# SỞ CẢNH SÁT NEW ORLEANS

## KẾ HOẠCH HỖ TRỢ NGÔN NGỮ

Cung Cấp Dịch Vụ Cảnh Sát cho Cá Nhân Có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP)

Tháng 11 năm 2016


Michael S. Harrison
*Cảnh Sát Trưởng*

Sở Cảnh Sát New Orleans
715 S. Broad Street
New Orleans, LA 70119

NỘI DUNG

I. Giới Thiệu
II. Đánh Giá Năng Lực và Nhu Cầu
III. Kế Hoạch Thực Hiện
IV. Giám Sát và Cập Nhật Kế Hoạch Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

# I. Giới thiệu

Sở Cảnh Sát New Orleans (NOPD) có trách nhiệm chính trong việc thi hành luật ở New Orleans, Louisiana. Sở có thẩm quyền trên khắp Giáo Sứ Orleans, trải dài trên khoảng 170 dặm vuông, có ranh giới cùng phạm vi với thành phố. Theo ước tính gần đây của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, New Orleans có dân số khoảng 384.320 người[1]. Trong số những cư dân này, khoảng 9% nói tiếng khác tiếng Anh. Để giao tiếp hiệu quả với tất cả các thành viên của cộng đồng New Orleans, kể cả những cá nhân có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP), và để cung cấp cho họ quyền tiếp cận những dịch vụ cảnh sát kịp thời và có ý nghĩa - bất kể khả năng nói, đọc, viết hay hiểu ngôn ngữ tiếng Anh của họ như thế nào—NOPD đã xây dựng một kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ.

Vào ngày 24 tháng 7 năm 2012, tại Thành Phố New Orleans, NOPD và Bộ Tư Pháp đã ký một thỏa thuận, được gọi là Nghị Định Chấp Thuận, có nhiều yêu cầu, nhiệm vụ và mục đích được mô tả trong 490 khoản và 110 trang. Nghị Định Chấp Thuận bao gồm một loạt các cải cách toàn diện nhằm cải thiện Bộ và kết hợp các thực hành kiểm soát tốt nhất từ các cơ quan khác trên toàn quốc. Một phần của Nghị Định Chấp Thuận (khoản từ 189 đến 194) cho biết chi tiết những cải tiến liên quan đến sự hỗ trợ ngôn ngữ.

Căn cứ vào Tiêu đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, đã được sửa đổi (42 U.S.C. § 2000d và các điều tiếp sau đó), cũng như các luật áp dụng khác, kế hoạch này phù hợp với thực tiễn tốt nhất và tiêu chuẩn nghề nghiệp hiện tại. Kế hoạch cũng dựa trên Mệnh Lệnh Hành Pháp 13166 và các quy định về LEP của Bộ Tư Pháp được ban hành theo Mệnh Lệnh đó, Hướng Dẫn của kế hoạch "Liên Quan đến Tiêu Đề VI Cấm Phân Biệt Nguồn Gốc Quốc Gia Ảnh Hưởng đến Cá Nhân Có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế".

[1] Ước tính dân số năm 2014 của New Orleans hiện có trên trang quickfacts.census.gov/qfd/states/22/2255000.html.

