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

KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Bản sửa đổi có hiệu lực từ tháng 7 năm 2026

TUYÊN BỐ NHIỆM VỤ CỦA VĂN PHÒNG GIÁM ĐỐC

Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề 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 thúc đẩy năng lượng sạch, EEA không ngừng nỗ lực để biến Massachusetts thành một nơi tuyệt vời để mọi người sinh sống, làm việc và nuôi dưỡng gia đình.

Nhiệm vụ của **Văn Phòng Quản Lý Vùng Duyên Hải Massachusetts** (CZM) là cân bằng tác động của các hoạt động của con người với việc bảo vệ các nguồn tài nguyên ven biển và biển thông qua công tác quy hoạch, sự tham gia của cộng đồng, giáo dục, nghiên cứu và quản lý tài nguyên hợp lý.

Cảnh Sát Môi Trường Massachusetts (MEP) bảo vệ môi trường và tài nguyên thiên nhiên của Khối Thịnh Vượng Chung Massachusetts thông qua việc thực thi pháp luật, giáo dục và tuyên truyền cộng đồng.

Đạo Luật Chính Sách Môi Trường Massachusetts (MEPA) tiến hành đánh giá tác động môi trường của các dự án cần có "Hành Động của Cơ Quan", chẳng hạn như cấp giấy phép, chuyển nhượng đất đai hoặc hỗ trợ tài chính, do các cơ quan cấp tiểu bang và một số cơ quan chính quyền địa phương thực hiện. Mục đích của quy trình đánh giá MEPA là tạo cơ hội có ý nghĩa để công chúng xem xét các tác động môi trường tiềm ẩn trước khi Hành Động của Cơ Quan được thực hiện đối với dự án.

Văn Phòng Hỗ Trợ Kỹ Thuật Massachusetts (OTA) là một cơ quan không có chức năng quản lý, cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật miễn phí và bảo mật cho các nhà sản xuất và doanh nghiệp tại Massachusetts về giảm sử dụng chất độc hại, phòng ngừa ô nhiễm và bảo tồn tài nguyên.

ĐỊNH NGHĨA

Cá Nhân Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP): Là những người không sử dụng tiếng Anh làm ngôn ngữ chính và có khả năng đọc, nói, viết hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế. Người có LEP bao gồm cả người khiếm thính hoặc người bị suy giảm thính lực.

Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa cho những người có LEP đến các dịch vụ tương tự như những dịch vụ dành cho người có khả năng sử dụng tiếng Anh.

Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa: Là hoạt động hỗ trợ ngôn ngữ giúp đảm bảo giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả mà không phát sinh chi phí cho những người có LEP cần hỗ trợ để loại bỏ các rào cản giao tiếp, chẳng hạn như thông dịch ngôn ngữ ký hiệu, phụ đề theo thời gian thực hoặc các hình thức giao tiếp dễ tiếp cận khác theo yêu cầu của Tiêu đề VI trong Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, đã được sửa đổi; Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng năm 1973; Đạo Luật Chống Phân Biệt Đối Xử Dựa Trên Tuổi Tác năm 1975; Tiêu đề IX trong Đạo Luật Sửa Đổi Giáo Dục năm 1972; và Mục 13 trong Đạo Luật Sửa Đổi về Kiểm Soát Ô Nhiễm Nước Liên Bang năm 1972 (gọi chung là "các đạo luật liên bang về chống phân biệt đối xử"). Khả năng tiếp cận có ý nghĩa là khả năng tiếp cận không bị trì hoãn đáng kể, hạn chế hoặc cung cấp ở mức thấp hơn so với các chương trình hoặc hoạt động dành cho những người có trình độ tiếng Anh.

Tài Liệu Thiết Yếu: Tài liệu thiết yếu là những tài liệu bằng tiếng Anh chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động và dịch vụ của cơ quan, bao gồm các quyền về điều kiện đủ tiêu chuẩn của cư dân, mà nếu không được cung cấp bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh có thể khiến người không nói tiếng Anh và người có LEP không được tiếp cận công bằng và có ý nghĩa. Tài liệu thiết yếu có thể bao gồm thông tin 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; đơn đăng ký dịch vụ trực tuyến và bản giấy; biểu mẫu tiếp nhận; thông báo liên quan đến tính đủ điều kiện để sử dụng dịch vụ; thông báo về việc giảm hoặc chấm dứt dịch vụ; thông báo về quyền kháng cáo; thông báo cho người có LEP về các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí; các tài liệu được pháp luật yêu cầu; và thông báo về việc cung cấp dịch vụ thông dịch và hỗ trợ ngôn ngữ.

Biên dịch: Là quá trình chuyển đổi văn bản từ ngôn ngữ nguồn sang văn bản 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, cũng như xem xét sự khác biệt về văn hóa và phương ngữ.

