

Политика для

сотрудников L&I Услуги языкового доступа

Общее направление: Административные услуги

Номер политики: 2.60

Тема:

Опубликовано: 11 июля 2016 года
(заменяет политику от 12.10.2015 г.)

Область применения: Все сотрудники

Контакт: Веб-сервисы и и услуги коммуникации

См. также: [Ссылки и ресурсы](#)

Программное заявление

Политика Департамента труда и промышленности (L&I) заключается в предоставлении клиентам с ограниченным знанием английского языка (limited English proficient, LEP) своевременного и полноценного доступа ко всем программам и мероприятиям агентства. Все сотрудники L&I должны предоставлять бесплатные услуги языковой помощи клиентам с LEP, которых они обслуживают, или когда клиент с ограниченным знанием английского языка просит об услугах языковой помощи. L&I будет информировать общественность о том, что услуги языковой помощи доступны бесплатно для клиентов с LEP и что агентство будет предоставлять им эти услуги.

Цель и полномочия

Данная политика указывает всему персоналу L&I обеспечивать эффективный доступ к программам и услугам агентства для клиентов с LEP. Сотрудники L&I должны обеспечить всем клиентам эффективный доступ к услугам агентства, чтобы они могли понимать свои права и обязанности на понятном для них языке. Данная политика устанавливает и поддерживает стандарты для программ и услуг, предоставляемых L&I и подрядчиками, которые обязаны соблюдать стандарты L&I.

Цель данной политики — установить эффективные руководящие принципы, соответствующие [Главе VI Закона о гражданских правах от 1964 года \(Глава VI\)](#) и [Разделу 188 Закона об инвестициях в трудовые ресурсы от 1998 года \(WIA\)](#) и реализующим их нормативным актам, и предписать эти руководящие принципы к исполнению сотрудниками агентства при оказании услуг или взаимодействии с лицами с ограниченным знанием английского языка. Департамент L&I, как получатель федеральной финансовой помощи, обязан предпринять разумные шаги для обеспечения полноценного доступа к своим программам и мероприятиям для клиентов с LEP.

Хотя предоставление полноценного доступа требуется всегда, уровень услуг языковой помощи, которые Департамент L&I должен предоставлять, определяется для каждого конкретного случая, после нахождения оптимального баланса различных факторов, включая следующее:

1. Количество или доля клиентов с LEP, которые должны получить услуги

или с которыми вероятно предстоит работать в рамках каждой программы и каждого отдела;

2. Частота, с которой клиенты с LEP вступают в контакт с каждой программой и отделом;
3. Характер и важность для жизни людей программы, мероприятия или услуг, предоставляемых программой; и
4. Ресурсы, имеющиеся в распоряжении программы, и расходы на нее.

За помощью в обслуживании клиентов с ограниченными возможностями, включая клиентов с нарушениями зрения или слуха, обратитесь к [Политике для сотрудников 3.11](#).

Определения

Для целей данной политики и соответствующих процедур применяются следующие определения:

- **Уполномоченный переводчик:** Сотрудник или сотрудница L&I, занимающие специальную должность и ответственные за перевод документов на язык, указанный в описании должности.
- **Сертифицированный устный переводчик:** Лицо, нанятое продавцом и отвечающее требованиям к оказанию услуг устного перевода, установленным Департаментом корпоративных услуг (Department of Enterprise Services). Сертифицированный устный переводчик обязан быть либо поставщиком услуг L&I, либо быть трудоустроенным фирмой, оказывающей услуги устного перевода по контракту с L&I.
- **Сертифицированный переводчик:** Лицо, трудоустроенное продавцом и отвечающее требованиям к оказанию услуг письменного перевода, установленным Департаментом корпоративных услуг. Переводчики могут выставять счета только за услуги, оказанные департаменту L&I на языках, для которых ими была получена сертификация, удостоверяющая право осуществлять письменный перевод.
- **Поставщик услуг по контракту или продавец:** Лицо, агентство или хозяйствующий субъект, заключившие с L&I контракт на оказание требуемых услуг в требуемом объеме для обслуживания клиентов на их предпочтительном языке. В некоторых случаях такие услуги могут быть предоставлены продавцом, работающим в рамках контрактов, действующих для агентств на территории всего штата (statewide contracts), которыми пользуются Департамент корпоративных услуг или поставщик услуг L&I.
- **Культурная компетентность:** Набор моделей поведения, атрибутов и руководящих принципов, позволяющих агентству (или отдельному лицу)

эффективно и адекватно функционировать при разнообразном культурном взаимодействии и в различном окружении. Создание культурно-компетентных материалов требует уважения к людям и культурным различиям, а также использования соответствующего языка, сообщений и образов, актуальных для конкретного сообщества.

