

Đề Tài Chung: Các Dịch Vụ Hành Chánh	Số Chính Sách: 2.07
Chủ Đề: Các Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ	Đã Ban Hành: Ngày 11 tháng Bảy năm 2016 (thay thế cho chính sách ra ngày 12 Tháng Mười năm 2015)
Liên Lạc: Các Dịch Vụ Mạng và Thông Tin Liên Lạc	Xem thêm: Phân Tham Khảo và Nguồn Hỗ Trợ

I. Bản Tuyên Bố về Chính Sách

Chính sách của Bộ Lao Động và Công Nghiệp (Department of Labor & Industries, L&I) là để cung cấp cho khách hàng không thông thạo tiếng Anh (Limited English proficient, LEP) sự tiếp cận đúng lúc và đầy đủ đối với mọi chương trình và hoạt động của cơ quan. Tất cả nhân viên L&I đều phải cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho khách hàng LEP nào mà họ tiếp xúc hoặc bất cứ khi nào một khách hàng LEP yêu cầu các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. L&I sẽ thông báo cho các thành viên công chúng là các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hiện miễn phí dành cho các khách hàng LEP và cơ quan sẽ cung cấp các dịch vụ này cho họ.

II. Mục Đích và Thẩm Quyền

Chính sách này hướng dẫn tất cả nhân viên L&I cung cấp cho các khách hàng LEP sự tiếp cận đầy đủ đối với các chương trình và dịch vụ của cơ quan. Nhân viên L&I phải bảo đảm rằng tất cả mọi khách hàng đều có thể sử dụng các dịch vụ của cơ quan một cách hiệu quả để hiểu về quyền hạn và trách nhiệm của họ bằng một ngôn ngữ mà họ hiểu được. Chính sách này thành lập và duy trì các tiêu chuẩn cho các chương trình và dịch vụ được L&I và các nhà thầu cung cấp mà phải tuân thủ các tiêu chuẩn của L&I.

Mục đích của chính sách này là để thành lập các quy định hướng dẫn hiệu quả, nhất quán với Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 (Title VI) và Mục 188 của Đạo Luật Đầu Tư Nhân Lực năm 1988 (Workforce Investment Act of 1998, WIA) và các quy định cho việc thực hiện của chúng, cho nhân viên cơ quan thực hiện khi cung cấp dịch vụ, hay khi tiếp xúc với người không thông thạo tiếng Anh. L&I, với vai trò là cơ quan nhận trợ cấp tài chánh của liên bang, phải có những bước hợp lý để bảo đảm khách hàng LEP tiếp cận đầy đủ các chương trình và hoạt động của cơ quan.

Trong lúc việc tiếp cận đầy đủ mọi khía cạnh luôn luôn phải có, mức độ dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ mà L&I phải cung cấp là một yêu cầu dữ kiện-cụ thể để cân đối các yếu tố đa dạng, bao gồm:

1. Số lượng hoặc tỷ lệ khách hàng LEP đủ điều kiện được phục vụ hay có khả năng được tiếp xúc bởi mỗi chương trình và phân ban;
2. Tính thường xuyên mà theo đó các khách hàng LEP đến liên hệ với mỗi chương trình và phân ban;
3. Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động, hay dịch vụ được chương trình cung cấp cho cuộc sống của con người; và
4. Những nguồn hỗ trợ hiện có cho chương trình và chi phí.

Để giúp phục vụ khách hàng khuyết tật, kể cả khách hàng bị khiếm thính hoặc khiếm thị, xin tham khảo Chính Sách Hành chánh 3.11.

III. Các Định Nghĩa và Thuật Ngữ Thông Thường về các Dịch Vụ Liên Quan Tới Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ

1. **Phiên Dịch Viên Được Phê chuẩn:** Một nhân viên của L&I phục vụ trong một vị trí song ngữ được chỉ định chịu trách nhiệm phiên dịch tài liệu bằng ngôn ngữ được nêu trong phần mô tả vị trí của họ.
2. **Thông dịch viên được chứng nhận:** Một người được một nhà phân phối thuê đáp ứng các yêu cầu cung cấp các dịch vụ thông dịch của Department of Enterprise Services và/hay các Danh Mục Phí và Chính Sách Chi Trả (MARFS) được xuất bản bởi ban Phân Tích Dịch Vụ Y Tế về các Dịch Vụ Bảo Hiểm. Một thông dịch viên được chứng nhận phải là một nhà cung cấp của L&I hay được thuê bởi một dịch vụ thông dịch có hợp đồng với L&I.
3. **Phiên dịch viên được chứng nhận:** Một người được một nhà phân phối thuê đáp ứng các yêu cầu cung cấp các dịch vụ thông dịch của Department of Enterprise Services và/hay các Danh Mục Phí và Chính Sách Chi Trả (MARFS) được xuất bản bởi ban Phân Tích Dịch Vụ Y Tế về các Dịch Vụ Bảo Hiểm tại L&I. Những phiên dịch viên này chỉ có thể lập hóa đơn các dịch vụ đã được cung cấp cho L&I đối với các ngôn ngữ mà họ được chứng nhận để phiên dịch.
4. **Nhà cung cấp hay nhà phân phối dịch vụ có hợp đồng:** Một người, cơ quan, hay tổ chức doanh nghiệp có hợp đồng với L&I để cung cấp số lượng hay loại dịch vụ được yêu cầu để phục vụ khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ lựa chọn. Trong một số trường hợp, các dịch vụ này có thể được cung cấp qua một nhà phân phối có hợp đồng thông qua các hợp đồng trên toàn tiểu bang với Department of Enterprise Services hay với một nhà cung cấp của L&I.
5. **Năng lực văn hóa:** Một loạt hành vi, đặc tính, và chính sách giúp một cơ quan (hay cá nhân) hoạt động hiệu quả và phù hợp với các mối tương tác và bối cảnh đa văn hóa. Việc tạo ra các tài liệu hiệu quả về mặt văn hóa đòi hỏi sự tôn trọng đối với những khác biệt của những cá nhân và nền văn hóa, và việc sử dụng ngôn ngữ, thông điệp, và hình ảnh thích hợp liên quan tới một cộng đồng cụ thể.
6. **Ngôn ngữ lựa chọn của khách hàng:** Ngôn ngữ mà khách hàng xác định là ngôn ngữ họ muốn dùng để giao tiếp bằng lời nói và/hay bằng văn bản với L&I.
7. **Nhân Viên Song Ngữ Được Chỉ Định:** Nhân viên L&I ở trong mọi vị trí mà trách nhiệm công việc được chỉ định hiện thời của họ bao gồm việc sử dụng thông thạo tiếng Anh dạng viết và/hay dạng nói và thông thạo dạng nói và/hay dạng viết của một hay nhiều ngôn ngữ nước ngoài, được nhận lương theo công việc song ngữ, và đáp ứng các yêu cầu về sự thông thạo song ngữ/đa ngôn ngữ như được thiết lập bởi Phòng Nhân Sự (Office of Human Resources, OHR).
8. **Thông dịch:** Lắng nghe một thông tin bằng một ngôn ngữ và chuyển đổi bằng lời nói ra một ngôn ngữ khác theo một cách duy trì chủ định và ý nghĩa của thông tin ban đầu.
9. **Các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ:** Toàn bộ dịch vụ dạng nói và viết hiện cung cấp việc tiếp cận đầy đủ các chương trình và dịch vụ của L&I cho các khách hàng LEP, bao gồm nhưng không giới hạn đối với các dịch vụ thông dịch trực diện, các dịch vụ thông dịch qua điện thoại và video, phiên dịch văn bản, và các dịch vụ do nhân viên song ngữ được chỉ định cung cấp.
10. **Ủy Ban Chỉ Đạo Tiếp Cận Ngôn Ngữ:** Ủy ban của L&I bao gồm các đại diện từ tất cả các phân ban để điều phối và theo dõi việc thực hiện Chính Sách Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ và cung cấp các chức năng giám sát và tư vấn liên quan đến các hoạt động tiếp cận ngôn ngữ khi cần thiết.
11. **Không Thông Thạo Tiếng Anh (Limited English Proficient, LEP):** Khách hàng không nói được tiếng Anh như ngôn ngữ chính và có khả năng giới hạn trong việc đọc, nói, viết, hay hiểu được tiếng Anh, và được quyền nhận sự hỗ trợ ngôn ngữ liên quan đến loại dịch vụ, quyền lợi, hay tiếp xúc cụ thể của L&I.
12. **Phiên dịch đọc:** Dùng lời nói phiên dịch văn bản từ một ngôn ngữ này sang một ngôn ngữ khác, thường được thực hiện trong khoảng khắc.