Thông dịch: Là quá trình lắng nghe, hiểu, phân tích và xử lý nội dung giao tiếp bằng lời nói trong một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn), sau đó chuyển tải trung thực[1] bằng lời nói sang một ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích), đồng thời giữ nguyên ý nghĩa. Đối với những người có một số dạng khuyết tật ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp, quá trình này có thể bao gồm việc hiểu, phân tích và xử lý nội dung giao tiếp bằng lời nói hoặc ngôn ngữ ký hiệu trong ngôn ngữ nguồn, sau đó truyền đạt trung thực thông tin

đó sang ngôn ngữ đích dưới dạng lời nói, phụ đề hoặc ngôn ngữ ký hiệu, đồng thời giữ nguyên ý nghĩa.

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

I. GIỚI THIỆU

Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường Massachusetts (EEA) cam kết cải thiện khả năng tiếp cận các chương trình, hoạt động và dịch vụ của mình cho người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). EEA đã xây dựng Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP hoặc "kế hoạch") này nhằm giảm các rào cản và bảo đảm các nhóm dân cư có LEP có khả năng tiếp cận có ý nghĩa đối với 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 Sắc Lệnh Hành Pháp 615 cùng tất cả các luật khác của tiểu bang và liên bang hiện hành.

II. MỤC ĐÍCH

Mục đích của kế hoạch này là đảm bảo khả năng tiếp cận công bằng và có ý nghĩa đối với tất cả các chương trình, hoạt động và dịch vụ của EEA dành cho những người có LEP mà không phát sinh chi phí trực tiếp cho họ. EEA cam kết cung cấp dịch vụ cho những người có LEP như một phần trong nhiệm vụ của mình. EEA sẽ phối hợp với từng cơ quan trực thuộc, trong đó mỗi cơ quan đều đang xây dựng LAP riêng, để bảo đảm việc tuân thủ Sắc Lệnh Hành Pháp 615 trên toàn Cơ Quan, theo đó yêu cầu mỗi cơ quan phải có LAP.

Các mục tiêu của LAP của EEA là (i) cải thiện chất lượng và khả năng tiếp cận các chương trình, hoạt động và dịch vụ của tiểu bang dành cho những người có LEP; (ii) giảm sự chênh lệch và tình trạng chậm trễ, nếu có, trong việc cung cấp các chương trình, hoạt động và dịch vụ của tiểu bang cho những người có LEP đủ điều kiện; và (iii) nâng cao hiệu quả của cơ quan và mức độ hài lòng của công chúng. Việc tuân thủ LAP này sẽ thúc đẩy tuân thủ các đạo luật liên bang về chống phân biệt đối xử (ví dụ: Tiêu đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964) và hướng dẫn về chống phân biệt đối xử dựa trên nguồn gốc quốc gia, Sắc Lệnh Hành Pháp 526 và Sắc Lệnh Hành Pháp 615.

III. TIÊU CHUẨN TIẾP CẬN CÔNG BẰNG

Những người có LEP liên hệ với EEA qua điện thoại, trực tiếp hoặc qua video phải được cung cấp dịch vụ thông dịch chuyên nghiệp trong thời gian sớm nhất có thể và nhìn chung trong khoảng thời gian hợp lý tương đương với thời gian cung cấp dịch vụ bằng tiếng Anh.

Nhân viên phải sử dụng các dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc qua video đã được phê duyệt mà không được chậm trễ.

Các văn bản trả lời những người có LEP phải được cung cấp trong cùng thời hạn

phục vụ như văn bản trả lời những người nói tiếng Anh. Các tài liệu bằng văn bản được dịch phải rõ ràng, chính xác và phù hợp với văn hóa.

Những người có LEP không được gặp phải bất kỳ trở ngại, sự chậm trễ hoặc việc giảm chất lượng dịch vụ nào do rào cản ngôn ngữ.

IV. CHÍNH SÁCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách của EEA là cung cấp khả năng tiếp cận công bằng và có ý nghĩa đối với các chương trình, hoạt động và dịch vụ của tiểu bang cho những người có LEP. Chính sách này áp dụng cho tất cả các văn phòng và phòng ban thuộc EEA, bao gồm nhưng không giới hạn ở Văn Phòng Quản Lý Vùng Duyên Hải Massachusetts, 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.

Các dịch vụ dành cho những người có LEP của EEA sẽ được định hướng dựa trên bốn yếu tố phân tích: (1) số lượng những người có LEP có thể bị ảnh hưởng bởi một chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ; (2) tần suất những người có LEP tiếp xúc với chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ; (3) tính chất và mức độ quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ đối với cuộc sống của người dân; hoặc (4) các nguồn lực sẵn có của EEA.

