

# Mục đích

Quy trình này nhằm hướng dẫn cho các quản lý cơ quan và nhân viên trong việc triển khai và thực hiện Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Sở Lao Động Oregon.

Lưu ý: Các thủ tục cung cấp thông dịch viên Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ không được bao gồm ở đây. Thông dịch ngôn ngữ ký hiệu được coi là một phương án hợp lý dành cho người khuyết tật và được bảo bao gồm trong luật người khuyết tật của liên bang và tiểu bang. Vui lòng tham khảo Chính Sách và Thủ Tục Tiếp Cận Toàn Dân và Các Phương Án Hợp Lý cho Các Khách Hàng của cơ quan để biết thêm thông tin.

## Tính ứng dụng

Vào ngày 29 tháng Năm, 2003, Bộ Lao Động Hoa Kỳ (USDOL) đã công bố hướng dẫn sửa đổi về khả năng tiếp cận các chương trình và dịch vụ cho những người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP), theo Chuẩn Luật VI của Đạo Luật Quyền Công Dân năm 1964, đã được sửa đổi, và Mục 188 của Đạo Luật Cơ Hội và Đổi Mới Lực Lượng Lao Động (WIOA). Hướng dẫn này không tạo ra các yêu cầu pháp lý mới hoặc thay đổi các yêu cầu hiện có; thay vào đó, nó làm rõ yêu cầu hiện có để đảm bảo những người thuộc nhóm LEP có đủ điều kiện tiếp cận các chương trình và dịch vụ được USDOL hỗ trợ tài chính.

USDOL yêu cầu những người nhận hỗ trợ tài chính thực hiện các bước giúp những người thuộc nhóm LEP có thể tiếp cận một cách tốt nhất có thể với các chương trình và hoạt động của mình một cách hợp lý; Sở Lao Động Oregon sẽ là cơ quan nhận hỗ trợ tài chính từ USDOL. Yêu cầu này được thiết kế sao cho thật linh hoạt và tùy vào tình huống thực tế. Để đáp ứng yêu cầu tối thiểu này, cơ quan sẽ tiến hành đánh giá cá nhân để cân bằng bốn yếu tố sau từ USDOL:

### Phân tích bốn yếu tố

**Yếu tố 1:** Số lượng hoặc tỷ lệ người thuộc nhóm LEP được phục vụ hoặc gặp phải vấn đề trong số số người hội đủ điều kiện sử dụng dịch vụ.

**Yếu tố 2:** Tần suất mà các cá nhân thuộc nhóm LEP được tiếp xúc với chương trình.

**Yếu tố 3:** Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ do người/bên nhận cung cấp.

**Yếu tố 4:** Các nguồn lực sẵn có cho người/bên nhận và chi phí.

Đối với Yếu tố 1, cơ quan sẽ thông qua các tiêu chuẩn của Bộ Tư Pháp về các bản dịch tài liệu quan trọng được sử dụng để đánh giá tất cả các dịch vụ ngôn ngữ. Tiêu chuẩn này là 5% hoặc 1000 cá nhân trong nhóm LEP, tùy theo con số của bên nào ít hơn thì sẽ chọn theo bên đó. Tiêu chuẩn này sẽ là hướng dẫn chung và không nhằm giới hạn các dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp trong bất kỳ bộ phận nào mà đơn vị quản lý đã xác định rằng cần cung cấp nhiều dịch vụ ngôn ngữ hơn để đáp ứng nhu cầu kinh doanh.

Bất kỳ yếu tố nào trong ba yếu tố đầu tiên đều có thể có tầm quan trọng lớn hơn yếu tố còn lại tùy thuộc vào các sự kiện có liên quan. Do đó, một chương trình, khu vực hoặc trang web có thể xác định là các dịch vụ ngôn ngữ khác nhau đã đủ cho các chương trình, dịch vụ hoặc hoạt động khác nhau. Tuy nhiên, nghĩa vụ giúp cho những người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP) có cơ hội tiếp cận thì vẫn được yêu cầu.

Cách Bộ Lao Động Oregon ứng xử và tiến hành kinh doanh là rất quan trọng đối với sự thành công của cơ quan của chúng tôi và toàn bộ hệ thống lực lượng lao động. Ngoài việc xác định các yêu cầu tối thiểu, các nhân viên của cơ quan cũng sẽ kết hợp các giá trị của cơ quan về tính liêm chính, sự tôn trọng và

cộng đồng và các mục tiêu chiến lược sau đây khi đưa ra quyết định liên quan đến việc tiếp cận các dịch vụ cho các cá nhân thuộc nhóm LEP:

- Liên tục thúc đẩy quan hệ đối tác và hệ thống của chúng tôi để cung cấp các dịch vụ sáng tạo cho những người và doanh nghiệp đa dạng của Oregon
- Tương tác với các cộng đồng trên toàn tiểu bang để tối đa hóa nhận thức và sử dụng các nguồn lực của lực lượng lao động công
- Thúc đẩy một môi trường làm việc toàn diện và công bằng, nơi nhân viên nào cũng cảm thấy có giá trị và được hỗ trợ để phát huy hết tiềm năng của họ
- Mời và giữ chân được những người tài năng, đa dạng để giúp chúng tôi vượt hơn cả những mong đợi của khách hàng

## Các Định Nghĩa

Xem Chính Sách để biết định nghĩa.

