

공정고용주택부(Department of Fair Employment and Housing)

# 언어 접근성 시행 계획

2022년 4월 22일



# 목차

I. 서문 .....	4
II. 정책 설명.....	5
III. 목적, 권한 및 정의 .....	5
A. 언어 접근성을 필요로 하는 연방 및 주 법규와 시행 계획 .....	6
B. 정의.....	7
IV. DFEH 언어 접근성 필요 평가 .....	10
A. DFEH 의 언어 접근성 시행 계획과 부처의 향후 업무는 Dymally-Alatorre 조사 데이터, 미 인구조사 미국 사회 조사 및 DFEH 가 주 전역에서 LEP 개인에게 이미 제공한 언어 접근성 서비스 및 자산의 평가로 확인할 수 있습니다. ....	11
B. 기존 언어 접근성 자산/통번역 제공 서비스 .....	12
V. 주 전역/지역별 사무소의 언어 수요를 파악하고 해당 사무소에 자격을 갖춘 다국어 직원을 배정하기 위한 DFEH 의 절차.....	14
A. 통역 프로토콜 .....	14
B. 번역 프로토콜: DFEH 가 핵심 문서를 파악하는 방법 및 문서 번역 절차 .....	15
C. 언어 접근성 서비스가 필요한 개인의 파악.....	16
D. "자격을 갖춘" 다국어 직원 대상 다국어 소통 능숙도 시험 및 인증 요건 .....	16
VI. DFEH 언어 접근성 교육과정 .....	17
A. 유선 및 대면 의사소통 .....	17
B. DFEH 가 언어 접근성이 필요한 개인과 이러한 수요를 만족할 수 있는 우리의 역량에 대해 관련 데이터를 수집할 수 있도록 기존 교육과정이 업데이트됩니다. ....	17
C. 핵심 문서 평가 관련 부처 관리직 교육 .....	18
VII. 가능한 언어 서비스/통지 관련 마케팅과 지원 활동 .....	18
A. DFEH 가 제공하는 언어 접근성 서비스 관련 사무소/온라인 통지.....	18
B. 지원 활동 자료 .....	18
VIII. 시행/책임 계획 .....	19

A.	언어 접근성 담당자(LAC).....	19
B.	편의 서비스 요청 절차 .....	19
C.	데이터 수집/관리 체제.....	19
D.	불만 평가와 모니터링 .....	20
IX.	계획 업데이트와 시행 조치.....	21
A.	가장 최근 언어 수요 조사에 근거하면, DFEH 는 Dymally-Alatorre 법을 준수하고 있습니다.....	21
B.	시행 조치 .....	21
X.	언어 접근성 향후 이니셔티브.....	22

# I. 서문

공정고용주택부(이하 DFEH 또는 부처)는 캘리포니아주의 민권법을 집행해야 할 의무가 있는 주 기관입니다. DFEH의 사명은 고용, 주택, 창업, 공공시설 및 주 지원/주 관리 프로그램과 사업에서 불법인 차별과 편견으로 인한 폭력 및 인신매매로부터 캘리포니아 시민을 보호하는 것입니다.

DFEH는 캘리포니아의 광범위한 반차별 정책의 중심적인 기관입니다. 오늘날, DFEH는 캘리포니아 전역에 여섯 곳의 사무소를 운영하는 국가 내 최대 규모의 주 민권 기관입니다. 사무소 여섯 곳은 Elk Grove(본사), Bakersfield, Fresno, Los Angeles, Oakland(2022년 개설) 및 Riverside입니다. 캘리포니아주는 영어 구사 능력이 제한적이라고 간주되는 5세 이상 인구가 650만 명 이상인 다양한 주라 할 수 있습니다.<sup>1</sup>영어 구사 능력이 제한적인 개인(LEP)<sup>2</sup> 및 장애인들은 캘리포니아 인구 상당수를 구성하며 이러한 집단에 언어/의사소통 접근성을 제공하는 것이 DFEH의 우선순위입니다.

DFEH 직원들은 부처에서 집행한 기타 민권 법규 중에서도 공정 고용 및 주택법, Ralph 및 Unruh 민권법. 장애인법 위반을 제기하는 주장의 접수, 조사, 조정, 중재 및 기소 중 청구인, 증인 및 피청구인을 인터뷰합니다. DFEH는 또한 DFEH에서 집행하는 법률에 따른 권리와 책임을 대중에게 알리기 위한 지원 활동 및 교육 활동에 참여합니다.

