



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN VẬN HÀNH CỤC CẢNH SÁT NEW ORLEANS

CHƯƠNG: 55.4

TIÊU ĐỀ: DỊCH VỤ DÀNH CHO NGƯỜI CÓ TRÌNH ĐỘ ANH NGỮ HẠN CHẾ

NGÀY HIỆU LỰC: 12/18/16

ĐÃ SỬA ĐỔI: 11/1/20; 8/15/21

MỤC ĐÍCH

Cục Cảnh sát New Orleans (NOPD) công nhận tầm quan trọng của việc giao tiếp hiệu quả và chính xác giữa nhân viên của mình và cộng đồng mà họ phục vụ. Các rào cản về ngôn ngữ có thể cản trở việc giao tiếp hiệu quả và chính xác theo nhiều cách khác nhau. Rào cản ngôn ngữ đôi khi có thể ngăn cản hoặc thậm chí cấm các cá nhân có **trình độ Anh ngữ hạn chế** (LEP) tiếp cận và/hoặc hiểu các quyền, nghĩa vụ và dịch vụ quan trọng, hoặc giao tiếp một cách chính xác và hiệu quả trong các tình huống khó khăn. Việc giao tiếp bị cản trở với các nạn nhân, nhân chứng, thủ phạm bị cáo buộc và các thành viên cộng đồng là LEP có thể khiến NOPD đối mặt với các thách thức về an toàn, liên quan đến bằng chứng và đạo đức. Tìm cách đảm bảo sự giao tiếp tối đa giữa cơ quan thực thi pháp luật và tất cả các phân khúc của cộng đồng sẽ phục vụ cho lợi ích của cả hai nhóm.

Mục đích của chính sách này là thiết lập các hướng dẫn hiệu quả để nhân viên của Cục tuân theo khi cung cấp dịch vụ hoặc tương tác với các cá nhân LEP.

TUYÊN BỐ CỦA CẢNH SÁT

1. Cục Cảnh sát New Orleans sẽ thực hiện các bước nhanh chóng và hợp lý để cung cấp cho các cá nhân LEP khả năng tiếp cận kịp thời, có ý nghĩa tới các dịch vụ và lợi ích mà Cục cung cấp trong tất cả các chương trình hoặc hoạt động được tài trợ. Tất cả nhân viên NOPD sẽ cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí, bao gồm dịch vụ thông dịch viên bằng lời và thông tin liên lạc được dịch thuật, cho các cá nhân LEP mà họ gặp gỡ hoặc bất cứ khi nào một cá nhân LEP cần hoặc yêu cầu các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Nhân viên của Cục tương tác với các cá nhân LEP sẽ thông báo cho những cá nhân đó rằng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho những cá nhân LEP và nhân viên NOPD sẽ cung cấp các dịch vụ này cho họ.
2. Nhân viên NOPD không được phép nói với bất kỳ cá nhân LEP nào rằng họ phải học Tiếng Anh để sử dụng các dịch vụ của cảnh sát hoặc đi cùng hay tự chuẩn bị thông dịch viên của riêng họ. Nhân viên NOPD bị cấm sử dụng các bình luận thiếu nhạy cảm về chủng tộc hoặc văn hóa hay mang tính thù địch đối với những cá nhân LEP.

CÁC ĐỊNH NGHĨA

Song ngữ—Một năng lực đã được chứng minh và khả năng nói bằng Tiếng Anh và ngôn ngữ thứ hai bao gồm tất cả các từ vựng, thuật ngữ và cụm từ cần thiết.

Thiết bị Phiên dịch Điện tử—Một thiết bị thông dịch di động, rảnh tay cung cấp khả năng tiếp cận 24/24 giờ tới các thông dịch viên có thể giao tiếp bằng 180 ngôn ngữ khác nhau.

Tình huống cấp bách—đối với các tình huống liên quan đến LEP có nghĩa là một tình huống bắt buộc hoặc thực sự khẩn cấp, trong đó việc hành động nhanh chóng là cần thiết để ngăn ngừa thương tích cho một người khi mà không thể tuân theo quy trình thông thường để có được một thông dịch viên hoặc nhận được dịch vụ thông dịch, chẳng hạn như khi một nạn nhân cần phải mô tả một thủ phạm.

Thông dịch—Hành động lắng nghe thông tin bằng một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) và chuyển đổi bằng lời sang ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) trong khi vẫn giữ nguyên ý nghĩa.

Người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP)—Đề cập đến một người không nói Tiếng Anh như ngôn ngữ chính của mình và có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu Tiếng Anh hạn chế. Các cá nhân LEP có thể có năng lực trong một số hình thức giao tiếp nhất định (ví dụ: nói hoặc hiểu), nhưng vẫn là LEP đối với các mục đích khác (ví dụ: đọc hoặc viết). Tương tự, việc xác định một người là LEP là tùy theo ngữ cảnh cụ thể: một cá nhân có thể có đủ kỹ năng Tiếng Anh để hoạt động trong một môi trường, nhưng những kỹ năng này có thể không đủ trong các tình huống khác.

Thông dịch viên được NOPD ủy quyền (NOPDAI)—Một nhân viên song ngữ của NOPD đã được đánh giá, kiểm tra và chứng minh năng lực của họ ở Tiếng Anh và ngôn ngữ thứ hai bằng cách sử dụng thuật ngữ, từ vựng và cụm từ cần thiết. Sau khi thông dịch viên thiết lập được năng lực và được đào tạo về ứng xử đạo đức và nghề nghiệp với tư cách là thông dịch viên, sĩ quan đó sẽ được chứng nhận và NOPD có thể ủy quyền cho họ thông dịch cho những người khác trong một số tình huống nhất định, chẳng hạn như phỏng vấn, thẩm vấn hoặc nói chuyện và trả lời các khiếu nại của công dân.

