美国国土安全部
语言服务计划

纪要

概况

美国国土安全部（以下简称“DHS”）语言服务计划（以下简称“LEP 计划”）是对 13166 号总统行政命令规定的贯彻执行，该项命令全称为“改善英语能力有限人士接受的服务”（以下简称“LEP”）（2000 年 8 月 11 日）。LEP 计划为本部门建立了语言服务方针，并搭建起 DHS 为 LEP 人士提供有效服务的体系。LEP 计划介绍了本部门目前提供的语言服务活动，以及 DHS 在运营、服务、规划和活动中为了进一步改进和提高对 LEP 人士所提供的语言服务而采取的新措施。

在制定 LEP 计划期间，DHS 的各部门评估了 LEP 人员利用部门规划和服务的范围、考虑了外部机构提出的改善服务建议，并且做出进一步采取措施帮助 LEP 人员有效利用部门服务的承诺。根据 LEP 计划，DHS 的各部门将分别制定语言服务计划、广泛收集辨别 LEP 人士及所需语言服务的意见草案、对职员进行语言服务问责培训、告知公众可以利用的语言资源，并且定期对计划评估和更新。公民权利和公民自由办公室（以下简称“CRCL”）将监督 LEP 计划的实施。

方针

DHS 的方针是及时提供高品质的语言协助服务，使英语能力有限的人士能够有效获悉支持每一项 DHS 使命的运营、服务、活动和规划资讯。因此，DHS 的各部门应当把语言服务事项纳入日常策略和业务规划中、确认关键文件并将其翻译成最常见的语言、在适当情况下提供口译服务，并且对职员进行语言服务问责和如何利用现有语言服务资源方面的教育。

各部门的 LEP 计划和活动

在 2012 年，与公众接触的每一个 DHS 部门都必须制定语言服务计划，其计划必须完全以 DHS LEP 方针为核心。

在准备制定这份 LEP 计划时，每一个部门可从以下方面考虑：

- 在实行的日常规划和运营中增加口译和笔译服务；
- 增加对 LEP 人群的宣传，为他们提供国土安全规划方面的信息；
- 记录为 LEP 人士服务的次数，用以确定当前和未来的语言服务需求；
- 利用 CRCL 的“我讲的是”材料协助辩别所服务 LEP 人士所说的语言；
- 适度借助 LEP 人士的家人、朋友或其他相关人员帮助解决罕见情况及提供不重要的信息；
- 为职员提供语言服务要求、如何利用现有的语言服务以及如何使用口译员等方面的培训和指导；
- 与外部利益相关者商议，规划未来的语言服务。

目前各部门业已在运营中实施诸多上述活动。有关现有和规划中语言服务活动的说明已经纳入 LEP 计划附录中。

联系信息

公众可以发送电子邮件至 crcl@dhs.gov 或者拨打下列电话号码与 CRCL 联系，获取有关 DHS 语言服务和相关活动的更多资讯。

CRCL 负责审查和评估关于国土安全部的员工和官员侵犯公民权利、公民自由以及基于种族、族裔或宗教成见执行活动的信息。其中包括因为英语能力有限而被拒绝提供 DHS 规划、活动或服务的信息。

如想要向 CRCL 提出申诉，公众可以下载可选的可填申诉表并在填妥后通过电子邮件发到：crcl@dhs.gov，或是发送电子邮件对相关事件进行详细的书面说明。

接受以英文以外的其他语言提出的申诉：

- 下载英文版表格（*PDF – 共 7 页，212 KB*）
- إضغط لتحميل المستند باللغة العربية – 阿拉伯文 *(PDF – 共 7 页 – 212 KB)*
- Cliquez ici pour télécharger ce formulaire en français – 法语（*PDF – 共 8 页，234.77 KB*）
- Klike la pou telechaje fòm sa a an Kreyòl Ayisyen – 海地克里奥尔语（*PDF – 共 7 页，211.31 KB*）
- Clique aqui para fazer o download deste formulário em português – 葡萄牙语（*(PDF – 共 8 页，223.98 KB*）
- Щелкните мышью здесь, чтобы загрузить эту форму на русском языке – 俄语（*PDF – 共 8 页，386.45 KB*）
- 点击此处下载中文版表格 – 简体中文（*PDF – 共 7 页，434.82 KB*）
- Halkan riix si aad u soo degsato foomkan oo af Soomaali ah – 索马里语（*PDF – 共 8 页，219.88 KB*）
- Haga clic aquí para descargar este formulario en español – 西班牙语（*PDF – 共 7 页，209.31 KB*）
- Bấm vào đây để tải mẫu đơn này bằng tiếng Việt – 越南语（*PDF – 共 7 页，292.02 KB*）

如需了解有关向 CRCL 提出申诉的详细信息，可以访问 www.dhs.gov/crcl 查看或是拨打下列电话号码直接与 CRCL 联系。

提出申诉或者联系 CRCL 的其他方法：

- 美国邮局邮寄：（此方法可能要用 20 个工作日）
  Department of Homeland Security
  Office for Civil Rights and Civil Liberties
  245 Murray Lane, SW

Building 410, Mail Stop #0190
Washington, D.C. 20528

- 电话：

  本地电话：202-401-1474

  免费电话：1-866-644-8360

  本地失聪人士电话：202-401-0470

  免费失聪人士电话：1-866-644-8361