

## 屋崙(奧克蘭)市議會

### 條例編號 12324 C.M.S.

由市議員 DE LA FUENTE 及 WAN 提案

#### 平等使用服務 (即市政語言服務法)

此條例規定市政府要為民眾提供平等使用市政府服務及計劃的機會，若使用市政府服務的廣大民眾中，有相當比例的人士因不是以英語為主要語言，而無法以英語進行有效溝通時，市政府各部門需為這類民眾提供雙語服務及資料

鑑於，市議會希望制定一個真正為全體居民服務的政府體制，及

鑑於，屋崙(奧克蘭)市政府保證提供有效率、殷勤而且具反應的服務，及

鑑於，加州州政府法規 7290 條款(又名為 Dymally-Alatorre 雙語服務法案)規定地方公共機關為多數說非英語語言的人士服務時，需雇用足夠人數的合格雙語人員擔任公共聯絡職位，及

鑑於，此條例主要為不能說流利英語的民眾制定使用市政府計劃及服務的標準及程序，因此市議會發現及確定此條例規定可促進公共安全、健康、便民、安樂、物業及一般福利。基於以上原因，

屋崙(奧克蘭)市政府市議會下令訂定此條例，內容如下：

第一節：調查結果及目的。屋崙(奧克蘭)市議會特此發現及申明，許多於屋崙(奧克蘭)市居住、工作及付稅的人士因所用主要語言不是英語，而無法以英語進行有效溝通。不論居民是否可使用流利英語，讓所有居民都可平等使用市政府計劃是非常重要的原則。此條例特訂定標準及程序，以便為包括具有有限英語能力人士的所有屋崙(奧克蘭)市民提供平等使用市政府服務及計劃的機會。此條例符合並補充加州州政府7290法規及其以下條款的Dymally-Alatorre雙語服務法案的規定。該法案規定州政府及地方公共機關為多數說有限英語的人士服務時，需要以那些人士所說的語言提供服務及資料。

第二節：屋崙(奧克蘭)市政府法規另增 2.30 章「平等使用服務」(即市政語言服務法)，內容如下：

### 2.30 章

#### 平等使用服務 (即市政語言服務)

##### 2.30.010 節 稱號

(4/24/01 修訂)  
268216

第1頁



2.30.020 節	定義
2.30.030 節	平等使用服務(即市政語言服務)
2.30.040 節	配備雙語職員
2.30.050 節	翻譯資料
2.30.060 節	宣傳州政府及聯邦政府的翻譯資料
2.30.070 節	承包機構
2.30.080 節	公共會議及聽證會
2.30.090 節	電話錄音訊息
2.30.100 節	投訴程序
2.30.120 節	規定計劃
2.30.130 節	招聘
2.30.140 節	監督及組織架構
2.30.150 節	規定及規章
2.30.160 節	執行條例規定
2.30.170 節	有效分割性

**2.30.010 節 稱號。** 此章條款又名為「平等使用服務條例」(即市政語言服務法)。

**2.30.020 節 定義。** 下列括弧內的用語在本章節中的定義如下：

- (a) 「機關」是指下列任何機關：社區及經濟發展局、財務管理局、消防局、生活提昇管理局、警察局、工務局、退休及風險評估辦事處、人力資源管理辦事處、資訊科技辦事處、藝術及文化事務辦事處、市律師長辦公室、市審計長辦公室、市書記長辦公室、市議員辦事處、市政務長辦公室、市長辦事處、屋崙(奧克蘭)港務局以及市政務長可能指派的其他局。
- (b) 「雙語員工」是指市政府員工可使用流利英語及一種非英語的其他語言，這些語言是指人數達 10,000 名以上說有限英語的屋崙(奧克蘭)居民所使用的語言。
- (c) 「市政府」是指屋崙(奧克蘭)市政府。
- (d) 「多數說有限英語人士團體」或「團體」是指人數至少達 10,000 名的說有限英語的本市居民，他們共通的語言是非英語的其他語言。「市政府規劃部」每年應調查是否有人數至少達 10,000 名說英語以外共通語言的說有限英語市民。該部門可參考美國人口普查局或其他可靠資源的資料，且需在每年十二月一日以前向市政務長確認其調查結果。
- (e) 「承包機關」是指任何接受市政府基金以為政府提供服務的公共服務機構或廠商。
- (f) 「市政府各部門」是指第一層級部門及第二層級部門。
- (g) 「說有限英語人士」是指因為英語非其個人主要語言，而無法說流利英語的個人，或者是無法以英語進行有效溝通的個人。
- (h) 「公共聯絡職位」是指負責職務的功能著重為大眾提供接待、開會、聯絡或提供資訊及/或服務的職位。無論是一般事務員、服務人員、專業人員或就職時需宣誓的人員，凡符合所述條件皆屬此列。
- (i) 「第一階段」是指 2001-2002 財政年間。
- (j) 「第二階段」是指 2002-2003 財政年間。



