



COLORADO

Office of Administrative Courts

Department of Personnel
& Administration

谢尔曼街 1525 号
丹佛办公室
科罗拉多州丹佛，邮编 80203

科罗拉多州行政法院办公室 语言获取政策和计划

I. 愿景声明

科罗拉多州行政法院办公室（OAC）致力于为公众提供有效、高效和公平的服务。这包括向与 OAC 进行交互的英语能力有限（LEP）个人提供获得听证会和调解机会的有意义途径。

OAC 的政策是，任何 LEP 个人（包括诉讼当事人和证人）应充分、平等、及时和有效地参与所涉及的 OAC 计划和活动。所有 OAC 工作人员应向其遇到的 LEP 当事人和证人提供免费的语言协助服务，或每当此类当事人或证人要求时提供语言协助服务。OAC 将遵守所有关于此类 LEP 个人的州和联邦法律。

OAC 将告知当事人、证人和公众这一政策。

II. 计划陈述

1. OAC 将继续努力改进向 LEP 个人提供的服务交付选项，以便 LEP 个人能够亲自与我们有效沟通，包括通过电话、书面和视频形式。
2. OAC 有责任确保公众能够利用我们的法院系统，无论其使用何种主要语言。我们的员工将采取一切合理措施让公众了解我们的语言无障碍服务。
3. OAC LEP 的政策和程序符合我们的战略目标，即在所有事项上提供正当程序和公平公正的听证。



III. 行政法院办公室

OAC 的存在是为了向科罗拉多州提供优质的行政裁决服务，确保以具有成本效益的方式及时向公众提供正当程序。OAC 负责举行听证会和其他程序，以解决涉及政府机构和受其行动影响的个人或企业的法律纠纷。例如，专业执照遗失、获得公共援助的权利、竞选融资以及有关劳工赔偿福利的纠纷。

所有 OAC 人员应采取合理措施，确保 LEP 个人能够有意义地参与听证会、调解、预审事项以及 OAC 开展的所有其他计划和活动。

IV. 定义

双语人员：在 OAC 工作、使用非英语语言与 LEP 当事人或证人交流的个人。在交流时使用非英语语言技能影响 LEP 个人的实质性权利和/或理解与 OAC 诉讼程序相关的程序性义务的双语人员将使用专业认证的标准化工具评估其语言技能的当前水平。双语人员的非英语口语水平最初应每五年（或在 OAC 确定的合理时间间隔内）接受评估和再评估。

经认证的口译员：受雇于要求获得行业认可的认证机构认证的提供者和/或经美国法院系统认证的语言学者。经认证的口译员必须具备法律口译的资格。

直接的“语言”交流：双语员工和 LEP 人员之间用英语以外的语言进行的单语交流（如西班牙语对西班牙语），两者之间无需翻译。

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 2 页



口译：听取一种语言中的信息，并以保留原始信息的意图和意义的方式将该语言口头转换为另一种语言。

语言获取服务：提供全方位的口头和书面服务，使 LEP 个人有意义地获取 OAC 计划和服务，包括（但不限于）现场口译服务、电话和视频口译服务、书面材料翻译以及指定双语工作人员提供的服务。

英语能力有限者（LEP）：不以英语作为主要语言，并且读、说、写或理解英语的能力有限的人。

主要语言：LEP 个人认为最适合用于其交谈的语言。

远程口译：在口译员和 LEP 个人因处于不同的物理位置而不能当面看到或听到对方讲话时提供的口译服务。远程口译包括远程视频口译和电话口译。

源语言：被笔译或口译的语言。例如，如果一份英语文件被翻译成俄语文件，则源语言为英语。

目标语言：经笔译或口译得出的语言 - 听者或读者的语言。例如，如果一份英语文件被翻译成俄语文件，则目标语言为俄语。

电话口译：通过提供者或直接通过电话另一端的口译员用电话提供的口语服务。

笔译：以书面形式将书面交流从一种语言（源语言）转换为另一种语言（目标语言）。准确的笔译是指传达原文的意图和基本含义的翻译。

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 3 页



远程视频口译：通过网络摄像头、计算机、平板电脑或可视电话等视频设备提供的口语服务。

重要文件：被视为对个人访问 OAC 诉讼程序、服务和活动至关重要的或法律要求的文件。一份文件的重要程度可能取决于所涉及的计划、信息、遭遇或服务的重要性，以及对 LEP 个人的后果（如果没有准确或及时提供所讨论的信息）。

V. 我们的 LEP 服务提供结构摘要

A. 资源分配

在确定我们的预算需求时，OAC 将考虑 LEP 个人的需求。我们将跟踪并维护语言相关服务需求。OAC 将每年进一步审查语言相关服务的使用情况，以帮助机构确定工作负荷的优先次序并分配资源。

B. 服务提供

OAC 通过以下三个法定要求的办事处发布关于各种行政法律事件的命令：丹佛、科罗拉多斯普林斯和大章克辛。每个办事处均作为其所服务的科罗拉多地区的联系点，无论是现场支持还是电话支持。我们的行政法官负责为科罗拉多州的州机构和公民裁决有关劳工赔偿、公共福利、职业许可、教育、竞选融资和许多其他领域的案件。

在劳工赔偿问题上，OAC 将根据《OAC 劳工赔偿听证程序规则》第 21.A 条的规定，为任何认定为 LEP 个人的当事人或证人免费提供听证会、调解或其他诉讼的口译服务。

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 4 页



在涉及县部门和/或社会服务部或卫生保健政策与融资部的公共福利事件中，OAC 将与县部门和相关部门协调，确保根据部门规定提供口译服务。（有关社会服务部的信息，请参见规则 3.520.1.B.2；有关卫生保健政策与融资部的信息，请参见规则 3.850.46）。

对于 OAC 审理的不涉及劳工赔偿或公共福利的其他案件，OAC 将为任何认定为 LEP 个人的当事人或证人的听证、调解或其他诉讼程序免费提供口译服务。

OAC 有许多双语人员，可以通过直接的语言交流（亲自或通过电话），在预审事项上帮助 LEP 个人。如上文第 IV 节定义所述，对于从事与 LEP 当事人和/或证人的实质性权利或程序性义务相关的非英语语言交流的双语人员，必须具备如前所述的经评估的语言技能。对于公共福利听证会，OAC 将与各州和相关部门协调，确保根据部门规则提供口译服务。对于所有其他案件的听证会，OAC 将免费为所有 LEP 诉讼当事人或证人提供经认证的法律口译员。

C. 口译服务

OAC 与经过质检的科罗拉多州提供者签订合同，为其听证会和调解提供合格的口译服务。根据规则 21 的要求，这些提供者提供的所有口译员都将是使用目标语言的合格法律口译员。目前，提供者可以提供 100 多种不同语言和方言的口译服务。所有经认证的口译员必须签署《OAC 口译人员行为守则》，并在行政法官面前宣誓。

OAC 在诉讼环境中提供经认证的现场口译员。在因紧急情况而无法获得经认证的现场口译员的情况下，如新冠病毒大流行，OAC 会提供远程口译服务。OAC 意识到远程口译是一种应变方案，

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 5 页



并且不能代替经认证的现场口译员。在非诉讼环境中，OAC 可以在没有紧急情况的环境下提供远程口译。

如果 LEP 个人更喜欢使用自己的未经认证的口译员，如家人、朋友或第三方，则 OAC 必须确定未经认证的口译员是否符合 OAC 规则第 21 条规定的口译要求。OAC 不允许 18 岁以下的儿童担任口译员。在未经认证的口译员提供服务之前，行政法法官将使用所附问题（附录 A）对口译员个人进行 *预审*。在某些情况下，行政法法官可能会认定推荐的个人不适合在该特定案件中担任口译员。一旦出现这种情况，OAC 将提供经认证的口译员。如果行政法法官作出这样的裁决，则未经认证的口译员可以在听证会上、在 LEP 个人的选择中，向 LEP 个人提供支持。

口译员将宣誓，准确、完整、公正地进行翻译，并避免故意披露在诉讼过程中获得的机密或特权信息。

D. 培训

OAC 的工作人员应清楚如何识别 LEP 个人以及语言获取服务的程序。OAC 向所有工作人员提供培训，确保有效执行与 LEP 个人有关的政策、程序和法律。培训的目的是确保所有 OAC 工作人员能够有效帮助 LEP 个人。

工作人员培训的重点将放在以下方面：

- 识别 LEP 个人；
- 在不提供法律咨询的情况下帮助 LEP 个人；
- 诉讼当事人和证人可以利用的 LEP 资源；
- 对远程口译服务的使用；
- 以多种语言提供文件和通知；以及

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 6 页



- 双语人员在工作中使用非英语语言能力所需的熟练程度和技能。

OAC 将定期审查和更新培训需求及材料。

E. 翻译材料

OAC 在其网站上开发了“翻译资源”页面，能够以多种语言提供关键文件，包括常用的法律表格。OAC 还在其网页上提供了西班牙语的非律师用户指南，西班牙语是科罗拉多州最常见的非英语语言。OAC 提供额外的翻译资源，如翻译成七种语言的通知表，告知 LEP 诉讼当事人，OAC 将在其听证会上免费提供口译服务。OAC 将继续每年以其他语言提供额外资源。

所有材料均可通过电子副本或纸质副本获得。

VI. 评估

OAC 将每年评估其语言获取服务的使用情况。该评估将分为两部分：识别口译服务中最常需要的目标语言的趋势，并确定必要的财政资源，确保所有科罗拉多州公民在听证会上以其目标语言获得正当程序。OAC 将监控所需语言，并将该数据与科罗拉多州最常用的非英语语言的已公布趋势进行比较。通过参与这项研究，OAC 应能够确定是否需要额外的提供者或口译/笔译资源，以使 LEP 个人能够有意义地参与 OAC 的所有程序。

结合本《语言获取计划和政策》第 V.A 节，OAC 也将在州预算计划过程中使用语言获取服务数据，以获得必要的资金，为所有 LEP 个人提供有意义的访问和有效及适当的正当程序。

VII. 投诉过程

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 7 页



虽然 OAC 相信，所有 LEP 个人都将得到有效的语言服务，但重要的是要为那些对所提供服务不满意的人确定一个投诉过程。OAC 将实施与针对行政法官的法定投诉过程类似的投诉过程。过程如下：

1. 对 OAC 语言获取服务任何方面不满意的个人应通过邮寄书信（地址为科罗拉多州丹佛市谢尔曼街 1525 号 4 楼，邮编 80203）或拨打电话（号码为(303) 866-2000）向行政法院办公室主任兼首席行政法官（主任）提交投诉。可以用任何语言提出投诉。
2. 主任将通过以下方式调查投诉：
 - a. 与申诉人面谈，必要时使用口译员，以确定据称在语言获取服务方面出现的问题；
 - b. 与指定负责此事的行政法官面谈，确定是否出现语言获取服务方面的问题，如有，则了解是什么问题；
 - c. 与指定负责该案件的口译员面谈，确定语言获取服务是否有问题，如有，则了解是什么问题；
 - d. 根据需要采访与此事有关的任何其他个人；
 - e. 审查诉状、抄本和/或听证会的数字化记录；
 - f. 如有需要，聘请另一名口译员审查有争议的口译服务；以及
 - g. 就翻译事宜与人事行政部人力资源部门协调。
3. 完成调查后，主任将以书面形式通知个人调查结果，英文或该个人目标语言的信函翻译件均可。

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 8 页



调查的重点将放在语言援助服务的质量、及时性和准确性，口译员的行为符合口译员道德守则的程度，以及法官对语言援助需求的处理。法律事件的结果应通过 OAC 的上诉审查程序来处理。如果主任确定个人没有获得有意义的语言获取服务，则主任将决定适当的行动方案。如果主任的行为有争议，或者主任在其他方面有冲突，则应由一名独立的审裁员决定此事件，并确定适当的行动方案。涉及调查和结果的投诉及任何记录将保留 5 年，以检测服务质量的任何趋势。

主任将把投诉作为确定提供者和个人口译员的口译服务有效性的方法之一。

VIII. 联系信息

任何反馈、问题或投诉均可发送至以下地址：

行政法院办公室，转交给主
任兼首席法官，科罗拉多州
丹佛市谢尔曼街 1525 号 4 楼，
邮编 80203
(303) 866-2000

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 9 页



附录 A

根据《语言获取政策和计划》第 V.C 节，如果 LEP 个人希望使用自己的未经认证的口译员，则行政法官将进行 *预审*，以评估未经认证的口译员是否符合 OAC 规则第 21 条的要求。*预审*将包括以下问题：¹

1. 口译员的目标语言是否流利？
2. 口译员的目标语言流利程度如何？
 - a. 举例：口译员个人是否为目标语言的母语使用者，或者是否接受过学校教育，如果是，接受教育的时间有多长，处于什么水平？
3. 口译员接受过什么口译教育以及处于什么水平？
4. 口译员的英语是否流利？
5. 口译员的英语流利程度如何？
 - a. 举例：口译员个人是否为英语的母语使用者，或者是否接受过学校教育，如果是，接受教育的时间有多长，处于什么水平？
6. 口译员有多久的翻译经验？
7. 口译员以前是否有法律环境工作经历？
 - a. 举例：在什么样的案件中以及在什么样的法律环境下进行翻译？
8. 除了法律环境，口译员在什么情况下有过翻译实践？
9. 口译员是否理解听证会上将使用的法律术语和法律概念？
10. 口译员是否认识当事人、证人、法官或其他任何与此事件有关的人？如果是，是怎么认识的？
11. 口译员是否了解此事件的任何事实？如果是，口译员如何得知这些事实？
12. 口译员是否为此事件的潜在证人？

¹ 行政法官在确定一名未经认证的口译员是否符合 OAC 规则第 21 条的要求时，将仔细斟酌回答 *预审*问题时所提供的全部信息。对任何一个问题的回答都不一定是决定性的。



13. 口译员是否出于经济考虑、个人忠诚或其他因素对此事件的结果感兴趣？
14. 口译员的参与是否有其他原因不能保护任何一方的利益？

OAC 政策评论：ADA 便利 2021 年 2
月
第 11 页

