



語言輔助服務實施計畫

語言輔助服務實施計畫闡述了本機構如何向英語能力有限 (Limited English proficiency, LEP) 的人士提供服務。

機構名稱：紐約市環境保護署

語言輔助服務協調員姓名：Sara Pecker、Colin Murphy

語言輔助服務協調員職務：特別專案與舉措主任、特別專案與舉措副主任

發佈日期：2024 年 6 月 20 日

本計畫包含以下資訊：

1	機構使命與服務	
2	機構語言輔助服務政策	
3	語言輔助服務需求評估	本機構如何評估服務對象的語言輔助服務需求
4	語言輔助服務權利通知	本機構如何通知公眾獲得語言輔助服務的權利
5	提供語言服務	本機構提供哪些語言服務
6	資源規劃	本機構如何確保擁有提供語言服務的內部及外部資源
7	訓練	本機構如何訓練員工提供語言服務
8	持續改進規劃	本機構如何確保語言輔助服務的持續改進
9	目標與行動規劃	本機構將如何實施計畫

簽字

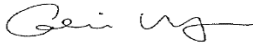
[註：請在本節包括語言輔助服務協調員 (Language Access Coordinator, LAC) 及機構負責人/署長的簽名，並附上語言輔助服務實施計畫 (Language Access Implementation Plan, LAIP)。簽字表示各機構將採取必要措施，促進 LEP 人士的公平與包容。]



06/13/2024

語言輔助服務協調員，Sara Pecker，特別專案與舉措主任

日期



06/13/2024

語言輔助服務協調員，Colin Murphy，特別專案與舉措副主任

日期



06/13/2024

署長，Rohit T. Aggarwala，紐約市環境保護署

日期



**Environmental
Protection**

第 1 節，機構使命與服務

- 本機構的使命以及透過政策達成使命的途徑：

紐約市環境保護署 (Department of Environmental Protection, DEP) 致力於保障公共衛生與環境安全，其措施包括供應潔淨飲用水，管理雨水與廢水，以及減輕空氣、噪音與有害物質汙染。DEP 是紐約市的一個機構，擁有將近 6,000 名員工，負責管理並維護城市的水資源供應；機構每天為 1,000 萬紐約居民分發超過 10 億加侖的潔淨飲用水，並透過龐大的地下管網、調節器與泵站系統收集廢水；同時，本機構還處理紐約居民每天產生的 13 億加侖廢水，確保 New York Harbor 的水質得到保護。

為了履行這些職責，DEP 監管著本地區最大型的基礎設施建設計畫之一。作為紐約市環境的守護者，DEP 同時也調控空氣品質、有害物質，並處理包括噪音在內的關鍵生活品質問題。

各局與辦公室在執行本機構使命時，透過信件、社區會議、公開聽證、發行各類出版物及文件（包括各種執照、許可證與登記證 [Licenses, permits, and registrations, LPR]）、電話溝通、網路交流或持續的面對面接觸，向紐約市的居民與商家提供廣泛的「直接公共服務」。

- 該計畫詳述了本機構所提供的服務內容，以及本機構與公眾成員進行溝通與互動的多種方式。

客戶服務局 (Bureau of Customer Services, BCS)

BCS 負責管理與紐約市及特定上州社區居民相關的水費與污水費帳單的全部職能。此外，BCS 也負責監管水表的安裝與更換工作。該局運用其自動抄表系統 (Automated Meter Reading System, AMR) 確保為 836,000 名客戶提供準確的計費服務。該局負責審核私人水管工安裝的水表的品質，強制執行城市的用水規定，並負責消費者導向的水資源監控與節約工作。BCS 呼叫中心依賴互動式語音應答 (Interactive Voice Response, IVR) 系統，該系統具備數位化錄音及監控所有通話的功能，用於訓練及確保服務品質。對於需要客戶服務專員的呼叫者或需要語言協助的 LEP 客戶，呼叫中心提供呼叫轉接服務。該中心能夠提供超過 200 種語言與方言的語言支援服務。BCS 在五個行政區均設有辦事處，客戶可在這些辦事處繳納水費與污水費，申請各類許可證，請求檢測與產權查詢，同時還能進一步了解 DEP 的各項服務。各區辦事處的位置如下：

