

Tháng 11 năm 2005

DỊCH VỤ DI CHUYỂN

Việc Phân Phối và Giám Thị
tốt hơn có thể đưa đến Việc
Tiếp Cận Được Cải Tiến dành
cho Dân Chúng có Khả Năng
Anh Ngữ Giới Hạn



Đây là tài liệu của chính phủ Hoa Kỳ không phải chịu việc bảo vệ tác quyền tại Hoa Kỳ. Tài liệu này có thể được in lại và phân phát toàn bộ mà không có sự xin phép thêm nữa của GAO. Tuy nhiên, vì tài liệu này có thể chứa những hình ảnh có bản quyền hay tài liệu khác, việc xin phép người giữ bản quyền có thể cần thiết, nếu quý vị muốn in lại tài liệu này một cách riêng rẽ.



United States Government Accountability Office
Washington, DC 20548

Ngày 2 tháng 11 năm 2005

Kính gửi: Thượng Nghị Sĩ Paul S. Sarbanes
Thành viên Cao cấp khối Thiếu số
Ủy Ban Đặc Trách Ngân Hàng, Gia Cư, và Đô Thị
Thượng Viện Hoa Kỳ

Kính thưa Thượng Nghị Sĩ Sarbanes:

Hoa Kỳ có dân số rất đa dạng đại diện cho các nền văn hóa trên khắp thế giới. Anh Ngữ không phải là ngôn ngữ chính cho nhiều người sống ở Hoa Kỳ, và một số đáng kể không có hay có rất ít kỹ năng Anh Ngữ. Theo Thống Kê Hoa Kỳ năm 2000, trên 10 triệu người cho biết họ không nói tiếng Anh chút nào, hay không nói tiếng Anh giỏi. Những người mà sự thông thạo Anh Ngữ bị hạn chế (gọi tắt là LEP), như người nói tiếng Anh, có thể phụ thuộc vào chính quyền trong nhiều loại dịch vụ, bao gồm chuyên chở công cộng. Với nhiều người LEP, hệ thống giao thông công cộng là phương tiện chủ yếu để đạt được tính lưu động. Theo Thống Kê năm 2000, hơn 11 phần trăm người LEP từ 16 tuổi trở lên cho biết có dùng hệ thống giao thông công cộng làm phương tiện đi lại chủ yếu đến chỗ làm, so với tỷ lệ 4 phần trăm người nói tiếng Anh. Trong khi dân cư LEP có xu hướng đông nhất ở các hạt trong các tiểu bang vùng biên hay duyên hải, sự gia tăng lớn nhất dân số loại này đang xảy ra ở miền Trung Tây và miền Nam. Trong số những người nói tiếng Anh hạn chế, Tây Ban Nha là ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất, kể đến là Hoa Ngữ (Quảng Đông hay Quan Thoại), Việt Ngữ và tiếng Triều Tiên.

Mục VI, Đạo Luật Dân Quyền năm 1964¹ cấm nơi được liên bang tài trợ phân biệt đối xử với ai, dựa trên sắc tộc, màu da, hay quốc tịch gốc. Lệnh Hành Pháp 13166² tìm cách làm rõ các trách nhiệm của các cơ quan liên bang và nơi nhận tài trợ của họ theo Mục VI để giúp dân cư LEP tiếp cận được chương trình và sinh hoạt của họ, và đòi hỏi các cơ quan liên bang ban hành hướng dẫn cho nơi nhận tài trợ. Bộ Giao Thông (DOT) ban hành hướng dẫn của bộ vào năm 2001, trong đó có thảo luận các chiến lược để cung cấp dịch vụ cho người LEP. Hướng dẫn này, dù đã có hiệu lực cho nơi nhận tài trợ từ năm 2001, kể tiếp đã được DOT

¹ 42 U.S.C. § 2000d et seq.

² Lệnh Hành Pháp 13166 “Cải Thiện Tiếp Cận Dịch Vụ Cho Người Có Khả Năng Anh Ngữ Hạn Chế.” 65 Fed. Reg. 50121 (ngày 16 tháng 8 năm 2000).

hiệu chỉnh sau khi nhận được sự góp ý của công chúng. Hướng dẫn hiệu chỉnh đã được Bộ Tư Pháp (DOJ) phê chuẩn vào ngày 25 tháng 8 năm 2005, và DOT hiện đang chuẩn bị xuất bản và ban hành hướng dẫn hiệu chỉnh này.

Các tổ chức ủng hộ và tổ chức khác đã bày tỏ quan ngại về mức độ hướng dẫn của DOT được thực hiện cho các nơi nhận tài trợ. Việc thiếu kỹ năng Anh Ngữ có tiềm năng cản trở nhiều người LEP không tận dụng dịch vụ giao thông công cộng và tham gia một cách có ý nghĩa vào quá trình lập kế hoạch giao thông. Việc không đủ khả năng tiếp cận hữu hiệu dịch vụ giao thông công cộng có thể đem lại hậu quả có hại cho người LEP, bao gồm chuyện giảm cơ hội có việc làm, và càng khó khăn hơn trong tiếp cận các dịch vụ cần thiết khác. Xét đến các vấn đề này, báo cáo này thảo luận (1) loại ngôn ngữ để tiếp cận dịch vụ mà các cơ quan giao thông và các tổ chức lập kế hoạch đô thị (MPO) – đã cung cấp trong khu vực phục vụ, hậu quả và chi phí của các dịch vụ đó; (2) làm thế nào để DOT và các cơ quan trực thuộc hỗ trợ nơi nhận tài trợ trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho diện LEP; và (3) làm thế nào để DOT và các cơ quan trực thuộc kiểm soát nơi nhận tài trợ cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho diện LEP.

Bối Cảnh

Mục VI, Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 quy định không một ai “trên cơ sở chủng tộc, màu da, hay quốc tịch gốc, sẽ bị loại trừ không được tham gia, bị từ chối lợi ích, hay chịu sự phân biệt trong bất kỳ chương trình hay hoạt động nào có nhận hỗ trợ tài chính Liên Bang,”³ và hướng dẫn các cơ quan liên bang thực hiện đạo luật bằng cách ban hành nội quy, quy định, hay lệnh.⁴ Trong nỗ lực thực thi đạo luật, DOJ đã ban hành quy định cấm tác động khác nhau vô cớ trên cơ sở quốc tịch gốc.⁵ Vào ngày 11 tháng 8 năm 2000, Tổng thống Clinton ban hành Lệnh Hành Pháp 13166 để cải thiện việc tiếp cận các chương trình và hoạt động do liên bang tổ chức và liên bang tài trợ cho những người, do quốc tịch gốc, có

³ 42 U.S.C. § 2000d.

