



命令编号 18-70

类型 警局通令	负责人 GERALDINE HART 警察局长	签名
主题/题目/标题 语言协助计划		
适用对象 警局内所有成员	章节创建日期 2015 年 12 月 4 日	生效日期 2018 年 12 月 18 日
		修正日期 2018 年 12 月 18 日

## 规则和程序

### 第 26 章： 标题： 社区关系

### 第 5 节： 标题： 语言协助计划

#### I. 目的

确保英语能力有限 (Limited English Proficiency, LEP) 的人士能够充分享受所有警局服务。

#### II. 政策

A. 此语言协助计划 (Language Access Plan, LAP) 包含向萨福克县所有需要或请求警务服务的居民提供语言协助服务的程序。此计划应每年更新一次，发布在警局的网站上，在向公众开放的所有设施中提供印刷版，并通过警区分发。

B. 警局人员应按照此 LAP 中包含的程序提供语言协助服务，并让居民了解他们可免费获得这些服务。

C. 除非法律明确要求询问或公开某一居民的移民身份，否则警局工作人员不得询问和公开此信息。使用语言协助服务不应被视为询问任何人的移民身份的依据。

#### III. 定义

A. 双语能力 (Bilingual): 能够熟练使用两种语言就日常事务、社会和职业等主题进行对话，词汇量丰富，发音标准，能理解他人在正常语速下表达的语义。

B. 双语工作人员 (Bilingual Member): 已通过测试和认证，可以在非英语的母语对话中提供语言协助的警局工作人员。

C. 警局授权口译员 (Department Authorized Interpreter, DAI): 已通过测试和认证，可以在执行公务时提供口译服务的警局工作人员。

D. 警局授权口译员/认证双语工作人员名单 (DAI/Certified Bilingual Member List, DAI List): 经授权可以在执行公务时提供口译服务的警局工作人员名单。

E. 口译 (Interpretation): 译员基于掌握的独特双语技能和知识, 将听入的一种语言 (源语言) 口头翻译成另一种语言 (目标语言) 的行为。

F. 语言协助跟踪数据 (Language Assistance Tracking Data): 为记录口译或单语对话而收集的信息。无论何时提供语言协助, 负责报告 (请求) 的警员都应根据情况填写在线或事件报告系统 (ORS/IRS) 中的所有语言协助字段。

G. 语言协助协调员 (Language Access Coordinator, LAC): 社区关系局 (Community Relations Bureau, CRB) 的指挥官是指定的警局语言协助协调员。

H. 语言协助计划 (Language Access Plan): 用于说明警局将如何向 LEP 人员提供警务服务的路线图。

I. 语言协助服务 (Language Assistance Services): 警局工作人员以口译、笔译或非英语单语对话形式提供的协助。

J. 语言专线解决方案 (Language Line Solutions): 签约的电话口译服务, 全天候提供 200 多种语言的口译员协助。

K. 英语能力有限 (Limited English Proficiency): 母语不是英语及英语读、写、说或理解能力有限的人士。LEP 的认定视具体情况而定: 一个人的英语语言能力可能足以完成某一场景下的沟通, 但完成不了其它场景下的沟通。例如, 一个人的英语能力可能足以描述一场摩托车事故, 但不足以描述一场家庭争端的来龙去脉。

L. 主要语言 (Primary Language): 一个人可用来进行最有效沟通的语言。警局人员不应主观臆测某人的主要语言, 而应尽力确认其使用的主要语言, 以确保有效的沟通。

M. 源语言 (Source Language): 原始文件或主要讲话人使用的语言。

N. 目标语言 (Target Language): 经译员笔译/口译后的语言。

O. 临时口译员 (Temporary Interpreter): 具备双语能力, 可将相应的源语言口头翻译成所需目标语言的警局工作人员或一般公众人员。

P. 笔译 (Translation): 由具备独特双语技能和知识的人员将书面文本从源语言转换为目标语言的过程。

#### IV. 参考资料

A. 《司法部关于联邦政府财政援助受领者根据第六章规定禁止出现因原国籍歧视而影响英语能力有限者的指南》(DOJ Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting LEP Individuals), 《联邦法规》(Fed.Reg.) 第 67 卷第 41455 条 (2002)

