

민권부

언어 접근 계획



캘리포니아 민권부
언어 접근 조정자: Mimi de Ville
844-821-3465 / languageaccess@calcivilrights.ca.gov

목차

개요	3
민권부 프로그램과 서비스	3
언어 접근 요구 사항 및 언어 식별	4
언어 서비스	5
직접 해당 언어로 소통	5
통역	6
번역	6
언어 접근 조정자	7
영어 능력 제한자(LEP)에게 안내문 제공	8
모니터링, 품질 관리 및 언어 접근 계획 업데이트	9
모니터링 및 품질 관리 프로세스	9
언어 접근 계획 업데이트	9
교육 직원	9
대민 업무 직원	10
비대민 업무 직원	10
언어 서비스 및 접근에 대한 불만 제기 절차	10
문서 목록	11
정의	11

개요

2025년 1월 14일 캘리포니아 비즈니스·소비자 서비스·주택청(BCSH)은 언어 접근 계획 지침을 도입했습니다. 본 지침은 각 BCSH 부서에 언어 접근 계획을 개발하도록 요구하고 있습니다. 이 작업은 프로그램과 서비스에 대한 유의미한 접근성 보장의 일환으로 계획되었습니다.

BCSH와 모든 해당 부서는 영어 능력 제한자(LEP)를 대상으로 정보, 프로그램, 서비스에 대한 접근성을 제공하려고 합니다. 해당 계획은 우리 부서에서 제공하는 불만 제기, 면담, 조정, 갈등 해결 또는 집행 서비스에 접근할 때 언어가 걸림돌이 되지 않도록 보장합니다.

다음은 본 언어 접근 계획을 개발하면서 검토한 내용입니다.

- 일반 대중을 위한 우리 프로그램과 서비스.
- 일반 대중을 비롯한 우리가 서비스를 제공하는 분들과 소통하는 방식.
- 영어 이외 언어로 정보와 서비스를 현재 제공하는 방식.

민권부 프로그램과 서비스

주정부 부서인 민권부(CRD)는 캘리포니아 민권법 집행을 담당하고 있습니다. 민권부가 맡은 임무는 고용, 주택, 사업장, 공공 편의시설, 주정부가 자금을 지원하거나 운영하는 프로그램과 활동에서 겪는 불법적인 차별, 편견에 의한 폭력, 인신매매로부터 캘리포니아 주민을 보호하는 일입니다.

민권부는 다음의 프로그램으로 구성되어 있습니다. 집행, 분쟁 해결, 법률, 임원 프로그램, 전략적 이니셔티브 및 대외 협력, 행정, 정보 기술 서비스과, 대외 홍보.

집행과는 민권 침해에 대한 불만을 접수, 조사, 조정하는 일을 합니다. 캘리포니아 민권법의 다양한 측면에 집중하는 전문팀으로 나뉘어져 있으며 주택과 고용과도 관련이 있습니다. 본 과는 또한 부서와의 소통을 위해 언어 지원 및 편의를 제공하고 대중의 일반적인 문의에 응답하는 부서 연락 센터(Contact Center)를 운영합니다.

분쟁 해결과는 민권부(CRD)에 제기된 다양한 불만에 대하여 무료로 중재 서비스를 제공합니다. 훈련된 중립적 중재자로 구성된 본 과는 민권과 관련된 불만에 대하여 당사자들이 협력하여 서로 합의할 수 있는 해결책에 이를 수 있도록 도움을 줍니다.

법무과는 우선순위 조사를 지원하고 중재에 관여하고, 합의를 이끌어내며, 필요하면 민사 소송을 수행하는데 여기에는 캘리포니아 전역의 사람들에게 영향을 주는 시스템적 차별에 대한 불만이 포함됩니다. 본 과는 또한 해당 부서에 법적 자문을 제공하고 캘리포니아 공공기록법(California Public Records Act)에 따라 기록에 대한 요청을 처리합니다.

