

**Ban Phát Triển Nhà Ở Và Cộng Đồng  
Thành phố Tucson  
Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP)**

Được thông qua bởi Hội đồng Ủy viên ngày \_\_\_\_\_

## I. Giới thiệu

Ban Phát Triển Nhà Ở Và Cộng Đồng Thành phố Tucson (HCD) cung cấp nhiều chương trình nhà ở, tài trợ và dịch vụ cho cư dân thành phố Tucson, bao gồm những chương trình sau đây:

- Bộ phận Housing (Bộ phận Nhà ở) - Điều hành các chương trình nhà ở trợ cấp, bao gồm các chương trình hỗ trợ thuê nhà dựa trên cơ sở người thuê nhà thuộc sở hữu của Thành phố. Các chương trình này bao gồm Nhà ở Xã hội dành cho người có thu nhập thấp, Chương trình Phiếu chọn Nhà ở, Chương trình Nhà ở Hỗ trợ Cựu Quân Nhân, Chương trình Hợp nhất Gia đình, Chương trình Mainstream dành cho Người khuyết tật không cao tuổi, Phiếu Chọn Nhà ở Khẩn cấp, Phục hồi Nhà ở mức độ trung bình và Nhà ở cho người nhiễm AIDS. Ngoài ra, Thành phố Tucson thông qua một thỏa thuận liên doanh điều hành Chương trình Phiếu Chọn Nhà Ở cho Quận Pima.
- Bộ phận Planning and Community Development (Bộ phận Lập kế hoạch và Phát triển Cộng đồng) (PCD) –Thành phố Tucson được phân bổ nguồn hỗ trợ tài chính hàng năm từ Cơ quan Phát triển Nhà Và Đô thị Hoa Kỳ (HUD): Trợ cấp Khối Phát triển Cộng đồng (CDBG), Trợ cấp Giải pháp Khẩn cấp (ESG), Cơ hội Nhà ở cho Người nhiễm AIDS (HOPWA), và Chương trình Đối tác Đầu tư HOME (HOME). Thông qua các chương trình này và Quỹ Tổng Hợp địa phương dành cho Chương trình Dịch vụ Nhân sinh, nhân viên PCD giám sát việc tài trợ cho các chương trình do các nhà cung cấp cộng đồng vận hành. Bộ phận này cũng điều hành các chương trình phục hồi nhà ở dành cho chủ nhà, giảm thiểu lượng sơn nhiễm chì và sửa nhà cho các chủ nhà có thu nhập thấp. Bộ phận này cũng đóng vai trò là Ứng viên Cộng tác nhóm Continuum of Care của Hạt Pima, quản lý tài trợ đặc biệt để phục vụ những người vô gia cư.
- Bộ phận Housing First (Bộ phận Nhà ở Quan trọng Nhất)–Cung cấp các hoạt động tiếp cận, định hướng, và bảo vệ cho những người đang trong tình trạng vô gia cư.
- HCD cũng cung cấp hỗ trợ quan trọng cho tất cả các bộ phận bao gồm pháp chế tuân thủ, kế hoạch chiến lược và sự tham gia của cộng đồng.

HCD báo cáo cho City Manager (Quản lý Thành phố) của thành phố Tucson và nhận chỉ đạo từ Thị trưởng và Hội đồng thành phố Tucson.

## II. Mục đích

HCD cam kết đảm bảo tất cả cư dân đều có quyền tiếp cận bình đẳng và đầy đủ đối với các chương trình, dịch vụ và hoạt động của HCD, không phân biệt ngôn ngữ. Phù hợp với các hướng dẫn của liên bang, HCD đảm bảo thực hiện các nỗ lực hợp lý để cung cấp sự hỗ trợ về ngôn ngữ cho các cá nhân LEP (Trình độ thông thạo tiếng Anh Hạn chế), bao gồm người nộp đơn đăng ký, cư dân và/hoặc cá nhân đủ điều kiện đối với các chương trình do HUD tài trợ điều hành bởi HCD, bao gồm nhưng không giới hạn, Phiếu Chọn Nhà ở, Chương trình Nhà ở Xã hội dành cho cá nhân có Thu nhập thấp, và các Chương trình dành cho Chủ nhà.

Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ (LAP) này xác định các hành động mà HCD sẽ thực hiện để đảm bảo tuân thủ Tiêu đề VI đối với những cá nhân LEP. HCD sẽ định kỳ xem xét và cập nhật LAP để đảm bảo đáp ứng liên tục nhu cầu cộng đồng và tuân thủ Tiêu đề VI.

### III. Thẩm Quyền

LAP này được chuẩn bị để đảm bảo tuân thủ Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 (42 U.S.C. Mục 2000d và tiếp theo) nghiêm cấm phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da và quốc gia quê quán trong các chương trình và hoạt động nhận hỗ trợ tài chính liên bang. Những cá nhân do quốc gia quê quán, không dùng tiếng Anh như ngôn ngữ chính và những cá nhân có khả năng nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế có thể gặp bất lợi trong việc tham gia hoặc hưởng lợi hiệu quả từ các chương trình liên bang. Vào ngày 11 tháng 08 năm 2000, Tổng thống Clinton đã ký ban hành Sắc lệnh 13166 yêu cầu tất cả đơn vị nhận quỹ liên bang phải thực hiện các trình tự hợp lý để đảm bảo rằng những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (cá nhân LEP) có thể tiếp cận đầy đủ với các chương trình và hoạt động của liên bang.

Vào ngày 22 tháng 01 năm 2007, HUD đã ban hành Hướng dẫn chính thức cho các đơn vị nhận tài trợ của HUD liên quan đến việc tuân thủ Tiêu đề VI cấm phân biệt đối xử quê quán quốc gia ảnh hưởng đến những cá nhân LEP. Hướng dẫn chính thức của HUD nêu ra phương pháp tự đánh giá dựa trên bốn yếu tố (“phân tích bốn yếu tố”), hỗ trợ các cơ quan/tổ chức nhận quỹ HUD xác định nghĩa vụ của họ trong việc cung cấp các dịch vụ LEP.

### IV. Các định nghĩa

Cá nhân nhận dịch vụ - những cá nhân tìm kiếm sự hỗ trợ hoặc các cá nhân tham gia hoặc cư dân hiện nay của các chương trình HCD.

Khu Dân cư - khu vực mà PHA dự tính hợp lý thu hút một số lượng đáng kể người thuê nhà của PHA. Đây có thể là một quận hoặc khu đô thị.

Phiên dịch - đối với các dịch vụ ngôn ngữ nói, là hành động nghe nội dung bằng một ngôn ngữ và dịch sang một ngôn ngữ khác bằng lời nói.

Nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ (LSP) - một tổ chức hoặc doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch chuyên nghiệp.

Cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP) - những cá nhân, do người gốc quốc gia, không nói tiếng Anh như ngôn ngữ chính và những cá nhân có khả năng nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế.

Dịch thuật - đối với các dịch vụ ngôn ngữ viết, việc thay thế văn bản viết từ ngôn ngữ này thành văn bản viết bằng ngôn ngữ khác tương đương.

### V. Phân tích bốn yếu tố (Xác định nhu cầu ngôn ngữ trong dịch vụ của HCD)

LAP của HCD dựa trên phân tích bốn yếu tố được nêu trong bản Hướng dẫn chính thức. HCD sẽ định kỳ đánh giá và cập nhật phân tích bốn yếu tố khi cần thiết để đảm bảo rằng những cá nhân LEP có quyền tiếp cận đầy đủ các chương trình, dịch vụ và hoạt động của HCD. Bốn yếu tố này bao gồm:

**Yếu tố 1: Số lượng hoặc Tỷ lệ cá nhân LEP nhận dịch vụ hoặc liên hệ trao đổi trong nhóm Dân số Đủ điều kiện nhận các dịch vụ.**

HCD liên lạc với những cá nhân LEP đang có nhu cầu tìm kiếm hoặc yêu cầu phiên dịch và/hoặc biên dịch để có quyền tiếp cận đầy đủ các chương trình HCD. HCD đánh giá những cá nhân nhận dịch vụ và xác định các ngôn ngữ phiên dịch và dịch thuật.

