

新澤西州大麻監管委員會

語言服務權益計畫

(依據 P.L.2023 第 263 章)

計畫生效日期：2025 年 12 月 15 日

語言服務權益協調員 (LAC)

若公眾想聯絡機構了解語言服務權益工作和服務，最好是聯絡 LAC：

- 姓名：Dorian Stanley
 - 電話號碼：609-376-7334
 - 電子郵件地址：Dorian.Stanley@crc.nj.gov、CRCLanguageAccess@nj.crc.gov
 - 網站：www.nj.gov/cannabis

 - 姓名：Darrah Pilieri
 - 電話號碼：609-376-7364
 - 電子郵件地址：Darrah.Pilieri@crc.nj.gov
-

簡介

本語言服務權益計畫 (「計畫」) 符合新澤西州的語言服務權益法 [P.L.2023 第 263 章](#) (「法律」) 的規定，體現了新澤西州致力於讓本州多元化居民更容易取得政府資源的承諾。法律要求州機構提供語言協助服務並發布語言服務權益計畫，說明他們將如何與英語能力有限的個人溝通，以及他們將提供哪些服務來給予協助。

語言服務權益計畫¹這份文件說明了州政府實體²及其僱員需要提供的服務，以確保英語能力有限的個人能夠有效取得其計畫、服務和活動。

英語能力有限係指一個人不能像說母語一樣說英語，並且讀、寫、說和 / 或理解英語的能力有限。

¹ P.L.2023 第 263 章規定：「行政部門中直接向公眾提供服務的每個州政府實體，應在諮詢人事服務部、法律和公共安全部以及資訊技術局後，制定並發布語言服務權益計畫，反映該實體將如何遵守本法案的規定。」

² P.L.2023 第 263 章規定，「州政府實體」定義為「行政部門中直接向公眾提供服務的任何州部門或機構及其任何委員會、理事會、局、司、署或機構。」

本文件提供關於以下方面的資訊：

- 我們機構的概況以及我們如何與公眾互動
- 我們所服務的或我們很可能服務的英語能力有限 (LEP) 群體

本文件還概述了我們的機構如何：

- 發現語言需求
- 提供語言協助服務
- 確保語言協助服務具有高品質
- 向公眾告知可用的免費語言協助服務
- 確保公眾知悉我們為遵守新澤西州語言服務權益法所做的工作
- 訓練為 LEP 者服務的工作人員
- 遵守新澤西州語言服務權益法。

目錄

新澤西州大麻監管委員會	1
語言服務權益計畫	1
語言服務權益協調員 (LAC)	1
簡介	1
目錄	3
A.我們的機構以及我們如何與公眾互動	4
B.我們機構所服務的或我們很可能服務的英語能力有限群體	9
C.確定語言協助服務和語言身份的需求	11
D.語言協助服務的提供	12
E.品質保證方法	14
F.有關免費語言協助服務可用性的公告	15
G.利害關係者參與和外展	15
H.工作人員訓練	16
I. 記錄保留、合規監測和報告的流程	17
附錄 1：已翻譯重要文件的清單	18

A.我們的機構以及我們如何與公眾互動

1.機構使命

新澤西州大麻監管委員會 (CRC) 致力於建立和打造一個負責、規範的藥用和娛樂大麻產業。透過踐行安全和公平的價值觀，委員會將以建立和保護患者權益、生產安全產品以及促進產業多元化和包容為工作重心，從而成為進行合理、公平監督的國家典範。委員會致力於提升透明度和公眾利益。

2.我們如何與公眾互動

CRC 透過不同方式與公眾互動。CRC 的網站和社群媒體帳戶 (Facebook、Instagram、X (以前稱為 Twitter) 和 LinkedIn) 為公眾提供面向公眾、藥用患者、醫療機構、潛在的許可證申請者、現已獲得許可和授權的企業主、市級領導者、成人消費者、家長和媒體的最新消息和資訊。CRC 每月召開公眾會議，屆時會在機構的網站、社群媒體和 NJ 上公布。根據 NJ 公開公眾會議法，公眾會議以面對面或線上方式舉行。此外，多元化和包容辦公室 (ODI) 以及通訊辦公室在全年還會參加眾多社區活動。需要時，委員會將定期安排市民大會，以提升公眾意識和聽取公眾意見。會議和市民大會安排、登記 (包括便利請求) 以及文字記錄均位於委員會的網站上。CRC 內的多數部門在與公眾互動時都各負其責。

