SỞ TIỆN ÍCH CÔNG CỘNG

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ
(THÁNG 8 NĂM 2026)

ĐỊNH NGHĨA

Khu Vực Chịu Gánh Nặng: Khu vực chịu gánh nặng là một Nhóm Khối Điều Tra Dân Số, chịu gánh nặng môi trường bất công hoặc không công bằng hiện tại hoặc hậu quả liên quan đến sức khỏe. 980 CMR 15.00 xác định các Khu Vực Chịu Gánh Nặng là những khu vực có Điểm MassEnviroScreen (Điểm MES) từ 75 trở lên (tức là bằng hoặc cao hơn phân vị thứ 75 trên toàn tiểu bang) hoặc dựa trên thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm bằng hoặc thấp hơn 65% thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm của toàn tiểu bang.

Khu Vực Điều Tra Dân Số: Các khu vực điều tra dân số được Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ sử dụng để thu thập thông tin về những người dân sinh sống ở mọi vùng miền trên cả nước. Toàn bộ đất nước được chia thành các khu vực điều tra dân số, và đối với mỗi khu vực, thông tin riêng biệt được cung cấp về những người sinh sống ở đó, bao gồm cả thông tin về ngôn ngữ được sử dụng.

Sở hoặc DPU: Có nghĩa là Sở Tiện Ích Công Cộng Massachusetts.

Bộ Phận: Có nghĩa là một chi nhánh của Sở chịu trách nhiệm giám sát một chức năng cụ thể của Sở.

Cán Bộ Điều Trần: Có nghĩa là luật sư do Ủy Ban chỉ định,[1] theo Luật Chung c. 25, § 4, để chủ trì một thủ tục tố tụng của Sở.

Cá Nhân có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế hoặc **Cá Nhân có LEP:** Nghĩa là những người không sử dụng tiếng Anh làm ngôn ngữ chính và có khả năng đọc, nói, viết hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế. Cá nhân có LEP bao gồm cả người khiếm thính và khó nghe.

Thông dịch: Hành động nghe, hiểu, phân tích và xử lý cuộc giao tiếp nói bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) và sau đó trung thực[2] diễn đạt lại bằng miệng sang một ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích) trong khi vẫn giữ nguyên nghĩa. Đối với những cá nhân có khuyết tật nhất định ảnh hưởng đến giao tiếp, điều này có thể bao gồm việc hiểu, phân tích và xử lý cuộc giao tiếp nói hoặc ký hiệu bằng ngôn ngữ nguồn và truyền tải trung thực thông tin đó thành ngôn ngữ đích được nói, chú thích hoặc ký hiệu, đồng thời vẫn giữ nguyên nghĩa đó.

Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Cung cấp cho cá nhân có LEP khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ tương tự như người nói tiếng Anh.

Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa: Hỗ trợ ngôn ngữ giúp giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả mà không mất phí cho cá nhân có LEP cần hỗ trợ để loại bỏ rào cản giao tiếp, như thông dịch ngôn ngữ ký hiệu, phụ đề thời gian thực hoặc các hình thức giao tiếp dễ tiếp cận khác theo yêu cầu của Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, được

---

[1] Sở được giám sát bởi ba thành viên của Ủy Ban Tiện Ích Khối Thịnh Vượng Chung của Giám Đốc Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường chỉ định với sự chấp thuận của Thống Đốc. Giám Đốc chỉ định một trong các Ủy Viên làm chủ tịch. G.L. c. 25, § 2; *xem thêm* www.mass.gov/guides/the-dpu-commission (truy cập lần cuối ngày 21 tháng 4 năm 2026).
[2] Thông dịch chính xác và đầy đủ mà không thêm hoặc bớt nghĩa.

sửa đổi; Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi năm 1973, Đạo Luật Phân Biệt Đối Xử về Độ Tuổi năm 1975, Tiêu Đề IX của Sửa Đổi Giáo Dục năm 1972 và Mục 13 của Sửa Đổi Trong Đạo Luật Kiểm Soát Ô Nhiễm Nước Liên Bang năm 1972 (gọi chung là “các luật chống phân biệt đối xử của liên bang”). Tiếp cận có ý nghĩa là việc tiếp cận không bị chậm trễ, hạn chế hoặc kém hơn đáng kể so với các chương trình hoặc hoạt động được cung cấp cho cá nhân thông thạo tiếng Anh.

Biên dịch: Quá trình chuyển đổi văn bản viết từ ngôn ngữ nguồn sang văn bản viết tương đương bằng ngôn ngữ đích một cách đầy đủ và chính xác nhất có thể, đồng thời duy trì phong cách, giọng điệu và ý định của văn bản, đồng thời xem xét sự khác biệt về văn hóa và phương ngữ.

Tài Liệu Quan Trọng: Có nghĩa là tài liệu chứa thông tin quan trọng để nhận dịch vụ hoặc cung cấp nhận thức về quyền, hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

TUYÊN BỐ VỀ NHIỆM VỤ

Sở Tiện Ích Công Cộng ("Sở" hoặc "DPU") là một cơ quan xét xử được giám sát bởi một ủy ban gồm có ba thành viên. Sở chịu trách nhiệm giám sát các công trình điện, khí đốt tự nhiên và cấp nước thuộc sở hữu của nhà đầu tư trong Khối Thịnh Vượng Chung. Ngoài ra, Sở còn chịu trách nhiệm phát triển các giải pháp thay thế cho quy định truyền thống, giám sát chất lượng dịch vụ, quản lý an toàn đường ống dẫn khí và an toàn trong ngành giao thông vận tải.

