

Bộ Lao Động Hoa Kỳ

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Năm Tài Chính 2023

Bộ Lao Động Hoa Kỳ

200 Constitution Ave NW

Washington D.C. 20210



Mục Lục

Mục Đích	3
Định Nghĩa Các Thuật Ngữ Chính	5
Dữ Liệu Nhân Khẩu Học Quốc Gia	8
Phạm Vi của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.....	12
Quản Lý và Giám Sát/Văn Phòng Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Tập Trung	14
Hành Động của Cơ Quan và Tiếp Cận Ngôn Ngữ	20
Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Dành Riêng Cho Cơ Quan	28
Sổ Tay Bộ Lao Động (Department of Labor Manual Series, DLMS) Chương Tiếp Cận Ngôn Ngữ	29
Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ	30
Các Phương Tiện Toàn Doanh Nghiệp của DOL Hỗ Trợ Cung Cấp Các Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Dịch Thuật, Phiên Dịch và Phiên Âm	30
IDIQ toàn doanh nghiệp phục vụ các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Chuyên Nghiệp.....	31
Hợp Đồng Nguyên Tắc Mua Hàng liên quan đến Dịch Vụ Dịch Thuật, Phiên Dịch và Phiên Âm Toàn Doanh Nghiệp.....	32
Chất Lượng Dịch Thuật và Phiên Dịch	33
Cách Tiếp Cận để Phát Triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ	36
Giám Sát & Đánh Giá/Sửa Đổi Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ DOL	36
Công Bố Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ	36
Thủ Tục Khiếu Nại và Phản Hồi	37
Kế Hoạch LEP Dành Riêng Cho Cơ Quan	38
Các Cơ Quan có Tương Tác LEP Hạn Chế	38
Các Cơ Quan có Tương Tác Thường Xuyên với Những Người LEP.....	63

Mục Đích

Bộ Lao Động (DOL hoặc Bộ) cam kết thúc đẩy các mục tiêu của Lệnh Hành Pháp 13985, 14091, 13166 và 14031 bằng cách hỗ trợ các cộng đồng không nhận được sự quan tâm đầy đủ và cải thiện khả năng tiếp cận các chương trình và hoạt động do DOL thực hiện cho những người lao động và cá nhân có trình độ Tiếng Anh hạn chế (limited English proficient, LEP). Lệnh Hành Pháp (EO) 13985, Thúc Đẩy Công Bằng Chung Tộc và Hỗ Trợ Các Cộng Đồng Không Nhận Được Sự Quan Tâm Đầy Đủ Thông Qua Chính Phủ Liên Bang (ngày 20 tháng 1 năm 2021) và Lệnh Hành Pháp nối tiếp EO 14091, Thúc Đẩy Hơn Nữa Công Bằng Chung Tộc và Hỗ Trợ Các Cộng Đồng Không Nhận Được Sự Quan Tâm Đầy Đủ Thông Qua Chính Phủ Liên Bang (ngày 22 tháng 2 năm 2023), cả hai Lệnh Hành Pháp này đều thúc đẩy mục đích này. Lệnh Hành Pháp thứ hai yêu cầu rõ ràng các cơ quan tiếp cận và tham gia phù hợp về mặt ngôn ngữ, đồng thời cải thiện các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ để đảm bảo rằng tất cả các cộng đồng đều có thể tham gia phù hợp vào các chương trình của chính phủ. EO 14091 cũng mở rộng phạm vi yêu cầu tiếp tục thực hiện EO 13166, Cải Thiện Khả Năng Tiếp Cận Dịch Vụ cho Những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (ngày 11 tháng 8 năm 2000), chỉ thị các cơ quan liên bang và người nhận trợ cấp tài chính liên bang kiểm tra các dịch vụ mà họ cung cấp, xác định các dịch vụ mà các cá nhân LEP cần, đồng thời phát triển và triển khai các hệ thống cung cấp các dịch vụ đó để các cá nhân LEP có quyền tiếp cận phù hợp.¹ EO 14031,

¹ Những người nhận trợ cấp tài chính của liên bang được yêu cầu đảm bảo cấp quyền truy cập phù hợp vào những thông tin và dịch vụ theo Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 và các quy định thực hiện của Đạo Luật tại 29 CFR Phần 31. Một số người nhận trợ cấp tài chính DOL cũng được yêu cầu thực hiện nhiệm vụ này theo Mục 188 của Đạo Luật Cơ Hội và Đổi Mới Lực Lượng Lao Động (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA) và các quy định thực hiện của Đạo Luật tại 29 CFR Phần 38. Tài liệu này không đề cập đến các nghĩa vụ của người nhận trợ cấp theo các luật đó ngoại trừ bằng cách công nhận các cơ quan của DOL gia hạn tài trợ hoặc trợ cấp tài chính khác và phải thúc đẩy việc tuân thủ một phần thông qua chứng minh rõ ràng cam kết của các cơ quan của DOL đối với việc tiếp cận phù hợp vào các chương trình do liên bang thực hiện. Xem [Hướng Dẫn do CRC](#)

Thúc Đẩy Công Bằng, Bình Đẳng và Cơ Hội cho Người Mỹ gốc Á (Asian American, AA), người Mỹ Bản Địa (Native American, NA) và Người Dân Đảo Thái Bình Dương (Pacific Islander, PI) (ngày 18 tháng 5 năm 2021), yêu cầu các cơ quan Liên Bang thúc đẩy công bằng và bình đẳng chủng tộc cho các cộng đồng không nhận được sự quan tâm đầy đủ, bao gồm cộng đồng AA và NHPI. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Bộ (Kế Hoạch hoặc LAP) cập nhật kế hoạch trước đây thông qua việc đề cập đến các nỗ lực Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DOL,² theo yêu cầu của Lệnh Hành Pháp 13166, và nêu rõ trách nhiệm tiếp cận ngôn ngữ của nhân viên và cơ quan thứ cấp của DOL theo các Lệnh Hành Pháp 13985, 14091, 13166 và 14031.

DOL nhận ra rằng để hoàn thành sứ mệnh của mình, DOL phải tiếp cận tất cả các thành phần dân số, đặc biệt là những người lao động chưa nhận được sự quan tâm đầy đủ và/hoặc nằm trong số đối tượng bị yếu thế nhất, bao gồm cả những người lao động là người có LEP. Theo dữ liệu mới nhất hiện có, có khoảng 168,3 triệu người thuộc lực lượng lao động Hoa Kỳ, với khoảng 6,7 triệu người trưởng thành LEP, chiếm 3,97% lực lượng lao động.³

Như nội dung trình bày trong Kế Hoạch này, DOL nỗ lực hoạt động dựa trên nguyên tắc là công tác đấu tranh hướng tới sự công bằng của chúng ta phải được phát triển một cách có mục đích và bền vững. Cụ thể, Bộ phải cam kết một cách thận trọng và cân nhắc kỹ việc xây dựng các cấu trúc bền vững để đưa tính công bằng vào các thông lệ và chính sách hiện tại mà không chỉ hiệu lực ở hiện tại và không phụ thuộc vào bất kỳ cá nhân nào. Theo thông tin dưới đây, để đảm bảo rằng các chương trình và dịch vụ của DOL có thể dễ dàng tiếp cận đối

[soan thảo có tác động đến các nghĩa vụ này trong một số chương trình tài trợ](#) Mặc dù phần lớn hướng dẫn trong tài liệu này vẫn hữu ích nhưng những nội dung mở rộng bao gồm việc ban hành các quy định năm 2017 về việc thực hiện các quy định về không phân biệt đối xử và cơ hội bình đẳng trong Mục 188 của Đạo Luật Cơ Hội và Đổi Mới Lực Lượng Lao Động (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA) sau ngày ban hành. Trong số những nội dung trình bày khác, một số hướng dẫn đã được nâng lên thành yêu cầu trong Mục 188. Nên cập nhật các trích dẫn và nghĩa vụ liên quan đối với các chương trình được WIOA hỗ trợ.

² Cập nhật lần cuối vào năm 2011.

³ [Trang chủ của Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ.](#)

với tất cả người lao động bao gồm cả những người lao động là người có LEP, mỗi cơ quan trực thuộc của DOL đã đánh giá nhóm đối tượng hưởng dịch vụ đủ điều kiện; so sánh thông lệ trước đây với thông tin nhân khẩu học liên quan để xem xét xem có thể có rào cản gây cản trở đến việc tiếp cận dịch vụ hiệu quả hay không; xem xét các nguồn lực sẵn có và các nguồn lực cần được phát triển để đảm bảo người lao động có LEP có quyền tiếp cận phù hợp; đồng thời cam kết tái tham gia với người lao động có LEP và các tổ chức trong cộng đồng phục vụ người lao động có LEP để thúc đẩy nhận thức và khả năng tiếp cận của người lao động LEP trong các chương trình và dịch vụ của DOL, bao gồm cả tình trạng sẵn có của các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ. Các chính sách được nêu trong Kế Hoạch này áp dụng cho tất cả nhân viên của DOL, đặc biệt là những nhân viên tiếp xúc với công chúng.

Cam kết của DOL là cải thiện đời sống tinh thần cho các cộng đồng không nhận được sự quan tâm đầy đủ, chịu thiệt thòi và bị loại trừ, đồng thời việc thúc đẩy tính công bằng được thể hiện sâu hơn qua việc xác định khả năng tiếp cận ngôn ngữ trong Kế Hoạch Thúc Đẩy Công Bằng của mình⁴, một lĩnh vực có tác động cao trong chương trình, từ đó sẽ có kế hoạch triển khai hoạt động đầy tham vọng đó là hỗ trợ các cộng đồng không được quan tâm đầy đủ trong vài năm tới.

Định Nghĩa Các Thuật Ngữ Chính

- Thông Báo Babel: một thông báo ngắn được bao gồm trong tài liệu hoặc phương tiện điện tử (ví dụ, trang web, “ứng dụng”, email) bằng nhiều ngôn ngữ thông báo cho người đọc biết rằng nội dung thông báo chứa thông tin quan trọng và giải

⁴ [Kế Hoạch Hành Động Thúc Đẩy Công Bằng của Bộ Lao Động | Hoa Kỳ Bộ Lao Động \(dol.gov\).](#)

thích cách tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ để nhận nội dung thông báo bằng các ngôn ngữ khác.

- Thông Báo “Bằng Ngôn Ngữ” Trực Tiếp: nội dung truyền tải đơn ngữ bằng ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh giữa các nhân viên đa ngôn ngữ và người có LEP (ví dụ, Tiếng Hàn sang Tiếng Hàn).
- Thông Báo Hiệu Quả: nội dung thông báo đầy đủ để cung cấp cho các cá nhân LEP khả năng tiếp cận ở mức độ tương tự đối với các dịch vụ giống như các cá nhân không phải là LEP nhận được. Ví dụ, nhân viên phải thực hiện các bước hành động hợp lý để đảm bảo giao tiếp với một cá nhân LEP hiệu quả như giao tiếp với những người khác khi cung cấp các chương trình và dịch vụ tương tự.
- Nhóm Đối Tượng Đủ Điều Kiện Nhận Dịch Vụ: tổng số đối tượng bao gồm người lớn và thanh niên đủ điều kiện sống trong khu vực thị trường lao động thuộc phạm vi quản lý của một cơ quan và/hoặc chương trình cụ thể, và những người đủ điều kiện để tìm kiếm trợ giúp, trợ cấp, dịch vụ hoặc đào tạo từ cơ quan và/hoặc chương trình đó.
- Giải thích: quá trình truyền tải một thông điệp bằng lời nói từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) sang nghĩa tương đương của ngôn ngữ nói khác (ngôn ngữ đích).
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ: các dịch vụ ngôn ngữ bằng lời nói và văn bản được sử dụng để cung cấp cho các cá nhân có LEP quyền tiếp cận phù hợp và cơ hội bình đẳng để tham gia đầy đủ vào các dịch vụ, hoạt động và các chương trình khác do Bộ quản lý.
- Cá nhân có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP): một cá nhân có ngôn ngữ chính để giao tiếp không phải là Tiếng Anh và có khả năng đọc, nói, viết và/hoặc hiểu Tiếng Anh hạn chế. Các cá nhân có LEP có thể có năng lực Tiếng Anh để giao tiếp dưới

một số hình thức nhất định (ví dụ, nói hoặc hiểu), nhưng vẫn là LEP đối với các mục đích khác (ví dụ, đọc hoặc viết).⁵

- **Tiếp Cận Phù Hợp:** hỗ trợ ngôn ngữ giúp giao tiếp chính xác, kịp thời và hiệu quả mà không mất phí cho các cá nhân có LEP cần hỗ trợ. Quyền tiếp cận phù hợp biểu thị quyền tiếp cận không bị hạn chế, chậm trễ hoặc kém hơn đáng kể so với các chương trình hoặc hoạt động được cung cấp cho các cá nhân thành thạo Tiếng Anh.
- **Phần Mềm Dịch Thuật Trực Tuyến,** còn được gọi là Dịch Máy: phần mềm hoặc ứng dụng trực tuyến tự động dịch tài liệu bằng văn bản từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác mà không có sự tham gia của người dịch hoặc người xem xét, chỉnh sửa.⁶ Có thể kể đến các công cụ như Google Translate, Microsoft Translator trong Office và Thanh Công Cụ Bing.
- **Ngôn Ngữ Chính:** ngôn ngữ mà một cá nhân giao tiếp hiệu quả nhất khi tương tác với Bộ. Ngôn ngữ chính của một cá nhân có thể là một biến thể ngôn ngữ, bao gồm những điểm khác biệt về khu vực, xã hội hoặc bối cảnh trong các cách sử dụng một ngôn ngữ cụ thể.
- **Dịch Nhìn Văn Bản:** dịch bằng miệng hoặc có chữ ký của văn bản thành ngôn ngữ nói hoặc có chữ ký của thông dịch viên mà không thay đổi ý nghĩa dựa trên đánh giá trực quan của văn bản hoặc tài liệu gốc.

⁵ Các cá nhân có LEP cũng bị khuyết tật phải được tạo điều kiện hợp lý, cung cấp thông tin liên lạc hiệu quả và các công nghệ để tiếp cận theo Mục 501, 504 và 508 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng.

⁶ Xem Bản Dịch Máy Đảm Bảo Quyền Tiếp Cận Có Ý Nghĩa cho Các Cá Nhân Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế. Xem hướng dẫn trong tài liệu này về dịch máy, trong đó cảnh báo không nên phụ thuộc vào các công cụ như vậy mà không cần xem xét: [Đảm Bảo Quyền Tiếp Cận Phù Hợp cho Các Cá Nhân Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế](#).

- Biên Dịch: thay thế văn bản từ một ngôn ngữ (ngôn ngữ nguồn) thành văn bản tương đương bằng ngôn ngữ khác (ngôn ngữ đích).
- Tài Liệu Quan Trọng: tài liệu bằng văn bản hoặc định dạng điện tử chứa thông tin quan trọng để truy cập các chương trình hoặc hoạt động của cơ quan hoặc theo yêu cầu của pháp luật.
- Thông Tin Quan Trọng: thông tin, dù bằng văn bản, bằng lời nói hoặc định dạng điện tử, cần thiết để một cá nhân biết cách nhận trợ giúp, lợi ích, dịch vụ và/hoặc đào tạo bất kỳ; cần thiết để một cá nhân nhận được trợ giúp, lợi ích, dịch vụ và/hoặc đào tạo bất kỳ; hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Ví dụ về các tài liệu chứa thông tin quan trọng bao gồm, nhưng không giới hạn ở đơn đăng ký, giấy đồng ý và đơn khiếu nại; thông báo về quyền và trách nhiệm; thông báo tư vấn cho các cá nhân có LEP về các quyền của họ theo phần này, bao gồm hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí; sách quy tắc; bài kiểm tra bằng văn bản không đánh giá năng lực Tiếng Anh mà đánh giá năng lực để cấp giấy phép, công việc hoặc kỹ năng cụ thể mà không yêu cầu trình độ Tiếng Anh; và thư từ hoặc thông báo yêu cầu phản hồi từ người thụ hưởng hoặc người nộp đơn, người tham gia, nhân viên hoặc người nhận khác.

Dữ Liệu Nhân Khẩu Học Quốc Gia

Để hỗ trợ DOL hiểu rõ hơn và đáp ứng nhu cầu của cộng đồng có LEP và các bên liên quan, Trung Tâm Dân Quyền (Civil Rights Center, CRC) của DOL đã phân tích xu hướng ngôn ngữ ở cấp quốc gia, khu vực và tiểu bang/lãnh thổ cũng như tình trạng nỗ lực hỗ trợ tiếp cận ngôn ngữ hiện tại của Bộ bởi cơ quan của DOL. Nghiên cứu kết hợp dữ liệu phản hồi khảo sát nội bộ từ các cơ quan thuộc DOL; dữ liệu nguồn mở từ Cuộc Điều Tra Dân Số năm 2020 của Cục Điều Tra Dân Số và Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ (ACS) năm 2021; và Trung Tâm Xử Lý Các

Trường Hợp Tiếp Nhận và Trục Xuất Người Tị Nạn của Bộ Ngoại Giao Hoa Kỳ. Ngoài ra, CRC, hợp tác với nhà thầu hỗ trợ ngôn ngữ của DOL, đã ⁷ lập một báo cáo nhân khẩu học quốc gia để giúp các cơ quan xác định thêm các nhóm đối tượng có LEP có thể bao gồm các nhóm đủ điều kiện nhận dịch vụ và/hoặc các nhóm ngôn ngữ thường gặp.⁸

Nghiên cứu về xu hướng ngôn ngữ quốc gia này bao gồm những hiểu biết sâu sắc ở cấp khu vực và tiểu bang/lãnh thổ về các hộ gia đình không nói Tiếng Anh,⁹ tỷ lệ hộ gia đình nói Tiếng Anh hạn chế, hầu hết các ngôn ngữ phổ biến ¹⁰ nhất, người nói Tiếng mẹ đẻ và nhóm đối tượng là người tị nạn. Nghiên cứu cho thấy các hộ gia đình không nói Tiếng Anh tập trung ở các khu vực Đông Nam, Tây Nam và New York/New Jersey. Các ngôn ngữ phổ biến nhất ngoài Tiếng Anh được nói trong các hộ gia đình là Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Việt, Tiếng Ả Rập và Tiếng Tagalog. Bảng dưới đây tóm tắt các phát hiện trong khu vực.

Khu vực	% LEP	% Người Không Nói Tiếng Anh	Người tị nạn
Thành phố New York/ New Jersey/Puerto Rico/ Quần Đảo Virgin thuộc Mỹ	20,91%	28,76%	1.625
Đông Nam ¹¹	20,15%	21,18%	5.119
Tây ¹² /Alaska/Hawaii/Guam	19,71%	36,50%	5.521

⁷ Được trao IDIQ toàn doanh nghiệp về Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Chuyên Nghiệp (xem phần bên dưới)

⁸ Sẽ được cung cấp theo yêu cầu.

⁹ Một hộ gia đình không nói Tiếng Anh là một hộ gia đình nói một ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh.

¹⁰ Một hộ gia đình nói Tiếng Anh hạn chế là một hộ gia đình trong đó không có thành viên nào từ 14 tuổi trở lên (1) chỉ nói Tiếng Anh hoặc (2) nói một ngôn ngữ không phải Tiếng Anh và nói Tiếng Anh “rất tốt”.

¹¹ Các tiểu bang bao gồm trong khu vực này: Alabama, Florida, Georgia, Kentucky, Mississippi, Bắc Carolina, Nam Carolina và Tennessee.

¹² Các tiểu bang bao gồm trong khu vực này: Arizona, California, Idaho, Nevada, Oregon và Washington.

Khu vực	% LEP	% Người Không Nói Tiếng Anh	Người tị nạn
Tây Nam ¹³	19,01%	30,46%	2.423
Đông Bắc ¹⁴	18,90%	21,43%	1.024
Trung-Đại Tây Dương ¹⁵	16,72%	14,89%	2.347
Trung Tây ¹⁶	15,85%	14,22%	6.208
Núi/Đồng Bằng ¹⁷	15,27%	12,40%	2.045

Nghiên cứu về hiện trạng khả năng tiếp cận ngôn ngữ của DOL đã cung cấp thêm hiểu biết sâu sắc về các cộng đồng có LEP của DOL và các bên liên quan. Dựa trên phân tích, các cơ quan của DOL gặp 80 ngôn ngữ độc đáo và tương tác với trung bình 11 ngôn ngữ. Ngoài ra, nhiều cơ quan gặp các bên liên quan LEP hàng ngày.

Ngôn ngữ	Số Cơ Quan Hỗ Trợ Ngôn Ngữ	Cơ Quan	Số Ngôn Ngữ Được Hỗ Trợ
Tiếng Tây Ban Nha	23	ILAB	38

¹³ Các tiểu bang bao gồm trong khu vực này: Arkansas, Louisiana, New Mexico, Oklahoma và Texas.

¹⁴ Các tiểu bang bao gồm trong khu vực này: Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island và Vermont.

¹⁵ Các tiểu bang/ vùng lãnh thổ bao gồm trong khu vực này: Delaware, Washington D.C., Maryland, Pennsylvania, Virginia và Tây Virginia.

¹⁶ Các tiểu bang bao gồm trong khu vực này: Illinois, Indiana, Iowa, Michigan, Minnesota, Nebraska, Bắc Dakota, Ohio, Nam Dakota và Wisconsin.

¹⁷ Các tiểu bang bao gồm trong khu vực này: Colorado, Kansas, Missouri, Montana, Utah và Wyoming.

Ngôn ngữ	Số Cơ Quan Hỗ Trợ Ngôn Ngữ	Cơ Quan	Số Ngôn Ngữ Được Hỗ Trợ
Tiếng Quan Thoại	11	WHD	34
Tiếng Hàn	10	ETA	28
Tiếng Tagalog	9	OSHA	27
Tiếng Ả Rập	9	EBSA	24
Tiếng Ba Lan	8	OFCCP	23
Tiếng Nga	8	OASAM	23
Tiếng Bồ Đào Nha	8	SOL	20
Tiếng Pháp	8	OWCP	9
Tiếng Nhật	8	OALJ	8
35 Ngôn Ngữ Khác	< 2	Các cơ quan khác	< 8

Bộ đã sử dụng dữ liệu nhân khẩu học quốc gia để thông báo và hỗ trợ các cơ quan của DOL trong việc xác định các lỗ hổng về khả năng tiếp cận ngôn ngữ và tìm ra giải pháp trong các chương trình tương tác với cá nhân có LEP. Các cơ quan có thể sử dụng các nguồn dữ liệu khác/lập bản đồ để xây dựng hiểu biết chi tiết hơn về các ngôn ngữ được sử dụng bởi các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ.¹⁸ Các cơ quan của DOL sẽ theo dõi những thay

¹⁸ ví dụ: lep.gov/maps.

đổi về nhân khẩu học và thực hiện các điều chỉnh khi cần thiết. Theo thông tin mô tả dưới đây, Cơ Quan Quản Lý An Ninh Quyền Lợi Nhân Viên (Employee Benefits Security Administration, EBSA) và Cơ Quan Quản Lý An Toàn và Sức Khỏe Nghề Nghiệp (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) của DOL sử dụng các phương pháp hiệu quả để xác định các nhóm ngôn ngữ đủ điều kiện để được phục vụ. Cũng cần lưu ý rằng trong số các nhóm ngôn ngữ được xác định, một số ngôn ngữ bản địa được xác định là có vai trò quan trọng. Một số cơ quan của DOL dựa trên việc xác định khả năng ngày càng tăng của việc các cá nhân có LEP nói ngôn ngữ bản địa sẽ gặp các chương trình hoặc sáng kiến được nhắm mục tiêu đặc biệt liên quan đến các cộng đồng sử dụng ngôn ngữ bản địa. Ngoài ra, các cơ quan đã đánh giá các khu vực dịch vụ về địa lý và dữ liệu ngành/nghề nghiệp và xác định các ngôn ngữ đã gặp hoặc có khả năng sẽ gặp.

Phạm Vi của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

CRC, trong Văn Phòng Trợ Lý Thư Ký Hành Chính và Quản Lý (Office of the Assistant Secretary for Administration and Management, OASAM), chỉ đạo triển khai nỗ lực của Bộ nhằm thúc đẩy các mục tiêu tiếp cận ngôn ngữ trong EO 13985, 14091, 13166 và 14031. Vào Năm Tài Chính (Fiscal Year, FY) 2023, CRC đã thực hiện một cuộc khảo sát toàn diện để đánh giá các phương pháp tiếp cận ngôn ngữ hiện tại của từng cơ quan DOL và xác định chính xác các lĩnh vực cần cải thiện khả năng tiếp cận cho người lao động và các bên liên quan bên ngoài khác. Cuộc khảo sát đề cập đến nhu cầu của khách hàng, đặc biệt là những nhu cầu chưa được đáp ứng và các nguồn lực cần thiết để đảm bảo quyền tiếp cận và tham gia phù hợp vào các chương trình của DOL.

Cụ thể hơn, cuộc khảo sát nhằm mục đích thúc đẩy các cơ quan tiến hành đánh giá toàn diện để phân biệt các quy trình hoạt động tiêu chuẩn cụ thể của cơ quan, giao thức và kế hoạch

cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ. Để hoàn thành khảo sát thành công, mỗi cơ quan đã xem xét nhu cầu ngôn ngữ của nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ; nêu rõ cách thức cơ quan tương tác với các cá nhân có LEP; xác định nguồn lực, bao gồm nguồn lực nhân sự, mà cơ quan sử dụng để phục vụ các cá nhân có LEP; tìm ra các lỗ hổng trong việc đảm bảo quyền tiếp cận phù hợp; xác định các tài liệu/thông tin nào là quan trọng đối với hoạt động;¹⁹ xác định xem có mối quan hệ nào với các tổ chức trong cộng đồng và những cơ quan khác để thu hút các cá nhân có LEP; đánh giá tất cả các khu vực địa lý và nhóm đối tượng đủ điều kiện để được phục vụ; thu thập thông tin về cách cung cấp dịch vụ/thông tin;²⁰ và xác định các nguồn lực cần thiết phục vụ dịch thuật và phiên dịch bằng miệng và bằng văn bản.

Sau khi hoàn thành khảo sát, mỗi cơ quan đã phối hợp với CRC để soạn thảo phần dành riêng cho cơ quan trong Kế Hoạch này để nêu bật các dịch vụ ngôn ngữ hiện tại và các lĩnh vực cần cải thiện việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho những người lao động có LEP bị yếu thế. CRC đã hợp tác với các cơ quan để thúc đẩy đánh giá toàn diện, khuyến khích cải tiến theo thời gian để Bộ có thể đạt được tiến bộ nhất quán và bền vững nhằm cung cấp quyền tiếp cận có ý nghĩa cho khách hàng có LEP. LAP được các cơ quan tổ chức dựa trên tần suất (hoặc tần suất tiềm năng) tương tác giữa họ với khách hàng có LEP. Bộ đã yêu cầu từng cơ quan kết hợp chặt chẽ hành động để cải thiện khả năng tiếp cận, sự tham gia và dịch vụ cho những đối tượng LEP. Các cơ quan phải chứng minh được những hành động cụ thể của mình trong khung thời gian xác định để đáp ứng các nghĩa vụ này.

Trong năm tài chính 2024, các cơ quan sẽ được yêu cầu xây dựng LAP dành riêng cho cơ quan họ, từ đó tạo ra đánh giá tập trung và mạnh mẽ hơn về các dịch vụ hiện tại và nêu ra cách thức mỗi cơ quan sẽ cải thiện các dịch vụ ngôn ngữ của mình trong tương lai. Các LAP

¹⁹ Và xác định những tài liệu nào đã được dịch sang một/các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh.

²⁰ ví dụ, trực tiếp, thông qua thư từ bằng văn bản, thông qua trang web của cơ quan.

dành riêng cho cơ quan sẽ nêu rõ trách nhiệm và nghĩa vụ cụ thể của nhân viên cơ quan trong việc cung cấp cho các cá nhân có LEP quyền tiếp cận có ý nghĩa vào các dịch vụ và hoạt động (xem thêm phần Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Cụ Thể của Cơ Quan bên dưới).

Quản Lý và Giám Sát/Văn Phòng Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Tập Trung

Nhằm thúc đẩy hơn nữa các mục tiêu của Bộ theo Lệnh Hành Pháp 13985, 14091, 13166 và 14031, đồng thời cải thiện khả năng tiếp cận các chương trình và hoạt động do DOL thực hiện phục vụ các cá nhân có LEP, vào Năm Tài Chính 2023, Bộ đã thành lập Văn Phòng Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Tập Trung (Centralized Office of Language Assistance, COLA), do CRC quản lý. CRC/COLA chịu trách nhiệm phát triển và thực hiện LAP của Bộ. COLA sẽ cung cấp các nguồn lực và công cụ cho các cơ quan DOL để thúc đẩy nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ. COLA cũng sẽ cố gắng đảm bảo rằng các cơ quan nâng cao nhận thức về việc thay đổi nhân khẩu học và nguồn lực để các kế hoạch cụ thể của cơ quan có thể phát triển để đáp ứng nhu cầu của các cá nhân có LEP. Trước khi thành lập COLA, các nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ của DOL đã được phân cấp với mỗi cơ quan chịu trách nhiệm xác định và tài trợ thúc đẩy nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của nhóm đối tượng mà họ phục vụ. Kết quả là cơ quan tuân thủ không nhất quán và đôi khi không đủ để thực hiện lợi ích và trách nhiệm của Bộ.

Với việc thành lập COLA, CRC cũng sẽ có thể hỗ trợ hơn nữa khả năng của các cơ quan của DOL trong việc thu hút các cá nhân LEP có nhu cầu biên dịch và phiên dịch, đồng thời thúc đẩy các phương tiện mua sắm chung và nền kinh tế quy mô cho Bộ. CRC cũng sẽ tổng hợp Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ tổng thể của Bộ vào các chính sách và thủ tục để đảm bảo duy trì các nỗ lực nói trên.

Trong Năm Tài Chính 2023, CRC đã tuyển dụng và thuê ba nhân viên cho COLA để chỉ đạo thực hiện các nỗ lực tiếp cận ngôn ngữ của Bộ.²¹ Bộ cũng xác định khoản kinh phí để hỗ trợ các cơ quan hoàn thành các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ của họ.²² Kinh phí cũng sẽ hỗ trợ các dịch vụ hỗ trợ hợp đồng dịch thuật / phiên dịch và hỗ trợ ngôn ngữ để:

- Cung cấp hỗ trợ dịch thuật các thông tin quan trọng được cơ²³ quan xác định trên trang web của DOL sang các ngôn ngữ quan trọng mang tầm quốc gia (sẽ được xác định với sự hỗ trợ của Văn Phòng Trợ Lý Thư Ký Chính Sách (Office of the Assistant Secretary for Policy, OASP) và Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ). Vào Năm Tài Chính 2023, khoản kinh phí sẽ hỗ trợ dịch thuật ba tài liệu quan trọng nhất của mỗi cơ quan dưới cấp của DOL;²⁴
- Hỗ trợ tạo và chuyển thể các thông báo Babel sang một số ngôn ngữ có thể hỗ trợ²⁵ các cơ quan của DOL tham gia và cung cấp dịch vụ cho các cá nhân có LEP;
- Hỗ trợ soạn thảo chính sách tiếp cận ngôn ngữ mới của Bộ, bao gồm các tiêu chuẩn và hướng dẫn thúc đẩy các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ bền vững trên toàn Bộ;²⁶
- Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho nhân viên cơ quan của DOL chịu trách nhiệm đóng góp xây dựng và thực hiện các kế hoạch LEP cụ thể của cơ quan họ;

²¹ Được giao nhiệm vụ quản lý Hợp Đồng Nguyên Tắc Mua Hàng của Bộ đối với các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch và đánh giá ngôn ngữ/hỗ trợ kỹ thuật.

²² ví dụ, xây dựng chiến lược tiếp cận và tham gia.

²³ Được các cơ quan xác định thông qua hình thức trả lời Khảo Sát Tiếp Cận Ngôn Ngữ, được thực hiện vào tháng 11/2022, cũng như thông qua phân tích khoảng trống và phát triển các kế hoạch cụ thể của cơ quan do CRC và nhà thầu hỗ trợ ngôn ngữ tạo điều kiện.

²⁴ Số lượng tài liệu được dịch ra có thể khác nhau tùy thuộc vào việc cơ quan cần bản dịch các tài liệu quan trọng của họ trong trường hợp nào.

²⁵ Thường xuyên hoặc có thể gặp phải bởi các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ.

²⁶ Xem phần Sổ Tay của Bộ Lao Động.

- Hỗ trợ các cơ quan phát triển và thực hiện các chiến lược tiếp cận và tham gia của họ;²⁷
 - Chiến lược của các cơ quan sẽ nêu rõ các phương tiện khác nhau mà cơ quan của DOL tương tác và phục vụ người lao động có LEP²⁸.
 - Các cơ quan sẽ mô tả cách thức họ tiếp cận và tương tác với các cá nhân và các tổ chức dựa trên cộng đồng và các tổ chức khác để xây dựng năng lực bổ sung nhằm phục vụ những người lao động có LEP bị yếu thế.
 - Các cơ quan sẽ mô tả cách thức họ đào tạo và hỗ trợ nhân viên của họ cung cấp cho các cá nhân có LEP quyền tiếp cận có ý nghĩa vào²⁹ các chương trình và hoạt động của DOL, có ý nghĩa đặc biệt quan trọng sau khi các cá nhân đọc thông báo Babel được đăng tải và liên hệ với cơ quan.

Dựa trên những nỗ lực hiện tại, COLA sẽ được định vị để hỗ trợ hơn nữa nhu cầu dịch thuật của các cơ quan,³⁰ bắt đầu bằng việc dịch các trang web của Bộ.³¹ Cụ thể, COLA sẽ được giao nhiệm vụ:

- Thúc đẩy các tiêu chuẩn nhất quán³² trong việc cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ khắp các cơ quan và khu vực thuộc phạm vi quản lý của DOL;

²⁷ Cột mốc AMP Năm Tài Chính 2023 (dành cho các cơ quan).

²⁸ ví dụ, qua điện thoại, trực tiếp, trong khi tiến hành điều tra, tiếp cận cộng đồng và giáo dục, yêu cầu qua điện thoại/đường dây nóng, khi người lao động báo cáo vi phạm, các cuộc họp tiếp nhận ý kiến và phỏng vấn hoặc các cuộc họp khác.

²⁹ ví dụ, đảm bảo rằng họ nhận thức được các quy trình cụ thể của cơ quan về việc cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại cho người gọi.

³⁰ Thuộc phạm vi của Quỹ Vốn Lưu Động của Bộ.

³¹ Được thực hiện theo lệnh nhiệm vụ sẽ được thiết lập sau khi BPA mới được cung cấp cho các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch vào tháng 7 năm 2023.

³² Xem phần thảo luận về DLMS.

- Xây dựng và thiết lập các tiêu chuẩn toàn Bộ về việc sử dụng nhân viên nói song ngữ phù hợp, liên quan đến việc tuyển dụng, đánh giá, đào tạo và duy trì nhân viên nói song ngữ;
- Xây dựng Quy Trình Vận Hành Tiêu Chuẩn (Standard Operating Procedure, SOP) của Bộ đối với dịch vụ biên/phiên dịch;
- Hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan chịu trách nhiệm dịch nội dung số³³;
- Thiết lập các chính sách tiếp cận ngôn ngữ cơ bản³⁴ để hỗ trợ hướng dẫn các cơ quan phát triển và thực hiện các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ dành riêng cho cơ quan;
- Hỗ trợ kỹ thuật cho nhân viên cơ quan của DOL chịu trách nhiệm thực hiện kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ dành riêng cho cơ quan của họ;
- Quản lý các hợp đồng của Bộ để đảm bảo cung cấp các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch;³⁵
- Phát triển và cung cấp đào tạo cho nhân viên của DOL về đạo đức khi phiên dịch, cùng các chính sách và quy trình tiếp cận ngôn ngữ chọn lọc khác, bao gồm các phương pháp hay nhất khi làm việc với khách hàng có LEP được cung cấp ngôn ngữ và các lợi ích khác có thể ảnh hưởng đến sự tham gia;³⁶

³³ COLA sẽ phối hợp với các cơ quan để thúc đẩy thực hiện các phương pháp tốt nhất để dịch nội dung số. Công tác này bao gồm việc chuyển đổi từ các công cụ dịch máy và sử dụng các nhà ngôn ngữ học có trình độ để dịch các trang web và nội dung khác. Nếu cần dịch máy, COLA sẽ phối hợp với các cơ quan để đảm bảo rằng nội dung được một nhà ngôn ngữ học có trình độ xem xét, chỉnh sửa.

³⁴ Ví dụ, Hướng dẫn tiếp cận ngôn ngữ trên toàn Bộ để sử dụng dịch máy thích hợp.

³⁵ Mặc dù COLA sẽ hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ phiên dịch nhưng các cơ quan vẫn phải tiếp tục đánh giá nhân sự của họ và các nhu cầu khác để đảm bảo rằng hỗ trợ trực tiếp, kịp thời để các cơ quan có thể tác động đến nhiệm vụ của họ một cách hiệu quả. COLA có thể bổ sung hoặc cung cấp các nhu cầu phiên dịch tạm thời, hiểu rằng thông dịch viên hiệu quả thường cần phải nhận thức được các thủ tục của cơ quan, thuật ngữ, v.v. để tạo thuận lợi cho việc giao tiếp.

³⁶ Ví dụ, tình trạng nhập cư, ủy quyền làm việc, chuẩn mực văn hóa và các yếu tố kinh tế xã hội.

- Phát triển và đào tạo nhân viên DOL về các chủ đề khác, chẳng hạn như xác định nhu cầu ngôn ngữ của một cá nhân có LEP; làm việc trực tiếp hoặc qua điện thoại với phiên dịch viên;

yêu cầu tài liệu dịch; tiếp cận và cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thông qua nhân viên đa ngôn ngữ, biên dịch viên và phiên dịch viên nội bộ hoặc nhân viên hợp đồng; nhiệm vụ trách nhiệm chuyên môn đối với các cá nhân LEP; đạo đức khi phiên dịch; theo dõi việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ; và lời khuyên về việc hỗ trợ hiệu quả cho các cá nhân LEP.
- Phối hợp với Văn Phòng Công Vụ (Office of Public Affairs, OPA) để định kỳ đánh giá và giám sát nội dung số được dịch ra nhằm cải thiện khả năng tiếp cận phù hợp cho những đối tượng có LEP, bao gồm việc thường xuyên cùng với các cơ quan xác định tài liệu quan trọng nào cần được dịch và dịch sang ngôn ngữ nào trên trang web của DOL;
- Phối hợp với các cơ quan để đánh giá và đảm bảo rằng tài liệu được dịch trên các trang web cụ thể của cơ quan họ được điều chỉnh cho phù hợp với các cộng đồng bị yếu thế tương tác với cơ quan tương ứng của họ;
 - Trong trường hợp các cơ quan của DOL sử dụng các hệ thống để chấp nhận đơn đăng ký hoặc yêu cầu tham gia, COLA, nếu phù hợp/khả thi, sẽ hỗ trợ phát triển và duy trì các hệ thống để tiếp cận (năng động) của các cơ quan.
- Phối hợp với Văn Phòng Giám Đốc Thông Tin (Office of the Chief Information Officer, OCIO) để thực hiện các thay đổi đối với các trang web của cơ quan và đảm bảo tuân theo các tiêu chuẩn Trải Nghiệm Người Dùng phù hợp;

- Đánh giá hiệu quả của các nỗ lực (ví dụ, giám sát nhân khẩu học, đặc biệt là phát triển/xuất hiện các nhóm ngôn ngữ mới tương tác với các chương trình DOL; mô hình di cư địa lý/khu vực; và những thay đổi trong công nghệ/hệ thống phân phối ảnh hưởng đến việc giao tiếp và tiếp cận hiệu quả);
- Phát triển công cụ hoặc kế hoạch để đánh giá hiệu quả của các dịch vụ cho các cá nhân có LEP và kết quả của các chương trình DOL đối với các cộng đồng bị yếu thế;
- Giám sát/điều phối các hoạt động tiếp cận cộng đồng cho các cá nhân có LEP và các tổ chức dựa trên cộng đồng, bao gồm thông báo và hướng dẫn nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ từ Bộ và thông tin về các chương trình và dịch vụ có sẵn. Thông tin có thể được cung cấp thông qua các sự kiện trực tiếp như cuộc họp ở tòa thị chính hoặc thông qua các nguồn thông tin dạng in ấn hoặc trực tuyến, hoặc thông qua các phương tiện thích hợp như đài phát thanh;
- Tham gia với Trung Tâm Liên Hệ Quốc Gia DOL để đảm bảo cung cấp đầy đủ các dịch vụ phiên dịch và truyền bá thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ này cho nhân viên DOL và công chúng;³⁷
- Hỗ trợ tạo ra các công cụ như bảng chú giải thuật ngữ và thông báo Babel, có thể hỗ trợ cơ quan cung cấp dịch vụ cho các cá nhân có LEP; và
- Tiếp nhận đơn khiếu nại và tạo điều kiện giải quyết đơn khiếu nại.

