

**Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ**

# Chương Trình Dùng Ngôn Ngữ

Ngày 15 tháng Tám, 2023



[Trang này được chừa trống.]

# MỤC LỤC

CHÍNH SÁCH DỪNG NGÔN NGỮ CHUNG .....	1
1. Tuyên Bó Chính Sách .....	1
2. Mục Đích .....	2
3. Cơ quan .....	2
4. Phạm vi công việc .....	3
5. Định nghĩa .....	4
6. Vai trò và trách nhiệm .....	4
7. Cách nhận ý kiến hoặc khiếu nại .....	4
8. Duyệt xét và cập nhật Chương Trình Dừng Ngôn Ngữ .....	4
HƯỚNG DẪN LẬP CHƯƠNG TRÌNH DỪNG NGÔN NGỮ VÀ CÁCH ĐIỀU HÀNH .....	5
1. Cách nhận ra Cộng Đồng LEP và/hoặc người D/HOH và cách họ tương tác với DOJ.....	6
2. Nhận ra người LEP và/hoặc người D/HOH, ngôn ngữ chánh hoặc cách giao tiếp .....	7
3. Bảo đảm và kiểm soát phẩm chất .....	7
4. Tiếp ngoại và gắn kết với các cộng đồng LEP và/hoặc người D/HOH .....	9
5. Mua hàng .....	10
6. Phân bổ tài nguyên .....	10
7. Thông báo có sẵn dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ .....	10
8. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ .....	11
9. Nội dung kỹ thuật số đa ngôn ngữ và dễ xem .....	14
10. Huấn luyện nhân viên .....	14
11. Thực hành tuyển dụng và tìm nhân viên đa ngôn ngữ .....	15
12. Hợp tác giữa Bộ và các ngành khác .....	16
13. Đo lường và đánh giá hiệu suất .....	16
PHỤ LỤC A: ĐỊNH NGHĨA .....	18
PHỤ LỤC B: VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM .....	21

[Trang này được chừa trống.]

# CHÍNH SÁCH DÙNG NGÔN NGỮ CHUNG

## 1. Tuyên Bố Chính Sách

- a. Bộ Tư Pháp (Department of Justice, hay DOJ, hoặc gọi tắt là Bộ) có nhiệm vụ thông báo kịp thời và chính xác đến công chúng để giữ vững pháp quyền, an toàn quốc gia và bảo vệ các quyền dân sự. Bộ cam kết nâng cao công bằng cho tất cả mọi người, bao gồm những người chưa được phục vụ đầy đủ, không thông thạo Anh ngữ (Limited English proficiency, hay LEP), được biết các quyền lợi, thông tin và dịch vụ của DOJ bằng ngôn ngữ phù hợp, theo các Lệnh Hành Pháp 13166,<sup>1</sup> 13985,<sup>2</sup> 14031,<sup>3</sup> và 14091.<sup>4</sup>
- b. Các Phòng Văn, Phân Ban và nhân viên của DOJ phải lập chương trình và thực hiện các bước hợp lý để thông báo kịp thời,<sup>5</sup> chính xác và bằng ngôn ngữ phù hợp tất cả các chương trình hoặc hoạt động do Bộ và các tổ chức được hỗ trợ tài chính liên bang thực hiện<sup>6</sup> đến người LEP.
- c. Chính sách này cho thấy trách nhiệm của Bộ chứ không phải của người tìm dịch vụ khi thực hiện các bước hợp lý để bảo đảm được biết tất cả các chương trình và hoạt động của Bộ bằng ngôn ngữ phù hợp, cũng như nâng cao công bằng cho những người tương tác hoặc có thể tương tác với Bộ qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc qua các phương thức điện tử.<sup>7</sup>
- d. Bảo đảm phẩm chất và mức chính xác của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ do Bộ cung cấp là điều rất quan trọng để những người LEP biết đến các chương trình và hoạt động của DOJ bằng ngôn ngữ phù hợp. Nhân viên của Bộ nên tránh phụ thuộc vào những người không đủ năng lực để cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Xem Hướng Dẫn 3 bên dưới để biết thêm thông tin về Bảo Đảm và Kiểm Soát Phẩm Chất.
- e. Nếu khả dĩ, dựa vào trách nhiệm và hoạt động của phân ban, nhân viên của Bộ sẽ thực hiện các bước hợp lý để thông báo cho công chúng biết luôn có sẵn các chương trình và hoạt động bằng ngôn ngữ họ hiểu, đồng thời hỗ trợ ngôn ngữ dễ hiểu miễn phí cho người LEP.
- f. Bộ và các phân ban phải tuân hành Đoạn 504<sup>8</sup> của Đạo Luật Phục Hồi 1973, đòi hỏi Bộ thực hiện các bước thích hợp để bảo đảm những người bị điếc hoặc khó nghe (deaf or hard of hearing, hay D/HOH), mù hoặc khuyết tật âm ngữ được giao tiếp hiệu quả giống như khi giao tiếp với những người bình thường khác. Chương Trình Dùng Ngôn Ngữ bàn thảo cách dùng ngôn ngữ cho người D/HOH vì nhiều người D/HOH dùng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, hay ASL),<sup>9</sup> một ngôn ngữ riêng và khác tiếng Anh và cũng có những người dùng các loại ngôn ngữ ký hiệu khác. Các phân ban phải bảo đảm giao tiếp hiệu quả với những người D/HOH dùng ASL, thông dịch ngôn ngữ ký hiệu khác, hoặc các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ khác phù hợp theo đòi hỏi của Đoạn 501<sup>10</sup> và 504 của Đạo Luật Phục Hồi 1973.

## 2. Mục Đích

Mục đích của Chương Trình Dừng Ngôn Ngữ (LAP hoặc gọi tắt là Chương Trình) là để bảo đảm các phân ban và nhân viên của DOJ thực hiện các bước hợp lý để người LEP được biết các quyền lợi, dịch vụ, thông tin của DOJ và các khía cạnh quan trọng khác trong các chương trình và hoạt động của Bộ bằng ngôn ngữ phù hợp.

## 3. Cơ quan

Theo Lệnh Hành Pháp 13166, mỗi cơ quan liên bang phải “kiểm tra các dịch vụ mà mình cung cấp, lập ra và thực hiện theo hệ thống sao cho người LEP biết đến các dịch vụ đó bằng ngôn ngữ phù hợp với trách nhiệm căn bản của cơ quan mà không tạo gánh nặng quá mức.” Các cơ quan liên bang cũng sẽ “lập chương trình cải tiến các chương trình và hoạt động của liên bang...bao gồm các bước mà cơ quan sẽ thực hiện luôn bảo đảm người LEP đủ tiêu chuẩn biết đến chương trình và hoạt động của cơ quan bằng ngôn ngữ phù hợp.”

Đối với những cơ quan hỗ trợ tài chính liên bang, Lệnh Hành Pháp 13166 đòi hỏi các cơ quan đó phải bảo đảm khi hỗ trợ tài chính liên bang phải dùng ngôn ngữ phù hợp cho người nộp đơn xin và người thụ hưởng LEP. Điều khoản sau phù hợp với các đòi hỏi của Tựa Đề VI, Đạo Luật Dân Quyền 1964, cấm cơ quan được hỗ trợ tài chính liên bang kỳ thị dựa trên nguồn gốc quốc gia. Chương Trình Dừng Ngôn Ngữ không chỉ bảo đảm thực hiện các đòi hỏi pháp lý về dùng ngôn ngữ trong các chương trình và hoạt động của Bộ mà còn cung cấp thêm hướng dẫn chung về dùng ngôn ngữ và các phương pháp tốt nhất cho các phân ban để tăng cường các chính sách dùng ngôn ngữ nội bộ của DOJ.

Chương Trình lập ra các hướng dẫn và tiêu chuẩn phù hợp với:

### Điều lệ:

- a. Đoạn 601 của Đạo Luật Dân Quyền 1964 (42 U.S.C. § 2000d) (Tựa Đề VI).<sup>11</sup>
- b. Các Đoạn 501, 504, và 508<sup>12</sup> của Đạo Luật Phục Hồi 1973.

### Các Lệnh Hành Pháp:

- a. Lệnh Hành Pháp 13166, *Cải Tiến Phổ Biến Dịch Vụ cho Những Người Không Thông Thạo Anh ngữ*, 65 Fed. Reg. 159, 50121 (16 tháng Tám, 2000).<sup>13</sup>
- b. Lệnh Hành Pháp 13985, *Nâng Cao Bình Đẳng Chúng Tộc và Hỗ Trợ Các Cộng Đồng Chưa Được Phục Vụ Đầy Đủ thông qua Chính Phủ Liên Bang*, 86 Fed. Reg. 14, 7009 (20 tháng Giêng, 2021).<sup>14</sup>
- c. Lệnh Hành Pháp 14031, *Nâng Cao Công Bằng, Công Lý và Cơ Hội cho Người Mỹ gốc Á Châu, Người Hạ Uy Di Bản Xứ và Người Quần Đảo Thái Bình Dương*, 86 Fed. Reg. 105, 29675 (3 tháng Sáu, 2021).<sup>15</sup>
- d. Lệnh Hành Pháp 14091, *Nâng Cao Hơn Nữa Bình Đẳng Chúng Tộc và Hỗ Trợ Các Cộng Đồng Chưa Được Phục Vụ Đầy Đủ thông qua Chính Phủ Liên Bang*, 88 Fed. Reg. 35, 10825 (16 tháng Hai, 2023).<sup>16</sup>

#### Chi Thi và Chính Sách của Bộ Trưởng DOJ:

- a. *Thông Tư* của Bộ Trưởng Tư Pháp Hoa Kỳ gửi *Trưởng Các Phân Ban về Nghĩa Vụ Dùng Ngôn Ngữ theo Lệnh Hành Pháp 13166* (28 tháng Sáu, 2010).<sup>17</sup>
- b. *Thông Tư* của Bộ Trưởng Tư Pháp Hoa Kỳ gửi *Trưởng Các Cơ Quan Liên Bang, Cố Vấn Chung và Trưởng Phân Ban Dân Quyền về Cam Kết Mới của Chính Phủ Liên Bang đối với Nghĩa Vụ Dùng Ngôn Ngữ theo Lệnh Hành Pháp 13166* (17 tháng Hai, 2011).<sup>18</sup>
- c. *Thông Tư* của Bộ Trưởng Tư Pháp Hoa Kỳ gửi *cho nhân viên Bộ Tư Pháp về Nỗ Lực Chống Tội Ác và Vấn Đề Do Thù Ghét* (27 tháng Năm, 2021).<sup>19</sup>
- d. *Thông Tư* của Bộ Trưởng Tư Pháp Hoa Kỳ gửi *Trưởng Các Cơ Quan Liên Bang, Trưởng Văn Phòng Dân Quyền và Cố Vấn Chung để Tăng Cường Cam Kết của Chính Phủ Liên Bang về Dùng Ngôn Ngữ* (21 tháng Mười Một, 2022).<sup>20</sup>
- e. *Chương Trình Sách Lược* của Bộ Tư Pháp (2022).<sup>21</sup>
- f. *Chương Trình Hành Động vì Công Bằng* của Bộ Tư Pháp (2022).<sup>22</sup>

#### Hướng dẫn liên quan khác của DOJ:

Những hướng dẫn này là để bảo đảm cơ quan liên bang thực hiện thống nhất Lệnh Hành Pháp 13166 với Tựa Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền 1964 cho các cơ quan được quỹ liên bang, như những hướng dẫn được mô tả trong:

- a. Hướng Dẫn LEP ban đầu của DOJ, *Thực Thi Tựa Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền 1964 – Kỳ Thị Nguồn Gốc Quốc Gia đối với Những Người Không Thông Thoại Anh ngữ*, 65 Fed. Reg. 50, 123 (16 tháng Tám, 2000).<sup>23</sup>
- b. Hướng Dẫn LEP sau đó của DOJ cho Cơ Quan Được Hỗ Trợ Tài Chánh Liên Bang liên quan đến Tựa Đề VI, *Cấm Kỳ Thị Nguồn Gốc Quốc Gia Ảnh Hưởng đến Người Không Thông Thoại Anh ngữ*, 67 Fed. Reg. 41,455 (18 tháng Sáu, 2002).<sup>24</sup>

#### **4. Phạm vi chính sách**

Chương trình này hướng dẫn cho các phân ban và nhân viên của DOJ về những nội dung cần đưa vào LAP của từng phân ban để bảo đảm các chính sách, tiêu chuẩn và thể thức dùng ngôn ngữ trên toàn DOJ được thực hiện thống nhất cho tất cả các chương trình và hoạt động được liên bang hỗ trợ và DOJ thực hiện, quản lý, hoặc tài trợ.<sup>25</sup> Tài liệu này là chính sách dùng ngôn ngữ chánh cho các phân ban không lập LAP riêng cho phân ban.

Hướng dẫn trong chương trình này là để cải tiến quản lý nội bộ chương trình dùng ngôn ngữ của Bộ và không lập ra bất kỳ quyền hạn hoặc lợi ích nào, về nội dung hoặc thể thức, có thể được một bên chống lại Hoa Kỳ, các cơ quan của Hoa Kỳ, cán bộ, nhân viên hoặc bất kỳ người nào thực thi theo luật hoặc nguyên tắc công bằng. Vì tài liệu này quản lý nội bộ chương trình dùng ngôn ngữ của Bộ nên sẽ không được dùng để trích dẫn trong bất kỳ thể thức tố tụng tư pháp hoặc hành chánh nào. Quản lý các chương trình được bàn thảo ở đây thuộc quyền quyết định riêng của Bộ và các phân ban.

## **5. Định nghĩa**

Các thuật ngữ chính được sử dụng trong chương trình này được định nghĩa trong Phụ Lục A.

## **6. Vai trò và trách nhiệm**

Chương trình này được Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ của Bộ, Nhóm Phụ Trách Dừng Ngôn Ngữ (DOJ LAWG), các phân ban và nhân viên phân ban thực hiện. Vai trò và trách nhiệm tương ứng của họ được mô tả trong Phụ Lục B.

## **7. Cách nhận ý kiến hoặc khiếu nại**

Gửi điện thư đến [atj\\_languageaccess@usdoj.gov](mailto:atj_languageaccess@usdoj.gov) nếu có ý kiến, nhận xét, thắc mắc hoặc khiếu nại liên quan đến Chương Trình Dừng Ngôn Ngữ.