임원 프로그램과는 입법 및 규제 관련 업무, 대외 홍보 및 교육, 내부 교육과 직원 개발을 수행할 뿐만 아니라 민권 위원회 및 증오 실태 조사 위원회를 지원하고 행정 심판을 검토하며 특정 이민 절차에 대한 지원 요청에 응답하는 일을 합니다.

전략적 이니셔티브와 대외 협력팀은 주정부 증오 반대 이니셔티브와 커뮤니티 중재에서 주도적 역할을 하며, 여기에는 건설적으로 커뮤니티 갈등 문제를 해결하고 폭력 가능성을 최소화하는 민권부 커뮤니티 갈등 해결팀(**Community Conflict Resolution Unit**)의 업무 지원과 캘리포니아 vs 증오(**California vs Hate**)가 포함됩니다.

행정과는 해당 부서에 중요한 인적 자원, 계약, 재정 관리, 조달 서비스를 제공합니다.

정보 기술 서비스과는 기술 인프라와 보안을 관리하고 민권부의 데이터 수집 시스템에 중요한 역할을 수행합니다.

홍보과는 보도 자료를 발행하고, 소셜 미디어와 뉴스레터를 통해 대중과 소통하며, 언론의 정보 요청에 대응하는 방식으로 민권부(CRD)의 커뮤니케이션 전략을 수행합니다.

프로그램 분야 외에 민권 위원회 및 증오 실태 조사 위원회는 민권부 내에 소속되어 있습니다. 민권 위원회는 캘리포니아 민권법을 시행하는 규정을 공표하고, 조사를 수행하며, 주(state)가 당면한 민권 문제에 대하여 공청회를 여는 등 여러 업무를 수행합니다. 증오 실태 조사 위원회는 주정부의 활동을 추진하여 증오를 멈추게 하는 일을 하며 연구 수행, 정책 및 프로그램 권장 사항을 개발하며 캘리포니아의 다양한 커뮤니티와 협력합니다.

민권부는 캘리포니아의 광범위한 차별 반대 정책의 중심 기관입니다. 현재 민권부(CRD)는 미국 최대의 주정부 민권 부서로, 캘리포니아 전역에 여섯 곳의 사무소를 운영하고 있습니다. **Sacramento(본사), Bakersfield, Fresno, Los Angeles, Oakland, Riverside.**

민권부 직원이 공정 고용 및 주택법(FEHA), 랄프 및 언러 민권법, 장애인법 등, 부서가 집행하는 기타 민권 법률에 대하여 주장하는 침해 불만 사항을 접수, 조사, 조정, 중재 절차 및 기소 과정에서 불만 제기자, 증인, 피신고인과 면담합니다. 또한 민권부는 대외 홍보와 교육 활동에 참여하여 일반 대중에게 해당 부서가 시행하는 법에 따른 시민의 권리와 의무를 알립니다.

언어 접근 요구 사항 및 언어 식별

민권부는 부서가 대중과 접촉할 때 접하는 가장 일반적인 언어를 파악하기 위해 다음의 방법 중 하나를 사용했습니다.

□ 방법 1: 미국 인구조사국 미국 커뮤니티 조사 데이터에서 확인한 상위 5개 언어(C16001). 해당하는 경우, 부서에서는 Dymally-Alatorre 이중 언어 서비스법(Dymally-Alatorre 법)에 따라 조사 대상자가 사용하는 것으로 확인된 임계 언어(threshold languages)와 일치하도록 합니다.

☒ 방법 2: 민권법 제6편 4요소 분석에 의해 식별된 언어.

민권부는 프로그램별 법 또는 요구 사항도 고려하였습니다. 여기에는 다음이 포함되지만 이에 국한하지는 않습니다.

- 1964년 민권법 제6편
- 행정 명령 13166
- 언더 민권법
- 캘리포니아 정부법 제11135조

참고로, 본 계획은 민권부의 Dymally-Alatorre 이중 언어 서비스법에 따라 요구되는, 2년마다 실시하는 언어 조사를 수행하거나 보고하는 절차는 다루지 않습니다.

