

南泽西交通规划组织 (SJTPO) 语言无障碍计划

根据 P.L. 2023, c.263 法则

计划生效日期：2025 年 12 月 12 日

语言无障碍协调员 (LAC)

公众联系政府机构咨询语言无障碍计划和服务相关信息的最佳方式是联系 LAC：

- 姓名：Melissa Melora
- 电话号码：(856) 794-1941
- 电子邮箱：languageaccess@sjtpo.org
- 网站：<https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>

引言

语言无障碍计划（以下简称“本计划”）符合新泽西州语言无障碍法则 [P.L. 2023, c.263](#)（以下简称“本法则”）的规定，体现了新泽西州致力于让本州多元化居民更轻松地获取政府资源和信息的承诺。法则规定，州政府机构必须向英语水平有限 (LEP) 的人士提供语言协助服务，并发布一份语言无障碍计划，阐述如何与此类人士保持沟通，以及为此类人士提供帮助。

语言无障碍计划¹是一份文档，描述了州政府机构及其员工必须提供的服务²，以确保英语水平有限的个人能够有效地获取各种项目、服务和活动的相关信息。

英语水平有限的人士是指个人不以英语作为母语，而且英语阅读、写作、口语和/或理解能力有限。

¹根据 P.L. 2023, c.263 法则规定，“行政部门中负责向公众提供直接服务的每个州政府机构，应与公共服务部、法律和公共安全部以及信息技术办公室协商，制定并发布一份语言无障碍计划，该计划应体现机构如何遵守本法则的各项规定。”

²根据 P.L. 2023, c.263 法则规定，“州政府机构”的定义是指“行政部门中的任何州政府部门或机构，以及任何向公众提供直接服务的委员会、理事会、局、司、办公室或机构”。

本文档提供以下信息：

- 我们机构的概况以及与公众互动的方式
- 我们服务或可能服务的英语水平有限 (LEP) 的人群

此外，本文档还概述了我们机构如何：

- 识别语言需求
- 提供语言协助服务
- 确保提供优质的语言协助服务
- 让公众了解可以获得哪些免费的语言协助服务
- 让公众了解我们所做的努力及相关工作的进展，遵守新泽西州语言无障碍法则
- 进行员工培训，介绍服务 LEP 人群的方法
- 遵守新泽西州语言无障碍法则。

目录

南泽西交通规划组织 (SJTP0) 语言无障碍计划.....	1
语言无障碍协调员 (LAC).....	1
引言.....	1
目录.....	3
A. 我们机构的概况以及与公众互动的方式.....	4
B. 我们机构服务或可能服务的英语水平有限的人群.....	5
C. 确定语言援助服务的需求与语言识别.....	7
D. 提供语言协助服务.....	8
E. 质量保证方法.....	10
F. 关于提供免费语言援助服务的公示.....	11
G. 利益相关者参与和外联.....	11
H. 员工培训.....	12
I. 记录保存、合规监测和报告流程.....	13
附录 1: 已翻译的重要文档清单.....	15

A. 我们机构的概况以及与公众互动的方式

1. 机构使命

南泽西交通规划组织 (SJTPO) 是服务于新泽西州南部大西洋县、开普梅县、坎伯兰县和塞勒姆县的大都会规划组织 (MPO)。SJTPO 成立于 1993 年，负责提供技术资源和资金支持，致力于采用区域方法解决交通规划和工程问题。SJTPO 的愿景是在该地区建立区域合作型交通系统，安全、高效地运送人员和货物，涵盖所有交通方式和用户。

2. 我们与公众互动的方式

SJTPO 主要在公众意见征询期与公众互动，获取公众对其计划、项目和/或技术研究的意见。SJTPO 主要通过其官方网站 (www.sjtpo.org) 发布信息。SJTPO 也会通过公共信息邮件列表，向感兴趣的公众和其他希望了解最新信息的组织发送电子邮件。SJTPO 定期在其社交媒体 ([Facebook](#)、[Twitter \(X\)](#) 和 [LinkedIn](#)) 页面上发布信息。欢迎公众通过以下方式联系我们：亲自前往位于新泽西州瓦恩兰的办公室，发送电子邮件至info@sjtpo.org，或致电 (856) 794-1941。