執行主任

執行主任辦公室利用混合渠道與公眾互動。執行主任在公眾會議期間通報最新資訊，例如有關藥房開業、許可提交與核准的最新資訊。有關公眾會議上提供的資訊以及如何參與，請造訪我們的網站。此辦公室還會撰寫有關給予申請者許可的備忘錄及決議，這些內容也可在我們的網站上找到。

政府關係部

CRC 的政府關係部與公眾合作，協助新澤西州的各級地方政府和民選官員，確保他們在大麻監管相關事務方面擁有所需的資訊和支援。這些互動主要透過綜合渠道進行，即實體和數位渠道，以下列幾種方式為市政當局提供支援，例如：

- 充當 CRC 和地方政府之間的聯絡者並進行溝通與服務，針對大麻相

關問題的疑問、疑慮與合作提供直接的溝通渠道。此外，該部門鼓勵並促進 CRC、民選官員和地方政府之間進行開放的對話，幫助提高透明度並加強州、聯邦和地方政府之間的信任。

- 充當聯邦、州和地方各級民選官員和領導者的資源並提供全面的資訊性資料，幫助其瞭解大麻法律和法規。這種支援為其賦能，從而做出有關社區的明智決策。此外，地方政府和公眾可免費訂閱季度市大麻電子報。
- 針對大麻相關議題提供指引和支援，協助應對法規與合規的複雜性，確保每個市政當局都能獲得所需支援，以實施有效和高效的政策，進而支持新澤西州大麻市場的健康、均衡和公平的增長。

患者服務 / 藥用大麻計畫

新澤西州藥用大麻計畫幫助在執業醫療從業者照護下的已登記患者，讓他們能從獲得許可和接受監督的機構安全地取得大麻類藥物。在治療過程中，患者從其醫師或其他醫療從業者處獲得大麻訂單。之後由新澤西州內獲得州許可的一家另類治療中心 (ATC) 或藥房履行大麻訂單。無法前往藥房的患者可指定並登記照護者代表他們進行購買。患者服務部主要透過綜合渠道，藉由電話和利用數位方法直接與患者、照護者和醫療服務提供者交流，例如遠端存取登記表、收件匣、線上表單和社群媒體。

藥用大麻計畫 (MCP) 設有一個呼叫中心，可幫助患者、照護者和醫療服務提供者使用藥用登記入口網站或回答有關該計畫的問題。呼叫中心還處理公眾的尋求資訊來電。共有八位客戶服務代表接聽電話，其中兩位講西班牙文。對於難以或無法使用科技的患者或照護者，MCP 提供郵寄申請表，這是一張直接寄送至患者和 / 或照護者的紙本表單。

MCP 查收並回覆 [MedCannabis.nj.gov](https://www.MedCannabis.nj.gov) 收件匣，這是與委員會溝通的另一個切入點。此外，該收件匣也是 MCP 計畫的電子郵件帳戶。MCP 收件匣接收來自患者、醫療服務提供者、照護者以及尋求資訊、提交所需文件或提交投訴之公眾的電子郵件。該收件匣在 CRC 工作時間受到監測。

許可

許可辦公室負責接收、處理和審查大麻營業許可證的申請。該流程涉及審查申請是否完整，并按通過 / 未通過標準進行評分。這可能包括研究法律 / 法規和技術資訊，請求釐清或更正缺陷（稱為改正）並參考標準作業程序。主要關注點為確保申請根據我們的法規正確提交並且及時完成整個流程。申請流程以及資源、所需文件以及申請所需表單概述於委員會網站上的申請指南中。

在申請流程中，許可工作人員與有興趣獲得任何層級藥用或娛樂大麻業務或檢測實驗室許可的耕種者、製造商、批發商、經銷商、零售商和遞送服務提供者合作。互動的範例包括，通知申請者其申請缺少資訊或有不符之處，通報申請狀態以及管理許可入口網站，包括核准、發票、延期、續約、更新和許可證發放。這項工作主要透過數位渠道，採用線上表單和接收機制進行。

合規與調查

合規與調查辦公室的調查員在確認大麻營業許可證和執照申請者及其僱員的資格及合法身分方面發揮重要作用。我們的合規官員與現存企業緊密合作，確保完全遵守新澤西州法律和 **CRC** 法規。此項工作透過綜合渠道完成，調查部門主要透過數位渠道與企業合作，而合規部門主要透過實體渠道，即對企業進行實地探訪來完成工作。