#### Khu Dân Cư (Khu vực đủ điều kiện nhận dịch vụ)

Khu Dân Cư là Khu vực Dịch vụ Đô thị Tucson (MSA), bao gồm Thành phố Tucson và Quận Pima.

#### Nhóm ngôn ngữ LEP đủ điều kiện

Hướng dẫn do HUD cung cấp nêu rõ rằng các bản dịch văn bản của các tài liệu quan trọng phải được cung cấp cho mỗi nhóm ngôn ngữ LEP đủ điều kiện ít nhất là năm phần trăm hoặc số lượng 1,000, tùy theo tỷ lệ nào ít hơn, trong số những cá nhân đủ điều kiện nhận dịch vụ hoặc có khả năng bị ảnh hưởng hoặc liên hệ trao đổi. Sử dụng dữ liệu từ Census.gov, hai bảng sau đây hiển thị các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh được sử dụng trong khu vực Tucson MSA.

Bảng 1: Ngôn ngữ Giao tiếp tại Gia đình

<b>Ngôn ngữ Giao tiếp tại Gia đình</b>	<b>Khu đô thị Tucson, AZ</b>	
Dân số từ 5 tuổi trở lên	998,933	998,933
Tiếng Anh	734,112	73.5%
Ngôn ngữ khác tiếng Anh	264,821	26.5%
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	70,139	7.0%
<b>Tiếng Tây Ban Nha</b>	<b>223,855</b>	<b>22.4%</b>
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	59,478	6.0%
<b>Ngôn ngữ Ấn-Âu khác</b>	<b>16,649</b>	<b>1.7%</b>
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	2,974	0.3%
<b>Ngôn ngữ dân tộc Châu Á và Đảo Thái Bình Dương</b>	<b>14,282</b>	<b>1.4%</b>
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	6,075	0.6%
<b>Các ngôn ngữ khác</b>	<b>10,035</b>	<b>1.0%</b>
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	1,612	0.2%
<b>Census.gov DP-02 2021 ACS</b>		

Bảng 3. Ngôn ngữ Giao tiếp tại Gia đình theo khả năng nói tiếng Anh cho dân số từ 5 tuổi trở lên

<b>Ngôn ngữ</b>	<b>Khu đô thị Tucson, AZ Dân số ước tính</b>
<b>Tổng cộng</b>	<b>980,761</b>
<b>Tiếng Tây Ban Nha</b>	<b>232,803</b>
Nói tiếng Anh mức “rất tốt-very well”	163,006
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	69,797
<b>Tiếng Trung (gồm Quan Thoại, Quảng Đông)</b>	<b>5,714</b>
Nói tiếng Anh mức “rất tốt-very well”	3,613
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	2,101
<b>Tiếng Hàn</b>	<b>1,984</b>

Nói tiếng Anh mức “rất tốt-very well”	956
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	1,028
<b>Tiếng Việt</b>	<b>2,888</b>
Nói tiếng Anh mức “rất tốt-very well”	1,053
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	1,835
<b>Tiếng Ả Rập</b>	<b>4,391</b>
Nói tiếng Anh mức “rất tốt-very well”	2,864
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	1,527
<b>Tiếng Swahili hoặc các ngôn ngữ khác khu vực Trung, Đông, Nam Phi</b>	<b>4,521</b>
Nói tiếng Anh mức “rất tốt-very well”	2,182
Nói tiếng Anh dưới mức “rất tốt-very well”	2,339
<b>Census.gov - B16001 2018 ACS</b>	

## **Yếu tố 2: Tần suất cá nhân LEP sử dụng một ngôn ngữ cụ thể liên hệ với HCD.**

Hệ thống phần mềm cho phép HCD nắm bắt thông tin ngôn ngữ chính của những cá nhân tham gia vào các chương trình do HCD vận hành như được trình bày trong Bảng 1. Theo hồ sơ dữ liệu máy tính, 622 người nói ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh. Trong số đó, 431 (69%) chủ yếu nói tiếng Tây Ban Nha. Đây không phải là số lượng các hộ gia đình LEP, mà là số lượng các cá nhân LEP.

