

内华达州退伍军人事务部语言服务计划 2025 年

第一节：目的与权限

本计划旨在为内华达州退伍军人事务部 (NDVS) 人员在向英语能力有限 (LEP) 人士提供服务或互动时，建立有效的方案与规程。

NDVS 的使命是通过铭记退伍军人的卓越贡献，并协助其获取应得福利、资源及服务，为内华达州退伍军人提供支持。通过七大工作方向，我们致力于：

- 专业协助退伍军人及其家属获取联邦及州级退伍军人福利。
- 在州立退伍军人之家提供优质专业护理服务。
- 在州立退伍军人纪念公墓提供有尊严的安葬服务。
- 实施有效计划满足高风险退伍军人需求。
- 成功协助归国军人及退伍军人融入内华达州社区。
- 通过仪式及宣传活动表彰全州退伍军人及其家属的奉献与牺牲。
- 协助协调服务组织及个人的工作，推动其活动惠及内华达州退伍军人、现役军人及其家属。

尽管在美国服兵役要求会说英语，但退伍军人或军人的配偶、重要亲友及家庭成员可能并不精通英语。为完成使命，我们优先确保能与所有服务对象进行有效沟通和信息共享。本计划及其实施将助力我们履行使命，更好地服务公众

内华达州参议院第 318 号法案 (SB318) 与联邦《民权法案第六章》指南均指出：语言不应成为获取政府计划与服务的障碍。正如 SB318 所述：“英语能力有限者需要且理应以其首选语言有效、及时地获取政府服务。”该法案进一步明确指出政府有责任提供这种渠道：“接受公共资金的州级及地方机构有义务为英语能力有限者提供有效、及时获取其计划与服务的途径。”

作为联邦资助接受方，NDVS 致力于遵循内华达州参议院第 318 号法案及 1964 年《民权法案第六章》(2 C.S. § 561 及后续条款，即 2006 年第 172 号法案)，确保英语能力有限者能有效获取州政府计划与服务。

第二节：缩略语与定义

为便于理解本计划，请查阅本节以明确下列缩略语、术语及其定义在 NDVS 语言服务计划中的使用方式。

缩略语	术语	定义
	双语流利	能够轻松准确地运用和理解两种语言的能力。双语流利并不代表该人员必能胜任口译或笔译工作。
	认证口译员	通过独立机构组织的有效可靠认证考试的口译人员。
	认证翻译员	认证翻译员是通过某种考核评估其准确进行语言转换能力的语言工作者。此类考试通常由美国翻译协会等专业组织或州/地方政府机构举办。
	多语种兼职口译员	经语言能力测试且接受过口译培训的多语种雇员；其工作职责包含口译任务。
	语言服务	承认语言非沟通障碍的前提下，用于实现有效互动交流的策略。
LAP	语言服务计划	旨在明确如何有效向英语能力有限 (LEP) 人士提供服务的文件。
LEP	英语能力有限	指无法以足以有效与 NDOW 员工互动或参与 NDOW 计划/服务的水平运用英语进行说、读、写或理解的人士。通过美国手语沟通者亦属此范畴。
	有效获取	指为 LEP 人士免费提供准确、及时、有效的语言协助。亦指 LEP 人士在语言障碍无重大限制的情况下获取、申请及接收资源的能力。
NDVS	内华达州退伍军人事务部	内华达州部门的使命是铭记内华达州退伍军人的卓越贡献，并协助其获取应得福利、资源及服务。
	NDVS 语言服务专员	被委派负责制定并实施语言服务计划所载语言服务策略的 NDOW 员工。
NRS	内华达州修订法规	现行内华达州法典。
	重要文件	提供关键信息的文件。例如：申请表、同意书、权利告知书、活动通知书、免费语言协助告知书。

第三节：总体政策

NDVS 承认服务对象包含 LEP 人士。NDVS 的政策是确保 LEP 人士能有效获取本机构服务。

内华达州政策规定：所有人员不论英语说、懂、读、写能力如何，均应能获取计划与服务。NDVS 将采取一切必要措施保障 LEP 人士有效获取其计划与服务。NDVS 力求通过提升多语种服务能力消除障碍。

为优化 LEP 人士服务，NDVS 采纳以下政策：

- NDVS 秉持公平原则，将采取一切必要措施保障 LEP 人士有效获取所有服务、计划及活动。
- 提供适当语言服务的责任由本部门而非 LEP 人士承担，且不论其使用何种语言均不收取费用。
- 工作人员须竭力识别并记录服务对象的语言需求。
- 工作人员不得建议服务对象使用非专业口译人员。
- 任何工作人员均不得要求 LEP 人士自备口译员以获取 NDVS 服务。

NDVS 语言服务专员：

Mark McBride

NDVS 医疗保健服务副主管

mcbridem@veterans.nv.gov | 775-825-9755

Rommel Ferrer

NDVS 福利事务副主管

ferrerr@veterans.nv.gov | 775-825-9750

语言服务专员 (LAF) 将在主管及行政人员协助下，协同员工制定并实施 NDVS 语言服务计划 (LAP)。NDVS LAF 经 NDVS 主任酌情任命。当前 NDVS 暂无专职人员负责制定与实施 LAP。在增配专职人员前，NDVS LAF 需要在常规职责外兼任此职。

