



## Tiểu Bang Vermont Cục An toàn Công cộng

### Kế hoạch Truy cập Ngôn ngữ

Tên Tài liệu: Kế hoạch Truy cập Ngôn ngữ DPS

Ngày điều chỉnh: 12/15/2021

Phiên bản điều chỉnh: 2

(Các) Tác giả: Dorf, Lee; Kessler, Barbara; Fox, Mourning; Nasreddin-Longo, Etan, White, Wilda; Morrison, Jennifer

Loại Tài liệu: Kế hoạch

Tình trạng Tài liệu: Sau cùng

Được duyệt bởi: Michael Schirling, Đặc ủy viên

Được duyệt ngày: 01/05/22

Ký tên: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Michael Schirling', written over a horizontal line.

## Mục Lục

GHI LẠI CÁC ĐIỀU CHỈNH CỦA KẾ HOẠCH .....	4
TỪ VIẾT TẮT CỦA CÁC CỤC VÀ CÁC BỘ PHẬN .....	5
I. CÁC ĐỊNH NGHĨA .....	5
II. GIỚI THIỆU .....	6
III. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI .....	7
IV. BỐI CẢNH.....	7
V. PHÂN TÍCH BỐN NHÂN TỐ .....	8
VI. LIÊN HỆ GIỮA DPS VÀ CÁC CÁ NHÂN LEP.....	8
VII. CÁC LOẠI HỖ TRỢ LEP CÓ SẴN.....	10
A. CÁC DỊCH VỤ BIẾN DỊCH VÀ PHIÊN DỊCH.....	10
B. CÁC DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH .....	12
C. NGÔN NGỮ KÝ HIỆU.....	13
D. CÁC ĐIỂM ĐÁP ỨNG AN TOÀN CÔNG CỘNG VERMONT (PSAPS) .....	13
E. GOOGLE VÀ CÁC DỊCH VỤ DỊCH TỰ ĐỘNG KHÁC .....	14
F. NHÂN VIÊN SONG NGỮ.....	14
VIII. XÁC ĐỊNH NHU CẦU TRUY CẬP NGÔN NGỮ.....	14
IX. GIAO TIẾP BẰNG NGÔN NGỮ ĐƠN GIẢN .....	14
X. CÁC PHƯƠNG THỨC GIAO TIẾP THAY THẾ .....	14
XI. PHÙ HỢP VỀ VĂN HÓA VÀ NGÔN NGỮ.....	15
XII. HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN .....	15
XIII. TRÁCH NHIỆM CỦA NHÂN VIÊN.....	15
XIV. LƯU TRỮ HỒ SƠ .....	16
XV. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ .....	16
XVI. BẢN DỊCH CỦA TÀI LIỆU QUAN TRỌNG.....	16
XVII. SỰ CHUẨN BỊ CHO TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP.....	16
XVIII. TIẾP CẬN VÀ NHẬN THỨC CÔNG CỘNG VỀ DỊCH VỤ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ .....	17
XIX. PHẢN HỒI TIẾP CẬN NGÔN NGỮ VÀ THỦ TỤC KHIẾU NẠI.....	18
XX. ĐIỀU PHỐI VIÊN CHƯƠNG VI.....	18
PHỤ ĐÍNH A: CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH VIÊN VSP-DIR-425.....	21
PHỤ ĐÍNH B: MẪU KHIẾU NẠI TRUY CẬP NGÔN NGỮ.....	23
PHỤ ĐÍNH C: MẪU PHIẾU THEO DÕI HỖ TRỢ NGÔN NGỮ CỦA CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG .....	25
PHỤ ĐÍNH D: MẪU YÊU CẦU PHIÊN DỊCH VIÊN AALVI .....	27

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

---

PHỤ ĐÍNH E: CƠ SỞ CÔNG CỘNG DPS ..... 28

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG**  
**KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

---

**GHI LẠI CÁC ĐIỀU CHỈNH CỦA KẾ HOẠCH**

Ngày điều chỉnh	Tóm tắt các Thay đổi	(Các) Trang bị Ảnh hưởng	Người Hoàn thành
11/15/21	Kế hoạch ban đầu	Tất cả	Lee Dorf
12/30/21	Những chỉnh sửa	Tất cả	Wilda White & Jen Morrison

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

---

**TỪ VIẾT TẮT CỦA CÁC CỤC VÀ CÁC BỘ PHẬN**

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Bộ phận</b>
DFS	Sở Cứu hỏa Tiểu Bang Vermont
DPS	Cục An toàn Công cộng
DPS-CO	Cục An toàn Công cộng – Văn phòng Đặc ủy viên
F&A	Phòng Tài chính và Quản trị
RTS	Dịch vụ Công nghệ Phát thanh Tiểu Bang Vermont
VCIC	Trung tâm Thông tin Tội phạm Tiểu Bang Vermont
VEM	Đơn vị Quản lý Tình huống Khẩn cấp Tiểu Bang Vermont
VFL	Phòng thí nghiệm Pháp y Tiểu Bang Vermont
VSP	Cảnh sát Tiểu Bang Vermont

**I. CÁC ĐỊNH NGHĨA**

**Các phương thức liên lạc thay thế** có nghĩa là các phương thức truyền đạt một thông điệp bổ sung hoặc thay thế cho các phương thức truyền thống bằng lời nói và bằng văn bản. Mục đích của các phương thức này là để tiếp cận tốt hơn những người có khả năng nói hạn chế, ngôn ngữ viết hạn chế hoặc các khuyết tật khác. Ví dụ về các phương thức giao tiếp thay thế bao gồm minh họa bằng đồ họa, những băng hình, bản ghi âm và ngôn ngữ ký hiệu. Phương thức truyền thông thay thế thích hợp sẽ tùy thuộc vào nhu cầu của đối tượng.

**Văn hoá** có nghĩa là các hành vi, tín ngưỡng, giá trị, thái độ, ý nghĩa và biểu tượng của một nhóm người. Văn hóa có thể bao gồm nhiều yếu tố gồm tuổi tác, nguồn gốc quốc gia, trình độ học vấn, tình trạng việc làm, loại gia đình, loại hộ gia đình, giới tính, thế hệ, vị trí địa lý, tình trạng nhập cư, thu nhập, ngôn ngữ, trình độ văn hóa, kinh nghiệm trong quân đội, tình trạng cha mẹ, khả năng thể chất, khả năng nhận thức, niềm tin chính trị, chủng tộc, dân tộc, tôn giáo và khuynh hướng tình dục.

**Phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ** có nghĩa là các dịch vụ tôn trọng và đáp ứng truyền thống, tín ngưỡng và giá trị của một cá nhân.

**Các chương trình DPS** có nghĩa là chia nhóm nhân viên một cách tự nhiên trong toàn Cục và bao gồm tất cả các hoạt động và đơn vị làm việc của Cục An toàn Công cộng. Đối với Kế hoạch này và theo chính sách mang tên VI/LEP của Cục, lãnh đạo của Cục và của các bộ phận chịu trách nhiệm xác định cách thức họ sẽ điều hành Kế hoạch này. Điều này phải bao gồm việc thực hiện ở tất cả các cấp của bộ phận nơi cung cấp các dịch vụ mang lại lợi ích cho các cá nhân LEP.

Ví dụ, lãnh đạo bộ phận có thể lựa chọn phối hợp thực hiện Kế hoạch này ở cấp bộ phận, văn phòng, chương trình, ban hoặc đơn vị.

## TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ

---

**Nhân viên Song ngữ** có nghĩa là các nhân viên được phân công phục vụ ở một vị trí song ngữ, chịu trách nhiệm biên dịch các tài liệu hoặc cung cấp các dịch vụ phiên dịch bằng ngôn ngữ được nêu trong mô tả công việc của họ.

**Giao tiếp Hiệu quả** có nghĩa là thông tin liên lạc đủ để cung cấp cho cá nhân LEP về cơ bản có cùng một mức độ tiếp cận các dịch vụ mà các cá nhân không LEP được nhận.

**Hỗ trợ Tài chính Liên bang** bao gồm, nhưng không giới hạn, các khoản trợ cấp và cho vay của các quỹ liên bang; trợ cấp hoặc quyền tặng của liên bang; tập huấn; các chi tiết về nhân sự liên bang; hoặc bất kỳ thỏa thuận, thu xếp, hoặc hợp đồng khác mà một trong những mục đích của nó là cung cấp hỗ trợ.

