

VĂN PHÒNG QUẢN LÝ CÁC VẤN ĐỀ VỀ NĂNG LƯỢNG VÀ MÔI TRƯỜNG



KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Mục Lục

Văn Phòng Giám Đốc	3
Văn Phòng Quản Lý Vùng Ven Biển	
Văn Phòng Đạo Luật Chính Sách Môi Trường Massachusetts	
Văn Phòng Hỗ Trợ Kỹ Thuật Massachusetts	
Sở Tiện Ích Công Cộng	17

VĂN PHÒNG GIÁM ĐỐC
KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

TUYÊN BỐ VỀ NHIỆM VỤ CỦA VĂN PHÒNG GIÁM ĐỐC

[Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường](#) (EEA) tìm cách bảo vệ, giữ gìn và tăng cường các nguồn tài nguyên môi trường của Khối Thịnh Vượng Chung đồng thời đảm bảo một tương lai năng lượng sạch cho cư dân của tiểu bang. Thông qua việc quản lý không gian mở, bảo vệ tài nguyên môi trường và tăng cường sử dụng năng lượng sạch, EEA làm việc không mệt mỏi để đưa Massachusetts trở thành một nơi tuyệt vời để an cư lạc nghiệp và xây dựng gia đình.

[Văn Phòng Quản Lý Vùng Ven Biển Massachusetts](#) (CZM) cân bằng tác động từ các hoạt động của con người với việc bảo vệ các nguồn tài nguyên biển và ven biển thông qua lập kế hoạch, sự tham gia của cộng đồng, giáo dục, nghiên cứu và quản lý tài nguyên hợp lý

[Đạo Luật Chính Sách Môi Trường Massachusetts](#) (MEPA) tiến hành đánh giá các tác động môi trường của các dự án yêu cầu “Hành Động của Cơ Quan,” chẳng hạn như giấy phép, chuyển nhượng đất hoặc hỗ trợ tài chính, của các cơ quan tiểu bang và chính quyền thành phố nhất định. Mục tiêu của quá trình đánh giá của MEPA là cung cấp cơ hội quan trọng để người dân được xem xét các tác động môi trường dự kiến trước khi Cơ Quan thực hiện hành động đối với dự án.

[Văn Phòng Hỗ Trợ Kỹ Thuật Massachusetts](#) (OTA) là một cơ quan phi quản lý cung cấp hỗ trợ kỹ thuật miễn phí và bảo mật cho các nhà sản xuất và doanh nghiệp Massachusetts về việc giảm thiểu sử dụng chất độc hại, ngăn ngừa ô nhiễm và bảo tồn tài nguyên.

ĐỊNH NGHĨA

Cá nhân có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP): Cá nhân có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh 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.

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.

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 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.

Tài Liệu Quan Trọng: Tài liệu quan trọng là những tài liệu chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động, dịch vụ của cơ quan, bao gồm quyền lợi về tính đủ điều kiện của cư dân, có sẵn bằng tiếng Anh, có thể khiến những cá nhân không nói tiếng Anh và cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế không được tiếp cận một cách công bằng và có ý nghĩa. Tài liệu quan trọng có thể bao gồm thông tin rất quan trọng để tiếp cận các chương trình hoặc hoạt động và bao gồm, nhưng không giới hạn ở: biểu mẫu chấp thuận và khiếu nại, giấy và đơn đăng ký trực tuyến đối với dịch vụ, biểu mẫu tiếp nhận, thông báo liên quan đến tính đủ điều kiện của dịch vụ, thông báo liên quan đến việc giảm hoặc loại bỏ dịch vụ, thông báo kháng cáo, thông báo cho cá nhân có LEP về dịch vụ ngôn ngữ miễn phí, tài liệu theo yêu cầu của pháp luật và thông báo về tính khả dụng của dịch vụ thông dịch và hỗ trợ ngôn ngữ.

Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường: Một khu vực lân cận đáp ứng một hoặc nhiều tiêu chí sau: (i) Thu nhập trung bình hàng năm của hộ gia đình không quá 65% mức thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm trên toàn tiểu bang; (ii) dân tộc thiểu số chiếm 40% dân số trở lên trong cộng đồng; (iii) có từ 25% trở lên số hộ gia đình không thông thạo tiếng Anh; hoặc (iv) dân tộc thiểu số chiếm 25% dân số trở lên và thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm của khu vực chính quyền tự quản không vượt quá 150% mức thu nhập trung bình hàng năm của hộ gia đình trên toàn tiểu bang.

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.

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 thực¹ 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.

¹ Thông dịch chính xác và đầy đủ mà không thêm hoặc bớt nghĩa.

I. GIỚI THIỆU

Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường (EEA) Massachusetts cam kết cải thiện khả năng tiếp cận các chương trình, hoạt động và dịch vụ của mình cho những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). EEA đã chuẩn bị Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) này để giảm thiểu rào cản và đảm bảo cộng đồng LEP có quyền tiến cận có ý nghĩa vào các dịch vụ, chương trình và hoạt động. EEA sẽ xem xét và cập nhật LAP này ít nhất hai năm một lần để đảm bảo kế hoạch tiếp tục đáp ứng nhu cầu của cộng đồng và tuân thủ Lệnh Hành Pháp 615.