- 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

環境法遵局 (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

BEC 的使命是貫徹實施與公眾和環境的健康及安全相關的環境法律與條例。具體來說，該局執行城市的石棉管理條例以及空氣品質與噪音控制法規。BEC 包括空氣與噪音政策、許可與執法以及石棉控制計畫等部門。這些部門負責處理空氣與噪音問題的投訴，監督石棉移除工程，並致力於實現環境保護的目標。職責也包括對石棉處理人員進行認證（認證申請指南已提供翻譯版）、審

查並為固定燃燒設施及工業過程來源發放作業證書，以及執行《清潔空氣法》的規定。機構在執行紐約市法律並進行法遵活動時分發的書面材料範例包括：[《乾洗店要求指南》](#)（[Español](#)、[中文](#)、[русский](#)、[Kreyòl ayisyen](#)、[한국어](#)、[বাঙালি](#)）；[《停車熄火，淨化空氣 禁止停車掛空擋》](#) 宣傳單（[Español](#)、[中文](#)），明確列出了這些倡議背後的法律依據。

環境規劃與分析局 (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

BEPA 提供與 DEP 戰略計畫、基礎設施建設計畫及其他市政舉措相關的政策、規劃與環境評估方面的專業知識與指導。該局在聯邦、州及當地層面協調政策事務，涉及雨水管理、需求管理與水資源節約、水質、空氣品質及水資源保護等領域。BEPA 還負責綠色基礎設施 (Green Infrastructure, GI) 的管理，這包括一系列採用或仿效自然系統處理雨水徑流的方法。綠色基礎設施透過將雨水作為資源而非廢棄物來進行管理。雨水被導入工程化系統以便滲透，或在進入汗水處理系統前被緩慢地攔截。綠色基礎設施的形式包括雨水花園、滲透性盆地、透水性鋪裝以及雨水收集屋頂。

警察與安全局 (Bureau of Police and Security, BPS)

DEP 警察處負責守護城市供水系統的安全，包括二十四個水庫與湖泊、覆蓋九縣超過 2,000 平方英里的集水區土地、數百英里的隧道與水渠、眾多水壩、處理設施、實驗室等設備。DEP 警察透過步行、騎自行車、駕駛全地形車、船隻以及直升機對流域進行巡邏。此外，他們還設有包括偵探組、緊急服務隊、警犬隊與航空隊在內的特訓隊伍。

汗水處理局 (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

BWT 負責操作並維護五個行政區內用於處理紐約市民日常 13 億加侖汗水的全部設施。這些設施包括 14 個廢水資源回收中心、汙泥脫水設施、收集設施（包括泵站、合流式下水道溢流保留設施、調節器與潮汐門）以及廢水檢驗實驗室。此外，該局還負責一支海上船隊，專門監控港口與海岸線的水質及潛在的汙染源。

供水及汗水作業局 (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

紐約市擁有約 150,000 個集水井、114,000 個消防栓、90,000 個閥門、14 個閘室、3 個水庫、68 口地下水井、一個容量達 1 億加侖的地下儲水罐，以及總長約 14,000 英里的衛生下水道與主要供水管網。BWSO 負責維護這一龐大的網絡，監督紐約市的飲用水分配與汗水收集系統運作，保護相鄰的水道與濕地，並開發 DEP 的基礎設施建設計畫，以升級城市的供水與排水系統。該局還負責核准管道工程許可證，並對所有涉及城市供水或汗水系統的公共及私人建設專案進行檢查。

BWSO 也肩負著緊急救援以及自然災害處理的職責。

供水局 (Bureau of Water Supply, BWS)

BWS 負責管理、運作並保護紐約市上州的供水系統，確保每日向 1,000 萬消費者穩定供應 10 億加侖的高品質飲用水。該局在城市的配水系統內及上州整個流域範圍內，進行全面的水質監測。此外，BWS 也負責系統的規劃、工程設計、土地收購以及流域條例的實施。

公共事務與宣傳局 (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

BPAC 管理 DEP 的公共資訊發佈、社區宣傳活動以及立法事務。該局負責處理所有新聞媒體的問詢、環境教育、特別專案與倡議，以及製作各類公共資訊材料，無論是印刷版還是數位版。BPAC 負責多個監管計畫的宣傳工作，包括市政獨立雨水下水道系統許可（Municipal Separate Storm Sewer System Permit, MS4 許可證）、長期控制計畫 (Long-term Control Plans, LTCP)、綠色基礎設施計畫、超級基金協調、油脂管理推廣及石棉監測。社區事務單位是本機構與所有監督委員會、公民諮詢委員會與社區委員會的主要聯絡點，負責處理政府間關係並回答公眾詢問。BPAC 是當地法