## **8. Duyệt xét và cập nhật Chương Trình Dừng Ngôn Ngữ**

Các phân ban nên soạn thảo hoặc cập nhật chương trình dừng ngôn ngữ riêng cho phân ban của mình phù hợp với DOJ LAP và nộp cho DOJ LAC trong vòng 180 ngày sau khi LAP này ban hành và tất cả cập nhật quan trọng cho LAP sau đó. Mỗi phân ban nên lưu giữ chương trình dừng ngôn ngữ riêng trên mạng lưới của mình.

LAP này, cũng như các LAP riêng của từng phân ban, phải được cập nhật ít nhất mỗi 5 năm, có tham vấn với Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ, DOJ LAWG, Phân Ban Dân Quyền và các bên quan tâm nếu phù hợp.



## HƯỚNG DẪN LẬP CHƯƠNG TRÌNH DỪNG NGÔN NGỮ VÀ CÁCH ĐIỀU HÀNH

Hàng ngày, khi Bộ tương tác với công chúng, thì có những điều liên quan đến người LEP và/hoặc người D/HOH. Thí dụ: nhân viên của Bộ phỏng vấn các nhân chứng, nạn nhân và bị cáo trong các nội vụ và điều tra dân sự, hình sự và hành chính; cung cấp thông tin cho tù nhân muốn biết các thể thức khiếu nại, cố vấn, dịch vụ sức khỏe, tôn giáo và các thích nghi khác, cũng như chương trình giáo dục; tổ chức các buổi điều trần về di trú và các thể thức di trú khác, soạn thảo thư từ liên quan đến các hoạt động này; điều hành đường dây nóng và lập các thể thức khiếu nại cho công chúng; dàn dựng mạng lưới có thông tin quan trọng; chuyên chở tù nhân từ các cơ sở tới tòa án; liên lạc với người mắc nợ, bao gồm bảo đảm họ biết thể thức phá sản và hỗ trợ cố vấn tín dụng và giáo dục người mắc nợ; phổ biến và lập các tài liệu liên quan đến quyền hạn của nạn nhân tội phạm, buôn người, hành vi sai trái của cảnh sát, dụ dỗ tiếp thị qua điện thoại và các hành động quan trọng khác liên quan đến trách nhiệm của Bộ.

Ý thức trách nhiệm, hoạt động và mức tương tác với công chúng của mình, các phân ban nên sớm cứu xét nhu cầu của người LEP và/hoặc người D/HOH khi lập các chương trình, dịch vụ và hoạt động. Các phân ban tương tác nhiều với công chúng phải soạn thảo chương trình dùng ngôn ngữ riêng của phân ban.

Mười ba chủ đề sau đây là những yếu tố thiết yếu khi lập chương trình dùng ngôn ngữ. Mỗi chủ đề phải được nêu trong chương trình dùng ngôn ngữ riêng của từng phân ban, dựa trên tính chất và hoạt động của phân ban. Phân ban nào không soạn thảo chương trình dùng ngôn ngữ riêng thì sẽ áp dụng các chính sách và nguyên tắc bàn thảo dưới đây.

1. Cách nhận ra Cộng Đồng LEP và/hoặc người D/HOH và cách họ tương tác với DOJ
2. Cách nhận ra người LEP và/hoặc người D/HOH, Ngôn Ngữ Chánh hoặc Cách Giao Tiếp của họ
3. Bảo đảm và kiểm soát phẩm chất
4. Tiếp ngoại và gắn kết với các Cộng Đồng LEP và/hoặc người D/HOH
5. Mua hàng
6. Phân chia tài nguyên
7. Thông báo có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ
8. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ
9. Nội dung kỹ thuật số đa ngôn ngữ và dễ xem
10. Huấn luyện nhân viên
11. Cách tuyển dụng và tìm nhân viên đa ngôn ngữ
12. Hợp tác giữa Bộ và các ngành khác
13. Đo lường và đánh giá hiệu suất

## 1. Cách nhận ra Cộng Đồng LEP và/hoặc người D/HOH và cách họ tương tác với DOJ

Để lập chương trình và cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ phù hợp cho người LEP và/hoặc người D/HOH, các phân ban nên tìm các ngôn ngữ phổ biến<sup>26</sup> được các cộng đồng họ phục vụ hoặc có thể phục vụ sử dụng và tìm các phương tiện phổ biến nhất cho cộng đồng LEP và/hoặc người D/HOH tương tác với phân ban.

Theo Khảo Sát Cộng Đồng Mỹ (American Community Survey, hay ACS), ước tính có khoảng 3.6% dân số Hoa Kỳ là người D/HOH. Dữ liệu chính xác về các cộng đồng D/HOH còn hạn chế do không thống nhất định nghĩa giữa các cơ quan liên bang và tiểu bang, không có nhiều nguồn thu thập dữ liệu đáng tin cậy và không báo cáo liên tục.<sup>27</sup>

Hơn nữa, theo ACS, năm ngôn ngữ phổ biến nhất được người LEP sử dụng ở Hoa Kỳ là tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc (bao gồm giọng Quan Thoại và Quảng Đông cũng như chữ Giản Thể và Phồn Thể), tiếng Việt, tiếng Hàn và tiếng Tagalog (bao gồm cả tiếng Phi Luật Tân).<sup>28</sup> Nhân viên phân ban nên tìm những ngôn ngữ phổ biến nhất được người LEP sử dụng dựa trên mục tiêu chương trình, khu vực bầu cử và/hoặc khu vực địa lý, bằng cách sử dụng bất kỳ hoặc tất cả các công cụ và tài nguyên sau đây:

- Bản Đồ Ngôn Ngữ và Dữ Liệu về Các Cộng Đồng LEP
  - LEP.gov/Maps<sup>29</sup> là một mạng lưới do DOJ lập có các bản đồ quốc gia, tiểu bang và khu vực tư pháp thể hiện số người Hoa Kỳ là người LEP và mức tập trung. Tuy nhiên, các loại ngôn ngữ Điều Tra Dân Số được dùng trong các bản đồ đó bị hạn chế và không bao gồm dữ liệu hoặc thông tin được phân tách cho người LEP có thể nói các ngôn ngữ ít phổ biến hơn, như tiếng Mỹ Da Đỏ, Thổ Dân Alaska, Thổ Dân Hạ Uy Di, Người Quần Đảo Thái Bình Dương và các ngôn ngữ bản xứ khác, và/hoặc các biến thể ngôn ngữ.
  - Dữ liệu từ các cơ quan chính quyền liên bang, tiểu bang và địa phương, trường học, cộng đồng và các tổ chức tôn giáo khác cũng có thể giúp thêm vào dữ liệu Điều Tra Dân Số hoặc để có được thông tin chi tiết hơn về ngôn ngữ được dùng trong một cộng đồng hoặc khu vực cụ thể, bao gồm cả dữ liệu xen kẽ hoặc tách rời.
- Tham vấn với những người LEP và/hoặc người D/HOH trong cộng đồng và các tổ chức cho những người này như được mô tả trong đoạn 4 bên dưới.
- Công Cụ Tự Đánh Giá Dùng Ngôn Ngữ DOJ,<sup>30</sup> có thể hỗ trợ các phân ban tìm các điểm tương tác khác với người LEP, lịch sử người LEP sử dụng các chương trình và dịch vụ, và các sách lược cung cấp dịch vụ hiệu quả.

Các phân ban có thể tìm hỗ trợ từ Phân Ban Quản Lý Tư Pháp DOJ, Người Điều Phối Dùng Ngôn Ngữ DOJ, Phân Ban Dân Quyền, và Văn Phòng Dùng Công Lý (Access to Justice, hay ATJ), để được hỗ trợ nhận ra các cộng đồng LEP.

## 2. Nhận ra người LEP và/hoặc người D/HOH, ngôn ngữ chánh hoặc cách giao tiếp

Nhân viên phân ban, lúc tương tác lần đầu với người LEP và/hoặc người D/HOH, phải thực hiện mọi cố gắng hợp lý để đánh giá hoặc sắp xếp đánh giá lần đầu về nhu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.

Nhân viên phân ban có thể nhận ra người nào có cần hỗ trợ ngôn ngữ hay không, bằng các cách sau đây:

- Người đó hoặc người đồng hành tự nhận cần dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- Xác nhận ngôn ngữ chánh của một người nếu người đó tự nhận cần dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- Nhân viên đa ngôn ngữ hoặc người thông ngôn đủ tiêu chuẩn nêu rõ và xác nhận ngôn ngữ chánh của người đó.
- Dùng thẻ hoặc bích chương nhận ra ngôn ngữ “I Speak” (Tôi nói).<sup>31</sup>

Khi biết được ngôn ngữ chánh hoặc cách giao tiếp ưa chuộng của một người, điều quan trọng là để người đó dùng ngôn ngữ họ “giao tiếp hiệu quả nhất”, đặc biệt khi cứu xét bất kỳ yếu tố tế nhị hoặc chấn thương tiềm ẩn nào liên quan đến một trường hợp hoặc chủ đề được bàn thảo, hoàn cảnh tương tác và cách giao tiếp (tức là bằng miệng/ký hiệu so với bằng văn bản), cùng với các yếu tố khác. Nhân viên phân ban không được giả định ngôn ngữ chánh của một người dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia hoặc vì họ có vẻ là hoặc là người D/HOH.

Cần cứu xét thêm những điều sau đây khi muốn biết ngôn ngữ của một người:

- Hỏi người đó về khu vực, thành phố, làng hoặc cộng đồng xuất xứ cụ thể để bảo đảm nhận ra chính xác ngôn ngữ của họ;<sup>32</sup> và
- Người đó là D/HOH không giao tiếp được bằng ASL, không thành thạo nói và viết tiếng Anh. Họ có thể đòi hỏi hỗ trợ bằng ngôn ngữ ký hiệu từ khu vực hoặc quốc gia khác, cần công cụ hỗ trợ và/hoặc người thông ngôn cho người Điếc hoặc thông ngôn cho người Điếc Có Chứng Nhận (Certified Deaf interpreter, hay CDI).

## 3. Bảo đảm và kiểm soát phẩm chất

Phân ban nên có các bước hợp lý để bảo đảm nhân viên đa ngôn ngữ hoặc nhân viên hợp đồng đủ tiêu chuẩn để làm người thông dịch, thông ngôn hoặc giao tiếp “cùng ngôn ngữ” với người LEP và/hoặc người D/HOH có đủ năng lực để làm việc đó và có các tài nguyên cần thiết theo đòi hỏi của Bộ.<sup>33</sup>

Để biết hướng dẫn về bảo đảm phẩm chất liên quan đến giao tiếp hiệu quả với người D/HOH xem *Đòi Hỏi của ADA Giao Tiếp Hiệu Quả*, tại:

<https://www.ada.gov/resources/effective-communication/#crt-page--sidenav>.

Dùng những người không đủ năng lực có thể dẫn đến việc không giữ kín thông tin; mâu thuẫn lợi ích; giải thích không chính xác, không khách quan hoặc thông ngôn không chính xác và do đó cần thận trọng.

Trong trường hợp người thông ngôn vắng mặt bất khả kháng, nhân viên của Bộ nên tránh dùng những người sau đây để cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ:

- Thân quyến (bao gồm cả trẻ em)
- Người láng giềng
- Bạn bè
- Người quen hay người ngoài cuộc
- Các bên đối lập
- Nhân chứng hoặc nạn nhân bất lợi

Những cứ xét về năng lực của nhân viên đa ngôn ngữ hoặc nhân viên hợp đồng đủ tiêu chuẩn có thể bao gồm:

- Thành thạo và truyền đạt thông tin chính xác bằng cả tiếng Anh và ngôn ngữ khác.
- Dùng cách thông ngôn phù hợp (thí dụ: dịch nối tiếp, dịch đồng thời hoặc vừa xem vừa dịch).
- Thông ngôn hoặc thông dịch chính xác các tài liệu và diễn đạt ý nghĩa bằng các thuật ngữ riêng của chương trình hoặc hoạt động của phân ban sang ngôn ngữ người LEP sử dụng.
- Hiểu và tuân theo quy định hiện hành của Bộ cũng như các quy tắc giữ kín, công bằng và quy tắc đạo đức khác phù hợp với mong đợi của Bộ.
- Hiểu biết và luôn giữ đúng vai trò và tuân hành các tiêu chuẩn chuyên môn của người thông ngôn, người thông dịch hoặc nhân viên đa ngôn ngữ.
- Biết cách sử dụng phù hợp các kỹ thuật hiện hành để hỗ trợ ngôn ngữ, bao gồm duyệt lại và sử dụng máy dịch đúng cách.

Lưu ý: cho người D/HOH, điều này có thể đòi hỏi người thông ngôn ngôn ngữ ký hiệu, người thông ngôn Điếc hoặc CDI phải đủ tiêu chuẩn.

Để thông ngôn, các phân ban cần lưu ý người thông ngôn có thể bị mệt và khi mệt thì có thể dẫn đến sai sót. Các phân ban nên có các sách lược trong trường hợp người thông ngôn trong các thể thức tố tụng dài bị mệt, nếu khả dĩ nên để người thông ngôn thường xuyên nghỉ giải lao hoặc dùng nhiều người thông ngôn.

Nhân viên của Bộ cũng nên lưu ý khi yêu cầu các tổ chức dựa vào cộng đồng hoặc người làm thiện nguyện cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Những người như vậy có thể không có các kỹ năng, trình độ và kiến thức cần thiết về các quy định trách nhiệm nghề nghiệp để thông ngôn chính xác, khách quan và giữ kín đáo. Điều này cũng có thể tạo gánh

nặng quá mức cho nhân viên và tài nguyên của tổ chức, có thể được hiểu là một món quà theo các quy tắc đạo đức của chính phủ và/hoặc dẫn đến vi phạm Đạo Luật Chống Thiểu Hụt.<sup>34</sup> Các phân ban nên hỏi ý kiến viên chức phụ trách đạo đức nghề nghiệp cho từng vụ việc khi có người tình nguyện hỗ trợ ngôn ngữ.