II. MỤC ĐÍCH

Mục đích của kế hoạch này là đảm bảo khả năng tiếp cận công bằng và có ý nghĩa các dịch vụ, chương trình, hoạt động và tài liệu của EEA cho những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) mà không mất phí trực tiếp nào. EEA cam kết cung cấp các dịch vụ cho cá nhân có LEP như một phần nhiệm vụ của mình. EEA sẽ hợp tác với từng cơ quan trực thuộc, mỗi cơ quan đang phát triển LAP riêng, để đảm bảo toàn văn phòng Giám Đốc tuân thủ Lệnh Hành Pháp 615, yêu cầu LAP cho từng cơ quan.

Các mục tiêu của LAP của EEA là: (i) cải thiện chất lượng và khả năng tiếp cận các dịch vụ, chương trình và hoạt động của nhà nước đối với những cá nhân có LEP; (ii) giảm thiểu sự chênh lệch và chậm trễ, nếu có, trong việc cung cấp các dịch vụ/chương trình của tiểu bang cho những cá nhân đủ điều kiện có LEP; và (iii) nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan và sự hài lòng của công chúng. 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, Lệnh Hành Pháp 13166, luật chống phân biệt đối xử của tiểu bang, Lệnh Hành Pháp 526 và Lệnh Hành Pháp 615.

LAP này sẽ loại bỏ rào cản cho những cá nhân có LEP và cho phép tiếp cận nhiều hơn với các dịch vụ hiện có. LAP này cũng sẽ đảm bảo tất cả nhân viên được đào tạo về cách tốt nhất để hỗ trợ những cá nhân có LEP tiếp cận các nguồn lực đó. EEA sẽ đảm bảo bất kỳ dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động nào của cơ quan khả dụng cho người nói tiếng Anh cũng sẽ được cung cấp quyền tiếp cận ngôn ngữ, một cách công bằng và kịp thời, cho những cá nhân có LEP.

III. CHÍNH SÁCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách của EEA là cung cấp quyền tiếp cận công bằng và có ý nghĩa vào các dịch vụ, chương trình và hoạt động của tiểu bang cho các thành viên có LEP. Chính sách này áp dụng cho tất cả các văn phòng và sở ban trong EEA, bao gồm nhưng không giới hạn ở Văn Phòng Quản Lý Vùng Ven Biển, Văn Phòng Thực Thi Pháp Luật và Cảnh Sát Môi Trường, Văn Phòng Đạo Luật Chính Sách Môi Trường Massachusetts và Văn Phòng Hỗ Trợ Kỹ Thuật.

Dịch vụ LEP của EEA sẽ được chỉ dẫn bởi bốn yếu tố phân tích: (1) số lượng người LEP có thể bị ảnh hưởng bởi một chương trình, hoạt động và dịch vụ (2) tần suất cá nhân LEP tiếp xúc với chương trình, hoạt động và dịch vụ (3) bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động và dịch vụ đối với đời sống của người dân và (4) nguồn lực khả dụng của EEA.

IV. NGUỒN LỰC TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Nhà Cung Cấp Đã Ký Hợp Đồng Của Tiểu Bang

EEA ký hợp đồng với nhiều [nhà cung cấp tiểu bang](#) để cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch nhằm phục vụ cho văn phòng Giám Đốc và bất kỳ phòng ban nào trực thuộc. Danh sách các nhà cung cấp trên [PRF75](#) (Dịch Vụ Thông Dịch và Biên Dịch Tiếng Nước Ngoài) mà EEA đã ký kết bao gồm nhưng không giới hạn ở (i) Fox Translation Services; (ii) Language Bridge, LLC; (iii) Văn Phòng Từ Thiện Công Giáo thuộc Tổng Giáo Phận Boston; (iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC; (v) International Translation Company; và (f) Baystate Interpreters, Inc. Nhân viên có thể mua bất kỳ nhà cung cấp nào từ danh sách hợp đồng của tiểu bang nhưng có thể cần hoàn thành quy trình Yêu Cầu Báo Giá (RFQ) trong COMMBUYS nếu EEA chưa từng ký kết với nhà cung cấp đó.

Giảm Chi Phí

EEA sẽ chuẩn hóa các tài liệu, nếu có, để giảm chi phí và nhu cầu biên dịch. EEA cũng sẽ tham gia chia sẻ thông tin giữa Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc cũng như tập trung các dịch vụ thông dịch hoặc biên dịch để đạt được lợi thế về chi phí (mua dịch vụ của nhà cung cấp trong thời gian dài thay vì theo từng dự án). Ngoài ra, EEA sẽ sử dụng thẻ nhận dạng ngôn ngữ (hoặc “Thẻ Tôi Nói”) để xác định ngôn ngữ của những cá nhân có LEP khi họ tiếp cận các chương trình, hoạt động và dịch vụ. Ví dụ, có “Thẻ Tôi Nói” ghi “Đánh dấu vào ô này nếu quý vị đọc hoặc nói tiếng Anh” bằng nhiều ngôn ngữ (38) khả dụng để tải xuống [tại đây](#).