13. **Ngôn ngữ nguồn:** Ngôn ngữ của người nói hay tác giả được phiên dịch hay thông dịch ra. Ví dụ, nếu một tài liệu Anh ngữ được phiên dịch ra tiếng Nga, ngôn ngữ nguồn là tiếng Anh.
14. **Khán giả mục tiêu:** Khán giả mà tài liệu được dịch ra cho họ sử dụng. Một số từ ngữ và khái niệm khó dịch ra một cách đầy ý nghĩa vì sự khác biệt về văn hóa hay ngôn ngữ. Trong các trường hợp này, việc tái cấu trúc và điều chỉnh lại ngôn ngữ của một tài liệu bằng Anh ngữ có thể là điều thích hợp hơn để bảo đảm thông điệp chủ định sẽ được khán giả mục tiêu nói ngôn ngữ không phải Anh ngữ hiểu được.
15. **Ngôn ngữ mục tiêu:** Đây là ngôn ngữ được phiên dịch hay thông dịch ra – ngôn ngữ của thính giả hay độc giả. Ví dụ: Nếu một tài liệu Anh ngữ được dịch ra tiếng Nga, ngôn ngữ mục tiêu là tiếng Nga.
16. **Phiên dịch:** Việc chuyển đổi hình thức giao tiếp bằng văn bản từ một ngôn ngữ này (ngôn ngữ nguồn) sang một ngôn ngữ khác (ngôn ngữ mục tiêu) dưới một dạng văn bản. Một bản dịch chính xác là một bản dịch chuyển tải được chủ định và ý nghĩa cần thiết của bài viết nguyên thủy.
17. **Tài liệu quan trọng:** Các tài liệu được xem là quan trọng với việc tiếp cận của khách hàng đối với các dịch vụ và hoạt động của L&I, hay theo yêu cầu của luật pháp. Một tài liệu có được coi là quan trọng hay không có thể tùy thuộc vào tầm quan trọng của chương trình, thông tin, cuộc tiếp xúc, hay dịch vụ có liên quan, và kết quả với khách hàng của LEP nếu thông tin đang được nói đến không được cung cấp một cách chính xác hay đúng lúc.

IV. Chính Sách

A. Việc Cung Cấp Các Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ cho Khách Hàng Không Thông thạo Anh Ngữ

Nhân viên của L&I sẽ cung cấp cho các khách hàng LEP việc tiếp cận đầy đủ đối với các chương trình và dịch vụ của L&I bằng cách cung cấp các dịch vụ sử dụng ngôn ngữ miễn phí thông qua một hay nhiều phương pháp sau đây:

1. Việc cung cấp trực tiếp các dịch vụ thông qua các nhân viên song ngữ hay đa ngôn ngữ được chỉ định;
2. Các dịch vụ thông dịch được cung cấp bởi các thông dịch viên có hợp đồng và được chứng nhận (trực diện hay qua điện thoại);
3. Các dịch vụ thông dịch được cung cấp bởi các thông dịch viên đủ trình độ cho các ngôn ngữ mà việc cấp chứng nhận hiện chưa có; và
4. Việc phiên dịch các văn bản tài liệu được cung cấp bởi các phiên dịch viên được chứng nhận hay được phê chuẩn.
5. Khi L&I được thông báo rằng một người LEP được một luật sư đại diện, L&I sẽ gửi các giao tiếp bằng văn bản trong phạm vi đại diện duy nhất chỉ bằng Anh ngữ thông qua vị luật sư đó.

Nhân viên L&I sẽ không dùng các đơn từ hay phần mềm trên mạng để xử lý hay cung cấp các bản dịch cho khách hàng LEP.

B. Thông báo về các Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Nhân viên L&I sẽ thông báo cho các khách hàng của chương trình LEP về sự sẵn sàng của việc hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí, bằng cách cung cấp thông báo bằng văn bản bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh mà khách hàng của LEP sẽ hiểu được. Ở mức độ tối thiểu, các thông báo và bảng hiệu của dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ sẽ được đăng tại các địa điểm dễ trông thấy và được cung cấp cho các khách hàng LEP tại tất cả các văn phòng địa phương của L&I. Thông báo về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cũng sẽ được cung cấp thông qua một hay nhiều hơn một trong số các phương pháp sau đây: Các tài liệu tiếp cận, các bảng chọn điện thoại, báo chí địa phương, các đài truyền thanh và truyền hình, và/hay việc tiếp cận với các tổ chức cộng đồng.