## Vai Trò và Trách Nhiệm

- Các Quản Lý Bộ Phận: Tham vấn với Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân khi cần thiết để đảm bảo dịch vụ khách hàng công bằng cho mọi nhóm ngôn ngữ.
- Nhân viên: Tất cả nhân viên mới phải hoàn thành khóa đào tạo trực tuyến về Quy Trình và Chính Sách Hỗ Trợ Ngôn Ngữ của cơ quan, phần 1-3, trong vòng 30 ngày đầu tiên kể từ ngày đầu tiên đi làm việc. Tất cả nhân viên được khuyến khích tham gia vào quá trình đào tạo và phát triển liên tục xung quanh việc phục vụ khách hàng thuộc nhóm LEP, bao gồm bằng cách tham dự các khóa đào tạo về công bằng và hòa nhập và các hội nghị về sự đa dạng.
- Thuê Quản lý: Phối hợp với Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân để xác định nhu cầu doanh nghiệp để thực hiện các nhiệm vụ song ngữ; thêm trình độ thông thạo ngôn ngữ vào mô tả vị trí và xem đó như một trình độ chuyên môn đặc biệt trong các đợt tuyển dụng mở khi cần thiết.
- Đối Tác Tuyển Dụng Nhân Sự và Lợi Ích: Thực hiện Quy Trình Trả Khoản chênh lệch lương (Pay Differential Procedure) - PR-0209.J cho những nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn; kiểm tra xem trình độ song ngữ có được liệt kê chính xác như một yêu cầu đặc biệt đối với các vị trí song ngữ hay không; hỗ trợ tìm nguồn ứng viên song ngữ.
- Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân: Phối hợp với các nhà quản lý tuyển dụng để xác định doanh nghiệp cần phải thực hiện các nhiệm vụ song ngữ; xem xét bảng chỉ dẫn LEP; xem xét các tài liệu quan trọng để xác định nhu cầu dịch thuật; cung cấp dịch vụ tư vấn cho các nhà quản lý bộ phận Sở và tuyển dụng; phối hợp đánh giá trình độ thông thạo ngôn ngữ cho nhân viên song ngữ và người nộp đơn; duy trì danh sách tài nguyên liên bang và tiểu bang liên quan đến các nguyên tắc chính sách LEP, Ủy Ban Dân Quyền Hoa Kỳ và dữ liệu Quản Lý Việc Làm & Đào Tạo USDOL cho nhân viên.

## Quy Trình

### A. Các Chương Trình Mới

1. Các quản lý bộ phận sẽ thông báo cho Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân về bất kỳ chương trình mới nào được cung cấp cho khách hàng để đảm bảo quyền tiếp cận hiệu quả

nhất đến các dịch vụ cho họ.

- a. Các chương trình mới được cung cấp thông qua cơ quan này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở: trang web, chương trình địa phương, tài nguyên và các dịch vụ văn bản và điện tử cho công chúng và/hoặc các hoạt động hợp tác.

1. Các tài liệu bằng văn bản được gửi đến Bộ Phận Truyền Thông và Nghiên Cứu sẽ tự động được gửi đến Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân để đánh giá và dịch tài liệu quan trọng khi cần.

## B. Đào tạo

1. Nhân viên mới phải hoàn thành khóa đào tạo trực tuyến về Quy Trình và Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của cơ quan trong vòng 30 ngày đầu tiên kể từ ngày đầu tiên đi làm việc. Nhân viên được khuyến khích tham gia khóa đào tạo liên tục về tính đa dạng, công bằng và hòa nhập để học các phương pháp hay nhất trong việc đem đến khả năng tiếp cận hiệu quả cho khách hàng thuộc nhóm LEP.

