

គោលការណ៍បុគ្គលិក L&I

សេវាកម្មចូលប្រើភាសា
ប្រធានបទទូទៅ៖ សេវាវដ្តបាល

គោលនយោបាយ #: 2.60
បានចេញផ្សាយនៅ៖ ថ្ងៃទី 11 ខែកក្កដា ឆ្នាំ
2016 (ជំនួសគោលនយោបាយ
បានចុះកាលបរិច្ឆេទនៅ 10/12/2015)

ប្រធានបទ៖

អនុវត្តចំពោះ៖ បុគ្គលិកទាំងអស់

ទំនាក់ទំនង៖ គេហទំព័រ
និងសេវាទំនាក់ទំនង

មើលផងដែរ៖ [References and Resources](#)

សេចក្តីផ្តើមការណ៍គោលនយោបាយ

គោលនយោបាយរបស់នាយកដ្ឋានការងារ និងឧស្សាហកម្ម (L&I)
គឺដើម្បីផ្តល់ជូនដោយទាន់ពេលវេលាដល់អតិថិជនដែលមានជំនាញភាសាអង់គ្លេស (LEP)
មានកម្រិត និងការចូលប្រើដ៏មានអត្ថន័យទៅកាន់កម្មវិធី និងសកម្មភាពភ្នាក់ងារទាំងអស់។
បុគ្គលិក L&I ទាំងអស់ត្រូវផ្តល់សេវាកម្មជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃដល់អតិថិជន LEP
ដែលពួកគេបានជួបប្រទះ ឬនៅពេលណាដែលអតិថិជន LEP ស្នើសុំសេវាជំនួយភាសា។ L&I
នឹងជូនដំណឹងដល់សមាជិកសាធារណៈថា សេវាជំនួយភាសា
អាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃដល់អតិថិជន LEP ហើយថា
ភ្នាក់ងារនឹងផ្តល់សេវាកម្មទាំងនេះដល់ពួកគេ។

គោលបំណង និងសិទ្ធិអំណាច

គោលនយោបាយនេះដឹកនាំបុគ្គលិក L&I ទាំងអស់ដើម្បីផ្តល់ឱ្យអតិថិជន LEP
នូវការចូលប្រើប្រាស់ប្រកបដោយអត្ថន័យទៅកាន់កម្មវិធី និងសេវាកម្មភ្នាក់ងារ។ បុគ្គលិក L&I
នឹងធានាថា អតិថិជនទាំងអស់អាចចូលប្រើសេវាកម្មភ្នាក់ងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
ដើម្បីយល់ពីសិទ្ធិ និងទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេជាភាសីដែលពួកគេយល់។
គោលការណ៍នេះបង្កើត និងរក្សាស្តង់ដារសម្រាប់កម្មវិធី និងសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយ L&I
និងអ្នកម៉ោការដែលតម្រូវឱ្យកែវិធានស្តង់ដារ L&I ។

គោលបំណងនៃគោលនយោបាយនេះគឺដើម្បីបង្កើតគោលការណ៍ណែនាំប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព
ស្របតាម ចំណងជើង VI នៃច្បាប់សិទ្ធិស៊ីវិលឆ្នាំ 1964 (ចំណងជើង VI) និងផ្នែកទី 188
នៃច្បាប់វិនិយោគកម្លាំងពលកម្មឆ្នាំ 1998 (WIA) និងបទប្បញ្ញត្តិអនុវត្តរបស់ពួកគេ
សម្រាប់បុគ្គលិកភ្នាក់ងារត្រូវអនុវត្តតាមនៅពេលផ្តល់សេវាកម្មផ្សេងៗដល់
ឬធ្វើអនុវត្តជាមួយ បុគ្គលនានាដែលជំនាញភាសាអង់គ្លេសមានកម្រិត។ L&I
ក្នុងនាមជាអ្នកទទួលជំនួយផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុរបស់សហព័ន្ធ តម្រូវឱ្យចាត់វិធានការសមស្រប
ដើម្បីធានាបាននូវការចូលប្រើប្រាស់ប្រកបដោយអត្ថន័យទៅកាន់កម្មវិធី
និងសកម្មភាពរបស់ខ្លួនដោយអតិថិជន LEP ។

ខណៈពេលដែលការចូលប្រើប្រាស់ប្រកបដោយអត្ថន័យគឺតែងតែត្រូវបានទាមទារ កម្រិតនៃ
សេវាជំនួយភាសាដែល L&I ត្រូវតែផ្តល់
គឺជាការស៊ើបអង្កេតពិតជាភាសាមួយដែលមានគុណភាពនៃកត្តាជាច្រើនរួមមាន៖

