

新澤西州賭場管理委員會

根據PL 2023, c.263制定的語言服務 計劃

計畫生效日期：2025年12月15日

語言服務協調員 (LAC)

公眾就語言服務工作與該機構聯繫的最佳方式是…
服務方式是聯絡 LAC：

·姓名：肯尼斯·多斯，法律專家/平等就業機會專員

·電話號碼：(609) 402-0818

·電子郵件地址：kenneth.doss@ccc.nj.gov

·網址：<https://www.njccc.gov>

介紹

本語言服務計劃（「計劃」）符合新澤西州語言服務法（PL 2023, c.263）的規定。（以下簡稱「該法」）是新澤西州致力於讓本州多元化居民更便捷地獲取政府資源的一部分。該法要求州政府機構提供語言協助服務，並公佈語言服務計劃，說明他們將如何與英語能力有限的人士溝通，以及將提供哪些服務來幫助他們。

語言服務計劃¹是一份文件，描述了一個州提供的服務。

政府實體²及其員工有義務確保英語能力有限的個人能夠有意義地參與其計畫、服務和活動。

英語能力有限意味著一個人的母語不是英語，在閱讀、寫作、說和/或理解英語方面的能力可能有限。

¹ PL 2023, c.263 要求「[每個向公眾提供直接服務的州政府行政部門實體，在與人類服務部、法律和公共安全部以及資訊科技辦公室協商後，應制定並公佈語言服務計劃，該計劃應體現該實體將如何遵守本法案的規定。」

²根據 PL 2023, c.263，「州政府實體」定義為「行政部門的任何州政府部門或機構以及任何向公眾提供直接服務的委員會、理事會、局、處、部門、辦公室或其下屬機構。」

本文檔提供以下資訊：

- 我們的機構以及我們與公眾的互動方式
- 我們服務或可能服務的英語能力有限 (LEP) 人群
服務

它也概述了我們機構的運作方式：

- 確定語言需求
- 提供語言協助服務
- 確保語言協助服務品質高
- 向公眾宣傳可用的免費語言協助服務
- 讓大眾了解我們為遵守新澤西州語言法規所做的努力
獲取法律
- 訓練員工如何為英語能力有限人士提供服務
- 遵循新澤西州的語言服務法。

目錄

賭場管理委員會語言服務計畫.....	1
語言服務協調員 (LAC).....	1
引言.....	1
目錄.....	3
A. 我們的機構以及我們與公眾的互動方式.....	4
B. 本機構服務或可能服務的英語能力有限的人群 服務.....	5
C. 確定語言協助服務和語言的需求 辨識資訊.....	6
D. 提供語言協助服務.....	8
E. 品質保證方法.....	10
F. 關於提供免費語言協助服務的公告.....	11
G. 利害關係人參與與擴展.....	11
H. 員工訓練.....	12
一、記錄保存、合規性監控與報告流程..	13
附錄1 :翻譯重要文件清單.....	14

A. 我們的機構以及我們與公眾的互動方式

1. 機構使命

作為獨立的許可機構，賭場管理委員會致力於提升大眾對博彩業信譽和誠信的信心。委員會秉持客觀公正的原則，以專業和誠信的態度，公開促進與所有利害關係人的合作與夥伴關係。

2. 我們如何與大眾互動

委員會是新澤西州賭場及其指定關鍵員工的獨立發牌機構。此外，作為準司法機構，委員會負責就賭場關鍵員工執照爭議事項舉行聽證會，並受理對博彩執法部門某些決定或處罰的上訴。委員會與公眾的互動方式包括訪談、電話、電子郵件和社群媒體。

3. 參與實體

全機構參與。

B. 本機構服務或可能服務的英語能力有限的人群

法律要求州政府機構向英語能力有限（LEP）的個人提供語言協助服務。這包括確定其服務對象或潛在服務對象的需求，涵蓋書面和口語語言支援。

根據法律規定，各機構必須將重要文件和資訊翻譯成新澤西州英語能力有限人士最常用的七種語言。為了確定這七種最常用的語言，本機構使用了美國人口普查數據（包括美國社區調查的數據），並諮詢了語言服務實施領導機構。

