



KẾ HOẠCH TIẾP CẬN NGÔN NGỮ

**Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học Massachusetts
(DESE)**

Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học Massachusetts
135 Santilli Highway, Everett, Massachusetts 02149-1962
Điện Thoại: (781) 338-3000 TTY: N.E.T. Relay 1-800-439-2370
www.doe.mass.edu

I. Giới Thiệu

Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học DESE (DESE) đã phát triển và chuẩn bị Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) này và nêu rõ những nỗ lực liên tục được thực hiện nhằm cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho những cá nhân có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP).

Kế hoạch này cũng xác định các hành động chúng tôi đang thực hiện để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ, hoạt động và tài liệu cho tất cả thành viên LEP.

DESE sẽ xem xét và cập nhật LAP này khi cần thiết để đảm bảo đáp ứng liên tục các nhu cầu của học sinh, cộng đồng và các bên liên quan.

DESE phục vụ nhiều đối tượng thuộc nhiều lứa tuổi và có nguồn gốc ngôn ngữ khác nhau. Người LEP là người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh và có khả năng đọc, nói, viết hoặc hiểu Tiếng Anh hạn chế. Một thành viên có thể tự nhận là LEP.

I. Mục đích

Mục đích của kế hoạch này là đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa các dịch vụ, chương trình, hoạt động và tài liệu cho tất cả thành viên LEP.

DESE cam kết cung cấp các dịch vụ cho người LEP như một phần sứ mệnh của mình. Dựa trên cam kết này, DESE thực hiện mọi nỗ lực để hỗ trợ các thành viên LEP tiếp cận các dịch vụ của mình.

LAP này không tạo ra các dịch vụ mới; thay vào đó, chương trình cố gắng loại bỏ các rào cản đối với các thành viên LEP trong việc tiếp cận các dịch vụ hiện có và đảm bảo rằng tất cả nhân viên có thể hỗ trợ các thành phần LEP trong việc tiếp cận các nguồn lực đó.

DESE sẽ cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho các thành viên LEP một cách công bằng và kịp thời, thúc đẩy khả năng tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ của cơ quan.

LAP này tập trung các tài liệu tiếp cận ngôn ngữ cho nhân viên và vạch ra chương trình đào tạo thường xuyên cho những người mới được tuyển dụng để cung cấp cho nhân viên quyền truy cập vào các tài liệu và dịch vụ được liệt kê trong các phần bên dưới.

Mục tiêu của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này là:

- a. Cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ, chương trình và hoạt động của tiểu bang cho những người không nói Tiếng Anh và người LEP;
- b. Giảm thiểu bất kỳ sự khác biệt và chậm trễ nào trong việc cung cấp dịch vụ/chương trình cho các cá nhân LEP đủ điều kiện; và
- c. Hợp lý hóa quá trình đào tạo và nguồn lực cho nhân viên để tăng hiệu quả và sự hài lòng của công chúng.

II. Chính sách

Chính sách của DESE là cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa tới các chương trình và dịch vụ cho những người có trình độ Tiếng Anh hạn chế.

III. Phạm Vi Áp Dụng

Chính sách này áp dụng cho tất cả các văn phòng trong DESE.

IV. Vai trò

Tài liệu tầm nhìn giáo dục của chúng tôi mô tả khát vọng của DESE - tầm nhìn của chúng tôi - đối với giáo dục công lập tiểu học và trung học cũng như giáo dục cơ bản dành cho người trưởng thành ở Khối Thịnh Vượng Chung Massachusetts. Tầm nhìn này được thể hiện trong cam kết của chúng tôi về việc dạy và học chất lượng cao trong Khối Thịnh Vượng Chung. Chúng tôi sẽ tiếp tục làm việc với các khu học chánh, trường học và nhà giáo dục để thúc đẩy việc dạy và học theo hướng chống chủ nghĩa phân biệt chủng tộc, hòa nhập, đa ngôn ngữ và đa văn hóa; đánh giá cao và xem trọng mỗi học sinh và gia đình của các em; và điều đó tạo ra cơ hội cũng như trải nghiệm công bằng cho tất cả học sinh, đặc biệt là những người chưa được phục vụ đầy đủ trước đây.