- **調查部門**

- 進行背景調查並對所有營業許可證 / 執照申請的相關人員和實體進行調查
- 處理合法要求的大麻企業僱員身分證的申請

- **合規部門**

- 調查已獲許可大麻機構的不合規報告
- 核查大麻企業是否符合營運要求，提出補救建議和 / 或實施適當的執法措施
- 針對 **CRC** 委員會對不符合法律和 / 或法規的經營者採取執法

措施而提出建議

- 收集產品樣品進行檢測
- 監督獲得許可執行大麻檢測的實驗室
- 審查擬議機構修改、地點變更、所有權或所有權結構變更、名稱變更和其他機構和營運修改的申請

勞工合規與教育

確保新澤西州大麻產業踐行公平的勞工標準並培養見多識廣的員工隊伍。該辦公室監督是否符合勞工要求，包括維護勞工和平協議 (LPA)、工作場所保護、集體談判權以及公平僱傭規範的落實。該辦公室的工作主要透過數位渠道以下列方式完成：

- 該辦公室主要負責與國家勞工關係委員會 (NLRB) 合作，確保州要求符合聯邦法律和法規。
- 為雇主、僱員和勞工組織提供教育和外展服務，提供指引、資源和訓練，以促進大麻產業領域營造安全、平等與合規的工作場所。

多元化與包容 (少數族裔、殘障退伍軍人和女性大麻開發業務辦公室)

多元化與包容辦公室 (ODI) 的主要角色是對接服務不足群體，讓其瞭解有關新澤西州大麻監管委員會及其計畫的資訊。這些群體包括其病症可能受益於藥用大麻計畫的個人，來自社會和經濟弱勢社區和衝擊區以及受禁毒戰爭嚴重傷害的社區、想要申請大麻營業許可證的企業家和有志企業家。ODI 致力於建立規範和程序，以促進藥用和娛樂大麻產業多元化群體的包容。在促進參與的基礎上，該辦公室旨在實施促進公平包容的計畫和其他倡議。這項工作透過綜合渠道完成，例如：

- 透過面對面和數位方式開展廣告、宣傳活動、研討會、資訊計畫並向公眾傳播資訊，以提升社會和經濟弱勢社區的個人對於參與醫用和個人使用大麻產業的意識。
- 制定、建議和實施政策、規範、協議、標準和準則，其旨在促進醫用大麻經營實體和個人使用大麻場所、經銷商和遞送服務的建立，以及來自社會和經濟弱勢社區個人的參與。

- 針對來自社會和經濟弱勢社區的個人參與藥用大麻和個人使用大麻產業的相關活動編寫資訊。

溝通

溝通辦公室加強委員會、執行主任、許可、合規與調查、政府事務、多元化與包容辦公室、藥用大麻計畫和整個機構所做的工作，以確保透過綜合渠道在下列領域與關鍵利害關係者進行有效的內部和外部溝通，例如：

- 策略性通訊規劃、研究、實施和評估
- 媒體關係和新聞發布會
- 列印和數位媒體
- 網站、部落格、電子報和播客的內容創造
- 社群媒體策略、規劃和協調
- 公眾會議和公告通訊，包括管理和確保滿足對美國手語和語言翻譯服務的合理便利請求（過去的一項請求是針對俄語的）
- 公眾參與和利害關係者參與
- 社區外展和公眾教育，包括管理和履行資訊性輔助資料請求（過去的一項請求包括用克里奧爾語翻譯資訊性輔助資料）
- 內部通訊和工作人員參與
- 多渠道安全使用活動要素（社交、廣播、廣告板、數位廣告）

3. 參與實體

執行主任辦公室、許可辦公室、合規與調查辦公室、政府關係、溝通部、患者服務部以及多元化與包容辦公室。

B. 我們機構所服務的或我們很可能服務的英語能力有限群體

法律要求州機構為英語能力有限 (LEP) 的個人提供語言協助服務。這涉及確定其所服務或很可能服務之群體的需求，包括書面和口語語言支援。

依據法律，機構必須將重要文件³ 和資訊翻譯為新澤西州 LEP 個人最常使用的七 (7) 種語言。為了確定這七大語言，我們機構使用美國普查資料（包括來自美國社區調查的資料），並諮詢語言服務權益實施領導機構。

該資料也可幫助我們機構瞭解我們目前所服務或很可能服務之社區的其他語言特點，確保進行有效的語言服務權益規劃。

在實施本計畫時，新澤西州 LEP 個人的熱門語言為：

1. 西班牙文
2. 葡萄牙文 (偏好巴西方言)
3. 韓文
4. 古吉拉特文
5. 中文 (包括普通話和粵語)⁴
6. 法國克里奧爾文或海地克里奧爾文
7. 阿拉伯文

