**KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ**

**Sở Bảo Vệ Môi Trường (MassDEP)**

Ngày 5 tháng 1 năm 2024

****

**Được cung cấp bởi Văn Phòng Tiếp Cận và Cơ Hội của Thống Đốc Massachusetts**

**TRANG NÀY CỐ Ý ĐỂ TRỐNG**

**Giới thiệu**

Sở Bảo Vệ Môi Trường Massachusetts (sau đây gọi là “MassDEP”) đã xây dựng và chuẩn bị Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) này, vạch ra các nỗ lực đang được thực hiện để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho những thành viên có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP).

Kế hoạch này cũng xác định các hành động mà MassDEP đang thực hiện để đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu cho tất cả thành viên LEP.

MassDEP sẽ xem xét và cập nhật LAP này khi cần thiết để đảm bảo tiếp tục đáp ứng nhu cầu của cộng đồng.

MassDEP phục vụ một cộng đồng đa dạng với nhiều lứa tuổi và có nguồn gốc ngôn ngữ khác nhau. Một người LEP là người không thể nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh ở mức độ cho phép họ tương tác hiệu quả với nhân viên MassDEP. Một thành viên có quyền tự nhận là LEP.

**I. Mục đích**

Mục đích của kế hoạch này là đảm bảo tất cả mọi người đều được bao gồm và có khả năng tiếp cận có ý nghĩa đến các lợi ích của các chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu của cơ quan.

MassDEP cam kết cung cấp dịch vụ cho các thành viên LEP như một phần sứ mệnh của mình. Dựa trên cam kết này, MassDEP thực hiện mọi nỗ lực để hỗ trợ các thành viên LEP tiếp cận các dịch vụ của mình. MassDEP nhận thức rằng ngôn ngữ có thể là một rào cản trong việc tiếp cận các lợi ích hoặc dịch vụ quan trọng, hiểu và thực hiện các quyền quan trọng, tuân thủ các quy định hoặc hiểu các thông tin khác do các chương trình và hoạt động của sở cung cấp. Điều này cũng được đưa vào Kế Hoạch Chống Phân Biệt Đối Xử của chúng tôi.

LAP này không tạo ra các dịch vụ mới; thay vào đó, chương trình cố gắng loại bỏ các rào cản đối với các thành viên LEP trong việc tiếp cận các dịch vụ hiện có và đảm bảo rằng tất cả nhân viên có thể hỗ trợ các thành viên LEP trong việc tiếp cận các nguồn lực đó. MassDEP sẽ cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ chất lượng cho các thành viên LEP một cách công bằng và kịp thời, đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa đến các dịch vụ của cơ quan.

LAP này tập trung các tài liệu tiếp cận ngôn ngữ cho nhân viên và vạch ra các khóa đào tạo thường xuyên cho nhân viên mới được tuyển dụng do văn phòng EJ của MassDEP và Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAC) thực hiện để đảm bảo rằng tất cả nhân viên có thể truy cập các tài liệu và dịch vụ được liệt kê trong các mục dưới đây.

Các mục tiêu của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này là:

a. Cải thiện khả năng tiếp cận và chất lượng các dịch vụ, chương trình và hoạt động của tiểu bang cho những người không nói tiếng Anh và các thành viên LEP.

b. Giảm thiểu bất kỳ sự khác biệt và chậm trễ nào trong việc cung cấp dịch vụ/chương trình cho các thành viên LEP đủ điều kiện; và

c. Hợp lý hóa quá trình đào tạo và nguồn lực cho nhân viên để tăng hiệu quả và đảm bảo sự hài lòng của công chúng.

**II. Chính sách**

Chính sách của MassDEP là cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa vào các chương trình và dịch vụ cho các thành viên LEP.

**III. Phạm vi áp dụng**

Chính sách này áp dụng cho tất cả các phòng ban và nhân viên văn phòng trong MassDEP, những người tham gia, tương tác hoặc chia sẻ thông tin với các thành viên LEP.

**IV. Vai trò**

MÔ TẢ VỀ SỨ MỆNH VÀ CÔNG VIỆC CỦA CƠ QUAN QUÝ VỊ VỚI CỘNG ĐỒNG.