Với nhận thức rằng các nỗ lực dịch thuật toàn diện đòi hỏi các giai đoạn lập kế hoạch, thực hiện và triển khai có thể gây phân vân, trong những năm tới, CRC sẽ cần tiếp tục tìm kiếm nguồn tài trợ bổ sung cho COLA để hỗ trợ đầy đủ nhu cầu tiếp cận/hỗ trợ ngôn ngữ của Bộ.

³⁷ Trung Tâm Liên Hệ Quốc Gia sẽ tiếp tục tài trợ đáp ứng nhu cầu phiên dịch của mình.

Hành Động của Cơ Quan và Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Để thúc đẩy những nỗ lực hiện có của các cơ quan nhằm cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho những người lao động có LEP bị yếu thế, ban lãnh đạo DOL đã chỉ đạo các cơ quan thực hiện một số hành động nhất định trong Năm Tài Chính 2023 (xem danh sách bên dưới). Những hành động này là chìa khóa để giải quyết các rào cản mà những người lao động bị yếu thế nhất phải đối mặt; xây dựng quan hệ đối tác; và ghi chép tác động từ công việc của các cơ quan. Hiểu được nhu cầu ngôn ngữ và cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho những người lao động bị yếu thế nhất và chịu thiệt thòi nhất là một cách thức quan trọng để các cơ quan nhắm mục tiêu vào các nguồn lực hạn chế. CRC đã hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan của DOL để giúp họ thực hiện được các hành động cần thiết thông qua Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DOL mới được thành lập.³⁸

Các kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ được thực hiện thuận lợi thông qua các Kế Hoạch Quản Lý của Cơ Quan (Agency Management Plan, AMP). AMP là các tài liệu lập kế hoạch thực hiện, thông qua đó các cơ quan đặt ra các biện pháp và cột mốc để đáp ứng các chức năng quan trọng và các trách nhiệm khác do ban lãnh đạo Bộ xác định. Một số biện pháp và cột mốc nhất định được Văn Phòng Thư Ký (Office of the Secretary, OSEC) xác định, bao gồm Văn Phòng Giám Đốc Phụ Trách Công Bằng và Tính Đa Dạng, để đảm bảo rằng tất cả các cơ quan đều thúc đẩy các mục tiêu chung. Đây là trường hợp đối với các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ sau đây, áp dụng cho tất cả các cơ quan của DOL, trong số các hoạt động khác liên quan đến tính công bằng. Các cơ quan chịu trách nhiệm về kết quả và việc hoàn thành kịp thời các hoạt động và phải báo cáo tình hình tuân thủ của họ cho Văn Phòng Thư Ký (OSEC). Các biện pháp và cột mốc AMP cũng gắn liền với các quyết định về ngân sách và kế

³⁸ Vui lòng xem phần Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ bên dưới.

hoạch hiệu suất cá nhân. Trung Tâm Quản Lý Hiệu Suất của Bộ tiếp tục giám sát việc các cơ quan thực hiện nỗ lực.

Trong các AMP của Năm Tài Chính 2023, các cơ quan được giao nhiệm vụ sau:

- **Xác Định Các Nhóm Ngôn Ngữ của Các Cộng Đồng Không Nhận Được Sự Quan Tâm Đầy Đủ.**
 - Bằng việc sử dụng dữ liệu và bằng chứng, các cơ quan của DOL sẽ xác định các nhóm ngôn ngữ quan trọng đủ điều kiện được phục vụ bởi các văn phòng liên quan (quốc gia, khu vực, quận/huyện) liên quan đến phạm vi/nhiệm vụ của cơ quan, bao gồm tập trung vào những người lao động bị yếu thế nhất.
 - Xác định các nhóm ngôn ngữ đủ điều kiện được phục vụ bởi các cơ quan (ví dụ, người lao động có LEP, đặc biệt là những người yếu thế nhất) nên bao gồm đánh giá các khu vực địa phương trên toàn quốc và/hoặc xu hướng cũng như thay đổi về nhân khẩu học/hoàn cảnh kinh tế.
- **Xác Định Các Tài Liệu và Thông Tin Quan Trọng cho Người Lao Động.**
 - Các cơ quan của DOL sẽ xác định các tài liệu/thông tin quan trọng, bao gồm cả những tài liệu/thông tin trên web, trong (các) chương trình của họ phải được cung cấp bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh và nếu chưa được dịch thì cần được dịch sang (các) ngôn ngữ liên quan. Mỗi cơ quan phải bao gồm các thông tin sau đây về nội dung số đa ngôn ngữ như một yếu tố thiết yếu trong LAP của cơ quan.

- Các cơ quan phải thực hiện các bước hành động hợp lý để cung cấp cho các cá nhân có LEP quyền truy cập phù hợp vào nội dung số quan trọng của cơ quan. Điều này có thể bao gồm, ví dụ:
 - Thẩm quyền và nhiệm vụ của cơ quan.
 - Thông tin liên hệ, bao gồm cả cách giao tiếp với thành phần.
 - Cách nộp đơn khiếu nại (bao gồm các biểu mẫu và hướng dẫn điền vào các biểu mẫu đó).
 - Thông cáo báo chí và thông báo quan trọng tác động đến cộng đồng có LEP.
- Ngoài ra, các tài liệu quan trọng dành cho công chúng hoặc đối tượng rộng rãi có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Tiếp cận cộng đồng hoặc tài liệu giáo dục;
 - Đơn khiếu nại hoặc đơn đăng ký (bao gồm bất kỳ hướng dẫn cần thiết nào);
 - Biểu mẫu hoặc tài liệu bằng văn bản liên quan đến quyền cá nhân;
 - Thông báo về tiếp cận cộng đồng hoặc các cuộc họp hoặc khóa đào tạo cộng đồng; và
 - Thông báo liên quan đến tình trạng phục vụ các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ do cơ quan cung cấp miễn phí cho các cá nhân có LEP, nếu có.
- Các cơ quan nên tập trung nỗ lực từ quan điểm của những người lao động bị yếu thế nhất mà họ phục vụ.

- Các tài liệu hoặc thông tin quan trọng phải được dịch ra khi số lượng hoặc tỷ lệ phần trăm nhóm đối tượng đáng kể đủ điều kiện để được phục vụ, hoặc có khả năng chịu ảnh hưởng trực tiếp từ chương trình/hoạt động, cần dịch vụ hoặc thông tin bằng ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh để giao tiếp hiệu quả. Đây là nghĩa vụ khắt định, có nghĩa là phải được lên kế hoạch, thay vì chờ đợi cho đến khi phát sinh nhu cầu cá nhân.
- **Bắt Đầu Dịch Các Tài Liệu và Thông Tin Quan Trọng.**
 - Các cơ quan của DOL sẽ bắt đầu dịch các tài liệu và thông tin quan trọng sang các ngôn ngữ dựa trên nhu cầu của những người lao động bị yếu thế.
- **Chiến Lược Tiếp Cận và Tham Gia.**
 - Các cơ quan của DOL sẽ xây dựng các chiến lược tiếp cận và tham gia, nêu rõ các phương tiện khác nhau mà từng cơ quan tương tác và phục vụ người lao động có LEP.³⁹ Ở mức tối thiểu, các chiến lược Tiếp Cận và Tham Gia sẽ:
 - Xác định nhu cầu ngôn ngữ của các cá nhân có LEP mà cơ quan gặp phải;
 - Bao Gồm/Nêu Rõ Quy Trình Vận Hành Tiêu Chuẩn (SOP) và Thủ Tục Nhân Viên
 - Ví dụ, dành cho nhân viên khi yêu cầu/bảo đảm dịch vụ dịch thuật và phiên dịch; dành cho nhân viên song ngữ/đa ngôn ngữ chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ ngôn ngữ; dành cho nhân viên khi giao tiếp với các cá nhân có LEP⁴⁰;

³⁹ Điều này bao gồm các điểm tiếp xúc khác nhau ở nơi cơ quan tương tác hoặc phục vụ người lao động (ví dụ, qua điện thoại; trực tiếp; trong khi tiến hành điều tra; tiếp cận và giáo dục; yêu cầu qua điện thoại/đường dây nóng; khi người lao động báo cáo vi phạm; các cuộc họp tiếp nhận ý kiến; phỏng vấn; hoặc các cuộc họp khác).

⁴⁰ thông qua thông tin liên lạc theo thời gian thực hoặc thư từ bằng văn bản.

- Nói chi tiết về cách thức cơ quan theo dõi các tương tác và dịch vụ được cung cấp cho các cá nhân có LEP;
 - Nói rõ khóa đào tạo sẽ được cung cấp cho nhân viên về SOP tiếp cận ngôn ngữ và tương tác với khách hàng; và
 - Xác định/Chỉ định các POC của cơ quan chịu trách nhiệm đảm bảo rằng các chiến lược tiếp cận và tham gia được thực hiện, theo dõi và duy trì.
- Mỗi cơ quan cũng sẽ mô tả cách thức họ sẽ tiến hành tiếp cận và tham gia với các cá nhân và các tổ chức dựa trên cộng đồng và các tổ chức khác cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí như một phương tiện để xây dựng năng lực bổ sung nhằm phục vụ những người lao động có LEP bị yếu thế.
- Tài nguyên.
 - Sau khi xác định các nhóm ngôn ngữ quan trọng hướng đến những người lao động bị yếu thế nhất, các cơ quan của DOL sẽ xác định các nguồn lực và nhu cầu của nhân viên song ngữ/đa ngôn ngữ và xem xét cách thức nhân viên được đánh giá về khả năng ngôn ngữ.
 - Các cơ quan cũng sẽ xác định xem nhân viên song ngữ/đa ngôn ngữ có thể hỗ trợ trên toàn cơ quan hay không và cách thức thực hiện mà vẫn đảm bảo phân phối công việc công bằng. Quá trình này sẽ bao gồm:
 - Đánh giá các thông tin mô tả chức vụ.
 - Xác định hình thức hỗ trợ, chẳng hạn như đường dây hỗ trợ ngôn ngữ qua điện thoại hoặc dựa trên web hoặc dịch vụ dịch thuật và phiên dịch hợp đồng sẽ được sử dụng.

- Đánh Giá Các Thông Tin Mô Tả Chức Vụ
 - Các cơ quan, dưới sự hướng dẫn của Văn Phòng Nhân Sự (Office of Human Resources, OHR), sẽ tiếp tục xem xét Thông Tin Mô Tả Chức Vụ (Position Description, PD) để xác định thời điểm nên tuyển dụng ứng viên có kỹ năng song ngữ.

Để chứng minh thêm cam kết của Bộ đối với việc tiếp cận ngôn ngữ, CRC cũng đã thực hiện các hành động dưới đây trong Năm Tài Chính 2023:

- Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
 - CRC đã sửa đổi Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DOL (để tăng cường các tiêu chuẩn trên toàn Bộ nhằm đảm bảo tiếp cận công bằng cho những người lao động có trình độ Tiếng Anh hạn chế). Trong phạm vi sửa đổi, CRC đã hỗ trợ kỹ thuật và đào tạo các cơ quan DOL có thể phục vụ hoặc tham gia với các cá nhân có LEP trong việc xây dựng các phần Kế Hoạch dành riêng cho cơ quan.
- Khảo Sát Tiếp Cận Ngôn Ngữ (có thể tìm thêm thông tin trong **Phạm Vi của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ**)
 - CRC đã phát triển và đưa ra Khảo Sát Tiếp Cận Ngôn Ngữ và cung cấp kết quả của phân tích Khảo Sát Tiếp Cận Ngôn Ngữ cho các cơ quan để hỗ trợ họ phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan họ. Cuộc khảo sát cung cấp cơ sở cần thiết để hiểu rõ hơn về nhu cầu ngôn ngữ trong Bộ.
- Dịch Vụ Dịch Thuật và Phiên Dịch

- CRC, phối hợp với Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ, đã thiết lập các ngưỡng/biện pháp kiểm soát chất lượng dịch vụ dịch thuật và phiên dịch.
- Chính Sách của DOL về Tiếp Cận Ngôn Ngữ
 - CRC đã soạn thảo chính sách và hướng dẫn tiếp cận ngôn ngữ. Chính sách này sẽ bao gồm các tiêu chuẩn cơ bản và hướng dẫn về tiếp cận ngôn ngữ trên toàn Bộ, nhằm đảm bảo rằng các nghĩa vụ tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan được đáp ứng.

Trong Năm Tài Chính 2024, các cơ quan phải đưa các hoạt động sau vào AMP của họ để chứng minh thêm những nỗ lực của họ trong việc giải quyết các rào cản khó khăn nhất mà những người lao động bị yếu thế nhất phải đối mặt.

- Tiếp tục xem xét và cập nhật các thông tin mô tả chức vụ hiện tại để xác định nhu cầu mở rộng các yêu cầu song ngữ nhằm tiếp cận và tham gia với các cộng đồng không nhận được sự quan tâm đầy đủ. Khi các chức vụ yêu cầu song ngữ bổ sung được xác định để tạo điều kiện cho các cơ quan thực hiện kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ của họ, các cơ quan sẽ hợp tác với Văn Phòng Nhân Sự để cập nhật thông tin mô tả chức vụ cần thiết để tuyển dụng nhân viên song ngữ cũng như xác định nhóm ứng viên để tuyển dụng vào các vị trí.
 - Ứng viên và nhân viên sẽ được bên thứ ba đánh giá⁴¹ về khả năng ngôn ngữ để đảm bảo họ có đủ điều kiện thích hợp để phục vụ với tư cách là biên dịch viên và/hoặc phiên dịch viên.

⁴¹ Sử dụng bài kiểm tra và quy trình đánh giá tiêu chuẩn hóa để xác định xem ứng viên và nhân viên có các kỹ năng cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ dịch thuật và/hoặc phiên dịch chính thức hay không.

- Đối với những cơ quan có hoặc có thể phục vụ hoặc tham gia với các cá nhân có LEP trong (các) nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ: phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan (và khuôn khổ cần thiết để triển khai Kế Hoạch) với các quy trình hoạt động tiêu chuẩn cần thiết (SOP), bao gồm yêu cầu giám sát, đào tạo và thực hiện, cùng các mốc quan trọng đối với các hoạt động chính (xem thêm phần Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Dành Riêng Cho Cơ Quan bên dưới).
 - Tạo quy trình hoạt động tiêu chuẩn để thường xuyên đánh giá nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ và sự thay đổi nhóm đối tượng tiềm năng theo thời gian.
 - Thiết lập hệ thống theo dõi số lượng cá nhân tìm kiếm dịch vụ ngôn ngữ và các loại dịch vụ được cung cấp.
- Hoàn thành dịch thuật các tài liệu quan trọng được xác định. Ngoài việc đảm bảo dịch các tài liệu/thông tin quan trọng thành các nhóm ngôn ngữ quan trọng, các cơ quan cũng sẽ chịu trách nhiệm đảm bảo việc đánh giá chất lượng và xuất bản/phân phối có thể trùng nhau, ít nhất là một phần, với chiến lược tiếp cận và tham gia.
 - Tạo quy trình hoạt động tiêu chuẩn để thúc đẩy nhu cầu liên tục và kéo dài để xác định các tài liệu/thông tin quan trọng mới và cung cấp bản dịch kịp thời cho các tài liệu/thông tin quan trọng sang ngôn ngữ được sử dụng bởi các nhóm ngôn ngữ quan trọng.
- Thực hiện chiến lược tiếp cận và tham gia, bao gồm thực hiện đánh giá giữa năm, nêu rõ các phương tiện khác nhau mà cơ quan sử dụng để tương tác và phục vụ người lao động có LEP và các hành động được thực hiện để giao tiếp/truyền bá tình trạng sẵn có của các dịch vụ bằng các ngôn ngữ thích hợp khác ngoài Tiếng Anh.

CRC/COLA cũng sẽ cam kết hoàn thành các hành động sau trong Năm Tài Chính 2024:

- Tạo mẫu hoặc khung chương trình bao gồm các chính sách tiếp cận ngôn ngữ cơ bản để hỗ trợ các cơ quan xây dựng Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan trong năm tài chính 2024.
- Xây dựng quy trình để các cơ quan yêu cầu dịch vụ dịch thuật và phiên dịch thông qua các đơn yêu cầu được thiết lập theo Hợp Đồng Nguyên Tắc Mua Hàng.
- Phát triển và cung cấp các khóa đào tạo hỗ trợ kỹ thuật hàng quý cho các Đầu Mối Liên Lạc Phụ Trách Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Các khóa đào tạo có thể bao gồm các chủ đề liên quan đến: Thực hiện thông báo Babel; các phương pháp hay nhất để sử dụng nhân viên có khả năng ngôn ngữ; và các phương pháp hay nhất khi tạo SOP cho nhân viên cung cấp dịch vụ ngôn ngữ.
- Phát triển các chỉ số hiệu suất mới để đánh giá hiệu suất chương trình vì liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ Dành Riêng Cho Cơ Quan

Trong Năm Tài Chính 2024, các cơ quan của DOL⁴² sẽ được yêu cầu phát triển các LAP dành riêng cho cơ quan (và khung chương trình cần thiết để vận hành các LAP). Các LAP dành riêng cho cơ quan sẽ xây dựng thông tin, phân tích và mục tiêu trong các phần trong LAP của Bộ dành riêng cho cơ quan và sẽ cung cấp các SOP chi tiết và cần thiết hơn bao gồm các yêu cầu giám sát, đào tạo và thực hiện, cũng như các mốc quan trọng và ngày đến hạn liên quan của các hoạt động chính. Để đảm bảo cá nhân có LEP có quyền tiếp cận phù hợp, LAP cũng sẽ nêu rõ ràng các bước tiếp cận/hành động mà các cơ quan đang thực hiện hoặc sẽ

⁴² Có hoặc có thể phục vụ hoặc tham gia với các cá nhân có LEP trong (các) nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của họ.

thực hiện để giải quyết các lỗ hổng đã xác định và đáp ứng các hoạt động được xác định trong LAP của Bộ, đồng thời nêu rõ các kế hoạch thực hiện chiến lược tiếp cận và tham gia dành riêng cho cơ quan. Các cơ quan cũng sẽ nêu rõ trách nhiệm của nhân viên của họ, đặc biệt là những người có khả năng tương tác với công chúng cao nhất và sẽ xác định ai trong cơ quan họ sẽ chịu trách nhiệm quản lý, thực hiện và sửa đổi LAP.

Để hỗ trợ các cơ quan phát triển LAP dành riêng cho cơ quan của họ, CRC/COLA sẽ phát triển một khung chương trình⁴³ nêu rõ các yêu cầu tối thiểu⁴⁴ về những kế hoạch nên bao gồm, chẳng hạn như quy trình cụ thể của cơ quan để có được dịch vụ dịch thuật và phiên dịch; xác định dữ liệu sẽ được thu thập và cách thức quản lý dữ liệu đó; và thông tin liên hệ cho nhân viên cơ quan có khả năng ngôn ngữ và đầu mối liên hệ.

Sổ Tay Bộ Lao Động (Department of Labor Manual Series, DLMS) Chương Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Vào Năm Tài Chính 2023, CRC đã soạn thảo chính sách và hướng dẫn tiếp cận ngôn ngữ cho chương DLMS mới về Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Chương này đã bao gồm các tiêu chuẩn và hướng dẫn cơ bản về tiếp cận ngôn ngữ trên toàn Bộ, nhằm đảm bảo rằng các nghĩa vụ tiếp cận ngôn ngữ của các cơ quan được đáp ứng. Sau khi hoàn thành chương, liên kết đến chương sẽ được đưa vào bản cập nhật trong tương lai của Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Bộ này. Chương này cũng sẽ được đăng tải trên⁴⁵ trang Thông tin nội bộ của Bộ và được phổ biến rộng rãi cho nhân viên sau khi được phát hành.

⁴³ Điều đó sẽ cho phép các cơ quan áp dụng thành phần khi họ thấy phù hợp để đáp ứng tốt nhất các nhu cầu và nhân khẩu học riêng của từng cơ quan.

⁴⁴ Các cơ quan có thể sử dụng công cụ này: [Công Cụ Lập Kế Hoạch và Đánh Giá Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ cho Các Chương Trình Được Liên Bang Thực Hiện và Hỗ Trợ \(lep.gov\)](#).

⁴⁵ LaborNet.

Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ

CRC cũng điều phối và chỉ đạo Nhóm Công Tác về Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DOL. Nhóm công tác này hiện có 41 thành viên từ 26 cơ quan khác nhau thuộc DOL. Nhóm tổ chức họp hàng tháng để giám sát các hoạt động tiếp cận và thực thi LEP, đồng thời làm việc để phát triển các chính sách và thủ tục trên toàn Bộ để tăng cường nỗ lực LEP của DOL. Trong các cuộc họp hàng tháng, các đại diện của cơ quan báo cáo về tiến độ của các cơ quan trong quá trình thực hiện hướng tới mục tiêu LEP và hiệu quả của các chính sách và thủ tục được mô tả trong Kế Hoạch này. Các cuộc họp hàng tháng là thời gian để các đầu mối liên hệ tiếp cận ngôn ngữ đặt câu hỏi và nhận câu trả lời cho các câu hỏi về yêu cầu tiếp cận ngôn ngữ. CRC cũng tận dụng các cuộc họp hàng tháng để cung cấp đào tạo về các chủ đề và quy trình liên quan đến tiếp cận ngôn ngữ. Nếu phát sinh câu hỏi bên ngoài các cuộc họp của Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ, các đầu mối liên lạc được hướng dẫn liên hệ trực tiếp với CRC/COLA để được hỗ trợ.

Các Phương Tiện Toàn Doanh Nghiệp của DOL Hỗ Trợ Cung Cấp Các Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Dịch Thuật, Phiên Dịch và Phiên Âm

Theo sáng kiến quản lý danh mục của Chính Quyền Liên Bang, DOL đang sử dụng nhiều phương tiện hơn theo hợp đồng ký kết trên toàn doanh nghiệp. Các phương tiện toàn doanh nghiệp, chẳng hạn như Thỏa Thuận Đặt Hàng Toàn Doanh Nghiệp (Enterprise-wide Ordering Agreement, EOA), Hợp Đồng Nguyên Tắc Mua Hàng (Blanket Purchase Agreement, BPA) và hợp đồng Giao Hàng/Số Lượng Không Xác Định (Indefinite Delivery/Indefinite Quantity, IDIQ), được cung cấp cho Nhân Viên Phụ Trách Hợp Đồng của

DOL để đặt hàng. Hai trong số các phương tiện hợp đồng toàn doanh nghiệp của Bộ:⁴⁶ i) Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Chuyên Nghiệp; và ii) Dịch Vụ Dịch Thuật, Phiên Dịch và Phiên Âm trực tiếp hỗ trợ Bộ cải thiện khả năng tiếp cận các chương trình và hoạt động do DOL thực hiện cho các cá nhân có LEP.

IDIQ toàn doanh nghiệp phục vụ các Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ Chuyên Nghiệp⁴⁷

Các cơ quan của DOL có thể đặt hàng dựa trên IDIQ cho các dịch vụ sau:

- Hỗ trợ kỹ thuật cho nhân viên cơ quan chịu trách nhiệm:
 - hoàn thành đánh giá/khảo sát LEP dành riêng cho cơ quan họ, bao gồm cả nghiên cứu nhân khẩu học
 - phát triển các Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan họ
 - thực hiện các kế hoạch LEP dành riêng cho cơ quan họ
- Hỗ trợ tạo ra các công cụ có thể hỗ trợ cơ quan cung cấp dịch vụ cho các cá nhân LEP;
- Phát triển các kế hoạch và tạo điều kiện tiếp cận và tham gia với các tổ chức dựa trên cộng đồng và khách hàng có LEP;
- Xây dựng và đào tạo nhân viên DOL về các chính sách và quy trình tiếp cận ngôn ngữ;

⁴⁶ Các cơ quan đó có thể đặt hàng dựa trên những phương tiện này.

⁴⁷ Quy trình đặt hàng được đăng tải trên trang Thông tin nội bộ của DOL.

- Bổ sung đánh giá và hỗ trợ DEIA/Tính Công Bằng bắt nguồn từ việc thực hiện các Lệnh Hành Pháp liên quan;
- Hỗ trợ:
 - phát triển các trang web
 - soạn thảo các chính sách về tiếp cận ngôn ngữ
 - xem xét các đơn khiếu nại hoặc phản hồi khác về việc tiếp cận ngôn ngữ
 - soạn thảo các câu hỏi khảo sát (để đánh giá định kỳ)
- Phát triển SOP, tài liệu một trang, bảng trợ giúp, bảng chú giải, thông báo, “Tôi nói thế”, áp phích, v.v. về các chính sách và quy trình tiếp cận ngôn ngữ.

Hợp Đồng Nguyên Tắc Mua Hàng liên quan đến Dịch Vụ Dịch Thuật, Phiên Dịch và Phiên Âm Toàn Doanh Nghiệp⁴⁸

Duy trì khả năng liên lạc bền vững với người lao động bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ là điều cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ của Bộ là bảo vệ người lao động và thực thi pháp luật. Để đảm bảo Bộ được trang bị đầy đủ để hỗ trợ các cá nhân có LEP tương tác với cơ quan và các tài liệu tiếp cận và đào tạo được cung cấp bằng các ngôn ngữ phù hợp khác ngoài Tiếng Anh, Bộ đã thiết lập BPA cho các dịch vụ dịch thuật/phiên dịch ngôn ngữ, nhắn tin âm thanh và dịch vụ dịch thuật/phiên dịch ngôn ngữ 24 giờ. Trong khuôn khổ Kế Hoạch, DOL cũng phải đảm bảo rằng các tài liệu và thông tin quan trọng được dịch sang ngôn ngữ không phải Tiếng Anh của mỗi nhóm LEP thường xuyên gặp, đủ điều kiện được phục vụ hoặc có khả năng chịu ảnh hưởng bởi các chương trình, dịch vụ hoặc hoạt động của DOL.

⁴⁸ Quy trình đặt hàng được đăng tải trên trang Thông tin nội bộ của DOL.

Các dịch vụ được cung cấp theo nhu cầu trên toàn bộ năm mươi Tiểu Bang, Đặc Khu Columbia và các lãnh thổ Hoa Kỳ bao gồm, nhưng không giới hạn ở Khối Thịnh Vượng Chung Puerto Rico, Quần Đảo Virgin và Guam. BPA toàn doanh nghiệp này dành cho tất cả các thành phần cơ quan thuộc DOL.

Chất Lượng Dịch Thuật và Phiên Dịch

BPA của DOL về các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch bao gồm các biện pháp kiểm soát chất lượng. Nhà thầu đã phát triển và thực hiện Kế Hoạch Kiểm Soát Chất Lượng (Quality Control Plan, QCP). Đây là quy trình xác định, ngăn ngừa và đảm bảo không tái diễn dịch vụ bị lỗi. Chương trình kiểm soát chất lượng của nhà thầu là công cụ để nhà thầu đảm bảo rằng công việc được thực hiện tuân thủ các yêu cầu của BPA. Tối thiểu, QCP đề cập đến:

- thời gian hoàn thành dự kiến các sản phẩm được phân phối dựa trên số lượng từ và số bước thực hiện trong bản dịch dựa trên chủ đề chính (ví dụ, dịch thuật, hiệu đính và kiểm soát chất lượng);
- kế hoạch xác định và khắc phục những thiếu sót về chất lượng dịch vụ của nhà thầu trước khi hoạt động nhiệm vụ xảy ra và/hoặc Chính Phủ chỉ ra những thiếu sót;
- cách thức giải quyết những thiếu sót trong dịch vụ, bao gồm xác định nhân viên sẽ chịu trách nhiệm sửa đổi và phác thảo quy trình chung để sửa lỗi nhằm đảm bảo chúng sẽ không tái diễn trong các dự án ở tương lai;
- quy trình lập hồ sơ và phản hồi đơn đặt hàng; và
- cách thức nhà thầu sẽ hướng đến hiệu suất của nhân viên.

Ngoài ra, DOL còn bao gồm các mục tiêu hoạt động trong BPA, tập trung vào việc đảm bảo chất lượng dịch vụ dịch thuật/phiên dịch do nhà thầu cung cấp:

Mục Tiêu Hiệu Suất	Tiêu Chuẩn	Ngưỡng Hiệu Suất (Đây là tỷ lệ lỗi tối đa)	Phương Pháp Giám Sát
Chất Lượng Dịch Thuật	Nhà Thầu sẽ đảm bảo rằng bản dịch không có lỗi và bản dịch được viết theo hướng dẫn ngôn ngữ đơn giản của Liên Bang.	98% tổng số nhiệm vụ đã hoàn thành	Hiệu suất kém sẽ được ghi lại trong Hệ Thống Báo Cáo Đánh Giá Hiệu Suất Nhà Thầu (Contractor Performance Assessment Reporting System, CPARS)
Trình Độ Dịch Giả	Nhà Thầu sẽ đảm bảo rằng các dịch giả có trình độ và có các chứng chỉ cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ. DOL có thể yêu cầu xác minh thư giới thiệu của người dịch bất cứ lúc nào.	100% tổng số nhiệm vụ	Hiệu suất kém sẽ được ghi lại trong CPARS
Sửa Đổi Bản Dịch	Nếu DOL xác định bất kỳ lỗi nào trong bản dịch, Nhà Thầu sẽ sửa đổi bản dịch miễn phí, trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được thông báo của DOL.	100% cho mỗi nhiệm vụ có lỗi	Hiệu suất kém sẽ được ghi lại trong CPARS

Mục Tiêu Hiệu Suất	Tiêu Chuẩn	Ngưỡng Hiệu Suất (Đây là tỷ lệ lỗi tối đa)	Phương Pháp Giám Sát
Trình Độ Thông Dịch Viên	Nhà Thầu sẽ đảm bảo rằng các thông dịch viên có trình độ và có các chứng chỉ cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ. DOL có thể yêu cầu xác minh thư giới thiệu của thông dịch viên bất cứ lúc nào.	100% tổng số nhiệm vụ	Hiệu suất kém sẽ được ghi lại trong CPARS
Quy Tắc Đạo Đức và Trách Nhiệm Nghề Phiên Dịch	Thông dịch viên sẽ tuân theo Quy Tắc Đạo Đức và Trách Nhiệm theo ⁴⁹ yêu cầu của DOL đối với tất cả các nhiệm vụ phiên dịch được yêu cầu.	100% tổng số nhiệm vụ	Hiệu suất kém sẽ được ghi lại trong CPARS

DOL có thể tiến hành lấy mẫu ngẫu nhiên hoặc giám sát định kỳ bất kỳ sản phẩm nào do nhà thầu cung cấp để đảm bảo tính chính xác về ngôn ngữ. Điều này có thể được các cơ quan của DOL thực hiện trên cơ sở cần thiết thông qua các phương tiện chấp nhận được có thể bao gồm việc dựa vào nhân viên song ngữ/đa ngôn ngữ có khả năng ngôn ngữ trong ngôn ngữ mục tiêu.

⁴⁹ Nhà Thầu sẽ thiết lập hướng dẫn, ở mức tối thiểu, đảm bảo tính chính xác, công bằng và bảo mật, giới hạn hành nghề, giao thức và thái độ.

Cách Tiếp Cận để Phát Triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Trong các phần dưới đây, các cơ quan của DOL đã xác định những lỗ hổng trong các dịch vụ ngôn ngữ hiện tại và nêu rõ các cách tiếp cận để giải quyết từng khoảng trống. CRC sẽ hỗ trợ mỗi cơ quan cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ và sẽ theo dõi tiến độ thực hiện của từng cơ quan để đảm bảo các mục tiêu đã nêu được thực hiện một cách hiệu quả.⁵⁰ Ngoài ra, mỗi cơ quan đã chỉ định một (các) đầu mối liên lạc tiếp cận ngôn ngữ cho Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DOL, họ sẽ chịu trách nhiệm điều phối các nỗ lực cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ của cơ quan.

Giám Sát & Đánh Giá/Sửa Đổi Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ DOL

CRC sẽ xem xét Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ DOL hiện tại ba năm một lần kể từ ngày xuất bản. Nếu cần sửa đổi, CRC sẽ sửa đổi LAP. Ngoài ra, CRC sẽ giám sát các mục tiêu và kết quả được nêu ra bởi mỗi cơ quan để đảm bảo rằng các kế hoạch/chính trị/thủ tục được cập nhật và thực hiện một cách kịp thời và chính xác.

Công Bố Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Bộ Lao Động sẽ được cung cấp cho công chúng thông qua các Liên Kết Nhanh có trên trang chủ của DOL.⁵¹ Kế Hoạch này cũng sẽ được đăng tải trên trang chủ của CRC⁵² và CRC sẽ lưu trữ Kế Hoạch Cải Thiện Khả Năng Tiếp Cận Dịch Vụ cho Những Người có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế.⁵³

⁵⁰ Via COLA.

⁵¹ www.dol.gov.

⁵² [Trang Trung Tâm Dân Quyền OASAM](#).

⁵³ Được thực hiện vào tháng 7 năm 2011.

Thủ Tục Khiếu Nại và Phản Hồi

Khách hàng có LEP muốn cung cấp phản hồi về Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của DOL có thể gửi phản hồi cho CRC theo địa chỉ email sau: LanguageAssistance@dol.gov hoặc bằng cách gọi 202-693-6500. Khách hàng bị điếc, khiếm thính hoặc bị khuyết tật nói có thể quay số 7-1-1 để tiếp cận các dịch vụ chuyển tiếp viễn thông. Những khách hàng có LEP bị khuyết tật phải được tạo điều kiện hợp lý, cung cấp thông tin liên lạc hiệu quả và các công nghệ để tiếp cận theo Mục 501, 504 và 508 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng. (Khách hàng cũng có thể tương tác với Trung Tâm Liên Hệ Quốc Gia, họ sẽ chuyển mọi câu hỏi, ý kiến hoặc mối quan ngại của khách hàng đến CRC/COLA). CRC sẽ xem xét phản hồi của khách hàng và liên lạc với cơ quan liên quan trong vòng bảy ngày theo lịch. DOL có thể đăng tải thông tin liên hệ cụ thể của cơ quan trên một trang web được phát triển cho COLA trong tương lai và sẽ phổ biến thông tin đó. Sau đó, cơ quan này sẽ phối hợp với CRC để cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ đầy đủ và kịp thời cho khách hàng có LEP. Ngoài ra, CRC/COLA sẽ tạo phương tiện để xem xét, đánh giá các bài học kinh nghiệm rút ra từ các chiến lược tiếp cận và tham gia dành riêng cho cơ quan và thu hút các bên liên quan bên ngoài khi LAP này được cập nhật định kỳ. Nếu cần xem xét nội dung sửa đổi Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ sau khi nhận được phản hồi, DOL sẽ sửa đổi Kế Hoạch và/hoặc các quy trình nội bộ cho phù hợp.

Kế Hoạch LEP Dành Riêng Cho Cơ Quan

Các Cơ Quan có Tương Tác LEP Hạn Chế

Ban Đánh Giá Hành Chính (Administrative Review Board, ARB) /Ban Xem Xét Quyền Lợi/Ban Kháng Cáo Bồi Thường Cho Người Lao Động

Ban Xử Lý Tranh Chấp bao gồm Ban Đánh Giá Hành Chính (ARB), Ban Đánh Giá Phúc Lợi (Benefits Review Board, BRB) và Ban Kháng Cáo Bồi Thường Cho Người Lao Động (Employees' Compensation Appeals Board, ECAB). Các Ban chuyên trách xem xét và xác định kháng cáo theo luật bồi thường cho người lao động và bảo vệ người lao động.

ARB: Bộ Trưởng Bộ Lao Động cấp quyền và giao trách nhiệm cho ARB để ban hành các quyết định của cơ quan sau khi xem xét hoặc kháng cáo các vấn đề phát sinh theo một loạt các luật bảo vệ người lao động. Quyền tài phán của Ban Đánh Giá bao gồm, nhưng không giới hạn ở các lĩnh vực sau theo luật: bảo vệ người tố giác các vấn đề môi trường, giao thông và chứng khoán; các chương trình nhập cư tạm thời; lao động trẻ em; phân biệt đối xử trong việc làm; đào tạo việc làm; và hợp đồng xây dựng và dịch vụ liên bang. Các trường hợp của Ban Đánh Giá thường phát sinh khi kháng cáo từ các quyết định của Thẩm Phán Luật Hành Chính Lao Động hoặc quyết định của Cán Bộ Quản Lý Bộ Phận Tiền Lương và Giờ Làm Việc của Bộ. Nhiệm vụ của Ban Đánh Giá là thực hiện công lý theo pháp luật bằng cách đưa ra các quyết định phúc thẩm đúng đắn về mặt pháp lý và hợp lý một cách kịp thời và hiệu quả, đối xử với tất cả những người đến trước Ban Đánh Giá một cách công bằng và vô tư.

BRB: BRB được Quốc Hội thành lập vào năm 1972 để xem xét đơn kháng cáo quyết định của thẩm phán luật hành chính phát sinh theo Đạo Luật Phúc Lợi Cho Các Bệnh Về Phổi, Tiêu Đề IV của Đạo Luật An Toàn và Sức Khỏe Mỏ Than, 30 U.S.C. §901 và tiếp theo, và Đạo

Luật Bồi Thường Cho Người Lao Động Longshore và Harbour, 33 U.S.C. §901 và tiếp theo, và các phần mở rộng, bao gồm Đạo Luật Đất Thềm Lục Địa Bên Ngoài, 43 U.S.C. §1331 và tiếp theo, Đạo Luật Cơ Sở Quốc Phòng, 42 U.S.C. §1651 và tiếp theo, và Đạo Luật Công Cụ Quỹ Không Chiếm Đoạt, 5 U.S.C. §8171 và tiếp theo BRB cùng các bên giải quyết các đơn kháng cáo quyết định từ Văn Phòng Thẩm Phán Luật Hành Chính (Office of Administrative Law Judges, OALJ) và Văn Phòng Chương Trình Bồi Thường Cho Người Lao Động (Office of Workers' Compensation Programs, OWCP). Ban Đánh Giá có thẩm quyền giải quyết kháng cáo theo các quy chế nói trên, được đệ trình bởi bất kỳ bên lợi ích nào, nêu ra một câu hỏi quan trọng về pháp luật hoặc thực tế, đồng thời xem xét các quyết định của các thẩm phán luật hành chính để xác định xem các phát hiện có bằng chứng hỗ trợ đáng kể và phù hợp với pháp luật hay không.