언어 서비스

본 섹션에서는 영어 이외 언어로 정보와 서비스를 제공하기 위해 민권부가 취하는 조치가 포함되어 있습니다.

직접 해당 언어로 소통

민권부에서는 주(state) 공휴일을 제외하고 오전 8시~오후 4시 30분(월~금)까지 무료 대표 전화번호 800-884-1684를 통해 영어와 스페인어로 다이렉트 전화 서비스를 제공합니다. 민권부는 또한 기타 영어 능력 제한자(LEP)를 대상으로 200가지가 넘는 언어로 전화 통역 서비스를 제공하고 있습니다.

자격을 갖춘 이중언어 및 다중언어 직원 및/또는 계약 개인 통역사가 영어 능력 제한자(LEP)에게 언어 서비스를 제공합니다. 언어 서비스는 무료로 제공해 드립니다. 우리 사무소를 방문할 경우, 개인 통역사 서비스 비용은 민권부(CRD)에서 환불하지 않습니다.

가족 구성원 또는 친구를 포함하는 비공식 통역사 이용은 권장하지 않습니다. 비공식 통역사에 대한 예외는 다음과 같습니다.

- 응급 상황
- 해당인의 선호 언어 확인과 같은 필수적이지 않은 정보 수집
- 공공 행사 또는 자격을 갖춘 통역사가 바로 준비되지 않은 경우.

- 면허 시험을 관리하는 부서는 자체적으로 시험에 대한 통역사 지침, 기준, 요구 사항을 정할 수 있습니다.

현재 민권부에는 이중 언어로 지정된 대민 업무 직책에 자격을 갖춘 공인 다중 언어 직원이 52분 고용되어 있습니다. 이 직원들은 계약 서비스에 의해 듣기와 말하기 능력에서 유창성에 대하여 테스트를 받습니다. 민권부는 현재 문서 번역에 대한 자격 시험을 제공하고 있습니다. 민권부에서는 전화 서비스 사용이 불가능한 분들을 위해 영상 원격 통역 서비스도 제공합니다. 모든 민권부 사무소에는 민원인이 모국어로 서비스를 요청하도록 지원하기 위해 민원 창구에 'I Speak' 카드가 비치되어 있습니다.

통역

민권부는 영어와 스페인어로 된 대화형 음성 응답(IVR) 시스템을 갖춘 무료 전화 서비스를 대중에게 제공합니다. 요청하면(on-demand) 200가지가 넘는 언어로 추가 전화 지원을 이용할 수 있습니다. 전화 회의 또는 영상 원격 예약을 위해 동일한 수준의 전문 언어 접근 서비스를 민권부 직원이 사전에 예약할 수 있습니다. 온라인 요청서 양식을 통해 직원이 언어 서비스팀에 서비스 요청서를 제출합니다.

민권부는 민권부 위원회 회의에서 폐쇄 자막 서비스를 제공합니다. 요청 시 민권부는 위원회 회의에 통역 서비스를 제공하며, 여기에는 미국 수화(ASL) 및 공청회 이전의 공식 문서 번역이 포함됩니다.

번역

민권부(CRD)는 민권법 제6편 4요소 분석법을 이용하여, 영어 능력 제한자(LEP)를 위한 유의미한 접근성을 보장하기 위해 다음 요소를 분석하고 균형 있게 고려함으로써 중요 문서를 어떤 언어로 번역해야 할지 파악합니다.

1. 민권부에서 서비스를 제공하는 영어 능력 제한자 수 또는 비율. 이는 전화, 이메일, 온라인 연락을 통해 접한 영어 능력 제한자 수, 민권부가 후원한 행사에 참석한 영어 능력 제한자 수, 접수 양식에 제공된 모국어 데이터와 통역사 요청을 통해 제공된 데이터로 결정됩니다.
2. 영어 능력 제한자가 민권부에 연락하거나 문서 번역을 요청하는 빈도.
3. 민권부가 제공한 프로그램, 활동 또는 서비스의 특징 및 중요도. 중요도의 경우, 영어 능력 제한자에게 미치는 영향을 비롯해, 특정 언어로 문서를 제공할 때 영어 능력 제한자와 해당 부서에 제공되는 기회에 따라 결정됩니다.
4. 문서 제공 시 민권부에서 활용할 수 있는 리소스와 비용.

