

民權事務處嚴禁根據原國籍歧視英語能力有限人士的民權法案第六條款 政策指南

A. 背景

英語是美國的主要語言。根據1990年人口普查，美國有95%的居民講英語。在那些在家中講非英語語言的美國居民中，據1990年人口普查報告，年齡在四歲以上者有57%英語講得“較好至非常好。”

但是，美國也有成百萬原國籍少數民族人士，他們是“英語能力有限人士，”他們的講、讀、寫或理解英語的能力不足以使他們能夠與醫療護理提供者和社會服務機構進行有效的溝通。由於這些語言上的不足，由於他們沒有能力講英語或理解英語，英語能力有限人士經常被排斥在計劃之外，在接受服務時遭受延誤或拒絕，或根據不準確或不完整的資訊獲得護理和服務。

民權事務處在其執法工作中發現，英語能力有限人士常常無法獲得有關他們符合條件的福利和服務—如本州兒童醫療保險計劃(SCHIP)、聯邦醫療保險(Medicare)、醫療補助(Medicaid)或貧困家庭臨時協助福利(TANF)、臨床研究計劃或醫療護理提供者和社會服務—的基本知識。例如，很多瞭解情況的訪談人員及同英語能力有限人士交往的其他第一線員工不具有雙語能力，也未受過如何為英語能力有限人士提供適當服務的培訓。因此，英語能力有限人士申請人常常遭到排斥、被迫長時間等候，被迫自行尋找常常是不能夠勝任的口譯，或被迫多次前往提供者的辦公處，直至有口譯能夠協助進行訪談。

提供服務的機構員工缺乏語言協助能力，這在醫療服務等專業人員服務領域造成了特別不利的後果。醫生、護士、社工、心理學家和其他專業人員提供了至為重要的服務，其性質要求與客戶或病人在同情、信心和共同信任的基礎上建立一種密切的關係。這一親密的個人關係在很大程度上取決於專業人員與客戶之間的自由溝通。如有關雙方講不同語言，則這一必不可少的資訊交流很難進行；如不合格的第三者企圖擔任口譯，則可能產生進一步的妨礙作用。

某些醫療護理和社會服務提供者消除語言障礙的做法，是試圖透過鼓勵語言上的少數民族客戶提供自身的口譯，來代替該機構僱用的合格的雙語員工或口譯。英語能力有限人士在光顧醫療或社會服務設施時，有時必須依賴其未成年子女擔任其口譯。另外，此類客戶可

第2 頁- 第六條款法規政策指南

能必須請求鄰居或其在服務機構遇到的陌生人擔任口譯或筆譯。

此類做法有嚴重不足，並可能違反《1964年民權法案》第六條款法規。在每種情況下，在有效溝通和充分服務方面都存在著鉅大的障礙。客戶的未經培訓的“口譯”常常無法瞭解其應要求翻譯的理念或政府術語。即使口譯擁有必需的語言和理解技能，只要其在場，即可能妨礙服務機構獲得保密資訊。這是因為客戶自然不願意在其未受過正式培訓或承擔保密義務的子女或完全的陌生人面前，透露或討論私人和家庭生活的隱密細節。

在遇到此類情況時，英語能力有限人士獲得的醫療和社會服務水準和品質與第六條款法規有關平等利用聯邦政府協助的計劃和活動的承諾形成了鮮明的對比。如拒絕或延誤提供或在不利情況下提供服務，可能會對英語能力有限人士造成嚴重並有時是具有生命危險的後果，並一般將構成根據原國籍實行歧視，從而違反第六條款法規。透過提供有效的語言協助照顧到此類語言差別將促進遵守第六條款法規。此外，透過更準確地記錄客戶的歷史，使此類人士更好地瞭解出院說明，並更好地保證知情同意，提供者將更好地保護自己，免於承擔侵權責任、對付醫療事故訴訟和疏忽指控。

儘管第六條款法規賦予民權事務處執法權力，醫療和人類服務提供者確保英語能力有限人士能夠在實質上利用計劃和服務的責任則源於多種其他來源，包括聯邦和各州法律和法規、管理照顧(Managed Care)的合約，及醫療保健認可組織。¹此外，向英語能力有限人士提供適當的語言協助的責任不僅僅限於醫療和人類服務方面。許多聯邦法律要求在英語能力有限人士尋求利用關鍵服務和活動時提供語言協助。例如，《選舉權法案》禁止在某些情況下舉行僅限使用英語的選舉，並規定採取具體措施，以確保語言少數人士能夠參加選舉。參見42 U.S.C. Section 1973 b(f)(1)。同樣，《1977年食物券法案》，要求各州在某些情況下向英語能力有限人士提供書面和口頭語言協助。42 U.S.C. Section 2020(e)(1) 和(2)。這些和其他條文反映了一個明確的判斷：關鍵服務和福利提供者承擔了確保英語能力有限人士能夠在實質上利用其計劃和服務的責任。

民權事務處於1998年1月向其工作人員頒發一份內部指南，論述受援者向英語能力有限人士提供語言協助的義務。該指南的用意是確保民權事務處能夠首尾一貫地調查英語能力有

¹本政策指南附件B中包括了對此類要求的說明。

第3 頁- 第六條款法規政策指南

限人士的個案。該指南為受援者／受管制者及公眾澄清了民權事務處過去30年來始終執行的第六條款下的法律要求。

該政策指南符合美國聯邦政府司法部的一項指示，即根據第六條款法規有關禁止基於原國籍的歧視的禁令受援者／受管制者有義務向英語能力有限人士提供口頭和書面語言協助。² 該政策指南亦符合司法部1976年發出的適用整個政府的一項第六條款法規，《協調執行聯邦政府協助的計劃中的不歧視》，28 C.F.R. Part 42, Subpart F，該條款涉及在何種情況下，受援者／受管制者必須向英語能力有限人士提供書面語言協助。³

B. 法律根據

1. 簡介

過去30年來，民權事務處已進行了成千上萬次調查和審查，其內容涉及妨礙英語能力有限人士獲得醫療護理和社會服務的語言差別。如未照顧語言差別構成基於原國籍的歧視，民權事務處則要求受援者／受管制者向英語能力有限人士提供適當的語言協助。例如，民權事務處已透過自願守法協定和法院同意判決書，要求經營醫療和社會服務計劃的受援者確保設有雙語員工或語言口譯，以滿足尋求服務的英語能力有限人士的需求。民權事務處亦要求此類受援者／受管制者以非英語語言提供書面材料並張貼通知。參見 *Mendoza v. Lavine*, 412 F.Supp. 1105 (S.D.N.Y. 1976)；及 *Asociacion Mixta Progresista v. H.E.W.*, Civil Number C72-882 (N.D. Cal. 1976)。民權事務處執法行動的法律根據是《1964年民權法案》第六條款、執行細則及一套始終如一的判例法。法律根據列述如下。

