

附件六：

威爾斯的語言 計畫

2011-2016

威爾斯語言計畫與台灣原住民族語言發展法的對應比較

當對應兩國的語言發展政策，實施方針共通性相當高，僅在於實施層面的廣度的不同。威爾斯語言計畫的實施方針主要依據「翻譯優先順序方法」以威爾斯語為主，否則將會是雙語的(威爾斯語及英語)。

以下是威爾斯語言計畫提出的 12 項焦點歸納，包含(1)法令依據、(2)語言橫向發展範圍、(3)語言發展辦事處、(4)政策，立法，程序和服務、(5)學校雙語教育、(6)與各機關部門合作、(7)文件資料與電話語音雙語同步處理、(8)法庭與審判訴訟、(9)語言的公眾形象、(10)媒體如報紙、電視廣告或字幕、網站等以威爾斯語為主或雙語同步、(11)公務人員的任用條件及族語增能學習以及(12)對求職者的擇優條件等。再綜合歸納威爾斯語言計畫和台灣公布實施的原住民族語言發展法，進行兩者比較以及提出差異理由，而這也是作為執行相關計畫時的重要參考：

焦點	威爾斯語言計畫	台灣原住民族語言發展法	
		條文	差異理由
法令依據	根據“1993 年威爾斯語言法令”，向威爾斯公眾提供服務的公共機構被要求需準備威爾斯語言計畫，規定如何在威爾斯提供這些服	依憲法增修條文第十條第十一項及原住民族基本法第九條第三項規定，特制定本法。	無論什麼時候向威爾斯的公眾提供服務時，威爾斯和英國的語言都應該在平等的基礎上被對待。

	<p>務。這項修訂的計劃是政府按照 2006 年威爾斯法案第 78 條所編制，和 1993 年“威爾斯語言法”第 21 條，以及威爾斯語言委員會根據該法第 9 條發布的指導原則。這項計畫於 2011 年 3 月 29 日生效。</p>		
<p>語言橫向發展範圍</p>	<p>負責威爾斯的許多生活領域，包括教育和終身教育學習，威爾斯語言，健康和社會關懷，地方治理，運輸，規劃，經濟發展，文化體育，環境，住房，遺產，農業和農村事務等。</p>	<p>〈語發法〉第 8, 13~17 條：各該政府機關（構）應聘請通譯傳譯；得以地方通行語書寫公文書；應增加地方通行語之播音，非原住民族地區視需要而定；應設置地方通行語及傳統名稱之標示；出版與原住民族事務相關之法令彙編等。</p>	<p>語言實施擴及的層面範圍小，尚待發展。</p>
<p>語言發展辦事處</p>	<p>在威爾斯橫跨有超過 50 個辦事處和專門建築，包括在 Cardiff, Merthyr Tydfil, Aberystwyth 和 Llandudno 交界處的主要辦事處。</p>	<p>位於中央原住民族委員會。</p>	<p>僅一處。</p>
<p>政策，立法，程序和服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 符合威爾斯的雙語性質。 ● 支持和便利使用威爾斯語，並盡可能幫助威爾斯的公眾使用威爾斯語作為日常生活的一部分。 ● 尊重威爾斯公共服務應在威爾斯 	<p>如〈語發法〉第 8, 13~17 條。</p>	<p>非全面性。</p>

	<p>語和英語平等的基礎上。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 幫助維護傳統的威爾斯語言社區。 		
學校雙語教育	<p>確保新的小學和中學立法將支持使用威爾斯語。</p>	<p>〈語發法〉第 18~20 條：應提供原住民嬰幼兒學習原住民族語言之機會；依十二年國教綱要規定鼓勵以族語教學；鼓勵各大專校院開設族語課程及院、系、所等。</p>	<p>僅開設課程，但未針對某個學習階段實施雙語教學或全面實施雙語教學。</p>
與各機關部門合作	<p>為了加強公民的聲音和公共服務的響應能力，威爾斯議會政府將與公共服務部門合作，確保通過提供雙語服務來解決威爾斯人的需求。盡可能影響全英國和英格蘭及威爾斯的小學和中學立法，以及英國皇室和公共機構。影響政府部門和機構採取雙語及協助任命雙語員工。</p>	<p>〈語發法〉第 13，25~26 條：各該政府機關（構）應聘請通譯傳譯；機關（構、單位）之公務人員未取得原住民族語言能力認證者，每年應修習原住民族語言；政府機關（構）、公立學校及公營事業機構優先僱用具原住民族語言能力者。</p>	<p>語言實施擴及的層面範圍小，尚待發展。</p>
文件資料與電話語音雙語同步處理	<p>發送電子郵件或通信、廣告傳單、標誌、徽章...等發送訊息時，將以威爾斯語和英語雙語併寫的方式處理，否則依據「翻譯優先順序方法」以威爾斯語或英語接收，否則將會是雙語的。電話總機答錄機信息，將用威爾斯語。另開發顯示變音標記的能力，例如 â，ô，eg 等重音。</p>	<p>如〈語發法〉第 14~17 條。</p>	<p>初步實施僅公文往來雙語併寫、火車併寫或雙語發音外，尚無法實施「翻譯優先順序方法」僅以原住民族語為主發送訊息。</p>

<p>法庭與 審判訴 訟</p>	<p>當要求使用語言是威爾斯語時，法庭發布的任何命令、判決、調查結果將是雙語的。審判法庭聆訊的任何逐字記錄本，將以證人所用的語言公佈，並以威爾斯語作出英文譯本。如果法庭提供進行同步翻譯，則將以威爾斯語記錄雙方的發言並同時翻譯成英文。</p>	<p>如〈語發法〉第 13 條。</p>	<p>僅辦理通譯，無法以書面文字呈現。</p>
<p>語言的 公眾形 象</p>	<p>如果一種語言放在另一種語言之上，則威爾斯語版本將被放置在英文之上。</p>	<p>書寫方式已慣用族語置於中文之上。</p>	<p>尚無明文規定或公布。</p>
<p>媒體如 報紙、電 視廣告 或字幕、 網站等 以威爾 斯語為 主或雙 語同步</p>	<p>分發於威爾斯的英文報紙（或類似材料）的廣告，將會是雙語的，或將以單獨的威爾斯語和英文版本出現（同時出現兩個版本，並且在大小、突出和質量上相同）。電視、電影、網際網路和廣播廣告將以威爾斯語和英語進行。生產製作的 DVD 將提供語言選擇。</p>	<p>〈語發法〉第 23~24 條：原住民族電視及廣播電台，其節目族語使用比例不得低於該機構總時數之百分之五十；機關應協助、獎勵及補助電影、電視、廣告及廣播使用原住民族語言播出。</p>	<p>電視與廣播媒體的族語使用比例仍低。</p>
<p>公務人 員的任 用條件 及族語 增能學 習</p>	<p>威爾斯的公務人員是根據“公職人員公務人員聘任公務員事務守則”進行的。說威爾斯語的能力將是某些組織進行個人任命的考慮因素，像是在威爾斯圖書委員會或威爾斯國家圖書館，其中大</p>	<p>如〈語發法〉第 25 條。</p>	<p>尚無實施結果。</p>

	<p>部分內部行政是通過威爾斯語進行的。任職人員給與學習語言，以提高語言技能的學習時間，將語言學習到所要求的水平。我們的員工將被鼓勵學習或增進他們的威爾斯語能力，為培訓提供資金，讓工作人員在上班期間上課。</p>		
<p>對求職者的擇優條件</p>	<p>工作場所或工作職位的威爾斯語言能力是理想的或必要的(關於說話、閱讀和寫作 - 所有到指定的水平)。</p>	<p>如〈語發法〉第 25 條第 1 項。</p>	<p>尚無實施結果。</p>

前言

威爾斯語言是文化認同與威爾斯特色最重要的部分。它有助於定義我們成一個國家-在我們的社區、在我們朋友與家庭間的關係和個人。如同其他語言一樣，它形成豐富的多樣性形塑這個國家的英國與歐洲社會景觀。