Nhiệm vụ của DPU là đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng được bảo vệ và các công ty tiện ích đang cung cấp dịch vụ đáng tin cậy nhất với chi phí thấp nhất có thể. Sở tìm cách nâng cao tính an toàn, bảo mật, độ tin cậy của dịch vụ, khả năng chi trả, công bằng và giảm phát thải khí nhà kính.

I. GIỚI THIỆU

Sở đã phát triển và chuẩn bị Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ ("LAP") này và nêu rõ những nỗ lực liên tục được thực hiện nhằm cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho những cá nhân có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế ("LEP"). LAP tuân thủ các yêu cầu của Lệnh Hành Pháp 615.[3]

Kế hoạch này cũng xác định các hành động mà cơ quan chúng tôi đang thực hiện để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu cho tất cả cá nhân có LEP.

Sở phục vụ cho một cộng đồng đa dạng các lứa tuổi và nguồn gốc ngôn ngữ khác nhau, và công việc của Sở ảnh hưởng đến hầu hết mọi người ở Khối Thịnh Vượng Chung Massachusetts. Các cá nhân có thể tự nhận mình là người có LEP.

II. MỤC ĐÍCH

Mục đích của kế hoạch này là đảm bảo rằng những cá nhân có LEP có cơ hội tiếp cận có ý nghĩa vào các thủ tục tố tụng, chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu của Sở.

Sở cam kết cung cấp các dịch vụ cho cá nhân có LEP như một phần nhiệm vụ của mình. Sở sẽ nỗ lực hợp lý để đảm bảo những cá nhân có LEP có thể tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ của chúng tôi.

LAP này không tạo ra các dịch vụ mới; thay vào đó, kế hoạch khẳng định cam kết loại bỏ các rào cản đối với các cá nhân có LEP trong việc tiếp cận các dịch vụ hiện có và đảm bảo rằng nhân viên cơ quan có thể hỗ trợ các cá nhân có LEP trong việc tiếp cận các nguồn lực đó. Sở sẽ nỗ lực hợp lý để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ chất lượng cho những cá nhân có LEP một cách công bằng và kịp thời,

---

[3] Lệnh Hành Pháp Số 615, "Thúc Đẩy Tiếp Cận Dịch Vụ và Thông Tin Chính Phủ bằng cách Xác Định và Giảm Thiểu Rào Cản Tiếp Cận Ngôn Ngữ," (ngày 13 tháng 9 năm 2023) *khả dụng tại* https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers.

đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các dịch vụ của DPU. Việc tuân thủ LAP này sẽ thúc đẩy việc tuân thủ các luật chống phân biệt đối xử của Liên Bang (ví dụ: Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964) và các hướng dẫn chống phân biệt nguồn gốc quốc gia, luật chống phân biệt đối xử của tiểu bang, Lệnh Hành Pháp 526 và Lệnh Hành Pháp 615.

Mục tiêu của LAP là:

- Cải thiện quyền tiếp cận và chất lượng dịch vụ, chương trình và hoạt động của Sở cho những cá nhân có LEP;
- Khuyến khích sự tham gia có ý nghĩa của công chúng vào các hoạt động của Sở; và
- Giảm thiểu bất kỳ sự khác biệt và chậm trễ nào trong việc cung cấp dịch vụ và chương trình cho các cá nhân có LEP.

III. CHÍNH SÁCH

Chính sách của Sở là cung cấp quyền tiếp cập có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ và hoạt động cho những cá nhân có LEP, cũng như cư dân và người lao động tại các Khu Vực Chịu Gánh Nặng, thông qua tài liệu đã biên dịch và thông dịch, nếu thích hợp. Sở sẽ triển khai các phương pháp được mô tả tại đây nhằm đảm bảo cá nhân có LEP có cơ hội có ý nghĩa để tham gia và ảnh hưởng thủ tục tố tụng của Sở. Dịch vụ LEP của DPU sẽ được chỉ dẫn bởi bốn yếu tố phân tích: (1) số lượng người có LEP có thể bị ảnh hưởng bởi một chương trình và hoạt động (2) tần suất cá nhân có LEP tiếp xúc với chương trình và hoạt động (3) bản chất và tầm quan trọng của chương trình và hoạt động đối với đời sống của người dân và (4) nguồn lực khả dụng của DPU.

Tiêu Chuẩn Tiếp Cận Công Bằng

Sở hướng đến mục tiêu đảm bảo rằng những cá nhân có LEP không gặp phải bất kỳ trở ngại, sự chậm trễ hoặc việc giảm chất lượng dịch vụ nào do rào cản ngôn ngữ.

Sở sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí và không chậm trễ cho những người có LEP liên hệ với DPU qua điện thoại, video hoặc trực tiếp. Nhân viên của Sở sẽ sử dụng các dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc video đã được phê duyệt.

Khi những cá nhân có LEP yêu cầu phản hồi bằng văn bản, Sở sẽ cố gắng cung cấp các tài liệu được dịch thuật rõ ràng, chính xác và phù hợp với văn hóa trong cùng khoảng thời gian với các phản hồi tương tự bằng tiếng Anh.