Danh sách NOPDAI—Danh sách các thành viên Cục Cảnh sát New Orleans nói được hai thứ tiếng và được phép thực hiện các dịch vụ thông dịch viên. Danh sách NOPDAI sẽ được công bố trên mạng nội bộ của Cục và có sẵn cho tất cả các thành viên.

Ngôn ngữ chính—Tiếng mẹ đẻ của một cá nhân hoặc ngôn ngữ mà một cá nhân giao tiếp hiệu quả nhất. Các thành viên của Cục phải cố gắng hết sức để xác định ngôn ngữ nói và viết chính của một cá nhân để đảm bảo giao tiếp hiệu quả.

Dịch thuật—Việc chuyển đổi văn bản từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) thành một văn bản tương đương ở một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) trong khi vẫn giữ nguyên ý nghĩa.

Các vật dụng hoặc tài liệu quan trọng—Các tài liệu được xác định bởi Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ và được NOPD sử dụng thường xuyên cho các hoạt động điều tra hoặc thực thi pháp luật được cung cấp cho hoặc sử dụng bởi công chúng. Điều này bao gồm các Cảnh báo Miranda, hướng dẫn về cách nộp đơn khiếu nại, chính sách cho người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế, chính sách và Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ, các biểu mẫu thông tin được cung cấp cho nạn nhân và nhân chứng và cũng có thể bao gồm các thông tin khác. (Xem **NOPD.org thư mục Resources (Các Nguồn Trợ giúp) – Vật dụng/Tài liệu Quan trọng.**)

ĐIỀU PHỐI VIÊN LAC (LANGUAGE ACCESS - TIẾP CẬN NGÔN NGỮ)

3. Giám đốc Cảnh sát sẽ bổ nhiệm một thành viên đã đạt cấp bậc trung úy trở lên làm Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ của Cục, người sẽ chịu trách nhiệm điều phối, thực hiện và giám sát việc tuân thủ tất cả các khía cạnh của các dịch vụ của NOPD cho các cá nhân LEP với sự hỗ trợ của Bộ phận Tiêu chuẩn Hiệu suất. Điều này bao gồm việc đảm bảo các dịch

vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí cho tất cả các cá nhân LEP mà các thành viên của Cục gặp gỡ, phù hợp với Chương này và Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của Cục.”

4. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ chịu trách nhiệm chuẩn bị các bản dịch và phân phối các tài liệu và thông tin liên lạc cho các cộng đồng LEP. Bộ phận Tiêu chuẩn Chính sách sẽ đóng vai trò là kho lưu trữ trung tâm của tất cả các tài liệu đã dịch và cung cấp chúng cho nhân viên NOPD và công chúng thông qua trang web mạng nội bộ của NOPD, www.nopd.org. Các tài liệu và thông tin liên lạc quan trọng phải được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt bao gồm, nhưng không chỉ gồm:
 - (a) Các biểu mẫu đồng ý tìm kiếm
 - (b) Các biểu mẫu lời khai của nhân chứng và nạn nhân.
 - (c) Các biểu mẫu phạt.
 - (d) Các biểu mẫu thông báo quyền của nạn nhân.
 - (e) Các mẫu đơn khiếu nại của công dân; và
 - (f) Thông báo tư vấn cho những cá nhân LEP về hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí liên quan đến các hoạt động của NOPD.
5. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ chịu trách nhiệm xem xét hàng năm tất cả các tài liệu, biểu mẫu hoặc thông tin liên lạc mới được NOPD phát hành để đánh giá xem chúng có nên được coi là tài liệu quan trọng cần dịch hay không.
6. Hợp tác với Bộ phận Tiêu chuẩn Hiệu suất, Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ hàng năm sẽ đánh giá dữ liệu nhân khẩu học, xem xét dữ liệu sử dụng dịch vụ truy cập ngôn ngữ và tham khảo ý kiến đại diện của cộng đồng LEP và chỉ huy của Khu vực để đảm bảo rằng Cục đang cung cấp các dịch vụ và lợi ích mà cục cung cấp trong tất cả các chương trình hoặc hoạt động do NOPD thực hiện cho những cá nhân LEP. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ sử dụng đánh giá này để xác định xem các tài liệu hoặc thông tin liên lạc quan trọng có nên được dịch sang các ngôn ngữ bổ sung hay không và liệu các thay đổi liên quan khác đối với chương trình LEP của Cục có cần thiết hay không.
7. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ chuẩn bị một báo cáo hàng năm cho Tổng thanh tra Cảnh sát đánh giá các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà họ cung cấp cho các cá nhân LEP, hiệu quả của các dịch vụ đó, các khiếu nại về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ đã nhận được và cách giải quyết khiếu nại, và bất kỳ khuyến nghị nào để cải thiện các chính sách và thủ tục tiếp cận ngôn ngữ.
8. Thông tin được theo dõi và phân tích cho báo cáo bao gồm nhưng không chỉ gồm:
 - (a) Số lượng cá nhân LEP mà nhân viên NOPD đã gặp trực tiếp, qua điện thoại, bằng văn bản hoặc phương thức liên lạc điện tử, và trên trang web của NOPD.
 - (b) Đối với mỗi cuộc gặp ở mục (a), số người LEP đã yêu cầu dịch vụ và số người đã được cung cấp dịch vụ.
 - (c) Ngôn ngữ nói và viết chính của những người LEP đã được cung cấp dịch vụ.
 - (d) Đối với mỗi cuộc gặp được mô tả trong mục (a), dịch vụ được cung cấp là dịch vụ phiên dịch trực tiếp, từ xa hay dịch vụ khác.
 - (e) Số lượng nhân viên song ngữ đã được đánh giá về trình độ thông thạo ngôn ngữ bao gồm cả mức độ thông thạo của họ.
 - (f) Việc sử dụng người dịch tài liệu theo số lượng tài liệu hoặc thông tin liên lạc được dịch và ngôn ngữ không phải Tiếng Anh.
9. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ chịu trách nhiệm tạo và duy trì danh sách NOPDAI sẽ bao gồm (các) ngôn ngữ thông thạo của từng thông dịch viên, thời điểm các kỹ năng ngôn ngữ được đánh giá cho từng ngôn ngữ và liệu có bất kỳ khiếu nại nào được gửi đến họ về kỹ năng ngôn ngữ của họ hay không. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ cung cấp danh sách này cho giám đốc điều hành của Khu vực Liên lạc Giáo xứ Orleans (OPCD) để điều phối viên sử dụng. Danh sách này cũng sẽ có sẵn trên mạng nội bộ của NOPD và sẽ được xem xét về độ chính xác, sáu (6) tháng một lần với các bản cập nhật được cung cấp khi thích hợp.

10. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ liên tục đánh giá hiệu lực và hiệu quả của Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của Cục và sẽ báo cáo với Tổng thanh tra hoặc người được họ chỉ định về những cải tiến cần thiết và bất kỳ mối quan ngại nào về trách nhiệm. Tổng thanh tra hoặc người được họ chỉ định sẽ xem xét thông tin do Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ cung cấp và phản hồi khi cần thiết để đảm bảo rằng Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ của NOPD có hiệu quả.
11. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ chịu trách nhiệm thu thập và theo dõi các cuộc gọi để thu thập dữ liệu dịch vụ về các liên hệ của LEP với NOPD. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ có thể thu thập những dữ liệu này thông qua việc xem xét các bản ghi OPCD CAD trên các cuộc gọi của NOPDAI để cung cấp dịch vụ và/hoặc các dịch vụ phiên dịch độc lập trực tiếp hoặc qua điện thoại cung cấp cho các thành viên NOPD thông qua giao thức OPCD. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ chuẩn bị các báo cáo hàng tháng cho Phó Giám đốc tương ứng của mình, phác thảo các dịch vụ LEP được điều phối thông qua OPCD. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ đưa thông tin này vào báo cáo hàng năm cho Tổng thanh tra Cảnh sát.

THẨM VẤN HÌNH SỰ VÀ PHÒNG VẤN NHÂN CHỨNG TỘI PHẠM

12. Các cuộc thẩm vấn hình sự và phỏng vấn nhân chứng tội phạm có khả năng liên quan đến các tuyên bố có giá trị làm bằng chứng mà dựa vào đó nhân chứng có thể bị luận tội trước tòa. Vì vậy, độ chính xác được ưu tiên. Hơn nữa, việc không bảo vệ quyền của các cá nhân LEP trong quá trình bắt giữ và thẩm vấn gây ra rủi ro cho tính toàn vẹn của cuộc điều tra. Nhân viên NOPD phải hiểu rằng thông tin sai lệch trong quá trình thẩm vấn hoặc phỏng vấn nhân chứng tội phạm có thể có tác động đáng kể đến bằng chứng được đưa ra trong bất kỳ vụ truy tố hình sự liên quan nào. Một thông dịch viên được ủy quyền sẽ được sử dụng cho bất kỳ cuộc thẩm vấn hoặc đưa ra lời khai chính thức nào khi quyền hợp pháp của nghi phạm hoặc nhân chứng có thể bị ảnh hưởng xấu. Khi có thể, nên cân nhắc sử dụng dịch vụ thông dịch trực tiếp độc lập trong khi thẩm vấn. Do vai trò kép mà NOPDAI có thể có khi tiến hành thẩm vấn và hoạt động như một thông dịch viên, tất cả các cuộc thẩm vấn của NOPDAI sẽ được ghi lại video và/hoặc âm thanh.

LƯU Ý: Các cảnh báo *Miranda* và tất cả các tài liệu quan trọng bằng văn bản khác, sẽ được cung cấp cho nghi phạm hoặc nhân chứng bằng ngôn ngữ chính của họ. Trong trường hợp một ngôn ngữ mà các biểu mẫu chưa được dịch sang và trong trường hợp không biết chữ, các biểu mẫu sẽ được đọc cho nghi phạm hoặc nhân chứng bằng ngôn ngữ chính của họ bằng cách sử dụng dịch vụ thông dịch độc lập hoặc NOPDAI. Khi một biểu mẫu được đọc cho nghi phạm hoặc nhân chứng bằng ngôn ngữ chính của họ, cuộc giao tiếp bằng lời đó sẽ được ghi lại.

13. Các NOPDAI phải tự nhận mình là thành viên của Cục trước khi tiến hành thẩm vấn.

SỬ DỤNG THIẾT BỊ PHIÊN DỊCH ĐIỆN TỬ

14. Các sĩ quan được khuyến khích sử dụng dịch vụ thông dịch đã được phê duyệt, chẳng hạn như Thiết bị Phiên dịch Điện tử khi không có sẵn NOPDAI nói ngôn ngữ chính của một cá nhân LEP. Thiết bị Phiên dịch Điện tử có sẵn ở mọi Sở Cảnh sát Khu vực và có thể nhận được bằng cách yêu cầu một thiết bị từ người giám sát. Trước khi trả lời yêu cầu dịch vụ liên quan đến một cá nhân LEP đã biết, một sĩ quan phải yêu cầu Thiết bị Phiên dịch Điện tử nếu không có NOPDAI.