#### **4. Tiếp ngoại và gắn kết với các cộng đồng LEP và/hoặc người D/HOH**

Tiếp ngoại và gắn kết hiệu quả với các cộng đồng LEP và người D/HOH, cũng như các tổ chức đại diện cho lợi ích của họ, là những phần quan trọng khi lập chương trình dùng ngôn ngữ—cả hai đều để các cộng đồng này biết đến các chương trình và hoạt động của phân ban nhiều hơn và để có ý kiến thường xuyên về thực hiện các chương trình dùng ngôn ngữ của Bộ và phân ban hoặc các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.<sup>35</sup>

Tùy theo nhiệm vụ và hoạt động riêng của từng phân ban, nếu xét thấy phù hợp thì các phân ban có thể cứu xét:

- Lập và giữ quan hệ với nhiều tổ chức đại diện cho lợi ích của người LEP và/hoặc người D/HOH, cũng như nhiều cộng đồng trước đây không được quan tâm vì lý do ngôn ngữ.
- Có các chương trình tiếp ngoại phù hợp để thông báo cho cộng đồng và người LEP và/hoặc người D/HOH về các chương trình và hoạt động của phân ban DOJ.
- Truyền đạt thông tin rõ ràng thông qua các phương tiện bằng văn bản, video và/hoặc âm thanh về tính chất, phạm vi và tính sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cũng như cách yêu cầu.<sup>36</sup>
- Tăng cường khuyến khích cộng đồng tham gia vào các hoạt động, ví dụ như, các buổi lấy ý kiến, các nhóm thảo luận có chiều sâu và/hoặc các buổi lắng nghe, để tìm hiểu về mối quan tâm, nhu cầu và quan điểm của họ.
- Có các bước hợp lý để bảo đảm các sự kiện tiếp ngoại cộng đồng liên quan đến người LEP được thiết kế sao cho họ có thể tham gia, nhận thông tin và cho ý kiến bằng (các) ngôn ngữ chánh của họ và bảo đảm giao tiếp hiệu quả với người D/HOH tại những sự kiện như vậy.
- Lập và luôn có danh sách các nhà báo không phải tiếng Anh để phổ biến thông tin về các chương trình và hoạt động của DOJ.
- Phổ biến thông tin về các chương trình, hoạt động của phân ban bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh.
- Tìm và hợp tác với các bên quan tâm để phân phát thông tin của phân ban đến các cộng đồng cụ thể, có thể bao gồm những người LEP và/hoặc người D/HOH.
- Có cách chính thức để tiếp nhận ý kiến về phẩm chất dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của phân ban.

## 5. Mua hàng

Các phân ban cần tìm dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ nên hợp tác chặt chẽ với Viên Chức Tìm Thầu, Đại Diện Viên Chức Tìm Thầu, văn phòng ngân sách và/hoặc mua hàng, và nếu thấy cần thiết cần hợp tác với cả Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ, khi soạn ra các đòi hỏi cho người cung cấp. Các phân ban cũng có thể tham khảo Phân Ban Quản Lý Tư Pháp để biết các cách hiện hành tìm người thầu mà phân ban có thể sử dụng.

Khuyến khích các phân ban áp dụng các cách san sẻ tài nguyên và tiết kiệm phí tổn trên toàn Bộ khi dùng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.<sup>37</sup> Các phân ban có thể tham vấn với Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ để biết các cách san sẻ tài nguyên và các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ DOJ hiện có.

Nếu một phân ban cần mua dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, văn phòng mua hàng của phân ban đó phải bảo đảm tất cả Yêu Cầu Đề Nghị Mua Hàng hoặc hợp đồng phải nêu rõ nhu cầu của phân ban và trách nhiệm của người cung cấp, bao gồm các thể thức bảo đảm và kiểm soát phẩm chất, phân công trách nhiệm pháp lý và các điều khoản giải quyết tranh chấp.

Xem Hướng Dẫn Đặt Hàng Dịch Vụ Ngôn Ngữ của Ủy Ban Mua Hàng Dịch Vụ Ngôn Ngữ để biết thêm thông tin bảo đảm phẩm chất và tính chính xác khi mua dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.<sup>38</sup>

## 6. Phân chia tài nguyên

Các phân ban nên cứu xét các tài nguyên thích hợp cần thiết cho các dịch vụ lập chương trình dùng ngôn ngữ, tiếp ngoại và hỗ trợ dựa trên phạm vi tương tác mà phân ban có hoặc có thể có với người LEP và/hoặc người D/HOH.<sup>39</sup> Khi được quốc hội cho phép và có sẵn tài nguyên, các phân ban nên phân chia tài nguyên tương ứng với mức tương tác hiện tại và dự kiến mà phân ban có hoặc có thể có với người LEP và/hoặc người D/HOH, bao gồm dự kiến mở rộng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.

## 7. Thông báo có sẵn dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ

Khi các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ không có sẵn hoặc không biết các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ là miễn phí và sẵn có, thì người LEP và/hoặc người D/HOH sẽ ít có thể tham gia hoặc hưởng lợi từ các chương trình và dịch vụ của phân ban. Do đó, nhiều người LEP và/hoặc người D/HOH có thể không biết các quyền lợi, chương trình, thông tin và dịch vụ của phân ban; có thể không cung cấp hỗ trợ quan trọng trong cuộc điều tra hoặc cung cấp thông tin để biết được quyền lợi hoặc tiêu chuẩn được trợ cấp; và có thể không nộp đơn khiếu nại.

Nếu xét thấy phù hợp với trách nhiệm và hoạt động của phân ban, mỗi phân ban cần có các bước hợp lý để thông báo công khai cách nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Thông tin này phải được cung cấp bằng các phương tiện khác nhau (thí dụ: bảng hiệu, tài liệu in và điện tử, thư từ hoặc gọi các tài liệu quan trọng, phương tiện truyền thông xã hội, đài phát thanh, v.v...) có cố vấn nhân viên chương trình, tiếp ngoại và các vấn đề công cộng cũng như các cộng đồng bị ảnh hưởng. Thông tin phải được cung cấp ít nhất bằng

(các) ngôn ngữ phổ biến mà người LEP sử dụng, dựa trên mục tiêu chương trình, khu vực bầu cử phân ban và/hoặc khu vực địa lý.

Trong các tài liệu cho công chúng, khuyến khích các phân ban có dòng giới thiệu đa ngôn ngữ để mọi người, kể cả những người không nói các ngôn ngữ phổ biến, biết được đã có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và biết cách yêu cầu các thông tin quan trọng.<sup>40</sup>

Khi người LEP chỉ dùng ngôn ngữ nói, không có dạng văn bản hoặc khi người LEP không thông thạo đọc viết, các phân ban nên sử dụng bản ghi video hoặc âm thanh cho biết có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Bản ghi video cũng có thể giúp ích cho người D/HOH.<sup>41</sup> Thông báo này cũng có thể được cung cấp trên các công cụ và nền tảng hiện có, như tài liệu mạng lưới đã dịch, mã QR và cung cấp thông tin cho các bên quan tâm qua trung gian là người thông ngôn.<sup>42</sup>

Khuyến khích các phân ban nêu ra trong các thông báo công cộng đầu mối liên lạc cụ thể để nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Đầu mối này có thể là văn phòng, người đại diện, địa chỉ điện thư hoặc số điện thoại.

Khuyến khích các phân ban đăng tải các chương trình và chính sách dùng ngôn ngữ riêng trên mạng lưới của phân ban bằng các ngôn ngữ người LEP và/hoặc D/HOH có thể hiểu được. Tương tự, các bản sao đa ngôn ngữ và dễ đọc của Chương Trình Dùng Ngôn Ngữ của Bộ sẽ được công bố công khai trên mạng lưới của Bộ.

## **8. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ**

Nhu cầu dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ sẽ thay đổi tùy theo phân ban. Do đó, mỗi phân ban cần hướng dẫn phù hợp cho nhân viên của mình về cách bảo đảm các dịch vụ dùng ngôn ngữ đáp ứng nhu cầu của phân ban.<sup>43</sup> Nếu xét thấy phù hợp, phân ban nên cứu xét sử dụng kết hợp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ để công chúng dễ dàng được thông tin. Có ba cách để nhân viên phân ban có thể hỗ trợ ngôn ngữ: dịch vụ trực tiếp bằng ngôn ngữ, thông ngôn, và thông dịch.

### **a. Dịch vụ bằng ngôn ngữ trực tiếp**

Nếu không phải trường hợp bất khả kháng, không khuyến khích các phân ban cho phép nhân viên chưa được đánh giá chính thức kỹ năng đa ngôn ngữ cung cấp dịch vụ ngôn ngữ trực tiếp.<sup>44</sup> Nhân viên không đủ tiêu chuẩn có thể cung cấp thông tin không chính xác, dẫn đến mâu thuẫn lợi ích, các lo ngại về đạo đức khác, hoặc đem đến hậu quả tiêu cực khả dĩ khác cho Bộ và/hoặc người LEP.

## **b. Thông ngôn**

Nếu xét thấy phù hợp với trách nhiệm và hoạt động, các phân ban phải có người thông ngôn đủ tiêu chuẩn, miễn phí, trực tiếp, qua điện thoại hoặc thông qua kỹ thuật video từ xa để liên lạc với người LEP.<sup>45</sup>

Mặc dù người LEP và/hoặc D/HOH có quyền từ chối các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, nhưng trong những trường hợp này, nhân viên phân ban được khuyến khích nhắc lại chính sách của Bộ là bảo đảm những người này biết họ được cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Nếu họ từ chối dùng dịch vụ thì phải có giấy tờ ghi lại.

Khi sắp xếp hoặc yêu cầu dịch vụ thông dịch, nhân viên phân ban phải kiểm tra xem người thông ngôn có phù hợp với ngôn ngữ và/hoặc biến thể ngôn ngữ mà (những) người LEP sử dụng hay không và họ có thể hiểu rõ nhau không.

Các phân ban cũng phải cứu xét phương thức giao tiếp chánh yếu của người D/HOH. Để phù hợp với phương thức đó, có thể cần người thông ngôn cho người Điếc, Người Thông Ngôn cho Người Điếc được Chứng Nhận (CDI), Dịch Thông Tin theo Thời Gian Thực (Communication Access Real-Time Translation, hay CART), hoặc dịch vụ hoặc hỗ trợ phụ trợ khác mà người đó yêu cầu.<sup>46</sup>

DOJ có hợp đồng với người cung cấp để thông ngôn qua nhiều ngôn ngữ. Các phân ban có thể cố vấn Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ về các dịch vụ này.

## **c. Thông dịch**

Bộ ưu tiên thông dịch các tài liệu quan trọng. Tài liệu nào được phân loại là “quan trọng” tùy thuộc vào mức quan trọng của chương trình, thông tin, buổi gặp hoặc dịch vụ liên quan và hậu quả nếu người LEP cần nhưng không được cung cấp thông tin chính xác hoặc kịp thời.<sup>47</sup> Các phân ban có toàn quyền quyết định những tài liệu nào là “quan trọng”.

Có hai loại tài liệu quan trọng riêng biệt: (1) thông tin dành cho công chúng hoặc đối tượng rộng rãi, và (2) thông tin liên lạc cụ thể liên quan đến nội vụ hoặc vấn đề giữa một người và Bộ.

Các tài liệu quan trọng dành cho công chúng hoặc đối tượng rộng rãi có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:<sup>48</sup>

- Tiếp ngoại cộng đồng hoặc tài liệu giáo dục.
- Các mẫu đơn yêu cầu hoặc đơn xin, trong đó có hướng dẫn.
- Các mẫu hoặc tài liệu bằng văn bản liên quan đến quyền hạn cá nhân.
- Thông báo các buổi họp hoặc huấn luyện tiếp ngoại cộng đồng.
- Thông cáo báo chí về các hoạt động hoặc vấn đề ảnh hưởng đến cộng đồng LEP.
- Thông báo có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của phân ban cung cấp miễn phí cho người LEP, phù hợp với trách nhiệm và hoạt động của phân ban.



- Một số lệnh đồng ý, nghị định, Biên Bản Thỏa Thuận hoặc các loại tài liệu bào chữa hoặc kiện tụng khác.

Khuyến khích phân ban thông dịch các tài liệu quan trọng cho công chúng sang các ngôn ngữ phổ biến nếu cần thiết và cứu xét dịch sang các ngôn ngữ khác phù hợp, dựa trên mục tiêu chương trình, khu vực bầu cử và/hoặc khu vực địa lý.<sup>49</sup>

Các tài liệu quan trọng cụ thể trong một nội vụ hoặc vấn đề giữa một người và Bộ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Thông báo tiếp ngoại cộng đồng liên quan đến nội vụ.
- Các mẫu đơn khiếu nại hành chính, miễn trừ hoặc từ bỏ.
- Thư phát hiện.
- Thư hoặc thông báo liên quan đến giới hạn, chuyển đến các cơ quan liên bang khác, quyết định từ chối điều tra nội vụ hoặc vấn đề, hoặc kết thúc điều tra, nội vụ hoặc vụ việc.
- Thông báo bằng văn bản về các quyền hạn, từ chối, mất hoặc giảm các quyền lợi hoặc dịch vụ, tạm tha và các buổi điều trần khác.

Trong phần lớn các trường hợp, các tài liệu chủ yếu dành cho tòa án, luật sư, người bào chữa cho tòa án, kiến trúc sư, cảnh sát hoặc các chuyên gia khác sẽ không được xem là “quan trọng” cho những mục đích này (bao gồm cả hồ sơ tòa án liên quan đến kiện tụng hoặc cáo buộc hình sự). Các phân ban hoặc tiểu phân ban của Bộ có chức năng chánh là kiện tụng cũng có thể phải tuân theo các tiêu chuẩn pháp lý hiện hành và có thể thay đổi tùy theo các quy tắc địa phương của liên bang. Các phân ban vẫn làm theo các tiêu chuẩn pháp lý khi lấy quyết định về thông dịch và chương trình này không phải để thay thế hoặc thay đổi các đòi hỏi đó.

Mỗi phân ban nên lập các tiêu chí riêng để xem tài liệu nào quan trọng và ưu tiên ngôn ngữ cho bản dịch. Đối với các tài liệu quan trọng cho công chúng cả nước, các phân ban nên thông dịch thông tin quan trọng sang các ngôn ngữ phổ biến nhất người LEP sử dụng.<sup>50</sup> Khuyến khích các phân ban đánh giá lại các tiêu chí này mỗi khi duyệt lại và cập nhật chương trình dùng ngôn ngữ của mình.

