



Boston Fire Department (Sở Cứu Hỏa Boston (BFD))¹ - Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ và **Truyền Thông** (LCAP)²

GIỚI THIỆU

Nhiệm vụ của Sở Cứu Hỏa Boston là ứng phó với các trường hợp khẩn cấp bao gồm hỏa hoạn, tai nạn xe cộ, sự cố vật liệu nguy hiểm, cứu hộ kỹ thuật, hỗ trợ y tế và các sự kiện quy mô lớn được tổ chức tại thành phố Boston

MỤC ĐÍCH

Sở Cứu Hỏa Boston (BFD) đã chuẩn bị Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ và **Truyền Thông** (LCAP) này để xác lập các quy trình và thủ tục mà BFD cần thực hiện để đảm bảo những người nói một Ngôn Ngữ khác không phải là Tiếng Anh và/hoặc người khuyết tật có quyền tiếp cận **toàn diện** và rộng rãi các dịch vụ, chương trình và hoạt động của BFD.

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 hoặc 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).



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 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, 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 **tổ chức** 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** 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 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
Ban Phòng Ngừa Hỏa Hoạn (Fire Prevention Division)	• Yêu cầu cấp phép • Kiểm tra tòa nhà • Giáo dục về an toàn và phòng chống cháy nổ • Hồ sơ lưu trữ Lưu ý: Dịch vụ thông dịch được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc thông dịch từ xa qua video. Tài liệu phục vụ giáo dục An Toàn Phòng Chống Cháy Nổ cũng được dịch hoặc cung cấp theo yêu cầu.
Phòng Báo Cháy (Fire Alarm Office)	• Cuộc gọi khẩn cấp (Gọi 911) Lưu ý: Tất cả các cuộc gọi 911 đều được xử lý tại Trung Tâm Cuộc Gọi Khẩn Cấp (Emergency Call Center). Các cuộc gọi khẩn cấp nhận được từ điện thoại cố định được xử lý bởi xử lý bởi trụ sở phân hồi an ninh công cộng (public safety answering point, PSAP) của Sở Cảnh Sát Boston (Boston Police Department, BPD), tổng đài này có khả năng gửi văn bản qua điện thoại (Teletypewriter, TTY) dành cho người gọi kiếm thính và có thông dịch viên để hỗ trợ người gọi là LOTE. Người nhận cuộc gọi và người điều phối 911 có thể truy cập đường dây hỗ trợ ngôn ngữ của Cảnh Sát Tiểu Bang nếu cần thông dịch.
Đơn Vị Điều Tra Hỏa Hoạn (Fire Investigations Unit)	• Điều tra hỏa hoạn và tai nạn - o Xác định nguồn gây hỏa hoạn

B

	▪ Các cuộc phỏng vấn được tiến hành trong quá trình điều tra Dịch vụ thông dịch được cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hoặc thông dịch từ xa qua video
--	--

Mục tiêu của các chương trình này là đảm bảo các nhóm dân số được liệt kê có quyền tiếp cận **rộng rãi** 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 **truyền Thông** 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** dành cho những cá nhân LOTE và người khuyết tật

Thành Phố 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 **toàn diện** 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 **tổ chức**. 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, Sở Cứu Hỏa Boston 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 quan trọng. Sở Cứu Hỏa Boston 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

B

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:
Giấy Phép Lắp Đặt/Thay Thế Sửa Chữa Thiết Bị Bảo Cháy Đơn xin cấp giấy phép lắp đặt và thay thế sửa chữa hệ thống báo cháy.	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	Bản In Chữ Lớn
Đơn Xin Cấp Phép Phá Dỡ Công Trình Đơn xin cấp phép xây dựng/phá dỡ/cải tạo.	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	Bản In Chữ Lớn
Đơn Xin Cấp Giấy Phép Đổ Rác Đơn xin cấp phép bố trí chỗ chứa rác tạm thời.	English Español/Spanish Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole 繁體中文 / Traditional Chinese Tiếng Việt/ Vietnamese	Bản In Chữ Lớn

	• Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/ Arabic	
Đơn Xin Cấp Giấy Phép Nấu Nướng Ngoài Trời Cho phép tiến hành nấu nướng ngoài trời ở khu vực công cộng trong các sự kiện đặc biệt.	• 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	• Bản In Chữ Lớn
Đơn Xin Kiểm Nghiệm Đầu Báo Khói và Khí Carbon Monoxide Kiểm nghiệm này là bắt buộc đối với việc bán bất động sản và kiểm tra tất cả các đầu báo khói và khí carbon monoxide có trong bất động sản.	• 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	• Bản In Chữ Lớn
Hoá Đơn Cấp Giấy Phép Biểu mẫu này được sử dụng để đảm bảo việc	• English • Español/Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese	• Bản In Chữ Lớn

B

cấp phép và phân vùng bất động sản phù hợp, đồng thời đảm bảo thanh toán đúng những lệ phí liên quan hàng năm.	• 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	
Giấy Phép Tự Phục Vụ Giấy phép liên quan đến trạm xăng tự phục vụ, được cấp sau khi kiểm tra thực tế.	• 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	• Bản In Chữ Lớn
Yêu Cầu về Đạo Luật Tự Do Thông Tin Tất cả các đơn xin cấp phép tại Sở Cứu Hỏa Boston đều là hồ sơ công khai và có thể được truy cập thông qua Đạo Luật Tự Do Thông Tin theo yêu cầu của công chúng.	• 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	• Bản In Chữ Lớn
Mẫu Đơn Chuyển Nhượng Giấy Phép	• English • Español/Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional	• Bản In Chữ Lớn

B

Mẫu đơn này được sử dụng để chuyển nhượng giấy phép kinh doanh cho tên/người khác.	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	
Đơn Đăng Ký Kiểm Định Được Chứng Nhận và/hoặc Vệ Sinh Hệ Thống Thông Gió và Máy Hút Mùi Thương Mại Mẫu đơn hướng dẫn cách đăng ký cấp phép cho doanh nghiệp hoặc cá nhân thực hiện vệ sinh hoặc kiểm tra hệ thống hút mùi nhà bếp thương mại	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	Bản In Chữ Lớn
Yêu Cầu Báo Cáo Hỏa Hoạn Báo cáo này là hồ sơ về các vụ cháy và sự cố đã được điều động xe cứu hỏa.	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	Bản In Chữ Lớn

B

Giấy Chứng Nhận Kiểm Định Hàng Năm Mẫu đơn này được sử dụng để lưu trữ chất dễ cháy và chất dễ bắt lửa. Phí được tính dựa trên số lượng chất dễ bắt lửa và chất dễ cháy đang được lưu trữ.	• 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	• Bản In Chữ Lớn
Đăng Ký Xe Bồn Đăng ký vận hành xe bồn vận chuyển chở chất dễ cháy và chất dễ bắt lửa.	• 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	• Bản In Chữ Lớn
Đăng Ký Nơi Tụ họp (sẽ được tải đăng trực tuyến) Giấy phép hoạt động với công suất nhất định.	• 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	• Bản In Chữ Lớn

	Arabic/العربية •	
--	------------------	--

(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 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 **khởi kiện** 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](#)