Nhờ có chương trình giáo dục công lập ở Massachusetts, học sinh sẽ:

- **Đạt được kiến thức và kỹ năng học thuật:** hoàn thành nhiều môn học toàn diện và đa dạng, đồng thời áp dụng năng lực của mình vào các hoàn cảnh thực tế, có liên quan.
- **Hiểu và coi trọng bản thân:** biết điểm mạnh, sở thích và lĩnh vực phát triển của bản thân, tự nhận thức, tự thể hiện và đưa ra quyết định có trách nhiệm.
- **Hiểu và coi trọng người khác:** hiểu sự khác biệt và sự đa dạng quan điểm, đồng cảm với người khác và xây dựng mối quan hệ với bạn bè và người lớn.
- **Tương tác với thế giới xung quanh:** hiểu và suy nghĩ kỹ càng về các sự kiện và hệ thống xã hội của địa phương, quốc gia và thế giới; và tạo ra sự thay đổi tích cực thông qua hành động dân sự.

Để các em có thể:

- **Tò mò và sáng tạo:** tìm thấy niềm vui trong học tập, theo đuổi sở thích và sử dụng tư duy đổi mới để tiếp cận các cơ hội và giải quyết các thách thức, kể cả những thách thức mà các em chưa từng gặp trước đây.
- **Định hình lộ trình của bản thân:** được chuẩn bị kỹ càng để phát triển mạnh ở trường đại học và/hoặc thị trường lao động và chuẩn bị sẵn sàng cho việc học tập suốt đời.
- **Cảm thấy hòa nhập:** coi mình là thành viên có giá trị và là một phần trong cộng đồng, đồng thời nhận thức được sự độc lập và phụ thuộc lẫn nhau của cộng đồng.
- **Được trao quyền:** đóng vai trò riêng trong việc ủng hộ sự công bằng, công lý và tự do trong cộng đồng của các em và hơn thế nữa.

a. Nhóm Khách Hàng Của DESE

Để tuân thủ các trách nhiệm theo luật định của DESE, các chương trình, dịch vụ và hoạt động mà DESE cung cấp chủ yếu hướng tới các nhà giáo dục tại trường công. Theo quy định, các nhà giáo dục tại trường công bắt buộc phải biết sử dụng và thông thạo Tiếng Anh (G.L. c. 71A, Mục 2, được sửa đổi bởi Chương 138 của Đạo Luật năm 2017). Do đó, những cá nhân này có quyền truy cập vào tất cả thông tin, dịch vụ, chương trình và hoạt động của DESE.

Là một dịch vụ cho các khu học chánh, DESE cung cấp các tài liệu đã dịch mà các khu học chánh có thể sử dụng để cung cấp thông tin quan trọng cho các gia đình của học sinh LEP trong khu học chánh. Tương tự, DESE cung cấp các tài liệu đã dịch và đã phê duyệt ngày giáo dục đặc biệt và các trường nội trú cũng như các cơ quan hợp tác giáo dục phục vụ học sinh được tài trợ công có thể sử dụng để cung cấp thông tin quan trọng cho phụ huynh và người giám hộ LEP. DESE cũng cung cấp bản dịch các tài liệu chính cho các chương trình Giáo Dục Cơ Bản Dành Cho Người Trưởng Thành (ABE) để phục vụ những cá nhân có trình độ Tiếng Anh hạn chế.

DESE cũng cung cấp dịch vụ trực tiếp cho công chúng thông qua Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề (PRS) của DESE. Thông qua PRS, DESE giải quyết các khiếu nại cáo buộc trường học hoặc khu học chánh không đáp ứng các yêu cầu pháp lý về giáo dục. Bất kỳ ai, kể cả phụ huynh, học sinh, nhà giáo dục, thành viên cộng đồng và đại diện cơ quan, đều có thể liên hệ với PRS để được hỗ trợ. Biểu mẫu tiếp nhận thông tin và thông tin hướng dẫn đã được dịch sang chín ngôn ngữ.