C. Trách Nhiệm của Nhân Viên L&I

1. Nhận dạng các khách hàng LEP càng sớm càng tốt trong lần tiếp xúc ban đầu.
2. Lưu vào hồ sơ ngôn ngữ lựa chọn của khách hàng LEP theo các quy định lưu giữ hồ sơ của chương trình. Sử dụng các hệ thống cơ sở dữ liệu thích hợp mà duy trì lá cờ của một ngôn ngữ nước ngoài hay quy trình hoặc các thủ tục khác được xác định để nắm bắt thu nhận thông tin về việc lựa chọn ngôn ngữ này.
3. Thông báo cho khách hàng LEP về quyền được cung cấp miễn phí các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ dành cho họ.
4. Sắp xếp và cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có hiệu quả cho tất cả các khách hàng LEP.

D. Trách Nhiệm của Phân Ban L&I

1. Chỉ định một vị đại diện cho Ủy Ban Chỉ Đạo Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ;
2. Hợp tác trong việc phát triển và thực hiện các thủ tục cung cấp các dịch vụ thông dịch viên và phiên dịch viên cho phân ban bằng cách bảo đảm hỗ trợ hành chánh và cấp ngân sách cho các vị trí và các nguồn hỗ trợ bổ sung khi thích hợp;
3. Bảo đảm rằng các nhân viên được huấn luyện về Chính Sách Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ, có thể tìm các nguồn hỗ trợ việc tiếp cận ngôn ngữ hiện có, và được huấn luyện cần thiết khác cho nhân viên để thực hiện các nhiệm vụ công việc liên quan LEP của họ.
4. Tại các phân ban nơi có sự tương tác trực diện với công chúng, hãy bảo đảm rằng các bảng hiệu đa ngôn ngữ phải được đăng tại tất cả các khu vực chờ của khách hàng L&I và các bảng hiệu phải giải thích việc cung cấp miễn phí cho khách hàng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ.
5. Nhận diện các tài liệu quan trọng cho việc phiên dịch. Các quy định của liên bang hữu ích trong việc xác định các tài liệu quan trọng cần được ưu tiên phiên dịch và có thể không sẵn sàng được cung cấp thông qua các dịch vụ bằng lời nói từ nhân viên song ngữ hay qua các dịch vụ thông dịch. Các tài liệu quan trọng bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:
 - a. Các tài liệu phải được cung cấp theo luật;
 - b. Các đơn khiếu nại, thỏa thuận, tiết lộ hay bãi miễn;
 - c. Các đơn yêu cầu bồi thường hay đơn xin;
 - d. Tình trạng sắp xếp hay thỏa thuận giải pháp;
 - e. Thư từ hay thông báo liên quan tới việc cắt giảm, từ chối, hay hủy bỏ các dịch vụ hay chương trình hoặc yêu cầu trả lời từ khách hàng LEP;
 - f. Các thông báo nhạy cảm về thời gian, bao gồm thông báo về phiên điều trần, ra hầu tòa sắp tới để cung cấp bằng chứng, hay trong việc điều tra khác hay các hạn chót liên quan tới việc kiện tụng;
 - g. Các mẫu đơn hay văn bản tài liệu liên quan tới quyền hạn của cá nhân;
 - h. Thông báo về quyền hạn, yêu cầu hay trách nhiệm;
 - i. Thông báo liên quan tới việc cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho các cá nhân LEP; và
 - j. Tài liệu để tiếp cận hay để thông tin khi thiếu hiểu biết về sự tồn tại của một chương trình cụ thể có thể khiến cho những người LEP mất đi việc tiếp cận đầy đủ.