Thư Tín

EEA sẽ sử dụng nhãn chung này cho các tài liệu cung cấp nhận thức về các chương trình, dịch vụ hoặc hoạt động. EEA sẽ cung cấp dịch vụ ngôn ngữ khả dụng trong ít nhất tối 5 ngôn ngữ được nói trong Khối Thịnh Vượng Chung, và các ngôn ngữ khác theo yêu cầu. Nhãn chung này cũng có thể được bao gồm trong thư từ hoặc tài liệu in ấn và điện tử để đánh giá các ngôn ngữ cần thiết bổ sung.

This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສຳຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ.
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ໝັກສາມາເຣະ ມາສຽງຸ້ຕິຢາສຕີ່ສໍຂາສໍ ັ
Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.	此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。	ສູ່ຍບກໂປຼຼາຜົບສູ່າສໍ ັ
تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.	본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.	Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.
Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.	Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.	

Hướng Dẫn Biên Dịch Văn Bản

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

- Xác định ngôn ngữ cần dịch cho cộng đồng chịu tác động. Các dự án có tác động trên toàn tiểu bang nên được điền và dịch nhãn được tham chiếu ở trên.
- Biên dịch các tài liệu quan trọng cần thiết cho những cá nhân có LEP sang tổng 5 ngôn ngữ. Tài liệu quan trọng là những tài liệu chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động, dịch vụ của cơ quan, bao gồm quyền lợi về tính đủ điều kiện của cư dân.
- Gửi email phiên bản tài liệu Word cần dịch tới các nhà cung cấp được liệt kê trong Nhà Cung Cấp Đã Ký Hợp Đồng Của Tiểu Bang để yêu cầu báo giá. Nhận nhân viên được khuyến nghị lấy ít nhất ba (3) báo giá từ các nhà cung cấp trên hợp đồng toàn tiểu bang để đánh giá nhà cung cấp nào cung cấp giá tốt nhất và có thể đáp ứng thời hạn áp dụng.
- Thông tin liên lạc của nhà cung cấp có thể được tìm thấy trên [Hợp Đồng Toàn Tiểu Bang PRF75](#).

Dịch Vụ Thông Dịch cho Sự Kiện Trực Tiếp

EEA sẽ cung cấp thông dịch song song bằng miệng cho các cuộc họp, sự kiện và phiên điều trần trực tiếp (bao gồm các cuộc họp có sự tham gia của cộng đồng và phiên điều trần công khai) bởi các thông dịch viên có trình độ. EEA cũng sẽ cung cấp thông dịch cho các chương trình và hoạt động khác nếu thích hợp và các ngôn ngữ khác được yêu cầu nếu việc thực hiện như vậy cho phép những cá nhân có LEP tham gia có ý nghĩa vào các cuộc họp, sự kiện, phiên điều trần, chương trình và hoạt động đó. Nhân viên EEA sẽ đảm bảo rằng đối với các cuộc họp, sự kiện và phiên điều trần trực tiếp kéo dài, ít nhất hai thông dịch viên sẽ được đặt trước để có thể nghỉ giải lao; điều này nhằm mục đích ngăn ngừa các lỗi gây ra do tinh thần mệt mỏi. EEA sẽ cung cấp cơ hội thích hợp cho các thông dịch viên xem xét tài liệu trước các cuộc họp, sự kiện và phiên điều trần trực tiếp.

Dịch Vụ ASL

Bất kỳ yêu cầu sử dụng thông dịch viên Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ nào đều nên được thực hiện ít nhất hai tuần trước ngày cung cấp dịch vụ thông qua Ủy Ban Người Khiếm Thính và Khó Nghe Massachusetts và không ít hơn hai ngày trước ngày cung cấp dịch vụ trừ trường hợp khẩn cấp. EEA không yêu cầu nhân viên phải xin phê duyệt trước khi gửi yêu cầu thuê thông dịch viên ASL. Lưu ý rằng sau khi yêu cầu được đáp ứng, việc hủy bỏ chỉ có thể thực hiện không quá hai ngày làm việc trước ngày cung cấp dịch vụ để tránh bị tính phí dịch vụ. Quy trình yêu cầu thông dịch viên ASL hoặc nhà cung cấp CART có thể được tìm thấy [tại đây](#).

Dịch Vụ CART

Bất kỳ người nào xác định là “Điếc Bẩm Sinh” sẽ sử dụng giao tiếp bằng lời hoặc Bản Dịch Thời Gian Thực Tiếp Cận Giao Tiếp (CART). CART là bản dịch nguyên văn của lời nói thành văn bản viết. Yêu cầu dịch vụ CART nên được thực hiện ít nhất hai tuần trước ngày cung cấp dịch vụ thông qua Ủy Ban Người Khiếm Thính và Khó Nghe Massachusetts và không ít hơn hai ngày trước ngày cung cấp dịch vụ trừ trường hợp khẩn cấp. EEA không yêu cầu nhân viên phải xin phê duyệt trước khi gửi yêu cầu thuê thông dịch viên CART hoặc chú thích. Sau khi yêu cầu được đáp ứng, việc hủy bỏ chỉ có thể thực hiện không quá hai ngày làm việc trước ngày cung cấp dịch vụ để tránh phí dịch vụ. Quy trình yêu cầu thông dịch viên ASL hoặc nhà cung cấp CART có thể được tìm thấy [tại đây](#).