DESE hợp tác với các khu học chánh, chương trình, gia đình và đối tác cộng đồng, đồng thời làm việc để xây dựng mô hình, chia sẻ và nhân rộng các phương pháp nhằm thúc đẩy sự công bằng. Chúng tôi cố gắng xây dựng mối quan hệ thực sự theo thời gian giữa học sinh, gia đình, nhà giáo dục và cộng đồng. Các mối quan hệ tích cực và trách nhiệm được chia sẻ hỗ trợ hạnh phúc gia đình và sự phát triển lành mạnh của trẻ từ khi còn nhỏ cho đến khi trưởng thành.

V. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

LAP này sẽ được thực hiện đầy đủ tùy thuộc vào nguồn cung của các nguồn tài chính cần thiết. Kế hoạch này thể hiện cam kết của cơ quan trong việc đảm bảo rằng tất cả cư dân Massachusetts có thể dễ dàng truy cập thông tin và nguồn lực từ DESE.

Đối với nhân viên, kế hoạch này tập trung các nguồn lực, khóa đào tạo cũng như nội dung và ấn phẩm đa ngôn ngữ của cơ quan, đồng thời nêu rõ tiêu chuẩn tối thiểu về khả năng tiếp cận cơ quan đối với các thành viên LEP.

Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Helene Bettencourt
Phó Ủy Viên Kế Hoạch và Truyền Thông
Helene.H.Bettencourt@mass.gov
781-338-3120

a. Nguồn Lực Ngôn Ngữ

Dịch Ấn Phẩm

DESE cam kết duy trì tất cả các ấn phẩm được áp dụng rộng rãi cho các gia đình có học sinh không nói Tiếng Anh và học sinh LEP; bằng 7 ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất tại các trường công lập Massachusetts: Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Haiti, Tiếng Trung (Giản Thể hoặc Phồn Thể), Tiếng Creole Cape Verde và Tiếng Việt. Khi tiếp cận các cộng đồng cụ thể trong Khối Thịnh Vượng Chung, nhân viên DESE phải đảm bảo rằng các tài liệu Hướng Dẫn và các tài liệu văn bản khác dành cho gia đình của những học sinh không nói Tiếng Anh và học sinh LEP sẽ có thể được tiếp cận bằng các ngôn ngữ phổ biến trong mỗi cộng đồng. Các ấn phẩm dài hơn và cụ thể hơn nên được dịch khi có những lo ngại về khả năng tiếp cận đối với đối tượng mục tiêu.

Quy Trình Nội Bộ Của DESE Đối Với Thông Dịch Văn Bản, Qua Điện Thoại, Trực Tuyến và Trực Tiếp:

Quá Trình Cung Ứng:

DESE đã xây dựng các hợp đồng thông dịch văn bản, qua điện thoại, trực tuyến và trực tiếp. Mỗi văn phòng chịu trách nhiệm lập ngân sách cho các dịch vụ này và đặt ra yêu cầu công việc cho các dịch vụ đó.

Các thư mục đã được thiết lập cho hai nhà cung cấp sau: [Fox Translation](#) (văn bản, qua điện thoại)

và trực tuyến) và [Language Bridge](#) (Trực tiếp). Các biểu mẫu nằm trong thư mục [Cung Ứng](#) trên Sharepoint. Trong các thư mục tương ứng của nhà cung cấp, quý vị sẽ tìm thấy dự thảo yêu cầu công việc, dự thảo sửa đổi yêu cầu công việc và phản hồi của nhà cung cấp, bao gồm danh sách ngôn ngữ và chi phí. Hãy đảm bảo sử dụng các yêu cầu công việc này khi thiết lập khoản đặt cọc. Hầu hết thông tin đã được điền sẵn. Quý vị có trách nhiệm bổ sung những thông tin còn thiếu trước khi gửi cho nhà cung cấp để ký.