IV. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách này áp dụng cho tất cả các bộ phận trong Sở và cho toàn bộ cơ quan.

V. SỰ THAM GIA CỦA CÔNG CHÚNG CỦA CƠ QUAN

Sở có một văn phòng đặt tại One South Station, Boston, phục vụ toàn Khối Thịnh Vượng Chung. Sở tương tác với công chúng theo nhiều cách khác nhau. Các đầu mối liên hệ chính với công chúng là thông qua các Bộ Phận Người Tiêu Dùng, Pháp Lý, An Toàn Đường Ống, An Toàn Vận Tải Đường Sắt, Công Ty Mạng Lưới Giao Thông (TNC), Giám Sát Giao Thông, Bố Trí, và Sự Tham Gia Của Công Chúng. Ngoài các bộ phận, cơ quan liên tục nỗ lực cải thiện trang web của mình và có các tài khoản mạng xã hội để cung cấp thông tin cho công chúng về các sự kiện sắp tới và công việc của cơ quan.

- Bộ Phận Người Tiêu Dùng của Sở tiếp nhận và điều tra các khiếu nại của người tiêu dùng về các vấn đề liên quan đến hóa đơn hoặc dịch vụ tiện ích điện, khí tự nhiên và nước thuộc sở hữu của nhà đầu tư qua đường dây miễn phí. Nhân viên Bộ Phận Người Tiêu Dùng cũng trả lời các câu hỏi của người tiêu dùng gọi đến đường dây nóng hoặc liên hệ với Sở qua email và các phương tiện khác.

- Bộ Phận Pháp Lý của Sở chủ yếu tương tác với công chúng trong các phiên điều trần công khai được tổ chức theo Luật Chung c. 30A, § 10. Nhiều thủ tục tố tụng của Sở liên quan đến phiên điều trần công khai để cung cấp cho các bên liên quan cơ hội được lắng nghe về giá cả và dịch vụ được cung cấp bởi các tiện ích thuộc sở hữu của nhà đầu tư. Bộ Phận Pháp Lý cũng trả lời các câu hỏi của công chúng.

- Bộ Phận An Toàn Đường Ống của Sở phối hợp với các chủ nhà và nhà thầu trong các cuộc họp không chính thức và giải quyết các thắc mắc của công chúng liên quan đến vấn đề Đào An Toàn.

- Bộ Phận An Toàn Vận Tải Đường Sắt của Sở chịu trách nhiệm giám sát an toàn thiết bị và hoạt động của MBTA và tiếp nhận và giải đáp các mối quan ngại về an toàn từ công chúng về các Tuyến Xanh Dương, Xanh Lá, Cam và Đỏ của MBTA.

- Bộ Phận TNC của Sở cũng có các cuộc trao đổi trực tiếp và qua điện thoại với tài xế gọi xe chung trong các giai đoạn khác nhau của quá trình đăng ký gọi xe chung. Bộ Phận TNC cũng tương tác với những người đăng ký lái xe trong các phiên điều trần kháng cáo bị từ chối.

- Bộ Phận Giám Sát Giao Thông của Sở tương tác với tài xế của các phương tiện được Bộ Phận quản lý, những người được yêu cầu phải có giấy chứng nhận điều khiển xe buýt. Bộ Phận Giám Sát Giao Thông cũng tương tác với người tiêu dùng, chủ yếu bằng cách trao đổi thư từ, để giải quyết các khiếu nại về các hãng vận tải công cộng, bao gồm các công ty kéo xe và vận chuyển hàng hóa.

- Bộ Phận Bố Trí Cơ Sở Năng Lượng của Sở đóng vai trò là nhân viên hỗ trợ cho Hội đồng Ban Giám Sát Cơ Sở Năng Lượng (“EFSB”), cơ quan giám sát việc xem xét các đề xuất xây dựng cơ sở hạ tầng năng lượng sạch quy mô lớn, bao gồm các cơ sở sản xuất năng lượng tái tạo, lưu trữ năng lượng và đường dây

truyền tải điện, cũng như các cơ sở hạ tầng khác như đường ống dẫn khí và các cơ sở cũ. Các yêu cầu về tiếp cận ngôn ngữ đối với các thủ tục tố tụng của EFSB được quy định theo LAP của EFSB.

- Bộ Phận Sự Tham Gia Của Công Chúng của Sở chịu trách nhiệm lồng ghép các nguyên tắc công bằng môi trường vào toàn bộ hoạt động của DPU và thúc đẩy sự tham gia của công chúng tại DPU. Bộ Phận này hỗ trợ các bên liên quan tại DPU và EFSB trong việc đáp ứng các yêu cầu về tiếp cận cộng đồng và sự tham gia, đồng thời quản lý tất cả các khía cạnh của Chương Trình Tài Trợ Hỗ Trợ Can Thiệp nhằm cung cấp hỗ trợ tài chính cho các tổ chức đủ điều kiện để tăng cường khả năng tham gia vào các thủ tục tố tụng của DPU hoặc EFSB. Thêm vào đó, mỗi bộ phận khác của Sở (*ví dụ* Bộ Phận Điện, Bộ Phận Gas, và Bộ Phận Giá Cả và Yêu Cầu Doanh Thu) cũng tương tác với thành viên công chúng để trả lời các thắc mắc.

