

Основная тема: Административные услуги	Номер программы: 2.07
Предмет: Услуги языкового доступа	От: 11 июля 2016 (отменяет действие предыдущей программы от 12 октября 2015 г.)
Контактная информация: Веб- и коммуникационные услуги	См. также: Ссылки и источники

I. Программное заявление

Правила Департамента труда и промышленности (Department of Labor & Industries, L&I) в отношении предоставления клиентам с ограниченным знанием английского языка (limited English proficient, LEP) своевременного и полноценного доступа ко всем программам и мероприятиям организации. Все сотрудники L&I должны предоставлять бесплатные языковые услуги при встрече с LEP клиентами, либо если LEP клиент их запрашивает. L&I известит общественность о существовании бесплатных услуг переводчика для всех LEP клиентов, и агентство предоставит им данные услуги.

II. Цель и полномочия

Данные правила обязывают сотрудников L&I предоставлять клиентам LEP полноценный доступ ко всем программам и услугам организации. L&I должен удостовериться, что все клиенты могут эффективно получать доступ к услугам организации, понимают свои права и обязанности на понятном для них языке. Данные правила устанавливают и поддерживают стандарты для программ и услуг, предоставляемых L&I и работающими на организацию контрактными сотрудниками, обязанными соблюдать стандарты L&I.

Цель акта - определить эффективные правила в соответствии с Четвертой главой Акта о гражданских правах 1964 года (Title VI) и Разделом 188 Акта об использовании рабочей силы 1998 года (Workforce Investment Act 1998, WIA), а также соответствующими положениями, которым должны следовать сотрудники при предоставлении услуг или при общении с клиентами с ограниченным знанием английского языка. L&I, как получатель федеральной финансовой помощи, обязан предпринять разумные меры по обеспечению полноценного доступа клиентов LEP к своим программам и мероприятиям.

Несмотря на то, что полноценный доступ требуется всегда, уровень языковой помощи, оказываемый L&I, должен учитывать факты на основании ряда данных, включая:

1. Количество или доля LEP клиентов, которым полагается обслуживание, или которые могут принимать участие в каждой программе или службе;
2. Частота взаимодействия LEP клиентов с каждой программой или службой;
3. Тип и важность предоставляемых программ, мероприятий или услуг в жизни людей; и
4. Ресурсы, имеющиеся в распоряжении программы, и стоимость.

Относительно помощи при обслуживании клиентов с инвалидностью, в том числе клиентов с проблемами слуха и зрения, обратитесь к Разделу 3.11 Административной политики.

III. Определения и общая терминология услуг, относящихся к языковой помощи.

1. **Утвержденный переводчик:** Сотрудник L&I, работающий в определенной языковой паре, ответственный за перевод документов на языках, указанных в описании рабочих обязанностей.
2. **Сертифицированный устный переводчик:** Человек, нанятый агентством и отвечающий требованиям предоставления услуг устного перевода Department of Enterprise Services и/или Отдела платных услуг и правил (Fee Schedules and Payment Policies, MARFS), опубликованным Страховым отделом анализа услуг здравоохранения (Health Services Analysis in Insurance Services). Сертифицированный устный переводчик должен быть поставщиком услуг L&I или сотрудником переводческого агентства, работающего с L&I по контракту.
3. **Сертифицированный переводчик:** Человек, нанятый агентством и отвечающий требованиям предоставления услуг перевода Department of Enterprise Services и/или Отдела платных услуг и правил (Fee Schedules and Payment Policies, MARFS), опубликованным Страховым отделом анализа услуг здравоохранения (Health Services Analysis in Insurance Services) при L&I. Данные переводчики могут взимать плату только за услуги, предоставленные L&I за перевод на те языки, на которые у них есть сертификат.
4. **Работающий по контракту поставщик услуг или подрядчик:** Отдельное лицо, агентство или фирма, заключившие контракт с L&I на предоставление определенных видов услуг для обслуживания клиентов на предпочитаемых ими языках. В некоторых случаях данные услуги могут предоставляться через подрядчика, имеющего действующий по всему штату контракт с Department of Enterprise Services или поставщиком услуг L&I.
5. **Культурная компетентность:** Набор знаний о поведении, характеристиках или правилах, позволяющий агентству (или отдельному лицу) функционировать эффективно и в соответствии с различными социальными и культурными условиями. Создание материалов, учитывающих особенности конкретных культур, требует уважения к личности и культурным различиям, использование соответствующего языка, сообщений и изображений, касающихся данной культуры.
6. **Предпочитаемый язык клиента:** Язык, указанный клиентом в качестве языка, на котором он/она желает общаться с L&I, устно или письменно.
7. **Назначенный двуязычный сотрудник: Сотрудник:** L&I в любой должности, в чьи рабочие обязанности входит компетентное использование письменного и/или устного английского языка, а также использование письменного и/или устного другого языка или нескольких языков, кто получает оплату за работу на этих языках и отвечает требованиям квалификации в знании двух или нескольких языков по согласованию с Отделом кадров (Office of Human Resources, OHR).
8. **Устный перевод:** Слушание сообщений на одном языке и устный перевод на другой язык с тем, чтобы намерение и смысл соответствовал оригиналу.
9. **Услуги языкового доступа:** Полный спектр устных и письменных услуг, предназначенных для предоставления полноценного доступа к программам и услугам L&I для клиентов LEP, в том числе услуги устного перевода с личным присутствием, телефонного и видео-перевода, перевод письменных материалов и услуги назначенных двуязычных сотрудников.
10. **Руководящий орган языковых услуг: Комитет L&I,** состоящий из представителей всех отделений, который координирует и наблюдает за соблюдением правил предоставления языковых услуг и обеспечивает руководство и консультации в отношении языковых услуг при необходимости.
11. **Клиент с ограниченным знанием английского языка (Limited English proficient, LEP):** Клиенты, для которых английский язык не является родным, кто владеет ограниченной способностью говорить, писать и понимать по-английски, и кто имеет право на получение языковой помощи с учетом определенных видов услуг и льгот от L&I, а также при взаимодействии с L&I.