1. ចំនួន ឬសមាមាត្រនៃអតិថិជន LEP
ដែលមានសិទ្ធិទទួលបានការបម្រើសេវាកម្ម
ឬទំនងជាត្រូវបានជួបប្រទះដោយកម្មវិធី និងផ្នែកនីមួយៗ
2. ភាពព្រឹកញាប់ជាមួយអតិថិជន LEP ចូលមកមានទំនាក់ទំនងជាមួយកម្មវិធី
និងផ្នែកនីមួយៗ
3. ធនធាន និងសារៈសំខាន់នៃកម្មវិធី សកម្មភាព
ឬសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយកម្មវិធីដល់ជីវិតរស់នៅរបស់មនុស្ស និង
4. ធនធានដែលមានសម្រាប់កម្មវិធី និងការចំណាយផ្សេងៗ។

សម្រាប់ជំនួយក្នុងការបម្រើអតិថិជនដែលមានពិការភាព រួមទាំងអតិថិជនដែលមានការមើលឃើញ ឬការស្តាប់ចុះខ្សោយ សូមយោងទៅរក [គោលការណ៍បុគ្គលិក 3.11](#)។

និយមន័យ

សម្រាប់គោលបំណងនៃគោលការណ៍នេះ និងនីតិវិធីពាក់ព័ន្ធ និយមន័យខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្ត៖

- **អ្នកបកប្រែដែលមានការអនុញ្ញាត៖** បុគ្គលិក L&I ដែលកំពុងបម្រើការក្នុងមុខតំណែងដែលបានកំណត់ ដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការបកប្រែឯកសារជាភាសាដែលបានបង្ហាញនៅក្នុង ឯកសារពិពណ៌នាមុខតំណែង។
- **អ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដែលមានលិខិតបញ្ជាក់៖** បុគ្គលិកដែលត្រូវបានជួលបម្រើការងារដោយអ្នកលក់ ដែលបានបំពេញតាមតម្រូវការរបស់ក្រសួងសេវាកម្មសហគ្រាស (Department of Enterprise Services) ដើម្បីផ្តល់សេវាបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ អ្នកបកប្រែដែលមានលិខិតបញ្ជាក់ ត្រូវតែជាអ្នកផ្តល់សេវា L&I ឬជួលបម្រើការងារដោយសេវាកម្មអ្នកបកប្រែដែលចុះកិច្ចសន្យាដោយ L&I ។
- **អ្នកបកប្រែដោយសរសេរដែលមានលិខិតបញ្ជាក់៖** បុគ្គលិកដែលត្រូវបានជួលបម្រើការងារដោយអ្នកលក់ ដែលបានបំពេញតាមតម្រូវការរបស់ក្រសួងសេវាកម្មសហគ្រាស (Department of Enterprise Services) ដើម្បីផ្តល់សេវាបកប្រែដោយសរសេរ។ អ្នកបកប្រែអាចចេញវិក្កយបត្រសម្រាប់តែសេវាកម្មដែលផ្តល់ទៅឱ្យ L&I សម្រាប់ភាសាដែលពួកគេត្រូវបានបញ្ជាក់បកប្រែ។
- **អ្នកផ្តល់សេវា ឬអ្នកលក់តាមកិច្ចសន្យា៖** បុគ្គលិក ទីភ្នាក់ងារ ឬអង្គភាពអាជីវកម្មដែលចុះកិច្ចសន្យាជាមួយ L&I ដើម្បីផ្តល់ជំនួយ និងប្រភេទនៃសេវាកម្មដែលបានស្នើសុំ ដើម្បីបម្រើអតិថិជនជាភាសាដែលពួកគេចូលចិត្ត។ សេវាកម្មទាំងនេះអាច ត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមរយៈអ្នកលក់ដែលចុះកិច្ចសន្យាតាមរយៈកិច្ចសន្យាទូទាំង រដ្ឋជាមួយក្រសួងសេវាកម្មសហគ្រាស (Department of Enterprise Services) ឬអ្នកផ្តល់សេវា L&I។
- **សមត្ថភាពវប្បធម៌៖** សំណុំនៃអាកប្បកិរិយា គុណលក្ខណៈ និងគោលការណ៍ដែលអនុញ្ញាតឱ្យភ្នាក់ងារ (ឬបុគ្គលិក) ដំណើរការប្រកប ដោយប្រសិទ្ធភាព និងសម្របសម្រួលនៅក្នុងអន្តរកម្មវប្បធម៌ចម្រុះ និងការកំណត់។ ការបង្កើតសម្រាប់ដែលមានសមត្ថភាពផ្នែកវប្បធម៌ទាមទារការគោរពចំពោះ បុគ្គលម្នាក់ៗ និងភាពខុសគ្នានៃវប្បធម៌ និងការប្រើប្រាស់ភាសា សារ និងរូបភាពសមរម្យដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសហគមន៍ជីវិតលាក់មួយ។
- **ភាសាដែលអតិថិជនពេញចិត្ត៖** ភាសាដែលអតិថិជនកំណត់ថាជាភាសាដែលគាត់ចង់ ប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយពាក្យស័ង្កេត និង/ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរជាមួយ L&I ។
- **និយោជិតពីភាសាដែលបានជ្រើសតាំង៖** បុគ្គលិក L&I ក្នុងមុខតំណែងណាមួយដែល មានទំនួលខុសត្រូវការងារបច្ចុប្បន្ន រួមមានការប្រើប្រាស់យ៉ាងស្មើគ្នានៅក្នុងការសរសេរ និង/ឬ ភាសាអង់គ្លេសផ្ទាល់មាត់ និងជំនាញក្នុងការនិយាយ និង/ឬសរសេរភាសាបរទេសមួយ ឬច្រើន ទទួលបានប្រាក់បំណាច់ពីភាសា និងបានបំពេញតាម គុណវុឌ្ឍិសម្រាប់ជំនាញពីភាសា/ពហុភាសា ដែលបង្កើតឡើងដោយការិយាល័យជនជាតិមនុស្ស (OHR)។