BÁO GIÁ:

- Fox Translation vui lòng gửi email cho Dina theo địa chỉ dina@foxtranslation.com hoặc truy cập cổng thông tin trực tiếp tại references@foxtranslation.com để nhận thông tin báo giá. Đối với những người trong số quý vị đã gửi thông tin của mình để được chuẩn bị nhận báo giá tự động trên trang web cổng thông tin của nhà cung cấp, vui lòng tiếp tục làm theo quy trình đó. Nếu quý vị cần quyền truy cập vào cổng thông tin, vui lòng gửi email cho Dina.
- Language Bridge có sẵn một cổng thông tin (được thiết lập thông qua đăng nhập) để đặt lịch và báo giá tự động **CHỈ dành cho Thông Dịch Trực Tiếp**.
- Nếu quý vị muốn truy cập cổng thông tin này, hãy gửi email tới Julia Dubinchik tại địa chỉ info@lbridge.com để yêu cầu quyền truy cập.

YÊU CẦU CÔNG VIỆC: Để hợp lý hóa quy trình cung ứng, các văn phòng có thể đưa ra các yêu cầu công việc để tích lũy quỹ và sau đó quỹ sẽ được rút ra khi cần các dịch vụ. Điều này giúp họ không cần đặt ra yêu cầu công việc mỗi lần cho các dịch vụ. Nếu quý vị quan tâm đến việc thực hiện quy trình này, hãy hoàn thành yêu cầu công việc và gửi cho nhà cung cấp để ký, sau đó yêu cầu người quản lý đơn vị ký và cuối cùng chuyển đến liên lạc viên cung ứng của quý vị để được xử lý.

XUẤT HÓA ĐƠN: Mỗi đơn vị sẽ có yêu cầu công việc riêng cho năm tài chính 2024. Mỗi yêu cầu sẽ được xác định bằng mã đơn vị có trong mã số đặt cọc. Đối với các dịch vụ do Fox Translation cung cấp, các dịch vụ dịch văn bản và dịch nói (cả trực tuyến và qua điện thoại) đều thực hiện ở các ngành hàng khác nhau và do đó, quỹ sẽ cần được chia nhỏ, nếu cần. Hóa đơn phải bao gồm ngành hàng và số tài khoản sẽ được thanh toán. Quý vị cần phải đối chiếu chính xác thông tin này. Language Bridge sẽ chỉ có một ngành hàng và do đó tất cả các nguồn quỹ tích lũy sẽ phục vụ dịch vụ thông dịch.

Quý vị có thắc mắc? Liên hệ với chuyên gia cung ứng văn phòng của quý vị hoặc Victor Mota, Nhân Viên Lập Kế Hoạch Dự Án Cấp Cao, Văn Phòng Ủy Viên, victor.c.mota@mass.gov

Quy trình Tiếp Cận Dịch Vụ sau khi có yêu cầu công việc:

Dịch Văn Bản : Fox Translation Services

- Để yêu cầu dịch vụ thông dịch, hãy gửi email đến dina@foxtranslation.com hoặc qua cổng thông tin an toàn tại references@foxtranslation.com
- Các định dạng Word, PDF, Publisher và PPT được chấp nhận.
 - Nếu quý vị cần các định dạng khác, quý vị có thể sử dụng dịch vụ DTP với mức phí bổ sung theo giờ (sẽ được bao gồm trong báo giá nếu có).
- Khi yêu cầu dịch vụ thông dịch, vui lòng lưu ý (các) ngôn ngữ cần thiết, mọi hướng dẫn đặc biệt và khung thời gian (nếu quý vị cần sớm hơn thời gian xử lý thông thường là 3-4 ngày làm việc). Nếu quý vị cần một phương ngữ nhất định, đặc biệt là bằng tiếng Tây Ban Nha, vui lòng thêm điều đó trong yêu cầu.
- Người quản lý dự án sẽ xem xét yêu cầu, chuẩn bị báo giá (nếu được yêu cầu) và gửi email cho quý vị để phê duyệt. Sau khi được phê duyệt, (các) tài liệu sẽ được giao cho (các) dịch giả phù

hợp.