- (k) 「第一層級部門」是指下列市政府部門、課或局：市律師長辦公室 – 投訴課；市政府書記處；市書記長辦公室；市議員辦事處接待處；市長辦事處接待處；屋崙(奧克蘭)市民協助中心；人力資源管理辦事處；檢驗服務單位/執法單位(減少殘破景觀)；樓宇建築許可辦理單位；區域劃分櫃台；全方位資金輔導處(One Stop Capital Shop)；住宅借貸單位；出租仲裁單位；鄰里商業振興單位；停車罰單管理單位；營業執照單位 / 營業稅務單位；消防服務 – 檢驗單位；消防服務 – 911 調派單位；消防分局；生活提昇管理局 – 行政辦事處；康樂中心；老人中心；「學前幼兒啓蒙計劃」(Head Start)；圖書館服務單位；警察服務單位 – 內部事務；警察巡邏單位；棄置車輛清除單位；鄰里服務聯絡處；社區警政單位；警察服務 – 911報案中心；警察服務 – 資料課；警察服務 – 巡邏服務台；警察服務 – 交通課；動物管制單位；公共工程局 – 行政辦事單位；非法傾倒專線服務；垃圾服務單位；街道照明維修單位；掃街單位；交通工程單位，以及市政務長可能指派的其他部門。
- (l) 「第二層級部門」是指未列於第一層級部門的所有市政府局處、部門或課處，此階層部門專為大眾提供資訊或服務，且包括至少15名全職的市政府員工。
- (m) 「足量雙語員工」是指所需員工人數足以為想使用市政府服務但說有限英語的人士，提供與說流利英語人士所得到的服務水準相同。

### 2.30.030 節 平等使用服務。

- (a) 市政府各部門應善用公共聯絡職位的足量雙語員工，以多數說有限英語人士團體(一個或多個)所使用的各種語言為民眾提供資訊及服務。市政府各部門為多數說有限英語人士團體(一個或多個)成員提供與對說英語人士所提供相同水準的服務時，各部門皆需遵守本節規定來執行其責任義務。
- (b) 本章所規定任何條例皆不可被解釋為可藉實施條例之名而授權或規定終止或調動任何屋崙(奧克蘭)市政府員工的職位，或使其降職。
- (c) 此條款的釋義及應用必須符合加州公平就業及房屋法案、美國人殘障法案及屋崙(奧克蘭)市政府憲章的任何條款，且不可阻礙或損及市政府遵守任何法院命令或最後判決的責任。

### 2.30.040 節 配備雙語職員。

- (a) 在第一階段期間，第一層級部門需雇用足量雙語員工擔任公共聯絡職位，以便能為屋崙(奧克蘭)市內的多數說有限英語人士團體(一個或多個)成員提供充份的服務。市政務長會審核每個部門的遵約計劃，然後再確認要為這些團體(一個或多個)成員提供的適當服務。
- (b) (b)有些地區若明顯聚集著多數說有限英語人士團體(一個或多個)，則位於這類地區的老人中心、康樂中心及社區聯絡員等處皆需配備足量雙語員工。(c) 有些地區若明顯聚集著多數說有限英語人士團體(一個或多個)，則位於這類地區的消防站及警局巡邏單位皆需配備足量雙語警官及消防員。
- (c) 在第二階段期間，第二層級部門需雇用足量雙語員工擔任公共聯絡職位，以便能為屋崙(奧克蘭)市內的多數說有限英語人士團體(一個或多個)成員提供充份的服務市政務長會審核每個部門的遵約計劃，然後再確認要為這些團體



- (一個或多個)成員提供的適當服務。
- (d) 此項條例通過時，所有新雇用擔任第一階層或第二階層空缺職位的事宜皆需經過市政務長審核及同意，一直至將遵約計劃送交市議會審核為止。在將遵約計劃轉呈全體市議會核准前，市政府需先將該計劃呈交市議會財務管理委員會，或呈交市議會以後可能指派的其他委員會。
  - (e) 雖然本條例中還有其他規定，但在實行此項條例時，需要根據遵約計劃來雇用雙語員工，且雇用時需商討公共聯絡職位目前及未來空缺的責任。
  - (f) 市政府需遵守規定與代表市政府員工的公會商討應有的責任。

