

Lưu ý về những từ hay hơn để sử dụng thay cho “trình độ tiếng Anh hạn chế” (LEP)

Chính phủ liên bang mô tả những người gặp khó khăn trong việc hiểu tiếng Anh là có “trình độ tiếng Anh hạn chế”. “Trình độ tiếng Anh hạn chế” (Limited English proficiency) được rút gọn thành LEP. Những người đã nói chuyện với Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc cho biết việc gọi ai đó là có “trình độ tiếng Anh hạn chế” là thiếu tôn trọng. Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc khuyến cáo nên nói:

- ◆ “Những người có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ.”
- ◆ “Những người có nhu cầu tiếp cận thông tin liên lạc.”
- ◆ “Những người sử dụng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh.”

Nhân viên chính phủ tiểu bang có trách nhiệm cung cấp sự hỗ trợ ngôn ngữ cho mọi người.

Bạn có thể tìm thấy các thuật ngữ tôn trọng dành cho người khiếm thính tại trang web này: <https://dail.vermont.gov/sites/dail/files/documents/HearingTerminology.pdf>. Phụ lục B của báo cáo đầy đủ có thêm thông tin về người khiếm thính.

Giới thiệu

Mục đích của Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc là thay đổi các hệ thống không công bằng đối với người da màu của chính phủ Tiểu Bang. Các hệ thống không công bằng với người da màu của chính phủ là không công bằng với tất cả mọi người. Báo cáo nói về cách chính phủ Tiểu Bang có thể cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho những người sử dụng một ngôn ngữ không phải tiếng Anh.

Chính phủ tiểu bang phải tuân theo các quy tắc liên bang liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ. Các quy tắc liên bang đảm bảo mọi người đều có quyền tiếp cận cùng các dịch vụ của chính phủ một cách hiệu quả. Chính phủ liên bang đã điều tra 2 bộ phận của chính phủ Tiểu Bang Vermont trong 3 năm qua. Chính phủ liên bang nhận thấy rằng họ không tuân theo các quy tắc tiếp cận ngôn ngữ của liên bang. Những cuộc điều tra này tiêu tốn tiền của Tiểu Bang. Việc cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ là điều nên làm đối với những người hàng xóm của chúng ta, những người sử dụng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh.

Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc đã tổ chức hai cuộc họp cộng đồng vào năm 2022. Mọi người trong các cuộc họp cộng đồng đó đã nói về những gì chính phủ Tiểu Bang đang làm để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ. Mọi người tại các cuộc họp đó cũng nói về cách cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ ở Vermont. Cuộc họp đầu tiên được tổ chức vào tháng 4 năm 2022 tại Waterbury, VT và trực tuyến với ZoomGov. Mọi người tại cuộc họp đầu tiên đã đưa ra các ý tưởng về cách chính phủ Tiểu Bang có thể cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ. Các ghi chép từ cuộc họp đầu tiên nằm trong Phụ Lục F của bản báo cáo đầy đủ.

Cuộc họp thứ hai diễn ra vào tháng 8 năm 2022. Mọi người tại cuộc họp thứ hai đã thảo luận về danh sách 26 khuyến cáo từ cuộc họp đầu tiên. Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc đã cung cấp cho mọi người một bản khảo sát sau mỗi cuộc họp. Mọi người có thể sử dụng khảo sát

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc năm 2023

đó để cho Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc biết ý tưởng của họ nhằm cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ.

Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc cũng đã nghiên cứu chi phí dịch các tài liệu rất quan trọng sang các ngôn ngữ không phải tiếng Anh là bao nhiêu. Những tài liệu rất quan trọng này được gọi là “tài liệu quan trọng.” Các quy tắc của chính phủ liên bang quy định rằng chính phủ Tiểu Bang phải dịch các tài liệu quan trọng sang các ngôn ngữ không phải tiếng Anh. Chính phủ Tiểu Bang đã không dịch nhiều tài liệu quan trọng. Phụ lục G của báo cáo đầy đủ mô tả dự án nghiên cứu tài liệu quan trọng.

Các Phần Cơ Bản của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ mô tả cách một cơ quan chính phủ sẽ đảm bảo rằng những người nói bất kỳ ngôn ngữ nào cũng có thể tiếp cận các dịch vụ của cơ quan đó. Bản báo cáo đầy đủ có thêm thông tin về các quy tắc của chính phủ liên bang đối với các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ.

Các cơ quan chính phủ tiểu bang phải đảm bảo những người sử dụng bất kỳ ngôn ngữ nào cũng có thể tiếp cận cùng các dịch vụ. Bình đẳng trong tiếp cận ngôn ngữ là khi mọi người đều có những gì họ cần để tiếp cận các dịch vụ của chính phủ Tiểu Bang, bất kể họ sử dụng ngôn ngữ nào. Phụ lục B của báo cáo đầy đủ có thêm các trang web và bài viết về bình đẳng tiếp cận ngôn ngữ.

Các Tài Liệu Quan Trọng

“Các tài liệu quan trọng” chứa thông tin quan trọng mà mọi người cần biết để tiếp cận các dịch vụ của chính phủ Tiểu Bang. Những tài liệu duy nhất khả dụng cho tất cả mọi người ở Vermont là những tài liệu quan trọng. Bất kỳ ai nhận tiền từ chính phủ liên bang đều phải tuân theo các quy tắc về việc dịch các tài liệu quan trọng. Một người luôn có quyền nhận được dịch vụ thông dịch nếu họ cần để tiếp cận một cách hiệu quả. Báo cáo đầy đủ có thêm thông tin về các quy tắc dịch tài liệu quan trọng.

Phiên bản ngôn ngữ đơn giản của các tài liệu quan trọng giúp mọi người hiểu thông tin phức tạp. Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của các tài liệu quan trọng có thể ngắn hơn phiên bản gốc. Một tài liệu ngắn hơn sẽ ít tốn kém hơn để dịch sang một ngôn ngữ khác. Phụ lục B của báo cáo đầy đủ có thêm thông tin về các tài liệu bằng ngôn ngữ đơn giản.

Rất khó biết được có bao nhiêu người nói mỗi ngôn ngữ ở Vermont. Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ (American Community Survey) năm 2021 cho biết có khoảng 7.705 người có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ sống ở Vermont. 7.705 người là khoảng 1,3% tổng số người sống ở Vermont. Dữ liệu Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ không phải là thông tin duy nhất mà các cơ quan Tiểu Bang sử dụng khi họ lập kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ.

Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ không kiểm đếm tất cả những người có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ. Có thể có 1.000 đến 1.200 người ở Vermont nói tiếng Tây Ban Nha hoặc một ngôn ngữ bản địa của Mỹ Latinh. Các cơ quan chính phủ Vermont phải luôn dịch các tài liệu quan trọng sang tiếng Tây Ban Nha.

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

Nhiều người khiếm thính ở Vermont sử dụng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ để giao tiếp. Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act) có các quy định về hỗ trợ ngôn ngữ cho người khiếm thính. Các cơ quan chính phủ Vermont phải tuân theo các quy tắc này. Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc khuyến cáo các cơ quan Tiểu Bang dịch tất cả các tài liệu quan trọng sang Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ. Dịch sang Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ có nghĩa là quay video về một người ra dấu các từ trong một tài liệu.