威爾斯語言(威爾斯)議案 2011，威爾斯語言對策，一個活著的語言。「一種生活用的語言」和「威爾斯中等教育策略」可視為是清楚地表明威爾斯議會政府決心看到威爾斯語言的繁榮。對這個任務的承諾被反映在威爾斯語言的繁榮是政府的 19 個關鍵戰略目標之一。

威爾斯語言委員會批准的威爾斯語言計劃(Welsh language scheme)為我們提供了進一步的機會去推廣和促進使用威爾斯語言

這是一個重要的公文。議會政府部門(Assembly Government Directorates)將掌握該計劃的所有權，並負責推動實施所需領域的工作。

儘管 2001 年的人口普查報告指出威爾斯人的人數有所增加，但語言仍處於脆弱的狀態。因此，我們必須確保按照這一計劃，我們提供的服務反映了威爾斯的雙語性質，並且我們的政策是以有助於維持

威爾斯語言的方式發展起來的。

工作場所也是影響語言使用的關鍵領域，並影響其狀況和感覺價值。我們想要為議會政府全體員工提供更多的機會，使他們在工作中使用這些語言 - 在與其他人、與他們的客戶和我們，甚至是與雇主的相處。這部分，我們將以現有的良好作法為基礎，包括我們在阿伯里斯特威斯(Aberystwyth)和蘭迪德諾交界處(Llandudno Junction)的新辦事處開發出的良好作法。

這對我們來說，將是一個具有挑戰性的工作。我們的工作場所與在威爾斯各地工作的員工語言背景不同，但我們有決心可以在這個計劃的生活中取得良好進展。

我支持這個計劃 - 我期望議會政府的全體員工能夠相信我們能實現這個計劃。

Gill Morgan
Permanent Secretary

目錄

1.介紹.....	1
2.組織背景.....	3
3.我們的願景	4
4.服務計畫和提供	5
(1)政策，立法，程序和服務.....	5
(2)研究.....	6
(3)提供服務.....	6
(4)品質標準.....	7
(5)由第三方代表我們承擔的公共服務合約和服務.....	7
(6)向第三方提供資金資助.....	8
(7)和中央政府(Whitehall)的聯繫	8
(8)公共服務改善，檢驗和複審.....	9
5.處裡公眾事務	10
(1)書面溝通.....	10
I.我們收到的信件	10
II.我們發起的信件.....	10
(2)電子郵件.....	12
(3)(會議)決定函	13
(4)法律文件與協議.....	14
(5)電話通信	14
I.初始問候語	14
II.電話應對.....	16
III.自動化的電話系統.....	16
IV.協助熱線和呼叫中心.....	17
V.專線.....	17
(6)討論與會議.....	17
I.公開的討論與會議.....	17
II.會議期間的翻譯.....	18
III.其他資源.....	18
IV.分組會議.....	19
V.與公眾的非公開討論	20
(7)法庭與審判訴訟.....	20
I.公開質詢	22
II.聽證會.....	22
III.諮詢小組.....	23
(8)在威爾斯與公眾的其他往來.....	23

6.我們的公眾形象	24
(1)一般原則	24
(2)組織形象	25
(3)宣傳活動，展覽和廣告	25
(4)出版物	27
I.Cadw 出版物	29
II.由英國政府部門或與英國政府部門聯合出版的出版物	29
(5)威爾斯照護和社會服務檢查局的檢查報告	30
I.關於社會服務的報告：	30
II.關於照護服務的報告：	31
(6)表格及相關說明資料	31
(7)網站和資訊技術	32
(8)標誌	35
(9)交通標誌	36
(10)官方通知、公告和招聘通知，包括線上通知	37
(11)新聞稿和媒體聯繫	38
(12)立法	39
7.實施計畫	40
(1)人員編制	40
(2)內部與外部的招聘	41
(3)公務委任	43
(4)威爾斯語言學習與增進	45
(5)威爾斯語言意識培訓	46
(6)職業培訓	46
(7)夥伴關係工作	47
8.實行計劃的內部行政安排	48
(1)“資訊自由法”和“環境資訊規則”	50
(2)監督計劃和績效報告	50
(3)審查和修改計劃	50
(4)投訴處理和建議改進	51
附件 1	52
附件 2	53

1. 介紹

根據“1993 年威爾斯語言法令”，向威爾斯公眾提供服務的公共機構被要求需準備威爾斯語言計劃，規定如何在威爾斯提供這些服務。此外，“2006 年威爾斯政府法令”第 78 條規定，威爾斯部長必須採用威爾斯語言計劃，必須不斷審查，並能不時採取新的策略。

這是我們的計劃。它描述了我們將如何在適當與合理切實可行的情況下，實現“威爾斯語言法”所確立的原則，在威爾斯進行公共事務和司法行政時，無論什麼時候向威爾斯的公眾提供服務時，威爾斯和英國的語言都應該在平等的基礎上被對待。

關於威爾斯語言計劃的範圍和目的的進一步信息，可以在威爾斯語言委員會的指南（<http://www.byig-wlb.org.uk>）中找到。

這些準則定義了公眾到個人、法人和法人團體。委員會的界定包括公眾，或一部分公眾，也包含公眾裡的單獨個人，它包括志願組織和慈善機構，代表有限公司的董事和其他人員也包括在“公眾”一詞的含義內。

然而，這一個定義並不包括代表皇室、政府或國家身份行事

的人員。因此，履行官方職能的人即使是法人，當在履行官職職能時，也並不屬於委員會對公眾人士的定義。

這項修訂的計劃是政府按照 2006 年威爾斯法案第 78 條所編制，和 1993 年“威爾斯語言法”第 21 條，以及威爾斯語言委員會根據該法第 9 條發布的指導原則。這項計畫於 2011 年 3 月 29 日生效。

每個威爾斯議會政府部門(WAG Directorate)將準備一份威爾斯語言行動計劃，並闡明如何按照這一項計劃運作。此外，威爾斯議會政府部門已同意威爾斯語言委員會(附件 2)列出的關鍵績效指標，以幫助監測該計劃中包括的一些重要承諾的進展情況。

本計劃對威爾斯語言委員會的委託，在廢除董事會及設立專員後，也將適用於威爾斯語言專員。

2. 組織背景

威爾斯議會政府由第一任部長，威爾斯部長，律師會和威爾斯副部長組成。他們得到公務員們的支持。

它負責威爾斯的許多生活領域，包括教育和終身教育學習，威爾斯語言，健康和社會關懷，地方治理，運輸，規劃，經濟發展，文化體育，環境，住房，遺產，農業和農村事務等。

其角色就是對整個威爾斯的這些領域(上一段所說的生活領域)做出決定；制定政策和實施，提出威爾斯法律，並在這些領域制定從屬法律。

它有近 150 億英鎊的預算，其中超過 50 億英鎊用於威爾斯的 NHS(英國公醫制度(NHS, National Health Service))，超過 40 億英鎊直接向地方當局提供許多其他服務。

我們目前在威爾斯橫跨有超過 50 個辦事處和專門建築，包括我們在 Cardiff, Merthyr Tydfil, Aberystwyth 和 Llandudno 交界處的主要辦事處。我們的建築物不斷受到審查。我們的網站地址是：
<http://www.wales.gov.uk> 和 <http://www.cymru.gov.uk>

聯繫方式可以在這個方案的最後找到。

英國政府對經濟發展等一些服務負責，並對威爾斯的其他一些公共服務負責，例如警察、監獄和司法體系。稅收和福利、國防、國家安全、外交和廣播等事宜也由英國政府處理。

3. 我們的願景

在威爾斯，我們希望通過以下方式邁向永續發展：

- 改善人民與社區的經濟，社會和環境福祉，同時為我們和子孫後代提供更好的生活質量。
- 促進公平安全的社區和平等的機會。
- 支持我們的自然和文化環境，尊重他們的極限--我們只使用我們公平分享的資源和維護我們的文化遺產來做到這一點。

