

CHƯƠNG TRÌNH DÙNG DỊCH VỤ NGÔN NGỮ

Ban Tài Nguyên Nông Nghiệp Massachusetts



I. Giới Thiệu

Ban Tài Nguyên Nông Nghiệp Massachusetts (Massachusetts Department of Agricultural Resources, hay “MDAR”) lập và chuẩn bị Chương Trình Dùng Dịch Vụ Ngôn Ngữ (Language Access Plan, hay “LAP”) này để nêu rõ những cố gắng đang được thực hiện, để cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ cho người có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (Limited English Proficiency, hay “LEP”).

Chương trình này cũng nêu rõ các hành động văn phòng chúng tôi đang thực hiện để bảo đảm tất cả người LEP dùng các chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu phù hợp.

MDAR sẽ duyệt lại và cập nhật LAP này khi cần thiết để bảo đảm liên tục đáp ứng nhu cầu cộng đồng.

MDAR phục vụ cho nhiều nhóm dân số ở nhiều độ tuổi và nguồn gốc ngôn ngữ khác nhau. Người LEP là những ai không nói, đọc, viết hoặc hiểu Anh ngữ ở mức độ có thể giao tiếp hiệu quả với nhân viên MDAR. Mỗi người có thể tự xem mình là người LEP.

I. Mục Đích

Mục đích của chương trình này là bảo đảm tất cả những người LEP đều dùng các dịch vụ, chương trình, hoạt động và tài liệu phù hợp.

MDAR cam kết cung cấp các dịch vụ cho người LEP trong sứ mệnh của mình. Dựa trên cam kết này, ban luôn cố gắng hỗ trợ người LEP dùng các dịch vụ của chúng tôi.

LAP này không lập ra các dịch vụ mới; chương trình chỉ xóa bỏ các rào cản người LEP gặp phải khi dùng các dịch vụ hiện có và bảo đảm tất cả nhân viên có thể hỗ trợ người LEP dùng các tài nguyên đó. MDAR sẽ hỗ trợ ngôn ngữ phẩm chất tốt cho người LEP theo cách công bằng và đúng thời hạn, bảo đảm luôn dùng các dịch vụ của cơ quan.

LAP này tập trung vào các tài liệu dịch vụ ngôn ngữ cho nhân viên và nêu rõ các buổi huấn luyện thường xuyên cho nhân viên mới để bảo đảm tất cả nhân viên đều có thể hiểu dùng các tài liệu và dịch vụ nêu bên dưới.

Mục tiêu của Hướng Dẫn Dùng Dịch Vụ Ngôn Ngữ là:

- a. Cải tiến khả năng dùng dịch vụ và phẩm chất các dịch vụ, chương trình và hoạt động của chính quyền cho những người không nói Anh ngữ và những người LEP;
- b. Giảm chênh lệch và chậm trễ khi cung cấp các dịch vụ/chương trình cho những người LEP đủ tiêu chuẩn và;
- c. Đơn giản hóa các buổi huấn luyện và tài nguyên cho nhân viên để tăng hiệu quả và bảo đảm công chúng luôn hài lòng.

II. Chánh Sách

Chánh sách của MDAR là bảo đảm những người có trình độ Anh ngữ hạn chế dùng các chương trình và dịch vụ phù hợp.

III. Áp Dụng

Chánh sách này áp dụng cho tất cả các phân ban và chương trình của MDAR.

IV. Vai Trò

Sứ mệnh của MDAR là tạo dựng một nền kinh tế nông nghiệp mạnh mẽ và công bằng, tăng cường hệ thống thực phẩm an toàn và bền vững, đồng thời bảo vệ môi trường lành mạnh cho người làm nông, thú nuôi và người tiêu dùng Massachusetts. MDAR cam kết hợp tác và bảo đảm quyền dùng dịch vụ cho tất cả cộng đồng trong Khối Thịnh Vượng Chung.

V. Chương Trình Dùng Dịch Vụ Ngôn Ngữ

LAP này sẽ được thực hiện đầy đủ, tùy vào các nguồn tài chính cần thiết. Điều này thể hiện cam kết của MDAR để bảo đảm tất cả cư dân Massachusetts và những người đủ tiêu chuẩn đều dễ dàng dùng dịch vụ thông tin và tài nguyên từ MDAR.