- **Предпочтительный язык клиента:** Язык, который клиент определяет как язык, на котором он/она желает общаться с L&I устно и/или письменно.
- **Назначенный двуязычный сотрудник:** Сотрудники L&I на любой должности, в чьи текущие должностные обязанности входит квалифицированное использование письменного и/или устного английского языка и владение разговорной и/или письменной речью на одном или нескольких иностранных языках, получающие оплату за работу на двух языках и отвечающие квалификационным требованиям для двуязычных/многоязычных сотрудников, установленным Управлением человеческих ресурсов (Office of Human Resources, OHR).
- **Устный перевод:** Прослушивание сообщения на одном языке и его устный перевод на другой язык таким образом, чтобы сохранить цель и смысл исходного сообщения.
- **Услуги языкового доступа:** Полный спектр устных и письменных услуг, доступных для обеспечения полноценного доступа к программам и услугам L&I для клиентов с LEP, включая, помимо прочего, услуги личных переводчиков, услуги телефонных и видеопереводчиков, перевод письменных материалов и услуги, предоставляемые назначенным двуязычным персоналом.
- **Руководящий комитет по обеспечению языкового доступа:** Комитет L&I, состоящий из представителей всех отделов, который координирует и контролирует реализацию Политики предоставления услуг языкового доступа и при необходимости выполняет другие надзорные и консультативные функции, связанные с деятельностью по обеспечению языкового доступа.
- **Лица с ограниченным знанием английского языка (LEP):** Клиенты, для которых английский язык не является основным языком и которые ограничены в способности читать, говорить, писать или понимать английский язык и имеют право на языковую помощь при получении определенных услуг, льгот или во время встреч с представителями L&I.
- **Перевод с листа:** Устный перевод текста, написанного на одном языке, на другой язык, обычно выполняемый непосредственно после прочтения текста.

- **Исходный язык:** Язык говорящего или автора, с которого осуществляется письменный или устный перевод. Например, если английский документ переводится на русский язык, то исходным языком является английский.
- **Целевая аудитория:** Аудитория, для которой предназначен переведенный документ. Некоторые термины и понятия бывает трудно полноценно перевести из-за культурных или языковых различий. В таких случаях может оказаться более целесообразным переработать и адаптировать язык документа на английском языке, чтобы обеспечить его понимание целевой аудиторией, говорящей не на английском языке.
- **Язык перевода:** Это язык, на который осуществляется письменный или устный перевод — язык слушателя или читателя. Например: Если английский документ переводится на русский язык, то языком перевода является русский.
- **Перевод:** Перевод письменного сообщения с одного языка (исходный язык) на другой (язык перевода) в письменной форме. Точный перевод — это перевод, который передает цель и основной смысл оригинального текста.
- **Документы первостепенной важности:** Документы, которые считаются первостепенно важными для доступа клиентов к услугам и деятельности L&I или требуются по закону. Считается ли документ первостепенно важным или нет, может зависеть от важности соответствующей программы, информации, встречи или услуги, а также от последствий для клиента с LEP, если информация не будет предоставлена точно или своевременно.

Политика

А. Предоставление услуг языкового доступа клиентам с ограниченным знанием английского языка

Сотрудники L&I обеспечат клиентам со знанием английского языка полноценный доступ к программам и услугам L&I.