這些數據也有助於我們機構了解我們目前服務或可能服務的社區的其他語言特徵，從而確保有效的語言服務規劃。

在本計劃制定之時，新澤西州英語能力有限人士使用最多的語言是…
是：

1. 西班牙語
2. 葡萄牙語（最好是巴西方言）
3. 韓語
4. 古吉拉特語
5. 中文（包括國語和粵語）
6. 法式克里奧爾語或海地克里奧爾語
7. 阿拉伯語

4

3. 重要文件在 PL 2023, c.263 中定義為「影響或提供有關獲取以下資訊的法律資訊的文件：
保留、終止或排除專案服務或福利；法律要求的；或解釋合法權利的。」

4. 雖然漢語口語主要包括普通話和粵語，但翻譯應根據具體情況進行調整。
用於書面溝通的簡體中文和繁體中文。

1. 在州一級增加七種以上語言

該法律還要求國家機構將重要文件翻譯成任何其他語言。
該機構根據其服務人群認為必要的語言。

本機構已就新增語言做出以下決定
前7名：

委員會將繼續定期評估翻譯和口譯服務所需的其他語種，並根據需要隨時調整評估。委員會已按照法律要求與當地社區利益相關者建立合作關係，以了解他們與英語能力有限（LEP）社區的互動情況、他們所服務的群體及其具體需求。

2. 可提供口譯服務的語種

根據法律規定，州政府機構在提供服務或福利時，必須以當事人的主要語言提供機構與個人之間的口譯服務。

3. 英語能力有限的人群

請描述與我機構互動或可能互動，或需要或符合我機構服務資格的英語能力有限（LEP）人群。這可能包括任何
透過內部數據識別特定語言特徵或需求的努力
其他相關資料集，例如語言服務提供者、學校等機構的資訊。
區、社區組織、商業協會等。

根據2024年美國人口普查數據，新澤西州大西洋縣移民和其他居民在家中使用最多的非英語語言是西班牙語。看來，西班牙裔群體是我們最大的移民群體。

C. 確定語言協助服務和語言辨識的需求

當英語能力有限的個人聯繫我們的機構時，工作人員必須透過以下方式評估是否需要語言協助（表 1-3）。

表1 :現場

描述	請勾選 (X)所有適用項
個人或其同儕的自願自我識別	X
使用多語種識別卡、海報或視覺輔助工具（例如，「我會說」海報）	X
由受過訓練的工作人員協助確定個人的主要語言	X
由合格的口譯員（現場、電話和/或遠端）提供支持，以確定/確認個人的主要語言	X

表2 :電話通信

描述	請勾選 (X)所有適用項
個人或其同儕的自願自我識別	X
由受過訓練的工作人員協助確定個人的主要語言	X
由合格的口譯員（現場、電話和/或遠端）提供支持，以確定/確認個人的主要語言	X

表3 :電子通信

描述	請勾選 (X)所有適用項
機構網站上提供的語言協助服務通知	X
適用表格、信件和/或電子郵件中包含多語言標語	X
僅使用自動翻譯工具來識別主要語言	X

D. 提供語言協助服務

1. 重要文件翻譯

法律要求翻譯重要文件。重要文件的定義請參閱《公共法律彙編》。

2023 年第 263 章，作為“影響或提供有關獲取途徑的法律資訊的文件”，

保留、終止或排除參與計畫服務或福利；這些服務或福利包括：

法律要求的；或解釋法律權利的。」

本機構擁有以下資源可用於翻譯重要文件（表 4）。

表4 :重要文件翻譯資源

資源	請勾選 (X)所有適用項
具備資質、訓練有素和/或指定的多語言員工	X
承包商	X
其他（請註明）：	Google翻譯

重要文件的翻譯是一個持續進行的過程。附錄1列出了截至本出版品發布之日已翻譯的重要文件清單。該清單將至少每年更新一次，作為年度報告的一部分。

2. 語言口譯服務

我們機構提供以下免費資源，可用於口語或手語學習。
解釋請求（表 5）。

表5：口語或手語翻譯請求的資源

資源	請勾選 (X)所有適用項
由合格、訓練有素和/或指定的多語言工作人員提供協助	X
電話口譯服務	X

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	請勾選 (X)所有適用項
訓練有素的多語言工作人員可以與個人溝通 具備部分語言的 LEP 能力，包括（請註明）：西班牙語	X
人類服務部聾人和殘疾人司 聽力	X

