

Báo cáo Tiếp cận Ngôn ngữ trong Quý 4 của Năm Tài chính 2022, Mùa hè 2022

Tóm tắt

Sau khi Sắc lệnh Hành pháp về Tiếp cận Ngôn ngữ của Thị trường và Nghị quyết về Tiếp cận Ngôn ngữ của Hội đồng Thành phố (R-21-231) được ban hành, OEI thông qua Văn phòng Các vấn đề Người tị nạn và Nhập cư (Office of Refugee and Immigrant Affairs) đã làm việc không ngừng nghỉ để hỗ trợ kỹ thuật cho các phòng ban, xem xét các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của từng phòng ban và tiến hành đánh giá định kỳ để kiểm tra khả năng tiếp cận ngôn ngữ trong các tài liệu truyền thông dạng bản in và trên trang web của họ. Báo cáo này cập nhật thông tin về tình hình sử dụng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hiện có của thành phố. OEI đang có kế hoạch phát hành báo cáo định kỳ theo quý để công bố dữ liệu truy cập ngôn ngữ. Mức sử dụng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của các phòng ban trong thành phố đang tăng dần đều. Ngày càng có nhiều phòng ban và bộ phận của Thành phố dịch tài liệu, sử dụng phiên dịch qua điện thoại và phiên dịch trực tiếp để giúp thu hẹp khoảng cách giao tiếp với người dân Thành phố thuộc các cộng đồng thiểu số.

Trong ba tháng vừa qua, văn phòng của chúng tôi đã tiếp tục cung cấp:

- Hỗ trợ kỹ thuật theo yêu cầu của nhiều phòng ban trong Thành phố.
- Kiểm tra ngẫu nhiên các tờ rơi, tài liệu quảng cáo, thông tin công khai
- Kiểm tra trang web cho các mục đích hỗ trợ ngôn ngữ
- Đào tạo có sự điều chỉnh cho phù hợp với đối tượng về tiếp cận ngôn ngữ

Thông tin Cập nhật về Quá trình Triển khai

Hỗ trợ kỹ thuật về tiếp cận ngôn ngữ cho tất cả các phòng ban:

Trong những tháng Hè năm 2022, nhóm OEI đã hỗ trợ kỹ thuật về tiếp cận ngôn ngữ cho các phòng ban và văn phòng sau:

- Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng (Family and Community Services) khi họ tổ chức các Chương trình Mùa hè cho Thanh thiếu niên từ ngày 13 tháng 6 - ngày 5 tháng 8 và các sự kiện Kết nối Thanh thiếu niên
- Công viên và Giải trí (Parks and Recreation) – Bộ phận Không gian Mở (Open Space Division): Tờ rơi cho Trung tâm Du lịch Không gian Mở (Open Space Visitors Center) và lễ hội Thiên nhiên trong Khu phố.
- Nghệ thuật và Văn hóa (Arts and Culture) – Các cuộc họp với điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ mới về cuộc khảo sát đánh giá khả năng tiếp cận ngôn ngữ đang được phát triển để giúp hoàn thiện kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của họ.
- Các vấn đề Cấp cao (Senior Affairs) – Hỗ trợ kỹ thuật để phát triển các tờ rơi tiếp cận cộng đồng cho Hội chợ Nghề thủ công Nghệ nhân Không tuổi (Ageless Artisan Craft Fair), Ngày Thể dục và Sức khỏe Người cao tuổi Quốc gia năm 2022.
- Văn phòng Thị trường – Hỗ trợ kỹ thuật cho các Thực tập sinh của Văn phòng Thị trường đến từ Bắc Carolina về chủ đề Chương trình Thí điểm Vé Miễn phí (Zero Fares Pilot Program) của thành phố. Hai cuộc họp được tổ chức với nội dung tập trung vào việc tiếp cận ngôn ngữ, văn hóa và tiếp cận cộng đồng.
- Trung tâm Điều hành Khẩn cấp (Emergency Operations Center) – Cung cấp cho hệ thống Cảnh báo ABQ mới các đề xuất liên quan đến khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho người dùng cuối của hệ thống mới.
- Sức khỏe Môi trường (Environmental Health) – Đề xuất cho công chúng các phương pháp tốt nhất để dịch ngôn ngữ kỹ thuật trong các tài liệu tiếp cận cộng đồng.