ECAB: Nhiệm vụ của ECAB là lắng nghe và quyết định các trường hợp kháng cáo từ các quyết định của Văn Phòng Chương Trình Bồi Thường Cho Người Lao Động (OWCP)⁵⁴ một cách khách quan và nhanh chóng. Các quyết định của Ban Đánh Giá được đưa ra theo thẩm quyền luật định của Ban Đánh Giá, dựa trên việc xem xét kỹ lưỡng hồ sơ vụ việc, do OWCP biên soạn. Những người lao động liên bang bị thương có cơ hội yêu cầu phiên điều trần có đầy đủ bằng chứng với Bộ Phận Điều Trăn và Đánh Giá của OWCP trước khi Ban Đánh Giá xem xét hồ sơ.

Do phạm vi xem xét phúc thẩm của Ban Đánh Giá, họ có tương tác hạn chế với công chúng. Các đương sự duy nhất có khả năng không nói Tiếng Anh thường sẽ là những người kháng cáo tự biện hộ. Tất cả các đơn kháng cáo được gửi đến Ban Đánh Giá đến từ các cơ quan tư pháp cấp thấp hơn. Tuy nhiên, nhu cầu dịch thuật hoặc phiên dịch có thể tiếp tục khi các cá

⁵⁴ Đạo Luật Bồi Thường Cho Người Lao Động Liên Bang (Federal Employees' Compensation Act, FECA).

nhân tham gia vào các quy trình của Ban Đánh Giá. Như vậy, các cá nhân có thể tiếp tục cần hỗ trợ để theo đuổi kháng cáo của họ một cách hiệu quả.

Trong Năm Tài Chính 2022, ARB, BRB và ECAB đã đóng 2.111 vụ án và nộp 2.011 đơn kháng cáo mới. Ban Đánh Giá đã nhận được hơn 375 lá thư và yêu cầu qua điện thoại về việc cập nhật trạng thái và hơn 25 yêu cầu FOIA. ARB và ECAB không tổ chức Phiên Điều Trần Tranh Luận Miệng. Không có sự kiện hoặc hành động nào trong số này yêu cầu dịch vụ/hỗ trợ dịch thuật/phiên dịch hoặc dẫn đến yêu cầu dịch vụ hoặc hỗ trợ dịch thuật/phiên dịch. Ban Đánh Giá không có hệ thống theo dõi số lượng cá nhân có LEP yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ hoặc loại dịch vụ ngôn ngữ mà họ yêu cầu. Mặc dù nhu cầu có thể không thường xuyên, nhưng vào Năm Tài Chính 2024, các Ban chuyên trách sẽ phát triển một hệ thống theo dõi tần suất và loại dịch vụ LEP mà họ cung cấp và sẽ đào tạo nhân viên về cách sử dụng hệ thống theo dõi.

Trong một số ít trường hợp, các Ban chuyên trách gặp phải các tài liệu trong một vụ việc đang chờ xử lý bằng ngôn ngữ khác,^{55, 56} các Ban chuyên trách sẽ yêu cầu dịch vụ từ các nhân viên DOL song ngữ khác để dịch tài liệu sang Tiếng Anh. Các Ban chuyên trách cũng sử dụng công cụ Google Dịch khi cần thiết; các Ban thừa nhận rằng việc sử dụng phần mềm dịch thuật trực tuyến không phải là phương pháp tốt nhất. Trong Năm Tài Chính 2024, các Ban sẽ đánh giá xem họ có cần cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho các hệ thống này để đảm bảo khả năng tiếp cận cho các cá nhân có LEP hay không. Ngoài ra, vào Năm Tài Chính 2024, các Ban sẽ đảm bảo rằng bất kỳ nội dung nào được dịch bởi công cụ Google Dịch đều được xem xét bởi một nhà ngôn ngữ học đã được chính thức đánh giá về khả năng ngôn ngữ. Có một nhân viên song ngữ, nói Tiếng Tây Ban Nha tại BRB cung cấp dịch vụ

⁵⁵ Với Tiếng Tây Ban Nha là ngôn ngữ thường gặp nhất.

⁵⁶ Thông thường, các hồ sơ vụ việc được xem xét và dịch bởi các tổ chức cấp sơ thẩm trước khi chúng được đệ trình lên các Ban chuyên trách.

hỗ trợ ngôn ngữ cho cả ba Ban chuyên trách.⁵⁷ Tuy nhiên, nhân viên nói song ngữ chưa được đánh giá chính thức về khả năng ngôn ngữ của họ. Vì họ hiếm khi gặp các cá nhân có LEP, nên các Ban chuyên trách không tuyển dụng nhân viên có khả năng ngôn ngữ và cho rằng họ có đủ nguồn lực trong trường hợp cá nhân có LEP yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ.

Các Ban chuyên trách không cung cấp thông tin trên trang web của họ bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác ngoài Tiếng Anh. Trong Năm Tài Chính 2023, các Ban chuyên trách sẽ đưa vào thông báo Babel⁵⁸ để đảm bảo rằng các cá nhân có LEP có thể nhận được các dịch vụ ngôn ngữ, nếu cần.

Trong Năm Tài Chính 2024, các Ban chuyên trách sẽ xây dựng Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ để đảm bảo rằng các cá nhân có LEP được cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ phù hợp và kịp thời để tạo điều kiện thuận lợi thực hiện các nhiệm vụ của các Ban chuyên trách. Trong quá trình phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ, các Ban chuyên trách sẽ đánh giá xem các tài liệu quan trọng của họ có nên được dịch sang tối thiểu là Tiếng Tây Ban Nha hay không, đây là ngôn ngữ có nhiều khả năng gặp nhất trong quá trình tạo điều kiện thực hiện nhiệm vụ của họ. Các Ban chuyên trách cũng sẽ phác thảo các quy trình để nhân viên cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ,⁵⁹ khi cần thiết.

Văn Phòng Quốc Hội và Các Vấn Đề Liên Chính Phủ

Văn Phòng Quốc Hội Và Các Vấn Đề Liên Chính Phủ (Office of Congressional and Intergovernmental Affairs, OCIA) thúc đẩy thực hiện sứ mệnh của Bộ trưởng bằng cách giáo dục các nhà hoạch định chính sách ở Washington, D.C., trên toàn các chính quyền tiểu bang

⁵⁷ ARB, BRB và ECAB.

⁵⁸ Thông báo Babel sẽ được cung cấp tối thiểu bằng Tiếng Tây Ban Nha.

⁵⁹ ví dụ: dịch vụ dịch thuật và phiên dịch.

và địa phương, và ở các Quốc Gia Bộ Lạc về các ưu tiên của DOL. OCIA hỗ trợ Bộ Trưởng, Phó Bộ Trưởng, người đứng đầu cơ quan và nhân viên trong Bộ phát triển các chương trình và chiến lược hiệu quả để đạt được các mục tiêu và mục tiêu lập pháp của Bộ. OCIA cũng phối hợp với ban lãnh đạo Bộ để giáo dục các nhà hoạch định chính sách về các chương trình của Bộ và các vấn đề lao động liên bang.

OCIA là đầu mối liên lạc giữa Bộ với Quốc Hội và các tổ chức chính phủ khác. Do đó, cơ quan này tương tác rất hạn chế với công chúng và cho biết có mức độ tương tác tối thiểu với các cá nhân có LEP. Cơ quan xác định Tiếng Tây Ban Nha là ngôn ngữ duy nhất ngoài Tiếng Anh mà họ gặp thông qua các buổi lắng nghe ý kiến, thảo luận bàn tròn và các cuộc gọi điện thoại.⁶⁰ OCIA không theo dõi số lượng cá nhân có LEP mà họ phục vụ, trong bối cảnh nào hoặc loại dịch vụ ngôn ngữ mà họ cung cấp.

Cơ quan này không có quy trình chính thức để xác định thông tin quan trọng xuất hiện trên trang web của họ (công khai với công chúng) hoặc trong các tài liệu tiếp cận công chúng có thể cần phải dịch ra. Vào Năm Tài Chính 2023, OCIA sẽ xác định thông tin/tài liệu quan trọng của mình và phát triển một kế hoạch, ở mức tối thiểu, để xem xét việc dịch một số tài liệu chọn lọc sang Tiếng Tây Ban Nha. Ngoài ra, vào Năm Tài Chính 2023, OCIA sẽ đánh giá xem thông tin/tài liệu quan trọng có nên được dịch sang các ngôn ngữ khác mà họ có thể gặp trong quá trình tạo điều kiện thực hiện nhiệm vụ của mình hay không. Mặc dù trang web của OCIA chỉ có Tiếng Anh,⁶¹ nhưng vào Năm Tài Chính 2023, OCIA sẽ đưa thông báo Babel⁶² vào trang web của họ để đảm bảo khách hàng có LEP biết rằng họ có thể được cung cấp dịch vụ ngôn ngữ, khi cần thiết như thế nào.

⁶⁰ Cho đến thời điểm này, OCIA chỉ tương tác với các bên liên quan bằng Tiếng Anh.

⁶¹ Vì mức độ tương tác hạn chế với các cá nhân có LEP.

⁶² Bằng Tiếng Tây Ban Nha. Vào Năm Tài Chính 2024, OCIA sẽ đánh giá xem có nên đưa các thông báo Babel vào bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác (ví dụ, ngôn ngữ người Mỹ Bản Địa) hay không.

Cơ quan này chủ yếu bao gồm những người được bổ nhiệm chính trị. Do số lượng khách hàng có LEP của họ không nhiều, nên OCIA không đặc biệt thuê tuyển nhân viên có khả năng ngôn ngữ. Tuy nhiên, OCIA hiện có nhân viên có khả năng nói Tiếng Nhật, Tiếng Navajo và Tiếng Tây Ban Nha. Mặc dù những nhân viên này không được đánh giá ở mức lưu loát hoặc trình độ nhưng OCIA vẫn sử dụng khả năng ngôn ngữ của họ để dịch tài liệu hoặc thông dịch trong trường hợp cần thiết. Trong Năm Tài Chính 2024, OCIA sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan sẽ thiết lập các chính sách/thủ tục để: cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP; đào tạo nhân viên về cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ (ví dụ, cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ qua điện thoại đã ký hợp đồng); theo dõi số lượng khách hàng có LEP nhận dịch vụ ngôn ngữ; và loại dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp.

Trong Năm Tài Chính 2024, OCIA sẽ phát triển một chiến lược tiếp cận và tham gia để đảm bảo OCIA đang thực hiện các phương pháp phù hợp để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của mình. Chiến lược này sẽ xác định các tài liệu tiếp cận cộng đồng và đánh giá xem chúng có nên được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha hoặc các ngôn ngữ khác hay không. Đối với bất kỳ tài liệu tiếp cận nào được coi là quan trọng, cơ quan sẽ dịch chúng ra trước khi kết thúc Năm Tài Chính 2024, tạo ra một kho lưu trữ nội bộ các tài liệu đã dịch.

Văn Phòng Chính Sách Việc Làm Cho Người Khuyết Tật

Nhiệm vụ của Văn Phòng Chính Sách Việc Làm Cho Người Khuyết Tật (Office of Disability Employment Policy, ODEP) là phát triển và tác động đến các chính sách và phương pháp nhằm tăng số lượng và chất lượng cơ hội việc làm cho người khuyết tật. Để hoàn thành sứ mệnh này, ODEP thúc đẩy việc áp dụng và thực hiện các chính sách, chiến lược và phương

pháp hiệu quả⁶³ có tác động đến việc làm của người khuyết tật. Phương pháp của ODEP là thúc đẩy thực hiện thay đổi hệ thống và phương pháp thực tiễn bằng cách phổ biến các chính sách, chiến lược và phương pháp thực tiễn hiệu quả, chia sẻ thông tin và hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ quan chính phủ, nhà cung cấp dịch vụ và các tổ chức phi chính phủ, cũng như các nhà tuyển dụng trong lĩnh vực công và tư. Các cá nhân có LEP cũng có thể bị khuyết tật và ODEP nhấn mạnh rằng những cá nhân này nên được hỗ trợ ngôn ngữ hiệu quả mà có thể xem xét cả một ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh bao gồm việc sử dụng ngôn ngữ ký hiệu khác với Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, ASL). Quyền truy cập có thể bao gồm khả năng sử dụng công nghệ có thể tiếp cận theo Mục 508 hoặc được hỗ trợ điều chỉnh hợp lý theo Mục 504 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng.

ODEP hợp tác với các bên liên quan bao gồm các cơ quan chính phủ, tổ chức cộng đồng, cơ sở giáo dục, hiệp hội nghề nghiệp, doanh nghiệp và liên đoàn lao động. Nhân viên ODEP gặp gỡ các cá nhân có LEP, thường là qua email, điện thoại và tính năng 'liên hệ với chúng tôi' trên trang web, khoảng 1-3 lần một năm. ODEP đảm bảo rằng tất cả các thông tin liên lạc đều có hiệu quả đối với bên liên quan hoặc thành phần thực hiện điều tra. Các công cụ và tài nguyên liên quan đến chính sách được cung cấp ở các định dạng có thể truy cập được.

Thỉnh thoảng, các nhà sử dụng lao động liên hệ với ODEP để dịch các áp phích trong Tháng Nhận Thức Về Việc Làm Cho Người Khuyết Tật Quốc Gia (National Disability Employment Awareness Month, NDEAM) (hoặc tải xuống từ trang web của ODEP) để cung cấp nguồn lực cho nhân viên của họ. Đối với Năm Tài Chính 2022, đã có 777 lượt tải xuống áp phích bằng Tiếng Tây Ban Nha và 4.998 lượt đặt hàng áp phích bằng Tiếng Tây Ban Nha.

⁶³ Những hạng mục được ODEP phát triển và/hoặc xác nhận.

ODEP coi tài liệu quảng cáo, tập sách nhỏ, trang web của cơ quan nhận tài trợ và thông báo dịch vụ công là các tài liệu quan trọng. Các tài liệu dịch ra được ODEP xem xét hàng năm và lưu giữ trong một kho lưu trữ cấp quốc gia. ODEP không sử dụng phần mềm dịch thuật trực tuyến.

Tiếng Tây Ban Nha là ngôn ngữ mà ODEP gặp nhiều nhất trong các yêu cầu dịch thuật. Khi ODEP nhận được yêu cầu dịch thuật, văn phòng sẽ sử dụng các dịch vụ hợp đồng, một nhân viên trong Bộ nói Tiếng Tây Ban Nha⁶⁴ hoặc bên nhận tài trợ để dịch tài liệu và/hoặc⁶⁵ hỗ trợ ngôn ngữ. ODEP thừa nhận rằng họ phải đối mặt với một số thách thức liên quan đến việc giao tiếp với các cá nhân có LEP, chẳng hạn như khi các cá nhân có LEP liên hệ với cơ quan và nhân viên không thể xác định được họ sử dụng ngôn ngữ gì, hoặc khi các cá nhân có LEP liên hệ với cơ quan và nhân viên không thể tìm được ai đó nói ngôn ngữ ưu tiên của họ. Trong Năm Tài Chính 2024, ODEP sẽ xây dựng các quy trình và đào tạo cho nhân viên chỉ rõ cách thức nhân viên hỗ trợ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP. Trong Năm Tài Chính 2024, ODEP sẽ đánh giá xem họ có nên tuyển dụng nhân viên có khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha và ngôn ngữ khác để phục vụ tốt hơn các cá nhân bị khuyết tật có LEP hay không.

Trong Năm Tài Chính 2023, ODEP sẽ cố gắng đưa Thông Báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha lên trang web của mình và sẽ tư vấn cho tất cả những bên nhận tài trợ rằng họ nên đăng tải thông báo Babel lên trên trang web của họ, tối thiểu, bằng Tiếng Tây Ban Nha. Trong Năm Tài Chính 2024, ODEP sẽ phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan để đảm bảo xác định được các lỗ hổng trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được đề cập. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ này sẽ thiết lập kế hoạch của ODEP là thường xuyên

⁶⁴ Văn phòng không có nhân viên song ngữ và văn phòng sử dụng những người nói song ngữ từ các cơ quan của DOL khác để họ hỗ trợ khi cần thiết.

⁶⁵ Vào Năm Tài Chính 2021, \$10.000 đã được chi cho các dịch vụ dịch thuật.

đánh giá nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ, khi nhóm đối tượng (và nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ liên quan của họ) thay đổi và/hoặc bên nhận tài trợ thay đổi. Đánh giá này có thể bao gồm việc xác định các tài liệu bổ sung cần được dịch, các tài liệu hiện tại cần được dịch sang các ngôn ngữ khác và phát triển một quy trình chính thức để xác định và/hoặc giải quyết nhu cầu ngôn ngữ của các cá nhân có LEP.

Trong Năm Tài Chính 2023, ODEP sẽ phát triển chiến lược tiếp cận và tham gia để tương tác với các cá nhân có LEP. Trong Năm Tài Chính 2024, ODEP sẽ phác thảo các kế hoạch theo dõi tương tác (với các bên liên quan/bên nhận tài trợ) và loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp cho các cá nhân có LEP. ODEP cũng sẽ bắt đầu yêu cầu từ những bên nhận tài trợ số lần họ tương tác với các cá nhân có LEP và/hoặc hỗ trợ trực tiếp và sẽ phát triển các quy trình phác thảo quy trình dịch thuật, đánh giá hiệu quả của các bản dịch hiện tại và phát triển một phương pháp chính xác hơn để theo dõi các dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp.

Văn Phòng Tổng Thanh Tra

Văn Phòng Tổng Thanh Tra (Office of Inspector General, OIG) tại Hoa Kỳ Bộ Lao Động (DOL) tiến hành kiểm toán để đánh giá tính hiệu quả, hiệu suất, tính kinh tế và tính toàn vẹn của tất cả các chương trình và hoạt động của DOL, bao gồm cả những chương trình và hoạt động được thực hiện bởi các nhà thầu và bên nhận tài trợ. Công việc này được thực hiện để xác định xem các chương trình và hoạt động có tuân thủ luật pháp và quy định hiện hành hay không; tài nguyên DOL có được sử dụng hiệu quả và tiết kiệm hay không; và các chương trình DOL có đạt được kết quả như mong muốn hay không. OIG cũng tiến hành các cuộc điều tra hình sự, dân sự và hành chính về những cáo buộc vi phạm luật liên bang liên quan đến các chương trình, hoạt động và nhân sự của DOL. Ngoài ra, OIG tiến hành điều tra hình sự để chống lại ảnh hưởng của hình thức bóc lột lao động và tội phạm có tổ chức trong các công đoàn lao động của quốc gia trong ba lĩnh vực: kế hoạch phúc lợi nhân viên,

quan hệ quản lý lao động và các vấn đề công đoàn nội bộ. OIG cũng làm việc với các đối tác thực thi pháp luật khác về các vấn đề buôn người.

OIG đã xác định khoảng bốn nhóm ngôn ngữ thường gặp⁶⁶ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình: Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Pháp, Tiếng Nga và Tiếng Hindi. Trang web của OIG chỉ có Tiếng Anh. Vào Năm Tài Chính 2023, với sự hỗ trợ của CRC, OIG sẽ đưa các thông báo Babel lên trang web của mình bằng Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Pháp, Tiếng Nga, Tiếng Hindi, Tiếng Trung giản thể và Tiếng Ả Rập để đảm bảo rằng các cá nhân có LEP biết rằng họ có thể nhận được các dịch vụ ngôn ngữ, nếu cần thiết. Trong Năm Tài Chính 2024, OIG sẽ đánh giá tài liệu nào (ví dụ, Đơn Khiếu Nại Thông Qua Đường Dây Nóng) cũng nên được dịch trên trang web của mình sang các ngôn ngữ thường gặp và sẽ cố gắng đưa tài liệu được dịch lên trang web của mình.⁶⁷

OIG không tuyển dụng nhân viên dựa trên kỹ năng ngôn ngữ của họ, tuy nhiên OIG sử dụng nhân viên song ngữ/đa ngôn ngữ để hỗ trợ cung cấp dịch vụ ngôn ngữ, khi được yêu cầu. Tuy nhiên, những nhân viên này không được đánh giá về khả năng ngôn ngữ cũng như không được đào tạo. OIG cũng không đào tạo cho nhân viên của mình về cách xác định và tương tác với khách hàng có LEP hoặc cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP. Trong Năm Tài Chính 2024, OIG sẽ làm việc với CRC để phát triển đào tạo nhằm đảm bảo nhân viên nhận thức được cách cung cấp cho khách hàng có LEP quyền tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ.

Trong Năm Tài Chính 2024, OIG sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan. Kế hoạch sẽ phác thảo các quy trình về cách thức để nhân viên có thể nhận được

⁶⁶ Một vài lần một tuần.

⁶⁷ Để đảm bảo rằng khách hàng có LEP không cần điều hướng Tiếng Anh để truy cập các bản dịch.

các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ (ví dụ, phiên dịch và dịch thuật) cho các cá nhân LEP, khi cần; xác định các tài liệu quan trọng và thời gian dịch tài liệu; phác thảo quy trình đánh giá tài liệu quan trọng khi tạo tài liệu; chi tiết số lượng người nhận dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ được cung cấp sẽ được theo dõi; và xác định nhu cầu ngôn ngữ của các cá nhân có LEP. Trong Năm Tài Chính 2024, OIG cũng sẽ đánh giá xem có nhu cầu tuyển dụng nhân viên có khả năng ngôn ngữ hay không và đánh giá cách OIG sẽ thực hiện chiến lược tiếp cận và tham gia để tương tác hiệu quả với các cá nhân có LEP có thể cần dịch vụ của OIG.

Văn Phòng Thanh Tra

Văn Phòng Thanh Tra (Office of Ombudsman, OMBUDS) về Đạo Luật về Chương Trình Bồi Thường Bệnh Nghề Nghiệp Cho Nhân Viên Làm Việc Trong Ngành Năng Lượng cung cấp thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ người yêu cầu bồi thường, người yêu cầu bồi thường tiềm năng và các bên quan tâm khác về các lợi ích có sẵn theo Đạo Luật về Chương Trình Bồi Thường Bệnh Nghề Nghiệp Cho Nhân Viên Làm Việc Trong Ngành Năng Lượng, cũng như các yêu cầu và thủ tục áp dụng cho việc cung cấp các lợi ích này. Ngoài ra, OMBUDS đưa ra các khuyến nghị cho Bộ Trưởng liên quan đến vị trí của các trung tâm tài nguyên để tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại và nộp báo cáo hàng năm lên Quốc Hội nêu rõ số lượng và loại khiếu nại, than phiền và yêu cầu hỗ trợ mà họ nhận được, đồng thời cung cấp đánh giá về những khó khăn thường gặp nhất mà các nguyên đơn và nguyên đơn tiềm năng gặp phải trong năm trước đó.

Mặc dù thường xuyên tương tác với công chúng nhưng OMBUDS có sự tương tác hạn chế và không thường xuyên với các cá nhân có LEP. Những cá nhân này thường là thành viên của các quốc gia và bộ lạc người Mỹ Bản Địa mà OMBUDS tương tác trong các cuộc họp tiếp cận cộng đồng trong các cuộc họp tại tòa thị chính được tổ chức trên các khu bảo tồn của người Mỹ Bản Địa. Những cuộc họp này được tổ chức không thường xuyên và phần lớn các cuộc

hợp này được tài trợ bởi Phòng Bồi Thường Bệnh Tật Nghề Nghiệp Cho Người Lao Động Làm Việc Trong Ngành Năng Lượng (Division of Energy Employees Occupational Illness Compensation, DEEOIC) thuộc Bộ Lao Động và/hoặc Chương Trình Đạo Luật Bồi Thường Phơi Nhiễm Bức Xạ (Radiation Exposure Compensation Act, RECA) thuộc Bộ Tư Pháp (Department of Justice, DOJ). DEEOIC và DOJ cung cấp dịch vụ phiên dịch cho các cuộc họp này. Khi các cuộc họp được tài trợ bởi OMBUDS nơi các cá nhân có LEP là người Mỹ Bản Địa có thể tham dự, OMBUDS sẽ sắp xếp các dịch vụ phiên dịch bằng cách sử dụng BPA toàn doanh nghiệp.

Trong Năm Tài Chính 2023, OMBUDS sẽ phát triển một chiến lược tiếp cận và tham gia để đảm bảo OMBUDS đang thực hiện các phương pháp phù hợp để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của mình. Chiến lược này sẽ xác định các tài liệu tiếp cận cộng đồng và đánh giá xem có nên dịch tài liệu sang Tiếng Tây Ban Nha hoặc các ngôn ngữ khác hay không. Đối với bất kỳ tài liệu tiếp cận nào được coi là quan trọng, cơ quan sẽ dịch chúng ra trước khi kết thúc Năm Tài Chính 2024, tạo ra một kho lưu trữ nội bộ các tài liệu đã dịch. Ngoài ra, OMBUDS sẽ đánh giá xem bất kỳ tài liệu quan trọng nào được xác định có nên được dịch hoặc cung cấp bằng các ngôn ngữ khác có khả năng gặp phải trong quá trình tạo điều kiện thực hiện nhiệm vụ của mình hay không (ví dụ, các ngôn ngữ khác của người Mỹ Bản Địa và Tiếng Tây Ban Nha). Dựa trên việc quyết định/xác định các tài liệu quan trọng trên trang web và/hoặc tài liệu tiếp cận cộng đồng của mình, OMBUDS cũng sẽ cung cấp thông báo Babel bằng Tiếng Navajo và Tiếng Tây Ban Nha trên trang web của mình để đảm bảo rằng khách hàng có LEP có thể tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ từ cơ quan khi cần.

Trong Năm Tài Chính 2023, OMBUDS cũng sẽ xây dựng các quy trình để nhân viên đánh giá các yêu cầu về dịch vụ ngôn ngữ từ các cá nhân có LEP. Do số lượng khách hàng có LEP của họ không nhiều, nên OMBUDS không đặc biệt thuê tuyển nhân viên có khả năng ngôn ngữ.

Khi cần thiết, OMBUDS sẽ giới thiệu cho bất kỳ cá nhân có LEP nào tham khảo các tài liệu bằng văn bản DEEOIC liên quan, video clip trực tuyến và/hoặc nhân viên Trung Tâm Tài Nguyên DEEOIC để biết thông tin và dịch vụ phù hợp liên quan đến EEOICPA. Tương tự như vậy, OMBUDS sẽ liên hệ với Nhóm Công Tác Tiếp Cận Ngôn Ngữ DOL để tiếp cận các tài nguyên LEP nếu có nhu cầu ngôn ngữ nằm ngoài phạm vi các quy trình đã thiết lập của OMBUDS. Trong Năm Tài Chính 2023, OMBUDS cố gắng phát triển các quy trình cho nhân viên khi tiếp xúc với các cá nhân có LEP trực tiếp và qua điện thoại, nhằm đảm bảo rằng cung cấp dịch vụ kịp thời. Ngoài ra, OMBUDS cũng sẽ liên hệ với nhóm công tác và/hoặc CRC để xác định xem có cần các dịch vụ bổ sung hay không, và nếu có, để đảm bảo rằng các dịch vụ được cung cấp kịp thời.

Trong Năm Tài Chính 2024, dựa trên kết quả đánh giá của OMBUDS về các yêu cầu dịch vụ của các cá nhân có LEP trong Năm Tài Chính 2023 và để chuẩn bị cho khả năng số lần liên hệ của các cá nhân có LEP sẽ tăng cao, OMBUDS sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ phù hợp dành riêng cho cơ quan, trong đó thiết lập các chính sách/quy trình cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng LEP; đào tạo nhân viên về cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ phù hợp; theo dõi số lượng khách hàng LEP đã nhận được dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp; cùng quy trình dịch thuật.

Văn Phòng Công Vụ / Văn Phòng Gắn Kết Công Chúng

Văn Phòng Công Vụ (OPA) tương tác với các phương tiện truyền thông và công chúng thông qua Bộ Phận Dịch Vụ Truyền Thông và Biên Tập (Văn Phòng Báo Chí) và Văn Phòng Chiến Lược và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số (Nhóm Kỹ Thuật Số). Nhóm kỹ thuật số quản lý tất cả các tài khoản mạng xã hội cho DOL.

OPA cũng tương tác trực tiếp với công chúng thông qua Trung Tâm Liên Lạc Quốc Gia thuộc Bộ Lao Động (Department of Labor National Contact Center, DOL-NCC), dịch vụ trả lời cuộc gọi và e-mail miễn phí. Dịch vụ DOL-NCC cung cấp cho người dân Mỹ thông tin chung và dịch vụ giới thiệu cho tất cả các cơ quan của DOL qua điện thoại, email, tin nhắn và thư bưu chính Hoa Kỳ. OPA tương tác với công chúng và các bên liên quan bên ngoài hàng ngày, bao gồm các cá nhân có LEP, thông qua thư từ, e-mail, điện thoại, bản tin/tạp sách nhỏ, trang web ('liên hệ với chúng tôi' hoặc các tính năng trò chuyện) và mạng xã hội.

DOL-NCC cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ cho tất cả các đường dây miễn cước do OPA quản lý. DOL-NCC không được quảng cáo bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác ngoài Tiếng Anh và không thông báo cho công chúng rằng các dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí và kịp thời. Nếu khách hàng có LEP liên hệ với DOL-NCC, họ sẽ được phản hồi bằng giọng nói tương tác (interactive voice response, IVR) nói chuyện với Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng (Customer Service Representative, CSR) song ngữ và quá trình phiên dịch sẽ diễn ra ngay lập tức. Đối với các khách hàng Không Nói Tiếng Anh khác, CSR kết nối với Đường Dây Ngôn Ngữ⁶⁸ bằng cách thực hiện cầu nối cuộc gọi hội nghị đến dịch vụ Đường Dây Ngôn Ngữ để dịch cuộc hội thoại. Từ tháng 12 năm 2020 đến tháng 7 năm 2022, DOL-NCC đã xử lý 1.142 cuộc gọi điện thoại LEP, trong đó 985 cuộc gọi được thực hiện bằng Tiếng Tây Ban Nha. Trong thời gian đó, DOL-NCC cũng xử lý các cuộc gọi điện thoại bằng nhiều ngôn ngữ khác,⁶⁹ tuy nhiên những cuộc gọi này ít thường xuyên hơn nhiều.

⁶⁸ Dịch vụ Đường Dây Ngôn Ngữ được vận hành độc lập, họ không có kiến thức về các quy trình hoặc chương trình của Bộ.

⁶⁹ Tiếng Quan thoại, Tiếng Nga, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Haiti Creole, Tiếng Việt, Tiếng Ả Rập, Tiếng Ba Lan, Tiếng Somali, Tiếng Pháp, Tiếng Quảng Đông, Tiếng Uzbek, Tiếng Ba Tư, Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Miến Điện, Tiếng Bengali, Tiếng Tagalog, Tiếng Sylheti, Tiếng Hindi, Tiếng Nepal, Tiếng Swahili, Tiếng Gruzia, Tiếng Urdu, Tiếng Krio, Tiếng Ả Rập Sudan, Tiếng Ilocano và Tiếng Bosnia.

OPA hiện không có khả năng dịch tất cả các tài liệu sang các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh. Một số tài liệu OPA, bao gồm cả các bản tin được dịch thường xuyên sang Tiếng Tây Ban Nha hoặc các ngôn ngữ khác khi cần thiết. Khi một tài liệu cần được dịch sang một ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh, một nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ⁷⁰ sẽ được yêu cầu dịch tài liệu. Đây có thể là nhân viên OPA hoặc đồng nghiệp DOL từ một cơ quan khác thông thạo ngôn ngữ yêu cầu. Nói chung, các bản phát hành và các tài liệu khác được dịch khi rõ ràng rằng một ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh được sử dụng rộng rãi trong một khu vực đưa tin truyền thông cụ thể. Trang chủ của DOL.gov cũng chứa liên kết “Español”, đưa người dùng đến nhiều tài nguyên của DOL bằng Tiếng Tây Ban Nha. OPA cũng duy trì tài khoản Twitter Español của DOL.

Văn phòng cũng sử dụng công cụ Google Dịch⁷¹ và đường dây NCC đáp ứng nhu cầu dịch thuật Tiếng Tây Ban Nha. Khi sử dụng công cụ Google Dịch, OPA thực hiện các bước để đảm bảo chất lượng bản dịch của mình bằng cách yêu cầu nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ xem xét tất cả các tài liệu dịch. Trong Năm Tài Chính 2023, OPA sẽ xác định các tài liệu và thông tin quan trọng và thiết lập mốc thời gian để dịch chúng sang các ngôn ngữ khác.⁷² Trong Năm Tài Chính 2024, OPA sẽ phát triển một quy trình đánh giá nội bộ để đảm bảo rằng nội dung được dịch qua phần mềm dịch trực tuyến⁷³ được xem xét bởi một nhà ngôn ngữ học.⁷⁴ Trong Năm Tài Chính 2023, OPA sẽ đăng tải, tối thiểu, thông báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha trên trang web của mình để đảm bảo rằng khách hàng có LEP được thông báo về các dịch vụ ngôn ngữ. Trong Năm Tài Chính 2024, nếu không sớm hơn, OPA sẽ đăng tải các thông báo Babel bổ sung trên trang web của mình bằng các ngôn ngữ thường gặp.

⁷⁰ Khoảng sáu nhân viên cung cấp dịch vụ Tiếng Tây Ban Nha nhưng không được thuê vì khả năng ngôn ngữ của họ.

⁷¹ OPA thừa nhận rằng việc sử dụng các công cụ dịch thuật trực tuyến (ví dụ, Google Dịch) không phải là phương pháp tốt nhất.

⁷² Những ngôn ngữ như vậy có thể là Tiếng Nga, Tiếng Ba Lan hoặc Tiếng Việt.

⁷³ Google Dịch.

⁷⁴ Đây phải là một nhà ngôn ngữ học được chính thức đánh giá về khả năng ngôn ngữ.

Mặc dù DOL có một số nội dung web đa ngôn ngữ, nhưng không rõ ràng hoặc dễ dàng truy cập từ trang web chính của DOL. Nút truy cập bản dịch Tiếng Tây Ban Nha của trang web nằm ở cuối trang chính nhưng người dùng có thể khó tìm thấy. Vào ngày 14 tháng 11 năm 2022, Hệ Thống Thiết Kế Web Hoa Kỳ đã ban hành hướng dẫn về việc hiển thị bộ chọn ngôn ngữ. Đây là “vị trí, giao diện và hành vi nhất quán của thành phần lựa chọn ngôn ngữ cho phép người dùng dễ dàng tìm và truy cập nội dung bằng ngôn ngữ mà người dùng cảm thấy thoải mái nhất”. OPA sẽ xem xét hướng dẫn này và cân nhắc sửa đổi theo tinh thần của sáng kiến này.⁷⁵ CRC/COLA và OPA cũng sẽ làm việc với các cơ quan của DOL để xem xét và kết hợp các phương pháp để đảm bảo rằng những người LEP có thể truy cập nội dung đa ngôn ngữ của DOL.⁷⁶ Điều này sẽ bao gồm phân tích nội dung kỹ thuật số và cách thức để các tài liệu này có thể dễ dàng tiếp cận hơn.

OPA lưu ý rằng cơ quan hiện đang tuyển dụng nhân viên có khả năng ngoại ngữ không phải Tiếng Anh và DOL-NCC tuyển dụng khoảng 30 nhân viên song ngữ Tiếng Tây Ban Nha. OPA hiện đang sử dụng khoảng 5 nhân viên song ngữ tách biệt với DOL-NCC. Văn Phòng lưu giữ danh sách các nhân viên có khả năng ngôn ngữ để cung cấp cho nhân viên khi họ cần hỗ trợ về các yêu cầu qua điện thoại và e-mail. Trong Năm Tài Chính 2024, OPA sẽ thiết lập các quy trình và đào tạo cho nhân viên về việc xác định các cá nhân có LEP và cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho khách hàng LEP.

Trong Năm Tài Chính 2024, OPA sẽ phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan để đảm bảo xác định được các lỗ hổng trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được đề cập. Điều này sẽ thiết lập kế hoạch của OPA về việc thường xuyên đánh giá nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ và nhu cầu tiếp cận ngôn

⁷⁵ Truy cập <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>.

⁷⁶ Xem [Cải Thiện Quyền Truy Cập Các Trang Web Công Cộng và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số Cho Người LEP PDF](#)

ngữ liên quan của họ. Trong Năm Tài Chính 2024, Văn Phòng sẽ phác thảo các kế hoạch theo dõi các hoạt động tương tác với cá nhân có LEP và loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp. Điều quan trọng là điều này sẽ bao gồm một chiến lược thu hút các cá nhân có LEP thông qua các kênh kỹ thuật số.

OPA thường xuyên làm việc với Văn Phòng Gắn Kết Công Chúng (Office of Public Engagement, OPE) về các sự kiện và sáng kiến toàn bộ phận. Mặc dù đối tượng của hai cơ quan không giống nhau, nhưng cả hai thường trùng lặp trong việc tổ chức các sự kiện có sự tham gia của cả phương tiện truyền thông và công chúng. Hai văn phòng cũng hợp tác trong việc xác định người lao động, người sử dụng lao động và các bên liên quan khác được giới thiệu trong các sản phẩm truyền thông nội bộ của DOL (tức là video). Hai cơ quan tham gia vào các dự án và làm việc theo nhóm bao gồm một loạt các sáng kiến của bộ phận.

Nhiệm vụ của Văn Phòng Gắn Kết Công Chúng (Office of Public Engagement, OPE) là xây dựng và duy trì mối quan hệ hai chiều với các bên liên quan thay mặt cho Bộ Trưởng và DOL, thông báo và cải thiện công việc tập thể của chúng tôi trong quá trình này. Ngoài ra, OPE hỗ trợ Bộ Trưởng tham gia trực tiếp với các bên liên quan này để thúc đẩy quan hệ đối tác và thiện chí với Bộ và chính quyền. Để hoàn thành nhiệm vụ này, OPE tương tác với các nhóm liên quan và người lao động có LEP. Đôi khi, dịch vụ dịch thuật không chính thức đã được yêu cầu và các nhân viên OPE song ngữ đã dịch và nhân viên tổ chức một cuộc họp hoặc điều hành hội nghị bàn tròn. Bản dịch này nằm ngoài phạm vi mô tả công việc của nhân viên. Ngoài ra, OPE đã đôi khi (khoảng 2-4 lần mỗi năm) phải hỗ trợ dịch tài liệu để các bên liên quan mục tiêu của OPE có thể tiếp cận chúng.

Trong Năm Tài Chính 2024, OPE muốn tham gia sâu hơn với các nhóm người lao động có LEP – như người lao động ban ngày, công nhân đóng gói thịt, nông dân, v.v. OPE sẽ xin kinh

phí để hỗ trợ các dịch vụ dịch thuật cho các hội nghị bàn tròn và các buổi lắng nghe ý kiến, cũng như các tài liệu tiếp cận cộng đồng, nếu thích hợp.

Trong Năm Tài Chính 2024, OPA sẽ phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan để đảm bảo xác định được các lỗ hổng trong việc cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ được đề cập. Kế hoạch này sẽ thiết lập kế hoạch của OPA để thường xuyên đánh giá nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ. Văn Phòng sẽ phác thảo các kế hoạch theo dõi các hoạt động tương tác với cá nhân có LEP và loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp.

Cơ Quan Đào Tạo và Tuyển Dụng Cựu Chiến Binh

Nhiệm vụ của Cơ Quan Đào Tạo và Tuyển Dụng Cựu Chiến Binh (Veterans' Employment and Training Service, VETS) là chuẩn bị cho các cựu chiến binh, quân nhân và vợ/chồng quân nhân Hoa Kỳ nhận được nghề nghiệp phù hợp; cung cấp cho họ nguồn lực việc làm và kiến thức chuyên môn; bảo vệ quyền việc làm của họ; và thúc đẩy cơ hội việc làm cho họ. Các ưu tiên bao gồm quyền chuyển đổi từ việc làm quân sự sang dân sự; tận dụng quan hệ đối tác để tối đa hóa kết quả việc làm; thúc đẩy tính công bằng, hòa nhập và tiếp cận cho các cộng đồng không nhận được sự quan tâm đầy đủ.

