DEPARTMENT OF CONSERVATION AND RECREATION
(SỞ BẢO TỒN VÀ GIẢI TRÍ)

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Bản sửa đổi có hiệu lực từ tháng Bảy năm 2026

I. GIỚI THIỆU

Sở Bảo Tồn và Giải Trí (DCR) nuôi dưỡng mối liên kết giữa con người và tự nhiên bằng cách bảo vệ và tăng cường các tài nguyên thiên nhiên, văn hóa, và giải trí chúng ta cùng chia sẻ. Cơ sở hạ tầng của chúng tôi kết nối con người với cảnh quan cùng cơ sở vật chất giải trí mà chúng tôi chăm sóc, nhằm tăng cường sức mạnh của các cộng đồng và cả nền kinh tế. Chúng tôi dốc lòng quản lý một hệ thống công viên nơi tất cả cư dân và du khách có thể thư giãn, suy ngẫm, và cảm nhận sự gắn bó với các không gian mở và đất đai công cộng của chúng ta.

Cam kết này có bao gồm các cá nhân có Năng lực Anh ngữ hạn chế (LEP). Một cá nhân LEP là người không biết nói, đọc, viết, hoặc hiểu được tiếng Anh ở trình độ có thể giúp họ tương tác hiệu quả với nhân viên của DCR. Từng người đều luôn có quyền tự xác định bản thân là một cá nhân LEP.

DCR đã cập nhật bản Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) có trình bày những nỗ lực đang làm và dự kiến sẽ làm để cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ và giảm thiểu rào cản cho các cá nhân LEP. DCR sẽ xem xét và cập nhật bản LAP này ít nhất là mỗi hai năm một lần, hoặc thường xuyên hơn khi cần để đảm bảo không ngừng phản ánh rõ các nhu cầu của cộng đồng.

II. MỤC ĐÍCH

Mục đích của bản kế hoạch này là trình bày các phương thức giúp DCR có thể liên tục tăng cường cơ hội cho các cá nhân LEP được tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình, dịch vụ, và hoạt động thật công bằng và kịp thời.

Bản LAP này có các mục tiêu bao gồm:

- Tăng cơ hội tiếp cận và cải tiến chất lượng của các chương tình, dịch vụ, và hoạt động cho cá nhân LEP;
- Giảm bớt chênh lệch và độ chậm trễ khi cung cấp chương trình, dịch vụ, và hoạt động cho cá nhân LEP; và
- Sắp xếp tốt hoạt động đào tạo và các nguồn lực dành cho nhân viên để tăng thêm hiệu quả và đảm bảo công chúng hài lòng.

III. CHÍNH SÁCH QUY ĐỊNH

DCR có chính sách quy định là sẽ mang đến cho cá nhân LEP cơ hội được tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình, dịch vụ, và hoạt động để họ không phải chịu gánh nặng, không bị chậm trễ, hoặc không phải nhận dịch vụ chất lượng kém hơn do rào cản ngôn ngữ.

Tiêu Chuẩn Tiếp Cận Công Bằng

Các cá nhân LEP liên hệ với DCR qua điện thoại, trực tiếp gặp mặt, hoặc qua cuộc gọi video sẽ được cung cấp dịch vụ thông dịch chuyên nghiệp nhanh chóng nhất có thể, và thông thường là trong một khung thời gian hợp lý, tương đương với các dịch vụ được cung cấp bằng tiếng Anh.

Nhân viên phải ngay lập tức sử dụng các dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc video đã được phê duyệt.

Văn bản trả lời cho cá nhân LEP sẽ được cung cấp trong một khung thời gian hợp lý, tương đương với các dịch vụ được cung cấp cho người nói tiếng Anh. Văn bản tài liệu được dịch thuật có nội dung rõ ràng, chính xác, và phù hợp về mặt văn hóa.

IV. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách quy định này áp dụng cho tất cả các phòng ban và văn phòng của DCR.

