

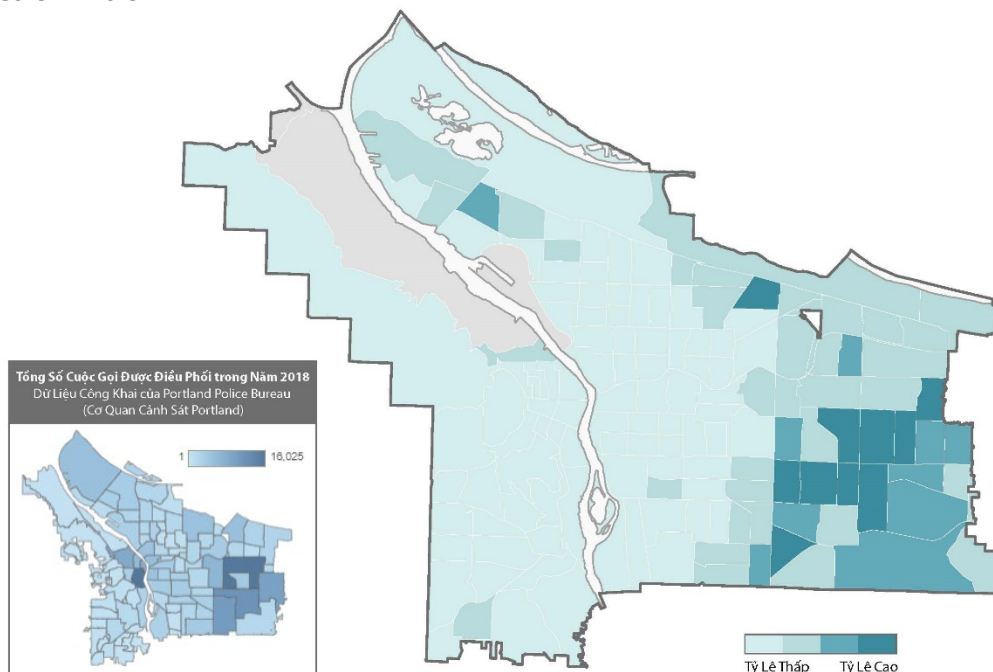
## Tóm Tắt Triển Khai

Portland Police Bureau (Cơ Quan Cảnh Sát Portland) không cung cấp cho các sĩ quan đủ hướng dẫn về thời điểm sử dụng các nguồn lực hỗ trợ ngôn ngữ và những nguồn lực nào hữu ích nhất để trao đổi thông tin trong các tương tác khác nhau với những người không nói tiếng Anh. Chúng tôi đã bắt đầu đánh giá chính sách này dựa trên khiếu nại của các thành viên cộng đồng về rào cản ngôn ngữ và việc các sĩ quan sử dụng dịch vụ ngôn ngữ một cách không nhất quán. Mặc dù các tương tác được mô tả trong những khiếu nại này không phải lúc nào cũng vi phạm chính sách của Cơ Quan, các cơ quan an toàn công cộng có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa và đảm bảo rằng thành viên cộng đồng có khả năng trao đổi thông tin hiệu quả và được hiểu rõ. Chúng tôi khuyến nghị Cơ Quan sửa đổi chỉ thị liên quan đến các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và bao gồm hướng dẫn về các nguồn lực hỗ trợ ngôn ngữ nên được sử dụng trong những tình huống cụ thể.

## Giao tiếp không hiệu quả dẫn làm mất đi lòng tin

Phân tích dân số gần đây nhất của Thành Phố Portland ước tính rằng cứ 12 người dân Portland thì có một người được coi là có trình độ thông thạo tiếng Anh hạn chế. Những khu vực tập trung đông người có trình độ tiếng Anh hạn chế cũng tương tự như những khu vực mà Cơ Quan Cảnh Sát báo cáo về những [cuộc gọi dịch vụ được điều phối](#) nhiều nhất. Các sĩ quan song ngữ xác nhận rằng khả năng của họ thường được phân khu Phía Đông yêu cầu nhiều nhất.

## Các khu dân cư Phía Đông Portland có tỷ lệ người thông thạo tiếng Anh hạn chế cao nhất



Việc đảm bảo khả năng tiếp cận có ý nghĩa đến các dịch vụ ngôn ngữ đặc biệt quan trọng đối với các cơ quan cung cấp chức năng an toàn công cộng. Lòng tin của thành viên cộng đồng đối với cảnh sát có liên hệ chặt chẽ với khả năng trao đổi thông tin hiệu quả và dễ hiểu, điều này giúp việc trao đổi thông tin bằng ngôn ngữ thoải mái nhất của một người trở thành khía cạnh quan trọng trong các tương tác với cảnh sát.