VETS thường xuyên tham gia với các bên liên quan công cộng và bên ngoài theo nhiều cách khác nhau bao gồm thông qua các buổi lắng nghe ý kiến, thảo luận bàn tròn, thư từ, điều tra, hội nghị và đào tạo. Do nhóm đối tượng mục tiêu chính bao gồm các cựu chiến binh đủ điều kiện và các quân nhân thông thạo Tiếng Anh,⁷⁷ VETS có tương tác rất hạn chế⁷⁸ với các cá nhân có LEP. Khi VETS gặp một cá nhân có LEP, ngôn ngữ phổ biến nhất là Tiếng Tây Ban Nha.

⁷⁷ Yêu cầu gia nhập lực lượng đồng phục.

⁷⁸ Khoảng 1-3 cá nhân như vậy phục vụ hàng năm.

VETS đã xác định thông tin quan trọng được cung cấp trên trang web của mình. Ngoài ra, những bên nhận tài trợ của VETS vận hành các chương trình cung cấp thông tin quan trọng cho các cá nhân có LEP, khi cần thiết. Tuy nhiên, trang web của VETS chỉ cung cấp nội dung bằng Tiếng Anh. Trong một số ít trường hợp mà nội dung bằng Tiếng Tây Ban Nha được yêu cầu, VETS sẽ cung cấp bản dịch phù hợp. VETS đã tiến hành xem xét các tài liệu của mình và phát hiện ra rằng không có tài liệu bổ sung nào chứa thông tin quan trọng. Vào Năm Tài Chính 2023, VETS sẽ hiển thị thông báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha trên trang web của mình để đảm bảo rằng khách hàng có LEP có thể tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ từ cơ quan khi cần thiết. VETS cũng sẽ xem xét liệu có nên tạo thông báo Babel bằng các ngôn ngữ khác hay không. Vào Năm Tài Chính 2024, trong nỗ lực cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ, VETS sẽ dịch thông tin quan trọng được cung cấp trên trang web của mình sang Tiếng Tây Ban Nha.⁷⁹

VETS không tuyển dụng rõ ràng các nhân viên sử dụng song ngữ. Tuy nhiên, VETS có nhân viên có khả năng sử dụng ngôn ngữ phục vụ nhóm đối tượng LEP nói Tiếng Tây Ban Nha ở cấp quốc gia và khu vực. Nhân viên thực địa Puerto Rico (từ khu vực Boston) có thể sử dụng song ngữ, cũng như một số nhân viên ở các tiểu bang biên giới phía nam (từ vùng Dallas). Nếu VETS không thể đáp ứng nhu cầu ngôn ngữ trong nội bộ, họ sẽ yêu cầu sự giúp đỡ từ nhân viên song ngữ ở các cơ quan khác trong Bộ và/hoặc thu hút các nguồn lực của nhà thầu. Tại Puerto Rico, VETS ước tính rằng khoảng hai vị trí sử dụng khả năng ngôn ngữ Tiếng Tây Ban Nha. Các vị trí này tiến hành Điều Tra về Quyền Việc Làm và Tái Tạo Việc Làm của Lực Lượng Đồng Phục (Uniformed Services Employment and Reemployment Rights Act, USERRA), giám sát các khoản tài trợ và tiến hành tiếp cận cộng đồng.

⁷⁹ Ở mức tối thiểu.

Trong Năm Tài Chính 2023, VETS đã hoàn thành việc phát triển một chiến lược tiếp cận và tham gia để đảm bảo VETS đang thực hiện các phương pháp phù hợp để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của mình. Trong Năm Tài Chính 2024, VETS sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan để đánh giá thêm các dịch vụ ngôn ngữ mà VETS hiện đang cung cấp, cũng như phác thảo bất kỳ bước hành động bổ sung nào cần thiết để đảm bảo khả năng tiếp cận ngôn ngữ phù hợp cho khách hàng có LEP. Trong đánh giá của mình, VETS sẽ thảo luận về cách thức họ sẽ đảm bảo khả năng tiếp cận phù hợp dành cho vợ/chồng quân nhân, một phân khúc nhóm đối tượng phục vụ của VETS không có yêu cầu sử dụng Tiếng Anh lưu loát và các khách hàng khác.

Cục Thống Kê Lao Động

Cục Thống Kê Lao Động (Bureau of Labor Statistics, BLS) là cơ quan tìm hiểu tình hình thực tế chính trong lĩnh vực kinh tế và thống kê lao động rộng lớn và đóng vai trò là một phần của Hệ Thống Thống Kê Liên Bang Hoa Kỳ. Cụ thể, BLS thu thập, tính toán, phân tích và xuất bản dữ liệu cần thiết cho công chúng, người sử dụng lao động, nhà nghiên cứu và các tổ chức chính phủ. BLS đo lường hoạt động thị trường lao động, điều kiện làm việc, thay đổi giá cả và năng suất trong nền kinh tế Hoa Kỳ để hỗ trợ việc ra quyết định công và tư. Ngoài ra, BLS sử dụng các phương pháp sáng tạo để thu thập, phân tích và phổ biến thông tin chính xác, khách quan và có liên quan đồng thời bảo vệ tính bảo mật của các nhà cung cấp dữ liệu.

Trong quá khứ, BLS đã ghi nhận các cuộc gặp gỡ hạn chế với các cá nhân có LEP trong quá trình làm việc của mình, bao gồm các lần tương tác trực tiếp với người sử dụng lao động và hộ gia đình để thu thập dữ liệu kinh tế, thảo luận với các đối tác cơ quan liên bang và tiểu bang liên quan đến các chương trình kinh tế và giải đáp các thắc mắc của công chúng. Khi BLS tương tác với các cá nhân có LEP, đó là thông qua thư từ, điện thoại, hội nghị, đào tạo và thu thập dữ liệu trực tiếp hoặc qua điện thoại. BLS ước tính khoảng 10 lần gặp gỡ với các

cá nhân có LEP mỗi năm, chủ yếu liên quan đến việc thu thập dữ liệu trực tiếp. Ngôn ngữ thường gặp nhất là Tiếng Tây Ban Nha, tiếp theo là Tiếng Trung (Quan Thoại và Quảng Đông). BLS hiếm khi tương tác khi thu thập dữ liệu (ít hơn 1 mỗi năm) với các cá nhân nói Tiếng Hàn, Tiếng Nhật và Tiếng Ba Lan. Theo thông tin mô tả ngắn gọn dưới đây, BLS sẽ nghiên cứu xem liệu các tương tác của họ với các bên sử dụng lao động và hộ gia đình LEP có thể tăng lên khi tiếp cận và tham gia cũng như việc cung cấp hiệu quả các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hay không.

Vào Năm Tài Chính 2023, BLS đã lập một danh sách các tài liệu quan trọng được xác định,⁸⁰ BLS sẽ thiết lập mốc thời gian để dịch các tài liệu quan trọng được xác định bằng các ngôn ngữ thường gặp nhất⁸¹ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của cơ quan. Trang web của BLS không hiển thị thông báo Babel và không cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh. Trong Năm Tài Chính 2023, BLS sẽ cung cấp thông báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ thích hợp khác trên trang web của mình để đảm bảo rằng khách hàng có LEP có thể tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ từ cơ quan, khi cần thiết. BLS cam kết dịch các phần nội dung trong Sổ Tay Triển Vọng Nghề Nghiệp sang Tiếng Tây Ban Nha. Các phần nội dung được BLS lựa chọn để dịch ra là những ngành nghề có rào cản tiếp cận ở mức thấp (ít hoặc không cần đào tạo); mức lương ít nhất là \$40.000 mỗi năm; và triển vọng việc làm ổn định hoặc đang tăng lên. Vào Năm Tài Chính 2023, BLS cũng sẽ dịch sang Tiếng Tây Ban Nha một bài viết về sơ yếu lý lịch, đơn xin việc và thư xin việc⁸² nhằm giúp bồi dưỡng kỹ năng tìm kiếm việc làm. Công tác dịch sơ yếu lý lịch đang được tiến hành và sẽ hoàn thành vào cuối Năm Tài Chính 2023. Hồ sơ Sổ Tay Triển Vọng Nghề Nghiệp đã xác định sẽ được dịch sang Tiếng Tây

⁸⁰ Các tài liệu quan trọng được xác định phần lớn là các trang web.

⁸¹ Vào cuối Năm Tài Chính 2024.

⁸² [Sơ Yếu Lý Lịch BLS, Đơn Xin Việc và Thư Xin Việc PDF](#).

Ban Nha vào cuối Năm Tài Chính 2024. Việc dịch những thông tin và công cụ hữu ích khác sang các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Tây Ban Nha sẽ tiếp tục vào Năm Tài Chính 2024.

Trong một số ít trường hợp, BLS tuyển dụng nhân viên/nhà thầu nói Tiếng Tây Ban Nha nhằm mục đích thu thập dữ liệu. BLS thường tuyển dụng nhân viên cho các vị trí này ở khu vực Boston (bao gồm New York và giám sát việc thu thập dữ liệu ở Puerto Rico) và khu vực San Francisco (California). Hiện tại, BLS sử dụng tổng cộng tám nhân viên song ngữ được tuyển dụng do kỹ năng ngôn ngữ của họ. BLS có nhiều nhân viên song ngữ thỉnh thoảng được yêu cầu hỗ trợ những người LEP. Cơ quan này không sử dụng bất kỳ dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ nào để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ và dựa vào những nhân viên có khả năng ngôn ngữ này⁸³ trên toàn quốc, để dịch và phiên dịch cho các cá nhân có LEP. Khi BLS cần dịch tài liệu, thì có nhiều hơn một người đánh giá chất lượng của bản dịch. Nhân viên BLS cũng sử dụng ứng dụng dịch qua điện thoại⁸⁴ để giao tiếp với các cá nhân có LEP, đặc biệt là khi thu thập dữ liệu. Vì các ứng dụng như vậy thường có những hạn chế và không được coi là phương pháp tốt nhất nên trong Năm Tài Chính 2024 BLS sẽ cố gắng khám phá các quy trình mới cho nhân viên khi tương tác với các cá nhân có LEP để thu thập dữ liệu nhằm đảm bảo rằng các dịch vụ được cung cấp kịp thời và đáp ứng tốt nhất nhu cầu của các cá nhân có LEP yêu cầu dịch vụ. Ngoài ra, vào Năm Tài Chính 2024, BLS sẽ tìm hiểu cách sử dụng lời nhắc thư thoại bằng Tiếng Tây Ban Nha để đảm bảo người gọi LEP có thể tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp. Nhân viên sẽ được đào tạo về cách xác định khách hàng có LEP và cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ, khi được yêu cầu. Ngoài ra, trong Năm Tài Chính 2024, BLS sẽ đánh giá xem liệu có nên tuyển thêm nhân viên có khả năng ngôn ngữ để đảm bảo thu thập dữ liệu chính xác và các mẫu đại diện hay không.

⁸³ BLS có nhân viên nói Tiếng Việt, Tiếng Quảng Đông và Tiếng Tây Ban Nha.

⁸⁴ Ứng dụng iPhone Translate có sẵn trên các thiết bị di động do chính phủ cấp.

Trong Năm Tài Chính 2024, BLS sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan. Vì BLS tiếp tục tạo ra và cung cấp một số thông tin và/hoặc công cụ nói trên (các bài viết về viết sơ yếu lý lịch, v.v.), các dịch vụ đó phải được mô tả và cung cấp bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh. Trong kế hoạch này sẽ bao gồm các chính sách / thủ tục cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP; lập kế hoạch đào tạo cho nhân viên về cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ; tính khả thi của việc BLS theo dõi số lượng khách hàng có LEP nhận dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp; và các quy trình dịch thuật / phiên dịch.

Trong Năm Tài Chính 2023, BLS sẽ phát triển chiến lược tiếp cận và tham gia. Trong chiến lược này sẽ bao gồm việc xác định các tài liệu tiếp cận quan trọng và đánh giá các ngôn ngữ có khả năng gặp để xác định nhu cầu dịch thuật. Đối với bất kỳ tài liệu tiếp cận nào được coi là quan trọng, cơ quan sẽ dịch chúng ra trước khi kết thúc Năm Tài Chính 2024, tạo ra một kho lưu trữ nội bộ các tài liệu quan trọng đã dịch. BLS sẽ giám sát khả năng tiếp cận và tương tác tăng cường, điều này có thể khiến việc tương tác với các cá nhân có LEP nói các ngôn ngữ khác. Điều này có thể đặc biệt đúng nếu các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ không được biết đến nhiều, quảng cáo và/hoặc được cung cấp một cách hạn chế.

Văn Phòng Trợ Lý Thư Ký Chính Sách

Văn Phòng Trợ Lý Thư Ký Chính Sách (OASP) là văn phòng chính sách, quy định, quản trị dữ liệu và đánh giá chính của Bộ Lao Động. OASP đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển và thúc đẩy các ưu tiên của Bộ, tư vấn cho Bộ Trưởng Bộ Lao Động, Phó Bộ Trưởng Bộ Lao Động và ban lãnh đạo Bộ khi thực hiện các hành động để cải thiện cuộc sống của người lao động, người về hưu và gia đình của họ.

OASP tham gia hạn chế với công chúng và các bên liên quan bên ngoài và báo cáo mức độ tương tác tối thiểu trực tiếp với các cá nhân có LEP. OASP thường gặp các cá nhân có LEP, phổ biến nhất là những người nói Tiếng Tây Ban Nha, một vài lần một năm tại các buổi lắng nghe ý kiến, thảo luận bàn tròn, thông qua các cuộc gọi điện thoại và thông qua các lượt truy cập trang web, thường hợp tác với các cơ quan khác. OASP cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ cho các buổi lắng nghe ý kiến và thảo luận bàn tròn bằng cách thông báo cho công chúng rằng các dịch vụ có sẵn, miễn phí, nếu cần thiết. Ví dụ, vào tháng 12 năm 2022, OASP đã tổ chức một buổi lắng nghe ý kiến về công bằng môi trường. Thông báo về buổi lắng nghe ý kiến đã được đăng tải trong Sổ Đăng Ký Liên Bang và các lựa chọn dịch thuật và khả năng truy cập cũng được liệt kê.⁸⁵ Một người tham gia đã yêu cầu dịch sang Tiếng Tây Ban Nha và dịch vụ được cung cấp thông qua BPA của Bộ. Ngoài ra, vào tháng 6 năm 2022, OASP đã tổ chức một hội nghị thượng đỉnh quy mô lớn với hơn 300 người tham gia và tất cả đều được cung cấp dịch vụ dịch thuật / phiên dịch, nếu họ cần.⁸⁶

Do họ phục vụ/gặp gỡ không nhiều những người LEP, nên cơ quan không thuê tuyển nhân viên có khả năng ngôn ngữ. Thay vào đó, OASP sử dụng BPA toàn doanh nghiệp của Bộ để đáp ứng nhu cầu dịch thuật và phiên dịch của mình. OASP không theo dõi số lượng người LEP đã gặp gỡ hoặc loại dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp. Khi nhân viên cần thông dịch viên để giao tiếp với các cá nhân có LEP, OASP đôi khi sẽ yêu cầu cá nhân có LEP cung cấp thông dịch viên của riêng họ.⁸⁷ OASP thừa nhận rằng đây không phải là phương pháp tốt nhất và sẽ thiết lập các quy trình nội bộ trong kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ Năm Tài Chính 2024 của mình để không phải sử dụng phương pháp này.

⁸⁵ Yêu cầu người tham gia cung cấp thông báo trước năm ngày về các dịch vụ được yêu cầu.

⁸⁶ Không có yêu cầu nào được đưa ra.

⁸⁷ Thành viên gia đình hoặc bạn bè.

Trong Năm Tài Chính 2023, OASP sẽ xác định các tài liệu quan trọng và phát triển một kế hoạch để dịch sang tối thiểu là Tiếng Tây Ban Nha. Vào Năm Tài Chính 2023, OASP cũng sẽ cung cấp thông báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha trên trang web của mình để đảm bảo rằng khách hàng có LEP có thể tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ từ cơ quan khi cần thiết. Hiện tại, OASP không đăng tải bất kỳ thông tin nào bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh trên trang web của mình.⁸⁸

OASP quản lý trang web Worker.gov và Employer.gov; cả hai trang web đều được dịch hết sang Tiếng Tây Ban Nha. Worker.gov là trung tâm tài nguyên một cửa để giúp người lao động hiểu các quyền của họ và truy cập các nguồn lực tại Bộ Lao Động. Employer.gov là một trang web giải đáp các thắc mắc của người sử dụng lao động liên quan đến nhiều vấn đề bao gồm, nhưng không giới hạn ở tiền lương và phúc lợi, an toàn và sức khỏe tại nơi làm việc và các yêu cầu liên bang khác. OASP đang trong quá trình dịch trang web Worker.gov mới được thiết kế lại sang các ngôn ngữ sau – Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung giản thể, Tiếng Trung phồn thể, Tiếng Ả Rập, Tiếng Hàn và Tiếng Việt. Gần đây, OASP đã dịch tờ rơi Know Your Rights (Năm Rõ Quyền của Bạn) sang tổng cộng 19 ngôn ngữ⁸⁹ và tất cả các tờ rơi đã được dịch hiện đều có trên Worker.gov. OASP đang xem xét các cơ hội để dịch Recruit.gov chưa được thiết kế lại sang năm ngôn ngữ sau – Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung giản thể, Tiếng Trung phồn thể, Tiếng Hàn, Tiếng Việt và Tiếng Hindi. Trong Năm Tài Chính 2024, OASP sẽ đánh giá xem có bất kỳ thông tin nào có nên được cung cấp bằng Tiếng Tây Ban Nha trên trang web của mình hay không và sẽ hiển thị thông tin Tiếng Tây Ban Nha để các cá nhân có LEP không cần điều hướng qua các trang web Tiếng Anh để tìm

⁸⁸ Các cá nhân có LEP phải điều hướng nội dung Tiếng Anh để tiếp cận nội dung bằng ngôn ngữ khác.

⁸⁹ Tiếng Ả Rập, Tiếng Trung (Giản Thể), Tiếng Trung (Phồn Thể), Tiếng Philippines, Tiếng Haiti Creole, Tiếng Hindi, Tiếng Hmong, Tiếng Nhật, Tiếng Hàn, Tiếng Nepal, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Punjabi, Tiếng Nga, Tiếng Somali, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Thái, Tiếng Urdu và Tiếng Việt.

thông tin có sẵn. OASP cũng sẽ phát triển bản ghi thư thoại bằng Tiếng Tây Ban Nha để đảm bảo rằng người gọi LEP có thể được gửi đến các dịch vụ ngôn ngữ qua điện thoại.

Trong Năm Tài Chính 2023, OASP sẽ phát triển chiến lược tiếp cận và tham gia để đảm bảo họ đang thực hiện các bước hành động phù hợp để cung cấp quyền tiếp cận ngôn ngữ trong các phiên lắng nghe ý kiến và thảo luận bàn tròn. OASP sẽ thiết lập các quy trình để đảm bảo rằng các dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp khi giao tiếp với các cá nhân có LEP, bao gồm cả việc sử dụng đường dây ngôn ngữ, khi cần thiết.

Trong Năm Tài Chính 2024, OASP sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan, thiết lập các chính sách/quy trình cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng LEP; phác thảo kế hoạch đào tạo cho nhân viên về cách xác định cá nhân có LEP và cung cấp dịch vụ ngôn ngữ; phác thảo quy trình cho nhân viên khi tương tác với cá nhân có LEP; xác định phương tiện hiệu quả nhất để theo dõi số lượng khách hàng có LEP đã nhận được dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ được cung cấp; cùng các quy trình dịch thuật / phiên dịch.

Các Cơ Quan có Tương Tác Thường Xuyên với Những Người LEP

Quản Lý Bảo Mật Phúc Lợi Nhân Viên

Cơ Quan Quản Lý An Ninh Quyền Lợi Nhân Viên (EBSA) cam kết giáo dục và hỗ trợ gần 152 triệu người lao động, người về hưu và gia đình của họ được bảo hiểm bởi khoảng 747.000 chương trình hưu trí tư nhân, 2,5 triệu chương trình bảo hiểm y tế và 673.000 chương trình phúc lợi khác nắm giữ khoảng 11,7 nghìn tỷ đô la giá trị tài sản, cũng như các nhà tài trợ chương trình và thành viên cộng đồng phúc lợi nhân viên. EBSA cân bằng giữa việc thực thi chủ động với hỗ trợ tuân thủ, đồng thời làm việc chăm chỉ để hỗ trợ chất lượng cho những

người tham gia và người thụ hưởng trong chương trình. Chính sách của EBSA là cung cấp chất lượng dịch vụ cao nhất cho khách hàng của mình.

EBSA hoạt động trong một cấu trúc khu vực với 10 văn phòng khu vực và 3 văn phòng quận thuộc về khu vực địa lý Atlanta, Boston, Chicago, Cincinnati, Dallas, Kansas City, Los Angeles, New York, Miami, Philadelphia, San Francisco, Seattle và Washington, D.C. Những văn phòng khu vực này hỗ trợ các dịch vụ ở tất cả 50 tiểu bang và vùng lãnh thổ.

EBSA gặp các cá nhân có LEP hàng ngày. EBSA đã cam kết và thực hiện các bước hành động quan trọng, phù hợp để cung cấp quyền tiếp cận thông tin, chương trình và dịch vụ của mình cho những người có LEP. Cụ thể, mỗi khu vực EBSA xác định các nhóm ngôn ngữ quan trọng của mình bằng cách tiến hành đánh giá các nhóm đối tượng trong khu vực địa lý của họ để xác định nhu cầu tuyển dụng/nhân sự để thu hút những người có LEP. Các khu vực đã tiến hành phân tích nhân khẩu học này bằng cách xem xét cơ sở dữ liệu thống kê⁹⁰ và không dựa vào đánh giá về những cá nhân đã tương tác với EBSA trong quá khứ. Khi làm như vậy, EBSA đã xác định được 24 ngôn ngữ gặp phải trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình; 12 ngôn ngữ trong số đó thường gặp trong các văn phòng khu vực và quận, có các cá nhân nói Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quảng Đông và Tiếng Quan Thoại thường gặp ở tất cả các khu vực hoạt động của EBSA. Bảng dưới đây phác thảo 9 ngôn ngữ bổ sung thường gặp, theo văn phòng.

⁹⁰ Ví dụ, [Bản Đồ Thống Kê, trang Tổng Quan về Hoa Kỳ](#).

Văn Phòng EBSA	Các Ngôn Ngữ Thường Gặp⁹¹
Văn Phòng Khu Vực Atlanta/Quận Miami	Creole Haiti và Hàn Quốc
Văn Phòng Khu Vực Boston	Tiếng Pháp, Tiếng Ba Lan và Tiếng Bồ Đào Nha
Văn Phòng Khu Vực Cincinnati	Tiếng Ả Rập
Văn Phòng Khu Vực Chicago	Tiếng Ả Rập, Tiếng Ba Lan và Tiếng Tagalog
Văn Phòng Khu Vực Dallas	Tiếng Pháp và Tiếng Việt
Văn Phòng Khu Vực Thành Phố Kansas	Tiếng Việt
Văn Phòng Khu Vực Los Angeles	Tiếng Hàn, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt
Văn Phòng Khu Vực New York	Tiếng Nga
Văn Phòng Khu Vực Philadelphia / Washington D.C. Văn Phòng Quận	Tiếng Ả Rập, Tiếng Pháp, Tiếng Hàn, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt
Văn Phòng Khu Vực San Francisco/ Quận Seattle	Tiếng Tagalog

Hiện tại, trang web của EBSA có sẵn bằng Tiếng Anh và có trang đích cung cấp thông tin bằng Tiếng Tây Ban Nha. Vào cuối Năm Tài Chính 2023, EBSA sẽ sửa đổi trang web để cung cấp thông báo Babel bằng 12 ngôn ngữ mà họ đã xác định là có ý nghĩa quan trọng.⁹² EBSA cũng có kế hoạch bổ sung các trang web bằng các ngôn ngữ thường gặp khác vào cuối Năm

⁹¹ Các cá nhân nói Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quảng Đông và Tiếng Quan Thoại thường gặp ở tất cả các khu vực hoạt động của EBSA.

⁹² Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Ả Rập, Tiếng Trung Giản Thể, Tiếng Trung Phồn Thể, Tiếng Pháp, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Hàn, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt.

Tài Chính 2023. Vào Năm Tài Chính 2022, EBSA bắt đầu cung cấp quyền tiếp cận các Cố Vấn Quyền Lợi trực tiếp bằng 12 ngôn ngữ khác nhau.⁹³ Hơn nữa, dịch vụ dịch thuật được cung cấp bằng 105 ngôn ngữ. EBSA hiện đang tham gia thử nghiệm khả năng sử dụng trang web bao gồm các cộng đồng có LEP. Kết quả thử nghiệm sẽ được phản ánh trong quá trình phát triển trang web trong tương lai. Vào Năm Tài Chính 2024, cơ quan sẽ thiết lập mốc thời gian cho các bản dịch trang web này và xác định xem có cần phải dịch thêm hay không (cũng như dịch các thông tin và tài liệu mới hoặc sửa đổi khi chúng được tạo ra).

EBSA chủ yếu hợp tác với các cá nhân có LEP thông qua một nhà thầu phiên dịch qua điện thoại có khả năng hỗ trợ phiên dịch bằng 105 ngôn ngữ. Trong Năm Tài Chính 2022,⁹⁴ thông qua hợp đồng phiên dịch qua điện thoại này, khoảng 1.600 lượt liên hệ đã được thực hiện bằng Tiếng Tây Ban Nha; ít hơn 21 lượt liên hệ được thực hiện với những người nói các ngôn ngữ khác, bao gồm Tiếng Quảng Đông, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Việt, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Hàn, Tiếng Ba Lan, Tiếng Pháp và Tiếng Tagalog. Tần suất cuộc gọi khác nhau tùy theo nhóm ngôn ngữ. EBSA lo ngại rằng số lượng liên hệ tương đối ít từ những người không nói Tiếng Anh có thể phản ánh việc họ chưa biết hết về các dịch vụ của EBSA. Theo đó, trong Năm Tài Chính 2024, EBSA sẽ đặc biệt chú ý đến các nỗ lực tiếp cận với các nhóm ngôn ngữ quan trọng để đảm bảo khả năng tiếp cận đầy đủ.

EBSA cũng có đường dây nóng miễn cước cho các cá nhân có LEP. Để đảm bảo “thân thiện với người dùng”, cơ quan đã phối hợp với một nhà thầu để phiên dịch các tin nhắn thoại sang 12 ngôn ngữ.⁹⁵ Khoảng 7.500 - 9.000 cuộc gọi được thực hiện đến đường dây nóng

⁹³ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Ả Rập, Tiếng Quảng Đông, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Pháp, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Hàn, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt.

⁹⁴ Khoảng tháng 10 năm 2021 đến tháng 9 năm 2022.

⁹⁵ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quảng Đông, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Việt, Tiếng Hàn, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Ba Lan, Tiếng Tagalog, Tiếng Pháp, Tiếng Ả Rập, Tiếng Nga và Tiếng Bồ Đào Nha.

miễn phí của Tây Ban Nha hàng năm. Trong Năm Tài Chính 2024, EBSA sẽ tiếp tục quảng cáo các dịch vụ LEP này với các cộng đồng bị yếu thế.

Văn Phòng Tiếp Cận, Giáo Dục và Hỗ Trợ của EBSA đã dịch các ấn phẩm, kịch bản video và các phương tiện khác sang ngôn ngữ trong nhiều năm bằng cách sử dụng các dịch vụ dịch thuật chuyên nghiệp. Đối với các tài liệu ngắn hơn, nhân viên có khả năng ngôn ngữ sẽ xem xét các bản dịch này để xác minh tính chính xác của bản dịch. EBSA cũng duy trì một thỏa thuận với Quân Đoàn Dịch Vụ Ngôn Ngữ Quốc Gia thuộc Bộ Quốc Phòng để đảm bảo chất lượng dịch thuật cho các ấn phẩm, thuyết trình và các tài liệu khác. EBSA không sử dụng các công cụ hoặc phần mềm dịch thuật trực tuyến trong quá trình xem xét bản dịch. Đối với các tài liệu dài hơn, EBSA sử dụng các dịch giả và hiệu đính theo hợp đồng. Nhiều văn phòng khu vực có nhân viên nói nhiều ngôn ngữ khác nhau và các nhà điều tra sẽ yêu cầu sự giúp đỡ từ những cá nhân đó nếu vụ việc liên quan đến người lao động có LEP. Mỗi văn phòng khu vực duy trì một danh sách nhân viên có khả năng ngôn ngữ phục vụ mục đích này. EBSA cũng duy trì một kho lưu trữ các tài liệu đã dịch ở cả cấp khu vực và quốc gia và sử dụng mạng lưới liên ngành để lưu trữ tất cả các tài liệu đã dịch để nhân viên sử dụng/tham khảo. EBSA cũng sử dụng bảng thuật ngữ bằng Tiếng Tây Ban Nha để hỗ trợ nhân viên với các chức năng dịch thuật và phiên dịch. Trước Năm Tài Chính 2022, EBSA đã dịch 10 ấn phẩm hỗ trợ người tham gia được yêu cầu và sử dụng nhiều nhất sang Tiếng Tây Ban Nha.⁹⁶ Vào Năm Tài Chính 2022, EBSA bắt đầu dịch các ấn phẩm chính này sang 11 ngôn ngữ khác.⁹⁷ EBSA bắt đầu với những ấn phẩm này vì chúng tác động trực tiếp đến người lao động Mỹ. Việc dịch các ấn phẩm này dự kiến sẽ

⁹⁶ 10 Cách Thức Hàng Đầu để Khiến Quyền Lợi Sức Khỏe Phù Hợp với Bạn; 10 Cách Thức Hàng Đầu để Chuẩn Bị Nghỉ Hưu; Quyền Hạn của Bạn Sau Phẫu Thuật Cắt Bỏ Vú; Những Điều Bạn Nên Biết về Kế Hoạch Hưu Trí; Hướng Dẫn cho Nhân Viên về Quyền Lợi Sức Khỏe Theo COBRA; Thẻ Dục Tiết Kiệm; Loại Bỏ Những Điều Bí Ẩn khỏi Kế Hoạch Hưu Trí; Thay Đổi Cuộc Sống Đòi Hỏi Lựa Chọn Sức Khỏe; Thay Đổi Công Việc Đòi Hỏi Lựa Chọn Sức Khỏe; và Nộp Đơn Yêu Cầu Quyền Lợi Sức Khỏe.

⁹⁷ Tiếng Ả Rập, Tiếng Trung Giản Thể, Tiếng Trung Phồn Thể, Tiếng Pháp, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Hàn, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt.

hoàn thành vào cuối Năm Tài Chính 2023. Là một phần trong các sáng kiến LEP của EBSA cho Năm Tài Chính 2024, cơ quan sẽ tiếp tục xác định tài liệu nào sẽ được dịch, bao gồm các ấn phẩm và tài liệu thuyết trình tiếp cận cộng đồng.

Cố Vấn Quyền Lợi của EBSA giải đáp các thắc mắc qua điện thoại và bằng văn bản, đồng thời tiến hành tiếp cận cộng đồng. Họ cũng phát hiện và giới thiệu các vi phạm tiềm ẩn mà không thể giải quyết một cách không chính thức. Cố Vấn Quyền Lợi hiện đang sử dụng các nguồn lực hợp đồng để cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Việc sử dụng các nguồn lực này có hiệu quả khi: 1) có thể xác định nhu cầu ngôn ngữ một cách dễ dàng; 2) nhân viên biết cách tham gia dịch vụ dịch thuật và cách tương tác với các dịch giả và các cá nhân có LEP trong khi họ chờ được hỗ trợ; và 3) giao tiếp/tham gia hiệu quả một cách kịp thời. Ngoài ra, cơ quan sẽ làm việc trong Năm Tài Chính 2024 để đảm bảo rằng các Cố Vấn Quyền Lợi cung cấp dịch vụ tiếp cận cộng đồng đánh giá nhu cầu ngôn ngữ trước khi xảy ra sự kiện để các sự kiện có nhân viên có thể giao tiếp với các cá nhân có LEP bằng các ngôn ngữ thích hợp. Tài liệu (có thông tin liên hệ để được hỗ trợ miễn phí) bằng nhiều ngôn ngữ cũng sẽ được cung cấp.

Các điều tra viên tương tác với nguyên đơn và nhân chứng, lấy lời khai và xem xét tài liệu, có thể bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh.⁹⁸ Tuy nhiên, EBSA không có một hệ thống chính thức để xác định và/hoặc chỉ định nhân viên song ngữ tham gia vào các cuộc điều tra hoặc các trường hợp khác có thể liên quan đến người lao động có LEP. Thay vào đó, khi gặp các cá nhân có LEP, EBSA tìm kiếm sự hỗ trợ từ nhân viên có khả năng ngôn ngữ, nếu có. Để đảm bảo các dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp nhất quán, trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan trong Năm Tài Chính 2024, EBSA sẽ phác thảo một quy trình về

⁹⁸ Thông thường, tài liệu như vậy bằng Tiếng Tây Ban Nha, đặc biệt là trong các cuộc điều tra liên quan đến các kế hoạch ở Puerto Rico.

cách thức các điều tra viên sẽ tham gia vào các dịch vụ dịch thuật và/hoặc phiên dịch qua điện thoại, khi cần thiết. Nhân viên sẽ được đào tạo về các chính sách sẽ được phát triển để tương tác với các cá nhân có LEP.

EBSA có kế hoạch đảm bảo quyền tiếp cận phù hợp đối với các cá nhân có LEP trong các hoạt động điều tra, ví dụ như cách thức EBSA sẽ tiếp cận dịch vụ hỗ trợ phiên dịch trong khi tiến hành điều tra, bao gồm cả những cuộc điều tra tại chỗ. EBSA sẽ cải thiện khả năng tiếp cận công bằng trong các chương trình/dịch vụ của riêng mình nhưng cũng có thể ảnh hưởng đến ngành để hỗ trợ giao tiếp hiệu quả với các cá nhân có LEP khi đảm bảo trải nghiệm LEP được tìm kiếm/xem xét.

Vào Năm Tài Chính 2022, các thông báo việc làm của EBSA đã yêu cầu các kỹ năng song ngữ cho các Cố Vấn và Điều Tra Viên Quyền Lợi. Đến thời điểm hiện tại, mười cá nhân đã được thuê với kỹ năng song ngữ. Trong Năm Tài Chính 2023, EBSA đã tiếp tục cam kết thuê tuyển các Cố Vấn và Điều Tra Viên Quyền Lợi sử dụng song ngữ để đáp ứng nhu cầu nhiệm vụ của mình. Mỗi khu vực đã được yêu cầu tập trung nỗ lực tuyển dụng của mình vào các lĩnh vực ngôn ngữ được xác định trong bài đánh giá ngôn ngữ đã hoàn thành. Thông tin mô tả vị trí công việc và thông báo việc làm đã được tạo ra phục vụ mục đích này.

EBSA đã hợp tác với một nhà thầu tiếp thị để soạn thảo nội dung tin nhắn và phương tiện truyền thông bằng 12 ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh.⁹⁹ Kế hoạch tiếp thị này sẽ tạo ra nhận thức về thông tin có sẵn trên trang web của EBSA bằng các ngôn ngữ đó. EBSA cũng liên lạc với các tổ chức cộng đồng để thiết lập các mối quan hệ hỗ trợ tương tác với các cá nhân có LEP. Các văn phòng khu vực của EBSA xác định những cộng đồng có LEP trong khu

⁹⁹ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Ả Rập, Tiếng Trung Giản Thể, Tiếng Trung Phồn Thể, Tiếng Pháp, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Hàn, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt.

vực pháp lý của họ và thông qua việc tiếp cận và kết nối, thiết lập các bài thuyết trình trong các cộng đồng đó để hướng dẫn người tham gia và người thụ hưởng quyền lợi theo luật phúc lợi cho nhân viên. Những bài thuyết trình này được thực hiện bởi các Cố Vấn Quyền Lợi của EBSA, họ nói song ngữ và nói ngôn ngữ của cộng đồng LEP mà họ đang trình bày. Trong thời kỳ diễn ra đại dịch COVID-19, nhiều bài thuyết trình trong số này đã được thực hiện trực tuyến mặc dù trước đây, những bài thuyết trình này đã được thực hiện tại các cộng đồng địa phương (ví dụ, Lãnh Sự Quán Mexico). EBSA dự định tiếp tục quá trình tiến hành các bài thuyết trình tại thực địa vào Năm Tài Chính 2024. Tần suất diễn ra các sự kiện thay đổi tùy theo khu vực, nhưng một số khu vực tiến hành các buổi thuyết trình này hàng tháng. Vào Năm Tài Chính 2022, EBSA đã thành lập Ủy Ban Tiếp Cận Cộng Đồng Không Được Quan Tâm Đầy Đủ của Cố Vấn Quyền Lợi (Ủy Ban Phụ Trách Đối Tượng Không Được Quan Tâm Đầy Đủ), bao gồm các Cố Vấn Quyền Lợi từ khắp đất nước và nhằm mục đích tăng cường sự hiện diện của EBSA trong các cộng đồng đối tượng không được quan tâm đầy đủ, bao gồm cả những cộng đồng có số lượng cộng đồng có LEP đáng kể. Trong Năm Tài Chính 2023, Ủy Ban Phụ Trách Đối Tượng Không Được Quan Tâm Đầy Đủ họp hàng tháng để cung cấp các phương pháp thực hành tốt nhất cho các văn phòng khu vực về cách tạo mối liên kết hiệu quả với cộng đồng có LEP. Ủy Ban Phụ Trách Đối Tượng Không Được Quan Tâm Đầy Đủ sẽ tiếp tục thực hiện công việc quan trọng của mình trong Năm Tài Chính 2024. Trong Năm Tài Chính 2022, EBSA báo cáo đã tiến hành 183 sự kiện tiếp cận cộng đồng bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh: 170 sự kiện bằng Tiếng Tây Ban Nha và 13 sự kiện bằng Tiếng Ả Rập, Tiếng Trung, Tiếng Pháp, Tiếng Haiti Creole, Tiếng Ba Lan và Tiếng Tagalog. Để duy trì tiến độ và đảm bảo tiếp tục giám sát thường xuyên và triển khai các nỗ lực tiếp theo, trong Năm Tài Chính 2023, EBSA sẽ tiếp tục quảng cáo về tình trạng sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí, cách tiếp cận các dịch vụ này và cách nêu câu hỏi hoặc mối quan ngại.

Ngoài ra, trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan vào Năm Tài Chính 2024, cơ quan này sẽ phác thảo kế hoạch đánh giá nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ (những cá nhân có thể tham gia vào các chương trình, dịch vụ/thông tin của EBSA) và các nguồn lực tương ứng cần thiết để đảm bảo liên tục tiếp cận phù hợp khi nhóm đối tượng thay đổi và các chương trình thay đổi.

Cơ Quan Quản Lý và Đào Tạo Việc Làm

Cơ Quan Quản Lý và Đào Tạo Việc Làm (Employment and Training Administration, ETA) đóng góp vào hoạt động của thị trường lao động Hoa Kỳ bằng cách cung cấp đào tạo nghề, việc làm, thông tin thị trường lao động và dịch vụ duy trì thu nhập chất lượng cao chủ yếu thông qua hệ thống phát triển lực lượng lao động của tiểu bang và địa phương.

Cụ thể, ETA quản lý các chương trình đào tạo việc làm và bố trí lao động của chính quyền liên bang, tài trợ cho các tiểu bang tổ chức các chương trình dịch vụ việc làm công, xử lý đơn xin chứng nhận lao động nước ngoài và các chương trình bảo hiểm thất nghiệp. Những dịch vụ này chủ yếu được cung cấp thông qua hệ thống phát triển lực lượng lao động của tiểu bang và địa phương.

