

# Phần 6 | Phân Tích về Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế và Chương Trình Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

---

## Giới thiệu

Tiêu Đề VI trong Civil Rights Act (Đạo Luật Dân Quyền) năm 1964, 42 U.S.C. 2000d et seq, và các quy định thi hành quy định rằng không người nào tại Hoa Kỳ bị loại khỏi việc tham gia, bị từ chối quyền lợi hoặc bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia theo các chương trình nào nhận hỗ trợ tài chính của Liên Bang. Trong *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974), U.S. Supreme Court (Tòa Án Tối Cao Hoa Kỳ) giải thích các quy định của Tiêu Đề VI là cấm các hành vi có ảnh hưởng không công bằng đến người có Limited English Proficiency (LEP, Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế) vì những hành vi này là sự phân biệt dựa trên cơ sở nguồn gốc quốc gia.

Nhằm phân tích và giải quyết các nhu cầu của nhóm dân số LEP, Spokane Transit Authority (STA, Cơ Quan Vận Tải Spokane) đã xây dựng Chương Trình Hỗ Trợ Ngôn Ngữ để vạch ra các chiến lược tiếp cận cộng đồng nhằm đảm bảo những cá nhân LEP có thể tiếp cận các chương trình và dịch vụ của cơ quan này. Những chiến lược tiếp cận cộng đồng này được xây dựng qua Phân Tích Bốn Yếu Tố theo hướng dẫn LEP của Department of Transportation (Sở Giao Thông Vận Tải) Liên Bang.

## Tóm Tắt Bốn Yếu Tố

Trong phạm vi cung cấp dịch vụ của STA, những người thuộc diện LEP chiếm 2,5% tổng dân số. Trong nhóm dân số LEP đó, 4,7% chủ yếu di chuyển bằng các phương tiện công cộng. Dựa trên những kết quả này, STA kết luận rằng việc tiếp cận cộng đồng trên diện rộng với nhóm dân số LEP mang lại kết quả không đáng kể. Có ít người với LEP sinh sống trong khu vực dịch vụ của STA và chỉ một phần nhỏ trong số họ sử dụng các phương tiện công cộng. Có rất nhiều dịch vụ trong cộng đồng dành cho nhóm dân số LEP để hỗ trợ họ trong việc sử dụng xe buýt. Do đó, mức độ tiếp cận cộng đồng phù hợp là ở mức tối thiểu, nhưng cần bao gồm có thông báo mục tiêu tới các tổ chức LEP (tùy theo dự án), dịch thuật theo yêu cầu, dịch trang web và đào tạo nhân viên.

## Phân Tích Bốn Yếu Tố

Phân tích này sẽ xác định và trả lời bốn câu hỏi để hỗ trợ quá trình xây dựng Chương Trình Hỗ Trợ Ngôn Ngữ và xác định mức độ hỗ trợ LEP cần thiết. Bốn câu hỏi được xác định như sau:

- Số lượng và tỷ lệ người với LEP sử dụng dịch vụ hoặc có trong nhóm dân số đủ điều kiện nhận dịch vụ là bao nhiêu?
- Tần suất người với LEP tham gia chương trình, hoạt động và dịch vụ của STA là bao nhiêu?
- Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ cung cấp bởi STA cho cộng đồng LEP là gì?
- Các nguồn lực có sẵn cho Special Services Transportation Agency (SSTA, Cơ Quan Vận Tải Dịch Vụ Đặc Biệt) và chi phí tổng thể là bao nhiêu?

## Phạm Vi Dịch Vụ

Khu vực cung cấp dịch vụ được xác định trong Chương Trình Title VI của STA gồm thành phố Spokane, Airway Heights, Cheney, Liberty Lake, Medical Lake, Millwood và Spokane Valley cũng như một số lượng hạn chế các khu vực chưa chính thức của Quận Spokane. Để hiểu rõ hơn về Public Transportation Benefit Area (PTBA, Khu Vực Phúc Lợi Giao Thông Công Cộng) của STA, chúng tôi thu thập dữ liệu một phần hoặc hoàn toàn bằng Khu Vực Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ trong phạm vi của PTBA. Mặc dù cách kiểm đếm này chỉ bao gồm số ít người sinh sống ngoài ranh giới địa lý của PTBA, cách này vẫn có vai trò quan trọng là đưa vào các khu vực trên, đảm bảo rằng quá trình phân tích nhân khẩu học có bao gồm nhóm dân số LEP. Những người với LEP có thể sử dụng phương tiện công cộng để đi tới các điểm đến trong phạm vi PTBA, gồm nơi làm việc, trường cao đẳng, đại học, phòng khám sức khỏe và nhà.