**Phiên dịch** có nghĩa là sự truyền đạt ý nghĩa tức thời bằng miệng (hoặc ký hiệu) từ một ngôn ngữ này (ngôn ngữ nguồn) sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích). Thông điệp được truyền đạt bằng miệng. Dịch vụ phiên dịch qua điện thoại được gọi là dịch vụ phiên dịch qua điện thoại.

**Trình độ tiếng Anh Hạn chế (LEP)** có nghĩa là những cá nhân không nói tiếng Anh như ngôn ngữ chính của họ, những người nói tiếng Anh kém hơn mức “rất tốt” và/hoặc những người có khả năng đọc, nói, viết hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế.

**Tiếp cận có ý nghĩa** nghĩa là hỗ trợ ngôn ngữ giúp cá nhân LEP giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả mà không mất phí. Đối với các cá nhân LEP, tiếp cận có ý nghĩa biểu thị sự tiếp cận không bị hạn chế, trì hoãn hoặc kém hơn đáng kể so với các chương trình hoặc hoạt động được cung cấp cho các cá nhân thông thạo tiếng Anh.

**Công chúng** có nghĩa là bất kỳ thành viên nào của cộng đồng bất kể vị trí địa lý trong Vermont hoặc tình trạng công dân. Công chúng bao gồm toàn bộ dân số của Hoa Kỳ không phân biệt quốc tịch hoặc vị trí địa lý.

**Biên dịch** có nghĩa là chuyển việc giao tiếp bằng văn bản từ một ngôn ngữ này (ngôn ngữ nguồn) sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) dưới dạng văn bản. Bản dịch chính xác là bản dịch truyền đạt ý định và ý nghĩa chính của văn bản gốc.

**Tài liệu quan trọng** là tài liệu viết trên giấy hoặc điện tử có chứa thông tin quan trọng để tiếp cận một chương trình hoặc thông tin hoặc được luật của DPS yêu cầu phổ biến công khai. Điều này có thể bao gồm các tài liệu, biểu mẫu, thông báo và các tài liệu khác. Việc một tài liệu (hoặc thông tin mà tài liệu ấy yêu cầu) có "quan trọng" hay không phụ thuộc vào tầm quan trọng của chương trình, thông tin, cuộc gặp gỡ hoặc dịch vụ liên quan và hậu quả đối với các cá nhân LEP nếu thông tin ấy không được cung cấp chính xác hoặc một cách kịp thời.

## II. GIỚI THIỆU

Cục An toàn Công cộng (DPS) của Tiểu Bang Vermont cam kết cung cấp sự tiếp cận kịp thời, có chất lượng cao và có ý nghĩa đối với các chương trình và dịch vụ DPS cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ (Kế hoạch) này nhằm thúc đẩy sự giao tiếp hiệu quả giữa DPS và các cá nhân LEP.

Kế hoạch này được lập bằng các chương trình [Công cụ Lập Kế hoạch và Đánh giá Khả năng Tiếp cận Ngôn ngữ cho Các Chương trình Được Tiến hành và Hỗ trợ Cấp Liên bang của Sở Tư pháp](#), và mô tả các chiến lược của DPS nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận ngôn ngữ theo yêu

## TIÊU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ

---

cầu tại Chương VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, Lệnh hành pháp 13166, Mục 1557 của Đạo luật Chăm sóc với Giá hợp lý và các quy định thực hiện của Đạo luật này (42 C.F.R. §92).

Ngoài ra, DPS cam kết cung cấp thông tin giao tiếp hiệu quả với các cá nhân khuyết tật. Có thể sử dụng nhiều hướng dẫn và nguồn lực trong Kế hoạch này để đảm bảo giao tiếp hiệu quả với các cá nhân khuyết tật.

DPS sẽ xem lại Kế hoạch này hàng năm và sẽ cập nhật các chiến lược để tăng cường cam kết của Cục trong việc cung cấp các dịch vụ và thông tin thể tiếp cận được và có văn hóa và ngôn ngữ phù hợp.

### III. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ là một tài liệu trình bày cách thức cung cấp các dịch vụ cho những cá nhân không nói tiếng Anh hoặc có trình độ tiếng Anh hạn chế. Giao tiếp hiệu quả là rất quan trọng để cung cấp các dịch vụ có chất lượng cao, công bằng. Việc dựa vào những cá nhân không đủ năng lực để diễn giải thông tin có thể dẫn đến sự hiểu lầm hoặc kết quả tồi tệ. Kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ có thể giúp đảm bảo có một tổ chức cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ thích hợp. Một kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ cũng có thể giúp đảm bảo cho các nhân viên của một tổ chức nhận thức được những việc cần làm khi một cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế cần hỗ trợ.

Kế hoạch này áp dụng cho tất cả các phòng, ban của Cục An toàn Công cộng. Việc tuân theo các nguyên tắc hướng dẫn này là điều cần thiết cho sự thành công của sứ mệnh của chúng ta là thúc đẩy việc phát hiện và ngăn chặn tội phạm, tham gia tìm kiếm những người bị thất lạc và mất tích, và hỗ trợ trong các trường hợp thiên tai hoặc trường hợp khẩn cấp trên toàn tiểu bang hoặc ở địa phương.

### IV. BỐI CẢNH

Kể từ cuối thế kỷ 20, Vermont đã chứng kiến sự gia tăng có thể đo lường được về số lượng người nói một ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh. Thống kê quốc gia chỉ ra rằng trong số những người Mỹ từ 5 tuổi trở lên có 8,4% nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt”, đây là thuật ngữ và thước đo được sử dụng để xác định những người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP)<sup>1</sup>. Ở Vermont, những khu vực đông dân cư hơn thường có nhiều cư dân LEP và du khách sống và tham quan khắp tiểu bang.

Trong quá khứ, các tài liệu chính thức có thể chỉ cần được dịch sang tiếng Pháp và tiếng Tây Ban Nha, nhưng người dân Vermont giờ đây cần được tiếp cận nội dung và các dịch vụ bằng hơn 13 ngôn ngữ. Ngoài tiếng Anh, tiếng Pháp và tiếng Tây Ban Nha, một số lượng đáng kể người dân Vermont và du khách có thể cần các dịch vụ của DPS hiện cũng nói tiếng Ả Rập, tiếng Miến Điện, tiếng Trung, tiếng Ki-run-đi, tiếng Lin-ga-la, tiếng Nê-pan, tiếng Sô-ma-li, tiếng Swa-hi-li và tiếng Việt.

Nói tiếng Anh cũng có thể không phải là cách giao tiếp hiệu quả đối với những người khiếm thính hoặc nặng tai, nhiều người trong số họ sử dụng Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ (ASL) làm ngôn ngữ chính của họ.

---

<sup>1</sup> [Khảo sát Cộng đồng Hoa Kỳ, Dữ liệu Ước tính Trong 5 Năm, 2015-2019](#)

## TIÊU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ

Năm quận của Vermont tập trung nhiều cá nhân LEP nhất là Chittenden, Franklin, Rutland, Washington và Windsor. Dựa trên ước tính năm 2015, các ngôn ngữ phổ biến nhất ở Vermont đối với các cá nhân LEP là tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha, các ngôn ngữ Ấn Độ khác<sup>1</sup>, tiếng Trung và tiếng Việt. Bốn mươi phần trăm người dân Vermont có trình độ tiếng Anh hạn chế nói các ngôn ngữ khác với các ngôn ngữ được liệt kê ở trên.<sup>2</sup>

### V. PHÂN TÍCH BỐN NHÂN TỐ

Do có vô số ngôn ngữ chính được sử dụng ở Vermont, DPS sẽ sử dụng phân tích bốn nhân tố được nêu trong Hướng dẫn của Bộ Tư pháp Hoa Kỳ (DOJ) cho Những người nhận Hỗ trợ Tài chính Liên bang, có sẵn tại trang mạng của DOJ, để xác định những biện pháp nào sẽ cung cấp sự tiếp cận có ý nghĩa các dịch vụ và chương trình của Cục.