Các phân ban cũng phải bảo đảm tất cả các bản dịch do người thông dịch đủ tiêu chuẩn thực hiện.<sup>51</sup> Các phân ban nên tránh chỉ sử dụng dịch máy mà không có con người duyệt lại để kiểm soát phẩm chất. Đặc biệt, không khuyến khích dịch máy khi truyền đạt thông tin quan trọng liên quan đến quyền hạn hoặc quyền lợi của một người; khi cần chú ý mức chính xác; hoặc khi tài liệu sử dụng ngôn ngữ không theo nghĩa đen (như tiếng lóng hoặc ẩn dụ), có ngữ pháp hoặc cấu trúc không rõ ràng, có các từ viết tắt hoặc từ phức tạp, từ kỹ thuật hoặc dài dòng.<sup>52</sup>

Người LEP và/hoặc người D/HOH cần các dịch vụ của Bộ, có thể không biết chữ bằng ngôn ngữ viết thông dụng ở quê hương, hoặc ngôn ngữ của họ có thể không có dạng viết nên tài liệu thông dịch không phải là cách hiệu quả để giao tiếp. Cho người LEP,

các phân ban có thể nên thông dịch nhìn văn bản, thông ngôn hoặc giao tiếp bằng âm thanh/video. Cho người D/HOH, các phân ban nên hỏi phương pháp ưu tiên để cung cấp thông tin thường ở dạng văn bản.<sup>53</sup>

Do thông dịch các tài liệu quan trọng có thể tốn kém và mất nhiều thời gian, nên khuyến khích các phân ban có thể cố vấn các bên quan tâm xem tài liệu nào cần được ưu tiên dịch.

## 9. Nội dung kỹ thuật số đa ngôn ngữ và dễ xem

Các phân ban phải có các bước hợp lý để bảo đảm người LEP dễ dàng xem các nội dung kỹ thuật số do phân ban lập ra, thí dụ: nội dung đa ngôn ngữ và dễ xem được đăng trên các mạng lưới công cộng và tài liệu điện tử có thông tin về:

- Pháp quyền và trách nhiệm của một phân ban.
- Thông tin liên lạc, bao gồm cách liên lạc với Bộ hoặc phân ban để báo cáo tội phạm hoặc vi phạm pháp luật, xem thông tin về nạn nhân tội phạm hoặc báo cáo và tìm người mất tích.
- Cách nộp đơn khiếu nại (bao gồm các mẫu đơn và hướng dẫn điền các mẫu đơn đó).<sup>54</sup>
- Thông cáo báo chí và thông báo quan trọng tác động đến cộng đồng LEP.
- Tài liệu giáo dục cho cá nhân hoặc cộng đồng về quyền hạn của họ theo pháp luật.

Khuyến khích các phân ban hợp tác với nhân viên nội dung mạng lưới nội bộ và Văn Phòng Trưởng Thông Tin (Office of the Chief Information Officer, hay OCIO) để đánh giá và giám sát thường kỳ nội dung kỹ thuật số đã dịch để có thêm người LEP được biết thông tin bằng ngôn ngữ phù hợp.<sup>55</sup>

Bộ và các phân ban cũng phải tuân hành Đoạn 508 của Đạo Luật Phục Hồi 1973 (Đoạn 508), đòi hỏi các cơ quan liên bang bảo đảm kỹ thuật thông tin và điện tử, bao gồm các mạng lưới, tài liệu điện tử và ứng dụng nhu liệu, có thể được người khuyết tật sử dụng dễ dàng. Các phân ban phải hợp tác với OCIO để bảo đảm nội dung kỹ thuật số được dịch, đáp ứng các đòi hỏi của Đoạn 508.

## 10. Huấn luyện nhân viên

Nhân viên phân ban cần biết cách hỗ trợ ngôn ngữ. Để các chính sách và thể thức có hiệu quả, các phân ban phải bảo đảm nhân viên mới và hiện tại của phân ban được huấn luyện thường kỳ cách dùng ngôn ngữ và giao tiếp hiệu quả, phù hợp với nhiệm vụ công việc của họ. Các phân ban cần đưa nhu cầu huấn luyện dùng ngôn ngữ khi đánh giá đòi hỏi phát triển chuyên môn cho toàn thể nhân viên.

Nếu phù hợp với nhiệm vụ và hoạt động của phân ban, nhân viên cần được huấn luyện về:

- Nhận ra người LEP và nhu cầu ngôn ngữ cụ thể.

- Nhận ra người D/HOH và phương thức giao tiếp ưa chuộng của họ.
- Các đòi hỏi pháp lý về dùng ngôn ngữ cho người LEP.
- Các đòi hỏi pháp lý về giao tiếp hiệu quả với người D/HOH.
- Các chính sách và chương trình dùng ngôn ngữ của DOJ và phân ban, bao gồm cách và thời điểm dùng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thông qua nhân viên đa ngôn ngữ đủ tiêu chuẩn, người thông ngôn và người thông dịch nội bộ hoặc nhân viên hợp đồng.
- Sử dụng ngôn ngữ đơn giản.<sup>56</sup>
- Các cách tốt nhất để hợp tác với người thông ngôn trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua nền tảng video từ xa.
- Các cách tốt nhất để hợp tác với người thông dịch.
- Đạo đức người thông ngôn.
- Năng lực văn hóa.
- Các cách tốt nhất để theo dõi sử dụng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- Các cách tốt nhất để cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ phù hợp với người LEP.
- Các cách tốt nhất để giao tiếp hiệu quả với người D/HOH.

Khuyến khích các phân ban huấn luyện kỹ thuật cho nhân viên đa ngôn ngữ đủ tiêu chuẩn (thí dụ: đạo đức người thông ngôn, các khóa học ngôn ngữ trực tuyến tương tác, v.v...) để giữ vững và cải tiến kỹ năng hỗ trợ ngôn ngữ.

Người Điều Phối Dùng Ngôn Ngữ DOJ, phối hợp với DOJ LAWG, sẽ cập nhật chương trình huấn luyện dùng ngôn ngữ cơ bản của DOJ)<sup>57</sup> các phân ban nên sử dụng để huấn luyện nhân viên có tiềm năng tương tác hoặc giao tiếp với khách hàng, nếu phù hợp.

Các phân ban nên đánh giá các cách hiệu quả nhất để huấn luyện nhân viên cũng như số lượng và số lần huấn luyện cần thiết dựa trên mức tương tác của nhân viên với người LEP và/hoặc D/HOH.<sup>58</sup>

## **11. Thực hành tuyển dụng và tìm nhân viên đa ngôn ngữ**

Bộ đánh giá cao kỹ năng đa ngôn ngữ của nhân viên. Nhân viên đa ngôn ngữ đủ tiêu chuẩn là nhân viên mà bản mô tả công việc có ghi hỗ trợ ngôn ngữ và giao tiếp bằng ngôn ngữ trực tiếp, cũng như thay mặt cho Bộ tình nguyện sử dụng các kỹ năng ngôn ngữ đã được đánh giá.

Khi lấy quyết định tuyển dụng hoặc sử dụng nhân viên đa ngôn ngữ, mỗi phân ban nên:

- Đánh giá mức cần thiết hoặc mong muốn thông thạo ngôn ngữ không phải tiếng Anh cho các vị trí cụ thể hoặc để hoàn tất nhiệm vụ của phân ban.<sup>59</sup>

- Cứu xét sửa đổi bản mô tả công việc, thông cáo và mức lương cho vai trò tương tác với người LEP để thông thạo ngôn ngữ là một đòi hỏi, thông báo qua đánh giá nhu cầu ngôn ngữ phân ban.
- Bảo đảm các hoạt động tuyển dụng không kỳ thị người D/HOH, bao gồm bảo đảm tuân hành Đoạn 501 của Đạo Luật Phục Hồi 1973 và nhìn nhận những cá nhân này có những hiểu biết giá trị để giao tiếp hiệu quả với người D/HOH.
- Tìm, đánh giá và phát triển kỹ năng ngôn ngữ của nhân viên đa ngôn ngữ đủ tiêu chuẩn, nếu thích hợp.
- Huấn luyện kỹ thuật cho nhân viên đa ngôn ngữ đủ tiêu chuẩn (thí dụ: đạo đức nghề nghiệp người thông ngôn, huấn luyện dịch thuật, huấn luyện thông dịch, v.v...) để giữ vững và cải tiến kỹ năng hỗ trợ ngôn ngữ, nếu thích hợp.

Nhân viên của phân ban nên lưu tâm đến trách nhiệm nghề nghiệp và ý nghĩa đạo đức khi dựa vào nhân viên nội bộ đa ngôn ngữ để hỗ trợ ngôn ngữ trong một số trường hợp. Nếu các phân ban quyết định sử dụng nhân viên mà trách nhiệm không bao gồm hỗ trợ ngôn ngữ nói để làm chuyện đó, họ nên tham vấn với Người Điều Phối Dùng Ngôn Ngữ DOJ và Phòng Đánh Giá và Kiểm Tra Ngôn Ngữ FBI để bàn thảo kiểm tra ngôn ngữ, tiến trình đánh giá ngôn ngữ và lập các đòi hỏi về trình độ cụ thể theo từng phân ban.<sup>60</sup>

Mỗi phân ban nên lưu tâm đội ngũ nhân viên đa ngôn ngữ hiện có và mới, đủ tiêu chuẩn cho các ngôn ngữ nói không phải tiếng Anh và thành thạo nói và viết. Luôn có đội ngũ nhân viên đa ngôn ngữ đủ tiêu chuẩn là điều hữu ích cho các chương trình san sẻ tài nguyên trong tương lai và giữa các phân ban. Cũng khuyến khích người quản lý cứu xét lượng thời gian nhân viên đã cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mỗi khi đánh giá khối lượng công việc và năng suất của nhân viên đó.

## 12. Hợp tác giữa Bộ và các ngành khác

Khuyến khích các phân ban cộng tác với nhau và với các cơ quan liên bang khác để san sẻ tài nguyên, thực hiện các cách tốt nhất, nâng cao hiệu quả và tiêu chuẩn thuật ngữ liên bang.

Bộ hỗ trợ san sẻ các cách làm đầy hứa hẹn và khám phá các sáng kiến toàn Bộ và các ngành khác có thể hợp lý cải tiến khả năng để cho LEP và/hoặc D/HOH được biết thông tin bằng ngôn ngữ phù hợp. Để đạt được mục tiêu đó, DOJ LAWG sẽ tìm, phát triển và phân phối các tài nguyên và tài liệu hữu ích.

## 13. Đo lường và đánh giá hiệu suất

Các phân ban nên đánh giá lại thường kỳ và, khi thích hợp, cập nhật chương trình dùng ngôn ngữ để bảo đảm phạm vi và tính chất của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thuộc chương trình phản ánh các thông tin cập nhật về nhóm dân số LEP liên quan, nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ của phân ban, những thay đổi về kỹ thuật và kinh nghiệm phân ban theo chương trình.

Các phân ban nên cứu xét thấu thập dữ liệu để đánh giá hiệu quả của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của phân ban. Điều này bao gồm:

- Kiểm kê các ngôn ngữ thường gặp nhất.
- Tìm các kênh liên lạc chính với người trong cộng đồng LEP (cho dù qua điện thoại, gặp trực tiếp, thư từ, qua mạng lưới, v.v...).
- Nhận ra mức dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà người LEP yêu cầu, cần và/hoặc xem thông tin.
- Duyệt lại các chương trình và thể thức.
- Duyệt lại phí tổn hàng năm của dịch vụ thông ngôn và thông dịch, và
- Cố vấn các bên quan tâm bên ngoài.<sup>61</sup>

Trong phạm vi các phân ban thấu thập dữ liệu thông qua các phương pháp được nêu rõ ở trên hoặc theo những cách khác, nhân viên phân ban nên cứu xét việc xác định và theo dõi ngôn ngữ chánh của người LEP và các phương thức giao tiếp ưa chuộng mà người D/HOH đang tìm và nhận được từ các chương trình và dịch vụ của phân ban để lập ra kế hoạch cho cộng đồng và tìm hiểu nhu cầu ngôn ngữ của cộng đồng.

Các phân ban nên tham vấn với Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ và ATJ để được hỗ trợ kỹ thuật khi lập các số liệu này.<sup>62</sup>

## PHỤ LỤC A: ĐỊNH NGHĨA

Bộ sử dụng các thuật ngữ được định nghĩa dưới đây cho mục đích của chương trình này:

- a. **Certified Deaf Interpreter (CDI, Người thông ngôn được chứng nhận cho người điếc).** Một người điếc hoặc khó nghe (D/HOH) đã được Cơ Quan Ghi Danh Người Thông Ngôn cho Người Điếc chứng nhận là người thông ngôn.<sup>63</sup>
- b. **Communication Access Real-Time Translation (CART, Dịch thông tin theo thời gian thực).** Dịch nhanh lời nói sang văn bản tiếng Anh bằng máy tốc ký, máy điện toán xách tay và nhu liệu thời gian thực. Có thể xem văn bản do dịch vụ CART tạo ra trên màn hình máy điện toán cá nhân, chiếu lên màn hình, kết hợp với bản trình bày video ở dạng chú thích hoặc được trong sử dụng hệ thống truyền và trình bày thông tin khác.
- c. **Deaf/deaf (D/d) (Điếc/điếc)** . Người Điếc (viết hoa) là để chỉ một nhóm người điếc cụ thể, có chung ngôn ngữ và văn hóa; điếc (viết thường) chỉ tình trạng thính giác không nghe được. Một người bị điếc hoặc khó nghe (D/HOH) cũng có thể không thông thạo nói hoặc viết Anh ngữ và có thể không thông thạo ASL hoặc bất kỳ ngôn ngữ ký hiệu được công nhận nào khác.
- d. **Deaf Interpreter (Người thông ngôn cho người điếc).** Chuyên gia có chuyên môn về văn hóa và ngôn ngữ. Người Thông Ngôn cho Người Điếc thông ngôn, thông dịch và chuyển ngữ bằng ngôn ngữ ký hiệu (hoặc ngôn ngữ viết) và các hình thức giao tiếp bằng hình ảnh và kỹ thuật khác được Người Điếc, Điếc-Mù, Điếc-Khuyết Tật, Khó Nghe, hoặc Điếc khi Trưởng Thành sử dụng.<sup>64</sup>
- e. **Direct “In-Language” Communication (Giao tiếp trực tiếp cùng ngôn ngữ).** Giao tiếp đơn ngữ bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh giữa nhân viên đa ngôn ngữ và người LEP (thí dụ: giữa người Hàn với người Hàn).
- f. **Effective Communication (Giao tiếp hiệu quả).** Trong giao tiếp với người khuyết tật, cần các hỗ trợ và dịch vụ để bảo đảm giao tiếp với người khuyết tật, như người D/HOH, cũng hiệu quả như giao tiếp với người không khuyết tật.<sup>65</sup>
- g. **Equity (Bình đẳng).** Luôn đối xử bình đẳng, công bằng, không thiên vị và hiển nhiên đối với tất cả mọi người, bao gồm cả những người thuộc các cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ đã bị từ chối đối xử như vậy, như người Da Đen, La tinh, Thổ Dân Mỹ và người Mỹ Bản Xứ, Mỹ gốc Á Châu, và người Quần Đảo Thái Bình Dương và những người da màu khác; tín đồ của các tôn giáo thiểu số; người đồng tính nữ, đồng tính nam, song tính, chuyển giới và đồng tính luyến ái (LGBTQ+); người khuyết tật; người sống ở nông thôn; và người bị ảnh hưởng bất lợi do tình trạng nghèo đói hoặc bất bình đẳng kéo dài).<sup>66</sup>
- h. **Hard of hearing (HOH) (Khó nghe)** . Người bị mất thính lực từ nhẹ đến nặng. Người bị điếc hoặc khó nghe (D/HOH) cũng có thể không thông thạo nói hoặc viết Anh ngữ và có thể không thông thạo ASL hoặc bất kỳ ngôn ngữ ký hiệu được công nhận nào khác.
- i. **Interpretation (Thông ngôn).** Cách nghe, hiểu, phân tích và giao tiếp qua lời nói bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) rồi diễn đạt lại một cách trung thực sang ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích) nhưng vẫn giữ nguyên ý nghĩa. Đối với người D/HOH, diễn giải bao

gồm hiểu, phân tích và giao tiếp qua lời nói hoặc dùng ký hiệu cho ngôn ngữ nguồn rồi truyền tải một cách trung thực thông tin đó sang ngôn ngữ đích bằng lời nói hoặc ký hiệu trong khi vẫn giữ nguyên ý nghĩa.