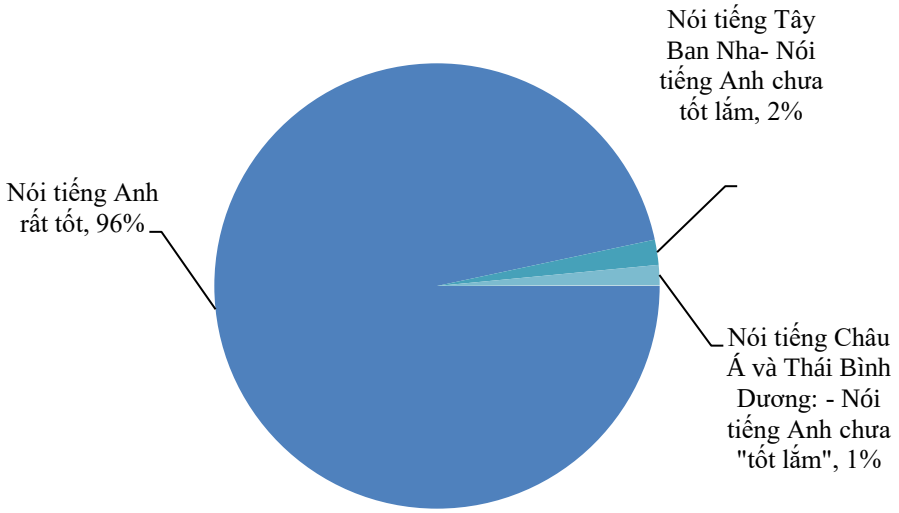
## II. Đánh Giá Năng Lực và Nhu Cầu

Theo Tiêu Đề VI, NOPD phải thực hiện "các bước hợp lý" để đảm bảo những người có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP ) có "quyền tiếp cận có ý nghĩa" đến các dịch vụ cảnh sát. Việc áp dụng tiêu chuẩn linh hoạt này phụ thuộc vào bốn yếu tố được Bộ Tư Pháp quy định: (1) Số lượng hoặc tỷ lệ người LEP đủ điều kiện để được phục vụ hoặc có khả năng tiếp xúc với chương trình hoặc người được cấp chương trình; (2) Tần suất các cá nhân LEP tiếp xúc với chương trình; (3) Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động, hoặc dịch vụ do chương trình cung cấp cho cuộc sống của người dân; và (4) Các nguồn lực sẵn có cho NOPD và chi phí. NOPD áp dụng các yếu tố này bằng cách sử dụng các dữ liệu và phân tích sau đây.

Khảo Sát Cộng Đồng Người Mỹ của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ (ACS) cung cấp các ước tính dân số và nhân khẩu học bao gồm dữ liệu về sử dụng và trình độ ngôn ngữ. Ví dụ, ACS liệt kê con số ước tính của cư dân chỉ nói tiếng Anh, con số ước tính của cư dân nói các ngôn ngữ khác (không phải là tiếng Anh) và nói tiếng Anh chưa “tốt lắm”. Với các mục đích của kế hoạch này, những người nói tiếng Anh chưa “tốt lắm” được coi là có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP).

Khoảng 96% người dân New Orleans nói tiếng Anh "rất tốt"[2]. Khoảng 2% cư dân nói tiếng Tây Ban Nha là LEP. Khoảng 1% cư dân nói tiếng Châu Á và Thái Bình Dương là LEP.

[2] Tỷ lệ phần trăm người nói tiếng Anh ước tính được lấy từ ước tính trong 1 năm của Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ năm 2013 của Cơ Quan Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ. Mức độ không chắc chắn của những ước tính này được thể hiện qua việc sử dụng một số biên lỗi. Biên lỗi cho các ước tính này nhỏ hơn 3%.




Dựa trên các tỷ lệ phần trăm trích dẫn ở trên, tiếng Tây Ban Nha và Châu Á/Thái Bình Dương là ngôn ngữ được sử dụng thường xuyên nhất ở New Orleans (ngoài tiếng Anh). Phân tích sâu hơn về số liệu Điều Tra Dân Số cho thấy rằng, trong số những người LEP nói tiếng Châu Á/Thái Bình Dương, phần lớn nói tiếng Việt. Ví dụ, theo ước tính của ACS, khoảng 3% dân số được xác định như là chủng tộc Châu Á. Trong đó, 64% được xác định là người Việt Nam (nhóm lớn nhất sau nhóm này được xác định là người Trung Quốc, chiếm 11% dân số Châu Á). Do đó, dữ liệu nhân khẩu học cho thấy hai ngôn ngữ được nói nhiều nhất trong số cư dân LEP ở New Orleans là tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt. Phát hiện này phù hợp với đánh giá của NOPD về cộng đồng LEP, như được phản ánh trong báo cáo thường kỳ, các cuộc phỏng vấn thực địa, kinh nghiệm của các nhân viên phụ trách việc lặt vặt liên quan đến các mối liên hệ LEP, và các nguồn thông tin khác của cộng đồng.

Ngoài ra, dữ liệu của ACS cho thấy cư dân nói tiếng Tây Ban Nha được phân bố khắp thành phố trong các khu vực khác nhau, không tập trung vào một khu vực. Ngược lại, cư dân nói tiếng Việt dường như cư trú chủ yếu ở khu vực Village de l'Est ở Đông New Orleans, tập trung xung quanh khu vực đầu mối truyền thống của khu phố đó, Nhà Thờ Mary Queen của Việt Nam. Mặc dù sự phân bố của hai cộng đồng LEP khác biệt này không ảnh hưởng đến nhu cầu chung về thông dịch viên của NOPD, nhưng nó cho thấy rằng một hoặc nhiều Thông Dịch Viên Tiếng Việt được Sở Cảnh Sát New Orleans Ủy Quyền (NOPDAI) phải được phân bổ về Quận Seventh, bao gồm Village de l 'est. Ngược lại, nhu cầu về NOPDAI nói tiếng Tây Ban Nha không được tập trung đặc biệt trong phạm vi Phân Khu Cảnh Sát.

