

ប្រធានបទទូទៅ: សេវាកម្មរដ្ឋបាល	គោលនយោបាយ #: 2.07
ប្រធានបទ: សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា	ចេញផ្សាយ: ថ្ងៃទី 11 ខែកក្កដា ឆ្នាំ 2016 (ជំនួសលើគោលនយោបាយ ចុះថ្ងៃទី 12 ខែតុលា ឆ្នាំ 2015)
ទំនាក់ទំនង: សេវាវិបសាយ និងការប្រាស្រ័យទាក់ទង	សូមមើល: ឯកសារយោង និងធនធាន

I. អំណះអំណាងគោលនយោបាយ

គោលនយោបាយរបស់ក្រសួងការងារ និងសេវាបុគ្គល (Department of Labor & Industries, L&I) និងក្រុមប្រឹក្សាសេវាសាមញ្ញភាសាអង់គ្លេសមានកម្រិត ដល់អតិថិជន របស់ (Limited English proficient, LEP) តាមពេលវេលា និងការចូលប្រើប្រាស់ដោយអត្ថន័យចំពោះកម្មវិធី និងសកម្មភាពនានារបស់ភ្នាក់ងារទាំងអស់។ បុគ្គលិករបស់ L&I ទាំងអស់ត្រូវផ្តល់សេវាជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ ដល់ អតិថិជនរបស់ LEP ដែលពួកគេបានជួបប្រទះ ឬនៅពេលណា ដែល អតិថិជនរបស់ LEP ស្នើសុំសេវាជំនួយភាសា។ L&I នឹងជូនដំណឹងដល់សមាជិករបស់សាធារណៈ ដែលសេវាជំនួយភាសាអាចទទួលបានដោយឥតគិតថ្លៃ ចំពោះ អតិថិជនរបស់ LEP ហើយភ្នាក់ងារនឹងផ្តល់សេវាទាំងនោះដល់ពួកគេ។

II. គោលបំណង និងសំណាច

គោលនយោបាយនេះណែនាំបុគ្គលិក L&I ទាំងអស់ឱ្យផ្តល់ ឱ្យ អតិថិជនរបស់ LEP ជាមួយនឹងការចូលទទួលសេវាប្រកបដោយអត្ថន័យចំពោះកម្មវិធី និងសេវារបស់ភ្នាក់ងារ។ បុគ្គលិករបស់ L&I ត្រូវធានាថាអតិថិជនទាំងអស់អាចចូលប្រើសេវារបស់ភ្នាក់ងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីយល់អំពីសិទ្ធិ និងទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេតាមភាសាដែលពួកគេយល់។ គោលនយោបាយនេះបង្កើត និងរក្សាបទដ្ឋានសម្រាប់កម្មវិធី និងសេវាដែលផ្តល់ដោយ L&I និងអ្នកម៉ៅការដែលត្រូវឱ្យអនុលោមតាមបទដ្ឋានរបស់ L&I ។

គោលបំណងនៃគោលនយោបាយនេះគឺដើម្បីបង្កើតគោលការណ៍ណែនាំប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ស្របតាម ចំណងជើងទី 4 នៃច្បាប់ស្តីពីជនស៊ីវិលឆ្នាំ 1964 (Title VI) និងផ្នែកទី 188 នៃច្បាប់វិនិយោគកម្លាំងពលកម្មឆ្នាំ 1998 (Workforce Investment Act of 1998, WIA) និងការអនុវត្តបទបញ្ជារបស់ពួកគេ សម្រាប់បុគ្គលិកភ្នាក់ងារឱ្យធ្វើតាមនៅពេលផ្តល់សេវា ឬធ្វើអន្តរកម្ម បុគ្គលដែលមានជំនាញភាសាអង់គ្លេសមានកម្រិត។ L&I ជាអ្នកទទួលខុសត្រូវហិរញ្ញវត្ថុរបស់សហព័ន្ធ គឺត្រូវទទួលខុសត្រូវចាំបាច់នៃការប្រកបដោយហេតុផលដើម្បីធានាឱ្យបាននូវការចូលប្រើប្រាស់ប្រកបដោយអត្ថន័យចំពោះកម្មវិធី និងសកម្មភាពរបស់ខ្លួនដោយ អតិថិជន របស់ LEP ។