DFEH 언어 접근성 시행 계획(LAP)의 목적은 연방법, 즉 민권법(1964) 제6장 및 행정명령 13166호에 부합하는 효과적인 언어 접근성 지침을 구축하는 것입니다. DFEH의 LAP는 또한 주법, 즉 캘리포니아주 정부 Unruh 민권법 제11135조 및 Dymally-Alatorre 다국어 제공법에도 부합합니다. LAP에서 파악한 정책, 관행 및 시행 단계는 캘리포니아 시민을 불법적인 차별로부터 보호하는 우리의 사명이 성공하는 데에 필수적입니다. LAP는 언어 및 의사소통에 대한 접근성이 언어적으로나 문화적으로 적절하며, 모든 캘리포니아 시민을 대상으로 평등하고 의미 있는 접근성의 제공을 보장하는 것을 목표로 합니다. LAP는 장애인을 포함하여 LEP 개인들을 대상으로 평등하고 의미 있는 접근성을 이들의 주 언어로 이용이 가능한 양식을 통해 제공하기 위해 DFEH를 대상으로 정보, 요건 및 실행항목 등을 제공합니다.

LAP에 이를 알리고, DFEH가 평등하고 의미 있는 접근성을 제공한다는 의무를 이행하기 위해 부처에서는 주 전역 및 지역 차원에서 지역별 사무소의 데이터를 분석했습니다. DFEH의 서비스를 필요로 하는 사람들이 여섯 곳의 실제 사무소 중 한 곳을 방문하는 대신 온라인과 전화로 주 전역에서 연락이 오기 때문에 주 전역의 데이터 분석은 더욱 중요합니다. 결과적으로, 주 어느 곳에서든 DFEH 직원들의 안내를 받을 수 있습니다. 예를 들어, 로스앤젤레스에 사는 사람이 주택 관련 청구를 제기하고자 하는 경우, Elk Grove나

---

<sup>1</sup> 미 인구조사국, *미국 지역 조사, 5 세 이상 인구 대상 영어 구사 능력별 가정에서 사용하는 언어(2019)* (U.S. Census 2019), 이하 참조: [인구조사 - 표 결과](#).

<sup>2</sup> LEP 정의 참조, *이하*, III.B; 미 인구조사국은 LEP 를 "영어를 '능숙한' 수준 미만으로 구사하는 경우로 정의함." 미 인구조사국(2019).

다른 사무소에 있는 DFEH 직원이 접수하여 청구의 다른 측면을 처리할 수 있습니다. 따라서, 우리는 지역별 사무소에 언어 접근성 차원에서 모든 의무를 다하면서도, 주 전역 필요를 충족하기 위해 주 전역 데이터 검토를 보장합니다.

## II. 정책 설명

청구인, 증인, 피청구인 및 집단 구성원을 포함하여 DFEH와 연락하고자 하는 LEP 개인들을 위한 시기적절하고 의미가 있는 접근성을 제공하기 위해 합당한 조치를 취하는 것이 DFEH의 정책입니다. DFEH는 프로그램, 활동, 정보 및 서비스를 포함하여 자신의 작업 전체 범위에서 의미가 있는 접근성을 제공하기 위한 합당한 조치를 취하여야 합니다. DFEH 직원은 부처를 방문하거나 연락하고자 하는 LEP 개인들에게 무료로 언어 지원 서비스를 제공하기 위해 합당한 조치를 취합니다. 직원은 LEP 개인들에게 무료로 언어 지원 서비스가 제공되고 부처에서는 서비스를 제공하기 위해 합당한 조치를 취한다고 대중에게 홍보할 것입니다.

또한, 개인의 영어 구사 능력이 제한적이라 의사소통에 피해가 가지 않도록 합당한 조치를 취하는 것은 개인의 책임이 아니라 DFEH의 책임입니다.

## III. 목적, 권한 및 정의

DFEH는 캘리포니아주의 민권 기관으로, 사람들의 삶과 우리 사회의 일상에 의미 있게 참여할 수 있는 능력에 핵심적으로 중요한 권리를 보호합니다. 여기에는 고용, 주택 및 공공시설에서 차별을 받지 않을 권리 및 인신매매와 편견에 의한 폭력에서 보호받을 수 있는 권리를 포함합니다. 효과적인 서면 및 구두 의사소통을 포함하여 DFEH의 프로그램 및 LEP 개인을 위한 서비스 이용의 공평함과 유의미함은 이러한 권리를 보호함에 있어 핵심적입니다.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> DFEH가 제공하는 서비스가 사람들의 삶에 미치는 중요성은 출신국 차별 금지 조항 준수를 평가하는 미 법무부(US DOJ) 지침의 네 가지 요인 중 하나와 관련이 있습니다. U.S. DOJ, *영어 구사 능력이 제한적인 개인에게 미치는 출신국 차별 금지(제 6 장) 관련 연방 재정 지원금 수급 대상 관련 법무부 지침 4 요인 평가*(법무부 수급 대상 LEP 지침), 67 FR 41455(2002년 6월 18일) 참조:

"[연방 지원금] 수급 대상은 LEP 개인이 의미 있는 접근을 확보할 수 있도록 합당한 조치를 취해야 한다. 유연하고 사실 기반 표준으로 설계되었으나 시작점은 다음 네 가지 요인 간 균형을 맞추는 개별화된 평가이다. (1) 프로그램이나 보조금을 받을 자격이 있거나 가능성이 있는 LEP 개인의 수나 그 비중, (2) 프로그램에 접촉하는 LEP 개인의 빈도, (3) 프로그램이 사람들의 일상에 제공하는 프로그램, 활동이나 서비스의 성질과 중요성 및 (4) 보조금 수급자/수급 대상에서 가능한 자산과 비용."