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 EEA. 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 yêu cầu các thiết bị phụ trợ hoặc công nghệ hỗ trợ khác nhau để tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp tùy theo nhu cầu chức năng của họ.

EEA 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 thông dịch. EEA cũng sẽ cung cấp dịch vụ ASL hoặc CART cho người Điếc hoặc khó nghe. Các yêu cầu về chỗ ở hợp lý cho người khuyết tật nên được gửi đến Giám Đốc Đa Dạng, Công Bằng và Hòa Nhập Văn Phòng Giám Đốc, Điều Phối Viên ADA Văn Phòng Giám Đốc và Điều Phối Viên Chống Phân Biệt Đối Xử, Melixza Ensenyie, Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, qua số (617) 872-3270, Melixza.Ensenyie2@mass.gov hoặc [tại đây](#).

Giao Thức Yêu Cầu Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Nhân viên EEA phải xác định tối 5-10 ngôn ngữ được nói trong Khối Thịnh Vượng Chung để thông dịch các cuộc họp công khai và biên dịch các tài liệu quan trọng. Nếu cần thông dịch và biên dịch cho một cuộc họp công khai về một sáng kiến hoặc dự án toàn tiểu bang, các tài liệu

quan trọng nên được biên dịch và các cuộc họp được thông dịch sang tổng 5 ngôn ngữ được nói trong Khối Thịnh Vượng Chung. Đối với dự án tại địa điểm cụ thể, tất cả các tài liệu quan trọng nên được biên dịch và các cuộc họp nên được thông dịch sang tổng 10 ngôn ngữ được nói bởi cộng đồng có LEP trong bán kính một dặm. Đối với các dự án không theo địa điểm cụ thể và không có địa chỉ, tất cả các tài liệu nên được biên dịch và các cuộc họp nên được thông dịch sang tổng 10 ngôn ngữ được nói trong bán kính 1/4 dặm tính từ dự án. Các ngôn ngữ bổ sung sẽ được cung cấp theo yêu cầu. Nhân viên cần tham khảo các nguồn lực sau để xác định phạm vi và quy mô của dịch vụ ngôn ngữ cần thiết:

- Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ năm 2015 (đã cập nhật) có sẵn thông qua [Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ](#);
- Bất kỳ dữ liệu nhân khẩu học nào, có sẵn thông qua các nguồn công khai, về khả năng ngôn ngữ cho thấy cá nhân nói tiếng Anh "không tốt lắm";
- [Trình Xem Bản Đồ EJ](#) (cấp độ tiểu bang) của EEA; và,
- Các tổ chức cộng đồng, hệ thống trường học, tổ chức dựa vào tôn giáo và các tổ chức dựa vào cộng đồng khác thường có thể hỗ trợ xác định các nhóm cộng đồng cần tiếp cận thêm.

Năng Lực của Thông Dịch Viên

Nhân viên EEA phải lấy ít nhất ba bản báo giá từ các nhà cung cấp như đã lưu ý ở trên để đánh giá mức giá tốt nhất và yêu cầu về thời hạn. Để đảm bảo dịch vụ đáng tin cậy, tốt nhất nên tìm hiểu về lĩnh vực chuyên môn của nhà cung cấp (ví dụ: lĩnh vực hoặc ngành) và trình độ của thông dịch viên để cung cấp thông dịch song song bằng miệng cho các cuộc họp, sự kiện và phiên điều trần trực tiếp. Thông dịch viên phải chứng minh khả năng thông thạo và khả năng truyền đạt thông tin bằng cả tiếng Anh và ngôn ngữ khác, đồng thời thành thạo phương thức thông dịch phù hợp (ví dụ: nối tiếp, song song hoặc ASL). Điều quan trọng nữa là thông dịch viên phải có kiến thức trong cả hai ngôn ngữ về bất kỳ thuật ngữ hoặc khái niệm chuyên môn nào khác biệt với chương trình, dịch vụ hoặc hoạt động, và về bất kỳ từ vựng hoặc cách diễn đạt riêng biệt nào được sử dụng bởi những cá nhân bị ảnh hưởng có LEP. Ngoài ra, thông dịch viên phải (i) hiểu và tuân theo các quy tắc về bảo mật và trung lập tương tự như nhân viên EEA, và theo yêu cầu đối với vị trí của họ, và (ii) hiểu và tuân thủ vai trò là thông dịch viên mà không đi chệch sang vai trò cố vấn pháp lý, kỹ sư, chuyên gia cộng đồng hoặc vai trò khác.