2. 法律和法規

《1964年民權法案》第六條款第601節、《美國法典第42卷第2000d節和其他章節》規定：“不得以種族、膚色或原國籍為由，拒斥美國的任何人參加接受聯邦財務援助的任何計

²司法部的指示已經與本政策指南同時頒發。

³ 28 C.F.R. Section 42.405(d)(1)所載的司法部協調法規規定，“如有資格獲得聯邦協助計劃服務或可能受其直接影響(如遷移)的群體有相對多的人數或比例需要以非英語語言獲得服務或資訊，方能夠有效瞭解資訊或參與計劃，則受援者須在考慮到計劃的規模及此類群體的集中程度的情況下，採取合理步驟，以適當的語言向此類人士提供資訊。本要求適用通常向公眾分發的書面材料。”

劃或活動，或在此類計劃或活動下拒絕批准任何人的福利或對其實施歧視。”

45 C.F.R. Section 80.3 (b)中部分規定了第六條款法規的執行細則：

“(1) 本部分適用的任何計劃的受援者均不得直接或透過合約或其他安排，以種族、膚色或原國籍為由，

(i) 拒絕批准任何人在計劃下的任何服務、財務援助或其他福利；

(ii) 向任何人提供與在計劃下向他人提供者所不同的或以其他方式提供任何服務、財務援助或其他福利；

(2) 受援者在確定根據任何計劃或人群類別提供服務、財務援助或其他福利或設施或在何種情況下提供服務、財務援助或其他福利或設施時……不得以種族、膚色或原國籍為由，直接或透過合約或其他安排，採用具有使人遭受歧視效用的標準或方法，或其採用的標準或方法在很大程度上，產生使計劃無法達到計劃在某些特定的種族、膚色或原國籍人士方面的目標的效用。”(著重號係後加)。

3. 判例法

大量判例確認，聯邦財務援助的受援者有義務確保英語能力有限人士能夠實質上利用聯邦援助的計劃。

美國最高法院在Lau v. Nichols, 414 U.S. 563 (1974)一案中承認，根據第六條款法規，聯邦財務援助的受援者有積極的責任，向英語能力有限人士提供參與公共計劃的實質性機會。在Lau v. Nichols一案中，最高法院裁決，一個公校系統未向不會講英語的華裔學生提供英語教學，從而剝奪了他們參加公共教育計劃的實質性機會，並違反了《1964年民權法案》第六條款法規。

Lau一案的裁決確認了美國健康、教育和福利部1970年5月25日發出的政策備忘錄，其標題是“辨識基於原國籍的歧視和服務的剝奪，” 35 Fed. Reg. 11,595。該備忘錄的部分內容闡明：“如不會講英語和理解英語使得原國籍方面的少數群體兒童無法有效地參加校區提供的教育計劃，則校區必須採取積極的步驟，改正語言方面的不足，以便向此類學生開放其教學計劃。”

早在1926年，最高法院就承認，語言規則常常具有歧視性。在Yu Cong Eng et.al. v. Trinidad, Collector of Internal Revenue, 271 U.S. 500 (1926) 一案中，最高法院裁決，一項《菲律賓簿記

第5 頁- 第六條款法規政策指南

法案》禁止以英語、西班牙語和菲律賓方言以外的語言記賬，從而違反了國會根據《美國憲法案》制訂的《菲律賓權利法案》。法院裁決，《法案》在未通過正當程序的情況下，剝奪了不會以規定語言讀寫或不懂得規定語言的華裔商人自由和財產。

在Gutierrez v. Municipal Court of S.E. Judicial District, 838 F.2d 1031,1039 (9th Cir. 1988) 因過時而撤訴，490 U.S. 1016 (1989)一案中，法院認識到，要求僅限使用英語常常被用於掩蓋基於原國籍的歧視。法院引述McArthur，《為其他東西擔心》(Worried About Something Else)，60 Int'l J. Soc. Language, 87, 90-91 (1986)，說明由於語言和口音是可確認身份的特徵，對雙語人士、有口音人士或不會講英語人士具有負面效用的規則可能僅僅是基於原國籍的歧視的托辭。

指出語言與基於原國籍的歧視之間關聯的另一個案件是Garcia v. Gloor, 618 F.2d 264 (5th Cir. 1980) cert. denied, 449 U.S. 1113 (1981)。法院裁決，根據其審理的案情，一條在工作場所僅限使用英語的規則不構成基於原國籍的歧視，這是因為提出投訴的員工具有雙語能力。但是，法院闡明，“對於只會講一種語言或在使用非家中所講語言方面有困難的人士來說，語言完全可能是猶如膚色、性別或出生地等無法演變的特徵。” 同上，第269頁。

在U.S. v. Uvalde Consolidated Independent School District, 625 F.2d 547 (5th Cir. 1980)一案中，聯邦第五上訴法院將語言視為社會參與的不可允許的障礙。法院維持了《選舉法案》的一項修正案，修正案涉及語言上的少數人士的關注、他們應得的保護，並透過禁止舉行僅採用英語的選舉消除了對他們的歧視。

最近，在2000年5月30日的Sandoval v. Hagan, 197 F. 3d 484 (11th Cir. 1999), petition for cert. filed,一案中，聯邦第十一上訴法院裁決，阿拉巴馬州僅限採用英語舉行駕駛執照考試的政策是一種表面上的中立做法，但其產生了構成基於原國籍的歧視的不利影響，從而違反了第六條款法規。法院具體指出了語言政策與可能的基於原國籍的歧視之間的關聯，即在Sandoval一案中，受到阿拉巴馬州僅限採用英語舉行駕駛執照考試的政策影響者絕大多數是原國籍方面的少數人士。

在醫療和人類服務方面，受援者未向英語能力有限人士提供適當的語言協助在許多案情方面與上述案例相似，並正如在此類案件中一樣，也可能產生了構成基於原國籍的歧視的不利影響，從而違反了第六條款法規。

第6 頁- 第六條款法規政策指南

第六條款法規禁止故意歧視及表面上似乎中立，但具有歧視作用的政策和做法。因此，受援者／受管制者在向英語能力有限人士提供福利和服務方面的政策或做法無需是蓄意，亦可具有歧視性，只要其對原國籍方面的少數人士實質性地利用計劃和服務的能力產生不利的影響，即可能違反了第六條款法規。因此，受援者／受管制者審查其政策和做法，確定其是否對英語能力有限人士產生不利的影響是有益的。本政策指南為受援者／受管制者進行此類評估提供了一個法律架構。