j. **Limited English Proficiency (LEP) (Không thông thạo Anh ngữ).** Mô tả những người:

- a. có tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chánh; và
- b. không thông thạo đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh.<sup>67</sup>

Người LEP có thể sử dụng tiếng Anh trong một số loại giao tiếp (thí dụ: nói hoặc hiểu), nhưng không thông thạo tiếng Anh trong các lãnh vực khác (thí dụ: đọc hoặc viết). LEP cũng tùy theo ngữ cảnh cụ thể; một người có thể thông thạo Anh ngữ trong một môi trường (thí dụ: trò chuyện bằng tiếng Anh với đồng nghiệp), nhưng những kỹ năng này có thể không đủ trong các môi trường khác (thí dụ: khi làm các thủ tục tố tụng tại tòa án). Một người D/HOH cũng có thể không thông thạo Anh ngữ và có thể không thông thạo ASL hoặc bất kỳ ngôn ngữ ký hiệu được công nhận nào khác.

k. **Language Assistance Services (Dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ).** Các dịch vụ ngôn ngữ nói và viết để người LEP và/hoặc người D/HOH có cơ hội bình đẳng được các dịch vụ, hoạt động và các chương trình khác do Bộ quản lý.

l. **Meaningful Access (Được thông tin phù hợp).** Hỗ trợ ngôn ngữ là để giao tiếp chính xác, kịp thời, hiệu quả, và miễn phí cho người LEP cần hỗ trợ. Được thông tin phù hợp có nghĩa là không bị hạn chế, chậm trễ đáng kể hoặc dưới nhiều mức so với các chương trình hoặc hoạt động cho những người thông thạo Anh ngữ.

m. **Methods of Communication (Phương thức giao tiếp).** Người Điếc hoặc Khó Nghe dùng nhiều cách khác nhau để giao tiếp. Một số người nhờ người thông ngôn ký hiệu hoặc thiết bị trợ thính; một số dùng tin nhắn bằng văn bản. Nhiều người có thể nói mặc dù không thể nghe được.

n. **Primary Language (Ngôn ngữ chánh).** Ngôn ngữ một người dùng để giao tiếp hiệu quả nhất khi tương tác với Bộ, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu hoặc ngôn ngữ ký hiệu xúc giác. Ngôn ngữ chánh của một người có thể là một biến thể ngôn ngữ.

o. **Program or Activity (Chương trình hoặc hoạt động).** Thuật ngữ “chương trình hoặc hoạt động” và thuật ngữ “chương trình” có nghĩa là tất cả các hoạt động của Bộ.<sup>68</sup>

p. **Qualified Multilingual Staff (Nhân viên đa ngôn ngữ đủ tiêu chuẩn).** Nhân viên thông thạo Anh ngữ và có thể đọc, viết hoặc nói ít nhất một ngôn ngữ khác ở mức thông thạo mà phân ban đòi hỏi, thể hiện qua bài kiểm tra ngôn ngữ xác nhận.

q. **Qualified Translator (Người thông dịch đủ tiêu chuẩn).** Nhân viên của phân ban hoặc người làm việc theo hợp đồng đã được huấn luyện chuyên nghiệp và/hoặc có năng lực dịch, có chứng chỉ cấp quốc gia hoặc đậu cuộc thi tương đương và được ủy quyền thông dịch theo hợp đồng với Bộ hoặc được phân ban chấp thuận. Người thông dịch đủ tiêu chuẩn cũng phải có kiến thức về các tiêu chuẩn chuyên môn và tuân hành quy tắc đạo đức nghề nghiệp tương ứng, cũng như phải quen thuộc với thuật ngữ bắt buộc của DOJ.

- r. **Qualified Interpreter (Người thông ngôn đủ tiêu chuẩn).** Nhân viên của phân ban hoặc người làm việc theo hợp đồng đã được huấn luyện chuyên nghiệp và/hoặc có năng lực thông ngôn, có chứng nhận của tòa án, Bộ Ngoại Giao hoặc đậu kỳ thi tương đương và được ủy quyền thông ngôn theo hợp đồng với Bộ hoặc bằng phân ban chấp thuận. Người thông ngôn đủ tiêu chuẩn cũng phải có kiến thức về các tiêu chuẩn chuyên môn và tuân hành quy tắc đạo đức nghề nghiệp tương ứng, cũng như quen thuộc với thuật ngữ bắt buộc của DOJ.
- s. **Quality Assurance (Bảo đảm phẩm chất).** Tiến trình bảo đảm mức chính xác, thống nhất, phẩm chất và mức tin cậy của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.
- t. **Sign Language (Ngôn ngữ ký hiệu).** Phương thức giao tiếp của người D/HOH trong đó dùng cử động tay, cử chỉ và nét mặt để truyền tải cấu trúc và ý nghĩa ngữ pháp. Không có ngôn ngữ ký hiệu chung. Các ngôn ngữ ký hiệu khác nhau được sử dụng ở các quốc gia hoặc khu vực khác nhau. Thí dụ: Ngôn Ngữ Ký Hiệu Anh (British Sign Language, hay BSL) là một ngôn ngữ khác với ASL và người Mỹ biết ASL có thể không hiểu BSL.
- u. **Sight Translation (Thông dịch nhìn văn bản).** Dịch văn bản sang giọng nói hoặc ký hiệu mà không thay đổi ý nghĩa, có nhìn vào văn bản hoặc tài liệu gốc.
- v. **Tagline (Dòng giới thiệu).** Theo mục đích của chương trình này, dòng giới thiệu là một thông báo ngắn bằng nhiều ngôn ngữ không phải tiếng Anh để thông báo cho công chúng biết một tài liệu (thí dụ: thông báo dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, thông báo quyền hạn, các mẫu, thư từ, v.v...) hoặc phương tiện điện tử (thí dụ: mạng lưới, thông báo qua điện thư, v.v...) có thông tin quan trọng và giải thích cách yêu cầu tài liệu hoặc phương tiện điện tử được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác.<sup>69</sup>
- w. **Translation (Thông dịch).** Tiến trình chuyển đổi văn bản viết từ ngôn ngữ nguồn sang văn bản viết tương đương bằng ngôn ngữ đích một cách đầy đủ và chính xác nhất trong khi vẫn giữ đúng phong cách, giọng điệu và mục đích của văn bản, và có tính đến khác biệt về văn hóa và phương ngữ.<sup>70</sup>
- x. **Vital Document (Tài liệu quan trọng).** Tài liệu bằng văn bản trên giấy hoặc công cụ điện tử có thông tin quan trọng về các chương trình hoặc hoạt động của một phân ban theo đòi hỏi của pháp luật.



## PHỤ LỤC B: VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM

### a. Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ

Được lập vào năm 2021 trong Thông Tư của Bộ Trưởng Tư Pháp gởi cho Nhân Viên Bộ Tư Pháp về Cải Tiến để Chống Lại Tội Ác và Vấn Đề Do Thù Ghét (ngày 27 tháng Năm, 2021),<sup>71</sup> Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ của Bộ Tư Pháp (Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ) làm việc tại Văn Phòng cho Công Lý của Bộ và có trách nhiệm:

- i. Lập chương trình toàn cơ quan về dừng ngôn ngữ.
- ii. Lập, quản lý và nâng cao mức thống nhất của các chính sách và phương pháp tốt nhất liên quan đến dừng ngôn ngữ trong Bộ.<sup>72</sup>
- iii. Bảo đảm tuân hành thống nhất với Lệnh Hành Pháp 13166 trên toàn Bộ, Chương Trình Hành Động Công Bằng của Bộ, Lệnh Hành Pháp 13985, và bất kỳ nhiệm vụ liên quan nào khác trên toàn cơ quan về dừng ngôn ngữ.
- iv. Chủ trì Nhóm Công Tác Dừng Ngôn Ngữ DOJ, là nhóm công tác nội bộ về dừng ngôn ngữ có đại diện từ các phân ban tương tác với công chúng.
- v. Quản lý thực hiện và đánh giá thường xuyên DOJ LAP, đồng thời hỗ trợ thực hiện và đánh giá chương trình dừng ngôn ngữ của các phân ban.
- vi. Tổ chức thực hiện tốt và giám sát mở rộng và tập trung các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trong Bộ để phân ban được các dịch vụ thông ngôn và thông dịch phù hợp, bao gồm việc lập ra và duy trì cách hoạt động theo kiểu chỉ cần ghé một nơi của Bộ là có đủ tài nguyên nội bộ liên quan.<sup>73</sup>
- vii. Lập và phát triển hướng dẫn, tài nguyên và tài liệu nội bộ để mở rộng khả năng dừng ngôn ngữ trên toàn Bộ.
- viii. Hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật cho các phân ban DOJ, nếu phù hợp, cho các nhu cầu dừng ngôn ngữ hiện tại.
- ix. Nghiên cứu và kết hợp các phương pháp sáng tạo để thu hút, cộng tác và phục vụ người LEP, lấy con người làm trung tâm.
- x. Hợp tác với Phân Ban Dân Quyền DOJ và các cơ quan liên bang khác về các vấn đề liên quan đến dừng ngôn ngữ.
- xi. Giúp các phân ban trên toàn Bộ dễ dàng hợp tác với các bên quan tâm bên ngoài để người LEP biết đến nhiều hơn các dịch vụ, chương trình của DOJ và các dịch vụ khác của chính quyền.

### b. Nhóm Công Tác Dừng Ngôn Ngữ DOJ

Được thành lập vào năm 2010 và phục hồi vào năm 2022, Nhóm Công Tác Dừng Ngôn Ngữ của Bộ Tư Pháp (DOJ LAWG) do Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ chủ trì theo chỉ đạo của Bộ Trưởng Tư Pháp và bao gồm đại diện từ các phân ban DOJ tương tác với công chúng. DOJ LAWG họp hàng tháng để:

- i. Bảo đảm các phân ban tuân hành đầy đủ Lệnh Hành Pháp 13166 và thực hiện nghĩa vụ dùng ngôn ngữ của DOJ theo Chương Trình Hành Động Công Bằng của DOJ.
- ii. Nâng cao nhận thức các đòi hỏi pháp lý về dùng ngôn ngữ và các phương pháp tốt nhất.
- iii. Hỗ trợ phân ban và nhân viên thực hiện các chương trình, chính sách và thực tiễn dùng ngôn ngữ của phân ban.
- iv. Tìm và san sẻ các phương pháp tốt nhất về dùng ngôn ngữ và các tài nguyên giải quyết vấn đề thông dịch, thông ngôn, huấn luyện, sử dụng kỹ thuật và các vấn đề dùng ngôn ngữ quan trọng khác để hỗ trợ nhân viên giao tiếp với người LEP.
- v. Lập các phương pháp kiểm soát phẩm chất cho các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ.<sup>74</sup>

### c. Phân Ban

Phù hợp với các đòi hỏi và nghĩa vụ nêu trên, và khi phù hợp với trách nhiệm và hoạt động riêng của từng phân ban, các phân ban nào của Bộ tương tác với công chúng sẽ thực hiện các bước hợp lý để bảo đảm công chúng được biết thông tin bằng cách:

- i. Bảo đảm tuân hành Lệnh Hành Pháp 13166 và các nghĩa vụ phổ biến ngôn ngữ khác của Bộ.<sup>75</sup>
- ii. Bảo đảm tuân hành các Đoạn 501, 504 và 508 của Đạo Luật Phục Hồi 1973 vì liên quan đến giao tiếp hiệu quả với và cho người D/HOH.<sup>76</sup>
- iii. Tìm và giải quyết các thiếu sót khi cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho người LEP hoặc người D/HOH.
- iv. Lập chương trình và phổ biến các chương trình, dịch vụ và hoạt động cho người LEP.
- v. Thực hiện, duyệt lại, và cập nhật LAP dành riêng cho phân ban, và nếu cần thiết điều chỉnh cho phù hợp với chương trình cho toàn Bộ.
- vi. Huấn luyện nhân viên theo LAP của phân ban hoặc DOJ.
- vii. Thông báo cho người LEP và/hoặc người D/HOH biết có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trên mạng lưới, phương tiện truyền thông xã hội, và các chương trình tiếp ngoại khác, bằng ngôn ngữ họ hiểu.
- viii. Cố vấn với các cộng đồng LEP và/hoặc D/HOH khi lập và thực hiện các chương trình và hoạt động hiện hành của phân ban, các cơ hội tài trợ và quy định.
- ix. Chỉ định ít nhất một đại diện phân ban vào DOJ LAWG.
- x. Với hỗ trợ từ Người Điều Phối Dùng Ngôn Ngữ DOJ, bảo đảm các chính sách và chương trình phân ban tuân hành các phương pháp tốt nhất về dùng ngôn ngữ.

