



U.S. Department of Justice

Civil Rights Division

civilrights.justice.gov

Tóm lược Tiến bộ về Tiếp cận Ngôn ngữ của Cơ quan Liên bang

Đánh giá sơ bộ 40 kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của cơ quan liên bang

Vào ngày 21 tháng 11 năm 2022, Bộ trưởng Tư pháp đã gửi một Bản ghi nhớ có tựa "[Tăng cường cam kết của Chính phủ Liên bang đối với việc tiếp cận ngôn ngữ](#)", chỉ đạo các cơ quan liên bang cập nhật kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của họ. Hơn 40 cơ quan liên bang đã đáp ứng chỉ thị của Bộ trưởng. Năm ngoái, Phòng Điều phối và Tuân thủ Liên bang (FCS) của Cục Dân quyền đã làm việc với các cơ quan liên bang để cập nhật kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của họ, cung cấp phản hồi chi tiết và hỗ trợ kỹ thuật cho từng cơ quan riêng biệt bằng cách sử dụng bảng kiểm tra 33 điểm dựa trên [Công cụ Lập kế hoạch và Đánh giá Tiếp cận Ngôn ngữ](#). Chúng tôi đã phân tích các phản hồi của khắp cơ quan liên bang để xác định các xu hướng sơ bộ và những thách thức đang diễn ra khi muốn tạo cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) quyền truy cập có ý nghĩa vào các chương trình và hoạt động do liên bang tiến hành. Phân tích của chúng tôi xem xét các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ được đệ trình lên Bộ nhưng chưa được hoàn thiện. Những tóm lược sơ bộ này giúp xác định các lĩnh vực cần cải thiện, đặc biệt là khi các cơ quan liên bang sắp sửa thực hiện. Chúng tôi cũng ghi nhận và khen ngợi những nỗ lực quan trọng của cơ quan liên bang để khắc phục rào cản ngôn ngữ.

Một phong trào hướng tới việc thiết lập và xác định các điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ chuyên dụng của cơ quan liên bang

Trong vòng hai năm qua, lần đầu tiên có bốn cơ quan liên bang đã bổ nhiệm các điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ cho toàn cơ quan: Bộ Nông nghiệp, Y tế và Xã hội, Tư pháp và Lao động. Lập ra nhân viên tiếp cận ngôn ngữ cao cấp chuyên dụng sẽ giúp đảm bảo giám sát và phối hợp nhất quán để thực hiện các chính sách và quy trình tiếp cận ngôn ngữ. Chúng tôi khuyến khích bổ nhiệm các điều phối viên và đề nghị tất cả các cơ quan liên bang công khai thông tin liên lạc của nhân viên tiếp cận ngôn ngữ để mọi người được biết và giải quyết tốt hơn các quan tâm về tiếp cận ngôn ngữ từ quần chúng và nhân viên.

Cần tiếp tục xác minh tính chính xác và chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ

Đảm bảo chất lượng và tính chính xác của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ do các cơ quan liên bang thực hiện là rất quan trọng. Trong lúc gần một nửa dự thảo kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ mà FCS xem xét đã bao gồm các tiêu chuẩn kiểm soát chất lượng, chúng tôi khuyến khích tất cả các cơ quan cũng làm như vậy. Các cơ quan liên bang có thể tiếp tục cải thiện kiểm soát chất lượng bằng cách thiết lập trình độ tối thiểu để đảm bảo năng lực của các chuyên viên ngôn ngữ, đánh giá hoặc xác minh kỹ năng ngôn ngữ của nhân viên song ngữ và xác nhận tính chính xác của bất kỳ dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ nào được cung cấp (ví dụ: kiểm tra lại hoặc kiểm tra định kỳ nội dung dịch). Đây cũng là một phương pháp hay nhất để mô tả cách nhân viên song ngữ được tuyển dụng, thuê mướn, xác định, đánh giá và đào tạo.