6. Bao gồm ngôn ngữ trong các hợp đồng dịch vụ để tư vấn cho nhà cung cấp dịch vụ về trách nhiệm của họ theo luật liên bang khi cung cấp hay sắp xếp các dịch vụ ngôn ngữ.
 - a. Xin lưu ý rằng nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng với L&I phải tuân thủ tất cả mọi quy định của liên bang (ví dụ như [Title VI of the U.S. Civil Rights Act of 1964](#), chỉ bằng tiếng Anh) và tiểu bang, cũng như các yêu cầu theo hợp đồng liên quan tới việc cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ;
7. Bảo đảm rằng dữ liệu được thu thập và duyệt xét hàng năm để xác định sự pha trộn phù hợp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ để cung cấp cho khách hàng LEP, nhất quán với việc phân tích bốn-yếu-tố được thảo luận trong Mục II.
8. Bảo đảm rằng các báo cáo và khiếu nại của khách hàng về bất cứ trường hợp nào mà nhân viên L&I không cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ đều phải được giải quyết kịp thời và sau đó được theo dõi và duyệt xét để xác định những cải thiện có thể được thực hiện trong việc phân phối các dịch vụ ngôn ngữ của phân ban cho tất cả các khách hàng LEP.

E. Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ cho những Giao Tiếp Bằng Lời Nói và Văn Bản

Tùy vào các nhu cầu và hoàn cảnh giao tiếp của khách hàng LEP, nhân viên L&I sẽ chọn trong số các lựa chọn sau đây khi xác định hình thức giao tiếp bằng lời nói và/hay văn bản để dùng trong một hoàn cảnh được đưa ra. Nhân viên có thể tham khảo các tài liệu giúp phác thảo các thủ tục cụ thể trong việc tiếp cận các dịch vụ thông dịch và phiên dịch trên mạng lưới hệ thống nội bộ của Văn Phòng Giám Đốc, Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

1. Giao Tiếp Bằng Lời Nói

- a. Nếu một khách hàng LEP không đang được phục vụ trực tiếp bởi một nhân viên song ngữ được chỉ định, nhân viên L&I sẽ giao tiếp bằng lời nói với khách hàng này qua việc sử dụng một thông dịch viên được chứng nhận.
- b. Một phần thông dịch ra lời nói từ một giao tiếp bằng văn bản tiếng Anh có thể được chấp nhận, nhưng khách hàng LEP phải được thông báo rằng dịch vụ phiên dịch cũng được cung cấp miễn phí cho họ.
- c. Nhân viên L&I không được sử dụng trẻ em, người nhà hay bạn bè khách hàng LEP để làm thông dịch viên.

2. Giao Tiếp Bằng Văn Bản

- a. Nhân viên sẽ cung cấp cho khách hàng LEP một hay nhiều hình thức giao tiếp bằng văn bản được phiên dịch sau đây:
 1. Một phần giao tiếp bằng văn bản hay thư tín được phiên dịch toàn bộ từ L&I bằng ngôn ngữ lựa chọn của khách hàng,
 2. Một bản tóm lược về phần giao tiếp bằng văn bản tiếng Anh hay một phần mô tả ngắn gọn, nêu lên chủ đề và tầm quan trọng của nó và bất cứ thời hạn chót nào, bằng ngôn ngữ lựa chọn của khách hàng; hay
 3. Một bản ghi chú hay lá thư bằng ngôn ngữ lựa chọn của khách hàng hướng dẫn họ cách liên lạc với L&I để được trợ giúp hiểu được phần trao đổi thông tin bằng văn bản mà họ nhận được từ L&I bằng tiếng Anh.
- b. Các tài liệu quan trọng được ưu tiên phiên dịch.
- c. Nhân viên có thể tham khảo ý kiến vị đại diện Tiếp Cận Ngôn Ngữ thuộc phân ban của họ để được trợ giúp xác định phương pháp liên lạc phù hợp nhất với một khách hàng LEP.

F. Huấn Luyện

Nhân viên sẽ được huấn luyện như một phần của quy trình cho nhân viên mới gia nhập đội ngũ. Phần huấn luyện bổ túc sẽ được thực hiện khi được xác định bởi Ủy Ban Chỉ Đạo Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ.

G. Theo Dõi

Hàng năm, Ủy Ban Chỉ Đạo Việc Tiếp Cận Ngôn Ngữ sẽ theo dõi và đánh giá việc thực hiện chính sách này và các hoạt động LEP tương ứng để biết về tính hiệu quả, và các dịch vụ ngôn ngữ được cập nhật khi cần thiết nhằm phản ánh các thông tin về số lượng người LEP liên quan, tới các nhu cầu hỗ trợ ngôn ngữ của họ, và trải nghiệm của họ theo chính sách này.