Sứ mệnh của MassDEP là bảo vệ và tăng cường các nguồn tài nguyên thiên nhiên của Khối Thịnh Vượng Chung – không khí, nước và đất đai – để cung cấp sức khỏe, an toàn và phúc lợi cho tất cả mọi người, và đảm bảo một môi trường trong sạch và an toàn cho các thế hệ tương lai. Khi thực hiện sứ mệnh này, MassDEP cam kết giải quyết và thúc đẩy công lý và công bằng môi trường cho tất cả người dân thuộc Khối Thịnh Vượng Chung; cung cấp các cơ hội có ý nghĩa, hòa nhập để mọi người tham gia vào các quyết định của cơ quan có ảnh hưởng đến cuộc sống của họ; và đảm bảo lực lượng lao động đa dạng phản ánh các cộng đồng mà chúng tôi phục vụ.

MassDEP cam kết đảm bảo rằng tất cả cư dân của Khối Thịnh Vượng Chung đều có quyền tiếp cận các hành động và hoạt động chính của cơ quan, bao gồm việc chủ động cung cấp dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí cho các cá nhân LEP.

Tần suất tiếp xúc với một nhóm ngôn ngữ cụ thể càng cao, thì nhu cầu về các dịch vụ ngôn ngữ nâng cao bằng ngôn ngữ đó càng lớn.  MassDEP cũng sẽ xem xét tần suất của các loại hình tiếp xúc ngôn ngữ khác nhau. Hoạt động, thông tin, dịch vụ hoặc chương trình càng quan trọng, hoặc hậu quả có thể xảy ra của việc tiếp xúc đối với các cá nhân LEP càng lớn, thì nhu cầu về dịch vụ càng cao.

**V. Kế Hoạch 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 cơ quan trong việc đảm bảo rằng tất cả cư dân Massachusetts có thể dễ dàng tiếp cận thông tin và các nguồn lực từ MassDEP.

Đối với nhân viên, kế hoạch này tập trung các nguồn lực, khóa đào tạo cũng như nội dung và ấn phẩm đa ngôn ngữ của cơ quan, đồng thời nêu rõ tiêu chuẩn tối thiểu về khả năng tiếp cận cơ quan đối với các thành viên LEP.

a. **Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (Chiquita Cox,** **chiquita.cox2@mass.gov** **hoặc 781 915-9721).**

b. **Nguồn Lực Ngôn Ngữ (Được chia sẻ trên bộ nhớ chung nội bộ của MassDEP mà tất cả nhân viên có thể truy cập và sẽ được đặt trên trang web của MassDEP).**

i. **Dịch Các Ấn Phẩm**

MassDEP cam kết duy trì các tài liệu quan trọng của mình bằng 10 ngôn ngữ không phải tiếng Anh được sử dụng nhiều nhất ở Khối Thịnh Vượng Chung: Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Trung (Giản Thể hoặc Phồn Thể), Tiếng Creole Cape Verdean, Tiếng Khmer, Tiếng Việt, Tiếng Nga, Tiếng Ả Rập và Tiếng Pháp. Biên dịch đề cập đến việc thay thế một văn bản giao tiếp từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác, ở dạng viết hoặc nói. Khi tiếp cận các cộng đồng cụ thể trong Khối Thịnh Vượng Chung, nhân viên MassDEP phải đảm bảo rằng các tài liệu quan trọng này sẽ có sẵn bằng các ngôn ngữ phổ biến trong từng cộng đồng. Các tài liệu quan trọng dài hơn và cụ thể hơn nên được dịch khi có những lo ngại về khả năng tiếp cận đối với đối tượng mục tiêu.

LAC, một thành viên của văn phòng Công Bằng Môi Trường (EJ) của MassDEP, theo dõi tất cả các yêu cầu dịch vụ. Các thành viên của ngân hàng ngôn ngữ tình nguyện của cơ quan có thể hỗ trợ một số yêu cầu biên dịch. Ngân hàng tình nguyện bao gồm các nhân viên có kỹ năng ngôn ngữ và sẵn lòng cũng như có thời gian để hỗ trợ. Sự hỗ trợ từ các tình nguyện viên ngân hàng ngôn ngữ phụ thuộc vào khối lượng công việc của họ tại thời điểm yêu cầu. Tất cả các yêu cầu dịch vụ đều được theo dõi, bất kể có được chuyển cho và thực hiện bởi các tình nguyện viên ngân hàng ngôn ngữ hay được gửi đến các nhà cung cấp bên ngoài theo PRF-75. Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ thực hiện bởi các nhà thầu của tiểu bang theo PRF-75 đều được thanh toán thông qua nhân viên Văn Phòng Tài Chính của cơ quan.