Đối với nhân viên, chương trình này tập hợp các tài nguyên, huấn luyện, nội dung và ấn phẩm đa ngôn ngữ của cơ quan, đồng thời nêu rõ tiêu chuẩn tối thiểu cho người LEP dùng các dịch vụ của cơ quan.

a. Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ (Language Access Coordinator, hay “LAC”) của MDAR sẽ chịu trách nhiệm thực hiện và tuân hành Chương Trình Dùng Dịch Vụ Ngôn Ngữ của MDAR. Xem thông tin liên lạc của Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ của MDAR bên dưới:

Olivia Palmer
857-278-4908
Olivia.Palmer@mass.gov

Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ có những vai trò sau đây:

- Huấn luyện nhân viên.
- Hỗ trợ mua các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- Đánh giá lại và cập nhật LAP thường kỳ hoặc ít nhất hai năm một lần để cập nhật thông tin cho các nhóm dân số LEP liên quan.
- Quản lý Kho Dịch Vụ Ngôn Ngữ nội bộ.
- Cố vấn với các bên liên quan.
- Tham gia Nhóm Công Tác Dịch Vụ Ngôn Ngữ của EEA.

b. Tài Nguyên Ngôn Ngữ

Phiên dịch: nghĩa là tiến 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 trong khi vẫn giữ đúng phong cách, giọng điệu và mục đích của văn bản, và luôn chú ý đến khác biệt về văn hóa và phương ngữ.

Thông ngôn: nghĩa là cách nghe, hiểu, phân tích và giao tiếp qua lời nói bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) rồi diễn đạt lại một cách trung thực sang ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích) nhưng vẫn giữ nguyên ý nghĩa. Đối với người bị khuyết tật ảnh hưởng đến giao tiếp, thông ngôn bao gồm hiểu, phân tích và giao tiếp qua lời nói hoặc dùng ký hiệu cho ngôn ngữ nguồn rồi truyền tải một cách trung thực thông tin đó sang ngôn ngữ đích bằng lời nói, chú thích, hoặc ký hiệu trong ngôn ngữ đích trong khi vẫn giữ nguyên ý nghĩa.

i. Phiên Dịch Ấn Phẩm

MDAR cam kết luôn trình bày tất cả các ấn phẩm được áp dụng rộng rãi bằng các ngôn ngữ sau đây, là các ngôn ngữ mà khách hàng của MDAR sử dụng nhiều nhất: tiếng Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Trung Hoa (Giản Thể), tiếng Việt, và Haiti Creole. Khi tiếp ngoại đến các cộng đồng cụ thể trong Khối Thịnh Vượng Chung, nhân viên MDAR phải bảo đảm các ấn phẩm này được trình bày bằng ngôn ngữ phổ biến trong cộng đồng đó. Nên phiên dịch các ấn phẩm dài và cụ thể hơn khi thấy đối tượng mục tiêu khó hiểu được tài liệu.

MDAR luôn dành một phần quỹ hoạt động cho hoạt động dịch thuật. Khi được yêu cầu phiên dịch hoặc thông ngôn, MDAR bảo đảm tuân hành luật thu mua của tiểu bang để dùng các dịch vụ đó. Điều này có thể bao gồm yêu cầu người cung cấp dịch vụ ngôn ngữ báo giá cho các hợp đồng toàn tiểu bang, rồi duyệt xét các báo giá nhận được theo tiến trình thu mua để chọn người cung cấp, từ đó bảo đảm dịch vụ đúng thời hạn và có phẩm chất tốt.

ii. Hướng Dẫn Phiên Dịch Văn Bản

Khi dịch một tài liệu, hãy làm theo các bước sau đây:

1. Chọn (các) ngôn ngữ cần dịch. Hãy nhớ rằng cần dịch các tờ rơi được phát rộng rãi sang tiếng Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Trung Hoa (Giản Thể), tiếng Việt, và Haiti Creole.
2. Gửi điện thư cho Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ của MDAR, Olivia.Palmer@Mass.gov, để yêu cầu bản dịch. Nhớ cho biết cách nhận được yêu cầu (nếu có yêu cầu), cần phiên dịch hay thông ngôn, theo ngôn ngữ nào, thời gian thực hiện dịch vụ và nhân viên cần liên lạc.
3. Từ đó, LAC của MDAR sẽ gửi bản tài liệu Word của ấn phẩm cần dịch đến hãng dịch thuật qua điện thư rồi yêu cầu báo giá cũng như hợp tác cùng cơ quan tài chánh để bảo đảm đáp ứng đòi hỏi thu mua.

