

Цель

Настоящая процедура призвана помочь руководителям и сотрудникам агентства в реализации и выполнении Политики обеспечения языковой доступности, принятой Департаментом трудоустройства штата Орегон.

Примечание. В настоящем документе не рассматривается порядок обеспечения услуг перевода на американский язык жестов. Перевод на язык жестов считается разумной мерой содействия лицам с ограниченными возможностями здоровья и рассматривается в рамках федеральных и региональных законов об инвалидности. Дополнительную информацию по данному вопросу можно найти в ведомственном документе «Политика и порядок обеспечения всеобщего доступа и разумных мер содействия клиентам».

Применение

29 мая 2003 г. Министерство труда США (U.S. Department of Labor, USDOL) опубликовало исправленную редакцию руководства по обеспечению доступности программ и услуг для лиц с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficient, LEP) в соответствии с Титулом VI Закона «О гражданских правах» в редакции 1964 г. с изменениями и дополнениями, а также Разделом 188 Закона «Об инновациях и возможностях для занятого населения» (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA). Выпуск этого руководства не привел к установлению новых законодательных требований или изменению существующих требований; скорее, в нем было разъяснено существующее требование по обеспечению доступа к программам и услугам финансовой помощи USDOL лицам из группы LEP, соответствующим определенным критериям.

USDOL требует, чтобы получатели его финансовой помощи предпринимали разумные шаги для предоставления эффективного доступа к его программам и мероприятиям; Департамент трудоустройства штата Орегон является получателем финансовой помощи USDOL. Реализация этого требования предусматривает определенную гибкость и зависит от фактических обстоятельств. Чтобы определить минимальные требования, агентство проводит индивидуальную оценку, в которой сбалансированы следующие четыре представленных USDOL фактора:

Четырехфакторный анализ

Фактор 1: число или доля лиц из группы LEP, которые обслуживаются или встречаются среди соответствующего критериям населения.

Фактор 2: частота, с которой лица из группы LEP соприкасаются с программой.

Фактор 3: характер и значимость программы, вида деятельности или услуги, предоставляемых получателем.

Фактор 4: ресурсы, доступные получателю, и затраты.

В отношении фактора 1 агентство ориентируется на стандарты Министерства юстиции в отношении перевода важных документов, которые используются при оценке всех языковых услуг. Согласно этому стандарту, перевод необходим в случае, когда численность группы LEP составляет 1000 человек либо 5% от общего числа пользователей. Этот стандарт является ориентировочным и не предназначен для ограничения объема языковых услуг, предоставляемых в любом подразделении, руководство которого решило увеличить объем предоставляемых языковых услуг с учетом бизнес-потребностей организации.

В зависимости от фактических обстоятельств, любой из трех первых факторов может приобрести особое значение. В результате для какой-либо программы, области или объекта может быть определено, что для разных программ, услуг или видов деятельности достаточен разный объем языковых услуг. Однако обязательство по обеспечению доступа лицам с ограниченным знанием английского языка сохраняется.

То, как Департамент трудоустройства штата Орегон ведет свою деятельность, важно для успеха нашего агентства и системы трудоустройства в целом. Помимо определения минимальных требований сотрудники агентства при принятии решений о доступе к услугам для лиц из группы LEP также руководствуются ценностями агентства: безупречностью, уважением и единством, а также следующими стратегическими целями:

- постоянно совершенствовать наше партнерство и системы, чтобы оказывать разнообразному населению и бизнесу штата Орегон инновационные услуги;
- взаимодействовать с общинами штата для обеспечения максимального уровня осведомленности и использования государственных ресурсов по трудоустройству;
- содействовать созданию инклюзивной и справедливой рабочей атмосферы, в которой сотрудники чувствуют, что их ценят и помогают раскрыть свой потенциал;
- приглашать и удерживать разнообразных талантливых людей, чтобы превзойти ожидания наших клиентов.

Определения

Определения изложены в документе «Политика».