V. NGUỒN LỰC TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Các Nhà Cung Cấp Theo Hợp Đồng của Tiểu Bang

EEA ký hợp đồng với nhiều nhà cung cấp dịch vụ của tiểu bang để cung cấp dịch vụ biên dịch và thông dịch cho Văn Phòng Giám Đốc và các phòng ban trực thuộc. Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ trong PRF88 (Dịch Vụ Thông Dịch và Biên Dịch Ngoại Ngữ) mà EEA đã ký hợp đồng bao gồm nhưng không giới hạn ở (i) Fox Translation Services; (ii) Language Bridge, LLC; (iii) Language Connections Inc.; (iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC; (v) International Translation Company; (vi) Lionbridge Technologies LLC; và (vii) Baystate Interpreters, Inc.

Giảm Chi Phí

EEA sẽ chuẩn hóa các tài liệu, khi phù hợp, nhằm giảm chi phí và nhu cầu biên dịch. EEA cũng sẽ thực hiện chia sẻ thông tin thông qua Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan, đồng thời tập trung các dịch vụ thông dịch hoặc biên dịch để đạt được lợi thế về chi phí (mua dịch vụ của một nhà cung cấp trong một khoảng thời gian kéo dài thay vì theo từng dự án). Ngoài ra, EEA sẽ sử dụng thẻ xác định ngôn ngữ (hay “I Speak Cards”) để xác định (các) ngôn ngữ được những người có LEP sử dụng khi tiếp cận các chương trình, hoạt động và dịch vụ của EEA.

Thư từ

EEA sẽ sử dụng nhãn chung này cho các tài liệu nhằm cung cấp thông tin về các

chương trình, dịch vụ hoặc hoạt động. EEA sẽ cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ bằng năm ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất tại Khối Thịnh Vượng Chung, cũng như các ngôn ngữ khác theo yêu cầu. Nhãn chung này cũng có thể được đưa vào thư từ hoặc các tài liệu in và điện tử để xác định nhu cầu về các ngôn ngữ bổ sung.

This document contains important information. Please have it translated immediately.

Es dokumentu ten informason inportanti. Pur favor, manda traduzi-l imidiatamenti.

В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.

Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.

تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يُرجى ترجمتها فورًا.

Dokiman sa gen enfômasyon enpôtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.

Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurio inmediatamente.

Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.

此文件含有重要信息。

请立即找人翻译。

본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.

Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.

ເອກະສານສະບັບນີ້ບັນຈຂໍ້ ມູນອັນສຳຄັນ. ກະລຸ

ນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປເປອອກ ຢ່າງບ່ລ ຊ້ຳ.

ឯក ន ន រ ព្ត័ ន ង៏ សំ ន់។

សូ ម បក បរប ង ា ន់។

Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.

Hướng Dẫn Biên Dịch Văn Bản

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

- Xác định (các) ngôn ngữ cần biên dịch để phục vụ cộng đồng bị ảnh hưởng. Các dự án có phạm vi ảnh hưởng trên toàn tiểu bang phải chèn và dịch nhãn được đề cập ở trên. Để biết chi tiết về cách xác định ngôn ngữ,

tham khảo phần "Quy Trình Yêu Cầu Dịch Vụ Ngôn Ngữ".

- Tài liệu cần biên dịch phải tránh sử dụng thuật ngữ chuyên ngành hoặc thuật ngữ kỹ thuật và phải được viết bằng tiếng Anh dễ hiểu.
- Biên dịch các tài liệu thiết yếu liên quan đến những người có LEP sang năm ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất. Tài liệu thiết yếu là những tài liệu chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động và dịch vụ của cơ quan, bao gồm các quyền về tính đủ điều kiện của cư dân.
- Nhân viên phải gửi biểu mẫu Yêu Cầu Nguồn Trợ Giúp Ngôn Ngữ và điền đầy đủ tất cả các trường bắt buộc. Sau khi biểu mẫu được gửi, Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan (LAC) sẽ liên hệ qua email để xác nhận đã nhận được yêu cầu.
- Sau khi LAC Cấp Cơ Quan gửi yêu cầu đến nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên có trách nhiệm phối hợp trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ khi cần, bao gồm cung cấp mọi thông tin bổ sung và trả lời các câu hỏi để bảo đảm dịch vụ được hoàn thành kịp thời và chính xác.
- Mọi yêu cầu về dịch vụ thông dịch và biên dịch phải được gửi bằng Biểu Mẫu Yêu Cầu Nguồn Trợ Giúp Ngôn Ngữ. Sau khi hoàn tất và gửi biểu mẫu, nhân viên cũng phải thông báo cho LAC Cấp Cơ Quan qua email để bảo đảm yêu cầu được xử lý và các dịch vụ được phối hợp kịp thời.