- **ការបកស្រាយ:** ការស្រាវជ្រាវជាភាសាមួយ ហើយបំប្លែងវាដោយផ្ទាល់ទៅភាសាផ្សេង ក្នុងលក្ខណៈដែលរក្សានូវច្រើននា និងអត្ថន័យនៃសារដើម។
- **សេវាកម្មចូលប្រើភាសា:** វិសាលកម្មពេញលេញនៃសេវាកម្មផ្ទាល់មាត់ និងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលអាចរកបានដើម្បីផ្តល់នូវការចូលប្រើប្រាស់កម្មវិធី និងសេវាកម្ម L&I ប្រកបដោយអត្ថន័យសម្រាប់អតិថិជន LEP រួមទាំងបន្ថែមនូវកំណត់ចំពោះសេវាកម្មប្រើផ្ទាល់មាត់ សេវាកម្មប្រើតាមទូរស័ព្ទ និងវីដេអូ ក្នុងការបកប្រែជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ សំខាន់ៗ: និងសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយបុគ្គលិកពីភាសាដែលបានកំណត់។
- **គណៈកម្មាធិការអចិន្ត្រៃយ៍នៃការចូលប្រើភាសា:** គណៈកម្មាធិការ L&I រួមមានគណៈកម្មាធិការក្រុមប្រឹក្សាដែលសម្របសម្រួល និងត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តក្នុងក្រុមការងារសេវាកម្មចូលប្រើភាសា និងផ្តល់មតិយោបល់ត្រួតពិនិត្យ និងប្រឹក្សាផ្សេងទៀតទាក់ទងនឹងសកម្មភាពចូលប្រើភាសាតាមតម្រូវការ។
- **ភាពស្មុគស្មាញនៃភាសាអង់គ្លេសមានកម្រិត (LEP):** អតិថិជនដែលមិនចេះនិយាយភាសាអង់គ្លេសជាភាសាចម្បងរបស់ពួកគេ និងជាអ្នកដែលសមត្ថភាពមានកម្រិតក្នុងការអាន និយាយ សរសេរ ឬយល់ភាសាអង់គ្លេស និងមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយភាសាទាក់ទងនឹងប្រភេទជាក់លាក់នៃសេវាកម្ម L&I អត្ថប្រយោជន៍ ឬការជួបប្រទះ។
- **ការបកប្រែដោយមើលឃើញ:** ការបកប្រែផ្ទាល់មាត់នៃអត្ថបទដែលសរសេរពីភាសាមួយទៅជាភាសាមួយផ្សេងទៀត ដែលជាធម្មតាត្រូវបានធ្វើនៅពេលនេះ។
- **ភាសាប្រភព:** ភាសារបស់អ្នកនិយាយ ឬអ្នកនិពន្ធដែលការបកប្រែ ឬការបកស្រាយកើតឡើង។ ឧទាហរណ៍ ប្រសិនបើឯកសារភាសាអង់គ្លេសត្រូវបានបកប្រែជាភាសារុស្ស៊ី នោះភាសាប្រភពគឺជាភាសារុស្ស៊ី។
- **ទស្សន៍កិច្ចនិយាយដោះស្រាយ:** ទស្សន៍កិច្ចនិយាយដែលឯកសារបកប្រែត្រូវបានបម្រុងទុកសម្រាប់ប្រើប្រាស់។ ពាក្យ និងគោលគំនិតមួយចំនួនពិបាកបកប្រែតាមរបៀបប្រកបដោយអត្ថន័យ ដោយសារភាពខុសគ្នាខាងវប្បធម៌ ឬភាសា។ នៅក្នុងករណីទាំងនេះ វាអាចជាការសមស្របជាងក្នុងការរៀបចំឡើងវិញ និងកែសម្រួលភាសានៃឯកសារជាភាសាអង់គ្លេស ដើម្បីធានាថាសារដែលមានបំណងនឹងត្រូវបានយល់ដោយទស្សន៍កិច្ចនិយាយដោះស្រាយដែលនិយាយភាសាដែលមិនមែនជាភាសាអង់គ្លេស។
- **ភាសាគោលដៅ:** នេះគឺជាភាសាដែលការបកប្រែ ឬការបកស្រាយកើតឡើង - ភាសារបស់អ្នកស្តាប់ ឬអ្នកអាន។ ឧទាហរណ៍: ប្រសិនបើឯកសារភាសាអង់គ្លេសត្រូវបានបកប្រែជាភាសារុស្ស៊ី នោះភាសាគោលដៅគឺជាភាសារុស្ស៊ី។
- **ការបកប្រែ:** ការបំប្លែងទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីភាសាមួយ (ភាសាប្រភព) ទៅមួយទៀត (ភាសាគោលដៅ) ក្នុងទម្រង់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ ការបកប្រែត្រឹមត្រូវគឺជាការបកប្រែដែលបង្ហាញពីច្រើននា និងអត្ថន័យសំខាន់នៃអត្ថបទដើម។
- **ឯកសារសំខាន់ៗ:** ឯកសារដែលចាត់ទុកថាជាឯកសារសំខាន់សម្រាប់អតិថិជនចូលទៅកាន់សេវាកម្ម និងសកម្មភាព L&I ឬត្រូវបានទាមទារដោយច្បាប់។ ថា ក៏ឯកសារត្រូវបានចាត់ទុកថាសំខាន់ឬអត្ត អាចអាស្រ័យលើសារៈសំខាន់នៃកម្មវិធី ព័ត៌មាន ការជួបប្រទះ ឬសេវាកម្មដែលពាក់ព័ន្ធ និងផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រអតិថិជន LEP ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលចោទសួរមិនត្រូវបានផ្តល់ជូនឱ្យបានត្រឹមត្រូវ ឬក្នុងសភាពទាន់ពេលវេលា។