Роли и обязанности

- Руководители подразделений: при необходимости консультируются с координатором всеобщего доступа, чтобы обеспечить справедливое обслуживание клиентов из каждой языковой группы.
- Сотрудники: все новые сотрудники в течение первых 30 дней работы должны пройти онлайн-обучение Политике и Процедурам языковой поддержки агентства (разделы 1–3). Всем сотрудникам настоятельно рекомендуется участвовать в непрерывном обучении и программах развития, касающихся обслуживания лиц из группы LEP, в том числе посещая курсы по равноправию и инклюзивности и конференции по разнообразию.
- Специалисты по подбору персонала: осуществляют координацию с координатором всеобщего доступа для определения бизнес-потребности в языковых услугах; добавляют требование о владении языками в должностные инструкции и при необходимости указывают его в качестве особого требования для вакансии.
- Партнер по набору персонала и оплате труда: назначает квалифицированным двуязычным сотрудникам надбавку в соответствии с процедурой PR-0209.J; проверяет, что владение языками должным образом указано в качестве особого требования к вакансиям, предусматривающим владение иностранными языками; помогает в поиске двуязычных кандидатов.
- Координатор всеобщего доступа: осуществляет координацию со специалистами по подбору персонала для определения бизнес-потребности в языковых услугах; просматривает информационные указатели для лиц из группы LEP; просматривает важные документы для определения потребности и переводе; консультирует сотрудников подразделения и специалистов по подбору персонала; координирует аттестацию владения языками для двуязычных сотрудников и соискателей; ведет список федеральных и региональных ресурсов, относящихся к директивам по политике в отношении LEP, а также данных Комиссии по гражданским правам США и Управления по трудоустройству и обучению USDOL для сотрудников.

Процедуры

А. Новые программы

1. Руководители подразделений должны уведомлять координатора всеобщего доступа о любых новых программах, предлагаемых клиентам, для обеспечения эффективного доступа к услугам.
 - а. Предлагаемые через агентство новые программы могут включать, помимо прочего, следующее: веб-сайты, местные программы, информационные ресурсы, а также письменные и электронные услуги для общественной и (или) совместной деятельности.
 1. Письменные документы, направляемые в отдел коммуникации и исследования, автоматически пересылаются координатору всеобщего доступа для оценки критерия важности и, при необходимости, организации перевода.

В. Обучение

1. Новые сотрудники в течение первых 30 дней работы должны пройти онлайн-обучение Политике и Процедурам языкового доступа агентства. Сотрудникам рекомендуется проходить непрерывное обучение по разнообразию, равноправию и инклюзивности для овладения передовыми методами предоставления эффективного доступа лицам из группы LEP.

С. Взаимодействие с клиентами

1. Все клиенты имеют право получать языковую поддержку. Это правило действует даже тогда, когда клиенты владеют английским языком на субъективно достаточном уровне. Агентство должно уведомлять клиентов об их праве на получение бесплатных услуг устного перевода и предоставлять эффективный доступ в случае поступления соответствующей просьбы.
 - а. Примеры уведомления клиентов об их праве на получение услуг устного перевода:
 1. Всем клиентам, которые звонят на рекламационную линию Контактного центра по вопросам страхования от безработицы и переключаются на англоязычную линию, для обеспечения эффективного доступа сотрудники агентства в начале разговора могут сказать: «Вам нужен переводчик?». Или же первоначальное автоматизированное сообщение для звонящих может включать следующую фразу: «В любой момент телефонного разговора вы можете попросить предоставить вам бесплатного переводчика с вашего языка».
 2. Если в любой момент разговора с Контактным центром по вопросам страхования от безработицы становится очевидным, что клиент не понимает сотрудника агентства, для обеспечения эффективного доступа тот может сказать: «Прежде чем мы продолжим, позвольте уточнить, не нужен ли вам бесплатный телефонный переводчик?».
 3. Всем клиентам, которые приходят в центры WorkSource штата Орегон, для обеспечения эффективного доступа встречающие могут указать на языковую схему и сказать: «Вам нужен переводчик?»
 4. Если у сотрудника создается впечатление, что клиент центра WorkSource штата Орегон его не понимает, то для обеспечения эффективного доступа тот может указать на настольную копию языковой схемы и сказать: «Прежде чем мы продолжим, позвольте уточнить, не нужен ли вам бесплатный телефонный переводчик?»
2. После поступления запроса на языковые услуги сотрудники должны связаться с квалифицированным двуязычным сотрудником своего офиса или центральной системы, чтобы помочь клиенту.