Khi lập kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ, các cơ quan chính phủ Tiểu Bang phải tìm hiểu xem có bao nhiêu người sử dụng các chương trình của họ sử dụng từng ngôn ngữ không phải tiếng Anh.

Thông báo cho mọi người biết có những dịch vụ ngôn ngữ nào dành cho họ

Bất kỳ cơ quan chính phủ nào nhận tiền từ chính phủ liên bang đều phải thông báo cho mọi người về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ bất kỳ khi nào họ gửi thông tin liên lạc mà một người phải phản hồi. Việc thông báo cho mọi người về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được gọi là “thông báo về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ”.

Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc khuyến cáo các cơ quan chính phủ Vermont gửi thông báo về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ bằng 14 ngôn ngữ:

- ◆ Tiếng Ả Rập
- ◆ Tiếng Bosnia
- ◆ Tiếng Miến Điện
- ◆ Tiếng Dari
- ◆ Tiếng Pháp
- ◆ Tiếng Kirundi
- ◆ Các ký tự tiếng Hoa giản thể được sử dụng để viết tiếng Quan Thoại
- ◆ Tiếng Nepal
- ◆ Tiếng Pashtun
- ◆ Tiếng Somalia
- ◆ Tiếng Tây Ban Nha
- ◆ Tiếng Swahili
- ◆ Tiếng Ukraine
- ◆ Tiếng Việt

Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc cũng khuyến cáo rằng các thông báo về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ bao gồm hai việc khác:

- ◆ Trên tất cả các thông tin liên lạc bằng văn bản, thông báo cho những người sử dụng công nghệ hỗ trợ để giao tiếp rằng có những tài nguyên mà họ có thể sử dụng miễn phí.
- ◆ Đăng video về một người sử dụng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ thông báo cho mọi người về sự hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí trên tất cả các trang web của chính phủ Tiểu Bang và các thông tin liên lạc điện tử như email.

Danh sách các ngôn ngữ được lấy từ các buổi thảo luận cộng đồng của Ủy Ban Hỗ Trợ Người Có Trình Độ Tiếng Anh hạn Chế của Cơ Quan Dịch Vụ Nhân Sinh và Văn Phòng Bình

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

Đảng Chúng Tộc. Trước khi dịch các tài liệu quan trọng, mỗi cơ quan Tiểu Bang phải tìm hiểu những người sử dụng dịch vụ của mình nói ngôn ngữ gì.

Sẽ có nhiều người hơn yêu cầu các dịch vụ ngôn ngữ một khi các cơ quan chính phủ Tiểu Bang thực hiện tốt hơn việc thông báo cho mọi người về các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí.

Xem Phụ Lục C của báo cáo đầy đủ để biết thêm thông tin về Ủy Ban Hỗ Trợ Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế của Cơ Quan Dịch Vụ Nhân Sinh. Phụ lục C của báo cáo đầy đủ thảo luận về số lượng người tị nạn đã tái định cư ở Vermont trong khoảng thời gian từ 2012-2022.

Hướng Dẫn về Các Hoạt Động Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Một tài liệu hướng dẫn về các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ cho nhân viên Tiểu Bang biết thông tin họ cần để nhận các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho khách hàng. Phụ lục E của báo cáo đầy đủ có tài liệu hướng dẫn hoạt động tiếp cận ngôn ngữ mẫu từ Sở Lao Động Vermont.

Các Phát Hiện và Khuyến Cáo

Hầu hết các khuyến cáo này đến từ các cuộc thảo luận cộng đồng vào tháng 4 và tháng 8 năm 2022. Một số phát hiện và khuyến cáo đến từ nghiên cứu của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc về các tài liệu quan trọng. Có 6 loại phát hiện và khuyến cáo. Danh sách này được tổ chức theo phân loại. Danh sách này không được tổ chức theo tầm quan trọng. Chính phủ tiểu bang và địa phương nên thực hiện càng nhiều khuyến cáo càng tốt.

1. Các Giá Trị, Khuôn Khổ và Văn Hóa

Các giá trị của chúng tôi cho chúng tôi biết chúng tôi nên đối xử với mọi người như thế nào.

Phát hiện:

- ◆ Chính phủ Tiểu Bang không có tuyên bố nào về các giá trị của chúng tôi liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ.
- ◆ Những người làm trong lĩnh vực dịch vụ ngôn ngữ thường không được trả đủ tiền để nuôi sống bản thân. Điều này là không hợp lý vì các thông dịch viên và biên dịch viên cần được đào tạo nhiều để thành công.

Khuyến cáo:

- ◆ Lập ra một tuyên bố giá trị chính thức về tiếp cận ngôn ngữ. Bản tuyên bố giá trị đó phải nói rằng chính phủ Tiểu Bang hứa sẽ đảm bảo tất cả những người nói một ngôn ngữ không phải tiếng Anh hoặc sử dụng ngôn ngữ ký hiệu ở Vermont đều có thể tiếp cận các dịch vụ của chính phủ Tiểu Bang. Một bản tuyên bố giá trị mẫu nằm trong Phụ Lục D của bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản và báo cáo đầy đủ.
- ◆ Cơ Quan Lập Pháp nên đưa ra các điều luật liên quan đến các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ. Luật pháp nên yêu cầu các cơ quan Tiểu Bang phải có một kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ ít nhất hiệu quả bằng kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ trong Phụ Lục D của báo cáo này.
- ◆ Một số người nói rằng nên có một bộ phận trong chính phủ Tiểu Bang ở đó bất kỳ ai có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ đều có thể được trợ giúp. Một số người nói rằng Văn Phòng

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

Bình Đẳng Chúng Tộc nên là nơi ở đó bất kỳ ai cũng có thể nhận được hỗ trợ ngôn ngữ. Một số nhân viên Tiểu Bang nói rằng Cơ Quan Dịch Vụ Nhân Sinh nên là nơi ở đó mọi người đến để được hỗ trợ ngôn ngữ. Cần thảo luận thêm để đưa ra quyết định cuối cùng.

- ◆ Chính phủ Tiểu Bang nên tăng số tiền họ trả cho các công ty sử dụng thông dịch viên và biên dịch viên. Bằng cách đó, các công ty có thể trả nhiều tiền hơn cho các phiên dịch viên và biên dịch viên.

2. Dữ Liệu, Đánh Giá và Báo Cáo

Dữ liệu là thông tin. Đánh giá cho chúng tôi biết chúng tôi đang thực hiện việc cung cấp cho mọi người khả năng tiếp cận ngôn ngữ hiệu quả như thế nào.

Phát hiện:

- ◆ Chính phủ Tiểu Bang không có đủ thông tin về chi phí của các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Nhân viên tiểu bang không theo dõi những ngôn ngữ mà mọi người sử dụng khi họ yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ.
- ◆ Chính phủ Tiểu Bang không có đủ thông tin về số lượng người sử dụng một ngôn ngữ không phải tiếng Anh ở Vermont.

Khuyến cáo:

- ◆ Nhân viên tiểu bang cần được đào tạo để thu thập thông tin về ngôn ngữ mà mọi người sử dụng.
- ◆ Mỗi chương trình của Tiểu Bang nên tìm hiểu xem chi phí dịch các tài liệu quan trọng của họ là bao nhiêu.
- ◆ Cơ Quan Lập Pháp nên đưa ra các điều luật yêu cầu tất cả các cơ quan Tiểu Bang phải theo dõi số tiền họ chi tiêu cho các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.
- ◆ Nhân viên tiểu bang không nên giữ thông tin cá nhân của mọi người ở cùng một nơi với nơi họ lưu giữ thông tin dịch vụ ngôn ngữ. Thông tin cá nhân bao gồm những thông tin như tên hoặc ngày sinh của mọi người. Việc này là để bảo vệ quyền riêng tư của người dân.