V. VAI TRÒ

Sứ mệnh của DCR là bảo vệ, phát huy, và tăng cường tài nguyên tự nhiên, văn hóa và giải trí phong phú chung vì sức khỏe của tất cả. Chăm sóc các khu đất công của tiểu bang và cơ sở hạ tầng hỗ trợ khu đất đó đòi hỏi cả về quy mô và hợp tác. Nhân viên chúng tôi bảo trì các đại lộ cây xanh, công viên, các khu rừng, và cơ sở vật chất giải trí; bảo vệ sự an toàn của công chúng; quản lý các tài nguyên nước quan trọng; và hợp tác với các đô thị và chủ sở hữu đất tư nhân khi chăm sóc tài sản tự nhiên của họ.

DCR là một trong những hệ thống công viên tiểu bang lớn nhất và đa dạng nhất của cả nước, đóng vai trò quan trọng giúp kết nối cư dân và du khách đến với tự nhiên ngoài trời. Các khu đất công và cơ sở hạ tầng hỗ trợ khu đất đó giúp cải thiện sức khỏe công cộng, tăng cường sức mạnh của các cộng đồng và hỗ trợ nền kinh tế.

Để đảm bảo tất cả mọi người đều tiếp cận được những lợi ích này, DCR cam kết sẽ cung cấp cho các cá nhân LEP cơ hội được tiếp cận các chương trình, dịch vụ, và hoạt động một cách có ý nghĩa. Thông qua trao đổi thông tin toàn diện và quyền tiếp cận các nguồn lực một cách công bằng, chúng tôi đang nỗ lực tạo ra một Massachusetts thân thiện và kiên cường hơn, nơi mọi người đều có thể tận hưởng các không gian chung và cảm thấy thực sự thuộc về nơi đây.

Trọng tâm của DCR là:

- Tăng cường các cơ hội giải trí ngoài trời và bảo tồn tài nguyên thiên nhiên;
- Khôi phục và cải tiến cơ sở vật chất của chúng tôi;
- Mở rộng cơ hội công chúng cùng tham gia thực hiện sứ mệnh của DCR; và
- Thiết lập các hệ thống và thông lệ quản lý hàng đầu.

Các Chương Trình Dịch Vụ Trực Tiếp của DCR

Giải Trí: Các chương trình và hoạt động cho công chúng tại các khu cắm trại, đường mòn đa năng, hồ bơi, bãi biển (nước mặt và nước ngọt), sân trượt băng, sàn chặn nước, sân bóng, sân sàn cứng, khu vực dã ngoại, và sân chơi.

Tiếp Cận Phổ Quát: Mọi người, bất kể có khả năng ra sao, đều có cơ hội được tiếp cận các công viên và chương trình thông qua chương trình giải trí được điều chỉnh phù hợp cho cả năm và thiết bị giải trí chuyên biệt được dùng tại các bãi biển và sân trượt băng.

Dịch Vụ Kiểm Lâm và Diễn Giải: Tăng cường giáo dục về môi trường, diễn giải về tài nguyên thiên nhiên và văn hóa, đồng thời tăng cường và củng cố thêm hiểu biết về các quy định tại các khuôn viên của DCR và Tòa Nhà Quốc Hội Tiểu Bang. Dịch Vụ Kiểm Lâm cũng chịu trách nhiệm phát vé vào công viên và thu phí.

Kiểm Soát Cháy Rừng: Ngăn ngừa, phát hiện, và giảm thiểu cháy rừng trên các khu đất công và đất tư nhân.

Lâm Nghiệp: Bảo vệ và quản lý các khu rừng, lưu vực sông, và cảnh quan trên khu đất công và điều tiết một số hoạt động lâm nghiệp nhất định trên khu đất tư nhân.

Các Văn Phòng Hành Chính và Trụ Sở Chính: Cung cấp cơ hội tiếp cận thông tin về tuyển dụng, phản hồi Yêu Cầu Trả Lời (RFR) & Yêu Cầu Đề Xuất (RFP), giấy phép sử dụng đặc biệt, đặt chỗ cắm trại, cũng như hỗ trợ nhiều đơn vị khác nhau đang vận hành hệ thống các công viên, bao gồm lâm nghiệp, giải trí, kỹ thuật, và quy hoạch.