Yêu Cầu Biên Dịch Tài Liệu

Nhân viên EEA nên thực hiện các bước được nêu ra ở trên để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ cho những cá nhân có LEP. Nhân viên EEA phải đảm bảo tài liệu quan trọng được biên dịch cho các cuộc họp công khai có thể truy cập ít nhất 14 ngày trước sự kiện công khai, nếu khả thi, để đảm bảo thông tin kịp thời đến đối tượng mục tiêu nhằm cho phép cộng đồng tham gia có ý nghĩa.

V. TRIỂN KHAI

LAP này sẽ được triển khai đầy đủ. Điều này thể hiện cam kết của EEA trong việc đảm bảo rằng tất cả cư dân Massachusetts có thể dễ dàng truy cập thông tin và nguồn lực và tham gia có ý nghĩa vào các chương trình và hoạt động.

Đối với nhân viên, kế hoạch này tập trung các nguồn lực và đào tạo, đồng thời vạch ra tiêu chuẩn tiếp cận có ý nghĩa cho những cá nhân có LEP. LAP của EEA cố gắng đảm bảo sự tham gia có ý nghĩa và công bằng của tất cả mọi người thông qua việc triển khai các hướng dẫn sau:

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc, Caroline Lemoine, Phó Giám Đốc Công Bằng Môi Trường, số điện thoại (857) 378-1703 hoặc caroline.lemoine2@mass.gov, chịu trách nhiệm triển khai kế hoạch này và đảm bảo tuân thủ. Trách nhiệm của Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ EEA bao gồm:

- Thực hiện đào tạo nhân viên;
- Hỗ trợ cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ;
- Tái đánh giá và cập nhật LAP định kỳ hoặc ít nhất hai năm một lần để phản ánh thông tin cập nhật về các cộng đồng LEP có liên quan;
- Tham vấn với các bên liên quan; và
- Thúc đẩy Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA.

Bước Hành Động

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc sẽ phát triển chương trình đào tạo tiếp cận ngôn ngữ cho nhân viên có trách nhiệm sắp xếp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho chương trình, bộ phận hoặc văn phòng tương ứng của họ. Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc sẽ hỗ trợ phát triển các nội dung đào tạo và đưa ra các đề xuất phù hợp.

Các bước hợp lý sẽ được thực hiện để đảm bảo nhân viên có liên quan được đào tạo thích hợp về LAP, các chính sách trong Bản Tin A&F Số 16 và các quy trình nội bộ để yêu cầu dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Các nội dung đào tạo có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Làm việc hiệu quả với những cá nhân có LEP và thông dịch viên qua điện thoại; và
- Triển khai LAP.

LAP sẽ được:

- Đăng nội bộ cho tất cả các nhân viên;
- Được lồng ghép vào phần định hướng 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
- Được giới thiệu cho nhân viên EEA làm việc trực tiếp với công chúng, để những nhân viên đó được đào tạo để làm việc hiệu quả với những cá nhân có LEP và thông dịch viên qua điện thoại.

Đánh Giá Nhu Cầu Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA sẽ hợp tác với Văn Phòng Công Lý và Công Bằng Môi Trường để tiến hành đánh giá nhu cầu. Đánh giá nhu cầu sẽ:

- Xác định và mô tả bản chất và tầm quan trọng của các dịch vụ, hoạt động và chương trình khác nhau do cơ quan cung cấp để giúp xác định các ưu tiên cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo tiếp cận cho các cá nhân có LEP;
- Thu thập dữ liệu về thành phần ngôn ngữ của cộng đồng do EEA phục vụ và xem xét dữ liệu có cho thấy bất kỳ nhóm ngôn ngữ cụ thể nào không được phục vụ hoặc không phản ánh đúng; và
- Xác định tất cả các đầu mối liên hệ giữa cơ quan và công chúng, và tất cả các rào cản tiềm ẩn về ngôn ngữ hoặc liên quan đến ngôn ngữ đối với các dịch vụ và chương trình.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA sẽ tổ chức các cuộc họp hai tháng một lần với Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ để phổ biến thông tin, chia sẻ những bài học kinh nghiệm và các phương pháp tốt nhất để triển khai LAP của EEA.

EEA sử dụng [Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ](#) để truy cập dữ liệu ở mức độ chi tiết (Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ) để xác định các ngôn ngữ chính được sử dụng ở Massachusetts, bao gồm tiếng Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha (Brazil và Châu Âu), tiếng Trung (Quan Thoại và Quảng Đông), tiếng Creole Haiti, tiếng Khmer, tiếng Việt, tiếng Nga, tiếng Creole Cape Verde, tiếng Pháp và tiếng Ả Rập.

VI. NỘI DUNG TRANG WEB

Nội Dung Trang Web

Nội dung trang web của EEA sẽ được định kỳ xem xét và sửa đổi để các thông tin quan trọng được biên dịch sang 5 ngôn ngữ chính được xác định ở trên trong Đánh Giá Nhu Cầu Dịch Vụ Ngôn Ngữ.