본 절차를 통해 확인된 대로, 민권부는 주 전역에서 사용되고 있는 중요 문서를, 우리 서비스를 받는 인구의 4.5% 이상이 쓰는 언어로 번역할 예정입니다. 이러한

중요 문서에는 민권부의 서비스를 설명하는 중요 안내 자료, 해당 부서에 민원을 제출할 때 사용하는 접수 양식, 모든 캘리포니아 고용주가 게시해야 하는 포스터, 조사 진행 상황에 대한 서신 등이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

민원 [접수 양식](#)은 현재 영어, 스페인어, 중국어 번체, 중국어 간체, 한국어, 베트남어, 편자브어로 제공되며 대부분의 안내 자료도 이와 동일합니다. 이민자 권리 안내 자료와 같은 일부 중요 문서는 해당 프로그램에서 아랍어, 몽족어, 믹스테코어(Mixteco), 트리케어(Trique) 등 중요하다고 간주되는 추가 언어로도 제공됩니다.

영어 능력 제한자는 무료 연락 센터(Contact Center), accommodations@calcivilrights.ca.gov로 이메일, 또는 대민 업무 직원을 통해 요청서를 제출하여 모국어 또는 점자로 된 공청회 공지 사항에 대한 번역을 요청할 수 있으며 이는 공청회가 열리기 최소 5영업일 전까지 이루어져야 합니다. 점자 번역의 경우, 미국 우정공사(United States Postal Service)를 통해 배송되도록 추가 사전 공지가 필요할 수 있습니다.

민권부는 홈페이지를 비롯해, 홈페이지에서 접근 가능한 모든 정보를 필수 콘텐츠로 고려합니다. [민권부\(CRD\) 웹 사이트](#)에는 Google Translate 위젯이 있어 웹사이트를 110가지 다양한 언어로 번역해 줍니다. 번역 기능은 웹 페이지에만 적용되므로 PDF 문서와 기타 안내 자료는 번역하지 않습니다. 해당 문서는 별도로 번역되며 문서가 작성되고 제공된 언어로만 제공됩니다. 민권부는 미국 수화(ASL) 영상 제작 등 앞으로의 번역 니즈를 평가하는 프로세스를 개발하고 있습니다.

민권부 웹 사이트가 정부법 제7405조(미국 재활법 제508조 포함), 정부법 제11135조, W3C(World Wide Web Consortium) 웹 콘텐츠를 포함해, 정부법 제11546.7조를 준수하고 있음을 인증합니다.

접근성 지침 2.1, 레벨 AA. 본 지침에서는 장애가 있는 분들이 웹 콘텐츠에 더욱 쉽게 접근하는 방법을 설명합니다.

민권부가 영어 능력 제한자(LEP)로부터 영어 이외의 언어로 된 서면 메시지를 받으면 Language Access(언어 접근) 직원이 해당 문서를 영어로 번역하기 위해 의뢰합니다. 민권부에서 영어 능력 제한자 앞으로 보내는 답변도 전문가에 의해 영어에서 해당인의 모국어로 번역됩니다.

언어 접근 조정자

본 섹션에는 민권부 언어 접근 조정자가 선정된 방법이 포함되어 있습니다. 본 섹션에는 언어 접근 계획을 감독하는 이들의 역할이 간략히 설명되어 있습니다.

민권부(CRD) 언어 접근 조정자는 부서의 연락 및 지원 서비스팀을 관리하는 역할을 통해 임명되었으며 여기에는 언어 접근 프로그램이 포함됩니다.

언어 접근 조정자 성명: Mimi de Ville

전화 / 이메일: 844-821-3465 / languageaccess@calcivilrights.ca.gov

언어 접근 조정자의 업무에는 다음이 포함됩니다.