#### **d. Nhân Viên Phân Ban DOJ**

Nhân viên phân ban tương tác với người LEP và người D/HOH, phải:

- i. Hiểu rõ Lệnh Hành Pháp 13166, 13985, chương trình này và chương trình dùng ngôn ngữ của phân ban.
- ii. Hiểu rõ các tiêu chuẩn để giao tiếp hiệu quả và phổ biến thông tin cho người D/HOH.<sup>77</sup>
- iii. Thực hiện các bước hợp lý để người LEP được thông tin các chương trình hoặc dịch vụ của Bộ.
- iv. Chuẩn bị sẵn sàng để sử dụng hiệu quả các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi cần hoặc có lý do để tin rằng có thể gặp người LEP trong khi thực hiện nhiệm vụ của phân ban hoặc theo yêu cầu của người LEP muốn biết các chương trình hoặc hoạt động của Bộ.

Bộ mong muốn giữ các tiêu chuẩn cao nhất về năng lực chuyên môn và hành vi đạo đức trong khi thực hiện trách nhiệm của mình. Do đó, các biện lý của Bộ cũng nên cứu xét trách nhiệm của mình theo các quy tắc ứng xử nghề nghiệp hiện hành khi tương tác với người LEP và/hoặc người D/HOH, bao gồm các bên không có đại diện, nạn nhân và nhân chứng. Văn Phòng Cố Vấn Trách Nhiệm Chuyên Môn của Bộ sẵn sàng hỗ trợ các biện lý của Bộ về vấn đề này.

#### **Các Phân Ban Hỗ Trợ Tài Chánh Liên Bang**

Ngoài ra, các phân ban hỗ trợ liên bang cho chính quyền tiểu bang và địa phương cũng như các tổ chức khác, dù thông qua tài trợ, hỗ trợ bằng hiện vật, huấn luyện, chi tiết về nhân sự hoặc hỗ trợ khác, đều phải cố gắng hợp lý để bảo đảm những người được hỗ trợ đó tuân hành các nghĩa vụ không kỳ thị theo Tựa Đề VI liên quan đến người LEP và các nghĩa vụ theo Đoạn 501, 504 và 508 của Đạo Luật Phục Hồi vì liên quan đến giao tiếp hiệu quả với người D/HOH.

Các phân ban phân bổ hỗ trợ tài chánh liên bang cũng nên cứu xét dịch các tài liệu nộp đơn xin và tiếp ngoại, cũng như có các sự kiện và huấn luyện đa ngôn ngữ, để thông báo trợ cấp hoặc chương trình được các cộng đồng LEP quan tâm và có thể ảnh hưởng đến các cộng đồng này. Thí dụ: nếu trợ cấp hoặc chương trình dự kiến đem lại lợi ích cho cộng đồng người LEP gốc Việt, thì phân ban nên cứu xét dịch các tài liệu đó sang tiếng Việt và thực hiện các sự kiện tiếp ngoại cộng đồng hoặc có thông ngôn cho người trong cộng đồng đó.

Các phân ban hỗ trợ tài chánh liên bang có nhiều cách để bảo đảm tuân hành, bao gồm bảo đảm quyền dân sự liên bang về không kỳ thị, kiểm tra thường kỳ, điều tra khiếu nại và chọn người để duyệt xét tuân hành. Để biết thêm thông tin về nghĩa vụ của phân ban để bảo đảm tuân hành Tựa Đề VI, liên lạc với [Ban Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang của Phân Ban Dân Quyền](#).

- 
- <sup>1</sup> *Cải Tiến Dường Dịch Vụ cho Người Không Thông thạo Anh Ngữ [Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency (English)]*, Lệnh Hành Pháp 13,166, 65 Fed. Reg. 50121 (16 tháng Tám, 2000), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf>.
- <sup>2</sup> *Nâng Cao Bình Đẳng chủng tộc và Hỗ trợ cho các cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ thông qua Chính phủ Liên bang [Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government (English)]*, Lệnh Hành Pháp 13,985, 86 Fed. Reg. 7009 (20 tháng Giêng, 2021), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/DCPD-202100054/pdf/DCPD-202100054.pdf>.
- <sup>3</sup> *Nâng Cao Công Bằng, Công Lý và Cơ Hội cho Người Mỹ gốc Á Châu, Người Hạ Uy Di Bán Xứ và Người Quần Đảo Thái Bình Dương [Advancing Equity, Justice, and Opportunity for Asian Americans, Native Hawaiians, and Pacific Islanders (English)]*, Lệnh Hành Pháp 14,031, 86 Fed. Reg. 29675 (3 tháng Sáu, 2021), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2021-06-03/pdf/2021-11792.pdf>.
- <sup>4</sup> *Nâng Cao Hơn nữa Bình Đẳng chủng tộc và Hỗ trợ cho các cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ thông qua Chính phủ Liên bang [Further Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government (English)]*, Lệnh Hành Pháp 14,091, 88 Fed. Reg. 10825 (22 tháng Hai, 2023), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2023-02-22/pdf/2023-03779.pdf>.
- <sup>5</sup> Hướng dẫn LEP cho người được trợ cấp của DOJ quy định “tuy không có định nghĩa duy nhất để hiểu thế nào là 'kịp thời', áp dụng cho tất cả các loại tương tác vào mọi lúc cho tất cả người được trợ cấp, nhưng có hướng dẫn rõ ràng là hỗ trợ ngôn ngữ phải được cung cấp trong khoảng thời gian và tại địa điểm quy định, tránh từ chối dịch vụ, quyền lợi hoặc quyền hạn hoặc áp đặt gánh nặng quá mức hoặc trì hoãn các quyền hạn, quyền lợi hoặc dịch vụ quan trọng của người LEP.” 67 Fed. Reg. 41461 (18 tháng Sáu, 2002).
- <sup>6</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, *Sổ Tay Pháp Lý Tựa Đề VI, “Hỗ trợ Tài Chánh Liên Bang là gì? [Title VI Legal Manual, “What is Federal Financial Assistance?,” (English)]*,” Đoạn V dòng 4-6 (2021), <https://www.justice.gov/media/1121301/dl?inline>.
- <sup>7</sup> Bộ cho rằng bảo đảm công bằng cho người LEP không chỉ giới hạn ở việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà phải có các cách để dễ thực thi công bằng khi lập chương trình, tiếp ngoại, khuyến khích các bên quan tâm tham gia, phân chia kinh phí, cung cấp dịch vụ, huấn luyện nhân viên, mua sắm, cũng như hiệu suất và đánh giá chương trình dùng ngôn ngữ. Các cơ quan khác cũng sử dụng thuật ngữ này: Bộ Dịch Vụ Sức Khỏe và Nhân Sinh Hoa Kỳ, *Hướng Dẫn Cách Truyền Thông Công Bằng trong Bối Cảnh Chính Sách [Tips on Equitable Communication Practices in a Policy Context, (English)]*, Katya Seligman, và cộng sự (2022), <https://aspe.hhs.gov/sites/default/files/documents/25db6496702d8ee5dace292f7d3925f0/Tips-Equitable-Comm-Practices.pdf>.
- <sup>8</sup> Đoạn 504 của Đạo Luật Phục Hồi 1973 (Đoạn 504) nghiêm cấm kỳ thị dựa trên tình trạng khuyết tật trong các chương trình và hoạt động được liên bang hỗ trợ và thực hiện. 29 U.S.C. § 794. Vì mục đích không kỳ thị trong việc làm, Đoạn 504 áp dụng các tiêu chuẩn tương tự như những tiêu chuẩn được áp dụng theo Tựa Đề I của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật. 29 U.S.C. § 794(d). Cho các mục đích khác, Đoạn 504 được hiểu là áp dụng các đòi hỏi nội dung tương tự như Tựa Đề II của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật.
- <sup>9</sup> *Hội Người Điếc, Cộng Đồng và Văn Hóa Quốc Gia – Thắc Mắc Thường Hỏi - Sự khác biệt giữa một người “điếc”, “Điếc” hoặc “khó nghe” là gì? [Community and Culture – Frequently Asked Questions - What is the difference between a person who is “deaf,” “Deaf,” or “hard of hearing”? (English)]*, <https://www.nad.org/resources/american-sign-language/community-and-culture-frequently-asked-questions>.
- <sup>10</sup> Đoạn 501 của Đạo Luật Phục Hồi 1973 (Đoạn 501) cấm kỳ thị trong việc làm đối với người khuyết tật trong khu vực liên bang và đòi hỏi các cơ quan liên bang phải có sẵn chương trình nâng đỡ thiểu số để tuyển dụng, bố trí và thăng tiến cho người khuyết tật. 29 U.S.C. § 791 (2011), <https://www.eeoc.gov/statutes/rehabilitation-act-1973>.

---

<sup>11</sup> Các cơ quan được hỗ trợ tài chính liên bang bị cấm kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia trong các chương trình hoặc hoạt động của mình. Từ chối dùng ngôn ngữ phù hợp cho người LEP được xem là kỳ thị dựa trên nguồn gốc quốc gia. Trong vụ *Lau kiện Nichols [Lau v. Nichols (English)]*, 414 U.S. 563, 569 (1974), Tòa Án Tối Cao cho rằng cơ quan được tài trợ liên bang từ chối giáo dục cho một nhóm người không nói tiếng Anh đã vi phạm Tựa Đề VI và các quy định thực thi. Trong phán quyết của mình, Tòa Án giải thích: “Tại hệ thống trường học của những người được hỏi, có vẻ cộng đồng số ít người nói tiếng Trung Quốc được ít quyền lợi hơn so với số đông nói tiếng Anh, hệ thống này đã từ chối cho họ cơ hội phù hợp để tham gia vào chương trình giáo dục—tất cả các điều khoản kỳ thị bị cấm theo quy định”. *Giống như trên tại 568.*

<sup>12</sup> Đoạn 508 của Đạo Luật Phục Hồi 1973 (Đoạn 508) đòi hỏi các cơ quan liên bang và phân ban cung cấp cho nhân viên và người khuyết tật được biết thông tin như những người bình thường khác, nhưng có một số hạn chế. 29 U.S.C. § 794d *Xem Hội Đồng Thông Tin Hoa Kỳ, Đạo Luật Phục Hồi 1973 [Rehabilitation Act of 1973 (English)]*, *Đoạn 508 Kỹ Thuật Thông Tin và Điện Tử Liên Bang [Federal Electronic and Information Technology (English)]*, <https://www.access-board.gov/law/ra.html#section-508-federal-electronic-and-information-technology>.

<sup>13</sup> Cải Tiến Dùng Dịch Vụ cho Những Người Chưa Thông thạo Anh Ngữ (16 tháng Tám, 2000), *chú thích 2 ở trên*. Bộ nêu rõ Lệnh Hành Pháp 13166 chỉ áp dụng cho những người sống ở Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ và không áp dụng ở bên ngoài lãnh thổ.

<sup>14</sup> Nâng Cao Bình Đẳng Chủng Tộc và Hỗ Trợ cho Các Cộng Đồng Chưa Được Phục Vụ Đầy Đủ thông qua Chính Phủ Liên Bang (Jan. 20, 2021), *chú thích 3 ở trên*.

<sup>15</sup> *Nâng Cao Công Bằng, Công Lý và Cơ Hội cho Người Mỹ gốc Á Châu, Người Hạ Uy Di Bán Xứ và Người Quần Đảo Thái Bình Dương* (3 tháng Sáu, 2021), *chú thích 4 ở trên*.

<sup>16</sup> Nâng Cao Hơn Nữa Bình Đẳng Chủng Tộc và Hỗ Trợ cho Các Cộng Đồng Chưa Được Phục Vụ Đầy Đủ thông qua Chính Phủ Liên Bang (22 tháng Hai, 2023), *chú thích 5 ở trên*.

<sup>17</sup> Văn Phòng Bộ Trưởng Tư Pháp, *Thông Tư gửi Trưởng Các Phân Ban về Nghĩa Vụ Dùng Ngôn Ngữ theo Lệnh Hành Pháp 13166 [Memorandum to Heads of Department Components Regarding Language Access Obligations Under Executive Order 13166 (English)]* (28 tháng Sáu, 2010), [https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2012/05/04/language\\_access\\_memo.pdf](https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2012/05/04/language_access_memo.pdf). Vào [www.LEP.gov](http://www.LEP.gov) để xem thêm thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật thực hiện Lệnh Hành Pháp 13166.

<sup>18</sup> Văn Phòng Bộ Trưởng Tư Pháp, *Thông Tư gửi Trưởng Các Cơ Quan Liên Bang, Cố Vấn Chung và Trưởng Phân Ban Dân Quyền về Cam Kết Mới của Chính Phủ Liên Bang đối với Nghĩa Vụ Dùng Ngôn Ngữ theo Lệnh Hành Pháp 13166 [Memorandum to Heads of Federal Agencies, General Counsels, and Civil Rights Heads Regarding Federal Government’s Renewed Commitment to Language Access Obligations Under Executive Order 13166 (English)]* (17 tháng Hai, 2011), <https://www.justice.gov/media/735081/dl?inline>.

<sup>19</sup> Văn Phòng Bộ Trưởng Tư Pháp, *Thông Tư gửi nhân viên Bộ Tư Pháp về Cố Gắng Chống Tội Ác và Vấn Đề Do Thù Ghét [Memorandum for Department of Justice Employees on Improving the Department’s Efforts to Combat Hate Crimes and Hate Incidents (English)]* (27 tháng Năm, 2021), <https://www.justice.gov/media/1143466/dl?inline>.

<sup>20</sup> Văn Phòng Bộ Trưởng Tư Pháp, *Thông Tư gửi Trưởng Các Cơ Quan Liên Bang, Trưởng Văn Phòng Dân Quyền và Cố Vấn Chung để Tăng Cường Cam Kết của Chính Phủ Liên Bang về Dùng Ngôn Ngữ [Memorandum for Heads of Federal Agencies, Heads of Civil Rights Offices and General Counsels Regarding Strengthening the Federal Government’s Commitment to Language Access (English)]* (21 tháng Mười Một, 2022), <https://www.justice.gov/media/1260736/dl?inline>.

---

<sup>21</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, *Chương Trình Sách Lược cho các năm tài khóa 2022-2026 [FYs 2022-2026 Strategic Plan (English)]* (tháng Mười 2022), <https://www.justice.gov/doj/doj-strategic-plan/doj-strategic-plan-2022-2026>.