## C. Tương Tác Với Khách Hàng

1. Tất cả khách hàng đều có quyền được hỗ trợ ngôn ngữ. Điều này áp dụng ngay cả khi khách hàng có vẻ thành thạo tiếng Anh. Cơ quan chắc chắn sẽ thông báo cho khách hàng về quyền được nhận các dịch vụ thông dịch miễn phí và đem đến quyền tiếp cận hiệu quả theo yêu cầu của họ.
  - a. Ví dụ về việc thông báo một cách chắc chắn cho khách hàng về quyền nhận các dịch vụ thông dịch của họ:
    1. Đối với tất cả các khách hàng gọi đến đường dây yêu cầu của Trung Tâm Bảo Hiểm Thất Nghiệp và được chuyển sang đường dây bằng tiếng Anh, nhân viên của cơ quan có thể hỏi ở ngay đầu cuộc gọi, "Would you like an interpreter?" (Quý vị có cần thông dịch viên không?) để giúp đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ có hiệu quả cho khách hàng. Ngoài ra, thông báo tự động ban đầu cho người gọi cũng có thể bao gồm tuyên bố sau, "Bất kỳ lúc nào trong cuộc gọi của mình, quý vị đều có thể yêu cầu một thông dịch viên miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị có thể hiểu được."
    2. Nếu tại bất kỳ thời điểm nào trong cuộc gọi với Trung Tâm Liên Hệ Bảo Hiểm Thất Nghiệp, nếu khách hàng có vẻ không hiểu ý nhân viên, nhân viên đó của cơ quan có thể hỏi, "Just to check before we continue, would you like to have a free telephone interpreter?" (Tôi chỉ muốn kiểm tra một chút trước khi chúng ta tiếp tục: quý vị có muốn có một thông dịch viên qua điện thoại miễn phí không) để giúp đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ có hiệu quả cho khách hàng.
    3. Đối với tất cả khách hàng đến các trung tâm WorkSource Oregon, người đứng chào có thể chỉ vào biểu đồ ngôn ngữ và nói, "Would you like an interpreter?" (Quý vị có cần thông dịch viên không) để giúp đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ có hiệu quả cho khách hàng.
    4. Nếu có vẻ như khách hàng của WorkSource Oregon không hiểu ý một nhân viên, nhân viên đó có thể chỉ vào bản sao của biểu đồ ngôn ngữ trên bàn và hỏi, "Just to check before we continue, would you like to have a free telephone interpreter?" (Tôi chỉ muốn kiểm tra một chút trước khi chúng ta tiếp tục: quý vị có muốn có một thông dịch viên qua điện thoại miễn phí không) để giúp đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ có hiệu quả cho khách hàng.
2. Khi có yêu cầu về các dịch vụ ngôn ngữ, nhân viên phải liên hệ với một nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn trong văn phòng hoặc hệ thống trung tâm liên lạc của họ để hỗ trợ khách hàng.
  - a. Nếu điều này dẫn đến việc khách hàng phải chờ lâu hơn các khách hàng khác, nhân viên phải liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc video đã ký hợp đồng.
    1. Nếu nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ không thể cung cấp ngôn ngữ được yêu cầu, nhân viên hoặc người giám sát của họ phải liên hệ với Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân để được hỗ trợ thêm trong việc tìm kiếm các dịch vụ thông dịch phù hợp để đáp ứng nhu cầu của khách hàng thuộc nhóm LEP. Xem thêm phần F.2.a.

- b. Trẻ em dưới 18 tuổi không bao giờ được yêu cầu cung cấp dịch vụ thông dịch hoặc giao tiếp dùm cho các thành viên trong gia đình của mình.
  - c. Nếu khách hàng yêu cầu một người lớn khác, chẳng hạn như bạn bè hoặc thành viên gia đình, giao tiếp dùm cho họ, khách hàng phải ký giấy miễn trừ hoặc đồng ý chấp thuận bằng lời nói nếu qua điện thoại. Sự miễn trừ phải được dịch sang ngôn ngữ họ yêu cầu, được thông dịch bằng điện thoại hoặc video, hoặc được giải thích bởi một nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn bằng cách sử dụng mẫu tiêu chuẩn do cơ quan tạo ra. Giấy miễn trừ có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ trên mạng nội bộ của cơ quan [thêm liên kết khi đã có mẫu đơn].
3. Nếu nhà tuyển dụng sử dụng địa điểm làm việc của cơ quan để thực hiện các cuộc phỏng vấn cho một công việc hoặc nhiều công việc, một người tìm việc cá nhân có thể yêu cầu một thông dịch viên cho cuộc phỏng vấn và cơ quan sẽ cung cấp thông dịch viên. Nếu người sử dụng lao động tổ chức các cuộc phỏng vấn tại địa điểm làm việc của cơ quan yêu cầu phiên dịch cho một hoặc nhiều người được phỏng vấn, thì cơ quan đó vẫn có thể điều phối và sắp xếp một thông dịch viên cho bên thứ ba; tuy nhiên, chủ lao động phải trả chi phí trực tiếp cho thông dịch viên của bên thứ ba.