- a. Если такой подход может привести к тому, что клиенту придется ждать своей очереди дольше, чем другим клиентам, сотрудники должны связаться с работающим по договору поставщиком услуг устного перевода по телефону или видеосвязи.
 1. Если поставщик языковых услуг не сможет предоставить услуги на требуемом языке, сотрудники или их руководитель должны привлечь к поиску подходящих услуг перевода, способных удовлетворить потребности лица из группы LEP, координатора всеобщего доступа.
См. также раздел F.2.a.
 - b. Ни при каких обстоятельствах детей младше 18 лет не следует просить переводить или вести диалог от имени членов их семьи.
 - c. Если клиент просит, чтобы другой взрослый, например друг или член семьи, разговаривал от его имени, клиент должен подписать соответствующий отказ от ответственности или дать устное согласие, если разговор ведется по телефону. Отказ от ответственности должен быть либо представлен в переводе на требуемый язык в письменном виде, либо устно переведен по телефону или видеосвязи, либо разъяснен квалифицированным двуязычным сотрудником по разработанному агентством стандартному шаблону. Перевод отказа от ответственности на несколько языков доступен во внутренней сети агентства [ссылка будет добавлена, когда перевод отказа от ответственности будет готов].
3. Если работодатель проводит собеседования о приеме на работу в офисе агентства, соискатель вправе попросить пригласить на собеседование переводчика, и агентство предоставит переводчика. Если просьба предоставить переводчика одному или нескольким соискателям исходит от работодателя, который проводит собеседования в офисе агентства, агентство может пригласить стороннего переводчика к назначенному времени, однако работодатель должен оплатить услуги непосредственно стороннему переводчику.

D. Информационно-разъяснительная деятельность

1. Данный раздел относится к программам Закона «Об инновациях и возможностях для занятого населения», проводимым при поддержке Департамента трудоустройства штата Орегон. Как указано в орегонском Плате недопущения дискриминации на 2019–2021 гг., учреждения, обслуживающие значительное число лиц из группы LEP (согласно определению четырехфакторного анализа) должны проводить информационно-разъяснительную деятельность среди целевой аудитории с помощью различных средств массовой информации и другими способами, чтобы гарантировать этим людям равноправный доступ к услугам и возможностям трудоустройства.
 - a. Руководители должны пересматривать предоставляемые ими услуги языкового доступа раз в три года и отмечать любые изменения в деятельности или составе населения. Координатор всеобщего доступа будет помогать руководителям, предоставляя отчет о числе клиентов из группы LEP, зафиксированном регистрационной системой агентства, а также согласно данным из зоны обслуживания местного офиса по запросу. Координатор всеобщего доступа будет сотрудничать с отделом коммуникации и исследований в поиске наиболее актуальной информации. Отчет будет включать следующее:
 1. Проверка наличия обязательных плакатов информационных указателей и материалов, предлагаемых на «жизненно важных» языках помимо английского.
 2. Если планы информационно-разъяснительной деятельности включают маркетинг в местах компактного проживания LEP, отчет должен включать информацию о приобретении рекламных площадей, киосках на ярмарках вакансий, спонсорской поддержке и специальных мероприятиях.

- b. Руководители будут координировать усилия по расширению осведомленности о языковых услугах и могут при необходимости консультироваться с координатором всеобщего доступа. Деятельность может включать в себя следующее:
1. Распространение плакатов, брошюр и листовок с информацией о программах и услугах в местах компактного проживания LEP.
 2. Включение разработанного агентством стандартного текста о равных возможностях в средства коммуникации с общественностью, например в брошюры, буклеты и электронные сообщения.
 3. Сотрудничество с общественными организациями и другими заинтересованными сторонами для информирования лиц из группы LEP о программах и мероприятиях.
 4. Предоставление уведомлений в местных иноязычных газетах.
 5. Трансляция уведомлений на иноязычных радиостанциях и телеканалах.
 6. Проведение презентаций в школах и религиозных организациях.
 7. В местных учреждениях уведомления включают следующее:
 - a. Использование карточек «Я говорю по-...» или других средств языковой идентификации.
 - b. Размещение информационных указателей о языковой поддержке на выбранных языках в приемных, залах ожидания, помещениях для проведения собеседований, а также в других местах.
 - c. Использование телефонных голосовых меню на соответствующих языках.