⁴ 42 U.S.C. § 2000d-1.

⁵ Kháng định tác động khác nhau liên quan đến các hành vi bên ngoài thì trung tính khi đối xử với các nhóm khác nhau nhưng thật ra thì nghiêm khắc hơn với nhóm này so với nhóm khác và không thể biện minh bởi sự cần thiết trong kinh doanh. *Raytheon Co. v. Hernandez*, 540 U.S. 44 (2003). Theo lý thuyết phân biệt tác động khác nhau, hành vi bên ngoài là trung tính có thể bị xem là mang tính phân biệt trái phép mà không cần chứng cứ ý định chủ quan muốn phân biệt, thường được đòi hỏi trong các trường hợp đối xử khác nhau.

hạn chế trong khả năng Anh Ngữ.⁶ Lệnh yêu cầu mỗi cơ quan liên bang cung cấp hỗ trợ tài chính liên bang phải chuẩn bị hướng dẫn soạn riêng cụ thể cho người nhận. Hướng dẫn của cơ quan sau đó phải được DOJ xem xét và phê chuẩn trước khi ban hành.

DOJ ban hành hướng dẫn năm 2000 đặt ra những nguyên tắc chung cho các cơ quan liên bang áp dụng để bảo đảm rằng các chương trình và sinh hoạt của họ cung ứng cách truy cập hợp lý cho người thuộc diện LEP, vì vậy, không phân biệt đối xử dựa trên nguồn gốc quốc gia. Hướng dẫn DOJ giải thích rằng, liên quan đến các chương trình và sinh hoạt được liên bang tài trợ, Lệnh Hành Pháp 13166 “không tạo ra nghĩa vụ mới, mà đúng hơn, làm rõ trách nhiệm Mục VI đã hiện hữu.” Mặc dù Mục VI và quy định thực hiện đòi hỏi nơi nhận phải có các bước hợp lý nhằm bảo đảm sự tiếp cận có ý nghĩa cho người LEP, hướng dẫn LEP của các cơ quan liên bang thừa nhận mỗi tình huống thật ra là rất cụ thể, và sẽ chẳng có ý nghĩa gì nếu hướng dẫn định ra cách tiếp cận cụ thể để tuân thủ Mục VI. Đúng ra, mục tiêu của hướng dẫn của các cơ quan liên bang là nhằm cung cấp cho nơi nhận một khuôn khổ để đánh giá nghĩa vụ của họ theo Mục VI, trong khi duy trì sự linh hoạt cho nơi nhận để xác định cách tốt nhất để tuân thủ những nghĩa vụ này. Hướng dẫn của DOJ thiết lập một phân tích bốn yếu tố để giúp xác định mức độ nghĩa vụ của nơi nhận tài trợ trong việc cung cấp dịch vụ LEP. Bốn yếu tố đó là (1) số người hay tỷ lệ người LEP có đủ điều kiện nhận dịch vụ hay khả năng chương trình hay nơi nhận tài trợ tiếp xúc với họ; (2) tần suất người diện LEP tiếp xúc với chương trình; (3) bản chất và tầm quan trọng của chương trình đối với cuộc sống của mọi người, hoạt động, hay dịch vụ cung ứng bởi nơi nhận tài trợ; và (4) nguồn lực sẵn có cho nơi nhận tài trợ và chi phí.

DOT ban hành hướng dẫn vào năm 2001. Hướng dẫn này nói chung là nhất quán với hướng dẫn của DOJ, nhưng bao gồm thêm ba yếu tố bổ sung cũng như bốn yếu tố nói trên, cho rằng các nơi nhận tài trợ cũng phải xem xét (1) mức độ dịch vụ cung cấp cho người hoàn toàn có khả năng Anh Ngữ; (2) người LEP có bị loại trừ khỏi dịch vụ hay không, hay đang được cung cấp mức độ dịch vụ thấp hơn; và (3) cơ quan có đầy đủ lý do chính đáng để hạn chế, nếu có, các dịch vụ ngôn ngữ đặc biệt. Dựa trên sự góp ý của quần chúng, DOT sau đó hiệu chỉnh hướng dẫn, và hướng dẫn hiệu chỉnh được DOT phê chuẩn vào ngày 25 tháng 8 năm 2005. DOT hiện đang chuẩn bị xuất bản và ban hành hướng dẫn hiệu chỉnh này.

Ngoài việc miêu tả các yếu tố các nơi nhận tài trợ phải xem xét để đánh giá nghĩa vụ cung cấp dịch vụ LEP, hướng dẫn của DOT phác thảo một số thành phần chính yếu cho một chương trình tiếp cận ngôn ngữ hữu hiệu, cho rằng nơi nhận

⁶65 Fed. Reg. 50121.

tài trợ phải (1) thực hiện đánh giá các nhóm ngôn ngữ trong các khu vực phục vụ và nhu cầu ngôn ngữ của họ; (2) phát triển và thực hiện các kế hoạch văn bản phác thảo chiến lược bảo đảm tiếp cận ngôn ngữ; (3) làm cho nhân viên ý thức được kế hoạch tiếp cận LEP, huấn luyện họ và cung cấp cho họ các công cụ cần thiết để tiến hành kế hoạch; (4) bảo đảm dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ là thật sự được cung cấp một cách nhất quán và dân cư LEP nhận biết dịch vụ; và (5) phát triển các chương trình kiểm tra cho phép nơi nhận tài trợ đánh giá sự thành công của các chương trình tiếp cận LEP và để xác định các điều chỉnh cần có.


Nhiều văn phòng của DOT, đặc biệt là Văn Phòng Dân Quyền thuộc Cơ Quan Chuyên Chở Công Cộng Liên Bang (FTA) có trách nhiệm bảo đảm rằng các nhà chuyên chở công cộng và các đơn vị lập kế hoạch giao thông có nhận tài trợ của DOT tuân thủ Mục VI, và chịu trách nhiệm kiểm tra và giám sát hoạt động tiếp cận ngôn ngữ của họ.