Thông Dịch cho các Sự Kiện Trực Tiếp

EEA phải cung cấp dịch vụ thông dịch đồng thời bằng lời nói tại các cuộc họp, sự kiện và phiên làm việc trực tiếp, bao gồm các cuộc họp lấy ý kiến cộng đồng và các phiên điều trần công khai, do các thông dịch viên đủ năng lực thực hiện. EEA cũng sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch cho các chương trình và hoạt động khác khi được xem là phù hợp, cũng như bằng các ngôn ngữ bổ sung theo yêu cầu, với điều kiện các dịch vụ này giúp những người có LEP có thể tham gia một cách có ý nghĩa vào các cuộc họp, sự kiện, chương trình và hoạt động đó. Nhân viên EEA phải đảm bảo rằng đối với các cuộc họp, sự kiện và phiên làm việc trực tiếp kéo dài, có ít nhất hai thông dịch viên cho mỗi ngôn ngữ được đặt lịch để có thể luân phiên nghỉ giải lao; điều này nhằm ngăn ngừa các lỗi do mệt mỏi về tinh thần. EEA phải tạo đủ điều kiện để các thông dịch viên xem xét tài liệu trước các cuộc họp, sự kiện hoặc phiên làm việc công khai trực tiếp.

Dịch Vụ ASL

EEA phải cung cấp dịch vụ thông dịch Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (ASL) theo yêu cầu. Mọi yêu cầu về ASL phải được gửi ít nhất hai tuần trước ngày cung cấp dịch vụ thông qua Ủy Ban về Người Điếc và Người Khiếm Thính của Massachusetts và không muộn hơn hai ngày trước ngày cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp khẩn cấp. Lưu ý rằng sau khi yêu cầu được đáp ứng, việc hủy dịch vụ phải được thực hiện không muộn hơn 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 dịch vụ CART được nêu trong Chính Sách Bảo Đảm Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Người Khuyết Tật của Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường.

Dịch Vụ CART

Bất kỳ ai xác định mình là "Người Điếc Giao Tiếp Bằng Lời Nói" sẽ sử dụng giao tiếp bằng lời nói hoặc dịch vụ Chuyển Ngữ Thời Gian Thực Hỗ Trợ Giao Tiếp (CART).

CART là hình thức chuyển nguyên văn lời nói thành văn bản viết. Mọi yêu cầu về CART phải được gửi ít nhất hai tuần trước ngày cung cấp dịch vụ thông qua Ủy Ban về Người Điếc và Người Khiếm Thính của Massachusetts và không muộn 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 thông dịch viên cung cấp dịch vụ phụ đề. Sau khi yêu cầu được đáp ứng, việc hủy dịch vụ phải được thực hiện không muộn hơn hai ngày làm việc trước ngày cung cấp dịch vụ để tránh phát sinh phí dịch vụ. Quy trình yêu cầu thông dịch viên ASL hoặc nhà cung cấp dịch vụ CART được nêu trong Chính Sách Bảo Đảm Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Người Khuyết Tật của Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường.

Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Người Khuyết Tật

Mục đích của việc đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa để giao tiếp hiệu quả cho người khuyết tật là thúc đẩy việc tuân thủ các đạo luật liên bang về chống phân biệt đối xử và đảm bảo rằng người bị khuyết tật về thị giác, lời nói, ngôn ngữ, thính giác hoặc các dạng khuyết tật khác có thể truyền đạt thông tin đến EEA, giao tiếp với EEA và tiếp nhận thông tin từ EEA. Có thể cần các phương tiện và dịch vụ hỗ trợ để giao tiếp có ý nghĩa với người khuyết tật. Người khuyết tật có thể cần các thiết bị hỗ trợ hoặc công nghệ hỗ trợ khác nhau để tiếp cận ngôn ngữ và giao tiếp, tùy thuộc vào nhu cầu chức năng của họ.

EEA sẽ cung cấp trình đọc màn hình cho người mù hoặc có thị lực kém, cũng như văn bản thay thế để mô tả những hình ảnh mà trình đọc màn hình không thể diễn giải và cung cấp văn bản thông tin bằng chữ nổi Braille. EEA cũng sẽ cung cấp dịch vụ ASL hoặc CART cho người Điếc hoặc người khiếm thính. Các yêu cầu về điều chỉnh hợp lý cho người khuyết tật phải được gửi đến Giám Đốc Đa Dạng, Công Bằng và Hòa Nhập Cấp Cơ Quan, Điều Phối Viên ADA Cấp Cơ Quan kiêm Điều Phối Viên Chống Phân Biệt Đối Xử, Melixza Esenyie, Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, theo số (617) 872-3270, Melixza.Esenyie2@mass.gov hoặc tại đây: Chính Sách Bảo Đảm Khả Năng Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Người Khuyết Tật của Văn Phòng Quản Lý Các Vấn Đề Năng Lượng và Môi Trường.