Các văn phòng phụ trách chương trình trong ETA tài trợ các đối tác đầu tư lực lượng lao động để quản lý các chương trình phát triển lực lượng lao động, cung cấp dịch vụ cho các cá nhân có LEP và/hoặc trực tiếp phục vụ các cá nhân có LEP. Mặc dù ETA có các văn phòng chương trình khác với các văn phòng được nêu dưới đây, nhưng họ không nhất thiết phải tương tác trực tiếp với khách hàng có LEP. Tuy nhiên, trong Năm Tài Chính 2024, ETA sẽ đánh giá tương tác của tất cả các văn phòng chương trình với các cá nhân có LEP để đảm bảo rằng đáp ứng đầy đủ nhu cầu của các cá nhân có LEP để tạo khả năng tiếp cận ngôn ngữ phù hợp.

ETA (Chung)

Những bên nhận tài trợ của ETA tương tác và phục vụ các cá nhân có LEP hàng ngày, nhưng cơ quan này đã hạn chế tương tác trực tiếp với khách hàng. ETA cung cấp cho công chúng quyền tiếp cận đường dây trợ giúp miễn phí cung cấp thông tin về các dịch vụ do ETA tài trợ, có tới đa 253 ngôn ngữ và các cá nhân có LEP mà ETA và những bên được cấp dịch vụ nói nhiều ngôn ngữ,¹⁰⁰ bao gồm một số ngôn ngữ của người Mỹ Bản Địa.

Đường Dây Trợ Giúp Miễn Cước của cơ quan này đóng vai trò là “cửa trước” dẫn đến cơ sở dữ liệu phong phú thông tin về các dịch vụ và nguồn lực của Bộ, chẳng hạn như các địa điểm của Trung Tâm Việc Làm Hoa Kỳ trên toàn quốc, các cơ hội tuyển dụng theo yêu cầu trên toàn quốc, thông tin sa thải và hỗ trợ bảo hiểm thất nghiệp.

Đường Dây Trợ Giúp Miễn Cước cung cấp dịch vụ phiên dịch theo yêu cầu, khi cần thiết. Đường dây trợ giúp này cũng giải đáp các thắc mắc thường gặp và sẽ bắt đầu yêu cầu nghiên cứu nếu cần thêm thông tin. Nếu vậy, ETA đã và sẽ tiếp tục thu hút người gọi bằng ngôn ngữ thích hợp. ETA liệt kê Đường Dây Trợ Giúp Miễn Cước trên một số trang web công khai, chẳng hạn như trang [CareerOneStop](#) và trang liên hệ cơ quan, và thường bao gồm thông tin liên hệ trên các tài liệu bản cứng được phân phối cho công chúng.

Để đảm bảo rằng các cá nhân có LEP biết rằng các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí và kịp thời được cung cấp, vào Năm Tài Chính 2023, ETA sẽ đăng tải thông báo Babel¹⁰¹ trên trang web

¹⁰⁰ Trong số các ngôn ngữ thường gặp là Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Pháp, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Ý, Tiếng Trung (Quan Thoại), Tiếng Trung (Quảng Đông), Tiếng Hàn, Tiếng Việt, Tiếng Tagalog (Philippines), Tiếng Thái, Tiếng Ả Rập, Tiếng Hindi/Urdu, Tiếng Gujarati, Tiếng Nga, Tiếng Ba Lan, Tiếng Ba Tư, Tiếng Creole Pháp, Tiếng Swahili, Tiếng Amhara/Somali, Tiếng Hawaii Bản Địa, Tiếng Samoa, Tiếng Fiji, Tiếng Tongan, Tiếng Marshalllese, Tiếng Cherokee/Tsalagi, Tiếng Chocagi Taw và Tiếng Muskogee.

¹⁰¹ Bảng Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Giản Thể/Phồn Thể, Tiếng Việt, Tiếng Hàn, Tiếng Tagalog, Tiếng Cherokee/Tsalagi, Tiếng Ả Rập, Tiếng Hindi/Urdu và Tiếng Hawaii Bản Địa.

chính của mình. Trong Năm Tài Chính 2024, ETA cũng sẽ tạo các trang web¹⁰² hỗ trợ ngôn ngữ riêng biệt cung cấp thông tin và đường liên kết/biểu mẫu cho tối thiểu hai ngôn ngữ không phải Tiếng Anh mà ETA thường gặp¹⁰³ nhất và sẽ xóa Phần Mềm Dịch Thuật Trực Tuyến khỏi các trang web của mình.

ETA đã xác định một danh sách các tài liệu quan trọng cần dịch. Vào Năm Tài Chính 2023, cơ quan sẽ lập kế hoạch dịch các tài liệu quan trọng đã được xác định thành các nhóm ngôn ngữ quan trọng trên toàn quốc và sẽ đánh giá xem các văn phòng thuộc chương trình có bất kỳ tài liệu quan trọng bổ sung nào cần được dịch thuật hay không. Cơ quan cũng sẽ nêu rõ mục tiêu của họ trong việc dịch các tài liệu quan trọng sang các ngôn ngữ khác, bao gồm nêu chi tiết các ngôn ngữ mục tiêu, tạo khung thời gian để hoàn thành bản dịch và dịch các tài liệu và thông tin quan trọng bằng các dịch vụ hợp đồng có sẵn. Nhu cầu cụ thể của văn phòng sẽ được xem xét khi xây dựng mốc thời gian để dịch tài liệu quan trọng. Vào cuối Năm Tài Chính 2024, ETA sẽ dịch tất cả các tài liệu mà họ đã xác định là quan trọng sang các ngôn ngữ thường gặp nhất trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình. ETA cũng sẽ tạo ra một SOP nêu rõ cách thức xác định các tài liệu quan trọng trong tương lai.

Một số văn phòng ETA làm việc với các tổ chức dựa trên cộng đồng hoặc các nhóm vận động. Với phạm vi và trọng tâm của các chương trình được quản lý thông qua văn phòng, các chương trình của Văn Phòng Đầu Tư Lực Lượng Lao Động (Office of Workforce Investment, OWI) có mức độ tương tác cao nhất với các tổ chức dựa trên cộng đồng, mặc dù, ngay cả đối với OWI, họ giao tiếp hầu hết với những bên được tài trợ. ETA đang cố gắng tăng cường mức độ tương tác trực tiếp của mình với các tổ chức dựa trên cộng đồng để tiếp cận nhiều tổ chức hơn. Trong phạm vi nỗ lực tiếp cận cộng đồng, hiện chỉ được thực

¹⁰²Đều đó phản ánh thông tin quan trọng được cung cấp trên trang web Tiếng Anh.

¹⁰³Nội dung bằng Tiếng Tây Ban Nha là bắt buộc.

hiện bằng Tiếng Anh, ETA đang xem xét cách thức có thể cung cấp thông tin cho các tổ chức dựa trên cộng đồng bằng các ngôn ngữ khác. ETA sẽ phát triển khả năng tiếp cận của mình bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh thông qua Chiến Lược Tiếp Cận và Gắn Kết bắt buộc mà mỗi cơ quan của DOL sẽ hoàn thành vào Năm Tài Chính 2023. Ví dụ, OWI tổ chức hội thảo trên web cho các tổ chức dựa trên cộng đồng để cảnh báo họ về các thông báo cơ hội tài trợ, thường xuyên gặp gỡ các nhà cung cấp dịch vụ thanh thiếu niên để hỗ trợ kỹ thuật và thường xuyên thu hút những bên được tài trợ tổ chức dựa trên cộng đồng. ETA sẽ phát triển chiến lược Tiếp Cận và Gắn Kết vào Năm Tài Chính 2023 nhằm thu hút các tổ chức phục vụ các cá nhân có LEP và truyền đạt thông tin về các chương trình và dịch vụ của ETA cũng như cách thức hỗ trợ kịp thời bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh.

Trong Năm Tài Chính 2024, ETA sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan, được tổ chức theo bộ phận chức năng, sẽ thiết lập các chính sách/quy trình để:

- Cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP.
- Đào tạo nhân viên về cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ (ví dụ, cách xác định xem một cá nhân có phải là người có LEP hay không, cách xác định nhu cầu của cá nhân có LEP và cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng).
- Theo dõi số lượng khách hàng có LEP đã nhận được dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp; cùng các quy trình dịch thuật.

Mỗi văn phòng trong chương trình được nêu dưới đây sẽ đánh giá mức độ tương tác tiềm năng của họ (so sánh mức độ hiện tại với mức độ tham gia trước đây để xác định, một phần, liệu những nỗ lực trước đây có cần tăng cường hay không) với khách hàng có LEP để đảm bảo rằng các văn phòng đang hoàn thành trách nhiệm cung cấp dịch vụ ngôn ngữ của

họ. ETA cũng sẽ tạo một danh sách nội bộ¹⁰⁴ bao gồm các nhân viên có khả năng ngôn ngữ và sẵn sàng cung cấp dịch vụ ngôn ngữ và đánh giá xem họ có nên kết hợp khả năng ngôn ngữ/đánh giá vào quá trình tuyển dụng ở cả cấp quốc gia và khu vực hay không. ETA sẽ đánh giá khả năng ngôn ngữ của nhân viên hiện tại để đảm bảo họ có thể phiên dịch hiệu quả và/hoặc hoàn thành công việc dịch thuật bằng các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh.

Văn Phòng Học Nghề

Văn Phòng Học Nghề (Office of Apprenticeship, OA) thúc đẩy đào tạo lực lượng lao động cạnh tranh toàn cầu của Hoa Kỳ thông qua các chương trình học nghề đã đăng ký (registered apprenticeship program, RAP). OA tài trợ kinh phí và các nguồn lực khác, giám sát, hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật cho các doanh nghiệp, hiệp hội ngành, lao động, tiểu bang, tổ chức giáo dục, hệ thống lực lượng lao động công cộng và các đối tác và bên liên quan khác để bắt đầu, mở rộng và thúc đẩy việc học nghề.

Trong Hệ Thống Học Nghề Đã Đăng Ký, hai điểm tiếp xúc trực tiếp chính của OA với khách hàng thường xảy ra trong quá trình đăng ký học nghề và quy trình khiếu nại của OA. Để hỗ trợ tăng cường khả năng tiếp cận ngôn ngữ trong chương trình học nghề của mình, OA đã xác định hai biểu mẫu chính sẽ được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha trong mục tiêu dịch thuật Năm Tài Chính 2023: 1) Mẫu Tuyển Sinh Học Nghề và 2) Mẫu Khiếu Nại Học Nghề. OA sẽ tiếp tục xem xét việc xác định các tài liệu quan trọng và xem xét các ngôn ngữ khác để dịch tài liệu vào Năm Tài Chính 2024.

¹⁰⁴ Được chia sẻ với nhân viên.

Văn Phòng Tổ Chức Việc Làm

Văn Phòng Tổ Chức Việc Làm (Office of Job Corps, OJC) là chương trình đào tạo nghề nghiệp dân cư lớn nhất trên toàn quốc và đã hoạt động hơn 50 năm. OJC giúp thanh thiếu niên đủ điều kiện trong độ tuổi 16-24 đào tạo nghề nghiệp phù hợp, hoàn thành giáo dục trung học phổ thông và có được việc làm. Chương trình cung cấp 81 hướng đào tạo nghề có nhu cầu cao và sinh viên được đào tạo 18 đến 24 tháng. OJC có 123 trung tâm ở Hoa Kỳ và Puerto Rico.

Theo Sổ Tay Chính Sách và Yêu Cầu (Policy and Requirements Handbook, PRH) của Job Corps cung cấp các chỉ thị chính sách và hướng dẫn liên quan đến hoạt động của các trung tâm trên toàn quốc, các nhà thầu tiếp cận và tuyển sinh phải có Kế Hoạch Chuẩn Bị Sẵn Sàng LEP vạch ra các bước sẽ được thực hiện để đáp ứng nhu cầu của ứng viên LEP. Do đó, OJC yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ tuyển sinh của Job Corps duy trì quyền tiếp cận các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch bằng nhiều ngôn ngữ để hỗ trợ các cá nhân có LEP trong giai đoạn tuyển sinh. Các nhà cung cấp dịch vụ tuyển sinh cũng được yêu cầu xác định khi bắt đầu quá trình nộp đơn xem ứng viên có yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hay không. Thông thường, ứng viên sẽ nhận được hỗ trợ dưới hình thức phiên dịch trực tiếp hoặc qua điện thoại. Hiện tại, Job Corps cung cấp phương tiện thể chấp tiếp cận cộng đồng (tài liệu thông tin, Công Cụ Express Interest) bằng Tiếng Tây Ban Nha. Một số tài liệu thông tin (ví dụ, tài liệu quảng cáo chương trình) cũng có sẵn bằng các ngôn ngữ bổ sung. Trong Năm Tài Chính 2024, Job Corps sẽ đánh giá xem có nên cung cấp các thông tin khác bằng các ngôn ngữ khác hay không.

Ngoài hoạt động tuyển sinh, OJC yêu cầu các trung tâm phát triển chiến lược nhằm đáp ứng nhu cầu riêng của sinh viên LEP trong tất cả các giai đoạn của Hệ Thống Dịch Vụ Phát Triển Nghề Nghiệp. Các trung tâm chỉ định một Học Viên Tiếng Anh (English Language Learner,

ELL)/điều phối viên LEP để theo dõi và giám sát các chương trình và dịch vụ cho sinh viên LEP bao gồm quản lý mối hợp tác thường xuyên giữa các giảng viên Tiếng Anh và giảng viên đào tạo kỹ thuật nghề nghiệp để phát triển các chiến lược làm việc với sinh viên LEP. OJC giám sát việc tuân thủ yêu cầu này như một phần của quy trình Đánh Giá Toàn Diện Văn Phòng Khu Vực và Đánh Giá Mục Tiêu Của Văn Phòng Khu Vực. Nếu cần thiết, các Khu Vực sẽ giám sát hành động khắc phục của trung tâm trong lĩnh vực này nếu phát hiện ra tình trạng không tuân thủ.

OJC cũng tận dụng PRH của mình để cung cấp các yêu cầu báo cáo và hoạt động chương trình bắt buộc cho các nhà thầu điều hành Trung Tâm Việc Làm và cung cấp dịch vụ tuyển sinh và xếp lớp. PRH tuân thủ luật pháp và quy định của Liên Bang, bao gồm Mục 188 của Đạo Luật Cơ Hội và Đổi Mới Lực Lượng Lao Động (Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA), và các quy định về cơ hội bình đẳng và không phân biệt đối xử. Bắt đầu từ tháng 5 năm 2023, OJC sẽ thu thập dữ liệu chương trình học tập trung tâm bao gồm các rào cản ngăn học sinh đạt được khả năng đọc viết và làm toán học hàng năm như một phần của quy trình Báo Cáo Lập Kế Hoạch và Đánh Giá Chương Trình Học Thuật Hàng Năm của Trung Tâm.

Văn Phòng Bảo Hiểm Thất Nghiệp

Văn Phòng Bảo Hiểm Thất Nghiệp (Office of Unemployment Insurance, OUI) chịu trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo và hỗ trợ các cơ quan lực lượng lao động của tiểu bang trong việc thực hiện và quản lý các chương trình bảo hiểm thất nghiệp (unemployment insurance, UI) của tiểu bang, các chương trình bồi thường thất nghiệp của Liên Bang và các chương trình bồi thường thiệt hại tiền lương, mất công nhân và điều chỉnh khác. OUI giám sát, hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật cho hệ thống bồi thường thất nghiệp của tiểu bang-liên bang và hỗ trợ về ngân sách và lập pháp cho các cơ quan lực lượng lao động tiểu bang để quản lý các chương trình UI của họ.

Hoạt động tương tác của OUI với khách hàng thường diễn ra thông qua sự giám sát, tài trợ và hỗ trợ kỹ thuật mà họ cung cấp cho các cơ quan UI của tiểu bang. Các cơ quan UI của tiểu bang tương tác trực tiếp với khách hàng, có ngoại lệ. Khi khách hàng không đồng ý với quyết định của một tiểu bang về tính hội đủ điều kiện theo chương trình Hỗ Trợ Thất Nghiệp Sau Thảm Họa (Disaster Unemployment Assistance, DUA), Văn Phòng Khu Vực của ETA chịu trách nhiệm tiến hành một phiên điều trần công bằng. Tuy nhiên, các phiên điều trần này không bao gồm các cuộc phỏng vấn với những người yêu cầu bồi thường. Nếu thông tin và/hoặc quyết định được ban hành, ETA sẽ đảm bảo rằng thông tin liên lạc được thực hiện bằng các ngôn ngữ thích hợp.

Khi quản lý các chương trình UI, các cơ quan lực lượng lao động của tiểu bang phải tuân thủ các yêu cầu không phân biệt đối xử được nêu trong Mục 188 của WIOA và cung cấp quyền tiếp cận phù hợp đối với nhu cầu dịch vụ LEP. Các cơ quan của tiểu bang thường tận dụng sự kết hợp của nhân viên có trình độ của tiểu bang và các chuyên gia dịch thuật và phiên dịch được nhà cung cấp hỗ trợ để cung cấp dịch vụ LEP liên tục và theo yêu cầu. Các cơ quan lực lượng lao động của tiểu bang thường có mối quan hệ với các tổ chức dựa trên cộng đồng để tìm hiểu nhu cầu LEP đang phát triển. OUI đang tích cực hỗ trợ các cơ quan lực lượng lao động của tiểu bang để cải thiện dịch vụ cho các nhóm đối tượng không được quan tâm đầy đủ và chịu thiệt thòi trong thời gian trước, bao gồm cả các cá nhân có LEP, thông qua các khoản tài trợ và hỗ trợ kỹ thuật trực tiếp.

OUI đang hợp tác với Văn Phòng Hiện Đại Hóa Bảo Hiểm Thất Nghiệp của Bộ để mở rộng và thúc đẩy “ngôn ngữ đơn giản” của các tài liệu và hệ thống tương tác với khách hàng trong các chương trình bảo hiểm thất nghiệp dành cho lực lượng lao động của tiểu bang, cũng như thí điểm cơ chế tốt hơn cho các tiểu bang đối với dịch vụ dịch thuật cho khách hàng điều hướng các chương trình này.

Văn Phòng Đầu Tư Lực Lượng Lao Động

Văn Phòng Đầu Tư Lực Lượng Lao Động (OWI) chịu trách nhiệm lãnh đạo, giám sát, hướng dẫn chính sách và hỗ trợ kỹ thuật quốc gia cho hệ thống một cửa và các chương trình đào tạo và việc làm cho thanh niên và người lớn được tài trợ theo Đạo Luật Cơ Hội và Đổi Mới Lực Lượng Lao Động. OWI quản lý hầu hết các chương trình của mình thông qua các khoản tài trợ, nhưng có một vài lĩnh vực mà nhân viên OWI quản lý các sản phẩm hoặc chương trình tương tác trực tiếp với công chúng.

OWI quản lý trang web CareerOne Stop của cơ quan (www.CareerOneStop.org), điểm tiếp nhận duy nhất cho các công cụ và tài nguyên điện tử liên quan đến khám phá nghề nghiệp, các lựa chọn đào tạo và giáo dục và tìm kiếm việc làm. Trang [web hiện có sẵn và được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha](#) và bao gồm rất nhiều tài nguyên cho người tìm việc, cho phép họ nghiên cứu nghề nghiệp, điều tra thông tin về tiền lương và phúc lợi, nghiên cứu các cơ hội giáo dục và đào tạo, lên kế hoạch tìm kiếm việc làm, viết và sửa đổi sơ yếu lý lịch và thư xin việc, và chuẩn bị cho một cuộc phỏng vấn xin việc. Trong Năm Tài Chính 2024, ETA sẽ tham gia vào quá trình xem xét để đảm bảo độ tin cậy của bản dịch trên trang web này. Ngoài ra, ETA sẽ xem xét liệu bản dịch có nên dịch sang các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha hay không và/hoặc liệu những nỗ lực khác để bổ sung thông tin có khả thi và hiệu quả hay không. Nếu thấy phù hợp, ETA sau đó sẽ bắt đầu quá trình lập kế hoạch để phát triển hơn nữa về vấn đề này.

OWI cũng quản lý O* NET, nguồn thông tin nghề nghiệp chính của quốc gia và cung cấp dữ liệu để hỗ trợ các cá nhân tìm kiếm đào tạo và công việc họ cần, và người sử dụng lao động lành nghề cần thiết để cạnh tranh trên thị trường. O*NET cung cấp một trang web khám phá nghề nghiệp bằng Tiếng Tây Ban Nha, MiProximoPaso (www.miproximopaso.org), cho phép những người tìm hiểu nghề nghiệp nói Tiếng Tây Ban Nha khám phá hơn 900 nghề

nghiệp bằng các công cụ dựa trên web tương tác. Trong Năm Tài Chính 2024, ETA sẽ tham gia vào quá trình xem xét để đảm bảo độ tin cậy của bản dịch trên trang web này. Ngoài ra, ETA sẽ xem xét liệu bản dịch có nên dịch sang các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha hay không và/hoặc liệu những nỗ lực khác để bổ sung thông tin có khả thi và hiệu quả hay không. Nếu thấy phù hợp, ETA sau đó sẽ bắt đầu quá trình lập kế hoạch để phát triển hơn nữa về vấn đề này.

OWI giám sát Hệ Thống Giám Sát Ủng Hộ, một hệ thống giám sát liên bang-tiểu bang đảm bảo nông dân nhập cư và thời vụ (migrant and seasonal farmworker, MSFW) có quyền tiếp cận công bằng với các dịch vụ nghề nghiệp, phát triển kỹ năng và bảo vệ lực lượng lao động để giúp cải thiện điều kiện sống và làm việc của họ. Ở cấp tiểu bang, mỗi cơ quan lực lượng lao động tiểu bang có một Người Ủng Hộ Giám Sát Tiểu Bang (State Monitor Advocate, SMA), sẽ liên tục xem xét các dịch vụ MSFW của tiểu bang. Khi thực hiện Hệ Thống Giám Sát Ủng Hộ, ETA giám sát tình hình tuân thủ của tiểu bang với các quy định liên bang yêu cầu mỗi cơ quan lực lượng lao động tiểu bang sử dụng một Người Ủng Hộ Giám Sát Tiểu Bang và nhân viên có thể tiếp cận nông dân, tất cả đều phải có khả năng giao tiếp bằng ngôn ngữ phổ biến của nông dân nhập cư và thời vụ — phổ biến nhất là Tiếng Tây Ban Nha, mặc dù các ngôn ngữ khác đang ngày càng phổ biến — hoặc những người có hoàn cảnh MSFW hoặc có kinh nghiệm làm việc đáng kể trong nông trại.

Ở cấp liên bang, các văn phòng khu vực của ETA có những Người Ủng Hộ Giám Sát Khu Vực, hỗ trợ Người Ủng Hộ Giám Sát Tiểu Bang (SMA) và một Người Ủng Hộ Giám Sát Quốc Gia, giám sát toàn bộ hệ thống. ETA tuân thủ các yêu cầu về trình độ tương tự trong việc lựa chọn Người Ủng Hộ Giám Sát Quốc Gia và Người Ủng Hộ Giám Sát Khu Vực. Với một trường hợp ngoại lệ, văn phòng không sản xuất vật liệu cho nông dân; nhân viên tiếp cận của tiểu bang được mô tả ở trên giao tiếp với nông dân. Văn phòng lưu giữ một biểu mẫu để nộp

đơn khiếu nại về các dịch vụ việc làm, theo số phê duyệt OMB 1205-0039. OWI đang dịch biểu mẫu này sang Tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ khác phổ biến cho nông dân vào Năm Tài Chính 2023. Trong trường hợp hiếm hoi mà một thành viên của công chúng sẽ liên hệ với nhân viên MSFW của DOL để biết thông tin hoặc hỗ trợ, nhân viên DOL sẽ có một quy trình cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ đặc biệt.

Bộ Phận Chương Trình Người Da Đỏ Và Người Mỹ Bản Địa (Division of Indian and Native American Program, DINAP) của OWI quản lý các khoản trợ cấp việc làm và đào tạo theo Đạo Luật Cơ Hội và Đổi Mới Lực Lượng Lao Động Mục 166 cho các bộ lạc được Liên bang công nhận, bộ lạc được tiểu bang công nhận và các tổ chức bộ lạc. Giống như các nhóm chương trình khác trong OWI, DINAP không cung cấp dịch vụ cho người tìm việc, mà thay vào đó hoạt động thông qua những bên được tài trợ. Tất cả những bên nhận tài trợ tiến hành quản lý các khoản tài trợ của họ bằng Tiếng Anh với ETA và các cơ quan Liên Bang khác. Ngôn ngữ bản địa được sử dụng phổ biến nhất ở Hoa Kỳ là Tiếng Navajo. Quốc Gia Navajo là bên nhận tài trợ lớn nhất của DINAP và giao tiếp với ETA và DINAP bằng Tiếng Anh. Mặc dù tiến hành kinh doanh bằng Tiếng Anh là thông lệ của tất cả những bên được tài trợ của DINAP trong quá khứ, thì bên nhận tài trợ có thể có nhu cầu khác trong tương lai, tại thời điểm đó ETA sẽ tìm thấy các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch. Bên nhận tài trợ linh hoạt trong cách họ cung cấp dịch vụ cho người tìm việc; do vấn đề đủ điều kiện nhận dịch vụ theo khoản trợ cấp, người tìm việc là người Mỹ Bản Địa. Tính linh hoạt này bao gồm việc cung cấp dịch vụ bằng ngôn ngữ của cộng đồng như một cách tiếp cận tổng thể và kết hợp giảng dạy ngôn ngữ bản địa vào các dịch vụ. Trong trường hợp hiếm gặp mà một thành viên công chúng liên hệ với DINAP để biết thông tin hoặc hỗ trợ, DINAP sẽ có một quy trình cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ đặc biệt.

Văn Phòng Chứng Nhận Lao Động Nước Ngoài

Văn Phòng Chứng Nhận Lao Động Nước Ngoài (Office of Foreign Labor Certification, OFLC) bảo vệ tiền lương và điều kiện làm việc của người lao động Hoa Kỳ và người nước ngoài, đồng thời cấp chứng nhận lao động cho người sử dụng lao động Hoa Kỳ đủ điều kiện để tuyển dụng lao động người nước ngoài khi không có người lao động Hoa Kỳ hợp pháp.

OFLC giám sát một cổng thông tin trực tuyến, SeasonalJobs.dol.gov, phổ biến các cơ hội việc làm tạm thời và thời vụ có sẵn mà người lao động Hoa Kỳ có thể quan tâm đến việc nộp đơn. SeasonalJobs.dol.gov giúp cho thông tin về cơ hội việc làm H-2A và H-2B dễ tiếp cận hơn đối với người lao động Hoa Kỳ có trình độ Tiếng Anh hạn chế bằng cách cung cấp bản dịch Tiếng Tây Ban Nha của cả nội dung trang web (seasonaljobs.dol.gov/es) và các điều khoản và điều kiện cụ thể của từng cơ hội việc làm. Trong Năm Tài Chính 2024, ETA sẽ tham gia vào quá trình xem xét để đảm bảo độ tin cậy của bản dịch trên trang web này. Ngoài ra, ETA sẽ xem xét liệu bản dịch có nên dịch sang các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha hay không và/hoặc liệu những nỗ lực khác để bổ sung thông tin có khả thi và hiệu quả hay không. Nếu thấy phù hợp, ETA sau đó sẽ bắt đầu quá trình lập kế hoạch để phát triển hơn nữa về vấn đề này.

Văn Phòng Hỗ Trợ Điều Chỉnh Thương Mại

Văn Phòng Hỗ Trợ Điều Chỉnh Thương Mại (Office of Trade Adjustment Assistance, OTAA) cung cấp cho người lao động bị ảnh hưởng bởi ngoại thương có cơ hội xây dựng các kỹ năng, chứng chỉ, nguồn lực và hỗ trợ cần thiết để (tái) xây dựng các kỹ năng phục vụ công việc trong tương lai. Người lao động được hỗ trợ bởi Chương Trình TAA, bao gồm các cá nhân có LEP, chủ yếu tiếp cận các dịch vụ thông qua các cơ quan lực lượng lao động của tiểu bang và văn phòng địa phương của họ với tư cách là đối tác lực lượng lao động cần thiết.

Mặc dù các cơ quan lực lượng lao động tiểu bang là con đường chính để người lao động tham gia vào Chương Trình TAA, OTAA đăng tải thông báo Babel trên trang web, các biểu mẫu quan trọng như đơn kiến nghị TAA và mẫu đơn xin tái xét bằng Tiếng Tây Ban Nha và duy trì danh sách các ngôn ngữ được nhân viên sử dụng để trả lời tốt hơn các câu hỏi bằng các ngôn ngữ khác. TAA cung cấp kinh phí quản lý hồ sơ cho các cơ quan tiểu bang để cung cấp dịch vụ dịch thuật theo thời gian thực và các dịch vụ tương tự để tạo khả năng tiếp cận tốt hơn vào hệ thống lực lượng lao động. Các tiểu bang được yêu cầu cung cấp thông báo babel trong phạm vi tiếp cận người lao động và đảm bảo quyền tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khác.

Cục Lao Động Quốc Tế

Nhiệm vụ của Cục Lao Động Quốc Tế (Bureau of International Labor Affairs, ILAB) là tăng cường các tiêu chuẩn lao động toàn cầu, thực thi các cam kết lao động giữa các đối tác thương mại, thúc đẩy bình đẳng chủng tộc và giới, và phản đối lao động trẻ em quốc tế, lao động cưỡng bức và nạn buôn người. Các chương trình hỗ trợ kỹ thuật của ILAB chỉ được thực hiện ở nước ngoài. Văn Phòng Lao Động Trẻ Em, Lao Động Cưỡng Bức Và Buôn Người (Office of Child Labor, Forced Labor, and Human Trafficking, OCFT), Văn Phòng Quan Hệ Quốc Tế và Nghiên Cứu Kinh Tế (Office of International Relations and Economic Research, OIRER) và Văn Phòng Thương Mại và Lao Động (Office of Trade and Labor Affairs, OTLA) của ILAB tương tác hàng ngày với các cá nhân có LEP thông qua các phương tiện sau: các buổi lắng nghe ý kiến, thảo luận bàn tròn, nhóm tập trung, quan hệ đối tác, thư từ, email, điều tra, đánh giá, kiểm toán, gọi điện thoại, hội thảo trên web, tính năng trên trang web/liên hệ với chúng tôi, mạng xã hội, hội nghị, đào tạo và/hoặc thông qua Đường dây nóng Thỏa

Thuận Hoa Kỳ-Mexico-Canada (United States-Mexico-Canada Agreement, USMCA).¹⁰⁵ Do tính chất công việc của mình, ILAB thường xuyên gặp nhiều ngôn ngữ để tạo điều kiện thuận lợi thực hiện nhiệm vụ của mình.¹⁰⁶

Nhiệm vụ của nhân viên có khả năng ngôn ngữ cụ thể làm việc trong ILAB thường là các chuyên gia/cán bộ quan hệ quốc tế, họ nghiên cứu và phân tích các vấn đề lao động trẻ em, lao động cưỡng bức và buôn người cho các quốc gia được chỉ định nhằm mục đích đóng góp vào báo cáo của Quốc Hội và Lệnh Hành Pháp; tham gia với chính phủ nước ngoài hoặc các quan chức chính phủ Hoa Kỳ khác; đàm phán, giám sát và thực thi các điều khoản lao động của các hiệp định thương mại tự do; giám sát và phân tích các chính sách và phương pháp của các quốc gia để thực thi luật lao động của họ tôn trọng các tiêu chuẩn lao động quốc tế; thiết kế, giám sát và hỗ trợ giám sát, đánh giá, nghiên cứu, học tập và các hoạt động dữ liệu liên quan đến các chương trình hỗ trợ kỹ thuật. Ngoài ra, nhân viên ILAB là tùy viên lao động được tuyển dụng và/hoặc có khả năng ngôn ngữ. Các tùy viên lao động đóng vai trò là chuyên gia chính phụ trách các vấn đề và phát triển việc làm lao động ở nước ngoài được phân công và đại diện tại chỗ, đồng thời tư vấn chuyên gia có thẩm quyền về tất cả các khía cạnh của chính sách và chương trình liên quan đến toàn bộ sứ mệnh quốc tế của DOL và đại diện cho các ưu tiên của Bộ Trưởng Bộ Lao Động trước đại sứ quán.

Hiện tại, trang web của ILAB hiển thị thông tin bằng Tiếng Anh. Mặc dù ILAB cung cấp cơ hội cho các cá nhân nộp đơn khiếu nại theo hiệp định thương mại tự do bằng Tiếng Tây Ban

¹⁰⁵ Các văn phòng khác trong ILAB không thường xuyên tương tác với công chúng, ngoại trừ khi xin ý kiến công khai thông qua các thông báo đăng ký liên bang hoặc khi tìm kiếm thông tin liên quan đến việc các đối tác thương mại tuân thủ nghĩa vụ lao động của họ.

¹⁰⁶ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Pháp và đôi khi là Tiếng Ả Rập. ILAB cũng ít và trên cơ sở đặc biệt gặp Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Đức, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Trung (Giản Thể và Phồn Thể), Tiếng Việt, Tiếng Thái, Tiếng Khmer, Tiếng Miến Điện, Tiếng Hindi/Urdu, Tiếng Bengali, Tiếng Nga, Tiếng Swahili, Tiếng Amhara/Somali, Tiếng Albania, Tiếng Azeri, Tiếng Bosnia, Tiếng Bahasa, Tiếng Rumani, Tiếng Malay, Tiếng Montenegro, Tiếng Dari, Tiếng Pashto, Tiếng Creole, Tiếng Ba Tư, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Tagalog, Tiếng Fiji, Tiếng Hà Lan, Tiếng Armenia, Tiếng Bengali, Tiếng Tigrinya, Tiếng Serbia, Tiếng Nepal, Tiếng Gruzia và Tiếng Ukraina.

Nha, Tiếng Ả Rập và Tiếng Pháp, các cá nhân có LEP phải điều hướng nội dung trang web Tiếng Anh để tìm các biểu mẫu khiếu nại đa ngôn ngữ. Trong Năm Tài Chính 2023, ILAB sẽ đưa các thông báo Babel¹⁰⁷ lên trên các trang web liên kết đến thông tin quan trọng để đảm bảo rằng khách hàng có LEP có thể tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ. Trong Năm Tài Chính 2023, ILAB sẽ cố gắng đảm bảo rằng tất cả nội dung dịch có¹⁰⁸ trên trang web của mình có thể được điều hướng bởi khách hàng có LEP. Vào Năm Tài Chính 2023, ILAB đã xác định các tài liệu quan trọng của mình và bắt đầu dịch chúng sang các ngôn ngữ thường gặp. Công việc dựa trên nỗ lực này dự kiến sẽ được hoàn thành vào cuối Năm Tài Chính 2024.

ILAB dựa vào nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ hoặc thỏa thuận liên ngành với Văn Phòng Dịch Vụ Ngôn Ngữ của Bộ Ngoại Giao cho các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch. Ngoài ra còn có các dịch vụ phiên dịch và dịch thuật được cung cấp cho các nhiệm vụ tạm thời, được tài trợ thông qua “fund cite memos” và được sắp xếp bởi các đại sứ quán Hoa Kỳ ở nước ngoài. ILAB cung cấp đường dây nóng USMCA, làm nguồn tài nguyên trực tuyến nơi người nói Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha hoặc Tiếng Pháp có thể chuyển tiếp thông tin liên quan đến việc tuân thủ các điều khoản lao động của thỏa thuận Hoa Kỳ-Mexico-Canada. Hệ thống này được cung cấp hoàn toàn bằng các phiên bản Tiếng Pháp, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Anh. ILAB có nhân viên có khả năng ngôn ngữ trả lời bất kỳ bình luận nào bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Pháp. Ngoài ra, ILAB hiểu rằng người nói ngôn ngữ bản địa có thể gửi bình luận công khai hoặc yêu cầu thông tin theo 20 hiệp định thương mại tự do mà Hoa Kỳ có với các quốc gia khác. Trong trường hợp đó, ILAB sẽ cố gắng dịch các tài liệu này và trả lời kịp thời.

¹⁰⁷ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Pháp và Tiếng Ả Rập.

¹⁰⁸ Bao gồm các mẫu đơn khiếu nại.

Kể từ năm 2019, khoảng 25 nhân viên được thuê có khả năng ngôn ngữ và thêm 15 người sở hữu khả năng ngôn ngữ nhưng không được tuyển dụng cụ thể cho họ. ILAB đặc biệt tuyển dụng các cá nhân thành thạo Tiếng Tây Ban Nha cho khu vực Châu Mỹ Latinh và Caribe; Tiếng Ả Rập cho khu vực Trung Đông và Bắc Phi; Tiếng Pháp cho khu vực Châu Phi cận Sahara; Tiếng Bồ Đào Nha cho Brazil; và Tiếng Quan Thoại cho Trung Quốc. Nhân viên ILAB cũng có khả năng ngôn ngữ sử dụng Tiếng Việt, Tiếng Bengali và Tiếng Creole Haiti. Trình độ ngôn ngữ của ứng viên được đánh giá thông qua một mẫu văn bản và được xem xét về độ chính xác; một phần của cuộc phỏng vấn được thực hiện bằng một ngôn ngữ khác mà họ đang được thuê. Hiện tại, ILAB không duy trì danh sách nhân viên có khả năng ngôn ngữ; tuy nhiên, trong Năm Tài Chính 2024, để tạo điều kiện hỗ trợ ngôn ngữ tốt hơn, Cục sẽ phát triển (và phân phối cho nhân viên) một danh sách các nhân viên có khả năng ngôn ngữ. Ngoài ra, ILAB sẽ phát triển một khóa đào tạo về cách xác định khách hàng LEP, tương tác với các cá nhân có LEP và cách có được các dịch vụ ngôn ngữ, khi cần thiết. Ngoài ra, trong Năm Tài Chính 2024, ILAB sẽ phát triển lời nhắc thư thoại bằng nhiều ngôn ngữ¹⁰⁹ để đảm bảo rằng người gọi LEP được cung cấp dịch vụ ngôn ngữ.

ILAB phối hợp với các tổ chức dựa trên cộng đồng, các nhóm vận động, tổ chức phi chính phủ, tổ chức đa phương, doanh nghiệp nhỏ, công ty lớn, tổ chức phi lợi nhuận, tổ chức công cộng quốc tế và trường đại học để tiếp cận hoặc tương tác với các cá nhân có LEP thông qua phương tiện được liệt kê ở trên. ILAB không triển khai bất kỳ chương trình nào ở Hoa Kỳ, nhưng những bên nhận tài trợ ILAB và bên nhận tài trợ phụ ở các quốc gia khác thường xuyên tương tác với các cá nhân có LEP. Trong Năm Tài Chính 2024, ILAB sẽ phát

¹⁰⁹ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Pháp và Tiếng Ả Rập (hoặc bất kỳ ngôn ngữ nào khác mà ILAB cho là cần thiết).

triển chiến lược Tiếp Cận và Tương Tác, nêu rõ cách truyền đạt trách nhiệm dịch vụ ngôn ngữ và đánh giá hiệu quả của việc tiếp cận và giao tiếp với các cá nhân có LEP.