E. 品質保證方法

為了確保語言協助服務準確、高品質且符合文化背景
具備相應能力的、正在進行或計劃進行的活動包括（表 7）：

表7：品質保證方法

方法	請勾選 (X)所有適用項
優先使用簡明語言	X
我們聘用經過審核的承包商，這些承包商實施品質保證標準，以確保其語言專家經驗豐富、訓練有素、持有相關資格證書，並具備語言和文化能力。	X
監控和追蹤供應商提供的口譯和筆譯服務的質量，並培訓員工監控這些服務的品質。	X
在供應商合約中加入品質保證要求，例如術語表、翻譯審核、翻譯記憶庫的使用、在地化軟體、桌面出版等。	
與社區組織合作，定期檢查口譯和筆譯服務的質量	X
定期對翻譯文件和跨語言口譯服務進行測試	X
確保輔助設備和工具（例如助聽感應環、袖珍語音播報器、字幕設備、平板電腦和/或同聲傳譯設備）的品質和維護良好。	X

F. 關於提供免費語言協助服務的公開通知

我們的機構會以必要的語言向英語能力有限人士提供信息，包括輔助工具。

以及設備，關於他們在以下情況下獲得免費語言協助服務的權利

方法（表 8）：

表8 :公告

方法	請勾選 (X)所有適用項
在公眾高度可見的區域張貼標誌和海報	X
該機構網站上提供了有關可用語言協助服務、流程和所需文件的資訊。	
法律	X

G. 利害關係人參與和拓展

我們機構與代表社區或利害關係人的互動

針對英語能力有限人群的語言服務規劃和實施包括

（表9）：

表9 :利害關係人參與與宣傳

方法	請勾選 (X)所有適用項
進行利益相關者參與活動，為我們的語言服務規劃提供信息，其中可能包括與團體舉行公開聽證會和/或一對一會議。	X
計劃開展並維持利害關係人參與，因為計劃將得到實施和更新，其中可能包括公眾聽證會和/或一對一會議。	X
為計畫/服務制定清晰且可衡量的目標，以進行針對不同語言社群中英語能力有限人士的推廣和溝通工作。	X
維護並利用包含當地多元文化和語言背景的社區組織和媒體的通訊錄，以傳播有關本機構語言服務的訊息。	X
用於接收回饋的網站，以及/或用於解答語言服務相關問題、回饋和/或疑慮的公開電子郵件地址。	X

H. 員工培訓

參與實施 PL 2023, c.263 的員工年度培訓包括以下主題（表 10）：

表10 :員工培訓

話題	請勾選 (X)所有適用項
該機構提供語言協助服務的法律義務	X
該機構的語言服務政策和協議	X
該機構在提供語言協助服務方面的資源和最佳實踐	X
如何聯絡和使用口譯員和筆譯員	X
文化能力和文化敏感性	X
如何獲得筆譯和口譯服務	X
維護向英語能力有限人士提供的語言服務記錄。	X

一、記錄保存、合規性監控與流程報告

1. 年度內部監測

本機構負責監督該計劃的實施情況，以確保其符合PL 2023號法案的規定。

c.263（表 11）：

表11：年度內部監測

方法	請勾選 (X)所有適用項
支持建立監督該機構執行本計畫的機制	X
收集和整理機構年度報告所需的數據，該報告涉及對 PL 2023, c.263 的遵守情況。	X
根據PL 2023, c.263的規定，及時提交年度報告	X

2. 內部記錄保存

我機構持續追蹤與語言服務取得相關的數據。目前正在進行的追蹤工作包括[表12]：

表 12：內部記錄保存

指標	請勾選 (X)所有適用項
語言協助服務請求頻率	X
請求是如何被滿足的	X
是否要求使用所需七種語言以外的其他語言提供語言協助服務	X
該機構打算如何通知英語能力有限人群可獲得的語言協助服務	X
該機構如何記錄實際提供給英語能力有限人士的語言協助服務？	X

附錄1 :已翻譯重要文件清單

重要文件的翻譯是一個持續進行的過程。截至本文發布之日，以下重要文件已以以下語言公開提供：多語種標語

<https://njcms.state.nj.us/casinos/services/language/Multilingual%20Taglines%20with%20logo%20and%20phone%20numbers%2012012025.PDF>
