



PHẢN HỒI Ý KIẾN ĐÓNG GÓP VỀ KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ
từ Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường (EEA) và Sở
Tiện Ích Công Cộng (DPU)

Tháng 9 năm 2024

Vào ngày 3 tháng 6 năm 2024, Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Về Năng Lượng và Môi Trường (EEA) và Sở Tiện Ích Công Cộng (DPU) [đã công bố dự thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ \(LAP\) để lấy ý kiến công chúng trong 60 ngày](#). Các LAP nêu rõ những phương pháp sẽ được thực hiện để đảm bảo những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) có thể tiếp cận và tham gia một cách có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ và hoạt động thông qua tài liệu được biên dịch và thông dịch. Các LAP đã được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Tiếng Haiti Creole, Tiếng Trung (Giản Thể và Phồn Thể), Tiếng Việt và Tiếng Cape Verdean Creole.

Một phiên lắng nghe chung trực tuyến về dự thảo LAP đã được tổ chức vào ngày 2 tháng 7 năm 2024 và phiên lắng nghe trực tiếp diễn ra vào ngày 9 tháng 7 năm 2024 tại một trung tâm cộng đồng ở Roxbury. Khoảng 45 người đã tham dự những phiên lắng nghe này. Các ý kiến đóng góp bằng văn bản bổ sung đã được tiếp nhận trước khi thời hạn nhận ý kiến kết thúc vào ngày 3 tháng 8 năm 2024.

Chúng tôi đã nhận được ý kiến từ các cá nhân và tổ chức sau:

- a) Ý kiến đóng góp từ buổi lắng nghe trực tuyến
 - 1) Iris Coloma Gaines, Viện Cải Cách Luật Pháp Mass
 - 2) Elizabeth Puga
 - 3) Nadia Romanazzi
 - 4) Doris Maldonado Mendez
- b) Ý kiến đóng góp từ buổi lắng nghe trực tiếp
 - 5) Sasha Parody, Hội Đồng Quy Hoạch Khu Vực Đô Thị (MAPC)
 - 6) Priya Gandbhir, Tổ Chức Luật Bảo Tồn (CLF)
 - 7) Berta Tavares, Thành Phố Lynn
- c) Ý kiến đóng góp được gửi qua Formstack
 - 8) Người Đóng Góp Ý Kiến Không Xác Định
- d) Ý kiến đóng góp công khai bằng văn bản được gửi qua email
 - 9) Jolette Westbrook, Quỹ Bảo Vệ Môi Trường và Priya Gandbhir, Tổ Chức Luật Bảo Tồn
 - 10) Kevin F. Penders, Esq., Eversource; Ronald J. Ritchie, Esq., Liberty Utilities; Patrick Houghton, Esq., Boston Gas Company, Massachusetts Electric Company và Nantucket Electric Company, giao dịch dưới tên National Grid; Brendan P. Vaughan, Esq., The Berkshire Gas Company; và Matthew C. Campbell, Esq., Fitchburg Gas C Electric Company giao dịch dưới tên Until

EEA và DPU đã tóm tắt và phản hồi các ý kiến đóng góp nhận được về dự thảo LAP bên dưới. Số hoặc các số theo sau mỗi ý kiến đóng góp tương ứng với những người đóng góp ý kiến được liệt kê ở trên.

1. **Ý Kiến Đóng Góp:** Một số ý kiến đề xuất xuất bản tất cả các tài liệu (cả tài liệu gốc bằng tiếng Anh và tất cả các bản dịch) cùng một lúc để đảm bảo tính công bằng (2, 9). Những người khác đề xuất đăng tải bản dịch của các tài liệu quan trọng khi có sẵn. Nếu không có sẵn tất cả các bản dịch cùng lúc, cần cho biết thời gian các tài liệu này sẽ có trên trang web.

(5, 6, 9)

Phản hồi: Bản tiếng Anh và các bản dịch LAP cuối cùng của EEA và DPU phải được đăng cùng lúc để đảm bảo quyền tiếp cận công bằng.