3. 参与机构

SJTPO 办公室是一个规模较小的政府机构，由不到十五名工作人员组成。该机构内部没有其他部门或办公室。

B. 我们机构服务或可能服务的英语水平有限的人群

法则规定，州政府机构必须向英语水平有限 (LEP) 的人士提供语言协助服务。这包括识别我们服务或可能服务的人群的需求，涵盖书面语言和口头语言支持。

根据法则规定，各机构必须将重要文档³以及信息，翻译成新泽西州英语水平有限人士最常用的七 (7) 种语言。为了确定这七种主要语言，我们机构使用了美国人口普查数据（包括美国社区调查数据），并且咨询了语言无障碍计划实施牵头机构。

这些数据还有助于我们机构了解目前服务或可能服务的社群的其他语言特征，从而确保制定有效的语言无障碍计划。

制定本计划时，新泽西州英语水平有限人士最常用的语言如下所述：

1. 西班牙语
2. 葡萄牙语（优先选择巴西葡萄牙语）
3. 韩语
4. 古吉拉特语
5. 汉语（包括普通话和粤语）
6. 法语克里奥尔语或海地克里奥尔语
7. 阿拉伯语

³根据 P.L. 2023, c.263 法案规定，重要文档的定义是指“涉及或提供关于获取、保留、终止或被排除在项目服务或福利之外的法律信息的文档；法律要求提供的文档；或阐述法律权利的文档。”

³虽然汉语口语主要包括普通话和粤语，但书面沟通的翻译应同时提供简体中文和繁体中文版本。

1. 添加州级层面七种主要语言之外的其他语言

法则还规定，州政府机构必须根据服务人群的构成，将重要文档翻译成机构认为必要的其他语言。

我们机构已就添加七种主要语言之外的其他语言做出了以下决定：

SJTPO 决定，除了七种主要语言之外，在大西洋城地区需要将文档和资料翻译成越南语和其他印度语系语言。SJTPO 认识到，大西洋城拥有多样化的人口，并且符合某些语言服务标准。因此，在适当的情况下，对于在大西洋城举行的公共会议或技术研究，SJTPO 可能会认为有必要将相关文档和资料翻译成这些额外的语言。

2. 提供口译服务的语言

根据法则规定，州政府机构在提供服务或福利时，必须为个人与机构之间的沟通提供母语口译服务。

3. 英语水平有限 (LEP) 的人群

描述与我们机构互动或可能互动的 LEP 人群，或需要机构服务或符合机构服务条件的 LEP 人群。这可能包括 SJTPO 利用内部数据或其他相关数据集（例如，来自语言服务提供商、学区、社区组织和商业协会的信息），来识别特定的语言特征或需求的各种努力。

可能与 SJTPO 机构互动的 LEP 人群包括居住在四县地区的族裔群体和游客。SJTPO LEP 计划是一份有价值的资源，其中提供了更多详细信息。

C. 确定语言援助服务的需求与语言识别

当英语水平有限 (LEP) 的个人联系我们机构时，工作人员必须通过以下方式评估其是否需要语言援助（表 1-3）。

表 1：当面沟通

说明	请勾选 (X) 所有适用项
当事人本人或其陪同人员自愿表明语言偏好	X
使用多语种语言识别卡片、海报或视觉辅助工具（例如，“我说 XXX”海报）	X
由训练有素的工作人员协助识别当事人的主要语言 <i>如果出现需求，SJTPD 将考虑联系州语言无障碍经理，以确定培训员工的最佳方法，使其能够提供当面和电话语言无障碍援助。</i>	
由合格的口译员（当面、电话和/或远程）提供支持，以识别/确认当事人的主要语言	X

