

Chính Sách Nhân

Viên L&I Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Chủ Đề Chung: Dịch Vụ Hành Chánh

Chính Sách #: 2.60

Về Việc:

Cấp Ngày: Ngày 11 Tháng Bảy, 2016 (thay thế chính sách ngày 12 Tháng Mười, 2015)

Áp dụng cho: Tất Cả Những Người Lao Động

Liên hệ: Dịch Vụ Web và Truyền Thông

Ngoài ra, hãy tham khảo: [Tài Liệu Tham Khảo và Nguồn Tài Liệu](#)

Tuyên Bố Chính Sách

Chính sách của Sở Lao Động & Công Nghiệp (Department of Labor & Industries - L&I) là để cung cấp cho khách hàng có trình độ Tiếng Anh hạn chế (limited English proficient - LEP) quyền tiếp cận kịp thời và có ý nghĩa với tất cả các chương trình và hoạt động của cơ quan. Tất cả nhân viên L&I sẽ cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho khách hàng LEP mà họ gặp gỡ hoặc bất kỳ khi nào khách hàng LEP yêu cầu các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) sẽ thông báo cho những thành viên của công chúng biết rằng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiện có miễn phí cho khách hàng LEP và cơ quan sẽ cung cấp các dịch vụ này cho họ.

Mục Đích và Thảm Quyền

Chính sách này chỉ dẫn tất cả nhân viên L&I cung cấp cho khách hàng LEP quyền tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình và dịch vụ của cơ quan. Nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) phải bảo đảm rằng tất cả khách hàng có thể tiếp cận các dịch vụ của cơ quan một cách hiệu quả để hiểu biết các quyền và trách nhiệm của họ bằng một ngôn ngữ mà họ hiểu được. Chính sách này thiết lập và duy trì các tiêu chuẩn đối với những chương trình và dịch vụ được L&I và các nhà thầu cung cấp mà họ buộc phải tuân thủ các tiêu chuẩn của Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) đề ra.

Mục đích của chính sách này là để thiết lập các hướng dẫn có hiệu quả, phù hợp với [Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 \(Tiêu Đề VI\)](#) và [Mục 188 của Đạo Luật Đầu Tư Lực Lượng Lao Động năm 1998 \(Workforce Investment Act - WIA\)](#) và các quy định thực thi của họ, để nhân viên cơ quan thực hiện theo khi cung cấp dịch vụ hoặc giao tiếp với khách hàng có trình độ Tiếng Anh hạn chế. Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I), với tư cách là bên tiếp nhận dịch vụ hỗ trợ tài chính của liên bang, được yêu cầu thực hiện các bước hợp lý để bảo đảm cho khách hàng LEP quyền tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình và hoạt động của sở.

Mặc dù quyền truy cập có ý nghĩa luôn được yêu cầu, nhưng mức dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà L&I phải cung cấp là một yêu cầu thông tin về sự việc cụ thể để cân bằng nhiều yếu tố bao gồm:

1. Số lượng hoặc tỷ lệ khách hàng LEP đủ điều kiện được mỗi chương trình và bộ phận phục vụ hoặc có khả năng gặp gỡ;
2. Tần suất khách hàng LEP tiếp xúc với mỗi chương trình và bộ phận;

3. Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ được chương trình cung cấp cho cuộc sống của mọi người; và
4. Các nguồn trợ giúp hiện có cho chương trình và chi phí.

Để trợ giúp trong việc phục vụ khách hàng khuyết tật, kể cả khách hàng khiếm thị hoặc khiếm thính, hãy tham khảo [Chính Sách Nhân Viên 3.11](#).

Định Nghĩa

Vì mục đích của chính sách này và thủ tục có liên quan, các định nghĩa sau đây được áp dụng:

