



Bộ Tư pháp Hoa Kỳ
Văn phòng Phối hợp
Dân Quyền Dân sự Liên bang và
Văn phòng Tuân Thủ
Văn phòng Tư pháp Hoa Kỳ Khu Vực Tây
của Tiểu bang Washington



Bộ Lao động Hoa Kỳ
Văn phòng Trợ lý Bộ trưởng
Quản trị và Quản lý
Trung tâm Dân quyền

Thông tin dành cho Khách hàng có Trình độ Anh ngữ Hạn chế (LEP) được Phục vụ bởi các Chương trình và các Sinh hoạt của Bộ Lao động và Công nghiệp (L&I) của tiểu bang Washington

Bộ Tư pháp và Bộ Lao động Hoa Kỳ đã đạt được thỏa thuận với Bộ Lao động và Công nghiệp (L&I) của tiểu bang Washington để giải quyết các quyền khiếu nại dành cho những người lao động có trình độ hạn chế Anh ngữ (LEP) ở trong chương trình bồi thường lao động của tiểu bang mà họ cho rằng bị kỳ thị nguồn gốc dựa trên từ quốc gia họ đã tới.

Tờ thông tin này cung cấp một cái nhìn tổng quát về các điều khoản quan trọng trong thỏa thuận đó và trả lời các câu hỏi phổ biến về các quyền của L&I dành cho khách hàng là những người không nói tiếng Anh như là ngôn ngữ chính của họ và những người có khả năng hạn chế về đọc, nói, viết, hoặc hiểu biết về tiếng Anh ngữ.

Tổng quát về Thỏa thuận

Thỏa thuận kêu gọi cải thiện các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ L&I cung cấp cho khách hàng LEP, bao gồm những điều sau đây:

- L&I sẽ phát triển một Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ đưa ra các hành động quản lý cần thiết để thực hiện một Chính sách Tiếp cận Ngôn ngữ và đảm bảo tuân thủ các luật của liên bang về quyền dân quyền.
- L&I sẽ bổ sung thêm thành viên cố vấn cho Ủy ban Chỉ đạo Truy cập Ngôn ngữ để đại diện cho quyền lợi của người lao động LEP và cho cộng đồng người lao động của tiểu bang Washington.
- L&I sẽ nộp báo cáo chi tiết, tài liệu về việc thực hiện bản thỏa thuận.

Nhân viên L&I phải cung cấp thông tin cho tôi bằng ngôn ngữ của tôi đúng không?

Đúng. Nhân viên L&I phải truyền đạt thông tin đến khách hàng LEP bằng ngôn ngữ của họ để họ có thể hiểu và tham gia trong mỗi chương trình, dịch vụ, hoặc sinh hoạt của L&I. Khách hàng LEP có quyền tiếp cận kịp thời cho tất cả các chương trình, dịch vụ, và sinh hoạt của L&I.

Những dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ nào mà nhân viên L&I cung cấp cho khách hàng LEP?

Nhân viên L&I phải cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho khách hàng LEP mà họ cần hoặc bất cứ cá nhân LEP nào mà yêu cầu các dịch vụ này. Tùy thuộc vào nhu cầu giao tiếp khách hàng LEP và hoàn cảnh, nhân viên L&I sẽ cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ trong ngôn ngữ yêu cầu của khách hàng bao gồm:

- Giao tiếp với một nhân viên L&I được chỉ định có thẩm quyền về song ngữ hoặc đa ngôn ngữ;
- Giao tiếp với một thông dịch viên được chứng nhận (trực tiếp hoặc từ xa); và
- bản dịch thông tin văn bản quan trọng của L&I được chứng nhận hoặc ủy quyền.

Những loại văn bản hoặc văn bản điện tử nào mà L&I thông dịch cho khách hàng LEP?