- Sau khi hoàn thành, các file đã dịch sẽ được gửi lại cho người yêu cầu ban đầu.

Dịch Vụ Thông Dịch Qua Điện Thoại: Fox Translation Services

- Dịch vụ này có thể được thiết lập cho văn phòng và mã PIN được chia sẻ với các thành viên trong nhóm hoặc thiết lập cho một cá nhân.
- Để thiết lập một tài khoản có thể tiếp cận dịch vụ thông dịch qua điện thoại, hãy gửi email đến dina@foxtranslation.com.
- Quý vị sẽ nhận được email kích hoạt để thiết lập tài khoản của mình và thiết lập mã PIN.

Dịch Vụ Thông Dịch Trực Tuyến: Fox Translation

- Để sử dụng dịch vụ Thông Dịch Từ Xa qua Video dành cho thông dịch viên đã lên lịch trước cho các cuộc họp, cuộc họp tại tòa thị chính, cuộc họp IEP, hội thảo trực tuyến, etc., hãy gửi email cho Bella theo địa chỉ izabella@foxtranslation.com và Martha theo địa chỉ martha@foxtranslation.com và họ sẽ điều phối nhóm cần thiết để xử lý yêu cầu của quý vị
- Xin lưu ý rằng chúng tôi có cung cấp dịch vụ ASL.

Thông Dịch Trực Tiếp: Language Bridge

- Để lên lịch thông dịch trực tiếp, hãy liên hệ với Language Bridge để thiết lập quyền truy cập vào cổng thông tin của họ để đặt lịch và nhận báo giá tự động.
- Gửi email tới Julia Dubinchik theo địa chỉ infolb@lbridge.com để yêu cầu quyền truy cập.

Thư Tín

Tuyên bố chung dưới đây có thể được gửi cùng với thư từ ban đầu gửi tới các thành viên và có thể được gửi sau đó nếu cần thiết. Tuyên bố đó cũng có thể được đưa vào bên dưới dòng chữ ký trên thư trả lời tự động từ hộp thư đến chung trong email. Nếu đã sử dụng tuyên bố hoặc thông báo khẩu hiệu tùy chỉnh của riêng mình, quý vị có thể tiếp tục sử dụng tuyên bố hoặc thông báo khẩu hiệu đó.

This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສຳຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍລິເວນ.
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນທີ່ສຳຄັນ ។
Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.	此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。	ສູບບັກໂປຼກຳຜົນສຳຄັນ ។
تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.	본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.	Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.
Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.	Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.	

i. Nội Dung Trang Web

Các tài liệu đã dịch phù hợp để đăng trên trang web DESE được đăng tại <http://www.doe.mass.edu/>. Khi các tài liệu bổ sung thích hợp để đăng tải được dịch, các tài liệu đó sẽ được đăng lên trang web. Trang web DESE cũng bao gồm Google Dịch để cung cấp khả

năng dịch tất cả các nội dung trên trang web.

ii. **Nhân Viên Đa Ngôn Ngữ tại DESE**

DESE cam kết tuyển dụng và giữ chân nhân viên đa ngôn ngữ cho tất cả các vị trí, đặc biệt là nhân viên làm việc trực tiếp với công chúng và nhân viên trả lời các đường dây nóng của cơ quan.

iii. **Dịch Vụ Thông Dịch Viên Cho Thành Viên Không Hẹn Trước**

Mặc dù chúng tôi ưu tiên là cung cấp dịch vụ trực tiếp cho các thành viên LEP bằng ngôn ngữ chính của họ, nhân viên DESE cũng có quyền truy cập vào dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại do Fox - Translation Services cung cấp, bao gồm hơn 380 ngôn ngữ.