Sức khỏe và hạnh phúc của mọi người khắp Massachusetts phụ thuộc vào cơ hội tiếp cận và chất lượng của cơ sở hạ tầng xanh chúng ta, bao gồm tài nguyên thiên nhiên, cơ sở vật chất giải trí, và cảnh quan lịch sử tuyệt vời. DCR không ngừng cải thiện mối liên kết thiết yếu giữa con người và tự nhiên. LAP mang đến cơ hội biến điều này thành hiện thực cho tất cả các cá nhân tương tác với DCR.

VI. KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Bản LAP này sẽ được triển khai toàn bộ, tùy thuộc vào điều kiện nguồn lực tài chính. Tài liệu này đại diện cho cam kết của cơ quan là đảm bảo tất cả cư dân Massachusetts đều có thể dễ dàng tiếp cận các dịch vụ, chương trình, hoạt động, và tài liệu của Sở.

Với nhân viên, kế hoạch này giúp tập trung các nguồn lực, hoạt động đào tạo, các nội dung và ấn phẩm đa ngôn ngữ của cơ quan, đồng thời trình bày tiêu chuẩn tối thiểu khi các cá nhân LEP tiếp cận cơ quan này.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Tiến sĩ Monika Roy, Giám Đốc Cấp Cao phụ trách Công Lý Môi Trường, địa chỉ monika.roy@mass.gov, sẽ đảm nhiệm vai trò Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DCR và chịu trách nhiệm phát triển và triển khai Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DCR.

Vai trò của Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ này bao gồm:

- Tiến hành đào tạo nhân viên;
- Hỗ trợ mua sắm các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ;
- Tiến hành đánh giá lại và cập nhật bản LAP định kỳ, hoặc tối thiểu là hai năm một lần, để phản ánh thông tin cập nhật cho nhóm dân cư LEP liên quan;
- Tham vấn các bên liên quan; và
- Tham gia Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA.

Các Khái Niệm gắn với Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Biên dịch: Tức là quá trình chuyển văn bản viết từ một ngôn ngữ nguồn sang một văn bản viết tương đương bằng ngôn ngữ đích một cách trọn vẹn và chính xác nhất có thể, trong khi vẫn duy trì được phong cách, giọng điệu, và ý đồ của văn bản, đồng thời có cân nhắc đến những khác biệt về văn hóa và phương ngữ.

Thông dịch: Tức là hành động nghe, hiểu, phân tích, và xử lý thông tin giao tiếp nói của một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn), sau đó dùng lời nói để truyền tải trung thực thông tin đó sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) trong khi vẫn giữ nguyên ý nghĩa. Với các cá nhân mắc một số dạng khuyết tật ảnh hưởng lên khả năng giao tiếp, quá trình này bao gồm hiểu, phân

tích, và xử lý thông tin giao tiếp nói hoặc ký hiệu bằng ngôn ngữ nguồn và truyền tải trung thực thông tin đó sang ngôn ngữ đích dưới dạng nói, phụ đề, hoặc ký hiệu trong khi vẫn giữa nguyên nghĩa.

Tiếp Cận Ngôn Ngữ để Cung Cấp Thông Tin và Gắn Kết Công Chúng

Biện pháp cơ bản giúp đảm bảo tiếp cận ngôn ngữ là DCR sẽ cung cấp bản dịch thông báo về các cuộc họp công khai sang năm ngôn ngữ nói phổ biến nhất trong Khối Thịnh Vượng Chung. Các ngôn ngữ khác có thể được cung cấp khi có yêu cầu. Bản dịch thông báo về các cuộc họp công khai sẽ trình bày các thông tin chính, bao gồm tên cuộc họp, ngày giờ, địa điểm hoặc thông tin truy cập trực tuyến, mô tả ngắn gọn về mục đích họp, hướng dẫn cách yêu cầu dịch vụ thông dịch hoặc tiếp cận ngôn ngữ khác, và thông tin về cách thức công chúng gửi ý kiến đóng góp (nếu áp dụng).