iii. Thông Ngôn Trực Tiếp

Hãy làm theo các bước sau đây khi cần người thông ngôn cho một sinh hoạt trực tiếp:

1. Gửi điện thư (email) cho Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ của MDAR, Olivia.Palmer@Mass.gov, để yêu cầu dịch vụ thông ngôn. Nhớ cho biết cách nhận được yêu cầu (nếu có yêu cầu), ngôn ngữ cần thiết, thời gian được dịch vụ và nhân viên liên lạc.
2. LAC của MDAR sẽ lấy ít nhất 3 báo giá từ người cung cấp [trong danh sách này](#) (danh sách người cung cấp bắt đầu nơi trang 11). MDAR sẽ hợp tác với người cần dịch vụ hoặc nhân viên yêu cầu dịch vụ và người cung cấp để bảo đảm cung cấp dịch vụ đúng thời hạn và có phẩm chất tốt.

Chúng tôi đăng Thẻ Ghi Nhớ Nhận Dạng Ngôn Ngữ trên trang nhà và đem đến các buổi sinh hoạt để dễ dàng sử dụng. Thẻ ghi “Tôi nói” bằng 38 ngôn ngữ và có thể dùng để tìm ngôn ngữ người LEP nói khi dùng các dịch vụ MDAR cung cấp.

Liên lạc với Người Điều Phối ADA của cơ quan cho các yêu cầu dùng dịch vụ ngôn ngữ liên quan đến khuyết tật, bệnh trạng hoặc nhu cầu cần điều chỉnh hợp lý để dùng chương trình hoặc dịch vụ.

Gabriella Knight, Quản Lý Dịch Vụ ADA & Đa Dạng

gabriella.knight@mass.gov

(857)-268-0629

IV. Thư Tín

MDAR sẽ đưa đoạn văn bản dưới đây vào thư gửi lần đầu cho người LEP và thư tín sau đó nếu thấy cần thiết.

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.	ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນທີ່ສຳຄັນ ។
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。	ສູບບັກໂປຼຟຳຜົນຊາລໍ່ ។
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.	

V. Nội Dung trên Mạng Lưới

Tất cả các trang Mass.gov đều có thể được dịch tự động ở mục “Select Language” (Chọn Ngôn Ngữ) ở trên cùng của màn hình.. MDAR đính kèm đoạn văn bản này bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau vào các mẫu hoặc mạng lưới quan trọng:

Please note: all Mass.gov sites can be auto-translated under “Select Language” at the top of the screen. To request a document be translated into another language, please fill out the form below.

Por favor, tenga en cuenta que todos los sitios de Mass.gov pueden ser traducidos automáticamente en “Select Language” (“Seleccionar idioma”) en la parte superior de la pantalla.

Observação: todos os sites Mass.gov podem ser traduzidos automaticamente em “Selecionar idioma” na parte superior da tela.

ສູບອີເມລ໌: ເລບອີເມລ໌ Mass.gov ອາດມີ ມາດຕະການອັດຕະໂນມັດແປເປັນພາສາອື່ນໄດ້ຢູ່ເທິງສູນກາງ "ເລື່ອນພາສາ" ເຊິ່ງຢູ່ເທິງສູນກາງຂອງໜ້າຢ່າງນີ້

Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran. Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov (inkluindu kel formuláriu li) pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran.

Veillez noter que tous les sites Mass.gov peuvent être traduits automatiquement en cliquant sur « Sélectionner la langue » en haut de l'écran.

Vui lòng lưu ý: tất cả các trang Mass.gov đều có thể được dịch tự động ở mục "Chọn Ngôn Ngữ" ở trên cùng của màn hình.

Tanpri sonje: tout sit Mass.gov yo ka tradui otomatikman anba "Chwazi Lang" ki anlè ekran an.