Cơ Quan Quản Lý An Toàn và Sức Khỏe Thợ Mỏ

Cơ Quan Quản Lý An Toàn và Sức Khỏe Thợ Mỏ (Mine Safety and Health Administration, MSHA) giúp giảm tỷ lệ tử vong, thương tích và bệnh tật trong các mỏ quốc gia thông qua nhiều hoạt động và chương trình khác nhau. MSHA thực hiện các quy định của Đạo Luật An Toàn và Sức Khỏe Thợ Mỏ Liên Bang năm 1977 (Đạo Luật Mỏ) được sửa đổi bởi Đạo Luật Cải Thiện Mỏ và Ứng Phó Khẩn Cấp Mới (Mine Improvement and New Emergency Response, MINER) năm 2006. Cơ quan này phát triển và thực thi các quy tắc an toàn và sức khỏe cho tất cả các mỏ ở Hoa Kỳ, đồng thời cung cấp các loại hỗ trợ kỹ thuật, giáo dục và các loại hỗ trợ khác cho các nhà khai thác mỏ. MSHA cũng hợp tác với ngành công nghiệp, lao động và các cơ quan liên bang và tiểu bang khác để cải thiện điều kiện an toàn và sức khỏe cho tất cả các thợ mỏ ở Hoa Kỳ. Giao tiếp hiệu quả là yếu tố rất quan trọng để Cơ Quan thực hiện nhiệm vụ của mình.

MSHA thường xuyên liên lạc với các cá nhân có LEP và báo cáo các hoạt động tương tác thường xuyên một vài lần mỗi tuần. Trong các cuộc họp, kiểm tra và thông qua thư từ điện thoại/e-mail, MSHA thường gặp những cá nhân nói Tiếng Tây Ban Nha. Tuy nhiên, cơ quan này không có hệ thống theo dõi số lượng cá nhân có LEP mà cơ quan này phục vụ hoặc loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà cơ quan này cung cấp cho các cá nhân.

Trong Năm Tài Chính 2024, cơ quan này sẽ xem xét mở rộng tiếp cận ngôn ngữ cho những người nói Tiếng LEP của các ngôn ngữ phổ biến khác nhau. Theo dữ liệu từ Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ (American Community Survey, ACS) năm 2021 liên quan đến công nhân khai thác mỏ, mặc dù Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha cho đến nay là ngôn ngữ được sử dụng

nhều nhất nhưng người nói Tiếng Đức, Tiếng Việt, Tiếng Hindi, Tiếng Marathi, Tiếng Ả Rập, Tiếng Ba Tư, Tiếng Trung (Phồn Thể và Giản Thể), Tiếng Ba Lan, Tiếng Yoruba, Tiếng Thái Lan, Tiếng Lào, Tiếng Pháp và Tiếng Tagalog cũng được đại diện.

Vào Năm Tài Chính 2023, MSHA đã lập một danh sách các tài liệu¹¹⁰ quan trọng cần được dịch ra và hiện đang dịch các tài liệu này sang Tiếng Tây Ban Nha. MSHA cũng đang đánh giá xem các tài liệu đã xác định có nên được dịch sang các ngôn ngữ khác có khả năng gặp trong quá trình tạo điều kiện thực hiện nhiệm vụ của mình¹¹¹ hoặc được xác định thông qua ACS hay không.¹¹² MSHA cung cấp biểu mẫu trực tuyến “Khiếu Nại về Tình Trạng Nguy Hiểm” bằng Tiếng Tây Ban Nha. Tuy nhiên, các cá nhân phải điều hướng qua các hướng dẫn Tiếng Anh để tìm biểu mẫu Tiếng Tây Ban Nha. Vào Năm Tài Chính 2023, MSHA sẽ đưa thông báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha lên trên trang web của mình để đảm bảo rằng khách hàng có LEP biết cách nhận được các dịch vụ ngôn ngữ.¹¹³ MSHA cũng sẽ lập kế hoạch dịch các tài liệu được xác định quan trọng và sẽ xem xét định kỳ các tài liệu đã dịch để đảm bảo tính chính xác. Ngoài ra, vào Năm Tài Chính 2023, MSHA sẽ hiển thị biểu mẫu khiếu nại của Tây Ban Nha trên trang chủ của mình để đảm bảo quyền tiếp cận cho khách hàng có LEP.

Vào năm 2022, MSHA đã đánh giá nhu cầu của các thanh tra viên nói Tiếng Tây Ban Nha bằng cách tiến hành phân tích nhóm đối tượng¹¹⁴ trong ngành khai thác mỏ và so sánh phân tích đó với các thanh tra viên được chỉ định cho các khu vực địa lý khác nhau. Kết quả

¹¹⁰ Bao gồm cả những ngôn ngữ trên trang web của MSHA.

¹¹¹ ví dụ, Tiếng Navajo.

¹¹² Liên quan đến công nhân khai thác mỏ.

¹¹³ Trong Năm Tài Chính 2024, MSHA sẽ đánh giá xem có bất kỳ ngôn ngữ nào khác có nên được đưa vào thông báo Babel trên trang web của mình hay không.

¹¹⁴ Sử dụng một số cơ sở dữ liệu.

đánh giá cho thấy MSHA cần thuê nhân viên có khả năng ngôn ngữ.¹¹⁵ MSHA hiện có bốn thanh tra viên được thuê có khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha¹¹⁶ và ba nhân viên bổ sung sử dụng khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha của họ, mặc dù họ không được thuê (hoặc đánh giá) cụ thể cho họ. Trong quá trình tuyển dụng, mức độ sử dụng Tiếng Tây Ban Nha lưu loát của ứng viên được đánh giá thông qua quy trình phỏng vấn bằng Tiếng Tây Ban Nha. Tuy nhiên, MSHA hiện không có khóa đào tạo chuyên biệt cho nhân viên được kỳ vọng sử dụng khả năng ngôn ngữ và không có công cụ đặc biệt nào để nhân viên cơ quan sử dụng để cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Trong Năm Tài Chính 2023, cơ quan sẽ cố gắng xây dựng các quy trình cho nhân viên khi tương tác với các cá nhân có LEP để đảm bảo rằng các dịch vụ được cung cấp kịp thời, bao gồm cách thức nhân viên có thể tìm thông dịch viên thông qua đường dây ngôn ngữ qua điện thoại hoặc phương tiện hợp đồng Toàn Doanh Nghiệp của Bộ về dịch vụ dịch thuật và phiên dịch. Ngoài ra, MSHA sẽ lập một danh sách các nhân viên nội bộ có khả năng ngôn ngữ và sẽ cung cấp danh sách cho nhân viên để phục vụ tốt hơn các cá nhân có LEP. Khi nhân viên không thể hỗ trợ, MSHA sẽ sử dụng dịch vụ của các nhà thầu bên ngoài để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. Các nhà thầu¹¹⁷ cung cấp dịch vụ dịch thuật các tài liệu quan trọng, tài liệu đào tạo và các ứng dụng CNTT.¹¹⁸ Ngoài ra, các nhà thầu cung cấp dịch vụ phiên dịch trong các cuộc họp theo lịch trình hoặc “tại chỗ” khi cần thông dịch viên khẩn cấp.

Trong Năm Tài Chính 2024, MSHA sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan sẽ thiết lập các chính sách/thủ tục để: cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP; đào tạo nhân viên về cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ, bao gồm sử dụng dịch

¹¹⁵ chủ yếu là các thanh tra viên nói Tiếng Tây Ban Nha hỗ trợ các khu vực Tây Nam, Nam và Đông Bắc của Hoa Kỳ.

¹¹⁶ Nằm ở khu vực Tây Nam của Hoa Kỳ.

¹¹⁷ Theo BPA Toàn Doanh Nghiệp của Bộ.

¹¹⁸ ví dụ, Ứng dụng Miner.

vụ của các nhà thầu bên ngoài; theo dõi số lượng khách hàng có LEP nhận dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp, cùng các quy trình dịch thuật.

Trong Năm Tài Chính 2023, MSHA sẽ phát triển một chiến lược tiếp cận và tham gia để đảm bảo MSHA đang thực hiện các phương pháp phù hợp để cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của mình. Chiến lược này sẽ xác định các tài liệu tiếp cận cộng đồng và đánh giá xem chúng có nên được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha hoặc các ngôn ngữ khác hay không. MSHA cũng sẽ bao gồm kế hoạch nâng cấp biển báo LEP trong các mỏ để đảm bảo an toàn cho thợ mỏ và sẽ thiết kế lời nhắc qua điện thoại bằng Tiếng Tây Ban Nha¹¹⁹ sẽ hỗ trợ người gọi LEP yêu cầu dịch vụ qua điện thoại. Đối với bất kỳ tài liệu tiếp cận nào được coi là quan trọng, cơ quan sẽ cố gắng dịch chúng trước khi kết thúc Năm Tài Chính 2024.

Văn Phòng Thẩm Phán Luật Hành Chính

Văn Phòng Thẩm Phán Luật Hành Chính (Office of Administrative Law Judge, OALJ) là tòa án xét xử hành chính của Bộ Lao Động Hoa Kỳ và có trụ sở chính tại Washington, D.C., với các thẩm phán và nhân viên đặt tại tám văn phòng quận trên khắp Hoa Kỳ. Nhiệm vụ của OALJ là cung cấp một diễn đàn trung lập để giải quyết các tranh chấp hành chính liên quan đến lao động trước Bộ Lao Động một cách công bằng, minh bạch và dễ tiếp cận, đồng thời đưa ra các quyết định đúng đắn về pháp luật và sự thật. ALJ được bổ nhiệm bởi Bộ Trưởng Bộ Lao Động theo Điều luật Hiến Pháp Hoa Kỳ II, § 2, cl. 2 và Đạo Luật Thủ Tục Hành Chính, 5 U.S.C. § 3105.

¹¹⁹ Và một ngôn ngữ khác thường gặp.

ALJ giải quyết khiếu nại và yêu cầu trong nhiều chủ đề khác nhau. Trong Năm Tài Chính 2022, OALJ đã ban hành hơn 7.500 lệnh bằng văn bản. Các trường hợp cá nhân tìm kiếm lợi ích theo Đạo Luật Phúc Lợi Cho Các Bệnh Về Phổi, Đạo Luật Bồi Thường Cho Người Lao Động Làm Việc Ở Cảng và Bờ Biển và Đạo Luật Cơ Sở Quốc Phòng tạo thành phần lớn nhất trong khối lượng công việc của văn phòng. ALJ cũng xét xử và quyết định các vụ việc phát sinh từ hơn 80 quy chế lao động, Lệnh Hành Pháp và quy định khác nhau, bao gồm các chủ đề đa dạng như khiếu nại của người tố giác liên quan đến gian lận doanh nghiệp và vi phạm luật giao thông, môi trường và an toàn thực phẩm; chứng chỉ lao động người nước ngoài; các hành động liên quan đến điều kiện làm việc của người lao động nhập cư; quản lý các khoản kinh phí liên quan đến việc chuẩn bị cho người lao động và người tìm việc đạt được các kỹ năng và đào tạo cần thiết; cấm phân biệt đối xử nơi làm việc của nhà thầu chính phủ; tranh chấp mức lương tối thiểu; vi phạm lao động trẻ em; khác biệt về an toàn mỏ; thủ tục ra quy định chính thức của OSHA; tranh chấp hợp đồng liên bang; gian lận dân sự trong các chương trình liên bang; lưu giữ một số hồ sơ nhất định theo yêu cầu của Đạo Luật An Ninh Thu Nhập Hưu Trí Nhân Viên (Employee Retirement Income Security Act, ERISA); và, các tiêu chuẩn ứng xử trong các cuộc bầu cử công đoàn.

Các vấn đề do OALJ xét xử bắt nguồn từ các cơ quan khác của DOL, chẳng hạn như Bộ Phận Tiền Lương và Giờ Làm Việc, Cơ Quan Quản Lý An Toàn và Sức Khỏe Nghề Nghiệp, Văn Phòng Chương Trình Tuân Thủ Hợp Đồng Liên Bang, Cơ Quan Quản Lý và Đào Tạo Việc Làm, Văn Phòng Chương Trình Bồi Thường Người Lao Động, Cơ Quan Quản Lý Quyền Lợi Nhân Viên, Văn Phòng Tiêu Chuẩn Quản Lý Lao Động và Cơ Quan Quản Lý An Toàn và Sức Khỏe Thợ Mỏ. Công chúng tương tác trực tiếp với các cơ quan khởi xướng yêu cầu, điều tra hoặc khiếu nại. Nói cách khác, OALJ không phải là tòa án có thẩm quyền chung và các cá nhân phải nộp đơn yêu cầu hoặc khiếu nại ban đầu của họ với một cơ quan khác của DOL. Mặc dù nhiều yêu cầu hoặc khiếu nại này cuối cùng được giải quyết mà không cần điều trần

chính thức, một phần được chuyển đến OALJ để xét xử chính thức. Lý tưởng nhất, các cá nhân có LEP nên được xác định khi bắt đầu quá trình hành chính khi các vấn đề này được mở ra bởi một trong các cơ quan khởi xướng của DOL.

OALJ tương tác với công chúng trong các phiên điều trần hành chính do một thẩm phán luật hành chính chủ trì. OALJ ghi nhận khoảng 10.000 vụ việc mỗi năm. Nhiều trường hợp trong số này được giải quyết, loại bỏ tính cần thiết phải tổ chức một phiên điều trần chính thức. OALJ tiến hành khoảng 1.500 phiên điều trần mỗi năm. OALJ tương tác với khoảng 100 cá nhân có LEP hàng năm, họ là các bên hoặc nhân chứng tại các phiên điều trần này và đã nói các ngôn ngữ sau: Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Ả Rập, Tiếng Albania, Tiếng Bosnia, Tiếng Macedonia, Tiếng Dari và Tiếng Navajo. Khi một bên yêu cầu thẩm phán chủ tọa cung cấp dịch vụ dịch thuật hoặc phiên dịch, OALJ ký hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ, điều chỉnh bản dịch và phiên dịch được cung cấp cho phù hợp với nhu cầu của cá nhân, từ dịch tài liệu tòa án đến cung cấp thông dịch viên trong phiên điều trần. ALJ và nhân viên được đào tạo về quy trình nội bộ để yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ và ở vị thế tốt nhất để xác định những người tham gia có nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ. Sau khi xác định nhu cầu về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, ALJ và nhân viên phối hợp với Văn Phòng Điều Hành Chương Trình của OALJ để tìm một biên dịch viên hoặc thông dịch viên thích hợp. Cơ quan này theo dõi số lượng cá nhân có LEP mà cơ quan phục vụ thông qua các hợp đồng dịch vụ ngôn ngữ GSA. Ngoài ra, OALJ sử dụng đường dây ngôn ngữ qua điện thoại khi nhân viên cần dịch vụ phiên dịch trong khi làm việc. Nhân viên có thể sử dụng đường dây ngôn ngữ này trong các tình huống giao tiếp bên ngoài phiên điều trần chính thức, cuộc gọi hội nghị hoặc nộp hồ sơ vụ việc. Với bản chất chính thức của phán quyết của OALJ, những kiểu liên lạc này không thường xuyên.

OALJ thỉnh thoảng tương tác với các bên liên quan bên ngoài trong các hội nghị. Các hội nghị này thường có sự tham dự của các thành viên của các nhóm luật sư chuyên ngành hành nghề trước OALJ và các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ không cần thiết. OALJ sẽ tiếp tục theo dõi xem có nhu cầu về các dịch vụ này hay không.

Trang web của OALJ chỉ có thể truy cập bằng Tiếng Anh. OALJ cung cấp nội dung Thông Tin Tòa Án và Câu Trả Lời cho Các Câu Hỏi Thường Gặp bằng Tiếng Tây Ban Nha, nhưng một cá nhân có LEP sẽ cần điều hướng các trang web bằng Tiếng Anh để tìm nội dung bằng Tiếng Tây Ban Nha. Trong Năm Tài Chính 2023, OALJ sẽ cung cấp thông báo Babel bằng các ngôn ngữ thường gặp¹²⁰ trên trang chủ của mình và vào Năm Tài Chính 2024, sẽ xác định xem có nên phát triển các thông báo Babel bổ sung hay không. Trong Năm Tài Chính 2023, OALJ cũng sẽ cung cấp quyền truy cập vào Thông Tin Tòa Án bằng Tiếng Tây Ban Nha và Câu Trả Lời cho Các Câu Hỏi Thường Gặp trên trang chủ của OALJ.

Cơ quan này không có quy trình chính thức để xác định các tài liệu quan trọng và do bản chất nhiệm vụ của OALJ, chỉ xác định được một trang web chứa thông tin quan trọng. Trong Năm Tài Chính 2023, OALJ sẽ đánh giá xem các tài liệu bổ sung có chứa thông tin quan trọng hay không và nếu có, tối thiểu hãy dịch chúng sang Tiếng Tây Ban Nha.

OALJ không tuyển dụng nhân viên có khả năng ngôn ngữ do số lượng khách hàng có LEP mà họ phục vụ rất ít. Do tính chất phức tạp của vụ kiện trước OALJ, phần lớn các bên xuất hiện trước OALJ được đại diện bởi luật sư pháp lý, và bản dịch thường chỉ được yêu cầu nếu một bên tiến hành *tự biện hộ*. Ngoài ra, OALJ không biết về nhân viên có khả năng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh; trong trường hợp yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ,¹²¹ nhân viên OALJ phải

¹²⁰ OALJ đang trong quá trình xem xét dữ liệu yêu cầu dịch thuật và phiên dịch trong một số năm tài chính để xác định chính xác các ngôn ngữ thường gặp.

¹²¹ Các dịch vụ này bao gồm dịch tài liệu và cung cấp dịch vụ phiên dịch.

sử dụng các nguồn lực bên ngoài. Trong Năm Tài Chính 2024, OALJ sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan, thiết lập các chính sách và quy trình cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP; tổ chức đào tạo cho nhân viên về cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ; và nêu rõ các thủ tục hỗ trợ xác định và dịch thuật các tài liệu quan trọng trong tương lai.

OALJ hiện không tiến hành tiếp cận cộng đồng rộng rãi, chọn tập trung các nỗ lực tham gia LEP trực tiếp vào việc lắng nghe những người tham gia. Trong Năm Tài Chính 2023, OALJ sẽ xem xét chiến lược tương tác của mình để đảm bảo họ đang thực hiện các bước hành động phù hợp để cung cấp thông báo về tình trạng sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của mình. Sẽ xem xét khả năng các dịch vụ truy cập ngôn ngữ hạn chế và/hoặc nhận thức về khả năng yêu cầu dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ trong quá khứ có thể đã hạn chế các cá nhân tương tác với OALJ. Chiến lược này sẽ xác định các tài liệu tiếp cận cộng đồng và đánh giá xem chúng có nên được dịch sang các ngôn ngữ khác hay không. Đối với bất kỳ tài liệu tiếp cận nào được coi là quan trọng, cơ quan sẽ dịch chúng ra trước khi kết thúc Năm Tài Chính 2024, tạo ra một kho lưu trữ nội bộ các tài liệu đã dịch.

Văn Phòng Trợ Lý Thư Ký Hành Chính và Quản Lý

Văn Phòng Trợ Lý Thư Ký Hành Chính và Quản Lý (OASAM) cung cấp cơ sở hạ tầng và hỗ trợ Bộ Lao Động Hoa Kỳ thực hiện nhiệm vụ của mình. OASAM chỉ đạo về công nghệ thông tin, quản lý nguồn nhân lực, mua sắm, hoạt động kinh doanh, an toàn và sức khỏe, quản lý không gian, quyền dân sự, quản lý ứng phó khẩn cấp, an ninh, ngân sách và hiệu suất. OASAM là một tổ chức hướng nội bộ tương tác hạn chế với công chúng. Tuy nhiên, OASAM hoạt động tại các văn phòng khu vực DOL cũng như tại trụ sở DOL. Đặc biệt, các văn phòng khu vực trong những dịp giới hạn có thể nộp và/hoặc tạo điều kiện giải quyết các yêu cầu

từ công chúng để hỗ trợ tương tác với các cơ quan khác của DOL. Hầu hết các văn phòng OASAM chỉ giao tiếp định kỳ với các cá nhân có LEP trực tiếp,¹²² qua điện thoại hoặc thông qua các phương thức điện tử. Trung Tâm Quyền Dân Sự (Civil Rights Center, CRC) là cơ quan OASAM duy nhất phục vụ các cá nhân có LEP nhất quán. Phần này bao gồm phân tích tổng quát hơn về cơ quan và, do tính chất bên ngoài của nhiệm vụ, sẽ bao gồm phân tích chi tiết hơn về CRC.

OASAM (Chung)

Như đã đề cập ở phần trước, hầu hết các văn phòng OASAM đều có tương tác hạn chế với các cá nhân có LEP. Khi tương tác, có thể nhằm mục đích thông báo cho các thành viên công chúng, người nộp đơn, khách hàng, người thụ hưởng và các bên liên quan đối tác về tình trạng sẵn có của hỗ trợ ngôn ngữ tại các tổ chức dựa trên cộng đồng hoặc các tổ chức khác làm việc với các cá nhân có LEP như trường học, lãnh sự quán, tổ chức dịch vụ tị nạn, công đoàn, trung tâm công nhân và nhà thờ.

Mặc dù mức độ tương tác với các cá nhân LEP ở mức tối thiểu, OASAM nhận ra rằng các dịch vụ ngôn ngữ có thể được cải thiện và sẽ thực hiện các bước hành động quan trọng trong Năm Tài Chính 2024, bao gồm:

1. Đánh giá biển báo cho tòa nhà trụ sở DOL và xác định các nguồn lực bổ sung để giúp định hướng các cá nhân LEP đến nơi họ cần đến và truyền đạt các chính sách xây dựng quan trọng. Đối với các cơ sở chung, cung cấp các nguồn lực liên quan đến tòa nhà cho nhân viên DOL có thể gặp các cá nhân có LEP.

¹²² ví dụ, Văn Phòng Khu Vực OASAM - một vài lần mỗi tháng/năm; Trung Tâm An Ninh - 1-3 lần mỗi tháng.

2. Phân phối hướng dẫn, phương pháp hay nhất hoặc tài nguyên để tăng cường nhận thức trong nội bộ cơ quan hoặc khả năng tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ.
3. Bắt đầu thực hiện đánh giá thông tin công khai để sử dụng ngôn ngữ đơn giản và bao hàm và phát triển kế hoạch ưu tiên và cập nhật nội dung. Mặc dù OASAM thường không có các tài liệu quan trọng cần được dịch nhưng OASAM sẽ cân nhắc việc dịch các tài liệu và các trang được quan tâm rộng rãi sang các ngôn ngữ thường được yêu cầu nhiều nhất.
4. OASAM, thông qua Văn Phòng Giám Đốc Thông Tin, quản lý trang web phúc lợi chính thức của chính phủ Hoa Kỳ (Benefits.gov). Trang web được cung cấp bằng Tiếng Tây Ban Nha và người dùng có thể tiến hành tìm kiếm theo phúc lợi, danh mục, cơ quan bằng hai ngôn ngữ này, Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Anh. Thông qua Mối Quan Hệ Hợp Tác của 16 cơ quan Liên Bang, Benefits.gov giúp người dùng xác định thông tin chương trình phúc lợi và các nguồn lực của chính phủ thông qua tìm kiếm theo tên phúc lợi, danh mục và cơ quan; và có thể truy cập bằng cả Tiếng Tây Ban Nha và Tiếng Anh. OASAM, thông qua Văn Phòng Giám Đốc Thông Tin (Office of the Chief Information Officer, OCIO), dẫn dắt các cơ quan Đối Tác thông qua quy trình Quản Lý Nội Dung bao gồm thu thập, cập nhật, dịch và chỉnh sửa chi tiết chương trình cơ quan, phù hợp với các tiêu chuẩn và hướng dẫn ngôn ngữ đơn giản từ plainlanguage.gov. Trong Năm Tài Chính 2024, Benefits.gov sẽ hoàn thành phân tích về việc mở rộng ngôn ngữ để xác định nên truy cập nội dung nào bằng các ngôn ngữ khác.
5. Khi thích hợp, hãy bắt đầu đưa các thông báo Babel lên trang đích của trang web cấp trung tâm OASAM công cộng (DOL.gov), trong đó có các thông tin quan trọng được dịch thích hợp sang các ngôn ngữ thường gặp.

6. Bắt đầu theo dõi số lượng cá nhân có LEP tham gia hoặc tương tác với các chương trình hoặc hoạt động của OASAM và loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà cơ quan cung cấp cho các cá nhân có LEP. OASAM và các trung tâm của cơ quan hiện không có kế hoạch tiếp cận ngôn ngữ để cung cấp hướng dẫn hoặc hướng dẫn chính thức cho nhân viên về cách tương tác với các cá nhân có LEP và chưa chính thức theo dõi số lượng cá nhân có LEP tham gia hoặc tương tác với chương trình hoặc hoạt động của cơ quan. Theo kết quả của hoạt động này, OASAM có thể xem xét phát triển các quy trình cung cấp dịch thuật cho các nhóm đối tượng nhận dịch vụ; chính sách/thủ tục để nhân viên theo dõi các dịch vụ được cung cấp; kế hoạch phổ biến và đào tạo về các chính sách/thủ tục được tạo ra; và đánh giá về hiệu quả của các bản dịch hiện tại.
7. Tạo hướng dẫn hoặc quy trình để giúp OASAM theo dõi khả năng ngôn ngữ của nhân viên và đào tạo nhân viên về cách sử dụng hệ thống theo dõi và các tài nguyên khác để ghi chép xem dịch vụ ngôn ngữ đã được cung cấp hay chưa. OASAM ước tính rằng có khoảng 12 cá nhân đã sử dụng các kỹ năng ngôn ngữ mà họ không được thuê cụ thể để sử dụng. OASAM hiện không có cơ chế chính thức để theo dõi khả năng ngôn ngữ của các nhân viên này và thừa nhận rằng cơ quan không thể dựa vào các cá nhân có LEP để cung cấp thông dịch viên của riêng họ. OASAM và các văn phòng của cơ quan đôi khi tuyển dụng nhân viên có khả năng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh. Văn Phòng Nhân Sự (Office of Human Resources, OHR) giúp các cơ quan của DOL đăng tin tuyển dụng cho các vị trí song ngữ để họ có thể thực hiện hiệu quả hơn các hoạt động thực thi, hỗ trợ tuân thủ và giáo dục cho các cơ quan khác của DOL. Ví dụ, OHR đã tuyển dụng nhân viên để đáp ứng các yêu cầu ngôn ngữ bằng gần 19 ngôn ngữ khác nhau cho Bộ Phận Tiền Lương và Giờ Làm Việc (Wage and Hour Division, WHD).

Trung Tâm Dân Quyền

Trung Tâm Dân Quyền (Civil Rights Center, CRC) thúc đẩy công lý và cơ hội bình đẳng bằng cách hành động công bằng và liêm chính trong việc quản lý và thực thi các luật dân quyền khác nhau. Những luật này bảo vệ nhân viên của Bộ Lao Động (DOL) và người nộp đơn xin việc làm DOL, cùng các cá nhân nộp đơn, tham gia, làm việc hoặc tiếp xúc với các chương trình và hoạt động được thực hiện bởi hoặc nhận hỗ trợ tài chính từ DOL, hoặc, trong một số trường hợp nhất định, từ các cơ quan khác của Liên Bang. CRC điều tra và xét xử các khiếu nại về phân biệt đối xử, tiến hành đánh giá tuân thủ, hỗ trợ kỹ thuật và đào tạo, đồng thời soạn thảo và xuất bản các quy định, chính sách và hướng dẫn về dân quyền.

CRC tương tác với các cá nhân có LEP hàng ngày. CRC cam kết cải thiện dịch vụ ngôn ngữ cho cả nhóm ngôn ngữ thường gặp và “có khả năng” gặp. Hiện tại, mặc dù ở thời điểm hiện tại trang web chỉ bằng Tiếng Anh, CRC vẫn sẽ cung cấp các biểu mẫu thông tin khiếu nại được dịch sang nhiều ngôn ngữ¹²³ và đăng tải trên trang web của mình. Ngoài ra, áp phích “Cơ Hội Bình Đẳng là Luật Pháp” có trên trang web của CRC bằng các ngôn ngữ sau: Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Ả Rập, Tiếng Trung Phần Thể, Tiếng Pháp, Tiếng Creole Pháp, Tiếng Hàn, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog và Tiếng Việt.

CRC sử dụng các chiến lược trong hướng dẫn được DOJ phê duyệt Cải Thiện Quyền Truy Cập vào Các Trang Web Công Cộng và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số cho Những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficient, LEP) nhưng nhận ra rằng có những kết hợp hạn chế được thể hiện trên trang web và các liên kết của mình. Trang web CRC bao gồm các thông báo Babel bằng 15 ngôn ngữ (Tiếng Ả Rập, Tiếng Bengali, Tiếng Bosnia, Tiếng Pháp, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog, Tiếng Trung Phần Thể, Tiếng Thái và Tiếng Việt).

¹²³ Tiếng Ả Rập, Tiếng Bengali, Tiếng Bosnia, Tiếng Pháp, Tiếng Hàn, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Tagalog, Tiếng Trung Phần Thể, Tiếng Thái và Tiếng Việt.

Tiếng Haiti Creole, Tiếng Hindi, Tiếng Hàn, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Tagalog, Tiếng Trung Giản Thể/Phồn Thể, Tiếng Thái, Tiếng Navajo và Tiếng Việt). Các ngôn ngữ này được lựa chọn dựa trên dữ liệu nhân khẩu học quốc gia hiện tại và khả năng khách hàng có LEP cần hỗ trợ bằng các ngôn ngữ đó.

Trong suốt Năm Tài Chính 2024, CRC sẽ thực hiện các bước hành động quan trọng để thúc đẩy công việc này:

1. Tài liệu dịch thuật và quan trọng: CRC cam kết giao tiếp với các cá nhân bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ. Trong Năm Tài Chính 2024, CRC sẽ:
 - a. Cố gắng dịch các phần liên quan (những phần truyền tải thông tin cho công chúng)¹²⁴ của trang web của mình sang Tiếng Tây Ban Nha, đây là ngôn ngữ thường gặp nhất đối với OASAM.
 - b. Dịch các tài liệu quan trọng được xác định sang Tiếng Tây Ban Nha và sẽ đánh giá xem các tài liệu quan trọng có nên được dịch sang các ngôn ngữ khác thường gặp hoặc có khả năng gặp hay không. Vào Năm Tài Chính 2023, CRC đã tạo một danh sách đầy đủ các tài liệu quan trọng của mình, bao gồm các biểu mẫu đồng ý có hiểu biết, thông báo và thủ tục xử lý khiếu nại.
 - c. Tiến hành đánh giá định kỳ các thông tin quan trọng đã được dịch trước đó để đảm bảo tính chính xác của thông tin và sẽ soạn thảo các quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP) để xác định các tài liệu quan trọng như vậy khi tạo tài liệu. CRC cũng sẽ tạo ra các chính sách phác thảo quy trình dịch thuật/phiên dịch của mình.

¹²⁴ CRC sẽ không dịch thông tin chỉ liên quan đến nhân viên DOL và/hoặc ứng viên xin việc DOL về chương trình khiếu nại Cơ Hội Việc Làm Bình Đẳng (Equal Employment Opportunity, EEO) và các chương trình liên quan khác vì nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ cho các chương trình này phải nói Tiếng Anh như một điều kiện của việc làm liên bang.

2. Nhân viên song ngữ và đa ngôn ngữ: CRC hiện đang sử dụng các công cụ¹²⁵ được các cơ quan của DOL tạo ra và những công cụ có sẵn trên LEP.gov để tiến hành công việc của mình. Các Chuyên Gia Cơ Hội Bình Đẳng (Equal Opportunity Specialist, EOS) của CRC chịu trách nhiệm đánh giá khiếu nại ở giai đoạn tiếp nhận, tiến hành điều tra và đánh giá tuân thủ, và liên lạc với người khiếu nại. Nếu người khiếu nại là LEP, EOS có trách nhiệm điều phối các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết để giao tiếp hiệu quả với người khiếu nại. Nếu nhân viên CRC/EOS nói ngôn ngữ của người khiếu nại, nhân viên đó được chỉ định làm điều tra viên chính của vụ việc. Nếu không có nhân viên nào, CRC sẽ cố gắng mua dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ dịch thuật/phiên dịch, phù hợp với trường hợp. Đôi khi, công cụ Google Dịch được sử dụng để xác định ngay một ngôn ngữ hoặc xác định những gì một cá nhân có thể đang tìm kiếm, nhưng chỉ xác minh khi đã xác định người nói LEP. Ví dụ, khi nhân viên không thể xác định ngôn ngữ ưu tiên của người gọi và/hoặc không có nhân viên có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ, nhân viên CRC sử dụng đường dây ngôn ngữ để cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại cho khách hàng có LEP. Trong Năm Tài Chính 2024, CRC sẽ:
- a. Tuyển dụng cho các vị trí song ngữ và đảm bảo đánh giá hiệu quả về mức độ lưu loát và trình độ khác của nhân viên có khả năng ngôn ngữ trong quá trình tuyển dụng. CRC cũng sẽ đánh giá xem liệu các nhân viên khác sử dụng Tiếng Tây Ban Nha hoặc các kỹ năng ngôn ngữ khác có mang lại lợi ích cho khả năng thực hiện nhiệm vụ của mình một cách hiệu quả và năng suất hay không.
 - b. Cố gắng phát triển hệ thống theo dõi khả năng ngôn ngữ trên toàn CRC và sẽ đào tạo nhân viên về cách sử dụng hệ thống theo dõi và các tài nguyên khác để

¹²⁵ ví dụ, bảng chú giải thuật ngữ Tiếng Anh-Tây Ban Nha của DOL và hướng dẫn được DOJ phê duyệt được đề cập ở trên.

cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP. Hiện tại không có hệ thống chính thức để theo dõi khả năng ngôn ngữ trên CRC cho những người không được thuê tuyển cụ thể về khả năng ngôn ngữ của họ.

3. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ: Ngoài ra, CRC tham gia vào các cuộc họp do Bộ Tư Pháp triệu tập, ví dụ, với các tổ chức vận động để làm nổi bật các chương trình và dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ và có mối quan hệ hiện có với các tổ chức dựa trên cộng đồng và các cơ quan khác làm việc với các cá nhân có LEP. Vào Năm Tài Chính 2023, Trung Tâm sẽ phát triển một chiến lược tiếp cận và tương tác, nêu rõ các phương tiện khác nhau để cơ quan có thể tương tác với và phục vụ người lao động có LEP. Trong Năm Tài Chính 2024, CRC sẽ:
 - a. Dẫn hướng Bộ phát triển các Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan để giải quyết các lỗ hổng trong các dịch vụ ngôn ngữ và đảm bảo khả năng tiếp cận ngôn ngữ phù hợp được cung cấp cho khách hàng có LEP.

Văn Phòng Chương Trình Tuân Thủ Hợp Đồng Liên Bang

Văn Phòng Chương Trình Tuân Thủ Hợp Đồng Liên Bang (Office of Federal Contract Compliance Program, OFCCP) bảo vệ người lao động, thúc đẩy tính đa dạng và thực thi các luật dân quyền khác nhau. OFCCP buộc những người kinh doanh với chính quyền liên bang (nhà thầu chính và nhà thầu phụ, sau đây gọi là “nhà thầu”) chịu trách nhiệm tuân thủ yêu cầu pháp lý để có hành động khẳng định và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản sắc giới tính, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, tình trạng khuyết tật hoặc tình trạng cựu chiến binh được bảo vệ. Ngoài ra, các nhà thầu bị cấm loại bỏ hoặc phân biệt đối xử với người nộp đơn hoặc nhân viên đưa ra yêu cầu, thảo luận hoặc tiết lộ tiền bồi thường của họ hoặc của người khác, tuân theo một số hạn chế nhất định.

Để thực hiện trách nhiệm của mình, OFCCP sử dụng các quy trình sau:

- Hỗ trợ tuân thủ các nhà thầu để giúp họ hiểu các yêu cầu quy định và quy trình xem xét.
- Tiến hành đánh giá tính tuân thủ và điều tra khiếu nại về chính sách và thủ tục nhân sự của nhà thầu.
- Nhận Thỏa Thuận Hòa Giải từ các nhà thầu vi phạm các yêu cầu quy định.
- Giám sát tiến độ của các nhà thầu trong việc thực hiện các điều khoản trong thỏa thuận của họ thông qua các báo cáo tuân thủ định kỳ.
- Hình thành các thỏa thuận liên kết giữa các nhà thầu và các chương trình đào tạo việc làm và các nguồn tuyển dụng để giúp người sử dụng lao động xác định và tuyển dụng lao động có trình độ.
- Khuyến nghị các hành động thực thi cho Luật Sư Lao Động.

Hình phạt cuối cùng đối với các vi phạm là miễn trừ – một công ty bị mất hợp đồng liên bang. Các hình thức cứu trợ khác cho các nạn nhân của tình trạng phân biệt đối xử cũng có thể áp dụng, bao gồm trả lại tiền lương bị mất.

OFCCP tương tác với công chúng và các bên liên quan bên ngoài thông qua một số phương tiện, bao gồm các buổi lắng nghe ý kiến, thảo luận bàn tròn, e-mail, điều tra/đánh giá/kiểm toán, thăm khám không hẹn trước, gọi điện thoại, hội thảo trên web, trang web (thông qua tính năng ‘liên hệ với chúng tôi’ hoặc trò chuyện) và hội nghị. OFCCP tiến hành điều tra các khiếu nại mà họ nhận được và đánh giá tuân thủ mà cơ quan lên lịch thông qua một hệ thống lựa chọn trung lập. Cơ quan xem xét các chương trình hành động khẳng định và phương pháp việc làm bình đẳng của các nhà thầu đang được đánh giá. Trong quá trình

đánh giá tuân thủ, OFCCP có thể phỏng vấn nhân viên tại các địa điểm của nhà thầu liên bang. OFCCP cũng tiến hành điều tra khiếu nại dựa trên cáo buộc phân biệt đối xử của nhân viên hoặc người nộp đơn. Các cá nhân mà OFCCP gặp gỡ trong khi thực hiện nhiệm vụ của mình có thể có trình độ Tiếng Anh hạn chế. Mặc dù OFCCP hiện không theo dõi số lượng cá nhân có LEP mà cơ quan gặp gỡ thông qua công việc tuân thủ của mình, cơ quan này ước tính rằng cơ quan tương tác với và/hoặc phục vụ các cá nhân có LEP một vài lần một tháng cho mỗi văn phòng. OFCCP cũng gặp gỡ các cá nhân có LEP thông qua trang web, tài liệu tiếp cận cộng đồng, các cuộc điều tra và đánh giá tuân thủ. Các cá nhân có LEP thường liên hệ với OFCCP thông qua Bộ Phận Hỗ Trợ Dịch Vụ Khách Hàng sau khi xem thông tin trên áp phích cần thiết để dán tại nơi làm việc.

Trong Năm Tài Chính 2023, OFCCP đã tiến hành một cuộc khảo sát sâu rộng về các văn phòng khu vực và thực tế của mình để xác định các nhóm ngôn ngữ hiện có và mới nổi mà họ gặp trong quá trình tuân thủ. OFCCP đã xác định 54 ngôn ngữ¹²⁶ và ưu tiên 13 ngôn ngữ hàng đầu¹²⁷ làm trọng tâm dịch thuật cho Năm Tài Chính 2023. Tài liệu tiếp cận của OFCCP hiện có bảy ngôn ngữ¹²⁸ và các tài liệu này đang được dịch sang chín ngôn ngữ bổ sung.¹²⁹ OFCCP đã xác định các tài liệu quan trọng chứa thông tin phù hợp nhất với người lao động tương tác với cơ quan. Một số tài liệu quan trọng đã được dịch sang nhiều ngôn ngữ¹³⁰ và

¹²⁶ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Hàn, Tiếng Urdu, Tiếng Ả Rập, Tiếng Bengali, Tiếng Nhật, Tiếng Haiti Creole, Tiếng Ba Tư, Tiếng Hindi, Tiếng Tagalog, Tiếng Ukraina và Tiếng Đức, Tiếng Niger-Congo/Yoruba/Igbo, Tiếng Ba Lan, Tiếng Somali, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Armenia, Tiếng Việt, Tiếng Ý, Tiếng Telugu, Tiếng Hebrew, Tiếng Hy Lạp, Tiếng Pakistan, Tiếng Albania, Tiếng Ireland, Tiếng Rumani, Tiếng Pháp, Tiếng Khmer, Tiếng Cape Verde Creole, Tiếng Punjabi, Tiếng Marathi, Tiếng Guji, Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ, Tiếng Kurd, Tiếng Azerbaijan, Tiếng Serbia, Tiếng Swahili, Tiếng Amhara, Tiếng Hmong, Tiếng Rohingya, Tiếng Dari, Tiếng Pashto, Tiếng Uzbek, Tiếng Karen, Tiếng Oromo, Tiếng Tigrinya, Tiếng Twi, Tiếng Telugu Đông Slav, Tiếng Malayalam, Tiếng Twi và Tiếng Miến Điện.