15. Các Thiết bị Phiên dịch Điện tử (điện thoại thông minh) sẽ được bảo quản an toàn tại Khu vực hoặc Đơn vị cùng với sổ nhật ký hoặc bảng/nhật ký đăng xuất. Các thiết bị phải được chuyển giao giữa các giám sát viên khi bắt đầu và kết thúc mỗi ca làm việc và ghi chú vào sổ nhật ký hoặc bảng/nhật ký đăng xuất. Khi một sĩ quan cần thiết bị, sĩ quan sẽ yêu cầu được sử dụng và người giám sát phải ghi vào sổ nhật ký hoặc bảng/nhật ký đăng xuất nội dung cần thiết cho biết việc chuyển giao.
16. Nếu thiết bị được sử dụng hoặc dịch vụ thông dịch được gọi, sĩ quan yêu cầu **PHẢI** hoàn thành Biểu mẫu NOPDAI trên trang Ứng dụng Web của NOPD trong mục FORMS (BIỂU MẪU) trước khi kết thúc mục/sự kiện hoặc yêu cầu dịch vụ. Các viên chức có điện thoại thông minh do Cục cấp (tài sản của Thành phố) có thể truy cập vào ứng dụng đã được cấp quyền sở hữu bằng cách làm theo quy trình tương tự như với Thiết bị Phiên dịch Điện tử.
17. Bất kỳ việc sử dụng nào không được cho phép trong Chương này hoặc trên thiết bị hoặc điện thoại không thuộc sở hữu của Thành phố/NOPD, hoặc việc chia sẻ số điện thoại truy cập hoặc Số Tài khoản NOPD với bất kỳ ai không phải là thành viên của NOPD sẽ là vi phạm bị trừng phạt bằng hình thức kỷ luật và có khả năng liên quan đến tội hình sự.
18. Ngoài việc đào tạo do Học viện Đào tạo cung cấp, hướng dẫn sử dụng Thiết bị Phiên dịch Điện tử sẽ được cung cấp thường xuyên thông qua các bản tin đào tạo và tài liệu hướng dẫn được cung cấp trên mạng nội bộ của Cục.

TRÁCH NHIỆM LIÊN LẠC

19. Nhân viên của Khu vực Liên lạc Giáo xứ Orleans sẽ tham khảo danh sách NOPDAI để xác định xem có thông dịch viên được Cục ủy quyền để đáp ứng yêu cầu về dịch vụ thông dịch hay không. Nếu không có NOPDAI, OPCD sẽ tuân theo giao thức đã thiết lập để cung cấp một dịch vụ thích hợp, chẳng hạn như Thiết bị Phiên dịch Điện tử, để hỗ trợ các dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc phản ứng tại hiện trường.

TRÁCH NHIỆM CỦA SĨ QUAN

20. Các sĩ quan và điều tra viên tại hiện trường cần dịch vụ thông dịch sẽ cố gắng xác định ngôn ngữ chính của cá nhân LEP thông qua việc sử dụng thẻ flashcard nhận dạng ngôn ngữ "Tôi Nói" (đính kèm) và yêu cầu một NOPDAI, sử dụng Thiết bị Phiên dịch Điện tử, hoặc các nguồn trợ giúp LEP khác có thể có sẵn thông qua điều phối viên OPCD/NOPD. Điều phối viên OPCD/NOPD nên cố gắng cử một nhân viên song ngữ đến làm nhiệm vụ, nếu có thể.
21. Nhân viên NOPD sẽ **không** sử dụng trẻ vị thành niên để cung cấp dịch vụ thông dịch cho các cá nhân LEP trừ khi xảy ra tình huống cấp bách.
22. Trong các vụ bạo lực gia đình, các viên chức không được sử dụng người được cho là thủ phạm (hoặc nạn nhân), hoặc bạn đồng hành hoặc cộng sự của họ, hoặc nhân chứng quan trọng để thực hiện việc thông dịch trực tiếp hoặc từ xa.
23. Việc sử dụng các thành viên gia đình và bạn bè của các cá nhân LEP hoặc người ngoài cuộc tại hiện trường vụ việc để hỗ trợ thông dịch thường bị cấm vì việc này có thể dẫn đến vi phạm bảo mật, xung đột lợi ích hoặc giải thích không đầy đủ. Tuy nhiên, theo yêu cầu của cá nhân LEP, nhân viên của Cục **chỉ** có thể lấy thông tin cơ bản từ cá nhân LEP bằng cách sử dụng các thành viên gia đình, bạn bè hoặc người ngoài cuộc và chỉ trong các tình huống không đối chất, không khẩn cấp.

24. Nhân viên của Cục sẽ tuân theo các quy trình chung được nêu trong Chương này. Tuy nhiên, một số thay đổi có thể là bắt buộc trong những trường hợp cấp bách. Trong những tình huống như vậy, nhân viên phải sử dụng thông dịch viên tạm thời, đáng tin cậy nhất hiện có, chẳng hạn như nhân viên NOPD song ngữ. Các ví dụ bao gồm nhu cầu có được thông tin mô tả về một nghi phạm đang bỏ trốn hoặc nhu cầu có được thông tin về một người bị thương. Sau khi tình huống cấp bách qua đi, nhân viên của Cục sẽ tiếp tục các thủ tục chung trong Chương này.
25. Nếu trong quá trình giải quyết nhiệm vụ, một sĩ quan hoặc điều tra viên được yêu cầu sử dụng kỹ năng song ngữ của mình, các dịch vụ của NOPDAI, thông dịch viên trực tiếp độc lập hoặc dịch vụ thông dịch qua điện thoại, thì thư chỉ định, sĩ quan hoặc điều tra viên phải nhập “LEP” vào ô “Other” (“Khác”) trong phần ‘ADM’ của Báo cáo Điện tử của Cảnh sát (EPR) hoặc báo cáo vụ việc không phải EPR được lập, cùng với tên, thời gian đến và thời gian rời đi của thông dịch viên. Và, trừ khi NOPDAI phản hồi và hoàn thành Biểu mẫu NOPDAI, sĩ quan hoặc điều tra viên đã sử dụng bất kỳ dịch vụ dịch thuật nào như vậy sẽ hoàn thành Biểu mẫu NOPDAI trước khi kết thúc mục/sự kiện hoặc cuộc gọi dịch vụ.
26. Nếu trong quá trình giải quyết nhiệm vụ, một sĩ quan hoặc điều tra viên yêu cầu các dịch vụ thông dịch nhưng dịch vụ không có sẵn khi được yêu cầu, sĩ quan đó phải hoàn thành Biểu mẫu NOPDAI và trong phần “Type of Service Provided” (“Loại Dịch vụ Được Cung cấp”), đánh dấu vào “Other” (“Khác”) và giải thích dịch vụ nào được yêu cầu và không khả dụng. Nếu biết, hãy cho biết lý do tại sao dịch vụ không khả dụng. Quá trình này sẽ được ghi lại trên BWC của các sĩ quan.