## Phương Pháp Thu Thập Dữ Liệu và Thông Tin:

- Thu thập dữ liệu thống kê dân số về nhóm dân số LEP bởi khu vực thống kê dân số (Bảng 4), ngôn ngữ được sử dụng (Bảng 5) và loại hình di chuyển (Bảng 6) trong PTBA
- Gửi thư điện tử cho một danh sách các nhà cung cấp dịch vụ đang hợp tác với nhóm dân số LEP tại Quận Spokane và yêu cầu họ tham gia bài khảo sát trực tuyến thông qua Survey Monkey. STA đã nhận được phản hồi từ 29 tổ chức khác nhau. Thư gửi cho các nhà cung cấp dịch vụ cùng với mẫu khảo sát và kết quả có trong Phụ Lục C.

## Yếu Tố 1: Số Lượng và Tỷ Lệ Người với LEP Sử Dụng Dịch Vụ hoặc Có Trong Nhóm Dân Số Đủ Điều Kiện Nhận Dịch Vụ.

### Tổng Quan Thống Kê Dân Số

Các cá nhân có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế được coi là có trình độ tiếng Anh hạn chế. Theo American Community Survey (ACS, Khảo Sát Cộng Đồng Người Mỹ) năm 2021, 12.450 trong tổng số 500.322 người trong khu vực PTBA được báo cáo rằng có thể nói tiếng Anh ở mức "chưa tốt", tương đương 2,5% (Bảng 4). Bản Đồ 4 cho biết phần trăm dân số LEP trong khu vực PTBA bằng khu vực thống kê dân số.

Bảng 4. Dân Số LEP trong PTBA bởi Khu Vực Thống Kê Dân Số

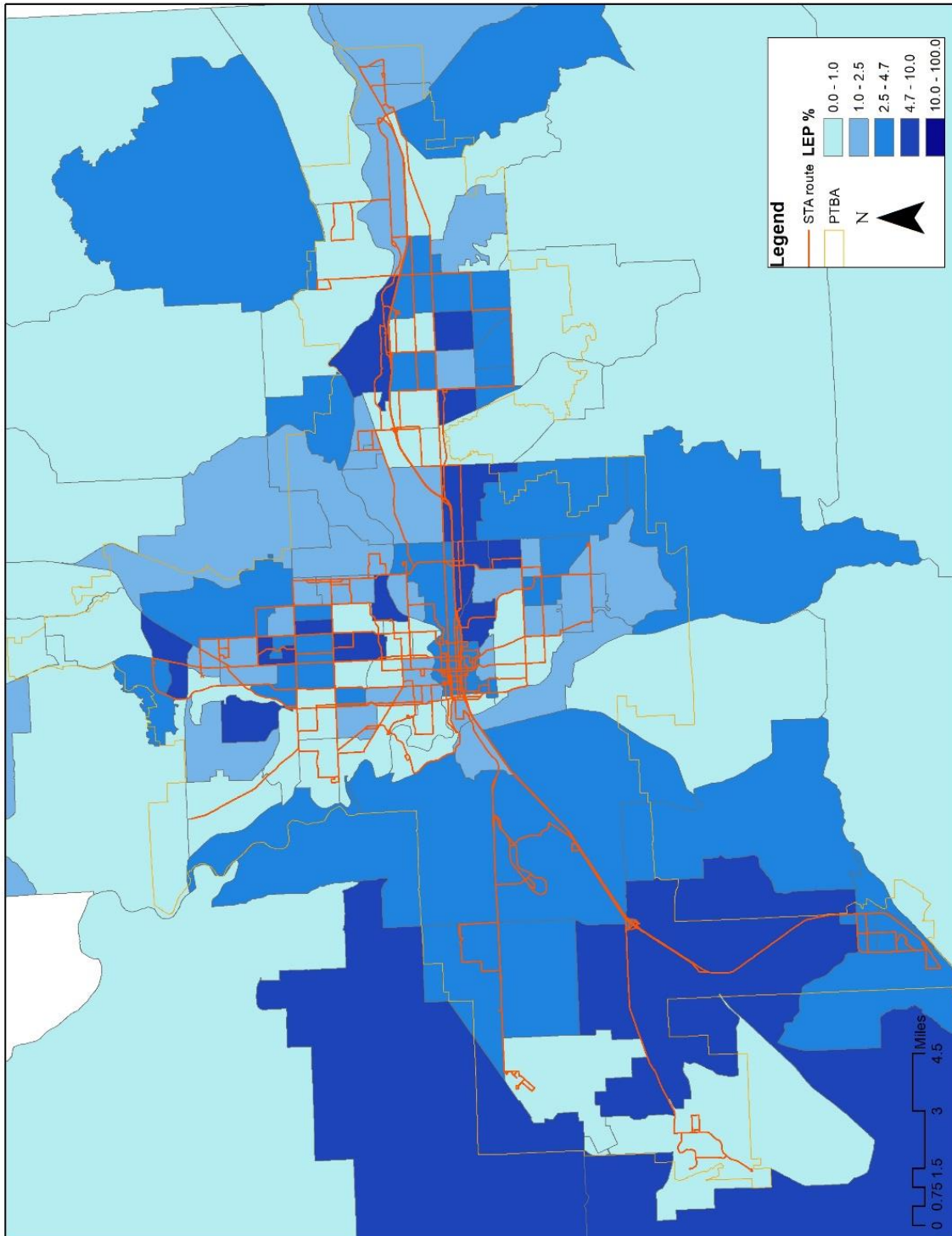
Khu Vực Thống Kê Dân Số	Tổng Dân Số	Ước Tính Số Người Nói Tiếng Anh Chưa Tốt	Phần Trăm
2.01	2.586	38	1,5%
2.02	1.267	23	1,8%
3.01	2.532	106	4,2%
3.02	2.536	185	7,3%
4	3.600	168	4,7%
5	3.225	95	2,9%
6	3.023	27	0,9%
7	4.987	8	0,2%
8	5.110	30	0,6%
9	5.839	11	0,2%