B. 《美国翻译协会道德和职业行为规范》(American Translators Association Code of Ethics and Professional Practice)

C. WWW.LEP.GOV

#### V. 规则和法规

不适用

#### VI. 程序

A. 语言协助协调员 (LAC) 的职责:

1. 协调和实施各个方面的语言协助服务;
2. 创建、维护、更新和分发 LAP, 并且确定:
  - a. 必须再将重要文件翻译为哪些语言, 以及
  - b. 必须翻译的更多文件或其他信息。
3. 审查以下内容, 确定很可能需要语言协助服务的 LEP 人群:
  - a. 警局记录, 包括由警局人员进行的口译记录;
  - b. 语言专线解决方案账单;
  - c. 从基于校区、医院和宣传小组等组织的社区获得的信息;
  - d. 美国人口普查局 (United States Census Bureau) 的美国社区调查中包含的信息。
4. 在每季度完成的语言协助跟踪数据中随机选择 10% 进行审计, 以确保:
  - a. 准确、完整地记录了必要信息。
  - b. 遵循了适当的口译协议。
  - c. 正确地使用了临时口译员。

- d. 正确地部署了口译资产。
  - e. 向报告人员的指挥官反映了不足之处。
5. 向警察局长提供关于警局语言协助服务的综合年度报告。
6. 向公众通知关于语言协助服务的信息。
- a. 标志和重要文件
    - (1) 重要文件列表将由 LAC 创建和维护
    - (2) 标志、网站通知和重要文件需要用英语、西班牙语和其他经 LAC 确认的相关语言印制。
    - (3) 应在所有警局设施的公共入口点以及警局网站主页的显眼位置张贴/发布标志和语言识别表，并用英语、西班牙语和其他相关语言声明：
      - (a) 口译员服务免费。
      - (b) 警局提供非英语的纸质表格和文件。
    - (4) 应在所有公共设施处张贴语言识别表并维护所有部门车辆中的识别表。
    - (5) LAC 应获得所需语言的必要标志并安排送达每个警局设施。
    - (6) LAC 或指定人员每个季度应亲自检查每个警局设施，确保发布和/或提供必要的标志和文件。
  - b. 对于未以 LEP 的首选语言提供的文件，应利用 DAI、双语工作人员或语言专线，采用 LEP 人员的首选语言向其阅读。
7. 在与拉丁社区或拥有众多 LEP 人群的其他社区的负责人合作时担任警局代表，以确保 LAP 的有效实施。
- a. LAC 将对拉丁社区进行季度调查，以衡量 LAP 的有效性。
  - b. LAC 将分析每次调查的结果并实施各种措施来改进该计划。
  - c. 调查结果将在年度报告中发布。

## B. 指挥官的职责

1. 指挥官应确保发布/张贴必要的标志、重要文件和其他信息，确保进入其设施的一般公众能够看到。
2. 指挥官应确保下属人员在利用任何语言协助服务时输入所有适当的语言协助跟踪数据。

## C. 内部事务局的职责

1. 内部事务局 (Internal Affairs Bureau, IAB) 将对所有声称语言协助服务请求被拒的投诉进行调查。
2. IAB 将进行月度审计，确定是否按照本章的规定提供了语言协助服务。
  - a. 调查员将获得来自警局记录系统的“利马”(Lima) 来电列表并联系该列表上的投诉人，以确定：
    - (1) 投诉人是否得到所需/请求的服务，以及
    - (2) 投诉人对该服务是否满意。
  - b. IAB 将评估负面回答并逐案确定是否将采取补救措施或纪律处分。