Dữ liệu sẵn có về liên lạc giữa các cá nhân LEP và cảnh sát New Orleans chỉ ra rằng tần suất liên lạc như vậy là không thường xuyên. Ví dụ: tỷ lệ phần trăm số cuộc gọi cho dịch vụ trong năm 2014 có liên quan đến các cá nhân LEP là 0,05% (93 cuộc gọi đến từ người gọi là LEP và

205.269 cuộc gọi đến từ người gọi không phải là LEP). Vào năm 2015, tỷ lệ phần trăm các cuộc gọi LEP đã tăng lên 0,32% (687 người gọi là LEP so với 210.790 người gọi không phải là người LEP). Những dữ liệu này không bao gồm các cuộc gọi tự khởi động, nhưng chúng cho thấy tần suất mà các nhân viên gặp các cá nhân LEP từ các cuộc gọi dịch vụ. Khi NOPD liên tục theo dõi liên lạc LEP thông qua các cuộc gọidịch vụ và các tương tác khác giữa cảnh sát và công dân, thì một mẫu dữ liệu lớn hơn sẽ cho phép nghiên cứu toàn diện hơn. Các phân tích trong tương lai sẽ cho biết các sửa đổi về kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ và chính sách của NOPD khi có sẵn.

Hiện nay, tần suất liên lạc giữa các cá nhân LEP và nhân viên cảnh sát New Orleans thấp. Tuy nhiên, người ta thường hiểu rằng một số cá nhân LEP có thể miễn cưỡng gọi, hoặc tương tác với cảnh sát, dù là do nghi ngờ hoặc những mối quan ngại khác bắt nguồn từ sự khác biệt về văn hoá. NOPD dự đoán rằng tần suất liên lạc giữa nhân viên và cá nhân LEP sẽ gia tăng đều đặn, thông qua sự phát triển của các cộng đồng LEP ở New Orleans và thông qua các nỗ lực liên tục thúc đẩy sự tin tưởng giữa các cộng đồng và NOPD. Sở muốn khuyến khích liên lạc nhiều hơn thông qua việc thực hiện kế hoạch hỗ trợ ngôn ngữ của mình. Ví dụ, ngày càng có nhiều thông dịch viên và người dân xem được nhiều hơn các tài liệu, áp phích và quảng cáo được dịch của cảnh sát tại các cơ sở của NOPD, nên làm cho các cơ sở này trở nên thân thiện hơn với các cá nhân LEP.

Mặc dù tần suất liên lạc giữa các cá nhân LEP và NOPD tương đối thấp, nhưng không nên đánh giá quá cao tầm quan trọng của những liên lạc này. Việc cung cấp các dịch vụ cảnh sát là một khía cạnh cơ bản của an toàn công cộng, và người dân thường gặp khủng hoảng khi họ liên lạc với cảnh sát. Bất kể họ đang tìm kiếm một người mất tích, báo cáo một sự phiền toái ở khu phố, hoặc báo cáo tội phạm trong đó họ là nạn nhân, thì người dân thường tìm đến cảnh sát trong trường hợp khẩn cấp. Ngược lại, người dân có thể liên lạc với cảnh sát khi họ nghi ngờ có hành vi phạm tội hoặc có thể giúp điều tra với tư cách là nhân chứng hoặc người cung cấp thông tin. Trong những tình huống này, như với tất cả các dịch vụ cảnh sát, sự hiểu biết lẫn nhau là hết sức quan trọng. Hơn nữa, sự hợp tác của người dân là rất cần thiết cho công tác bảo vệ cộng đồng có hiệu quả. Rào cản ngôn ngữ có thể hạn chế hoặc thậm chí ngăn cản các cá nhân LEP tiếp cận và/hoặc hiểu các quyền, nghĩa vụ và dịch vụ quan trọng, hoặc truyền thông hiệu quả trong những tình huống khó khăn. Do đó, nhu cầu biên phiên dịch của NOPD trong các tương tác với các cá nhân LEP là cấp thiết.

