

Tóm tắt báo cáo tiếp cận ngôn ngữ:

Nền tảng tiếp cận ngôn ngữ

Theo Viện Chính sách Di cư, có từ 60.000 đến 90.000 người nhập cư và tị nạn sinh sống tại Albuquerque. Là người học tiếng Anh, những cư dân sinh ra ở nước ngoài này phải đối mặt với rào cản ngôn ngữ khi tới những không gian công cộng.

Khoảng 67.357 cư dân Albuquerque nói ít hoặc không nói tiếng Anh và có 5% trong tổng dân số Albuquerque cho biết mình có vấn đề về thính giác. Người nhập cư không phải là nhóm dân số duy nhất bị hạn chế về trình độ tiếng Anh. Một số người New Mexico bản địa cũng là người học tiếng Anh. Là một thành phố tự hào về sự đa dạng và trân trọng những đóng góp của bất cứ ai chọn Albuquerque là nhà, chúng tôi luôn cố gắng tiếp tục phát triển Albuquerque trở thành một nơi an toàn và thân thiện với tất cả mọi người. Cùng sự giúp đỡ nhiệt tình của Thị trưởng Tim Keller, Văn phòng Công bằng và Hòa nhập (OEI) đã bắt đầu nỗ lực phối hợp nhằm nâng cao khả năng tiếp cận ngôn ngữ trong năm 2018 và 2019, chú trọng vào những bộ phận có tương tác công chúng nhiều nhất: cảnh sát, cứu hỏa, y tế môi trường, quy hoạch và phân vùng. Một cuộc kiểm tra năm 2018 cho thấy mức độ khó khăn mà những người nói tiếng Tây Ban Nha gặp phải khi muốn tiếp cận nhân viên song ngữ hay nhận hỗ trợ từ phiên dịch viên. Chính quyền Thành phố Albuquerque còn ít chi tiêu cho các dịch vụ ngôn ngữ, chủ yếu tập trung vào Sở Quy hoạch và Sở Y tế Môi trường vốn bị kiện nhiều năm trước vì lý do dân quyền bởi thiếu khả năng tiếp cận ngôn ngữ. Chi tiêu cho các dịch vụ ngôn ngữ của Sở Cảnh sát Albuquerque cũng ở mức thấp, bất chấp các nhóm bảo vệ quyền cho người nhập cư vận động mạnh mẽ, kêu gọi dịch các tài liệu quan trọng và cung cấp phiên dịch viên tại hiện trường để tạo điều kiện cho an ninh công cộng, đặc biệt là xung quanh vấn đề bạo lực gia đình. OEI đã nhanh chóng gia tăng tốc độ thay đổi vào năm 2020 khi đại dịch COVID-19 bùng nổ, nâng cao tầm quan trọng của việc truyền đạt thông tin y tế công cộng khẩn cấp và cung cấp nguồn lực cho mọi người dân, bao gồm cả những người học tiếng Anh và những người có khiếm khuyết về thính giác, thị giác và khuyết tật giao tiếp khác. Vào đầu năm 2020, Thị trưởng Keller đã thuê các phiên dịch viên Ngôn ngữ Ký hiệu Mỹ để phiên dịch cho các cuộc họp giao ban hàng tuần về COVID-19 trong hơn một năm và cho khai trương các tòa thị chính song ngữ bằng tiếng Tây Ban Nha cùng cựu Ủy viên Hội đồng Thành phố Lan Sena, người đã tổ chức các cuộc họp mặt tại tòa thị chính bằng bốn ngôn ngữ. Thị trưởng Keller vẫn tiếp tục các cuộc họp mặt song ngữ bằng tiếng Tây Ban Nha cho đến ngày nay, như một minh chứng rõ ràng về cam kết của thành phố đối với sự hòa nhập của người nhập cư và sự gắn kết đầy ý nghĩa của người dân. Kể từ năm 2020, OEI, phối hợp với Sở Y tế Môi trường và Trung tâm Điều hành Khẩn cấp, đã tiếp tục dịch những thông tin y tế quan trọng về COVID-19, hướng dẫn nộp đơn khiếu nại về quyền công dân và các tài liệu chỉ cách nộp đơn xin trợ giúp tài chính sang ít nhất năm ngôn ngữ, đôi khi sang tới 11 ngôn ngữ.