**ii. Quy Trình Thao Tác Chuẩn cho Hướng Dẫn Yêu Cầu Bản Dịch Bằng Văn Bản (Nội bộ)**

Khi biên dịch một tài liệu, hãy thực hiện theo các bước sau:

Nhân viên Văn Phòng EJ của MassDEP đã xây dựng một Quy Trình Thao Tác Chuẩn (SOP) và biểu mẫu Smartsheet trực tuyến mà tất cả nhân viên MassDEP có thể truy cập để yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch, bao gồm cả nhu cầu và dịch vụ Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (ASL) và chữ nổi Braille như đã đề cập ở trên. Nhân viên gửi yêu cầu thông qua biểu mẫu trực tuyến và yêu cầu này sẽ được LAC của cơ quan và các nhân viên khác của Văn Phòng EJ tiếp nhận. Sau khi nhận được yêu cầu, LAC sẽ ngay lập tức gửi yêu cầu đến một trong hai nhà cung cấp đang ký hợp đồng với MassDEP theo PRF-75.

1. Một yêu cầu bằng văn bản được thực hiện bằng cách sử dụng biểu mẫu Smartsheet trực tuyến với các câu hỏi cụ thể cần được trả lời (ngôn ngữ nào, thời điểm cần dịch vụ, mục đích của dịch vụ). Người yêu cầu chọn (các) ngôn ngữ cần dịch. LAC theo dõi các yêu cầu đã nhận, tên nhà cung cấp hoặc tình nguyện viên ngân hàng ngôn ngữ thực hiện yêu cầu, tên người yêu cầu, ngày tiếp nhận yêu cầu tại văn phòng EJ, số trang. Khi nhận được tài liệu đã dịch hoàn chỉnh, LAC nhập ngày tiếp nhận từ nhà cung cấp vào bảng theo dõi và chuyển yêu cầu đã hoàn thành cho nhân viên MassDEP.
2. Người yêu cầu đính kèm phiên bản tài liệu Word của ấn phẩm hoặc tài liệu cần dịch cho LAC. LAC liên hệ với một tình nguyện viên ngân hàng ngôn ngữ có kỹ năng ngôn ngữ cần thiết để hỗ trợ.
3. Nếu không thể tìm được tình nguyện viên, LAC sẽ gửi yêu cầu đến một nhà cung cấp bên ngoài theo PRF-75.
4. Liên kết đến [tiểu bang](https://www.mass.gov/service-details/find-a-statewide-contract-user-guide) [các nhà cung cấp](https://www.mass.gov/service-details/find-a-statewide-contract-user-guide) - Hợp Đồng Toàn Tiểu Bang PRF75

Quý vị có thắc mắc? Liên hệ với Chiquita Cox (LAC) theo thông tin liên hệ ở trên.

**iii. Quy Trình Thao Tác Chuẩn cho Thông Dịch Trực Tiếp (Nội bộ)**

Thông dịch đề cập đến hành động nghe đối thoại trong một ngôn ngữ và dịch miệng sang một ngôn ngữ khác.   Người yêu cầu gửi yêu cầu thông dịch trực tiếp bằng cách sử dụng biểu mẫu Smartsheet trực tuyến. Sau khi nhận được yêu cầu LAC sẽ ngay lập tức gửi yêu cầu đến một trong hai nhà cung cấp đang ký hợp đồng với MassDEP theo PRF-75. Người yêu cầu sẽ được cung cấp tên và thông tin liên hệ của thông dịch viên được chỉ định để xác nhận ngày giờ cần thông dịch viên, cũng như loại sự kiện và địa điểm hoặc để thảo luận về bất kỳ vấn đề hậu cần nào khác nếu thích hợp. LAC theo dõi các yêu cầu qua bảng tính trực tuyến, tên của nhà cung cấp và người yêu cầu, ngày nhận, ngày cần dịch vụ, địa điểm, thời gian và ngày diễn ra sự kiện.