Обратите внимание: все веб-сайты Mass.gov могут быть автоматически переведены на другой язык в разделе Select Language (Выберите язык) в верхней части экрана.

请注意: 所有 Mass.gov 站点内容 均可自动翻译, 请在页面顶部点击“选择语种 (Select Language)”。

Các tập tin PDF quan trọng có trên mạng lưới của MDAR sẽ được dịch sang 10 ngôn ngữ hàng đầu. Nếu người LEP muốn yêu cầu dịch một tài liệu sang ngôn ngữ họ lựa chọn, thì điền vào [mẫu này](#).

VI. Nhân Viên Đa Ngôn Ngữ tại MDAR

MDAR cam kết tuyển dụng và dùng nhân viên đa ngôn ngữ cho mọi vị trí, đặc biệt là nhân viên làm việc trực tiếp với công chúng và trên đường dây nóng của cơ quan.

VII. Dịch Vụ Ngôn Ngữ qua Điện Thoại

Mặc dù ưu tiên cung cấp dịch vụ trực tiếp cho người LEP bằng ngôn ngữ chánh của họ, nhân viên MDAR cũng có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại, bao gồm hơn 380 ngôn ngữ. Xem hướng dẫn từng bước cách sử dụng các dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại, bao gồm ASL, trong đoạn về đường dây nóng và đường dây điện thoại chung bên dưới.

IV. Thông Ngôn cho Người Điếc và Lãng Tai tại Các Buổi Sinh Hoạt MDAR

MDAR phải cung cấp dịch vụ thông ngôn cho người điếc và lãng tai khi được yêu cầu. Nơi tổ chức sinh hoạt có thể yêu cầu văn phòng chúng tôi cung cấp dịch vụ thông ngôn khi lấy hẹn và xác nhận sinh hoạt. Khi ghi danh người tham dự buổi thuyết trình/sinh hoạt tại văn phòng của chúng tôi, MDAR cho người tham dự được yêu cầu thông ngôn Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, hay ASL) cho người điếc và lãng tai.

Các bài thuyết trình trên Zoom, PowerPoint và Teams bao gồm tính năng bật phụ đề. Chúng tôi khuyến khích sử dụng công cụ này cũng như cung cấp dịch vụ thông ngôn.

Duyệt qua [Hướng Dẫn Sử Dụng Lần Đầu](#) từ Ủy Ban Người Điếc và Lãng Tai của Massachusetts (Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing, hay MCDHH) để biết có thể yêu cầu các loại thông ngôn khác nhau.

Nếu cần thông ngôn ASL, hãy làm theo các bước dưới đây để yêu cầu người thông ngôn ASL. Phải gửi yêu cầu ít nhất hai tuần hoặc sớm hơn nữa, trước buổi sinh hoạt. Nếu không còn cần dịch vụ nữa hoặc hủy bỏ buổi sinh hoạt, thì nên thông báo cho MCDHH ít nhất ba ngày trước ngày đã lấy hẹn để tránh mất phí.

Ủy Ban Người Điếc và Lãng Tai của Massachusetts (Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing, hay MCDHH)

Nên yêu cầu người thông ngôn qua Ủy Ban Người Điếc và Lãng Tai của Massachusetts. Xem tiến trình yêu cầu trên mạng lưới của Ủy Ban, ở đường nối phía trên.

Yêu cầu ASL cho ngày và giờ.

Phần lớn các sinh hoạt sẽ cần hai Người Thông Ngôn ASL.

Có thể những người thông ngôn được yêu cầu đến từ nhiều tổ chức khác nhau. Nếu đúng như vậy, thì nên dành thời gian trước buổi sinh hoạt để các người thông ngôn có thể kết nối với nhau.

Cho các yêu cầu dùng dịch vụ ngôn ngữ liên quan đến khuyết tật, bệnh trạng hoặc cần điều chỉnh hợp lý để dùng các chương trình hoặc dịch vụ, xin liên lạc với Người Điều Phối ADA của cơ quan.