我們將威爾斯語言視為這一願景不可或缺的部分，如同威爾斯語言對我們民族認同也是不可或缺。我們致力於支持和促進威爾斯語言，作為我們對福祉承諾的一部分。

威爾斯語言是橫向主題，這關係到議會政府政策的所有領域。因此，我們將繼續確保將威爾斯語言納入部長級和所有議會政府

的贊助機構(Assembly Government Sponsored Bodies, AGSBs)的主流。每個威爾斯部長將在其政策範圍內對該語言承擔責任和掌握所有權。

4. 服務計畫和提供

(1) 政策，立法，程序和服務

我們的政策，立法，程序和服務將符合本計畫所規定的原則。

我們希望它是：

- 符合威爾斯的雙語性質。
- 支持和便利使用威爾斯語，並盡可能幫助威爾斯的公眾使用威爾斯語作為日常生活的一部分。
- 尊重威爾斯公共服務應在威爾斯語和英語平等的基礎上。
- 幫助維護傳統的威爾斯語言社區。

我們將善用每一個機會，確保新的小學和中學立法將支持使用威爾斯語。

我們制定了一項政策整合工具，以確保威爾斯議會政府承諾

對威爾斯語言和機會平等納入政府政策的永續發展。

在適當的情況下，我們的諮詢文件將討論所考慮之威爾斯語言與政策、倡導和服務之間的關係。

引入新的政策、立法、倡議、程序和服務可以提供促進和便利使用威爾斯語的機會，以及建議重組 AGSB、地方當局和其他公共機構，或建立由他們提供的新服務。我們將充分利用這些機會來提升對威爾斯人的服務水平，特別是在當前標準尚不符合威爾斯語和英語該被平等對待的原則。

(2) 研究

在製定研究計劃或向英國機構提供諮詢意見時，我們將評估威爾斯語言的研究需求，無論是具體或作為健康，教育或服務質量等領域的應用研究的一部分。

我們將確保在與該主題相關的情況下，研究的行為和內容反映了威爾斯的雙語性質。

(3) 提供服務

我們的一般做法是確保我們的服務可提供給威爾斯的公

眾。

我們會讓公眾知道何時會在威爾斯提供服務。

威爾斯議會政府下一階段的公共服務改善計劃(出自 Better Outcomes for Tougher Times)¹，承諾我們持續提供高水平服務給威爾斯公眾。該文件指出，為了加強公民的聲音和公共服務的響應能力，威爾斯議會政府將與公共服務部門合作，確保通過提供雙語服務來解決威爾斯人的需求。

(4) 品質標準

以威爾斯語和英語提供的服務質量將相同，並應在同一時間範圍內提供。

(5) 由第三方代表我們承擔的公共服務合約和服務

與威爾斯向公眾提供服務有關的任何協議或安排與第三方有關，將與本計劃的相關部分保持一致。這將確保第三方按照這一計劃提供這些服務。

我們的採購政策將確保威爾斯語言問題要被納入適當的採購程序。在這樣做的過程中，我們將遵循威爾斯語言委員會的指

¹ <http://wales.gov.uk/topics/improving-services/strategy/better-outcomes/?lang=en>

導原則：承包公共服務合同和威爾斯語言²。

Value Wales 將在威爾斯推廣這個最佳做法。

(6) 向第三方提供資金資助

透過製定標準的公司政策，流程和程序，用來協助威爾斯議會政府內管理提供給第三方的資金。在製定這些政策時，我們將考慮到該計劃的要求，特別是由威爾斯語言委員會的指導方針“授予贈款，貸款和贊助：威爾斯語言問題。”

這可以包括以下關於威爾斯語言的適當考慮：

- 申請表及任何附帶諮詢或解釋性說明。
- 評估補助和貸款申請的制度。
- 優惠補助和貸款。
- 監控系統。

我們負責向第三方提供資金支持的工作人員將需要接受培訓，才能正確地傳達我們這方面的計劃。

(7) 和中央政府(Whitehall)的聯繫

²<http://www.byigwlb.org.uk/English/publications/Pages/PublicationItem.aspx?puburl=/English/publications/Publications/5239.pdf>

我們盡可能影響全英國和英格蘭及威爾斯的小學和中學立法，以及英國皇室和公共機構在可能影響威爾斯語言或其用戶的事務方面的政策，提案和活動。

例如：

- 適當情況下，提出改變現有立法，以便推廣使用威爾斯語。
- 審查立法草案，目的是確保其條款盡可能地推廣和促進威爾斯語使用，並不妨礙將來在威爾斯提供服務，也不會使其更困難或昂貴地提供。
- 影響政府部門和機構採取有助於提供雙語服務的安排。
- 協助任命雙語員工。

根據 2011 年威爾斯語威爾斯措施，威爾斯語言專員將能夠在國務大臣的同意下對威爾斯官員施加威爾斯語言職務。這將有助於實現上述目標。

(8) 公共服務改善，檢驗和複審

議會政府透過服務複審、用戶調查、檢驗、調查、諮詢和研究來監督和評估公共服務的執行情況。它既要承擔和委託這項工作，也要與其他政府部門，機構或委員會合作。

這項工作考量到在威爾斯提供服務是向威爾斯公眾提供高品質服務的重要一環。因此，衡量供應面的充分性和品質將作為標準做法納入檢查和審查工作的簡報和方法，並納入績效報告框架。(這對於公共部門和獨立提供者都是相關的)。

進行審核或複審其他組織工作的人員，如果是審核機構管理的語言，將繼續有能力在威爾斯進行這項工作。

5. 處理公眾事務

(1) 書面溝通

我們歡迎威爾斯語的信件和電子郵件。

I. 我們收到的信件

當有人以威爾斯語寫信給我們時，如果需要回覆，我們將會用威爾斯語回覆。

我們回答威爾斯語信件的目標時間與回覆英文的時間一樣。

II. 我們發起的信件

我們會用威爾斯語寫：

- 給個人，團體或組織，當我們知道他們有願意用威

爾斯語對話，或者如果我們有充分的理由相信他們可以這樣做。

- 在以威爾斯語進行面對面或電話交談後，除非我們知道接收者更傾向接收英文信件。

如果我們有理由相信一個團體或組織願意接受雙語通信（例如在其位置上，其會員和工作人員的可能偏好或主題領域），我們將以威爾斯語和英語雙語併寫的方式處理。

根據我們的翻譯優先排序方法³，當我們以威爾斯語向幾位收件人發送標準或通函信件時，除非我們知道所有收件人都只喜歡以威爾斯語或英語接收，否則將會是雙語的。這將適用於威爾斯議會政府向 AGSB 行政長官提出的日常行政函。

我們將使用我們的翻譯優先排序方法來決定標準或循環通信是否應作為雙語文件出版、還是作為分別的威爾斯語和英語版本（例如，當信函非常技術性或冗長性）又或僅以一種語言出版時。