Từ tháng 1 đến tháng 4 năm 2022, các sở, ban, ngành của thành phố đã chi tổng cộng 36.169,15 USD để cung cấp nhiều dịch vụ biên dịch và phiên dịch ngôn ngữ, nhằm hỗ trợ công chúng tiếp cận các dịch vụ và nguồn lực của thành phố. Bảng mức độ sử dụng sau đây cung cấp thông tin về các sở, ban, ngành đã sử dụng dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, loại dịch vụ, loại ngôn ngữ và tổng chi tiêu cho quý:

Bảng mức độ sử dụng: Tháng 1 – Tháng 4/2022

Sở, ban, ngành của thành phố	Loại dịch vụ	Ngôn ngữ	Tổng chi phí
An toàn Cộng đồng Albuquerque	Phiên dịch qua điện thoại Biên dịch	<i>Phiên dịch qua điện thoại:</i> Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Rumani, tiếng Việt, tiếng Trung và tiếng Swahili. <i>Biên dịch:</i> Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Việt, tiếng Swahili và tiếng Pashto.	1.322,40 USD
Sở Cảnh sát Albuquerque	Phiên dịch qua điện thoại	Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Trung (Quan Thoại), tiếng Swahili	USD
Phòng Phúc lợi Động vật	Phiên dịch	Tiếng Tây Ban Nha	248,11 USD
Sở Nghệ thuật và Văn hóa			
Dịch vụ văn hóa	Biên dịch	Tiếng Việt và tiếng Tây Ban Nha	515,50 USD
Bảo tàng Albuquerque	Phiên dịch	Ngôn ngữ ký hiệu Mỹ	8.982 USD
Công viên sinh học	Biên dịch	Tiếng Tây Ban Nha	2.153 USD
Tổng đài 311	Phiên dịch qua điện thoại	Tiếng Tây Ban Nha	193,05 USD
Hội đồng Thành phố	Biên dịch	Tiếng Tây Ban Nha	374,06 USD
Sở Y tế Môi trường	Phiên dịch qua điện thoại Biên dịch	<i>Phiên dịch qua điện thoại:</i> Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hàn, tiếng Quan Thoại và tiếng Việt. <i>Biên dịch:</i> Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung và tiếng Việt Nam	3.448,70 USD
Văn phòng Công bằng và Hòa nhập	Phiên dịch qua điện thoại Biên dịch	<i>Phiên dịch qua điện thoại:</i> Tiếng Quan Thoại, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Rumani, tiếng Swahili. <i>Biên dịch:</i> Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Dari, tiếng Pashtun. Tiếng Swahili, tiếng Rwanda, tiếng Kirundi, tiếng Pháp, tiếng Trung, tiếng Ả Rập, tiếng Ba Tư, tiếng Hàn, tiếng Nhật và tiếng Urdu	10.992,63 USD
Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng	Biên dịch	<i>Biên dịch:</i> Tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt Nam	778 USD
Bộ phận Tài chính – Kế toán	Biên dịch	<i>Biên dịch:</i> Tiếng Quan Thoại, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Swahili, tiếng Việt và Diné	330 USD
Công viên và Khu vui chơi giải trí			
Bộ phận Không gian mở	Phiên dịch	Phiên dịch: Tiếng Tây Ban Nha, tiếng Swahili	809,06 USD
Sở Quy hoạch	Phiên dịch	Tiếng Tây Ban Nha	378,11 USD

Phòng giải quyết Các vấn đề Cấp cao	Phiên dịch qua điện thoại Biên dịch	<i>Phiên dịch qua điện thoại:</i> Tiếng Tây Ban Nha Biên dịch: Tiếng Tây Ban Nha	5.644,89 USD
Tổng cộng			36.169,15 USD

Cập nhật quá trình thực hiện

Văn phòng Công bằng và Hòa nhập chịu trách nhiệm giám sát những việc sau:

Phối hợp với các sở, ban, ngành để hoàn thiện Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ: Đội ngũ của OEI đã tiến hành diễn thuyết cho tất cả các Giám đốc sở, ban, ngành của thành phố và cung cấp cho họ bộ công cụ tiếp cận ngôn ngữ để hướng dẫn phát triển kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ cho sở, ban, ngành. Bài diễn thuyết cũng bao gồm những thông tin mới nhất về cách sử dụng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được thu mua cạnh tranh của thành phố.