12. **Перевод с листа:** Устная передача смысла письменного текста с одного языка на другой, обычно производится на месте.
13. **Язык оригинала:** Язык говорящего или автора, с которого производится письменный или устный перевод. Например, если англоязычный документ переводится на русский язык, английский является языком оригинала.
14. **Целевая аудитория:** Аудитория, для которой предназначен переведенный документ. Некоторые термины или понятия трудно перевести полноценно в связи с языковыми или культурными различиями. В таких случаях может потребоваться воссоздание или редактирование англоязычного документа для того, чтобы смысл сообщения был правильно понят целевой аудиторией, не понимающей английский язык.
15. **Язык перевода:** Это язык, на который осуществляется устный или письменный перевод, язык слушателя или читателя. Например, если англоязычный документ переводится на русский язык, русский является языком перевода.
16. **Письменный перевод:** Конвертирование письменного сообщения с одного языка (языка оригинала) на другой (язык перевода) в письменной форме. Перевод считается верным, когда смысл и цель сообщения переданы точно.
17. **Важные документы:** Документы, считающиеся крайне необходимыми для доступа клиентов к услугам и мероприятиям L&I, а также те, которые требуются по закону. Документ считается важным или второстепенным в зависимости от информации, ее важности, взаимодействия, предоставляемых услуг или в зависимости от последствий для клиента LEP, к которым может привести информация под вопросом, предоставленная несвоевременно и в неправильной форме.

IV. Программа

A. Предоставление языковых услуг клиентам с ограниченным знанием английского языка

Сотрудники L&I будут предоставлять клиентам LEP полноценный доступ к программам и услугам L&I предлагая бесплатные языковые услуги одним из следующих способов:

1. Непосредственные услуги назначенных двуязычных или многоязычных сотрудников;
2. Услуги устного перевода, предоставляемые сертифицированными устными переводчиками, работающими по контракту (лично или по телефону);
3. Устный перевод предоставляется квалифицированными переводчиками на языки, для которых не производится сертификация; и
4. Перевод письменных документов, предоставляемый сертифицированными или утвержденными переводчиками.
5. Если L&I получает сообщение, что интересы клиента LEP будут представлены адвокатом, L&I будет отправлять письменную корреспонденцию, объясняющую суть дела, на английском языке только через адвоката.

Сотрудники L&I не должны использовать существующие онлайн программы или программное обеспечение для обработки или перевода документов для клиентов LEP.

В. Извещение об услугах языкового доступа

Сотрудники L&I будут извещать клиентов LEP о доступности бесплатной языковой помощи, предоставляя письменные сообщения на языках, понятных для клиентов LEP. Как минимум, извещения и вывески о существующих языковых услугах будут вывешены на видных местах и выданы клиентам LEP во всех филиалах L&I. Сообщение о языковых услугах также будет обнародовано посредством информационной корреспонденции, телефонных подборок, местных газет, радио, телевизионных каналов и/или работы с общественными организациями.