**iv. Hướng Dẫn Bản Dịch Trực Tiếp & Văn Bản (Bên ngoài) [đang phát triển]**

Một thành viên LEP có nhu cầu về dịch vụ thông dịch hoặc biên dịch có thể nhận dịch vụ từ MassDEP bằng cách:

* Liên hệ với Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của MassDEP, Chiquita Cox, theo chiquita.cox2@mass.gov, hoặc 781 915-9721
* Hoàn thành biểu mẫu trực tuyến - liên kết được tìm thấy tại đây – [Đang phát triển].
* Truy cập trang Hỗ Trợ Dịch Thuật Ngôn Ngữ của MassDEP theo liên kết bên dưới để được hỗ trợ - [Hỗ Trợ Dịch Thuật Ngôn Ngữ của MassDEP | Mass.gov](https://www.mass.gov/info-details/massdep-language-translation-assistance).

**v. Thư Tín**

MassDEP đã phát triển một Tài Liệu Giao Tiếp như một nguồn lực để hỗ trợ các thành viên LEP với các tài liệu được ban hành mà có thể kháng cáo lên Văn Phòng Kháng Cáo Và Giải Quyết Tranh Chấp (OADR) của MassDEP. Một Tài Liệu Giao Tiếp được cập nhật đã được sử dụng thành công để xác định và hỗ trợ các thành viên LEP trên toàn cơ quan đối với nhiều hành động và hoạt động chính của cơ quan. Tất cả nhân viên MassDEP có thể truy cập tài liệu này trên một bộ nhớ chung nội bộ mà tất cả nhân viên đều có thể truy cập để hỗ trợ thêm cho các thành viên LEP; nhân viên cũng sử dụng tài liệu này theo quyết định của họ. Tài Liệu Giao Tiếp được đính kèm dưới dạng Phụ Lục A.

**vi. Nội Dung Trang Web**

MassDEP có một trang web Hỗ Trợ Dịch Thuật Ngôn Ngữ trên trang web của cơ quan để giúp các thành viên LEP của Khối Thịnh Vượng Chung tiếp cận nhân viên MassDEP để nhận thông tin về các hành động và hoạt động chính của cơ quan. Liên kết có thể được tìm thấy tại đây - [Hỗ Trợ Dịch Thuật Ngôn Ngữ của MassDEP | Mass.gov](https://www.mass.gov/info-details/massdep-language-translation-assistance).

MassDEP đang trong quá trình tạo một yêu cầu cho bên ngoài đối với dịch vụ thông dịch và biên dịch trực tuyến. Biểu mẫu đã hoàn thành được gửi đến LAC và các nhân viên khác của văn phòng EJ của MassDEP. LAC là đầu mối liên hệ chính và sẽ theo dõi yêu cầu từ đầu đến cuối. Nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc lo ngại nào (biểu mẫu chưa hoàn thành/thiếu thông tin), LAC sẽ liên hệ với người yêu cầu để lấy thông tin cần thiết nhằm đảm bảo yêu cầu được xử lý kịp thời.

Ngoài ra, MassDEP có một ngân hàng ngôn ngữ tình nguyện nội bộ vững mạnh bao gồm các nhân viên song ngữ và đa ngôn ngữ, những người hỗ trợ nhu cầu thông dịch và biên dịch của cơ quan khi

thích hợp. Ngân hàng ngôn ngữ tình nguyện là một phần bổ sung cho hợp đồng PRF-75 của cơ quan với các nhà cung cấp bên ngoài để hỗ trợ nhu cầu thông dịch và biên dịch. LAC của MassDEP giao tiếp với các tình nguyện viên ngân hàng ngôn ngữ hai lần một năm để xác định xem sự tham gia của họ có thể quản lý được hay không hoặc nếu họ không còn khả năng hỗ trợ và làm việc để tuyển dụng nhân viên mới quan tâm đến việc trở thành tình nguyện viên ngân hàng ngôn ngữ.

**vii. Nhân Viên Song Ngữ và Đa Ngôn Ngữ tại MassDEP**

MassDEP cam kết tuyển dụng và giữ chân nhân viên song ngữ và đa ngôn ngữ cho tất cả các vị trí, nhưng đặc biệt là để cung cấp sự hỗ trợ cho các thành viên LEP thay mặt cho cơ quan.

**viii. Dịch Vụ Thông Dịch Viên cho Thành Viên Không Hẹn Trước**

Mặc dù ưu tiên là cung cấp dịch vụ trực tiếp cho các thành viên LEP bằng ngôn ngữ chính của họ, nhưng nhân viên MassDEP đã được đào tạo và nhận được các nguồn lực để hỗ trợ các thành viên LEP bằng dịch vụ thông dịch qua điện thoại, bao gồm hơn 380 ngôn ngữ.