គោលនយោបាយ

A. ការផ្តល់នូវសេវាចូលប្រើភាសាដល់អតិថិជនដែលជំនាញភាសាអង់គ្លេសមានកម្រិត

បុគ្គលិក L&I នឹងផ្តល់ជូនអតិថិជន LEP នូវការចូលប្រើប្រាស់កម្មវិធី និងសេវាកម្ម L&I ប្រកបដោយអត្ថន័យ។

1. បុគ្គលិក L&I នឹងផ្តល់ជូនអតិថិជន LEP នូវការចូលប្រើប្រាស់កម្មវិធី និងសេវាកម្ម L&I ប្រកបដោយអត្ថន័យ

ដោយផ្តល់ជូននូវសេវាកម្មចូលប្រើភាសាដោយមិនគិតថ្លៃតាមរយៈវិធីសាស្ត្រមួយ ឬច្រើនដូចខាងក្រោម៖

- a. ការផ្តល់សេវាដោយផ្ទាល់ដោយនិយោជិតពីភាសា ឬច្រើនភាសា ដែលត្រូវបានជ្រើសតាំង
 - b. សេវាអ៊ីកបកប្រែដែលផ្តល់ដោយអ្នកបកប្រែចុះកិច្ចសន្យាដែលមាន ការបញ្ជាក់ (ដោយផ្ទាល់ ឬតាមទូរស័ព្ទ);
 - c. សេវាអ៊ីកបកប្រែដែលផ្តល់ដោយអ្នកបកប្រែដែលមានលក្ខណៈសម្បត្តិគ្រប់ គ្រាន់សម្រាប់ភាសាដែលការបញ្ជាក់មិនអាចរកបាន និង
 - d. ការបកប្រែឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលផ្តល់ដោយអ្នកបកប្រែ ដែលមានការបញ្ជាក់ ឬមានកិច្ចអនុញ្ញាត។
2. នៅពេលដែល L&I ត្រូវបានជូនដំណឹងថាបុគ្គល LEP ត្រូវបានគំរាមដោយមេធាវី, L&I នឹងធ្វើ ទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនៅក្នុងវិសាលភាពនៃការគំរាមជាភាសាអង់គ្លេស ទាំងស្រុងតាមរយៈមេធាវី។
 3. បុគ្គលិក L&I នឹងមិនត្រូវប្រើកម្រិត ឬសហវែរដែលផ្អែកលើវិប ដើម្បីដំណើរការ ឬផ្តល់ការបកប្រែសម្រាប់អតិថិជន LEP ឡើយ។

B. សេចក្តីជូនដំណឹងអំពីសេវាចូលប្រើភាសា

បុគ្គលិក L&I នឹងជូនដំណឹងដល់អតិថិជន LEP អំពីភាពអាចរកបាននៃជំនួយភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ ដោយផ្តល់ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរជាភាសាដែលមិនមែនជាភាសាអង់គ្លេស អតិថិជន LEP នីមួយៗ។

1. ជាអប្បបរមា ការជូនដំណឹងអំពីសេវាចូលប្រើភាសា និងការចុះហត្ថលេខា នឹងត្រូវបានបិទផ្ទាយនៅទីតាំងជាក់ស្តែង ហើយផ្តល់ជូនអតិថិជន LEP នៅគ្រប់ការិយាល័យ L&I ទាំងអស់។
2. ការជូនដំណឹងអំពីសេវាចូលប្រើភាសាក៏នឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរតាមរយៈវិធី សាស្ត្រមួយ ឬច្រើនដូចខាងក្រោម៖ ឯកសារផ្សព្វផ្សាយ ម៉ឺនុយទូរស័ព្ទ កាតែក្នុងសៀវភៅ សំនុំឃីវ៉ា និងទូរទស្សន៍ និង/ឬ ការផ្សព្វផ្សាយទៅកាន់អង្គការផ្នែកតាមសហគមន៍។

C. ទំនួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គលិក L&I

1. កំណត់អត្តសញ្ញាណអតិថិជន LEP ឱ្យបានរាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបានក្នុងអំឡុងពេល ទំនាក់ទំនងដំបូង។
2. កត់ត្រាភាសាចំណូលចិត្តនៃអតិថិជន LEP យោងទៅតាមតម្រូវការក្នុងការកត់ត្រាកម្រិត។ ប្រើប្រព័ន្ធមូលដ្ឋានទិន្នន័យដែលពាក់ព័ន្ធដែលរក្សាទុកជាភាសាបរទេស ឬដំណើរការ ប្រតិបត្តិផ្សេងទៀតដែលបានកំណត់អត្តសញ្ញាណ ដើម្បីចាប់យកព័ត៌មានចំណូលចិត្តភាសានោះ។
3. ប្រើប្រព័ន្ធមូលដ្ឋានទិន្នន័យដែលពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយដែលរក្សាទុកភាសាបរទេស ឬ ដំណើរការ/នីតិវិធីផ្សេងទៀតដែលបានកំណត់អត្តសញ្ញាណ ដើម្បីចាប់យកព័ត៌មាន ចំណូលចិត្តភាសានោះ។
4. ជូនដំណឹងដល់អតិថិជន LEP អំពីសិទ្ធិរបស់ពួកគេក្នុងការមានសេវាចូលប្រើភាសាដែល ផ្តល់ជូនដោយមិនគិតថ្លៃដល់ពួកគេ។
5. រៀបចំ និងផ្តល់សេវាប្រើប្រាស់ភាសាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពដល់អតិថិជន LEP ទាំងអស់។