Ví dụ về các Phương pháp Tiếp cận Ngôn ngữ Tốt nhất của các Phòng ban trong Thành phố

- Ví dụ về các phương pháp tốt nhất trên trang web của các phòng ban trong thành phố:
 1. Văn phòng Dân Quyền (Civil Rights Office): Dịch tài liệu Know Your Civil Rights (Biết về Quyền Công dân) và Câu hỏi Thường gặp sang 4 ngôn ngữ riêng biệt và đăng trên trang web – <https://www.cabq.gov/civilrights/translated-documents>
 2. Văn phòng Bảo vệ Người tiêu dùng (Office of Consumer Protection): Dịch các tờ rơi Thông tin và Cảnh báo Người tiêu dùng sang 4 ngôn ngữ riêng biệt và đăng trên trang web – <https://www.cabq.gov/office-of-consumer-protection/consumer-protection-resources/consumer-alerts-and-information-flyers>
 3. Sở Cảnh sát Albuquerque: Có mẫu đơn khiếu nại hoặc mẫu tuyên dương bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha – <https://www.cabq.gov/cpoa/albuquerque->

[police-complaint-or-commendation-form/how-to-file-a-police-complaint-or-commendation](#)

- Chương trình Can thiệp Bạo lực (Violence Intervention Program, VIP): Tờ rơi bằng nhiều ngôn ngữ về Tài nguyên Gia đình dành cho nạn nhân của bạo lực súng – <https://www.cabq.gov/vip/resources-for-victims-of-gun-violence-their-families>

Các lĩnh vực cần Cải thiện

- Hầu hết các phòng ban của Thành phố đều tích hợp Google Dịch vào trang web chính của họ, nhưng không phải tất cả. Việc tích hợp ứng dụng này cho phép các thành viên trong cộng đồng thuộc diện Trình độ Thông thạo Tiếng Anh Hạn chế (Limited English Proficient, LEP) điều hướng và truy cập vào các dịch vụ và thông tin của thành phố. Các phòng ban của thành phố nên có phần thông tin mặc định trên các trang web của mình để hướng dẫn người dùng có trình độ thông thạo tiếng Anh hạn chế (LEP) sử dụng ứng dụng này.
- Ngoài ứng dụng Google Dịch, mỗi phòng ban nên bố trí thêm các thông báo ngắn trên trang web của mình để thông báo cho người dùng LEP rằng họ có thể xem miễn phí thông tin bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và cách sử dụng dịch vụ phiên dịch hoặc xem bản dịch.
- Nên sử dụng những câu ngắn gọn bằng tiếng Anh. vì người sử dụng LEP quen thuộc với những câu như vậy.

Tình hình Sử dụng các Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ

Bảng sau đây phân tích việc sử dụng các dịch vụ ngôn ngữ theo phòng ban, loại dịch vụ, (các) ngôn ngữ cùng với tổng số tiền mà mỗi phòng ban đã chi tiêu từ tháng 5 năm 2022 đến tháng 7 năm 2022. Dữ liệu cho thấy tổng số tiền đã chi tiêu trong kỳ là \$60.183,36, tăng \$24.013,86 so với kỳ trước.

