

Ngày 14 tháng 3 năm 2024

Quý Thị Trưởng và Các Ủy Viên  
Hội Đồng Thành Phố  
200 East Santa Clara Street  
San José, CA 95113

**Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Thành Phố Có Thể Tăng Cường Nỗ Lực Giải Quyết Vấn Đề Công Bằng Ngôn Ngữ Trên Các Dịch Vụ Của Mình**

Thành phố San José (sau đây được đề cập là "Thành phố") hiện phục vụ dân số đa dạng, với hơn 57 phần trăm cư dân cho biết ở nhà nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Theo Chính Sách Và Nguyên Tắc Công Bằng Ngôn Ngữ Của Thành Phố, các bộ phận phải thực hiện các bước hợp lý để cung cấp khả năng tiếp cận công bằng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho tất cả các chương trình và dịch vụ của Thành phố. Cơ quan quản lý đã tạo các nguồn lực hỗ trợ cho nhân viên và các bộ phận để đáp ứng mục tiêu này. Điều này bao gồm việc cung cấp các khóa đào tạo về khả năng đáp ứng ngôn ngữ và văn hóa cho nhân viên Thành phố, phát triển các thỏa thuận với các nhà cung cấp dịch thuật và phiên dịch ngôn ngữ, đồng thời trả tiền làm thêm giờ (premium) cho nhân viên song ngữ được chứng nhận hiện hỗ trợ các cư dân không nói tiếng Anh trong việc tiếp cận các dịch vụ của Thành phố.

Mục tiêu kiểm tra của chúng tôi là đánh giá hoạt động giao tiếp của Thành phố về việc tuân thủ Chính Sách Và Nguyên Tắc Công Bằng Ngôn Ngữ Của Thành Phố. Đối với cuộc kiểm tra này, chúng tôi tập trung vào những mối liên hệ chung của khách hàng đối với các dịch vụ trực tiếp do các bộ phận của Thành phố cung cấp. Chúng tôi không bao gồm các dịch vụ thông dịch cho Hội đồng Thành phố hoặc các cuộc họp công cộng khác hoặc các hoạt động gắn kết cộng đồng rộng rãi khác.

**Kết quả 1: Các Bộ Phận Đã Đạt Được Một Số Tiến Bộ Trong Việc Giải Quyết Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ, Nhưng Vẫn Còn Nhiều Việc Phải Làm.** Dựa trên việc xem xét năm dịch vụ của Thành phố, chúng tôi nhận thấy rằng tất cả đều đã đạt được một số tiến bộ trong việc thực hiện các khía cạnh của Chính Sách Và Nguyên Tắc Công Bằng Ngôn Ngữ Của Thành Phố.

Chúng tôi cũng lưu ý rằng các dịch vụ được đánh giá có mức độ khác nhau trong việc giải quyết các yêu cầu và phương pháp hay nhất của chính sách. Chúng tôi đã nhận thấy:

- Có những lĩnh vực chung cần cải thiện, chẳng hạn như giải quyết vấn đề tiếp cận ngôn ngữ tại các điểm tiếp cận chung với khách hàng. Điều này bao gồm hệ thống cung cấp thông tin tự động qua tin nhắn (phone tree), bản dịch các tài liệu quan trọng và biển báo tại các cơ sở.
- Các Bộ Phận thường không chỉ định Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ, đây là cách thực hành tốt nhất được khuyến nghị trong chính sách. Cần lưu ý rằng một số cá

**Khuyến nghị: Cơ Quan Quản Lý nên:**

- Giám sát khả năng tiếp cận ngôn ngữ của các điểm tiếp cận chung với khách hàng giữa các bộ phận.
- Yêu cầu các bộ phận tiếp xúc với khách hàng chỉ định Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ và phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.
- Phát triển các nguồn lực bổ sung để hỗ trợ các nỗ lực của bộ phận về khả năng tiếp cận ngôn ngữ.

nhân trong các bộ phận hoàn thành các khía cạnh của vai trò này.