#### D. Tiếp cận

1. Phần này liên quan đến các chương trình Đạo Luật Cơ Hội Và Đổi Mới Lực Lượng Lao Động được hỗ trợ bởi Sở Lao Động Oregon. Như đã chỉ ra trong Kế Hoạch Không Phân Biệt Đối Xử 2019-2021 của Oregon, các văn phòng, vị trí việc làm có số người thuộc nhóm LEP đáng kể (như được xác định bởi việc phân tích bốn yếu tố) sẽ tiến hành các hoạt động tiếp cận bằng nhiều phương tiện truyền thông và các phương pháp để nhắm mục tiêu đến các nhóm dân số này để đảm bảo rằng họ được cung cấp tiếp cận các dịch vụ và cơ hội việc làm.
  - a. Các quản lý sẽ xem xét các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của họ ba năm một lần và lưu ý bất kỳ thay đổi nào trong các hoạt động hoặc số người sử dụng. Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân sẽ hỗ trợ các quản lý bằng cách cung cấp báo cáo về số lượng khách hàng LEP được thu thập từ hệ thống đăng ký đại lý và các khu vực dịch vụ văn phòng địa phương theo yêu cầu. Điều phối viên Tiếp cận Toàn cầu sẽ làm việc cùng với bộ phận Truyền Thông và Nghiên Cứu để tìm kiếm thông tin mới nhất. Báo cáo sẽ bao gồm:
    1. Xác minh sự tuân thủ của các áp phích, bảng chỉ dẫn và tài liệu "Ngôn Ngữ Thiết Yếu" bắt buộc được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.
    2. Nếu các kế hoạch tiếp cận bao gồm tiếp thị trong các cộng đồng LEP thì báo cáo phải bao gồm thông tin về việc mua không gian quảng cáo, gian hàng hội chợ việc làm, tài trợ và các sự kiện đặc biệt.
  - b. Các quản lý sẽ phối hợp các nỗ lực để thúc đẩy nhận thức về các dịch vụ ngôn ngữ và có thể tham khảo ý kiến của Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân nếu cần. Các hoạt động có thể bao gồm:
    1. Phân phát áp phích, tài liệu quảng cáo và các cuốn sách mỏng về các chương trình và dịch vụ trong các cộng đồng LEP địa phương thích hợp.
    2. Bao gồm khẩu hiệu Cơ Hội Bình Đẳng của cơ quan trong các thông tin liên lạc tới công chúng như tài liệu quảng cáo, các tập sách nhỏ và việc giao tiếp qua đường điện tử.
    3. Phối hợp với các tổ chức dựa vào cộng đồng và các bên liên quan khác để thông báo cho những người thuộc nhóm LEP về các chương trình và hoạt động.
    4. Cung cấp thông báo trên các tờ báo địa phương theo ngôn ngữ cụ thể.
    5. Phát thông báo trong các đài phát thanh và truyền hình bằng ngôn ngữ cụ thể.
    6. Thực hiện việc thuyết trình tại trường học và các tổ chức tôn giáo.
    7. Trong các cơ sở địa phương, các thông báo bao gồm:
      - a. Sử dụng thẻ "Tôi nói" hoặc các biện pháp nhận dạng ngôn ngữ khác.
      - b. Đăng các dấu hiệu hỗ trợ ngôn ngữ bằng các ngôn ngữ được chọn ở các khu vực lễ tân, khu vực tiếp nhận/phỏng vấn khách hàng như

buồng ngăn nhỏ và các điem vào cửa khác.

- c. Sử dụng các trình đơn thoại của điện thoại bằng các ngôn ngữ thích hợp.

#### E. Nhân Viên Song Ngữ Đủ Tiêu Chuẩn và Nhân Viên có Trình Độ Ngôn Ngữ

1. Nhân viên song ngữ đủ điều tiêu chuẩn là nhân viên đã được một bên thứ ba độc lập đánh giá là có thể tiến hành hoạt động kinh doanh của cơ quan bằng tiếng Anh và một ngôn ngữ khác và đem đến khả năng tiếp cận hiệu quả cho khách hàng thuộc nhóm LEP. Cơ quan hiểu rằng các nhân viên song ngữ thường cần thêm thời gian để làm việc với khách hàng thuộc nhóm LEP vì thường mất nhiều thời gian hơn để giải thích các khái niệm và cụm từ của riêng cơ quan bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.
2. Nhiều nhân viên của cơ quan thông thạo hơn một ngôn ngữ nhưng không hoàn toàn là song ngữ. Họ có thể chào hỏi khách hàng thuộc nhóm LEP bằng ngôn ngữ mẹ đẻ hoặc ngôn ngữ mà họ có thể hiểu được nhưng chưa thể tiến hành việc kinh doanh của cơ quan bằng ngôn ngữ đó. Cũng có thể có những nhân viên của cơ quan không được đánh giá về trình độ thông thạo song ngữ (và do đó không nhận được khoản chênh lệch lương song ngữ) vì không có nhu cầu đo lường về ngôn ngữ trong khu vực địa lý của họ. Những sự khác biệt này rất quan trọng để đảm bảo khả năng tiếp cận hiệu quả và phân bổ nguồn lực phù hợp.
  - a. Những nhân viên không được coi là nhân viên đủ tiêu chuẩn song ngữ vẫn có thể trò chuyện thân mật với khách hàng thuộc nhóm LEP để giúp họ cảm thấy thoải mái khi làm việc với cơ quan. Tuy nhiên, khi cuộc trò chuyện chuyển sang hoạt động kinh doanh của cơ quan, bao gồm việc có hội đủ tiêu chuẩn không, các quy tắc và chính sách, việc giao tiếp phải được thực hiện bởi nhân viên hoặc thông dịch viên song ngữ đủ tiêu chuẩn để đảm bảo khả năng tiếp cận hiệu quả.
    1. Ví dụ về một nhân viên không được coi là đủ tiêu chuẩn song ngữ sử dụng kỹ năng nói của họ:
      - a. *Phù hợp*: Khách hàng đã kết thúc cuộc hẹn tại trung tâm WorkSource và đến quầy lễ tân và nói tiếng Amharic. Nhân viên lễ tân chưa được kiểm tra là có thành thạo hay chưa nhưng nói được tiếng Amharic. Khách hàng hỏi về lịch trình xe buýt ở phía trước. Nhân viên có thể hỗ trợ tiếng Amharic để cung cấp lịch trình xe buýt.  
*Không phù hợp*: Khách hàng ở trên máy giờ bắt đầu hỏi về các chương trình của cơ quan khác mà họ có thể hội đủ tiêu chuẩn nhận. Tại thời điểm này, nhân viên lễ tân hỗ trợ sẽ cần tìm một đồng nghiệp nói tiếng Amharic đủ tiêu chuẩn để hỗ trợ hoặc gọi một thông dịch viên qua điện thoại để tiếp tục cuộc trò chuyện.