Kết quả phân tích cho thấy đa số các cá nhân LEP liên hệ HCD qua điện thoại và gặp trực tiếp chủ yếu nói tiếng Tây Ban Nha. Việc cung cấp dịch vụ nói tiếng Tây Ban Nha diễn ra ít nhất hàng ngày. Các trường hợp ngôn ngữ khác ngoài tiếng Tây Ban Nha và tiếng Anh phần lớn là không thường xuyên (không quá một lần/tháng). Trong những trường hợp này, nhân viên hỗ trợ cá nhân LEP cùng với các nguồn lực để cung cấp dịch vụ dịch thuật. (Xem: Phần VI. Về việc Hỗ trợ Ngôn ngữ bên dưới để xem chi tiết.)

## **Yếu tố 3: Bản chất và tầm quan trọng của Chương trình HCD, Hoạt động hoặc Dịch vụ đối với Đời sống Cá nhân LEP.**

Nhà ở là nhu cầu cơ bản của con người, thiếu thốn về nhà ở có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng hoặc đe dọa đến tính mạng của bất kỳ cá nhân nào. HCD quản lý hoặc cung cấp nhà ở an toàn, ngăn nắp và đảm bảo sức khỏe cho các cá nhân và hộ gia đình có thu nhập thấp và trung bình. Khả năng để hiểu cách đăng ký hỗ trợ, nghĩa vụ và trách nhiệm của các cá nhân nhận dịch vụ, cách yêu cầu hỗ trợ hoặc tiếp cận các dịch vụ cần thiết và giải quyết các khiếu nại hoặc chấm dứt hợp đồng là tất cả các phần quan trọng trong các chương trình của HCD hướng tới đảm bảo sự tiếp cận và hiểu biết bình đẳng bao gồm những cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế.

Bảng 2: Cá nhân nhận dịch vụ và ngôn ngữ phục vụ

<b>Cá nhân nhận dịch vụ theo ngôn ngữ</b>	<b>Số người nhận dịch vụ của HCD hiện nay</b>	<b>% Ngôn ngữ Nói trên số người nhận dịch vụ của HCD</b>
<b>Tổng số người nhận dịch vụ</b>	<b>7,036</b>	

<b>Tổng số Ngôn ngữ Giao tiếp khác</b>	<b>622</b>	<b>8.8%</b>
Tiếng Tây Ban Nha	431	6.1%
Tiếng Pháp	2	0.0%
Tiếng Nga	27	0.4%
Tiếng Việt	6	0.1%
Tiếng Ả Rập	78	1.1%
Tiếng Somali	57	0.8%
Tiếng Swahili	13	0.2%
Ngôn ngữ ký hiệu Mỹ	8	0.1%
<b>Nguồn trích dẫn: HCD Housing Software, Emphasis Elite Report: Other languages spoken</b>		

#### **Yếu tố 4: Các nguồn lực của HCD và chi phí cung cấp quyền truy cập đầy đủ. Trình tự Hợp lý Có thể Không còn Phù hợp nếu Chi phí đề ra Vượt quá Lợi ích.**

Các nguồn lực cung cấp dịch vụ phiên dịch để việc tiếp cận đầy đủ nằm trong khả năng tài chính của HCD và được cung cấp theo một trong hai phương pháp sau đây:

1. Nhân viên song ngữ được chứng nhận - Danh sách nhân viên có thể cung cấp dịch thuật hiện có trong tệp điện tử dùng chung cho tất cả nhân viên HCD có thể yêu cầu dịch vụ.
2. Dịch vụ phiên dịch thông qua bên cung cấp phiên dịch qua điện thoại có tên “Language Line” - Nhân viên HCD được đào tạo và cung cấp các nguồn để liên hệ với nhà cung cấp phiên dịch viên theo hợp đồng với Thành phố Tucson cung cấp hơn 200 ngôn ngữ. Language Line có thể dễ dàng tiếp cận bằng điện thoại.

