

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	

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 gây 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.¹ 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: (A) 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; hoặc (B) một phần địa lý của khu vực lân cận được Giám Đốc chỉ định là cộng đồng công bằng môi trường theo quy định của pháp luật.²

¹ 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.

² Văn Phòng Quản Lý các Vấn Đề về Năng Lượng và Môi Trường Massachusetts (“EEA”), *Chính Sách Công Bằng Môi Trường của Văn Phòng Quản Lý các Vấn Đề về Năng Lượng và Môi Trường* (“Chính Sách EJ” cập nhật năm 2021) tại 4 có tại www.mass.gov/doc/enosystemal-justice-policy6242021-update/download.

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 thực³ 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.

Khu Điều Tra Dân Số: Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ sử dụng các khu điều tra dân số để thu thập thông tin về người dân trên toàn bộ đất nước. Cả nước được chia thành các khu điều tra dân số với thông tin cụ thể về dân cư, bao gồm cả ngôn ngữ được sử dụng.

³ 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. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປຂອກ ຢ່າງປະສິດ.
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。	ສູ່ຍບັກໂປຼກຳຕົວບັນຊາສຳຄັນ ។
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. Để biết chi tiết về cách xác định ngôn ngữ, hãy tham khảo phần “Giao Thức Yêu Cầu Dịch Vụ Ngôn Ngữ”.
- Tài liệu biên dịch phải sử dụng tiếng Anh thông dụng, không có thuật ngữ chuyên ngành hoặc kỹ thuật.
- Biên dịch các tài liệu quan trọng cần thiết cho những cá nhân có LEP sang tối đa 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. 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.

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.Esenyie2@mass.gov hoặc [tại đây](#). [Chính Sách của EEA về Đảm Bảo Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Người Khuyết Tật có thể được truy cập 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 tối 5 ngôn ngữ được các cá nhân có LEP trong Khối Thịnh Vượng Chung sử dụng, bằng cách sử dụng dữ liệu từ Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ (ACS) hoặc các nguồn phù hợp khác..

Đối với các dự án không dành riêng cho một địa điểm cụ thể, không có địa chỉ cố định hoặc gần kề, tất cả các tài liệu phải được biên dịch và các cuộc họp phải được phiên dịch sang bất kỳ ngôn ngữ nào được sử dụng bởi ít nhất năm phần trăm (5%) dân số và những người này cũng xác định là có trình độ tiếng Anh hạn chế trong bán kính 1/4 dặm tính từ dự án. Các ngôn ngữ bổ sung sẽ được cung cấp theo yêu cầu.

Đối với các dự án dành riêng cho một địa điểm cụ thể, EEA sẽ xem xét các khu điều tra dân số có liên quan trong khu vực dự án. EEA sẽ xác định tất cả các khu điều tra dân số trong phạm vi 1 dặm tính từ ranh giới của dự án. Nhân viên sẽ đánh giá những khu điều tra dân số này để xác định các ngôn ngữ được sử dụng bởi tối thiểu năm phần trăm (5%) dân số có trình độ tiếng Anh hạn chế. EEA yêu cầu phải cung cấp một bản sao thông báo công khai về các dự án dành riêng cho một địa điểm cụ thể cho các tòa nhà văn phòng thành phố, thư viện công cộng, trung tâm người cao tuổi và nhà thờ trong khu vực địa lý được chỉ định.

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 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, phòng khám, 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, phản ánh cam kết của EEA trong việc đảm bảo mọi cư dân Massachusetts đều có quyền tiếp cận thông tin và tài nguyên một cách công bằng, đồng thời có thể tham gia một cách 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 hàng quý;
- 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, phòng ban 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 đầy đủ về LAP, Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, Lệnh Hành Pháp 615 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;
- Tầm quan trọng của việc tiếp cận ngôn ngữ trong quá trình ra quyết định của cơ quan;
- Các giao thức tiếp cận các nguồn lực cần thiết cho việc tiếp cận ngôn ngữ; 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 xây dựng 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.

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](#). EEA khuyến khích các thành viên tìm kiếm sự hỗ trợ bổ sung từ cơ quan của chúng tôi để xác minh độ chính xác của nội dung được dịch tự động miễn phí nếu cần.

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 X (trước đây là 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 phụ trách Ngoại Vụ
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