C. 政策指南

1. 適用範圍

凡直接或間接、透過補助金、合約或次合約從美國政府健康和人類服務部獲得聯邦財務援助者均受此政策指南管制。包括(1)任何州或地方機構、私人機構或組織或任何公私個人，條件是 (1)其經營、提供或從事醫療、社會服務計劃和活動，及(2)從健康和人類服務部直接或透過另一受援者／受管制者獲取聯邦財務援助。受管制者的範例包括但不限於醫院、養老院、家居護理機構、管理照顧(Managed Care)的醫療組織、大學及其他設有醫療或社會服務計劃的實體；州、郡和地方醫療機構；州醫療補助(Medicaid)機構；州、郡和地方福利救濟機構；家庭、青年和兒童計劃；兒童啟蒙(Head Start)計劃、公私合約商、子合約商和供貨商；醫生；及從健康和人類服務部獲取聯邦財務援助的其他提供者。

第六條款法規適用的聯邦財務援助一辭，包括但不限於，聯邦資金的補助和貸款、聯邦財產的補助或樂捐，聯邦人員調用，或目的之一是提供協助的任何協定、安排或其他合約。(參見 45 C.F.R. Section 80.13(f)及第六條款法規及附件A， 45 C.F.R. Part 80，瞭解有關什麼是聯邦財務援助的進一步論述)。

第六條款法規禁止獲取聯邦財務援助的任何計劃或活動實行歧視。對於什麼構成第六條款法規適用的計劃或活動，國會在1988年制訂《1987年恢復民權法案》(CRRRA)時予以澄清。《1987年恢復民權法案》規定，在大多數案例中，如受援者／受管制者為某項計劃或活動獲取聯邦財務援助，則受援者／受管制者的所有運作，而非僅僅是利用聯邦援助的計劃部分均適用第六條款法規。因此，受援者的運作的所有部分均適用第六條款法規，即使僅有計劃的一部分利用聯邦援助也是如此。

2. 第六條款法規下的基本要求

如受援者／受管制者的政策、做法或程序根據原國籍，排斥、限制或在效用上的排斥或限制任何英語能力有限人士參加接受聯邦援助的計劃，將可能構成歧視行為，從而違反了第六條款法規。受援者／受管制者必須採取步驟，確保有資格獲取其計劃或服務的英語能力有限人士實質上能夠獲得其提供的醫療和社會服務福利。在履行這一義務時，最為重要的步驟是接受補助金、合約和次合約等聯邦財務援助的受援者必須提供必需的語言協助，以確保英語能力有限人士能夠免費獲得此類服務。

受援者／受管制者為確保獲得實質性服務而提供的語言協助類型將取決於多種因素，如受援者／受管制者的規模、其服務的符合條件的英語能力有限人士人數、計劃或服務的性質、計劃的目標、受援者／受管制者的現有總資源、遭遇某種語言的頻度，及英語能力有限人士與計劃接觸的頻度。在遵守有關英語能力有限人士的第六條款法規方面並沒有“一切通用”的解決方案。民權事務處將以個案方式，評估確保實質上獲得服務所需的語言協助。受援者／受管制者在確定如何履行這一義務的精確方式方面具有相當大的彈性。民權事務處將注重最終結果—受援者／受管制者是否已採取必需的步驟，確保英語能力有限人士實質上利用其計劃和服務。

為英語能力有限人士提供實質性服務的關鍵在於確保受援者／受管制者與英語能力有限人士能夠進行有效的溝通。受管制者所採取的步驟必須確保向英語能力有限人士提供充分的資訊，使其能夠瞭解現有的服務和福利，並能夠獲得其符合條件的服務和福利。受管制者亦必須確保英語能力有限人士能夠將其相關情況有效地通知服務提供者。

過去30年來，在執行第六條款法規並將其應用於英語能力有限人士時，民權事務處發現，有效的語言協助計劃通常包括下列三個章節中列述的四個要素。在審查投訴並進行守法審查時，如受援者／受管制者已有效地收錄並實施了這四個要素，則民權事務處將認為計劃是守法的。即使未能收錄或實施了此類要素中的一種或多種要素，也不一定意味著未遵守第六條款法規，民權事務處將審查整體情況，以確定英語能力有限人士能夠在實質上獲得受援者／受管制者的服務和福利。

3. 確保英語能力有限人士實質上獲得服務

(a) 簡介—遵守在英語能力有限人士方面的第六條款法規的四個要素

為英語能力有限人士在實質上提供服務和福利的關鍵，是確保所提供的語言協助導致在提供者與英語能力有限的申請人／客戶之間就現有的服務及／或福利類型及有關申請人或客戶的情況進行有效的溝通。健康和人類服務部受援者在履行這一義務方面具有相當大的彈性，民權事務處發現，有效的計劃通常具有下列四個要素：

— **評估** — 受援者／受管制者對接受其服務的群體的語言需求進行徹底評估；

— **就語言服務制訂全面的書面政策** — 受援者／受管制者制訂和實施一項全面的書面政策，確保實質性溝通；

— **工作人員的培訓** — 受援者／受管制者採取步驟，確保工作人員瞭解政策，並能夠執行政策；及

— **密切監測** — 受援者／受管制者定期監測語言協助計劃，以確保英語能力有限人士實質上能夠獲得計劃的服務。

即使未能實施了此類措施中的一種或多種措施，也不一定意味著未遵守第六條款法規，民權事務處將審查每個個案的整體情況。如執行一種或多種此類選擇造成的經濟負擔過重，使受援者／受管制者的計劃無法實現合理的目的，或者如果英語能力有限人士能夠透過其他同樣有效的方式，在實質上利用計劃和服務，則民權事務處不會認為受援者／受管制者未遵守法律。

(b) 評估

確保在實質上獲得服務的第一要素是由受援者／受管制者評估受影響的群體的語言需求。受援者／受管制者採用下列方法來評估語言需求：

- 確定其計劃可能遇到的非英語語言，並估計其計劃可能直接影響的符合服務資格的英語能力有限人士人數。可採取下列具體做法：審查人口普查數據、客戶檔案中的使用率數據，及學校系統和社區機構和組織的數據；
- 確定每個英語能力有限的病人／客戶的語言需求，並在客戶的檔案中將該資訊備案；

- 確定可能需要語言協助的計劃或活動的接觸點；
- 確定提供有效的語言協助可能需要的資源；
- 確定此類資源的所在和供應情況；及
- 確定為及時獲取此類資源，須作出何種安排。

(c) 制訂有關語言服務的一項全面的書面政策

受援者／受管制者可透過制訂和實施一項全面的書面語言協助計劃，來確保有效的溝通，該政策包括確定並評估英語能力有限申請人／客戶的語言需求的政策和程序，並規定提供多種口頭語言選擇，以英語能力有限人士能夠懂得的語言，將免費獲得語言協助的權利通知他們，定期培訓工作人員，監測計劃，並在某些情況下翻譯書面材料。⁴

