站上以 10 种语言进行宣传。
- 特殊项目与举措单位编写了公告，并将其翻译后发布到了网站上，还在网站的“出版物”专区创建了语言辅助服务导航栏目：<https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- 《网页内容无障碍指南》(Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) 规定了设计师和开发者需遵循的要求，以提升残障人士的无障碍体验。该指南设定了三个符合性等级：A 级、AA 级和 AAA 级。我们的数字内容在一定程度上达到了 WCAG 2.1 AA 级的标准。在一定程度上达到标准意味着有些内容并未完全满足这一无障碍标准。

D. 紧急通信

本机构如何预见并制定条件，确保紧急通信能迅速、高效地传达，公正地满足各种语言需求：

- 纽约市应急管理局 (New York City Emergency Management, NYCEM) 负责处理紧急事件。
- 在紧急情况下，若本机构需开展外联工作，我们会与 NYCEM 协作，由他们作为主导者。如有必要，我们会与 Voiance 公司合作提供语言口译服务，并且与其他翻译供应商 (Geneva、Eriksen) 合作，以实现快速翻译。
- DEP 的 BWS 翻译服务目前能够按照联邦通知指南的要求，提供“煮沸用水”警告的相关翻译，并且“煮沸用水”通知的模板已翻译成 10 种指定语言。
- 所有翻译版本都将在紧急情况发生期间和之后提供，尤其是在网上，包括：
 - o [紧急停水通知](#) [Español](#)、[简体中文](#)、[русский](#)、[한국어](#)、[Polski](#)、[العربية](#)、[বাংলা](#)、[Italiano](#)、[עִבְרִית](#)、[Français](#)
 - o [违规或紧急情况下的停水通知](#) [Español](#)、[简体中文](#)、[русский](#)、[Kreyòl ayisyen](#)、[한국어](#)、[বাংলা](#)、[Polski](#)、[العربية](#)、[Français](#)、[עִבְרִית](#)、[Italiano](#)、[اردو](#)。
 - o [下水管道维修令 \(提前 30 天通知\)](#) [Español](#)、[简体中文](#)、[русский](#)、[한국어](#)、[Polski](#)、[العربية](#)、[বাংলা](#)、[Italiano](#)、[עִבְרִית](#)、[Français](#)
- 社交媒体可以分享链接，指向紧急信息内容的翻译版。
- 在应急响应期间：
 - o 本机构将持续满足 LEP 需求，确保遵守 LL30 法规。
 - o 负责语言辅助服务的协调员 (Sara Pecker 和 Colin Murphy) 将动用翻译服务商，以便紧急文档能迅速完成翻译。
 - o 在执行逐户紧急联络时，将采用 Voiance 提供现场口译服务。
 - o 机构的应急管理联络官 Natan Mandelbaum 将按照 NYCEM 对本机构的预期来指挥应急响应。

第 6 节，资源规划

本机构采用多种资源的组合来实施计划，包括：

- A. [配备双语/多语种工作人员](#)
- B. [语言服务供应商的合同](#)
- C. [与社区组织 \(Community Based Organizations, CBO\) 的伙伴关系](#)

本机构将采取以下措施，提升语言协助服务的质量：

A. 配备双语/多语种工作人员

本机构将在以下互动场合中使用双语/多语种工作人员：

- 根据需求，在社区会议中提供即时的演讲翻译。

本机构通过以下措施，识别、评价并培养合格双语/多语种员工的语言能力：

- BCS 呼叫中心也积极招募掌握多语言能力的员工，特别是西班牙语和中文，以满足这两种最常见的语言服务需求。
- 文书助理的名单中包括了西班牙语认证人员。该局已指示本机构查询西班牙语认证名单，目的是聘请能够进行电话翻译的人员。这些员工随后会接受 Language Line 的特定语言测试与认证。
- 根据 LL14（2023 年地方法第 14 号），DEP 将每年向市长运营办公室报告熟练掌握非英语语言的检查员人数。该数据将通过调查收集，并以匿名形式记录。然而，被调查者并非必须回答。

B. 语言服务供应商的合同

BPAC 的特殊项目与举措副主任将按照 2023 年 LL6 的要求，负责协调和监督与语言服务供应商的合同服务，保持记录，并向语言辅助服务年度报告提交这些信息。

- 特殊项目与举措副主任负责追踪每一份翻译请求，从初步翻译到二次审核，再到编辑整合，直至最终成稿。
- 同时，机构内的支出数据也被全面追踪和汇总，用于编制年度报告。

供应商名称	采购方式	合同目的	供应商提供的语言	合同期限	合同总金额
Geneva Worldwide, Inc.	少数族裔和女性企业	翻译文本文档	阿尔巴尼亚语、阿拉伯语、孟加拉语、简体中文、繁体中文、克罗地亚语、欧洲法语、希腊语、海地克里奥尔	07/01/22 - 06/30/23	\$2,000.00（另有一笔 \$12542.80 的采购订单交易）