Nếu là các loại hình cung cấp thông tin và gắn kết khác cho các chương trình, dịch vụ, và hoạt động của DCR, có thể bao gồm khoản tài trợ xây dựng chính sách và/hoặc dự án, các chương trình hợp tác, hoạt động đối tác, cơ hội tình nguyện, thông báo công khai, khuyến cáo, chiến dịch cung cấp thông tin chung cho cộng đồng, thì DCR nên xác định và cung cấp các biện pháp tiếp cận ngôn ngữ phù hợp cho các ngôn ngữ được xác định nhờ dữ liệu ACS và dữ liệu DESE có được gần đây nhất trong bản đồ "Những ngôn ngữ được nói ở Massachusetts", và xem xét tiêu chí sau đây làm điểm khởi đầu giúp xác định khu vực địa lý liên quan: (i) bán kính năm dặm quanh những dự án có tác động liên quan đến không khí, và (ii) bán kính một dặm quanh những dự án có tác động khác lên môi trường, trừ khi DCR xác định rằng một khu vực địa lý khác phản ánh tốt hơn cộng đồng bị ảnh hưởng hoặc đối tượng mục tiêu dự kiến. DCR cũng cần xác định những ngôn ngữ phù hợp thông qua lịch sử gắn kết cộng đồng trước đó, thông tin từ bên liên quan là đối tác cộng đồng, yêu cầu nhận được, tính chất và tầm quan trọng của cuộc họp hoặc hoạt động đó, đối tượng dự kiến, nguồn kinh phí hiện có, năng lực nhân sự, khả năng cung ứng của nhà cung cấp, và mức độ khả thi trong quá trình triển khai.

DCR sẽ ưu tiên mở rộng dịch vụ biên dịch và thông dịch trực tiếp cho các sáng kiến toàn tiểu bang, bao gồm tác động lớn lên cộng đồng, sức khỏe hoặc an toàn cộng đồng, thay đổi lớn về cơ hội công chúng tiếp cận và nhận dịch vụ, các phiên điều trần công khai chính thức, hoặc nhu cầu thực về tiếp cận ngôn ngữ. Các biện pháp tiếp cận ngôn ngữ có thể bao gồm biên dịch các thông báo, biên dịch các tài liệu chính yếu, nội dung đa ngôn ngữ trên mạng, dịch vụ thông dịch viên, biên dịch hướng dẫn đóng góp ý kiến, và/hoặc các biện pháp hợp lý khác. DCR sẽ nỗ lực hợp lý để kịp thời cung cấp thêm dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho ngôn ngữ bất kỳ được yêu cầu hoặc được DCR quyết định là cần thiết để đảm bảo tiếp cận có ý nghĩa. Tất cả các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ đều phụ thuộc vào kinh phí hiện có, năng lực nhân sự, mức độ có sẵn nhà cung cấp, và độ khả thi khi vận hành.

Biên Dịch Tài Liệu

Bên cạnh tiếng Anh, DCR sẽ thực hiện các bước đi hợp lý để tiếp tục soạn các ấn phẩm áp dụng rộng rãi và tài liệu quan trọng dành cho công chúng bằng năm ngôn ngữ nói phổ nhất tại Khối Thịnh Vượng Chung, được xác định bằng dữ liệu ACS và dữ liệu DESE mới nhất có được trong bản đồ "Các ngôn ngữ nói tại Massachusetts".

Nếu một ấn phẩm hoặc tài liệu khác của DCR không có sẵn bằng ngôn ngữ mà một cá nhân LEP có nhu cầu, có thể yêu cầu biên dịch tài liệu đó bằng cách truy cập trang web của DCR có

tên Yêu cầu dịch vụ biên dịch hoặc thông dịch tài liệu hoặc sự kiện của DCR. Trang mạng này có một biểu mẫu yêu cầu biên dịch; sau đó, yêu cầu này sẽ do Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ xử lý. Biểu mẫu yêu cầu biên dịch tài liệu này cũng có trên trang mạng Công Lý Môi Trường của DCR.