Independent Police Review (Đánh Giá Cảnh Sát Độc Lập) bắt đầu thực hiện đánh giá này dựa trên khiếu nại của các thành viên cộng đồng về rào cản ngôn ngữ trong các tương tác của họ với cảnh sát. Mặc dù các khiếu nại đó không phải lúc nào cũng vi phạm chính sách của Cơ Quan, nhưng chúng đi ngược lại với các thực hành tốt về an toàn công cộng và khiến các thành viên cộng đồng cảm thấy họ không được lắng nghe. Các chủ đề chung trong các khiếu nại bao gồm:

- Bị từ chối cung cấp thông dịch viên khi yêu cầu;
- Trao đổi thông tin sai hoặc nhầm lẫn khi sĩ quan sử dụng thành viên trong gia đình của một người để thông dịch; và,
- Việc khám xét diễn ra khi không có sự chấp thuận có hiểu biết của thành viên cộng đồng.

Các thành viên cộng đồng đã chia sẻ rất nhiều ấn tượng trong một cuộc khảo sát. Một số người tin rằng các sĩ quan đã hành xử phù hợp và chuyên nghiệp, và khi họ cố gắng trao đổi thông tin thông qua sự kết hợp giữa tiếng Anh và tiếng mẹ đẻ của họ, các sĩ quan đã cố gắng hết sức để hiểu. Các thành viên khác trong cộng đồng cho biết rất khó để họ có được ai đó dịch thuật cho họ, quá phức tạp để nhận được sự giúp đỡ mà họ cần, và các sĩ quan mang dáng vẻ hăm dọa và thiếu tế nhị về mặt văn hóa.

Ngay cả khi các sĩ quan cố gắng hết sức trong những tình huống này, thì sự bối rối hoặc thất vọng mà một thành viên cộng đồng có thể cảm thấy sau khi tương tác vẫn là vấn đề nghiêm trọng. Một tương tác tiêu cực với sĩ quan thực thi pháp luật có thể làm mất lòng tin và định hình trải nghiệm của một người đối với toàn bộ hệ thống tư pháp.

## Các sĩ quan song ngữ đáp ứng một số nhu cầu về thông dịch, nhưng các hướng dẫn rất hạn chế

Sĩ quan song ngữ cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ thông qua quy trình yêu cầu không chính thức, nhưng cần có thêm hướng dẫn và cấu trúc để đảm bảo kết quả dịch vụ công bằng.

Chính sách hiện tại hướng dẫn các sĩ quan yêu cầu một sĩ quan song ngữ trước khi thử các phương pháp khác, như một thông dịch viên có hợp đồng cung cấp dịch vụ thông dịch hoặc sử dụng Language Line. Các thành viên cộng đồng đã từng làm việc với các sĩ quan song ngữ bày tỏ sự cảm kích vì sự giúp đỡ của họ, nhưng quá trình này có những hạn chế.

Các sĩ quan song ngữ cho biết quy trình cử một sĩ quan hỗ trợ ngôn ngữ thường là một yêu cầu được phát rộng rãi

### Các sở/phòng cảnh sát khác làm như thế nào?



San Francisco Police Department (Sở Cảnh Sát San Francisco) bố trí nhân viên cho một văn phòng chi nhánh để phục vụ những cư dân cảm thấy không thoải mái khi đến đồn cảnh sát và có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh. Họ cũng có một [trang web](#) dành riêng cho các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ giúp các thành viên cộng đồng biết điều gì sẽ xảy ra và cung cấp thông tin có thể tải xuống bằng nhiều ngôn ngữ. Tài liệu hướng dẫn của họ nói rõ rằng các thành viên trong gia đình sẽ không được sử dụng làm thông dịch viên trừ trường hợp khẩn cấp.

trên đài phát thanh. Các sĩ quan có thể trả lời những cuộc gọi có thể được giúp ích nhờ khả năng thông thạo ngôn ngữ của họ, có thể xảy ra ở một phân khu và khu vực tuần tra khác, miễn là họ điện thoại cho trung sĩ của họ để xin phép. Mặc dù các sĩ quan cho biết các trung sĩ thường ủng hộ trong những trường hợp đó, nhưng các sĩ quan phải tìm hiểu xem họ có trình độ thông thạo ngôn ngữ phù hợp để giúp ích cho các cuộc gọi cụ thể hay không.

## Các sở/phòng cảnh sát khác làm như thế nào?



Seattle Police Department (Sở Cảnh Sát Seattle) cho phép các sĩ quan được chỉ định làm thông dịch viên đủ tiêu chuẩn được miễn các trách nhiệm bổ sung và chỉ đạo các sĩ quan không sử dụng thành viên gia đình hoặc người ngoài làm thông dịch viên. Seattle cũng tạo ra các vị trí liên lạc viên để làm việc trực tiếp với những người dân không được đại diện đầy đủ và cố gắng tuyển dụng và thuê các sĩ quan từ các cộng đồng nhập cư bằng cách cung cấp dịch vụ dạy kèm cho các kỳ thi viết và giáo dục tài chính để được hỗ trợ khắc phục hoặc cải thiện lòng tin.