(1) 口譯— 在設計一項有效的語言協助計劃時，受援者／受管制者透過採取下列某些或所有步驟，制訂及時獲得並提供訓練有素和勝任的口譯及其他口頭語言協助服務的程序：

- 僱用受過培訓、並具有勝任口譯技能的雙語工作人員；
- 僱用受過培訓、並具有勝任口譯技能的專職口譯；
- 與外來口譯服務公司訂立合約，提供訓練有素的勝任口譯；
- 正式安排由社區志願團體訓練有素和勝任的口譯提供口譯服務；
- 安排／訂約僱用電話口譯服務公司。

參見Section 3 (e)(2)，查閱有關“口譯的資格”的論述。

下文就受援者／受管制者確定何種語言協助選擇將足以在數量和品質上滿足英語能力有限人士受益人的需求提供了指南：

雙語工作人員—僱用雙語工作人員擔任病人和客戶接觸職務可促進英語能力有限人士的參與。但是，如受援者的服務區中有多個英語能力有限人士群體，該選擇可能無法滿足所有英語能力有限申請人和客戶的需求。如該選擇無法滿足需求，則受援者／受管制者必須及時補

⁴ 《美國殘疾人法案》和《1973年復健法案第504節》均以類似方式，規定禁止基於殘疾的歧視，並要求被管制者提供聽障人士手語翻譯，並以大字印刷本、盲文或錄音帶等其他形式，為視障人士提供材料。在制訂一項全面的語言協助計劃時，受援者／受管制者應當牢記其在《美國殘疾人法案》和《第504節》下的責任，以確保殘疾人士能夠獲得計劃的服務。

充提供語言協助。雙語工作人員必須接受培訓，並顯示其勝任口譯工作。

專職口譯—如常常及／或定期需要口譯，則設有支薪口譯特別適當。此類人士必須能夠勝任並隨時提供服務。

合約口譯—如受援者／受管制者並不常常需要口譯服務，其服務區內的英語能力有限人士不屬於常見群體，或需要補充其專職口譯能力，則僱用合約口譯不失為一種選擇。此類合約口譯必須能夠勝任並隨時提供服務。

社區義工—採用社區義工可使受援者／受管制者具備提供口譯服務的經濟有效的方法。但是，經驗表明，要有效地利用社區義工，受援者／受管制者就必須確保與社區組織進行正式的口譯服務安排，以避免臨時向此類組織提出協助請求。此外，受援者／受管制者必須確保此類義工勝任口譯工作，並瞭解其為客戶保密的義務。在提供服務時，如無法獲得勝任的義工，則必須隨時能夠提供補充性語言協助。

電話口譯專線—如受援者／受管制者作為一種補充系統，電話口譯服務專線可成為一種有益的選擇，或在受援者／受管制者遇到一種其本來無法照顧的語言時是有益的。此類服務常常以多種語言提供口譯服務，並通常能夠應要求迅速提供服務。但是，受援者／受管制者應當瞭解，此類服務不一定始終能夠提供熟悉某個計劃或服務專用術語的口譯。重要的是，受援者／受管制者應當僅在無法提供其他語言選擇的情況下（如英語能力有限人士前往一個農村地區診所求診，而此人講的是當地不常見的語言），才提供這項語言協助選擇。

(2) **書面材料翻譯**—一種有效的語言協助計劃，確保日常向申請人、客戶和公眾提供的英語書面材料時亦包括其他常見的語文。將至為重要的文件如申請表、同意表、載有有關參加計劃的資訊的信函（如概述參加一項醫療補助(Medicaid)管理照顧(Managed Care)計劃的條件的信函）、有關減低、拒絕批准或終止服務或福利的通知、有關針對此類行動提起上訴的權利或要求受益人作出答復的通知，有關英語能力有限人士可獲得免費語言協助的通知，及其他外展文宣材料等至為重要的文件譯為每個常見的英語能力有限人士群體的非英語語言，這是特別重要的，條件是此類人士有資格利用受援者／受管制者的計劃或可能會受此類計劃直接影響。但是，民權事務處認識到，每個接受聯邦資助的計劃均具有獨特的特徵。因此，民權事務處將與相關的健康和人類服務部各機構合作，確定應將何種文件和資訊視為至為重

要者。

如有資格獲得服務或可能受到計劃直接影響的群體中，有很高比例者需要以非英語語言獲取服務或資訊，以便能夠進行有效的溝通，則作為受援者整個語言協助計劃的一部分，受援者必須制訂和實施一項計劃，以非英語語言提供書面材料。28 C.F.R. Section 42.405(d)(1)。民權事務處將以個案方式確定受援者／受管制者提供文件的書面翻譯的義務範圍，同時考慮到所有相關的情況，包括受援者／受管制者的服務或福利的性質、受援者／受管制者的規模、服務區內的英語能力有限人士的人數、文件的性質和長度、計劃的目標、受援者／受管制者現有總資源，翻譯文件的需要頻率及翻譯的費用。

受援者／受管制者較好地確保自身已履行以非英語語言提供書面翻譯義務的一種方法，就是受援者／受管制者達到下文(A)和(B)段指南的要求。

(A)和(B)段概述了受援者／受管制者在何種情況下可獲得“起碼條件。”受援者／受管制者如在此情況下提供書面翻譯，則可確信其將被裁決已履行其在第六條款法規下有關書面翻譯的義務。⁵ 但是，即使未能在(A)和(B)段列述的情況下提供書面翻譯，也不一定意味著未遵守第六條款法規。

在此情況下，民權事務處將審查整體情況，以確定受援者／受管制者提供非英語書面材料的義務的確切性質。如某份文件或一套文件的翻譯造成的經濟負擔過重，從而使計劃無法實現合理的目的，如有其他方法能夠確保英語能力有限人士能夠在實質上獲得文件中提供的資訊（如對至為重要的文件進行及時有效的口譯），則民權事務處不會認為為了遵守第六條款的法規而必須進行翻譯。

下列情況下，民權事務處將認為受援者／受管制者已履行其在第六條款下的以非英語語言提供書面材料的義務：

(A)對每種英語能力有限人士群體，只要其佔符合服務條件或可能受到受援者／受管制者的計劃直接影響的群體的百分之十或人數達到3,000名(以較低者為準)，受援者／受管制者

⁵下文(A)和(B)段中的“起碼條件”條款的用意並非為受援者須在何時翻譯文件制訂數值。此類條款中的數字和百分比基於對多種因素的平衡，包括民權事務處在醫療和人類服務計劃領域執行第六條款法規的經驗，及民權事務處與部內其他機構在其補助金受援者／受管制者的語言服務問題方面的經驗。