ខណៈការចូលទទួលសេវាប្រកបដោយអត្ថន័យតែងតែត្រូវបានទទួលបាន កម្រិតនៃសេវាជំនួយភាសាដែល L&I ត្រូវផ្តល់គឺការស្រាវជ្រាវពាក់ព័ន្ធនឹងព័ត៌មានជាក់លាក់ដែលផ្តល់នូវភាពច្នៃប្រឌិតនៃកត្តានានា មានដូចជា៖

1. ចំនួន ឬសមាមាត្រនៃ អតិថិជន របស់ LEP ដែលមានអំណាចដើម្បីបំពេញការងារ ឬទំនងជាត្រូវបានជួបប្រទះដោយកម្មវិធី ឬផ្នែកនីមួយៗ។
2. ភាពញឹកញាប់ដែលអតិថិជនរបស់ LEP ទាក់ទងជាមួយកម្មវិធី និងផ្នែកនីមួយៗ។
3. លក្ខណៈ និងសារៈសំខាន់របស់កម្មវិធី សកម្មភាព ឬសេវាដែលផ្តល់ឱ្យដោយកម្មវិធីចំពោះជីវិតរបស់ប្រជាជន និង
4. ធនធានដែលអាចទទួលបានចំពោះកម្មវិធី និងការចំណាយ។

សម្រាប់ជំនួយក្នុងការប្រើប្រាស់អតិថិជនពិការ មានដូចជា៖ អតិថិជនដែលមានបញ្ហាភ្នែក ឬត្រចៀក។ សូមចូលទៅកាន់គោលនយោបាយរដ្ឋបាល 3.11 ។