- Dịch vụ này có thể được thiết lập cho văn phòng và mã PIN được chia sẻ với các thành viên trong nhóm hoặc thiết lập cho một cá nhân.
- Để thiết lập một tài khoản có thể tiếp cận dịch vụ thông dịch qua điện thoại, hãy gửi email đến dina@foxtranslation.com.
- Quý vị sẽ nhận được email kích hoạt để thiết lập tài khoản của mình và thiết lập mã PIN.

Để xác định ngôn ngữ chính của thành viên không hẹn trước, nhân viên DESE sẽ sử dụng [Thẻ Nhân Dang Ngôn Ngữ](#). Thẻ có ghi "Tôi nói" bằng 38 ngôn ngữ và có thể được sử dụng để xác định ngôn ngữ mà các thành viên LEP sử dụng khi tiếp cận các dịch vụ do DESE cung cấp.

iv. **Đường Dây Nóng & Đường Dây Điện Thoại Chung**

DESE ký hợp đồng với Fox Translation để truy cập các dịch vụ thông dịch qua điện thoại và trực tuyến.

Dịch Vụ Thông Dịch Qua Điện Thoại: Fox Translation Services

- Dịch vụ này có thể được thiết lập cho văn phòng và mã PIN được chia sẻ với các thành viên trong nhóm hoặc thiết lập cho một cá nhân.
- Để thiết lập một tài khoản có thể tiếp cận dịch vụ thông dịch qua điện thoại, hãy gửi email đến dina@foxtranslation.com.
- Quý vị sẽ nhận được email kích hoạt để thiết lập tài khoản của mình và thiết lập mã PIN.

Dịch Vụ Thông Dịch Trực Tuyến: Fox Translation

- Để sử dụng dịch vụ Thông Dịch Từ Xa qua Video dành cho thông dịch viên đã lên lịch trước cho các cuộc họp, cuộc họp tại tòa thị chính, cuộc họp IEP, hội thảo trực tuyến, etc., hãy gửi email cho Bella theo địa chỉ izabella@foxtranslation.com và Martha theo địa chỉ martha@foxtranslation.com và họ sẽ điều phối nhóm cần thiết để xử lý yêu cầu của quý vị
- Xin lưu ý rằng chúng tôi có cung cấp dịch vụ ASL.

Thông Dịch cho Người Khiếm Thính và Khó Nghe tại Các Cuộc Họp và Sự Kiện

Khi đăng ký danh sách người tham dự các buổi thuyết trình hoặc sự kiện tại văn phòng, quý vị nên cung cấp tùy chọn để người tham dự yêu cầu thông dịch viên và/hoặc CART. Ngoài ra, tổ chức đối tác

đóng vai trò tổ chức sự kiện có thể yêu cầu văn phòng của chúng tôi cung cấp dịch vụ thông dịch khi lên lịch và xác nhận sự kiện.

DESE cung cấp dịch vụ thông dịch và/hoặc CART cho người khiếm thính và khó nghe khi được yêu cầu. Hãy xem lại các [Hướng Dẫn Sử Dụng Lần Đầu](#) này của Ủy Ban Người Khiếm Thính và Khó Nghe Massachusetts (MCDHH) để làm quen với các hình thức thông dịch có thể được yêu cầu.

MCDHH cung cấp Dịch Vụ Thông Dịch Viên Toàn Tiểu Bang và Dịch Vụ Giới Thiệu CART. Nên yêu cầu thông dịch viên từ MCDHH. Dịch vụ thông dịch và CART tùy thuộc vào tình hình thông dịch viên, vì vậy, những yêu cầu này phải được thực hiện càng sớm càng tốt và không ít hơn hai (2) tuần trước cuộc họp hoặc sự kiện. Hầu hết các sự kiện sẽ yêu cầu hai Thông Dịch Viên ASL.