3. Các Hoạt Động và Thủ Tục Dành Cho Nhân Viên

Những khuyến cáo này liên quan đến cách nhân viên Tiểu Bang cung cấp cho mọi người các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

Phát hiện:

- ◆ Một số cơ quan Tiểu Bang không có đủ nguồn lực để tuân theo các quy tắc tiếp cận ngôn ngữ của chính phủ liên bang. Nguồn lực bao gồm nhân viên và tiền bạc.
- ◆ Hầu hết các cơ quan Tiểu Bang không tuân theo các quy tắc của liên bang về việc thông báo cho mọi người về các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí.
- ◆ Hầu hết các cơ quan Tiểu Bang không tuân theo các quy tắc của liên bang về việc dịch các tài liệu quan trọng.
- ◆ Một số tài liệu quan trọng cần có bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản trước khi dịch sang một ngôn ngữ khác.

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

- ◆ Nhân viên tiểu bang có thể cung cấp sự hỗ trợ ngôn ngữ cho người dân nhanh hơn nếu họ sử dụng các chương trình máy tính để thông báo cho họ biết khi có một người cần hỗ trợ ngôn ngữ.
- ◆ Hầu hết nhân viên Tiểu Bang chỉ nói tiếng Anh.
- ◆ Các nhân viên tiểu bang nào có thể sử dụng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh không nên thông dịch hoặc biên dịch nếu họ không được đào tạo.
- ◆ Hầu hết các nhân viên Tiểu Bang không có đủ cơ hội để thực hành việc cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho người dân.

Khuyến cáo:

- ◆ Văn Phòng Thống Đốc và Cơ Quan Lập Pháp Tiểu Bang nên cung cấp cho các cơ quan Tiểu Bang nhiều nguồn lực hơn để họ có thể tuân theo các quy tắc tiếp cận ngôn ngữ của liên bang.
- ◆ Các cơ quan tiểu bang phải luôn gửi thông tin về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí qua đường bưu điện mà người dân phải trả lời.
- ◆ Các cơ quan tiểu bang nên dịch các tài liệu quan trọng sang các ngôn ngữ không phải tiếng Anh. Họ nên đảm bảo dịch lại các tài liệu quan trọng bất kỳ khi nào họ cập nhật các tài liệu quan trọng.
- ◆ Các cơ quan tiểu bang nên chỉ định ít nhất một nhân viên trong mỗi cơ quan chịu trách nhiệm cập nhật các tài liệu quan trọng.
- ◆ Nhân viên tiểu bang nên lập ra các phiên bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của các tài liệu quan trọng dài.
- ◆ Nhân viên tiểu bang nên sử dụng các chương trình máy tính để cho họ biết khi nào họ sẽ giúp đỡ những người cần dịch vụ ngôn ngữ.
- ◆ Nhân viên tiểu bang nên sử dụng phiếu có danh sách các câu hỏi đã được dịch để giúp người dân cho nhân viên biết họ nói ngôn ngữ nào. Những phiếu này được gọi là phiếu “I Speak”. Phụ lục B của báo cáo đầy đủ có các ví dụ về phiếu “I Speak”.
- ◆ Nhân viên tiểu bang nên sử dụng thiết bị có video về một người ra dấu Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ để giúp những ai sử dụng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.
- ◆ Phòng Nhân Sự nên kiểm tra kỹ năng ngôn ngữ của nhân viên trước khi nhân viên đó có thể thông dịch hoặc biên dịch. Hiện nay, Phòng Nhân Sự không có quy định về việc nhân viên Tiểu Bang làm phiên dịch hay biên dịch cho khách hàng.
- ◆ Nhân viên Tiểu Bang nên sử dụng thông dịch viên và biên dịch viên chuyên nghiệp cho đến khi Phòng Nhân Sự đưa ra các quy định về việc nhân viên Tiểu Bang làm thông dịch hoặc biên dịch cho khách hàng.
- ◆ Phòng Nhân Sự phải đảm bảo rằng nhân viên Tiểu Bang nào làm công việc phiên dịch hoặc biên dịch được trả đủ tiền cho công việc đó.
- ◆ Các cơ quan Tiểu Bang nên trả tiền cho những ai nói nhiều ngôn ngữ để giúp nhân viên Tiểu Bang thực hành các kỹ năng hỗ trợ ngôn ngữ. Các cơ quan Tiểu Bang phải đảm bảo rằng nhân viên Tiểu Bang thực hành thường xuyên. Các cơ quan Tiểu Bang nên giúp nhân viên Tiểu Bang học cách giúp đỡ những người cần dịch vụ ngôn ngữ nếu nhân viên Tiểu Bang làm việc này không hiệu quả.

4. Công Nghệ và Tài Nguyên

Những khuyến cáo này liên quan đến các trang web và các chương trình họp qua video của chính phủ Tiểu Bang. Các trang web của tiểu bang cần phải thay đổi để những người sử dụng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh có thể sử dụng chúng.

Phát hiện:

- ◆ Hầu hết các trang web của chính phủ Tiểu Bang không hiển thị các liên kết web đến các tài liệu đã dịch hoặc thông báo về hỗ trợ ngôn ngữ ở những nơi dễ đọc.
- ◆ Hầu hết các trang web của chính phủ Tiểu Bang chỉ có bằng tiếng Anh. Một số trang web của chính phủ Tiểu Bang sử dụng Google Translate. Google Translate thường mắc lỗi dịch thuật có thể nguy hiểm.
- ◆ Các trang web của chính phủ tiểu bang ở đó người dân có thể khiếu nại về các dịch vụ của chính phủ đều bằng tiếng Anh.
- ◆ Các trang web của chính phủ tiểu bang đôi khi không hoạt động nếu bạn sử dụng điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng. Người Da Đen hoặc gốc Tây Ban Nha sử dụng điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng thường xuyên hơn người Da Trắng và người không phải gốc Tây Ban Nha ở Hoa Kỳ.
- ◆ Hầu hết các thông điệp về an toàn của chính phủ Tiểu Bang đều bằng tiếng Anh. Hầu hết các thông điệp về an toàn của chính phủ Tiểu Bang không có phụ đề hoặc phiên bản dịch sang các ngôn ngữ khác.
- ◆ Tất cả các bộ phận khác nhau của chính phủ Tiểu Bang sử dụng các chương trình máy tính khác nhau để tổ chức các cuộc họp qua video. Việc sử dụng các chương trình khác nhau gây nhầm lẫn cho những ai họp với nhân viên Tiểu Bang. Zoom/ZoomGov có các tính năng tốt nhất để làm việc với thông dịch viên.