表 2：电话沟通

说明	请勾选 (X) 所有适用项
当事人本人或其陪同人员自愿表明语言偏好	X
由训练有素的工作人员协助识别当事人的主要语言 <i>如果出现需求，SJTPD 将考虑联系州语言无障碍经理，以确定培训员工的最佳方法，使其能够提供当面和电话语言无障碍援助。</i>	
由合格的口译员（当面、电话和/或远程）提供支持，以识别/确认当事人的主要语言	X

表 3：电子沟通

说明	请勾选 (X) 所有适用项
机构网站上发布其提供的语言协助服务相关通知	X
相关表格、信函和/或电子邮件中包含多语种标语	X
网站上提供多语言聊天机器人	
仅使用自动翻译工具，识别主要语言	
其他（请具体说明）： SJTPO 网站提供一个下拉菜单，其中列出了与四县地区相关的各种语言。	X

D. 提供语言协助服务

1. 重要文档翻译

法则规定，必须翻译重要文档。根据 P.L. 2023, c.263 法案规定，重要文档的定义是指“涉及或提供关于获取、保留、终止或被排除在项目服务或福利之外的法律信息的文档；法律要求提供的文档；或阐述法律权利的文档。”

我们机构提供以下重要文档翻译资源（表 4）。

表 4：重要文档翻译资源

资源	请勾选 (X) 所有适用项
合格、训练有素和/或能讲多种语言的指定工作人员	
承包商	X

重要文档翻译是一项持续进行的工作。附录 1 提供了截至本文档发布之日，已翻译的重要文档清单。此列表是年度报告的组成部分，至少每年维护和更新一次。

2. 语言口译服务

我们机构提供以下免费资源，满足公众的口语或手语口译服务要求（表 5）。

表 5：口语或手语口译服务资源

资源	请勾选 (X) 所有适用项
由合格、训练有素和/或能讲多种语言的指定工作人员提供的协助	
电话口译服务	X
当面口译服务	X
远程视频口译服务	X

3. 其他无障碍设备和服务

表 6：无障碍设备和服务

设备或服务	请勾选 (X) 所有适用项
提供以下语言版本的机构项目帮助电话语音菜单（请具体说明）：	
训练有素、能讲多种语言的工作人员可以使用选定语言，与英语水平有限的人士进行沟通（请具体说明）：	
提供辅助设备，例如：助听感应线圈、便携式助听器、字幕、远程视频口译和/或同声传译设备	
通过合作机构提供服务，为需要辅助设备的人士提供帮助，包括：	
公共服务部聋哑与听力障碍司	
其他（请具体说明）：SJTP0 已事先研究了使用应用程序来帮助有使用辅助设备需求的人士。但是，尚未确定具体使用哪一款应用程序。如果出现需求，SJTP0 将考虑联系公共服务部聋哑与听力障碍司，以帮助为这些社群提供服务。	X

E. 质量保证方法

为确保语言协助服务准确、优质且符合文化需求，目前正在进行或计划开展的活动包括（表 7）：

表 7：质量保证方法

方法	请勾选 (X) 所有适用项
优先使用简明易懂的语言	X
使用经过审核的承包商，执行质量保证标准，确保其语言专家经验丰富、训练有素并且获得了相应的资格认证，具备语言和文化能力	X
监测并跟踪供应商提供的口译和笔译服务质量，以及培训员工持续监测这些服务的质量	
在供应商合同中纳入质量保证要求，例如：词汇表、翻译审核、使用翻译记忆库、本地化软件、桌面排版等	
与社区组织合作，定期检验口译和笔译服务的质量	
对不同语言的翻译文档和口译服务进行定期测试	
确保助听设备和辅助设备（例如：助听感应线圈、便携式聊天程序、字幕、平板电脑，和/或同声传译设备）的质量与正常维护	
其他（请具体说明）：多年来，SJTP0 一直都在使用相同的翻译和口译表格。在选择合作公司时，SJTP0 执行了严格的审核流程。	X

F. 关于提供免费语言援助服务的公示

我们机构会以所需语言（包括辅助工具和设备）通知英语水平有限 (LEP) 的人士其拥有获得免费语言援助服务的权利，具体方式如下所述（表 8）：

表 8：公示

方法	请勾选 (X) 所有适用项
在公众随处可见的区域张贴标语和海报	X
机构网站上介绍关于法则要求提供的语言援助服务、流程和文档的信息。	X
印刷品资料、出版物和广告	X
提供非英语语言信息的电话语音菜单	
公共服务公告	