Ngoài ra, các dịch vụ dịch thuật được cung cấp bởi các bên cung cấp thứ ba do Thành phố Tucson ký hợp đồng. Nhà thầu bên thứ ba dịch các tài liệu quan trọng được liệt kê trong Dịch vụ Dịch thuật Bằng văn bản trong phần “VI. Hỗ trợ ngôn ngữ”. Chi phí cho việc dịch các tài liệu quan trọng có thể rất đáng kể. Vì lý do đó, việc dịch các tài liệu ngoài các ngôn ngữ được xác định là Tây Ban Nha, Trung Quốc, Hàn Quốc, tiếng Việt, Ả Rập và Swahili sẽ được hoàn thành theo yêu cầu.

#### **Dân số LEP nhận dịch vụ hoặc liên hệ và Tần suất liên hệ**

Dựa trên phân tích bốn yếu tố, năm ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất là tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Việt, tiếng Ả Rập và tiếng Swahili.

#### **VI. Hỗ trợ Ngôn ngữ**

Những cá nhân LEP được quyền hỗ trợ ngôn ngữ liên quan đến một loại dịch vụ, lợi ích hoặc buổi gặp gỡ cụ thể. HCD tìm cách cung cấp khả năng tiếp cận đầy đủ cho những cá nhân nhận dịch vụ LEP của HCD với:

#### **Thông báo về Dịch vụ Ngôn ngữ Miễn phí cho những cá nhân LEP.**

HCD nhận thấy rằng điều quan trọng là phải thông báo cho người nộp đơn đăng ký và cư dân rằng HCD cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và được dịch sang tiếng Tây Ban Nha, Trung Quốc, Hàn Quốc, Việt Nam, Ả Rập và Swahili.

HCD sẽ thông báo cho tất cả mọi người thông qua các phương thức sau:

- A) Dán các biển hiệu tại các khu vực chung, văn phòng và tất cả các nơi nhận đơn đăng ký. Biển hiệu phải rõ ràng, dễ nhìn và dễ đọc.
- B) Đặt thông báo này trong các tài liệu tiếp thị. Nếu không gian bị giới hạn, HCD sẽ trình bày bằng (các) ngôn ngữ phổ biến nhất.
- C) Cung cấp thông báo cùng với bộ hồ sơ đăng ký của HCD.
- D) Cung cấp thông báo cùng với hồ sơ tái chứng nhận.

### **Nhận diện Ngôn ngữ**

Khi một cá nhân LEP không thể tự xác định ngôn ngữ chính/ưa thích của họ, nhân viên HCD sẽ sử dụng một trong các nguồn tại trang web <https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards> cung cấp thẻ nhận diện ngôn ngữ “I Speak” hoặc nhận diện ngôn ngữ khác. Những thẻ này được sử dụng để xác định nhu cầu ngôn ngữ của cá nhân.

### **Dịch vụ dịch thuật bằng văn bản.**

Sau phân tích bốn yếu tố và hướng dẫn theo quy tắc safe harbor (bến an toàn), HCD sẽ dịch các tài liệu quan trọng sang tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Swahili, tiếng Trung, tiếng Hàn và tiếng Việt.

Ngoài ra, HCD sẽ không sử dụng nhân viên của mình hoặc các ứng dụng trực tuyến như Google Translate để dịch các tài liệu quan trọng; thay vào đó, HCD sẽ ký hợp đồng với một LSP chuyên nghiệp để dịch các tài liệu quan trọng.

HUD định nghĩa “tài liệu quan trọng” là các biểu mẫu tờ khai hoặc tài liệu quan trọng để đảm bảo quyền tiếp cận đầy đủ đối với các dịch vụ hoặc phúc lợi do liên bang tài trợ. Các tài liệu sau đây được coi là “quan trọng” đối với các chương trình HCD vì nó rất quan trọng để tiếp cận các chương trình và hoạt động của HCD.