即須為其提供經過翻譯的書面材料，包括至為重要的文件⁶；

(B) 有關不屬於上文(A)段範疇的英語能力有限人士群體，但如其佔符合服務條件或可能受到受援者／受管制者的計劃直接影響的群體的百分之五或人數達到1,000名(以較低者為準)，則受援者／受管制者須確保至少將至為重要的文件譯為此類英語能力有限人士的適當的非英語語言。其他文件如需翻譯，則可採用口譯方式；及

(C) 即使有上文(A)和(B)段的規定，如可能符合服務條件或可能受到受援者／受管制者的計劃直接影響的英語能力有限人士的群體人數不足100，則無需翻譯書面材料，但須以英語能力有限人士的主要語言，提供有關獲取書面材料的勝任口譯的書面通知。

“符合服務條件或可能受到直接影響”一辭涉及為了履行第六條款法規義務的目的，什麼是受援者／受管制者的服務區問題。對於何種人士是“符合服務條件或可能受到直接影響的人士”並無“一切通用”的定義，民權事務處將以個案方式處理這一問題。

通常，符合受援者的計劃的服務條件或可能受到其直接影響的人士位於一家聯邦補助機構核准為受援者／受管制者服務區的地理區域，他們有資格獲得受援者／受管制者的福利或服務，或在其他方面可能受到它們的直接影響。例如，可以認為，受援者／受管制者的政策和做法可能會影響一名尋求為子女提供服務的家長。如聯邦補助機構未核准服務區，則民權事務處在確定符合服務條件的人士時，將認為由本州或地方當局指定及／或核准或受援者／受管制者本身指定的相關服務區為服務區，條件是此類指定本身並未以歧視方式，排除某些群體。民權事務處亦可認定，服務區是受援者招收或期望招收客戶／病人的地理區域。以下是民權事務處如何確定何人是符合服務條件或可能受到直接影響的人士的範例：

- 向民權事務處提出的投訴指控，一家民營醫院未向西語裔和華裔英語能力有限人士提供語言協助，包括同意表的書面翻譯，從而對其構成歧視。醫院說其服務區即為其行銷計劃中所列的地理區域。民權事務處確定，醫院的病人中有相當大一部分來自行銷計劃中所列的地區，且該計劃未以歧視性方式，將任何少數種族、民族或其他少數群體集中的

⁶如上所述，至為重要的文件包括申請表、同意表、載有有關資格或參加標準的信函、有關減低、拒絕批准或終止服務或福利並要求受益人作出答復的通知，及／或有關可獲得免費語言協助的通知。大型文件如報名手冊不一定需要全文翻譯。但是，必須翻譯大型文件所載的至為重要的資訊。

地區排除在外。民權事務處可能接受行銷計劃中所列的地區為相關服務區。

- 一個州與一項管理照顧(Managed Care)的護理計劃訂約，以便向醫療補助(Medicaid)受益人提供醫療服務。醫療補助(Medicaid)管理照顧(Managed Care)的護理合約規定，計劃將為三個郡的受益人服務。健康和人類服務部審批合約。在確定符合服務條件或可能受到直接影響的人士時，相關服務區即為合約中所指定者。

如本指南所指出，第六條款法規規定，不得以原國籍為由，在實質上使任何人無法獲得受援者／受管制者的福利和服務。為了遵守第六條款法規的要求，受援者／受管制者必須確保英語能力有限人士實質上能夠獲得並瞭解與計劃相關的書面材料中所載資訊。因此，對於不屬於上文(A)和(B)段中的語言群體，受援者至少可透過以英語能力有限人士的主要語言發出有關以非英語語言獲得免費語言協助的權利（包括免費獲得對書面文件的勝任口譯的權利）書面通知，來確保其獲得此類服務。

由於最近的技術進步，受援者／受管制者儲存翻譯文件更加便捷。與此同時，民權事務處認識到，在若干地區如在許多大城市，受援者／受管制者常常為來自世界許多地區的英語能力有限人士服務，此類人士講數十種有時甚至是100多種不同的語言。在此種情況下，要求受援者／受管制者將所有書面材料譯為數十種如非100多種語言將造成過重的負擔。因此，民權事務處將以個案方式，確定受援者／受管制者提供對文件的書面翻譯的義務的範圍。⁷

確保翻譯材料者完全合格也很重要。此外，必須指出的是，在某些情況下，逐字翻譯材料不一定能夠準確或適當地表達書面材料中所載的實質。處理這一潛在的問題的一種有效的方法是請求社區團體審查經過翻譯的材料，確保其準確性，及英語能力有限人士能夠輕易瞭解此類材料。

(3) 向英語能力有限人士發出通知的方法——一個功能良好的守法計劃的至為重要的部分包括實施有效的方法，通知英語能力有限人士他們有權獲得語言協助，並通知免費協助的提

⁷例如，一項醫療補助(Medicaid)管理照顧(Managed Care)的計劃常常遇到或可能將常常遇到英語能力有限人士服務，此類人士講數十種甚至可能是100多種不同的語言，該計劃無需將冗長的計劃手冊翻譯為每種常常遇到的語言。在此種情況下，受援者／受管制者可能將被要求將書面材料譯為最為常見的語言。在剩餘的常見語言方面，受援者／受管制者則必須確保英語能力有限人士以適當的非英語語言，收到有關書面材料的免費口譯的權利的書面通知。此外，受援者／受管制者常常必須提供對較短的至為重要的文件的書面翻譯，此類文件涉及關鍵計劃的重要方面，如其概述參加醫療補助(Medicaid)管理照顧(Managed Care)的計劃的條款和條件的信函，及／或載有時限性的有關報名或繼續參加計劃的資訊。

第14 頁- 第六條款法規政策指南

供情況。此類方法包括但不限於：

- 採用語言通知卡，使英語能力有限的受益人能夠向工作人員表明其語言需求，並使工作人員能夠確定申請人和客戶的語言需求。為了能夠發揮效力，語言卡(如“我講卡”)必須請求英語能力有限人士識別其所講的語言。這一識別必須在英語能力有限人士的檔案中備案；
- 在候診室、接待區和其他入口點于常見的非英語語言張貼和保持標誌。為了發揮效力，此類標誌必須將申請人和受益人獲得免費語言協助的權利通知他們，並請他們說明自己是需要此類服務的人士；
- 由勝任的翻譯將申請表和說明、資訊和其他書面材料翻譯為非英語語言。如英語能力有限人士並無書面語言，則由口譯說明文件的內容；
- 實行統一程序，以保證工作人員與英語能力有限人士之間進行及時有效的電話溝通。這必須包括針對講英語的員工的有關獲取口譯協助的指示，或針對雙語工作人員員工的有關打電話給英語能力有限人士或接聽其電話的指示；及
- 在小冊子、手冊、外展和招聘資訊及日常向公眾分發的其他材料中，以適當的非英語語言，包括有關現有服務及獲取免費語言協助服務的權利的聲明。