U.S. Department of Justice Civil Rights Division

civilrights.justice.gov

Khuyến khích các cơ quan đào tạo nhân viên về cách giao tiếp với những người thuộc diện LEP

Việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hàng ngày dựa trên kiến thức và kỹ năng của nhân viên tương tác với những người thuộc diện LEP. Để cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa cho những người thuộc diện LEP, nhân viên phải được đào tạo về các chính sách và thủ tục tiếp cận ngôn ngữ, kể cả cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Chúng tôi đề nghị các kế hoạch nên chi tiết hơn về đào tạo tiếp cận ngôn ngữ cho nhân viên làm việc trực tiếp với công chúng. Tối thiểu, nhân viên cơ quan làm việc trực tiếp với công chúng nên biết cách xác định xem người mình gặp có phải là LEP hay không và có nhu cầu ngôn ngữ hay không, biết cách tiếp nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của cơ quan (ví dụ: biết bản dịch nằm ở đâu) và hiểu cách làm hay nhất liên quan đến phiên dịch và dịch thuật.

Những nỗ lực đầy hứa hẹn để dịch nội dung kỹ thuật số

Bộ trưởng Tư pháp yêu cầu các cơ quan xem xét liệu họ có thể điều chỉnh cách thông tin liên lạc kỹ thuật số của mình để thuận tiện cho những người thuộc diện LEP hay không. Cần dịch nội dung kỹ thuật số vì nó thường là điểm đầu tiên để công chúng tìm hiểu về các chương trình và dịch vụ của chúng ta. Đánh giá của chúng tôi rất đáng khích lệ: ít nhất ba phần tư dự thảo kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan liên bang đã mô tả cách họ đã hoặc sẽ kết hợp nội dung dịch vào nền tảng kỹ thuật số của họ. Một số kế hoạch này mô tả chi tiết về cách phổ biến nội dung đa ngôn ngữ cho công chúng. Chúng tôi khuyến khích các cơ quan liên bang khác làm theo hướng dẫn này và xem xét phần [Dịch vụ kỹ thuật số và Trang web](#) của LEP.gov.

Nhu cầu tiếp tục dịch các tài liệu quan trọng

Sự thành công trong những nỗ lực của chính phủ để giao tiếp hiệu quả với công chúng phụ thuộc vào việc các thông tin chính xác, kịp thời và quan trọng có sẵn ở nhiều nơi và không phân biệt đối xử hay không. "Tài liệu quan trọng" bao gồm cả tài liệu giấy và điện tử có chứa thông tin quan trọng để truy cập các chương trình hoặc hoạt động của cơ quan hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Giao tiếp nhanh chóng và chính xác đặc biệt quan trọng khi có thảm họa lớn và các trường hợp khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng. Gần hai phần ba dự thảo kế hoạch của cơ quan liên bang mà chúng tôi đã xem xét có các phần nói về việc dịch các tài liệu quan trọng. 35 phần trăm các cơ quan này ưu tiên dịch các tài liệu quan trọng sang các thứ tiếng ngoài tiếng Anh. Chúng tôi khuyến khích tất cả các cơ quan tạo ra các thủ tục để xác định và dịch các tài liệu quan trọng và thiết lập danh sách các ngôn ngữ cần dịch.

Những nỗ lực gần đây nhằm phục vụ nhu cầu của người khuyết tật

Nhận thấy rằng những người dùng Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ (ASL) và các ngôn ngữ ký hiệu khác cũng có thể phải đối mặt với rào cản ngôn ngữ, nhiều kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ đã bắt đầu giải quyết nhu cầu của người khuyết tật. 25 phần trăm dự thảo kế hoạch của cơ quan liên bang mà chúng tôi đã xem xét có nói đến người khuyết tật. Mặc dù khung pháp lý, nhu cầu và giải pháp có thể khác nhau giữa người khuyết tật và người có rào cản ngôn ngữ dựa trên nguồn gốc quốc gia, chúng tôi thấy phần khởi trước phong trào hướng tới sự hòa nhập này.