- Đăng ký trước và Hướng dẫn cho tất cả các chương trình được liên bang hỗ trợ do HCD điều hành
- Trọn bộ hồ sơ đăng ký và Hướng dẫn cho tất cả các chương trình được liên bang hỗ trợ do HCD điều hành
- Cho thuê Nhà ở, nếu áp dụng cho các chương trình mà HCD đóng vai trò là chủ sở hữu/chủ nhà
- Mẫu đơn Đạo luật Bảo mật Thông Cáo Chung - Người nhận dịch vụ cung cấp một bản thông cáo cho phép HCD thu thập thông tin, đủ điều kiện và hiểu biết về các quyền riêng tư liên bang của người nhận dịch vụ.
- Mẫu đơn Khiếu nại - Quyền của Người nhận dịch vụ được khiếu nại hoặc kháng cáo các quyết định do HCD đưa ra
- Thông báo Chấm dứt - Các thông báo do HCD cung cấp cho Người nhận dịch vụ để thông báo về việc chấm dứt chương trình nhà ở
- Yêu cầu và Hướng dẫn Nhà ở Hợp lý - Quy trình để Người nhận dịch vụ yêu cầu sửa đổi với chương trình hoặc cơ quan/tổ chức vì lý do khuyết tật
- Tài liệu Tiếp thị - Tài liệu thông báo hoặc cung cấp thông tin về các chương trình và/hoặc dịch vụ HCD

## **Dịch vụ phiên dịch Nói.**

Nhân viên HCD sẽ cung cấp phiên dịch nói cho những cá nhân LEP.

Quy tắc safe harbor của HUD không áp dụng cho giao tiếp bằng lời nói. Nói cách khác, HCD có nghĩa vụ cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ bằng lời nói bất kể số lượng hoặc tỷ lệ cá nhân nói một ngôn ngữ cụ thể tại một nơi hoặc trong phạm vi dịch vụ. Mức độ HCD cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ nói sẽ phụ thuộc vào bản chất và tầm quan trọng của hoạt động:

- Mặc dù các hoạt động giải trí được cung cấp tại các cơ sở của HCD là quan trọng đối với chất lượng cuộc sống cộng đồng, nhưng HCD không có đủ nguồn lực để cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho mỗi cá nhân trong các sự kiện này. Tuy nhiên, ở mức độ có thể, thông báo về các sự kiện trên sẽ được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác nhau được xác định bằng phương pháp phân tích bốn yếu tố.
- HCD sẽ cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho các cá nhân LEP về những sự việc quan trọng, then chốt, ví dụ như hỗ trợ về đơn đăng ký, phỏng vấn đơn đăng ký, tái chứng nhận, các vấn đề liên quan đến an toàn sức khỏe, các vấn đề liên quan đến nhà ở công bằng (bao gồm bất kỳ những cuộc thảo luận liên quan đến nhu cầu nhà ở hợp lý), giải quyết xung đột giữa các cư dân, thông báo vi phạm hợp đồng thuê và các cuộc họp liên quan, và các vấn đề về tái định cư và di dời.
- Khi HCD tổ chức các cuộc họp cư dân, HCD sẽ tự động cung cấp phiên dịch viên cho bất kỳ cá nhân LEP bao gồm dịch các tài liệu quan trọng theo quy tắc safe harbor (bến an toàn) cho các tài liệu văn bản. HCD cũng sẽ thông báo bằng các ngôn ngữ phổ biến trong bất kỳ thông báo công khai về cuộc họp rằng bất kỳ cá nhân nào có nhu cầu phiên dịch viên có thể gọi đến số điện thoại theo chỉ định trước cuộc họp để yêu cầu phiên dịch viên. HCD sẽ cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho những cá nhân này tại cuộc họp.

## **Dịch vụ Phiên dịch qua Điện thoại Language Line**

Tất cả nhân viên đã được cung cấp thông tin về cách truy cập và sử dụng dịch vụ phiên dịch Language Line có thể cung cấp dịch vụ phiên dịch ngay lập tức bằng hơn 150 ngôn ngữ khác nhau miễn phí cho cá nhân LEP. Điều này có thể rất hữu ích khi cá nhân nộp đơn đăng ký/cư dân LEP gọi điện hoặc đến và không có phiên dịch viên hỗ trợ tại chỗ. Hướng dẫn dịch vụ Language Line sẽ được sử dụng và cung cấp trong quá trình đào tạo Nhân viên.