Thông Dịch Trực Tiếp

Có thể sắp xếp tổ chức dịch vụ thông dịch trực tiếp từ trước hoặc đúng vào thời điểm có nhu cầu thông qua các tùy chọn sau đây:

- **Thông dịch ngôn ngữ cho các cuộc họp, sự kiện, hoặc chương trình khác dành cho công chúng:** Có thể yêu cầu dịch vụ này qua trang mạng của DCR có tên Yêu cầu dịch vụ biên dịch hoặc thông dịch cho các tài liệu hoặc sự kiện của DCR. Đây cũng là biểu mẫu được nhắc đến ở trên, và có thể dùng để yêu cầu biên dịch tài liệu. Yêu cầu sẽ được gửi đến để Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ xử lý. Việc đáp ứng các yêu cầu này tùy thuộc vào lượng thời gian được yêu cầu trước khi sự kiện diễn ra, số lượng thông dịch viên có thể cung cấp, và ngân sách.
- **Thông dịch Ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (ASL):** Dịch vụ này được cung cấp khi có yêu cầu. Khi được yêu cầu, DCR sẽ hợp tác với Ủy ban Người điếc và khiếm thính Massachusetts (MCDHH) qua trang yêu cầu của họ để đảm bảo có thông dịch viên cho sự kiện đó.
- **Thông dịch ngôn ngữ theo nhu cầu:** Đội ngũ Quan Hệ Cộng Đồng của DCR tiếp nhận cuộc gọi từ 9 giờ sáng - 5 giờ chiều thứ Hai đến thứ Sáu theo số (617) 626-1250 của những người muốn đóng góp ý kiến hoặc đặt câu hỏi. Nếu là các cá nhân LEP, đội ngũ Quan Hệ Công Chúng sẽ gọi điện cho thông dịch viên qua nhà cung cấp của DCR (hiện tại là Baystate Interpreters) để được hỗ trợ.
- **Các yêu cầu tiếp cận ngôn ngữ liên quan đến một khuyết tật, tình trạng y tế, hoặc nhu cầu phương tiện hỗ trợ hợp lý để có thể tiếp cận chương trình hoặc dịch vụ:** Nếu hỗ trợ tiếp cận ngôn ngữ liên quan đến các nhu cầu này, DCR sẽ hợp tác với Điều Phối Viên ADA của cơ quan để xử lý yêu cầu:

    Moneesha Dasgupta
    DEI Manager & ADA Coordinator
    (617)645-0358
    Email: Moneesha.Dasgupta2@mass.gov

Cảnh báo của DCR

Hàng tuần, DCR ban hành nhiều thông tin cảnh báo liên quan đến quyết định cấm đường hoặc đóng cửa địa điểm trong ngày hoặc ngoài dự kiến, thông tin y tế công cộng, hoặc an toàn cộng đồng. DCR đang làm việc để tích hợp các cảnh báo này lên Mass.gov để dịch cảnh báo đó bằng tính năng biên dịch ngôn ngữ được tích hợp sẵn trên trang web. Ngoài ra, nhân viên đang được đào tạo để soạn thảo định dạng cảnh báo theo cách thức giúp cá nhân LEP dễ dàng diễn giải chính xác các ý chính trong thông điệp đó. Ví dụ, ngày giờ nên được viết theo định dạng #:## AM/PM. Vì thế, "7/9 at 1" nên được viết là "Thursday July 9th at 1:00 PM" (lúc 1 giờ chiều thứ Năm, ngày 9 tháng Bảy) để đảm bảo người đọc bất kỳ không đến từ Hoa Kỳ đều không đọc nhầm thành ngày 7 tháng Chín, và những người thuộc văn hóa quen định dạng giờ quân sự có thể hiểu đó là giờ buổi chiều hay buổi sáng. Ngoài ra, viết đầy đủ như vậy giúp người dùng nếu đưa cụm từ này vào một ứng dụng hoặc trang web dịch thuật sẽ nhận được kết quả chính xác, bất kỷ họ cài đặt thiết bị hoặc ứng toàn đó theo khu vực nào.