Trí Tuệ Nhân Tạo và Biên Dịch Ngôn Ngữ

Các trang web và nội dung của trên đó, liên quan đến một số tài liệu quan trọng có sẵn ở định dạng văn bản, sẽ bao gồm các tuyên bố miễn trừ trách nhiệm thích hợp như được hiển thị [tại đây](#). Các cơ quan của EEA, phù hợp với các chính sách do Bộ Phận Công Nghệ Thông Tin hoặc Giám Đốc Điều Hành Thông Tin của EEA ban hành, sẽ sử dụng các dịch vụ hoặc chương trình web hiện có để biên dịch nội dung trang web như được hiển thị [tại đây](#).

Các Nền Tảng Mạng Xã Hội

EEA sẽ tận dụng các nền tảng mạng của mình để cung cấp thông tin quan trọng được biên dịch và tăng cường thông điệp tới các cộng đồng có LEP. EEA sẽ truyền bá thông tin bằng cách sử dụng bản tin hàng tháng của Văn Phòng Công Lý và Công Bằng Môi Trường và trang Twitter của EEA để chia sẻ các thông tin quan trọng.

Biên Dịch Tài Liệu Quan Trọng

Tài liệu quan trọng là những tài liệu chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động và dịch vụ của cơ quan, bao gồm quyền lợi về tính đủ điều kiện của cư dân, có sẵn bằng tiếng Anh nhưng có thể khiến những cá nhân không nói tiếng Anh và cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế không được tiếp cận một cách công bằng và có ý nghĩa. Tài liệu quan trọng có thể bao gồm thông tin rất quan trọng để tiếp cận các chương trình hoặc hoạt động, bao gồm nhưng không giới hạn ở biểu mẫu chấp thuận và khiếu nại, giấy và đơn đăng ký trực tuyến đối với dịch vụ, biểu mẫu tiếp nhận, thông báo liên quan đến tính đủ điều kiện của dịch vụ, thông báo liên quan đến việc giảm hoặc loại bỏ dịch vụ, thông báo kháng cáo, thông báo cho cá nhân có LEP về dịch vụ ngôn ngữ miễn phí, tài liệu theo yêu cầu của pháp luật và thông báo về tính khả dụng của dịch vụ thông dịch và hỗ trợ ngôn ngữ. Khi cần thiết, EEA sẽ cung cấp hỗ trợ tài chính cho các cơ quan để cung cấp bản dịch chuyên nghiệp và phù hợp về văn hóa đối với các tài liệu quan trọng.

VII. THEO DÕI VÀ RÀ SOÁT KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

EEA sẽ rà soát, sửa đổi, công bố và triển khai kế hoạch của cơ quan ít nhất hai năm một lần và, khi thích hợp, sẽ liên tục đánh giá xem liệu có cần thay đổi các dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động hay không để đảm bảo những người không nói tiếng Anh và cá nhân có LEP có thể tiếp cận liên tục và công bằng. Để đảm bảo sự tham gia của các bên liên quan trong việc sửa đổi và phát triển thêm kế hoạch, EEA sẽ tham khảo ý kiến của các tổ chức dựa vào cộng đồng cung cấp dịch vụ cho các đối tượng mà họ phục vụ. EEA cũng sẽ cung cấp một khảo sát sau khi cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ để thu thập phản hồi về tính chính xác và chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp. Ngoài ra, khi tiến hành rà soát, EEA sẽ xem xét đánh giá các thay đổi trong:

- Bất kỳ thay đổi đáng kể nào về nhân khẩu học hoặc nhu cầu ngôn ngữ của cộng đồng LEP trong khu vực dịch vụ hoặc cộng đồng bị ảnh hưởng hoặc xác định bởi cơ quan;
- Tính khả dụng của nguồn lực;
- Quy trình để nhân viên yêu cầu hỗ trợ cho các nhu cầu thông dịch và biên dịch;
- Quy trình đào tạo nhân viên về việc triển khai kế hoạch này;
- Liệu kế hoạch hiện tại có đáp ứng được nhu cầu của cộng đồng LEP; và
- Các loại hoạt động hoặc dịch vụ được cung cấp cho cộng đồng LEP.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ được chỉ định của Văn Phòng Giám Đốc sẽ theo dõi hiệu quả của kế hoạch này và của từng cơ quan thuộc thẩm quyền của EEA, bao gồm cả bất kỳ cơ quan liên kết nào. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Giám Đốc sẽ tổ chức một cuộc họp hàng quý với tất cả Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của các cơ quan EEA để đánh giá việc triển khai từng kế hoạch.

EEA sẽ đăng dự thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này để lấy ý kiến của công chúng trong thời gian 60 ngày và sẽ xem xét tất cả các ý kiến nhận được, với những cải tiến đối với dự thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ được kết hợp nếu cần.

VIII. KHIẾU NẠI

EEA liên tục cố gắng cải thiện việc phát triển và triển khai LAP của EEA. EEA phản hồi các thắc mắc và khiếu nại của cộng đồng bằng các cuộc điều tra kỹ lưỡng, thực hiện các hành động khắc phục cần thiết, phản hồi và trao đổi với người khiếu nại. Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử liên quan đến một chương trình hoặc hoạt động của EEA, quý vị có thể liên hệ với Điều Phối Viên Chống Phân Biệt Đối Xử được xác định ở trên hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại <https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> để tìm hiểu cách thức và địa điểm nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử.