1. Персонал L&I предоставит клиентам с LEP полноценный доступ к программам и услугам L&I, предлагая услуги языкового доступа бесплатно с помощью одного или нескольких из следующих методов:
 - a. Непосредственное предоставление услуг назначенными двуязычными или многоязычными сотрудниками;
 - b. Услуги устного перевода, предоставляемые сертифицированными переводчиками, работающими по контракту (лично или по телефону);
 - c. Услуги устного перевода, предоставляемые квалифицированными переводчиками для языков, по которым отсутствует сертификация; и

- d. Перевод письменных документов, предоставляемый сертифицированными или уполномоченными переводчиками.
2. Когда L&I получает уведомление о том, что интересы лица с ограниченным уровнем владения английским языком представляет адвокат, L&I будет направлять письменные сообщения в рамках представления таких интересов на английском языке и исключительно через адвоката.
3. Персонал L&I не должен использовать веб-приложения или программное обеспечение для обработки или предоставления переводов клиентам с LEP.

В. Уведомление об услугах языкового доступа

Персонал L&I будет информировать клиентов с LEP о доступности бесплатной языковой помощи путем предоставления письменного уведомления на языках, отличных от английского и понятных клиентам с LEP.

1. Как минимум, объявления и плакаты о предоставлении услуг языкового доступа будут размещены на видных местах и предоставлены клиентам с LEP во всех местных отделениях L&I.
2. Уведомления об услугах языкового доступа также будут предоставляться одним или несколькими из следующих методов: информационные документы, телефонные меню, местные газеты, радио и телевизионные станции и/или обращение к общественным организациям.

С. Обязанности сотрудников L&I

1. Как можно раньше выявлять клиентов с LEP, во время первого контакта.
2. Записывать предпочтительный язык клиентов с LEP в соответствии с требованиями программы по ведению учета. Использовать любые соответствующие системы баз данных, которые поддерживают обозначение иностранного языка, или другие процессы или процедуры, определенные для сбора этой информации о языковых предпочтениях.
3. Использовать любые соответствующие системы баз данных, которые поддерживают обозначение иностранного языка или другие процессы/процедуры, определенные для сбора информации о языковых предпочтениях.
4. Информировать клиентов с LEP об их праве на бесплатное получение услуг языкового доступа.
5. Организовывать и предоставлять эффективные услуги по обеспечению языкового доступа всем клиентам с LEP.

Д. Обязанности отдела L&I

1. Назначить представителя в Руководящий комитет по обеспечению языкового доступа;
2. Сотрудничать в разработке и внедрении процедур предоставления услуг устного и письменного перевода для отдела, обеспечивая административную поддержку и финансирование должностей и дополнительных ресурсов по мере необходимости;
3. Обеспечить обучение персонала Политике предоставления услуг

языкового доступа, возможность поиска доступных ресурсов по обеспечению языкового доступа и пройти любое другое обучение, необходимое для выполнения сотрудниками своих должностных обязанностей, связанных с LEP.

4. В отделах, где происходит непосредственное взаимодействие с клиентами, обеспечить размещение во всех зонах ожидания клиентов L&I многоязычных плакатов с информацией о наличии бесплатных услуг языкового доступа.
5. Определять документы первостепенной важности, которые должны быть переведены. Федеральные руководящие принципы помогают определить документы первостепенно важности, перевод которых должен быть приоритетным и которые не могут быть с легкостью предоставлены в устной форме двуязычным персоналом или устным переводчиком. К документам первостепенно важности относятся, в частности:
 - a. Документы, которые должны быть предоставлены по закону;
 - b. Формы жалоб, согласия, освобождения от обязательств или вейверов;
 - c. Формы претензий или заявлений;
 - d. Условия соглашений об урегулировании или разрешении споров;
 - e. Письма или уведомления, относящиеся к сокращению объема, отказу в получении или прекращению услуг или программ или требующие ответа от клиента с LEP;
 - f. Уведомления с крайним сроком ответа/принятия мер, включая уведомления о проведении слушания, предстоящей явке на дачу показаний или другие уведомления с крайним сроком, связанные с расследованием или судебным процессом;
 - g. Формы или письменные материалы, связанные с правами конкретного лица;
 - h. Уведомления о правах, требованиях или обязанностях;
 - i. Уведомления о наличии бесплатных услуг языковой помощи для лиц с LEP; и
 - j. Информационные или просветительские материалы, если недостаточная осведомленность о существовании конкретной программы может фактически лишить людей с LEP полноценного доступа к услугам.
6. Включите в контракты на предоставление услуг формулировку, информирующую поставщиков услуг об их ответственности предоставлять или организовывать языковые услуги в соответствии с федеральным законодательством. Обратите внимание, что поставщики услуг по контракту с L&I должны соблюдать все федеральные (например, Главу VI Закона США о гражданских правах 1964 года) и государственные нормативные акты, а также договорные требования, относящиеся к предоставлению языковых услуг;
7. Обеспечить сбор и ежегодный анализ данных для определения соответствующего сочетания услуг языкового доступа, предоставляемых клиентам с LEP, в соответствии с четырехфакторным анализом, рассмотренным в Разделе II.
8. Обеспечить своевременное рассмотрение сообщений и жалоб клиентов о любых нарушениях со стороны сотрудников L&I в предоставлении услуг языкового доступа, а затем их отслеживание и анализ с целью выявления улучшений, которые могут быть внесены в предоставляемые отделом языковые услуги для всех клиентов с LEP.