III. និយមន័យ និងពាក្យបច្ចេកទេសសម្រាប់សេវាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការចូលប្រើប្រាស់ភាសា

1. **អ្នកបកប្រែដែលបានអនុញ្ញាត៖** បុគ្គលិករបស់ L&I ដែលបម្រើការងារក្នុងតំណែងដែលប្រើពីរភាសាដែលគេចាត់តាំង គឺទទួលខុសត្រូវលើការបកប្រែប្រែកសារក្នុងភាសាដែលបានបង្ហាញនៅក្នុងការបរិយាយមុខដំណែងរបស់គាត់។
2. **អ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់មានវិញ្ញាបនបត្រ៖** បុគ្គលិកដែលត្រូវបានជួលដោយអ្នកលក់ហើយដែលបានបំពេញតាមការតម្រូវក្នុងការផ្តល់សេវាបកប្រែដោយ Department of Enterprise Services និងកាលវិភាគតម្លៃ និងគោលនយោបាយបង់ថ្លៃ (MARFS) បោះពុម្ពដោយការវិភាគសេវាសុខភាពក្នុងសេវាធានារ៉ាប់រង។ អ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដែលមានការបញ្ជាក់ត្រូវតែជាអ្នកផ្តល់សេវារបស់ L&I ផង និងជួលដោយសេវាបកប្រែដែលចុះកិច្ចសន្យាដោយ L&I ផង។
3. **អ្នកបកប្រែសំណេរដែលមានវិញ្ញាបនបត្រ៖** បុគ្គលិកដែលត្រូវបានជួលដោយអ្នកលក់ហើយដែលបានបំពេញតាមការតម្រូវក្នុងការផ្តល់សេវាបកប្រែដោយ Department of Enterprise Services និងកាលវិភាគតម្លៃ និងគោលនយោបាយបង់ថ្លៃ (MARFS) បោះពុម្ពដោយការវិភាគសេវាសុខភាពក្នុងសេវាធានារ៉ាប់រងនៅ L&I។ អ្នកបកប្រែសំណេរទាំងនោះអាចត្រូវបានបញ្ជាក់សម្រាប់សេវាដែលបានបកប្រែជូន L&I សម្រាប់ភាសាដែលពួកគេមានការបញ្ជាក់ឱ្យបកប្រែតម្លៃឡោះ។
4. **អ្នកផ្តល់សេវា ឬអ្នកលក់ដែលមានកិច្ចសន្យា៖** បុគ្គល ភ្នាក់ងារ ឬអង្គភាពអាជីវកម្ម ដែលចុះកិច្ចសន្យាជាមួយ L&I ដើម្បីផ្តល់សេវាដែលគេស្នើសុំដើម្បីបម្រើជូនអតិថិជនក្នុងភាសាដែលពួកគេចង់បាន។ ក្នុងករណីមួយចំនួន សេវាទាំងនោះអាចផ្តល់ជូនបានតាមរយៈអ្នកលក់ដែលចុះកិច្ចសន្យាតាមរយៈកិច្ចសន្យាទូទាំងប្រទេសជាមួយ Department of Enterprise Services ឬអ្នកផ្តល់សេវារបស់ L&I។
5. **សមត្ថភាពផ្នែកវប្បធម៌៖** បណ្តុំវិធានបទ លក្ខណៈពិសេស និងគោលនយោបាយដែលជួយឱ្យភ្នាក់ងារ (ឬបុគ្គល) បំពេញមុខងារប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងត្រឹមត្រូវនៅក្នុងអន្តរកម្ម និងបរិយាកាសវប្បធម៌ផ្សេងៗ។ ការបង្កើតសម្ភារដែលមានសមត្ថភាពបែបវប្បធម៌ទាមទារឱ្យមានការគោរពចំពោះភាពខុសគ្នារបស់បុគ្គល និងវប្បធម៌ និងការប្រើប្រាស់ភាសាសមរម្យ សារ និងរូបភាពដែលសមស្របតាមសហគមន៍ជាក់លាក់។
6. **ភាសាអាទិភាពរបស់អតិថិជន៖** ភាសាដែលអតិថិជនកំណត់ថាជាភាសាដែលពួកគេចង់ទំនាក់ទំនងជាការនិយាយ និងជាសំណេរជាមួយនឹង L&I។
7. **បុគ្គលិកដែលប្រើពីរភាសាដែលបានចាត់តាំង៖** L&I បុគ្គលិកនៅក្នុងតំណែងដែលមានការងារចាត់តាំង ការទទួលខុសត្រូវមានដូចជា៖ សមត្ថភាពប្រើប្រាស់ភាសាអង់គ្លេសក្នុងការសរសេរ និងនិយាយ និងសមត្ថភាពក្នុងការនិយាយ ឬសរសេរភាសាបរទេសមួយ ឬច្រើនជាងមួយ ទទួលបានប្រាក់ខែបន្ថែមសម្រាប់អ្នកនិយាយពីរភាសា និងបានបំពេញតាមលក្ខណៈសម្បត្តិសម្រាប់សមត្ថភាពប្រើពីរភាសា ឬច្រើន តាមការបង្កើតឡើងដោយការិយាល័យធនធានមនុស្ស (OHR)។
8. **ការបកប្រែផ្ទាល់មាត់៖** ស្តាប់សារជាភាសាមួយ ហើយបកប្រែដោយផ្ទាល់មាត់ទៅភាសាមួយផ្សេងទៀតក្នុងលក្ខណៈដែលរក្សាគោលបំណង និងអត្ថន័យរបស់សារដើម។
9. **សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា៖** វិសាលភាពពេញលេញនៃសេវាផ្ទាល់មាត់ និងសេវាដែលអាចទទួលបានដើម្បីផ្តល់ការចូលប្រើប្រាស់ដោយអត្ថន័យចំពោះ L&I កម្មវិធី និងសេវាសម្រាប់អតិថិជនរបស់ LEP មានដូចជា៖ សេវាបកប្រែជួបផ្ទាល់ សេវាបកប្រែតាមទូរសព្ទ និងវីដេអូ ការបកប្រែប្រែកសារសរសេរ និងសេវាផ្តល់ឱ្យដោយបុគ្គលិកដែលប្រើពីរភាសាដែលគេចាត់តាំង។
10. **គណៈកម្មាធិការតម្រូវឱ្យមានវិញ្ញាបនបត្រភាសា៖** គណៈកម្មាធិការ របស់ L&I មានតំណាងមកពីគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់ដែលសម្របសម្រួល និងត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តគោលនយោបាយសេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា និងផ្តល់ជាគំនិត និងការប្រឹក្សាផ្សេងៗដែលដំណើរការពាក់ព័ន្ធនឹងសកម្មភាពចូលប្រើប្រាស់ភាសាតាមការចង់បាន។
11. **សមត្ថភាពភាសាអង់គ្លេសមានកម្រិត (LEP)៖** អតិថិជនដែលមិនប្រើភាសាអង់គ្លេសជាភាសាចម្បងរបស់ពួកគេ និងដែលមានសមត្ថភាពមានកម្រិតក្នុងការអាន និយាយ សរសេរ ឬយល់ភាសាអង់គ្លេស និងតម្រូវឱ្យមានជំនួយផ្នែកភាសាពាក់ព័ន្ធនឹងប្រភេទជាក់លាក់នៃសេវា អត្ថប្រយោជន៍ ឬការជួបប្រទះរបស់ L&I ។
12. **ការបកប្រែតាមមើលឃើញ៖** ការបកប្រែផ្ទាល់មាត់នៃអត្ថបទសរសេរពីភាសាមួយទៅជាភាសាមួយផ្សេងទៀត ធម្មតាគឺធ្វើឡើងភ្លាមៗ។
13. **ភាសាដើម៖** ភាសារបស់អ្នកនិយាយ ឬអ្នកនិពន្ធដែលធ្វើការបកប្រែ ឬបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ ឧទាហរណ៍ ប្រសិនបើឯកសារជាភាសាអង់គ្លេសត្រូវបកប្រែទៅជាភាសាស្កី ភាសាដើមគឺភាសាអង់គ្លេង។
14. **ទស្សនិកជនជាគោលដៅ៖** ទស្សនិកជនដែលគេបកប្រែប្រែកសារឱ្យប្រើប្រាស់។ ពាក្យ និងគោលគំនិតមួយចំនួនគឺពិបាកបកប្រែតាមលក្ខណៈប្រកបដោយអត្ថន័យ ដោយសារតែភាសាផ្សេងគ្នានៃភាសា និងវប្បធម៌។ នៅក្នុងករណីនោះ វាអាចកាន់តែប្រសើរឡើងក៏ត្រូវ និងបន្ថែមបន្ថយនៃឯកសារជាភាសាអង់គ្លេស ដើម្បីធានាថាសារដែលគេចង់បាននឹងអាចឱ្យអតិថិជនដែលមិននិយាយភាសាអង់គ្លេសអាចយល់បាន។