Khuyến cáo:

- ◆ Mọi trang web của chính phủ Tiểu Bang Vermont nên bao gồm:
 - Một trang cho người dân biết cách nhận hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.
 - Tuyên bố từ chối trách nhiệm cho mọi người biết về những rủi ro khi sử dụng Google Translate. Tuyên bố từ chối trách nhiệm phải cho mọi người biết cách nhận hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.
 - Các trang web được dịch sang các ngôn ngữ khác cho phép mọi người khiếu nại về các dịch vụ của chính phủ. Các trang web khiếu nại đã dịch nên giải thích cách khiếu nại.
- ◆ Những ai không nói tiếng Anh không thể hiểu một liên kết trang web có nghĩa là gì khi liên kết trang web được viết bằng tiếng Anh. Các trang web của tiểu bang phải luôn hiển thị các liên kết đến các tài liệu đã dịch bằng ngôn ngữ mà tài liệu đó được viết.
- ◆ Nhân viên Tiểu Bang nên đảm bảo rằng các trang web của Tiểu Bang hoạt động khi bạn sử dụng điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng. Họ nên kiểm tra xem trang web của Tiểu Bang có hoạt động trên điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng mỗi khi họ thêm thông tin mới hay không.
- ◆ Các cơ quan tiểu bang nên dịch các thông điệp quan trọng về an toàn sang các ngôn ngữ không phải tiếng Anh. Các cơ quan tiểu bang nên đưa các thông điệp quan trọng về an

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc năm 2023

toàn vào video để giúp những ai không biết đọc. Thông điệp về an toàn trong video nên bao gồm phụ đề mở (open caption) bằng tiếng Anh và phụ đề tự động (closed caption) bằng ngôn ngữ của video. Phụ đề mở luôn xuất hiện trên màn hình. Phụ đề mở sẽ giúp những ai không hiểu cách bật phụ đề tự động.

- ◆ Chính phủ Tiểu Bang nên chọn một chương trình để sử dụng cho tất cả các cuộc họp video. Nếu chính phủ Tiểu Bang không chọn một chương trình, thì họ nên công bố hướng dẫn sử dụng từng chương trình khác nhau. Chính phủ Tiểu Bang nên dịch các hướng dẫn cuộc họp qua video sang 14 ngôn ngữ viết được khuyến cáo trong báo cáo này và một video Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.
- ◆ Nhân viên tiểu bang nên gửi hướng dẫn cuộc họp qua video cùng với tất cả thư mời tham gia cuộc họp video. Các hướng dẫn nên cho mọi người biết về sự hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.
- ◆ Phụ lục B của báo cáo đầy đủ có thêm thông tin về cách hiệu quả nhất để sử dụng Zoom với thông dịch viên.

5. Phát Triển và Năng Lực Chuyên Môn

Thông dịch viên hoặc biên dịch viên là một nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. Những phát hiện và khuyến cáo này liên quan đến việc đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ làm tốt công việc của họ.

Phát hiện:

- ◆ Các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ không sống ở Vermont có thể không biết về thông tin áp dụng riêng cho Vermont. Thông tin áp dụng riêng Vermont có thể bao gồm các địa danh.
- ◆ Các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ mà nhân viên Tiểu Bang yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ không phải lúc nào cũng làm tốt công việc của họ. Thông thường, họ rất làm rất tốt công việc của mình. Các doanh nghiệp dịch vụ ngôn ngữ làm việc với chính quyền Tiểu Bang có các chương trình đào tạo nhân viên của riêng họ.
- ◆ Điều rất quan trọng đối với các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ là phải được đào tạo cụ thể khi họ làm việc trong môi trường chăm sóc sức khỏe hoặc môi trường pháp lý. Bệnh viện là một ví dụ về môi trường chăm sóc sức khỏe. Tòa án là một ví dụ về môi trường pháp lý. Các lỗi dịch vụ ngôn ngữ trong môi trường chăm sóc sức khỏe hoặc môi trường pháp lý có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng.
- ◆ Việc yêu cầu mọi người phải có giấy phép hoặc chứng chỉ có thể khiến cho mọi người khó làm việc với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ hơn. Điều này là vì giấy phép hoặc giấy chứng nhận tốn tiền.
- ◆ Nhân viên trong ngành Tư Pháp của chính phủ Tiểu Bang đang đưa ra các quy tắc để đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ có kỹ năng pháp lý.
- ◆ Các quy tắc tiếp cận ngôn ngữ của chính phủ liên bang quy định rằng các cơ quan Tiểu Bang phải dịch các bài kiểm tra và thông tin đào tạo đối với những công việc mà mọi người không cần phải biết tiếng Anh.

Khuyến cáo:

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc năm 2023

- ◆ Cơ Quan Lập Pháp Tiểu Bang nên nỗ lực hơn nữa để tuyển dụng những người sống và làm việc tại Vermont làm là nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. Các chương trình đào tạo nghề của nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ sẽ tuyển thêm nhiều người từ các nền văn hóa khác nhau đến sống ở Vermont. Việc trả lương cao hơn cho các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ sẽ thu hút nhiều người hơn đến làm việc tại Vermont.
- ◆ Cơ Quan Lập Pháp Tiểu Bang nên yêu cầu những người biết về các dịch vụ ngôn ngữ hợp tác với nhau để đưa ra các quy tắc cấp phép hoặc chứng nhận cho Vermont. Các quy tắc sẽ giúp những người làm công việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ dễ dàng tiếp tục công việc của họ. Các nhóm nên giúp đưa ra các quy tắc bao gồm:
 - Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho các cơ quan Tiểu Bang
 - Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc
 - Văn Phòng Quy Chế Nghiệp Vụ
 - Những người cần dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ
- ◆ Chính phủ Tiểu Bang nên trả tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ để nhận giấy phép hoặc chứng chỉ. Việc này sẽ giúp đảm bảo rằng mọi người có thể tiếp tục làm việc với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ.
- ◆ Chính phủ Tiểu Bang nên tạo ra một cách để người dân khiếu nại nếu họ có trải nghiệm không tốt với một nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ.
- ◆ Các cơ quan chính phủ tiểu bang nên dịch thông tin đào tạo và kiểm tra đối với những công việc trong đó mọi người không cần biết tiếng Anh. Bạn có thể đọc một câu chuyện về những người có thể làm tài xế xe buýt đưa đón học sinh sau khi họ nhận được thông tin bằng ngôn ngữ của họ ở đây: “With bus drivers in short supply, Winooski’s immigrant parents take the wheel,” xuất bản vào ngày 29 tháng 12, 2022 bởi Auditi Guha tại <https://vtdigger.org/2022/12/29/with-bus-drivers-in-short-supply-winooskis-immigrant-parents-take-the-wheel/>.

6. Các khuyến cáo để tuân theo các quy tắc hỗ trợ ngôn ngữ của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật

Những khuyến cáo này nhằm đảm bảo rằng chính phủ Tiểu Bang tuân theo các quy tắc giao tiếp của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật. Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc xin cảm ơn các lãnh đạo tại Sở Phụ Trách Người Khuyết Tật, Người Cao Tuổi, và Sống Độc Lập vì sự giúp đỡ của họ với phần này.

Có khoảng từ 62.000 đến 125.000 người ở Vermont bị mất thính lực. 33%-50% người trên 65 tuổi bị mất thính lực. Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc hỗ trợ người khuyết tật thuộc mọi chủng tộc và sắc tộc.

Nhân viên chính phủ tiểu bang phải để người khuyết tật quyết định họ muốn giao tiếp như thế nào. Trang web này có thêm thông tin về các quy tắc của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật về tiếp cận ngôn ngữ: <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>.