#### F. Sử Dụng Thông Dịch viên so với Sử Dụng Nhân Viên Song Ngữ Đủ Tiêu Chuẩn

1. Việc sử dụng các nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn là nhằm cung cấp các dịch vụ tương tự như thông dịch cho khách hàng thuộc nhóm LEP giống như cơ quan cung cấp cho các khách hàng thông thạo tiếng Anh. Nó không liên quan đến việc thông dịch viên (nói) hoặc biên dịch viên dịch (viết) giữa hai ngôn ngữ. Với giá trị tương đương như song ngữ, thông dịch và biên dịch đòi hỏi các kỹ năng và những sự đánh giá cụ thể bổ sung.
2. Việc Sử Dụng Thông Dịch Viên Bao Gồm:
  - a. Truyền đạt ý nghĩa ngay lập tức từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) sang ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích).
  - b. Thông dịch viên truyền đạt ý nghĩa bằng miệng, trong khi biên dịch viên chuyển tải ý nghĩa từ văn bản viết sang văn bản viết. Do đó, việc thông dịch đòi hỏi những kỹ năng khác với những kỹ năng cần thiết để biên dịch. Thông dịch là một nhiệm vụ phức tạp, kết hợp nhiều khả năng ngoài khả năng ngôn ngữ để cho phép thông dịch chuyên nghiệp hiệu quả trong một bối cảnh nhất định. Ví dụ, nó yêu cầu việc chọn một biểu thức trong ngôn ngữ đích có thể truyền tải đầy đủ và phù hợp nhất với ý nghĩa của ngôn ngữ nguồn. Do đó, phải hết sức thận trọng trong việc thuê thông dịch viên và nhiệm vụ thông dịch nên được giao cho các cá nhân trong cấp độ thực hiện của họ.
  - c. Từ quan điểm của người dùng, cách diễn giải thành công là cách truyền đạt ý nghĩa của ngôn ngữ nguồn một cách trung thực và chính xác bằng miệng, phản ánh phong

cách, cách đăng ký và bối cảnh văn hóa của thông điệp nguồn, không có sự thêm, bớt hay chỉnh sửa trên phần dịch của thông dịch viên. Trong nhiều trường hợp, việc sử dụng thông dịch viên chuyên nghiệp hoặc biên dịch viên sẽ cần thiết và được ưu tiên hơn cả.

- d. Các thông dịch viên và biên dịch viên chuyên nghiệp phải tuân theo các quy tắc ứng xử cụ thể và phải được đào tạo bài bản về các kỹ năng, đạo đức và ngôn ngữ chủ đề. Những người sử dụng dịch vụ thông dịch viên và biên dịch viên nên yêu cầu thông tin về chứng nhận, các đánh giá đã được thực hiện, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và quá trình đào tạo của họ.
  - e. Nếu nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn được yêu cầu thông dịch hoặc biên dịch, họ phải có đủ tiêu chuẩn để làm điều đó. Trình độ chuyên môn phải bao gồm sự đánh giá khả năng và quá trình đào tạo về tiêu chuẩn và đạo đức của thông dịch viên.
3. Ví dụ về một nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn sử dụng kỹ năng nói của họ:
- a. *Phù hợp*: Một Chuyên Gia Việc Làm và Kinh Doanh yêu cầu một đồng nghiệp có sẵn là một nhân viên song ngữ giải thích với khách Hàng rằng khách hàng cần gọi cho Trung Tâm Liên Hệ Bảo Hiểm Thất Nghiệp để biết thêm thông tin về yêu cầu của họ. Nhân viên song ngữ có thể sử dụng từ ngữ của khách hàng đó hiểu để giải thích điều này cho khách hàng đó. Điều này là phù hợp miễn là đó là cuộc trò chuyện bình thường giữa nhân viên song ngữ và khách hàng, chứ không phải nhân viên song ngữ thực sự diễn giải những gì Chuyên Gia Kinh Doanh Và Việc Làm đang bảo họ nói với khách hàng.
  - b. *Không phù hợp*: Người quản lý trung tâm WorkSource yêu cầu một nhân viên có trình độ song ngữ thông dịch trong khi nhân viên mới đang gặp khách hàng như một phần của khóa đào tạo nhân viên mới. Điều này không phù hợp nếu nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn không phải là một thông dịch viên được chứng nhận đã được đánh giá về kỹ năng thông dịch và được đào tạo về tiêu chuẩn và đạo đức thông dịch. Trong những tình huống này, sẽ là thích hợp nếu nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn giải thích với khách hàng rằng một thông dịch viên sẽ được gọi cho cuộc gặp của họ với nhân viên mới.
  - c. *Phù hợp*: Một khách hàng thuộc nhóm LEP nói tiếng Chuukese gọi đến Trung Tâm Liên Hệ Bảo Hiểm Thất Nghiệp để yêu cầu giải thích bằng tiếng Chuukese về bức thư mà họ nhận được từ trung tâm. Một nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn (tiếng Chuukese) chưa được đánh giá là thông dịch viên hoặc biên dịch viên sẽ giải thích với khách hàng bằng tiếng Chuukese rằng nhân viên này sẽ cần gọi một thông dịch viên tiếng Chuukese được chứng nhận để thông dịch (xem liên kết trong H.1. hoặc liên kết Trang Chủ Công Cụ Tiếp Cận Toàn Dân trong Phần đính kèm) tài liệu trong khi gọi. Sẽ là phù hợp nếu nhân viên này không phải là thông dịch viên hoặc biên dịch viên được chứng nhận.
  - d. *Không phù hợp*: Một khách hàng thuộc nhóm LEP gọi đến Trung Tâm Liên Hệ Bảo Hiểm Thất Nghiệp để thảo luận về những phát hiện từ quá trình phán xử của họ. Cuộc Họp Phán Xử đã dùng một nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn không phải là một thông dịch viên được chứng nhận giải thích những giải thích của người xét xử về những phát hiện và câu hỏi của khách hàng cho người phán xử. Điều này không phù hợp vì nhân viên song ngữ không phải là thông dịch viên được chứng nhận đã được đánh giá về kỹ năng thông dịch và được đào tạo về tiêu chuẩn và đạo đức thông dịch.