Các sĩ quan trò chuyện bằng ngôn ngữ ưu tiên của thành viên cộng đồng và sau đó cung cấp thông tin liên quan cho sĩ quan chính trong cuộc gọi. Họ thường không viết báo cáo cho các cuộc gọi này mà chỉ cung cấp nội dung.

Các sĩ quan cho biết kỹ năng ngôn ngữ của họ được sử dụng tốt nhất trong các môi trường hội thoại và không ở cấp độ của các biên phiên dịch viên và thông dịch viên được chứng nhận. Trong những trường hợp đòi hỏi thuật ngữ kỹ thuật cao hoặc phức tạp, các sĩ quan có thể truyền đạt ý định của cuộc trò chuyện nhưng không được đào tạo để cung cấp cách diễn giải từng từ về các vấn đề pháp lý.

Các sĩ quan song ngữ bày tỏ mong muốn được làm những gì có thể để giúp đỡ cộng đồng của họ, nhưng số lượng những người như vậy còn hạn chế và thậm chí còn ít hơn đối với các ngôn ngữ ít phổ biến hơn. Điều này không chỉ hạn chế các dịch vụ có thể được cung cấp mà việc dựa vào các sĩ quan tình nguyện di chuyển qua thành phố cũng làm tăng thêm thời gian mà

một thành viên cộng đồng phải chờ đợi để vấn đề của họ được giải quyết. Ngoài ra, Independent Police Review (IPR, Đánh Giá Cảnh Sát Độc Lập) đã nhận được khiếu nại rằng các sĩ quan đôi khi không sử dụng một sĩ quan song ngữ hoặc bất kỳ phương pháp thông dịch nào khác, như tổng đài ngôn ngữ và không đưa ra lời giải thích rõ ràng tại sao họ không sử dụng những phương pháp đó. Chúng tôi đã xác định ba lĩnh vực mà các sĩ quan cần được hướng dẫn thêm:

### 1. Cần có tiêu chuẩn rõ ràng hơn về dịch vụ ngôn ngữ

Chỉ thị 640.36 yêu cầu các sĩ quan có trách nhiệm xác định thời điểm ai đó cần các dịch vụ ngôn ngữ để "tiếp cận và/hoặc hiểu các quyền, nghĩa vụ và dịch vụ quan trọng có liên quan đến việc tiếp xúc". Tiêu chuẩn này rất tùy tiện vì không có quyền, nghĩa vụ và dịch vụ nào là *không quan trọng* khi đề cập đến điều khoản về an toàn công cộng. U.S. Department of Justice (Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ) quy định rằng những đơn vị nhận hỗ trợ liên bang phải cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa và công bằng với các dịch vụ để các kết quả đạt được tương tự như đối với cộng đồng nói tiếng Anh. Sĩ quan không nên tùy ý quyết định trình độ ngôn ngữ của thành viên cộng đồng.

### 2. Cấm các hình thức thông dịch và biên dịch không chính thức

Trái với các thông lệ phù hợp về an toàn công cộng, chính sách hiện hành không cấm các sĩ quan sử dụng cá nhân hoặc thành viên gia đình có mặt trong quá trình tương tác để thông dịch. IPR đã nhận được khiếu nại về sự nhầm lẫn phát sinh do sử dụng

một thành viên gia đình làm người trung gian. Có thể cần phải thu thập thông tin trong tình huống khẩn cấp từ một cá nhân hoặc thành viên gia đình sẵn sàng thông dịch, nhưng các phương pháp thông dịch chính thức nên được sử dụng trong hầu hết các trường hợp.

### 3. Hướng dẫn rõ ràng hơn về thời điểm thích hợp để sử dụng một nhân viên song ngữ so với một thông dịch viên được chứng nhận hoặc tổng đài ngôn ngữ

Các sĩ quan song ngữ do Cơ Quan tuyển dụng không được trả lương khuyến khích và không phải là biên dịch viên hoặc thông dịch viên được chứng nhận hợp pháp. Mặc dù họ muốn phục vụ cộng đồng của mình và cho biết họ không cần lương khuyến khích để tiếp tục cung cấp dịch vụ, nhưng việc không có hồ sơ nào về trình độ thông thạo của họ sẽ gây nguy hiểm cho việc sử dụng thông tin mà họ có được khi thông dịch. Một số sĩ quan cho biết khả năng ngôn ngữ của họ là khả năng đàm thoại và thừa nhận rằng có nhiều tình huống đòi hỏi sự trôi chảy hoặc đào tạo chuyên môn cao hơn. Không được khiến các sĩ quan tình nguyện cảm thấy nặng nề về việc bản thân ngừng thông dịch và các hướng dẫn về thời điểm cần đến các dịch vụ chuyên nghiệp cần được xác định rõ ràng.