ADA và Mục 508Tuân Thủ

EEA cam kết đảm bảo nội dung kỹ thuật số và các dịch vụ trực tuyến của mình có khả năng tiếp cận đối với tất cả mọi người, bao gồm cả người khuyết tật. Tiêu đề II của Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ áp dụng cho tất cả các dịch vụ, chương trình và hoạt động do chính quyền tiểu bang và địa phương cung cấp, bao gồm cả những dịch vụ, chương trình và hoạt động được cung cấp trực tuyến và thông qua các ứng dụng dành cho thiết bị di động. Phù hợp với Tiêu đề II và Chính Sách Tiếp Cận Kỹ Thuật Số Toàn Doanh Nghiệp của Khối Thịnh Vượng Chung, nội dung kỹ thuật số của EEA, bao gồm các trang web, tài liệu điện tử, nội dung đa phương tiện và mạng xã hội, phải đáp ứng Hướng Dẫn về Khả Năng Tiếp Cận Nội Dung Web (WCAG) phiên bản 2.1 Cấp A và Cấp AA như tiêu chuẩn kỹ thuật tối thiểu về khả năng tiếp cận.
Ngoài ra, các tài liệu điện tử và truyền thông phải tuân thủ hướng dẫn và các yêu cầu kiểm thử theo quy định trong Chính Sách Tiếp Cận Kỹ Thuật Số Toàn Doanh Nghiệp của Khối Thịnh

Vượng Chung.

Chính Sách Tiếp Cận Kỹ Thuật Số Toàn Doanh Nghiệp yêu cầu EEA đảm bảo nhân viên hoàn thành các khóa đào tạo bắt buộc và đào tạo về khả năng tiếp cận kỹ thuật số phù hợp với vai trò công việc, đồng thời đưa các yêu cầu về khả năng tiếp cận vào công tác lập kế hoạch dự án đối với việc phát triển ứng dụng. Các nghĩa vụ về khả năng tiếp cận kỹ thuật số của EEA cũng áp dụng đối với các nhà cung cấp bên thứ ba: các ứng dụng web và ứng dụng dành cho thiết bị di động, nội dung web và các tài liệu hướng dẫn hoặc tài liệu bổ sung do nhà cung cấp hoặc bên thứ ba theo hợp đồng cung cấp cũng phải tuân thủ WCAG phiên bản 2.1 Cấp A và Cấp AA. EEA sẽ đưa các yêu cầu về khả năng tiếp cận vào các hoạt động mua sắm và hợp đồng tương ứng.

Theo chính sách này, "khả năng tiếp cận" có nghĩa là người khuyết tật được tạo cơ hội tiếp nhận cùng thông tin, tham gia cùng các hoạt động tương tác và sử dụng cùng các dịch vụ như người không khuyết tật, theo cách có hiệu quả và được tích hợp tương đương, với mức độ dễ sử dụng về cơ bản tương đương và cùng mức độ bảo mật và quyền riêng tư. EEA sẽ phối hợp với Trung Tâm Tư Vấn, Giáo Dục và Hỗ Trợ Tiếp Cận (ACCESS) của Khối Thịnh Vượng Chung và Văn Phòng Quản Lý Dịch Vụ Công Nghệ và An Ninh (EOTSS) để đảm bảo tuân thủ liên tục và không ngừng cải thiện các tài sản kỹ thuật số của EEA.

Quy Trình Cung Cấp Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Nhân viên EEA phải xác định năm ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất tại Khối Thịnh Vượng Chung để thông dịch các cuộc họp công khai và biên dịch các tài liệu thiết yếu. Nếu cần thông dịch và biên dịch cho một cuộc họp công khai về một sáng kiến hoặc dự án trên toàn tiểu bang, các tài liệu thiết yếu phải được biên dịch và các cuộc họp phải được thông dịch sang năm ngôn ngữ được những người có LEP sử dụng phổ biến nhất tại Khối Thịnh Vượng Chung, dựa trên dữ liệu từ bản đồ "Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng tại Massachusetts".

Đối với hoạt động tiếp cận và tham vấn cộng đồng liên quan đến các chương trình, hoạt động, dịch vụ hoặc dự án có phạm vi ảnh hưởng trên toàn tiểu bang, EEA phải cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và tài liệu được biên dịch bằng năm ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất, theo dữ liệu mới nhất hiện có trên bản đồ "Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng tại Massachusetts", ngoài bất kỳ ngôn ngữ nào khác được yêu cầu hoặc được xác định là cần thiết để bảo đảm khả năng tiếp cận có ý nghĩa.

Đối với hoạt động tiếp cận và tham vấn cộng đồng liên quan đến các chương trình, hoạt động, dịch vụ hoặc dự án tại một địa điểm cụ thể, EEA phải cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và tài liệu được biên dịch bằng (các) ngôn ngữ được sử dụng chủ yếu trong khu vực địa lý đó bởi từ năm phần trăm dân số trở lên, tối đa là năm ngôn ngữ. Bất kỳ ngôn ngữ bổ sung nào được yêu cầu hoặc được xác định là cần thiết để đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa cũng phải được cung cấp. Mỗi văn phòng hoặc bộ phận thuộc EEA phải xác định khu vực địa lý chịu tác động theo các quy định mà mình phải tuân thủ. Trong trường hợp không có các quy định như vậy, khu vực địa lý sẽ được xác định theo phương pháp tiêu chuẩn sau: (i) áp dụng bán kính năm dặm đối với các dự án có tác động liên quan đến không khí; và (ii) áp dụng bán kính một dặm đối với các dự án có các tác động môi trường khác.