Áp phích “I Speak” (Tôi Nói) được treo tại tất cả bốn văn phòng khu vực của MassDEP, Trụ Sở Chính và Trạm/Phòng Thí Nghiệm William X Wall và sẽ được đặt trên trang chủ trang web của chúng tôi để dễ dàng truy cập. Áp phích “I Speak” có nội dung: “Quý vị có quyền nhận dịch vụ thông dịch viên miễn phí. Vui lòng chỉ vào ngôn ngữ của quý vị. Một thông dịch viên sẽ được gọi đến. Xin vui lòng chờ.” Áp phích “I Speak” được dịch sang 31 ngôn ngữ và có thể được sử dụng để xác định ngôn ngữ mà các thành viên LEP nói. Sự hỗ trợ cho người LEP sẽ được cung cấp bởi nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ của MassDEP hoặc bởi một thông dịch viên qua điện thoại thông qua một trong hai nhà cung cấp của tiểu bang theo hợp đồng PRF-75. Áp phích “I Speak” là thẻ nhận dạng ngôn ngữ của MassDEP.

**ix. Đường Dây Nóng & Đường Dây Điện Thoại Tổng Hợp**

**Dịch Vụ Thông Dịch Qua Điện Thoại / Dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại**

MassDEP có hai dịch vụ thông dịch ngôn ngữ qua điện thoại theo hợp đồng tiểu bang PRF-75, cung cấp hỗ trợ thông dịch qua điện thoại. Tất cả nhân viên đều có quyền truy cập và một số nhân viên được chọn, bao gồm cả nhân viên trung tâm dịch vụ, đã được đào tạo về các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại. Ngoài ra, nhân viên MassDEP có quyền truy cập vào các thẻ hướng dẫn từng bước; các buổi trình diễn trực tiếp đã được thực hiện và cung cấp cho tất cả nhân viên MassDEP để trả lời mọi câu hỏi.

MassDEP phải cung cấp dịch vụ thông dịch cho người khiếm thính và khó nghe khi có yêu cầu. Thông dịch cho Người Khiếm Thính và Khó Nghe tại các Sự Kiện của MassDEP – Nhân viên MassDEP có thể liên hệ với Văn Phòng EJ để được hỗ trợ về việc thuê thông dịch viên ASL cho các cuộc họp của MassDEP. Yêu cầu đối với dịch vụ ASL được xử lý theo cùng một cách như yêu cầu dịch vụ thông dịch hoặc biên dịch thông thường thông qua biểu mẫu Smartsheet trực tuyến, biểu mẫu này cũng do Văn Phòng EJ của MassDEP giám sát. Các thành viên khiếm thính hoặc khó nghe có thể yêu cầu dịch vụ thông dịch hoặc dịch vụ Biên Dịch Giao Tiếp Theo Thời Gian Thực (CART) tại đây - [Cách Yêu Cầu Thông Dịch Viên ASL hoặc nhà cung cấp CART | Mass.gov](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider) hoặc có thể liên hệ với văn phòng EJ của MassDEP theo số (857) 406-0738 để được hỗ trợ. Chúng tôi cũng có thể sử dụng phụ đề trên Teams và Zoom cho các cuộc họp được tổ chức trên các nền tảng này.

Vui lòng xem thêm thông tin bên dưới.

Xem xét [Hướng Dẫn](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download) [Sử Dụng](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download) [Lần](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download) [Đầu](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download) này từ Ủy Ban Người Khiếm Thính và Khó Nghe Massachusetts (MCDHH) để làm quen với các hình thức thông dịch có thể được yêu cầu.

Nếu yêu cầu dịch vụ thông dịch ASL, hãy làm theo các bước dưới đây để yêu cầu thông dịch viên ASL. Yêu cầu nên được thực hiện trước sự kiện ít nhất hai tuần trở lên. Nếu không còn cần dịch vụ hoặc sự kiện bị hủy bỏ, quý vị nên thông báo cho MCDHH ít nhất ba ngày trước ngày dự kiến để tránh bị tính phí.