如果任何標準或通函的威爾斯語和英文版本必須單獨公佈，

³上述翻譯優先次序方法在我們的內部網上公佈，可以請求提供。

我們的正常做法將是確保兩個版本同時供應。

在特殊情況下，我們可能會在很短的時間內發出需要發出的信件（例如處理緊急情況）。只有在翻譯延誤使受益人處於不利地位的情況下，我們才會用一種語言發出這種信件。

附有雙語信件的附件將提供雙語。附有威爾斯語發送的信件將提供威爾斯語或雙語的。

借用或使用許可證的地圖和其他插頁將以最初發布的語言提供。

以上將適用於電子郵件通信以及紙本通信。

我們發行的所有威爾斯語郵件正本都會簽字。

我們發行的所有威爾斯語電子郵件都將承擔雙語電子簽名-我們將促進員工的使用，傳達人們歡迎使用威爾斯語與我們交往的信息。

(2) 電子郵件

所有電子郵件的自動簽名，免責聲明和外出回復將是雙語的。

所有威爾斯議會政府工作人員將能夠使用以下任一方式作為其電子郵件地址的一部分：

@wales.gsi.gov.uk
@cymru.gsi.gov.uk

我們將致力於使用 @ cymru-wales.gsi.gov.uk 地址格式。部門的一般電子郵件地址、具體政策或措施行動將使用威爾斯語和英語，使用以下地址格式：

englishtitle@wales.gsi.gov.uk
welshstitle@cymru.gsi.gov.uk

(3)(會議)決定函

關於城鄉規劃、道路規劃和污染治理等事項的決定函，將以決策過程中確定的雙語或選擇的語言發行。

決定函只會以威爾斯語針對個人或組織時發出：

- 他們的信件來自威爾斯，或初始接觸是在威爾斯或
- 如果個人或組織要求威爾斯的決定信或
- 如果知道接收者更喜歡接收威爾斯語的決定信。

對於僅以英文發布決定信的決定也將採用類似的考慮。

如果在質詢期間在威爾斯作出陳述，決定函將雙語發出。

如果決定書旨在將政策傳達給比直接參與者更廣泛的受眾群體，我們將把它視為出版物（見下文）。

(4) 法律文件與協議

個人、組織或團體的法律文件和法律協議將在合理可行的情況下以接收者的首選語言（威爾斯語或英語）提供。這些協議中的圖像和其他嵌入物，將以其最初發布的語言提供，這些協議是在許可證下借用或使用的。

(5) 電話通信

I. 初始問候語

我們會確保公眾用威爾斯語與我們通話。

我們歡迎用威爾斯語電話諮詢，無論是透過我們的總機，還是透過我們的諮詢服務電話和其他專線，直接撥到我們的部門。

我們的總機人員將在雙語線路（0300 0603300 或 0845 010 3300 - 威爾士語和英語語言的服務）以及威爾斯語

(0300 0604400 或 0845 010 4400)線路的雙語問候語中回答。

不在辦公時間的總機答錄機信息，將用威爾斯語在威爾斯語線路。

所有講威爾斯語的工作人員和有自信的學習者都將會用雙語問候語來接聽電話。

我們會鼓勵所有其他職員以雙語問候語接聽電話。

所有講威爾斯語的工作人員和有自信的學習者，將在他們的個人答錄機上以雙語問候。

鼓勵所有其他工作人員在個人答錄機上使用雙語問候語。

當他們撥打電話時，我們會鼓勵我們的威爾斯語工作人員和有自信的學習者使用威爾斯語，當他們知道或有理由相信接聽電話時可以說威爾斯語，並且願意這樣做。如果電話接收者的語言偏好未知，我們將鼓勵我們的威爾斯語工作人員和有自信學習者開啟雙語對話。

當來電者或電話接收者以威爾斯語作出回應時，除非另有說明，否則我們將認為他們希望繼續用威爾斯語。下一節將介紹如何處理這些問題。

II. 電話應對

如果來電者想要說威爾斯語，我們的總機將嘗試將通話轉給有資格處理詢問的威爾斯語接聽者。(但是，如果來電者要求與特定官員說話，那麼這個電話將轉接給該官員，無論官員的威爾斯語言的能力如何)。

如果來電者致電到我們部門之一的專線，並希望說威爾斯語，但接聽電話的人不能達成，他們將嘗試將電話轉給能夠處理詢問的威爾斯語的同事。

如果沒有能說威爾斯語的人能夠處理詢問，來電者將被給予另一適當選擇在一個工作日內請威爾斯語同仁回電，或繼續使用英語通話，或以威爾斯語透過信件、電子郵件呈上詢問。

III. 自動化的電話系統

我們的自動電話系統將使來電者選擇以威爾斯語或英語進行通話。

IV. 協助熱線和呼叫中心

威爾斯語言服務提供了由我們或代表我們經營的電話協助熱線、呼叫中心或類似設施，並為公眾提供信息、服務或協助而設立。這將與英語服務一起宣傳。兩個服務應共享同一個電話號碼。

V. 專線

我們為我們工作的幾個專業領域，維持專門的威爾斯語電話服務。附件 1 提供了進一步的細節。

(6) 討論與會議

I. 公開的討論與會議

當我們安排會議時，我們將考慮到威爾斯語言委員會與女王陛下法院服務處，北威爾斯警察局和威爾斯農村委員會的聯合出版物：雙語會議手冊⁴和我們的翻譯服務指引。

⁴<http://www.byigwlb.org.uk/English/publications/Pages/PublicationItem.aspx?puburl=/English%2fpublications%2fPublications%2fLlyfrynCyfarfodyddDwyieithog.pdf>

II. 會議期間的翻譯

我們可以在公開會議上同步或在某些情況下，提供威爾斯語的英語翻譯（除非我們已確定所有參與者都可能使用相同的語言）。

在公開會議之前發出的任何邀請函和廣告將是雙語的，並註明會提供翻譯設施，或邀請公眾之前通知我們，他們想要用哪種語言發言。

我們還可以透過考慮以往會議的主題、位置、可能的參加者和經驗來評估可能需要翻譯的需求。

按照上述規定，當有需要時，我們將提供同步翻譯或連續翻譯。WAG 工作人員將提供指導，幫助他們就解釋作出決定。

當提供翻譯時，我們將用雙語向聽眾問候，說明設備的工作原理（或解釋如何完成連續翻譯），並鼓勵以威爾斯語投稿。

III. 其他資源

我們將始終以雙語提供以下：

- 邀請函，廣告和傳單。
- 標誌，徽章和名牌。
- 登記表格。

此外，我們的正常做法是提供以下內容，除非事先已經確定所有參與者希望使用相同的語言：

- 雙語傳單、節目、議程、見面禮和反饋表。
- 雙語支持文件 - 會議後的雙語報告和論文（均符合我們的翻譯優先排序方法 - 免除外部來賓提交的報告和文件）。
- 雙語演示簡報供議會部長和官員使用。我們會鼓勵演講嘉賓做同樣的事情。
- 適當能使用威爾斯語的合格員工（如果有的話），可處理喜歡使用威爾斯語的客戶。

IV. 分組會議

我們將在分組會議上使用威爾斯語促進意見發表。將會有一個推定有利於單獨的威爾斯語和英語語言群體，而不是具有同步翻譯的混合語言群體。我們將盡可能安排至少一次威爾斯語中等會議。

組織參與者還將考慮威爾斯語言單位，安排講習班和討論小組的指導意見。

V. 與公眾的非公開討論

當我們安排或參加與公眾人士的非公開會議時，我們將儘早確定參加者的語言偏好，並設法確保有適合資格的威爾斯語員工，可以處理那些偏愛威爾斯語的人。

但是，如果沒有適合資格的威爾斯語者，我們將提供選擇用英語繼續會議，或以威爾斯語對話處理該主題。

我們將透過我們關於人員配置和徵聘的政策(見 7.1)採取步驟，努力遵守威爾斯議會政府部分與公眾進行非公開會晤，定期與威爾斯語者交流，或與政策領域語言特別感興趣的。

(7) 法庭與審判訴訟

我們直接負責法庭行政程序的管理，我們將：

- 接受參加者必須提交的文件，以便以威爾斯語進行案件審理。
- 確保在我們將案件中的第一份文件發送給某人時，我們包

含雙語通知，邀請該人通知我們，如果他們希望在訴訟和通信中使用威爾斯語或英語。當一個人通知我們他們的首選語言是威爾斯語時，法庭發布的任何命令、判決、調查結果將是雙語的。

- 提供威爾斯語翻英語的同步翻譯，給希望參加任何威爾語口頭聽證的人。審判庭聆訊的任何逐字記錄本，將以證人所用的語言公佈，並以威爾斯語作出英文譯本。如果法庭提供進行同步翻譯，則將以威爾斯語記錄雙方的發言並同時翻譯成英文。