EEA yêu cầu các tài liệu bằng văn bản và thông báo về các dự án tại một địa điểm cụ thể phải được phân phát trong khu vực địa lý được chỉ định, chẳng hạn như tại các tòa nhà văn phòng của chính quyền địa phương, thư viện công cộng, trung tâm dành cho người cao tuổi và cơ sở thờ tự. Việc phân phát phải được thực hiện tại những địa điểm mà cộng đồng bị ảnh hưởng có thể tiếp cận một cách hợp lý nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa đối với thông tin về dự án.

Nhân viên phải tham khảo các nguồn trợ giúp sau đây, khi phù hợp, để xác định phạm vi dịch vụ ngôn ngữ cần thiết:

- Bản đồ "Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng tại Massachusetts" của EEA;
- Chính quyền địa phương, các tổ chức cộng đồng, hệ thống trường học, văn phòng y tế, các tổ chức tôn giáo hoặc các tổ chức tại cộng đồng khác có thể hỗ trợ xác định những nhóm dân cư cần được tiếp cận thêm; và
- Bất kỳ dữ liệu nhân khẩu học nào khác có sẵn từ các nguồn công khai về khả năng ngôn ngữ, cho thấy những người sử dụng tiếng Anh ở mức "không thành thạo".

Các cơ quan và văn phòng thuộc EEA có thể gửi cho OEJE để xem xét và phê duyệt danh sách hoặc nhóm các cuộc họp công khai mà dịch vụ thông dịch chỉ cần được cung cấp khi có yêu cầu. Một số loại cuộc họp có thể được miễn yêu cầu tự động cung cấp dịch vụ thông dịch nếu nguồn lực tiếp cận ngôn ngữ bị hạn chế hoặc cư dân sẽ không bị ảnh hưởng theo một cách cụ thể nào đó. Danh sách cuối cùng các cuộc họp hoặc nhóm cuộc họp được miễn phải được OEJE phê duyệt.

Năng Lực của Thông Dịch Viên

Nhân viên EEA phải lấy ít nhất ba báo giá từ các nhà cung cấp như đã nêu ở trên để đánh giá mức giá tốt nhất và các yêu cầu về thời hạn. Để bảo đảm dịch vụ đáng tin cậy, thực hành tốt nhất là tìm hiểu về lĩnh vực chuyên môn của nhà cung cấp (tức là lĩnh vực hoặc ngành) và trình độ chuyên môn của thông dịch viên trong việc cung cấp dịch vụ thông dịch nói đồng thời cho các cuộc họp, sự kiện và phiên làm việc trực tiếp. Thông dịch viên phải chứng minh được năng lực sử dụng và khả năng truyền đạt thông tin bằng cả tiếng Anh và ngôn ngữ còn lại, đồng thời phải thành thạo phương thức thông dịch phù hợp (tức là thông dịch nối tiếp, thông dịch đồng thời hoặc ASL). Ngoài ra, điều quan trọng là thông dịch viên phải am hiểu bằng cả hai ngôn ngữ các thuật ngữ hoặc khái niệm chuyên ngành đặc thù của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ, cũng như các từ vựng hoặc cách diễn đạt đặc trưng được những người có LEP bị ảnh hưởng sử dụng. Hơn nữa, thông dịch viên phải (i) hiểu và tuân thủ các quy định về bảo mật và tính khách quan ở mức độ tương đương với nhân viên EEA và trong phạm vi mà vị trí công việc của họ yêu cầu; và
(ii) hiểu và thực hiện đúng vai trò của thông dịch viên, không chuyển sang vai trò cố vấn pháp lý, kỹ sư, chuyên gia cộng đồng hoặc bất kỳ vai trò nào khác.

Yêu Cầu Biên Dịch Tài Liệu

Nhân viên EEA nên thực hiện các bước nêu trên để bảo đảm những người có LEP được tiếp cận một cách có ý nghĩa với các chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ.

Nhân viên EEA phải bảo đảm bản dịch các tài liệu thiết yếu phục vụ các cuộc họp công khai có thể được tiếp cận ít nhất 14 ngày trước sự kiện công khai, nếu khả thi, nhằm bảo đảm thông tin đến được đối tượng mục tiêu kịp thời, tạo điều kiện cho cộng đồng tham gia một cách thực chất.