#### G. Tuyển Dụng Nhân Viên Song Ngữ

1. Mỗi bộ phận sẽ chịu trách nhiệm phối hợp với Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân để xác định nhu cầu có các nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn thực hiện các nhiệm vụ song ngữ của doanh nghiệp dựa trên phân tích bốn yếu tố và mức độ thành thạo cần thiết cho vị trí. Mô tả vị trí phải hiển thị tỷ lệ nhân viên sẽ được yêu cầu sử dụng các kỹ năng ngôn ngữ của họ để thực hiện các nhiệm vụ công việc bình thường. Nếu có một doanh nghiệp cần phải thực hiện các nhiệm vụ song ngữ cho một đợt tuyển dụng mở, thì điều này nên được liệt kê như một trình độ chuyên môn đặc biệt trong thông báo tuyển dụng.
2. Ngôn Ngữ Mẫu cho Thông Báo Tuyển Dụng:
  - a. "Trình Độ Chuyên Môn Đặc Biệt: Vị trí này cần người ứng tuyển nói được hai thứ

tiếng là Anh và Tây Ban Nha. Quý vị phải thành thạo các kỹ năng đọc, viết và nói tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha để đáp ứng các tiêu chuẩn đặc biệt của vị trí này."

3. Ví dụ về việc sử dụng phân tích bốn nhân tố:

- a. Một người quản lý đang lên kế hoạch cho một đợt tuyển dụng mới. Họ kiểm tra dữ liệu điều tra dân số cho khu vực của họ và xác định rằng những người nói tiếng Việt chiếm 1% hoặc 1.500 người trong số các cá nhân trong khu vực của họ. Trong số các khách hàng đã đăng ký trong khu vực của người quản lý, chỉ có 0,3% hoặc 10 cá nhân nói tiếng Việt là ngôn ngữ chính của họ. Người quản lý giám sát một chương trình cung cấp các dịch vụ thiết yếu cho người tìm việc và người sử dụng lao động thông qua cả định dạng văn bản và lời nói. Người quản lý có đủ tiền để trả khoản chênh lệch lương song ngữ cho một nhân viên mới.
  1. Theo Yếu tố 1, 1.500 cá nhân trong khu vực của người quản lý cho thấy nhu cầu về ít nhất một nhân viên nói được hai thứ tiếng.
  2. Theo Yếu tố 2, tỷ lệ khách hàng nói tiếng Việt tương đối thấp so với tỷ lệ sống trong khu vực cho thấy nhu cầu tiềm năng về việc tiếp cận song ngữ được tăng lên với cộng đồng này.
  3. Theo Yếu tố 3, chương trình cung cấp các dịch vụ thiết yếu, cho thấy nhu cầu cung cấp quyền tiếp cận hiệu quả cho các cá nhân thuộc nhóm LEP.
  4. Theo Yếu tố 4, người quản lý có đủ nguồn lực để trả khoản chênh lệch lương song ngữ cho ít nhất một nhân viên mới.
  5. Sau khi xem xét phân tích bốn yếu tố với Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân, người quản lý sẽ bao gồm trình độ chuyên môn đặc biệt về khả năng nói và viết song ngữ bằng tiếng Việt (ngoài tiếng Anh) trong đợt tuyển dụng mới của họ. Người quản lý sẽ cập nhật mô tả vị trí để phản ánh ước tính khoảng 5% thời gian sử dụng các kỹ năng song ngữ (cả nói và viết) tại văn phòng và 10% thời gian tiếp cận cộng đồng với cộng đồng người Việt Nam. Người quản lý cũng lên lịch đánh giá 6 tháng mỗi lần với Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân để xác định xem có nhu cầu cho vị trí song ngữ thứ hai hay không.
    - a. Ví dụ: nếu sau 6 tháng có thêm nhiều khách hàng nói tiếng Việt bắt đầu sử dụng dịch vụ của cơ quan và họ đều có thể nhận được dịch vụ họ cần mà không mất thêm thời gian chờ đợi, thì có thể không cần thuê thêm nhân viên song ngữ nữa. Tuy nhiên, nếu có sự gia tăng những khách hàng cần dịch vụ song ngữ dẫn đến thời gian chờ tăng lên lâu hơn cho họ có liên quan đến số lượng nhân viên song ngữ hiện tại thì người quản lý có thể quyết định thuê thêm một hoặc nhiều nhân viên song ngữ khác.
4. Tất cả nhân viên nhận được khoản chênh lệch lương song ngữ sẽ được đánh giá bởi một bên thứ ba độc lập để đảm bảo trình độ ngôn ngữ nói, viết, nghe và/hoặc đọc theo các chức năng thiết yếu được liệt kê trong mô tả vị trí. Khi trình độ thông thạo song ngữ được liệt kê là một trình độ chuyên môn đặc biệt trong thông báo tuyển dụng, trình độ thông thạo ngôn ngữ của ứng viên cuối cùng hoặc kết quả kiểm tra trước đó của ứng viên cuối cùng phải được đánh giá lại trước khi đưa ra lời đề nghị tuyển dụng cuối cùng.
5. Tùy thuộc vào nhu cầu doanh nghiệp, chẳng hạn như nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn được nghỉ phép hoặc được giao cho một dự án đặc biệt nào đó, người quản lý có thể yêu cầu một nhân viên hiện tại có thể nói được hai thứ tiếng nhưng chưa phải là nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn xem họ có tham gia (các) bài đánh giá trình độ thông thạo ngôn ngữ không để được giao nhiệm vụ song ngữ và có thêm khoản chênh lệch lương cho vị trí của họ, dù là tạm thời hay lâu dài.
6. Mặc dù các nhân viên song ngữ sẽ giao tiếp bằng tiếng Anh với các nhân viên khác và khách hàng là những người nói tiếng Anh nhưng họ vẫn có thể nói bằng ngôn ngữ mẹ đẻ hoặc ngôn ngữ chính của họ với các nhân viên hoặc khách hàng khác cũng nói cùng ngôn ngữ đó. Điều này nên được khuyến khích vì song ngữ là một kỹ năng phải liên tục rèn luyện và rèn luyện không ngừng, đồng thời cơ quan cũng cam kết thúc đẩy một môi trường làm việc hòa nhập và công bằng, nơi nhân viên cảm thấy được đánh giá cao và được hỗ trợ để phát huy hết tiềm năng của họ. Khi nói chuyện với nhau bằng ngôn ngữ mẹ đẻ hoặc