D. ទំនួលខុសត្រូវផ្នែក L&I

1. តែងតាំងគំរាមឱ្យគណៈកម្មាធិការអចិន្ត្រៃយ៍នៃការចូលប្រើភាសា
2. ស្ថាប័នក្នុងការអភិវឌ្ឍ និងអនុវត្តនីតិវិធីសម្រាប់ផ្តល់សេវាបកប្រែ និងបកប្រែសម្រាប់ផ្នែក ដោយផ្ទៃនៃការការទុកផ្នែកដ្ឋបាល និងការផ្តល់មូលនិធិសម្រាប់មន្ត្រីបណ្តុះបណ្តាល និងជនជាតិដើមភាគតិចសម្រប។
3. ធានាថាបុគ្គលិកត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលលើគោលការណ៍សេវាចូលប្រើភាសា អាចសេដ្ឋកិច្ចនៃការចូលប្រើភាសាដែលមាន និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលផ្សេងទៀតដែលចាំបាច់សម្រាប់ បុគ្គលិកដើម្បីបញ្ចេញការងារដែលទាក់ទងនឹង LEP របស់ពួកគេ។
4. នៅក្នុងផ្នែកនានាដែលមានអន្តរកម្មមួយមួយស្ថាប័នជូន សម្បទានសម្រាប់ការស្រាវជ្រាវត្រូវបានបង្ហាញនៅក្នុងតំបន់អតិថិជន L&I ទាំងអស់ ដែលពន្យល់ពីភាពអាចរកបាន ដោយមិនគិតថ្លៃដល់អតិថិជននៃសេវាចូលប្រើភាសា។
5. កំណត់អត្តសញ្ញាណឯកសារសំខាន់ៗសម្រាប់ការបកប្រែ។ គោលការណ៍ណែនាំរបស់សហព័ន្ធមាន ប្រយោជន៍ក្នុងការកំណត់ឯកសារសំខាន់ៗដែលចាំបាច់ត្រូវផ្តល់អាទិភាពសម្រាប់ការ បកប្រែ ហើយ ប្រហែលជាមិនត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយស្រេចតាមរយៈសេវាផ្តល់មាត់តាមរយៈបុគ្គ លិកពីភាសា ឬសេវាអ៊ីកបកប្រែនោះទេ។ ឯកសារសំខាន់ៗរួមមាន

ប៉ុន្តែមិនកំណត់ចំពោះ៖

- a. ឯកសារដែលត្រូវតែផ្តល់ឱ្យដោយច្បាប់;
 - b. ទម្រង់បែបបទប្រកាស ការយល់ព្រម ការដោះលែង ឬការបោះបង់សន្ទិះ;
 - c. ទម្រង់បែបបទទាមទារ ឬពាក្យសុំ;
 - d. លក្ខខណ្ឌនៃការចាត់ចែង ឬកិច្ចព្រមព្រៀងដំណោះស្រាយ;
 - e. លិខិត ឬសេចក្តីជូនដំណឹងដែលទាក់ទងនឹងការកាត់បន្ថយ ការបដិសេធ ឬការបញ្ឈប់សេវាកម្ម ឬកម្មវិធី ឬដែលត្រូវការការឆ្លើយតបពីអតិថិជន LEP;