- 언어 접근성과 서비스 관련 문의에 대한 연락 창구 역할을 수행함.
- 규정 준수를 보장하기 위한 운영 절차를 수립하고 실행.
- 해당 부서의 언어 접근 계획을 감독.
- 요구 또는 필요에 따라 인사부와 협력하여 인증된 이중 언어 및 다중 언어를 구사하는 직원들의 데이터베이스를 관리.
- 서비스 대상자를 위해 언어 지원 서비스를 활용하는 방법에 대한 직원 교육을 파악.
- 부서 내 언어 지원 서비스를 지원하는 데 필요한 예산 자원을 확인 및 평가.
- 언어 지원 프로그램을 정기적으로 평가하고 개선.
- 언어 접근 불만 사항 프로세스 개선 및 유지.
- 자격을 갖춘 수화 통역사, 실시간 자막 제공을 비롯해 점자, 대형 인쇄, 오디오 형식 등 대체 형식으로 된 서면 정보 제공을 포함한 번역 및 통역 서비스를 조정.
- 경쟁 입찰 과정을 통해 언어 서비스 계약을 체결.
- 언어 서비스 제공과 관련된 대민 업무 직원 교육.

영어 능력 제한자(LEP)에게 안내문 제공

본 섹션에는 민권부가 이용할 수 있는 언어 접근 서비스에 대하여 대중에게 알리는 방법이 포함되어 있습니다. 다음은 민권부가 이러한 서비스를 대중에게 알리는 데 사용할 도구의 목록입니다.

- 공공사무 공간에 비치되는 'I Speak' 카드와 언어 서비스 이용 포스터
- 안내문 번역.
- 부서 프로그램 웹 사이트의 태그라인 번역.
- 부서가 후원하는 대민 홍보 행사.
- 공청회 안내문.
- 민권부 웹 사이트의 언어 서비스 페이지
- 민권부 무료 연락 센터를 통해

민권부는 대중과 협력하여 불만 접수 양식에 대한 자발적인 인구 통계학적 문의를 통해, 그리고 대민 업무 사례 관리 시스템을 통해 각 개인의 언어 선호도를 파악하고 문서화합니다. 양쪽 형태의 불만 제기 모두 해당인에게 부서 담당자와 소통할 때 통역사가 필요한지 묻습니다. 또한 통화자가 통역사의 지원을 요청하면 연락 센터 직원이 모국어 데이터를 수집합니다. 매달 시스템에서 생성되는 보고서와 계약자 송장을 통해 이러한 언어 선호도가 문서화됩니다.

모니터링, 품질 관리 및 언어 접근 계획 업데이트

본 섹션에서는 민권부가 언어 접근 서비스를 모니터링하는 방법에 대해 설명합니다. 민권부는 최소 2년마다 언어 접근 계획을 새로 업데이트합니다. 민권부는 BCSH의 언어 접근 계획 지침을 준수합니다. 민권부는 유의미한 언어 접근 제공을 위해 프로세스와 절차를 평가합니다.

모니터링 및 품질 관리 프로세스

민권부는 세부 내용의 실행을 보장하기 위해 모니터링 프로그램을 만듭니다. 본 프로세스는 다음이 포함됩니다.

- 이중 언어 및 다중 언어 구사 계약자와의 계약.
 - 계약자의 성과를 계속해서 검토하고 부족한 점이 발견되면 바로 해결.
- 캘리포니아 인사부에 의해 인증된 직원과 협력.
- 통역 및 번역 서비스에 대한 월별 보고서를 평가하여 우리 서비스 대상자가 사용하는 언어의 변화를 파악.
- 우리 서비스 대상자가 사용하는 언어와 일치하는 언어로 중요 문서를 번역

언어 접근 계획 업데이트

2년마다 민권부는 최소 임계 언어(threshold languages) 목록을 만들고 업데이트합니다. 중요 문서와 필수 웹 콘텐츠가 이에 따라 업데이트됩니다. 민권부는 2년마다 언어 접근 계획을 검토하여 BCSH에 다시 제출합니다.