Khu Vực Thống Kê Dân Số	Tổng Dân Số	Ước Tính Số Người Nói Tiếng Anh Chưa Tốt	Phần Trăm
10	5.058	19	0,4%
11	3.128	44	1,4%
12	2.220	78	3,5%
13	3.238	12	0,4%
14	5.815	441	7,6%
15	5.505	18	0,3%
16	3.114	361	11,6%
18	2.727	163	6,0%
19	3.294	21	0,6%
20	3.884	71	1,8%
21	2.476	24	1,0%
23	4.697	0	0,0%
24	2.827	66	2,3%
25.01	3.073	9	0,3%
25.02	2.388	22	0,9%
25.03	3.205	29	0,9%
26	4.525	604	13,3%
29	3.012	196	6,5%
30	2.366	153	6,5%
31	4.630	353	7,6%
32	2.816	117	4,2%
35	2.638	70	2,7%
36.01	2.143	6	0,3%
36.02	2.298	30	1,3%
38	1.661	20	1,2%
39	2.078	51	2,5%
40.01	2.695	92	3,4%
40.02	2.232	0	0,0%
41	2.112	38	1,8%
42	4.412	27	0,6%
43	3.230	26	0,8%
44	4.582	52	1,1%
45	3.442	21	0,6%
46.01	3.727	89	2,4%
46.02	2.938	183	6,2%
47.01	3.005	62	2,1%
47.02	3.572	112	3,1%
48	3.855	112	2,9%
49	5.515	89	1,6%
50	4.074	58	1,4%
101.01	3.555	159	4,5%
101.02	2.631	0	0,0%
102.01	4.192	10	0,2%
102.03	3.964	10	0,3%
102.04	2.958	0	0,0%
103.01	4.358	59	1,4%
103.03	3.267	73.	2,2%

Khu Vực Thống Kê Dân Số	Tổng Dân Số	Ước Tính Số Người Nói Tiếng Anh Chưa Tốt	Phần Trăm
103.04	5.189	29	0,6%
103.05	7.342	45	0,6%
104.01	7.149	299	4,2%
104.03	3.166	184	5,8%
104.04	2.944	25	0,8%
105.04	3.262	14	0,4%
105.05	3.418	170	5,0%
105.06	5.123	146	2,8%
105.07	3.930	0	0,0%
105.08	3.980	0	0,0%
106.01	3.694	102	2,8%
106.03	4.117	40	1,0%
106.04	3.369	14	0,4%
107.01	3.918	202	5,2%
107.02	3.442	66	1,9%
108	2.233	33	1,5%
109.01	2.112	39	1,8%
109.02	3.259	4	0,1%
110	3.287	101	3,1%
111.02	3.928	46	1,2%
111.03	2.697	223	8,3%
111.04	3.037	86	2,8%
112.02	3.862	89	2,3%
112.03	5.214	224	4,3%
112.04	1.856	374	20,2%
113.01	3.633	110	3,0%
113.02	4.728	60	1,3%
114	5.024	32	0,6%
115	1.464	15	1,0%
116	1.606	19	1,2%
117.01	2.179	17	0,8%
117.02	6.820	450	6,6%
118	5.359	46	0,9%
119	4.779	130	2,7%
120	3.765	14	0,4%
121	2.450	15	0,6%
122	2.199	23	1,0%
123	5.528	317	5,7%
124.01	5.615	33	0,6%
124.02	6.143	52	0,8%
125	3.424	210	6,1%
126	3.799	52	1,4%
127.01	3.563	251	7,0%
127.02	2.672	91	3,4%
128.01	4.032	139	3,4%
128.02	3.484	154	4,4%
129.01	2.960	107	3,6%