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

27. Nếu một sĩ quan/điều tra viên tin rằng một thông dịch viên được chỉ định có bất kỳ xung đột lợi ích nào được nhận thấy hoặc thực tế với hoặc có sự thiên vị đối với một cá nhân LEP, chẳng hạn như mối quan hệ cá nhân, hoặc bất kỳ lý do nào khác khiến thông dịch viên không nên tham gia, sĩ quan/điều tra viên sẽ yêu cầu một giám sát viên phản ứng hiện trường hỗ trợ. Nếu giám sát viên xác định rằng có xung đột lợi ích, người đó sẽ ghi lại điều này trong một báo cáo bằng văn bản về vụ việc.
28. Sau khi hoàn thành đánh giá tại hiện trường, người giám sát phải xác định xem liệu có tồn tại lý do pháp lý làm cơ sở đảm bảo cho hành vi phản ứng hoặc việc thay đổi thông dịch viên hay không. Nếu điều này xảy ra, giám sát viên sẽ chuyển tiếp một biểu mẫu NOPD 105 ghi lại lý do cho quyết định này thông qua chuỗi lệnh của họ đến Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ (LAC) để phục vụ cho việc xem xét/hành động tiếp theo.

TRÁCH NHIỆM CỦA GIÁM SÁT VIÊN

29. Giám sát viên phê duyệt báo cáo sự cố không thuộc dạng EPR mang ký hiệu “LEP” sẽ chuyển báo cáo đó trong vòng 72 giờ cho Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ. Chỉ huy Bộ phận Hệ thống Thông tin sẽ nộp danh sách hàng tháng các báo cáo EPR có chỉ định “LEP” cho Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ để xem xét và theo dõi.

ĐẢM BẢO THÔNG TIN VÀ QUYỀN TIẾP CẬN CHO CỘNG ĐỒNG

30. Tại mỗi điểm ra vào của tòa nhà NOPD hoặc tiền sảnh mở cửa cho công chúng, người được Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ chỉ định phải đăng các bảng chỉ dẫn bằng các ngôn ngữ thông dụng nhất cho biết rằng các cá nhân LEP được cung cấp thông dịch viên miễn phí. Người được Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ chỉ định sẽ đặt một thông báo liệt kê các biểu mẫu và tài liệu đã dịch tại sảnh của Trụ sở Cảnh sát NOPD, Văn phòng Liêm chính Công và mỗi sở cảnh sát Khu vực. NOPD cũng sẽ duy trì các biểu mẫu và tài liệu đã được dịch, bao gồm cả bản sao của chính sách này, cho các nhóm LEP phổ biến nhất cư trú trong khu vực New Orleans. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ phải đảm bảo rằng các tài liệu và biểu mẫu này, cùng với các ngôn ngữ có sẵn,

được đăng trên trang web www.NOPD.org và được cung cấp cho tất cả nhân viên trong tab "Resource" ("Các Nguồn trợ giúp") trong thư mục biểu mẫu Tiếng Tây Ban Nha hoặc Tiếng Việt. Trong trường hợp không biết chữ hoặc các ngôn ngữ mà tài liệu viết chưa được dịch, các biểu mẫu và tài liệu đó sẽ được đọc cho các cá nhân LEP bằng ngôn ngữ chính của họ bằng cách sử dụng các thủ tục hỗ trợ qua thông dịch viên được mô tả bên trên trong chính sách này.

