



Office of Civic Organizing (Văn Phòng Tổ Chức Dân Vụ (OCO)¹) - Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Truyền Thông (LCAP)²

GIỚI THIỆU

Tổ chức Dân Vụ là quá trình gắn kết liên tục với các cộng đồng của chúng ta, trao quyền hành động cho người dân tại khu phố của họ, cũng như tạo ra các nguồn lực và lộ trình để người dân hợp tác tích cực với Tòa Thị Chính.

Sứ mệnh của chúng tôi là thúc đẩy gắn kết bền vững, tăng cường mối quan hệ giữa người dân và văn phòng Thị Trưởng, đồng thời truyền cảm hứng tổ chức công dân tích cực. Khả năng tiếp cận ngôn ngữ và truyền thông là chìa khóa để thực hiện sứ mệnh này.

MỤC ĐÍCH

Văn Phòng Tổ Chức Công Dân (OCO) đã chuẩn bị Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Truyền Thông (LCAP) này nhằm xác lập các quy trình và thủ tục mà OCO cần thực hiện để đảm bảo những người được xác định là người 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 OCO.

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, hình thức và phương pháp 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 lần biên dịch đầu tiên cho tên của sở ban ngành. Chúng tôi muốn hợp tác với cộng đồng cư dân Boston để liên tục cải thiện bản dịch này. Chúng tôi rất mong và khuyến khích mọi người đưa ra phản hồi về bản dịch này. Hãy gửi ý kiến cho văn phòng chúng tôi theo địa chỉ lca@boston.gov

² Chúng tôi không ngừng nỗ lực để đảm bảo mọi người có thể tiếp cận đến tất cả các lĩnh vực của các phòng ban, đồng thời chúng tôi vẫn liên tục làm việc để xây dựng khả năng tiếp cận ở tất cả các phòng ban. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc phản hồi nào về bất kỳ lĩnh vực nào thuộc kế hoạch của phòng ban này, vui lòng liên hệ: LCA@Boston.gov

³ **Điều Khoản Ngôn Ngữ Không Phải Tiếng Anh:** Mặc dù chúng tôi hiểu rằng thuật ngữ Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, LEP) được Bộ Phát Triển Nhà Ở và Đô Thị Hoa Kỳ (United States Department of Housing and Urban Development, HUD) sử dụng, song, chính sách này sử dụng thuật ngữ Ngôn ngữ không phải tiếng Anh (Language other than English, LOTE).



B

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 **thiết yếu**
4. Các nguồn lực có sẵn 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 **thủ** 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.

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

B

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
- **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

B

- **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 **liệt kê** 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 Tiếp Cận	<ul style="list-style-type: none">• Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính (biểu mẫu).<ul style="list-style-type: none">○ Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính phục vụ cư dân Boston trong cộng đồng của mình. Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính (City Hall on the Go) sẽ đến các khu dân cư của Boston trong suốt năm.○ Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính được trang bị các nguồn lực tiếp cận ngôn ngữ như VRI (Thông Dịch Tiếp Súc Công Nghệ Ảo) và Đường Dây Trợ Giúp Ngôn Ngữ và có thể cung cấp các hỗ trợ ngôn ngữ theo yêu cầu khi cần thiết.• Phát Động Vệ Sinh Khu Dân Cư<ul style="list-style-type: none">○ Chương trình Phát Động Vệ Sinh Khu Dân Cư (Neighborhood Cleanups) tập hợp người dân trong khu phố và các cộng đồng thông qua dịch vụ thể chất, hoạt động gắn kết và phát triển thế hệ trẻ. Những nơi diễn ra hoạt động vệ sinh bao gồm vườn cộng đồng, không gian công cộng và trường

	<p>học.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Các tài liệu tiếp cận cộng đồng được dịch sang ngôn ngữ tiêu chuẩn của khu dân cư.○ Biểu mẫu Đăng kí Tình Nguyễn Viên sẵn có ở tất cả 11 ngôn ngữ.○ Tài xế của Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính (City Hall On the Go, CHOTG) được đào tạo để hỗ trợ việc thông dịch theo yêu cầu bằng cách sử dụng ipad để thông dịch từ xa qua video.○ Thông báo về các hỗ trợ tiếp cận được đưa vào các tài liệu tiếp cận cộng đồng. <ul style="list-style-type: none">● Yêu Khu Phố Mình<ul style="list-style-type: none">○ Yêu Khu Phố Mình (Love Your Block) có mục tiêu làm cho mọi khu dân cư ở Boston đẹp lên bằng cách dọn dẹp đường phố, vỉa hè, công viên và không gian mở.○ Các tài liệu tiếp cận được dịch sang ngôn ngữ tiêu chuẩn của khu dân cư.○ Biểu mẫu yêu cầu có sẵn bằng tất cả 11 ngôn ngữ○ Thông báo về các hỗ trợ tiếp cận được đưa vào các tài liệu tiếp cận cộng đồng.● Hội Nghị Công Dân.<ul style="list-style-type: none">○ Hội Nghị Dân Vụ (Civic Summit) quy tụ các nhà lãnh đạo Dân vụ, người dân và các bên liên quan đến từ nhiều cộng đồng ở khắp mọi nơi trong thành phố. Sự kiện này nhằm thúc đẩy gắn kết cộng đồng và củng cố hoạt động dân vụ độc đáo của Boston. Sự kiện này sẽ mang lại không gian
--	---

B

	<p>hợp tác và kết nối giữa những người có sức ảnh hưởng mạnh về biện hộ cộng đồng tại ở Boston.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Cung cấp Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, ASL) và Thông dịch ngôn ngữ.○ Thông báo về các hỗ trợ tiếp cận được đưa vào những tài liệu tiếp cận cộng đồng.
--	---

Đối với các chương trình này, chiến lược là đảm bảo những nhóm dân cư có quyền tiếp cận **rộng rãi** trong suốt quá trình bằng cách sử dụng Đường Dây Trợ Giúp Ngôn Ngữ, Thông Dịch Công Nghệ Trực Tuyến và thông báo đã được dịch, như được 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 **Truyền Thông** để được hướng dẫn về cách đảm bảo khả năng tiếp cận **thông suốt** với các hoạt động, thông tin, dịch vụ và chương trình quan trọng.

(4) Các nguồn lực sẵn có dành cho những cá nhân 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 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 Tổ Chức **Dân Vụ** 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 được coi là

B

quan trọng. Văn Phòng Tổ Chức **Dân Vụ** sẽ dịch các tài liệu khi nguồn lực cho phép. Các Tài Liệu Quan Trọng 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		
Tên Tài Liệu	Bản Dịch	Định dạng có thể truy cập có sẵn:
<p>Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính Biểu Mẫu Yêu Cầu</p> <p>Người dân có thể điền vào tài liệu này để yêu cầu dịch vụ Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Bản In Chữ Lớn
<p>Sổ tay Văn Phòng Tổ Chức Dân Vụ.</p> <p>Tài liệu này có thông tin về các dịch vụ và các chương trình khác nhau của Văn Phòng Tổ Chức Dân Vụ chẳng hạn như Phát Động Vệ Sinh Khu Dân Cư, Yêu Khu Phố Minh, Trao Sức Mạnh Công Dân (Civic Power Pledge), và Xe Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Bản In Chữ Lớn

B

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

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.
 - [Bản In Chữ Lớn](#)
 - [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/Arabic-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
 - [Bản In Chữ Lớn](#)
 - [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/Arabic-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](#)

[العربية/Arabic](#) ○