### 2.30.050 節 資料翻譯。

- (a) 市政務長會設立一個經法庭認證或美國翻譯員協會鑑定的翻譯人員之內部翻譯服務單位，目的是為市政府部門翻譯書面資料及提供公共會議所需的翻譯，或者會將一些專業翻譯外包給合格翻譯服務公司。
- (b) 第一層級部門應將一些為民眾提供部門服務或計劃等主要資訊的書面資料翻譯成多數說有限英語人士團體(一個或多個)所用的語言(一種或多種)：
  - (1) 向民眾宣傳的書面資料包括但不限於手冊、外展資料及；
  - (2) 參加部門舉辦之計劃/活動的申請表及表格；
  - (3) 罰款的書面通知或關於福利/市政府服務或計劃的權利、資格確認、頒授、拒絕、喪失或減少，其中包括對有關部門的決定提出上訴的權利；
  - (4) 非評估英語能力的書面考試，這類考試只是要測驗特定執照或技能所須資格，並不需要書寫英語的知識；
  - (5) 向英語能力有限人士說明有免費語言協助的通知；
  - (6) 各部門的服務或計劃說明資料
  - (7) 投訴表格；或
  - (8) 任何可能決定參加市政府部門計劃資格、使用其計劃、提供計劃服務內容或有關參加事項的書面文件。
- (c) 第二層級部門應翻譯所有提供後述資訊的公告文件：(1)關於各部門服務或計劃，或(2)影響個人在福利/市政府服務或計劃方面的權利、資格確認、頒授、拒絕、喪失或減少。這些文件皆需被翻譯成多數說有限英語人士團體(一個或多個)所用的語言(一種或多種)。
- (d) 市政府各部門依本章節規定翻譯所需資料時，需在該部門所屬公共區域內以多數說有限英語人士團體(一個或多個)所用的語言張貼通知，說明該部門現可提供這些團體所用語言的翻譯資料，且該部門可提供說這些語言的職員為民眾服務。這些通知應張貼在明顯且讓大眾容易看到的的地方。
- (e) 市政府各部門依本章節規定翻譯所需資料時，需確保他們的資料是交由合格翻譯人員進行翻譯，且要確保這些翻譯資料的正確性及適合目標對象閱讀。所翻譯的內容應符合目標對象可閱讀的水平。市政府鼓勵各部門向有客戶接受市政府部門服務的各社區團體之雙語職員徵詢意見，以了解他們對翻譯文章之準確性及適用性的看法。
- (f) 市政府各部門應在此條例制定後180天內遵守此章節的規定。

### 2.30.060 節 宣傳州政府及聯邦政府所提供的翻譯資料。



若州政府或聯邦政府或任何相關機構為市政府各部門提供非英語的書面資料時，該部門應維持相當數量的此類資料，並隨時將這些資料提供給使用該部門服務的人士。

### **2.30.070 節 公開會議及聽證會。**

- (a) 市政府委員會及各部門不需要翻譯會議通知、議程或會議記錄。
- (b) 若有人在會議或聽證會進行討論前48小時提出請求，則市政府委員會或各部門所召開的任何公開會議或聽證會皆需提供口譯服務。

### **2.30.080 節 電話錄音訊息。**

所有部門應維持以多數說有限英語人士團體(一個或多個)所用語言的電話錄音訊息服務。此訊息應包括關於部門營業的基本資訊，至少要包括營業時間、地點(一處或多處)、所提供服務及使用此類服務的方法及所提供的語言協助。

### **2.30.090 節 投訴程序。**

- (a) 市政府各部門應讓民眾可以多數說有限英語人士團體(一個或多個)所用語言向部門提供違反此條款行為的投訴。投訴可以經由電話或填寫投訴表來提出。
- (b) 市政府各部門應以文件記載解決投訴所採取的行動，並保留這些投訴的影本及解決方法的文件長達二(2)年的時間。市政府各部門收到投訴後的 30 天內應將其影本轉呈市政務長。市政務長應每六個月向市議會提出關於投訴數量、性質及情形的報告。在將該份報告轉呈市議會之前，應先將該報告呈交市議會財務管理委員會或市議會可能指派的其他類似委員會。

### **2.30.100 節 遵約計劃。**

- (a) 市政務長需於每年六月一日前向市議會呈交一份年度遵約計劃。每一個受此條款規定限制的承包機構應於每年五月一日以前向市政務長呈交一份年度遵約計劃。
- (b) 市政務長或承包機構所提出的計劃需包含下列資訊：
  - (1) 說有限英語團體的數量及其所用語言；
  - (2) 此條例所規定的各部門或各承包機構現有的公共聯絡職位數量，依工作職稱列明；
  - (3) 公共聯絡職位的雙語員工人數，其職稱、辦公地點及該員工所使用英語以外的語言(一種或多種)；
  - (4) 公共聯絡職位還需要多少雙語員工才可符合此條款2.30.030節規定的人數評估；
  - (5) 若評估結果顯示公共聯絡職位需要更多雙語員工才能符合此條款2.30.030節的規定，則每個部門或承包機構需要提供一份填補這類職位的計劃說明，其中要包括公共聯絡職位的估計空缺數量、簡短說明為確保找到合格雙語應徵者所採用的辦法或步驟，以及簡短說明處理每位合格應徵者的方法，包括評估語言能力所用的方法。
  - (6) 本財政年度需填補的全部公共聯絡職位列表、以雙語員工填補這些公共聯絡職位的列表、及每個需要填補職位所找到的合格應徵人選列表影本，需指明每位應徵者是否具備雙語能力。