#### Các sở/phòng cảnh sát khác làm như thế nào?



Oklahoma City Police Department (Sở Cảnh Sát Thành Phố Oklahoma) có một [đơn vị song ngữ](#) gồm các sĩ quan đã vượt qua bài kiểm tra trình độ ngoại ngữ và nhận lương khuyến khích dựa trên trình độ thông thạo. Đơn vị này cung cấp biên dịch viên và thông dịch viên cho các cuộc gọi thông thường và xây dựng mối quan hệ với các cộng đồng không nói tiếng Anh.

### Các thay đổi đối với chính sách đã quá hạn

Office for Civil Rights (Văn Phòng Dân Quyền) của U.S. Department of Justice đã xem xét các dịch vụ ngôn ngữ của Cơ Quan và đưa ra các khuyến nghị vào năm 2016. Các khuyến nghị đề xuất Cơ Quan cần đảm bảo tuân thủ đầy đủ các quy định của liên bang, trong đó yêu cầu các cơ quan nhận tài trợ của liên bang cung cấp khả năng tiếp cận có ý nghĩa và công bằng đến các dịch vụ để các kết quả đạt được tương tự như đối với cộng đồng nói tiếng Anh. Nhiều thiếu sót được Office for Civil Rights xác định vào năm 2016 vẫn còn trong chính sách hiện hành của Cơ Quan.

[Chỉ thị](#) chi phối các dịch vụ dành cho những người có trình độ tiếng Anh hạn chế cũng bao gồm những người khiếm thính. Hướng dẫn được cung cấp trong chỉ thị về thời điểm và cách thức sử dụng các dịch vụ ngôn ngữ bị hạn chế và phụ thuộc vào quyết định của sĩ quan. Mặc dù các phương pháp dịch vụ ngôn ngữ khác nhau đã được xác định, nhưng các tiêu chuẩn sử dụng những phương pháp đó không phù hợp với hướng dẫn của liên bang và các phương pháp không hiệu quả, như việc sử dụng thành viên gia đình để thông dịch, không bị cấm rõ ràng.

Cơ Quan cho biết họ đang sửa đổi chỉ thị này và tách tình trạng khiếm thính ra để giải quyết các nhu cầu riêng của những nhóm dân số khác nhau. Các nhà phân tích chính sách của Cơ Quan đang mở rộng chỉ thị để chính thức hóa các quy trình mà một số sĩ quan sử dụng và giải quyết những thiếu sót cản trở việc tuân thủ đầy đủ các quy định của liên bang.

Mặc dù những thay đổi do U.S. Department of Justice khuyến nghị vào năm 2016 là không bắt buộc, nhưng kể từ đó, Thành Phố đã thông qua một nghị quyết yêu cầu Cơ Quan làm việc theo cách tuân thủ các quy định liên bang và cải thiện các dịch vụ ngôn ngữ. Thành Phố đã thông qua nghị quyết Language Access (Tiếp Cận Ngôn Ngữ) vào tháng 11 năm 2020, chỉ đạo tất cả các cơ quan thực hiện các thực hành và tiêu chuẩn do Office of Equity and Human Rights đưa ra để xác định và loại bỏ các rào cản tiếp cận ngôn ngữ. Nghị quyết này nâng cao mức độ ưu tiên của các nghĩa vụ về tiếp cận ngôn ngữ đối với tất cả các cơ quan của Thành Phố và yêu cầu thực hiện các bước hợp lý để tuân thủ các quy định và các thông lệ tốt nhất của liên bang.