- **Biên dịch viên được ủy quyền:** Một nhân viên L&I đang giữ chức vụ được bổ nhiệm chịu trách nhiệm dịch tài liệu bằng ngôn ngữ đã nêu trong phần mô tả chức vụ.
- **Phiên dịch viên được chứng nhận:** Một người được nhà cung cấp tuyển dụng đã đáp ứng các yêu cầu của Sở Dịch Vụ Doanh Nghiệp để cung cấp dịch vụ phiên dịch. Một phiên dịch viên được chứng nhận phải là nhà cung cấp L&I hoặc do dịch vụ phiên dịch viên tuyển dụng được L&I hợp đồng.
- **Biên dịch viên được chứng nhận:** Một người được nhà cung cấp tuyển dụng đã đáp ứng các yêu cầu của Sở Dịch Vụ Doanh Nghiệp để cung cấp dịch vụ biên dịch. Biên dịch viên chỉ có thể lập hóa đơn về các dịch vụ được cung cấp cho L&I đối với ngôn ngữ mà họ được chứng nhận dịch.
- **Nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng:** Một người, cơ quan hoặc đơn vị kinh doanh ký hợp đồng với L&I để cung cấp số lượng và loại dịch vụ được yêu cầu nhằm phục vụ khách hàng bằng ngôn ngữ thường dùng của họ. Trong một số trường hợp, các dịch vụ này có thể được cung cấp thông qua một nhà cung cấp được ký hợp đồng về các hợp đồng toàn tiểu bang với Sở Dịch Vụ Doanh Nghiệp hoặc một nhà cung cấp L&I.
- **Năng lực văn hóa:** Một bộ gồm các hành vi, thuộc tính và chính sách cho phép một cơ quan (hoặc cá nhân) hoạt động hiệu quả và phù hợp trong các môi trường và giao tiếp văn hóa đa dạng. Việc tạo ra các tài liệu có năng lực văn hóa yêu cầu phải tôn trọng mọi cá nhân và các khác biệt văn hóa, đồng thời sử dụng ngôn ngữ, thông điệp và hình ảnh phù hợp có liên quan đến một cộng đồng cụ thể.
- **Ngôn ngữ thường dùng của khách hàng:** Ngôn ngữ mà một khách hàng muốn giao tiếp bằng lời nói và/hoặc bằng văn bản với L&I là ngôn ngữ họ xác định.
- **Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định:** Nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) trong bất kỳ vị trí nào cũng phải có trách nhiệm về công việc hiện tại được phân công bao gồm sử dụng thành thạo Tiếng Anh viết và/hoặc nói và thành thạo nói và/hoặc viết một hoặc nhiều ngoại ngữ, được trả lương theo nhiệm vụ song ngữ và đã đáp ứng các tiêu

chuẩn về trình độ thông thạo song ngữ/đa ngôn ngữ được Văn Phòng Nhân Sự (Office of Human Resources - OHR) đề ra.

- **Phiên dịch:** Nghe tin nhắn bằng một ngôn ngữ và chuyển đổi tin nhắn này sang một ngôn ngữ khác bằng lời nói, theo cách giữ nguyên mục đích và ý nghĩa của tin nhắn gốc.
- **Dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ:** Toàn bộ các dịch vụ nói và viết hiện có để cung cấp quyền tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình và dịch vụ của Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) cho khách hàng LEP, bao gồm nhưng không giới hạn ở các dịch vụ thông dịch viên trực tiếp, dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại và video, dịch thuật các tài liệu bằng văn bản và các dịch vụ do nhân viên song ngữ được chỉ định cung cấp.
- **Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ:** Ban chỉ đạo Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) bao gồm các đại diện từ tất cả bộ phận điều phối và giám sát việc thực thi Chính Sách Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ và cung cấp các chức năng giám sát và tư vấn khác liên quan đến các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ khi cần thiết.
- **Trình độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP):** Khách hàng không nói được Tiếng Anh như là ngôn ngữ chính của họ và những người có khả năng hạn chế về đọc, nói, viết hoặc hiểu Tiếng Anh và có quyền được hỗ trợ ngôn ngữ đối với một hình thức riêng biệt về gặp gỡ, phúc lợi hoặc dịch vụ L&I.
- **Dịch thuật nhìn văn bản:** Diễn đạt văn bản bằng lời nói được viết từ ngôn ngữ này sang một ngôn ngữ khác, thường được thực hiện ngay lập tức.
- **Ngôn ngữ nguồn:** Ngôn ngữ của người nói hoặc tác giả được dịch thuật hoặc phiên dịch ra. Ví dụ: nếu một tài liệu Tiếng Anh được dịch sang Tiếng Nga, ngôn ngữ nguồn là tiếng Anh.
- **Đối tượng khách hàng mục tiêu:** Đối tượng khách hàng dự định sử dụng tài liệu được dịch thuật. Một số thuật ngữ và khái niệm khó dịch thuật một cách đầy đủ ý nghĩa do các khác biệt về văn hóa hoặc ngôn ngữ. Trong các trường hợp này, điều có thể phù hợp hơn là trình bày lại và điều chỉnh ngôn ngữ của tài liệu bằng Tiếng Anh để bảo đảm đối tượng khách hàng mục tiêu nói một ngôn ngữ không phải Tiếng Anh sẽ hiểu được thông điệp muốn truyền đạt.
- **Ngôn ngữ đích:** Đây là ngôn ngữ được dịch thuật hoặc phiên dịch - ngôn ngữ của người nghe hoặc người đọc. Ví dụ: Nếu một tài liệu Tiếng Anh được dịch sang Tiếng Nga, ngôn ngữ đích là Tiếng Nga.
- **Bản dịch:** Sự chuyển đổi hình thức giao tiếp bằng văn bản từ một ngôn ngữ này (ngôn ngữ nguồn) sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích) dưới dạng viết. Một bản dịch chính xác là bản dịch chuyển tải được mục đích và ý nghĩa cốt yếu của văn bản gốc.
- **Tài liệu quan trọng:** Các tài liệu được xem là quan trọng để khách hàng tiếp