(Local Law, LL) 30 的主導部門。該局審查所有機構出版物，確保機構符合 LL 30 法規的要求。該局與起草部門共同審查這些文件，以確定是否需要翻譯成 13 種主要 LEP 語言中的任意一種或全部。這項舉措將持續推進。

第 2 節，機構語言輔助服務政策

DEP 的語言輔助服務政策旨在為那些從本機構尋求基本服務與資訊的客戶提供實質性的語言支援。根據語言輔助服務法律，所有與公眾互動的州級機構都必須在提供機構服務或福利時提供任何語言的口譯服務，並且根據人口普查及教育局 (Department of Education, DOE) 的資料，將關鍵的機構文件翻譯成 LEP 紐約居民最常用的前 10 種非英語語言。隨後，DEP 還識別出了另外 3 種服務於 LEP 人群的語言。因此，DEP 所有廣泛傳播的文件都被翻譯成 13 種語言*。

為了讓 LEP 人群能使用任何語言與 DEP 的所有檢查員及面向公眾的員工溝通互動，本機構已經為員工配備了電話（對於檢查員與緊急救援人員則是行動電話），以便他們可以接入 Voiance，一項支援 300 多種語言的電話口譯服務。本機構一直且將持續將關鍵資訊及其廣泛傳播的文件翻譯成全市指定的 10 種語言，並已為這些語言各自在 DEP 網站設立了專門的登入頁面，用以存放這些文件。廣泛傳播的文件將附帶一句指引，告知 LEP 客戶前往合適的登入頁面。每份可從登入頁面存取的文件都會附有一段簡介，介紹其內容，以便與英文文件相對應。

**阿拉伯語、孟加拉語、簡體中文、繁體中文、法語、海地克里奧爾語、義大利語、韓語、波蘭語、俄語、西班牙語、烏爾都語、意第緒語*

第 3 節，語言輔助服務需求評估

DEP 的語言輔助服務需求評估是根據我們服務的繳費使用者數決定，大約有 836,000 名使用者，因為我們主要與這部分人群互動。

DEP 的近 6,000 名員工隨時透過 Voiance Language Services——一家業界領先的電話口譯供應商，為我們的 LEP 客戶提供語言輔助服務，該服務涵蓋 300 多種語言的口譯與翻譯。

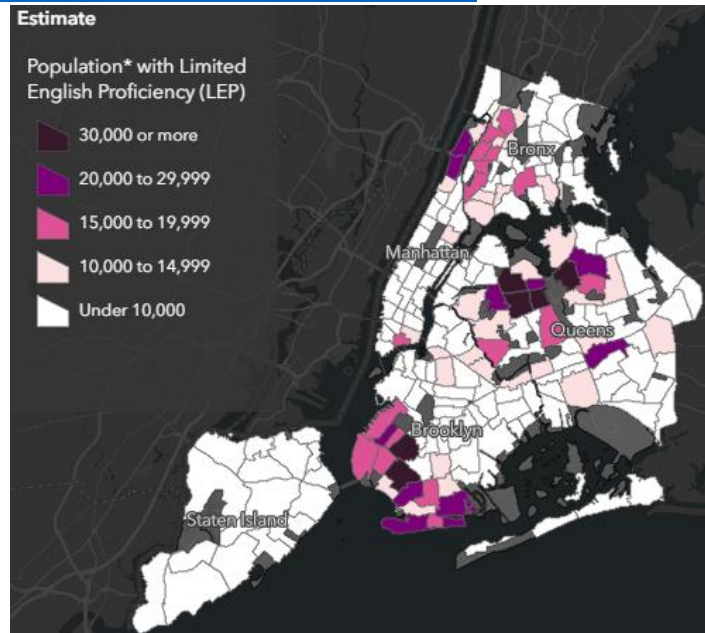
- **因素 1**：符合服務資格人群中 LEP 人士的數量或占比。

紐約市 5 歲及以上居民在家使用的前十種非英語語言（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

來源：美國人口普查局，2017-2021 年美國社區調查公共使用微觀資料樣本

五個行政區 5 歲及以上英語能力有限 (LEP) 的居民：



來源：美國人口普查局 (U.S. Census Bureau)，2018-2022 年美國社區調查摘要檔案。該地圖達到了最低可靠性標準。紐約市城市規劃局 (NYC Department of City Planning) 人口處 (Population Division)。