Phát hiện:

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc năm 2023

- ◆ "Các biện pháp đáp ứng dành cho người khuyết tật" là những việc mà nhân viên Tiểu Bang làm để giúp người khuyết tật tiếp cận các dịch vụ của chính phủ. Có ít trang web của Tiểu Bang có một trang để yêu cầu các biện pháp đáp ứng dành cho người khuyết tật.
- ◆ Tất cả các trang web của tiểu bang đều được tạo ra từ một mẫu mà những người sử dụng công nghệ hỗ trợ có thể truy cập. Một số trang web của Tiểu Bang không thể truy cập được nữa sau khi nhân viên Tiểu Bang thêm nội dung vào trang web. "Nội dung" có nghĩa là những thứ như hình ảnh, văn bản, và video.
- ◆ Chính phủ Tiểu Bang không dịch các thông báo khẩn cấp quan trọng sang Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.
- ◆ Việc dựa vào các chương trình máy tính để tạo phụ đề cho video dẫn đến lỗi. Lỗi phụ đề có thể là nguy hiểm đối với những ai cần phụ đề.
- ◆ Hệ thống vòng từ (hearing loops) là quan trọng đối với những ai sử dụng máy trợ thính hoặc cấy ốc tai điện tử. Không có hệ thống vòng từ nào trong bất kỳ tòa nhà chính phủ Tiểu Bang nào ở Vermont.

Khuyến cáo:

- ◆ Mọi trang web của Tiểu Bang nên có một trang web yêu cầu các biện pháp đáp ứng dành cho người khuyết tật. Chính phủ Tiểu Bang nên dịch trang web yêu cầu các biện pháp đáp ứng. Việc này sẽ giúp những người khuyết tật nào sử dụng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh.
- ◆ Nhân viên tiểu bang nên đảm bảo rằng các trang web của Tiểu Bang vẫn có thể truy cập được đối với người khuyết tật mỗi khi họ thêm nội dung trang web. Phụ lục B của báo cáo đầy đủ có thêm thông tin về khả năng truy cập trang web.
- ◆ Chính phủ Tiểu Bang nên dịch tất cả các thông báo khẩn cấp sang Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.
- ◆ Các cơ quan tiểu bang nên cử người làm phụ đề cho tất cả các thông báo khẩn cấp quan trọng. Việc cử một người làm phụ đề sẽ tránh được những lỗi nguy hiểm.
- ◆ Một người nên xem lại phụ đề tự động nếu các cơ quan Tiểu Bang tiếp tục sử dụng phụ đề tự động.
- ◆ Thông điệp video nên có thêm phụ đề mở bằng tiếng Anh. Phụ đề mở giúp những người khiếm thính nào không biết cách truy cập phụ đề tự động.
- ◆ Thông điệp video cũng nên có phụ đề tự động. Phụ đề tự động giúp những ai sử dụng màn hình chữ nổi đọc thông điệp.
- ◆ Chính phủ Tiểu Bang nên lắp đặt vòng từ trong ít nhất một phòng họp trong mỗi tòa nhà của chính phủ Tiểu Bang. Chính phủ Tiểu Bang nên đảm bảo tất cả các tòa nhà chính phủ tuân theo các quy tắc của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật. Điều này là rất quan trọng để người khuyết tật có thể sơ tán khỏi tòa nhà chính phủ một cách an toàn.

Khuyến Cáo Chính Sách Bổ Sung: Đánh Giá Nhu Cầu về Liên Lạc Viên Đa Ngôn Ngữ

Người học tiếng Anh là những học sinh sử dụng một ngôn ngữ không phải tiếng Anh. Chính phủ liên bang có các quy định về việc giảng dạy cho người học tiếng Anh. Người học

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chủng Tộc năm 2023

tiếng Anh phải học cùng trường với học sinh nói tiếng Anh. Người học tiếng Anh phải học những cùng nội dung như học sinh nói tiếng Anh.

Liên lạc viên đa ngôn ngữ nói tiếng Anh và các ngôn ngữ khác. Họ làm việc trong các trường học để giúp người học tiếng Anh. Liên lạc viên đa ngôn ngữ giúp phụ huynh của học sinh thuộc diện người học tiếng Anh hiểu được hệ thống trường học. Chúng tôi không biết Vermont cần bao nhiêu liên lạc viên đa ngôn ngữ để hỗ trợ tất cả người học tiếng Anh. Cơ Quan Giáo Dục nên nghiên cứu xem Vermont cần bao nhiêu liên lạc viên đa ngôn ngữ. Cơ quan lập pháp Tiểu Bang nên cấp tiền cho Cơ Quan Giáo Dục thực hiện việc đó. "Báo Cáo Đầu Tiên của Lực Lượng Đặc Nhiệm Bình Đẳng Chủng Tộc" thảo luận về việc này ở các trang 11 đến 12. Liên kết đến "Báo Cáo Đầu Tiên của Lực Lượng Đặc Nhiệm Bình Đẳng Chủng Tộc" ở đây:

https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf.

Tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản về các phụ lục:

Phụ lục A: Bảng thuật ngữ

Bảng thuật ngữ có định nghĩa của các từ được sử dụng trong báo cáo. Có một bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của bảng thuật ngữ sau phần này.

Phụ lục B: Tài Nguyên Bổ Sung

Phụ lục B của báo cáo đầy đủ có liên kết đến thông tin bổ sung. Các chủ đề trong Phụ Lục B bao gồm:

- ◆ Tài nguyên để lập kế hoạch các chương trình tiếp cận ngôn ngữ.
- ◆ Tài nguyên để tiếp cận ngôn ngữ cho người khiếm thính.
- ◆ Tài nguyên để tuân theo các quy tắc của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật.
- ◆ Tài nguyên để kiểm tra các trang web xem liệu người khuyết tật có thể sử dụng chúng hay không.
- ◆ Tài nguyên để yêu cầu mọi người chia sẻ ý kiến về các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ.
- ◆ Cách hiệu quả nhất để sử dụng Zoom/ZoomGov khi làm việc với thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu.

Phụ lục C: Ước Tính Số Người Sử Dụng Các Ngôn Ngữ Không Phải Tiếng Anh ở Vermont

Phụ lục C của báo cáo đầy đủ liệt kê số lượng người tị nạn đã chuyển đến Vermont trong khoảng thời gian từ 2012-2022. Phụ lục C nói về Ủy Ban Hỗ Trợ Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế của Cơ Quan Dịch Vụ Nhân Sinh. Ủy Ban Hỗ Trợ Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế của Cơ Quan Dịch Vụ Nhân Sinh là một nhóm nhân viên Tiểu Bang chia sẻ thông tin về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Các thành viên của Ủy Ban Hỗ Trợ Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế của Cơ Quan Dịch Vụ Nhân Sinh đang cân nhắc về việc đổi tên Ủy Ban. Họ muốn đổi thành một cái tên khác nào đó thay cho "Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế". Việc đổi tên sẽ thể hiện sự tôn trọng đối với những người sử dụng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh.