## Khuyến Nghị

1. Sửa đổi chính sách và thực hành của Cơ Quan để đáp ứng các nghĩa vụ được Language Access Resolution (Nghị Quyết Tiếp Cận Ngôn Ngữ) thiết lập và lồng ghép các khuyến nghị do United States Department of Justice đưa ra, bao gồm:
  - a. Áp dụng chính sách yêu cầu đánh giá thường xuyên số lượng người có trình độ tiếng Anh hạn chế trong khu vực hoạt động của Cơ Quan.
  - b. Lồng ghép hai trường thu thập dữ liệu mới trong phần mềm điện toán di động của Cơ Quan để biết ngôn ngữ ưu tiên của những người mà họ gặp và dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp,
  - c. Trong báo cáo của Cơ Quan về số người có trình độ tiếng Anh hạn chế trong khu vực dịch vụ, hãy bao gồm và giải thích tất cả các nguồn hỗ trợ ngôn ngữ sẵn có, đề cập đến cách các sĩ quan được đào tạo để sử dụng các nguồn lực hỗ trợ ngôn ngữ và kế hoạch thông báo cho các thành viên cộng đồng về các dịch vụ sẵn có, tài liệu nào sẽ có sẵn bằng các ngôn ngữ khác nhau và cách Cơ Quan sẽ theo dõi và cập nhật kế hoạch của mình để đảm bảo hiệu quả liên tục,
  - d. Cung cấp danh sách sĩ quan song ngữ có sẵn cho sĩ quan tuần tra và cảnh sát trường, bao gồm ngôn ngữ thông thạo và ca làm việc và chia sẻ danh sách sĩ quan song ngữ với các dịch vụ điều phối,
  - e. Tạo một cổng thông tin trực tuyến giúp mọi người nộp đơn khiếu nại liên quan đến dịch vụ ngôn ngữ và đảm bảo các phân khu hành chính có sẵn các bản sao của biểu mẫu khiếu nại bằng nhiều ngôn ngữ,
  - f. Đề nghị chuyên gia ngôn ngữ có chuyên môn dịch các trang web hoặc tối thiểu là xem xét các trang web PPB hiện đang được dịch bằng phần mềm để tìm những điểm không chính xác.
  - g. Tìm hiểu tính khả thi của việc dịch biểu mẫu truy tố tội phạm sang các ngôn ngữ thường gặp,
  - h. Tìm hiểu tính khả thi của việc dịch biểu mẫu tư vấn về các quyền sang các ngôn ngữ thường gặp,
  - i. Tìm hiểu tính khả thi của việc tạo chương trình chứng nhận cho các sĩ quan song ngữ, và
  - j. Kết hợp đào tạo hỗ trợ ngôn ngữ vào chương trình tập huấn đặc biệt hàng năm.
2. Theo hướng dẫn của Office of Equity and Human Rights và Equity Team (Nhóm Công Bằng) của Cơ Quan Cảnh Sát, cung cấp hướng dẫn cho các sĩ quan về chính sách ngôn ngữ mới về:

- a. Chỉ sử dụng các thành viên gia đình và người dân làm thông dịch viên một cách phù hợp trong những trường hợp cấp bách,
  - b. Các trường hợp cần sử dụng thông dịch viên chuyên nghiệp có chứng nhận thay vì sĩ quan song ngữ,
  - c. Các trường hợp chính xác cần sử dụng dịch vụ ngôn ngữ.
- 

Mô tả bản đồ trang 1:

Bản đồ hai chiều của Portland với một bản đồ lồng vào nhỏ hơn. Bản đồ lớn được tô màu xanh dương theo đường điều tra dân số để hiển thị tỷ lệ phần trăm cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế. Màu xanh dương đậm hơn cho thấy tỷ lệ cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế cao hơn và hầu hết được tìm thấy ở phía đông của Portland. Bản đồ lồng vào nhỏ hơn của Portland cho thấy số lượng các cuộc gọi dịch vụ của Portland Police Bureau theo khu vực dân cư, được tô từ màu xanh dương nhạt đến màu xanh dương đậm. Các khu vực dân cư ở phía đông cho thấy số lượng các cuộc gọi dịch vụ cao hơn.



## CITY OF PORTLAND, OREGON



### Bureau of Police

Ted Wheeler, Mayor  
Charles Lovell, Chief of Police

1111 S.W. 2nd Avenue • Portland, OR 97204 • Phone: 503-823-0000

Integrity • Compassion • Accountability • Respect • Excellence • Service

Ngày 7 tháng 1 năm 2021

Mary Hull Caballero  
City Auditor  
1221 SW 4<sup>th</sup> Avenue, Room 140  
Portland, OR 97204

Kính gửi Kiểm Toán Viên Hull Caballero:

Tôi đánh giá cao cơ hội được xem xét và phản hồi báo cáo của Independent Police Review Division (Phòng Đánh Giá Cảnh Sát Độc Lập) về Đánh Giá Chính Sách Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế của Cục Cảnh Sát.

Như đã thảo luận trong báo cáo, việc trao đổi thông tin hiệu quả với tất cả các thành viên trong cộng đồng của chúng ta giúp xây dựng lòng tin và cải thiện các nỗ lực an toàn công cộng. Chúng tôi đồng ý với nhiều khuyến nghị của quý vị và đã cố gắng nâng cao khả năng trao đổi thông tin của mình. Năm nay, khi đại dịch bắt đầu, chúng tôi đã tăng cường sử dụng tài khoản twitter tiếng Tây Ban Nha của mình bằng việc một sĩ quan bản ngữ nói tiếng Tây Ban Nha dịch các thông điệp chính để đăng. Các thành viên của Hội Đồng Cố Vấn Slovakia và Hội Đồng Cố Vấn Hội Giáo của chúng tôi cũng tình nguyện dịch các thông điệp chính liên quan đến các nỗ lực an toàn công cộng trong đại dịch. Những thông điệp đó được Language Line kiểm tra và sau đó được đăng trên trang web của chúng tôi. Sau đó, chúng tôi được biết rằng theo Language Access Resolution (Nghị Quyết Tiếp Cận Ngôn Ngữ) mới, những nỗ lực đó không được phép, vì tất cả các bản dịch phải được hoàn thành bởi một đơn vị có hợp đồng với Thành Phố. Do đó, trước Đêm Bầu Cử, khi chúng tôi lo ngại về việc có thể xảy ra bất ổn trong thành phố, chúng tôi đảm bảo rằng các thông điệp chính được các đơn vị có hợp đồng với Thành Phố dịch sang bốn ngôn ngữ thuộc khung pháp lý an toàn. Vào Đêm Bầu Cử, chúng tôi đã thực hiện dự án thử nghiệm và yêu cầu một trong đơn vị có hợp đồng đó cung cấp các dịch vụ bằng tiếng Tây Ban Nha. Đơn vị có hợp đồng đó đã dịch tất cả các lệnh của Chỉ Huy Phụ Trách Sự Cố sang tiếng Tây Ban Nha để đăng trên bảng tin Twitter tiếng Tây Ban Nha của chúng tôi trong tình huống kiểm soát đám đông di động này.

