



Office of Emergency Management (Văn Phòng Quản Lý Tình Trạng Khẩn Cấp (OEM)¹) - Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Truyền Thông (LCAP)²

GIỚI THIỆU

Văn Phòng Quản Lý Tình Trạng Khẩn Cấp (Office of Emergency Management, OEM) phối hợp quản lý tình trạng khẩn cấp, chuẩn bị cho tình huống khẩn cấp và lập kế hoạch an ninh nội địa cho Thành Phố Boston. *Sứ mệnh của chúng tôi là nâng cao năng lực của Thành Phố trong việc ngăn chặn, bảo vệ, ứng phó và phục hồi sau các sự kiện khẩn cấp nghiêm trọng.*

MỤC ĐÍCH

Văn Phòng Quản Lý Tình Trạng Khẩn Cấp (OEM) đã chuẩn bị Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Truyền thông (LCAP) này nhằm xác lập các quy trình và thủ tục mà OEM cần thực hiện để đảm bảo những người được cho là nói một Ngôn Ngữ khác không phải là Tiếng Anh và/hoặc người khuyết tật có quyền tiếp cận thông suốt và rộng rãi các dịch vụ, chương trình và hoạt động của OEM.

Định Nghĩa về Người Nói Một Ngôn Ngữ Khác Không Phải Là Tiếng Anh (LOTE)

Những người bị hạn chế về khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu Tiếng Anh có thể được hỗ trợ ngôn ngữ bằng dịch vụ, quyền lợi hoặc tương tác cụ thể³.

Định Nghĩa về Người Khuyết Tật

Người khuyết tật là những người có tình trạng khiếm khuyết về thể chất hoặc tinh thần, tình trạng này hạn chế đáng kể một hoặc nhiều hoạt động trong cuộc sống của họ. Hoạt động chính trong cuộc sống có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở các hoạt động: nhìn, nghe, ăn, ngủ, đi lại, đứng, nâng, cúi, nói, hít thở, học tập, đọc, tập trung, suy nghĩ, giao tiếp và làm việc.

¹ Đây là bản dịch đầu tiên của tên phòng ban. Chúng tôi muốn hợp tác với cộng đồng Boston để liên tục cải tiến bản dịch này. Chúng tôi trân trọng đề nghị và khuyến khích mọi người đóng góp ý kiến về bản dịch này. Vui lòng gửi tin nhắn cho văn phòng của chúng tôi theo địa chỉ lca@boston.gov

² Chúng tôi luôn nỗ lực để đảm bảo mọi người có thể dễ dàng tiếp cận tất cả các khía cạnh của các phòng ban và chúng tôi cũng liên tục phối hợp với tất cả các phòng ban để tăng cường khả năng tiếp cận. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc phản hồi về bất kỳ phần nào trong kế hoạch này của phòng ban, vui lòng liên hệ theo địa chỉ: LCA@Boston.gov

³ **Điều Khoản về Ngôn Ngữ Khác Không Phải Tiếng Anh:** Mặc dù chúng tôi hiểu rằng HUD sử dụng thuật ngữ Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP), nhưng chính sách này sử dụng thuật ngữ Ngôn Ngữ Không Phải Tiếng Anh (LOTE) thay cho thuật ngữ của HUD.



Kế hoạch này sẽ được cập nhật 2 năm một lần và bao gồm các phần sau:

1. Tiêu Chuẩn Ngôn Ngữ và Dữ Liệu của Thành Phố Boston về số lượng người được xác định là LOTE hoặc bị khuyết tật.
2. Các chương trình thường được người LOTE và/hoặc người khuyết tật sử dụng
3. Khả năng tiếp cận các chương trình và dịch vụ quan trọng
4. Các nguồn lực sẵn có dành cho những cá nhân LOTE và người khuyết tật
5. Các tài liệu quan trọng
6. Nộp Đơn Khiếu Nại về Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Truyền Thông

(1) Tiêu Chuẩn Ngôn Ngữ và Dữ Liệu của Thành Phố Boston về số lượng người được xác định là LOTE hoặc bị khuyết tật.

Có 110,376 cá nhân tại Thành Phố Boston, tương ứng với 16.9% dân số, nói ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh và cần được hỗ trợ để nói, đọc, viết hoặc hiểu Tiếng Anh. Nhìn chung, có 15,886 cá nhân, hay 2% dân số Boston, được cho là khiếm thính và 15,861 cá nhân, hay 2% dân số Boston, được cho là khiếm thị. Để biết thêm thông tin, hãy xem [Báo Cáo Dữ Liệu Nhân Khẩu Học về Ngôn Ngữ của Thành Phố](#) và [Báo Cáo Dữ Liệu Nhân Khẩu Học về Tình Trạng Khuyết Tật của Thành Phố](#). Để xem báo cáo này bằng nhiều ngôn ngữ, vui lòng truy cập: boston.gov/lca.