15. **ភាសាជាគោលដៅ**៖ នេះគឺជាភាសាដែលកើតចេញពីការបកប្រែ ឬបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ ភាសារបស់អ្នកស្តាប់ ឬអ្នកអាន។ ឧទាហរណ៍ ប្រសិនបើឯកសារជាភាសាអង់គ្លេសត្រូវបកប្រែទៅជាភាសាខ្មែរ ភាសាជាគោលដៅគឺភាសាខ្មែរ។
16. **ការបកប្រែសំឡេង**៖ ការបកប្រែទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពីភាសាមួយ (ភាសាដើម) ទៅជាភាសាមួយទៀត (ភាសាគោលដៅ) ក្នុងទម្រង់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។ ការបកប្រែស្រុកគឺជាការបកប្រែដែលពុំមានសំឡេង និងអត្ថន័យសំខាន់របស់អត្ថបទដើម។
17. **ឯកសារសំខាន់**៖ ឯកសារដែលសំខាន់ណាស់ចំពោះអតិថិជនសម្រាប់ការចូលរួមសេវារបស់ L&I និងសកម្មភាព ឬតម្រូវដោយច្បាប់។ ថាតើគេចាត់ទុកឯកសារនេះសំខាន់ ឬអត់អាចស្រាយលើសារសំខាន់នៃកម្មវិធី ព័ត៌មាន ការជួបប្រទះ ឬសេវាដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធ និងផលវិបាកចំពោះ អតិថិជនរបស់ LEP ប្រសិនបើព័ត៌មាននៅក្នុងសំណួរមិនត្រូវបានផ្តល់ឱ្យយ៉ាងត្រឹមត្រូវ ឬទាន់ពេលវេលា។

IV. គោលនយោបាយ

A. ការផ្តល់សេវាចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសាដល់អតិថិជនដែលមានសមត្ថភាពភាសាអង់គ្លេងមានកម្រិត

បុគ្គលិក របស់ L&I នឹងផ្តល់ឱ្យអតិថិជនរបស់ LEP នូវការចូលរួមប្រើប្រាស់ដោយអត្ថន័យចំពោះកម្មវិធី L&I និងសេវាតាមការផ្តល់ឱ្យសេវាចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសាដោយឥតគិតថ្លៃតាមរយៈវិធីសាស្ត្រមួយ ឬច្រើនដូចខាងក្រោម៖