E. Квалифицированные двуязычные сотрудники и сотрудники со знанием иностранных языков

1. Квалифицированные двуязычные сотрудники — это сотрудники, аттестованные независимым третьим лицом как способные вести деятельность агентства на английском и еще одном языке и обеспечивать эффективный доступ лицам из группы LEP. Агентство понимает, что двуязычным сотрудникам часто требуется дополнительное время на работу с лицами из группы LEP, так как обычно на то, чтобы объяснить используемые агентством понятия и фразы на других языках, кроме английского, нужно больше времени.
2. Многие сотрудники агентства в какой-то степени владеют несколькими языками, но не являются полностью двуязычными. Они могут приветствовать клиента из группы LEP на его родном или предпочитаемом языке, но не могут вести деятельность агентства на этом языке. Также в агентстве могут быть сотрудники, не прошедшие аттестацию на владение иностранным языком (и не получающие соответствующих надбавок), так как в регионе нет потребности в соответствующем языке. Эти различия играют ключевую роль в обеспечении эффективного доступа и соответствующего распределения ресурсов.
 - a. Сотрудники, не имеющие статуса квалифицированного двуязычного сотрудника, могут вести неофициальные разговоры с лицами из группы LEP, чтобы им было удобно работать с агентством. Но как только разговор начинает затрагивать деятельность агентства, в том числе соответствие критериям, правилам и политики, коммуникацию следует передать квалифицированным двуязычным сотрудникам или устным переводчикам, способным обеспечить эффективный доступ к услугам.
 1. Пример того, как сотрудник, не имеющий статуса квалифицированного двуязычного сотрудника, может воспользоваться своими речевыми навыками:
 - a. *Уместно:* у клиента закончилась назначенная встреча в центре WorkSource, и он подходит к стойке регистрации, говоря на амхарском языке. Сотрудник стойки регистрации не был аттестован на знание языка, но говорит по-амхарски. Клиент

спрашивает о графике движения автобусов на выходе из учреждения. Сотрудник может рассказать о графике движения автобусов на амхарском языке.

Неуместно: тот же клиент теперь начинает спрашивать о других программах агентства, на участие в которых он может иметь право. В этот момент сотрудник стойки регистрации должен либо найти квалифицированного коллегу, аттестованного на знание амхарского языка, либо позвонить телефонному переводчику, который продолжит разговор.

F. Услуги устных переводчиков и квалифицированных двуязычных сотрудников

1. Квалифицированные двуязычные сотрудники оказывают лицам из группы LEP точно такие же услуги, какие агентство предоставляет клиентам, владеющим английским языком. При этом устный или письменный перевод с одного языка на другой не используется. Несмотря на то, что двуязычие может быть очень ценным, для устного и письменного перевода требуются особые дополнительные навыки и аттестация.
2. Привлечение устного переводчика подразумевает следующее:
 - a. Непосредственную передачу смысла с одного языка (исходного) на другой (язык перевода).
 - b. Устный переводчик передает смысл устно, а письменный — переводит письменный текст на одном языке в письменный текст на другом языке. Соответственно, для устного и письменного перевода требуются разные навыки.
Устный перевод — это сложная задача, требующая сочетания нескольких навыков помимо владения языком, позволяющих эффективно осуществить профессиональный перевод в определенных условиях. Например, при устном переводе может потребоваться выбрать выражение на языке перевода, которое полностью передает смысл информации на исходном языке и лучше всего ей соответствует. Поэтому к найму устных переводчиков нужно подходить с особой тщательностью. Обязанности по устному переводу должны поручаться лицам, владеющим языком на соответствующем уровне.
 - c. С точки зрения пользователя успешный устный перевод — это такой перевод, который верно и точно передает смысл исходного языка, отражая стиль, регистр и культурный контекст исходного сообщения без пропусков, добавлений или приукрашиваний со стороны переводчика. Во многих обстоятельствах услуги профессионального устного или письменного переводчика являются как необходимыми, так и предпочтительными.
 - d. Профессиональные устные и письменные переводчики соблюдают особые правила поведения и должны обладать соответствующей подготовкой в плане навыков, этики и предметной терминологии. Те, кто пользуется услугами переводчиков, должны запрашивать у них информацию о сертификации, аттестации, квалификации, опыте и подготовке.
 - e. Если квалифицированных двуязычных сотрудников просят переводить устно или письменно, у них должна быть соответствующая квалификация. Квалификация должна включать оценку способностей и подготовки по этике и стандартам устного перевода.
3. Примеры использования квалифицированным двуязычным сотрудником своих речевых навыков:
 - a. *Уместно*: специалист по бизнесу и трудоустройству просит доступного коллегу, являющегося квалифицированным двуязычным сотрудником, объяснить клиенту, что тому необходимо позвонить в Контактный центр страхования от безработицы, чтобы получить больше информации о своем заявлении. Двуязычный сотрудник может объяснить это клиенту своими словами. Это уместно, поскольку это разговор между двуязычным сотрудником и клиентом, а не перевод двуязычным сотрудником клиенту слов специалиста по бизнесу и трудоустройству.