(d) 工作人員的培訓 在確保受援者／受管制者執行其政策方面的另一個要素，就是向可能會與英語能力有限人士接觸的所有員工宣傳其政策，並定期培訓此類員工。有效的培訓確保員工瞭解政策和程序，接受培訓，以便有效地與在工作地點和透過電話口譯合作，並瞭解英語能力有限人士客戶、提供者與口譯之間的口譯工作的互動關係。使這一培訓成為新員工情況介紹的一部分，並為擔任客戶接觸工作的所有員工提供適當的培訓，這是非常重要的。考慮到某些員工更換頻繁，受援者／受管制者可使用維持培訓登記名冊，以記錄接受培訓的員工的姓名和日期，這是有益的做法。多年以來，民權事務處注意到，受援者／受管制者常常制訂有效的語言協助政策和程序，但是員工並不瞭解政策，或不知道如何或在其他方面未能提供現有的協助。作為一種方法，有效的培訓能夠確保受援者／受管制者的書面政策和程序與在第一線同英語能力有限人士打交道的員工的實際做法之間沒有差距。

(e) 監測

受援者／受管制者至少每年監測其語言協助計劃，以評估其服務區中的英語能力有限人士的目前組成狀況，英語能力有限申請人和客戶目前在語言溝通方面的需求、現有援助是否滿足了此類人士的需求，工作人員是否瞭解政策和程序及如何執行此類政策和程序，及協助的資源和安排是否為最新和可行，這也是至為關鍵的。此類評估的一項要素是由受援者／受管制者徵求客戶和權益維護人的反饋。民權事務處發現，如受援者／受管制者持續監測其計劃，進行必要的修訂，並在執行政策和程序方面定期培訓其員工，則其履行第六條款法規下的語言協助義務的可能性最大。

4. 民權事務處對實質性獲取服務的評估

即使未能夠採取上文第C. 3節中列述的所有步驟，也不一定意味著受援者／受管制者未向英語能力有限的客戶提供實質性的服務。如上所述，民權事務處將以個案方式予以評估，並在評估受援者／受管制者採取的步驟是否提供了實質性服務考慮若干因素。此類因素包括受援者／受管制者的規模、有資格接受其服務的英語能力有限人士的人數、計劃或服務的性質、計劃的目標、受援者／受管制者的現有總資源、遭遇有關語言的頻度，及英語能力有限人士與計劃接觸的頻度。以下就是民權事務處評估實質性服務的一些範例：

- 例如，一位獨立開業的醫生有大約50名英語能力有限的西裔人士病人。他的兩名專任護士和一名接待員由於其開業而略有收入，並獲得醫療補助(Medicaid)資金。他聲稱他無力僱用雙語工作人員，與專業口譯服務公司簽約或翻譯書面文件。為了滿足英語能力有限病人的語言需求，他與一個西裔社區組織聯合安排了一名訓練有素、能夠勝任的志願口譯，並與一家電話口譯語言專線安排，在諮詢期間口譯，並對書面文件進行口譯。客戶並未提出投訴，同時英語能力有限人士也沒有遭遇到延誤時間極長和其他服務方面的問題。考慮到醫生的資源，他的工作人員的人數及英語能力有限人士的數目，民權事務處將裁決醫生已遵守第六條款的法規。
-
- 一個預算龐大的郡貧困家庭臨時援助(TANF)計劃為500,000名受益人提供服務。在有資

第16 頁- 第六條款法規政策指南

格獲取服務的受益人中，有3,500人是英語能力有限的華裔人士，4,000人是英語能力有限的西語裔人士，2000人是英語能力有限的越南裔人士，另有400人是英語能力有限的老撾裔人士。該郡尚未制訂一項有關向英語能力有限人士提供語言協助的計劃，英語能力有限的客戶被告知自行攜帶口譯，如其無自身的口譯陪同，則領取英語申請表和同意表，必須向其他客戶求助，或必須在以後攜帶口譯返回。考慮到郡計劃的規模、其資源、符合資格的英語能力有限人士人數，及計劃的性質，民權事務處可能會裁決該郡違反了第六條款法規，並將要求其制訂一項全面的語言協助計劃，其中包括上文第C.3節論述的所有選擇。

- 一家大型全國公司從一家地方福利機構獲得貧困家庭臨時援助(TANF)資金，以便為貧困家庭臨時援助(TANF)受益人提供電腦培訓。在該公司每月培訓的2,000名客戶中，大約有三分之一是英語能力有限的西語裔人士。該公司未安排提供語言協助，並依賴同班的西語裔同學幫助英語能力有限的學生理解口頭教學內容和書面材料。根據該福利機構和公司的規模、其預算、英語能力有限人士人數，及計劃的性質，民權事務處可能會裁決該福利機構和公司均未遵守第六條款法規。民權事務處可能會裁決該福利機構未守法，因為其未透過其與公司的合約，在實質上向英語能力有限的客戶提供其福利和服務，並未能監測培訓計劃，以確保計劃提供這一服務。民權事務處亦可能會裁決該公司未守法，因為其在實質上未向英語能力有限的客戶提供服務，並將要求該公司向此類人士提供口頭和書面語言協助。

5. 口譯

在口譯服務方面，有兩個重複發生的問題涉及(a)採用親友或未成年兒童擔任口譯，及(b)需要確保口譯能夠勝任，在診療口譯方面尤其是如此。

(a) **採用親友和未成年兒童擔任口譯**—如受援者／受管制者要求、建議或鼓勵英語能力有限人士採用親友或未成年兒童擔任口譯，其功效極成疑問，則其可能必須根據第六條款法規承擔責任。使用此類人士可能造成無法保密，或使有關人士不願意披露對其境況至為重要的個人資訊。在診療時，這種不願意可能會造成嚴重的、甚至是具有生命危險的後果。此外，

親友通常並不勝任擔任口譯，因為他們常常雙語能力不足，口譯技巧不熟練，並不熟悉專門的術語。

如在受援者／受管制者將獲取免費口譯服務的權利通知英語能力有限人士之後，此類人士拒絕接受這一服務，並請求使用親友，則受援者／受管制者可使用親友，條件是使用此人不會減低服務的效力或造成無法為英語能力有限人士保密。受援者／受管制者應在英語能力有限人士的檔案中記錄提供和拒絕服務事宜。即使英語能力有限人士選擇使用親友，受援者／受管制者仍應建議由一名訓練有素的口譯旁聽，以確保準確的口譯。