1. ការផ្តល់ឱ្យដោយផ្ទាល់ដោយបុគ្គលិកប្រើប្រាស់ភាសា ឬច្រើនភាសាដែលមានការចាត់តាំង
2. សេវាបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផ្តល់ឱ្យដោយអ្នកបកប្រែមានកិច្ចសន្យា និងការបញ្ជាក់ (ជួបផ្ទាល់ ឬតាមទូរស័ព្ទ)
3. សេវាបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដែលផ្តល់ឱ្យដោយអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដែលមានគុណសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ភាសាដែលគ្មានធ្វើការចេញវិញ្ញាបនបត្រឱ្យ ហើយ
4. ការបកប្រែឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលផ្តល់ឱ្យដោយអ្នកបកប្រែមានវិញ្ញាបនបត្រ ឬការអនុញ្ញាត។
5. នៅពេលមានការជូនដំណឹងដល់ L&I ថាបុគ្គលរបស់ LEP តំណាងដោយមេធាវី L&I នឹងធ្វើការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរក្នុងវិសាលភាពរបស់អ្នកតំណាងជាភាសាអង់គ្លេសតែមួយគត់តាមរយៈមេធាវី។

បុគ្គលិករបស់ L&I មិនត្រូវប្រើប្រាស់ក្រាមតាមរូបសម្បាយ ឬសូហ្វ្រែ ដើម្បីបកប្រែ ឬផ្តល់ការបកប្រែឱ្យ អតិថិជន របស់ LEP ។

B. ការជូនដំណឹងរបស់សេវាចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសា

បុគ្គលិករបស់ L&I នឹងជូនដំណឹងដល់អតិថិជនរបស់ LEP អំពីភាពអាចក្នុងការបំពេញតម្រូវការភាសា ដោយឥតគិតថ្លៃ ដោយផ្តល់ការជូនដំណឹងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរមិនមែនជាភាសាអង់គ្លេស ដែលអតិថិជនរបស់ LEP នឹងយល់។ នៅកម្រិតអប្បបរមា ការជូនដំណឹង និងសញ្ញាអំពីសេវាចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសានឹងត្រូវបិទនៅក្នុងទីតាំងសម្គាល់ និងគេផ្តល់ឱ្យដល់អតិថិជនរបស់ LEP នៅគ្រប់ ការិយាល័យដ៏ទាញរបស់ L&I ។ ការជូនដំណឹងអំពីសេវាចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសានឹងផ្តល់ឱ្យតាមរយៈវិធីសាស្ត្រមួយ ឬច្រើនដូចខាងក្រោម៖ ឯកសាររបស់សហគមន៍ មីនុយូទូរស័ព្ទ ការស្រុតក្នុងស្រុក វិទ្យុ ស្ថានីយទូរទស្សន៍ និងអង្គការនៅតាមសហគមន៍។

C. ទំនួលខុសត្រូវ របស់បុគ្គលិក L&I

1. កំណត់អតិថិជនរបស់ LEP ឱ្យបានកាន់តែឆាប់អំឡុងពេលចុះកិច្ចសន្យាដំបូង។
2. កត់ត្រាភាសាអាទិភាពនៃអតិថិជនរបស់ LEP ដោយយោងតាមការតម្រូវស្តីពីការរក្សាទុករបស់កម្មវិធី។ ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធមូលដ្ឋានទិន្នន័យដែលពាក់ព័ន្ធណាមួយដែលរក្សាទុកភាសាបរទេស ឬដំណើរការផ្សេងទៀត ឬវិធីវិវិធីដែលកំណត់ដើម្បីចាប់យកព័ត៌មានដែលគេចង់បានរបស់ភាសានេះ។
3. ជូនដំណឹងដល់អតិថិជនរបស់ LEP អំពីអំណាចរបស់ពួកគេក្នុងការទទួលបានសេវាចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសាដែលផ្តល់ឱ្យដោយឥតគិតថ្លៃ។

4. រៀបចំ និងផ្តល់សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពដល់អតិថិជនរបស់ LEP ទាំងអស់។