 - f. ការជូនដំណឹងដែលដោយប្រែប្រួលពេលវេលា រួមទាំងការជូនដំណឹងអំពីសវនាការ ការលេចចេញនូវវិធីកសិកម្មដែលនឹងមិនដល់ខាងមុខ ឬការស្របអាវុធកង្វេងទៀត ឬកាលបរិច្ឆេទដែលទាក់ទងនឹងវិវាទ។
 - g. ទម្រង់បែបបទ ឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលទាក់ទងនឹងសិទ្ធិបុគ្គល;
 - h. សេចក្តីជូនដំណឹងអំពីសន្ទិះ តម្រូវការ ឬទំនួលខុសត្រូវ;
 - i. សេចក្តីជូនដំណឹងអំពីលទ្ធភាពទទួលបានសេវាជំនួយភាសាភាគតិចតម្លៃសម្រាប់បុគ្គល LEP; និង
 - j. ការផ្សព្វផ្សាយ ឬឯកសារផ្សព្វផ្សាយ នៅពេលដែលខ្លះៗការយល់ដឹងអំពីអតិថិភាពនៃកម្មវិធីជាក់លាក់មួយ អាចបដិសេធយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាពចំពោះបុគ្គល LEP នូវ ការចូលប្រើប្រាស់ប្រកបដោយអតិថិជន។
6. រដ្ឋប្រាកដថាភាសានៅក្នុងកិច្ចសន្យាសេវាកម្ម ដើម្បីផ្តល់យោបល់ដល់អ្នកផ្តល់សេវាអំពី ការទំនួលខុសត្រូវរបស់ក្រុមហ៊ុនក្រោមច្បាប់សហព័ន្ធក្នុងការផ្តល់ ឬរៀបចំសេវាកម្មសាមីស្រី ឬសម្រាប់អ្នក អ្នកផ្តល់សេវាកម្មកិច្ចសន្យាជាមួយ L&I ត្រូវតែត្រូវបានស្នើសុំពីទំនាក់ទំនងអស់ (ឧ. ចំណងជើងទី VI នៃច្បាប់ស្តីពីសិទ្ធិស៊ីវិលរបស់សហរដ្ឋអាមេរិក ឆ្នាំ 1964) និងបទប្បញ្ញត្តិរបស់រដ្ឋ ក៏ដូចជាលក្ខខណ្ឌនៃកិច្ចសន្យាដែលទាក់ទងនឹងការផ្តល់សេវាភាសា;
7. ត្រូវបានផ្តល់ឱ្យនូវនិយត្តិការប្រកបដោយ ភារកិច្ចនៃការរៀបចំរាល់ការដើម្បីកំណត់នូវភាពចម្រុះនៃ សេវាចូលប្រើប្រាស់ដែលសមស្រប ដើម្បីផ្តល់ជូនអតិថិជន LEP ស្របតាមការវិភាគកត្តាបុគ្គលដែលបានកំណត់នៅក្នុងផ្នែកទី II ។
8. ត្រូវបានបញ្ជាក់យ៉ាងច្បាស់លាស់អំពីអតិថិជន និងការត្រួតពិនិត្យការបរិយាយណាមួយដោយបុគ្គលិក L&I ក្នុងការផ្តល់សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសាត្រូវបានដោះស្រាយតាមរយៈ ហើយបន្ទាប់មក ត្រូវបានផ្តល់ជូន និងពិនិត្យដើម្បីកំណត់ការកែលម្អដែលអាចត្រូវបានធ្វើឡើង នៅក្នុងផ្នែកនៃការផ្តល់សេវាភាសាសម្រាប់អតិថិជន LEP ទាំងអស់។