Thành Phố Boston sẽ tuân theo các Tiêu Chuẩn Ngôn Ngữ dưới đây đối với những sự kiện do Thành Phố Boston tài trợ cũng như các Tài Liệu và Thông Tin của Thành Phố Boston.

Tương Tác Với Người Dân Trên Toàn Thành Phố

Thành Phố sẽ cung cấp thông báo đa ngôn ngữ ở các ngôn ngữ sau, đồng thời thông báo cho người dân rằng dịch vụ thông dịch có thể được cung cấp theo yêu cầu. Cung cấp Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ (ASL, American Sign Language) cho các sự kiện chứa thông tin quan trọng trên toàn thành phố. Các Sở sẽ tham khảo ý kiến của LCA và Ủy Ban Người Khuyết Tật để có thêm hướng dẫn.

1. Tiếng Tây Ban Nha (Người Mỹ La-tinh)
2. Tiếng Trung Giản Thể
3. Tiếng Trung Phồn Thể
4. Tiếng Creole của người Haiti
5. Tiếng Việt
6. Tiếng Creole Cape Verde
7. Tiếng Bồ Đào Nha (Người Brazil)
8. Tiếng Nga

B

9. Tiếng Ả Rập (Tiêu Chuẩn)
10. Tiếng Pháp (Người Châu Âu)
11. Tiếng Somali

Tài Liệu/Thông Tin Quan Trọng

Thành Phố Boston phải cung cấp Tài Liệu Quan Trọng/Thông Tin Quan Trọng bằng các ngôn ngữ sau:

- Tiếng Tây Ban Nha (Người Mỹ La-tinh)
- Tiếng Trung Giản Thể
- Tiếng Trung Phồn Thể
- Tiếng Creole của người Haiti
- Tiếng Việt
- Tiếng Creole Cape Verde
- Tiếng Quảng Đông
- Tiếng Bồ Đào Nha (Người Brazil)
- Tiếng Nga
- Tiếng Ả Rập (Tiêu Chuẩn)
- Tiếng Pháp (Người Châu Âu)
- Tiếng Somali

Các Sự Kiện Tại Khu Dân Cư:

Thành Phố Boston sẽ cung cấp dịch vụ thông dịch và biên dịch cho các sự kiện của Thành Phố Boston được tổ chức tại những khu dân cư cụ thể dựa trên các **vùng** ngôn ngữ dưới đây.

- **Allston** Tiếng Trung
- **Back Bay** Không có
- **Beacon Hill** Không có
- **Brighton** Tiếng Trung, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Nga và Tiếng Bồ Đào Nha
- **Charlestown** Tiếng Trung
- **Chinatown** Tiếng Trung
- **Dorchester** Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Việt, Tiếng Creole của người Haiti và Tiếng Creole Cape Verde
- **Khu vực trung tâm thành phố** Tiếng Trung
- **East Boston** Tiếng Tây Ban Nha
- **Fenway** Tiếng Trung
- **Hyde Park** Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Creole của người Haiti
- **Jamaica Plain** Tiếng Tây Ban Nha
- **Longwood** Tiếng Tây Ban Nha
- **Mattapan** Tiếng Creole của người Haiti và Tiếng Tây Ban Nha
- **Mission Hill** Tiếng Tây Ban Nha
- **North End** Không có

B

- **Roslindale** Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Creole của người Haiti
- **Roxbury** Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Creole Cape Verde và Tiếng Creole của người Haiti
- **South Boston** Không có
- **South Boston Waterfront** Không có
- **South End** Tiếng Trung và Tiếng Tây Ban Nha
- **West End** Không có
- **West Roxbury** Tiếng Creole của người Haiti

(2) Các chương trình hoặc dịch vụ thường được người LOTE và hoặc người khuyết tật sử dụng

Bảng dưới đây cho biết các phòng ban của sở cũng như các chương trình và dịch vụ của họ, những cơ quan thường tiếp xúc với những người được xác định là LOTE hoặc người khuyết tật.