VI. DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

LAP này sẽ được thực hiện đầy đủ tùy thuộc vào nguồn cung của các nguồn tài chính cần thiết. Kế hoạch này thể hiện cam kết của Sở trong việc đảm bảo rằng tất cả cư dân Massachusetts có thể dễ dàng truy cập thông tin và nguồn lực từ Sở. Sở sẽ triển khai các phương pháp sau nhằm đảm bảo những cá nhân có LEP có cơ hội có ý nghĩa để tham gia vào các thủ tục tố tụng của Sở:

- Đối với các hoạt động tiếp cận và tham gia liên quan đến các chương trình hoặc hoạt động có khả năng tác động đáng kể đến những cá nhân có LEP và một số thủ tục tố tụng phức tạp hoặc quan trọng liên quan đến những thay đổi chính sách quan trọng hoặc những thay đổi cơ bản về quy trình cần được công bố và tiếp cận rộng rãi hơn theo Chính Sách Phân Bậc và Tiếp Cận của Sở (*ví dụ*, các thủ tục tố tụng Bậc 1 như các vụ kiện về phân phối giá cơ sở và các cuộc điều tra trên toàn tiểu bang), trước khi lên lịch tổ chức các phiên điều trần công khai, Sở sẽ sử dụng dữ liệu Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ (“ACS”) của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ và dữ liệu có sẵn trong bản đồ Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng tại Massachusettsđể xác định các ngôn ngữ mà thông báo và các tài liệu liên quan sẽ được biên dịch, và các ngôn ngữ sẽ được cung cấp dịch vụ thông dịch tại các phiên điều trần công khai. Sở cũng sẽ tham khảo dữ liệu tại cộng đồng và các dữ liệu nhân khẩu học khác có sẵn thông qua các nguồn công khai, về khả năng ngôn ngữ, cho thấy các cá nhân nói tiếng Anh "không tốt lắm", để xác định nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ địa phương.
- Các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cũng sẽ được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác theo yêu cầu hoặc khi được xác định là cần thiết để đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa.
- Cụ thể, Sở sẽ tìm cách cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ bằng cách biên dịch và thông dịch sang các ngôn ngữ thường được sử dụng trong khu vực dịch vụ được áp dụng.

    - Đối với các thủ tục tố tụng toàn tiểu bang, “các ngôn ngữ thường được sử dụng” có nghĩa là năm ngôn ngữ được những người có LEP ở

Massachusetts dùng nhiều nhất, dựa trên dữ liệu ACS và dữ liệu có sẵn trong bản đồ Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng tại Massachusetts. Các thủ tục tố tụng liên quan đến tất cả các công ty phân phối trong tiểu bang được coi là thủ tục tố tụng toàn tiểu bang.

- Đối với các thủ tục tố tụng cụ thể theo khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ, "các ngôn ngữ thường được sử dụng" nghĩa là tối đa năm ngôn ngữ phổ biến nhất được sử dụng bởi tối thiểu 5% dân số có LEP trong khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ, dựa trên dữ liệu ACS và dữ liệu có sẵn trong bản đồ Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng tại Massachusetts.

- Đối với các thủ tục tố tụng cụ thể tại địa điểm, (*ví dụ* dự án mạng lưới địa nhiệt, điện khí hóa khu dân cư) Sở sẽ tiến hành Phân Tích Nhân Khẩu Học Ngôn Ngữ. Nhân viên sẽ nghiên cứu khu vực điều tra dân số trong khu vực dự án. Nhân viên sẽ xác định toàn bộ hoặc một phần (các) khu vực điều tra dân số trong khu vực địa lý chỉ định của dự án đề xuất, dựa trên loại dự án và các hợp phần. Khu vực địa lý chỉ định có sự thay đổi tùy theo loại dự án như sau: (a) một phần tư dặm tính từ ranh giới (chẳng hạn như rìa hành lang an toàn) của các dự án tuyến tính hoặc các hợp phần dự án tuyến tính không cụ thể địa điểm và không có địa chỉ điểm duy nhất, chẳng hạn như đường dây truyền tải và đường ống dẫn khí; (b) một dặm tính từ ranh giới của các dự án và hợp phần dự án đối với các trạm chuyển mạch điện, trạm biến áp, trạm đo đường ống, bộ điều chỉnh áp suất, cơ sở phát điện, kho chứa khí đốt, hệ thống lưu trữ năng lượng hoặc trạm nén khí; và (c) cách một nửa dặm tính từ ranh giới của các cơ sở hạ tầng năng lượng sạch (CEIF). Nhân viên sẽ đánh giá từng khu vực điều tra dân số (toàn bộ hoặc một phần) trong các khu vực địa lý chỉ định này để xác định các ngôn ngữ được sử dụng bởi tối thiểu năm phần trăm (5%) dân số có trình độ tiếng Anh hạn chế.[4] Ngoài ra,đối với các thủ tục tố tụng cụ thể tại địa điểm, Sở yêu cầu cung cấp một bản sao thông báo công khai cho các tòa nhà văn phòng thành phố, thư viện công cộng, trung tâm người cao tuổi và nhà thờ trong khu vực địa lý chỉ định của dự án đề xuất.