- **因素 2：**LEP 個人與機構接觸的頻次

BCS 各區客戶服務辦事處（5 個）：

BCS 確認，他們為大約 22,000 名直接上門的客戶提供服務。調查表明，BCS 各區辦事處每週服務約 425 名客戶。大約有 2% 的客戶提出了語言口譯需求。

BCS 呼叫中心：

依據 2023 年 Voiance 報告，該呼叫中心已應答全市大約 465,566 名客戶的來電。呼叫中心客戶服務代表收集的報告與調查表明，大部分需要口譯服務的來電使用的是西班牙語和/或普通話。

- **因素 3：**福利、服務、資訊或互動對於英語能力有限者的重要性

呼叫中心及各區辦事處是我們客戶服務運作的關鍵部分。他們為 LEP 客戶提供資訊，協助客戶理解帳單問題、節水方案、付款查詢、付款安排、留置權銷售以及其他相關的供水及汙水問題。此外，呼叫中心還會對 LEP 客戶打電話跟進，以闡明帳單調整、帳戶資訊及其更新。

BCS 能為 LEP 客戶提供此服務至關重要，這會確保客戶獲得關於供水服務及帳單的重要資訊。

- **因素 4：**機構可用的資源及提供各類語言服務的成本

呼叫中心已制定出一項高成本效益的策略計畫，旨在解決 LEP 客戶的語言需求。BCS 目前有多名代表精通 LEP 客戶需求量最大的兩種語言：西班牙語及中文。BCS 正在持續招募掌握多語言技能的新員工，並且正在利用與 Voiance 的語言服務合約。若所請求的語言在通話時不可用，Voiance 便能輕鬆地提供幫助。文書助理的名單也包括了西班牙語認證人員。

	供應商	2023 財年	成本
電話口譯	Voiance	1,157 次通話	\$10,710.23 / 2023 財年
書面翻譯	Voiance	0	\$0
雙語技能測試	Language Line	0	\$0

因為當年沒有新員工入職，所以未進行雙語測試。

該局在 2023 財年支出了 \$10,710.23 用於 Voiance 的口譯服務。

該機構在 2023 財年的翻譯服務支出（包括 Geneva、Eriksen、Voiance）為 \$22,468.34。

第 4 節，語言輔助服務權利通知

在 BCS 的各區辦事處，入口處均設有接待員，一旦客戶提出語言協助的請求，便會告知翻譯服務的詳細資訊。此外，該局還採用了市長營運及移民事務辦公室 (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs) 製作的語言卡，客戶可透過指出自己所用的語言，向接待員表明需要翻譯服務。

所有已翻譯的文件都會用至少 10 種語言告知客戶，該文件已被翻譯成的語言種類以及在我們網站的具體位置。這也適用於停水警告等公共通知。

每份執照、許可證與登記證都配備了翻譯成 13 種語言的指南。

第 5 節，提供語言服務

A. 口譯

本機構將如何提供口譯服務：

- 為了讓 LEP 人群能使用任何語言與 DEP 的所有檢查員及面向公眾的員工溝通互動，本機構已經為面向公眾的員工配備了 Voiance 電話口譯服務，覆蓋近 300 種語言（檢查員與緊急救援人員配備了行動電話以便使用此服務）。這確保了機構內幾乎所有人都能進行近 300 種語言的三方通話。
- BCS 持續透過與 Voiance 的合約提供電話口譯服務。
- BCS 呼叫中心與區辦事處每天都會接待 LEP 客戶。由於頻繁接到西班牙語來電，呼叫中心特別設立了一個呼叫佇列，專門由認證的西班牙語服務代表提供服務。如果該佇列呼叫量過大，其他服務代表將介入並利用 Voiance 進行通話翻譯。所有區辦事處與現場檢查員將繼續使用這一服務。
- BCS 呼叫中心也積極招募掌握多語言能力的員工，特別是西班牙語與中文，以滿足這兩種最常見的語言服務需求。
- 文書助理的名單包括了西班牙語認證人員。這些員工隨後會接受 Language Line 的特定語言測試與認證。
- DEP 的呼叫中心、收費單位與各區辦事處均配備雙耳式耳機，以便更好地為 LEP 客戶進行電話口譯服務。
- BPAC 已與 Voiance 達成額外的電話口譯合約，該合約可供機構內其他部門使用。所有員工均可在機構的 SharePoint 網站查閱如何使用該服務的指南，檢查員及其他緊急救援人員亦可透過行動電話獲取相關資訊。
- 本機構的政策是為所有請求者提供電話翻譯服務。