Khu Vực Thống Kê Dân Số	Tổng Dân Số	Ước Tính Số Người Nói Tiếng Anh Chưa Tốt	Phần Trăm
129.02	7.079	197	2,8%
130.01	1.057	7	0,7%
130.02	2.731	83	3,0%
130.03	5.888	136	2,3%
131.01	6.414	77	1,2%
131.02	4.768	31	0,7%
132.01	6.985	42	0,6%
132.03	2.632	29	1,1%
132.04	4.373	46	1,1%
132.05	3.175	99	3,1%
133	3.204	17	0,5%
134.01	5.193	138	2,7%
135.01	1.561	43	2,8%
135.02	2.203	76	3,4%
135.03	5.554	0	0,0%
136	4.730	177	3,7%
137	2.968	134	4,5%
138	2.897	18	0,6%
139	5.323	25	0,5%
140.01	5.117	186	3,6%
140.02	6.042	180	3,0%
141	5.705	291	5,1%
142	3.447	27	0,8%
143	2.894	13	0,4%
144	4.113	71	1,7%
145	1.932	67	3,5%

**Bản Đồ 1. Dân Số LEP trong PTBA bởi Khu Vực Thống Kê Dân Số**



Nguồn ACS Dự Tính trong 5 Năm 2017-2022

Dữ liệu được thu thập ở cấp quận để xác định ngôn ngữ được sử dụng bởi nhóm dân số LEP. Dữ liệu ACS được cung cấp ở cấp quận trong Bảng C16001 của U.S. Census Bureau (Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ): Language Spoken at Home for the Population 5 years and Over (Ngôn Ngữ Sử Dụng tại Nhà của Nhóm Dân Số từ 5 Năm trở lên) như ước tính 5 năm, 2017-2021. Bảng 5 xác định các ngôn ngữ được sử dụng bởi nhóm dân số LEP trong Quận Spokane. Nhìn chung, 2,6% dân số Quận Spokane sử dụng ngôn ngữ không phải tiếng Anh ở nhà trong khi vẫn có thể nói tiếng Anh chưa "tốt".

**Bảng 5. Ngôn Ngữ Sử Dụng tại Nhà theo Khả Năng Nói Tiếng Anh**

Ngôn Ngữ	Ước Tính	% Dân Số Quận	Nói tiếng Anh "rất tốt"	Nói tiếng Anh chưa "tốt"	% Tổng Dân Số Nói Ngôn Ngữ Khác chưa "tốt"	% Tổng Dân Số Nói Tiếng Anh chưa "tốt"
Tổng:	500.322					
Chỉ nói tiếng Anh	463.525	92,6%				
Tiếng Tây Ban Nha	12.164	2,4%	8.896	3.268	0,7%	26,9%
Tiếng Nga, Tiếng Ba Lan hoặc ngữ tộc Slavic	6.599	1,3%	3.939	2.660	0,5%	40,3%
Ngôn Ngữ Châu Á hoặc Ngôn Ngữ Đảo Thái Bình Dương khác	3.863	0,8%	2.598	1.265	0,3%	32,7%
Ngôn Ngữ thuộc Ngữ Hệ Ấn-Âu Khác	3.409	0,7%	2.125	1.284	0,3%	37,7%
Tiếng Ả Rập	1.895	0,4%	1.010	885	0,2%	46,7%
Tiếng Việt	1.760	0,4%	610	1.150	0,2%	65,3%
Tiếng Đức hoặc ngôn ngữ German Phía Tây khác	1.614	0,3%	1.416	198	0,0%	12,3%
Các ngôn ngữ khác và các ngôn ngữ chưa xác định	1.527	0,3%	1.041	486	0,1%	31,8%
Tiếng Tagalog (bao gồm tiếng Philippines)	1.218	0,2%	808	410	0,1%	33,7%
Tiếng Trung (bao gồm tiếng Quan Thoại và tiếng Quảng Đông)	1.006	0,2%	488	518	0,1%	51,5%

Tiếng Pháp, Haiti hoặc Cajun	981	0,2%	894	87	0,0%	8,9%
Tiếng Hàn	761	0,2%	522	239	0,0%	31,4%

Nguồn: U.S. Census Bureau 2017-2021 American Community Survey 5-Year Estimates Language Spoken at Home (Khảo Sát Cộng Đồng Người Mỹ trong 5 năm từ 2017-2021 về Ngôn Ngữ Sử Dụng tại Nhà của Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ)

### Thông Tin từ Các Tổ Chức Cộng Đồng

Dựa theo kết quả khảo sát, ngôn ngữ mà các tổ chức cộng đồng thường gặp nhất bao gồm tiếng Tây Ban Nha và tiếng Nga, theo sau đó là tiếng Marshall, tiếng Ukraine, tiếng Ba Tư, tiếng Ả Rập, tiếng Việt và tiếng Swahili.