## **Tài liệu chung và Tài liệu Tiếp thị.**

Thông báo sau đây sẽ được bổ sung vào các tài liệu tiếp thị và thư từ chung bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Swahili, tiếng Trung, tiếng Hàn và tiếng Việt: “Nếu Quý vị yêu cầu phiên dịch bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, vui lòng gọi số điện thoại (520) 791-4171.”

## **Phiên dịch Không Chính thức.**

Cá nhân nộp đơn đăng ký và cư dân có trình độ tiếng Anh hạn chế thường chọn đi cùng với một phiên dịch viên không chính thức để hỗ trợ giao tiếp, bao gồm nhưng không giới hạn, các thành viên gia đình, bạn bè, người giám hộ hợp pháp, đại diện dịch vụ hoặc luật sư riêng. Trong các trường hợp này, nhân viên phải ghi nhớ những điều sau đây:



- Những cá nhân LEP đến cùng với phiên dịch viên không chính thức phải được lưu ý rằng HCD sẵn sàng cung cấp phiên dịch viên miễn phí. Nếu cá nhân LEP ưa thích sử dụng phiên dịch viên không chính thức, ông/bà ấy sẽ được phép làm như vậy với chi phí tự chi trả. Ngoài ra, ông/bà ấy phải ký xác nhận (xem Hướng dẫn LEP về mẫu đơn xác nhận) rằng HCD đã cung cấp dịch vụ phiên dịch viên miễn phí và ông/bà ấy đã quyết định không sử dụng phiên dịch viên chính thức.
- Phiên dịch viên không chính thức có thể không phù hợp, tùy thuộc vào hoàn cảnh và sự việc. Nói một cách đơn giản, không phải tất cả các phiên dịch viên không chính thức đều có đủ năng lực để dịch chất lượng và chính xác. Do đó, sự trợ giúp về ngôn ngữ như vậy có thể không dẫn đến cá nhân LEP có được quyền tiếp cận đầy đủ đến dịch vụ nhà ở của chúng tôi. Nếu một khách hàng LEP muốn có một phiên dịch viên không chính thức, HCD cũng có thể chọn một phiên dịch viên chính thức để đảm bảo dịch chính xác các tài liệu pháp lý, phức tạp
- Trong những tình huống khẩn cấp không thể lường trước, HCD có thể tạm thời phải nhờ đến phiên dịch viên không chính thức. Đặc biệt không khuyến khích nhờ trẻ em phiên dịch trừ trường hợp khẩn cấp và không có phiên dịch viên năng lực
- Trong hầu hết các trường hợp, phiên dịch viên không bắt buộc phải cung cấp chứng chỉ phiên dịch chính thức. Tuy nhiên, họ vẫn phải đáp ứng các điều kiện sau đây:
  - Thành thạo và có thể truyền đạt thông tin chính xác bằng cả tiếng Anh và ngôn ngữ áp dụng khác
  - Hiểu các thuật ngữ liên quan đến nhà ở giá rẻ
  - Hiểu và đảm bảo bí mật riêng tư
  - Duy trì sự công bằng và chỉ hành động trong vai trò phiên dịch viên
  - Nhận thức được các vấn đề có xu hướng địa phương và có thể cung cấp cách giải thích phù hợp nhất và nhất quán

Bất kể cá nhân nào được sử dụng làm phiên dịch viên, nhân viên HCD sẽ tuân thủ các nguyên tắc sau đây khi sử dụng phiên dịch viên:

- Giải thích cho người phiên dịch về mục đích của buổi trao đổi và cung cấp mô tả thông tin sẽ được truyền đạt.
- Cung cấp giải thích ngắn gọn về các thuật ngữ chuyên ngành có thể xuất hiện trong quá trình trao đổi, ví dụ như tính đủ điều kiện, giới hạn thu nhập, tái chứng nhận, vi phạm hợp đồng thuê...
- Tránh sử dụng các từ viết tắt, ví dụ: HUD, LIHTC, CDBG...
- Trình bày trong từng câu ngắn.
- Diễn đạt từng ý một và cho phép thông tin được diễn giải trước khi tiếp tục
- Kiểm tra với phiên dịch viên để đảm bảo rằng phiên dịch viên hiểu những gì đang được trao đổi để có thể chuyển tải đến người nộp đơn đăng ký/cư dân LEP một cách chính xác.
- Tránh sử dụng các từ phủ định kép.
- Phát âm từ.
- Tránh sử dụng dạng rút gọn.
- Trao đổi với đương đơn/cư dân không phải với thông dịch viên. Nói cách khác, hãy đối mặt với người nộp đơn đăng ký/cư dân và nhìn họ, không phải người phiên dịch.