31. Phó Giám đốc của Văn phòng Quản lý Dịch vụ sẽ phối hợp với Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ để tái sản xuất các biển báo LEP được phát triển thông qua Bộ phận Tiêu chuẩn Chính sách nhằm trưng bày tại Trụ sở Cảnh sát NOPD, Văn phòng Liêm chính Công và mỗi Sở Cảnh sát Khu vực.
32. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ phải đảm bảo rằng, ở mức tối thiểu, biển báo và các tài liệu quan trọng sau đây luôn có sẵn tại Trụ sở NOPD (tiền sảnh); tất cả các Sở Cảnh sát Khu vực (quây lễ tân); Tòa thị chính (quây lễ tân), Tòa án Thành phố/Giao thông, hình sự và dân sự (vị trí theo chỉ đạo của Thư lại Tòa án); và tất cả các thư viện thành phố (bảng thông báo tại bàn ghi danh rời đi):
 - (a) Cách nộp tài liệu khiếu nại (bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt).
 - (b) Đơn Khiếu nại PIB.
 - (c) Chính sách và Kế hoạch Hỗ trợ Ngôn ngữ; và
 - (d) Chính sách LEP.
33. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ xây dựng một lịch trình kiểm tra hàng tháng đối với tất cả các địa điểm không thuộc NOPD để đảm bảo các bảng hiệu, bảng chỉ dẫn và các tài liệu liệt kê trong Chương này được đăng và có sẵn. Bất kỳ kho biểu mẫu và biển báo nào đã sử dụng hết sẽ được thay thế. Lịch trình, vị trí cơ sở, việc kiểm tra và các thiếu sót được ghi nhận phải được lưu vào nhật ký. Mỗi sổ nhật ký sẽ được duy trì trong ba năm sau khi được điền.
34. Việc duy trì các bảng chỉ dẫn và tài liệu tại các cơ sở NOPD sẽ do Phó Giám đốc MSB của Trụ sở Cảnh sát và Chỉ huy của từng Khu vực tương ứng của tất cả các Sở Cảnh sát Khu vực chịu trách nhiệm.
35. Tất cả các cuộc tiếp xúc với các cá nhân LEP tại các cơ sở này sẽ được người giám sát bàn tiếp đón ghi vào nhật ký để sử dụng trong việc xác định nhu cầu đánh giá trong tương lai. Các bảng ghi nhật ký sẽ được người giám sát bàn tiếp đón chuyển tiếp vào ngày đầu tiên hàng tháng cho Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ.
36. Bộ phận Tiêu chuẩn Hiệu suất sẽ tiến hành kiểm tra định kỳ để đảm bảo biển báo được trưng bày đúng cách và nhật ký được duy trì chính xác tại các địa điểm này phù hợp với các yêu cầu chính sách. Bộ phận Tiêu chuẩn Hiệu suất sẽ báo cáo bất kỳ thiếu sót nào được ghi nhận cho Tham mưu Trưởng của Tổng Thanh tra.

ĐÀO TẠO

37. Học viện NOPD sẽ thực hiện đào tạo định kỳ cho tất cả nhân viên của Cục về Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ và các thủ tục LEP, bao gồm cách tiếp cận các thông dịch viên trực tiếp độc lập, được ủy quyền của NOPD, làm việc qua điện thoại hoặc trực tiếp. Học viện NOPD sẽ tiến hành đào tạo như vậy cho những cán bộ mới, trong thời gian đào tạo tại chức cho cảnh sát và giám sát viên hàng năm, và đào tạo trực tuyến cho sĩ quan ít nhất hai năm một lần. Học viện sẽ theo dõi việc tham gia vào các chương trình đào tạo tại chức liên quan đến LEP và cung cấp thông tin này cho Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ.

THÔNG DỊCH VIÊN ĐƯỢC ỦY QUYỀN CỦA NOPD

38. Các Thông dịch viên được Ủy quyền của NOPD (NOPDAI) luôn sẵn sàng cung cấp các dịch vụ phiên dịch bằng văn bản và thông dịch bằng lời bằng Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các NOPDAI trong thư mục Resources

(Các Nguồn trợ giúp) trên NOPD.org. Các thành viên yêu cầu dịch thuật hoặc phiên dịch phải liên hệ với NOPDAI và nên bao gồm người giám sát NOPDAI trong mọi hoạt động liên lạc. Các NOPDAI phải thực hiện các nhiệm vụ được yêu cầu trong giờ làm việc thông thường của họ.

39. Các NOPDAI sẽ hoàn thành Biểu mẫu NOPDAI khi thực hiện bất kỳ nhiệm vụ dịch thuật hoặc phiên dịch nào. Các thành viên phải truy cập Biểu mẫu NOPDAI trong thư mục Biểu mẫu Trực tuyến trên NOPD.org. Việc sử dụng biểu mẫu này sẽ cho phép Cục ghi lại nhu cầu và việc sử dụng các dịch vụ dành cho những người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế.
40. Những NOPDAI không cung cấp các dịch vụ được yêu cầu, hoàn thành Biểu mẫu NOPDAI hoặc hoàn thành khóa đào tạo và kiểm tra bắt buộc có thể phải đối mặt với hình thức kỷ luật, bao gồm cả việc mất khoản lương bổ sung để cung cấp dịch vụ thông dịch.
41. Các thành viên gặp khó khăn trong việc sử dụng các dịch vụ của NOPDAI phải thông báo cho Văn phòng Tiêu chuẩn Nghề nghiệp & Trách nhiệm tại PSAB@nola.gov.

NĂNG LỰC CỦA THÔNG DỊCH VIÊN

42. Dịch vụ Công dân sẽ đánh giá kỹ năng ngôn ngữ của nhân viên NOPD được xác định là nhân viên sử dụng song ngữ, những người sẵn sàng hoạt động như các NOPDAI bằng cách sử dụng quy trình đánh giá có cấu trúc và/hoặc quy trình đánh giá thông dịch viên được chứng nhận khác.
43. Những nhân viên NOPD trước đây cung cấp dịch vụ thông dịch song ngữ cho Cục trước ngày chính sách này có hiệu lực sẽ được phép đưa vào Danh sách NOPDAI có điều kiện trong khi chờ đánh giá cuối cùng từ Dịch vụ Công dân hoặc hoàn thành thành công quy trình chứng nhận đã được phê duyệt. Tất cả nhân viên được xếp vào danh sách NOPDAI có điều kiện phải hoàn thành thành công bài đánh giá/thẩm định thông dịch viên bắt buộc trong vòng một năm. Sau khi hoàn thành thành công khóa đào tạo và đánh giá thông dịch viên, Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ sẽ đưa cá nhân đó vào Danh sách NOPDAI, tuân theo chính sách này.
44. Để hoàn thành thành công khóa đào tạo thông dịch, thông dịch viên phải chứng minh được trình độ và khả năng truyền đạt thông tin chính xác bằng cả Tiếng Anh và ngôn ngữ đích; có kiến thức bằng cả hai ngôn ngữ về bất kỳ thuật ngữ hoặc khái niệm chuyên ngành nào đặc biệt đối với NOPD và bất kỳ từ vựng và cụm từ cụ thể nào được sử dụng bởi cá nhân LEP; và hiểu và tuân thủ vai trò thông dịch viên mà không lệch sang các vai trò khác như cố vấn hoặc cố vấn pháp lý.
45. Những người đã được đưa vào Danh sách NOPDAI phải được đào tạo liên tục hàng năm thông qua Dịch vụ Công dân và/hoặc một nhà cung cấp dịch vụ phiên dịch được chứng nhận hoặc họ sẽ bị loại khỏi Danh sách NOPDAI. Bộ phận Giáo dục, Đào tạo và Tuyển dụng sẽ chịu trách nhiệm điều phối việc đào tạo hàng năm cho các NOPDAI đang hoạt động và sẽ lưu giữ thông tin ghi chép về các hoạt động đào tạo mà các thông dịch viên đã nhận được. Các NOPDAI được ủy quyền sẽ được đánh giá lại ít nhất ba năm một lần.