<sup>22</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, *Chương Trình Hành Động vì Công Bằng [Equity Action Plan (English)]* (2022), <https://www.justice.gov/equity>.

<sup>23</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, *Thực Thi Tựa Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền 1964 – Kỳ Thi Nguồn Gốc Quốc Gia đối với Những Người Không Thông thạo Anh Ngữ [Enforcement of Title VI of the Civil Rights Act of 1964 – National Origin Discrimination Against Persons with Limited English Proficiency (English)]*, 65 Fed. Reg. 50,123 (16 tháng Tám, 2000), <https://www.justice.gov/crt/fcs/TitleVI>.

<sup>24</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, *Thực Thi Tựa Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền 1964 – Kỳ Thi Nguồn Gốc Quốc Gia đối với Những Người Không Thông thạo Anh Ngữ [Enforcement of Title VI of the Civil Rights Act of 1964 – National Origin Discrimination Against Persons with Limited English Proficiency (English)]*, 65 Fed. Reg. 50,123 (16 tháng Tám, 2000), <https://www.justice.gov/crt/fcs/TitleVI>.

<sup>25</sup> Vào <https://www.justice.gov/crt/eo-13166> để xem thêm thông tin về thành phần của các chương trình và hoạt động được liên bang thực hiện và hỗ trợ, xem Bộ Tư pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, *Thắc Mắc Thường Hỏi và Giải Đáp liên quan đến Lệnh Hành Pháp 13166 [Commonly Asked Questions & Answers Regarding Executive Order 13166 (English)]* (2019). Nhiều nhiệm vụ và chức năng của Bộ do nhân viên hợp đồng thực hiện, và do đó nhân viên hợp đồng có thể tương tác với người LEP và/hoặc D/HOH. Các phân ban phải thông báo cho nhân viên hợp đồng về nghĩa vụ bảo đảm không kỳ thị, bao gồm tuân hành Lệnh Hành Pháp 13166. Các phân ban nên duyệt xét người thuê và người thực tập có liên lạc với người LEP khi quy định ai cần được thông báo tóm lược về vai trò và trách nhiệm theo chính sách, chương trình, và thể thức dùng ngôn ngữ của Bộ.

<sup>26</sup> “Ngôn ngữ phổ biến” là một thuật ngữ, được dùng trong Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, mô tả các ngôn ngữ được người LEP sử dụng phổ biến nhất. Các phân ban có thể tương tác và phục vụ các cộng đồng khác nhau, mục đích và đối tượng hướng đến của các chương trình hoặc hoạt động cụ thể có thể khác nhau. Theo đó, khi tìm “ngôn ngữ phổ biến” cho một phân ban hoặc cho chương trình hoặc hoạt động cụ thể của phân ban đó, cả ngôn ngữ và số lượng nói ngôn ngữ đó có thể khác nhau. Người Điều Phối Dùng Ngôn Ngữ luôn sẵn sàng hỗ trợ phân ban tìm ngôn ngữ phổ biến.

<sup>27</sup> Ủy Ban Người Điếc, Khó Nghe và Người Mù Điếc Colorado, *Hướng Dẫn Thông Tin Nhân Khẩu về Dịch Vụ và Cố Vấn cho Người Điếc, Khó Nghe và Người Mù Điếc [Outreach and Consultative Services Information Sheet Series Deaf, Hard of Hearing, and DeafBlind Demographics Guide (English)]* (tháng Chín 2022), <https://ccdhhdb.com/wp-content/uploads/2022/09/DHHDB-Demographics.pdf>.

<sup>28</sup> Danh sách bao quát này gồm năm ngôn ngữ phổ biến người LEP sử dụng, là hướng dẫn cho các phân ban và không thay thế trách nhiệm của phân ban khi bảo đảm người LEP, bất kể ngôn ngữ sử dụng, đều có được thông tin bằng ngôn ngữ phù hợp, đặc biệt đối với các thông tin liên lạc cụ thể của cá nhân, bao gồm cả thư từ ***Phòng Điều Tra Dân Số, Khảo Sát Cộng Đồng Người Mỹ, B16002 | Ngôn Ngữ Gia Hộ Chi Tiết theo Tình Trạng Không Thành thạo Anh Ngữ của Hộ Gia Đình [U.S. Census Bureau, American Community Survey, B16002 | Detailed Household Language by Household Limited English Speaking Status (English)]***, (2021), <https://data.census.gov/table?q=B16&d=ACS+I-Year+Estimates+Detailed+Tables&tid=ACSDTIY2021.B16002>.

<sup>29</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *Bản Đồ Dữ Liệu và Ngôn Ngữ [Data and Language Maps (English)]*, <https://www.lep.gov/maps>.

<sup>30</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *Công Cụ Lập Chương Trình và Đánh Giá Dùng Ngôn Ngữ cho Các Chương Trình được Liên Bang Hỗ Trợ và Thực Hiện [Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Programs*

(English)], tại 8 (2011),

[https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011\\_Language\\_Access\\_Assessment\\_and\\_Planning\\_Tool.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf).

<sup>31</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *Thông dịch: Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ và Thẻ “I Speak” [Translation: Language Identification and I Speak Cards (English)]*, <https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards>.

<sup>32</sup> Thí dụ: người LEP từ các quốc gia Mỹ Latinh có thể nói ngôn ngữ bản xứ hoặc ngôn ngữ chính không phải là tiếng Tây Ban Nha. Hội khu vực, thành phố, làng hoặc cộng đồng cụ thể nơi họ sinh sống để cung cấp thông tin về ngôn ngữ hoặc biến thể ngôn ngữ họ sử dụng. Khi nghỉ ngơi, nhân viên phân ban nên tham vấn với Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ, người này tham vấn với các tổ chức và nhóm dân sự đại diện cho cộng đồng để được hỗ trợ về nhận dạng ngôn ngữ cũng như yêu cầu giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các phân ban có thể xem các Tài Nguyên Nhận Dạng Ngôn Ngữ Bản Xứ “I Speak” sau đây: Bộ An Ninh Nội Địa Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền và Tự Do Dân Sự, *I Speak...Bách Chương Nhận Dạng Ngôn Ngữ Bản Xứ [I Speak...Indigenous Language Identification Poster (English)]* (2016), [https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Habla%20Poster\\_12-9-16.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Habla%20Poster_12-9-16.pdf). Xem thêm Bộ An Ninh Nội Địa Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền và Tự Do Dân Sự, *Dấu Hiệu/Nhãn Dán Nhận Dạng Ngôn Ngữ Bản Xứ [Indigenous Language Identification Sticker/Insert (English)]* (2016), <https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Indigent%20Languages%20Sticker.pdf>.

<sup>33</sup> Các phân ban nên hướng dẫn thêm cho nhân viên các trường hợp cấp thiết và thể thức hỗ trợ ngôn ngữ trong những trường hợp đó.

<sup>34</sup> Đạo Luật Chống Thiếu Hụt, 31 U.S.C. § 1342, nêu rõ: “Viên chức hoặc nhân viên của Chính Phủ Hoa Kỳ hoặc chính quyền Quận Columbia không được nhận các dịch vụ tự nguyện cho chính phủ hoặc sử dụng các dịch vụ cá nhân vượt quá mức được pháp luật cho phép, ngoại trừ các trường hợp khẩn cấp liên quan đến an toàn tánh mạng con người hoặc bảo vệ tài sản.”

<sup>35</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *10 Cách Tiếp Cận Cộng Đồng Hiệu Quả [Ten Tips For Conducting Effective Community Outreach (English)]* (2015), <https://www.justice.gov/archives/crt/fcs/newsletter/Winter-2015/10Tips>.

<sup>36</sup> Điều này có thể bao gồm các bảng hiệu dễ thấy ở nơi công cộng thông báo có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và tài liệu quảng bá đã dịch (thí dụ: tờ rơi, mẫu ghi danh) với thông tin có sẵn các dịch vụ thông ngôn trong sự kiện theo yêu cầu. Xem Hướng Dẫn 7, *Thông Báo Có Sẵn Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ. [Notification of the Availability of Language Assistance Services]*

<sup>37</sup> Các phân ban nên san sẻ tài nguyên huấn luyện, nếu có. Trong DOJ, các phân ban có thể tham gia các thỏa thuận dịch vụ có thể được bồi hoàn và sử dụng các thỏa thuận liên ngành để được dịch vụ từ các cơ quan chính phủ khác.

<sup>38</sup> Ủy Ban Mua Dịch Vụ Ngôn Ngữ, Nhóm Công Tác Liên Ngành cho Người Không Thông Thoại Anh Ngữ, *Hướng Dẫn Đặt Dịch Vụ Ngôn Ngữ [Foreign Language Services Ordering Guide (English)]* (tháng Bảy 2020), [https://www.gsa.gov/cdnstatic/Foreign\\_Language\\_Services\\_%281%29.pdf](https://www.gsa.gov/cdnstatic/Foreign_Language_Services_%281%29.pdf).

<sup>39</sup> Các phân ban có thể cố vấn Người Điều Phối Dừng Ngôn Ngữ DOJ để biết các cách và công cụ lập chương trình cho các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các điều khoản của những thỏa thuận đó phải tuân theo DOJ LAP này hoặc LAP riêng của phân ban.

<sup>40</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *Thông Dịch: Dòng Giới Thiệu Đã Dịch của Cơ Quan Liên Bang [Translation: Federal Agency Translated Taglines (English)]*, [lep.gov/translation](https://www.lep.gov/translation). Khuyến khích dùng mã QR và được xem là phương pháp tối ưu để dễ dàng xem thông báo và các nội dung kỹ thuật số khác. Xem Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Tổng Hợp Hoa Kỳ, *Giới thiệu mã QR [Introduction to QR codes (English)]*, <https://digital.gov/resources/introduction-to-qr-codes/>.

- <sup>41</sup> Nhiều người D/HOH không thông thạo nói và viết Anh ngữ. Ngôn ngữ ký hiệu là một ngôn ngữ hoàn toàn khác và đề nghị dịch tài liệu dạng video bằng ngôn ngữ ký hiệu.
- <sup>42</sup> Các phân ban không nên giả định người D/HOH có thể viết và đọc bằng tiếng Anh và nên hỏi họ cách tốt nhất để truyền đạt thông tin bằng văn bản.
- <sup>43</sup> Khuyến khích các phân ban lập mạng lưới nội bộ nơi nhân viên có thể xem thông tin hiện tại về các chính sách, thể thức và dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ riêng của phân ban.
- <sup>44</sup> Nhân viên phân ban chưa được đánh giá chính thức được phép sử dụng các kỹ năng đa ngôn ngữ để chào hỏi chung bằng tiếng nước ngoài và giao tiếp cơ bản với mục đích duy nhất là nhận dạng ngôn ngữ và xác định xem đây có phải là tình trạng cấp bách hay không.
- <sup>45</sup> Nhân viên phân ban hoặc người thầu nên dùng phương thức thông ngôn phù hợp nhất trong từng trường hợp: dịch nối tiếp, dịch đồng thời hoặc vừa nhìn văn bản vừa dịch. Xem thêm thông tin về các cách dịch khác nhau và khi nào sử dụng, xem *Quận Columbia, Văn Phòng Nhân Quyền, Hướng Dẫn Tham Khảo [see District of Columbia, Office of Human Rights, Reference Guide (English)]: Các Loại Thông Ngôn [Types of Interpretation (2016) (English)]* (2016), [https://ohr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/ohr/publication/attachments/Ref%20guide\\_Types%20of%20interpretation.pdf](https://ohr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/ohr/publication/attachments/Ref%20guide_Types%20of%20interpretation.pdf). Để biết thông tin giúp nhân viên phân ban hợp tác hiệu quả với người thông ngôn qua điện thoại, xem Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *CÁC CÁCH Hợp Tác với Người Thông Ngôn qua Điện Thoại [TIPS for Working with Telephone Interpreters (English)]* (2014), [https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Telephone\\_Interpreters\\_0.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Telephone_Interpreters_0.pdf).
- <sup>46</sup> Bộ Dịch Vụ Sức Khỏe và Nhân Sinh Hoa Kỳ, *Truyền Thông Hiệu Quả cho Người Điếc hoặc Khó Nghe [Effective Communication for Persons Who Are Deaf or Hard of Hearing (English)]*, <https://www.hhs.gov/guidance/document/effective-communication-persons-who-are-deaf-or-hard-hearing>.
- <sup>47</sup> Khuyến khích các phân ban hành động để cung cấp thông tin bằng loại ngôn ngữ đơn giản. Ngôn ngữ đơn giản và súc tích giúp dịch hoặc giải thích thông tin sang ngôn ngữ khác dễ dàng hơn và tiết kiệm chi phí hơn. Ngôn ngữ phức tạp hoặc kỹ thuật thường khó hiểu, điều này có thể dẫn đến sai lệch và ý nghĩa khác nhau trong mỗi ngôn ngữ.
- <sup>48</sup> Tài liệu quan trọng có thể có trên mạng lưới, mạng xã hội, ứng dụng hoặc văn bản.
- <sup>49</sup> Xem *Hướng Dẫn 1, Nhận Dạng Các Cộng Đồng LEP và/hoặc D/HOH và Cách Họ Tương Tác với DOJ [Identification of Communities with LEP and/or who are D/HOH and their Interaction with DOJ (English)]*
- <sup>50</sup> *Giống như trên.*
- <sup>51</sup> Xem *Hướng Dẫn 3, Bảo Đảm và Kiểm Soát Phẩm Chất [Quality Assurance and Control (English)]*.
- <sup>52</sup> Cơ Quan Dịch Vụ Tổng Hợp Hoa Kỳ, *Giới thiệu kỹ thuật thông dịch [Introduction to translation technology (English)]: Cách thức và lý do sử dụng kỹ thuật thông dịch để tạo nội dung đa ngôn ngữ [How and why to use translation technology to create multilingual content (English)]* (tháng Năm 2023), <https://digital.gov/resources/introduction-to-translation-technology/>.
- <sup>53</sup> Thí dụ: một người D/HOH sanh ra và lớn lên ở Hoa Kỳ và sử dụng ASL để giao tiếp có thể không hiểu được tiếng Anh viết. Tương tự, những người có thể sử dụng ngôn ngữ ký hiệu được công nhận ở một quốc gia cụ thể (thí dụ: Ngôn Ngữ Ký Hiệu Nhật Bản hoặc Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mẽ Tây Cơ) nhưng lại không biết ngôn ngữ viết của ngôn ngữ được sử dụng nhiều ở quê hương gốc của họ (thí dụ: tiếng Nhật hoặc tiếng Tây Ban Nha).
- <sup>54</sup> Thí dụ: Phân Ban Dân Quyền có cổng khiếu nại đa ngôn ngữ tại <https://civilrights.justice.gov/report/>.
- <sup>55</sup> Phòng Bảo Vệ Tài Chánh Người Tiêu Dùng cũng có tài nguyên để kiểm tra người dùng đa ngôn ngữ để bảo đảm người LEP có thể dễ dàng xem nội dung DOJ. Phòng Bảo Vệ Tài Chánh Người Tiêu Dùng, *Tăng cường dùng thông tin cho người tiêu dùng không thông thạo Anh Ngữ [Strengthening information accessibility for consumers with limited English proficiency (English)]* (2023),