[Yêu cầu thông dịch viên và/hoặc CART](#) Người yêu cầu phải chuẩn bị sẵn:

1. Tên, số điện thoại và tổ chức của người yêu cầu
2. Ngày và giờ cần có thông dịch viên/người phiên âm/nhà cung cấp CART và thời gian làm việc dự kiến
3. Địa chỉ của công việc, bao gồm các thông tin cụ thể bổ sung cần thiết để tìm địa điểm (ví dụ: tên hoặc số tòa nhà, tầng, phòng, etc.)
4. Loại yêu cầu và hình thức yêu cầu (ví dụ: bài giảng trên nền tảng giảng dạy, cuộc họp nhân viên, cuộc họp trực tuyến, etc.)
5. Thông tin nhận dạng khác liên quan đến công việc như danh sách hội thảo, tên và thông tin liên hệ của giảng viên (ví dụ: số điện thoại, email, etc.)
6. Số lượng người tham gia dự kiến. (MCDHH cần biết người tham gia là ai, ví dụ như Thống Đốc có tham gia không?)
7. Thiết bị mà hình thức yêu cầu sẽ sử dụng, ví dụ như micrô, máy chiếu, video, etc.
8. Tên của tất cả những người tham gia cần dịch vụ thông dịch và phương thức giao tiếp ưa thích của họ (ASL, PSE, Phiên Âm Miệng, CART).
9. Tên của những người yêu cầu dịch vụ CART cụ thể. Danh sách thiết bị CART cần thiết từ Ủy Ban (máy chiếu, micrô, v.v.)
10. Tên và số điện thoại của người liên hệ tại nơi làm việc ("người liên hệ tại cơ sở". Thông thường, người yêu cầu không có mặt tại sự kiện/cuộc họp. Thông dịch viên cần tên của người liên hệ tại cơ sở để hỏi khi họ đến địa điểm).
11. Thông tin "Người thanh toán" hoặc "hóa đơn": tên, địa chỉ và số điện thoại của người chịu trách nhiệm thanh toán cho thông dịch viên. (Không thể xử lý yêu cầu nếu không xác nhận thông tin thanh toán).

Sau khi hoàn thành tiếp nhận yêu cầu, người yêu cầu sẽ được thông báo về mã số công việc cho yêu cầu của họ. Mã số công việc này xác nhận rằng yêu cầu đã được thực hiện và sẽ được sử dụng để theo dõi.

- **Một yêu cầu có thể cần nhiều thông dịch viên**, tùy thuộc vào thời lượng và cường độ của công việc.
- **Khoản phí tối thiểu cho mỗi yêu cầu thông dịch viên và CART là 2 giờ**. Các nhiệm vụ được tính phí tối thiểu trong 2 giờ theo thời gian của nhà cung cấp (như là "phí trình diện") hoặc thời gian thực hiện nhiệm vụ thực tế, tùy theo thời gian nào lớn hơn. Các công việc được tiểu bang trả lương tuân theo công thức bồi hoàn thời gian đi lại và cước phí di chuyển được MCDHH cung cấp theo yêu cầu.
 - **Thông dịch viên tự do và nhà cung cấp CART trực tiếp lập hóa đơn cho người thanh toán.**