DPS nhận ra rằng các liên lạc với DPS và các bộ phận của DPS sẽ khác nhau đáng kể. Do đó, phân tích bốn yếu tố phải linh hoạt và sẽ đòi hỏi sự cân bằng liên tục của bốn yếu tố, đó là:

- Số lượng hoặc tỷ lệ các cá nhân LEP đủ điều kiện để được phục vụ hoặc có khả năng được nhân viên DPS gặp gỡ hoặc những người có thể hưởng lợi từ các chương trình hoặc dịch vụ trong phạm vi quyền hạn của DPS hoặc một khu vực địa lý cụ thể.
- Tần suất mà các cá nhân LEP có khả năng tiếp xúc với các nhân viên, chương trình hoặc dịch vụ của DPS.
- Bản chất và tầm quan trọng của liên lạc, chương trình, thông tin hoặc dịch vụ được cung cấp.
- Chi phí cung cấp hỗ trợ LEP và các nguồn lực sẵn có.

### VI. LIÊN HỆ GIỮA DPS VÀ CÁC CÁ NHÂN LEP

Các tương tác có khả năng xảy ra nhất giữa các cá nhân LEP và các nhân viên, chương trình hoặc dịch vụ của DPS, chia theo từng bộ phận, được xác định qua bảng sau đây.

	DPS	VSP	VEM	DFS	VFL	VCIC	RTS
TRANG MẠNG & TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI	Trang mạng	Trang mạng	Trang mạng	Trang mạng	Trang mạng	Trang mạng <a href="#">Cơ quan Đăng ký Người Phạm tội Tỉnh dục</a>	Trang mạng
	Truyền thông xã hội	Truyền thông xã hội	Truyền thông xã hội	Truyền thông xã hội			
TIỆN ÍCH CÔNG CỘNG	Điện thoại đối thoại công khai	Điện thoại đối thoại công khai	Điện thoại đối thoại công khai	Điện thoại đối thoại công khai		Điện thoại đối thoại công khai	

<sup>1</sup> Còn được gọi là các ngôn ngữ Indo-Aryan, <https://www.britannica.com/topic/Indo-Aryan-languages>

<sup>2</sup> [Sơ đồ Vermont 2015 về Dân số LEP trong Cộng đồng của Quý vị - Số liệu Theo Quận](#)



**TIÊU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

	DPS	VSP	VEM	DFS	VFL	VCIC	RTS
	Văn phòng	Văn phòng Hiện trường		Văn phòng Khu vực		Văn phòng Tuần tra	
<b>KHẨN CẤP</b>		9-1-1	Cảnh báo VT				
<b>THỰC THI</b>		Thực thi trên Hiện trường		Xây dựng Mã Thực thi & Dịch vụ An toàn			
		Phỏng vấn Hiện trường Điều tra					
		Thẩm vấn Tạm giữ					
		Đặt chỗ					
<b>TIẾP CẬN, THÔNG TIN, GIÁO DỤC</b>		Khiếu nại					
		Tiếp cận Cộng đồng	Nguồn lực & Ấn phẩm	Huấn luyện & Luyện tập	Thông tin về Giáo dục Công cộng & Tiếp cận Cộng đồng	Thông tin Lịch sử Tội phạm - Kiểm tra Hồ sơ	
<b>CẤP PHÉP, GIẤY PHÉP</b>		Giấy cấp phép		Giấy cấp phép, Giấy phép Thương mại, Chứng nhận & Gia hạn			
<b>CƠ QUAN ĐĂNG KÝ</b>						Cơ quan Đăng ký Tội phạm Tình dục	

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

	DPS	VSP	VEM	DFS	VFL	VCIC	RTS
<b>CÁC ỦY BAN VÀ CÁC BAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ban Cố vấn Thực thi Pháp luật</li> <li>▪ Ủy ban Cố vấn Cảnh sát Bang</li> <li>▪ Hội đồng Cố vấn Thông tin Liên lạc Khẩn cấp</li> <li>▪ Ban Cố vấn VIBRS</li> <li>▪ Hội đồng Cố vấn Chuẩn bị Ứng phó Khẩn cấp của Thống đốc</li> <li>▪ Ban Điều hành VALCOUR</li> </ul>						

Mặc dù tất cả các liên hệ, dịch vụ và quyền cá nhân đều quan trọng, nhưng DPS sẽ sử dụng việc phân tích bốn nhân tố để ưu tiên phục vụ các cá nhân LEP sao cho các dịch vụ đó có thể đạt được mục tiêu ở những nơi cần nhất, tùy theo bản chất và tầm quan trọng của hoạt động của DPS có liên quan.

**VII. CÁC LOẠI HỖ TRỢ LEP CÓ SẴN**

**A. CÁC DỊCH VỤ BIÊN DỊCH VÀ PHIÊN DỊCH**

Bang Vermont có các hợp đồng dịch vụ biên dịch và phiên dịch trên toàn tiểu bang với (1) Corporate Translation Services Inc. (dba [Language Link](#)); (2) [Telelanguage Inc.](#); và (3) [Worldwide Interpreters Inc.](#) Quý vị có thể tìm thấy các hợp đồng trên trang Các Hợp đồng Xây dựng và Dịch vụ Chung Hiện hành trên toàn tiểu Bang (BGS), tại địa chỉ "[Translation & Interpretation Services](#)."

Các ngôn ngữ sau đây có thể được **biên dịch** khi có yêu cầu:

Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Ý	Tiếng Pháp	Tiếng Đức	Tiếng Bồ Đào Nha
Tiếng An-ba-ni	Tiếng Bun-ga-ri	Tiếng Serbo-Crô-a-tia (Bốt-x-nia, Séc-bia và Crô-a-tia)	Tiếng Séc	Tiếng Hà Lan
Tiếng Phần Lan	Tiếng Hy Lạp	Tiếng Do Thái	Tiếng Hun-ga-ri	Tiếng Ba Lan
Tiếng Nga	Tiếng Ả Rập	Tiếng Miến Điện	Tiếng Fac-xi	Tiếng Nhật

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

Tiếng Nê-pan	Tiếng Trung (Quan Thoại và Quảng Đông)	Tiếng Hàn	Tiếng Việt	Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ
Tiếng A-kan	Tiếng Am-ha-ric	Tiếng Mai-Mai	Tiếng Ti-grin-ya	Tiếng S-wa-hi-li
Tiếng Sô-ma-li	Tiếng Twi	Tiếng Af-Maxaa	Tiếng Ki-run-đi	Tiếng H'mông
Tiếng Ta-ga-log				

Có thể yêu cầu các ngôn ngữ không được liệt kê và các nhà thầu được kỳ vọng cung cấp các biên dịch viên đủ tiêu chuẩn nếu có.

Các bản dịch bằng văn bản sẽ được cung cấp với khung thời gian sau: cho đến 2.000 từ (hai ngày theo lịch); 2.000 - 4.000 từ (bốn ngày theo lịch), hơn 4.000 từ (tối đa năm ngày theo lịch).

Đối với các sự kiện như thiên tai hoặc các trường hợp cấp cứu về sức khỏe, nhà thầu có thể cung cấp dịch vụ khẩn trong vòng 24 giờ.

Các ngôn ngữ sau đây có thể được **phiên dịch** khi có yêu cầu:

Tiếng Ả Rập	Tiếng Bốt-x-nia	Tiếng Miến Điện	Tiếng Trung (Quan Thoại, Quảng Đông)	Tiếng Pháp
Tiếng Ki-run-đi	Tiếng Ka-ren	Tiếng Mai-Mai	Tiếng Nê-pan	Tiếng Nga
Tiếng Sô-ma-li	Tiếng Af-Maxaa	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng S-wa-hi-li	Tiếng Việt

Có thể yêu cầu các ngôn ngữ không được liệt kê và các nhà thầu được kỳ vọng cung cấp các biên dịch viên đủ tiêu chuẩn nếu có.

Các tổ chức này còn có khả năng cung cấp các dịch vụ phiên dịch qua điện thoại và video. Danh sách các ngôn ngữ phiên dịch có hạn chế hơn, mặc dù khi được yêu cầu, có thể cung cấp các ngôn ngữ không được liệt kê cụ thể nếu có.

Các công ty này có thể cung cấp các dịch vụ phiên dịch viên thông qua số điện thoại miễn phí 24/24 mọi ngày trong năm.

Đơn vị cung cấp	Số liên lạc
Language Link	855-295-9177
Telelanguage	888-983-5352
Worldwide Interpreters	866-967-5313

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

**B. CÁC DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH**

Tiểu Bang Vermont ký hợp đồng với hai tổ chức bổ sung để cung cấp các dịch vụ phiên dịch viên trực tiếp.