수정 내용은 다음을 다룹니다.

- 적용가능한 경우, Dymally-Alatorre 이중 언어 서비스법 언어 조사 및/또는 민권법 제6편 4요소 분석에서 모든 변경 사항.
- 기존 정책과 절차가 영어 능력 제한자(LEP) 개인의 니즈를 충족하는지 여부.
- 직원이 교육을 충분히 받았는지 여부.
- 지원을 위해 확인된 리소스가 최신 상태이고 이용할 수 있으며 접근 가능한지 여부.
- 향후 언어 계약에 개선 또는 추가 기준/요건이 필요한지 여부.

재평가에는 적절한 경우 다음을 반영하여 이루어질 것입니다.

- 신규 프로그램
- 새로운 법적 요구 사항
- 추가 중요 문서
- 언어 접근 계획에 대한 커뮤니티 의견

교육 직원

본 섹션에는 대중에게 언어 접근 서비스를 제공하기 위해 민권부가 직원을 교육하는 방법에 관한 정보가 포함되어 있습니다.

대민 업무 직원

늦어도 **2025년 12월 31일**까지 현재 근무 중인 모든 대민 업무 직원을 대상으로 언어 접근 교육을 제공합니다. 이후에는 일 년에 한 번 교육을 제공합니다. 대민 업무 직책에 채용된 신규 직원은 입사 후 처음 6개월간 언어 접근 교육을 받게 됩니다.

직원은 통번역 부서 리소스의 가용성, 접근성을 비롯해 적절한 이용법에 대해 교육받습니다. 교육 주제는 다음과 같습니다.

- BCSH 지침을 포함한 언어 서비스 정책에 대해서 알리는 규정을 검토
- 개인 언어 선호도 식별에 대한 교육
- 민권부 언어 서비스 계약에 대한 검토
- 언어 서비스 요청 절차 및 프로세스
- 전화, 영상, 대면 서비스를 통해 통역사와 효과적으로 협력하는 법에 대한 지침
- 언어 접근 데이터 변화에 대한 검토

비대민 업무 직원

본 섹션에는 비대민 업무 직원 교육을 위한 민권부 계획이 설명되어 있습니다.

비대민 업무 직원에 대한 해당 부서의 교육 프로그램은 다음을 다룹니다.

- 민권부(CRD) 언어 접근 계획에 익숙해지기.
- 중요 문서를 파악하고 중요 문서 번역을 요청하는 법.

언어 서비스 및 접근에 대한 불만 제기 절차

일반 시민을 비롯한 서비스 수혜자는 언어 서비스 관련 불만을 제기할 수 있습니다. 언어 접근 서비스에 대한 불만 제기는 다음을 통해 접수됩니다.

전자

이메일

- Languageaccess@calcivilrights.ca.gov

물리적 우편

- 인쇄 가능 양식 링크: [LangAccessComplaintFormEnglish-Oct-2024.pdf](#)

우편 보낼 곳:

Civil Rights Department
Attn: Language Access Coordinator
651 Bannon Street, Suite 200
Sacramento, CA 95811

전화

- 844-821-3465

다음의 경우 민권부에서 일반 시민과 서비스 수혜자에게 통보해 드립니다.

- 불만 제기가 접수된 경우.
- 결과가 나온 경우.

Language Access 불만 제기 내용을 조사하여 접수일로부터 10영업일 이내에 응답해 드립니다.

문서 목록

다음은 민권부(CRD)의 중요 문서 목록입니다. 목록에는 임계 언어(threshold language)로 식별된 여섯 가지 언어가 포함되어 있습니다. 이 언어들은 미국 인구조사국 미국 커뮤니티 조사 데이터에서 파악한 언어이며 민권부의 서비스를 받은 영어 능력 제한자(LEP) 개인이 제공한 추가 인구 통계학적 데이터와, 프로그램별 이벤트를 통해 수집된 언어 데이터로 보장되었습니다.