凡我們的公務員或代理人在威爾斯的法庭或仲裁機構處進行法律程序，或正在參與該等法律程序，除非是不適當或不合理進行的：

- 如果我們起訴或提起訴訟，我們將事先去建立被告或答辯人的語言偏好，並發布相應的文件。
- 當威爾斯語是訴訟當事方所選擇的語言，我們：
 - 將提交我們提出的文件給法院或仲裁機構，以便進行雙語訴訟案件。
 - 在選擇工作人員或代理人（包括出庭律師）進行或呈現我們的案件時，將考慮威爾斯語言技能以及其他考慮因素，

如專業知識或專業技術，以前的案例和可用性的知識。

I. 公開質詢

質詢監督的責任落在威爾斯議會政府，我們將確保參與者以威爾斯語或英語作出書面或口頭陳述。

我們負責公開質詢的監督，質詢會議的逐字記錄將以證人所用的語言公佈，並在威爾斯語中提供英文翻譯。如果質詢提供同步翻譯服務，將會記錄以威爾語作出的發表意見同步翻譯為英文。

II. 聽證會

有些聽證會不作為法院或法庭訴訟的一部分或公開或規劃的查詢，例如召開獨立審查小組的審議，以審查通過委員會作出的決定，我們被指示作出結論或作出裁決，或者我們負責聽證會的管理工作。這些聽證會可以書面或口頭陳述或兩者的結合進行。

如果公眾參加這樣的聽證會，他們可以以威爾斯語提交書面或口頭意見，如果有這樣做的話，我們會發布我們負責威爾斯語和英語的調查結果。

III. 諮詢小組

第(6)會議公開會議規定的原則也適用於本節。

我們通常會在第一次會議之前確定參與者的語言偏好，但在特殊情況下，如果不可能，將在第一次會議上討論。

因此，與會者本身將會就同步翻譯、議程、會議記錄和討論文件，討論適當的語言規定。如果無法達成協議，可以將此事提交給威爾斯議會政府官員。

裁決可以根據參與者的要求進行審查。

(8) 在威爾斯與公眾的其他往來

我們將以威爾斯語和英語進行公眾調查-無論是收集信息還是輿論檢測。

在進行調查之前進行初步接觸時，我們將提前對所有公眾調查建立語言選擇。在其他情況下，調查問卷將包括一個標準問題，詢問受訪者是否希望以英文或威爾斯語進行調查。

將會透過調查適時地詢問受訪者有關威爾斯語言方面的任

何服務或政策。

與英國政府部門聯合進行的公共調查，將遵循以下相同的原則，放在與英國政府部門或與英國政府部門聯合出版的出版物一節。

當我們在威爾斯為公眾安排研討會，培訓課程或類似活動時，我們將評估他們對威爾斯語的需求。在進行這項評估時，將考慮參加者的首選語言和威爾斯語講師的可得性。

我們會盡可能確保在我們負責的公共場所的公共廣播系統上，發布的公告將是雙語的。這包括我們在威爾斯的辦事處、歷史古蹟和公共區域，例如我們的阿伯斯特維斯和蘭迪德諾聯絡處的 Y Bont。

威爾斯辦公室電梯中的聲音信息，將以威爾斯語和英語進行。

6. 我們的公眾形象

(1) 一般原則

我們的組織形象和公眾形象的展示將是雙語的，文具、出版物、表格、商品和電子通訊的標準信息等。我們更喜歡兩種語言

與左邊的威爾斯並列。如果一種語言放在另一種語言之上，則威爾斯語版本將被放置在英文之上。

(2) 組織形象

我們將採用雙語的組織形象。我們的名字、聯繫細節、標誌、口號和其他信息，將以威爾斯語和英語顯示，顯示我們的組織形象。這包括我們的文具和材料，如名片、身份證、通行證、票證、確認卡、祝賀函、邀請函和車輛掛號。

在某些情況下，我們可能只使用威爾斯語言版本（例如威爾斯議會政府的歷史環境服務 Cadw 的命名）

(3) 宣傳活動，展覽和廣告

我們在威爾斯使用的所有宣傳、公開訊息、展覽和廣告素材，以公眾為對象的，將全面以雙語生產。在特殊情況下，例如設計問題可能是一個問題，我們可能會以單獨的威爾斯語和英文版本生成此素材。任何提出單獨的威爾斯語和英語版本的建議，都需要事先與威爾斯語言單位進行討論。

如果威爾斯語和英語版本必須單獨出版，兩個版本在大小，突出性和質量方面都是一樣的。這兩個版本將同時提供，並能平

等可得。

以上的例外將是重要的：

- 主要針對威爾斯的發言人，或主要用於威爾斯中等學校的威爾斯語言機構，只能使用威爾斯語宣傳、公開訊息、展覽和廣告素材。
- 針對有限和專業的受眾群體-無論如何，這將根據個案情況進行考慮，同時考慮到觀眾的性質和所處理的主題。
- 出版在英國的出版物。
- 主要發佈在英國以外的觀眾。

任何主要或全部分發於威爾斯的英文報紙（或類似材料）的廣告，將會是雙語的，或將以單獨的威爾斯語和英文版本出現（同時出現兩個版本，並且在大小、突出和質量上相同）。

在威爾斯語言出版物中，廣告將僅使用威爾斯語。

電視、電影、網際網路和廣播廣告將以威爾斯語和英語進行。

S4C(威爾斯第四台)上出現的電視廣告將使用威爾斯語。商業廣播電台播出的無線電廣播，將以威爾斯語和英語播出，在威爾斯語言節目中也以威爾斯語播出。

使用威爾斯語言的字幕，或者廣告配音成威爾斯語將被避免（除了旁白之外）。我們生產製作的 DVD 將提供語言選擇。

威爾斯語的使用從一開始就要思考到，在開始宣傳活動，以確保任何品牌、廣告口號和核心信息都能以威爾斯語運行。

電話回應路線和威爾斯其他方式的宣傳活動由威爾斯議會政府管理，將是雙語的，或將包括一個單獨的威爾斯語言應對服務。

我們準備的任何視聽顯示、語音導覽或互動式媒體將是雙語的。

我們會確保符合資格講威爾斯語的工作人員參加表演、展覽及類似活動（如有的話）。

(4) 出版物

我們出版的資料將按照我們的翻譯優先排序方法，將威爾斯語和英文版本一起提供給公眾。兩個版本在尺寸、突出性和設計上都是相同的。

但是，如果威爾斯語和英文版本必須單獨出版（例如單個文

件太長或龐大)，這兩個版本將會在大小、突出程度和質量上都
是一樣的-我們的正常做法將是以確保兩個版本同時可用，並且平
等可得的。每個版本都會清楚地注意到資料在另一個語言中可
用。

我們將使用翻譯優先排序方法，使我們能夠在材料單獨出版
或只用一種語言的情況下，以一致和客觀的方式作出決定。

出版物和書面資料包括不限於小冊子、傳單、卡片、證書、
諮詢文件、海報、指導說明、行業規則、公告和通告，也包括放
在我們網站上的光碟和文件或物件，不管它們是否以紙本的方式
存在。

一般而言，針對公眾的資料是雙語的。針對非常具體或受限
觀眾的材料更有可能是單語。通常卡片、訪客徽章、會議通行證、
停車許可證、貼紙、貨品承載文本、支票、發票和採購訂單/收據
的較小項目（以字數表示）應始終為雙語。

如果不免費提供，雙語文件的價格將與單一語言出版物的價
格相同，而單獨的威爾斯語和英語版本的價格將相同。

以上內容也適用於我們網站上以 CD Rom 或其他方式提供的

資料。

如有需要，我們還可以在威爾斯使用盲文(點字)出示文件。

I. Cadw 出版物

作為提供給訪問者的一系列資訊的一部分，Cadw 將為每位訪客提供免費的、雙語的 Croeso(歡迎)網站傳單，其中將包含該網站的簡短歷史和一個培訓計劃。

為符合對說威爾斯語客戶的需求和偏好的研究，Cadw 致力於為創作新的書和定價出版物的主要修訂，包括以英語和威爾斯語所寫的指南和主題書。 Cadw 生產指南的計劃將納入其實施該計劃的行動計劃。