Tóm Tắt Kết Quả


Các cơ quan giao thông và MPO đã cung cấp nhiều loại và mức độ dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, chủ yếu bằng tiếng Tây Ban Nha. Hiệu quả và chi phí các dịch vụ này nhìn chung không rõ mặc dù gánh nặng chi phí cho các dịch vụ đó hiện nay có vẻ không đáng kể. Các loại tiếp cận ngôn ngữ mà các cơ quan này cung cấp bao gồm nhiều dạng kế hoạch thông tin, chẳng hạn tờ giới thiệu thông tin và các nhóm dấu hiệu được dịch, dịch vụ điện thoại đa ngữ, các website được dịch, tài xế và nhân viên dịch vụ khách hàng nói hai thứ tiếng, thông báo ghi âm được dịch, và người phiên dịch tại các cuộc họp công cộng và cộng đồng. Hầu hết mọi cơ quan giao thông và các MPO chúng tôi đến thăm đều cung cấp một số tài liệu và dịch vụ bằng tối thiểu một thứ tiếng khác ngoài tiếng Anh, thường là tiếng Tây Ban Nha, mặc dù ít có cơ quan nào chúng tôi đến thăm cung cấp thường xuyên nhiều tài liệu hay dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác. Ví dụ, trong khi hầu hết các cơ quan chúng tôi đến thăm tối thiểu đều có nhân viên tổng đài nói tiếng Tây Ban Nha cho các đường dây điện thoại thông tin, chỉ có 7 cơ quan sử dụng dịch vụ điện thoại đa ngữ để cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và Tây Ban Nha. Một số tài liệu được cung cấp bằng một vài ngôn ngữ ngoài tiếng Anh, chẳng hạn dấu hiệu trạm xe buýt ở Oakland, California được dịch ra bảy ngôn ngữ (xem hình 1). Hiệu quả dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ do các cơ quan giao thông và các MPO cung cấp có đáp ứng nhu cầu của các cộng đồng LEP hay không là chưa rõ hay chưa hiểu hết. Ít có cơ quan nào chúng tôi đến thăm từng tổ chức đánh giá rõ ràng nhu cầu của các cộng đồng LEP trong khu vực dịch vụ, và tổ chức đánh giá tính hiệu quả của các nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ, mặc dù hướng dẫn LEP của DOT khuyến nghị các hoạt động như thế. Kết quả là, chưa rõ các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan này đã đủ toàn diện chưa để đáp ứng nhu cầu của người LEP. Các nhóm cộng đồng và nhóm ủng hộ trong các khu vực chúng tôi đến thăm nhận thức những khoảng cách quan trọng

trong hoạt động tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan. Ví dụ, 1 nhóm cho chúng tôi biết rằng thông tin thay đổi dịch vụ không được cung cấp một cách nhất quán bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, có thể dẫn đến chuyện người LEP chờ xe buýt đã được chuyển tuyến. Hơn thế nữa, các nghiên cứu theo tình huống của chúng tôi cho thấy cơ quan thiếu sự chủ động triển khai và công bố rộng rãi dịch vụ của cơ quan đến cộng đồng LEP có thể hạn chế tác động và sự sử dụng tài liệu và dịch vụ được cung cấp, trong khi, nếu cơ quan chủ động triển khai và công bố rộng rãi đến những cộng đồng này có thể đem lại sự sử dụng gia tăng các dịch vụ và lợi ích, như tăng thêm sự ủng hộ của công chúng đối với cơ quan và tăng mức đi lại. Ví dụ, trong khi có vài cơ quan giao thông cung cấp dịch vụ điện thoại đa ngữ, các nhóm cộng đồng chúng tôi tiếp xúc thường không biết đến sự hiện diện của những dịch vụ như thế. Trong khi chi phí liên quan đến việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ là hầu như chưa được biết, chúng tôi thấy một số cơ quan xem việc cung cấp tiếp cận ngôn ngữ là chi phí kinh doanh, không phải là chi phí bổ sung, với mức độ hoạt động hiện tại. Tuy nhiên, nếu các cơ quan mở rộng đáng kể nỗ lực nhằm bổ sung các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và Tây Ban Nha, thêm tài liệu bổ sung, hay dịch vụ bổ sung, những viên chức cơ quan cho chúng tôi biết chi phí có thể trở nên quá cao.

Hình 1: Dấu Hiệu Trên Đường Bằng Bày Ngôn Ngữ ở Oakland



BUS INFORMATION



VÉ XE

Có hiệu lực kể từ 6 tháng 9, 2005
Giá vé sẽ thay đổi

BẢNG TIỀN MẶT	ADULT (Age 18-64)	YOUTH* (Age 5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
Tuyến đường địa phương	\$1.75	\$0.85	\$0.85
Tuyến đường xuyên vùng	\$3.50	\$1.70	\$1.70

ĐỔI XE

Từ Bưu cục Bưu điện địa phương**

	ADULT (Age 18-64)	YOUTH* (Age 5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
Từ BART địa phương qua Bưu điện xe số BART	\$2.25	\$1.25	\$1.25
Xuyên vùng đến tuyến địa phương, hoặc địa phương đi Bưu điện xuyên vùng**	\$1.50	\$0.65	\$0.65

* Trẻ em dưới 5 tuổi đi miễn phí
** Phí đổi xe từ Bưu điện sang Bưu điện kể mua và tới thời điểm dùng khoảng 1 1/2 giờ, chỉ dùng một lần.

車費

加路地庫區民衆
此車費可變更

現金	成人 (18-64)	青少年 (5-17)	長者 (65+) 及殘疾人士
本地	\$1.75	\$0.85	\$0.85
跨灣	\$3.50	\$1.70	\$1.70

轉車票

本地巴士轉巴士**	另加	另加	另加
本地BART/捷運地鐵轉巴士 在BART捷運地鐵站發給	\$1.50	\$0.65	\$0.65
跨灣轉本地巴士或 本地轉跨灣 巴士轉巴士**	免費	免費	免費

** 5歲以下兒童免費。
** 巴士轉巴士的轉車票在付費時應要求發給，可在1個半小時內使用，僅可用一次。
巴士費用可用現金或車票支付。如付現金，請準備零錢。巴士司機不找零錢。欲瞭解有關車票訊息，請致電511並說「AC Transit」或「AC 巴士」，或瀏覽網頁www.actransit.org