# III. Kế Hoạch Thực Hiện

Thông Báo Dịch Vụ Ngôn ngữ

Bảng chỉ dẫn, bằng tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt, được dán tại lối vào hoặc sảnh của mỗi tòa nhà NOPD mà công chúng có thể tiếp cận, rằng có sẵn thông dịch viên miễn phí cho các cá nhân LEP. Một thông báo cũng sẽ được dán lên để liệt kê các mẫu và tài liệu sẵn có đã được dịch tại sảnh của trụ sở NOPD, Văn Phòng Liêm Chính Công và mỗi đồn của Phân Khu.

Hỗ Trợ Ngôn Ngữ và Truyền Thông

NOPD đang tuyển dụng nhân viên song ngữ đủ năng lực để đáp ứng các nhu cầu dịch vụ đã được trình bày—hiện nay, những nhu cầu đó bao gồm người nói tiếng Việt và tiếng Tây Ban Nha. Bộ hiện đang thuê một số nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha và nhân viên nói tiếng Việt. Mười ba nhân viên hiện đang được ủy quyền làm thông dịch viên tiếng Tây Ban Nha, và Bộ dự kiến sẽ đưa ra một cuộc kiểm tra cho bốn nhân viên nói tiếng Việt trong năm nay để họ có thể trở thành thông dịch viên được ủy quyền. NOPD đang đưa ra mức chênh lệch lương 5 phần trăm như động cơ khuyến khích nhân viên song ngữ trở thành Thông Dịch Viên được Sở Cảnh Sát New Orleans Ủy Quyền (NOPDAI).

NOPD, thông qua Thành Phố New Orleans, ký hợp đồng với RTT Mobile Interpretation để sử dụng thiết bị dịch miễn phí bằng di động không cầm tay của công ty, ELSA™. Thiết bị này cung cấp quyền truy cập tức thời, 24 giờ vào trung tâm thông dịch của công ty và kết nối người dùng đến những thông dịch viên có kỹ thuật cao, những người có thể liên lạc nhanh bằng 180 ngôn ngữ khác nhau. Có sẵn ít nhất bốn thiết bị ELSA ở mỗi đồn trong số tám đồn của Phân Khu Cảnh Sát New Orleans. Các điều phối viên và nhân viên điều hành tại Phân Khu Truyền Thông Giáo Xứ Orleans sử dụng Voiance Language Services và LanguageLine bất cứ khi nào một cá nhân LEP thực hiện cuộc gọi dịch vụ khẩn cấp.

Chính sách của NOPD về Dịch Vụ Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế, NOPD Chương 55.4[3], quy định rằng các nhân viên Sở sẽ cố gắng xác định từng cá nhân LEP thông qua việc sử dụng thẻ nhận dạng ngôn ngữ "I Speak" (Tôi Nói). Nhân viên của Sở có thể yêu cầu (thông qua các điều phối viên của Trung Tâm Truyền Thông Giáo Xứ Orleans) Thông Dịch Viên do Sở Cảnh Sát New Orleans Ủy Quyền (NOPDAI) hoặc nguồn LEP khác, chẳng hạn như ELSA, bất cứ khi nào một nhân viên gặp một cá nhân LEP hoặc bất cứ khi nào một cá nhân LEP yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ.

[3] Hướng dẫn sử dụng chính sách NOPD có trên tab "Publications" (Ấn Phẩm) của trang web của Sở Cảnh Sát tại địa chỉ http://www.nola.gov/nopd/publications/

Trong những tình huống nhất định, chẳng hạn như những tình huống cấp thiết khi NOPDAI không có sẵn, nhân viên có thể sử dụng thông dịch viên tự nguyện, chẳng hạn như nhân viên NOPD song ngữ khác không phải là thông dịch viên được phê duyệt. Tuy nhiên, chính sách của NOPD là sử dụng NOPDAI bất cứ khi nào là thích hợp, công nhận rằng việc thông dịch chính xác, đáng tin cậy là điều tối quan trọng. Việc sử dụng thông dịch viên không được chấp thuận chỉ được phép trong những trường hợp cấp thiết. NOPD thừa nhận rằng việc sử dụng bên thứ ba không phải là thông dịch viên được ủy quyền có thể dẫn đến vi phạm bảo mật hoặc gây ra xung đột khác.