<b>Đơn vị cung cấp</b>	<b>Số liên lạc</b>
Association of Africans Living in Vermont Inc. (Hiệp hội những người Châu Phi sống ở Vermont)	802-985-3106
US Committee for Refugees & Immigrants (Ủy ban Người tị nạn & Nhập cư Hoa Kỳ)	802-654-1700

Hiệp hội những người Châu Phi sống ở Vermont (AALV) và Ủy ban Người tị nạn & Nhập cư Hoa Kỳ sẽ cung cấp dịch vụ phiên dịch viên trực tiếp, theo yêu cầu, cho các ngôn ngữ sau:

Tiếng Ac-mê-ni	Tiếng Am-ha-ric	Tiếng Ả Rập	Tiếng Bốt-x-nia	Tiếng Bu-tan
Tiếng Miến Điện	Tiếng Trung (Quảng Đông)	Tiếng Trung (Quan Thoại)	Tiếng Crê-ô-n của Ha-i-ti	Tiếng Đin-ka
Tiếng Pháp	Tiếng Hin-đi	Tiếng Ka-ren (S'gaw)	Tiếng Ki-bem-bê	Tiếng Ki-kon-go
Tiếng Ki-run-đi	Tiếng Kin-yar-wan-đa	Tiếng Kis-wa-hi-li	Tiếng Lin-ga-la	Tiếng Mai-Mai
Tiếng Nê-pan	Tiếng Bồ Đào Nha	Tiếng Ru-ma-ni	Tiếng Nga	Tiếng Séc-bô-Crô-a-tia
Tiếng Somali	Tiếng Tây Ban Nha	Tiếng Tây Tạng	Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ	Tiếng Việt

Mỗi đơn vị yêu cầu một ngày làm việc, thời gian cung cấp dịch vụ và có thể sử dụng mỗi phiên dịch viên tối đa ba giờ liên tục. Sau ba giờ liên tục, phải sử dụng một phiên dịch viên khác. Các dịch vụ có thể được cung cấp trong và ngoài giờ làm việc bình thường.

Các đơn vị cũng có hợp đồng cung cấp các dịch vụ phiên dịch trực tiếp trong các tình huống khẩn cấp nếu có sẵn phiên dịch viên đủ tiêu chuẩn.

Có thể gửi các yêu cầu về dịch vụ phiên dịch đến Ủy ban Người tị nạn & Nhập cư Hoa Kỳ tại [RequestInterpreterVT@uscmail.org](mailto:RequestInterpreterVT@uscmail.org).

Để yêu cầu dịch vụ phiên dịch cho AALVI quý vị hãy điền vào biểu mẫu Yêu cầu phiên dịch trong Phụ đính D ([Attachment D](#)).

Quý vị có thể tìm thấy các hợp đồng trên đối với AALV và Ủy ban Người tị nạn & Nhập cư Hoa Kỳ trên trang [Hợp đồng BGS](#).

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

**C. NGÔN NGỮ KÝ HIỆU**

Tiểu Bang Vermont cũng hợp tác với Vancro Integrated Interpreting Services (VIIS), một dịch vụ giới thiệu phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu của Mỹ, để thực hiện các cuộc họp, cuộc hẹn, các chức năng, v.v., sao cho những người khiếm thính hoặc nặng tai và những người sử dụng ngôn ngữ ký hiệu của Mỹ làm phương tiện giao tiếp chính có thể tiếp cận được.

VIIS cũng có thể cung cấp Ngôn ngữ ký hiệu của Nê-pan.

Quý vị có thể yêu cầu các dịch vụ thông qua các kênh bên dưới:

Email (Hộp thư điện tử)	<a href="mailto:interpretingservices@vancro.com">interpretingservices@vancro.com</a>
Biểu mẫu yêu cầu trực tuyến (cần có tên người dùng và mật khẩu)	<a href="https://vancrois.com/request-interpreter.html">https://vancrois.com/request-interpreter.html</a>

**D. CÁC ĐIỂM ĐÁP ỨNG AN TOÀN CÔNG CỘNG VERMONT (PSAPS)**

Điểm Đáp ứng An toàn Công cộng (PSAP) là một cơ sở có khả năng tiếp nhận các cuộc gọi khẩn cấp, hoạt động 24 giờ, được giao trách nhiệm nhận các cuộc gọi 9-1-1 và điều động, chuyển giao hoặc chuyển tiếp các cuộc gọi khẩn cấp 9-1-1 đến cơ quan an toàn công cộng khác hoặc các cơ quan bảo an tư nhân.

Điểm Đáp ứng An toàn Công cộng Vermont (PSAP) có thể nhanh chóng kết nối các dịch vụ thông qua công ty Telelanguage, Inc.

Mỗi PSAP, cũng như Đại học Vermont Dispatch, có số điện thoại chuyên dụng riêng để sử dụng cho mục đích theo dõi dữ liệu.

Các dịch vụ phiên dịch viên có sẵn thông qua các PSAP không chỉ được VSP sử dụng mà còn được sử dụng bởi các cơ quan thực thi pháp luật của Bang Vermont khác. VSP đài thọ tất cả các chi phí liên quan đến các cuộc gọi đó.

Sau đây là các số điện thoại PSAP chuyên dụng:

<b>Các Điểm Đáp ứng An toàn Công cộng Vermont</b>	<b>Số điện thoại chuyên dụng</b>
Hartford	844-459-7503
Lamoille County	844-463-9166
Saint Albans	844-567-7289
Shelburne	844-670-9883
Đại học Vermont Dispatch	844-612-7353
Westminster	844-627-9693
Williston	844-464-1151

## **E. GOOGLE VÀ CÁC DỊCH VỤ DỊCH TỰ ĐỘNG KHÁC**

Hiện tại, các trang mạng DPS, VEM và VSP sử dụng tính năng Google Dịch, cung cấp tính năng tự động dịch nội dung trang mạng sang hơn 100 ngôn ngữ. Google Dịch không hoàn hảo; đối với các ngôn ngữ ít phổ biến hơn, các bản dịch có xu hướng theo nghĩa đen và một số ý nghĩa có thể bị “mất đi trong bản dịch”. Tuy nhiên, trong hầu hết các trường hợp, lợi ích của Google Dịch lớn hơn nguy cơ dịch sai.

DPS có thể sử dụng một số dịch vụ dịch tự động thông qua các dịch vụ dịch tích hợp khác, chẳng hạn như các dịch vụ được cài đặt bên trong các nền tảng truyền thông xã hội.

## **F. NHÂN VIÊN SONG NGỮ**

Nhân viên nói được hai ngôn ngữ có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trong những trường hợp cấp bách hoặc nhạy cảm về thời gian nếu cần thiết. Nhân viên nói được hai ngôn ngữ không phải là phiên dịch viên được chứng nhận.

## **VIII. XÁC ĐỊNH NHU CẦU TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

DPS sẽ có thể “Tôi Nói” bằng ít nhất các ngôn ngữ của tất cả các Nhóm Ngôn ngữ LEP để hỗ trợ các cá nhân LEP xác định nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của họ tại tất cả các địa điểm mà các cá nhân LEP được mong đợi tương tác với DPS thường xuyên. DPS cũng sẽ có các tuyên bố in sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ của Nhóm Ngôn ngữ LEP để thông báo cho các cá nhân LEP biết là nhân viên DPS đang sắp xếp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

## **IX. GIAO TIẾP BẰNG NGÔN NGỮ ĐƠN GIẢN**

Đây là chính sách qua đó nhóm truyền thông DPS xem lại tất cả các tài liệu được phân phối phổ biến do Cục cung cấp để đảm bảo tính nhất quán, độ chính xác và đảm bảo thông tin bao gồm các từ thông dụng hàng ngày bất cứ khi nào có thể. Các tài liệu được phân phối phổ biến này được chuyên gia chủ đề và nhóm truyền thông kiểm tra trước khi xuất bản.

Nhân viên chịu trách nhiệm phát triển các tài liệu này đã được đào tạo ngôn ngữ đơn giản. Các tài liệu được kiểm tra để có tính rõ ràng trước khi biên dịch và chỉnh sửa khi cần thiết. Tất cả các tài liệu tiếp cận của DPS đều phải sử dụng các nguyên tắc ngôn ngữ đơn giản:

- Nội dung được viết bằng những câu ngắn gọn.
- Nội dung được trình bày bằng cách sử dụng các danh sách, bảng biểu và tiêu đề.
- Nội dung được viết theo thể chủ động.
- Nội dung không chứa tiếng lóng khó hiểu.