TARIFAS

Ngũm a partir del 6 de septiembre de 2005
Tarifas sujetas a cambios

EFFECTIVO	ADULT (Age 18-64)	YOUTH* (Age 5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
LOCAL	\$1.75	\$0.85	\$0.85
TRANSBAY	\$3.50	\$1.70	\$1.70

TRANSBORDOS

LOCAL, AUTOBUSA AUTOBUS**	AGREGAR	AGREGAR	AGREGAR
LOCAL, BART AUTOBUS Con transbordo expedido en BART	\$1.50	\$0.65	\$0.65
AUTOBUS A AUTOBUS, TRANSBAY A LOCAL o LOCAL A TRANSBAY**	GRATIS	GRATIS	GRATIS

* Los niños menores de 5 años viajan gratis
** Los Transbordos de Autobús a Autobús se expiden a solicitud y solo se pueden en el momento de pagar el pasaje. Valen para usarlos dentro de 90 horas, para un solo uso.
El pasaje de autobús puede pagarse en efectivo o billetes. Si paga en efectivo, por favor tenga lista la cantidad exacta. Los conductores de autobús no tienen cambio. Para información acerca de billetes, llame al 511 diga "AC Transit," o visite www.actransit.org

FARES

Effective September 6, 2005
Fares subject to change

CASH	ADULT (Age 18-64)	YOUTH* (Age 5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
LOCAL	\$1.75	\$0.85	\$0.85
TRANSBAY	\$3.50	\$1.70	\$1.70

TRANSFERS

LOCAL BUS-TO-BUS**	ADULT (Age 18-64)	YOUTH* (Age 5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
LOCAL BUS-TO-BUS With transfer issued at BART	\$2.25	\$1.25	\$1.25
TRANSBAY-TO-LOCAL or LOCAL-TO-TRANSBAY BUS-TO-BUS**	FREE	FREE	FREE

* Children under 5 ride free
** Bus-to-Bus transfers issued by request at time fare is paid. Good for use within 1 1/2 hours, for one use only.
Bus fare can be paid in cash or tickets. If paying cash, please have the exact fare ready. Bus drivers carry no change. For information about tickets, call 511 and say "AC Transit," or visit www.actransit.org

NGÀY LỄ

Dịch vụ như ngày cuối tuần áp dụng cho

Ngày	Độc lập của Hoa Kỳ	Ngày Lễ Lao Động	Ngày Lễ Tạ Ơn	Ngày Lễ Giáng Sinh
Ngày 4th Năm Dương lịch	Ngày 1st Lao Động	Ngày 4th Tạ Ơn	Ngày 25th Giáng Sinh	
Ngày 8th Martin Luther King Jr.				
Ngày 8th Tổng Thống				
Ngày Lễ Chiến Sĩ Trận Vong				

요금표

2005년 9월 6일부터 효용
요금 변경 가능

현금	ADULT (18-64)	YOUTH* (5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
시내 지역	\$1.75	\$0.85	\$0.85
시외 지역	\$3.50	\$1.70	\$1.70

환급

시내버스에서 시내버스로**	추가	추가	추가
시내버스에서 시내버스로 파트에서 살아 파는 발행	\$1.50	\$0.65	\$0.65
시외에서 시내로 또는 시내에서 시외버스에서 파스로**	무료	무료	무료

* 5살 미만 어린이는 무료
** 버스 환급하는는 표를 수령 요청서 위해 발행 1시간 30분 유효하며, 한번만 사용 할 수 있음.
버스 요금은 현금이나 티켓으로 지불, 만일 현금 지불 시 정확한 요금을 준비 하기 바람. 운전 기사는 거스름돈을 가지고 있지 않음. 티켓에 대한 정보는 511로 전화로 하셔서 "에이 씨 트랜지트"라고 말하거나, www.actransit.org 에서 알아 볼 수 있음.

공휴일

휴일 운행은

1월 1일 새해	독립 기념일
마틴 루터 킹의 날	노동절
대통령의 날	추수 감사절
현충일	크리스마스 날

PASAHE

Algunos servicios de pasajeros 2005
Algun pasaje se debe pagar en pagobajo

PERA	MARIDIANO (Age 18-64)	MARIDIANO* (Age 5-17)	MARIDIANO (Age 65+) & DISABLED
LOCAL	\$1.75	\$0.85	\$0.85
TRANSBAY	\$3.50	\$1.70	\$1.70

MGA PAGLILIPAT

LOCAL BUS-SA-BUS**	AGREGAR	AGREGAR	AGREGAR
LOCAL BART-SA BUS Na transbordado en BART	\$1.50	\$0.65	\$0.65
TRANSBAY-SA-LOCAL o LOCAL-SA-TRANSBAY LOCAL-SA-BUS**	LIBRE	LIBRE	LIBRE

* Mga batang mababa sa lima ng taon ay libre ang sakay
** Ang mga paglipat na bus sa bus na binayaran sa oras ng pasaje na may sa pangangitan ng pagtatag. Maaaring gamitin sa loob ng 90 oras pagkatapos ng pagtatag.
Ang pasahang Bus ay maaaring bayaran ng para o ng mga tiket. Kung sakaling magbayad ng para, itanda ang eksaktong bayad. Ang mga nagmamaneho ng Bus ay hindi nagdedala ng sulat. Para sa impormasyon tungkol sa mga tiket, tumawag sa 511 at magbigay "AC Transit," o bisitahin www.actransit.org

MGA ARAW NG BAKAYONG

Huling Linggo ng serbisyong ay pinapanatili sa

Araw ng Bagong Taon	Araw ng Kalayaan
Araw ni Martin Luther King Jr	Araw ng Kawo
Araw ng Presidente	Araw ng Parashamat
Araw ng Pagpapala	Araw ng Pasiko

أجر السفير

أجر السفر من 1 إلى 3
أجر السفر من 4 إلى 6
أجر السفر من 7 إلى 9
أجر السفر من 10 إلى 12

محلي	عابر الخليج
1.75	3.50
0.85	1.70

تذكار التحویل

محلي، حافلة - حافلة
محلي، بائرت - حافلة
مع تحويل لم إصدار من بائرت

محلي	عابر الخليج	حافلة - حافلة
2.25	1.25	1.25
1.50	0.65	0.65

* الأقساط تحت العارفين من عمرهم بحدود 5 سنوات
* بائرت إصدار تذكار حافلة - حافلة عند الطلب في وقت دفع أجر السفر وحده
التحويلات حافلة الحافلة من ضمن ساعة واحدة وأجره واحد فقط
يمكن دفع أجر الحافلة نقداً أو ببطاقة إذا كانت دفع الأجر نقداً فإشارة أن تكون أجرة الأجر المتصورة جازم بحيث أن سائقي الحافلة لا يمكن لهذا من نقد الأجر من معلومات من التذكار يرجى الاتصال بـ 511 أو الاتصال بـ "AC Transit" أو التحويل على www.actransit.org