Bằng thư điện tử:

Melixza.Esenyie2@mass.gov

Bằng dịch vụ chuyển phát qua đường bưu điện, chuyển phát tận tay hoặc qua đêm:

Melixza G. Esenyie
Điều Phối Viên Chống Phân Biệt Đối Xử
Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Nếu có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến LAP này, quý vị có thể liên hệ Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA:

Caroline Lemoine
Phó Giám Đốc Công Bằng Môi Trường
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Văn Phòng Giám Đốc
Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Email: caroline.lemoine2@mass.gov

Để nộp đơn khiếu nại lên Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội của Thống Đốc Massachusetts, đơn khiếu nại bằng văn bản có thể được gửi đến:

Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội
Yarlennys Villaman
Giám Đốc Các Vấn Đề Cộng Đồng
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ
24 Beacon Street
Văn Phòng Thống Đốc
Tòa Nhà Tiểu Bang, Phòng 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
Yarlenys.k.villaman@mass.gov

SỞ TIỆN ÍCH CÔNG CỘNG



KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

ĐỊNH NGHĨA

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 định², theo Luật Chung c. 25, § 4, để chủ trì một thủ tục tố tụng của Sở.

Người có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế hoặc Người có LEP: Có nghĩa là một người không sử dụng tiếng Anh làm ngôn ngữ chính và có khả năng đọc, nói, viết hoặc hiểu tiếng Anh ở mức độ hạn chế.³

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.

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.

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 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.

Cộng Đồng Công Bằng Môi Trường: Một khu vực lân cận đáp ứng một hoặc nhiều tiêu chí sau: (i) Thu nhập trung bình hàng năm của hộ gia đình không quá 65% mức thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm trên toàn tiểu bang; (ii) dân tộc thiểu số chiếm 40% dân số trở lên trong cộng đồng; (iii) có từ 25% trở lên số hộ gia đình không thông thạo tiếng Anh; hoặc (iv) dân tộc thiểu số chiếm 25% dân số trở lên và thu nhập hộ gia đình trung bình hàng năm của khu vực chính quyền tự quản không vượt quá 150% mức thu nhập trung bình hàng năm của hộ gia đình trên toàn tiểu bang.

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

² 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 <https://www.mass.gov/guides/the-dpu-commission> (truy cập gần đây nhất vào ngày 24 tháng 11 năm 2023).

Văn Phòng Điều Hành Tài Chính và Quản Trị, Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội, *Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Hướng Dẫn Triển Khai 2* (ngày 20 tháng 3 năm 2015) có tại www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download.

cách, giọng điệu và ý định của văn bản, đồng thời xem xét sự khác biệt về văn hóa và phương ngữ.

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 thực⁴ 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.

⁴ Thông dịch chính xác và đầy đủ mà không thêm hoặc bớt nghĩa.

TUYÊN BỐ VỀ NHIỆM VỤ

Sở Tiện Ích Công Cộng 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 quản lý sự an toàn của các công ty xe buýt, công ty vận chuyển và công ty mạng lưới giao thông. Chúng tôi cũng giám sát sự an toàn của đường ống dẫn khí đốt tự nhiên. Sở chịu trách nhiệm phát triển các giải pháp thay thế cho quy định truyền thống, giám sát chất lượng dịch vụ và bố trí các cơ sở năng lượng nhất định.

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 615.⁵

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. Một thành viên có quyền tự nhận là LEP.

II. MỤC ĐÍCH

Mục đích của kế hoạch này là đảm bảo rằng những cá nhân có LEP có quyền 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. Dựa trên cam kết này, Sở sẽ nỗ lực hợp lý để đảm bảo những cá nhân có LEP có thể tiếp cận có ý

⁵ 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>.

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, 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; 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 cận có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ và hoạt động cho những cá nhân có LEP 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 LEP có thể bị ảnh hưởng bởi một chương trình và hoạt động (2) tần suất cá nhân 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.

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, Sự Tham Gia Của Công Chúng và Công Bằng Môi Trường. 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 Cơ Quan Giao Thông Vịnh Massachusetts (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 tương tác với những người đăng ký lái xe trong các phiên điều trần kháng cáo bị từ chối. Bộ Phận TNC 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 Giám Sát Giao Thông của Sở tương tác với tài xế của các phương tiện được Sở 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.
- Bộ Phận Bố Trí của Sở cấp giấy phép xây dựng và vận hành các đường dây truyền tải và cung cấp các miễn trừ cần thiết từ quy hoạch khu vực đô thị đối với các cơ sở năng lượng. Ngoài việc quản lý các chức năng định vị của Sở, Bộ Phận Bố Trí cũng hoạt động như nhân viên cho Ban Bố Trí Cơ Sở Năng Lượng, thực hiện giám sát việc bố trí nhiều cơ sở năng lượng lớn.
- Bắt đầu từ năm 2024, Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng của Sở do một giám đốc lãnh đạo và bao gồm nhân viên từ các bộ phận khác làm việc trong Nhóm Công Bằng Môi Trường. Nhóm Công Bằng Môi Trường bao gồm các chuyên gia trung tâm tiếp nhận cuộc gọi, người lập kế hoạch, nhà kinh tế, luật sư, điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ và cán bộ tuân thủ và tập trung vào các phương pháp tốt nhất để