Sử Dụng Công Cụ Trí Tuệ Nhân Tạo (AI) giúp Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Hiện tại, DCR không dùng AI hoặc các dịch vụ kỹ thuật số khác cho các nhu cầu biên dịch tài liệu của Sở. Tuy nhiên, DCR sẵn sàng cân nhắc kỹ lưỡng xem các giải pháp áp dụng AI có thể hỗ trợ thế nào cho các nỗ lực mở rộng cơ hội tiếp cận ngôn ngữ và bổ sung chuyên môn của con người. Mọi hoạt động sử dụng công cụ AI sau này đều sẽ tuân theo cam kết của chúng tôi về mức chính xác và nhu cầu của các cư dân Khối Thịnh Vượng Chung chúng tôi phục vụ.

Nội Dung trên Trang web

Tất cả các trang trên Mass.gov đều có thể được dịch tự động phía dưới thanh “Select Language” (Lựa chọn ngôn ngữ) ở phía trên cùng của màn hình. Phần nội dung đầu tiên của các biểu mẫu trên trang web, các cảnh báo, và các trang nội dung khác đều đang được DCR bổ sung thêm câu "Xin lưu ý: tất cả các trang trên Mass.gov (bao gồm biểu mẫu này) đều có thể được tự động dịch thuật phía dưới thanh “Lựa chọn ngôn ngữ" ở phía trên cùng của màn hình này" để nhắc nhở mọi người về chức năng này.

Tuân Thủ ADA và Mục 508

DCR cam kết đảm bảo tất cả các cá nhân, bao gồm những người khuyết tật, đều có thể tiếp cận các nội dung kỹ thuật số và dịch vụ trực tuyến của Sở. Tiêu đề II trong Đạo luật Người Mỹ khuyết tật được áp dụng cho tất cả các dịch vụ, chương trình, và hoạt động mà chính quyền tiểu bang và địa phương cung cấp, bao gồm những hoạt động được cung cấp trực tuyến và thông qua ứng dụng di động. Theo quy định của Tiêu đề II và Chính sách quy định về Tiếp cận nội dung kỹ thuật số doanh nghiệp của Khối Thịnh Vượng Chung, các nội dung kỹ thuật số của DCR, bao gồm các trang web, tài liệu dạng điện tử, nội dung đa phương tiện, và mạng xã hội, phải đáp ứng Hướng dẫn về Quyền truy cập nội dung trên mạng (WCAG) phiên bản 2.1 Mức độ A và Mức độ AA làm tiêu chuẩn kỹ thuật tối thiểu về quyền truy cập. Ngoài ra, các tài liệu và thông tin trao đổi dạng điện tử phải tuân thủ hướng dẫn và các yêu cầu kiểm tra được quy định trong Chính sách quy định về Tiếp cận nội dung kỹ thuật số doanh nghiệp của Khối Thịnh Vượng Chung.

Chính sách quy định về Tiếp cận nội dung kỹ thuật số doanh nghiệp yêu cầu DCR đảm bảo nhân viên hoàn tất chương trình đào tạo bắt buộc và dành riêng cho vai trò họ đảm nhiệm về quyền truy cập kỹ thuật số, và quyền truy cập đó phải được kết hợp vào các yêu cầu khi quy hoạch dự án phát triển ứng dụng. Các trách nhiệm của DCR về quyền truy cập kỹ thuật số cũng được mở rộng cho các nhà cung cấp bên thứ ba: ứng dụng trên web và di động, nội dung trên web, và tài liệu hướng dẫn hoặc giấy tờ bổ sung do một nhà cung cấp hoặc bên thứ ba ký hợp đồng cung cấp cũng phải tuân thủ WCAG phiên bản 2.1 các mức độ A và AA. DCR sẽ đưa các yêu cầu về quyền truy cập vào quy trình mua sắm và ký hợp đồng tương ứng.