D. ទំនួលខុសត្រូវ នៃនាយកដ្ឋានរបស់ L&I

1. ចាត់តាំងអ្នកតំណាងដល់គណៈកម្មាធិការតម្រូវឱ្យផ្អែកលើប្រើប្រាស់ភាសា
2. សហការក្នុងការអភិវឌ្ឍ និងការអនុវត្តនីតិវិធីសម្រាប់ផ្តល់អ្នកបកប្រែ និងសេវាបកប្រែសម្រាប់ផ្នែក ដោយធានាឱ្យបានការគាំទ្រផ្នែករដ្ឋបាល និងផ្តល់មូលនិធិឱ្យមុខដំណែង និងធនធានបន្ថែមតាមភាពត្រឹមត្រូវ។
3. ធានាថាមានការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកស្តីពីគោលនយោបាយ សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា អាចកំណត់ទីតាំងធនធានចូលប្រើប្រាស់ភាសាដែលអាចកើតមាន និងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលផ្សេងទៀតដែលចាំបាច់សម្រាប់បុគ្គលិកក្នុងការបំពេញភារកិច្ចការងារពាក់ព័ន្ធនឹង LEP របស់ពួកគេ។
4. នៅក្នុងផ្នែកដែលជាកន្លែងអន្តរកម្មជួបមុខគ្នាជាមួយនឹងសាធារណៈជន។ ធានាថាសញ្ញាច្រើនភាសាគឺត្រូវបានបិទនៅក្នុងកន្លែងដាច់ដាច់របស់អតិថិជនរបស់ L&I ទាំងអស់ ដែលពន្យល់ពីភាពអាចកើតមាន មិនគិតថ្លៃចំពោះអតិថិជនរបស់សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា។
5. កំណត់ឯកសារសំខាន់សម្រាប់ការបកប្រែសំណេរ។ គោលការណ៍សំខាន់របស់សហព័ន្ធគឺមានប្រយោជន៍ក្នុងការកំណត់ឯកសារសំខាន់ដែលចាំបាច់ត្រូវធ្វើអាទិភាពសម្រាប់ការបកប្រែ និងអាចប្រើប្រាស់ជាមូលដ្ឋានឱ្យបានរួចរាល់តាមរយៈសេវាផ្តល់សេវា តាមរយៈបុគ្គលិកប្រើប្រាស់ភាសា ឬសេវាបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ ឯកសារសំខាន់មានរួមនៅ តែមិនកម្រិតតទៅលើ៖
 - a. ឯកសារដែលត្រូវតែផ្តល់ឱ្យដោយច្បាប់
 - b. បណ្តឹង ការយល់ព្រម ការចេញផ្សាយ ឬទម្រង់សំបុត្រលះបង់សិទ្ធិ
 - c. ទម្រង់ទាមទារ ឬទម្រង់ពាក្យសុំ
 - d. លក្ខខណ្ឌនៃការដោះស្រាយ ឬកិច្ចព្រមព្រៀងលើសេចក្តីសម្រេច
 - e. លិខិត ឬសេចក្តីជូនដំណឹងពាក់ព័ន្ធនឹងការកាត់បន្ថយ បដិសេធ ឬការលុបចោលសេវា ឬកម្មវិធី ឬដែលទាមទារការឆ្លើយតបពីអតិថិជនរបស់ LEP
 - f. ការជូនដំណឹងប្រកាសពេលវេលា មានដូចជា៖ ការជូនដំណឹងរបស់សវនាការ ការបង្ហាញអំពីការដាក់ប្រាក់ដែលនឹងកើតមាន ឬការស្នើសុំផ្សេងទៀត ឬពេលកំណត់ពាក់ព័ន្ធនឹងរឿងក្តី។
 - g. ឯកសារជាទម្រង់ ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរពាក់ព័ន្ធនឹងសិទ្ធិបុគ្គល
 - h. សេចក្តីជូនដំណឹងអំពីអំណាច ការតម្រូវ ឬការទទួលខុសត្រូវ
 - i. សេចក្តីជូនដំណឹងពាក់ព័ន្ធនឹងភាពអាចកើតមានរបស់សេវាជំនួយផ្នែកភាសាឥតគិតថ្លៃសម្រាប់បុគ្គលរបស់ LEP និង
 - j. សហគមន៍ ឬសម្ភារៈព័ត៌មាននៅពេលខ្លះការយល់ដឹងអំពីវត្តមាននៃកម្មវិធីជាក់លាក់អាចបដិសេធប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពនូវការចូល ប្រើរបស់បុគ្គលប្រកបដោយបុគ្គល LEP ។
6. មានដូចជា ភាសានៅកិច្ចសន្យាសេវាដើម្បីផ្តល់យោបល់ដល់អ្នកផ្តល់សេវាអំពីទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេក្រោមច្បាប់សហព័ន្ធ ដើម្បីផ្តល់ ឬរៀបចំឱ្យសេវារបស់ភាសា។
 - a. ចូរចំណាំថា អ្នកផ្តល់សេវាក្រោមកិច្ចសន្យាជាមួយនឹង L&I ត្រូវអនុលោមតាម (ចំណងជើងទី 4 នៃច្បាប់ [Title VI of the U.S. Civil Rights Act of 1964](#) ជាភាសាអង់គ្លេស) និងចែងថាបទបញ្ញត្តិ ព្រមទាំងការតម្រូវតាមកិច្ចសន្យា ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់ជូនសេវាផ្នែកភាសា
7. ត្រូវធានាថាទិន្នន័យគឺត្រូវបានប្រមូល និងពិនិត្យជាប្រចាំឆ្នាំដើម្បីកំណត់ភាពចម្រុះដ៏ត្រឹមត្រូវនៃសេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា ដើម្បីផ្តល់ឱ្យអតិថិជនរបស់ LEP ស្របតាមការវិភាគប្រទេស ដែលពិភាក្សានៅក្នុងផ្នែកទី II ។
8. ធានាឱ្យមានរបាយការណ៍ និងបណ្តឹងនៃការខកខានណាមួយដោយបុគ្គលិករបស់ L&I ដើម្បីផ្តល់សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា ត្រូវបានដោះស្រាយភ្លាមៗ ហើយត្រូវតាមដាន និងពិនិត្យឡើងវិញ ដើម្បីកំណត់ការកែលម្អដែលអាចធ្វើឡើងនៅក្នុងការចែកចាយរបស់នាយកដ្ឋាននៃសេវាផ្នែកភាសាសម្រាប់អតិថិជនរបស់ LEP ទាំងអស់។