Phòng Ban	Chương Trình
Phòng Thông Tin	• Cảnh Báo Khẩn Cấp. ○ AlertBoston (Hệ Thống Cảnh Báo Gửi Thông Báo Hàng Loạt hỗ trợ 11 ngôn ngữ được sử dụng tại thành phố). ○ Hệ Thống Cảnh Báo Tích Hợp Nâng Cao Nhận Thức Cộng Đồng (IPAWS) • Bài Đăng/Cập Nhật đa ngôn ngữ trên mạng xã hội.
Phòng Hoạt Động	• Hội Thảo về Sự chuẩn bị : Thông Tin Đa Ngôn Ngữ về Gắn Kết Cộng Đồng (Sáng Kiến Cộng Đồng Boston Sẵn Sàng (Ready Boston)) và cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ khi cần thiết. • Đội Ứng Phó Khẩn Cấp Tại Cộng Đồng (Community Emergency Response Team, CERT). ○ Chương trình đào tạo 28 giờ cho người dân Boston muốn trở thành tình nguyện viên được chứng nhận để hỗ trợ các nỗ lực ứng phó khẩn cấp. ○ Giảng viên song ngữ các ngôn ngữ có thể hỗ trợ học sinh sinh viên

	ngoài thông dịch viên trực tiếp ○ Sẵn có tài liệu đa ngôn ngữ. ● Cho Đến Khi Được giúp: Khóa đào tạo 4 giờ về ứng phó khẩn cấp dành cho cư dân ở Boston. ○ Thông dịch viên được cung cấp theo yêu cầu của các khóa đào tạo trực tiếp và từ xa. ○ Sẵn có tài liệu đa ngôn ngữ cho khóa học.
--	--

Mục tiêu của các chương trình này là đảm bảo các nhóm dân cư liệt kê có quyền tiếp cận có thông suốt trong suốt quá trình, như đã nêu trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Truyền Thông.

(3) Khả năng tiếp cận các chương trình và dịch vụ thiết yếu

Văn phòng của chúng tôi sẽ hợp tác chặt chẽ với Văn Phòng Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Thông Tin để được hướng dẫn về cách đảm bảo khả năng tiếp cận toàn diện với các hoạt động, thông tin, dịch vụ và chương trình quan trọng.

(4) Các nguồn lực sẵn có cho người LOTE và người khuyết tật

Thành Phố có nhận hỗ trợ của Liên Bang. Do đó, Thành Phố có nghĩa vụ giảm thiểu các rào cản về ngôn ngữ và trao đổi thông tin đang là yếu tố cản trở quyền tiếp cận thông suốt đối với các dịch vụ và chương trình của chính phủ. Mỗi sở có trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ dịch thuật, thông dịch và công nghệ trợ giúp nhằm hỗ trợ quyền tiếp cận các dịch vụ, thông tin, chương trình hoặc sự kiện do Thành Phố cung cấp. Điều này bao gồm:

- ☐ Thông Dịch Ngôn Ngữ Nói: Thông dịch trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua video từ xa
- ☐ Thông Dịch Ngôn Ngữ Ký Hiệu
- ☐ Dịch Các Tài Liệu Quan Trọng và Thông Tin Quan Trọng
- ☐ Dịch Các Tài Liệu Văn Bản
- ☐ Tiếp Cận Trao Đổi Thông Tin theo Thời Gian Thực (CART)
- ☐ Công Nghệ Hỗ Trợ
- ☐ Thiết Bị Thông Dịch Đồng Thời

(5) Các Tài Liệu Quan Trọng

Năm 2023, Văn Phòng Quản Lý Tình Trạng Khẩn Cấp đã bắt đầu xem xét các biểu mẫu, thư từ và tài liệu được sử dụng để quản lý các chương trình của mình và xác định những tài liệu

B

được coi là quan trọng. Văn Phòng Quản Lý Tình Trạng Khẩn Cấp sẽ dịch các tài liệu quan trọng khi nguồn lực cho phép. Các Tài Liệu chưa được dịch sẽ bao gồm Thông Báo Babel gồm nhiều ngôn ngữ. Thông báo này cung cấp cho người dân thông tin liên lạc để yêu cầu bản dịch miễn phí. Hãy xem các tài liệu quan trọng của chúng tôi bên dưới:

Danh Sách Các Tài Liệu Quan Trọng ⁴		
Tên Tài Liệu	Bản Dịch	Định dạng có thể truy cập có sẵn:
Chính Sách về Nơi Trú Ẩn Khẩn Cấp Tài liệu này đề ra các chính sách sử dụng nơi trú ẩn được sắp đặt trong trường hợp khẩn cấp.	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/ Arabic	• Large Print
Biểu Mẫu Tiếp Nhận Nơi Trú Ẩn Khẩn Cấp cho Thú Cưng Biểu mẫu này đề cập đến sức khỏe thể chất và hành vi của thú cưng khi đem đến nơi trú ẩn khẩn cấp.	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/ Arabic	• Large Print

⁴ Đối với các tài liệu PDF song ngữ/đa ngôn ngữ, do hạn chế của phần mềm, chúng tôi không thể xác minh hoàn toàn liệu các tài liệu có tương thích với trình đọc màn hình hay không.