프로그램명 또는 서비스명	양식 번호	양식명	스페인어	중국어	한국어	편자브어	타갈로그어	베트남어
집행		불만 접수 양식	✓	✓	✓	✓	✓	✓
홍보 및 교육	CRD-E07P	캘리포니아법은 직장 내 차별과 괴롭힘을 금지합니다	✓	✓	✓		✓	✓
홍보 및 교육	CRD-E04P	직장 내 트랜스젠더 권리 포스터	✓	✓	✓		✓	✓
홍보 및 교육	CRD-E09P	임산부 직원으로서의 권리와 의무	✓	✓	✓		✓	✓
홍보 및 교육	CRD-100-21	가족 돌봄 및 의료 휴가와 임신 장애 휴가(PDL) 포스터	✓	✓	✓		✓	✓
홍보 및 교육	CRD-185P	성희롱	✓	✓	✓	✓	✓	✓

정의

영어 능력 제한자(LEP): 선호하는 언어로 영어를 사용하지 않는 자 및/또는 영어를 읽고 쓰고 말하고 이해하는 능력이 제한적인 자. 영어 능력 제한자(LEP)는 특정 유형의 의사소통에서 능숙하게 영어를 사용할 수 있지만 다른 영역에서는 영어 능력이 제한적일 수 있습니다. 청각 장애인, 난청인, 말로 의사소통하지 않는 자(non-verbal) 및/또는 다른 장애(들)가 있는 자 및/또는 심각한 건강 문제(들)가 있는 자는 말하기 또는 쓰기에서도 영어 능력에 제한이 있을 수 있습니다.

효과적인 의사소통: 영어 능력 제한자(LEP)가 아닌 사람이 받는 서비스와 실질적으로 동일한 수준의 접근성을 영어 능력 제한자에게 제공하는 충분한 의사소통. 예를 들어, 유사 프로그램과 서비스를 제공할 때 직원은 영어 능력 제한자와의 소통이 다른 사람과의 소통만큼이나 효과적이도록 보장하기 위해 합리적 조치를 취해야 합니다.

구두 통역(또는 통역): 한 가지 언어(출발어)로 전달된 음성 메시지를 듣고, 이해하고, 분석하고, 처리한 후, 동일한 의미를 유지하면서 구두로 다른 음성 언어(도착어)로 전달하는 행위.

- 통역 방식:
- 순차 통역: 통역사가 통역할 수 있도록 진행자/참가자가 잠시 멈춘 경우에만 말하는 통역 기법.
- 동시통역: 화자가 말하는 동안 동시에 멈춤이나 방해 없이 화자의 말을 다른 언어로 통역. 통역사가 출발어 텍스트에서 도착어 텍스트로 동시에 텍스트를 읽어 주며, 청중이 문서 내용을 쉽게 이해할 수 있는 방식으로 진행.
- 지역 통역: 통역사가 한 언어로 작성된 문서를 다른 언어로 동시에 큰 소리로 읽거나 수화로 전달하는 일이며 청중이 문서 내용을 쉽게 이해할 수 있는 방식으로 진행.
- 미국 수화(ASL): 미국 수화(ASL)는 미국에서 청각 장애인 또는 난청인이 사용하는 가장 일반적인 시각 언어입니다. 수화를 하면 뇌는 눈을 통해 언어 정보를 처리합니다. 손의 모양, 배치, 움직임은 비롯해, 얼굴 표정과 신체 동작이 모두 정보를 전달하는 데 중요한 역할을 합니다. 미국 수화(ASL)에는 고유 문법과 구문 규칙이 있습니다.

유의미한 접근: 영어 능력 제한자(LEP)에게 무료로 정확하고 시기적절하며 효과적인 의사소통을 가능하게 하는 언어 지원. 영어 능력 제한자(LEP)에게 유의미한 접근이란 영어가 유창한 자에게 제공되는 프로그램 또는 활동에 비해 크게 제한되거나 지연되거나 열등하지 않은 접근성을 의미합니다.

