Office of Equity, Diversity & Inclusion

納稅人無障礙指南
Taxpayer Accessibility Guide

通 則

美國聯邦國稅局承諾，確保納稅人可以參與並享用國稅局各項計畫及服務。這項承諾也包括國稅局協助提供的計畫--義工報稅服務(VITA)，年長者稅務諮詢(TCE)，及低收入納稅人服務(LITC)。

我們為殘障納稅人提供有關視覺、聽覺、認知、行動或其他類似需求的合理設施。如果英語是您的第二語言，我們也提供其他語言的服務，包括書面及口語。

當尋求國稅局或國稅局協助的計畫提供服務時，您可隨時要求殘障或語言的協助。我們的協助(對納稅人)是免費的。我們根據個人需求處理。

若您對於合理的設施或語言協助有任何疑慮或疑問，請與我們聯絡:

Civil Rights Unit
Internal Revenue Service, Room 2413 1111
Constitution Avenue, NW
Washington, DC 20224

edi.crd.ra@irs.gov or edi.civil.rights.division@irs.gov

202-317-6925 or TTY/TDD 202-289-4394

Office of Equity, Diversity & Inclusion

合理設施常見的問題

1. **什麼是合理的設施?**

   合理的設施是對政策、執行、程序或服務所作的任何改變，提供殘障納稅人平等機會，享用國稅局(和國稅局協助)的計畫和服務。

2. **什麼是合理設施的例子？**

   有許多不同的合理設施，我們將根據您的需要, 盡力滿足您的要求。例如：

   a. 手語翻譯服務
   b. 盲文/大字體文件

3. **誰有資格使用合理的設施?**

   如果具有生活機能重障一種以上的殘障人士，可能有資格使用合理的設施，例如：

   - 呼吸
   - 步行
   - 認知功能
   - 說話
   - 聽力
   - 視力
   - 行動

4. **我如何要求合理的設施?**

   如果您需要合理的設施，請向國稅局員工諮詢，或在國稅局協助計畫的地點諮詢義工。

5. **我應於何時要求合理的設施？**

   在造訪國稅局或國稅局協助的計畫或設施時，您可隨時要求合理的設施。有時，可能需要時間安排可供使用設施的時間。當以電話預約時，您也可以先要求合理的設施。

6. **什麼是國稅局協助的計畫或活動？**

國稅局提供機構合作夥伴財務補助，例如 VITA、TCE 或 LITC 計畫。通過這些合作關係承辦的任何計畫或活動均視為國稅局協助的計畫或活動。

7. **當我申請合理的設施時，國稅局或國稅局協助的計畫可以向我要求醫療文件嗎？**

不可以。要求合理的設施時，沒有人可以要求您提供任何醫療文件。您應該只被問到您需要什麼幫助。

8. **他人可代我申請合理的設施嗎？**

是的，任何人都可以代替需要國稅局服務的殘障人士，申請合理的設施。

請至 www.irs.gov 首頁並選擇頁面底部的 "民權"（Civil Rights）選項，查看更多常見的問題。

語言協助常見的問題

1. **誰被視為是英語程度有限（limited English proficiency--LEP）人士？**

如果英語不是您的主要語言，且英語閱讀，說，寫或理解的能力有限，您可能被視為英語程度有限（LEP）人士。

2. **英語程度有限（LEP）納稅人可獲得哪些類型的口譯協助？**

口譯協助包括以下各項：

- 合格的雙語職員
- 電話口譯服務
- 合作夥伴計畫中合格的雙語社區義工

3. 我如何獲得口譯協助？

要在國稅局辦公室獲得口譯協助，請告知國稅局員工您需要語言協助。我們培訓了雙語職员，並使用電話翻譯服務。

要在國稅局協助的機構獲得口譯協助，請告知義工您需要語言協助。國稅局協助的計畫使用各種資源。請注意，協助可能無法立即提供，但會在能提供語言協助時與您聯繫。我們的合作夥伴在尋找 VITA / TCE / LITC 地點的網頁上, 列出了他們常用的語言服務。

4. 我可否帶我自己的翻譯員會見國稅局或國稅局協助的合作夥伴？

一般而言，不應使用家人，兒童，朋友和未經訓練的志願者做翻譯員，因為他們不熟悉某些術語足以提供準確的翻譯。如果您帶自己的翻譯員，國稅局或國稅局協助的合作夥伴可能根據溝通的複雜程度, 在您带的翻譯員之外提供合格的翻譯員。

5. 可提供那些類型的書面翻譯協助？

國稅局和國稅局協助的合作夥伴確保英語程度有限（LEP）的納稅人能使用重要文件。目前，國稅局已有 100 多份文件翻譯成西班牙文或其他語言。許多文件中包含語言協助的聯絡資料。 irs.gov 網頁提供五種其他語言：西班牙文、中文、韓文、俄文和越南文。

6. 什麼是重要文件？

重要文件包括:

- 同意和投訴表格
- 接纳和申请表格
- 書面的權利通知
- 拒绝、喪失或削減福利或服務的通知
- 標记和通知用以告知英語程度有限（LEP）人士有免費语言協助服務

請至 www.irs.gov 首頁並選擇頁面底部的“民權”(Civil Rights) 選項，查看更多常見的問題。