E. សេវាភាសាសម្រាប់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងផ្ទាល់មាត់ និងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ

អាស្រ័យលើសេចក្តីត្រូវការ និងកាលៈទេសៈនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងរបស់អតិថិជន LEP, បុគ្គលិក L&I នឹងផ្តល់សេវាផ្តល់ជូនចំពោះមជ្ឈមណ្ឌលខាងក្រោម នៅពេលកំណត់ទម្រង់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងផ្ទាល់មាត់ និង/ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដើម្បីប្រើប្រាស់ក្នុងស្ថានភាពដែលផ្តល់ឱ្យមួយ។

បុគ្គលិកអាចពិគ្រោះជាមួយឯកសារដែលកសាងសម្រាប់អំពីនីតិវិធីជាក់លាក់សម្រាប់ការចូលប្រើ អតិបក្សប្រើ និងសេវាបកប្រែនៅលើការយល់យនាយក តើមានព័រអ៊ីនត្រាណែតនៃជនជាន់ពីរភាសា។

- 1. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងផ្ទាល់មាត់
 - a. ប្រសិនបើអតិថិជន LEP មិនកំណត់ត្រូវបានបម្រើការដោយផ្ទាល់ដោយ បុគ្គលិកពីភាសាដែលបានជ្រើសតាំងនោះទេ បុគ្គលិក L&I នឹងធ្វើទំនាក់ទំនង ផ្ទាល់មាត់ជាមួយអតិថិជនតាមរយៈការប្រើប្រាស់អ្នកបកប្រែដែលមាន ការបញ្ជាក់។
 - b. ការបកប្រែផ្ទាល់មាត់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរជាភាសា អង់គ្លេសអាចទទួលបាន ប៉ុន្តែអតិថិជន LEP ត្រូវតែត្រូវបានជូនដំណឹងថា សេវាកម្មបកប្រែត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយមិនគិតតម្លៃសម្រាប់គាត់ផងដែរ។
 - c. បុគ្គលិក L&I មិនត្រូវប្រើកម្លាំង សមាជិកគ្រួសារ ឬមិត្តភក្តិរបស់អតិថិជន LEP ជាអ្នកបកប្រែនោះទេ។
- 2. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ
 - a. បុគ្គលិកនឹងផ្តល់ជូនអតិថិជន LEP មួយ ឬច្រើននូវទម្រង់បែបបទការប្រាស្រ័យទាក់ទង ជាលាយលក្ខណ៍ដែលបកប្រែចម្លងខាងក្រោម៖
 - i. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលបានបកប្រែពេញលេញពី L&I ជាភាសាដែលអតិថិជនព្រមព្រៀង។
 - ii. សេចក្តីសង្ខេបជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនៃទំនាក់ទំនងជាភាសាអង់គ្លេស ឬការពិពណ៌នាខ្លីៗ ដែលបង្ហាញពីប្រធានបទ