B. 翻譯

本機構將如何提供翻譯服務：

- 本機構在評估各個部門產生的文件後，判定哪些文件的傳播範圍最廣。
- 每份文件在重印、更新和/或修訂前都需接受評估。機構的語言輔助服務協調員會審閱各部門制定的所有文件，並與他們協商確定需要翻譯的內容，不論文件的傳播範圍。做出決定的依據是受眾的需求，而不是傳播的數量。
- 文件翻譯專案由特殊專案與舉措副主任負責管理。
- 本機構委託專業翻譯服務提供者 Geneva 翻譯所有文件，並由另一家語言翻譯服務提供者 Eriksen 進行二次審核，以實現品質監控。
- 翻譯後的材料主要透過數位方式提供。
- 員工透過各自部門的語言輔助服務協調員了解機構的翻譯服務，他們每季度召開一次會議。

C. 數位通信

本機構將如何提供數位通信（網站、數位媒體、線上業務等）：

- 在翻譯前，所有文件都要進行審核，判斷文件內容是否符合簡明語言標準。

- 本機構提供了 13 種語言的指南，說明如何申請機構發放的執照、許可證與登記證，並已線上發佈。
- 申請人可致電專線，工作人員將利用電話口譯協助申請或提交所需資訊，該服務在機構網站以 10 種語言進行宣傳。
- 申請人在填寫申請時，可直接前往設有即時服務的地點接受語言協助，相關資訊在機構網站以 10 種語言進行宣傳。
- 特殊專案與舉措單位編寫了公告，並將其翻譯後發佈到了網站，還在網站的「出版物」專區建立了語言輔助服務巡覽項目：<https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- 《網頁內容無障礙指南》(Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) 規定了設計師與開發者需遵照的要求，以提升身心障礙人士的無障礙體驗。該指南設定了三個遵從性等級：A 級、AA 級與 AAA 級。我們的數位內容在一定程度上達到了 WCAG 2.1 AA 級的標準。在一定程度上達到標準意味著有些內容並未完全滿足這一無障礙標準。

D. 緊急通信

本機構如何預見並制定條件，確保緊急通信能迅速、高效地傳達，公正地滿足各種語言需求：

- 紐約市應急管理局 (New York City Emergency Management, NYCEM) 負責處理緊急事件。
- 在緊急情況下，若本機構需開展外聯工作，我們會與 NYCEM 協作，由他們作為主導者。如有必要，我們會與 Voiance 公司合作提供語言口譯服務，並且與其他翻譯供應商 (Geneva、Eriksen) 合作，以實現快速翻譯。
- DEP 的 BWS 翻譯服務目前能夠按照聯邦通知指南的要求，提供「煮沸用水」警告的相關翻譯，並且「煮沸用水」通知的範本已翻譯成 10 種指定語言。
- 所有翻譯版本都將在緊急情況發生期間及之後提供，尤其是在網上，包括：
 - o [緊急停水通知](#) [Español](#)、[簡體中文](#)、[русский](#)、[한국어](#)、[Polski](#)、[العربيةاردو](#)、[বাংলা](#)、[Italiano](#)、[יידיש](#)、[Français](#)
 - o [違規或緊急情況下的停水通知](#) [Español](#)、[簡體中文](#)、[русский](#)、[Kreyòl ayisyen](#)、[한국어](#)、[বাংলা](#)、[Polski](#)、[العربية](#)、[Français](#)、[יידיש](#)、[Italiano](#)、[اردو](#)。
 - o [下水管道維修令 \(提前 30 天通知\)](#) [Español](#)、[簡體中文](#)、[русский](#)、[한국어](#)、[Polski](#)、[العربيةاردو](#)、[বাংলা](#)、[Italiano](#)、[יידיש](#)、[Français](#)
- 社群媒體可以分享連結，指向緊急資訊內容的翻譯版。
- 在應急響應期間：
 - o 本機構將持續滿足 LEP 需求，確保遵守 LL30 法規。
 - o 負責語言輔助服務的協調員 (Sara Pecker 與 Colin Murphy) 將動用翻譯服務商，以便緊急文件能迅速完成翻譯。
 - o 在執行逐戶緊急聯絡時，將採用 Voiance 提供現場口譯服務。
 - o 機構的應急管理聯絡官 Natan Mandelbaum 將按照 NYCEM 對本機構的預期指揮緊急回應。