ngôn ngữ chính của họ, nhân viên song ngữ có tùy chọn để tra dồi kỹ năng song ngữ của họ và thúc đẩy một môi trường hòa nhập cho những nhân viên gần đó không nói ngôn ngữ của họ bằng cách thông dịch sang tiếng Anh một cách không chính thức.

- a. Theo Quy Định Số 29 CFR 1606.7(a) của Ủy Ban Cơ Hội Việc Làm Bình Đẳng, "quy tắc yêu cầu nhân viên chỉ nói tiếng Anh mọi lúc tại nơi làm việc là một thuật ngữ và điều kiện tuyển dụng nặng nề tính áp đặt. Ngôn ngữ chính của một cá nhân thường là đặc điểm nguồn gốc quốc gia quan trọng của họ. Cấm nhân viên nói ngôn ngữ chính của họ hoặc ngôn ngữ họ cảm thấy muốn nói mọi lúc, tại nơi làm việc gây bất lợi cho cơ hội việc làm của một cá nhân dựa trên nguồn gốc quốc gia. Nó cũng có thể tạo ra bầu không khí tự ti, cô lập và đe dọa dựa trên về nguồn gốc quốc gia, điều này có thể dẫn đến một môi trường làm việc phân biệt đối xử. Do đó, Ủy Ban cho rằng những quy tắc như vậy đã vi phạm Chuẩn Luật VII và sẽ xem xét kỹ lưỡng những yêu cầu đó."

#### H. Yêu Cầu Dịch Vụ Thông Dịch

1. Cơ quan có hợp đồng trên toàn tiểu bang với nhiều nhà thầu phiên dịch khác nhau. Hướng dẫn yêu cầu thông dịch viên đã có sẵn cho tất cả nhân viên trong mạng nội bộ của cơ quan (xem liên kết Trang Chủ Công Cụ Truy Cập Toàn Dân trong Tài Liệu Đính Kèm)