Е. Языковые услуги для устной и письменной коммуникации

В зависимости от коммуникационных потребностей и обстоятельств клиента из числа LEP, сотрудники L&I будут выбирать один из следующих вариантов при определении формы устного и/или письменного общения, которую следует использовать в той или иной ситуации.

Сотрудники могут ознакомиться с документами, описывающими конкретные процедуры доступа к услугам устных и письменных переводчиков, на интранет-сайте Офиса директора, в разделе Двухязычные ресурсы (Director's Office, Bilingual Resources).

1. Устная коммуникация
 - a. Если клиент с LEP не обслуживается непосредственно назначенным двухязычным сотрудником, сотрудники L&I будут общаться с ним устно с помощью сертифицированного переводчика.
 - b. Устный перевод письменного сообщения на английском языке может быть приемлемым, но клиенты с LEP должны быть проинформированы о том, что услуги перевода также предоставляются ему/ей бесплатно.
 - c. Сотрудники L&I не должны использовать детей, членов семьи или друзей клиента с LEP в качестве переводчиков.
2. Письменная коммуникация
 - a. Персонал предоставит клиентам из числа LEP одну или несколько из следующих форм переведенных письменных сообщений:
 - i. Полностью переведенное письменное сообщение или корреспонденция от L&I на предпочтительном для клиента языке,
 - ii. Письменное резюме письменного сообщения, составленного на английском языке, или краткое описание с указанием темы и ее значения, а также любых сроков, на предпочтительном для клиента языке; или
 - iii. Записка или письмо на предпочтительном языке клиента, в которой или котором говорится о том, как связаться с L&I для получения помощи в понимании письменных сообщений, которые они получают от L&I на английском языке.
 - b. Документы первостепенной важности переводятся в приоритетном порядке.
 - c. Сотрудники могут проконсультироваться с представителем отдела языкового доступа для получения помощи в определении наиболее подходящего метода общения с клиентом из числа LEP.

F. Обучение Сотрудники будут проходить обучение в рамках процесса приема новых сотрудников.

Повторное обучение будет проводиться по решению Руководящего комитета по обеспечению языкового доступа.

G. Мониторинг

Руководящий комитет по обеспечению языкового доступа будет ежегодно проводить мониторинг и оценку реализации данной политики и соответствующих мероприятий по работе с LEP на предмет эффективности и того, что языковые услуги обновляются по мере необходимости, чтобы

отразить актуальную информацию о группах LEP, их потребностях в языковой помощи и их опыте в рамках данной политики.

Н. Процедура рассмотрения жалоб

Если клиенты сообщают о неспособности сотрудников L&I предоставить услуги языкового доступа, первой обязанностью является предоставление запрашиваемой услуги и решение вопроса на как можно более низком административном уровне.

1. Клиенты, которые считают, что им было отказано в полноценном доступе к услугам L&I из-за недостаточного знания английского языка, должны быть проинформированы о том, что они имеют право подать жалобу в L&I или в Центр гражданских прав Министерства труда США. Жалобы, поданные в L&I, будут направлены в Управление внутреннего аудита и гражданских прав для независимой проверки и, при необходимости, расследования под руководством заместителя директора Управления внутреннего аудита и гражданских прав (Assistant Director of the Office of Internal Audit & Civil Rights).