Tôi trình bày những ví dụ này để minh họa một số công việc thận trọng đã được thực hiện gần đây nhằm giải quyết vấn đề tiếp cận ngôn ngữ. Nó cũng minh họa rằng mặc dù chúng tôi rất mong muốn cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ toàn diện và rộng rãi, nhưng chúng tôi đang gặp thách thức với một số vấn đề hậu cần cũng như chi phí đáng kể liên quan đến việc cung cấp dịch vụ dịch thuật. Tuy nhiên, Portland Police Bureau (Cơ Quan Cảnh Sát Portland) tiếp tục làm việc với Office of Equity and Human Rights (Văn Phòng Công Bằng và Nhân Quyền) của Thành Phố về cách bắt đầu triển khai các mục có trong Language Access Resolution.

Một lần nữa, cảm ơn quý vị đã tạo điều kiện cho các nỗ lực hợp tác liên tục để giải quyết những vấn đề quan trọng liên quan đến trao đổi thông tin với cộng đồng của chúng tôi. Tôi rất mong được tiếp tục hợp tác với quý vị.

Trân trọng,

Charles Lovell III  
Cảnh Sát Trưởng

CL/tws

**Community Policing: Making the Difference Together**  
**An Equal Opportunity Employer**

City Information Line: 503-823-4000, TTY (for hearing and speech impaired): 503-823-6868 Website: [www.portlandpolice.com](http://www.portlandpolice.com)





**Phản Hồi của Portland Police Bureau (PPB, Cơ Quan Cảnh Sát Portland) với Các Khuyến Nghị về Independent Police Review (IPR, Đánh Giá Cảnh Sát Độc Lập) Language Access Program (LAP, Chương Trình Tiếp Cận Ngôn Ngữ)**

**Khuyến Nghị 1 của IPR.** Sửa đổi chính sách và thực hành của Cơ Quan để đáp ứng các nghĩa vụ được Language Access Resolution (Nghị Quyết Tiếp Cận Ngôn Ngữ) thiết lập và lồng ghép các khuyến nghị do United States Department of Justice (Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ) đưa ra, bao gồm:

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan hiện đang phát triển lại chính sách tiếp cận ngôn ngữ của mình (DIR 640.36). Theo kết quả của việc đánh giá, hiện tại, Cơ Quan đang xem xét một số thành phần trong các khuyến nghị của IPR. Cơ Quan cũng sẽ đảm bảo chính sách đáp ứng các yêu cầu được thiết lập trong nghị quyết của Hội Đồng về tiếp cận ngôn ngữ.

**Khuyến Nghị 1a của IPR:** Áp dụng chính sách yêu cầu đánh giá thường xuyên số lượng người có trình độ tiếng Anh hạn chế trong khu vực hoạt động của Cơ Quan.

**Phản Hồi của PPB:** Khuyến nghị này đưa ra những thách thức về nguồn lực và hậu cần nếu được tiến hành ở cấp Cơ Quan, dựa trên quy mô của đánh giá được đề xuất. Cơ Quan hiểu mong muốn của IPR với PPB trong việc tiến hành các đánh giá thường xuyên về cộng đồng Limited English Proficiency (LEP, Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế) để tăng cường hiểu biết của Cơ Quan về nhu cầu của các nhóm đó. Tuy nhiên, Cơ Quan đề trình rằng Thành Phố phải chịu trách nhiệm đo lường và đánh giá nhu cầu của các cộng đồng LEP tại Portland vì điều này liên quan đến tất cả các dịch vụ mà Thành Phố cung cấp cho những nhóm này. Theo nghị quyết được đề cập trong khuyến nghị, Hội Đồng Thành Phố chỉ đạo Office Of Equity And Human Rights (OEHR, Văn Phòng Bình Đẳng và Nhân Quyền) cung cấp các công cụ và nguồn lực cho các Cơ Quan để hỗ trợ việc phát triển chính sách và thực hành cụ thể liên quan đến các Cơ Quan này. OEHR có thể áp dụng chức năng này.