Cơ quan ban ngành của Thành phố	Loại dịch vụ	Ngôn ngữ	Tổng Chi phí
An toàn Cộng đồng Albuquerque (Albuquerque Community Safety)	Phiên dịch Qua Điện thoại Biên dịch Phiên dịch	Phiên dịch Qua Điện thoại: Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Swahili, tiếng Rumania, tiếng Ý, tiếng Ả Rập, tiếng Quan Thoại, tiếng Dari. Biên dịch: Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Quan Thoại, tiếng Swahili, tiếng Pashto,	\$2.714,27
Sở Cảnh sát Albuquerque (Albuquerque)	Phiên dịch Qua Điện thoại	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Quan Thoại, tiếng	\$3.345,40

Police Department)		Việt, tiếng Swahili, tiếng Pashto, tiếng Dari, tiếng Farsi, tiếng Pháp, tiếng Nhật, tiếng Kinyarwanda, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Romania, tiếng Navajo, tiếng Nepal, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ	
Nghệ thuật và Văn hóa (Arts and Culture) - Công viên sinh học	Biên dịch	Biên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	\$2.026,43
Hội đồng Thành phố	Phiên dịch	Tiếng Tây Ban Nha	\$2.569
Văn phòng Thư ký	Biên dịch	Tiếng Tây Ban Nha	\$138,35
Sức khỏe Môi trường (Environmental Health)	Phiên dịch Qua Điện thoại Biên dịch Phiên dịch	Phiên dịch qua điện thoại: Tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại. Biên dịch: tiếng Tây Ban Nha Phiên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	\$3.280,05
Công bằng và Hòa nhập (Equity and Inclusion)	Phiên dịch qua điện thoại Biên dịch Phiên dịch Đào tạo	Phiên dịch qua điện thoại: Tiếng Tây Ban Nha Biên dịch: Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Trung Giản thể, tiếng Trung Phồn thể, tiếng Dari, tiếng Hindi, tiếng Pashto, tiếng Swahili, tiếng Urdu, tiếng Việt, tiếng Nhật, tiếng Hindi, tiếng Pashto, tiếng Farsi, tiếng Pháp, tiếng Kinyarwanda. Phiên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	\$36.143,06
Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng (Family and Community Services)	Biên dịch	Biên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	\$50
Cứu hỏa (Fire)	Phiên dịch Qua Điện thoại	Tiếng Tây Ban Nha, khác	\$28,04
Công viên và Giải trí (Parks and Recreation)	Phiên dịch	Tiếng Tây Ban Nha	\$1.617,65
Hoạch định (Planning)	Biên dịch Phiên dịch	Biên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	\$7.243,80

		Phiên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	
Tổng đài 311	Phiên dịch Qua Điện thoại	Tiếng Tây Ban Nha	\$29,90
Các vấn đề Cấp cao (Senior Affairs)	Phiên dịch Qua Điện thoại Biên dịch	Phiên dịch qua điện thoại: Tiếng Tây Ban Nha Phiên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	\$997,63
Tổng cộng			\$60.183,36

Kết luận và các Bước Tiếp theo

Báo cáo này nhằm mục tiêu đo lường xem nhu cầu sử dụng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ đang tăng hay giảm, cũng như phát triển các chiến lược để cải thiện mức sử dụng đối với các dịch vụ này. Báo cáo này cho thấy rằng sau khi OEI nỗ lực cung cấp thêm hỗ trợ kỹ thuật về tiếp cận ngôn ngữ cho các phòng ban trong thành phố, mức sử dụng các dịch vụ này đã gia tăng đáng kể. OEI đang tiếp tục theo dõi từng phòng ban về tiến độ họ hoàn thiện kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ và tìm cách triển khai trong toàn phòng ban. OEI sẽ tiếp tục làm việc với từng phòng ban để hỗ trợ họ. Đồng thời, chúng tôi sẽ tiếp tục ưu tiên cho các phòng ban cung cấp các dịch vụ quan trọng cho công chúng như Sở Cảnh sát Albuquerque, Sức khỏe Môi trường, Tổng đài 311, Phúc lợi Động vật (Animal Welfare), Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng.