BẢN DỊCH CÁC TÀI LIỆU BỔ SUNG

46. Nếu một thành viên của Cục xác định cần phải dịch một biểu mẫu, tài liệu hoặc thông tin liên lạc cụ thể của NOPD, người đó sẽ chuyển tiếp Biểu mẫu 105 NOPD thông qua chuỗi lệnh tới Bộ phận Tiêu chuẩn Chính sách giải thích lý do yêu cầu bản dịch. Bộ phận Tiêu chuẩn Chính sách sẽ xem xét yêu cầu và xác nhận rằng không có tài liệu hoặc thông tin liên lạc tương tự nào đã được dịch. Yêu cầu sau đó sẽ được xử lý thông qua nhà cung cấp dịch vụ thích hợp. Sau khi yêu cầu đã được xử lý, biểu mẫu, tài liệu hoặc thông tin liên lạc đã dịch sẽ được Bộ phận Tiêu chuẩn Chính sách lập danh mục để nhân viên NOPD sử dụng trong tương lai và được đặt trong thư mục Resources/Vital Materials (Các Nguồn trợ giúp/Tài liệu Quan trọng) của **NOPD.org**.

47. Nếu điều tra viên cần dịch một ghi chú, thư, tài liệu hoặc thông tin liên lạc khác cho mục đích điều tra, điều tra viên sẽ chuyển tiếp Biểu mẫu 105 NOPD thông qua chuỗi lệnh tới Bộ phận Tiêu chuẩn Chính sách cùng với một **bản sao** rõ ràng từ bản gốc của ghi chú, thư hoặc thông tin liên lạc khác sẽ được dịch. Yêu cầu phải cho biết liệu bản dịch có cần thiết ngay lập tức hay không: nếu không, yêu cầu phải chỉ định rõ ngày cần có bản dịch. Đối với những tài liệu được xác định là có tính chất nhạy cảm, viên chức điều tra phải có trách nhiệm thực hiện giao tận tay yêu cầu ủy quyền của mình thông qua chuỗi lệnh thích hợp. Trong những cuộc điều tra liên quan đến một vụ bắt giữ, điều tra viên được ủy quyền tìm kiếm sự hỗ trợ của Văn phòng Biện lý Khu vực Giáo xứ Orleans cho bất kỳ dịch vụ dịch thuật nào mà Văn phòng DA có thể cung cấp.

TRÁCH NHIỆM CỦA VĂN PHÒNG LIÊM CHÍNH CÔNG

48. Bất kỳ cá nhân LEP nào muốn nộp đơn khiếu nại tới NOPD liên quan đến việc tiếp cận ngôn ngữ hoặc việc hoàn thành bổn phận của một sĩ quan, sẽ được thông báo rằng các biểu mẫu khiếu nại của Văn phòng Liêm chính Công (PIB) đã được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Việt, và các biểu mẫu đó sẽ được cung cấp. Các khiếu nại sẽ được chấp nhận bằng các ngôn ngữ khác.
49. Tất cả các điều tra viên của PIB sẽ chỉ sử dụng các dịch vụ thông dịch trực tiếp độc lập khi thực hiện bất kỳ cuộc phỏng vấn nào đối với những người khiếu nại hoặc nhân chứng LEP.
50. PIB sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản về việc xử lý bất kỳ khiếu nại LEP nào bằng ngôn ngữ chính của người khiếu nại.
51. PIB sẽ theo dõi độc lập quá trình tiếp nhận, phản hồi và theo dõi các khiếu nại của công dân và giải quyết các khiếu nại do các cá nhân LEP nộp.

LIÊN LẠC VIÊN CHO THIẾT BỊ VÀ TÀI KHOẢN THÔNG DỊCH ĐIỆN TỬ

52. Chỉ huy của PSAB – bộ phận Hệ thống Thông tin (IS) sẽ chỉ định một thành viên làm Liên lạc viên cho các thiết bị thông dịch điện tử (phần cứng) và tài khoản (PIN) được NOPD sử dụng.
53. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ (LAC) và Liên lạc viên IS sẽ phối hợp để phát triển khóa đào tạo làm quen cơ bản (đào tạo thông qua video) cho tất cả các thành viên trong việc sử dụng đúng thiết bị và dịch vụ. Khóa đào tạo này sẽ được đăng trên trang Ứng dụng NOPD để các thành viên xem, các Bản tin đào tạo Hàng ngày (DTB) định kỳ cũng sẽ được phát triển và trình bày khi thiết bị đi vào sử dụng lần đầu và hàng quý sau đó.
54. LAC và Liên lạc viên IS sẽ làm việc với Bộ phận Giáo dục & Đào tạo để hỗ trợ họ chuẩn bị việc đào tạo cơ bản và tại chức về cách sử dụng hợp lý các thiết bị và phần mềm cho tất cả nhân viên mới và như một phần của việc đào tạo tại chức hàng năm.
55. Trang Thông tin Cơ bản và Sử dụng được đính kèm dưới dạng liên kết vào Chương này cung cấp thông tin về các thiết bị và dịch vụ thông dịch điện tử được NOPD sử dụng.