## Yếu Tố 2: Tần Suất Người LEP Tham Gia Chương Trình, Hoạt Động và Dịch Vụ của STA

### Tổng Quan Thống Kê Dân Số

Kết quả ACS ước tính trong 5-năm vào năm 2021 bao gồm dữ liệu về phương thức đi lại chính đến nơi làm việc giữa nhóm dân số có và không có LEP. Dữ liệu này cho thấy rằng, trong khu vực cung cấp dịch vụ, có 2,5% (6.179/242.600 người) trong tổng số người lao động trên 16 tuổi thuộc diện LEP. Người lao động LEP đủ 16 tuổi trở lên đi làm chủ yếu bằng phương tiện công cộng chiếm 0,1% (292/242.600 người) trong số những người lao động đi làm bằng phương tiện công cộng đủ 16 tuổi nói chung. Trong số người lao động LEP trong khu vực cung cấp dịch vụ, chỉ 4,7% (292/5.330 người) sử dụng phương tiện công cộng để đi làm. Bảng 6 dưới đây thể hiện phần trăm người lao động LEP sử dụng phương tiện công cộng theo từng loại phương tiện.

**Bảng 1. Phương Tiện Di Chuyển Sử Dụng để Đi Làm và Khả Năng Nói Tiếng Anh**

Mô Tả	PTBA	Ước Tính LEP trong PTBA
	Ước Tính	Số Người
Người Lao Động từ 16 tuổi trở lên	242.600	6.179
Xe hơi, xe tải hoặc xe van - lái xe một mình	179.798	4.009
Xe hơi, xe tải hoặc xe van - đi chung xe	21.853	1.300
Phương tiện công cộng (trừ xe taxi)	5.330	292
Đi bộ	6.583	119
Xe taxi, xe máy, xe đạp hoặc phương tiện khác	3.441	142
Làm việc tại nhà	25.595	317

Nguồn: U.S. Census Bureau, 2021 American Community Survey 5-Year Estimates. Table B08113: Means of Transportation to Work by Language Spoken at Home and Ability to Speak English (Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ, Khảo Sát Cộng Đồng Người Mỹ Năm 2021 trong 5 Năm. Bảng B08113: Phương Tiện Di Chuyển Sử Dụng để Đi Làm theo Ngôn Ngữ Sử Dụng tại Nhà và Khả Năng Nói Tiếng Anh).

### Thông Tin từ Các Tổ Chức Cộng Đồng

- 74% người tham gia khảo sát cho biết những khách hàng có trình độ tiếng Anh hạn chế mà họ phục vụ phụ thuộc vào phương tiện công cộng để đáp ứng nhu cầu di chuyển của mình.



- Các địa điểm mà khách hàng LEP của họ thường xuyên di chuyển đến và rời khỏi nhiều nhất là Downtown Spokane, Northeast Spokane và Northwest Spokane.

### **Yêu Cầu Dịch Thuật**

Kỳ đánh giá 2020-2022 nhận được rất nhiều yêu cầu dịch vụ dịch thuật. Trong năm 2020, có 25 yêu cầu cho dịch vụ dịch thuật, năm 2021 có 13 yêu cầu và năm 2022 có 88 yêu cầu. Rất nhiều yêu cầu trong số đó đến từ bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và An Ninh tại STA Plaza nằm ở khu vực trung tâm thành phố. Bảng 7 dưới đây thể hiện số lần yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ theo các năm.

**Bảng 7. Số Lượng Yêu Cầu Hỗ Trợ Ngôn Ngữ theo Năm và theo Ngôn Ngữ**

<b>Ngôn Ngữ</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>% Ngôn Ngữ Được Yêu Cầu</b>
Tiếng Tây Ban Nha	1	2	81	67%
Tiếng Nga	20	7	6	26%
Tiếng Amharic	3			2,4%
Tiếng Ukraine	1			0,8%
Tiếng Ả Rập		1		0,8%
Tiếng Bosnia		1		0,8%
Tiếng Miến Điện		1		0,8%
Tiếng Quan Thoại		1		0,8%
Tiếng Việt			1	0,8%
<b>TỔNG</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>88</b>	