#### I. Giao Tiếp Bằng Văn Bản

1. Cơ quan sẽ ký hợp đồng với biên dịch viên có chứng chỉ để cung cấp bản dịch bằng văn bản. Các tài liệu quan trọng được sử dụng trong việc cung cấp dịch vụ của cơ quan sẽ được Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân xem xét để xác định các yêu cầu dịch thuật đối với việc phát triển tài liệu và các nghĩa vụ LEP khác.
  - a. Nếu một nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn ở một vị trí bao gồm khả năng viết thành thạo và nếu muốn giao tiếp thông tin một cách không chính thức thông qua email, tin nhắn văn bản, thông báo về các lợi ích hoặc các mục đích giao tiếp tương tự thì họ cũng có thể làm điều đó bằng ngôn ngữ đích mà khách hàng có thể hiểu.
  - b. Thông tin giao tiếp chính thức bằng văn bản như biểu mẫu, bản tin hoặc tài liệu điều trần phải luôn được gửi để dịch và không được thực hiện bởi nhân viên song ngữ, trừ khi nhân viên song ngữ là một biên dịch viên đủ tiêu chuẩn với nhiệm vụ dịch thuật được bao gồm trong mô tả vị trí của mình.
  - c. Nếu một nhân viên song ngữ đủ tiêu chuẩn ở một vị trí không bao gồm khả năng viết thành thạo, thì bất kỳ thông tin liên lạc bằng văn bản nào bằng ngôn ngữ đích mà khách hàng có thể hiểu cần phải được gửi để dịch hoặc giao cho một nhân viên là một biên dịch viên đủ tiêu chuẩn với nhiệm vụ dịch thuật được bao gồm trong mô tả vị trí của họ.
2. Một tài liệu sẽ được coi là quan trọng nếu nó chứa thông tin quan trọng để có được các dịch vụ và/hoặc các lợi ích hoặc nếu nó được yêu cầu bởi luật pháp. Các tài liệu quan trọng bao gồm, nhưng không giới hạn như các mẫu đơn, đơn chấp thuận và đơn khiếu nại; thông báo về quyền lợi và xử lý kỷ luật; thông báo tư vấn cho các cá nhân thuộc nhóm LEP về sự sẵn có của dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí; và các bài kiểm tra viết không đánh giá năng lực Anh ngữ mà là năng lực kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng khác không bắt buộc phải có năng lực Anh ngữ; và các thư hoặc thông báo yêu cầu phản hồi từ người thụ hưởng hoặc khách hàng (Công Báo Liên Bang/Cuốn 65, Số 159/Thông báo Số 50123).
3. Tất cả các thông tin giao tiếp bằng văn bản được gửi cho khách hàng về các dịch vụ và chương trình của cơ quan sẽ bao gồm thông tin dịch vụ đa ngôn ngữ cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho khách hàng LEP.
  - a. Thông tin về cách tìm kiếm sự hỗ trợ sẽ được cung cấp bằng ít nhất mười ngôn ngữ (tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Quan Thoại, tiếng Nga, tiếng Việt, tiếng Rumani, tiếng Lào, tiếng Campuchia, tiếng Miên và tiếng Hmong). Thông tin về cách liên hệ với bộ phận sẽ được cung cấp cho những khách hàng không hiểu thông tin nhận được bằng tiếng Anh hoặc muốn được hỗ trợ thêm về ngôn ngữ.

## Lịch Trình Đánh Giá

Quy trình này sẽ được xem xét **hai năm** một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần.



# Ngoại Lệ

Sẽ không có bất kì ngoại lệ nào với quy trình này.

## Tuân Thủ

Việc không tuân thủ quy trình này có thể dẫn đến các hình thức kỷ luật cao nhất lên đến và bao gồm cả việc sa thải khỏi bộ phận công vụ nhà nước. Vui lòng tham khảo ý kiến của người quản lý, bộ phận hoặc phó giám đốc hoặc bộ phận nhân sự nếu quý vị không chắc chắn về việc tuân thủ.

## Tài Liệu Tham Khảo

Chuẩn Luật Liên Bang VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964

Sắc Lệnh Số 13166

## Tài Liệu Đính Kèm và Đường Dẫn

[Trang Chủ Công Cụ Tiếp Cận Toàn Cầu Trên Edweb](#)

[Đào Tạo: OED - LEP - Đào Tạo Trực Tuyến: Chính Sách Và Thủ Tục Hỗ Trợ Ngôn Ngữ](#)

Hướng Dẫn Liên Ngành về LEP của Liên Bang: <http://www.lep.gov/>

Công Báo Liên Bang Cuốn 68, Số 103, Trang 32294: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>

Thông Báo Hướng Dẫn cho Người Nhận Hỗ Trợ Tài Chính Liên Bang Liên Quan Đến Chuẩn Luật VI: Nghiêm Cấm Sự Phân Biệt Đối Xử Về Nguồn Gốc Quốc Gia Gây Ảnh Hưởng Đến Những Người Có Trình Độ Anh Ngữ Hạn Chế: <https://www.federalregister.gov/documents/2002/06/18/02-15207/guidance-to-federal-financial-assistance-recipients-regarding-title-vi-prohibition-against-national>

Trung Tâm Dân Quyền US DOL (CRC): <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/>

Bộ Công Cụ LEP: <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/lepcent.htm>

Mẫu Đơn Miễn trừ: Ủy Quyền Phiên Dịch (tạm thời chưa có đường dẫn)

## Thắc Mắc hoặc Thông Tin Đào Tạo

Thắc Mắc hoặc Khiếu Nại xin gửi đến: Eric Villegas, Điều Phối Viên Tiếp Cận Toàn Dân, 503-947-1794, hoặc [eric.l.villegas@oregon.gov](mailto:eric.l.villegas@oregon.gov)

Thông Tin Đào Tạo:

<https://ilearn.oregon.gov//DL.aspx?id=32C295185883449C9BC7AAA8B6EB1E65>

## Chấp Thuận

Đã Chấp Thuận