cận các dịch vụ và hoạt động của Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) hoặc do luật pháp quy định. Việc một tài liệu có được xem là quan trọng hay không có thể phụ thuộc vào tầm quan trọng của chương trình, thông tin, cuộc gặp gỡ hoặc dịch vụ liên quan và kết quả đối với khách hàng LEP nếu thông tin đang bàn bạc không được cung cấp chính xác hoặc kịp thời.

Chính sách

A. Cung cấp Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ cho Khách Hàng có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế

Nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) sẽ cung cấp cho khách hàng LEP quyền tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình và dịch vụ của cơ quan.

1. Nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) sẽ cung cấp cho khách hàng LEP quyền tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình và dịch vụ bằng cách cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí thông qua một hoặc nhiều phương pháp sau đây:
 - a. Cung cấp dịch vụ trực tiếp do nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ được chỉ định thực hiện;
 - b. Dịch vụ phiên dịch viên do các phiên dịch viên có hợp đồng được chứng nhận cung cấp (trực tiếp hoặc qua điện thoại);
 - c. Dịch vụ phiên dịch viên do các phiên dịch viên có đủ trình độ chuyên môn cung cấp đối với những ngôn ngữ mà chứng nhận không hiện có; và
 - d. Bản dịch tài liệu bằng văn bản do các biên dịch viên được chứng nhận hoặc ủy quyền cung cấp.
2. Khi Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) được thông báo rằng cá nhân LEP được một luật sư đại diện, L&I sẽ gửi văn bản thông báo trong phạm vi đại diện bằng Tiếng Anh chỉ thông qua luật sư.
3. Nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) không được sử dụng các ứng dụng hoặc phần mềm dựa trên trang web để xử lý hoặc cung cấp bản dịch cho khách hàng LEP.

B. Thông Báo về Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) sẽ thông báo cho khách hàng LEP về dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ sẵn có, miễn phí, bằng cách cung cấp văn bản thông báo bằng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh mà khách hàng LEP sẽ hiểu được.

1. Ít nhất là biển báo và thông báo về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ sẽ được đăng ở những vị trí dễ thấy và được cung cấp cho khách hàng LEP ở tất cả các văn phòng khu vực của Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I).
2. Thông báo về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cũng sẽ được cung cấp thông qua một hoặc nhiều phương pháp sau đây: tài liệu tiếp cận, danh bạ điện thoại, báo địa phương, đài phát thanh và truyền hình, và/hoặc tiếp cận với các tổ chức ở cộng đồng.

C. Trách Nhiệm Của Nhân Viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I)

1. Xác định khách hàng LEP sớm nhất có thể trong lần tiếp xúc đầu tiên.

2. Ghi lại ngôn ngữ thường dùng của khách hàng LEP theo các yêu cầu lưu giữ hồ sơ của chương trình. Sử dụng bất kỳ hệ thống cơ sở dữ liệu có liên quan nào nhằm duy trì cờ ngoại ngữ hoặc quy trình hay thủ tục khác được xác định để nắm bắt thông tin ưu tiên ngôn ngữ này.
3. Sử dụng bất kỳ hệ thống cơ sở dữ liệu có liên quan nào nhằm duy trì cờ ngoại ngữ hoặc quy trình/thủ tục khác được xác định để nắm bắt thông tin ưu tiên ngôn ngữ này.
4. Thông báo cho khách hàng LEP về quyền có được các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho họ.
5. Sắp xếp và cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ hiệu quả cho tất cả khách hàng LEP.