- Đính kèm với LAP này là phần phụ lục trình bày Các Ngôn Ngữ Thường Được Sử Dụng ở cấp độ toàn tiểu bang và khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ mà chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch. Đối với các thủ tục tố tụng ở cấp khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ không nằm trong toàn bộ khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ của công ty phân phối, các ngôn ngữ được liệt kê cho công ty đó có thể được sửa đổi cho phù hợp với khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ mục tiêu. Phụ lục này có thể được sửa đổi và cập nhật ngoài lịch cập nhật LAP.

[4] Trong Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, dữ liệu này nằm ở mục "Những Người Nói Tiếng Anh Dưới Mức "Rất Tốt"".

- Tùy thuộc vào tính chất của thủ tục tố tụng và nhu cầu của các cộng đồng có khả năng bị ảnh hưởng, Sở sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch sang nhiều ngôn ngữ hơn số ngôn ngữ thường được sử dụng.

- Các tài liệu biên dịch sẽ được đăng trên trang web của Sở và bất kỳ trang web của người đệ trình có liên quan theo hướng dẫn của Sở.

- Đối với các thủ tục do người đệ trình khởi xướng, Sở sẽ yêu cầu người đệ trình thuê dịch vụ thông dịch và biên dịch. Sở sẽ yêu cầu các dịch vụ do người đệ trình thuê phải bao gồm các thông dịch viên và biên dịch viên được đào tạo có thể dịch nội dung kỹ thuật hiệu quả.

- Đối với các thủ tục tố tụng do Sở khởi xướng, Sở sẽ tự thuê dịch vụ thông dịch và biên dịch. Sở sẽ cố gắng lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ thông dịch và biên dịch có kinh nghiệm và kiến thức kỹ thuật về ngành phù hợp.

- Tất cả thông báo về hồ sơ sẽ bao gồm thông tin về cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và/hoặc biên dịch cho những cá nhân có LEP, được viết bằng mười ngôn ngữ phổ biến nhất của Khối Thịnh Vượng Chung. Sở sẽ cố gắng đảm bảo các thông báo bằng tiếng Anh thông báo về các cơ hội tham gia công chúng có chứa ngôn ngữ đơn giản để hỗ trợ biên dịch hiệu quả sang các ngôn ngữ khác.

- Sở sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ thông dịch hoặc biên dịch theo yêu cầu, với điều kiện yêu cầu đó được thực hiện kịp thời trong bối cảnh của thủ tục tố tụng, do Sở quyết định trên từng trường hợp cụ thể. Các dịch vụ này sẽ hoàn toàn miễn phí cho những người yêu cầu dịch vụ.

- Sở sẽ duy trì các thiết bị hỗ trợ nghe và thông dịch cho các phiên điều trần cũng như các sự kiện công cộng khác. Sở sẽ đảm bảo tất cả các nhân viên liên quan đều được đào tạo về cách sử dụng và chức năng thích hợp của các thiết bị hỗ trợ nghe và thông dịch của Sở.

- Trong phạm vi có thể, Sở sẽ xây dựng và duy trì danh sách các thuật ngữ kỹ thuật và pháp lý thường được sử dụng trong các vấn đề của Sở và cung cấp danh sách đó cho biên dịch và thông dịch viên.

- Sở sẽ đăng thông báo tại các khu vực làm việc với công chúng của văn phòng Sở về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn tại Sở, cả trực tiếp và qua điện thoại, bằng ít nhất tốp 10 ngôn ngữ được nói trong Khối Thịnh Vượng Chung theo xác định của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ.

- Trang web của Sở được định dạng để cho phép dịch sang nhiều ngôn ngữ bằng chức năng dịch trên trang. Người dùng có thể chọn ngôn ngữ mong muốn bằng cách sử dụng menu thả xuống và chọn “Chọn Ngôn Ngữ”, có thể truy cập được từ biểu tượng hình quả địa cầu trên thanh công cụ của trang web. Sở sẽ đăng

các tài liệu quan trọng trên trang web theo định dạng cho phép dịch sang nhiều ngôn ngữ bằng chức năng dịch trên trang.

- Sở cũng sẽ sử dụng các nền tảng mạng xã hội để cung cấp thông tin quan trọng được biên dịch và tăng cường thông điệp tới các cá nhân có LEP.

- Các cá nhân quan tâm có thể liên hệ với Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở, được thảo luận trong Mục XI bên dưới, để yêu cầu tài liệu biên dịch.

- Bộ Phận Người Tiêu Dùng của Sở sẽ định kỳ rà soát phân tích hệ thống trung tâm cuộc gọi và thông tin được thu thập thông qua hệ thống trung tâm tiếp nhận cuộc gọi tự động để xác định các lĩnh vực có thể cải thiện và, trong phạm vi có thể, cải thiện chức năng của hệ thống trung tâm tiếp nhận cuộc gọi tự động.

- Bộ Phận Sự Tham Gia Của Công Chúng của Sở sẽ phối hợp với tất cả các bộ phận để đánh giá các cơ hội cải thiện tiếp cận ngôn ngữ.

Dịch Vụ Thông Dịch Viên cho Thành Viên Qua Điện Thoại

Bộ Phận Người Tiêu Dùng hiện có nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha, tiếng Creole ở Cape Verde, tiếng Creole Haiti và tiếng Bồ Đào Nha sẵn sàng trả lời qua đường dây miễn phí. Hệ thống điện thoại tự động của Bộ Phận Người Tiêu Dùng cho phép người tiêu dùng lựa chọn bản ghi âm bằng tiếng Tây Ban Nha và/hoặc nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha.