Trong phạm vi các mục đích của chính sách này, "quyền truy cập" có nghĩa là một người khuyết tật được tạo cơ hội để họ tiếp nhận cùng một thông tin, tham gia các tương tác như nhau, và thụ hưởng các dịch vụ y hệt như một người không bị khuyết tật, một cách hiệu quả và được tích hợp giống nhau, mức độ thuận tiện sử dụng về cơ bản là tương đương và mức độ bảo mật và quyền riêng tư giống nhau. DCR sẽ phối hợp với Trung tâm Tư vấn, Giáo dục, và Dịch vụ hỗ trợ về Quyền truy cập (ACCESS) của Khối Thịnh Vượng Chung và Văn phòng Điều hành dịch vụ và an ninh công nghệ (EOTSS) để đảo bảo luôn tuân thủ và không ngừng cải tiến các tài sản kỹ thuật số của DCR.

Nhân Viên Đa Ngữ tại DCR

DCR hỗ trợ tuyển dụng và giữ chân các nhân viên đa ngữ ở tất cả các vị trí, đặc biệt là nhân viên tiếp xúc trực tiếp với công chúng và nhóm quan hệ công chúng của cơ quan.

Đào Tạo Nhân Viên

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) này sẽ được:

- Niêm yết nội bộ cho tất cả nhân viên;
- Tích hợp vào nội dung định hướng dành cho nhân viên mới;
- Trình bày cho bộ phận quản lý để họ nhận thức đầy đủ và hiểu rõ LAP này nhằm củng cố thêm vai trò quan trọng của kế hoạch này và đảm bảo nhân viên của Sở triển khai kế hoạch đó; và
- Trình bày cho nhân viên của DCR đang tiếp xúc trực tiếp với công chúng, để nhân viên đó được đào tạo để làm việc hiệu quả với các cá nhân LEP và thông dịch viên qua điện thoại.

Giám Sát

DCR sẽ xem xét và cập nhật bản Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của mình ít nhất là mỗi hai năm một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần.

Vào mỗi lần xem xét, họ sẽ kiểm tra những nội dung sau đây:

- Có thay đổi đáng kể nào về mức độ phổ biến của những ngôn ngữ được nói tại Massachusetts hay không;
- Nhân viên có biết và hiểu rõ về tài liệu LAP này, và họ có thoải mái khi sử dụng các dịch vụ được mô tả trong đây hay không;
- Có tài liệu khác cần được dịch thuật hay không;
- Xác định xem có mới xuất hiện bất kỳ vấn đề hoặc khó khăn nào liên quan đến quá trình phục vụ các cá nhân LEP trong năm vừa qua không; và
- Xác định xem có hành động bất kỳ nào được khuyến nghị để có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ hiệu quả và đáp ứng tốt hơn (ví dụ: bổ sung thêm tài liệu cần dịch, thiết lập hoặc mở rộng quan hệ hợp tác với các tổ chức cộng đồng, hoặc thay đổi các ưu tiên về nhân sự).

Giám sát mức độ hiệu quả của một Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ, bao gồm:

- Phân tích dữ liệu hiện tại và trước đó về hoạt động sử dụng dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm các ngôn ngữ được phục vụ;
- Khảo sát nhân viên về mức độ thường xuyên họ sử dụng dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, liệu họ có tin là nên thay đổi gì đó đối với dịch vụ được cung cấp hoặc dịch vụ được sử dụng không, và liệu họ có tin rằng dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ hiện áp dụng có đáp ứng được nhu cầu của các cộng đồng LEP trong khu vực phục vụ của mình không; và
- Giám sát ý kiến góp ý của các tổ chức cộng đồng, dịch vụ pháp lý, và các bên liên quan khác về mức độ hiệu quả và thành tích của cơ quan trong việc đảm bảo các cá nhân LEP được tiếp cận một cách có ý nghĩa.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DCR sẽ tham dự các cuộc họp hàng quý do Thư Ký Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Điều Hành Năng Lượng và Môi Trường tổ chức để đánh giá việc triển khai kế hoạch này.

Nếu quý vị có bất kỳ vấn đề hoặc thắc mắc nào liên quan đến việc triển khai Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này, vui lòng liên hệ Văn Phòng của Thống Đốc phụ trách Quyền Tiếp Cận và Cơ Hội tại eduardo.morenomendez@mass.gov hoặc govcommunityaffairs@mass.gov. Quý vị cũng có thể liên hệ Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DCR là Tiến sĩ Monika Roy theo địa chỉ monika.roy@mass.gov.