VI. SỬ DỤNG CÔNG CỤ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO (AI) ĐỂ HỖ TRỢ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Hiện tại, EEA không sử dụng AI hoặc các dịch vụ kỹ thuật số khác cho nhu cầu dịch tài liệu. Tuy nhiên, EEA sẵn sàng nghiên cứu một cách thận trọng về cách mà các giải pháp dựa trên AI có thể hỗ trợ nỗ lực mở rộng khả năng tiếp cận ngôn ngữ và bổ trợ cho chuyên môn của con người. Mọi việc sử dụng công cụ AI trong tương lai sẽ được định hướng bởi cam kết của chúng tôi về tính chính xác và nhu cầu của cư dân Khối Thịnh Vượng Chung mà chúng tôi phục vụ.

VII. TRIỂN KHAI

LAP này sẽ được triển khai đầy đủ, tùy thuộc vào nguồn lực hiện có, thể hiện cam kết của EEA trong việc bảo đảm tất cả cư dân Massachusetts được tiếp cận thông tin và nguồn lực một cách công bằng và 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 hoạt động đào tạo, đồng thời nêu rõ tiêu chuẩn về khả năng tiếp cận có ý nghĩa dành cho những người có LEP. LAP của EEA hướng tới việc bảo đảm tất cả mọi người đều được tham gia một cách có ý nghĩa và công bằng thông qua việc triển khai các hướng dẫn sau:

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan

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

- Tổ chức đào tạo cho nhân viên hằng quý;
- Hỗ trợ việc mua sắm các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ;
- Đánh giá lại và cập nhật LAP định kỳ hoặc ít nhất hai năm một lần để phản ánh thông tin cập nhật về
  các nhóm dân số có LEP có liên quan;
- Tham vấn các bên liên quan; và
- Điều phối Nhóm Công Tác về Tiếp Cận Ngôn Ngữ của EEA.

Các Bước Hành Động

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan sẽ xây dựng chương trình đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ dành cho nhân viên chịu trách nhiệm sắp xếp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho chương trình, bộ phận hoặc văn phòng tương ứng của mình. Nhóm

Công Tác về Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan sẽ hỗ trợ xây dựng các nội dung đào tạo và đưa ra những khuyến nghị phù hợp.

Sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để bảo đảm nhân viên phù hợp được đào tạo đầy đủ về LAP, Tiêu đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, Sắc Lệnh Hành Pháp 615 và các quy trình nội bộ để yêu cầu dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Các chương trình đào tạo có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Làm việc hiệu quả với những người có LEP và thông dịch viên qua điện thoại;
- Năng Lực Văn Hóa
- Sự Tham Gia Hiệu Quả và Có Ý Nghĩa của Công Chúng;
- Quy trình tiếp cận các nguồn lực cần thiết cho việc tiếp cận ngôn ngữ; và
- Triển Khai LAP.

LAP sẽ được:

- Đăng tải trên hệ thống nội bộ để tất cả nhân viên có thể tiếp cận;
- Đưa vào chương trình định hướng dành cho nhân viên mới;
- Trình bày với ban quản lý để bảo đảm họ nhận thức đầy đủ và hiểu rõ LAP, qua đó nhấn mạnh tầm quan trọng của kế hoạch và bảo đảm nhân viên triển khai kế hoạch; và
- Trình bày cho nhân viên EEA có tiếp xúc với công chúng để những nhân viên này được đào tạo nhằm làm việc hiệu quả với những người có LEP và thông dịch viên qua điện thoại.

Đánh Giá Nhu Cầu Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan sẽ xây dựng một bản đánh giá nhu cầu. Bản đánh giá nhu cầu sẽ:

- Xác định và mô tả đặc điểm về tính chất và tầm quan trọng của các chương trình, hoạt động và dịch vụ khác nhau do cơ quan cung cấp, nhằm giúp xác định các ưu tiên trong việc cung cấp dịch vụ để bảo đảm khả năng tiếp cận cho những người có LEP;
- Dữ liệu sẽ được thu thập từ Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ (ACS), bản đồ "Các Ngôn Ngữ Được Sử Dụng tại Massachusetts" hoặc thông qua tham vấn các bên liên quan trong cộng đồng để xác định cơ cấu ngôn ngữ của nhóm dân cư được EEA phục vụ và xem xét liệu dữ liệu có cho thấy bất kỳ nhóm ngôn ngữ cụ thể nào chưa được phục vụ hoặc chưa được đại diện đầy đủ hay không; và
- Xác định tất cả các điểm tiếp xúc giữa cơ quan và công chúng, cũng như 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 Cấp Cơ Quan sẽ chủ trì các cuộc họp hai tháng một lần với Nhóm Công Tác về Tiếp Cận Ngôn Ngữ để phổ biến thông tin, chia sẻ các bài học kinh nghiệm và các phương pháp hay nhất nhằm triển khai LAP của EEA.

VIII. NỘI DUNG TRANG WEB

Nội Dung Trang Web

Nội dung trên trang web của EEA sẽ được rà soát và điều chỉnh định kỳ để các thông tin thiết yếu được dịch sang năm ngôn ngữ được sử dụng phổ biến nhất, như đã xác định ở phần Đánh Giá Nhu Cầu Dịch Vụ Ngôn Ngữ nêu trên.