## **X. CÁC PHƯƠNG THỨC GIAO TIẾP THAY THẾ**

Các chương trình DPS được khuyến khích đánh giá nhu cầu của công chúng về các phương pháp và hình thức giao tiếp thay thế, và đáp ứng những nhu cầu đó khi khả thi. Các cá nhân không LEP cũng có thể được hưởng lợi từ các phương thức giao tiếp thay thế. Những cá nhân này bao gồm, nhưng không giới hạn, những cá nhân có trở ngại về thính giác, thị giác, giác quan, phát triển và/hoặc nhận thức và những cá nhân không biết chữ hoặc biết chữ ít.

## **TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

---

Các phương thức giao tiếp thay thế bao gồm, nhưng không giới hạn ở, bản ghi âm và/hoặc những băng hình, chữ nổi Braille, bản in chữ lớn, và hình ảnh minh họa bằng đồ họa của tài liệu viết.

### **XI. PHÙ HỢP VỀ VĂN HÓA VÀ NGÔN NGỮ**

Để giao tiếp có hiệu quả thì phải phù hợp cả về văn hóa và ngôn ngữ. Các chương trình DPS được khuyến khích liên tục đánh giá và cải thiện sự phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ của các tài liệu và thông tin của họ. Các chương trình DPS được khuyến khích tìm hiểu về các nguyên tắc, phương pháp và những mách nhỏ để nhận phản hồi về sự phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ của các chương trình, dịch vụ và thông tin.

### **XII. HUẤN LUYỆN NHÂN VIÊN**

Việc huấn luyện nhân viên về tiếp cận ngôn ngữ sẽ bao gồm những điều sau đây (1) các nghĩa vụ pháp lý của DPS để cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ; (2) nguồn lực của DPS để cung cấp các dịch vụ truy cập ngôn ngữ; (3) cách tiếp cận và làm việc với các phiên dịch viên; (4) sự phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ; (5) làm thế nào để có được các dịch vụ dịch thuật; và (5) lưu giữ hồ sơ về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được cung cấp cho các cá nhân LEP.

DPS sẽ cung cấp việc huấn luyện cho tất cả nhân viên về Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ này và các trình tự liên quan. DPS sẽ cung cấp sự bồi dưỡng làm mới sau mỗi lần cập nhật Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ. Bộ phận Nhân sự phải lưu giữ hồ sơ về tất cả các khóa đào tạo LEP đã cung cấp và sẽ giữ lại một bản sao trong hồ sơ huấn luyện của mỗi nhân viên theo lịch trình lưu giữ hồ sơ đã thiết lập.

Nhân viên trả lời đường dây điện thoại công cộng tại các địa điểm điều phối của VSP sẽ được huấn luyện thêm như một phần của các chương trình đào tạo chuyên ngành của họ.

### **XIII. TRÁCH NHIỆM CỦA NHÂN VIÊN**

Nhân viên DPS phải cố gắng hết sức để cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi họ gặp, hoặc dự kiến gặp các cá nhân LEP. Ngoài ra, nhân viên DPS phải thực hiện các bước hợp lý để cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi họ nhận được yêu cầu của một cá nhân LEP muốn tiếp cận các dịch vụ hoặc thông tin DPS. Nhân viên được yêu cầu liên hệ với người giám sát của họ để được hướng dẫn khi họ không thể thực hiện một yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ.

Nhân viên DPS không bao giờ được từ chối cung cấp dịch vụ cho một cá nhân LEP đang yêu cầu hỗ trợ, họ cũng không được yêu cầu một cá nhân LEP cung cấp một phiên dịch viên như một điều kiện để được nhận hỗ trợ.

Nhân viên DPS sẽ sử dụng tất cả các công cụ có sẵn hợp lý, chẳng hạn như thẻ nhận dạng ngôn ngữ, khi cố gắng xác định ngôn ngữ chính của một cá nhân LEP.

Các cá nhân LEP có thể chọn chấp nhận các dịch vụ LEP do DPS cung cấp miễn phí hoặc họ có thể chọn cung cấp dịch vụ của riêng họ.

Nhân viên VSP phải tuân thủ CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH VIÊN VSP-DIR-425 khi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho các cá nhân LEP.

## **TIÊU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

---

Nhân viên sẽ hoàn thành biểu mẫu Theo dõi Hỗ trợ Ngôn ngữ tại Phụ đính C ([Attachment C](#)) bất cứ khi nào được yêu cầu và/hoặc cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ.

### **XIV. LƯU TRỮ HỒ SƠ**

Bất kỳ báo cáo hoặc tài liệu nào khác được yêu cầu theo kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ này sẽ phải được nhân viên hoàn thành báo cáo hoặc lưu giữ trong ba năm. Ngoài ra, nhân viên sẽ phải chuyển các bản sao của tài liệu và báo cáo cho Điều phối viên theo Chương VI tại [DPS.LanguageAccess@vermont.gov](mailto:DPS.LanguageAccess@vermont.gov), người sẽ lưu giữ các báo cáo và tài liệu theo chính sách lưu giữ của Bang và liên bang.

### **XV. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ**

DPS sẽ đánh giá Kế hoạch này hàng năm và sẽ cập nhật nó khi cần thiết để đảm bảo cho các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ hiện tại là phù hợp với hiện tại và đáp ứng nhu cầu ngôn ngữ của công chúng.

Đánh giá này sẽ bao gồm một quá trình thu thập phản hồi từ các thành viên và đối tác cộng đồng. Các biện pháp đánh giá có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Theo dõi việc sử dụng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ
- Sự hài lòng đối với các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ
- Giám sát các khiếu nại về tiếp cận ngôn ngữ
- Nhận thức của đối tác cộng đồng về khả năng tiếp cận có ý nghĩa và/hoặc các rào cản
- Khoảng cách mà các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ DPS không đáp ứng được nhu cầu của các cá nhân LEP
- Số lượng và loại khiếu nại và phản hồi của cơ quan
- Những thay đổi về nhân khẩu học của Bang Vermont liên quan đến ngôn ngữ, khả năng đọc viết, LEP và các yếu tố văn hóa

Kết quả đánh giá sẽ được sử dụng để thông báo cho các Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ tiếp theo.

### **XVI. BẢN DỊCH CỦA TÀI LIỆU QUAN TRỌNG**

Các tài liệu quan trọng hoặc những tài liệu thường xuyên được sử dụng sẽ được dịch sang các ngôn ngữ gặp nhiều nhất. Điều phối viên theo Chương VI sẽ sắp xếp để cung cấp những tài liệu đã dịch có sẵn nếu cần.

### **XVII. SỰ CHUẨN BỊ CHO TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP**

Trong các cuộc khủng hoảng khẩn cấp, DPS sẽ sử dụng tất cả các nguồn lực được mô tả trong Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ (ví dụ: hợp đồng với nhà cung cấp, nhân viên song ngữ, Google Dịch) để đảm bảo các thông điệp quan trọng được phổ biến tới các cá nhân LEP trên toàn tiểu bang. Các kênh truyền thông về khủng hoảng sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, các phương tiện truyền thông xã hội, phương tiện truyền thông tin tức, các ứng dụng dành cho thiết bị di động và các hệ thống truyền thanh công cộng.



## TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ

Trang mạng Chuẩn bị cho Cộng đồng của VEM [webpage](#) cung cấp các liên kết đến các tài liệu chuẩn bị sẵn sàng cho cộng đồng sau đây bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh:

Tên tài liệu	Ngôn ngữ
Tờ thông tin chi tiết hướng dẫn phải làm gì nếu có một trận cuồng phong sắp đến	Tiếng Việt, tiếng Swa-hi-li, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Sô-ma-li, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Nga, tiếng Nê-pan, tiếng Pháp, tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Miến Điện, tiếng Ả Rập
Tờ thông tin chi tiết hướng dẫn phải làm gì khi cúp điện	Tiếng Ả Rập, tiếng Miến Điện, tiếng Trung, tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Nê-pan, tiếng Nga, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Sô-ma-li, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Swa-hi-li, tiếng Việt
Tờ thông tin chi tiết về các vụ Bão Tuyết	Tiếng Ả Rập, tiếng Miến Điện, tiếng Trung, tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Nê-pan, tiếng Nga, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Sô-ma-li, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Swa-hi-li, tiếng Việt
Tờ thông tin chi tiết về Trước & Sau cơn lụt	Tiếng Việt, tiếng Swa-hi-li, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Sô-ma-li, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Nga, tiếng Nê-pan, tiếng Pháp, tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Miến Điện, tiếng Ả Rập

[Ready.gov](#) là một chiến dịch dịch vụ công quốc gia được thiết kế để giáo dục và trao quyền cho công chúng trong việc chuẩn bị, ứng phó và giảm thiểu các trường hợp khẩn cấp. Mục tiêu là thúc đẩy sự chuẩn bị sẵn sàng thông qua sự tham gia của cộng đồng. Trang mạng có một tiện ích con cho phép dịch nội dung sang nhiều ngôn ngữ. Trang mạng cũng có các tài liệu, chẳng hạn như các mẫu Kế hoạch liên lạc khẩn cấp cho gia đình tại ([Family Emergency Communication Plan templates](#)), có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung giản thể, tiếng Trung phồn thể, tiếng Việt, tiếng Hàn và tiếng Ta-ga-log.

### XVIII. TIẾP CẬN VÀ NHẬN THỨC CÔNG CỘNG VỀ DỊCH VỤ TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

Những nơi thích hợp tại các cơ sở của DPS sẽ được dán biển báo ghi rõ các cá nhân LEP được cung cấp miễn phí phiên dịch viên. Bảng chỉ dẫn cũng sẽ thông báo công khai cách nộp đơn khiếu nại về khả năng tiếp cận ngôn ngữ.

Biển báo sẽ được đăng bằng các ngôn ngữ sau: tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha, các ngôn ngữ Ấn Độ khác, tiếng Trung, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Miến Điện, tiếng Ki-run-đi, tiếng Lin-ga-la, tiếng Nê-pan, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Sô-ma-li và tiếng Swa-hi-li.

Tham khảo Phụ đính E tại ([Attachment E](#)) để biết danh sách các cơ sở công cộng của DPS có dán các bảng chỉ dẫn.

## **XIX. PHẢN HỒI TIẾP CẬN NGÔN NGỮ VÀ THỦ TỤC KHIẾU NẠI**

Điều phối viên theo Chương VI hoan nghênh và tiếp nhận thông tin phản hồi về việc tiếp cận ngôn ngữ.

Các cá nhân có khiếu nại về khả năng tiếp cận ngôn ngữ có thể gửi đơn khiếu nại của họ đến Điều phối viên cấp VI, người chịu trách nhiệm theo dõi và giải quyết các khiếu nại về khả năng tiếp cận ngôn ngữ.

Các cá nhân có thể sử dụng biểu mẫu Khiếu nại về Tiếp cận Ngôn ngữ tại Phụ đính B ([Attachment B](#)) để gửi khiếu nại của họ. Biểu mẫu Khiếu nại Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ có sẵn bằng các ngôn ngữ sau: tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha, các ngôn ngữ Ấn Độ khác, tiếng Trung, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Miến Điện, tiếng Ki-run-đi, tiếng Lin-ga-la, tiếng Nê-pan, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Sô-ma-li và tiếng Swa-hi-li. Các ngôn ngữ khác sẽ được dịch khi cần thiết.

Biểu báo mô tả cách thức khiếu nại về quyền tiếp cận ngôn ngữ sẽ được dán ở tất cả các cơ sở công cộng và được đưa vào các trang mạng của DPS bằng các ngôn ngữ sau: tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha, các ngôn ngữ Ấn Độ khác, tiếng Trung, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Miến Điện, tiếng Ki-run-đi, tiếng Lin-ga-la, tiếng Nê-pan, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Sô-ma-li và tiếng Swa-hi-li.

## **XX. ĐIỀU PHỐI VIÊN CHƯƠNG VI**

### **A. Mục đích**

Người mang chức vụ Điều phối viên theo Chương VI chịu trách nhiệm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và giám sát việc thực hiện và thi hành kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ.

### **B. Tên và Thông tin liên hệ**

Điều phối viên theo Chương VI của DPS là Phó Đặc Ủy viên Cục An toàn Công cộng (hoặc người được chỉ định), có thể liên hệ với người này theo thông tin liên hệ sau:

- Qua điện thoại số (802) 244-8727
- Qua hộp thư điện tử tại địa chỉ email [DPS.LanguageAccess@vermont.gov](mailto:DPS.LanguageAccess@vermont.gov)
- Qua dịch vụ bưu phẩm hạng nhất tại địa chỉ 45 State Dr, Waterbury Village Historic District, VT 05676

### **C. Báo cáo các Mối quan hệ**

Điều phối viên theo Chương VI báo cáo với Đặc Ủy viên Ban An toàn Công cộng.

### **D. Vai trò và Trách nhiệm**

## TIÊU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ

---

Điều phối viên theo Chương VI có thể giám sát nhân sự và hiệu suất của các phiên dịch viên và biên dịch viên là nhân viên cũng như không phải là nhân viên, bao gồm

- Xác định các phiên dịch viên và biên dịch viên đủ tiêu chuẩn để đưa vào cơ sở dữ liệu phiên dịch viên;
- Vạch ra các biện pháp đảm bảo kiểm soát chất lượng của các phiên dịch viên và biên dịch viên;
- Đào tạo và kiểm tra các cá nhân song ngữ bao gồm nhân viên cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ;
- Phân công các phiên dịch viên, biên dịch viên và nhân viên song ngữ đủ trình độ để thực hiện các chức năng hỗ trợ ngôn ngữ;
- Giữ một danh sách được cập nhật thường xuyên về tất cả nhân viên song ngữ đủ trình độ, phiên dịch viên hợp đồng và biên dịch viên hợp đồng bao gồm điều kiện sẵn sàng, (các) ngôn ngữ không phải tiếng Anh có thể nói và thông tin liên hệ của họ;
- Xây dựng chiến lược mua sắm cho các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ theo hợp đồng;
- Tìm kiếm sự tài trợ và các nguồn lực khác để hỗ trợ việc phiên dịch và biên dịch; hỗ trợ công nghệ và cơ sở hạ tầng khác, và nhân sự;
- Cung cấp đầu vào đối với các vấn đề về ngân sách và mua sắm liên quan đến việc thực hiện chính sách, kế hoạch và thủ tục tiếp cận ngôn ngữ; và
- Phối hợp mua sắm cho phiên dịch viên và biên dịch viên, thù lao cho các dịch vụ được cung cấp.

Điều phối viên theo Chương VI cũng sẽ:

- Đảm bảo biển báo ghi rõ phiên dịch viên được cung cấp miễn phí cho các cá nhân LEP được dán ở các khu vực thích hợp và bằng các ngôn ngữ thông dụng nhất
- Kiểm tra các tài liệu hiện có và mới được phát triển để xác định đâu là tài liệu quan trọng và cần được dịch, và tài liệu nên dịch sang ngôn ngữ nào.
- Tiếp nhận và trả lời các khiếu nại và phản hồi liên quan đến các dịch vụ LEP của DPS.
- Đảm bảo có các quy trình thích hợp để giải quyết nhanh chóng và công bằng các khiếu nại và thắc mắc liên quan đến sự phân biệt đối xử trong việc tiếp cận các dịch vụ, chương trình và hoạt động của DPS.
- Định kỳ đánh giá dữ liệu nhân khẩu học và các tài nguyên khác, bao gồm dữ liệu sử dụng dịch vụ ngôn ngữ đã ký hợp đồng và các tổ chức dựa vào cộng đồng, để xác định xem có tài liệu hoặc ngôn ngữ bổ sung nào thích hợp để dịch không
- Định kỳ đánh giá các nỗ lực của DPS trong việc cung cấp quyền tiếp cận có ý nghĩa cho các cá nhân LEP, và, nếu thích hợp, phát triển các báo cáo, thủ tục mới hoặc đề xuất sửa đổi chính sách này.