쉬운 언어: 전문 용어를 최대한 피하고 일관되고 읽기 쉬운 문체를 사용하는 직관적 언어. (정부법 §6219)

모국어: 개인의 모국어란 개인이 가장 효과적으로 의사소통할 수 있는 언어입니다.

프로그램 또는 활동: 프로그램 또는 활동이란 일반 대중이나 민간 기관 또는 공공 기관을 대상으로 하여 계약, 협정, 합의에 따라 제삼자를 통해 해당 부서가 직접 또는 간접적으로 수행하는 모든 프로젝트, 조치 또는 절차를 포함하는 것으로 정의됩니다. '프로그램 또는 활동'이란 용어와 '프로그램'이란 용어는 부서의 모든 운영을 의미합니다.

적절한 인증: 주정부 직원이 영어 이외의 언어로 서비스를 제공하기 위한 자격을 인증받으려면 CalHR에서 요구하는 언어 유창성 테스트가 필요합니다. 듣기와 말하기

영역과 관련하여 연방기관간언어협의체(ILR) 척도에서 '2'에 해당하는 언어 능력을 나타내는 시험 결과.

대민 접촉 직원: 직무 설명서에 대중과 접촉할 것이 명시 및/또는 부서의 기능을 수행하는 과정에서 대중을 만나거나 접촉하거나 거래하는 직책을 맡은 직원. 대민 접촉에는 대면, 이메일, 팩스, 서신, 전화, 소셜 미디어, TTY/TTD가 포함됩니다.

민권법 제6편 4요소 분석: 부서의 프로그램에 참여하는 일반 대중의 5% 이상이 사용하는 언어를 파악하고 부서가 영어 능력 제한자(LEP)에게 유의미한 접근을 보장하기 위해 필요한 언어 지원 서비스를 가장 잘 제공할 방법을 결정하는 데 사용되는 평가. 민권법 제6편 4요소 분석에 대한 안내 질문에는 다음이 포함됩니다.

1. 본 프로그램 또는 서비스를 통해 서비스를 받을 자격이 있거나 만날 가능성이 있는 영어 능력 제한자(LEP)의 수 또는 비율이 어떻게 되며 어떤 언어를 구사합니까?
 - 현재 프로그램 참여자가 사용하는 언어에 대해 어떤 데이터를 갖고 있습니까(즉, 프로그램 참여자가 사용하는 언어, 각 언어를 구사하는 참여자 수, 각 언어를 구사하는 프로그램 참여자의 비율)?
 - 귀하의 프로그램을 통해 서비스를 받을 자격이 있지만 귀하의 프로그램이 현재 닿고 있지 않을 수 있는 사람들이 사용하는 언어에 대해서 다른 데이터 소스(예: 미국 인구 조사, 캘리포니아 교육부 데이터, 학술 연구, 커뮤니티 의견 등)는 어떤 정보를 제공하고 있습니까?
2. 영어 능력 제한자(LEP)는 본 프로그램이나 서비스와 얼마나 자주 접촉하게 될까요? (예: 매일, 매주, 매월, 거의 없음 등)
3. 본 프로그램 또는 서비스의 특징 또는 임무가 무엇입니까? 본 프로그램 또는 서비스의 타겟층은 누구입니까? (예: 임산부, 수유부 또는 저소득 가정) 본 프로그램 또는 서비스가 사람들의 삶에 얼마나 중요합니까?
4. 언어 접근 서비스 제공을 위해 현재 이용할 수 있는 리소스가 무엇입니까? (예: 이중 언어 직원, 계약 통역사 또는 자원봉사 통역사, 번역 계약 또는 특정 예산액)

번역: 한 언어(출발어)에서 다른 언어(도착어)로 작성된 텍스트를 번역하는 행위.

중요 문서: 민권부(CRD) 프로그램 또는 활동에 접근하는 데 중요한 정보가 담겨 있거나 법률에 따라 요구되는 종이 또는 전자 문서 자료.