L&I sẽ dịch các văn bản và văn bản điện tử mang tính quan trọng cho khách hàng LEP để truy cập dịch vụ và các sinh hoạt của L&I. Cho dù một văn bản cụ thể hoặc các văn bản điện tử được coi là quan trọng hay không có thể phụ thuộc vào tầm quan trọng của thông tin trong văn bản hoặc văn bản điện tử. Văn bản quan trọng và các văn bản điện tử bao gồm:

- Các văn bản đó phải được cung cấp bởi pháp luật
- Đơn khiếu nại, đơn chấp thuận, đơn thông qua hoặc đơn từ bỏ
- Đơn khiếu nại hoặc đơn xin
- Bất kỳ thông tin nhạy cảm
- Các thư hoặc thông báo về việc cắt giảm hoặc chấm dứt dịch vụ hoặc phúc lợi
- Các thông báo về quyền hoặc trách nhiệm
- Các thông báo về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ

Nhân viên L&I có thể yêu cầu hoặc đề nghị một khách hàng LEP sử dụng hoặc mang theo một thành viên gia đình hoặc bạn bè để phục vụ như là một thông dịch viên hay không?

Không. Nhân viên L&I không thể sử dụng trẻ em, các thành viên trong gia đình, hoặc bạn bè của khách hàng LEP hoặc một người bên ngoài để phục vụ như là một thông dịch viên. Nhân viên L&I có thể cung cấp một thông dịch viên chuyên nghiệp, hoàn toàn miễn phí và một cách kịp thời cho khách hàng LEP.

Những quá trình gì L&I thực hiện để xác định và theo dõi nhu cầu của khách hàng LEP?

- Nhân viên L&I sẽ xác định khách hàng LEP càng sớm càng tốt trong quá trình tiếp xúc ban đầu.
- Nhân viên L&I sẽ thông báo cho khách hàng LEP về quyền để nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí.
- Nhân viên L&I sẽ ghi lại và theo dõi các ngôn ngữ được yêu cầu của khách hàng LEP.
- Nhân viên L&I sẽ xem xét các dữ liệu ngôn ngữ mỗi năm và thực hiện các thay đổi cần thiết để giải quyết các nhu cầu của khách hàng LEP.

Nói chung, những phương pháp gì L&I cần nên làm để đảm bảo quyền truy cập đầy ý nghĩa cho khách hàng LEP?

- L&I sẽ cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiệu quả và miễn phí cho khách hàng LEP.
- L&I sẽ đảm bảo rằng thông dịch viên và phiên dịch viên có kiến thức trong cả hai ngôn ngữ của bất kỳ điều khoản chuyên ngành hoặc các khái niệm và đã được đào tạo đúng cách.
- L&I sẽ giải quyết các khiếu nại của khách hàng mà những người tin rằng họ đã bị từ chối truy cập dịch vụ của L&I bởi vì họ là LEP.

Tôi có thể làm gì nếu tôi có thắc mắc, muốn biết thêm thông tin, hoặc nghĩ là L&I không cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thích hợp cho khách hàng LEP?

Quý vị có thể truy cập vào trang mạng của Trung tâm Dân quyền của Bộ Lao động Hoa Kỳ (CRC) tại www.dol.gov/oasam/programs/crc/, hoặc liên lạc CRC qua số điện thoại 202-693-6502 (tiếng nói) hoặc 800-877-8339 (Dịch vụ Chuyển tiếp Liên bang – TTY/TDD), hoặc gửi thư điện tử tới CRCEXternalComplaints@dol.gov. Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, hãy vào

Quý vị cũng có thể vào trang mạng Cơ quan Phối hợp Liên bang và Bộ Phận khiếu nại trong Bộ phận Dân quyền của Bộ Tư pháp tại (FCS) tại <http://www.justice.gov/crt/federal-coordination-and-compliance-section> hoặc liên lạc FCS tại số 1-888-848-5306 (Tiếng nói / TTY). Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại, hãy vào <http://www.justice.gov/crt/filing-complaint>.