### **E. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ Địa phương Được Chỉ định**

Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ địa phương, được chỉ định, với sự hỗ trợ và giúp đỡ của Điều phối viên Cấp VI, đóng vai trò như một nguồn lực cho bộ phận tương ứng của họ để đảm bảo cho những cá nhân có Trình độ tiếng Anh Hạn chế (LEP) có quyền truy cập có ý nghĩa vào các chương trình và dịch vụ của bộ phận tương ứng miễn phí đối với cá nhân LEP.

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

---

Tên và thông tin liên lạc của điều phối viên truy cập ngôn ngữ địa phương, được chỉ định cho mỗi đơn vị như sau:

<b>Đơn vị</b>	<b>Tên và Thông tin liên hệ</b>
Cảnh sát Tiểu Bang Vermont	Đồng giám đốc, Chính sách Công bằng & Khách quan và các Vấn đề Cộng đồng
Đơn vị Quản lý Tình huống Khẩn cấp Tiểu Bang Vermont	Trưởng phòng Kế hoạch hoặc Giám đốc VEM
Sở Cứu Hỏa Tiểu Bang Vermont	Trợ lý Cảnh sát Cứu hỏa & Cán bộ Giáo dục Công cộng
Phòng thí nghiệm Pháp y Tiểu Bang Vermont	Giám đốc VFL
Trung tâm Thông tin Tội phạm Tiểu Bang Vermont	Giám đốc VCIC
Dịch vụ Công nghệ Phát thanh Tiểu Bang Vermont	Giám đốc VRTS
Phòng Tài chính & Quản trị DPS	Giám đốc Điều hành & Kiểm soát Nội bộ

**PHỤ ĐÍNH A: CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH VIÊN VSP-DIR-425**

1.0 Mục đích

- 1.1 Mục đích của chính sách này là cung cấp các hướng dẫn để có được dịch vụ phiên dịch cho các nhân viên của Cục tham gia vào công việc kinh doanh của Cục.

2.0 Chính sách

- 2.1 Chính sách của Cảnh sát Tiểu Bang Vermont là cung cấp các dịch vụ hiệu quả và bình đẳng cho tất cả các thành viên của công chúng bằng cách tạo điều kiện giao tiếp với những người không nói tiếng Anh thông qua việc sử dụng dịch vụ phiên dịch khi cần thiết.
- 2.2 Các thành viên phải tuân thủ Chương VI của Đạo luật Quyền Công dân năm 1964 và sử dụng các dịch vụ phiên dịch viên chuyên nghiệp hoặc trực tiếp hoặc qua điện thoại khi cần thiết để nói chuyện với một người có trình độ tiếng Anh hạn chế.
- 2.3 Theo luật liên bang và của tiểu bang, các cơ quan thực thi pháp luật phải cung cấp dịch vụ phiên dịch đủ điều kiện cho bất kỳ người nào có nhu cầu. Các thành viên không được liên hệ với các cơ quan chức năng liên bang để nhận các dịch vụ phiên dịch, trừ khi trường hợp khẩn cấp rõ ràng yêu cầu và các dịch vụ phiên dịch được cấp phép không có sẵn thông qua bất kỳ phương tiện nào khác.
- 2.4 Trừ khi áp dụng một trong các trường hợp ngoại lệ sau, thành viên không được hỏi về tình trạng nhập cư của người được yêu cầu phiên dịch:
- A. Thành viên cơ quan đang làm việc với các đối tác Liên bang trong chương trình Stone Garden hoặc các sáng kiến tương tự của Liên bang.
  - B. Tình trạng nhập cư dân sự là cần thiết cho quá trình điều tra tội phạm hình sự đang diễn ra. Điều quan trọng cần nhấn mạnh là thành viên không nên sử dụng đặc điểm của một người làm lý do để hỏi về tình trạng nhập cư.

3.0 Quy trình

- 3.1 Khi một thành viên hoặc nhân viên của Cục cần giao tiếp với một người không nói tiếng Anh và người ta đã xác định cần có phiên dịch viên và không có quân nhân nào nói được ngôn ngữ này, thì dịch vụ phiên dịch đã được Cục phê duyệt sẽ được sử dụng. Người giám sát phê duyệt trước là không cần thiết.
- 3.2 Khi một thành viên hoặc nhân viên của Cục cần giao tiếp với một người không nói tiếng Anh thì có sẵn dịch vụ phiên dịch qua điện thoại với phiên dịch viên giữ vai trò làm cầu nối. Sau đây là quy trình để liên hệ với một thông dịch viên:
- A. Cố gắng xác định ngôn ngữ của người không nói tiếng Anh.
  - B. Liên lạc với người điều phối qua điện thoại tại thời điểm đó người điều phối sẽ kết nối người quân nhân với dịch vụ phiên dịch. Số điện thoại liên hệ và số tài khoản có trong hồ sơ ở mỗi PSAP.

## TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ

---

- C. Sau đó, điều phối viên sẽ liên lạc trực tiếp qua điện thoại với người phiên dịch. Giao tiếp giữa Quân nhân, người không nói tiếng Anh và phiên dịch viên sẽ diễn ra qua điện thoại.
  - D. Đối với mục đích theo dõi và thanh toán, điều phối viên sẽ hoàn thành một Mẫu Theo dõi Dịch vụ Phiên dịch và nộp cho Người giám sát PSAP mỗi khi sử dụng dịch vụ phiên dịch. Biểu mẫu này có sẵn ở mỗi PSAP và trong Power DMS.
  - E. Đối với các cuộc phỏng vấn trực tiếp theo kế hoạch được lên lịch trước, Hiệp hội Người Châu Phi Sống ở Vermont (AALV) và Chương trình Tái định cư Người tị nạn Vermont (VRRP) cũng có phiên dịch viên. Thông tin liên hệ của các tổ chức này có trong hồ sơ tại mỗi PSAP. Để tạo thuận lợi cho việc lên lịch, phải liên hệ với các tổ chức này để thông báo trước càng xa càng tốt.
1. Phiên dịch viên của Chương trình Tái định cư Người tị nạn Vermont sẽ yêu cầu sử dụng một biểu mẫu liên hệ trong hồ sơ Power DMS, để ghi lại việc sử dụng phiên dịch viên của họ. Hóa đơn thanh toán chi phí cho các dịch vụ của họ sẽ được gửi đến Cục. Trong một số trường hợp, họ có thể có phiên dịch viên sau vài giờ hoặc khi cần gấp.

### 3.3 Những hạn chế

- A. Việc sử dụng các dịch vụ phiên dịch đã được Cục phê duyệt chỉ được phép đối với hoạt động kinh doanh chính thức của Cục. Bất kỳ việc sử dụng nào khác đều bị nghiêm cấm và có thể dẫn đến các biện pháp kỷ luật lên đến và bao gồm cả việc chấm dứt hợp đồng.

Có hiệu lực từ ngày 30 tháng 1 năm 2019

Sổ tay hướng dẫn của Cảnh sát Tiểu Bang Vermont chỉ cung cấp hướng dẫn nội bộ của Cảnh sát Tiểu Bang Vermont. Nó không có ý định, không và không được dựa vào đó để tạo ra bất kỳ quyền nào, về cơ bản hoặc theo thủ tục, có thể thi hành theo luật của bất kỳ bên nào trong bất kỳ vấn đề dân sự, hình sự hoặc hành chính nào. Nó không nhằm và không áp dụng trong bất kỳ thủ tục tố tụng hình sự hoặc dân sự nào ngoài các thủ tục tố tụng nội bộ của Cục. Không có chính sách nào trong ấn phẩm này được hiểu là tạo ra một tiêu chuẩn pháp lý cao hơn về sự an toàn hoặc chăm sóc theo nghĩa chứng cứ đối với các khiếu nại của bên thứ ba.

TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ

PHỤ ĐÍNH B: MẪU KHIẾU NẠI TRUY CẬP NGÔN NGỮ

Điền đầy đủ và gửi về:

**Điều phối viên theo Chương VI, Cục An toàn Công cộng**

Qua hộp thư điện tử Email: [DPS.LanguageAccess@vermont.gov](mailto:DPS.LanguageAccess@vermont.gov)

Qua Dịch vụ Bưu thư phẩm hạng nhất: 45 STATE DR  
WATERBURY VILLAGE HISTORIC DISTRICT,  
VT 05676

TÊN CỦA QUÝ VỊ	HỌ CỦA QUÝ VỊ
ĐỊA CHỈ NHẬN THƯ CỦA QUÝ VỊ	
SỐ ĐIỆN THOẠI CỦA QUÝ VỊ	ĐỊA CHỈ THƯ ĐIỆN TỬ EMAIL CỦA QUÝ VỊ
QUÝ VỊ MUỐN GIAO TIẾP BẰNG NGÔN NGỮ NÀO?	
QUÝ VỊ CÓ CẦN PHIÊN DỊCH KHÔNG?	NẾU CÓ, BẰNG NGÔN NGỮ NÀO?