II. 由英國政府部門或與英國政府部門聯合出版的出版物

我們與英國政府部門就英國部長和議會部長們共同行事的事宜發表文件。我們希望確保這些是按照這個計劃生產的，我們將會與每個英國政府部門緊密合作。這種合作通常會涉及對文件的編制和時間表的聯合決定，並事先同意承諾分享翻譯和生產資源的費用，目的是同時以威爾斯語和英語出版（但發布日期並不總是在我們的控制之

內)。

英國政府部門出版給英格蘭讀者們的文件，如果是我們向威爾斯有關組織傳播利益或信息的文件，將採用我們所收到的單一語言或多種語言。同樣，當我們代表威爾斯國務大臣在威爾斯進行諮詢時，文件將以我們收到的語言或多種語言發行。

我們期望其他英國政府部門自費履行威爾斯語言計劃的義務，不用使用威爾斯議會政府的翻譯資源。

(5) 威爾斯照護和社會服務檢查局的檢查報告

I. 關於社會服務的報告：

國家檢驗報告，包括專題報告和概述報告將是雙語的。

個別官方的其他檢查或者審查報告也將是雙語的：

-當他們涉及地方當局時

- 如果超過 10% 的人口能夠說威爾斯語（根據最新的人口普查數字）或
- 人口中說威爾斯語人數超過 15,000 人
- 具體要求雙語版本。

-當他們雖然是指某一特定官方機構，但是他們很可能在威爾斯各地廣泛關注時。

II. 關於照護服務的報告：

在下列情況下，我們會雙語編制這些報告：

- 被審核機構的主要或唯一語言是威爾斯語（例如，威爾斯媒體播放組）。
- 當我們在預檢階段就確定這將反映客戶的語言偏好，和/或客戶數據庫顯示語言偏好為威爾斯/雙語。我們將在檢驗前文件中提請注意本條款，並確認在註冊時選擇服務的語言；
- 當報告涉及到大多數客戶是威爾斯人的特定照護機構時。

由 CSSIW(Care and Social Services Inspectorate Wales) 出版的所有其他資料將與其他威爾斯議會政府出版物相同的方式予以處理。

(6) 表格及相關說明資料

我們將確保威爾斯一般公眾使用的所有新表格和相

關說明資料都將是雙語的。我們的標準做法是將威爾斯語和英語版本一起發佈在一份文件中。

更多的專業表格將以雙語方式提供，但須遵守我們的翻譯優先順序方法，以便我們能夠在表單單獨出版或僅使用一種語言的情況下，以一致和客觀的方式做出決定。

如果威爾斯語和英語版本必須單獨出版（例如，單個文檔太長或龐大），這兩個版本的大小和質量將相同 - 我們將確保兩個版本同時可用，同樣公平可得。每個版本都會清楚地註明該資料以其他語言提供。

在必要的情況下，我們將制定計劃，以確保越來越多的現有表格可以雙語提供，或作為單獨威爾斯語和英文版本。

以上內容將包括我們網站上發布的互動表單。

當其他組織代表我們分發表格時，我們將確保按照這部分的計畫。

(7) 網站和資訊技術

我們認清需要開發 ICT(information and communications technology, 信息與通信技術)資源，向公眾提供雙語服務，並增加員工雙語工作的機會。

當我們開發、設計和購買 ICT 產品和服務時，我們將確保從一開始就考慮使用該語言。

我們將維持威爾斯議會政府的雙語網站。

英文和威爾斯語言內容將同時出現在我們的網站上，如果可行，或切實可行。關於文件，我們將在我們的網站上使用相同的原則來使用威爾斯語和英語，這個方案在“出版物”和“表格和相關的說明資料”下有詳細說明。

根據我們承諾使政府更開放的內部文件，將以其原始語言或多個語言出現。

我們的網站上的資料是針對威爾斯以外的人，所用的主要語言可能是英文，但在適當的情況下，總是會考慮包括威爾斯語和其他語言。

訪問威爾斯將創建一個針對居住在威爾斯人民的雙

語網站。

我們的一些網站可能會被設立，其具體目的是允許其他組織（例如學校）顯示資料。在這些情況下，所顯示資料的語言將是有關組織的重大事項，但我們將鼓勵和支持使用威爾斯語和英語。

在設計新網站、開發現有網站、採購新技術、或重建現有技術時，無論是基於網絡還是後台軟體，我們將以威爾斯語言委員會的雙語軟體指南、標準和相關認證為指導方案。無論我們提供交易服務，如註冊或支付費用，都將實施相同的指導方針，並在各個方面提供語言選擇。任何由威爾斯語言委員會發布的開發網站指南，也將被考慮到。

無論我們通過 Web2.0 管道與公眾進行互動，我們將以威爾斯語言委員會的 Web2.0 和雙語教學報告為指導：走向最佳實踐。

如果威爾斯議會政府是私人、或其他公共部門 ICT 項目或網站的合作夥伴，我們將鼓勵我們的合作夥伴採用威

爾斯語言委員會的指導。

為公眾提供服務的現有 ICT 系統將在必要時進行修改，並在可能的情況下確保以威爾斯語提供信息和服務，並按照本計劃運作。

我們的一般做法是將上述原則用於其他社交媒體（如 Twitter 和 YouTube）。

(8) 標誌

我們將確保所有向公眾提供信息的永久性和臨時性標誌，盡可能是雙語的，威爾斯語和英文文本在大小、易讀性和突顯性方面均受到同等待遇。

第一次安裝標誌時，或者當我們正在替換標誌時，我們將堅持這種做法。

然而，如果提供了單獨的威爾斯語和英語標誌（例如設計問題可能是一個問題），則它們在格式、大小、質量和突顯方面都是相同的。

以上將適用於所有類型的標誌，包括電子標誌。

以上的例外情況將是威爾斯 eisteddfodau(威爾斯的傳統慶典)所使用的標誌，唯一所使用威爾斯語的標誌。

(9) 交通標誌

我們負責的標誌（主要是高速公路和主幹道路標誌）將是雙語的。現在任何只有英文的標誌在更換時將被雙語化。

在所有情況下，替換標誌將是雙語的，除非目的地是商業名稱，或者以兩種語言以相同的名稱表示。如果發生道路改善計劃或建成全新的道路，所建立的所有標誌將是雙語的。

然而，在特殊情況下，道路安全或技術原因可能會阻止充分的雙語號誌。在非常狹窄的單一行車道上，或者在臨界點或牆壁附近的情況，可能導致雙語標誌的空間不足。我們將盡全力克服這些困難。

電子可變信息標誌將顯示雙語信息。在空間有限的情況下，威爾斯語和英語語言信息將出現在替代標誌上。我們還將與提供商合作開發顯示變音標記的能力，例如 â, ô,

eg 等重音。

在英國顯示地名的標誌將包括威爾斯語和英文版本的名稱，其中有一個公認的威爾斯語言。

我們制定了雙語版本的規定的交通標誌，供威爾斯地方當局使用。我們將監測這些標誌的使用情況。

(10) 官方通知、公告和招聘通知，包括線上通知

英文報紙（或類似媒體）主要或全部在威爾斯分發的官方通知、公告和員工招聘通知將是雙語的，或將以單獨的威爾斯語和英文版本出現。只有在威爾斯語言出版物上，通知將只有威爾斯語。