(b) 口譯的勝任—為了向英語能力有限人士提供有效的服務，受援者／受管制者必須確保使用勝任人士提供口譯服務。勝任不一定意味著正式的口譯證書，雖然證書具有助益。另一方面，勝任需要的不僅僅是自稱具有雙語能力而已。勝任要求需要顯示英語和其他語言的能力、情況介紹和培訓，並包括口譯的技巧和職業道德(如保密問題)、對任何專門術語或受援者／受管制者的計劃或活動特有的理念在兩種語言中的基礎知識，對英語能力有限人士的文化敏感，並顯示以兩種語言準確表達資訊的能力。受援者／受管制者必須確保其提供的口譯人員訓練有素，並顯示其能夠勝任口譯工作。

6. 經常遇到的情景範例

在執行第六條款有關英語能力有限人士的法規方面，民權事務處擁有30年的經驗，並在此期間注意到若干一再發生的問題。以下就是可能違反第六條款法規的常見政策和做法的範例：

- 一名婦女由其兄弟送入一家醫院的急診室。醫院不提供語言協助服務，並要求其兄弟擔任其口譯。她對透過兄弟討論自己的病情感到尷尬，因此未經治療即離開。
- 另一種情況是她被迫利用自己的兄弟擔任口譯，而他在醫學術語方面未受過培訓，她拒絕透過他討論有關自己病情的敏感資訊。
- 一家診所僱用一名西語裔保安警衛擔任英語能力有限的西語裔病人的口譯，他未受過口譯技巧的培訓，而且不熟悉醫學術語。他常常傳達錯誤的資訊，從而導致向病人發出錯誤的指示。
- 每當有越南裔申請人或受益人尋求服務或福利時，一個地方福利辦事處即僱用一名越

第18 頁- 第六條款法規政策指南

南裔勤雜工擔任口譯。該勤雜工僅在美國六個月，英語講得不好，不熟悉所使用的術語。他常常傳達錯誤的資訊，從而導致客戶被拒絕批准福利。

- 一家州福利機構未將獲得免費語言協助的權利通知一名母親，並鼓勵她利用自己十一歲的女兒擔任口譯。女兒並不懂得所使用的術語，向母親傳達錯誤的資訊，由於沒有獲得準確的資訊，母親的福利受到損害。
- 一家醫務所由於一名醫學院學生自稱懂得雙語，而採用其擔任口譯。該學生在大學期間，曾作為交換學生在西班牙學習過一個學期。該學生的西班牙文講得結結巴巴，並必須常常要求病人放慢講話速度和重複他們的話。她曾數次傳達錯誤的資訊，從而導致診斷錯誤。
- 一家管理照顧(Managed Care)的護理計劃每當在其本身或其一名提供者需要為一名埃塞俄比亞病人提供口譯服務時，即致電給一家埃塞俄比亞人社區組織的接待員。該計劃指示該接待員將所有會講英語者派來。派給一名提供者的許多口譯的英語講得不夠好，因此不能進行準確的口譯，或者不熟悉醫學術語。因此，客戶常常誤解自己的權利和福利。
- 在一名講國語的客戶尋求為她的三歲孩子申請州兒童醫療保險計劃(SCHIP) 福利時，一家地方福利機構迫使她等候數小時(或讓該客戶以後再返回)以獲得協助，因為該機構無法與其進行有效的溝通，並沒有確保實質溝通的有效計劃。這導致延遲獲得福利。
- 一家招收受益人的醫療保健組織指示不會講英語的客戶每當在前往診所治療時，自行提供口譯服務。
- 一家醫療計劃要求不會講英語的病人支付口譯服務的費用。

D. 新穎有效的做法

在滿足英語能力有限病人和客戶的需求時，某些受援者／受管制者發現了提供口譯服務並融入英語能力有限人士社區的有效方式。作為其技術協助的一部分，民權事務處常常並繼續協助受援者／受管制者，瞭解在向英語能力有限人士群體提供服務方面具新穎有效的做法。新穎有效的做法的範例包括以下各項：

同聲傳譯—有一家城市醫院正在測試最新的醫療口譯系統，由提供者和病人使用無線遙控耳

第19 頁- 第六條款法規政策指南

機，同時由一名訓練有素的、勝任的口譯在另一個房間為提供者和病人提供同聲傳譯服務。口譯可能在許多英里之外。這減低了在提供語言協助方面的延誤，因為口譯無需親自前往受援者／受管制者的設施。此外，只要每家設施均配備了適當的技術，一個經營多個設施的提供者可利用這批中央口譯人員向所有設施提供口譯服務。

語言庫—在美國的若干城鄉地區，社區組織和提供者設立了社區語言庫，培訓、雇佣勝任的口譯，並將其派往會員組織，從而減低了對低需求語言的專職口譯的需求。此類語言庫常常是非贏利組織，其收費也合理。

在缺乏語言服務的地方或有多種語言需求的地方，這一做法特別適當。

語言支援處—一家州社會服務機構設立了一個“語言口譯服務和筆譯處。”該處測試所有內部和合約口譯並發放證書，為在整個機構將表格、客戶郵件、出版物和其他書面材料譯為非英語語言提供支援，並監測該機構及其供貨商的影響英語能力有限人士政策。

多種文化傳輸專案—另一郡機構設立了一個“多種文化傳輸專案，”其目的是徵求口譯，幫助移民和其他英語能力有限人士利用該郡的醫療和社會服務系統。該專案採用社區的外展人員與英語能力有限的客戶合作，並可由員工用於解決文化和語言問題。一個多種文化諮詢委員會幫助郡府隨時瞭解社區的需求。

小冊子—一家醫院以數種語言編寫了一本小冊子，其標題是《在等候口譯到來時》。小冊子旨在促進住院病人／病人與工作人員之間的基本溝通，而非取代口譯，但可在英語能力有限人士等候服務時協助提升其舒適程度。

高科技的使用—某些受援者／受管制者利用其網際網路及／或內網能力，將翻譯文件存放在網上。此類文件可供隨時按需檢索。

電話資訊專線—受援者／受管制者以常見語言群體所講的語言，設立了電話資訊專線，以非英語語言指示來電者如何錄音留言，以便講來電者語言者能夠回電。

標誌和其他文宣—其他受援者／受管制者採用下列做法，以適當的語言提供了有關服務、福利、資格要求和提供免費語言協助的資訊：**(a)**在雜貨店、巴士站和地鐵車站等公共場所張貼有關這一資訊的標誌和標牌；**(b)**在為英語能力有限人士群體服務的報紙、廣播電台和電視台發佈通知；**(c)**在為大規模英語能力有限人士群體服務的社區組織張貼傳單和標誌；及**(d)**以適

當的語言設立資訊專線。

E. 模範計劃

以下是一項可能對受援者／受管制者均有益的模範語言協助計劃範例，該計劃可能對為大規模和多樣化英語能力有限人士群體服務的醫院或社會服務機構特別適用：該項模範計劃收錄了多種選擇和方法，用於在實質上向英語能力有限的受益人提供服務：