- Cơ Quan Quản Lý có thể cung cấp hướng dẫn hoặc nguồn lực bổ sung cho các bộ phận, chẳng hạn như mẫu Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ chính thức, hỗ trợ xác định các tài liệu quan trọng để tiến hành biên dịch và phát triển các điều khoản tiêu chuẩn cho hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ dành cho công chúng.
- Hiện tại, không có số liệu hoặc hệ thống hiệu suất nào để đánh giá tiến độ về khả năng tiếp cận ngôn ngữ và thúc đẩy sự cải thiện theo thời gian.

#### Khuyến nghị (tiếp theo):

→ Tạo số liệu hiệu suất và hệ thống để xem xét tiến độ về khả năng tiếp cận ngôn ngữ.

**Kết quả 2: Nhân Viên Song Ngữ Là Nguồn Lực Của Thành Phố, Mặc Dù Cần Có Sự Rõ Ràng Về Vai Trò Của Những Nhân Viên này.** Tính đến tháng 6 năm 2023, Thành phố có gần 900 nhân viên song ngữ được chứng nhận có thể cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho cư dân. Chúng tôi đã nhận thấy:

- Nhân viên song ngữ đóng vai trò quan trọng trong việc giúp cư dân tiếp cận các dịch vụ và nguồn lực hỗ trợ của Thành phố bằng ngôn ngữ mà họ hiểu.
- Nhân viên song ngữ lưu ý rằng nhiệm vụ thường xuyên của họ bị ảnh hưởng bởi khối lượng công việc thực hành song ngữ của họ. Ngoài ra, một số nhân viên có thể được yêu cầu làm thông dịch viên nhưng họ có thể không đủ trình độ hoặc được đào tạo để làm việc đó.
- Thành phố đã thực hiện những cải tiến đối với quy trình chứng nhận song ngữ, mặc dù hơn một phần ba nhân viên song ngữ được chứng nhận có thể không có hồ sơ chứng nhận trong hồ sơ.

#### Khuyến nghị: Cơ Quan Quản Lý nên:

- Làm rõ những kỳ vọng và vai trò của nhân viên song ngữ, bao gồm cả những người không được trả lương song ngữ.
- Đối chiếu hồ sơ chứng nhận song ngữ đối với nhân viên nhận lương song ngữ khi cần thiết.

Báo cáo này có 12 khuyến nghị. Chúng tôi dự định trình bày báo cáo này tại Ủy ban An toàn Công cộng, Tài chính và Hỗ trợ Chiến lược của Hội đồng Thành phố vào ngày 21 tháng 3 năm 2024. Chúng tôi xin cảm ơn Văn Phòng Truyền Thông Của Ủy Viên Quản Lý Thành Phố, Văn Phòng Luật Sư Thành Phố, nhân viên song ngữ được chứng nhận đã tham gia vào các nhóm khảo sát và tập trung của chúng tôi, cũng như tất cả các bộ phận của Thành phố đã hỗ trợ đợt kiểm tra này về thời gian, thông tin, sự hiểu biết sâu sắc cũng như sự hợp tác của họ trong suốt quá trình kiểm tra. Cơ Quan Quản Lý đã xem xét thông tin trong báo cáo này và phản hồi của họ được hiển thị trên các trang màu vàng.

Trân trọng kính gửi,



Joe Rois

Kiểm Toán Viên Thành Phố

Nhân Viên Kiểm Tra: Brittney Harvey  
Adrian Perez  
Hiwad Haider  
Eduardo Garcia-Escobar (Thành viên Stanford in Government (SIG))

Đồng gửi đến: Jennifer Maguire Carolina Camarena Jennifer Schembri Zulma Maciel  
Nora Frimann Rob Lloyd Elsa Cordova Erik Jensen  
Andrew Malek Marisa Diaz Carrie Rank Jim Shannon  
Ricardo Cisneros

Báo cáo này cũng có sẵn trực tuyến tại [www.sanjoseca.gov/audits](http://www.sanjoseca.gov/audits)