---

<https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/strengthening-information-accessibility-for-consumers-limited-english-proficiency/>. Để xem thêm tài nguyên về Nội Dung Kỹ Thuật Số Đa Ngôn Ngữ, xem *Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, Cải Tiến Xem Nội Dung trên Các Mạng Lưới Công Cộng và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số cho Người Không Thông thạo Anh Ngữ (LEP)* [see U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section, *Improving Access to Public Websites and Digital Services for Limited English Proficient (LEP) Persons (English)*] (2021), [https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2021-12/2021\\_12\\_07\\_Website\\_Language\\_Access\\_Guide\\_508.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2021-12/2021_12_07_Website_Language_Access_Guide_508.pdf); Cơ Quan Dịch Vụ Tổng Hợp Hoa Kỳ, *Kết Nối Ngôn Ngữ: Cách Lập Ra, Lưu Trữ và Trình Bày Nội Dung Kỹ Thuật Số Không Phải Tiếng Anh* [Tips to Create, Maintain, and Present Non-English Digital Content (English)] (2022), <https://digital.gov/event/2022/02/24/language-connections-tips-to-create-maintain-and-present-non-english-digital-content/> Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Tổng Hợp Hoa Kỳ, *10 Cách Lập Ra, Lưu Trữ và Trình Bày Nội Dung Kỹ Thuật Số Không Phải Tiếng Anh* [U.S. General Services Administration, *10 Tips to Create, Maintain, and Present Non-English Digital Content (English)*] (2022), <https://digital.gov/2022/05/23/10-tips-to-create-maintain-and-present-non-english-digital-content-a-qa-with-michael-mule/>; Cơ Quan Dịch Vụ Tổng Hợp Hoa Kỳ, *10 Cách Thực Hành Tốt Nhất cho Mạng Lưới Đa Ngôn Ngữ* [U.S. General Services Administration, *Top 10 Best Practices for Multilingual Websites (English)*] (2022), <https://digital.gov/resources/top-10-best-practices-for-multilingual-websites/>.

<sup>56</sup> Đạo Luật Viết Đơn Giản 2010 (5 U.S.C. § 105) đòi hỏi các cơ quan chính phủ cung cấp tất cả thông tin cho công chúng bằng ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu. Chính phủ liên bang cung cấp tài nguyên bằng ngôn ngữ đơn giản tại <https://www.plainlanguage.gov>. Trong Bộ Tư Pháp, Phân Ban Quản Lý Tư Pháp đã lập Nhóm Công Tác Ngôn Ngữ Dễ Hiểu để tập trung tăng cường sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu cho cả tài liệu nội bộ và cho công chúng, soạn thảo tài nguyên huấn luyện cho nhân viên cũng như san sẻ thành tích và thông tin.

<sup>57</sup> Một bộ video huấn luyện, *Trao Quyền Truy Cập Có Ý Nghĩa Cho Người LEP* [Providing Meaningful Access for Limited English Proficient Individuals (English)] và các video huấn luyện khác có sẵn tại <https://www.lep.gov/videos>.

<sup>58</sup> Thí dụ, nhân viên phân ban tương tác với người LEP hàng ngày và có trách nhiệm sắp xếp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, cũng như người quản lý của những nhân viên đó, phải được huấn luyện thường xuyên. Phân ban cũng có các công cụ và tài liệu khác để phổ biến các đòi hỏi, tiêu chuẩn và cách tốt nhất khi dùng ngôn ngữ căn bản cho nhân viên có thể gặp người LEP, nhưng không phải là nhiệm vụ thường xuyên.

<sup>59</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *Trước Khi Tuyển Dụng – Hãy Tự Hỏi Bản Thân* [Before You Hire – Ask Yourself (English)]: “*Nhu cầu ngôn ngữ trong dự án của tôi là gì?* [What are my Project’s Language Needs? (English)]”, [https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Before\\_You\\_Hire.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Before_You_Hire.pdf). Xem Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *CÁC CÁCH Lập Chương Trình Dịch Vụ Ngôn Ngữ Hiệu Quả cho Nhân Viên* [TIPS on Building an Effective Staff Language Service Program (English)], [https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Effective\\_Language\\_Program.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Effective_Language_Program.pdf).

<sup>60</sup> Có bài kiểm tra ngôn ngữ hợp lệ và đáng tin cậy để đo lường trình độ ngôn ngữ. Thí dụ: bài kiểm tra ngôn ngữ đánh giá khả năng nói sẽ đo lường khả năng nói ngôn ngữ của một người. Kết quả của bài kiểm tra được sử dụng để xem người đó có thể nói được ngôn ngữ hay không. Dựa trên kết quả, thí sinh có thể thực hiện một số nhiệm vụ nói bằng ngôn ngữ liên quan đến kết quả bài kiểm tra. Xem D’Este, Claudia, *Educazione Linguistica, Quan điểm mới về kết quả trong kiểm tra ngôn ngữ* [New views of validity in language testing (English)], ISSN 2280-6792 (2012), [https://www.researchgate.net/publication/308782753\\_New\\_views\\_of\\_validity\\_in\\_language\\_testing](https://www.researchgate.net/publication/308782753_New_views_of_validity_in_language_testing). Xem Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, Phòng Điều Phối và Tuân Hành Liên Bang, *Chuyên Gia Ngôn Ngữ*

---

*Được Chứng Nhận là gì? [What Does It Mean to be a Certified Linguist? (English)],*  
[https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS\\_Trust\\_Me\\_Im\\_Certified.pdf](https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Trust_Me_Im_Certified.pdf).

<sup>61</sup> Dữ liệu có thể bao gồm: số lần vào xem thông tin trên các mạng lưới không phải tiếng Anh; số lượng người tham gia LEP và/hoặc D/HOH tại các sự kiện công cộng hoặc buổi họp với các bên quan tâm; những sự kiện đó có đa ngôn ngữ hay không; số lượng tương tác cho các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp; số lượng tương tác cần có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ nhưng không có sẵn; ý kiến tích cực hoặc tiêu cực nhận được thông qua các phương pháp tuân hành chính thức hoặc không chính thức hoặc các hình thức giao tiếp khác, cùng với các số liệu khác.

<sup>62</sup> Điều này có thể được thực hiện bằng cách theo dõi a) các ngôn ngữ được yêu cầu nhiều nhất (bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu); b) các điểm tương tác cần hỗ trợ ngôn ngữ và/hoặc được yêu cầu, bao gồm bấm vào mạng lưới của phân ban; c) các loại dịch vụ cung cấp cho từng ngôn ngữ; d) các loại dịch vụ không có sẵn và giải thích khi từ chối dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, bao gồm ngôn ngữ bị từ chối. Các phân ban có thể muốn ghi lại lời giải thích từ chối dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ: (1) để cho thấy phân ban đã cố cung cấp ngôn ngữ phù hợp khi cần dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và (2) cho mục đích lập chương trình trong tương lai. Thí dụ: nếu phân ban có dịch vụ thông ngôn qua điện thoại nhưng yêu cầu ngôn ngữ người cung cấp theo hợp đồng không có sẵn thì phân ban sẽ cố gắng đáp ứng nhu cầu và nếu không thể được, phân ban sẽ ghi lại lý do không thể đáp ứng yêu cầu đó với các tài nguyên hiện có và phân ban sẽ cần người cung cấp dịch vụ đó. Các cơ quan có thể lập các dữ liệu bắt buộc cho LEP, ngôn ngữ nói và ưa chuộng để giao tiếp bằng văn bản, để bảo đảm tất cả nhân viên thâu thập và có thông tin này. Khi thường xuyên thâu thập và cập nhật dữ liệu, các phân ban sẽ có thể tìm ra chính xác và giải quyết hiệu quả các nhu cầu luôn thay đổi của cộng đồng LEP. Xem [Công Cụ Tự Đánh Giá Dùng Ngôn Ngữ DOJ \[DOJ Language Access Self-Assessment Tool \(English\)\]](#).

<sup>63</sup> Tổ chức phi lợi nhuận Registry of Interpreters for the Deaf, Inc., *Sử Dụng Người Thông Ngôn cho Người Điếc Được Chứng Nhận [Use of a Certified Deaf Interpreter]* (1997),  
<https://www.courts.ca.gov/partners/documents/2011SRL4aDeaf.pdf>.

<sup>64</sup> Sổ Ghi Danh Người Thông Ngôn Nam California, *Thắc Mắc Thường Hỏi về Người Thông Ngôn cho Người Điếc [Deaf Interpreter FAQs (English)]*, <https://www.scriid.org/deaf-interpreter-FAQs>.

<sup>65</sup> Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, Phân Ban Dân Quyền, *Các Đòi Hỏi theo Luật ADA: Giao Tiếp Hiệu Quả [ADA Requirements: Effective Communication (English)]*, <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>.

<sup>66</sup> Thúc Đẩy Công Bằng Chủng Tộc và Hỗ Trợ Cho Các Cộng Đồng Chưa Được Phục Vụ Đứng Mức Thông Qua Chính Quyền Liên Bang (20 tháng Giêng, 2021), *chú thích 3 ở trên*.

<sup>67</sup> Nhiều cơ quan pháp lý sử dụng thuật ngữ “người không thông thạo Anh Ngữ.” Tài liệu ngôn ngữ khuyến nghị các thuật ngữ như “người ưu tiên ngôn ngữ không phải tiếng Anh” hoặc “người nói ngôn ngữ không phải tiếng Anh.” Xem Ortega, P., Shin, T.M. & Martínez, G.A. *Cứu Xét Lại Thuật Ngữ “Không Thông Thạo Anh Ngữ” để Cải Tiến Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phù Hợp cho Tất Cả Mọi Người [Rethinking the Term “Limited English Proficiency” to Improve Language-Appropriate Healthcare for All (English)]*, Sức Khỏe Người Nhập Cư Thiểu Số 24, 799–805 (2022), <https://doi.org/10.1007/s10903-021-01257-w>.

<sup>68</sup> Dùng cho chương trình này, định nghĩa “chương trình hoặc hoạt động” giống với định nghĩa được dùng cho các quy định thực hiện Đoạn 504 của Đạo Luật Phục Hồi 1973: “[Một] chương trình hoặc hoạt động do liên bang thực hiện, nói một cách đơn giản, là bất cứ điều gì cơ quan liên bang thực hiện. Ngoài việc làm, các chương trình hoặc hoạt động do liên bang thực hiện được chia thành hai loại chính theo quy định: những hoạt động liên quan đến tương tác với công chúng trong các hoạt động cơ quan đang thực hiện và những hoạt động do Bộ trực tiếp quản lý cho người thụ hưởng và người tham gia chương trình. Các hoạt động trong loại đầu tiên bao gồm giao tiếp với công chúng (liên lạc qua điện thoại, đến văn phòng hoặc phỏng vấn) và công chúng sử dụng cơ sở của Bộ (nhà ăn, thư viện). Các hoạt động trong loại thứ hai bao gồm các chương trình cung cấp dịch vụ hoặc quyền lợi liên bang (nhập cư, điều hành hệ thống nhà tù Liên Bang).”

<sup>69</sup> Phiên dịch: Dòng Giới Thiệu đã Dịch của Cơ Quan Liên Bang, *chú thích 40 ở trên*.

---

<sup>70</sup> Hội Dịch Thuật Mỹ, *Người Thông Dịch so với Người Thông Ngôn: Khác nhau ra sao?* [Translator vs. Interpreter: What's the difference? (English)], <https://www.atanet.org/client-assistance/translator-vs-interpreter/>.

<sup>71</sup> Thông Tư gửi Nhân Viên Bộ Tư Pháp để Cải Tiến Chống Lại Tội Ác và Vấn Đề Do Thù Ghét, *chú thích 20 ở trên*.

<sup>72</sup> Phòng Tuân Hành Liên Bang của Phân Ban Dân Quyền (CRT-FCS) có trách nhiệm phối hợp trên toàn chính phủ phù hợp với các Lệnh Hành Pháp 13166 và 12250 cho CRT-FCS thẩm quyền để bảo đảm thực hiện thống nhất và hiệu quả Tựa Đề VI, bao gồm bảo vệ chống lại kỳ thị nguồn gốc dân tộc.

<sup>73</sup> Việc này bao gồm: kho lưu trữ nội bộ các tài liệu thường được dịch; bảng chú giải dịch thuật dùng cho toàn Bộ cho các thuật ngữ pháp lý phổ biến bằng các ngôn ngữ phổ biến người LEP sử dụng; thông báo, tờ rơi và bích chương hỗ trợ ngôn ngữ tiêu chuẩn để các phân ban của Bộ sử dụng; các mạng lưới mẫu hoặc tiêu chuẩn để các phân ban đăng nội dung đã dịch cho cộng đồng LEP; hướng dẫn xác nhận tài liệu cần dịch và chọn ngôn ngữ cần dịch; và bản dịch các mạng lưới phổ biến nhất của Bộ sang tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ phổ biến khác nếu xét thấy thích hợp.

<sup>74</sup> Thư gửi các Trưởng Bộ Phận về Nghĩa Vụ Phổ Biến Thông Tin bằng Ngôn Ngữ Phù Hợp theo Lệnh Hành Pháp 13166, *chú thích 18 ở trên*.

<sup>75</sup> Xem Đoạn [Cơ Quan \[Authority \(English\)\]](#) .

<sup>76</sup> *Giống như trên*.

<sup>77</sup> *Các Đòi Hỏi theo Luật ADA: Giao Tiếp Hiệu Quả, chú thích 65 ở trên*.