

一、總體政策

- A. 洛杉磯市住房管理局(簡稱HACLA)瞭解英語程度有限人士(簡稱LEP)的需求。這些人士包括租用HACLA擁有的住所單元的申請人、參加者以及居民。
- B. 根據聯邦、州以及本地法律，特別是HUD指南第13166令(聯邦登記處4878-N-02-2007年1月22日)下列加州政府法典(簡稱迪馬利·阿拉托瑞法案)以及加州民事法典第1632條，HACLA將會採取合理的措施來確保HACLA人士可以切實使用他們的專案。
- C. 所謂切實使用就是根據聯邦指南而提供的免費語言幫助。HACLA被要求根據四項因素分析提供LEP服務。這些因素是：
 - 1. 服務或者將要服務的人口中非英語人士的數量或者比例；
 - 2. 與HACLA接觸的頻率；
 - 3. 服務或者福利的性質和重要性；以及
 - 4. HACLA所具有的資源和成本。
- D. 州以及聯邦指南允許地方公共機構自由決定以下事項：
 - 1. 構成雙語雇員的實質性、充分以及必要數量；
 - 2. 在某一單個語種中，LEP人士何時足夠多從而要求翻譯檔；
 - 3. 需要翻譯的檔；以及
 - 4. LEP人士何時可以得到翻譯服務；以及
 - 5. LEP服務如何提供。
- E. HACLA將會確保提供的服務是平等的，而無論專案申請人、參加者或者居民是否將英語或者需要LEP服務。為此，HACLA將會確保所有的員工都接受LEP政策指導，並且每年都為與申請人、參加人以及居民直接打交道的員工提供培訓。

- F. 規劃主任或者其指定人員為本機構的LEP協調員。有關LEP政策實施方面的任何投訴都應該交給LEP協調員。
- G. 有關LEP政策的資訊應當通過張貼在HACLA網站上以及用各個辦事處所服務的適當門檻語言的通知向公眾公佈。如果通知沒有申請人主要語言版本，那麼，就應該提供現場翻譯。總結政策的通知應該包括在申請和審議檔冊之中。

二、申請資格

- A. 本政策適用於所有HACLA擁有的住房的申請人、參加者以及居民，包括但是不限於公共住房專案、第8條住房選擇券項目、項目券、HOPWA、住所和照料以及其他HACLA擁有的住房。
- B. LEP服務都必須提供，而無論某一個人的公民和移民狀態。

三、定義

- A. “申請人”包括由HACLA管理的任何項目的申請人。
- B. “合格”是指通過某一英語和所使用的非英語語言都熟練並且具有相關知識的人士提供語言服務。提供筆譯或者口譯的人必須熟悉文化以及HACLA使用的名詞，同時遵守翻譯的職責，這樣才可稱為合格。
- C. “口譯”是指合格地接受用某一語言提供的口頭資訊並且準確地採用口頭方式用另一種語言交流該資訊。
- D. “口譯翻譯”是指非某一成年人可以流利地用英語以及LEP申請人、參加者或者居民的語言講話和閱讀，並且完全理解。

- E. “語言服務”或者“語言協助”是指提供合格的語言口譯（口頭翻譯）或者筆譯（書面翻譯）。
- F. “LEP”人士是指指明為LEP的人士。此人並不以英語作為主要語言，而且閱讀、書寫、說或者理解英語的水準有限。
- G. “參加者”包括HACLA管理的任何專案的授權參加者，而並非為HACLA擁有的住房單元的授權租客。
- H. “公共聯絡職務”是指在履行HACLA職責時，強調會見、聯絡以及處理公眾的職務。
- I. “居民”包括授權的HACLA擁有的住房單元的租客。
- J. “現場翻譯”是指將某一檔從英語口譯稱為第二種語言。現場翻譯包括翻譯每個詞，而非總結。但是，在現場翻譯中，由於存在文化和技術問題，可能需要並且鼓勵進一步的解釋。
- K. “門檻語言”是指足夠多的社區成員將某一語言，從而有可能符合資格，接受HACLA服務，從而招聘雙語員工並且根據本政策規定翻譯檔。
- L. “筆譯”是指將某一語言的書面材料轉化成為另一語言的書面形式。
- M. “重要檔”是指那些對於確保普通受益人或者潛在受益人以及具體LEP人士可以有效使用的十分關鍵的檔。

四、確定的需求

提供LEP服務的需求應該通過嚴密觀察潛在的申請人、參加者以及居民人口來確定。

- A. 在申請人提出申請或者進行首次面談的時候（無論哪個在先），申請人將會被要求指定用於其書面和口頭目的的主要語言，以及是否需要LEP服務。

- B. 在申請人進行年度審議的時候，申請人將會被要求指定其主要語言以及用於書面和口頭LEP服務的偏好。
- C. HACLA擁有的住房單元的每個居民都應該在每次年度審議或者早先聯絡的時候問及其主要語言以及用於書面和口頭LEP服務的偏好。
- D. 每個檔（書面以及電腦等等）都應該加以編碼或者蓋章，用來說明LEP需求以及指定的主要語言。
- E. 通常，合格的LEP門檻語言構成有資格接受服務的人口的5%或者1000人（較少為先），表明有需要翻譯重要檔（如果根據第I.B.和V.條款資源允許）。但是，如果到達5%標準的某個語言團體不足50人，那麼，HACLA就會提供書面通知，告知LEP語言團體有權利獲得口譯服務，而不是提供書面翻譯服務。