G. 利益相关者参与和外联

我们机构与代表语言能力有限人群的社群或利益相关者实体在语言无障碍规划和实施方面的合作包括（表 9）：

表 9：利益相关者参与和外联

方法	请勾选 (X) 所有适用项
开展利益相关者参与活动，为我们制定语言无障碍计划提供信息，这可能包括举行公开的团体听证会和/或一对一会议	X
在实施和更新本计划的过程中，规划开展并维持利益相关者参与各项活动，这可能包括举行公开听证会和/或一对一会议	X
制定清晰且可衡量的目标，针对不同语言社群的 LEP 人士开展具体的项目/服务外联活动和沟通	
维护和使用包含当地、文化和语言多元化的社群组织以及媒体的通讯录列表，发布关于我们机构语言无障碍服务的信息	
设立网站，用于接收反馈；和/或提供公共电子邮件地址，用于接收语言无障碍相关问题、反馈和/或疑虑	X

H. 员工培训

对于参与落实 P.L. 2023, c.263 法则的员工，提供包括以下主题的年度培训（表 10）：

表 10：员工培训

主题	请勾选 (X) 所有适用项
机构提供语言援助服务的法定义务	X
机构的语言无障碍政策和规程	X
机构提供语言援助服务的实用资源和最佳实践	X
如何联系口译员和笔译员并与对方合作	X
文化能力和文化敏感性	X
获取翻译和口译服务的具体方法	X
维护向英语水平有限的个人提供的语言无障碍服务记录	X

I. 记录保存、合规监测和报告流程

1. 年度内部监测

我们机构通过以下方式监测本计划的实施情况，以确保遵守 P.L. 2023, c.263 法则（表 11）：

表 11：年度内部监测

方法	请勾选 (X) 所有适用项
支持建立相应的机制，监测机构实施本计划的情况	X
收集和整理机构年度报告所需的数据，以确保遵守 P.L. 2023, c.263 法则	X
根据 P.L. 2023, c.263 法则规定，及时提交年度报告	X

2. 内部记录保存

我们机构会持续跟踪与语言无障碍相关的数据。目前正在跟踪的数据包括 [表 12]：

表 12：内部记录保存

衡量标准	请勾选 (X) 所有适用项
语言援助服务申请频率 <i>如前所述，SJTPO 已创建一个专用电子邮件地址，供公众提交语言援助服务请求。此外，SJTPO 在其网站上还提供了一个 Google 表单，供公众提交语言援助服务请求（即：翻译申请）。</i>	X
处理申请的方式 <i>迄今为止，尚无任何公众成员提交语言援助服务请求。如有必要，SJTPO 将详细说明如何满足这些需求。</i>	X
是否有人提交了以除指定的七种语言之外的其他语言获取语言协助服务的申请 <i>如前所述，SJTPO 在其网站上提供了一个 Google 表单，供公众提交语言协助服务请求（即：翻译申请）。表格明确要求，填写者注明他/她们希望将资料翻译成哪一种语言。</i>	X
机构打算如何通知英语水平有限 (LEP) 的人群，其提供哪些可用的语言协助服务 <i>SJTPO 拥有一个网页面，其中详细介绍了面向英语水平有限</i>	X

衡量标准	请勾选 (X) 所有适用项
<i>(LEP) 人士的服务计划。SJTPD 一直在所有面向公众的资料中随附免责声明，详细说明如何申请语言援助。</i>	
机构如何记录向语言能力有限 (LEP) 的个人实际提供的语言协助服务 <i>SJTPD 拥有一个网页，其中详细介绍了面向英语水平有限 (LEP) 人士的服务计划。</i>	X

附录 1：已翻译的重要文档清单

重要文档翻译是一项持续进行的工作。截至本文档发布之日，下列重要文档提供以下语言版本：

<https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>。