H. Thủ Tục Khiếu Nại

Khi khách hàng báo cáo các trường hợp khi nhân viên L&I không cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ, trách nhiệm đầu tiên là phải cung cấp dịch vụ đó theo yêu cầu và giải quyết vấn đề ở cấp thấp nhất có thể.

Khách hàng nào tin rằng họ đã bị từ chối việc sử dụng đầy đủ đối với các dịch vụ L&I vì họ không thông thạo tiếng Anh sẽ được thông báo rằng họ có quyền đệ đơn khiếu nại với L&I hay với Bộ Lao Động Hoa Kỳ, Trung Tâm Dân Quyền. Các khiếu nại được nộp với L&I sẽ được gửi tới Phòng Kiểm Toán Nội Bộ và Dân Quyền để được duyệt xét độc lập và, nếu cần thiết, được điều tra theo thẩm quyền của Phó Giám Đốc Phòng Kiểm Toán Nội Bộ và Dân Quyền.

V. Phần Tham Khảo (chỉ bằng tiếng Anh)

1. Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (Title VI), 42 U.S.C. §§ 2000d-2000d-7 , <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2008-title42/pdf/USCODE-2008-title42- chap21- subchapV.pdf>
2. Section 188 of the Workforce Investment Act of 1998 (WIA), 29 U.S.C. § 2938, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/USCODE-2011-title29/pdf/USCODE-2011-title29- chap30- subchapV-sec2938.pdf>
3. Title VI regulations, 28 C.F.R. 42.405(d)(1), <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014- title28- vol1/xml/CFR-2014-title28-vol1-sec42-405.xml>
4. WIA regulations, 29 C.F.R. 37.35, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2014-title29- vol1/xml/CFR-2014-title29-vol1-sec37-35.xml>
5. U.S. Department of Labor (2003). Federal Register Vol. 68, No. 103. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>
6. U.S. Department of Justice (2002). Federal Register Vol. 76, No. 117. Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2002-06-18/pdf/02-15207.pdf>
7. U.S. Department of Justice (2011). Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Program. http://www.lep.gov/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf
8. Presidential Documents. Federal Register Vol. 65, No. 159. Executive Order 13166, Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency. www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf

VI. Nguồn Hỗ Trợ (chỉ bằng tiếng Anh, trừ phi được ghi chú khác đi)

Các Nguồn Tham Khảo về Dịch Thuật và Ngôn Ngữ

1. American Translators Association, <http://atanet.org/>
2. Dictionary of Occupational Safety and Health Terms, Department of Consumer and Business Services and the Oregon Occupational Safety and Health Division (OR-OSHA), <http://osha.oregon.gov/OSHAPubs/english-spanish.pdf>
3. Federal Interagency Website: LEP FAQs, <http://www.lep.gov/faqs/faqs.html>
4. Occupational Safety and Health Administration (OSHA) Dictionary of General Industry Terms in Spanish, https://www.osha.gov/dcsp/compliance_assistance/spanish/osha_general_terms_ensp_freq.html
5. OSHA Glossary of Construction Terms, https://www.osha.gov/dcsp/compliance_assistance/spanish/osha_construction_terms_ensp.html
6. Real Academia Española, Spanish-language dictionary, usage and grammar handbook, www.rae.es
7. Top 10 Best Practices for Multilingual Websites, <http://www.digitalgov.gov/2012/08/12/top-10-best-practices-for-multilingual-websites>
8. Washington Courts Glossaries of Legal Terms (multiple languages), (đa ngôn ngữ) http://www.courts.wa.gov/programs_orgs/pos_interpret/index.cfm?fa=pos_interpret.display&fileName=glossary/index
9. Workforce Investment Act (WIA) Services for Individuals with Limited English Proficiency: Glossary of Terms, <http://www.doleta.gov/reports/pdf/English-Spanish.pdf>
10. Washington State Coalition for Language Access, <http://www.wascla.org/>

Các Nguồn Thông Tin về Nhân Khẩu Học và Điều Tra Dân Số (Demography and Census Data Resources)

1. Migration Policy Institute, <http://www.migrationpolicy.org/>
2. U.S. Census 2010, <http://www.census.gov/2010census/>
3. Office of the Superintendent of Public Instruction, Demographic information by school in Washington State, <http://reportcard.ospi.k12.wa.us/>