2. **Ý Kiến Đóng Góp:** DPU nên yêu cầu biên dịch/thông dịch tự động các tài liệu quan trọng và tài liệu tổ tụng sang năm ngôn ngữ phổ biến nhất ngoài Tiếng Anh (Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Trung Quốc, Tiếng Haiti Creole, Tiếng Việt) theo Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ (ACS) thay vì mười ngôn ngữ phổ biến nhất được đề xuất trong dự thảo LAP cho các thủ tục tố tụng cụ thể theo vị trí và khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ. Trong hai năm giữa LAP ban đầu và phiên bản tiếp theo, DPU có thể thu thập dữ liệu về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và đánh giá chính xác hơn cách định nghĩa “các ngôn ngữ thường được sử dụng”. (10)

Phản hồi: Đối với các thủ tục tố tụng cụ thể theo khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ, bản LAP cuối cùng của DPU cần được biên dịch và thông dịch sang năm ngôn ngữ phổ biến nhất (hoặc ít hơn) được sử dụng bởi những người có LEP. Bản LAP cuối cùng của DPU gồm có phần phụ lục liệt kê các ngôn ngữ thường được sử dụng ở cấp độ toàn tiểu bang và khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ, đối tượng được nhận dịch vụ biên dịch và thông dịch. Danh sách này có thể được sửa đổi và cập nhật khi có thêm dữ liệu. Đối với các thủ tục tố tụng cụ thể theo vị trí, các ngôn ngữ thường được sử dụng sẽ được xác định bằng cách phân tích nhân khẩu học về ngôn ngữ ở cấp độ vùng điều tra dân số trong khu vực dự án.

3. **Ý Kiến Đóng Góp:** Định nghĩa về “ngôn ngữ thường được sử dụng” phải phù hợp với hướng dẫn của Cơ Quan Bảo Vệ Môi Trường (EPA) về cung cấp quyền tiếp cận có ý nghĩa cho những người có LEP và bao gồm các ngôn ngữ “được sử dụng bởi năm phần trăm hoặc 1.000 người trong cộng đồng đủ điều kiện được phục vụ hoặc có thể bị ảnh hưởng hoặc liên quan, tùy theo số nào ít hơn”. Định nghĩa này sẽ bao trùm được nhiều mật độ dân số khác nhau hơn so với định nghĩa mà DPU đề xuất trong dự thảo LAP. (9)

Phản hồi: Các LAP cuối cùng của EEA và DPU định nghĩa “các ngôn ngữ thường gặp” đối với các dự án và thủ tục tố tụng cụ thể trên toàn tiểu bang, vị trí và khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ. Các LAP đã được cập nhật để tính đến dữ liệu Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ (ACS) của Cục Thống kê Dân số Hoa Kỳ ở cấp độ vùng điều tra dân số và phù hợp với hướng dẫn của EPA nhằm phục vụ tốt hơn những người có LEP.

4. **Ý Kiến Đóng Góp:** Định nghĩa “ngôn ngữ thường được sử dụng” dựa trên dữ liệu điều tra dân số là chưa đầy đủ và cần bổ sung dữ liệu hệ thống trường học/y tế. (5)

Phản hồi: Các LAP của EEA và DPU khuyến nghị “sử dụng dữ liệu từ Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ (ACS) hoặc các nguồn phù hợp khác” để có thể kết hợp linh hoạt hơn các tập dữ liệu khác về ngôn ngữ được sử dụng ở Massachusetts khi có sẵn những thông tin này

5. **Ý Kiến Đóng Góp:** Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ (ASL) không phải lúc nào cũng là Ngôn Ngữ Ký

Hiệu được ưu tiên cho tiếp cận ngôn ngữ. EEA làm thế nào để xác định nhu cầu sử dụng một Ngôn Ngữ Ký Hiệu khác ngoài ASL? (8, Người Đóng Góp Ý Kiến Không Xác Định)

Phản hồi: EEA và DPU tham vấn Ủy Ban Người Khiếm Thính và Khó Nghe Massachusetts (MCDHH), nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ ký hiệu độc quyền của chúng tôi. MCDHH chuyên về Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ và là nhà cung cấp dịch vụ duy nhất cho cơ quan tiểu bang của Khối Thịnh Vượng Chung.