### **Yếu Tố 3: Bản Chất và Tầm Quan Trọng của Chương Trình, Hoạt Động hoặc Dịch Vụ Cung Cấp bởi STA cho Cộng Đồng LEP**

#### **Mô Tả Dịch Vụ**

Là một cơ quan vận tải công cộng trong khu vực, STA đóng vai trò cầu nối quan trọng giữa cư dân và các công ty, cơ sở giáo dục, trung tâm y tế, trung tâm mua sắm, trung tâm vận tải liên hợp như Spokane International Airport và Fairchild Air Force Base. Cung cấp dịch vụ tại Downtown Spokane, Spokane Valley và năm thành phố khác trong PTBA, STA có phạm vi hoạt động rộng khoảng 248 dặm vuông (642 km vuông) và phục vụ 467.839 cư dân, tương đương 84,9% dân số quận (dựa trên ước tính dân số PTBA 2022 của Office of Financial Management (Văn Phòng Quản Lý Tài Chính) Tiểu Bang Washington và Ước tính dân số quận tháng 4 năm 2022).

Ngoài các dịch vụ trên tuyến cố định, STA còn cung cấp các dịch vụ Paratransit và Đi Chung Xe theo Americans with Disability Act (ADA, Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật). Paratransit là dịch vụ tận nhà tại khu vực dịch vụ có sẵn, trong thời gian cung cấp dịch vụ tuyến cố định, dành cho

những cá nhân bị khuyết tật và không thể sử dụng dịch vụ xe buýt tuyến cố định. Dịch vụ Đi Chung Xe (Đi Chung) cải thiện hệ thống giao thông công cộng của STA bằng cách tập hợp khách hàng đi chung xe theo các nhóm.

#### **Yếu Tố 4: Các Nguồn Lực Cho STA và Chi Phí Tổng Thể**

Bước này cho phép STA so sánh nhu cầu nhận hỗ trợ ngôn ngữ với các nguồn lực tài chính là nhân sự hiện tại và trong tương lai. Phân tích này giúp xác định xem các dịch vụ ngôn ngữ đang cung cấp có đạt hiệu quả không cũng như hỗ trợ định hình các khoản đầu tư trong tương lai để mang lại sự trợ giúp cần thiết nhất cho số đông người LEP trong phạm vi nguồn lực của STA.

#### **Các Nguồn Lực Hiện Có**

- Trang web của STA có thể được dịch bằng Google Dịch.
- Tối thiểu một nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng thông thạo tiếng Tây Ban Nha.
- Chương trình Mobility Training (Đào Tạo Khả Năng Vận Động) của STA có thể sử dụng phiên dịch viên qua điện thoại khi hướng dẫn cá nhân LEP cách đi xe buýt.
- STA ký hợp đồng với Corporate Translation Services (CTS, Dịch Vụ Dịch Thuật Doanh Nghiệp) LanguageLink để cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại. Những dịch vụ này được sử dụng bởi bộ phận Đặt Chỗ, An Ninh, Dịch Vụ Khách Hàng và Nhân Viên Kiểm Tra của Paratransit.
- STA ký hợp đồng với NWI Global để cung cấp dịch vụ dịch thuật tài liệu theo yêu cầu khách hàng. Những dịch vụ này cũng được STA sử dụng khi tiến hành tiếp cận cộng đồng qua văn bản mục tiêu.
- Nhân Viên Kiểm Tra cung cấp chương trình đào tạo cho các đơn vị vận hành tuyến cố định, an ninh và đại diện dịch vụ khách hàng của Paratransit về cách hỗ trợ những người LEP cần hỗ trợ ngôn ngữ.

#### **Chi Phí**

- Các tổ chức địa phương phục vụ nhóm dân số LEP theo nhiều cách khác nhau, bao gồm dịch vụ dịch thuật, giáo dục ESL, kết nối, đào tạo việc làm, nhà ở và một số dịch vụ cơ bản khác.
- Chi phí dịch thuật qua điện thoại của CTS LanguageLink trong giai đoạn 2020 - 2022 là \$550,15.

#### **Quyết Định Hỗ Trợ LEP Cần Thiết**

Trong phạm vi cung cấp dịch vụ của STA, những người thuộc diện LEP chiếm 2,5% tổng dân số. Trong nhóm dân số LEP đó, 4,7% chủ yếu di chuyển bằng các phương tiện công cộng. Dựa trên những kết quả này, STA kết luận rằng việc tiếp cận cộng đồng trên diện rộng với nhóm dân số LEP mang lại kết quả không đáng kể. Có ít người với LEP sinh sống trong khu vực dịch vụ của STA và chỉ một phần nhỏ trong số họ sử dụng các phương tiện công cộng.

## Chương Trình Hỗ Trợ Nhóm Dân Số và Cá Nhân LEP

Chương trình này được thành lập theo quyết định hỗ trợ LEP bắt buộc cùng với khu vực dịch vụ STA dựa trên kết quả Nghiên Cứu Bốn Yếu Tố. Dưới đây là các chiến lược STA có thể sử dụng khi hỗ trợ người có khả năng tiếng Anh hạn chế.