- (7) 簡短說明為加強與多數說有限英語人士團體(一個或多個)溝通所使用的辦法評估，其中要包含對這些辦法適用性的評估；
- (8) 為市政府工作職位徵聘合格應徵者所用工作介紹所的名稱、地址、電話號碼及聯絡人；及
- (9) 每年度由所用每個工作介紹所雇用市政府員工的總人數，其中需包含員工職稱及就職部門，以及由這些工作介紹所雇用以填補公共聯絡職位的雙語員工人數，其中需包含其職稱及就職部門。
- (10) 說明對每家工作介紹所在每個說有限英語人士數量集中的團體(一個或多個)中徵求公共聯絡職位應徵者的能力評估。
- (11) 若該介紹所無法勝任為市政府在多數說有限英語人士團體(一個或多個)中招聘公共聯絡職位的應徵者，則需說明改善其能夠採取的行動。
- (12) 每個部門遵照此條款規定應翻譯的資料列表、這些資料所需翻譯的語言，以及曾審核過這些翻譯資料準確性及適用性的人員；
- (13) 說明每個部門接收及解決懷疑有違反此條款行為的投訴之程序；
- (14) 說明為多數說有限英語人士團體(一個或多個)成員提供服務的書面資料政策。
- (15) 關於為多數說有限英語人士團體(一個或多個)成員提供服務是否足夠的報告。
- (16) 市議會因實施此條款而要求提供的其他必要資訊。

#### **2.30.120 節 招聘。**

- (a) 市政府政策明訂，要盡可能擴大範圍公佈各部門公共聯絡職位的工作空缺，其中要包括但不限於非英語的媒體。若公開聯絡職位有雙語能力的需要時，則宣傳資料中要註明該工作為雙語職位，應徵者必須具備能說流利雙語的資格。
- (b) 市政府政策明訂，需將招聘工作外包給有能力為工作空缺找到合格雙語應徵者的工作介紹所，以便增加機會尋找填補公共聯絡職位的合格雙語員工。
- (c) 每個部門的招聘工作應符合市政府選擇雙語人員能力檢定辦法的規定。

#### **2.30.130 節 監督及組織結構。**

- (a) 市政務長需負責監督及促進遵守此條例的規定。市政務長需審查有關懷疑有違反此條例行為的投訴及審查遵約計劃。
- (b) 市政務長需向市議會呈交策略報告，說明如何向多數說有限英語人士團體(一個或多個)成員宣傳其在此條款下應有的權利；以及說明接受及調查有關懷疑違反此條款行為的投訴之程序。在將此策略報告轉呈全體市議會之前，應先將其呈交市議會的財務管理委員會或市議會可能指派的其他類似委員會。

#### **2.30.140 節 規定及規章。**

為實行此條款的規定，市政務長可提出符合此條款的規定及規章。在將此類規定及規章轉呈全體市議會核准前，應先將其呈交市議會的財務管理委員會或市議會可能指派的其他類似委員會審查。



**2.30.150 節 強制執行條例規定。**

若市政務長確定有部門未遵守此條例的規定，則他/她應採取行動以強制執行此條例的規定，並確保該部門遵守規定。市政務長的年度遵約計劃需包含關於遵守此項條例的詳細情形。

**SEC. 2.30.160 節 有效分割性。**

若此條款的任何規定或該規定應用對任何人或任何情形不具適用性，則此條款的其他部份不應因此受到影響，且應繼續具備完整效力及繼續執行，其中包括此部份的應用或規定對於前述那些不具適用者以外的其他人或情形。若有此類情形發生時，此條款的規定具備有效分割性。

加州屋崙(奧克蘭)市議會，2001年5月8日

由下列人士投票通過：

AYES – RUNNER、CHANG、MAYNE、NADEL、REID、WAN、SPEES 及 DE LA FUENTE 主席

否決票 - 無

缺席 - 無

棄權 - 無

證人：

**CEDA FLOYD**

市書記長及市議會書記

加州屋崙(奧克蘭)市政府