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

Phụ lục D: Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Tối Thiểu Theo Mô Hình Được Đề Xuất

Bản tóm tắt bảng ngôn ngữ đơn giản của Phụ Lục D nằm sau phần tóm tắt bảng ngôn ngữ đơn giản của Phụ Lục A. Phụ Lục D có một kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ mẫu mà các cơ quan Tiểu Bang có thể sử dụng. Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ mẫu sử dụng các khuyến cáo từ Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

Phụ lục E: Tài Liệu Hướng Dẫn Hoạt Động Tiếp Cận Ngôn Ngữ Trên SharePoint của Sở Lao Động

Phụ lục E của báo cáo đầy đủ có ví dụ về tài liệu hướng dẫn hoạt động tiếp cận ngôn ngữ từ Sở Lao Động Vermont. Phụ lục E của báo cáo đầy đủ có thêm thông tin về cách làm việc với thông dịch viên.

Phụ lục F: Tài Liệu Tóm Tắt Buổi Động Não Tiếp Cận Ngôn Ngữ Tháng 4, 2022

Phụ lục F của báo cáo đầy đủ có ghi chép từ cuộc họp tiếp cận ngôn ngữ tháng 4 năm 2022. Những ghi chép này bao gồm:

- ◆ Các chủ đề được thảo luận tại cuộc họp.
- ◆ Những người có mặt tại cuộc họp.
- ◆ Cuộc họp được tổ chức như thế nào.

Phụ lục G: Tóm Tắt Ước Tính Chi Phí Dịch Tài Liệu Quan Trọng của Các Cơ Quan Hành Pháp

Phụ lục G của báo cáo đầy đủ giải thích dự án nghiên cứu tài liệu quan trọng của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc. Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc chỉ tìm kiếm các tài liệu quan trọng trong ngành Hành Pháp. Phụ lục G giải thích chi phí dịch tài liệu quan trọng của ngành hành pháp có thể là bao nhiêu. Phụ lục G thảo luận về số tiền mà chính phủ Tiểu Bang đã chi cho các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ trong quá khứ.

Phụ lục A: Bảng Thuật Ngữ (Ý Nghĩa của Các Thuật Ngữ Quan Trọng)

Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật – Một điều luật liên bang mô tả cách chính phủ, doanh nghiệp, và những người khác phải đối xử với người khuyết tật. Xem trang web này để biết các quy tắc tiếp cận ngôn ngữ của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật:

<https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>.

Tự Chủ Trong Giao Tiếp – Khả năng của một người trong việc kiểm soát ý nghĩa và cảm xúc trong lời nói hoặc dấu hiệu của họ. Một người có quyền tự chủ giao tiếp khi họ làm việc với một thông dịch viên.

Thông dịch viên – Một thông dịch viên được đào tạo để truyền đạt ý nghĩa và cảm xúc từ một người sử dụng một ngôn ngữ này cho một người sử dụng một ngôn ngữ khác. "Thông dịch" là công việc của một thông dịch viên. Thông tin bổ sung về các loại thông dịch khác nhau tại:

<https://www.ncihc.org/assets/documents/NCIHC%20Terms%20Final080408.pdf>.

Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) – mô tả những người không hiểu hoặc không nói tiếng Anh giỏi bằng những người nói tiếng Anh như ngôn ngữ thứ nhất.

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ/Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ – những dịch vụ giúp một người không nói được một ngôn ngữ hiểu được thông tin. Ví dụ về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ/dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ bao gồm:

- ◆ Cho mọi người rằng chính phủ có thể trả tiền cho một thông dịch viên để giúp họ giao tiếp.
- ◆ Yêu cầu một thông dịch viên giúp nhân viên Tiểu Bang nói chuyện với một người sử dụng một ngôn ngữ khác.
- ◆ Viết hoặc ra dấu các tài liệu bằng ngôn ngữ mà một người có thể hiểu được.
- ◆ Sử dụng công nghệ như hệ thống vòng từ để giúp người khiếm thính nghe tốt hơn.
- ◆ Sử dụng phiếu “I Speak” để tìm hiểu ngôn ngữ mà một người sử dụng, để ai đó có thể gọi thông dịch viên cho họ.

Tiếp Cận Một Cách Hiệu Quả – khi một người không hiểu ngôn ngữ chiếm ưu thế nhận được cùng các dịch vụ của chính phủ như người nói ngôn ngữ chiếm ưu thế. Một người có được khả năng tiếp cận hiệu quả khi họ có quyền tự chủ trong giao tiếp.

Ngôn Ngữ Đơn Giản – một cách viết bằng tiếng Anh dễ đọc và dễ hiểu. Thông tin bổ sung tại: <https://www.plainlanguage.gov/resources/checklists/checklist/>.

Biên dịch – chuyển một tài liệu bằng văn bản, âm thanh, hoặc video từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác. Bạn cần có một video về một người ra dấu để dịch tài liệu bằng văn bản sang một ngôn ngữ ký hiệu.

Thông Dịch Từ Xa Qua Video - khi một thông dịch viên làm việc ở một nơi khác với những người mà họ giúp giao tiếp. Thông dịch viên từ xa qua video sử dụng webcam hoặc điện thoại thông minh để gửi video quay thông dịch viên. Bạn cần có kết nối internet mạnh, ổn định để thực hiện thông dịch từ xa qua video. Mọi người cần có thể nhìn thấy bàn tay của một người đang ra dấu. Mọi người có thể thực hiện thông dịch từ xa qua video đối với ngôn ngữ nói.

Tài Liệu Quan Trọng – thông tin bằng văn bản đóng vai trò quan trọng để hiểu được một dịch vụ của chính phủ. Xem "Tài Liệu Quan Trọng" để biết thêm thông tin.

Phụ lục D: Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Tối Thiểu Theo Mô Hình Được Đề Xuất (Bản Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản)

Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc là một phần của Cơ Quan Hành Chính. Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ mẫu sau đây sử dụng tất cả các khuyến cáo từ Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023. Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ ví dụ hay “mẫu” sẽ áp dụng cho các cơ quan Tiểu Bang tương tự như Cơ Quan Hành Chính.

“Dịch vụ không cần đặt hẹn” hoặc “dịch vụ tại quầy” là khi mọi người có thể đến một văn phòng của Tiểu Bang và yêu cầu nhân viên giúp đỡ. Hầu hết các Sở và Văn Phòng trong Cơ Quan Hành Chính không cung cấp dịch vụ không cần đặt hẹn. Sở Thư Viện là ngoại lệ. Thư viện là nơi quan trọng để mọi người tìm kiếm sự trợ giúp với các dịch vụ của chính phủ. Sở Thư Viện nên lập kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ riêng, bổ sung các phần liên quan đến dịch vụ không cần đặt

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

hẹn. Có các phần không bắt buộc của kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ theo sau kế hoạch tối thiểu mẫu. Các phần không bắt buộc bao gồm:

- ◆ Các dịch vụ không cần đặt hẹn/dịch vụ tại quầy.
- ◆ Liên lạc khẩn cấp.
- ◆ Thông tin về đào tạo và kiểm tra công việc.

Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ tối thiểu mẫu này có thể thay đổi nếu Cơ Quan Lập Pháp Tiểu bang hoặc Văn Phòng Thống Đốc đưa ra các quy tắc tiếp cận ngôn ngữ mới. Các cơ quan sử dụng kế hoạch tối thiểu mẫu này có thể thêm bảng thuật ngữ từ Phụ Lục A để định nghĩa các từ quan trọng.