Nếu quý vị đang phàn nàn về một cá nhân, vui lòng nêu rõ:

TÊN CỦA CÁ NHÂN ĐÓ	CHỨC VỤ CỦA CÁ NHÂN ĐÓ	ĐƠN VỊ CỦA CÁ NHÂN ĐÓ

**MÔ TẢ TẠI SAO QUÝ VỊ KHIẾU NẠI (CÓ THỂ SỬ DỤNG THÊM GIẤY,  
NẾU CẦN THIẾT)**

**MÔ TẢ CÁCH QUÝ VỊ MUỐN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA MÌNH (CÓ  
THỂ SỬ DỤNG THÊM GIẤY, NẾU CẦN THIẾT)**

**Thông tin trên là thật và đầy đủ theo sự hiểu biết và sự tin tưởng tốt  
nhất của tôi.**

<b>CHỮ KÝ CỦA QUÝ VỊ</b>	<b>NGÀY</b>



**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

**PHỤ ĐÍNH C: MẪU PHIẾU THEO DÕI HỖ TRỢ NGÔN NGỮ CỦA CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG**

**HƯỚNG DẪN:** Biểu mẫu này được sử dụng để theo dõi các yêu cầu và việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Vui lòng điền vào biểu mẫu cho mỗi yêu cầu và/hoặc việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.

Gửi biểu mẫu đã điền đến [DPS.LanguageAccess@vermont.gov](mailto:DPS.LanguageAccess@vermont.gov) và giữ lại một bản để lưu trong hồ sơ của quý vị trong ba năm.

TÊN NHÂN VIÊN	ĐƠN VỊ	ĐỊA CHỈ THƯ ĐIỆN TỬ EMAIL

NGÔN NGỮ YÊU CẦU	NGÀY YÊU CẦU
<b>CHƯƠNG TRÌNH HOẶC DỊCH VỤ YÊU CẦU HỖ TRỢ NGÔN NGỮ</b>	

**HÌNH THỨC LIÊN HỆ**

- Qua điện thoại     Đến đột xuất     Theo lịch hẹn     Khác (vui lòng nêu rõ)

Dịch vụ Hỗ trợ Ngôn ngữ	Yêu cầu	Cung cấp
Phiên dịch miệng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biên dịch bằng chữ viết	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhân viên song ngữ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ngôn ngữ ký hiệu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch tự động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

**PHỤ ĐÍNH D: MẪU YÊU CẦU PHIÊN DỊCH VIÊN AALVI**



**Interpreter Request / Appointment Form  
AALVInterpret**

Order #:

Department _____	Appointment Date _____
Division/ Program _____	Start Time _____
Program Code _____	Location _____
Address: _____	_____
Contact Name _____	Language _____
Phone # _____	_____
e-Mail _____	_____

Was a reminder call Requested by the provider?  
Yes  No

Date of contact	Time of contact	Name of person contacted

If no contact was made please complete the following:

Not a working number	Left a voice message	Date of message

Arrival Time of Interpreter	<b>INTERPRETER CHECK-IN</b> To be completed by <b>PROVIDER ONLY</b>

Client First Name	Client Last Name	Start Time	End Time	# of Hours	Approved By (signature)
					(Print Name Here)

AALVInterpret  
20 Allen St.  
Burlington, VT 05401  
Tel: 802-985-3106  
Fax: 802-881-0521

Notes:

Interpreter Name: \_\_\_\_\_

Interpreter Signature: \_\_\_\_\_

Sửa đổi ngày 17 tháng 4 năm 2020

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

**PHỤ ĐÍNH E: CƠ SỞ CÔNG CỘNG DPS**

<b>Đơn vị</b>	<b>Cơ sở</b>	<b>Hạt</b>	<b>Ngôn ngữ chủ yếu <sup>1</sup></b>
<b>Sở Cứu Hỏa</b>	Văn phòng Trung tâm Waterbury Sở Cứu Hỏa 45 State Drive Waterbury, VT 05671	Washington	Tiếng Pháp, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Đức, tiếng Việt, tiếng Tây Ban Nha, Ngôn ngữ khác (14%)
	Sở Cứu Hỏa 56 Howe Street, Building A, Suite 200 Rutland, VT 05701-3449	Rutland	Tiếng Trung, tiếng Pháp, tiếng Ta-ga-log, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Nhật, Ngôn ngữ khác (40%)
	Văn phòng khu vực Barre 1311 U.S. Route 302 - Suite 500 Berlin, VT	Washington	Tiếng Pháp, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Đức, tiếng Việt, tiếng Tây Ban Nha, Ngôn ngữ khác (14%)
	Sở Cứu Hỏa 100 Mineral Street, Suite 307 Springfield, VT 05156-3168	Windsor	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Pháp, tiếng Hàn, tiếng Trung, tiếng Đức, Ngôn ngữ khác (17%)
	Sở Cứu Hỏa 380 Hurricane Lane, Suite 101 Williston, VT 05495	Chittenden	Ngôn ngữ Ấn Độ khác, tiếng Việt, tiếng Pháp, tiếng Trung, tiếng Tây Ban Nha, Ngôn ngữ khác (43%)
	Học viện Cứu hỏa Vermont 93 Davison Drive Pittsford, VT 05763	Rutland	Tiếng Trung, tiếng Pháp, tiếng Ta-ga-log, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Nhật, Ngôn ngữ khác (40%)

<sup>1</sup> Nguồn: Điều tra dân số Hoa Kỳ 2011-2015 Bảng Dữ liệu Khảo sát Cộng đồng Hoa Kỳ B16001

**TIỂU BANG VERMONT – CỤC AN TOÀN CÔNG CỘNG  
KẾ HOẠCH TRUY CẬP NGÔN NGỮ**

<b>Đơn vị</b>	<b>Cơ sở</b>	<b>Hạt</b>	<b>Ngôn ngữ chủ yếu<sup>1</sup></b>
<b>Cảnh sát Tiểu Bang Vermont</b>	<a href="#">Williston Barracks</a> - Troop A 2777 St George Rd Williston, VT, 05495	Chittenden	Ngôn ngữ Ấn Độ khác, tiếng Việt, tiếng Pháp, tiếng Trung, tiếng Tây Ban Nha, Ngôn ngữ khác (43%)
	<a href="#">St Albans Barracks</a> - Troop A 140 Fisher Pond Road St Albans, VT, 05478	Franklin	Tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ba Lan, tiếng Ta-galog, tiếng Đức, Ngôn ngữ khác (5%)
	<a href="#">Middlesex Barracks</a> - Troop A 1080 US Route 2 Middlesex, VT, 05602	Washington	Tiếng Pháp, tiếng Sécvô-Crôatia, tiếng Đức, tiếng Việt, tiếng Tây Ban Nha, Ngôn ngữ khác (14%)
	<a href="#">St Johnsbury Barracks</a> - Troop A 1068 US Route 5, Suite #1 St Johnsbury, VT, 05819	Caledonia	
	<a href="#">Derby Barracks</a> - Troop A 35 Crawford Road PO Box 410 Derby, VT, 05829	Orleans	
	<a href="#">Westminster Barracks</a> - Troop B 1330 Westminster Heights Rd Putney, VT, 05346	Windham	
	<a href="#">Royalton Barracks</a> - Troop B 2011 VT Route 107 Bethel, VT, 05032	Windsor	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Pháp, tiếng Hàn, tiếng Trung, tiếng Đức, Ngôn ngữ khác (17%)
	<a href="#">Shaftsbury Barracks</a> - Troop B 96 Airport Road Shaftsbury, VT, 05262	Bennington	
	<a href="#">Rutland Barracks</a> - Troop B 124 State Place Rutland, VT, 05701-9332	Rutland	Tiếng Trung, tiếng Pháp, tiếng Ta-galog, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Nhật, Ngôn ngữ khác (40%)
	<a href="#">New Haven Barracks</a> - Troop B P.O. Box 83 New Haven, VT, 05472	Addison	