第四节：NDVS 的 LEP 客户概况

NDVS 致力于追踪 LEP 客户的沟通语言偏好，以确保无论存在何种语言障碍，均能为其提供有效及时的服务与计划资源。

根据 SB318 法案要求，NDVS 目前尚未建立数字化追踪系统以识别服务 LEP 客户总量及该群体所获取的服务/计划。为有效追踪、收集及维护上述分类信息，NDVS 需要获取资源以委托开发新客户追踪系统。在此之前，NDVS 将启用调查工具及其他多种资源手段，了解服务对象的实际需求。

- **退伍军人信息系统 (VIS)——在线问卷**
 - 此自愿性工具旨在协助 NDVS 更精准对接退伍军人所需资源、福利及计划。2024 年 8 月 30 日或之前，NDVS 将增设一系列问题以评估语言偏好需求并追踪相关信息及请求

第五节：NDVS 语言服务与规程

NDVS 重要文件及网站

重要文件提供关键信息。例如：申请表、同意书、权利告知书、活动通知书、免费语言协助告知书。

已识别的重要文件包括：

- **公共标识/办公室标识：** 即里诺市、北拉斯维加斯市、卡森市、法伦市、梅斯基特市、帕朗市、埃尔科市、温尼马卡市退伍军人服务官办公室；芬利市、博尔德市内华达州退伍军人纪念公墓办公室；博尔德市、斯帕克斯市内华达州退伍军人之家。

依据《内华达州修订法规第 449A 章》，内华达州退伍军人之家须制定明确流程规程，为 LEP 人士提供翻译服务。北内华达州与南内华达州退伍军人之家均完全符合规定要求。此外，两家州立退伍军人之家均设有标识牌，提供翻译人员或翻译协助的联系电话及信息。

- **网站：** NDVS 已启动网站全面改版的审批/规划流程。新版网站将纳入多语言集成功能。当前 NDVS 网站所有页面顶部均设有显著的“切换语言”按钮（置于加粗黄色框体内），该按钮直连谷歌翻译。

- **NDVS 数字出版物及手册：**网站改版项目将包含下列出版物的数字版，以便通过谷歌翻译查阅。
 - 爱国雇主计划
 - 女性退伍军人资源指南
 - 内华达州退伍军人权益课程
 - 北内华达州退伍军人之家
 - 州级退伍军人福利
 - 照护者及遗属指南
 - 北内华达州退伍军人纪念公墓
 - 南内华达州退伍军人纪念公墓
 - 南内华达州退伍军人之家

当前翻译协助请求（含实体手册/宣传册翻译）数量极少，均按个案处理。此外，本部门为 LEP 人士翻译实体文件的唯一途径是提交翻译申请。

口语/手语服务

当需要口语/手语服务时，本部门使用州级认证承包商提供专业口笔译服务。内华达州对承包商进行资质审核认证，确保其具备全面服务能力。

书面语言服务

当需要书面语言服务时，本部门使用州级认证承包商提供专业笔译服务。内华达州对承包商进行资质审核认证，确保其具备全面服务能力。

社区宣传与推广

自 2024 年 6 月 1 日起，NDVS 通过 Facebook 及 Twitter 社交媒体渠道征询公众对部门语言服务计划（LAP）的意见。本月下旬起，NDVS 在六七月通讯简报及网站首页轮播区高度宣传 LAP 公众意见征询。该活动持续至 2024 年 7 月 31 日。**期间未收到任何回复，社交媒体零互动。**

尽管如此，NDVS 仍致力于确保广大 LEP 群体知晓并获取所有可用语言服务。作为部门 LAP 组成部分，NDVS 将探索多种方案加强改进后语言服务的社区宣传。

本部门将寻求更多机会提升服务 LEP 人士的能力，包括持续开展社交媒体与网站宣传、通讯简报沟通，并与前线员工（含退伍军人服务官、外展项目专员、州立退伍军人之家及公墓工作人员）进行专项研讨。

提供语言协助服务通知

NDVS 将在所有接触点（包括但不限于地区外勤办公室、部门总部及 NDVS 网站）通告所提供的语言服务。

语言服务规程

识别语言需求及偏好语言：

与 LEP 人士互动时须遵守以下规程。1

- 以恰当方式与 LEP 客户互动。
- 确认客户首选语言。
- 告知客户可获取语言服务。
- 记录并追踪 LEP 客户语言偏好，确保其与 NDVS 的历次互动中数据可延续使用。
- 如果当下无合格双语员工或专业翻译服务可用，工作人员须全力尽快满足客户需求，确保 LEP 人士有效及时获取 NDVS 服务。
- 请通过此[链接](#)查找州认证翻译服务

第六节：NDVS 语言服务计划评估与建议

NDVS 承诺持续监测上述政策、规程及资源的实施成效，确保本语言服务计划能响应部门及服务对象的双向需求。至少，NDVS 将每两年审阅、评估及更新其 LAP。

负责 LAP 维护的各方：

语言服务协调员将与部门领导层以及所有科室工作人员合作，确保每两年审阅一次语言服务计划并根据需要更新。

LAP 评估标准与方法：

在 2024 年 8 月 31 日或之前，NDVS 将开始以下工作：

- 更好地追踪和监控翻译服务的使用频率、使用地点、语言偏好及所用服务。

- 识别愿意且能够协助推进 NDVS LAP 的具备双语技能的员工。
- 持续开展外联活动，征求公众意见/建议，以便对本 LAP 做出必要修订。