С. Обязанности сотрудников L&I

1. Выявить клиентов LEP как можно раньше во время первого контакта.
2. Определить предпочитаемый язык клиента LEP согласно требованиям о ведении записей. Использовать соответствующие базы данных, регистрирующие иностранный язык, или другие процедуры, учитывающие информацию о предпочитаемом языке.
3. Информировать клиентов LEP об их правах на получение бесплатных языковых услуг.
4. Организовывать и предоставлять эффективное языкового обслуживания всех клиентов LEP.

Д. Обязанности руководства L&I

1. Назначить представителя в руководящий орган языковых услуг;
2. Сотрудничать при разработке и внедрении процедур по предоставлению услуг устного и письменного перевода в отделении посредством предоставления административной поддержки и выделять средства и дополнительные источники на оплату должностей;
3. Убедиться, что сотрудники обучены правилам предоставления языковых услуг, могут определить существующие языковые ресурсы, а также предоставлять любой другой тренинга, необходимый для выполнения сотрудниками соответствующих рабочих обязанностей LEP.
4. В тех отделениях, где существует непосредственное взаимодействие с публикой, необходимо удостовериться, что объявления, в которых объясняется существование бесплатных языковых услуг, вывешены во всех залах ожидания L&I.
5. Определить важные документы, подлежащие переводу. Федеральные правила могут помочь при определении важных документов, которым следует отдавать приоритет при переводе, однако они могут не быть под рукой при оказании устных услуг двуязычными сотрудниками или переводчиками. К списку важных документов относятся (но не ограничиваются):
 - a. Документы, которые должны быть предоставлены по закону;
 - b. Бланки для оформления жалобы, согласия, отказа и разрешения;
 - c. Бланки исков и заявлений;
 - d. Условия сделок или соглашений;
 - e. Письма или извещения, относящиеся к уменьшению, отказу или прекращению услуг, или программ, а также та корреспонденция, которая требует ответа от клиента LEP;
 - f. Извещения, содержащие конкретные сроки, включая извещения о слушании; приближающейся дате дачи показаний, а также другие сроки, относящиеся к тяжбе или следствию;
 - g. Бланки или печатные материалы, имеющие отношение к правам индивидуума;
 - h. Извещения о правах, требованиях или обязанностях;
 - i. Извещения о существующих бесплатных услугах переводчиков для клиентов LEP; и
 - j. Оповещающие или информационные материалы о тех программах, отсутствие знания о которых может привести к лишению клиентов LEP полноценного доступа.

6. Включение языка в условия контракта с тем, чтобы известить поставщиков услуг об их обязанности согласно федеральным законам предоставлять или организовывать языковые услуги.
 - a. Примечание: поставщики услуг по условиям контракта с L&I обязаны соблюдать все федеральные законы (например, [Title VI of the U.S. Civil Rights Act of 1964](#), имеется только в английском языке), законы штата, а также требования контракта, относящиеся к предоставлению языковых услуг;
7. Обеспечение ежегодного сбора и рассмотрения данных для определения требуемого доступа к различным языкам для клиентов LEP в соответствии с анализом четырех факторов, описанных в Разделе II.
8. Обеспечение своевременного рассмотрения жалоб и замечаний в отношении сотрудников L&I, которые должны быть зарегистрированы и рассмотрены с целью выявления способов улучшения предоставления отделением языковых услуг для всех клиентов LEP.

Е. Языковые услуги для устной и письменной корреспонденции

В зависимости от нужд и определенных условий коммуникации с клиентами LEP, сотрудники L&I выберут следующие варианты при выявлении подходящей формы общения, устной или письменной, в каждой конкретной ситуации. Сотрудники могут обращаться к документам, описывающим процедуры обращения за услугами устных и письменных переводчиков, содержащимся в базе данных языковых услуг администрации.

1. Устная коммуникация

- a. Если клиент LEP не обслуживается непосредственно назначенным двуязычным сотрудником, сотрудники L&I будут общаться с клиентом через сертифицированного устного переводчика.
- b. Устный перевод письменных документов в английском языке приемлем, однако клиент LEP должен быть проинформирован, что письменный перевод также может быть предоставлен ему/ей бесплатно.
- c. Сотрудники L&I не могут использовать детей, членов семьи или друзей клиента LEP в качестве устных переводчиков.

2. Письменная корреспонденция

- a. Сотрудники предоставят клиентам LEP один или более видов переведенных письменных документов:
 1. Полностью переведенная корреспонденция и извещения от L&I на предпочитаемом клиентом языке,
 2. Письменное краткое содержание корреспонденции на английском языке или короткое описание, включающее тему, важность и любые даты и сроки на предпочитаемом клиентом языке; или
 3. Записка или письмо на предпочитаемом клиентом языке, сообщающая ему/ей о том, как связаться с L&I для получения помощи в понимании письменной корреспонденции, полученной от L&I на английском языке.
- b. Важным документам отдается предпочтение при переводе.
- c. Сотрудники могут консультироваться с представителем языковой программы своего отделения, если требуется помощь в определении наиболее подходящего способа коммуникации с клиентом LEP.