Test Access Card
OPI.pdf



Test WEB VRI
Access Card.pdf

N.O.P.D. - "I Speak..." Flashcard / (Appendix 'A' - Page 1 of 3)

Language Assistance Plan / Limited English Proficiency

| | |
|--|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <p>ضع علامة في هذا المربع إذا كنت تقرأ أو تتحدث العربية.</p> | <p>1. Arabic</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>Խոսողո՞ւմ ե՞նք նշում կատարե՞ք այս քառակուսում, եթե խոսում կամ կարողում եք հայերեն:</p> | <p>2. Armenian</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>যদি আপনি বাংলা পড়েন বা বলেন তা হলে এই বাক্সে দাগ দিন।</p> | <p>3. Bengali</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>ឈ្មួញក្រៅក្នុងប្រអប់នេះ បើអ្នកអាន ឬនិយាយភាសា ខ្មែរ ។</p> | <p>4. Cambodian</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>Motka i kakhon ya yangin ûntûngnu' manaitai pat ûntûngnu' kumentos Chamorro.</p> | <p>5. Chamorro</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>如果你能读中文或讲中文，请选择此框。</p> | <p>6. Simplified Chinese</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>如果你能讀中文或講中文，請選擇此框。</p> | <p>7. Traditional Chinese</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>Označite ovaj kvadratić ako čitate ili govorite hrvatski jezik.</p> | <p>8. Croatian</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>Zaškrtněte tuto kolonku, pokud čtete a hovoříte česky.</p> | <p>9. Czech</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>Kruis dit vakje aan als u Nederlands kunt lezen of spreken.</p> | <p>10. Dutch</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>Mark this box if you read or speak English.</p> | <p>11. English</p> |
| <input type="checkbox"/> <p>اگر خواندن و نوشتن فارسي بلد هستيد، اين مربع را علامت بنيد.</p> | <p>12. Farsi</p> |

N.O.P.D. - "I Speak..." Flashcard / (Appendix 'A' - Page 2 of 3)**Language Assistance Plan / Limited English Proficiency**

Cocher ici si vous lisez ou parlez le français.

13. French

Kreuzen Sie dieses Kästchen an, wenn Sie Deutsch lesen oder sprechen.

14. German

Σημειώστε αυτό το πλαίσιο αν διαβάζετε ή μιλάτε Ελληνικά.

15. Greek

Make kazyè sa a si ou li oswa ou pale kreyòl ayisyen.

16. Haitian
Creole

अगर आप हिन्दी बोलते या पढ़ सकते हैं तो इस बक्स पर चिह्न लगाएँ।

17. Hindi

Kos lub voj no yog koj paub twm thiab hais lus Hmoob.

18. Hmong

Jelölje meg ezt a kockát, ha megérti vagy beszél a magyar nyelvet.

19. Hungarian

Markaam daytoy nga kahon no makabasa wenno makasaoka iti Ilocano.

20. Ilocano

Marchi questa casella se legge o parla italiano.

21. Italian

日本語を読んだり、話せる場合はここに印を付けてください。

22. Japanese

한국어를 읽거나 말할 수 있으면 이 칸에 표시하십시오.

23. Korean

ໃຫ້ໝາຍໃສ່ຊ່ອງນີ້ ຖ້າທ່ານອ່ານຫຼືປາກພາສາລາວ.

24. Laotian

Prosimy o zaznaczenie tego kwadratu, jeżeli posługuje się Pan/Pani językiem polskim.

25. Polish

N.O.P.D. - "I Speak..." Flashcard / (Appendix 'A' - Page 3 of 3)
Language Assistance Plan / Limited English Proficiency

| | | |
|--------------------------|--|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Assinale este quadrado se você lê ou fala português. | 26. Portuguese |
| <input type="checkbox"/> | Însemnați această căsuță dacă citiți sau vorbiți românește. | 27. Romanian |
| <input type="checkbox"/> | Пометьте этот квадратик, если вы читаете или говорите по-русски. | 28. Russian |
| <input type="checkbox"/> | Обележите овај квадратик уколико читате или говорите српски језик. | 29. Serbian |
| <input type="checkbox"/> | Označte tento štvorček, ak viete čítať alebo hovoriť po slovensky. | 30. Slovak |
| <input type="checkbox"/> | Marque esta casilla si lee o habla español. | 31. Spanish |
| <input type="checkbox"/> | Markahan itong kuwadrado kung kayo ay marunong magbasa o magsalita ng Tagalog. | 32. Tagalog |
| <input type="checkbox"/> | ให้กาเครื่องหมายลงในช่องดำผ่านอ่านหรือพูดภาษาไทย. | 33. Thai |
| <input type="checkbox"/> | Maaka 'i he puha ni kapau 'oku ke lau pe lea fakatonga. | 34. Tongan |
| <input type="checkbox"/> | Відмітьте цю клітинку, якщо ви читаете або говорите українською мовою. | 35. Ukrainian |
| <input type="checkbox"/> | اگر آپ اردو پڑھتے یا بولتے ہیں تو اس خانے میں نشان لگائیں۔ | 36. Urdu |
| <input type="checkbox"/> | Xin đánh dấu vào ô này nếu quý vị biết đọc và nói được Việt Ngữ. | 37. Vietnamese |
| <input type="checkbox"/> | באצייכנט דעם קעסטל אויב איר לייענט אדער רעדט אידיש. | 38. Yiddish |