### Thông báo mục tiêu tới các tổ chức LEP

Tùy theo phạm vi dự án và thành phần dân số có liên quan, STA có thể thực hiện các điều dưới đây:

- Gửi thông tin cập nhật về sự thay đổi giá vé hoặc thay đổi lớn về dịch vụ cho các tổ chức cộng đồng (như được xác định trong danh sách phân phối) phục vụ người LEP.
- Cập nhật danh sách phân phối nếu cần.
- Gửi bài khảo sát cho các tổ chức cộng đồng để lấy thông tin nhân khẩu học về nhóm dân số LEP mà họ phục vụ và về các dịch vụ mà họ cung cấp.
- Làm việc với các tổ chức cộng đồng để chia sẻ thông tin của STA dưới các ngôn ngữ cần thiết.

### Biện Pháp Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

Thông báo hỗ trợ ngôn ngữ sẽ được niêm yết tại Plaza và đăng tải lên trang web của STA cũng như trên các phương tiện dịch vụ mang lại doanh thu của STA. Thông báo về dịch vụ dịch thuật sẽ được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Nga và tiếng Việt, vốn là ba ngôn ngữ "Safe Harbor (Bến An Toàn)" được xác định. Một ví dụ về thông báo hỗ trợ ngôn ngữ là:

*Nếu cần thông tin bằng ngôn ngữ khác, vui lòng liên hệ (509) 325-6094.*

*Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (509) 325-6094.*

*Для получения информации на другом языке звоните по тел. (509) 325-6094.*

*Nếu quý vị cần thông tin bằng một ngôn ngữ khác, xin vui lòng gọi số (509) 325-6094.*

### Dịch Thuật Theo Yêu Cầu

Nhân Viên Kiểm Tra STA sẽ cung cấp các chương trình, biểu mẫu và các tài liệu STA khác bằng các ngôn ngữ được yêu cầu bởi một cá nhân thuộc diện LEP. STA sẽ làm việc với nhân viên dịch thuật nếu cần hỗ trợ ngôn ngữ khi giao tiếp.

Dưới đây là bản sao tấm áp phích "Point to your language (Chọn ngôn ngữ của quý vị)" được bộ phận dịch vụ khách hàng sử dụng như một công cụ để hỗ trợ người cần dịch vụ dịch thuật (Hình 1).

Sau khi biết ngôn ngữ cần hỗ trợ, bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ liên hệ CTS LanguageLink để yêu cầu dịch vụ dịch thuật.

Hình 1. Áp phích Point to your language

TRUSTED MULTILINGUAL COMMUNICATION

## Point to your language

Amharic አማርኛ	Hebrew עברית	Portuguese <b>Portugués</b>
Arabic العربية	Hindi हिन्दी	Punjabi ਪੰਜਾਬੀ
Bosnian (Serbo-Croatian) <b>Bosanski</b>	Hmong <b>Hmoob</b>	Romanian <b>Română</b>
Burmese မြန်မာစာ	Italian <b>italiano</b>	Russian <b>Русский</b>
Cambodian ខ្មែរ	Japanese 日本語	Somali <b>Soomaali</b>
Cantonese 廣東話	Karen ကရင်	Spanish <b>Español</b>
Haitian Creole <b>Kreyól Ayisyen</b>	Kirundi <b>Ikirundi</b>	Swahili <b>Kiswahili</b>
Farsi فارسی	Korean 한국어	Tagalog <b>Tagalog</b>
French <b>Français</b>	Laotian ພາສາລາວ	Thai ภาษาไทย
French-Canadian <b>français canadien</b>	Mandarin 國語	Tigrinya ትግርኛ
German <b>Deutsch</b>	Nepali नेपाली	Urdu اردو
Turkish <b>Türkçe</b>	Polish <b>Polski</b>	Vietnamese <b>Tiếng Việt</b>

Over 240 languages 24/7/365

[twitter.com/CTSlanguagelink](https://twitter.com/CTSlanguagelink)

[facebook.com/ctslanguagelink](https://facebook.com/ctslanguagelink)

Find us online: [ctslanguagelink](https://ctslanguagelink.com)

Telephone: 1.800.208.2620

*We speak your customer's language*

### Dịch Trang Web

Trang web của STA sử dụng phần mềm Google Dịch để hỗ trợ những người thuộc diện LEP trong quá trình sử dụng. Phần mềm này bao gồm các dịch vụ dịch thuật cho từng Ngôn Ngữ Safe Harbor có trong chương trình này.