此外，對於HACLA擁有以及經營的地產，將會根據具體地產來確定門檻語言。

- F. HACLA的規劃部門以及LEP協調員將會每年審議有關潛在和當前申請人、參加者以及居民的人口資料，從而評估是否需要更新四項因素分析（第IC條所列）。

五、口譯服務

- A. 所有的LEP申請人、參加者以及居民在表明需要或者員工發現用英語交流困難的時候都有權利接受免費口譯服務，而無論其講的語言是否被認為是“門檻語言”。一旦某人被確定為LEP，那麼，必須在與HACLA的所有聯絡中提供口譯服務。

- B. 在可能的情况下，HACLA將會給申請人、參加者或者居民指定雙語員工。如果此人沒有被指定雙語員工，那麼，將會利用另一個雙語員工提供口譯服務。可以通過任何方式來提供此類服務，包括當面或者電話進行。
- C. 當某一辦事處並不具備可以為客戶提供合格口譯服務的員工的時候，員工可以通過助理經理或者更高級別的領導要求提供合格的口譯服務。外部口譯服務可以包括合同口譯人員、電話口譯服務或者認證的社區志願者。在使用的時候，HACLA應該支付外部口譯服務人員。
- D. 強烈不鼓勵使用非正規口譯人員，例如家庭成員(包括未成年人)、朋友、法定監護人或者LEP人員的律師。如果使用的話，就應該限制在緊急情況，而且必須短暫和臨時(例如確定所講的語言)。
- E. HACLA員工必須隨時提供免費口譯人員。如果在提供語言服務後LEP人員想要使用非正規口譯人員，那麼，該LEP人員必須根據LEP偏好的語言或者通過現場翻譯簽署一份放棄使用免費口譯服務的聲明。在LEP人員簽署後，該非正規口譯人員就可以翻譯。但是，在可能的情况下，可以講LEP語言的HACLA員工必須觀察翻譯情況來確保翻譯是全面而且準確的。HACLA口譯人員必須簽署棄權聲明，證明翻譯的準確性。
- F. 可以由申請人、參加者、居民、居民的律師、居民顧問委員會(簡稱RAC)、居民管理公司(簡稱RMC)、第8條顧問委員會(SAC)或者與HACLA專案活動直接相關的繼任機構提出口譯要求。

六、表格和檔翻譯

- A. 根據HUD指南所有被確定為“關鍵”的HACLA表格以及檔都必須根據第IB條從英語翻譯成為門檻語言。HACLA在資源允許的情況下將把關鍵檔翻譯成為其他語言。

- B. “關鍵”表格和檔包括但是並不限於：
1. 參加HACLA專案或者活動，或者接受HACLA福利或者服務的申請；
 2. 同意書以及投訴表格；
 3. 招收表格；
 4. 權利、義務、否認、損失或者福利或者服務減少以及聽證會的書面通知；
 5. 告知LEP人士免費語言協助的通知；
 6. 公開聽證會的通知，尤其是那些滿足社區規劃和開發的公民參加要求的聽證會；
 7. 租房和房客規則；
 8. 驅逐通知；
 9. 信息標示；
 10. 要求申請人、受領人或者參加者採取行動的HACLA信件；以及
 11. 任何被HACLA或者其員工認為關鍵的其他檔。
- C. 在滿足以下條件的情況下，任何LEP申請人或者參加者/居民都可以接受任何用其主要語言寫成的“關鍵”表格和檔：
1. 申請人、參加者或者居民表明需求或者員工發現用英語交流困難；以及
 2. 已經根據本政策的第1A以及B條款把這些檔進行了翻譯。
- D. 在可能的情況下，翻譯應該列印在英語版本的背面。
- E. 如果關鍵檔沒有翻譯，那麼，HACLA將向申請人、參加者或者受領人提供現場翻譯。而且，任何郵寄的檔都必須包括免費口譯服務的通知(在以上第VA條款規定)。
- F. 在簽署HACLA租房合約的時候，居民必須簽署租房合約的英文版本。如果戶主的主要語言是一門門檻語言，那麼，他們就會收到用門檻語言寫成的合約副本，並且會給時間在簽署租房合約前用他們的主要語言閱讀該檔。

七、公眾聯絡職務

- A. HACLA將會盡力在公眾聯絡職務上雇用數量足夠的認證雙語雇員來確保向LEP申請人、參加者以及居民提供資訊和服務。
- B. 人力資源部門應保留一份認證可以進行口譯或者書面翻譯的雇員名單。這些雇員由HACLA支付提供雙語服務。
- C. 根據主管考量，認證的雙語HACLA雇員或許被要求在指定的工作場所以外提供服務。