E. សេវាផ្នែកភាសាសម្រាប់ការប្រាប់យោបល់ទាក់ទងផ្ទាល់មាត់ និងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ

ដោយផ្អែកលើអតិថិជនរបស់ LEP នូវកម្រៃការ និងកាលទេសនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទង បុគ្គលិករបស់ L&I នឹងត្រូវសរសេរឯកសារជាមួយភាសាខ្មែរនៅពេលកំណត់ទម្រង់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយផ្ទាល់មាត់ ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដើម្បីប្រើប្រាស់នៅក្នុងស្ថានភាពដែលគេផ្តល់ឱ្យ។ បុគ្គលិកអាចប្រើកិច្ចការដោយស្វ័យនិងឯកសារ ដោយសង្ខេបនីតិវិធីជាក់លាក់សម្រាប់ការចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសាខ្មែរ និងការបកប្រែផ្ទាល់មាត់នៅការិយាល័យរបស់នាយក ទីតាំងអ៊ីនត្រាណិតនៃសេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា។

1. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងផ្ទាល់មាត់

- a. ប្រសិនបើអតិថិជនរបស់ LEP មិនទទួលបានបម្រើជូនដោយផ្ទាល់មាត់តាមរយៈបុគ្គលិកដែលប្រើពីភាសា ដែលគេចាត់តាំងនោះទេ នោះបុគ្គលិករបស់ L&I នឹងទាក់ទងដោយការនិយាយជាមួយអតិថិជនតាមរយៈការប្រើប្រាស់អ្នកបកប្រែដែលមានវិញ្ញាបនបត្រ។
- b. ការបកប្រែផ្ទាល់មាត់លើការប្រាស្រ័យទាក់ទងសរសេរជាភាសាអង់គ្លេស អាចទទួលបាន ប៉ុន្តែបុគ្គលិករបស់ LEP ត្រូវទទួលបានការជូនដំណឹងថាសេវាបកប្រែមានផ្តល់ជូនដល់ពួកគាត់ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។
- c. បុគ្គលិករបស់ L&I មិនត្រូវប្រើកុមារ ឬសមាជិកគ្រួសារ ឬមិត្តភក្តិរបស់អតិថិជនរបស់ LEP ធ្វើជាអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ទេ។

2. ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ

- a. បុគ្គលិកនឹងផ្តល់ជូនអតិថិជនរបស់ LEP នូវទម្រង់នៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងដែលបានបកប្រែរួចខាងក្រោម៖
 - 1. ការប្រាស្រ័យទាក់ទង ឬការឆ្លើយឆ្លងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដែលបានបកប្រែរួចទាំងស្រុងពី L&I ជាភាសាតាមការចង់បានរបស់អតិថិជន
 - 2. សេចក្តីសង្ខេបជាលាយលក្ខណ៍អក្សរនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរជាភាសាអង់គ្លេស ឬការពិពណ៌នាខ្លីៗ ដែលចង្អុលបង្ហាញប្រធានបទ និងសារៈសំខាន់ និងកាលកំណត់ណាមួយរបស់ខ្លួន ជាភាសាតាមការចង់បានរបស់អតិថិជន ឬ
 - 3. សំបុត្រសម្គាល់ ឬលិខិតជាភាសាតាមការចូលចិត្តរបស់អតិថិជន ដែលប្រាក់ពួកគាត់ជំរុញទាក់ទង L&I រកជំនួយក្នុងការស្វែងយល់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ ដែលពួកគេទទួលបានពី L&I ជាភាសាអង់គ្លេស។
- b. ឯកសារសំខាន់ៗត្រូវបានផ្តល់អទិភាពសម្រាប់បកប្រែ។
- c. បុគ្គលិកអាចប្រើកិច្ចការដោយស្វ័យនឹងអ្នកតំណាងនាយកដ្ឋានចូលរួមប្រើប្រាស់ភាសាសម្រាប់ជំនួយក្នុងការកំណត់វិធីសាស្ត្រសមរម្យនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយអតិថិជនរបស់ LEP ។