6. **Ý Kiến Đóng Góp:** Cần đưa chữ nổi vào LAP. Các phiên điều trần công khai nên hỗ trợ người khiếm thính và suy giảm thính lực tiếp cận thông tin bằng cách thông dịch ngôn ngữ ký hiệu và/hoặc phụ đề. (5, 9)

Phản hồi: EEA và DPU cam kết đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa cho người khuyết tật. Theo yêu cầu, EEA và DPU sẽ cung cấp trình đọc màn hình và văn bản thay thế cho người khiếm thị hoặc thị lực kém, cũng như dịch vụ thông dịch ASL hoặc dịch vụ Biên Dịch Theo Thời Gian Thực (CART) cho người khiếm thính hoặc khó nghe.

7. **Ý Kiến Đóng Góp:** Cần mở đầu tài liệu bằng phần thông dịch/biên dịch tóm tắt bằng Ngôn Ngữ Đơn Giản và sau đó là bản dịch toàn bộ tài liệu. Bất cứ khi nào có thể, cần tránh sử dụng “quá nhiều ngôn ngữ kỹ thuật hoặc thuật ngữ chuyên ngành” vì sẽ gây khó hiểu cho người tiếp cận bản dịch. (8, 9)

Phản hồi: Ưu tiên của EEA và DPU là đưa thêm ngôn ngữ đơn giản vào các tài liệu thông báo công khai dành cho công chúng và tăng cường sự tham gia của người dân. Chính Sách Phân Bậc và Tiếp Cận của DPU cũng yêu cầu người nộp đơn lên Sở phải nộp bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản.

8. **Ý Kiến Đóng Góp:** Việc loại trừ những ngôn ngữ không được yêu cầu phổ biến có thể dẫn đến sự phân biệt đối xử. (8)

Phản hồi: Ngoài việc cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch sang các ngôn ngữ mà người có LEP thường sử dụng, EEA và DPU sẽ nỗ lực cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch miễn phí theo yêu cầu.

9. **Ý Kiến Đóng Góp:** Thông tin quan trọng được gửi qua thư (như thông báo về phiên điều trần công khai) phải được đánh dấu rõ ràng và có đề cập đến cách tiếp cận các dịch vụ biên dịch/thông dịch bổ sung ngoài những dịch vụ mà LAP yêu cầu. (9)

Phản hồi: Thông báo nộp hồ sơ của DPU sẽ bao gồm thông tin bằng mười ngôn ngữ phổ biến nhất của Khối Thịnh Vượng Chung về cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và/hoặc biên dịch cho những người có LEP (trang 9, Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ).

Nằm trong cam kết về khả năng tiếp cận ngôn ngữ, EEA sẽ đảm bảo rằng thư từ và thông

báo có nhãn chung bằng nhiều ngôn ngữ. Cách tiếp cận hòa nhập này cho phép các thành viên tiếp cận các ngôn ngữ bổ sung nếu cần (trang 8, Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ).

10. **Ý Kiến Đóng Góp:** Cần phải có sự thống nhất chặt chẽ hơn giữa Chính Sách Phân Bậc và Tiếp Cận của DPU, 21-50-A và LAP. Chính Sách Phân Bậc và Tiếp Cận yêu cầu người nộp đơn phải dịch tài liệu nộp trước sang ba ngôn ngữ phổ biến nhất ngoài Tiếng Anh (Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Quan Thoại) và các ngôn ngữ bổ sung được yêu cầu. Điều này không phù hợp với số lượng ngôn ngữ được yêu cầu đang gia tăng đối với các thủ tục tố tụng trên toàn tiểu bang lẫn khu vực thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ trong dự thảo LAP, và dẫn đến tăng chi phí cho người nộp đơn. (10)

Phản hồi: Dựa trên các phản hồi nhận được, DPU đã cập nhật LAP nhằm cải thiện khả năng tiếp cận và chất lượng các dịch vụ, chương trình và hoạt động của Sở dành cho người có LEP. Các yêu cầu về tiếp cận ngôn ngữ trong bản LAP cuối cùng đã vượt quá các yêu cầu trong DPU 21-50-A. Sở sẽ ban hành hướng dẫn tiếp theo để đảm bảo sự thống nhất giữa Chính Sách Phân Bậc và Tiếp Cận của DPU, 21-50-A và LAP.