[**Ủy**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**Ban**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**Người**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**Khiếm**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**Thính**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**và**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**Khó Nghe**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider)[**Massachusetts**](https://www.mass.gov/how-to/how-to-request-an-asl-interpreter-or-cart-provider) **(MCDHH)**

Nên yêu cầu thông dịch viên từ Ủy Ban Người Khiếm Thính và Khó Nghe Massachusetts. Quy trình yêu cầu thông dịch được trình bày trên trang web của Ủy Ban, liên kết ở trên. Yêu cầu dịch vụ ASL cho ngày và giờ cụ thể. Hầu hết các sự kiện sẽ yêu cầu hai Thông Dịch Viên ASL.

Có thể yêu cầu thông dịch viên từ nhiều tổ chức, quý vị nên sắp xếp thời gian để thông dịch viên liên hệ với nhau trước sự kiện.

c. **Đào Tạo Nhân Viên**

LAP sẽ được:

a. Đăng nội bộ cho tất cả các nhân viên.

b. Được lồng ghép vào phần định hướng cho nhân viên mới bởi văn phòng EJ và LAC của MassDEP.

c. 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.

d. Được trình bày cho nhân viên MassDEP làm việc trực tiếp với công chúng, để đảm bảo tất cả nhân viên được đào tạo để làm việc hiệu quả với các thành viên LEP và thông dịch viên qua điện thoại.

**VI. Giám Sát**

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

Quá trình xem xét đánh giá các phần như:

a. 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;

b. Liệu nhân viên có biết và hiểu tài liệu LAP và cảm thấy thoải mái khi sử dụng các dịch vụ được mô tả bên trong hay không;

c. Liệu các tài liệu bổ sung có cần được dịch hay không;

d. Xác định bất kỳ vấn đề hoặc khó khăn nào liên quan đến việc phục vụ các thành viên LEP có thể nảy sinh trong năm qua; và

e. 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 về nhân sự).

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

a. 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;

b. 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 cộng đồng LEP trong khu vực dịch vụ của họ hay không; và

c. Giám sát phản hồi từ các tổ chức dựa vào cộng đồng, các dịch vụ pháp lý và các bên liên quan khác về hiệu quả và hoạt động của cơ quan trong việc đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa cho các cá nhân LEP.

LAC của MassDEP 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.