第 6 節，資源規劃

本機構採用多種資源的組合實施計畫，包括：

- A. [配備雙語/多語種工作人員](#)
- B. [語言服務供應商的合約](#)
- C. [與社區組織 \(Community Based Organizations, CBO\) 的夥伴關係](#)

本機構將採取以下措施，提升語言協助服務的品質：

A. 配備雙語/多語種工作人員

本機構將在以下互動場合使用雙語/多語種工作人員：

- 根據需求，在社區會議提供即時的演講翻譯。

本機構透過以下措施，識別、評價並培養合格雙語/多語種員工的語言能力：

- BCS 呼叫中心也積極招募掌握多語言能力的員工，特別是西班牙語與中文，以滿足這兩種最常見的語言服務需求。
- 文書助理的名單包括了西班牙語認證人員。該局已指示本機構查詢西班牙語認證名單，目的是聘請能夠進行電話翻譯的人員。這些員工隨後會接受 Language Line 的特定語言測試與認證。
- 根據 LL14（2023 年當地法第 14 號），DEP 將每年向市長營運辦公室報告熟練掌握非英語語言的檢查員人數。該資料將透過調查收集，並以匿名形式記錄。然而，被調查者不用必須回答。

B. 語言服務供應商的合約

BPAC 的特殊專案與舉措副主任將按照 2023 年 LL6 的要求，負責協調並監督與語言服務供應商的合約服務，保持記錄，並向語言輔助服務年度報告提交這些資訊。

- 特殊專案與舉措副主任負責跟蹤每一份翻譯請求，從初步翻譯到二次審核，再到編輯整合，直至最終成稿。
- 同時，機構內的支出資料也被全面跟蹤及彙總，用於編制年度報告。

供應商名稱	採購方式	合約目的	供應商提供的語言	合約期限	合約總金額
Geneva Worldwide, Inc.	少數族裔與女性企業	翻譯文字文件	阿爾巴尼亞語、阿拉伯語、孟加拉語、簡體中文、繁體中文、克羅埃西亞語、歐洲法語、希臘語、海地克里奧爾	07/01/22 – 06/30/23	\$2,000.00（另有一筆 \$12542.80 的採購訂單交易）

			語、印地語、義大利語、日語、韓語、尼泊爾語、波蘭語、旁遮普語、俄語、僧伽羅語、西班牙語、他加祿語、泰米爾語、藏語、烏爾都語、越南語、沃洛夫語、意第緒語		
Eriksen Translations, Inc.	少數族裔與女性企業	二次審核文件譯文	阿拉伯語、孟加拉語、簡體中文、法語、海地克里奧爾語、義大利語、韓語、波蘭語、俄語、西班牙語、烏爾都語、意第緒語（紐約市）	07/01/22 – 06/30/23	\$6,000.00（另有一筆 \$9792.94 的採購訂單交易）
Voiance Language Services	少數族裔與女性企業	電話口譯	普通話、西班牙語、粵語、孟加拉語、福州話、俄語、法語	07/01/22 – 06/30/23	\$1,000.00（另有一筆 \$10,710.23 的採購訂單交易）

C. 與社區組織 (CBO) 的夥伴關係

隨著我們舉辦更多的公開會議，機構計畫進一步擴展此類合作。

- 目前，鑒於機構內部資源的充分性，尚未需要與 CBO 建立合作關係。

第 7 節，訓練

本機構將對內部員工及簽約夥伴/員工進行語言輔助服務政策與程序的訓練。

- DEP 已向全體員工（包括前線員工、管理層、檢查員及執法人員）提供指南，說明如何在機構的 SharePoint 網站獲取口譯服務與簡明語言文件。此外，員工也可諮詢各自部門的語言輔助服務協調員。
- 提供簡明語言訓練。
- 環境宣傳人員將接受文化敏感度與能力訓練。

第 8 節，持續改進規劃

A. 資料收集與監控

- 本機構將不斷收集並保持相關人口統計資料及語言服務的資料準確可信，方法包括：
 - 每年從翻譯及口譯服務供應商收集整個機構的支出資料。
 - 跟蹤翻譯請求、所用語言、口譯請求以及這些請求的頻次。
 - 跟蹤與語言輔助服務相關的投訴及其解決進展。
- 收集的資料將指導機構的決策過程與策略，旨在透過以下方式改進 LEP 個人的服務獲取：
 - 透過回饋我們語言輔助服務工作的成效，指出需要擴大服務覆蓋範圍的領域。
- 收集的資料將為第 3 節的需求與評估提供參考，具體方法包括：
 - 更新我們所報告的，符合服務資格的英語能力有限人群的數量或占比。
 - 更新所報告的與機構接觸的 LEP 個人的數量。
 - 指明機構在語言輔助服務覆蓋方面可能的短板。
 - 標注支出，以便我們為相關語言輔助服務的預算申請做好準備。

B. 語言輔助服務投訴

- 在本機構，特殊專案與舉措主任負責接收、跟蹤及處理以下投訴：
 - 透過 311 熱線提交的語言輔助服務投訴
 - 內部投訴
- 本機構透過以下途徑告知個人他們有權提出語言輔助服務投訴：
 - 多語種投訴指示牌
 - 多語種投訴宣傳單
 - 關於語言輔助服務投訴的簡報
- 本機構將關於投訴的資訊納入語言輔助服務年度報告。

第 9 節，目標與行動規劃

特殊專案與舉措的主任及副主任將負責監控機構計畫的效果及其對 LL30 的遵從性，執行相關協議，並在出現問題時及時處理。

- 本計畫設定了新目標、時間線與具體行動方案：

目標/需求	根本原因	語言輔助服務目標
我們將把廣泛傳播文件的標準翻譯語種從 10 種擴展到 13 種。	人們對義大利語與（紐約市）意第緒語等額外語言的需求增長。我們也意識到除了簡體中文之外，還需提供繁體中文的翻譯。	從現在起，所有廣泛傳播的文件將增加義大利語、（紐約市）意第緒語及繁體中文的翻譯，以補充原有的 10 種標準語言。
遵守 LL14 法規，該法規規定各檢查機構需每年向市長營運辦公室報告熟練掌握非英語語言的檢查員人數。	為了符合當地法律規定。	本機構將於 2025 年 1 月前設立一項自願調查，檢查員可匿名回報自己是否熟練掌握英語以外的其他語言。
語言輔助服務郵件附加頁，列明郵寄文件的翻譯語種，並指引如何線上查閱。	為應對文件翻譯語種數量的增加，我們選擇使用獨立的附加頁列明翻譯語種，這樣比直接修改文件本身更加高效。	我們已在鉛管服務更換計畫通知信加入此類附加頁，告知收件人該信件已翻譯成 13 種語言。
公共 PowerPoint 簡報的翻譯。	隨著製作新的公共 PowerPoint 簡報在全機構範圍內使用，我們將確保這些文件得到翻譯，以便在各社區充分發揮作用。	從 2025 年開始，我們將對現有及新製作的公共簡報進行翻譯。
公共 PowerPoint 簡報的影片及字幕翻譯。	隨著製作新的公共 PowerPoint 簡報在全機構範圍內使用，我們將確保這些文件得到翻譯，以便在各社區充分發揮作用。	我們計劃在接下來的兩年內，實現簡報的線上直播，使無法現場參與的人也能夠查閱。
文化敏感度與能力訓練	我們認識到，該訓練原來僅面向某一單一部門（環境法遵局）的宣傳人員，因此確定有必要在全機構範圍內推廣此類訓練。	平等就業機會辦公室 (Equal Employment Opportunity, EEO) 已同意進一步完善此項訓練並與各相關部門合作。我們計劃於 2025 年開始與 EEO 協調此事。