Kế hoạch được cập nhật lần cuối: Thứ Ba, 23 tháng 1, 2023

1. Tuyên Bố Giá Trị

Cơ Quan Hành Chính Vermont giám sát các chức năng của chính quyền Tiểu Bang. Cơ Quan Hành Chính bao gồm 9 Sở và Văn Phòng. Cơ Quan Hành Chính cung cấp các dịch vụ ảnh hưởng đến tất cả mọi người ở Vermont. Cơ Quan Hành Chính cam kết cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho tất cả mọi người ở Vermont. Cơ Quan Hành Chính cam kết tôn trọng sự khác biệt về văn hóa của tất cả mọi người ở Vermont khi cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ.

2. Đánh Giá Nhu Cầu/Kế Hoạch Tiếp Ngoại

Cơ Quan Hành Chính không biết có bao nhiêu người ở Vermont sử dụng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh. Cơ Quan Hành Chính không biết có bao nhiêu người sử dụng mỗi ngôn ngữ ngoài tiếng Anh. Cơ Quan Hành Chính sẽ ghi lại các dữ liệu sau đây để tìm hiểu thông tin đó:

- ◆ Ngôn ngữ mà một người sử dụng khi họ yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ là gì.
- ◆ Loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà Cơ Quan Hành Chính cung cấp cho họ.
- ◆ Chi phí để cung cấp cho người dân các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ là bao nhiêu.

Cơ Quan Quản Lý sẽ không ghi thông tin cá nhân vào cùng một chỗ với thông tin dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Thông tin cá nhân bao gồm những thông tin như tên hoặc ngày sinh của một người. Việc tách biệt thông tin cá nhân sẽ bảo vệ quyền riêng tư của mọi người.

Cơ Quan Hành Chính sẽ xem xét các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của mình một lần mỗi năm trong 5 năm đầu tiên. Cơ Quan Hành Chính sẽ xem xét các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của mình một lần mỗi 5 năm sau 5 năm đầu tiên.

Cơ Quan Hành Chính sẽ hỏi ý kiến của những người có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ để thiết kế các chương trình tiếp cận ngôn ngữ của mình. Những việc mà Cơ Quan Hành Chính dự định thực hiện để liên hệ với những người có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ bao gồm:

- ◆ Tổ chức các cuộc họp trực tiếp và trực tuyến để thảo luận về nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của mọi người.
- ◆ Cung cấp bất kỳ dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ nào mà mọi người cần để tham gia các cuộc họp.

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

- ◆ Thông báo cho mọi người về các cuộc họp tiếp cận ngôn ngữ trên trang web của Cơ Quan Hành Chính.
- ◆ Dịch các thông báo họp sang 14 ngôn ngữ viết và một video bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.
- ◆ Thảo luận với các nhóm cộng đồng phục vụ những người có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ để giúp quảng bá các cuộc họp.
- ◆ Dịch các mẫu đơn khiếu nại và nhận xét về tiếp cận ngôn ngữ trực tuyến sang 14 ngôn ngữ cộng với một video bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.
- ◆ Duy trì các trang nhận xét và khiếu nại đã dịch trên trang web của Cơ Quan Hành Chính để giúp cải thiện kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ trong tương lai.

3. Thông Báo Dịch Vụ

Cơ Quan Hành Chính sẽ thông báo cho người dân biết cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ bằng 14 ngôn ngữ viết cộng với các video Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.

14 ngôn ngữ viết bao gồm:

- ◆ Tiếng Ả Rập
- ◆ Tiếng Bosnia
- ◆ Tiếng Miến Điện
- ◆ Tiếng Dari
- ◆ Tiếng Pháp
- ◆ Tiếng Kirundi
- ◆ Bản dịch tiếng Hoa Giản Thể của tiếng Quan Thoại
- ◆ Tiếng Nepal
- ◆ Tiếng Pashtan
- ◆ Tiếng Somalia
- ◆ Tiếng Tây Ban Nha
- ◆ Tiếng Swahili
- ◆ Tiếng Ukraine
- ◆ Tiếng Việt

Cơ Quan Hành Chính sẽ đăng thông báo về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trên trang web của mình. Thông báo sẽ ở trên cùng của trang chủ với chữ lớn, dễ đọc. Trang web sẽ hiển thị liên kết đến từng thông báo đã dịch về hỗ trợ ngôn ngữ bằng ngôn ngữ mà thông báo được dịch.

Cơ Quan Hành Chính sẽ thông báo cho người dân biết về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí bất kỳ khi nào họ gửi thư yêu cầu trả lời cho một người. Thông báo về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí sẽ cho người khuyết tật biết về các tài nguyên liên lạc miễn phí có thể tiếp cận.

4. Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

Nhân viên của Cơ Quan Hành Chính sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ được đào tạo để giúp những ai có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ. Nhân viên nào của Cơ Quan Hành Chính nói được nhiều ngôn ngữ không phải tiếng Anh sẽ không thông dịch hoặc biên dịch cho một

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

người nào đó trừ khi Phòng Nhân Sự đảm bảo rằng họ có thể làm như vậy. Nhân viên nào của Cơ Quan Hành Chính nói được nhiều ngôn ngữ không phải tiếng Anh sẽ không phải thông dịch hoặc biên dịch cho một người nào đó nếu làm như vậy sẽ vi phạm các quy tắc của Quy Tắc Đạo Đức của Nhân Viên Tiểu Bang Vermont.

Mỗi Sở hoặc Văn Phòng trong Cơ Quan Hành Chính sẽ yêu cầu ít nhất hai nhân viên làm điểm liên hệ đối với các yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ. Một nhân viên sẽ là người đầu tiên mà người dân có thể gọi nếu họ cần các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Nhân viên thứ hai sẽ giúp đỡ nếu nhân viên thứ nhất không có mặt. Cơ Quan Hành Chính sẽ cho phép các Sở và Văn Phòng tuyển nhân viên mới nếu hai nhân viên là không đủ.

Nhân viên sẽ gửi cho người dân hướng dẫn về phần mềm họp qua video bất kỳ khi nào họ tổ chức các cuộc họp qua video. Cơ Quan Hành Chính sẽ dịch hướng dẫn về phần mềm họp qua video sang 14 ngôn ngữ viết cùng với một video bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ. Trang web của Cơ Quan Hành Chính sẽ hiển thị các liên kết đến hướng dẫn về phần mềm họp video bằng ngôn ngữ mà chúng được dịch.

Các Tài Liệu Quan Trọng

Cơ Quan Hành Chính sẽ bắt đầu ngay việc tìm hiểu các tài liệu nào là tài liệu quan trọng. Các tài liệu quan trọng sẽ luôn được dịch sang một ngôn ngữ không phải tiếng Anh khi có:

- ♦ Ít nhất 1.000 người ở Vermont nói ngôn ngữ đó.

HOẶC

- ♦ 5% tổng số người ở Vermont nói ngôn ngữ đó, căn cứ vào mức thấp hơn.

Nếu người dân yêu cầu dịch một tài liệu quan trọng, Cơ Quan Hành Chính sẽ:

- ♦ Dịch tài liệu quan trọng sang ngôn ngữ được yêu cầu.

HOẶC

- ♦ Lập một bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của tài liệu quan trọng và sau đó dịch.