Ф. Обучение

Сотрудники пройдут обучение в процессе общего тренинга для новых сотрудников. Повторный тренинг будет проведен по решению руководящего органа языкового доступа.

Г. Контроль

Руководящий орган языкового доступа будет проводить ежегодные проверки и переоценку внедрения данного положения и соответствующих мероприятий LEP на предмет выяснения их эффективности. Целью контроля также является пересмотр языковых услуг в соответствии с информацией о составе LEP населения, языковых нужд и опыте клиентов, связанном с данными правилами.

Н. Процедура подачи жалобы

Когда клиенты докладывают о непредоставлении им языковых услуг сотрудниками L&I, необходимо немедленно предоставить требуемую услугу и разрешить ситуацию на самом низком уровне.

Клиенты, которые считают, что им было отказано в получении полноценного доступа к услугам L&I в связи с отсутствием знания английского языка, должны быть проинформированы об их праве подать жалобу в L&I или в Департамент труда США, Центр гражданских прав. Жалобы, которые поданы в L&I должны быть отправлены в Отдел внутреннего аудиторского контроля и гражданских прав для независимого рассмотрения и, по необходимости, расследования под руководством помощника директора Отдела внутреннего аудиторского контроля и гражданских прав.

V. Ссылки (только на английском языке)

1. Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (Title VI), 42 U.S.C. §§ 2000d-2000d-7 , <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2008-title42/pdf/USCODE-2008-title42- chap21-subchapV.pdf>
2. Section 188 of the Workforce Investment Act of 1998 (WIA), 29 U.S.C. § 2938, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2011-title29/pdf/USCODE-2011-title29- chap30-subchapV-sec2938.pdf>
3. Title VI regulations, 28 C.F.R. 42.405(d)(1), <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014- title28-vol1/xml/CFR-2014-title28-vol1-sec42-405.xml>
4. WIA regulations, 29 C.F.R. 37.35, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014-title29-vol1/xml/CFR-2014-title29-vol1-sec37-35.xml>
5. U.S. Department of Labor (2003). Federal Register Vol. 68, No. 103. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>
6. U.S. Department of Justice (2002). Federal Register Vol. 76, No. 117. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2002-06-18/pdf/02-15207.pdf>
7. U.S. Department of Justice (2011). Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Program. http://www.lep.gov/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf
8. Presidential Documents. Federal Register Vol. 65, No. 159. Executive Order 13166, Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency. www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf

VI. I. Источники (только на английском языке, если не указано иначе)

Перевод и источники языковых материалов

1. American Translators Association, <http://atanet.org/>
2. Dictionary of Occupational Safety and Health Terms, Department of Consumer and Business Services and the Oregon Occupational Safety and Health Division (OR-OSHA), <http://osha.oregon.gov/OSHAPubs/english-spanish.pdf>
3. Federal Interagency Website: LEP FAQs, <http://www.lep.gov/faqs/faqs.html>
4. Occupational Safety and Health Administration (OSHA) Dictionary of General Industry Terms in Spanish, https://www.osha.gov/dcsp/compliance_assistance/spanish/osha_general_terms_ensp_freq.html
5. OSHA Glossary of Construction Terms, https://www.osha.gov/dcsp/compliance_assistance/spanish/osha_construction_terms_ensp.html
6. Real Academia Española, Spanish-language dictionary, usage and grammar handbook, www.rae.es
7. Top 10 Best Practices for Multilingual Websites, <http://www.digitalgov.gov/2012/08/12/top-10-best-practices-for-multilingual-websites>
8. Washington Courts Glossaries of Legal Terms (multiple languages), http://www.courts.wa.gov/programs_orgs/pos_interpret/index.cfm?fa=pos_interpret.display&fileName=glossary/index
9. Workforce Investment Act (WIA) Services for Individuals with Limited English Proficiency: Glossary of Terms, <http://www.doleta.gov/reports/pdf/English-Spanish.pdf>
10. Washington State Coalition for Language Access, <http://www.wascla.org/>

Демографические источники и данные переписи населения

1. Migration Policy Institute, <http://www.migrationpolicy.org/>
2. U.S. Census 2010, <http://www.census.gov/2010census/>
3. Office of the Superintendent of Public Instruction, Demographic information by school in Washington State, <http://reportcard.ospi.k12.wa.us/>