³ 重要文件在 P.L.2023 第 263 章中定義為，「對計畫服務或福利的獲取、保留、終止或排除有影響或提供法律資訊的文件；該文件為法律要求；或解釋合法權利。」

⁴ 雖然中文口語主要包括普通話和粵語，但對於書面通訊，應翻譯為簡體中文和繁體中文。

1.在州層級的七大語言之外增加語言

法律還要求州機構將重要文件翻譯為機構依據所服務群體認為必要的任何其他語言。

針對在七大語言之外增加語言的問題，我們機構做出了下列決定：

目前機構尚未發現納入額外語言的需求。**CRC** 將每年以及在有需要時繼續評估對於筆譯和口譯服務的額外語言需求。**CRC** 將透過其申請入口網站收集有關所有藥用登記以及任何許可申請的偏好語言資料。該資訊將讓 **CRC** 瞭解增加任何額外語言的需求，並與居住縣進行比對，以確定是否有區域性語言服務權益需求。此外，對於來自我們內部來源和口譯承包商的資料，在第一年將每季度審查一次，之後每年審查一次，以確定翻譯服務是否需要增加額外語言以及這些語言是全州性、區域性還是社區範圍內的。

2.口譯服務的可用語言

根據法律，州機構在提供服務或福利時，必須在機構和個人之間以該人的母語提供口譯服務。

3.LEP 群體

可能與我們機構互動的 **LEP** 者包括藥用患者和照護者、許可證申請者、企業主和尋求資訊者。**CRC** 將進行年度分析並利用來自我們語言承包商的報告以及從內部來源收集的資訊，更好地瞭解哪些語言是這些群體最流行的語言，從而確定是否需要採取額外措施。將從許可申請者、藥用註冊者以及從公眾會議和市民大會的便利服務請求收集資訊，幫助瞭解未來的語言需求。對於口譯服務，法律要求服務以個人的母語提供，以保證服務或福利的妥善取得。

C. 確定語言協助服務和語言身份的需求

當 LEP 個人聯絡我們機構時，工作人員必須以下列方式評估是否需要語言協助 (表 1–3)。

表 1：面對面

說明	勾選 (X) 所有適用選項
個人或其同伴自願的自行識別	
使用多語言識別卡、海報或視覺輔助工具 (例如, 「我說」海報)	X
由經過訓練的工作人員協助識別個人的母語	
透過合格口譯員 (面對面、透過電話和 / 或遠端) 的支援來識別 / 確認個人的母語	X
其他 (請指定):	

表 2：電話通訊

說明	勾選 (X) 所有適用選項
個人或其同伴自願的自行識別	X
由經過訓練的工作人員協助識別個人的母語	X
透過合格口譯員 (面對面、透過電話和 / 或遠端) 的支援來識別 / 確認個人的母語	X
其他 (請指定):	

表 3：電子方式通訊

說明	勾選 (X) 所有適用選項
在機構網站上告知可用的語言協助服務	X
適用表單、信函和 / 或電子郵件通訊中包含的多語言標語	
網站上的多語言聊天機器人	
僅使用自動翻譯工具來識別母語	X
其他 (請指定):	

D. 語言協助服務的提供

1. 重要文件翻譯

法律要求翻譯重要文件。重要文件在 P.L.2023 第 263 章中定義為，「對計畫服務或福利的獲取、保留、終止或排除有影響或提供法律資訊的文件；該文件為法律要求；或解釋合法權利。」

我們機構擁有以下可用於翻譯重要文件的資源 (表 4)。

表 4：用於翻譯重要文件的資源

資源	勾選 (X) 所有適用選項
有資格、經過訓練和 / 或經過指定的多語言工作人員	
承包商	X
其他 (請指定):	

翻譯重要文件是一項持續的過程。附錄 1 提供了截至本文件發布日期已翻譯重要文件的清單。作為年度報告的一部分，該清單將至少每年維護和更新一次。

2. 語言口譯服務

我們機構擁有以下可用於口語或手語口譯請求的免費資源 (表 5)。

表 5: 用於口語或手語口譯請求的資源

資源	勾選 (X) 所有適用選項
符合資格、經過訓練和 / 或經過指定的多語言工作人員的協助	X
透過電話進行的口譯服務	X
面對面的口譯服務	
遠端視訊口譯服務	
其他 (請指定):	