Cung cấp cho mọi sở, ban, ngành hỗ trợ kỹ thuật cho các dịch vụ ngôn ngữ: OEI đã cung cấp một số hình thức hỗ trợ kỹ thuật trong việc tiếp cận ngôn ngữ cho tất cả các sở, ban, ngành của thành phố. Kể từ khi soạn thảo báo cáo này, đã có hai mươi bảy (27) sở, ban, ngành và bộ phận tham gia khóa đào tạo tiếp cận ngôn ngữ, hai mươi tư (24) đơn vị đã bổ nhiệm điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ và bốn (4) đơn vị đã soạn thảo kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ được Văn phòng Các vấn đề Nhập cư và Tị nạn đánh giá.

Sáng kiến Thay đổi Văn hóa của OEI đã hợp tác với Biên dịch viên Cộng đồng Thung lũng để tạo điều kiện cho ba khóa đào tạo tiếp cận ngôn ngữ trên toàn thành phố từ tháng 1 đến tháng 4 năm 2022: lúc 1:30 CH – 3:30 CH ngày 19/1/2022: 58 cán bộ thành phố đăng ký; lúc 1:30 CH – 3:30 CH ngày 2/3/2022: 56 cán bộ thành phố đăng ký; lúc 1:30 CH – 3:30 CH ngày 27/4/2022: 60 cán bộ thành phố đăng ký.

Cung cấp hướng dẫn chiến lược cho các sở, ban, ngành về những phương pháp tối ưu để làm việc với nhóm dân số bị hạn chế về trình độ tiếng Anh: Văn phòng Các vấn đề Nhập cư và Tị nạn đã xây dựng một bộ Câu hỏi thường gặp (FAQ) dựa trên những thắc mắc nhận được từ các cán bộ sở, ban, ngành của thành phố.

Kết luận và Các bước hành động tiếp theo

Sau khi ban hành Sắc lệnh Tiếp cận Ngôn ngữ của Thị trưởng và Nghị quyết Tiếp cận Ngôn ngữ của Hội đồng Thành phố (R-21-231), OEI thông qua Văn phòng Các vấn đề Nhập cư và Tị nạn đã cố gắng hết sức để hỗ trợ kỹ thuật cho các sở, ban, ngành, đánh giá kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của sở, ban, ngành và tiến hành đánh giá định kỳ sở, ban, ngành để kiểm tra khả năng tiếp cận ngôn ngữ. Báo cáo này cung cấp cập nhật tình trạng ban đầu về tiến độ sử dụng dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ sẵn có của thành phố. OEI dự định phát hành những báo cáo định kỳ hàng quý cung cấp dữ liệu tiếp cận ngôn ngữ. Mục đích của việc này là để đo lường xem mức sử dụng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ đang tăng hay giảm, cũng như xây dựng các chiến lược nhằm nâng cao mức sử dụng dịch vụ. Thành phố hiện đã hoàn thành quy trình phê duyệt ngân sách NTC 23 và dựa vào bảng mức độ sử dụng ở trên, OEI sẽ có nhiệm vụ tiếp tục liên hệ với các sở, ban, ngành có mức độ sử dụng dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ thấp như 311, Phúc lợi Động vật, Hội đồng Thành phố, Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng, Công viên và Khu vui chơi giải trí, Quy hoạch và Phát triển Kinh tế để thảo luận về những rào cản có thể tồn tại trong việc tiếp cận các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.

ngữ và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật trong việc xây dựng chiến lược nhằm gia tăng mức độ sử dụng phù hợp với công việc của từng sở, ban, ngành. Tiếp cận ngôn ngữ là quyền cơ bản của con người, không bảo vệ quyền này chính là thất bại trong việc thúc đẩy một xã hội công bằng và hòa nhập. Các dịch vụ có thể tiếp cận bằng ngôn ngữ có thể tạo nên sự khác biệt giữa sống và chết, hoặc ảnh hưởng đến quyết định nhận hoặc không nhận một đứa trẻ vào chương trình, hay nhận nuôi hoặc không nhận nuôi thú cưng. Dù trong hoàn cảnh nào, mọi cư dân bất kể trình độ tiếng Anh của Albuquerque đều có quyền tiếp cận các dịch vụ và sự kiện của Thành phố.