**Khuyến Nghị 1b của IPR:** Lồng ghép hai trường thu thập dữ liệu mới trong phần mềm điện toán di động của Cơ Quan để biết ngôn ngữ ưu tiên của những người mà họ gặp và dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp.

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan đồng ý với khuyến nghị này về mặt khái niệm và có thể thực hiện một phần. Mặc dù Cơ Quan có thể phát triển một hệ thống hoặc cơ chế theo dõi số lượng cá nhân LEP mà các thành viên của Cơ Quan tiếp xúc và ghi nhận lại ngôn ngữ mà họ tiếp xúc và hỗ trợ/dịch vụ giao tiếp được sử dụng, Cơ Quan cần xác định những điều sau, trước khi đồng ý thực hiện hoàn toàn khuyến nghị: Cơ chế theo dõi tối ưu (ví dụ: Computer Aided Design (CAD, Máy Tính Hỗ Trợ Thiết Kế) có thể không thực tế); mức sự cố (ví dụ: mức sự cố có thể ảnh hưởng đến cỡ mẫu); và cách các thành viên trong những đơn vị khác nhau ghi nhận lại thông tin này (ví dụ: DET không sử dụng CAD hoặc viết GO cho tất cả các tương tác.-điều này có thể hạn chế thêm kích thước mẫu).

**Khuyến Nghị 1c của IPR:** Trong báo cáo của Cơ Quan về số người có trình độ tiếng Anh hạn chế trong khu vực dịch vụ, hãy bao gồm và giải thích tất cả các nguồn hỗ trợ ngôn ngữ sẵn có, đề cập đến cách các sĩ quan được đào tạo để sử dụng các nguồn lực hỗ trợ ngôn ngữ và kế hoạch thông báo cho các thành viên cộng đồng về các dịch vụ sẵn có, tài liệu nào sẽ có sẵn bằng các ngôn ngữ khác nhau và cách Cơ Quan sẽ theo dõi và cập nhật kế hoạch của mình để đảm bảo hiệu quả liên tục,

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan nhấn mạnh quan ngại của mình được bày tỏ theo Khuyến Nghị 1a vì nó liên quan đến tham chiếu của khuyến nghị này đối với đánh giá (1a); tuy nhiên, Cơ

*Quan đồng ý rằng có thể đưa thông tin về đào tạo thành viên và nguồn lực tiếp cận ngôn ngữ chung vào bất kỳ tài liệu báo cáo bắt buộc nào.*

**Khuyến Nghị 1d của IPR:** Cung cấp danh sách sĩ quan song ngữ có sẵn cho sĩ quan tuần tra và cảnh sát trưởng, bao gồm ngôn ngữ thông thạo và ca làm việc và chia sẻ danh sách sĩ quan song ngữ với các dịch vụ điều phối.

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan đồng ý với khuyến nghị này và hiện đang tìm hiểu cách thực hiện thay đổi. Gần đây, Cơ Quan đã tiến hành một cuộc khảo sát nội bộ tự nguyện đối với các thành viên để đánh giá xem có bao nhiêu thành viên có kỹ năng song/đa ngôn ngữ, mức độ thành thạo của họ (tự mô tả) và sự sẵn sàng cung cấp dịch vụ thông dịch và/hoặc dịch thuật như một phần nhiệm vụ/công việc của họ. Cơ Quan xem đây là bước đầu tiên để phát triển danh sách nội bộ, như được mô tả trong khuyến nghị.

**Khuyến Nghị 1e của IPR:** Tạo một cổng thông tin trực tuyến giúp mọi người nộp đơn khiếu nại liên quan đến dịch vụ dịch thuật và đảm bảo các phân khu hành chính có sẵn bản sao của biểu mẫu khiếu nại bằng nhiều ngôn ngữ.

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan đồng ý với phần đầu tiên của khuyến nghị về mặt khái niệm, liên quan đến khen thưởng và khiếu nại trực tuyến. Hơn nữa, Cơ Quan Cảnh Sát tin rằng các biểu mẫu này cũng nên được cung cấp trên trang web của IPR vì họ cũng nhận và xử lý các khen thưởng và khiếu nại. Khuyến nghị về việc duy trì bản sao bằng giấy của các biểu mẫu khiếu nại phần nào đặt ra một thách thức, vì nó gây ra hạn chế về ngân sách.

*Cơ Quan cam kết làm việc với OEHR và IPR, để vừa chuẩn bị các nguồn lực cần thiết nhằm cung cấp quyền tiếp cận công bằng đến các nguồn lực và dịch vụ ngôn ngữ, vừa đảm bảo rằng Cơ Quan hoàn thành các nghĩa vụ được mô tả trong nghị quyết về tiếp cận ngôn ngữ do Hội Đồng Thành Phố thông qua.*

**Khuyến Nghị 1f của IPR:** Đề nghị chuyên gia ngôn ngữ có chuyên môn dịch các trang web hoặc tối thiểu là xem xét các trang web PPB hiện đang được dịch bằng phần mềm để tìm những điểm không chính xác.