- 一項正式的書面語言協助計劃；
- 透過審查人口普查和客戶使用率數據，及學校系統和社區機構和組織的數據，確定和評估可能遇到的各種語言，並估計符合服務條件並可能受到其計劃影響的英語能力有限人士人數；
- 以多種語言在大堂和其他等候區張貼標誌，將申請人和客戶獲得免費口譯服務的權利通知他們，並請他們說明自己是需要語言協助者；
- 由接待人員和其他接觸病人人員利用“我會講”卡片，以便病人說明其主要語言；
- 要求接待人員在英語能力有限人士的記錄中標明其語言，以便所有工作人員都能夠確定客戶的語言協助需求；
- 僱用人數充足的、會講適當雙語的工作人員，擔任接觸病人和客戶職務人員，如接待人員、個案人員、護士、醫生。此類人員必須獲得培訓並勝任口譯工作；
- 與口譯服務公司訂約，條件是其能夠及時以多種語言提供勝任的口譯；
- 與社區團體建立正式安排，由社區義工及時提供勝任的口譯服務；
- 與電話語言口譯專線公司建立安排；
- 將同意表、指示、資訊和其他主要文件翻譯為適當的非英語語言。針對沒有書面語言者為文件提供口譯協助；
- 制訂程序，以便在工作人員與英語能力有限人士之間進行有效的電話溝通，包括給講英語的員工的指示，以便在打電話給英語能力有限人士或接聽其電話時從雙語工作人員或口譯獲取協助；
- 通知和培訓所有工作人員，特別是病人和客戶接觸工作人員瞭解受援者／受管制者在第六條款法規下，向英語能力有限人士提供語言協助的義務，並瞭解為了及時保障此

第 21 頁- 第六條款法規政策指南

類援助而須遵守的政策和程序；

- 在小冊子、手冊及向公眾和工作人員分發的其他材料中，以適當語言插入有關英語能力有限的申請人和客戶獲得免費口譯和其他語言協助權利的通知；
- 就語言協助政策和程序發出公開通知，向代表英語能力有限人士群體的社區組織發出通知並與之協商，討論各種問題和解決方法，包括使用其成員擔任口譯的標準；
- 採取一項程序，以解決有關提供語言協助的投訴；並將客戶根據第六條款法規向健康和人類服務部提出投訴的權利及如何投訴通知客戶。
- 委任高層決策人員協調語言協助計劃，並確保定期監測計劃。

F. 守法和執法

上述建議的並非全面建議。受援者／受管制者在確定如何履行其對英語能力有限人士的法律義務方面具有相當大的彈性，同時也無需使用上述所有建議的方法和選擇。但是，受援者／受管制者必須制訂及實行有關提供語言協助的政策和程序，政策和程序須足以履行其在第六條款法規下的責任，並在向英語能力有限人士提供實質上的服務。

民權事務處將通過第六條款法規中規定的程序，執行適用受援者／受管制者對英語能力有限人士的第六條款法規。此類程序包括投訴調查、守法審查、爭取自願守法的努力，及技術協助。

第六條款法規規定，民權事務處每當收到投訴、報告或其他資訊，指控或顯示第六條款法規未獲得遵守，則其將予以調查。如調查導致作出已守法的裁決，民權事務處會將該裁決包括裁決的根據以書面通知受援者／受管制者。如調查導致作出未守法的裁決，民權事務處必須透過一份《裁決信函》，將未守法事宜通知受援者／受管制者，信函列述未守法的領域，及克服未守法現象的各項步驟。透過法規，民權事務處必須確保透過非正式手段，使有關方面自願守法。如事情無法以非正式手段解決，則民權事務處必須透過下列手段爭取使有關方面自願守法(a)在受援者／受管制者獲得行政聽證會機會之後終止聯邦援助，(b)轉介到司法部進入禁令行動或其他強制執执行程序，或(c)法律授權的任何其他手段。

正如第六條款法規所規定，民權事務處具有法律義務，爭取以自願方式解決個案，在其作出自願守法努力並確定無法爭取自願守法之前，其不得尋求終止資助。民權事務處將進

行守法努力，並將在其所有調查階段向受援者提供協助。在此類爭取自願守法努力期間，民權事務處將提出合理的實現守法建議，與受援者／受管制者協商，協助其探索經濟有效的守法方式，做法是分享有關可能的社區資源的資訊，提升對新興技術的認識，並分享有關其他受援者／受管制者如何處理不同其他的語言需求的資訊。

民權事務處的守法審查工作的主要重點是醫院、管理照顧(Managed Care)的護理組織、州機構和社會服務組織等大型受援者／受管制者，因為其有資格獲取受援者／受管制者的計劃服務或可能受到計劃直接影響的英語能力有限人士數目或比例較高。民權事務處的一般經驗是爲了確保遵守第六條款法規，此類受援者／受管制者預期將利用上文第C.3節所述列述的各種不同語言協助方法。

雖然民權事務處將其調查資源重點用於符合資格或可能受到直接影響的英語能力有限人士數目或比例較高的大型受援者／受管制者，這也不意味著其他受援者／受管制者可解除其在第六條款法規下的義務，或民權事務處不會審查他們。事實上，根據健康和人類服務部的法規，民權事務處有法律義務，及時調查指稱違反第六條款法規的所有投訴。所有受援者／受管制者都必須採取步驟，克服導致產生障礙的語言困難，並提供必需的語言協助，以確保英語能力有限人士在實質上能夠獲得服務和福利。但是，規模較小的受援者／受管制者—如單人開業者、資源有限者及爲較少的英語能力有限人士服務、且服務次數較少的受援者／受管制者—在履行其確保英語能力有限人士能夠在實質上獲得服務的義務方面的彈性較大。

在受援者／受管制者是否遵守第六條款法規時，民權事務處主要關注的是確保受援者／受管制者的政策和程序克服語言差別造成的障礙，此類障礙使英語能力有限人士喪失參加和利用計劃、服務和福利的實質性機會。受援者／受管制者如適當使用本政策指南中論述的各種方法和選擇，則民權事務處將認爲這是受援者／受管制者願意自願遵守第六條款法規義務的證據。

G. 技術協助

過去30多年來，民權事務處向受援者/受管制者提供了大量的技術協助，並將向任何需求確保經營有效的語言協助計劃的受援者／受管制者繼續提供此類協助。此外，在進行調查期間，民權事務處將提供技術協助，以促使受援者／受管制者能夠實現自願守法。

H. 附件

附件A 以問答形式，概述了本指南的若干要素。概述的目的是協助受援者／受管制者進一步瞭解本指南及此類實體在第六條款法規下確保英語能力有限人士實質上獲得服務的義務。附件B列述了多種要求在各種情況下向英語能力有限人士提供語言協助的法律條文清單，包括但不限於聯邦和各州法律和法規。該清單並不全面，並僅限於醫療和人類服務領域。