Sở cũng có một nhà cung cấp dịch thuật cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại cho nhân viên bằng hơn 200 ngôn ngữ để hỗ trợ công chúng gọi đến Sở. Nhân viên được hướng dẫn gọi đến dịch vụ ngôn ngữ, tự giới thiệu là nhân viên DPU và cung cấp mã khách hàng, yêu cầu ngôn ngữ cần thông dịch, sau đó đợi được kết nối với thông dịch viên. Trong một số trường hợp, nhân viên DPU có thể cần sắp xếp để gọi lại phối hợp với thông dịch viên.

Tất cả nhân viên cần được tiếp cận và đào tạo về nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại.

Hướng Dẫn Dịch Thuật và Thông Dịch

Khi biên dịch một tài liệu hoặc yêu cầu thông dịch, nhân viên phải thực hiện theo các bước sau:

1. Xác định ngôn ngữ cần biên dịch hoặc thông dịch bằng cách sử dụng Chính Sách Phân Bậc và Tiếp Cận cùng với LAP của DPU.
2. Xác định các tài liệu cần biên dịch và gửi email biểu mẫu yêu cầu đã hoàn thành cùng phiên bản tài liệu cần biên dịch dưới dạng file Word cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Chuyên Viên Pháp Lý của DPU.
3. Hiện tại, Sở đang ký hợp đồng với 4 nhà cung cấp theo Hợp Đồng Toàn Tiểu Bang PRF88 để đáp ứng các nhu cầu dịch thuật và thông dịch của chúng tôi.

4. Hướng dẫn triển khai và nguồn lực hỗ trợ ngôn ngữ bổ sung cho nhân viên có sẵn trên SharePoint.

Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Người Khuyết Tật

Mục đích của việc tiếp cận có ý nghĩa để giao tiếp hiệu quả cho người khuyết tật là nhằm thúc đẩy việc tuân thủ các luật chống phân biệt đối xử của liên bang và đảm bảo rằng người khuyết tật về thị giác, nói, ngôn ngữ, thính giác hoặc khuyết tật khác có thể truyền đạt thông tin cho, giao tiếp với và nhận thông tin từ DPU. Các thiết bị và dịch vụ phụ trợ có thể được yêu cầu để giao tiếp có ý nghĩa với người khuyết tật. Người khuyết tật có thể cần các thiết bị hỗ trợ hoặc công nghệ hỗ trợ khác nhau để tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp, tùy thuộc vào nhu cầu chức năng của họ.

Theo yêu cầu, DPU sẽ cung cấp tính năng đọc màn hình cho người mù hoặc thị lực kém, cũng như văn bản thay thế để mô tả hình ảnh mà tính năng đọc màn hình không thể diễn giải. DPU cũng sẽ cung cấp dịch vụ Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ (“ASL”) hoặc Dịch Thuật Thời Gian Thực Truy Cập Giao Tiếp (“CART”) cho những người khiếm thính hoặc khó nghe theo yêu cầu.

Các yêu cầu về điều chỉnh hợp lý cho người khuyết tật phải được thực hiện ít nhất một tuần trước ngày cung cấp dịch vụ và gửi đến điều phối viên ADA của DPU, Melixza Esenyie, theo địa chỉ eeadiversity@mass.gov hoặc số điện thoại (617) 626-1282. Khi liên hệ, vui lòng cung cấp mô tả yêu cầu càng chi tiết càng tốt và cách chúng tôi có thể liên hệ với quý vị nếu cần thêm thông tin. Những yêu cầu gửi sát thời hạn sẽ được chấp nhận, và chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp ứng yêu cầu đó. Thông tin chi tiết hơn có thể được tìm thấy tại Chính Sách Của EEA/DPU Về Đảm Bảo Tiếp Cận Có Ý Nghĩa Cho Người Khuyết Tật.

VII. Tuân Thủ ADA và Mục 508

DPU cam kết đảm bảo nội dung kỹ thuật số và các dịch vụ trực tuyến của mình có khả năng tiếp cận đối với tất cả mọi người, bao gồm cả người khuyết tật. Tiêu đề II của Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ áp dụng cho tất cả các dịch vụ, chương trình và hoạt động do chính quyền tiểu bang và địa phương cung cấp, bao gồm cả những dịch vụ, chương trình và hoạt động được cung cấp trực tuyến và thông qua các ứng dụng dành cho thiết bị di động. Phù hợp với Tiêu đề II và Chính Sách Tiếp Cận Kỹ Thuật Số Toàn Doanh Nghiệp của Khối Thịnh Vượng Chung, nội dung kỹ thuật số của DPU, bao gồm các trang web, tài liệu điện tử, nội dung đa phương tiện và mạng xã hội, phải đáp ứng Hướng Dẫn về Khả Năng Tiếp Cận Nội Dung Web (“WCAG”) phiên bản 2.1 Cấp A và Cấp AA như tiêu chuẩn kỹ thuật tối thiểu về khả năng tiếp cận. Ngoài ra, các tài liệu điện tử và truyền thông phải tuân thủ hướng dẫn và các yêu cầu kiểm thử theo quy định trong Chính Sách Tiếp Cận Kỹ Thuật Số Toàn Doanh Nghiệp của Khối Thịnh Vượng Chung.