3. 其他無障礙設備和服務

表 6: 無障礙設備和服務

設備或服務	勾選 (X) 所有適用選項
機構計畫相關幫助有下列語言的電話語音選單 (請指定):	
經過訓練的多語言工作人員可用選定語言與 LEP 個人溝通, 包括 (請指定):	
可使用輔助設備, 例如聽力感應圈、口袋型個人聲音擴音器、字幕、遠端視訊口譯和 / 或同聲傳譯設備	
透過服務於需要輔助工具者的合作夥伴機構提供服務, 包括:	
人事服務部的聾人與聽障司	
其他 (請指定):	

E. 品質保證方法

為了確保語言協助服務準確、具有高品質並且符合特定的文化，正在採取或計畫採取的行動包括 (表 7)：

表 7：品質保證方法

方法	勾選 (X) 所有適用選項
優先使用簡明的語言	X
使用經過審查的承包商，其應實施品質保證標準，以確保其語言學家經驗豐富、經過適當訓練和認證，並且了解語言和文化背景	X
監測和追蹤供應商提供的口譯和筆譯服務的品質，並訓練工作人員以監測這些服務的品質	X
在供應商合約中納入品質保證要求，例如詞彙表、翻譯審核、使用翻譯記憶庫、本地化軟體、桌面排版等	X
與社區組織合作，定期檢查口譯和筆譯服務的品質	
定期檢查各語言的翻譯文件和口譯服務	X
確保輔助工具和設備的品質和適當維護，例如聽力感應圈、口袋型個人聲音擴音器、平板電腦和 / 或同聲傳譯設備	
其他 (請指定)：	

F.有關免費語言協助服務可用性的公告

我們機構透過以下方式用要求的語言 (包括輔助工具和設備) 告知 LEP 個人，其有權免費獲得語言協助服務 (表 8)：

表 8：公告

方法	勾選 (X) 所有適用選項
在公眾容易看到的地方放置標誌和海報	X
機構網站上說明法律要求的可用語言協助服務、流程和文件的資訊	X
印刷資料、出版物和廣告	
以非英語提供資訊的電話語音選單	
公益廣告	
其他 (請指定)：	

G.利害關係者參與和外展

我們機構針對語言服務權益規劃和實施與社區或代表 LEP 群體之利害關係者實體的互動包括 (表 9)：

表 9：利害關係者參與和外展

方法	勾選 (X) 所有適用選項
進行利害關係者互動，以告知我們的語言服務權益規劃，可包括群體公眾聽證會議和 / 或一對一會議	
隨著本計畫的實施和更新，計畫進行和維持利害關係者參與，可能包括公眾聽證會議和 / 或一對一會議	X
為計畫 / 服務特定外展和溝通設定明確且可衡量的目標，從而觸及不同語言群體的 LEP 個人	
維護並運用包括當地、跨文化和跨語言多元化社區組織和媒體的通訊錄，傳播有關機構語言服務權益的資訊	
利用網站來接收回饋意見和 / 或利用公共電子郵件地址來接收語言服務權益相關問題、回饋意見和 / 或疑慮	X

H.工作人員訓練

對於參與實施 P.L.2023, c.263 的工作人員，年度訓練包括下列主題 (表 10):

表 10: 工作人員訓練

主題	勾選 (X) 所有適用選項
機構提供語言協助服務的法律義務	X
機構的語言服務權益政策和協議	X
機構用於提供語言協助服務的資源和最佳實務	
如何獲取口譯員和筆譯員並與之合作	
文化能力和文化敏感度	X
如何獲得筆譯和口譯服務	X
保留向 LEP 個人提供語言服務權益服務的記錄	X

I. 記錄保留、合規監測和報告的流程

1. 年度內部監測

我們機構透過以下方式監測本計畫的實施以確保符合 P.L.2023 第 263 章(表 11):

表 11: 年度內部監測

方法	勾選 (X) 所有適用選項
支持建立機構實施本計畫的監測機制	X
收集所需資料並編制機構有關遵守 P.L.2023 第 263 章的年度報告	X
根據 P.L.2023, c.263 及時提交年度報告	X

2. 內部記錄保留

我們機構持續追蹤語言服務權益相關資料。正在進行的追蹤包括 [表 12]:

表 12: 內部記錄保留

指標	勾選 (X) 所有適用選項
語言協助服務請求的頻率	X
滿足請求的方式	X
是否請求了所需七種語言之外的語言協助服務	X
機構打算如何告知 LEP 群體有語言協助服務	X
機構如何記錄實際向 LEP 個人提供的語言協助服務	X
其他 (請指定):	

附錄 1：已翻譯重要文件的清單

翻譯重要文件是一項持續的過程。截至本文件發布日期，下列重要文件已用下列語言公開發布：[獲取您的語言](#)