- b. *Неуместно*: руководитель центра WorkSource просит квалифицированного двуязычного сотрудника устно переводить во время встречи нового сотрудника с клиентом в рамках обучения нового сотрудника. Это неуместно, если квалифицированный двуязычный сотрудник не является сертифицированным устным переводчиком, прошедшим аттестацию по устному переводу и обучение этике и стандартам устного перевода. В таких ситуациях будет уместно попросить квалифицированного двуязычного сотрудника объяснить клиенту, что на их встречу с новым сотрудником будет приглашен устный переводчик.
- c. *Уместно*: говорящий на трукском языке клиент из группы LEP звонит в Контактный центр страхования от безработицы, чтобы попросить устно перевести на трукский язык письмо, которое он получил из центра. Квалифицированный двуязычный (говорящий на трукском) сотрудник, не прошедший аттестацию как устный или письменный переводчик, объясняет клиенту на трукском языке, что сотруднику нужно будет позвонить сертифицированному устному переводчику с трукского, чтобы устно перевести (см. ссылку в Н.1. или ссылку на домашнюю страницу инструментов всеобщего доступа в Приложениях) документ во время телефонного разговора. Это уместно, если данный сотрудник не является сертифицированным устным или письменным переводчиком.
- d. *Неуместно*: клиент из группы LEP звонит в Контактный центр страхования от безработицы, чтобы обсудить результаты решения по своему делу. Арбитр подключает к разговору квалифицированного двуязычного сотрудника, не являющегося сертифицированным устным переводчиком, и просит его устно перевести свои объяснения и вопросы клиента. Это неуместно, так как двуязычный сотрудник не является сертифицированным устным переводчиком, прошедшим аттестацию по устному переводу и обучение этике и стандартам устного перевода.

G. Прием на работу двуязычных сотрудников

1. Каждое подразделение обязано взаимодействовать с координатором всеобщего доступа для определения бизнес-потребности в оказании языковых услуг квалифицированными двуязычными сотрудниками в зависимости от результатов четырехфакторного анализа и уровня владения языком, требуемого для той или иной должности. В должностной инструкции должен быть указан процент времени, в течение которого сотруднику придется задействовать для выполнения обычных обязанностей свои языковые навыки. Если имеется бизнес-потребность в размещении вакансии на оказание языковых услуг, это должно быть указано в объявлении о вакансии как особое требование.
2. Пример объявления о вакансии:
 - a. «Особые требования: вакансия предусматривает свободное владение английским и испанским языками. Для соответствия требованиям к данной вакансии вы должны уметь читать, писать и говорить по-английски и по-испански».
3. Пример использования четырехфакторного анализа:
 - a. Руководитель планирует принять на работу новых сотрудников. Он сверяется с данными переписи населения своего региона и определяет, что 1% населения (1500 человек) говорят на вьетнамском языке. Из числа зарегистрированных клиентов в зоне ответственности руководителя, вьетнамский является языком основного общения лишь для 10 человек, что составляет 0,3% от общего числа клиентов. Руководитель курирует программу, которая оказывает соискателям и работодателям важные услуги в устном и письменном виде. Бюджет руководителя позволяет назначить соответствующую надбавку новому двуязычному сотруднику.
 1. Согласно фактору 1, наличие 1500 человек в зоне ответственности руководителя указывает на потребность как минимум в одном двуязычном сотруднике.