- Kiên nhẫn.
- Cảm ơn phiên dịch viên.

## VII. Phân Phối và Đào Tạo

Bản LAP này sẽ:

- Phân phối cho tất cả các giám sát viên và nhân viên ở những vị trí công việc có khả năng tiếp xúc với các thành viên công chúng và những cá nhân nhận dịch vụ chương trình
- Đăng trên trang web của HCD
- Được giải thích trong các buổi hướng dẫn và đào tạo cho giám sát viên và nhân viên làm việc với những cá nhân LEP. Cụ thể hơn, khóa đào tạo này sẽ bao gồm các chủ đề sau:
  - Thảo luận về LAP và nghĩa vụ pháp lý để cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ
  - Cách trả lời các cuộc gọi từ cá nhân LEP
  - Cách trả lời thông tin liên lạc bằng văn bản từ các khách hàng LEP
  - Cách trả lời trực tiếp khách hàng LEP
  - Cách truy cập và sử dụng chức năng nhận diện ngôn ngữ hoặc thẻ “I Speak”
  - Cách vận hành dịch vụ phiên dịch qua điện thoại theo yêu cầu
  - Làm quen với nhân viên và các nhà cung cấp bên ngoài để cung cấp dịch vụ phiên dịch tại các cuộc hẹn
  - Vị trí của tài liệu dịch

## VIII. Cập nhật LAP

HCD sẽ xem xét LAP theo định kỳ, nhưng không ít hơn ba năm một lần, để đánh giá hiệu quả tổng thể của LAP và bất kỳ các thay đổi trong dân số hoặc nhu cầu LEP. Các sửa đổi đối với Kế hoạch có thể dựa trên:

- Dữ liệu điều tra dân số Hoa Kỳ
- Phân tích tần suất liên lạc của khách hàng và người gọi LEP của nhân viên
- Báo cáo từ phần mềm nhà ở của HCD về các ngôn ngữ cá nhân LEP sử dụng
- Phân tích yêu cầu phiên dịch viên và dịch thuật, ngôn ngữ yêu cầu, chi phí...
- Đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiện tại so với nhu cầu của những cá nhân LEP
- Xem xét các tài liệu quan trọng và tính thích hợp của các bản dịch hiện có
- Đánh giá sự hiểu biết của các nhân viên về LAP và các quy trình thủ tục
- Bản chất và tầm quan trọng của các hoạt động và thông tin đối với khách hàng LEP
- Các nguồn lực hiện có, bao gồm cả chi phí
- Tính khả dụng và khả thi của các nguồn hỗ trợ đã được xác định trước đây

### Điều phối viên Hỗ trợ Ngôn ngữ.

Liên hệ Eleanor Castillo theo số điện thoại (520) 791-4739 hoặc email [Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov](mailto:Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov).

### Nhà Ở Công Bằng.

HCD cam kết khẳng định đẩy mạnh hơn nữa dịch vụ nhà ở công bằng và cung cấp cơ hội tiếp cận nhà ở bình đẳng cho tất cả người nộp đơn đăng ký và cư dân, không phân biệt chủng tộc,

màu da, tôn giáo, giới tính, khuyết tật, tình trạng gia đình, nguồn gốc quốc gia, khuynh hướng tình dục, giới tính, biểu hiện giới tính, tình trạng hôn nhân, tình trạng y tế, tổ tiên, nguồn thu nhập, tuổi tác, thông tin di truyền hoặc sự phân biệt đối xử độc đoán chuyên quyền, bao gồm những cá nhân mà tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính của họ và những người có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế.