

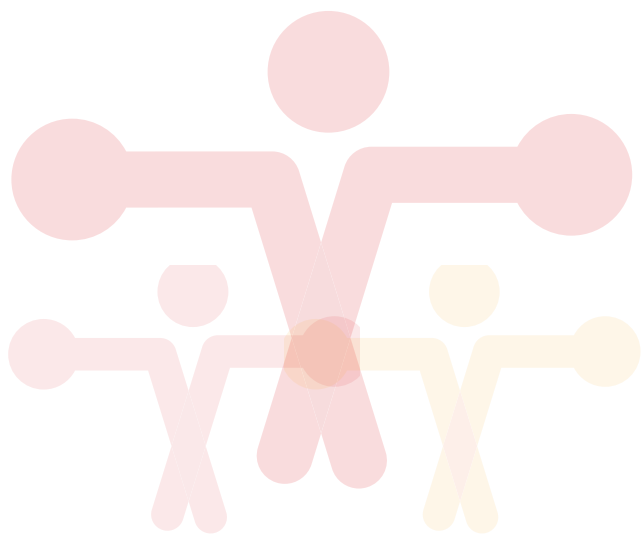
## 三藩市擁有全國最強的語言服務法律之一，但我們必須確保此法律能幫助到每一個所需要的人士。

約34%的三藩市居民為移民

45%的三藩市居民在家中使用的語言并非英文。

14%的三藩市家庭處於『語言孤立』狀態，即沒有一個年滿十四歲者指出他/她的英文講得“好”或“很好”

三藩市最大的語言族群為中文、西班牙文、菲律賓文及俄文。



### 以下部門必須遵守語言服務條例：

#### 你可能已知道的一些部門：

SFO Airport 三藩市國際機場  
Department of Elections 選務處  
Fire Department 消防部門  
Human Service Agency 人力資源服務機構 (MUNI) 三藩市交通局  
Police Department 警察局  
Public Health Department 公共衛生局  
Public Libraries 公共圖書館  
Recreation and Parks Department 康樂公園部門  
Sheriff's Office 警長辦公室  
Treasurer and Tax Collector 財政與稅務處  
San Francisco Zoo 三藩市動物公園

#### 一些你可能不知道，但仍需要遵守該條例的部門：

Adult Probation 成人緩刑部門  
Assessor Recorder 估值官/記錄官辦公室  
Building Inspection 三藩市建築物檢察署  
Building Management at City Hall 市政廳大樓管理  
District Attorney's Office 地方檢查官辦公室  
Emergency Management 應急事件管理部  
Environment Agency 環境部門  
Juvenile Probation Department 青少年緩刑部門  
Office of Economic and Workforce Development 經濟及勞動力發展部  
Planning Department 規劃署  
Public Defender 公共辯護部  
Public Utilities Commission 公共事業委員會  
Public Works 公共工作部  
Residential Rent Stabilization and Arbitration Board 居民租務仲裁委員會



# LANSF

LANGUAGE ACCESS NETWORK  
OF SAN FRANCISCO

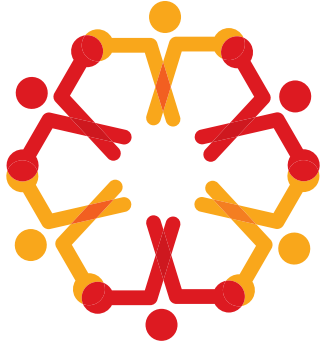
**語言服務條例要求三藩市主要市府部門確保他們能夠為英文能力有限者人士供相關語言服務。**

語言服務是指所有市民將獲取平等的政府服務。

語言服務網指南

非洲宣傳網絡 415-503-1032  
阿拉伯資源組織中心 415-861-7444  
中美洲資源中心 415-642-4400  
華人權益促進會 415-274-6750  
菲律賓社區中心 415-333-6267  
聯合活躍婦女 415-621-8140  
(PODER) 415-431-4210

**語言服務網路(LAN)是OCEIA語言便利社區撥款的受益組織**



## 語言服務條例要求各部門在西班牙文，中文，及菲律賓文上提供以下服務：

1.

擁有雙語工作人員在公眾接觸的崗位上提供語言服務，如前台文員、接待員以及頻繁與公眾互動的個案工作者

2.

翻譯重要文件，提供相關項目及服務，如福利或服務，符合資格，能力測試，和申訴的重要信息

3.

公共聲明裡提供雙語翻譯文件和雙語工作人員

**注意：若沒有提供雙語工作人員，大部分市府部門應有雙語電話翻譯服務**



## 要求翻譯的權利

語言服務條例要求所有市府部門來通知英文能力有限的人士，以他們的母語，來告訴他們是擁有此要求翻譯服務的權利。此條例適用於三藩市口語通用的所有語言

## 公共會議和聽證會

若是在至少提前48小時提出此要求，語言服務條例要求市參議會，市委員會和市府有關部門在公共會議和聽證會中提供口頭翻譯。

## 你是否經遇到違反語言服務的經歷？

你是否遇到要求翻譯但被拒絕的經歷？

是否缺少能說西班牙文，中文，或菲律賓文的雙語工作人員？

很重要的文件/信件未被翻譯？

如果你經歷了此條例的違反，你可考慮提出申訴，此措施可被記錄在市府部門，以便相關部門可作出改善。



## 如何進行投訴

語言服務條例要求每個市府部門允許市民通過電話或投訴表格提出的投訴。若沒有電話線或投訴表格可用，您仍然可以通過以下方式投訴：

1.

請聯繫語言服務網絡的機構（參閱手冊前面的內容）

2.

撥打311事故發生時，請告知接線員所需的語言服務、事故發生的日期、時間以及你欲聯絡的部門或服務

3.

聯繫民政和移民事務辦事處。請致電415-554-5098或電郵 [civic.engagement@sfgov.org](mailto:civic.engagement@sfgov.org)