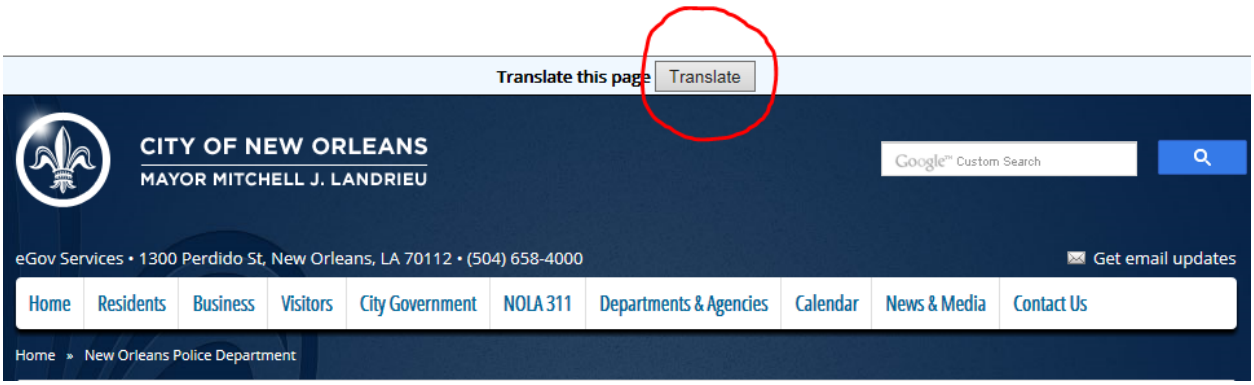
Chính sách của NOPD về Dịch Vụ Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế kết hợp các thực hành tốt nhất, bao gồm cả việc cấm sử dụng trẻ em làm thông dịch viên, ngoại trừ để có được thông tin cơ bản cần thiết trong trường hợp khẩn cấp, chẳng hạn như mô tả của một người bị tình nghi chạy trốn. Chính sách của NOPD cấm sử dụng gia đình, bạn bè hoặc người ngoài cuộc làm thông dịch viên trừ khi cá nhân LEP từ bỏ quyền được trợ giúp ngôn ngữ của mình bằng văn bản, sử dụng một bản dịch mẫu khước từ. Nhân viên của NOPD không được phép nói với bất kỳ cá nhân nào LEP rằng họ phải học tiếng Anh để sử dụng các dịch vụ cảnh sát và nhân viên của NOPD bị cấm sử dụng những nhận xét vô cảm hoặc thù địch về mặt chủng tộc đối với người LEP.

Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Viết

Các tài liệu NOPD quan trọng đã được dịch, hoặc đang được dịch ra tiếng Việt và tiếng Tây Ban Nha. Các tài liệu này bao gồm sự chấp thuận các mẫu đơn điều tra, mẫu khai của nhân chứng và nạn nhân, các mẫu trát hầu tòa, các mẫu thông báo quyền của nạn nhân, thông báo cho người LEP về sự trợ giúp về ngôn ngữ có liên quan đến các dịch vụ cảnh sát và các mẫu đơn khiếu nại của công dân cũng như các tài liệu liên quan mô tả quá trình khiếu nại về hành vi sai trái. Mục Tiêu Chuẩn Chính Sách của NOPD hàng năm sẽ tiến hành rà soát các tài liệu NOPD mới lập để xác định liệu có cần phải dịch hay không. Các tài liệu khác sẽ được dịch theo yêu cầu.

Dịch Trang Web

Trang Web của Sở Cảnh Sát New Orleans có thể được dịch sang hơn 80 ngôn ngữ bằng Google Translate, ứng dụng này đã được tích hợp vào trang web, có tại địa chỉ: www.nola.gov.nopd. Ứng dụng có thể truy cập bằng cách nhấp vào hộp có gắn nhãn "Translate" (Dịch) ở phía trên cùng, giữa trang chính:




Công cụ dịch tương tự có sẵn trên mọi trang NOPD và phần phụ có liên quan của trang web. Ví dụ, có thể sử dụng công cụ để dịch các trang trong đó người dùng có thể báo cáo một khiếu nại hành vi sai trái chống lại một nhân viên NOPD. Dưới đây là một đoạn giới thiệu của trang đó, có sẵn tại địa chỉ www.nola.gov/nopd/citizen-services/complaints/:

## Complaints

In order for the NOPD to effectively function in ridding the city of crime and disorder, it is essential that the public has confidence in the integrity of law enforcement. To maintain this confidence, NOPD's Public Integrity Bureau provides a means to investigate and adjudicate complaints made against NOPD by community members. Grievances will be thoroughly and impartially handled.