¹²⁷ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Hàn, Tiếng Urdu, Tiếng Ả Rập, Tiếng Bengali, Tiếng Nhật, Tiếng Haiti Creole, Tiếng Ba Tư, Tiếng Hindi, Tiếng Tagalog, Tiếng Ukraina và Tiếng Đức.

¹²⁸ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Giản Thể, Tiếng Trung Phồn Thể, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Hmong, Tiếng Somali và Tiếng Việt.

¹²⁹ Tiếng Hàn, Tiếng Urdu, Tiếng Ả Rập, Tiếng Bengali, Tiếng Nhật, Tiếng Ba Tư, Tiếng Hindi, Tiếng Tagalog, Tiếng Ukraina và Tiếng Đức.

¹³⁰ OFCCP lưu giữ một kho lưu trữ tài liệu hoặc thông tin đã được dịch để sử dụng thường xuyên.

được đăng tải trên trang web. Một cá nhân có LEP sẽ cần điều hướng từ các trang web Tiếng Anh để tìm hiểu tài liệu. Do đó, vào Năm Tài Chính 2023, OFCCP sẽ đưa các thông báo Babel lên trên trang chủ trang web của mình bằng 13 ngôn ngữ được ưu tiên hàng đầu. Trong Năm Tài Chính 2023, OFCCP cũng sẽ cố gắng phát triển ngôn ngữ để định hướng các cá nhân có LEP đến các bản dịch thích hợp thông qua trang chủ của mình¹³¹ và sẽ đánh giá xem các thông báo Babel về các ngôn ngữ bổ sung, dựa trên nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của OFCCP, có nên được thêm vào trang chủ của cơ quan hay không.

Khi nhân viên OFCCP cần thông dịch viên, họ yêu cầu nhân viên song ngữ để thông dịch hoặc sử dụng đường dây ngôn ngữ qua điện thoại.¹³² Khi tiến hành đánh giá tuân thủ, OFCCP dựa vào các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch được cung cấp thông qua Hợp Đồng Nguyên Tắc Mua Hàng (Blanket Purchase Agreement, BPA) của Bộ đối với Dịch Vụ Dịch Thuật và Phiên Dịch. Nếu có thể, OFCCP cố gắng đảm bảo rằng nhân viên có khả năng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh được chỉ định cho các trường hợp khi tương tác với khách hàng có LEP. Các Chuyên Gia về Cơ Hội Bình Đẳng (Cán Bộ Tuân Thủ) của OFCCP giao tiếp với các nhà thầu và các bên liên quan để tiến hành đánh giá và phỏng vấn tại chỗ, chủ yếu đòi hỏi phải thông thạo Tiếng Tây Ban Nha. Tại các địa điểm mà phần lớn nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ là người gốc Tây Ban Nha, người quản lý khu vực OFCCP chịu trách nhiệm đảm bảo có các Cán Bộ Tuân Thủ nói Tiếng Tây Ban Nha được chỉ định hỗ trợ. Đã có những trường hợp nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ nói các ngôn ngữ khác và phát sinh thêm nhu cầu hỗ trợ song ngữ. Trong những trường hợp này, nhân viên OFCCP đã ghi lại thông tin liên lạc của cá nhân và liên hệ với họ bằng cách sử dụng bên thứ ba thông qua dịch vụ ngôn ngữ BPA. OFCCP hiện đang tuyển dụng các Cán Bộ Tuân Thủ có khả năng ngôn

¹³¹ Để đảm bảo rằng các cá nhân có LEP không cần điều hướng các trang web Tiếng Anh để truy cập các tài liệu được dịch.

¹³² Đã ký hợp đồng.

ngữ, bao gồm Tiếng Tây Ban Nha (văn phòng khu vực trên toàn quốc) và Tiếng Haiti Creole (khu vực Đông Nam). Ngoài ra, có những nhân viên khác trong OFCCP không được thuê tuyển vì khả năng ngôn ngữ của họ nhưng đã được yêu cầu cung cấp dịch vụ bằng Tiếng Tây Ban Nha. Trong Năm Tài Chính 2024, OFCCP sẽ phát triển đào tạo chuyên biệt cho nhân viên dự kiến sử dụng khả năng ngôn ngữ, tạo/phân phối danh sách nhân viên có khả năng ngôn ngữ để tạo điều kiện hỗ trợ ngôn ngữ đáp ứng nhu cầu của cơ quan/khách hàng và sẽ xây dựng kế hoạch đánh giá mức độ lưu loát và trình độ của nhân viên có khả năng ngôn ngữ.¹³³ Ngoài ra, vào Năm Tài Chính 2024, OFCCP sẽ soạn thảo lời nhắc thư thoại bằng 13 ngôn ngữ được ưu tiên để đảm bảo rằng người gọi LEP được hỗ trợ ngôn ngữ.

Cơ quan này không có mối quan hệ làm việc chính thức với các tổ chức dựa trên cộng đồng để tiếp cận các cá nhân có LEP. Tuy nhiên, cơ quan này hợp tác với các tổ chức dựa trên cộng đồng để đảm bảo cộng đồng của họ nhận thức được quyền bảo vệ người lao động của họ. Trong Năm Tài Chính 2023, OFCCP sẽ phát triển chiến lược tiếp cận và gắn kết để đảm bảo cơ quan này thông báo cho khách hàng về các chương trình của mình và tình trạng sẵn có của các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí. OFCCP sẽ cố gắng dịch các tài liệu quan trọng trước khi kết thúc Năm Tài Chính 2024, tạo ra một kho lưu trữ nội bộ các tài liệu đã dịch. OFCCP cũng sẽ phát triển một kế hoạch để đánh giá tính chính xác của các bản dịch.

Trong Năm Tài Chính 2024, OFCCP sẽ soạn thảo Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan sẽ thiết lập các chính sách/thủ tục để: cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP; đào tạo nhân viên về cách xác định khách hàng có LEP và cung cấp dịch vụ ngôn ngữ; phát triển phương tiện theo dõi số lượng khách hàng có LEP nhận dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp, cùng các quy trình dịch thuật.

¹³³ Với sự hỗ trợ của COLA và OHR.

Văn Phòng Tiêu Chuẩn Quản Lý Lao Động

Văn Phòng Tiêu Chuẩn Quản Lý Lao Động (Office of Labor-Management Standard, OLMS) được ủy quyền - chủ yếu theo Đạo Luật Báo Cáo Và Tiết Lộ Thông Tin Quản Lý Lao Động năm 1959, được sửa đổi (Labor-Management Reporting and Disclosure Act, LMRDA) - để quản lý và thực thi các tiêu chuẩn đảm bảo các tiêu chuẩn cơ bản về tính dân chủ và chính trực tài chính trong các tổ chức lao động đại diện cho nhân viên trong ngành tư nhân. Ngoài ra, OLMS, theo ủy quyền của LMRDA, thúc đẩy tính minh bạch của công đoàn lao động và quản lý lao động thông qua các yêu cầu báo cáo và tiết lộ thông tin đối với các công đoàn lao động cùng các quan chức của họ, bên sử dụng lao động, chuyên gia tư vấn quan hệ lao động và các công ty bảo lãnh. Với việc thông qua Đạo Luật Tái Tổ Chức Bưu Chính năm 1970, phạm vi bao trùm của OLMS đã được mở rộng cho các công đoàn đại diện cho nhân viên Dịch Vụ Bưu Chính Hoa Kỳ. OLMS cũng áp dụng các quy định của Đạo Luật Cải Cách Dịch Vụ Dân Sự năm 1978 và Đạo Luật Dịch Vụ Nước Ngoài năm 1980 liên quan đến các tiêu chuẩn ứng xử cho các tổ chức nhân viên Liên Bang, tương đương với các yêu cầu của LMRDA. OLMS không có thẩm quyền đối với các công đoàn chỉ đại diện cho nhân viên tiểu bang, quận hoặc thành phố.

OLMS bao gồm Văn Phòng Quốc Gia, 12 văn phòng quận và 27 văn phòng tại cơ sở.¹³⁴ OLMS tương tác với các bên liên quan bên ngoài thông qua các cuộc gọi điện thoại, thăm khám không hẹn trước, thư từ, email, phỏng vấn, đào tạo hỗ trợ tuân thủ và hội thảo trên web, quan hệ đối tác tự nguyện và trong quá trình kiểm tra/điều tra. OLMS đã xác định Tiếng Tây Ban Nha là ngôn ngữ thường gặp nhất, sau Tiếng Anh, trong việc tạo điều kiện thuận lợi thực hiện nhiệm vụ của mình. Các cá nhân có LEP nói Tiếng Tây Ban Nha thường tham gia thông qua các cuộc thăm khám không hẹn trước và cuộc gọi điện thoại. Một đánh giá về các yêu

¹³⁴ Các văn phòng cơ sở giao dịch trực tiếp với công chúng, hỗ trợ và tiến hành công tác trong chương trình trong lãnh thổ địa lý của văn phòng họ.

cầu công khai không bằng Tiếng Anh mà OLMS nhận được cho Năm Tài Chính 2020 - 2022 chỉ ra rằng 100% yêu cầu phiên dịch Tiếng Tây Ban Nha. OLMS cũng tương tác với các cá nhân có LEP nói Tiếng Tây Ban Nha khi tiến hành kiểm toán, điều tra và hỗ trợ tuân thủ. Trong số các trường hợp của chương trình OLMS trong Năm Tài Chính 2020 - 2022 yêu cầu phiên dịch/dịch thuật, 86% là dành cho các cá nhân nói Tiếng Tây Ban Nha. Các trường hợp còn lại yêu cầu các dịch vụ bằng Tiếng Creole và Tiếng Ả Rập¹³⁵ của Haiti. OLMS thừa nhận rằng nhân viên phải đối mặt với những thách thức khi giao tiếp với các cá nhân có LEP khi làm việc trong lĩnh vực này. Dưới hình thức là phương pháp thực tiễn tốt nhất, OLMS có Nhóm Dịch Thuật Nói Tiếng Tây Ban Nha dịch tài liệu và hỗ trợ điều tra các vụ án dân sự và hình sự ở các khu vực yêu cầu khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha. Nhóm Dịch Thuật Nói Tiếng Tây Ban Nha bao gồm 12 điều tra viên, bao gồm một điều phối viên giám sát. Các thành viên trong nhóm cũng có thể hỗ trợ xử lý các yêu cầu từ công chúng nói Tiếng Tây Ban Nha. Các thành viên của Nhóm Dịch Thuật Nói Tiếng Tây Ban Nha là các điều tra viên toàn thời gian tại các văn phòng quận trên toàn quốc, họ được sử dụng để đáp ứng tất cả các nhu cầu dịch thuật Tiếng Tây Ban Nha trong toàn Cơ Quan. Họ có thể được chỉ định các trường hợp tại văn phòng quận của họ yêu cầu tổ chức một số lượng hợp lý các cuộc phỏng vấn không bằng Tiếng Anh hoặc được yêu cầu hỗ trợ văn phòng khác dịch tài liệu hoặc tiến hành phỏng vấn. Các thành viên trong nhóm không được chính thức đánh giá về trình độ thành thạo. Trong Sổ Tay Hoạt Động của mình, OLMS phác thảo cách thức nhân viên nên tham gia Nhóm Dịch Thuật Nói Tiếng Tây Ban Nha để hưởng các dịch vụ. Trong Năm Tài Chính 2024, OLMS sẽ cố gắng phát triển hơn nữa các chính sách và thủ tục này, phác thảo quy trình đánh giá chính thức hơn cho nhân viên dự kiến sử dụng khả năng ngôn ngữ của họ và tạo ra một hệ thống theo dõi tương tác mạnh mẽ hơn với các cá nhân có LEP. Hợp đồng qua điện thoại 24 giờ hoặc “đường dây ngôn

¹³⁵ Một trường hợp cho mỗi ngôn ngữ.

ngữ” cũng được sử dụng để tạo điều kiện thuận lợi cho các cuộc trò chuyện giữa các cá nhân OLMS và có LEP, nếu không có nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ. Đường dây hợp đồng này cung cấp dịch vụ phiên dịch cho 150 ngôn ngữ. Nhân viên của OLMS thành thạo sử dụng phần mềm Dịch Thuật Tài Liệu Microsoft trong nội bộ nhưng xác nhận các bản dịch thông qua Nhóm Dịch Thuật Nói Tiếng Tây Ban Nha và sửa đổi bản dịch, nếu thích hợp, để đảm bảo tính chính xác.

OLMS hiện đang sử dụng 15 cá nhân song ngữ hoặc đa ngôn ngữ, bao gồm 12 thành viên của Nhóm Dịch Thuật Nói Tiếng Tây Ban Nha. Trong lịch sử, OLMS đã tuyển dụng nhân viên có khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha ở Puerto Rico, New York, San Francisco, Los Angeles và Houston, vì đó là những khu vực địa lý được xác định có tần suất tương tác và điều tra cao nhất giữa nhân viên OLMS và các cá nhân nói Tiếng Tây Ban Nha. Mặc dù có những nhân viên nói các ngôn ngữ khác, nhưng họ không được tuyển dụng cụ thể vì khả năng ngôn ngữ của họ.¹³⁶ Trong Năm Tài Chính 2024, OLMS sẽ tạo danh sách/cơ sở dữ liệu¹³⁷ bao gồm tất cả nhân viên song ngữ hoặc đa ngôn ngữ, vị trí địa lý của họ và (các) ngôn ngữ nói, đọc và viết của họ. Trong Năm Tài Chính 2024, OLMS cũng sẽ xây dựng các quy trình để nhân viên xác định khách hàng có LEP và cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp và kịp thời. OLMS cũng sẽ đánh giá xem nhân viên từ Nhóm Dịch Thuật Nói Tiếng Tây Ban Nha có nên được chính thức đánh giá về mức độ lưu loát hay không do tính chất công việc của nhóm.

Ngoài ra, OLMS có trang đích bằng Tiếng Tây Ban Nha, chứa thông tin quan trọng về cơ quan và các siêu liên kết để tải xuống các biểu mẫu thường được sử dụng. Để cải thiện hơn nữa khả năng tiếp cận các cá nhân có LEP, vào Năm Tài Chính 2023, OLMS sẽ cung cấp thông báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha trên các trang web của mình để các cá nhân có LEP truy cập

¹³⁶ Và thông tin này không được theo dõi chính thức.

¹³⁷ Được cung cấp cho nhân viên OLMS.

trang nhận thức được rằng các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí. Trong Năm Tài Chính 2023, OLMS sẽ phát triển chiến lược tương tác và tiếp cận để đảm bảo rằng cơ quan cung cấp thông báo về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí và có sẵn để các nhóm LEP nhận thức được rằng OLMS sẽ cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ kịp thời và phù hợp cho khách hàng có LEP trong nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của mình.

Vào Năm Tài Chính 2023, OLMS đã xác định bảy tài liệu chứa thông tin quan trọng cho khách hàng, văn phòng sẽ cố gắng dịch sang Tiếng Tây Ban Nha. OLMS sẽ tiếp tục xem xét các tài liệu hỗ trợ tuân thủ để có thể tiếp cận các tổ chức lao động LEP, thành viên công đoàn và những người tìm cách tổ chức. Trong Năm Tài Chính 2024, OLMS sẽ dịch các tài liệu quan trọng khác được xác định và sẽ phát triển một kho lưu trữ cho các tài liệu đã dịch. Trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan vào Năm Tài Chính 2024, OLMS cũng sẽ phác thảo kế hoạch của mình để xác định trong tương lai các tài liệu và thông tin quan trọng mới được tạo hoặc cập nhật; thường xuyên đánh giá nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ khi nhóm đối tượng và các chương trình thay đổi; đồng thời theo dõi số lượng cá nhân tìm kiếm dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ được cung cấp.

Quản Lý An Toàn và Sức Khỏe Nghề Nghiệp

Cơ Quan Quản Lý An Toàn và Sức Khỏe Nghề Nghiệp (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) bảo vệ quyền của người lao động đối với điều kiện làm việc an toàn và lành mạnh bằng cách thiết lập và thực thi các tiêu chuẩn và bằng cách cung cấp đào tạo, tiếp cận, giáo dục và hỗ trợ. Là cơ quan thực thi Đạo Luật An Toàn và Sức Khỏe Nghề Nghiệp năm 1970 (Đạo Luật OSH), nhân viên OSHA liên lạc hàng ngày với các cá nhân có LEP, trong đó Tiếng Tây Ban Nha là ngôn ngữ thường gặp nhất. Các tương tác hàng ngày diễn ra thông qua nhiều phương tiện khác nhau, bao gồm thăm và kiểm tra cơ sở, các buổi

lắng nghe ý kiến; thảo luận bàn tròn; quan hệ đối tác; liên minh; e-mail và thư từ tiêu chuẩn; điều tra, đánh giá và kiểm toán; thăm khám không hẹn trước, cuộc gọi điện thoại; hội thảo trên web; bản tin/tạp sách nhỏ; mạng xã hội; hội nghị; và các khóa đào tạo.

OSHA đã xác định nhiều ngôn ngữ (danh sách bên dưới) mà cơ quan gặp được trong việc tạo điều kiện thuận lợi để thực hiện nhiệm vụ của mình. Ngôn ngữ được ưu tiên trên cơ sở từng trường hợp cụ thể. Mỗi khu vực của OSHA có nhu cầu ngôn ngữ khác nhau dựa trên các chủ đề và người lao động trong các ngành cụ thể.

Khu Vực OSHA	Các Ngôn Ngữ Thường Gặp
Khu Vực 1: Boston	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Việt
Khu Vực 2: New York	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung (Quảng Đông), Tiếng Trung (Quan Thoại), Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Việt, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Nga, Tiếng Ả Rập, Tiếng Ukraina, Tiếng Uzbek, Tiếng Serbia, Tiếng Hindi, Tiếng Punjabi
Khu Vực 3: Philadelphia	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung (Quan Thoại), Tiếng Bồ Đào Nha
Khu Vực 4: Atlanta	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Việt
Khu Vực 5: Chicago	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung (Quảng Đông), Tiếng Trung (Quan Thoại), Tiếng Hàn, Tiếng Việt, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Tagalog, Tiếng Nga, Tiếng Ả Rập, Tiếng Amharic (Somali), Tiếng Pháp, Tiếng Sudan, Tiếng Ukraina, Tiếng Urdu, Tiếng Mung, Tiếng Trung Mỹ Maya, Tiếng Dari, Tiếng Pashto, Tiếng Hmong, Tiếng Karen, Tiếng Nepal, Tiếng Oromo, Tiếng Swahili

Khu Vực OSHA	Các Ngôn Ngữ Thường Gặp
Khu Vực 6: Dallas	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung (Quảng Đông), Tiếng Trung (Quan Thoại), Tiếng Việt, Tiếng Tagalog, Tiếng Amhara (Somali), Tiếng Tigrigna, Tiếng Marshall
Khu Vực 7: Thành Phố Kansas	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Ả Rập, Tiếng Pháp, Tiếng Sudan, Tiếng Somali
Khu Vực 8: Denver	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Navajo, Tiếng Lakota, Tiếng Sioux, Tiếng Crow, Tiếng Cheyenne, Tiếng Ute, Tiếng Arapaho, Tiếng Pawnee
Khu Vực 9: San Francisco	Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung (Quảng Đông), Tiếng Trung (Quan Thoại), Tiếng Hàn, Tiếng Tagalog, Tiếng Tigrigna, Tiếng Samoa, Tiếng Thái, Tiếng Nhật, Tiếng Chamorro, Tiếng Carolinian, Tiếng Navajo, Tiếng Hawaii Palauan, Tiếng Chuukese, trong số các Tiếng Micronesia khác
Khu Vực 10: Seattle	Tiếng Tây Ban Nha

OSHA tuyển dụng nhân viên¹³⁸ có khả năng song ngữ ở cấp quốc gia và trên tất cả mười văn phòng khu vực.¹³⁹ Các vị trí này được xác định dựa trên nhu cầu của người lao động trong một khu vực địa lý cụ thể và trình độ của ứng viên. OSHA cũng cung cấp dịch vụ ngôn ngữ thông qua nhà thầu của DOL trên cơ sở cần thiết. Nhân viên có khả năng song ngữ được sử dụng để cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ (ví dụ, dịch tài liệu, dịch vụ phiên dịch); tiến hành phỏng vấn truyền thông; tham gia kiểm tra; giáo dục và tiếp cận, bao gồm hỗ trợ tuân

¹³⁸ Đối với khoảng 10% vị trí.

¹³⁹ OSHA hiện có nhân viên song ngữ được thuê vì khả năng ngôn ngữ của họ bằng Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Việt, Tiếng Hàn và Tiếng Trung Phần Thể và Tiếng Trung Giản Thể.

thủ. Mức độ lưu loát và trình độ của những nhân viên này được đánh giá bởi các quan chức tuyển dụng và các chuyên gia chuyên ngành được lựa chọn, họ tiến hành phân tích kỹ lưỡng các bản dịch thuật/phiên dịch bằng văn bản và bằng lời nói và thông qua các cuộc phỏng vấn được thực hiện bằng ngôn ngữ mong muốn trước khi họ được tuyển dụng. OSHA cũng có quy trình phân công nhân viên song ngữ để tiến hành điều tra/đánh giá tuân thủ tại nơi làm việc. Khi không có nhân viên song ngữ, các văn phòng khu vực sử dụng nhà thầu để cung cấp đường dây điện thoại mà các nhân viên hiện trường có thể gọi 24/7 để yêu cầu phiên dịch. Ngoài ra, OSHA sử dụng các nhân viên cơ quan khác thuộc DOL có khả năng ngôn ngữ. Tuy nhiên, OSHA cho biết rằng đôi khi họ không thể tìm được thông dịch viên; xác định ngôn ngữ thích hợp để giao tiếp; hoặc giao tiếp với các cá nhân có LEP trong lĩnh vực này, OSHA sẽ đề cập trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan của họ. Cơ quan này duy trì một danh sách các nhân viên có khả năng ngôn ngữ để tạo điều kiện hỗ trợ ngôn ngữ. Mặc dù OSHA thuê nhân viên song ngữ, nhưng họ lưu ý rằng họ không có đủ nhân viên để đáp ứng mức độ đa dạng về nhu cầu ngôn ngữ của mình. Trong Năm Tài Chính 2024, OSHA sẽ xây dựng các hướng dẫn và/hoặc kịch bản¹⁴⁰ cho nhân viên trả lời điện thoại, để đảm bảo rằng nhân viên tương tác một cách thích hợp với khách hàng có LEP. Ngoài ra, OSHA sẽ tạo lời nhắc bằng giọng nói và thư thoại bằng Tiếng Tây Ban Nha trong trường hợp nhân viên không có mặt để hỗ trợ những khách hàng có LEP tiềm năng.

OSHA đã nhúng công cụ Google Dịch trên trang web của mình để cung cấp bản dịch nội dung web của mình sang nhiều ngôn ngữ.¹⁴¹ Các cá nhân có LEP có thể nhấp vào biểu tượng ngôn ngữ phổ quát ở đầu trang web để điều hướng và sử dụng các tùy chọn Google

¹⁴⁰ Dành cho người gọi Tiếng Tây Ban Nha.

¹⁴¹ Tiếng Pháp, Tiếng Creole Pháp, Tiếng Hàn, Tiếng Ả Rập, Tiếng Cebuano, Tiếng Ukraina, Tiếng Việt, Tiếng Nepal, Tiếng Ba Lan, Tiếng Brazil, Tiếng Nga, Tiếng Somali, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Phần Thể và Tiếng Trung Giản Thể.

Dịch.¹⁴² Nội dung web thường được cung cấp bằng Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha. Trong Năm Tài Chính 2024, OSHA sẽ tạo các trang web¹⁴³ riêng biệt dành riêng cho ngôn ngữ cung cấp thông tin và đường liên kết/biểu mẫu cho, tối thiểu, hai ngôn ngữ không phải Tiếng Anh mà OSHA¹⁴⁴ thường gặp nhất và sẽ xóa công cụ Google Dịch khỏi trang web của mình.

Cơ quan này đã xác định được một số lượng lớn các tài liệu quan trọng và đã bắt đầu dịch thuật trên các tài liệu này. Ngoài ra, vào Năm Tài Chính 2023, OSHA sẽ cung cấp thông báo Babel¹⁴⁵ trên trang web của mình và các tài liệu quan trọng để đảm bảo rằng các cá nhân có LEP biết về tình trạng sẵn có và cách tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Vào cuối Năm Tài Chính 2024, tất cả các tài liệu quan trọng được xác định (và tài liệu tiếp cận được chọn, bao gồm các bài đăng trên mạng xã hội) sẽ được dịch sang Tiếng Tây Ban Nha. Trong Năm Tài Chính 2024, OSHA sẽ đánh giá xem các bài đăng trên mạng xã hội có nên được dịch sang bất kỳ ngôn ngữ thường gặp nào khác hay không.

Các tài liệu quan trọng đã dịch được lưu giữ trong một kho lưu trữ được duy trì ở cấp quốc gia và được nhân viên cơ quan xem xét hàng quý về độ chính xác, chất lượng và độ nhạy. Ý kiến phản hồi về tài liệu từ công chúng cũng được xem xét khi xác định xem thông tin có chính xác hay cần được sửa đổi hay không. OSHA cũng lưu giữ một từ điển bao gồm các thuật ngữ OSHA thường gặp và cụm từ ưu tiên bằng Tiếng Tây Ban Nha và cung cấp bảng chú giải thuật ngữ cho các nhân viên đang hỗ trợ ngôn ngữ.

¹⁴² Dưới hình thức phương pháp thực tiễn tốt nhất, nếu các cơ quan sử dụng công cụ Google Dịch hoặc các dịch vụ dịch thuật trực tuyến miễn phí khác, nội dung dịch phải được xem xét bởi một nhà ngôn ngữ học.

¹⁴³ Điều đó phản ánh nội dung được cung cấp bằng Tiếng Anh.

¹⁴⁴ Nội dung web bằng Tiếng Tây Ban Nha là bắt buộc vì đó là ngôn ngữ thường gặp nhất.

¹⁴⁵ Thông báo Babel sẽ được cung cấp bằng các ngôn ngữ sau (tối thiểu): Tiếng Pháp, Tiếng Creole Haiti, Tiếng Hàn, Tiếng Ả Rập, Tiếng Cebuano, Tiếng Ukraina, Tiếng Việt, Tiếng Nepal, Tiếng Ba Lan, Tiếng Bồ Đào Nha Brazil, Tiếng Nga, Tiếng Somali, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Phần Thệ và Tiếng Trung Giản Thệ. Trong Năm Tài Chính 2024, OSHA sẽ đánh giá xem có nên đưa các ngôn ngữ bổ sung vào thông báo Babel hay không.

OSHA phối hợp với các tổ chức/nhóm vận động dựa trên cộng đồng để tiếp cận và/hoặc tương tác với các cá nhân LEP thông qua các sự kiện, hội nghị và các cuộc họp được lên lịch thường xuyên. Khi tham gia theo cách này, cơ quan thường sử dụng dịch vụ của bên nhận tài trợ, đối tác liên minh và tổ chức cho các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Trong Năm Tài Chính 2023, OSHA sẽ phác thảo các kế hoạch để chính thức theo dõi các cam kết với các tổ chức/nhóm vận động dựa trên cộng đồng trong Kế Hoạch Tiếp Cận và Gắn Kết của họ. Trong kế hoạch này, OSHA sẽ mô tả cách thức họ sẽ tiến hành tiếp cận và tương tác với các cá nhân có LEP và các cộng đồng bị yếu thế để đảm bảo rằng họ nhận thức được chương trình của OSHA nhằm cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ miễn phí và kịp thời. Ngoài ra, OSHA sẽ phác thảo kế hoạch tiếp tục cải tiến và mở rộng nội dung dịch vụ cho các nền tảng mạng xã hội.

Trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan vào Năm Tài Chính 2024, OSHA sẽ phác thảo kế hoạch: theo dõi tần suất và loại tương tác LEP; thiết lập SOP cho các quy trình dịch thuật nếu cần thêm bản dịch cho nhóm đối tượng nhận dịch vụ của họ; và quy trình phân công các điều tra viên song ngữ thực hiện điều tra tại nơi làm việc/xử lý các trường hợp liên quan đến người lao động có LEP. OSHA cũng sẽ phát triển đào tạo chính thức cho những nhân viên dự kiến sẽ cung cấp dịch vụ dịch thuật và phiên dịch như một phần trong công việc của họ và phác thảo các hướng dẫn cho nhân viên khi tương tác với các cá nhân có LEP.

Văn Phòng Quản Lý Các Chương Trình Bồi Thường Cho Người Lao Động

Nhiệm vụ của Văn Phòng Quản Lý Các Chương Trình Bồi Thường Cho Người Lao Động (Office of Workers' Compensation Program, OWCP) là bảo vệ lợi ích của người lao động bị thương hoặc bị ốm trong thời gian làm việc, gia đình và bên sử dụng lao động của họ bằng cách đưa ra quyết định kịp thời, phù hợp và chính xác về yêu cầu bồi thường, cung cấp

thanh toán trợ cấp kịp thời và giúp người lao động bị thương trở lại làm việc có lợi càng sớm càng tốt.

OWCP quản lý bốn chương trình bồi thường khuyết tật chính (theo thông tin mô tả dưới đây) cung cấp trợ cấp thay thế tiền lương, điều trị y tế, phục hồi nghề nghiệp và các lợi ích khác cho một số người lao động hoặc người phụ thuộc của họ gặp chấn thương liên quan đến công việc hoặc bệnh nghề nghiệp.

Bộ Phận Bồi Thường Bệnh Nghề Nghiệp Cho Người Lao Động Làm Việc Trong Ngành Năng Lượng

Nhiệm vụ của Bộ Phận Bồi Thường Bệnh Nghề Nghiệp Cho Người Lao Động Làm Việc Trong Ngành Năng Lượng (Division of Energy Employees Occupational Illness Compensation, DEEOIC), theo Đạo Luật về Chương Trình Bồi Thường Bệnh Nghề Nghiệp Cho Người Lao Động Làm Việc Trong Ngành Năng Lượng (Energy Employees Occupational Illness Compensation Program Act, EEOICPA), là bảo vệ lợi ích của người lao động bị thương hoặc bị ốm trong thời gian làm việc, hoặc gia đình của họ, bằng cách đưa ra quyết định kịp thời, phù hợp và chính xác về yêu cầu bồi thường và cung cấp thanh toán nhanh chóng các lợi ích cho những người yêu cầu đủ điều kiện. EEOICPA được ban hành vào tháng 10 năm 2000 và bồi thường cho: người lao động hiện đang làm việc hoặc đã ngừng làm việc (hoặc những người thân còn sống của họ) của Bộ Năng Lượng (Department of Energy, DOE), các cơ quan tiền nhiệm của Bộ và một số nhà cung cấp, nhà thầu chính và nhà thầu phụ, những người được chẩn đoán mắc bệnh ung thư phóng xạ, bệnh beryllium mạn tính, nhạy cảm beryllium hoặc bệnh silic mạn tính, do tiếp xúc với bức xạ, berili hoặc silica khi làm việc tại các cơ sở có mái che; các cá nhân (hoặc những người còn sống đủ điều kiện của họ) được Bộ Tư Pháp trợ cấp theo Mục 5 của Đạo Luật Bồi Thường Phơi Nhiễm Bức Xạ (Radiation Exposure Compensation Act, RECA); và nhân viên nhà thầu chính và nhà thầu phụ của DOE, những

người còn sống đủ điều kiện của những nhân viên đó, và các công ty khai thác uranium, nhà xay xát và vận chuyển quặng theo định nghĩa của RECA Mục 5, đối với bất kỳ bệnh nghề nghiệp nào có liên quan đến phơi nhiễm chất độc hại trong DOE hoặc môi trường làm việc khai thác mỏ.

Phòng Bồi Thường Cho Công Nhân Mỏ Than

Nhiệm vụ của Phòng Bồi Thường Cho Công Nhân Mỏ Than (Division of Coal Mine Workers' Compensation, DCMWC), hay Chương Trình Phổi Đen Liên Bang, là quản lý các khiếu nại được nộp theo Đạo Luật Phúc Lợi Cho Các Bệnh Về Phổi. Đạo Luật này bồi thường cho những người khai thác than bị tàn tật hoàn toàn do bệnh viêm phổi phát sinh từ việc làm ở mỏ than và cho những người còn sống của những người khai thác than quan đời do căn bệnh này. DCMWC đảm bảo việc thanh toán phúc lợi chính xác và kịp thời từ Quỹ Ủy Thác Khuyết Tật Phổi Đen và bởi các nhà khai thác mỏ than có trách nhiệm theo Phần C của Đạo Luật, cũng như các phúc lợi được trả theo Phần B của Đạo Luật. Ngoài khoản bồi thường hàng tháng, DCMWC cung cấp bảo hiểm y tế cho các thợ mỏ đủ điều kiện để điều trị các bệnh phổi liên quan đến bệnh viêm phổi. DCMWC xác định và phối hợp với các nhà khai thác mỏ than và công ty bảo hiểm để phân công đúng trách nhiệm thanh toán phúc lợi.

Bộ Phận Bồi Thường Cho Nhân Viên Liên Bang, Công Nhân Bến Tàu

Bộ Phận Bồi Thường Cho Nhân Viên Liên Bang, Công Nhân Bến Tàu (Division of Federal Employees', Longshore and Harbor Workers' Compensation, DFELHWC) phân chia việc quản lý các đơn khiếu nại giữa Chương Trình Bến Tàu và Chương Trình Nhân Viên Liên Bang:

- **Chương Trình Quản Lý Bồi Thường Cho Nhân Viên Liên Bang:** Chương trình thuộc Đạo Luật Bồi Thường Cho Nhân Viên Liên Bang xét xử các yêu cầu mới về phúc lợi và quản lý các trường hợp hiện có; thanh toán chi phí y tế và trợ cấp bồi

thường cho người lao động bị thương và người sống sót; và giúp nhân viên bị thương trở lại làm việc khi họ có khả năng y tế để làm như vậy.

- **Chương Trình Bến Tàu:** Nhiệm vụ của Chương Trình Bến Tàu là giảm thiểu tác động của thương tích và tử vong khi làm việc trên đất liền, hàng hải đối với nhân viên bị thương và gia đình của họ bằng cách đảm bảo rằng các khoản trợ cấp bồi thường cho người lao động được cung cấp kịp thời và đúng cách theo Đạo Luật Bồi Thường Cho Người Lao Động Bến Tàu (Longshore and Harbor Workers' Compensation Act, LHWCA), Đạo Luật Căn Cứ Quốc Phòng (Defense Base Act, DBA), Đạo Luật Công Cụ Quỹ Không Chiếm Dụng (Non-Appropriated Fund Instrumentalities Act, NAFI) và Đạo Luật Đất Thềm Lục Địa Bên Ngoài (Outer Continental Shelf Lands Act, OCSLA).

OWCP có thêm hai bộ phận quan trọng đối với sự thành công và hoàn thành sứ mệnh tổng thể của cơ quan: Bộ Phận Hoạt Động Hành Chính và Bộ Phận Quản Trị Tài Chính.

Bộ Phận Hoạt Động Hành Chính

Bộ Phận Hoạt Động Hành Chính cung cấp các dịch vụ hành chính sau: nhân sự, quản lý cơ sở vật chất, du lịch, giám sát hợp đồng, xử lý hóa đơn y tế và dược phẩm, tính toán vện chương trình và CNTT. Bộ phận cũng cung cấp cho ban lãnh đạo OWCP thông tin và hướng dẫn để đưa ra quyết định sáng suốt liên quan đến các hoạt động phúc lợi hành chính và y tế của cơ quan.

Bộ Phận Quản Trị Tài Chính

Bộ Phận Quản Trị Tài Chính cung cấp khả năng lãnh đạo và định hướng để đảm bảo lập kế hoạch, lập ngân sách và quản lý tài chính hợp lý trong toàn bộ OWCP. Cụ thể, Bộ Phận này lãnh đạo các bộ phận chức năng chiến lược và hoạt động, báo cáo hiệu suất và ngân sách

của OWCP. Bộ phận này phục vụ chức năng điều phối báo cáo tài chính và các hoạt động kiểm toán, đồng thời cũng tham gia phân tích thống kê và tính toán, phát triển các đề xuất lập pháp.

OWCP tương tác với các cá nhân có LEP nhiều lần một tuần bằng cách sử dụng các phương pháp trực tiếp, trực tuyến hoặc bằng văn bản. OWCP hoạt động ở mọi tiểu bang và lãnh thổ, và họ đã xác định chín ngôn ngữ¹⁴⁶ thường gặp khi tạo điều kiện thực hiện nhiệm vụ của họ, trong đó Tiếng Tây Ban Nha là ngôn ngữ thường gặp nhất. Dựa trên nhu cầu kinh doanh, OWCP nhận ra rằng thông tin quan trọng cần được dịch sang Tiếng Navajo và sẽ ưu tiên điều này vào Năm Tài Chính 2023. OWCP hiện đang sử dụng nhiều nhà cung cấp hợp đồng để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. Ngoài ra, DEEOIC cung cấp dịch vụ dịch thuật cho những người yêu cầu trong ngành Năng Lượng thông qua nhà thầu Trung Tâm Tài Nguyên của DEEOIC. DEEOIC có khả năng cung cấp tất cả thư từ của người yêu cầu bằng Tiếng Tây Ban Nha, khi cần thiết hoặc được yêu cầu.

Phần lớn trang web của OWCP hiện chỉ có Tiếng Anh và không bao gồm thông báo Babel bằng các ngôn ngữ bổ sung. Vào Năm Tài Chính 2022, DEEOIC đã tạo ra một trung tâm ngôn ngữ bằng Tiếng Tây Ban Nha trên trang web của OWCP. Tài nguyên ngôn ngữ bằng Tiếng Tây Ban Nha DEEOIC cũng dành cho người dùng sử dụng các công cụ tìm kiếm; khi nhập cụm từ “DEEOIC Español” sẽ trả về một số trang dịch cho phép người dùng nhanh chóng điều hướng trở lại trang đích bằng Tiếng Tây Ban Nha. Tuy nhiên, khách hàng có LEP phải điều hướng các trang web Tiếng Anh để truy cập trung tâm ngôn ngữ bằng Tiếng Tây Ban Nha DEEOIC. Vào Năm Tài Chính 2023, OWCP sẽ lập kế hoạch dịch và đăng tải các thông báo Babel trực tuyến bằng chín ngôn ngữ mà cơ quan gặp để tạo điều kiện thực hiện

¹⁴⁶ Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Quan Thoại, Tiếng Hàn, Tiếng Việt, Tiếng Tagalog, Tiếng Nhật, Tiếng Ả Rập, Tiếng Ba Tư và Tiếng Navajo.

nhiệm vụ của mình và sẽ cố gắng đảm bảo rằng khách hàng có LEP có thể truy cập các trang web được cung cấp bằng Tiếng Tây Ban Nha.