- និងសារៈសំខាន់របស់វា និងកាលបរិច្ឆេទកំណត់ណាមួយ ជាភាសាដែលអតិថិជនពេញចិត្ត ឬ
- iii. កំណត់ចំណាំ ឬស្នូលគ្រឹះភាសាដែលអតិថិជនពេញចិត្ត ដែលប្រើប្រាស់ភាសាប្រើប្រាស់ប្រទេស L&I ដើម្បីទទួលបានជំនួយក្នុងការយល់ដឹងអំពីទំនាក់ទំនង ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលពួកគេទទួលបានពី L&I ជាភាសាអង់គ្លេស។
- b. ឯកសារសំខាន់ៗត្រូវបានផ្តល់អាទិភាពសម្រាប់ការបកប្រែ។
- c. បុគ្គលិកអាចពិគ្រោះយោបល់ជាមួយអ្នកតំណាងការចូលប្រើភាសានៃផ្នែក កម្មវិធីពាក់កែ ដើម្បីទទួលបានជំនួយក្នុងការកំណត់វិធីសាស្ត្រសមស្របបំផុតក្នុងការប្រា ស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជន LEP ។

F. បុគ្គលិកបណ្តុះបណ្តាលនិងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលជាផ្នែកនៃដំណើរការជ្រើសរើសនិយោជិតថ្មី។

ការបណ្តុះបណ្តាលអ្នកធ្វើឱ្យស្រស់ស្រាយឡើងវិញ និងធ្វើឡើងតាមការកំណត់ដោយ គណៈកម្មាធិការអិចិឡែនៃការចូលប្រើភាសា។

G. ការពិនិត្យតាមដាន

គណៈកម្មាធិការអិចិឡែនៃការចូលប្រើភាសា នឹងពិនិត្យតាមដាន និងវាយតម្លៃជារៀងរាល់ឆ្នាំនូវការអនុវត្តគោលនយោបាយនេះ និងសកម្មភាព LEP ដែលត្រូវគាំទ្រឬប្រសិទ្ធភាព ហើយស្វែងរកភាសាត្រូវបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពតាមតម្រូវការ ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលមានអំពីចំណុចប្រជាជន LEP ដែលពាក់ព័ន្ធ សេចក្តីត្រូវការជំនួយភាសា និងបទពិសោធន៍របស់ពួកគេក្រោមគោលនយោបាយនេះ។

H. នីតិវិធីបណ្តឹង

នៅពេលដែលអតិថិជនរាយការណ៍ពីការបរាជ័យដោយបុគ្គលិក L&I ក្នុងការផ្តល់សេវាចូលប្រើ ភាសា ការទទួលខុសត្រូវដបងក៏ផ្តល់សេវាកម្មដែលបានស្នើសុំ និងដោះស្រាយបញ្ហានៅកម្រិត ទាបបំផុតដែលអាចធ្វើទៅបាន។

1. អតិថិជនដែលជឿថា ពួកគេត្រូវបានបដិសេធការចូលប្រើសេវាកម្ម L&I ដ៏មានអត្ថន័យ ដោយសារតែពួកគេខ្លះជំនាញភាសាអង់គ្លេស និងត្រូវបានជូនដំណឹងថា ពួកគេមានសិទ្ធិដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅ L&I ឬក្រសួងការងារសហរដ្ឋអាមេរិក មជ្ឈមណ្ឌលសិទ្ធិស៊ីវិល។
2. អតិថិជនដែលជឿថា ពួកគេត្រូវបានបដិសេធការចូលប្រើសេវាកម្ម L&I ដ៏មានអត្ថន័យ ដោយសារតែពួកគេខ្លះជំនាញភាសាអង់គ្លេស និងត្រូវបានជូនដំណឹងថាពួកគេមានសិទ្ធិដាក់ពាក្យបណ្តឹងទៅ L&I ឬក្រសួងការងារសហរដ្ឋអាមេរិក មជ្ឈមណ្ឌលសិទ្ធិស៊ីវិល។

ពាក្យបណ្តឹងដែលបានដាក់ជាមួយ L&I នឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅការិយាល័យសវនកម្មផ្ទៃក្នុង និងសិទ្ធិស៊ីវិល ដើម្បីត្រួតពិនិត្យជាករណី ហើយប្រសិនបើចាំបាច់ សម្រាប់ការស៊ើបអង្កេតក្រោមសិទ្ធិអំណាចរបស់ជំនួយការនាយកការិយាល័យសវនកម្មផ្ទៃក្នុង និងសិទ្ធិស៊ីវិល។