D. Trách Nhiệm của Bộ Phận L&I

1. Bổ nhiệm một người đại diện vào Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ;
2. Hợp tác trong quá trình triển khai và thực hiện các thủ tục để cung cấp các dịch vụ phiên dịch viên và dịch thuật cho bộ phận bằng cách bảo đảm hỗ trợ hành chính và tài trợ cho các vị trí và nguồn trợ giúp bổ sung khi thích hợp;
3. Bảo đảm nhân viên được huấn luyện về Chính Sách Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ, có thể tìm các nguồn trợ giúp tiếp cận ngôn ngữ hiện có và tiếp nhận bất kỳ khóa huấn luyện nào khác cần thiết để nhân viên thực hiện các nhiệm vụ công việc liên quan đến LEP của họ.
4. Trong các bộ phận có giao tiếp trực tiếp với công chúng, hãy bảo đảm rằng những biển báo đa ngôn ngữ được đăng ở tất cả các khu vực chờ của khách hàng L&I để giải thích về khả năng có được dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, miễn phí cho khách hàng.
5. Xác định tài liệu quan trọng để dịch thuật. Các hướng dẫn của liên bang rất hữu ích trong việc xác định tài liệu quan trọng cần được ưu tiên để dịch thuật và có thể không được cung cấp một cách dễ dàng thông qua dịch vụ bằng lời nói mà nhờ nhân viên song ngữ hoặc dịch vụ phiên dịch viên thực hiện. Tài liệu quan trọng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - a. Tài liệu phải được quy định theo luật pháp;
 - b. Mẫu đơn khiếu nại, đồng ý, tiết lộ hoặc bãi miễn;
 - c. Mẫu đơn khiếu nại hoặc mẫu đơn xin;
 - d. Điều kiện dàn xếp hoặc thỏa thuận giải quyết;
 - e. Thư hoặc thông báo liên quan đến việc giảm bớt, từ chối hoặc chấm dứt các dịch vụ hoặc chương trình hay yêu cầu phản hồi từ khách hàng LEP;
 - f. Thông báo nhạy cảm về thời gian, bao gồm thông báo về phiên điều trần, sự xuất hiện tại buổi lấy lời khai có tuyên thệ sắp tới hoặc hạn cuối vụ kiện tụng có liên quan hoặc điều tra khác;
 - g. Mẫu đơn hoặc văn bản tài liệu liên quan đến các quyền cá nhân;
 - h. Thông báo về các quyền, yêu cầu hoặc trách nhiệm;
 - i. Thông báo về khả năng có được dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho cá nhân LEP; và
 - j. Tài liệu tiếp cận hoặc thông tin khi thiếu sự nhận thức về việc tồn tại một chương trình riêng biệt, theo thực tế có thể từ chối quyền tiếp cận có ý nghĩa của cá nhân LEP.
6. Bao gồm ngôn ngữ trong hợp đồng dịch vụ để tư vấn cho nhà cung cấp về trách nhiệm của họ theo luật pháp liên bang nhằm cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ ngôn ngữ. Lưu ý rằng nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng với Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) phải tuân thủ tất cả các quy định của tiểu bang và liên bang (ví dụ: Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền Hoa Kỳ năm 1964), cũng như các yêu

- cầu hợp đồng liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ;
7. Bảo đảm rằng dữ liệu được thu thập và xem xét lại hàng năm để xác định quá trình phối hợp đúng đắn giữa các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ nhằm cung cấp cho khách hàng LEP phù hợp với việc phân tích bốn yếu tố được bàn thảo trong Mục II.
 8. Bảo đảm các báo cáo và khiếu nại của khách hàng đối với bất kỳ việc nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) không cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ nào đều được giải quyết kịp thời, sau đó được theo dõi và xem xét lại để xác định những cải tiến có thể được thực hiện khi cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ của bộ phận cho tất cả khách hàng LEP.