B

Công Cụ Lập Kế Hoạch Chuẩn Bị Cho Gia Đình (Cung Cấp Bộ Dụng Cụ Cơ Bản sử dụng Trong Trường Hợp Khẩn Cấp cho Cư Dân Boston) Bộ dụng cụ khẩn cấp tại nhà được sử dụng khi Thành Phố Boston ra lệnh trú ẩn tại chỗ. Lệnh này có nghĩa là nơi an toàn nhất là ở trong nhà của quý vị.	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/ Arabic	• Large Print
Tập Sách về Chuẩn Bị Cho Thú Cưng (Bộ Dụng Cụ Dùng Trong Trường Hợp Khẩn Cấp Cho Thú Cưng) Bộ dụng cụ khẩn cấp tại nhà dành cho thú cưng khi Thành phố Boston ra lệnh tạm trú tại chỗ.	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/ Arabic	• Large Print
Tờ Thông Báo Một Trang về việc Chuẩn Bị Ứng Phó Bão Tài liệu này cung cấp hướng dẫn về những việc cần làm trước, trong và sau cơn bão.	• English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali	

	• 简体中文 / Simplified Chinese • Português / Brazilian Portuguese • Русский / Russian • العربية / Arabic	
Tờ Thông Báo Một Trang về việc Chuẩn Bị Ứng Phó với Thời Tiết Trong Mùa Đông Tài liệu này cung cấp hướng dẫn về những việc cần làm trước, trong và sau cơn bão trong mùa đông.	• English • Español / Spanish • Kreyòl Ayisyen / Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt / Vietnamese • Kriolu / Cabo Verdean Creole • Français / French • Af Soomaali / Somali • 简体中文 / Simplified Chinese • Português / Brazilian Portuguese • Русский / Russian • العربية / Arabic	
Tờ Thông Báo Một Trang về việc Chuẩn Bị Ứng Phó Trước Nhiệt Độ Nóng Cực Đoan Tài liệu này cung cấp hướng dẫn về những việc cần làm trước và trong đợt nắng nóng.	• English • Español / Spanish • Kreyòl Ayisyen / Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt / Vietnamese • Kriolu / Cabo Verdean Creole • Français / French • Af Soomaali / Somali • 简体中文 / Simplified Chinese • Português / Brazilian Portuguese • Русский / Russian • العربية / Arabic	

(6) Nộp Đơn Khiếu Nại về Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Thông Tin

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại nếu thấy mình bị phân biệt đối xử. Thành Phố không trả đũa vì một cá nhân đã nộp đơn khiếu nại cáo buộc hành vi phân biệt đối xử vì họ bị LOTE



hoặc bị khuyết tật. Sở của chúng tôi sẽ làm việc với Văn Phòng Cập Ngôn Ngữ và Truyền Thông để giải quyết các khiếu nại.

Cách nộp đơn khiếu nại:

- **Trực Tiếp:** Yêu cầu chúng tôi cung cấp **biểu mẫu khiếu nại** bằng ngôn ngữ của quý vị.
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish](#)-[Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#) -[Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese](#) -[大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese](#) - [Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#) - [Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French](#) -[Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali](#)- [Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese](#)- [大号字印刷版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese](#) -[Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian](#) -[Текст крупным шрифтом](#)
 - [العربية/ العربية](#)-[نسخة بالخط الكبير](#)
- **Gửi khiếu nại của quý vị đến email:** LCA@boston.gov.
- **Gọi đến số:** 617-635-3414 để nộp đơn khiếu nại
- **Gửi thư:** Tải **biểu mẫu khiếu nại** xuống và gửi qua đường bưu điện đến
 - 1 City Hall Sq. #500
 - Boston, MA 02201
 - Language and Communications Access
 - Room 817
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish](#)-[Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#) -[Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese](#) -[大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese](#) -[Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#) - [Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French](#) -[Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali](#)- [Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese](#)- [大字版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese](#) -[Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian](#) -[Текст крупным шрифтом](#)
 - [العربية/ العربية](#)-[نسخة بالخط الكبير](#)
- **Trực tuyến:** Điền vào **biểu mẫu khiếu nại trực tuyến** của chúng tôi
 - [Español/ Spanish](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#)



- [繁體中文 / Traditional Chinese](#)
- [Tiếng Việt / Vietnamese](#)
- [Kriolu / Cabo Verdean Creole](#)
- [Français / French](#)
- [Af Soomaali / Somali](#)
- [简体中文 / Simplified Chinese](#)
- [Português / Brazilian Portuguese](#)
- [Русский / Russian](#)

[Arabic / العربية](#) ○