11. **Ý Kiến Đóng Góp:** DPU nên có một Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ chuyên trách toàn thời gian để theo dõi việc đào tạo nhân viên, LAP và các ý kiến đóng góp của cộng đồng. (1, 9)

Phản hồi: Cảm ơn quý vị vì gợi ý này. DPU đang xem xét các lựa chọn tuyển dụng của chúng tôi.

12. **Ý Kiến Đóng Góp:** Sở nên “cung cấp đào tạo và sổ tay thuật ngữ kỹ thuật cho biên dịch viên và thông dịch viên” để bản dịch/thông dịch chính xác hơn và giúp công chúng tham gia hiệu quả hơn vào các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. (9)

Phản hồi: DPU đang trong quá trình xây dựng một danh mục thuật ngữ kỹ thuật và từ viết tắt được sử dụng trong các thủ tục tố tụng của Sở để cung cấp cho các thông dịch viên và biên dịch viên nhằm tăng độ chính xác của các dịch vụ biên dịch và thông dịch.

13. **Ý Kiến Đóng Góp:** Để đánh giá và cập nhật LAP hiệu quả hơn sau mỗi hai năm, cần có khảo sát phản hồi để những người sử dụng chương trình tiếp cận ngôn ngữ có thể đánh giá sau mỗi lần sử dụng. DPU cũng nên ưu tiên thu hút/đối thoại với người sử dụng tiếp cận ngôn ngữ để đảm bảo hiệu quả của LAP. (3, 6, 9)

Phản hồi: DPU hiện đang triển khai một cuộc khảo sát để thu thập phản hồi về chất lượng và độ chính xác của các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Chúng tôi sẽ theo dõi phản hồi từ người sử dụng tiếp cận ngôn ngữ và các bên liên quan khác, cũng như xác định những hành động được đề xuất có thể đưa vào các bản cập nhật LAP trong tương lai. Nằm trong bản cập nhật hàng năm của Ban Thư Ký về [Chiến Lược EJ](#), Sở sẽ báo cáo về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được cung cấp.

14. **Ý Kiến Đóng Góp:** DPU nên tăng cường hoạt động tiếp cận đối với các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ để nhiều người dân hơn có thể sử dụng các dịch vụ này và biết rằng dịch vụ biên dịch được cung cấp cho hơn 200 ngôn ngữ. Truyền miệng có thể là một cách hiệu quả để khuyến khích sự tham gia của người dân. (6, 7, Người Đóng Góp Ý Kiến Ẩn Danh)

Phản hồi: Để đảm bảo người dân biết đến các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có sẵn nhiều hơn, tất cả thông báo nộp hồ sơ của DPU sẽ bao gồm thông tin về cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và/hoặc biên dịch cho những người có LEP bằng mười ngôn ngữ phổ biến nhất của Khối Thịnh Vượng Chung. Thông tin về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cũng sẽ được đăng trên trang web và chia sẻ trên mạng xã hội để tiếp cận rộng rãi hơn. Trang web của DPU có chức năng cho phép người dùng chọn xem phần lớn các trang web bằng ngôn ngữ khác. Chức năng dịch trang web có sẵn với ít nhất 35 ngôn ngữ.

15. **Ý Kiến Đóng Góp:** Sở đánh giá phương ngữ như thế nào khi cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch? Tiếng Tây Ban Nha có ít nhất 10 phương ngữ và cộng đồng Latinh không phải là cộng đồng thống nhất. Những thành viên người Brazil của cộng đồng này thích tiếng Bồ Đào Nha hơn tiếng Tây Ban Nha. (4, 8)

Phản hồi: Ngoài việc sử dụng dữ liệu ngôn ngữ từ Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ (ACS) của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ để đánh giá các ngôn ngữ/phương ngữ được sử dụng, thông tin đầu vào từ các quan chức thành phố và các nhóm cộng đồng được dùng để xác định các ngôn ngữ/phương ngữ sẽ được biên dịch và thông dịch. Nếu ngôn ngữ cần thiết để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa không được cung cấp tự động, công chúng có thể yêu cầu biên dịch/thông dịch sang các ngôn ngữ khác.