Chính Sách Tiếp Cận Kỹ Thuật Số Toàn Doanh Nghiệp yêu cầu DPU đảm bảo nhân viên hoàn thành các khóa đào tạo bắt buộc và đào tạo về khả năng tiếp cận kỹ thuật số phù hợp với vai trò công việc, đồng thời đưa các yêu cầu về khả năng tiếp cận vào

công tác lập kế hoạch dự án đối với việc phát triển ứng dụng. Các nghĩa vụ về khả năng tiếp cận kỹ thuật số của DPU cũng áp dụng với các nhà cung cấp bên thứ ba: các ứng dụng web và ứng dụng dành cho thiết bị di động, nội dung web và các tài liệu hướng dẫn hoặc tài liệu bổ sung do nhà cung cấp hoặc bên thứ ba theo hợp đồng cung cấp cũng phải tuân thủ WCAG phiên bản 2.1 Cấp A và Cấp AA. DPU sẽ đưa các yêu cầu về khả năng tiếp cận vào các hoạt động mua sắm và hợp đồng tương ứng.

Theo chính sách này, “khả năng tiếp cận” có nghĩa là người khuyết tật được tạo cơ hội tiếp nhận cùng thông tin, tham gia cùng các hoạt động tương tác và sử dụng cùng các dịch vụ như người không khuyết tật, theo cách có hiệu quả và được tích hợp tương đương, với mức độ dễ sử dụng về cơ bản tương đương và cùng mức độ bảo mật và quyền riêng tư. DPU sẽ phối hợp với Trung Tâm Tư Vấn, Giáo Dục và Hỗ Trợ Tiếp Cận (ACCESS) của Khối Thịnh Vượng Chung và Văn Phòng Quản Lý Dịch Vụ Công Nghệ và An Ninh (EOTSS) để đảm bảo tuân thủ liên tục và không ngừng cải thiện các tài sản kỹ thuật số của EEA.

Sử Dụng Công Cụ Trí Tuệ Nhân Tạo (AI) Để Hỗ Trợ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Hiện tại, Sở không sử dụng AI hoặc các dịch vụ kỹ thuật số khác cho nhu cầu biên dịch. Tuy nhiên, Sở sẵn sàng nghiên cứu một cách thận trọng về cách mà các giải pháp dựa trên AI có thể hỗ trợ nỗ lực mở rộng khả năng tiếp cận ngôn ngữ và bổ trợ cho chuyên môn của con người. Mọi việc sử dụng công cụ AI trong tương lai sẽ được định hướng bởi cam kết của chúng tôi về tính chính xác và nhu cầu của cư dân Khối Thịnh Vượng Chung mà chúng tôi phục vụ.

VIII. ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN

LAP sẽ được:

- Đăng nội bộ và gửi nhắc nhở định kỳ về tài liệu cho tất cả nhân viên;
- Đưa vào chương trình định hướng dành cho nhân viên mới;
- Được trình bày cho ban quản lý để họ nhận thức đầy đủ và hiểu rõ về LAP, nhằm củng cố tầm quan trọng của kế hoạch và đảm bảo nhân viên thực hiện kế hoạch; và
- Trình bày cho nhân viên Sở có tiếp xúc với công chúng trong các buổi đào tạo về các phương pháp tốt nhất cho việc tham gia của công chúng.

Giám Đốc Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng sẽ dẫn dắt các buổi đào tạo cho nhân viên và thông báo cho nhân viên Sở về các buổi đào tạo bổ sung khả dụng thông qua Văn Phòng Công Lý và Công Bằng Môi Trường thuộc Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường.

IX. GIÁM SÁT

Sở sẽ xem xét và cập nhật LAP ít nhất hai năm một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần.

Quá trình xem xét đánh giá các phần như:

- Liệu có bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thành phần hoặc nhu cầu ngôn ngữ của cộng đồng được phục vụ hay không.
- Nhân viên của Sở có biết và hiểu tài liệu LAP hay không;
- Liệu các tài liệu bổ sung có cần được dịch hay không;
- Xác định bất kỳ vấn đề hoặc khó khăn nào liên quan đến việc phục vụ những cá nhân có LEP có thể nảy sinh trong hai năm qua; và
- Xác định mọi hành động được đề xuất để cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ đáp ứng và hiệu quả hơn (*ví dụ* thêm tài liệu cần biên dịch, xây dựng, hoặc mở rộng quan hệ đối tác với các tổ chức cộng đồng hoặc thay đổi các ưu tiên của Sở).

Giám sát tính hiệu quả của LAP có thể bao gồm:

- Phân tích dữ liệu hiện tại và trong quá khứ về việc sử dụng hỗ trợ ngôn ngữ, bao gồm cả các ngôn ngữ được phục vụ;
- Khảo sát nhân viên về tần suất họ sử dụng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, liệu họ có tin rằng cần có những thay đổi đối với các dịch vụ được cung cấp hoặc các nhà cung cấp đã sử dụng hay không và liệu họ có tin rằng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiện đang đáp ứng nhu cầu của cá nhân có LEP hay không; và
- Giám sát phản hồi từ các tổ chức dựa vào cộng đồng, dịch vụ pháp lý và các bên liên quan khác về tính chính xác và chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ do Sở cung cấp, cũng như hiệu quả và hoạt động của Sở trong việc đảm bảo tiếp cận có ý nghĩa với các thủ tục tố tụng, chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu của Sở cho những cá nhân có LEP.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở, được thảo luận trong Mục X bên dưới, hoặc người được chỉ định, sẽ tham dự các cuộc họp hàng quý do Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc được chỉ định của Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường tổ chức để đánh giá việc triển khai kế hoạch này.