**Phụ Lục A – Tài Liệu Giao Tiếp**

|  |
| --- |
| MassDEP: Important Giao Tiếp với Các Bên Không Nói Tiếng Anh *Tài liệu này rất quan trọng và cần được dịch ngay lập tức.*Nếu quý vị cần tài liệu này được dịch, vui lòng liên hệ với Giám Đốc Công Bằng Môi Trường của MassDEPtheo số điện thoại được liệt kê dưới đây. |
| Español Tiếng Tây Ban NhaEste documento es importante y debe ser traducido inmediatamente. Si necesita traducir este documento, póngase en contacto con el Director de Justicia Ambiental de MassDEP (*MassDEP's Director of Environmental Justice*) en el número de teléfono que figura más abajo.Português Tiếng Bồ Đào NhaEste documento é importante e deve ser traduzido imediatamente. Se você precisar traduzir este documento, entre em contato com o Diretor de Justiça Ambiental do MassDEP no número de telefone listado abaixo. 繁體中文 Tiếng Trung Phồn Thể本文檔很重要，需要即刻進行翻譯。如需對本文檔進行翻譯，請透過如下列示電話號碼與 MassDEP 的環境司法總監聯絡。简体中文 Tiếng Trung Giản Thể*这份文件非常重要，需要立即翻译。*如果您需要翻译这份文件，请通过下方电话与 MassDEP 环境司法主任联系。 | **Ayisyen Kreyòl Tiếng Creole Haiti**Dokiman sa a enpòtan epi yo ta dwe tradui l imedyatman. Si w bezwen tradui dokiman sa a, tanpri kontakte Direktè. Jistis Anviwònmantal MassDEP a nan nimewo telefòn ki endike anba a.**Việt Tiếng Việt**Tài liệu này và quan trọng và phải được dịch ngay. Nếu quý vị cần bản dịch của tài liệu này, vui lòng liên hệ với Giám Đốc Phòng Công Lý Môi Trường của MassDEP theo số điện thoại được liệt kê bên dưới**.****​ប្រទេសកម្ពុជា Tiếng Khmer/Tiếng Campuchia**ឯកសារនេះមានសារៈសំខាន់ ហើយគប្បីគួរត្រូវបានបកប្រែភ្លាមៗ។.ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអោយឯកសារនេះបកប្រែ សូមទាក់ទងនាយកផ្នែកយុត្តិធម៌បរិស្ថានរបស់ MassDEPតាមរយៈលេខទូរស័ព្ទដែលបានរាយដូចខាងក្រោម។**Kriolu Kabuverdianu Tiếng Cape Verdean**Es dokumentu sta important i tenki ser tradusidu immediatamenti. Se nho ta presisa ke es dokumentu sta tradisidu, por favor kontata O Diretor di Justisia di Environman di DEP ku es numero di telifoni menxionadu di baixo. |
| Pусский Tiếng NgaЭто чрезвычайно важный документ, и он должен быть немедленно переведен. Если вам нужен перевод этого документа, обратитесь к директору Департамента экологического правосудия MassDEP (MassDEP's Director of Environmental Justice)по телефону, указанному ниже.العربية Tiếng Ả Rập*هذه الوثيقة مهمة وتجب ترجمتها على الفور.*إذا كنت بحاجة إلى ترجمة هذه الوثيقة، فيرجى الاتصال بمدير العدالة البيئية في MassDEPعلى رقم الهاتف المذكور أدناه.한국어 Tiếng Hàn*이 문서는 중대하므로 즉시 번역되어야 합니다.*본 문서 번역이 필요하신 경우, 매사추세츠 환경보호부의 "환경정의" 담당자 분께 문의하십시오. 전화번호는 아래와 같습니다.հայերեն Tiếng ArmenianԱյս փաստաթուղթը կարևոր է, և պետք է անհապաղ թարգմանել այն:Եթե ​​Ձեզ անհրաժեշտ է թարգմանել այս փաստաթուղթը, դիմեք Մասաչուսեթսի շրջակա միջավայրի պահպանության նախարարության (MassDEP) Բնապահպանական հարցերով արդարադատության ղեկավարին (Director of Environmental Justice)` ստորև նշված հեռախոսահամարով فارسی Tiếng Ba Tưاین نوشتار بسیار مهمی است و باید فوراً ترجمه شود.اگر نیاز به ترجمه این نوشتار دارید لطفاً با مدیر عدالت محیط زیستی MassDEP در شماره تلفن ذکر شده زیر تماس بگیرید.Français Tiếng PhápCe document est important et doit être traduit immédiatement. Si vous avez besoin d'une traduction de ce document, veuillez contacter le directeur de la justice environnementale du MassDEP au numéro de téléphone indiqué ci-dessous. | **Deutsch Tiếng Đức**Dieses Dokument ist wichtig und muss sofort übersetzt werden. Wenn Sie eine Übersetzung dieses Dokuments benötigen, wenden Sie sich bitte an MassDEP's Director of Environmental Justice *(Direktor für Umweltgerechtigkeit in Massachusetts)* unter der unten angegebenen Telefonnummer.**Ελληνική Tiếng Hy Lạp**Το έγγραφο αυτό είναι πολύ σημαντικό και πρέπει να μεταφραστεί αμέσωςю. Αν χρειάζεστε μετάφραση του εγγράφου αυτού, παρακαλώ επικοινωνήστε με τον Διευθυντή του Τμήματος Περιβαλλοντικής Δικαιοσύνης της Μασαχουσέτης στον αριθμό τηλεφώνου που αναγράφεται παρακάτω**Italiano Tiếng Ý**Questo documento è importante e deve essere tradotto immediatamente. Se hai bisogno di tradurre questo documento, contatta il Direttore della Giustizia Ambientale di MassDEP al numero di telefono sotto indicato.**Język Polski Tiếng Ba Lan**Ten dokument jest ważny i powinien zostać niezwłocznie przetłumaczony. Jeśli potrzebne jest tłumaczenie tego dokumentu, należy skontaktować się z dyrektorem ds. sprawiedliwości środowiskowej MassDEP pod numerem telefonu podanym poniżej.हिन्दी **Tiếng Hindi***यह दस्तावेज महत्वपूर्ण है और इसका अनुवाद तुरंत किया जाना चाहिए।.* यदि आपको इस दस्तावेज का अनुवाद कराने की जरूरत है, तो कृपया नीचे दिए गए टेलीफोन नंबर पर MassDEP के पर्यावरणीय न्याय निदेशक से संपर्क करें।  |