OWCP đã xác định danh sách các tài liệu, trang đích trang web, tài liệu quảng cáo và mẫu đơn có chứa thông tin quan trọng và đã dịch một số tài liệu quan trọng. DEEOIC đã dịch mười tài liệu quảng cáo và thông tin liên quan đến quyền của người lao động, cách nộp đơn khiếu nại và Các Câu Hỏi Thường Gặp cho người khiếu nại sang Tiếng Tây Ban Nha. Bản dịch được thực hiện bởi các nhà thầu và chất lượng của tài liệu được dịch đã được xác minh bởi nhân viên nội bộ và/hoặc nhà thầu thông thạo ngôn ngữ mục tiêu. Các tài liệu được dịch được duy trì trong một kho lưu trữ được cập nhật hàng năm hoặc khi thực hiện thay đổi đối với các phiên bản Tiếng Anh. Trong năm tài chính 2023, OWCP sẽ lập kế hoạch dịch các tài liệu và thông tin quan trọng sang các ngôn ngữ bổ sung thường gặp trong việc tạo điều kiện thuận lợi để thực hiện nhiệm vụ của mình. OWCP cũng sẽ phác thảo các quy trình xác định các tài liệu quan trọng trong tương lai khi được tạo và dịch ra. Vào Năm Tài Chính 2024, DEEOIC của OWCP cũng đang có kế hoạch tạo các clip âm thanh ở Navajo sẽ được đưa vào trang web của mình.

Khi giao tiếp với các cá nhân có LEP, nhân viên OWCP có thể nhận được dịch vụ phiên dịch thông qua sự hỗ trợ của nhân viên song ngữ hoặc nhân viên hợp đồng trong cơ quan, dịch vụ phiên dịch theo hợp đồng hoặc bằng cách yêu cầu cá nhân có LEP phiên dịch cho bạn bè hoặc thành viên gia đình. Trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan của OWCP, sẽ được phát triển vào Năm Tài Chính 2024, OWCP sẽ xây dựng các chính sách để đảm bảo rằng họ không dựa vào khách hàng có LEP để sử dụng gia đình/bạn bè làm thông dịch viên.

Thông thường, OWCP không tuyển dụng nhân viên vì khả năng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh của họ. Tuy nhiên, Trung Tâm Tài Nguyên DEEOIC tuyển dụng nhân viên có khả năng

ngôn ngữ. Trung Tâm Tài Nguyên có năm nhân viên hợp đồng nói Tiếng Tây Ban Nha và một nhân viên nói Tiếng Navajo. Nhà thầu Trung Tâm Tài Nguyên chịu trách nhiệm đánh giá khả năng ngôn ngữ trong quá trình tuyển dụng. Vào Năm Tài Chính 2022, nhà thầu Trung Tâm Tài Nguyên DEEOIC báo cáo rằng 120 người nộp đơn yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ. Ngoài ra, sáu người nộp đơn của FECA yêu cầu dịch giả cho các phiên điều trần.¹⁴⁷ Khi người nộp đơn yêu cầu hỗ trợ phiên dịch, người đại diện phiên điều trần sẽ thuê một phiên dịch viên có năng lực. Trong nội bộ, OWCP lưu ý rằng cuộc khảo sát Nhân Khẩu Học Tự nguyện Longshore cho thấy 5,8% số người trả lời khảo sát chỉ ra rằng ngôn ngữ chính của họ là Tiếng Tây Ban Nha và 1,3% biết Tiếng Tagalog. Ngoài ra, OWCP lưu ý rằng cuộc khảo sát Nhân Khẩu Học Tự nguyện FECA cho thấy 3,7% số người trả lời khảo sát chỉ ra rằng ngôn ngữ chính của họ là Tiếng Tây Ban Nha và 0,4% biết Tiếng Tagalog. Tuy nhiên, cuộc khảo sát này là tự nguyện, vì vậy dữ liệu có thể không phản ánh chính xác nhu cầu về dịch vụ ngôn ngữ.

Trong Năm Tài Chính 2023, OWCP sẽ phát triển chiến lược tiếp cận và gắn kết để đảm bảo cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ kịp thời và phù hợp cho khách hàng có LEP trong nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của mình. Chiến lược này sẽ bao gồm việc hình thành phương pháp thực tiễn hiện tại của Trung Tâm Tài Nguyên của DEEOIC trong việc điều phối thông dịch viên khi tổ chức các sự kiện tiếp cận với các thành viên và tổ chức cộng đồng địa phương.

Trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan vào Năm Tài Chính 2024, OWCP sẽ xây dựng các chính sách để đảm bảo rằng: danh sách nhân viên trong mỗi chương trình có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ được duy trì; khách hàng có LEP được giao tiếp bằng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh ưu tiên của họ sau khi được xác định; nhân viên được

¹⁴⁷ Các dịch vụ được yêu cầu cho Tiếng Ả Rập, Tiếng Hàn Quốc, Tiếng Quan Thoại và Tiếng Tây Ban Nha.

đào tạo để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ khi giao tiếp với khách hàng có LEP; nhân viên nhận thức được quy trình xác định nhu cầu ngôn ngữ và tiếp cận thông dịch viên có trình độ; và tài liệu được dịch cho cá nhân có LEP bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ. OWCP cũng sẽ đưa vào Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan của mình ý định xác nhận và sau đó thường xuyên đánh giá nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ khi nhóm đối tượng thay đổi và các chương trình thay đổi; theo dõi số lượng cá nhân tìm kiếm dịch vụ ngôn ngữ và loại dịch vụ được cung cấp; và kế hoạch cho các bộ phận khác ngoài DEEOIC cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP.

Văn Phòng Luật Sư

Nhiệm vụ của Văn Phòng Luật Sư (Office of the Solicitor, SOL) là đáp ứng nhu cầu dịch vụ pháp lý của toàn Bộ Lao Động. Khi Bộ Trưởng Bộ Lao Động và các quan chức khác của Bộ cố gắng hoàn thành nhiệm vụ tổng thể của Bộ và tiếp tục các ưu tiên cụ thể, Văn Phòng Luật Sư (SOL) tư vấn pháp lý về cách đạt được các mục tiêu đó. Khi làm như vậy, SOL đảm bảo rằng luật lao động của quốc gia được áp dụng mạnh mẽ và công bằng để bảo vệ người lao động của Quốc Gia.

SOL hoàn thành nhiệm vụ của mình bằng cách đại diện cho Bộ Trưởng và các cơ quan khách hàng trong tất cả các vụ kiện cần thiết, bao gồm cả hành động thực thi và kiện tụng phòng thủ, và trong các hoạt động giải quyết tranh chấp thay thế; hỗ trợ xây dựng các quy định, tiêu chuẩn và đề xuất lập pháp; và cung cấp ý kiến pháp lý và tư vấn liên quan đến tất cả các hoạt động của Bộ.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình, SOL gặp phải các nhóm đối tượng LEP sau đây hàng ngày: Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Pháp, Tiếng Bồ Đào Nha, Tiếng Trung (Quan Thoại), Tiếng Trung (Quảng Đông), Tiếng Trung (Viết Giản Thể hoặc Phồn Thể), Tiếng Hàn,

Tiếng Tagalog, Tiếng Nhật, Tiếng Miến Điện, Tiếng Do Thái, Tiếng Hindi/Urdu, Tiếng Bengali, Tiếng Gujarati, Tiếng Nga và Tiếng Ba Lan. Các nhóm đối tượng LEP ít phổ biến hơn đã gặp nói Tiếng Creole Haiti, Canjobal/Q'anjob'al¹⁴⁸ và Quiché.¹⁴⁹ Liên lạc với những người có LEP thông qua tiếp cận các bên liên quan và các tổ chức vận động, các cuộc họp, thư từ, e-mail, thăm khám không hẹn trước, cuộc gọi điện thoại, tham gia qua mạng xã hội, tại các sự kiện đào tạo, trình bày, trong các phiên tòa, cuộc họp nhân chứng, đàm phán dàn xếp, cuộc triệu tập tình trạng với thẩm phán và các phiên điều trần có sự tham gia của các nhân chứng. Trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ phác thảo quy trình theo dõi tần suất và loại dịch vụ LEP mà cơ quan cung cấp.

Trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ phối hợp với các cơ quan khách hàng để đánh giá thực tiễn và sử dụng thông dịch viên và dịch giả của họ, cũng như trách nhiệm của SOL trong việc dịch các tài liệu hợp tác quan trọng. Các cơ quan khách hàng nộp hồ sơ lên SOL để kiện tụng sau một cuộc điều tra hoặc kiểm tra và bên sử dụng lao động phản đối quyết định của Cơ Quan hoặc từ chối giải quyết. Trong quá trình điều tra và kiểm tra, các cơ quan khách hàng thường thu thập lời khai của nhân chứng và các bằng chứng khác để hỗ trợ cho các phát hiện. SOL sẽ cố gắng tư vấn cho các cơ quan khách hàng cũng như Bộ nói chung để thúc đẩy tuân thủ và cung cấp hiệu quả các dịch vụ ngôn ngữ.

Trang web của SOL cung cấp thông tin bằng Tiếng Anh. Mặc dù một số nội dung có thể được cung cấp bằng Tiếng Tây Ban Nha, nhưng khách hàng có LEP phải điều hướng nội dung bằng Tiếng Anh để tìm tài nguyên bằng Tiếng Tây Ban Nha. Để đảm bảo rằng các cá nhân LEP có quyền truy cập vào thông tin quan trọng và nhận được/biết về các dịch vụ dành cho họ, trong Năm Tài Chính 2023, SOL sẽ đưa các thông báo Babel lên trang đích của

¹⁴⁸ Ngôn ngữ bản địa từ Guatemala.

¹⁴⁹ Ngôn ngữ bản địa từ Guatemala.

trang web của mình, tối thiểu bằng các ngôn ngữ thường gặp nhất¹⁵⁰ khi thực hiện nhiệm vụ của mình.¹⁵¹ Ngoài ra, SOL sẽ sửa đổi trang web của mình để đảm bảo rằng các cá nhân có LEP có thể truy cập nội dung mà không cần điều hướng các trang web Tiếng Anh và sẽ lập kế hoạch làm việc để cung cấp thông tin/tài nguyên trực tuyến sang Tiếng Tây Ban Nha.

Hai văn phòng SOL hiện có hợp đồng với một đường dây phiên dịch qua điện thoại. Các luật sư và nhân viên sử dụng những đường dây này để nói chuyện với các nhân chứng, người khiếu nại và các nhà tuyển dụng *trực tiếp*. Trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ phối hợp với Bộ để đảm bảo rằng tất cả các văn phòng đều có quyền tiếp cận thông dịch viên qua điện thoại. SOL hiện đảm bảo các bản dịch thông qua các nhà thầu được bảo đảm bởi Đơn Vị Hỗ Trợ Kiện Tụng. SOL hiện có khoảng 50-75 luật sư song ngữ trên toàn quốc.¹⁵² Trong phạm vi nhiệm vụ công việc của họ, luật sư song ngữ nói chuyện trực tiếp với các cá nhân có LEP trong các vụ việc được phân công. Luật sư song ngữ đôi khi có thể liên lạc với các cá nhân có LEP về các vụ việc mà họ không được phân công nếu có nhu cầu khẩn cấp hoặc nếu có vấn đề lên lịch cần được giải quyết. Tuy nhiên, luật sư SOL không đóng vai trò là phiên dịch viên. Trong các văn phòng không có luật sư song ngữ, SOL thường sẽ yêu cầu điều tra viên từ cơ quan khách hàng trong vấn đề liên quan đóng vai trò là thông dịch viên khi giao tiếp với các nhân chứng nếu họ nói ngôn ngữ cần thiết.¹⁵³ SOL không tuyển dụng nhân viên có khả năng ngôn ngữ; thay vào đó, một số văn phòng có thể đặt ra yêu cầu ngôn ngữ — rất có thể là Tiếng Tây Ban Nha, nhưng có thể là Tiếng Quan Thoại — trong bài đăng tuyển dụng của mình như một yếu tố có thể được coi là ưu tiên.¹⁵⁴ Ngoài ra, SOL không đánh giá

¹⁵⁰ Trích dẫn ở trên.

¹⁵¹ Trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ đánh giá xem các thông báo Babel có nên được cung cấp bằng các ngôn ngữ ít gặp hơn (các ngôn ngữ được sử dụng bởi nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của SOL) hay không.

¹⁵² Các luật sư này sử dụng khả năng ngôn ngữ của họ để cung cấp dịch vụ cho các cá nhân có LEP trong các cuộc điều tra/vụ án.

¹⁵³ Nếu điều tra viên không nói được ngôn ngữ cần thiết, SOL sẽ sử dụng đường dây phiên dịch qua điện thoại.

¹⁵⁴ Khu vực Dallas và San Francisco.

khả năng ngôn ngữ của nhân viên. Trong hai năm qua, văn phòng Khu Vực IV đã tổ chức các khóa đào tạo về tầm quan trọng của việc tiếp cận ngôn ngữ, cách xác định các tài liệu quan trọng và cách phát triển/thực hiện Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ. Tuy nhiên, SOL chưa thực hiện các khóa đào tạo tiếp cận ngôn ngữ toàn diện trên toàn quốc. Trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ xác định xem các ứng cử viên và nhân viên hiện tại có nên được chính thức đánh giá về khả năng ngôn ngữ hay không và nếu có, điều này sẽ được đánh giá như thế nào,¹⁵⁵ đặc biệt đối với những nhân viên sử dụng khả năng ngôn ngữ của họ với năng lực chính thức.

Ngoài ra, SOL không có các chính sách quy định về cách thức các điều tra viên và luật sư được đào tạo và hỗ trợ LEP, khi cần thiết. SOL lưu ý rằng họ gặp phải những lỗ hổng đáng kể trong việc cung cấp giao tiếp hiệu quả với các nhân chứng, người khiếu nại và các bên sử dụng lao động *trực tiếp* là người có LEP. Trong Năm Tài Chính 2023, SOL sẽ tạo ra các chính sách và thủ tục cho nhân viên của mình về cách xác định, tiếp cận và cung cấp dịch vụ hiệu quả cho các loại cá nhân có LEP khác nhau¹⁵⁶ và cách nhân viên xác định và phục vụ các cá nhân có LEP để đảm bảo tất cả các văn phòng khu vực cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ phù hợp. SOL cũng sẽ tạo lời nhắc thư thoại bằng nhiều ngôn ngữ¹⁵⁷ để đảm bảo rằng người gọi LEP có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ tiến hành đào tạo về các chính sách mới được phát triển và sẽ phát triển đào tạo chuyên biệt cho nhân viên dự kiến sử dụng khả năng ngôn ngữ để cung cấp dịch vụ cho các cá nhân có LEP. Ngoài

¹⁵⁵ ví dụ, đánh giá dịch thuật/phiên thuật/viết/đọc.

¹⁵⁶ Giống như nhân chứng, người khiếu nại, và bên sử dụng lao động *trực tiếp*.

¹⁵⁷ SOL sẽ tạo lời nhắc thư thoại cho ít nhất 5 ngôn ngữ trong Năm Tài Chính 2023. Trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ đánh giá xem có nên thêm các ngôn ngữ bổ sung vào lời nhắc thư thoại hay không.

ra, trong Năm Tài Chính 2024, SOL sẽ phát triển và phân phối¹⁵⁸ danh sách nhân viên có khả năng ngôn ngữ, để thúc đẩy các dịch vụ ngôn ngữ kịp thời.

Trong Năm Tài Chính 2023, SOL sẽ phát triển Chiến Lược Tiếp Cận và Gắn Kết để đảm bảo rằng cơ quan cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ phù hợp cho các nhóm dịch vụ LEP bị yếu thế và thông báo cho khách hàng có LEP về các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí và kịp thời. Trong Chiến Lược Tiếp Cận và Gắn Kết của mình, SOL cũng sẽ đánh giá mức độ gắn kết hiện tại với các cộng đồng có LEP và sẽ phác thảo cách thức cơ quan có kế hoạch cải thiện mức độ gắn kết của mình với các cộng đồng bị yếu thế trong tương lai.

Mặc dù SOL chưa tạo ra Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ trên toàn cơ quan, nhưng Khu Vực IV đã phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ vào tháng 4 năm 2020.¹⁵⁹ Trong Năm Tài Chính 2024, Văn Phòng sẽ phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ trên toàn cơ quan, kết hợp kế hoạch do Khu Vực IV phát triển. Kế hoạch toàn cơ quan sẽ bao gồm các quy trình: xác định các tài liệu quan trọng, đánh giá tính chính xác của các bản dịch tài liệu quan trọng, phác thảo các quy trình dịch thuật; phác thảo các chính trị/thủ tục để nhân viên theo dõi các dịch vụ được cung cấp; và đánh giá hiệu quả của các bản dịch hiện tại.

Bộ Phận Tiền Lương và Giờ Làm

Bộ Phận Tiền Lương và Giờ Làm (WHD) thực thi các yêu cầu về mức lương tối thiểu của liên bang, lương ngoài giờ, lưu trữ hồ sơ và lao động trẻ em của Đạo Luật Tiêu Chuẩn Lao Động Công Bằng. WHD cũng thực thi Đạo Luật Bảo Vệ Lao Động Nông Nghiệp Di Cư Và Thời Vụ, Đạo Luật Bảo Vệ Nhân Viên Sử Dụng Polygraph, Đạo Luật Nghỉ Phép Vì Lý Do Gia Đình và Y

¹⁵⁸ Đối với nhân viên.

¹⁵⁹ Kế hoạch này được phát triển bởi các thành viên từ nhóm Sáng Kiến Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Khu Vực IV sau khi thu thập ý kiến đóng góp từ các cơ quan khách hàng và các văn phòng SOL khu vực khác.

Tế, các quy định về mức lương của Đạo Luật Bảo Vệ Tín Dụng Người Tiêu Dùng, và một số tiêu chuẩn việc làm và biện pháp bảo vệ người lao động, như được quy định trong một số đạo luật liên quan đến nhập cư. Ngoài ra, WHD quản lý và thực thi các yêu cầu hiện hành về mức lương của Đạo Luật Davis-Bacon và các Đạo Luật Liên Quan cũng như Đạo Luật Hợp Đồng Dịch Vụ và các đạo luật khác áp dụng cho các hợp đồng liên bang về xây dựng cũng như cung cấp hàng hóa và dịch vụ.

WHD thực hiện các sáng kiến chiến lược cấp quốc gia, khu vực và địa phương tập trung vào các ngành sử dụng lao động bị yếu thế, bao gồm cả các cá nhân có LEP. Những sáng kiến này bao gồm thực thi, giáo dục và tiếp cận cộng đồng, đồng thời hỗ trợ tuân thủ. WHD phục vụ một lượng lớn các cá nhân có LEP và gặp gỡ các cá nhân có LEP hàng ngày và theo nhiều cách khác nhau, bao gồm trực tiếp, qua điện thoại hoặc theo hình thức trực tuyến. WHD chấp nhận đơn khiếu nại về vi phạm các tiêu chuẩn bảo vệ người lao động và tham gia vào các nỗ lực điều tra quan trọng đòi hỏi phải giao tiếp hiệu quả với các cá nhân có LEP. Các hoạt động của WHD là một trong những hoạt động quan trọng nhất đối với Bộ trong việc hoàn thành nhiệm vụ của mình là đảm bảo quyền của người lao động được bảo vệ chắc chắn.

WHD xác định khoảng 34 ngôn ngữ bao gồm: [Tiếng Tây Ban Nha](#), [Tiếng Ả Rập](#), [Tiếng Trung](#), [Tiếng Haiti](#), [Tiếng Hindi](#), [Tiếng Hmong](#), [Tiếng Hàn](#), [Tiếng Nepali](#), [Tiếng Ba Lan](#), [Tiếng Bồ Đào Nha](#), [Tiếng Punjabi](#), [Tiếng Nga](#), [Tiếng Samoan](#), [Tiếng Somali](#), [Tiếng Tagalog](#), [Tiếng Thái](#), [Tiếng Urdu](#), [Tiếng Việt](#) và những ngôn ngữ khác thường gặp ở các văn phòng cấp địa phương và cấp quận, đặc biệt nhấn mạnh vào các ngôn ngữ bản địa mới nổi. Để đảm bảo rằng các dịch vụ đầy đủ được cung cấp cho cộng đồng đối tượng người bản địa, WHD, trong Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan vào Năm Tài Chính 2024, sẽ phác thảo kế hoạch cung cấp tài nguyên ngôn ngữ cho những người nói Tiếng Aleut, Tiếng

Apache, Tiếng Cherokee, Tiếng Dakota, Tiếng Keres, Tiếng Muskogean, Tiếng Navajo và Tiếng Ojibwa. Ngoài ra, WHD đang tìm hiểu một giải pháp có thể đọc được bằng máy của Bộ để dịch trang web của mình sang các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Tây Ban Nha. WHD thừa nhận rằng nếu họ sử dụng phần mềm dịch máy để dịch trang web, nội dung sẽ cần được xem xét bởi một nhà ngôn ngữ học có trình độ để đảm bảo tính chính xác.¹⁶⁰

Trang web của WHD được cung cấp bằng Tiếng Tây Ban Nha mặc dù có một số phần văn bản không thể truy cập được đối với người nói Tiếng Tây Ban Nha (ví dụ, tiêu đề trang đích, liên kết phụ). Trang web của WHD không cung cấp thông báo Babel bằng các ngôn ngữ thường gặp khác. Do đó, WHD nhằm mục đích đưa các thông báo Babel lên trang đích của trang web dành cho những khách hàng hiểu các ngôn ngữ thường gặp vào cuối Năm Tài Chính 2023 và sẽ cố gắng sửa đổi trang web bằng Tiếng Tây Ban Nha để đảm bảo bản dịch đầy đủ vào Năm Tài Chính 2024. WHD cũng sử dụng dịch vụ phiên dịch qua điện thoại để giao tiếp với công chúng trong trường hợp không nhân viên nào có khả năng ngôn ngữ hiện có cần thiết. Khách hàng chỉ cần cho biết nhu cầu dịch thuật trước khi được nhân viên WHD bắt đầu. Khi tương tác với khách hàng thông qua hình thức tiếp cận trực tuyến thông qua Teams, khách hàng giờ đây có khả năng nhận phụ đề bằng nhiều ngôn ngữ trong trường hợp không có dịch vụ phiên dịch trực tiếp. WHD sẽ đánh giá/đảm bảo độ tin cậy của công cụ này.

WHD có quy trình xác định nhu cầu ngôn ngữ khi mở cuộc điều tra để cung cấp dịch vụ bằng (các) ngôn ngữ thích hợp. Các quy trình này sẽ được phác thảo trong các thủ tục WHD và Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan, sẽ được phát triển vào Năm Tài Chính 2024 và sẽ được đánh giá theo lịch trình do WHD thiết lập.

¹⁶⁰ Một nhà ngôn ngữ học đã được đánh giá về khả năng ngôn ngữ của họ.

WHD duy trì một kho lưu trữ các tài liệu được dịch để thực hiện nhiệm vụ của cơ quan. Kho lưu trữ này được lưu giữ ở Cấp Quốc Gia và các tài liệu được nhân viên cơ quan có khả năng ngôn ngữ xác minh tính chính xác và được cập nhật trên cơ sở “khi cần thiết” khi có những thay đổi đối với các quy định hoặc phiên bản Tiếng Anh. Trong Năm Tài Chính 2023, WHD đã xác định được 25 tài liệu chứa thông tin quan trọng đối với khách hàng. Tính đến nay, WHD đã dịch nhiều tài liệu quan trọng sang nhiều ngôn ngữ, bao gồm trang web của cơ quan, thư từ, đơn đăng ký, Thông tin chung, tài liệu/tập sách nhỏ, biểu mẫu đồng ý, mẫu đơn khiếu nại, mẫu tiếp nhận, Thông Báo về Quyền, báo cáo, tài liệu hướng dẫn, thỏa thuận chính thức (MOU/AEU), đào tạo các bên liên quan chung, tờ thông tin, phương tiện truyền thông truyền thống và các sự kiện truyền thông xã hội trực tiếp. Trong Năm Tài Chính 2023 và 2024, WHD sẽ tiếp tục dịch các tài liệu quan trọng sang 34 ngôn ngữ thường gặp¹⁶¹ để đảm bảo rằng khách hàng có thể truy cập thông tin quan trọng cho các chương trình và dịch vụ của WHD, nếu chưa được dịch. Dưới hình thức phương pháp thực tiễn tốt nhất, WHD sử dụng bảng chú giải bằng Tiếng Tây Ban Nha được tạo ra thông qua sáng kiến OPA để đảm bảo tính nhất quán của các tài liệu được dịch. Ngoài việc đảm bảo rằng tất cả các tài liệu quan trọng được dịch một cách chủ động, WHD cần đảm bảo rằng thông tin chuyên biệt, phù hợp được dịch theo nhu cầu. Giao tiếp kịp thời với các cá nhân có LEP phải bằng các ngôn ngữ thích hợp trong suốt quá trình tương tác với cơ quan.

WHD hiện đang sử dụng phần mềm dịch thuật của Google. Thừa nhận đây là một phương pháp không được khuyến khích, WHD xác nhận các bản dịch và sửa đổi, nếu thích hợp, để đảm bảo tính chính xác của bản dịch. Tuy nhiên, WHD không cung cấp công cụ này cho công chúng.

¹⁶¹ Theo lưu ý ở trên.

WHD thường tuyển dụng nhân viên có khả năng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh. WHD hiện có 518 nhân viên có thể đọc, viết và nói các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh. Theo phản hồi khảo sát, trong số 244 vị trí thực thi được tuyển dụng trong Năm Tài Chính 2022, 82 vị trí sử dụng song ngữ (PD) và được đánh giá về khả năng ngôn ngữ. Xem xét cơ cấu nhân khẩu học của khách hàng được phục vụ trong một khu vực khi tuyển dụng. Những nhân viên này chủ yếu là điều tra viên về tiền lương và giờ làm; tuy nhiên, cơ quan này cũng tuyển dụng các chuyên gia về tiền lương nói song ngữ, họ sẽ hỗ trợ người lao động hoàn thành tài liệu để lấy lại tiền lương mà họ phải trả và nỗ lực tìm kiếm người lao động, điều này có thể liên quan đến những thách thức do rào cản giao tiếp. Ngoài ra, WHD tuyển dụng thêm khoảng 200 nhân viên có khả năng ngôn ngữ, không được thuê tuyển vì khả năng không sử dụng Tiếng Anh của họ. Những nhân viên này thường được yêu cầu sử dụng khả năng ngôn ngữ của họ cho các dự án có lợi từ khả năng ngôn ngữ của họ cũng như hỗ trợ cho khách hàng và công chúng thông qua thực thi hoặc giáo dục và tiếp cận, trực tiếp, trực tuyến hoặc qua điện thoại. Cơ quan này duy trì một cơ sở dữ liệu nội bộ của những nhân viên này, mà các nhân viên WHD khác có thể tham khảo, nếu cần, trước khi sử dụng nhà cung cấp đã ký hợp đồng để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ gián đoạn. Cơ quan này cũng duy trì hợp đồng dịch thuật và dịch vụ phiên dịch qua điện thoại để sử dụng khi nhân viên không thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng có LEP.

Hiện tại, WHD không đào tạo chuyên ngành cho nhân viên dự kiến sử dụng khả năng ngôn ngữ cũng như không có chính sách/thủ tục chính thức về cách xác định xem một cá nhân có phải là cá nhân có LEP hay không, cách xác định nhu cầu của cá nhân có LEP và cách cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho khách hàng. Trong Năm Tài Chính 2024, WHD sẽ cố gắng phát triển các chính sách và thủ tục này và phác thảo các yêu cầu đào tạo chung cho nhân viên dự kiến sử dụng khả năng ngôn ngữ của họ. Hơn nữa, WHD sẽ cố gắng đảm bảo rằng tất cả nhân viên biết về các nguồn lực ngôn ngữ và cách sử dụng chúng, khi thích hợp.

Theo tính chất của các chương trình mà WHD tham gia – chẳng hạn như các chương trình thị thực H-2B và H-2A và chương trình Chứng Nhận Lao Động Nước Ngoài – các điều tra viên tương tác với một lượng lớn lao động có LEP trong các điều kiện làm việc khác nhau đòi hỏi phải tiếp cận đầy đủ thông tin quan trọng được cung cấp. WHD đảm bảo rằng các dịch vụ ngôn ngữ được mở rộng cho người lao động và người sử dụng lao động trong các cuộc điều tra và các hội nghị tiếp theo của họ. Hoạt động tiếp cận các cá nhân có LEP của WHD được tổ chức bởi các Chuyên Gia Tiếp Cận Cộng Đồng & Lập Kế Hoạch Tài Nguyên, họ sẽ thiết lập và duy trì mối quan hệ của các bên liên quan với các tổ chức dựa trên cộng đồng và các nhóm vận động cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. WHD dựa vào các bên liên quan để phổ biến tài liệu dịch, khi cần thiết. Ngoài ra, WHD đã thiết lập các Sắp Xếp Thỏa Thuận (Arrangements of Understanding, AEU) với các lãnh sự quán nước ngoài để hỗ trợ nỗ lực thực hiện nhiệm vụ của cơ quan. Trong phạm vi hoạt động của chương trình, WHD tạo ra các thông báo công khai có tác động đáng kể đến các bên liên quan của WHD. Để đảm bảo rằng các cộng đồng có LEP của WHD có quyền truy cập vào thông tin đó, WHD thông báo cho các bên liên quan có LEP của họ về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ thông qua: áp phích được dán công khai; trang web của WHD; tài khoản mạng xã hội; email trực tiếp đến các dịch vụ và cá nhân; và thông qua các mối quan hệ hiện có với các tổ chức dựa trên cộng đồng phục vụ cộng đồng có LEP. WHD có một quy trình được thiết lập để đánh giá hiệu quả của việc tiếp cận và truyền thông với các cá nhân LEP bằng cách cung cấp các cuộc khảo sát sau các sự kiện bao gồm đánh giá khả năng giao tiếp với tất cả các thành viên khán giả và các cải tiến được thực hiện dựa trên những kết quả đó. WHD cũng nhận được đề xuất cải tiến khi nói đến cộng đồng có LEP từ các bên liên quan.

Trong Năm Tài Chính 2024, WHD sẽ phát triển một hệ thống để theo dõi số lượng cá nhân có LEP mà cơ quan phục vụ và loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà cơ quan cung cấp cho các cá

nhân có LEP¹⁶². WHD cũng sẽ phát triển các quy trình: phác thảo các quy trình dịch thuật nếu cần thêm bản dịch cho nhóm đối tượng mà họ phục vụ; phác thảo các chính sách/thủ tục để nhân viên theo dõi các dịch vụ được cung cấp; và đánh giá hiệu quả của các bản dịch hiện tại.

Cục Phúc Lợi Nữ Giới

Cục Phúc Lợi Nữ Giới (Women’s Bureau, WB) được thành lập theo luật vào năm 1920 để đại diện cho nhu cầu của phụ nữ kiếm tiền. Cục có thẩm quyền điều tra và báo cáo cho DOL về tất cả các vấn đề liên quan đến phúc lợi của phụ nữ trong công nghiệp. WB ủng hộ các chính sách và tiêu chuẩn bảo vệ lợi ích của phụ nữ; ủng hộ tính bình đẳng và an ninh kinh tế của phụ nữ và gia đình họ; và thúc đẩy môi trường làm việc chất lượng. WB sử dụng dữ liệu và phân tích chính sách, cung cấp tài trợ và sự tham gia của các bên liên quan dựa trên quốc gia và tiểu bang để thúc đẩy thay đổi chính sách và phương pháp thực tiễn nhằm tăng lương và công bằng tài sản cho phụ nữ thông qua:

- Cải thiện điều kiện trả lương và làm việc trong các lĩnh vực chủ chốt, do phụ nữ thống trị;
- Thu hút nhiều phụ nữ trên con đường tìm kiếm các công việc lương cao;
- Mở rộng khả năng nghỉ phép có lương và chăm sóc trẻ em và người cao tuổi giá cả phải chăng;
- Đảm bảo người lao động biết và có thể thực hiện các quyền của họ tại nơi làm việc; và

¹⁶² Hệ thống theo dõi sẽ được triển khai vào Năm Tài Chính 2025.

- Loại bỏ sự bất bình đẳng về lương, phân biệt đối xử và quấy rối dựa trên giới tính tại nơi làm việc.

Cơ quan này cũng quản lý các chương trình tài trợ Phụ Nữ Học Nghề và Nghề Nghiệp Phi Truyền Thống (Women in Apprenticeship and Nontraditional Occupations, WANTO)¹⁶³ và Nâng Cao Khả Năng Tiếp Cận, Quyền và Công Bằng (Fostering Access, Rights and Equity, FARE)¹⁶⁴.

Nhân viên WB gặp gỡ các cá nhân có LEP nói Tiếng Tây Ban Nha một vài lần một tháng theo nhiều hình thức khác nhau, bao gồm qua điện thoại, trực tiếp hoặc trực tuyến. Khi Cục nhận được các yêu cầu về ngôn ngữ bằng Tiếng Tây Ban Nha, sau đó chúng được xử lý bởi các nhân viên WB nói Tiếng Tây Ban Nha. Trong Năm Tài Chính 2024, WB sẽ thiết lập các chính sách cho Văn Phòng Quốc Gia và nhân viên hiện trường khi tương tác với các cá nhân có LEP nói các ngôn ngữ khác ngoài Tiếng Anh hoặc Tiếng Tây Ban Nha¹⁶⁵. Là một cơ quan cấp kinh phí tài trợ, WB yêu cầu các bên nhận tài trợ cung cấp quyền tiếp cận ngôn ngữ, khi cần thiết. Trong Năm Tài Chính 2024, WB sẽ thêm ngôn ngữ vào Thông Báo Cơ Hội Tài Trợ của mình để bao gồm yêu cầu ngân sách để cung cấp các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, nếu cần, để tiếp cận và phục vụ những người tham gia đủ điều kiện.

Trang web của WB bao gồm các thông tin quan trọng được chọn lọc bằng Tiếng Tây Ban Nha, bao gồm thông tin mô tả của cơ quan, tờ thông tin và tờ thông tin bảo vệ người lao động. Gần đây, khi WB phát hành một tài nguyên mới, Cơ Sở Dữ Liệu Quốc Gia về Giá Dịch

¹⁶³ Các khoản tài trợ của WANTO giúp mở rộng con đường cho phụ nữ tham gia và lãnh đạo trong tất cả các ngành bằng cách tuyển dụng, cố vấn, đào tạo và giữ chân nhiều phụ nữ hơn trong các chương trình học nghề, trước khi học nghề chất lượng và nghề nghiệp phi truyền thống.

¹⁶⁴ Các khoản trợ cấp FARE giúp phụ nữ lao động được trả lương thấp tiếp cận các quyền lợi và biết quyền của họ tại nơi làm việc.

¹⁶⁵ Ngôn ngữ thường gặp nhất sau Tiếng Anh.

Vụ Chăm Sóc Trẻ Em (National Database on Childcare Prices, NDCP), WB đã xuất bản một tờ thông tin bằng Tiếng Tây Ban Nha và thông cáo báo chí được đăng tải trực tuyến và chia sẻ với khán giả nói Tiếng Tây Ban Nha và mạng xã hội bằng Tiếng Tây Ban Nha. Lịch tổ chức sự kiện của WB cũng hiển thị các sự kiện được cung cấp bằng Tiếng Tây Ban Nha. Mặc dù chúng chưa được quảng cáo bằng Tiếng Tây Ban Nha trên trang web, nhân viên đã chia sẻ thông tin với các bên liên quan và tổ chức làm việc với các khách hàng nói Tiếng Tây Ban Nha. Tuy nhiên, WB không cung cấp thông báo Babel trên trang web của họ. Vào Năm Tài Chính 2023, WB sẽ tìm hiểu liệu có hữu ích khi đăng tải thông báo Babel bằng Tiếng Tây Ban Nha và các ngôn ngữ khác trên trang web của mình hay không và ở đâu.

WB coi nhiều tờ thông tin, báo cáo và bài đăng trên blog của mình là tài liệu quan trọng. Trước đây, các bản dịch đã được hoàn thành bởi nhân viên nói Tiếng Tây Ban Nha, bởi Văn Phòng Công Vụ của DOL hoặc thông qua quan hệ đối tác với các bên liên quan. WB duy trì một kho lưu trữ các tài liệu được dịch. Trong suốt Năm Tài Chính 2023 và 2024, WB sẽ sử dụng các hợp đồng dịch vụ dịch thuật theo Hợp Đồng Nguyên Tắc Mua Hàng của Bộ để dịch các tài liệu quan trọng, trang web và trang dữ liệu đã được xác định bằng cách tiếp cận theo từng giai đoạn. Ngoài ra, vào Năm Tài Chính 2024, WB sẽ phát triển một quy trình để xác định cách thức các tài liệu được xác định là quan trọng khi được tạo ra và khám phá cách quản lý việc xem xét các tài liệu do nhà thầu dịch bởi các nhân viên có khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha mà đã có khối lượng công việc đầy đủ.

WB hiện đang sử dụng khoảng 5-8 nhân viên có khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ. Tuy nhiên, WB không đào tạo chuyên ngành cho nhân viên dự kiến sử dụng khả năng ngôn ngữ của họ. Trong Năm Tài Chính 2024, WB sẽ phát triển một kế hoạch để làm quen với nhân viên về cách tiếp cận các dịch vụ ngôn ngữ cho các cá nhân có LEP liên hệ với WB và cách xác định xem một cá nhân có cần hỗ trợ ngôn ngữ hay không.

Ngoài ra, WB sẽ đánh giá xem các chu kỳ tuyển dụng sắp tới có bao gồm các vị trí yêu cầu nhân viên phải có khả năng nói Tiếng Tây Ban Nha hay không và/hoặc liệu nhân viên song ngữ hiện tại có được khảo sát về khả năng ngôn ngữ hay không vì WB không tuyển dụng cụ thể nhân viên có khả năng ngôn ngữ không phải Tiếng Anh.

WB hợp tác với các bên liên quan, bao gồm các cơ quan chính phủ, các tổ chức dựa trên cộng đồng và các tổ chức giáo dục để làm nổi bật ý kiến của người lao động và thúc đẩy giáo dục và tiếp cận các mối ưu tiên hiện có. WB cũng tương tác với công chúng bằng cách tổ chức các buổi lắng nghe ý kiến, thảo luận bàn tròn, hội thảo trên web, hội nghị và các sự kiện tiếp cận cộng đồng, thường với các bên liên quan chính (ví dụ, Công Lý Cho Phụ Nữ Di Cư và Tổ Chức Lao Động Quốc Tế). Trong các sự kiện này, WB đóng vai trò là cơ quan chủ nhà và cung cấp đồng thời dịch vụ phiên dịch Tiếng Tây Ban Nha/Tiếng Anh và bản dịch tài liệu bằng Tiếng Tây Ban Nha để hỗ trợ các sự kiện tiếp cận cộng đồng. Đối với các sự kiện không được WB tổ chức, cơ quan này dựa vào các tổ chức tiếp nhận để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho các sự kiện của họ. Trong Năm Tài Chính 2023, WB sẽ phát triển một chiến lược tiếp cận và gắn kết để đảm bảo khả năng tiếp cận ngôn ngữ kịp thời, phù hợp được cung cấp cho nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ của họ.

Trong Năm Tài Chính 2024, WB sẽ phát triển Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ dành riêng cho cơ quan. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ sẽ phác thảo các kế hoạch theo dõi số lượng cá nhân có LEP được hỗ trợ, loại dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà WB cung cấp cho các cá nhân có LEP, các thủ tục phác thảo quy trình cho nhân viên trong việc thu hút các cá nhân có LEP và dịch tài liệu/cung cấp dịch vụ phiên dịch. WB cũng sẽ phác thảo quy trình đánh giá thường xuyên về nhân khẩu học của các nhóm đối tượng đủ điều kiện nhận dịch vụ và các nguồn lực tương ứng tồn tại để đảm bảo tiếp tục quyền tiếp cận phù hợp khi thay đổi nhóm đối tượng và các chương trình.