**Phản Hồi của PPB:** Tương tự như phản hồi với Khuyến Nghị 1a, Cơ Quan cho rằng điều này đặt ra những thách thức về nguồn lực và hậu cần. Do tất cả các trang web của Cơ Quan đều được đưa vào trang web của Thành Phố, nên PPB cho rằng đây phải là một chức năng của Thành Phố, vì nó yêu cầu đánh giá ngôn ngữ toàn thành phố và xác định về những ngôn ngữ mà Thành Phố sẽ dịch các trang web.

**Khuyến Nghị 1g của IPR:** Tìm hiểu tính khả thi của việc dịch biểu mẫu truy tố tội phạm sang các ngôn ngữ thường gặp.

**Phản Hồi của PPB:** Biểu mẫu truy tố tội phạm do hệ thống tòa án tiểu bang cung cấp cho PPB, và nội dung của biểu mẫu do ORS quy định. PPB sẽ cân thảo luận với hệ thống tòa án về tính khả thi của việc dịch biểu mẫu. Ngay cả nếu tòa án phê duyệt việc dịch thuật, chi phí dịch thuật, in ấn

và phân phối các biểu mẫu sẽ tạo nên gánh nặng tài chính đáng kể đối với PPB.

PPB đề xuất một giải pháp tiết kiệm về mặt tài chính hơn. Đó là cung cấp thông tin và nguồn lực về quy trình tòa án và biểu mẫu truy tố trên trang web của Thành Phố, bằng các ngôn ngữ thường gặp.

**Khuyến Nghị 1h của IPR:** Tìm hiểu tính khả thi của việc dịch biểu mẫu tư vấn về các quyền sang các ngôn ngữ thường gặp.

**Phản Hồi của PPB:** PPB đồng ý với khuyến nghị này. Tuy nhiên, chi phí dịch thuật, in ấn và phân phối các biểu mẫu sẽ tạo nên gánh nặng tài chính đối với Cơ Quan Cảnh Sát. Cơ Quan Cảnh Sát đề xuất phát triển một nguồn lực trực tuyến để giảm chi phí tổng thể của việc thực hiện khuyến nghị này.

**Khuyến Nghị 1i của IPR:** Tìm hiểu tính khả thi của việc tạo chương trình chứng nhận cho các sĩ quan song ngữ.

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan đồng ý với khuyến nghị này về mặt khái niệm, vì Cơ Quan hiểu tầm quan trọng của việc thiết lập các tiêu chuẩn thành thạo cho những nhân viên cung cấp dịch vụ thông dịch và dịch thuật. Việc tạo ra chương trình chứng nhận cho nhân viên không chỉ chính thức xác thực kỹ năng ngôn ngữ của nhân viên mà còn đảm bảo rằng việc trao đổi thông tin giữa Cơ Quan với những người LEP là chính xác, nhất quán và có chất lượng cao.

Cơ Quan hiện đang trong quá trình tìm hiểu cách thực hiện chương trình chứng nhận; tuy nhiên, một chương trình như vậy có thể rất tốn kém trong điều kiện ngân sách hiện tại. Cơ Quan sẽ làm việc với OEHR để xác định những nguồn lực tài chính có sẵn, nếu có, để hỗ trợ việc thực hiện khuyến nghị.

**Khuyến Nghị 1j của IPR:** Kết hợp đào tạo hỗ trợ ngôn ngữ vào chương trình tập huấn đặc biệt hàng năm.

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan đồng ý với khuyến nghị này về mặt khái niệm. Bản chất, thời gian và phạm vi của việc đào tạo này có thể phụ thuộc vào ngân sách. Cơ Quan hiểu rõ rằng các thành viên cung cấp dịch vụ thông dịch và/hoặc dịch thuật có thể cần được đào tạo chuyên sâu liên tục liên quan đến việc sử dụng các kỹ năng ngôn ngữ của họ.

**Khuyến Nghị 2 của IPR.** Theo hướng dẫn của Office of Equity and Human Rights và Equity Team (Nhóm Công Bằng) của Cơ Quan Cảnh Sát, cung cấp hướng dẫn cho các sĩ quan về chính sách dịch thuật mới về:

**Khuyến Nghị 2a của IPR:** Chỉ sử dụng các thành viên gia đình và người dân làm thông dịch một cách phù hợp trong những trường hợp cấp bách,

**Khuyến Nghị 2b của IPR:** Các trường hợp cần sử dụng thông dịch viên chuyên nghiệp có chứng nhận thay vì sĩ quan song ngữ,

**Khuyến Nghị 2c của IPR:** Các trường hợp chính xác cần sử dụng dịch vụ ngôn ngữ.

**Phản Hồi của PPB:** Cơ Quan đồng ý với các khuyến nghị này và có kế hoạch đưa hướng dẫn liên quan vào chỉ thị sửa đổi.