- **Người yêu cầu sẽ được thông báo ngay khi yêu cầu được hoàn thành và không muộn hơn "ngày thông báo" trong yêu cầu của họ.** "Ngày thông báo" của yêu cầu có thể thương lượng được nhưng tối thiểu là hai (2) ngày làm việc trước ngày diễn ra yêu cầu thông dịch.
- **Người yêu cầu phải thông báo cho MCDHH về những thay đổi càng sớm càng tốt, ví dụ:** địa điểm, khách hàng, ngày, giờ hoặc thông tin thanh toán. Những thay đổi như vậy thường khiến quá trình giới thiệu phải bắt đầu lại và có thể ảnh hưởng đến tài chính của người yêu cầu/người thanh toán nếu yêu cầu bị hủy.
- **Người yêu cầu phải hủy các yêu cầu đã thực hiện bằng thông báo trước tối thiểu hai ngày làm việc để tránh bị tính phí dịch vụ.** Nếu việc hủy yêu cầu bằng thông báo xảy ra trong vòng hai ngày làm việc tính đến thời điểm thông dịch, người thanh toán sẽ bị tính phí cho thời gian đã đặt trước.
- **Để yêu cầu hủy dịch vụ thông dịch hoặc CART, vui lòng truy cập liên kết này, <https://www.mass.gov/forms/request-to-cancel-interpreting-cart-services> và điền đầy đủ thông tin.** Các thông tin trong biểu mẫu phải được điền đầy đủ trước khi gửi đi, bao gồm cả Mã đơn hàng.

Quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên từ nhiều tổ chức. Trong trường hợp như vậy, quý vị nên sắp xếp thời gian để thông dịch viên liên hệ với nhau **trước sự kiện**.

b. Đào Tạo Nhân Viên

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) sẽ:

- a. Đăng nội bộ cho tất cả các nhân viên. [Liên kết SharePoint]
- b. Được lồng ghép vào phần định hướng cho nhân viên mới.
- c. Được trình bày cho ban quản lý để họ nhận thức đầy đủ và hiểu rõ về LAP, nhằm củng cố tầm quan trọng của kế hoạch và đảm bảo nhân viên thực hiện kế hoạch.
- d. Được giới thiệu cho nhân viên DESE làm việc trực tiếp với công chúng, để những nhân viên đó được đào tạo để làm việc hiệu quả với các thành viên LEP và thông dịch viên qua điện thoại. Ở mức tối thiểu, điều này sẽ bao gồm nhân viên tại văn phòng cấp giấy phép giáo dục, văn phòng tiếp thu ngôn ngữ, giám sát trường công và văn phòng hoặc hệ thống giải quyết vấn đề.

VI. Giám Sát

DESE sẽ xem xét và cập nhật Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ ít nhất hai năm một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần.

Quá trình xem xét đánh giá các phần như:

- a. Liệu có bất kỳ thay đổi đáng kể nào về thành phần hoặc nhu cầu ngôn ngữ của nhóm người được phục vụ hay không.
- b. Liệu nhân viên có biết và hiểu tài liệu LAP và cảm thấy thoải mái khi sử dụng các dịch vụ được mô tả bên trong hay không.
- c. Liệu các tài liệu bổ sung có cần được dịch hay không.
- d. Xác định bất kỳ vấn đề hoặc khó khăn nào liên quan đến việc phục vụ những người LEP có thể nảy sinh trong năm qua; và
- e. Xác định mọi hành động được đề xuất để cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ đáp ứng và hiệu quả hơn (ví dụ: thêm tài liệu cần dịch, xây dựng, hoặc mở rộng quan hệ đối tác với các tổ chức cộng đồng hoặc thay đổi các ưu tiên về nhân sự).

Công tác giám sát tính hiệu quả của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ có thể bao gồm:

- a. Phân tích dữ liệu hiện tại và trong quá khứ về việc sử dụng hỗ trợ ngôn ngữ, bao gồm cả các ngôn ngữ được phục vụ.
- b. Khảo sát nhân viên về tần suất họ sử dụng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, liệu họ có tin rằng cần có những thay đổi đối với các dịch vụ được cung cấp hoặc các nhà cung cấp đã sử dụng hay không và liệu họ có tin rằng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiện đang đáp ứng nhu cầu của cộng đồng LEP trong khu vực dịch vụ của họ hay không; và
- c. Giám sát phản hồi từ các tổ chức dựa vào cộng đồng, các dịch vụ pháp lý và các bên liên quan khác về hiệu quả và hoạt động của cơ quan trong việc đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa cho các cá nhân LEP.