2. Согласно фактору 2, относительно низкий процент вьетнамоязычных клиентов в сравнении с процентом проживающих в регионе указывает на потенциальную потребность в расширении информационно-разъяснительной работы для этой общины.
3. Согласно фактору 3, в рамках программы оказываются важные услуги, что указывает на потребность в предоставлении эффективного доступа для лиц из группы LEP.
4. Согласно фактору 4, бюджет руководителя позволяет назначить соответствующую надбавку как минимум одному новому двуязычному сотруднику.
5. Рассмотрев результаты четырехфакторного анализа с координатором всеобщего доступа, руководитель включает в новую вакансию требование о свободном владении устным и письменным вьетнамским языком. Руководитель вносит изменения в должностную инструкцию, чтобы в ней отражалось требование 5% рабочего времени пользоваться языковыми навыками (устными и письменными) в офисе и 10% рабочего времени заниматься информационно-разъяснительной работой во вьетнамской общине. Руководитель также планирует через 6 месяцев пересмотреть ситуацию вместе с координатором всеобщего доступа, чтобы определить потребность во втором двуязычном сотруднике.
 - a. Например, если через 6 месяцев количество вьетнамоязычных клиентов агентства возрастет и все они будут получать нужные услуги без дополнительного ожидания, необходимости в увеличении числа двуязычных сотрудников может и не быть. Однако если увеличение числа таких клиентов приведет к увеличению времени ожидания в связи с недостаточным количеством двуязычных сотрудников, то руководитель может принять на работу еще одного или нескольких двуязычных сотрудников.
4. Все сотрудники, получающие надбавку за двуязычный статус, должны быть аттестованы независимым третьим лицом на владение языком в плане говорения, письма, аудирования и (или) чтения в объеме, необходимом для выполнения основных функций, указанных в должностной инструкции. Если владение языком указано в объявлении о вакансии как особое требование, отобранному кандидату придется пройти соответствующее тестирование или подтвердить результаты ранее пройденного, прежде чем он получит окончательное предложение трудоустройства.
5. В зависимости от бизнес-потребностей, например в случае отпуска квалифицированных двуязычных сотрудников или участия в специальном проекте, руководитель может предложить имеющемуся сотруднику, который владеет языком, но не является квалифицированным двуязычным сотрудником, пройти соответствующую аттестацию, чтобы временно либо постоянно исполнять обязанности двуязычного сотрудника с получением надбавки.
6. Хотя двуязычные сотрудники будут общаться на английском языке с другими сотрудниками и клиентами-носителями английского языка, они, возможно, захотят говорить на родном или основном языке с другими сотрудниками или клиентами, которые также владеют этим языком. Этому не следует препятствовать, поскольку двуязычие — это навык, который необходимо постоянно оттачивать и практиковать, и агентство стремится содействовать поддержанию инклюзивной и справедливой рабочей атмосферы, в которой сотрудники чувствуют, что их ценят и помогают раскрыть свой потенциал. Когда двуязычные сотрудники говорят друг с другом на родном или основном языке, у них есть возможность оттачивать языковые навыки и одновременно содействовать поддержанию инклюзивной среды для находящихся рядом коллег, которые не владеют этим языком, неформально переводя свои слова на английский.

- a. Согласно Распоряжению Комиссии по обеспечению равных возможностей трудоустройства №29 CFR 1606.7(a), «правило, требующее от сотрудников говорить на рабочем месте исключительно по-английски, является обременительным условием трудоустройства. Основным языком человека часто является важной чертой национальной идентичности. Постоянный запрет на использование основного языка или языка, на котором сотруднику удобнее всего говорить, ставит его в невыгодное положение в плане возможностей трудоустройства вследствие национального происхождения. Он также может создавать атмосферу неполноценности, изоляции и запугивания по национальному признаку, что может привести к дискриминации на рабочем месте. Поэтому Комиссия предполагает, что такое правило нарушает положения Титула VII, и будет тщательно следить за ситуацией».