			语、印地语、意大利语、日语、韩语、尼泊尔语、波兰语、旁遮普语、俄语、僧伽罗语、西班牙语、他加禄语、泰米尔语、藏语、乌尔都语、越南语、沃洛夫语、意第绪语		
Eriksen Translations, Inc.	少数族裔和女性企业	二次审核文档译文	阿拉伯语、孟加拉语、简体中文、法语、海地克里奥尔语、意大利语、韩语、波兰语、俄语、西班牙语、乌尔都语、意第绪语（纽约市）	07/01/22 - 06/30/23	\$6,000.00（另有一笔 \$9792.94 的采购订单交易）
Voiance Language Services	少数族裔和女性企业	电话口译	普通话、西班牙语、粤语、孟加拉语、福州话、俄语、法语	07/01/22 - 06/30/23	\$1,000.00（另有一笔 \$10,710.23 的采购订单交易）

C. 与社区组织 (CBO) 的伙伴关系

随着我们举办更多的公开会议，机构计划进一步扩展此类合作。

- 目前，鉴于机构内部资源的充分性，尚不需要与 CBO 建立合作关系。

第 7 节，培训

本机构将对内部员工及签约伙伴/员工进行语言辅助服务政策和程序的培训。

- DEP 已向全体员工（包括前线员工、管理层、检查员及执法人员）提供指南，说明如何在机构的 SharePoint 网站上获取口译服务和简明语言文档。此外，员工也可咨询各自部门的语言辅助服务协调员。
- 提供简明语言培训。
- 环境宣传人员将接受文化敏感度与能力培训。

第 8 节，持续改进规划

A. 数据收集和监控

- 本机构将不断收集并保持相关人口统计数据和服务数据准确可信，方法包括：
 - 每年从翻译及口译服务供应商收集整个机构的支出数据。
 - 跟踪翻译请求、所用语言、口译请求以及这些请求的频次。
 - 跟踪与语言辅助服务相关的投诉及其解决进展。
- 收集的数据将指导机构的决策过程和策略，旨在通过以下方式改进 LEP 个人的服务获取：
 - 通过反馈我们语言辅助服务工作的成效，指出需要扩大服务覆盖范围的领域。
- 收集的数据将为第 3 节中的需求和评估提供参考，具体方法包括：
 - 更新我们所报告的，符合服务资格的英语能力有限人群的数量或占比。
 - 更新所报告的与机构接触的 LEP 个人的数量。
 - 指明机构在语言辅助服务覆盖方面可能的短板。
 - 标注支出，以便我们为相关语言辅助服务的预算申请做好准备。

B. 语言辅助服务投诉

- 在本机构，特殊项目与举措主任负责接收、跟踪及处理以下投诉：
 - 通过 311 热线提交的语言辅助服务投诉
 - 内部投诉
- 本机构通过以下途径告知个人他们有权提出语言辅助服务投诉：
 - 多语种投诉指示牌
 - 多语种投诉宣传单
 - 有关语言辅助服务投诉的介绍演示
- 本机构将关于投诉的信息纳入语言辅助服务年度报告中。

第 9 节，目标和行动规划

特殊项目与举措的主任及副主任将负责监控机构计划的效果及其对 LL30 的合规性，执行相关协议，并在出现问题时及时处理。

- 本计划设定了新目标、时间线和具体行动方案：

目标/需求	根本原因	语言辅助服务目标
我们将把广泛传播文档的标准翻译语种从 10 种扩展到 13 种。	人们对意大利语和（纽约市）意第绪语等额外语言的需求增长。我们也意识到除了简体中文之外，还需提供繁体中文的翻译。	从现在起，所有广泛传播的文档将增加意大利语、（纽约市）意第绪语和繁体中文的翻译，以补充原有的 10 种标准语言。
遵守 LL14 法规，该法规规定各检查机构需每年向市长运营办公室报告熟练掌握非英语语言的检查员人数。	为了符合地方法律规定。	本机构将于 2025 年 1 月前设立一项自愿调查，检查员可匿名回报自己是否熟练掌握英语以外的其他语言。
语言辅助服务邮件附加页，列明邮件文档的翻译语种，并指引如何在线查阅。	为应对文档翻译语种数量的增加，我们选择使用独立的附加页来列明翻译语种，这样比直接修改文档本身更加高效。	我们已在铅管服务更换计划通知信中加入此类附加页，告知收件人该信件已翻译成 13 种语言。
公共 PowerPoint 演示文稿的翻译。	随着制作新的公共 PowerPoint 演示文稿在全机构范围内使用，我们将确保这些文档得到翻译，以便在各社区中充分发挥作用。	从 2025 年开始，我们将对现有和新制作的公共演示文稿进行翻译。
公共 PowerPoint 演示文稿的视频及字幕翻译。	随着制作新的公共 PowerPoint 演示文稿在全机构范围内使用，我们将确保这些文档得到翻译，以便在各社区中充分发挥作用。	我们计划在接下来的两年内，实现演示文稿的在线直播，使无法现场参与的人也能够查阅。
文化敏感度与能力培训	我们认识到，该培训原来仅面向某一单一部门（环境合规局）的宣传人员，因此确定有必要在全机构范围内推广此类培训。	平等就业机会办公室 (Equal Employment Opportunity, EEO) 已同意进一步完善此项培训并与各相关部门合作。我们计划于 2025 年开始与 EEO 协调此事。