Gabriella Knight, Quản Lý Dịch Vụ ADA & Đa Dạng

gabriella.knight@mass.gov

(857)-268-0629

c. Huấn Luyện Nhân Viên

LAP sẽ được:

- a. Đăng tin nội bộ cho tất cả nhân viên.
- b. Đưa vào chương trình định hướng cho nhân viên mới.
- c. Trình bày với ban quản lý để họ biết đầy đủ và hiểu rõ về LAP, để nâng cao tầm quan trọng của chương trình và bảo đảm nhân viên thực hiện chương trình.
- d. Trình bày cho nhân viên MDAR làm việc trực tiếp với công chúng, huấn luyện nhân viên làm việc hiệu quả với người LEP và người thông ngôn qua điện thoại.

VI. Giám Sát

Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ của MDAR sẽ tham dự các buổi họp mỗi tam cá nguyệt do Người Điều Phối Dịch Vụ Ngôn Ngữ của Ban Thư Ký Văn Phòng Điều Hành Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường tổ chức để đánh giá thực hiện Chương Trình này.

MDAR sẽ duyệt lại và cập nhật LAP ít nhất hai năm một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần.

Duyệt lại để đánh giá:

- a. Có bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thành phần hoặc nhu cầu ngôn ngữ của nhóm dân số được phục vụ hay không;
- b. Nhân viên có biết và hiểu tài liệu LAP hay không và có thoải mái khi sử dụng các dịch vụ trong đó không;
- c. Có cần dịch thêm tài liệu không;
- d. Tìm bất kỳ vấn đề hoặc khó khăn nào liên quan đến việc phục vụ người LEP khả dĩ trong năm qua; và
- e. Tìm bất kỳ hành động đề nghị để cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ hiệu quả và nhanh hơn (thí dụ: thêm tài liệu cần dịch, lập ra hoặc mở rộng quan hệ đối tác với các tổ chức cộng đồng hoặc thay đổi ưu tiên nhân sự).

Theo dõi hiệu quả của Chương Trình Dừng Dịch Vụ Ngôn Ngữ có thể bao gồm:

- a. Phân tích dữ liệu hiện tại và trước đây về sử dụng hỗ trợ ngôn ngữ, bao gồm các ngôn ngữ được phục vụ;
- b. Khảo sát nhân viên về số lần sử dụng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, họ có tin rằng cần phải thay đổi các dịch vụ hoặc người cung cấp hay không và các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiện có đáp ứng được nhu cầu của cộng đồng LEP trong khu vực dịch vụ của họ hay không; và
- c. Theo dõi ý kiến từ các tổ chức cộng đồng, dịch vụ pháp lý và các bên liên quan khác về hiệu quả và hoạt động của cơ quan để bảo đảm quyền dùng dịch vụ phù hợp cho người LEP.

Trong tiến trình phát triển LAP 2023, MDAR đã thực hiện các hoạt động thu hút các bên liên quan sau đây:

- i. Khảo sát các tổ chức cộng đồng cung cấp dịch vụ cho người LEP để thu thập dữ liệu nhu cầu ngôn ngữ và các rào cản hiện tại. Kết quả của cuộc khảo sát này như sau đây.

- ii. Cho người LEP cơ hội cho ý kiến bằng lời nói về bản dự thảo LAP, cũng như bất kỳ dịch vụ ngôn ngữ nào khác họ đề nghị MDAR cung cấp.

Dựa trên ý kiến của các bên liên quan này, MDAR đã có thể cung cấp thông tin sau đây:

A. Ngoài các ngôn ngữ hàng đầu được cho là phổ biến nhất trong Khối Thịnh Vượng Chung, các ngôn ngữ sau đây được xem là quan trọng trong lãnh vực nông nghiệp nói riêng. Những ngôn ngữ này bao gồm: tiếng Twi, Creole Haiti, Gujarati, Pháp, Khmer, Pashto, tiếng Việt, Karen, Swahili, Ả Rập, Loa, Kinyarwanda, Nga, tiếng Quan Thoại và phương ngữ Algonquin.

B. Các bên liên quan cũng xác nhận thông tin sau đây quan trọng khi cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ hữu ích:

- a. Tài trợ đầy đủ cho mục đích dịch vụ ngôn ngữ.
- b. Hợp tác với các tổ chức cộng đồng và các bên liên quan để hiểu và thực hiện dịch vụ dễ dàng.
- c. Dành thời giờ và tài nguyên để bảo đảm nhân viên có năng lực văn hóa phù hợp.