Cơ Quan Hành Chính sẽ lập các bản tóm tắt ngắn gọn của các tài liệu dài bằng ngôn ngữ đơn giản trước khi dịch.

Mỗi Sở hoặc Văn Phòng sẽ đảm bảo rằng ít nhất một nhân viên chịu trách nhiệm cập nhật các tài liệu quan trọng. Nhân viên đó sẽ xem xét các tài liệu quan trọng ít nhất một lần mỗi năm. Cơ Quan Hành Chính sẽ cập nhật các tài liệu quan trọng đã được dịch mỗi khi cập nhật tài liệu quan trọng ban đầu.

Trang web của Cơ Quan Hành Chính sẽ hiển thị liên kết web đến một tài liệu đã dịch bằng ngôn ngữ mà tài liệu đó được dịch.

Trang Web và Liên Lạc Điện Tử

Tất cả các Sở và Văn Phòng sẽ cập nhật trang web của họ để bao gồm một thông báo về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Cơ Quan Hành Chính sẽ dịch thông báo sang 14 ngôn ngữ viết

Tóm Tắt Bảng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

cùng với một video Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ. Trang web sẽ hiển thị các liên kết đến các thông điệp chào mừng đã dịch bằng ngôn ngữ của các thông điệp chào mừng đã dịch.

Cơ Quan Hành Chính biết rằng Google Translate đôi khi mắc lỗi. Cơ Quan Hành Chính sẽ đưa ra một tuyên bố giải thích những rủi ro của Google Translate trên trang web của mình. Tuyên bố giải thích rủi ro là "tuyên bố từ chối trách nhiệm". Tuyên bố từ chối trách nhiệm về Google Translate sẽ cho người dân biết về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí. Tuyên bố từ chối trách nhiệm sẽ được đặt trên trang web gần nút Google Translate. Cơ Quan Hành Chính sẽ dịch tuyên bố từ chối trách nhiệm về Google Translate sang 14 ngôn ngữ viết cùng với một video Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ. Trang web sẽ hiển thị các liên kết đến tuyên bố từ chối trách nhiệm đã dịch về Google Translate bằng ngôn ngữ của tuyên bố từ chối trách nhiệm đã dịch.

Cơ Quan Hành Chính sẽ đảm bảo các trang web của mình có thể truy cập được đối với những người có thị lực kém hoặc các khuyết tật khác bất kỳ khi nào họ cập nhật các trang web của mình.

5. Đào Tạo Nhân Viên về Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Mọi Sở hoặc Văn Phòng sẽ có một tài liệu hướng dẫn về hoạt động tiếp cận ngôn ngữ. Tài liệu hướng dẫn hoạt động tiếp cận ngôn ngữ sẽ có thông tin mà nhân viên cần để cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ.

Mọi Sở hoặc Văn Phòng sẽ in ra một bản tài liệu hướng dẫn hoạt động tiếp cận ngôn ngữ. Bản in có thể hữu ích trong trường hợp mất điện hoặc gián đoạn dịch vụ internet.

Tất cả nhân viên của Cơ Quan Hành Chính sẽ được đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ một lần mỗi năm. Việc đào tạo về tiếp cận ngôn ngữ sẽ bao gồm:

- ◆ cách tôn trọng những người từ các nền văn hóa khác nhau.
- ◆ cách làm việc với thông dịch viên và biên dịch viên.
- ◆ cách yêu cầu các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ từ các nhà thầu của Tiểu Bang.

Một lãnh đạo trong mỗi Sở hoặc Văn Phòng sẽ đảm bảo rằng tất cả nhân viên của họ đều được đào tạo về dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

Nhân viên nào phụ trách việc lập hóa đơn sẽ được đào tạo để lập hóa đơn đối với các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Việc đào tạo nhân viên sẽ giúp theo dõi số tiền mà Cơ Quan Hành Chính chi cho các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Nhân viên sẽ không ghi nhận thông tin cá nhân ở cùng một nơi với thông tin lập hóa đơn. Thông tin cá nhân bao gồm những thông tin như tên và ngày sinh của mọi người.

6. Đánh Giá Chương Trình Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Chính phủ Tiểu Bang sử dụng “trách nhiệm giải trình dựa trên kết quả” để biết liệu họ có thành công trong việc cung cấp dịch vụ hay không. Cơ Quan Hành Chính sẽ sử dụng các câu hỏi về trách nhiệm giải trình dựa trên kết quả để biết liệu các chương trình tiếp cận ngôn ngữ có thành công hay không.

Tóm Tắt Bằng Ngôn Ngữ Đơn Giản về Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Văn Phòng Bình Đẳng Chúng Tộc năm 2023

Các phần bổ sung của kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ: Phiếu “I Speak”

Các cơ quan tiểu bang cung cấp dịch vụ tại quầy cho người dân có thể thêm các phần sau đây.

Bổ sung không bắt buộc vào Phần 4. Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ: Phiếu “I Speak”

Nhân viên sẽ sử dụng phiếu “I Speak” để tìm hiểu ngôn ngữ mà một người sử dụng là gì. Bất kỳ văn phòng nào có phiếu “I Speak” sẽ có một thiết bị có một video Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ về phiếu “I Speak”. Nhân viên có thể sử dụng phiếu “I Speak” trong video bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ nếu ai đó đến văn phòng và ra dấu bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ.

Tùy chọn thêm nội dung này vào Phần 5. Đào Tạo Nhân Viên về Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ: Phiếu “I Speak”

Nhân viên sẽ được đào tạo để sử dụng phiếu “I Speak” trong chương trình đào tạo hàng năm về tiếp cận ngôn ngữ.

Cơ quan Tiểu Bang sẽ trả tiền cho một người nói được nhiều thứ tiếng để đến từng văn phòng tiểu bang một lần mỗi ba tháng. Người đó sẽ giả vờ không biết tiếng Anh. Họ sẽ xem các nhân viên giúp người đó nhận được các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hiệu quả như thế nào. Những nhân viên nào làm chưa tốt sẽ được trợ giúp thêm để học cách cung cấp cho người dân các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

Tùy chọn thêm nội dung này vào Phần 6. Đánh Giá Chương Trình Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Dịch Vụ Tại Quầy/ phiếu “I Speak”

Các cơ quan tiểu bang sẽ đánh giá mức độ thành công của dịch vụ tại quầy bằng cách sử dụng các câu hỏi về trách nhiệm giải trình dựa trên kết quả.

Các Phần Không Bắt Buộc Khác của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Liên Lạc Khẩn Cấp

Một số cơ quan Tiểu Bang cho người dân biết thông tin liên quan đến sự an toàn của họ trong các tình huống khẩn cấp. Phụ lục D của Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ đầy đủ bao gồm ví dụ về nội dung kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ liên lạc khẩn cấp.

Các Phần Không Bắt Buộc Khác của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Giáo Dục và Đào Tạo Công Việc

Một số cơ quan Tiểu Bang có các chương trình cấp phép đối với những công việc trong đó người ta không cần sử dụng tiếng Anh để thực hiện những công việc đó. Phụ lục D của Báo Cáo Tiếp Cận Ngôn Ngữ đầy đủ bao gồm ví dụ về đào tạo công việc và kiểm tra nội dung kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ. Các cơ quan tiểu bang cần phải dịch các tài liệu đào tạo công việc và kiểm tra này để tuân thủ các quy tắc tiếp cận ngôn ngữ của liên bang.