tuân thủ Chiến lược Công Bằng Môi Trường của DPU. Công việc của cơ quan được Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng hỗ trợ đang đi đầu trong các xu hướng quan trọng về năng lượng, môi trường và công nghệ đang chuyển đổi cơ sở hạ tầng năng lượng và giao thông ở Massachusetts trong khi đảm bảo sự tham gia có ý nghĩa của công chúng.

Thêm vào đó, mỗi bộ phận khác của Sở (ví dụ như 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 một số thủ tục tố tụng phức tạp hoặc quan trọng (ví dụ: thủ tục tố tụng về phân phối giá cơ sở và điều tra toàn tiểu bang), các hướng dẫn sau sẽ được áp dụng:

- Trước khi lên lịch tổ chức phiên điều trần công khai, Sở sẽ sử dụng dữ liệu của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ hiện tại và các công cụ lập bản đồ tương tác liên quan đến công bằng môi trường và ngôn ngữ được sử dụng để xác định các ngôn ngữ mà thông báo và tài liệu liên quan sẽ được biên dịch và ngôn ngữ sẽ được cung cấp dịch vụ thông dịch tại các phiên điều trần công khai. 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. Nhằm mục đích của các hướng dẫn này, thuật ngữ “các ngôn ngữ thường được sử dụng” có nghĩa là tổng 5 ngôn ngữ được nói trong Khối Thịnh Vượng Chung và tổng 10 ngôn ngữ được nói trong một khu vực dịch vụ cụ thể. 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. 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. Sở sẽ đảm bảo tất cả Cán Bộ Điều Trần của Sở 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 cộng đồng 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 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 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.

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 Công Bằng Môi Trường và 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

DPU hiện có nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Creole Pháp và các ngôn ngữ khác. Khi người tiêu dùng gọi đến Bộ Phận Người Tiêu Dùng, họ có tùy chọn chuyển cuộc gọi trực tiếp đến nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha của DPU. Nếu họ bỏ qua tùy chọn đó, hoặc nếu họ nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Tây Ban Nha, cuộc gọi sẽ được chuyển từ nhân viên nói tiếng Anh sang nhân viên DPU nói ngôn ngữ của họ và có thể dịch cho họ. Người gọi nói tiếng Tây Ban Nha đến Bộ Phận Công Ty Mạng Lưới Giao Thông của DPU sẽ được gọi lại phối hợp với nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha của DPU.

Đối với các ngôn ngữ khác, nhân viên có quyền truy cập vào dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại cung cấp bản dịch sang hơn 200 ngôn ngữ. 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 dịch, sau đó đợi được kết nối với biên dịch viên. Trong một số trường hợp, nhân viên DPU có thể cần sắp xếp để gọi lại phối hợp với biên dịch viên. Có một số [nhà cung cấp tiểu bang](#) trên trên Hợp Đồng Toàn Tiểu Bang [PRF75](#)

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

Hướng Dẫn Biên Dịch và Phiên Dịch

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

1. Chọn ngôn ngữ cần cho việc biên dịch hoặc thông dịch.
2. Đối với mục đích biên dịch, hãy gửi e-mail tài liệu cần dịch đến công ty biên dịch và yêu cầu báo giá.
3. Có một số [nhà cung cấp tiểu bang](#) trên trên Hợp Đồng Toàn Tiểu Bang PRF75
4. Quý vị có thắc mắc? Liên hệ Mark Marini, Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ, được thảo luận trong Mục XI bên dưới.

VII. ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN

LAP sẽ được:

- Đăng nội bộ và gửi nhắc nhở định kỳ về tài liệu cho tất cả nhân viên;
- Được lồng ghép vào phần định hướng 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.

VIII. 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 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 XI 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.

IX. 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:

Mark Marini
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Sở Tiện Ích Công Cộng
Bộ Phận Pháp Lý
One South Station
Boston, MA 02110
Số Điện Thoại Trực Tiếp: (617) 3053618
Email: Mark.Marini@mass.gov

Để nộp đơn khiếu nại lên Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội của Thống Đốc Massachusetts, đơn khiếu nại bằng văn bản có thể được gửi đến:

Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội
Yarlennys Villaman
Giám Đốc Các Vấn Đề Cộng Đồng
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ
24 Beacon Street
Văn Phòng Thống Đốc
Tòa Nhà Tiểu Bang, Phòng 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
Yarlenys.k.villaman@mass.gov

X. CÁC CÂU HỎI

Sở đã chỉ định Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ được nêu tên trong Mục IX 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.