أيام الإجازة

تتوفر خدمة النقل في أيام لنهايات الأسبوع بالأيام الإجازة التالية:

يوم الإحتفال	يوم راس السنة
يوم مارتن لوتر كينج	يوم مارتن لوتر كينج
عيد الشكر	عيد الشكر
يوم عيد ميلاد المسيح	يوم عيد الميلاد

See schedules on the other side of this sign

FARES	ADULT (Age 18-64)	YOUTH* (Age 5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
LOCAL	\$1.75	\$0.85	\$0.85
TRANSBAY	\$3.50	\$1.70	\$1.70

TRANSFERS	ADULT (Age 18-64)	YOUTH* (Age 5-17)	SENIOR (65+) & DISABLED
LOCAL BUS-TO-BUS**	\$2.25	\$1.25	\$1.25
LOCAL TRANSFER-TO-BUS With transfer issued at BART	\$1.50	\$0.65	\$0.65
TRANSBAY-TO-LOCAL or LOCAL-TO-TRANSBAY BUS-TO-BUS**	FREE	FREE	FREE

HOLIDAYS

Weekend service is operated on

New Year's Day	Independence Day
Martin Luther King Jr. Day	Labor Day
Presidents Day	Thanksgiving Day
Memorial Day	Christmas Day

FOR MORE INFORMATION

Phone: 511 and say "AC Transit"

Web: www.actransit.org

TDD: 1-800-448-9790

AC TRANSIT

Alameda-Contra Costa Transit District
1600 Franklin St., Oakland CA 94612

See something wrong with this sign, or any other AC Transit sign? Let us know! Send email to signs@actransit.org or call 511 to comment. Thanks!

AC Transit Marketing and Communications
September, 2005

Source: Alameda-Contra Costa Transit District.

DOT và các cơ quan trực thuộc hỗ trợ nơi nhận tài trợ cung cấp tiếp cận ngôn ngữ qua hướng dẫn và các hoạt động khác của DOT, nhưng chưa có nhiều nỗ lực để bảo đảm rằng nơi nhận tài trợ ý thức được sự hỗ trợ này, thường không được các cơ quan giao thông và MPO chúng tôi đến thăm đánh giá. Hỗ trợ rộng lớn nhất mà DOT cung cấp là chính hướng dẫn LEP, cung cấp nơi tài trợ khuôn khổ năm bước cách cung cấp tiếp cận có ý nghĩa cho dân cư LEP, cùng một số thông tin về cách thực hiện một khuôn khổ như thế. Hướng dẫn của DOT dành cho LEP được xuất bản trên Công Báo Liên Bang, nhưng không phổ biến qua các phương pháp trực tiếp khác, và đa số các cơ quan giao thông và MPO chúng tôi đến thăm là không biết đến. Việc không biết này một phần có thể do số lượng thay đổi nhân viên trong các cơ quan kể từ lúc ban hành hướng dẫn lần đầu tiên, mặc dù một viên chức DOT cho chúng tôi biết họ đã không làm gì nhiều để quảng bá hướng dẫn từ ngày ban hành. Trong số 9 cơ quan chuyên chở công cộng và ba MPOs chúng tôi đến thăm có biết đến hướng dẫn, chỉ có 3 cơ quan thay đổi hoạt động tiếp cận ngôn ngữ để đáp ứng với hướng dẫn, và dường như chỉ có 1 cơ quan giao thông thực hiện đầy đủ khuôn khổ 5 bước. Một phần, do hầu hết các cơ quan giao thông và MPO cho chúng tôi biết họ đã cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ trong nhiều năm trước khi có lệnh hành pháp và hướng dẫn LEP của DOT. FTA và Cơ Quan Quản Lý Xa Lộ Liên Bang (FHWA) đã tổ chức các buổi tọa đàm tại một số hội nghị hàng năm bàn cụ thể đến khuôn khổ trong hướng dẫn và cung cấp thông tin về cách thực hiện một số phần; nhưng chỉ có vài cơ quan chúng tôi đến thăm báo cáo đã dự các buổi tọa đàm này. DOT cũng tham gia vào Nhóm Công Tác Liên Cơ Quan Liên Bang về Khả Năng Anh Ngữ Hạn Chế, nơi cung cấp thông tin và hỗ trợ kỹ thuật cho nơi nhận tài trợ liên bang qua một ngân hàng hỏi đáp trực tuyến tại địa chỉ www.lep.gov, mặc dù hầu hết thông tin trên trang web không nói cụ thể đến giao thông. Các nguồn lực DOT khác như chương trình trao đổi đồng đẳng do FTA và FHWA chủ trì, ít có những bài viết thảo luận hoạt động tiếp cận ngôn ngữ. Chương trình huấn luyện do Học Viện Chuyên Chở Công Cộng Quốc Gia của FTA và Học Viện Xa Lộ Quốc Gia của FHWA tổ chức có đề cập để dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ qua ý nghĩa rộng hơn, chẳng hạn như quá trình kế hoạch hóa giao thông, và không phải tất cả chương trình huấn luyện đều nhắc đến cụ thể trong hướng dẫn. Nhiều cơ quan chuyên chở công cộng và MPO chúng tôi đến thăm nói rằng việc huấn luyện kỹ hơn và hỗ trợ tốt hơn được tiếp cận dễ dàng và cụ thể đến tiếp cận ngôn ngữ cũng như cách thực hiện hướng dẫn LEP của DOT có thể giúp họ những cách cung cấp hữu hiệu hơn tiếp cận cho dân cư LEP.

Việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho dân cư LEP của các cơ quan chuyên chở công cộng và các MPO được FTA kiểm tra thông qua các xem xét sâu rộng tuân thủ Mục VI, và hai cuộc xem xét bao quát hơn-- FHWA xem xét ba năm một lần hoạt động của cơ quan giao thông, và xem xét việc chứng nhận kế hoạch do FTA và FHWA thực hiện chung. Tuy nhiên các cuộc xem xét này không đánh giá hoạt động của nơi nhận tài trợ theo khuôn khổ hướng dẫn của

DOT và không có những tiêu chí nhất quán để xác định cơ quan nào có thiếu sót khi cung cấp những dịch vụ như thế. Trong khi khuôn khổ và các gợi ý có trong hướng dẫn LEP của DOT không phải là yêu cầu, chúng đóng vai trò một hướng dẫn hữu ích để bảo đảm nơi nhận tài trợ cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho người LEP có tuân thủ yêu cầu liên bang theo Mục VI. Tuy nhiên, xem xét việc tuân thủ Mục VI và việc chứng nhận kế hoạch không được lồng vào hướng dẫn LEP, và việc duyệt xét ba năm chỉ có vài câu hỏi cụ thể tham chiếu đến hướng dẫn LEP. Sự thiếu sót liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ, theo thực tế, là hiếm khi được xác định trong các quy trình xem xét này. Hơn thế nữa, tiêu chí dùng trong các quy trình xem xét này để xác định sự thiếu sót trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và thiếu nhất quán và không rõ ràng. Ví dụ, trong các duyệt xét ba năm, sự thiếu sót chỉ được xác định khi có một cơ quan địa phương bị khiếu nại, trong khi ở các cuộc duyệt xét khác, không cần có khiếu nại cũng phát hiện được thiếu sót. Kết quả là, những gì cấu thành sự thiếu sót ở một cơ quan có thể không cấu thành thiếu sót ở cơ quan khác. Bên cạnh ba quy trình xem xét này, FTA điều tra những khiếu nại Mục VI do công chúng nộp liên quan đến các cáo buộc phân biệt quốc tịch gốc đối với người LEP. Các cuộc điều tra của FTA tập trung vào chuyện nơi nhận tài trợ đã có những bước hợp lý hay chưa để cung cấp tiếp cận có ý nghĩa cho người LEP. Cho đến nay, FTA chỉ nhận một khiếu nại liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ. Trong trường hợp đó, FTA phát hiện cơ quan bị điều tra lẽ ra nên cung cấp tiếp cận ngôn ngữ trong quá trình lập kế hoạch. Nếu không có sự kiểm tra đầy đủ và nhất quán hơn, có tính đến hướng dẫn của DOT, hoạt động tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan rất có thể vẫn sẽ dàn trải và không nhất quán và có thể làm cho cơ quan bị nhiều khiếu nại hơn.

Kết Luận

Các cơ quan giao thông và MPO khắp nước đang cung cấp nhiều loại dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Tuy nhiên, xác định và cung cấp tiếp cận ngôn ngữ hợp lý và hữu hiệu cho các dịch vụ giao thông chưa phải là vấn đề đã rõ ràng. Muốn làm được điều này, cơ quan phải hiểu rõ tầm cỡ và vị trí của cộng đồng LEP trong khu vực, cũng như nhu cầu thông tin của cộng đồng này, mặc dù những đánh giá như thế hiếm khi được thực hiện. Cơ quan sau đó phải giải quyết một loạt các vấn đề, ví dụ như xác định dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ nào phải cung cấp và với số lượng như thế nào, cách thực hiện việc dịch thuật, những tài liệu hay dịch vụ như thế nên phân phối ở đâu là tốt nhất, và cách tốt nhất để quảng bá những tài liệu và dịch vụ như thế trong cộng đồng LEP. Với các cơ quan ở những khu vực đa dạng, thách thức càng gia tăng rất lớn. Đặc biệt, một vài câu hỏi họ có thể cần phải giải quyết gồm có: Nên dịch các tài liệu và dịch vụ bằng mấy ngôn ngữ? Có chăng một ngưỡng liên quan đến quy mô hay tỷ lệ các nhóm ngôn ngữ khác nhau trước khi cung cấp việc dịch thuật? Dấu hiệu được dịch có quá phức tạp cho người sử dụng chuyên chở công cộng để có ích chăng? Chi phí dịch, dịch vụ trang web và điện thoại có là gánh nặng khi xét đến khả năng những dịch vụ này

sẽ ít khi được sử dụng? Hơn thế nữa, cung cấp tiếp cận ngôn ngữ chỉ là một phần trong chiến lược thông tin rộng lớn hơn đối với các cơ quan này, có thể bao gồm cách xác định để làm thế nào cung cấp thông tin hữu ích bằng Anh Ngữ, cách thông tin cho người khiếm khuyết thính giác hay thị giác, hay cách truyền đạt cho người có khuyết tật về nhận biết. Một nhu cầu rõ ràng trong những thí dụ này là các cơ quan phải vươn ra các cộng đồng khác nhau này và cùng hoạt động kết hợp để xác định và đáp ứng nhiều loại nhu cầu thông tin.

Hướng dẫn LEP của DOT, và nhiều nguồn lực liên bang có sẵn, có thể cung cấp một số hỗ trợ cho các cơ quan giao thông và MPO khi đương đầu với những thách thức này và có quyết định về mức độ tiếp cận ngôn ngữ cần cung cấp; tuy nhiên, việc thiếu vắng ý thức của cơ quan địa phương về sự giới hạn của những nguồn lực này làm giảm tính hữu hiệu của chúng. Ngoài ra, đối với một số cơ quan giao thông và MPO, hỗ trợ có sẵn là không hữu hiệu trong việc giúp họ trả lời một số câu hỏi khó vạch ra trước đây bởi sự hỗ trợ không cung cấp nhiều thông tin về những gì việc đánh giá nhu cầu và ngôn ngữ tốt cần có, hay cách nào để thực hiện đánh giá. Nó cũng không cung cấp khuôn mẫu hay ví dụ về kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ hữu hiệu, nó cũng không cung cấp nhiều hỗ trợ trong việc xác định cách kiểm tra và đánh giá sự hữu hiệu của các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ của cơ quan. Do thiếu dữ liệu có sẵn về mức hiệu quả của dịch vụ, việc có sẵn hỗ trợ như thế có tầm quan trọng lớn hơn. Phổ biến trực tiếp hướng dẫn LEP nhiều hơn, hỗ trợ có sẵn, và việc phát triển hỗ trợ bổ sung liên quan đến việc thực hiện đánh giá, phát triển kế hoạch, và việc kiểm tra tính hiệu quả của hoạt động tiếp cận ngôn ngữ, có thể giúp liên kết cơ quan địa phương với thông tin và nguồn lực có thể giúp họ cải thiện tiếp cận đối với dịch vụ cho người LEP.