16. **Ý Kiến Đóng Góp:** Trong khi đào tạo về LAP là cần thiết cho nhân viên mới, đào tạo thường xuyên cũng cần thiết để đảm bảo tất cả nhân viên (cả cấp trên và những người làm việc trực tiếp với cộng đồng) đều nắm được thông tin mới nhất về cách áp dụng LAP. Nội dung đào tạo nên bao gồm cách làm việc với những người đến từ nhiều nền văn hóa khác nhau, cách làm việc với thông dịch viên và các nguồn lực cần thiết để tiếp cận ngôn ngữ. Cũng nên đào tạo nhân viên song ngữ để họ có thể làm thông dịch, giúp tiết kiệm chi phí. (1)

Phản hồi: LAP sẽ được chia sẻ với nhân viên, ban quản lý và lãnh đạo. Các buổi đào tạo định kỳ sẽ được tổ chức để đảm bảo nhân viên mới và nhân viên lâu năm hiểu được tầm quan trọng của LAP cũng như quen với các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và các phương pháp tốt nhất.

17. **Ý Kiến Đóng Góp:** DPU nên ưu tiên tính liên tục nhiều nhất có thể khi cung cấp tiếp cận ngôn ngữ, ví dụ, sắp xếp để những người gọi đến nhiều lần có thể nói chuyện với cùng một nhân viên DPU nhằm xây dựng lòng tin giữa Sở và công chúng. (9)

Phản hồi: DPU đánh giá cao ý kiến đóng góp này và nếu có thể, sẽ sắp xếp để không thay đổi thông dịch viên hoặc nhân viên làm việc với người gọi đến.

18. **Ý Kiến Đóng Góp:** Bộ Phận Người Tiêu Dùng của DPU có cung cấp dịch vụ thông dịch 24/7 không? (6)

Phản hồi: Có, dịch vụ thông dịch theo yêu cầu qua điện thoại với hơn 200 ngôn ngữ luôn sẵn sàng 24/7 cho nhân viên trên toàn Sở thông qua nhà cung cấp của chúng tôi, Certified Languages International. 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. 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 cước.

19. **Ý Kiến Đóng Góp:** Liệu LAP của DPU có áp dụng cho Ban Bố Trí Cơ Sở Năng Lượng (EFSB) không? (6)

Phản hồi: Không, EFSB sẽ ban hành một bản LAP riêng.

20. **Ý Kiến Đóng Góp:** Ứng dụng Google Dịch và AI bị hạn chế trong công việc của DPU do tính phức tạp/đặc thù của các thuật ngữ được sử dụng. Cần có thông dịch viên/biên dịch viên trực tiếp và có kinh nghiệm. Nếu sử dụng Google Dịch, một thông dịch viên/biên dịch viên có trình độ cần rà soát lại tài liệu để đảm bảo tính chính xác. (3, 8)

Phản hồi: Hiện tại, DPU đang sử dụng các biên dịch viên/thông dịch viên có trình độ để cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Ngoài ra, DPU đang trong quá trình xây dựng một danh mục thuật ngữ kỹ thuật và từ viết tắt được sử dụng bởi các Bộ Phận khác nhau, và sẽ cung cấp cho biên dịch viên/thông dịch viên để giúp tăng độ chính xác của các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

21. **Ý Kiến Đóng Góp:** Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA có bao gồm các thành viên cộng đồng không? DPU có Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ riêng không? (Người Đóng Góp Ý Kiến Ẩn Danh)

Phản hồi: Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA gồm nhân viên đến từ các cơ quan thuộc EEA và họp hai tháng một lần để thảo luận cũng như phối hợp về các vấn đề liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ. Một số cơ quan này có điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ toàn thời gian. DPU không có Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ riêng, nhưng các chủ đề liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ được giải quyết bởi nhân viên Bộ Phận Công Bằng Môi Trường và Sự Tham Gia Của Công Chúng phối hợp với nhóm EJ của Sở, trong đó bao gồm nhân viên đến từ tất cả các bộ phận.