H. Запрос на услуги устного перевода

1. У агентства заключены договоры с различными подрядчиками штата, осуществляющими устный перевод. Порядок подачи запроса на услуги устного переводчика размещены во [внутренней сети](#) агентства и доступны всем сотрудникам (см. ссылку на домашнюю страницу инструментов всеобщего доступа в Приложениях)

I. Коммуникация в письменном виде

1. У агентства заключены договоры с сертифицированными переводчиками на предоставление услуг письменного перевода. Важные документы, используемые при оказании агентством услуг, будут рассматриваться координатором всеобщего доступа для определения потребности в переводе и выполнении других обязательств по отношению к лицам из группы LEP.
 - a. Если квалифицированный двуязычный сотрудник занимает должность, предполагающую владение письменным иностранным языком, и при иных обстоятельствах передавал бы неформальную информацию по электронной почте, посредством текстовых сообщений, уведомлений о льготах или с помощью аналогичных способов связи, он может делать это и на языке перевода.
 - b. Официальные письменные сообщения, такие как формы, новостная рассылка или документы о слушаниях, всегда должны отправляться на перевод, а не посылаться двуязычными сотрудниками, если только двуязычный сотрудник не является квалифицированным письменным переводчиком и обязанность осуществлять письменный перевод не включена в его должностную инструкцию.
 - c. Если квалифицированный двуязычный сотрудник занимает должность, не предполагающую владения письменным иностранным языком, любые письменные сообщения на языке перевода необходимо отправлять на перевод или отдавать сотруднику, являющемуся квалифицированным письменным переводчиком, в должностную инструкцию которого включена обязанность осуществлять письменный перевод.
2. Документ будет считаться важным, если он содержит информацию, необходимую для получения услуг и (или) льгот, или требуется по закону. К важным документам, помимо прочего, относятся: заявления; формы согласия и жалоб; уведомления о правах и дисциплинарных мерах; уведомления для лиц из группы LEP о доступности бесплатной языковой поддержки; письменные тесты, которые используются не для оценки владения английским языком, а для оценки профессиональных и других навыков, для которых не требуется владение английским языком; письма или уведомления, требующие ответа от бенефициара или клиента (Федеральный реестр/т. 65, №159/уведомления 50123).
3. Все отправляемые клиентам письменные сообщения по поводу услуг и программ агентства должны включать служебную информацию на нескольких языках с предложением бесплатных языковых услуг лицам из группы LEP.

- a. Информация о том, как получить помощь, будет предлагаться не менее чем на десяти языках (английском, испанском, китайском, русском, вьетнамском, румынском, лаосском, камбоджийском, яо и хмонг). Информация о том, как связаться с департаментом, будет предоставляться лицам, которые не понимают англоязычную информацию, или тем, кто предпочитает дополнительную языковую поддержку.

График пересмотра

Настоящая процедура подлежит пересмотру **один раз в два года**, а при необходимости — чаще.

Исключения

Настоящая процедура применяется без исключений.

Соблюдение

Несоблюдение процедуры может привести к принятию дисциплинарных мер вплоть до увольнения с государственной службы. Если вам что-то непонятно в отношении соблюдения процедуры, обратитесь к непосредственному руководителю, директору филиала или его заместителю либо в отдел кадров.

Источники

Федеральный Титул VI Закона «О гражданских правах» в редакции 1964 г.

Указ № 13166

Приложения и ссылки

[Домашняя страница инструментов обеспечения всеобщего доступа на EDweb](#)

[Обучение: онлайн-курс OED — LEP: Политика и процедуры языковой поддержки](#)

Федеральное межведомственное руководство по LEP: <http://www.lep.gov/>

Федеральный реестр, т. 68, №103, с. 32294: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>

Руководство для получателей федеральной финансовой помощи в отношении предусмотренного Титулом VI запрета дискриминации по национальному признаку, влияющей на лиц с ограниченным знанием английского языка:

<https://www.federalregister.gov/documents/2002/06/18/02-15207/guidance-to-federal-financial-assistance-recipients-regarding-title-vi-prohibition-against-national>

Центр гражданских прав (CRC) Министерства труда США: <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/>

Комплект инструментов для лиц из группы LEP: <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/lepcent.htm>

Форма отказа от ответственности: разрешение на устный перевод (ссылка будет добавлена позднее)

Вопросы или учебные материалы

Вопросы или жалобы: Эрик Вильегас (Eric Villegas), координатор всеобщего доступа, 503-947-1794 или eric.l.villegas@oregon.gov

Учебные материалы:

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

Утверждено

Утверждено