Trong khi khiếu nại về tiếp cận ngôn ngữ là hiếm có, nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan giao thông và MPO thường được các nhóm cộng đồng cảm nhận là còn thiếu trong một số lãnh vực, đặc biệt là lãnh vực để cho các cộng đồng này tham gia tiến trình chọn quyết định, vì thế mở ra khả năng có thêm khiếu nại về các cơ quan này vì không cung cấp tiếp cận ngôn ngữ hợp lý. Tuy nhiên, hiện nay, hoạt động kiểm tra và giám sát do FTA và phần nào đó, do FHWA tiến hành, có thể không chỉnh sửa những gì được xem là khoảng cách trong việc cung cấp tiếp cận ngôn ngữ, do sự không nhất quán về quy mô và về tiêu chí lượng định thiếu sót. Ví dụ, một trong những khiếu nại chính của các nhóm cộng đồng là thiếu sự tham gia của các cộng đồng LEP, hoặc các cộng đồng đại diện cho họ, trong tiến trình chọn quyết định; tuy nhiên, các xem xét chứng nhận kế hoạch không nhìn đến bản thân của sự tham gia, mà chỉ tập trung vào việc xét xem liệu đã có phiên dịch viên tại các buổi họp công cộng “nếu cần” hay chưa. Ngoài ra, xem xét thí điểm của FTA về tiếp cận ngôn ngữ, có sử dụng hướng dẫn LEP của DOT, cho thấy một số thiếu sót có thể sẽ không được phát hiện theo quy trình xem xét hiện nay, và những thiếu sót này thường được phát hiện ở vô số cơ quan. Tuy nhiên, quan trọng là cần xem việc phát hiện thiếu sót, như được thực hiện

theo xem xét thí điểm, không nhất thiết chúng tỏ cơ quan này là đã có phân biệt đối xử. Dù sao, kết hợp nhiều hơn nữa những khía cạnh chủ yếu của hướng dẫn LEP của DOT vào quy trình xem xét hiện nay và tiêu chí nhất quán về những gì cấu thành một thiếu sót có thể giúp các cơ quan giao thông và MPO hiểu trách nhiệm của mình theo lệnh hành pháp và hướng dẫn LEP của DOT và dẫn đến dịch vụ được cải thiện cho người LEP.

Khuyến Nghị Hành Động

Để cải thiện nhận thức và hiểu biết về trách nhiệm của nơi nhận tài trợ DOT phải cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, chúng tôi khuyến nghị rằng, khi DOT ban hành hướng dẫn LEP bản sau cùng, Bộ Trưởng Bộ Giao Thông bảo đảm rằng hướng dẫn được phân phát đến mọi nơi nhận tài trợ DOT qua bản ghi nhớ chính sách hay các phương pháp trực tiếp khác và chỉ đạo nhân viên khu vực phải làm cho nơi nhận tài trợ nhận thức rõ sự hiện hữu của hướng dẫn, và trách nhiệm của nơi nhận tài trợ theo hướng dẫn.

Để nâng cao và cải thiện hoạt động tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan giao thông và MPO, chúng tôi khuyến nghị Bộ Trưởng, khi ban hành hướng dẫn hiệu chỉnh LEP của DOT, đưa ra hai hành động sau đây:

- Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật bổ sung, chẳng hạn khuôn mẫu hay ví dụ, để giúp các cơ quan phát triển cách đánh giá quy mô, địa điểm và nhu cầu của dân cư LEP; kế hoạch thực hiện dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ; và đánh giá tính hiệu quả của dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của cơ quan khi ban hành hướng dẫn hiệu chỉnh.
- Công bố tình trạng nguồn lực liên bang hiện hữu về các vấn đề LEP, kể cả các tọa đàm; www.lep.gov, các chương trình trao đổi đồng đẳng, và các huấn luyện có sẵn cho các cơ quan giao thông và MPO, và bằng cách làm cho các nguồn lực này dễ tiếp cận hơn qua những kết nối rõ ràng đến hỗ trợ LEP trên trang web Chương Trình Xây Dựng Năng Lực Lập Kế Hoạch Giao Thông.

Để bảo đảm các cơ quan giao thông và MPO hiểu trách nhiệm phải cung cấp tiếp cận ngôn ngữ, và để bảo đảm họ có cung cấp tiếp cận ngôn ngữ đầy đủ cho dịch vụ và quy trình lập kế hoạch giao thông và ra quyết định của họ, chúng tôi khuyến nghị Bộ Trưởng kết hợp nhiều hơn nữa hướng dẫn LEP hiệu chỉnh vào quy trình xem xét hiện hành, bằng cách đưa ra ba hành động sau đây:

- Bao gồm câu hỏi: các cơ quan đã thực hiện đánh giá chưa, có kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ chưa, có đánh giá và cơ chế kiểm tra về duyệt xét thi hành và duyệt xét ba năm theo Mục VI hay chưa.

-
- Bao gồm thêm câu hỏi cụ thể liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ cho tiến trình lập kế hoạch và tham gia của cộng đồng LEP vào các cuộc duyệt xét chứng nhận kế hoạch.
 - Thiết lập những chuẩn mực nhất quán về những gì cấu thành một thiếu sót trong việc cung cấp tiếp cận ngôn ngữ trong khắp và trong mỗi quy trình xem xét này, bảo đảm rằng những gì cấu thành một thiếu sót có thể trực tiếp dẫn đến dịch vụ kém hơn cho người LEP hay khiếu nại đối với cơ quan.

Nhận Xét của Cơ Quan

Chúng tôi đã nhận được các nhận xét cho bản thảo của báo cáo này từ các viên chức DOT nói chung là thường đồng ý với kết quả và đề nghị trong báo cáo này, và cung ứng những giải thích kỹ thuật, được lồng vào chỗ thích hợp. Đặc biệt, các viên chức nói rằng DOT đã có kế hoạch đưa ra hành động để giải quyết vài đề nghị của chúng tôi, bao gồm lời bảo đảm là hướng dẫn LEP hiệu chỉnh sẽ được phân phối đầy đủ và thích đáng; cải tiến cách huấn luyện và trợ giúp kỹ thuật cho những nơi nhận tài trợ.