E. Dịch Vụ Ngôn Ngữ về Giao Tiếp Bằng Lời Nói và Bằng Văn Bản

Tùy thuộc vào tình huống và nhu cầu thông báo cho khách hàng LEP, nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) sẽ chọn trong số các tùy chọn sau đây khi xác định hình thức giao tiếp bằng lời nói và/hoặc văn bản để sử dụng trong một tình huống cụ thể.

Nhân viên có thể tham khảo tài liệu phác thảo các thủ tục cụ thể để tiếp cận dịch vụ phiên dịch viên và dịch thuật trên trang mạng nội bộ về Nguồn Tài Liệu Song Ngữ của Văn Phòng Giám Đốc.

1. Giao Tiếp Bằng Lời Nói

- a. Nếu một khách hàng LEP không được nhân viên song ngữ được chỉ định phục vụ trực tiếp, nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) sẽ giao tiếp bằng lời nói với khách hàng qua việc sử dụng phiên dịch viên được chứng nhận.
- b. Giao tiếp bằng văn bản Tiếng Anh được diễn giải bằng lời nói có thể chấp nhận, nhưng phải báo cho khách hàng LEP biết rằng dịch vụ dịch thuật cũng được cung cấp miễn phí cho họ.
- c. Nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) không được sử dụng trẻ em, thành viên gia đình hoặc bạn bè của khách hàng LEP làm phiên dịch viên.

2. Giao Tiếp Bằng Văn Bản

- a. Nhân viên sẽ cung cấp cho khách hàng LEP một hoặc nhiều hình thức giao tiếp bằng văn bản đã được dịch sau đây:
 - i. Giao tiếp bằng văn bản hoặc thư từ được dịch đầy đủ từ L&I bằng ngôn ngữ thường dùng của khách hàng,
 - ii. Một văn bản tóm tắt về giao tiếp bằng thông báo Tiếng Anh hoặc phần mô tả ngắn, cho biết chủ đề và tầm quan trọng của chủ đề cũng như bất kỳ hạn cuối nào, bằng ngôn ngữ thường dùng của khách hàng;
 - iii. Một ghi chú hoặc thư báo bằng ngôn ngữ thường dùng của khách hàng cho họ biết cách thức liên hệ với Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) để giúp hiểu được hình thức giao tiếp bằng văn bản Tiếng Anh mà họ nhận được từ Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I).
- b. Tài liệu quan trọng được ưu tiên dịch thuật.
- c. Nhân viên có thể tham khảo ý kiến của đại diện Tiếp Cận Ngôn Ngữ trong bộ phận của họ để được hỗ trợ khi xác định phương pháp giao tiếp phù hợp nhất với khách hàng LEP..

F. Nhân Viên Huấn Luyện sẽ được huấn luyện như một thành phần của quy trình nhập môn cho nhân viên mới.

Khóa huấn luyện bồi dưỡng sẽ được tiến hành theo quyết định của Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

G. Giám sát

Hàng năm, Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ sẽ giám sát và đánh giá quá trình thực hiện chính sách này và các hoạt động LEP tương ứng để bảo đảm hiệu quả và các dịch vụ ngôn ngữ được cập nhật khi cần thiết nhằm phản ánh thông tin về những nhóm LEP có liên quan, nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ và kinh nghiệm của họ theo chính sách này.

H. Thủ Tục Khiếu Nại

Khi khách hàng báo cáo việc nhân viên Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) không cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, trách nhiệm đầu tiên là cung cấp dịch vụ được yêu cầu và giải quyết vấn đề ở mức thấp nhất có thể.

1. Khách hàng cho rằng họ đã bị từ chối quyền tiếp cận có ý nghĩa với các dịch vụ của Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) vì không có trình độ Tiếng Anh, khách hàng sẽ được thông báo rằng họ có quyền nộp đơn khiếu nại với L&I hoặc Bộ Lao Động Hoa Kỳ, Trung Tâm Dân Quyền.
Đơn khiếu nại nộp cho Sở Lao Động & Công Nghiệp (L&I) sẽ được gửi đến Văn Phòng Kiểm Toán Nội Bộ & Dân Quyền để tái xét độc lập và, nếu cần, điều tra dưới thẩm quyền của Trợ Lý Giám Đốc Văn Phòng Kiểm Toán Nội Bộ & Dân Quyền.