X. QUY TRÌNH KHIẾU NẠI TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Khiếu nại về việc triển khai LAP này có thể được nộp cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở hoặc Văn Phòng Tiếp Cận và Cơ Hội của Thống Đốc Massachusetts. Khiếu nại phải được nộp trong vòng sáu tháng kể từ ngày bị cáo buộc từ chối các phúc lợi của LAP này.

Để nộp khiếu nại cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ, quý vị có thể gửi khiếu nại bằng văn bản đến:

Veena Dharmaraj
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ & Giám Đốc phụ trách Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng
Bộ Phận Sự Tham Gia Của Công Chúng
Sở Tiện Ích Công Cộng
One South Station
Boston, MA 02110
Số Điện Thoại Trực Tiếp: (617) 305-3779
Email: veena.dharmaraj@mass.gov

Để nộp khiếu nại hoặc phản ánh một vấn đề liên quan đến việc triển khai Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ lên Văn Phòng Tiếp Cận và Cơ Hội của Thống Đốc Massachusetts, vui lòng gửi thư đến:

Massachusetts Governor's Office of Access and Opportunity
Eduardo Moreno Mendez, Senior Director of Community Affairs
24 Beacon Street
Office of the Governor
State House, Room 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
eduardo.morenomendez@mass.gov hoặc govcommunityaffairs@mass.gov

XI. CÁC CÂU HỎI

Sở đã chỉ định Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ được nêu tên trong Mục X để trả lời các câu hỏi liên quan đến LAP này hoặc bất kỳ vấn đề liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ nào khác. Giám Đốc Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng của DPU cũng sẵn sàng thảo luận về các cách cải thiện việc tiếp cận ngôn ngữ.

PHỤ LỤC
CÁC NGÔN NGỮ THƯỜNG ĐƯỢC SỬ DỤNG

Đối với các thủ tục tố tụng toàn tiểu bang, năm ngôn ngữ được những người có LEP sử dụng nhiều nhất là tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Trung (biên dịch sang tiếng Trung Giản Thể và thông dịch sang tiếng Quan Thoại), tiếng Creole Haiti và tiếng Việt.[5]

Các Ngôn Ngữ Thường Được Sử Dụng Ở Những Khu Vực Thuộc Phạm Vi Cung Cấp Dịch Vụ Khí Đốt

Các Công Ty Phân Phối Khí Đốt	**Các ngôn ngữ được sử dụng bởi tối thiểu 5% dân số có LEP trong khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ[6]**
Boston Gas Company tên giao dịch là National Grid	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc (biên dịch sang tiếng Trung Giản Thể và thông dịch sang tiếng Quan Thoại), tiếng Khmer, tiếng Việt, tiếng Creole Haiti
NSTAR Gas Company tên giao dịch là Eversource Energy	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Creole Haiti, tiếng Trung (biên dịch sang tiếng Trung Giản Thể và thông dịch sang tiếng Quan Thoại), tiếng Việt
Eversource Gas Company of Massachusetts tên giao dịch là Eversource Energy	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Creole Haiti
Liberty Utilities (New England Gas Company) Corp. tên giao dịch là Liberty	Tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Khmer, tiếng Creole Haiti
Fitchburg Gas and Electric Light Company tên giao dịch là Unitil	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Creole Haiti
Berkshire Gas Company	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung (biên dịch sang tiếng Trung Giản Thể và thông dịch sang tiếng Quan Thoại), tiếng Nga

[5] Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ, "Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Tại Nhà Theo Trình Độ Tiếng Anh Của Dân Số Từ 5 Tuổi Trở Lên", Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ, Bảng B16001, 2022.
[6] Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ, "Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Tại Nhà Theo Trình Độ Tiếng Anh Của Dân Số Từ 5 Tuổi Trở Lên", Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ, Bảng C16001, ước tính 5 năm 2020-2024.

Các Ngôn Ngữ Thường Được Sử Dụng Ở Những Khu Vực Thuộc Phạm Vi Cung Cấp Dịch Vụ Điện Lực

Các Công Ty Phân Phối Điện	**Các ngôn ngữ được sử dụng bởi tối thiểu 5% dân số có LEP trong khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ**[7]
NSTAR Electric Company tên giao dịch là Eversource Energy	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung (biên dịch sang tiếng Trung Giản Thể và thông dịch sang tiếng Quan Thoại), tiếng Creole Haiti, tiếng Nga
Massachusetts Electric Company tên giao dịch là National Grid	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung (biên dịch sang tiếng Trung Giản Thể và thông dịch sang tiếng Quan Thoại), tiếng Khmer, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt
Nantucket Electric Company tên giao dịch là National Grid	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Nga, tiếng Bồ Đào Nha
Fitchburg Gas and Electric Light Company tên giao dịch là Unitil	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Creole Haiti

[7] Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ, “Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Tại Nhà Theo Trình Độ Tiếng Anh Của Dân Số Từ 5 Tuổi Trở Lên”, Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ, Bảng C16001, ước tính 5 năm 2020-2024.