Submit a complaint online

Khi trang đó được dịch sang tiếng Tây Ban Nha, đoạn văn sẽ xuất hiện như sau:

## Quejas

Para que la policía de Nueva Orleans para funcionar eficazmente en librar a la ciudad de la delincuencia y el desorden, es esencial que el público tenga confianza en la integridad de la aplicación de la ley. Para mantener esta confianza, la Oficina de Integridad Pública de NOPD proporciona un medio para investigar y juzgar las denuncias presentadas contra NOPD por miembros de la comunidad. Las quejas serán manejadas exhaustiva e imparcial.

Presentar una queja en línea

Khi trang đó được dịch sang tiếng Việt, đoạn văn sẽ xuất hiện như sau:

## Khiếu nại

Để cho NOPD để có hiệu quả hoạt động trong ridding thành phố tội phạm và rối loạn, nó là điều cần thiết mà công chúng có thể tin tưởng vào sự toàn vẹn của việc thực thi pháp luật. Để duy trì sự tự tin này, Cục Liêm Công NOPD cung cấp một phương tiện để điều tra và xét xử các khiếu nại chống lại NOPD bởi các thành viên cộng đồng. Bất bình sẽ được triệt để và không thiên vị xử lý.

Gửi đơn khiếu nại trực tuyến

Việc kết hợp ứng dụng dịch của Google đảm bảo rằng các cá nhân LEP và tất cả các thành viên không nói tiếng Anh của công chúng trong cộng đồng cũng như các cá nhân khác có thể tiếp cận tất cả các thông tin có trên trang Web của NOPD.

# IV. Giám Sát và Cập Nhật Kế Hoạch Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

NOPD ghi chép và theo dõi các liên lạc giữa viên chức cảnh sát và người LEP để liên tục thẩm định và đánh giá Kế Hoạch Hỗ Trợ Ngôn Ngữ của Sở. Bất cứ khi nào cung cấp dịch vụ thông dịch, thông qua NOPDAI hoặc các nguồn khác, nhân viên phải ghi chép dịch vụ thông qua Báo Cáo Điện Tử của Cảnh Sát. Ngoài ra, Bộ Phận Truyền Thông Giáo Xứ Orleans theo dõi việc cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại bất cứ khi nào cá nhân LEP yêu cầu dịch vụ cảnh sát. Tất cả các liên lạc với cá nhân LEP tại trụ sở của NOPD, Văn Phòng Liêm Chính Công và mỗi đồn của Phân Khu đều được ghi vào sổ ghi chép. Cuối cùng, Văn Phòng Liêm Chính Công ghi lại số lượng cá nhân LEP yêu cầu dịch vụ thông dịch để nộp đơn khiếu nại.

Điều phối viên LEP của NOPD sẽ xem xét dữ liệu trên đây hàng năm và liên tục , ngoài việc tiến hành đánh giá và phân tích thường xuyên các tương tác của cảnh sát với các cá nhân LEP. Ngoài ra, khi có dữ liệu mới về nhân khẩu học ở New Orleans, Kế Hoạch Hỗ Trợ Ngôn Ngữ này sẽ được xem xét và cập nhật để đáp ứng nhu cầu của dân số đang thay đổi của thành phố. Điều phối viên LEP của NOPD sẽ đánh giá các dữ liệu nhân khẩu học, xem lại dữ liệu sử dụng dịch vụ truy cập ngôn ngữ đã có hợp đồng và tham vấn các đại diện của cộng đồng LEP, các chỉ huy của Phân Khu và các Hạ Sĩ Cảnh Sát Điều Phối Cộng Đồng hàng năm để xác định xem có thay đổi nào đối với Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ hiện tại hay không. Đánh giá hàng năm sẽ bao gồm một phân tích xem kế hoạch hiện tại và hỗ trợ LEP có đủ phục vụ cộng đồng LEP không, cũng như các tài liệu, dịch vụ và hoạt động quan trọng nào cần bổ sung cho cá nhân LEP. Đánh giá này cũng sẽ dựa trên việc xem xét tần suất các cuộc gặp gỡ với cá nhân LEP đại diện cho các nhóm ngôn ngữ khác nhau, và các nguồn lực sẵn có.