### **Đào Tạo Nhân Viên**

Chương Trình LEP được phân phối tới tất cả nhân viên dịch vụ khách hàng STA. Thông tin này là một phần quy trình định hướng nhân viên của STA dành cho tất cả nhân viên dịch vụ khách hàng mới. Các chủ đề đào tạo bao gồm:

- Các quy trình và chính sách LEP Title VI.
- Hỗ trợ ngôn ngữ bởi STA.
- Các quy trình tiếp cận một phiên dịch viên.

Các Đơn Vị Vận Hành Giao Thông Công Cộng được đào tạo về quy trình hỗ trợ người LEP của STA. Nội dung đào tạo bao gồm:

- Tôn trọng khách hàng.
- Sử dụng các câu ngắn, đơn giản và dễ hiểu đối với người nghe.
- Nói chậm rãi từng chữ để khách hàng có thể hiểu dễ hơn.
- Nếu đơn vị vận hành giao tiếp thông qua phiên dịch viên, hướng cuộc trò chuyện đến khách hàng thay vì phiên dịch viên.
- Không vờ hiểu nếu không hiểu cách giao tiếp của khách hàng. Thay vào đó, yêu cầu khách hàng nhắc lại thông tin một cách chậm rãi vì đó có thể là thông tin quan trọng.
- Thử sử dụng hình ảnh, yêu cầu khách hàng viết ra giấy hoặc chỉ trên bản đồ. Hãy sáng tạo. Cố gắng sử dụng ngôn ngữ cơ thể.
- Đối với hỗ trợ ngôn ngữ, tham khảo áp phích "Road Rules (Luật Đường Bộ)" ở mỗi ghế sau của ghế tài xế. Giới thiệu khách hàng với Nhân Viên Kiểm Tra của STA theo số (509) 325-6094 nếu cần.
- Nếu cần thêm hỗ trợ, hãy liên hệ Điều Phối Viên, hoặc nếu quý vị đang ở Plaza, chỉ dẫn khách hàng tới bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng hoặc bộ phận An Ninh để được hỗ trợ ngôn ngữ.

### **Theo Dõi và Cập Nhật Chương Trình LEP**

Chương trình này được thiết kế linh hoạt và dễ cập nhật. STA tối thiểu sẽ tuân theo lịch cập nhật chương trình Title VI.

Một đợt cập nhật sẽ phân tích tất cả các bộ phận của chương trình như:

- Có bao nhiêu người LEP sử dụng dịch vụ?
- Nhu cầu của họ có được đáp ứng không?
- Dân số LEP hiện tại trong khu vực dịch vụ là bao nhiêu?
- Có sự thay đổi nào trong loại ngôn ngữ cần dịch vụ dịch thuật không?
- Các chương trình STA đã xác định trước đó có còn cần hỗ trợ ngôn ngữ nữa không? Có cần bổ sung chương trình nào khác không?
- Các nguồn lực STA có sẵn, như công nghệ, nhân lực, chi phí tài chính có thay đổi không?
- STA đã hoàn thành mục tiêu của chương trình LEP chưa?
- Có đơn khiếu nại nào được nộp không?

### **Quy Định Safe Harbor**

Theo Quy Định Safe Harbor của Department of Justice (DOJ, Bộ Tư Pháp) Hoa Kỳ, được Hoa Kỳ thông qua Department of Transportation (DOT) Hoa Kỳ, nếu người nhận tài trợ từ quỹ liên bang cung cấp bản dịch bằng văn bản của các tài liệu quan trọng cho mỗi nhóm ngôn ngữ LEP chiếm năm phần trăm (5%) hoặc 1.000 người trong tổng dân số được cơ quan phục vụ, thì hành động đó sẽ được coi là bằng chứng rõ ràng về việc tuân thủ nghĩa vụ dịch thuật bằng văn bản của người nhận. Theo ước tính ACS 2021 cho 5 năm, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Nga, tiếng Ả Rập, tiếng Việt, tiếng Tagalog, tiếng Trung được coi là ngôn ngữ “Safe Harbor” ở Quận Spokane. STA sẽ coi đó là các ngôn ngữ “Safe Harbor” trong Public Transportation Benefit Area (PTBA) của Spokane.

### **Phổ Biến Chương Trình STA LEP**

STA sẽ đăng tải chương trình LEP lên trang web như một phần của Chương Trình Title VI chung của STA tại đây: <https://www.spokanetransit.com/projects/title-vi-non-discrimination-policy-and-plan/>

Một cá nhân LEP có thể yêu cầu bản sao của chương trình. Nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào về chương trình này, vui lòng liên hệ:

Community Ombudsman and Accessibility Officer

1230 W. Boone Avenue

Spokane, WA 99201

(509) 325-6094

TTY Relay 711

[ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)