威爾斯語和英語版本在格式、大小、質量和突出性方面將是平等的 - 無論是單一雙語版本產出，還是單獨的威爾斯語和英語通知。

英國語言期刊（以及其他出版物）的招聘通知，只適用英文版本，除非該職位說威爾斯語的能力是必要條件，否則通知可能是完全雙語的，或者是使用威爾斯語但有英文簡要說明。

在威爾斯其他地方（如工作中心）的任何官方通知、公告或員工招聘通知都將是雙語的。

這也適用於放在我們網站上的通知。

(11)新聞稿和媒體聯繫

在威爾斯地區給威爾斯語言新聞媒體和威爾斯語言廣播媒體的新聞稿將以威爾斯語發布，如果截稿期限允許發行。

我們的目標是在我們的網站發布新聞稿時，將以威爾斯語和英語同時發布。但是如果有任何急迫性的必要，為了公共安全和安全性，或在緊急情況下，可能會發布僅英文的新聞稿。

出現在我們的線上新聞編輯室，為第三方出版物編寫的文章，將以該出版物中使用的語言或多種出現。

威爾斯講者將可以隨時對威爾斯語言新聞媒體和廣播媒體進行訪問。

在我們的新聞發布會上，我們將致力於提供威爾斯語

言服務，以滿足透過威爾斯語工作的記者要求。

新聞通知只有在英國適用於一般媒體時才會使用英文。新聞通知將以其他相關語言流通到海外市場。

(12)立法

威爾斯部長提出引進威爾斯國民議會的法律，將按照“威爾斯國民議會議事規則”的規定雙語進行。解釋性備忘錄和監管影響法規的評估將是雙語的，但須遵守我們的出版物翻譯優先排序方法。

威爾斯部長制定的次級(從屬)立法將是雙語的。在特殊情況下，例如關於公共衛生、動物健康或環境衛生緊急情況下的立法，如果威爾斯部長制定的法律不是合理可行的，則可以部分雙語或單語進行 - 翻譯到另一種語言的資料可以隨後提供。解釋性備忘錄和監管影響對於次級立法的評估，可以是雙語的或是英文，但須遵守我們的出版物翻譯優先排序方法。

威爾斯部長聯合或同時與英國政府部長，或其他下放行政部門簽訂或受英國議會程序制約的次級立法規定，只

有英文版本。隨後會提供威爾斯語翻譯成的資訊。

7. 實施計畫

(1) 人員編制

我們在威爾斯與公眾接觸的所有工作場所（無論是書面的還是口語），都需要有足夠和適當的熟練的威爾斯語工作人員，使這些工作場所能夠以威爾斯語提供全面的服務。我們將確定這些工作場所或工作職位的威爾斯語言能力是理想的或必要的（關於說話、閱讀和寫作 - 所有到指定的水平）。這個要求可以被定義為工作場所或團隊的一個組成要件，或者它可以被附加到特定的工作。

應在職位和/或團隊中提供威爾斯語言技能：

- 提供前線服務，例如接待區和總機。
- 一個職位/團隊是與威爾斯公眾和/或組織，包括地方當局，學校和學院，慈善機構，保健和護理部門組織以及志願組織的聯絡點。
- 為提供諮詢文件、項目、服務和諮詢服務電話的聯絡點。
- 他們定期參加組織和/或議會政府會議/外部活動；
- 他們管理贈款、招標、申請表。

- 主要目的是向公眾提供服務/信息，例如巡迴說明。

我們所有部門都需要開發他們的勞動力，以便向公眾提供更好的雙語服務。他們將需要通過內部和外部招聘流程，以及通過威爾斯語的成人課程，來應對威爾斯語言技能的短缺。

我們有一個電子系統，使我們能夠追蹤員工自我評估的語言技能。通過 U-Access（員工進入他們的個人資料的線上機制）交付，我們可以隨時通過分公司/部門，級別和地點對語言技能進行最新的分析。

我們將確保在公共場所工作的接待區、總機和團隊，如阿伯里斯特和蘭迪德諾的 Y Bont 聯絡處，都能夠以威爾斯語和英語向公眾提供雙語服務。

我們也想為員工提供更多在工作中使用威爾斯語言的機會。我們將遵循威爾斯語言委員會，關於推動和促進雙語工作場所的指導，正如我們所做的。

(2) 內部與外部的招聘

在招聘人員時，我們將以上述人員編制章節中的承諾

為指南。我們還將以威爾斯語言委員會招聘和威爾斯語言為指南。

在廣告空缺（無論是內部還是外部）之前，將對該職位所需的威爾斯語言技能進行評估。

如果威爾斯語言技能被認為是必要或理想的，那麼在職業廣告和職務中將會明確說明。技能將作為招聘過程的一部分進行評估。

威爾斯語重要職位難以填補，我們將把說威爾斯語的人當作主要目標。

在特殊情況下，如果沒有合適的說威爾斯語的人申請職位，無論是首次刊登廣告還是重新宣傳廣告，無論是不能說威爾斯語言，還是流利程度不夠的求職者，都可以考慮任用威爾斯語被認為是必要的職位，但有時間給與學習語言，或提高語言技能。在這種情況下，在合理的約定期限內，將語言學習到所要求的水平，將是求職廣告中的具體要求。它也將是一個職位指派的績效表現。

當一個以威爾斯語為必要的職位，沒有找到合適的威

爾斯語求職者候選人，(或者當沒有基本的威爾斯語言技能求職者已經被任命，正在學習語言或提高他或她的語言技能時)，我們將作出臨時安排，提供威爾斯語言服務(例如，使用我們組織其他地方的威爾斯語工作人員提供部分服務)。

雙語資訊和外部招聘練習申請表，將在我們的網站上提供。

我們的申請表格，使求職者能夠注意到他們的選擇面試的語言偏好。

選擇訪談可以威爾斯語或英語進行，根據求職者的偏好，適情使用同步翻譯設施，雖然兩種語言的能力可能需要在面試時，對威爾斯語言能力的要求進行評估。

為了接觸具有威爾斯語言潛在能力的申請人，我們將確保在進行職業相關訪問(包括職業生涯和就業展覽會)時，包括威爾斯的大學、進修學院和威爾斯中等/雙語學校。

(3) 公務委任

威爾斯的公務人員是根據“公職人員公務人員聘任公務員事務守則”進行的。

在委任委員會成員或公眾組織的領導機構時，我們將考慮到說威爾斯語成員的需要。申請人將收到雙語申請壓縮檔，除非他們表示偏愛威爾斯語或英語壓縮檔。

如果被列入名單，申請者將有機會以他們選擇的語言進行面試，適情使用同步翻譯設施，儘管有兩種語言的能力，可能需要在面試時對威爾斯語言能力的要求進行評估。

公共機構的委員會應該代表他們服務的社區。說威爾斯語的能力將是某些組織進行個人任命的考慮因素，像是在威爾斯圖書委員會或威爾斯國家圖書館，其中大部分內部行政是通過威爾斯語進行的。更常見的是，要求組織透過威爾斯語言提供服務或進行拓展工作，將意味著擁有說威爾斯語能力的委員會成員可能適合納入團隊的技能需求。

公共機構委員會也應了解影響威爾斯語言的問題。在

進行任用時，委員會成員就這些事宜提供意見的能力也將適當地當作考量。

在每次任用訓練開始時，都會考慮對威爾斯語言技能的需求和對影響威爾斯語言問題的理解。

我們將為面試小組成員提供本節所述承諾的指導。

(4) 威爾斯語言學習與增進

我們將在 2011 年為我們的員工實施威爾斯語言培訓新合約。

我們的員工將被鼓勵學習或增進他們的威爾斯語能力。我們將通過靈活的方式支持那些希望這樣做的人，包括課堂教學、網路課程、Gloywi Iaith 課程和輔導計劃，以及提供額外支持的內部網站。