F. ការបណ្តុះបណ្តាល

បុគ្គលិកនឹងទទួលបានការបណ្តុះបណ្តាលដែលជាផ្នែកមួយនៃការតម្រង់ទិសសម្រាប់បុគ្គលិកថ្មី។ ការបណ្តុះបណ្តាលបំប៉ននឹងធ្វើឡើងតាមការកំណត់របស់គណៈកម្មាធិការតម្រង់ទិសផ្នែកចូលប្រើប្រាស់ភាសា។

G. ការត្រួតពិនិត្យ

គណៈកម្មាធិការតម្រង់ទិសផ្នែកចូលប្រើប្រាស់ភាសានឹងត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃជាប្រចាំឆ្នាំលើការអនុវត្តសកម្មភាពគោលនយោបាយ និងការឆ្លើយឆ្លងរបស់ LEP សម្រាប់ប្រសិទ្ធិភាព និងដែលភាពចាំបាច់បច្ចុប្បន្នភាពសេវាភាសាដើម្បីផ្តុះបញ្ចាំងពីតំណែងស្តីពីចំនួនប្រជាជនដែលពាក់ព័ន្ធរបស់ LEP តម្រូវការជំនួយផ្នែកភាសារបស់ពួកគេ និងបទពិសោធន៍របស់ពួកគេក្រោមគោលនយោបាយនេះ។

H. នីតិវិធីបណ្តឹង

នៅពេលនាយកដ្ឋានរបស់អតិថិជនខកខានដោយ L&I បុគ្គលិកមិនបានផ្តល់សេវាចូលប្រើប្រាស់ភាសា ទិន្នន័យសម្រាប់បំប្លែងបំផុតគឺត្រូវផ្តល់សេវាដែលបានស្នើសុំ ហើយដោះស្រាយបញ្ហាក្នុងកម្រិតឱ្យបានកាន់តែទាប។

អតិថិជនដែលជឿថាពួកគេត្រូវបានគេបដិសេធការចូលប្រកបដោយអត្ថន័យចំពោះសេវារបស់ L&I ពីព្រោះតែភាពខ្វះខាតនៃសមត្ថភាពភាសាអង់គ្លេសរបស់ពួកគេ

និងជូនដំណឹងដល់ពួកគេថាពួកគេមានអំណាចដើម្បីដាក់ពាក្យប្តឹងជាមួយនឹង L&I ឬក្រសួងការងាររបស់សហរដ្ឋអាមេរិក មជ្ឈមណ្ឌលសិទ្ធិពលរដ្ឋ។ បណ្តឹងដែលដាក់ជាមួយនឹង L&I

នឹងផ្ញើទៅការិយាល័យវិសោធនកម្មផ្ទៃក្នុង និងអំណាចស៊ីវិលសម្រាប់ការពិនិត្យឡើងវិញឯករាជ្យ ហើយ ប្រសិនបើចាំបាច់

ត្រូវមានការស៊ើបអង្កេតក្រោមអំណាចរបស់ជំនួយការរបស់នាយកនៃការិយាល័យសវនកម្មផ្ទៃក្នុង និងការិយាល័យសិទ្ធិពលរដ្ឋ។

V. ឯកសារយោង (មានតែជាភាសាអង់គ្លេសទេ)

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. ឯកសារយោង (មានតែជាភាសាអង់គ្លេសតែប៉ុណ្ណោះ បើមិនមានការកត់សម្គាល់ផ្ទុយពីនេះ)

Translation and Language Reference Resources

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/dcsdp/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 (ភាសាចម្រុះ)
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/>

ធនធានទិន្នន័យប្រជាសាស្ត្រ និងជំរឿន

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/>