Phương Pháp Luận

Để xác định loại dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ mà các cơ quan chuyên chở công cộng và MPO – cung cấp cho dân cư LEP, chúng tôi đến thăm bảy khu vực thống kê đô thị⁷ ở Arkansas, California, Illinois, North Carolina, and Texas.⁸ Chúng tôi sử dụng dữ liệu thống kê để chọn các địa điểm đến viếng thăm dựa trên quy mô, tỷ lệ và tốc độ phát triển dân cư LEP, số ngôn ngữ được sử dụng và tầm mức chuyên chở công cộng sử dụng. Chúng tôi thực hiện phỏng vấn bán cấu trúc với viên chức của 20 cơ quan chuyên chở công cộng, bảy MPO và 16 nhóm ủng hộ và cộng đồng, cũng như xem xét nhiều tài liệu và các thông tin khác. Chúng tôi bổ sung vào các nghiên cứu tình huống và phỏng vấn này bằng các phát hiện từ một nghiên cứu năm 2004, do Sở Giao Thông New Jersey thực hiện, có bao gồm

⁷ Một khu vực thống kê đô thị là một khu vực chủ chốt có một trung tâm dân cư đáng kể, cùng các cộng đồng lân cận có sự hoà nhập kinh tế và xã hội ở mức độ cao với trung tâm này. Khu vực thống kê đô thị bao gồm một hay nhiều hạt.

⁸ Cụ thể, chúng tôi đến thăm (1) Los Angeles/Riverside/Orange County, California; (2) San Francisco/Oakland/San Jose, California; (3) Chicago/Gary/Kenosha, Illinois, Indiana, Wisconsin; (4) Austin/San Marcos, Texas; (5) Fayetteville/Springdale/Rogers, Arkansas; (6) Raleigh/Durham/Chapel Hill, North Carolina; (7) Greensboro/Winston-Salem/High Point, North Carolina.

một khảo sát các cơ quan chuyên chở công cộng khắp nước và khảo sát và nhóm thảo luận với người LEP ở New Jersey.⁹ Để hiểu làm thế nào DOT có thể hỗ trợ các cơ quan giao thông và MPO trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, chúng tôi phỏng vấn viên chức DOT có kiến thức về nguồn lực có sẵn về tiếp cận ngôn ngữ. Chúng tôi xem xét và phân tích sự hỗ trợ do DOT cung cấp, cũng như các nguồn lực liên bang khác liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ. Để ghi nhận cách FTA và FHWA của DOT kiểm tra việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan giao thông và MPO, chúng tôi phỏng vấn viên chức FTA chịu trách nhiệm xem xét tuân thủ dân quyền và xem xét ba năm một lần, và các viên chức FTA và FHWA chịu trách nhiệm xem xét chứng nhận lập kế hoạch. Chúng tôi xem xét tài liệu và kết quả của ba quy trình xem xét này và phân tích mức độ tiếp cận ngôn ngữ được cân nhắc trong các cuộc xem xét và chuẩn mực được xây dựng cho người xem xét sử dụng để xác định thiếu sót liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ. Chúng tôi thực hiện công tác của mình từ tháng Hai, 2005 đến tháng 10, 2005 theo đúng các chuẩn mực kiểm toán chính phủ được thừa nhận rộng rãi.

⁹ Tiến sĩ Rongfang (Rachel) Liu, *Mobility Information Needs of Limited English Proficiency (LEP) Travelers in New Jersey* [Nhu Cầu Thông Tin Lưu Động của Người Có Khả Năng Anh Ngữ Hạn Chế (LEP) ở New Jersey] (tháng 12 năm 2004). Tiến sĩ Liu soạn báo cáo này cho Sở Giao Thông New Jersey/Cơ Quan Xã Lộ Liên Bang.

Phụ lục I: Nơi Tiếp Xúc của GAO và Tri Ân Nhân Viên

Nơi Tiếp Xúc của GAO

Kate Siggerud (202) 512-2834 hoặc siggerudk@gao.gov

Tri Ân Nhân Viên

Ngoài người kể trên, Rita Grieco, Phụ tá Giám Đốc; Michelle Dresben; Edda Emmanuelli-Perez; Harriet Ganson; Joel Grossman; Diane Harper; Charlotte Kea; Grant Mallie; John M. Miller; Sara Ann Moessbauer; Marisela Perez; Ryan Vaughan; Andrew Von Ah; Mindi Weisenbloom; và Alwynne Wilbur đã đóng góp đáng kể cho tập báo cáo này.

GAO's Mission

The Government Accountability Office, the audit, evaluation and investigative arm of Congress, exists to support Congress in meeting its constitutional responsibilities and to help improve the performance and accountability of the federal government for the American people. GAO examines the use of public funds; evaluates federal programs and policies; and provides analyses, recommendations, and other assistance to help Congress make informed oversight, policy, and funding decisions. GAO's commitment to good government is reflected in its core values of accountability, integrity, and reliability.

Obtaining Copies of GAO Reports and Testimony

The fastest and easiest way to obtain copies of GAO documents at no cost is through GAO's Web site (www.gao.gov). Each weekday, GAO posts newly released reports, testimony, and correspondence on its Web site. To have GAO e-mail you a list of newly posted products every afternoon, go to www.gao.gov and select "Subscribe to Updates."

Order by Mail or Phone

The first copy of each printed report is free. Additional copies are \$2 each. A check or money order should be made out to the Superintendent of Documents. GAO also accepts VISA and Mastercard. Orders for 100 or more copies mailed to a single address are discounted 25 percent. Orders should be sent to:

U.S. Government Accountability Office
441 G Street NW, Room LM
Washington, D.C. 20548

To order by Phone: Voice: (202) 512-6000
 TDD: (202) 512-2537
 Fax: (202) 512-6061

To Report Fraud, Waste, and Abuse in Federal Programs

Contact:

Web site: www.gao.gov/fraudnet/fraudnet.htm

E-mail: fraudnet@gao.gov

Automated answering system: (800) 424-5454 or (202) 512-7470

Congressional Relations

Gloria Jarmon, Managing Director, JarmonG@gao.gov (202) 512-4400
U.S. Government Accountability Office, 441 G Street NW, Room 7125
Washington, D.C. 20548

Public Affairs

Paul Anderson, Managing Director, AndersonP1@gao.gov (202) 512-4800
U.S. Government Accountability Office, 441 G Street NW, Room 7149
Washington, D.C. 20548