優先考慮那些有威爾斯知識的人、前線人員、那些與公眾進行廣泛和定期接觸的人員，或者是定期與說威爾斯語的人交流之工作人員。

我們將為這次培訓提供資金，讓工作人員在上班期間

上課。我們將以指導：

- 威爾斯語言委員會的指導方針：推廣和促進雙語工作場所。
- 我們在工作場所組織威爾斯語言培訓的指導方針。

(5) 威爾斯語言意識培訓

在就職培訓期間，我們為新員工提供威爾斯語言意識培訓。培訓將突顯確保遵守這一計劃的必要性。

我們會考慮如何最好地為現有員工提供意識培訓，這樣做的同時，我們將以威爾斯語言委員會制定的語言意識培訓綜合教材為指標。

(6) 職業培訓

我們將在切實可行的情況下，藉由提供以威爾斯語的職業培訓，發展有能力說威爾斯語的員工用威爾斯語工作，

我們的核心培訓合約，有 10 個核心計劃可用於威爾斯語或英語。

我們將在有充足需求的情況下，尋求制定以威爾斯語使用的進一步方案。

(7) 夥伴關係工作

當我們是正式合作關係中的策略和財務領導者時，我們將確保任何公共服務方面符合這一計劃。

當我們鼓勵其他組織，如地方當局合作的時候，我們會提醒他們，這樣做是為了維護威爾斯語言公共服務的必要性。

當我們加入另一個組織領導的正式合作夥伴關係時，我們對夥伴關係的投入將符合這一計劃，我們將鼓勵其他合作夥伴遵守。

當我們是財團的合夥人時，我們將鼓勵財團遵守這一計劃。以財團名義行事時，我們希望按照這個計劃運作。

我們將以威爾斯語言委員會關於夥伴關係和威爾斯語言的指導為指標。

在所有上述情況下，我們期望我們的合作夥伴能夠與

我們分享遵守這一計劃的資源影響。

8. 實行計劃的內部行政安排

這項計劃的措施得到威爾斯政府常任秘書長的全權、支持和批准。

所有威爾斯議會政府工作人員，將負責執行與其工作相關的各個方面計劃。

每個威爾斯議會政府當局將準備並定期更新“威爾斯語言行動計劃”，列明如何按照這一計劃運作，將威爾斯語言主流化，以及如何發揚和促進威爾斯語言的運用。這些計劃將包括目標、期限和關於每個目標的進展情況的報告。每項行動計劃的總體目標是確保盡快履行該計劃所載的承諾。

有些局可能會有不止一個的計劃，這取決於例如委員會的規模和結構。

每位總幹事將作出安排，以確保威爾斯語言計劃牢固地嵌入其委員會。

文化署署長會協調提供、監察和檢討這項計劃所需的工作。

若有司法部門不遵守該計劃或其任何有關政策和程序的證據，可能會升格文化主任擔任主席的威爾士議會政府的雙語戰略諮詢小組。

該計劃將向我們的工作人員和威爾斯的公眾宣傳。它將在我們的網站上發布並可以下載。

我們將確保為員工提供指導，以確保他們知道如何執行該計劃中的承諾。

如有需要，我們的工作人員使用的工作指示或類似的指導，指導他們的日常工作，以反映本計劃中的措施。

工作人員會舉行簡報會議和培訓班，以確保他們了解該計劃，並解釋如何影響他們的日常工作。

如果明確要求使用外部翻譯或翻譯服務來支持本計劃的遵守，我們將確保我們僅使用合格的翻譯人員翻譯文件和合格的翻譯員進行同步翻譯。我們希望這些翻譯和翻譯員，能夠成為威爾斯翻譯和翻譯協會的成員或同等組織，也可以在正式的招聘或採購活動中，滿足翻譯服務機構確定的質量保證標準。與威爾斯的公眾進行任何形式的接觸，這種方式並不是由該計劃特別處理的，將

以符合本計劃所載一般原則的方式進行。

(1) “資訊自由法”和“環境資訊規則”

我們將以威爾斯語言委員會發布的意見為指導與資訊委員在威爾斯語言法、資訊自由法和環境資訊規則上磋商。

(2) 監督計劃和績效報告

我們會監察我們在推行這項計劃方面的進展。

我們將向威爾斯語言委員會報告我們每年或在他們要求時，提供此計劃的進展情況。在這樣做時，我們會報告我們在符合附件 2 所列，主要績效指標方面的進展情況。

(3) 審查和修改計劃

我們會在其生效後五年內檢討該計劃，在此之前，我們有責任遵守威爾斯語言標準(按照威爾斯語威爾斯措施 2011 規定的程序)。

此外，我們可能會不時檢討這個計劃，或提出修改這項計劃，因為我們的職能發生變化，或是因為我們承擔這

些職能的情況改變，或出於任何其他原因。

如果沒有威爾斯語言委員會的批准，該計劃將不會有任何變動。

(4) 投訴處理和建議改進

有關該計劃的投訴或改進建議，應直接向負責該計劃的高級職員提出，地址如下：

威爾斯高級語言計劃官員

威爾斯語言單位

威爾斯議會政府

Cathays 公園

加地夫 CF10 3NQ

或通過電子郵件至：cynllunიაith@wales.gsi.gov.uk。

應要求提供我們處理投訴程序的副本。我們將與委員會合作，以解決投訴，以及根據 1993 年威爾斯語言法第 17 條進行的任何調查。

附件 1

威爾斯語言專用電話服務

統計資料 我們在統計局的 5 個單位的每一個維持一個專門的威爾斯語言電話服務，以回答關於政府統計數字的直接查詢，並酌情在威爾斯議會政府或英國政府部門確定一個可以提供更多信息的聯繫人。每個單位的編號是：

核心統計：029 2082 5335

教育，培訓和經濟統計：029 2082 5360

衛生統計與分析單位：029 2082 3471

製圖：029 2082 5434

中央統計處：029 2080 1440

附件 2

威爾斯語言計劃：主要績效指標

1. 根據 WAG 政策方法進程製定的政策數量以及考慮到對威爾斯語言影響的政策百分比，目標：根據政策方法流程，應考慮到制定政策對威爾斯語言相對 100% 的影響。

資料來源：政策支援單位

2. 為吸引公眾注意威爾斯語言服務而採取的措施數量，並鼓勵那些獲得這些服務的人使用威爾斯語。

數據來源：總幹事（通過年度報告）

3. 與 Value Wales 聯絡簽署的合同數量，以及考慮使用威爾斯語和/或使用威爾斯語提供服務的條件百分比。目標：考慮與 Value Wales 簽署的 100% 威爾斯語言合約。

資料來源：Value Wales

4. WAG 運營的主要補助金計劃的數量以及該計劃的管理計劃符合威爾斯語言計劃承諾的計劃的百分比，以考慮包括使用威爾斯語的條件。
目標：按照威爾斯語言計劃管理 100% 的主要補助金計劃。

數據來源：總幹事（通過年度報告）

5.按部門、階級和地點進行威爾斯語的員工人數和比例，包括流利程度數據。

數據來源：人民、地方和企業服務

6.引進新系統來確定哪些工作場所或職位，說威爾斯語能力是理想的或必要的。

日期來源：人民、地方和公司服務部門以及威爾斯語言部門

7.由 PSMW 安排的威爾斯語成人課程的工作人員人數，包括達到的數據。

數據來源：威爾斯公共服務管理

8.發布的新聞稿數量和威爾斯語和英文版本同時發行的百分比。

數據來源：新聞辦公室

9.威爾斯語言單位記錄的投訴數量和按照 WAG 的這些投訴程序處理的百分比。目標：100%的投訴按照 WAG 的程序處理。

資料來源：威爾斯語言單位

10.威爾斯語被視為是基本技能的接待員職位的數量和百分比，包括我們在 Cathays 公園，Merthyr Tydfil，Aberystwyth 和蘭迪德諾交界處的辦公室的數字細目。

數據來源：人民、地方和企業服務

11.每個總幹事在修訂計劃的 6 個月內向威爾斯語言單位提交威爾斯語言行動計劃 - 目標為 100%;每個總幹事每 4 個月向威爾斯語言單位報告進展情況 - 目標為 100%。

資料來源：總幹事兼威爾斯語言單位

威爾斯的語言計畫 2011-2016

執行單位：原住民族語言研究發展中心

翻譯/總編輯：ilong moto 執行長

執行編輯：tuwaq masud 研究助理

原住民族委員會版權所有 © 2017