## D. 所有工作人员的职责

1. 遵守本节中包含的程序。
2. 在任何警局工作人员不当地拒绝为任何人提供语言协助服务时立即向主管报告。

## E. 语言协助服务的提供 - 工作人员将向需要此类协助的所有人员提供免费的语言协助。

1. 语言专线解决方案 - 所有工作人员都能全天候获得语言专线服务。
  - a. 双听筒语言专线电话在以下位置向公众提供：每个警区和总部的前台；每个警区的犯罪部 (Crime Section) 和侦探队 (Detective Squad)；机场运营部 (Airport Operations Section)；中央记录部 (Central Records Section) 的公共窗口；家庭暴力部 (Domestic Violence Section)；仇恨犯罪部 (Hate Crimes Section)；凶案部 (Homicide Section)；内部事务局；海运局 (Marine Bureau) 办公桌；火岛海运局 (Marine Bureau - Fire Island) (两部电话)；手枪许可局 (Pistol Licensing Bureau)；警察学院处 (Police Academy Bureau) (西区)；特殊受害人处 (Special Victims Section) 和特别巡逻局 (Special Patrol Bureau)。
  - b. 整个警区的 30 多个巡逻队部署了经过编程的手机，可自动拨打语言专线。

c. 整个警区超过 85 个巡逻队部署了经过编程启用 VoIP 的平板电脑, 可联系语言专线。

## 2. 为 9-1-1 来电者提供口译服务的程序

a. 当 9-1-1 话务员确定来电者为 LEP 时, 话务员应查明来电者的主要语言。

(1) 如果话务员确定来电者的主要语言为西班牙语, 话务员应直接将来电转给说西班牙语的话务员。如果没有说西班牙语的话务员, 话务员应该使用语言专线。

(2) 如果话务员确定来电者的主要语言不是西班牙语, 话务员将立即拨打语言专线。

(3) 话务员将在 CAD “评论” 部分注明来电者是 LEP 人士, 指明来电者使用的语言, 并为该来电分配一个 “L” 标识。

b. 调度员将尽量指派一位 DAI 或双语警员来应答 LEP 人士的电话。

## 3. 提供现场口译服务的程序

a. 必须与主要语言为非英语的人员交流时, 所有警局工作人员必须确定其是否为 LEP 人士。

b. 如果该人员为 LEP 人士, 应答的警员应确定其主要语言, 在需要时可使用语言识别卡 (PDCS-7044)。

c. 如果应答警员被指定担任使用该 LEP 人士主要语言的双语警员或 DAI, 则应答警员可以同该人士展开单语对话。

(1) 如果应答警员在任何时候确定没有足够的语言技能来提供服务, 该警员应向沟通部 (Communications Section) 请求语言协助, 如下文 “d” 段中所述。

(2) 担任 DAI 或双语警员的应答警员应将所有语言协助跟踪数据输入到 ORS/IRS。

d. 如果应答警员未被指定担任使用该 LEP 人士主要语言的双语警员/工作人员或 DAI, 则应答警员应该:

(1) 尽力使用任何方法确定是否存在紧急情况。

(2) 如果不存在紧急情况, 则向沟通部请求语言协助。

(a) 沟通部应确定是否可安排 DAI 或双语警员/工作人员。

(b) 如果无法安排 DAI 或双语警员/工作人员，则沟通部将建议应答警员使用语言专线。

(c) 如果分配了 DAI 提供协助，则该 DAI 可以向应答警员提供口译服务。

(d) 如果分配了双语警员/工作人员提供协助，则该警员/工作人员可以与 LEP 人士沟通，以协助应答警员处理来电。

(3) 将所有语言协助跟踪数据输入到 ORS/IRS。

e. 紧急情况 - 在危急或突发状况下必须与 LEP 人士进行沟通的人员可临时使用任何空闲的口译员。

(1) 临时口译员可以是任何能够运用双语的第三方，如 LEP 人士的朋友和家人。使用临时口译员时，应答警员应该：

(a) 考虑所选口译员在源语言和目标语言方面的明显熟练度，还应考虑任何明显的偏见、个人利益或保密性问题。

(b) 制定并提出所有问题。临时口译员在任何情况下均不得单独对 LEP 人士发起询问。

(c) 评估临时口译员的行为是否存在翻译欠佳的迹象，例如：

(1.) 口译员的陈述比 LEP 人士的陈述长或短很多；

(2.) 口译员与 LEP 人士或应答警员进行多方交谈；

(3.) 尽管口译员尽力翻译，但 LEP 人士仍表现出困惑不解或选择使用蹩脚的英语表达。

(d) 仅在不得已的情况下才能让儿童充当临时口译员。

(e) 停止使用任何表现不佳的临时口译员。

(2) 急切需要口译员的持续时间 - 当需要口译员的紧急情况过去之后，应答警员应确定是否需要继续使用口译服务。

(a) 如果可以根据已从 LEP 人士得到的信息来提供警务服务，则不再需要更多口译服务。

(b) 如果无法根据临时口译员转达的信息来提供警务服务，则应答警员应向沟通部请求语言协助。

(c) 根据本节规定，如果应答警员在任何时候确定口译的质量可疑，则无法提供警务服务。

(3) 记录临时口译员的使用情况 - 每当通过使用临时口译员来获得信息时，应答警员应将所有语言协助跟踪数据输入到 ORS/IRS。

#### 4. 审问、会见和投诉

a. 以下情况下必须记录 LEP 人士的书面陈述：

(1) 如果使用了 DAI 或语言专线，调查警员应记录该陈述；

(2) 如果使用了双语工作人员，工作人员将记录该陈述。

b. LEP 犯罪嫌疑人

(1) 必须使用 DAI 或双语工作人员来记录 LEP 嫌疑人的书面陈述。如果无法安排 DAI 或双语工作人员，调查警员将使用语言专线。

(a) 使用 DAI、双语工作人员或语言专线，用嫌疑人的主要语言向其宣读米兰达 (Miranda) 警告表单。

(b) 为相关机构准备审问或会见时，警局工作人员可使用该机构指定的口译员。

(2) 使用 DAI 或双语工作人员来记录嫌疑人陈述的工作人员应在该陈述和 ORS/IRS 中记录以下信息：

(a) 陈述的日期、时间和地点

(b) DAI 或双语警员/工作人员姓名、警衔和指令

(c) 源语言和目标语言

(3) 使用语言专线来记录嫌疑人陈述的工作人员应在该陈述和 ORS/IRS 中记录以下信息：

- (a) 陈述的日期、时间和地点
- (b) 口译员的姓名、联系信息和身份证号码
- (c) 源语言和目标语言

c. LEP 受害人和证人

(1) 应使用语言协助来记录所有书面陈述。

(2) 如果适用，应在受害人/证人陈述中记录使用的口译员的姓名和联系信息以及日期、时间、地点、源语言和目标语言、语言专线口译员身份证号码，并输入到 ORS/IRS。

d. 针对警局人员的投诉

(1) 对于出于任何原因想要对警局任何工作人员提出投诉的任何 LEP 人士，应以其主要语言为其提供语言协助。

(2) 如果适用，接到投诉的警局工作人员应记录使用的口译员的姓名和联系信息以及日期、时间、地点、源语言和目标语言、语言专线口译员身份证号码，并输入到 ORS/IRS。

(3) 应以 LEP 投诉人的主要语言向其提供所有投诉的处置方案。

G. 笔译服务

1. 社区关系局 (Community Relations Bureau, CRB) 应监督警局中的所有笔译职能。

- a. CRB 应保留一份经授权执行笔译工作的警局工作人员名单。
- b. CRB 应协调由签约供应商提供的所有笔译服务。

2. 收到非英语函件的工作人员应联系 CRB 以获得笔译协助。

- a. CRB 在向签约供应商发送函件之前，应先安排警局的授权笔译员提供服务。
- b. 如有必要，内部事务局的指挥官或指定人员可以直接与警局的授权笔译员（或外部供应商）进行协调，以确保函件的机密性。
- c. 应在收到原始函件的七日内进行所有笔译工作。