Các Nền Tảng Mạng Xã Hội

EEA sẽ sử dụng các nền tảng mạng xã hội của mình để cung cấp thông tin thiết yếu đã được dịch và tăng cường truyền tải thông tin đến các nhóm dân cư có LEP. EEA sẽ phổ biến thông tin thông qua bản tin hàng tháng của Văn Phòng Công Lý và Công Bằng Môi Trường và trang X của EEA (trước đây có tên là Twitter) để chia sẻ những thông tin quan trọng.

Biên Dịch Tài Liệu Thiết Yếu

Tài liệu thiết yếu là những tài liệu bằng tiếng Anh chứa thông tin quan trọng về các chương trình, hoạt động và dịch vụ của cơ quan, bao gồm các quyền về điều kiện đủ tiêu chuẩn của cư dân, mà nếu không được cung cấp bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh có thể khiến người không nói tiếng Anh và người có LEP không được tiếp cận công bằng và có ý nghĩa. Tài liệu thiết yếu có thể bao gồm thông tin 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; đơn đăng ký dịch vụ trực tuyến và bản giấy; biểu mẫu tiếp nhận; thông báo liên quan đến tính đủ điều kiện để sử dụng dịch vụ; thông báo về việc giảm hoặc chấm dứt dịch vụ; thông báo về quyền kháng cáo; thông báo cho người có LEP về các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí; các tài liệu được pháp luật yêu cầu; và thông báo về việc cung cấp dịch vụ thông dịch và hỗ trợ ngôn ngữ. Khi cần thiết, EEA sẽ hỗ trợ tài chính cho các cơ quan để cung cấp dịch vụ dịch thuật chuyên nghiệp và phù hợp với văn hóa cho các tài liệu thiết yếu.

IX.GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

EEA sẽ đánh giá, sửa đổi, công bố và triển khai kế hoạch của mình ít nhất hai năm một lần và sẽ đánh giá liên tục khi thích hợp để xem có cần thay đổi các dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động hay không nhằm bảo đảm những người không nói tiếng Anh và người có LEP được tiếp cận liên tục và công bằng. Để bảo đảm sự tham gia của các bên liên quan vào việc sửa đổi và tiếp tục xây dựng kế hoạch, EEA sẽ tham vấn các tổ chức tại cộng đồng cung cấp dịch vụ cho các nhóm dân cư mà EEA phục vụ. EEA cũng sẽ thực hiện khảo sát sau khi cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ để thu thập phản hồi về độ chính xác và chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ đã cung cấp. Ngoài ra, trong quá trình rà soát, EEA sẽ xem xét đánh giá:

- Bất kỳ thay đổi đáng kể nào về nhân khẩu học hoặc nhu cầu ngôn ngữ của các nhóm dân cư có LEP trong khu vực cung cấp dịch vụ hoặc trong nhóm dân cư chịu tác động hoặc tiếp xúc với cơ quan;
- Khả năng sẵn có của các nguồn lực;
- Các quy trình để nhân viên yêu cầu hỗ trợ về nhu cầu thông dịch và biên dịch;
- Các quy trình đào tạo nhân viên về việc triển khai kế hoạch này;

- Liệu kế hoạch hiện tại có đáp ứng nhu cầu của các nhóm dân cư có LEP hay không; và
- Các loại hoạt động hoặc dịch vụ được cung cấp cho các nhóm dân cư có LEP.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan được chỉ định sẽ giám sát tính hiệu quả của kế hoạch này và kế hoạch của từng cơ quan thuộc phạm vi quản lý của EEA, bao gồm cả các cơ quan trực thuộc. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cấp Cơ Quan sẽ chủ trì cuộc họp hằng quý với tất cả các Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của các cơ quan thuộc EEA để đánh giá việc triển khai từng kế hoạch.

X. KHIẾU NẠI

EEA sẽ không ngừng nỗ lực cải thiện việc xây dựng và triển khai LAP của EEA. EEA xử lý các yêu cầu thông tin và khiếu nại của công chúng thông qua việc điều tra kỹ lưỡng, thực hiện các biện pháp khắc phục cần thiết, đồng thời phản hồi và trao đổi thông tin 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 về Chống Phân Biệt Đối Xử được nêu dưới đây hoặc truy cập trang web của chúng tôi để tìm hiểu cách thức và nơi nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử.

Qua thư điện tử:
Melixza.Esenyie2@mass.gov

Qua thư thông thường, giao trực tiếp hoặc dịch vụ chuyển phát qua đêm:

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

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

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

Bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc triển khai kế hoạch này hoặc khiếu nại liên quan đến việc áp dụng kế hoạch đều có thể được gửi đến Văn Phòng Tiếp Cận và Cơ Hội của Thống Đốc qua địa chỉ Eduardo.morenomendez@mass.gov hoặc govcommunityaffairs@mass.gov để được xem xét và thực hiện biện pháp phù hợp.