3. 非英语的表扬/投诉信息报告 (PDCS-1300-1) 将在表单中注明以下信息:

- a. 在所有警局设施提供的或通过电话提供的口译服务均为免费服务; 以及
- b. 内部事务局为说西班牙语的投诉人设置了专用电话号码。

F. 培训 - 警局将为所有工作人员进行关于 LEP 政策和程序的年度培训。

1. 职责

- a. 语言协助协调员将与警察学院处协调, 以制定和更新综合培训课程。
- b. 警察学院处将制定课程并进行培训, 包括教室说明、分散式个性化在职培训 (Decentralized Individualized In-Service Training, D.I.I.T.) 和警局培训公告。

2. 警局的新人培训计划中涵盖了所有 LEP 政策和程序, 其中还包括 20 小时的西班牙文化和语言培训。

3. 在职工作人员将接受如下年度培训:

- a. 如何在面对面交流或电话交流中识别 LEP 人士的语言协助需求。
- b. 如何在紧急情况下联系警局授权口译员、双语警员/工作人员、语言专线解决方案以及如何使用口译员。
- c. 如何与口译员协作并评估口译质量。
- d. 如何辨析警务中的文化多样性以及语言障碍。
- e. 用西班牙语表达的基本短语、术语和指令。

4. 宣誓人员将获得一份西班牙语语言指南备忘录插页 (PDCS-7041), 以协助其处理涉及 LEP 人士的警务。

5. 所有工作人员每年都必须看完语言专线 D.I.I.T. 影片。

H. 资格

1. 作为新员工流程的一部分, 所有警局工作人员都应完成外语流利度问卷调查 (PDCS-7043), 详细说明其对非英语语言的熟练度。人事部 (Personnel Section) 主管应在人事系统中保留这些信息。

- a. LAC 应在 ORS/IRS 中编制并保留 DAI 和双语工作人员名单

2. 技能认证

- a. 想要加入 DAI/双语工作人员名单的警局工作人员应向 LAC 提出相应的加入申请。
- b. LAC 将通过签约供应商安排技能测试。技能测试将根据需要进行安排，测试将评估工作人员的以下方面：
  - (1) 英语及所测试语言的流利程度
  - (2) 基本警察术语相关知识
  - (3) 口译的准确性
  - (4) 专注听力
  - (5) 信息保持力
  - (6) 遵循指示的能力
  - (7) 口译员的角色及道德考量
- c. 获得供应商认证的工作人员将加入相应的名单。
- d. 无法获得认证的工作人员有资格根据 LAC 的决定重新进行测试。
- e. LAC 应为名单上的每个工作人员监督和安排重新认证测试。
  - (1) 应从名单中剔除未通过重新认证的工作人员。
  - (2) 任何无法通过重新认证的工作人员均可以根据 LAC 的决定重新参加测试。
- f. 想要获得笔译员认证的 DAI 需向 LAC 提出请求。
  - (1) LAC 将根据需要与指定的签约供应商一同安排笔译员认证测试。
  - (2) 通过指定笔译技能测试的 DAI 将在 DAI 名单中被指定为“笔译员”。
  - (3) LAC 应对被指定为“笔译员”的每位工作人员安排重新认证测试。未通过重新评估的人员将被取消“笔译员”资格。

## **VII. 认证**

### **A. NYSLEAP**

## **VII. 索引**

语言协助协调员 - 26/5

语言协助计划 - 26/5

语言协助追踪表 (PDCS-7042) - 26/5

英语能力有限- 26/5

**结束**