따라서, DFEH는 다음과 같은 합당한 조치를 취하게 됩니다.

1. 영어 외 언어나 선호하는 다른 언어가 있는 LEP 개인에게 이용 가능한 서비스를 제공합니다.
2. 장애인이 이용 가능한 양식으로 접근성이 있는 서비스를 동등하게 제공합니다.
3. 의미 있는 접근성을 제공하기 위해 필요한 경우 지원 활동에 언어 접근성을 통합합니다. 언어 접근성 정책은 목표 대상에 기반하여 부분적으로 결정됩니다.

## A. 언어 접근성을 필요로 하는 연방 및 주 법규와 시행 계획

연방 및 주 법규에서는 나열된 분류에 기반하여 차별 대상 보호조치를 제공하며, DFEH는 주 및 연방 규정과 지침에 부합하는 이러한 보호조치를 시행합니다.

**민권법(1964):** 민권법(1964)은 인종, 피부색, 종교, 성별 또는 국적에 따른 차별을 불법으로 규정한 획기적인 연방 민권 및 노동법입니다. 민권법(1964) 제6장에서는 연방 재정 지원금을 수급하는 대상은 자격을 갖춘 LEP 개인에게 자신의 프로그램, 서비스 및 활동에 의미 있는 접근을 제공하기 위해 합당한 조치를 취하여야 한다고 정하고 있습니다.<sup>4</sup>

**행정명령 13166호:** 행정명령 13166호(영어 구사 능력이 제한적인 개인 대상 서비스 접근성 개선)에서는 연방 기관들과 연방 재정 지원금 수급 대상이 자신이 제공하는 서비스를 검토하고, LEP 개인 대상 서비스 수요를 파악하고, 이러한 서비스를 제공하는 시스템을 실행하여 LEP 개인들이 의미 있게 접근할 수 있도록 할 것을 요합니다.

**Dymally-Alatorre 다국어 서비스 제공법(Dymally-Alatorre Act):** 캘리포니아주의 Dymally-Alatorre 다국어 서비스 제공법에 따르면, 영어 외 언어를 구사하는 사람들 대다수를 상대하는 주 및 지방 기관들은 자격을 갖추었으며 다국어를 구사하는 직원들을 민원 담당직에 충분히 고용하고, 대상자들이 사용하는 언어로 이용 가능한 서비스를 설명하는 문서를 번역해야 합니다. 이 법에서 맥락상 "대다수"라는 표현을 영어가 모국어가 아니며, 주 전역 또는 지역 사무소에서 서비스 대상인 인구의 5% 이상을 구성하며 영어를 구사하지 못하거나, 영어로 효과적인 의사소통을 할 수 없는 집단의 구성원으로 정의하고 있습니다.<sup>5</sup> 이 법에서는 각 주 기관들이 2년(짝수 연도)마다 민원 담당 및 다국어 서비스

---

4 연방 기금의 수급 대상으로서, DFEH는 "언어 접근성 계획 초안을 작성할 것을 강력히 권고"받고 있습니다. 미 법무부는 계획을 작성하고 시행함에 있어서 여러 장점을 주목하고, 모든 수급 대상에게 "각 LEP 인구를 대상으로 합당하고, 시기 적절하며, 적절한 언어를 지원"을 제공해야 한다는 지속적이고 근본적인 의무를 다시 언급했습니다. U.S. DOJ, 영어 구사 능력이 제한적인 개인에게 미치는 출신국 차별 금지(제 6 장) 관련 연방 재정 지원금 수급 대상 관련 법무부 지침(6/18/2002), 67 FR 41455, pp. 4155-41456.

<sup>5</sup> 캘리포니아주 정부법 § 7296.2.

제공에 대해 모든 사무소를 대상으로 조사를 실시해야 합니다. 이 조사에서는 또한 해당 주 기관의 대상인 LEP 인구 5% 이상이 사용하는 영어 외 언어를 반드시 파악해야 합니다. 정보를 영어로 이용할 수 있는 경우, 이 법에 따라 각 부처는 조사 기간 동안 해당 부처가 서비스를 제공하는 5% 이상 인구가 서비스를 요청한 영어 외 언어로 동일한 정보를 합니다. (캘리포니아주 정부법 §§ 7290 이하 참조.). 이 법에서는 또한 주 기관들이 해당 기관 계획이 이 법의 요건을 준수하면서 미비한 부분을 처리하는 방식을 설명하는 시행 계획을 개발 및 업데이트할 것을 요합니다.<sup>6</sup> (캘리포니아주 정부법 §7299.4(d))

**캘리포니아주 정부법 제11135조:** 캘리포니아주 정부법 제11135조는 연방 민권법(1964) 제6장과 유사하지만 더 폭넓은 주법입니다. 이 법에서는 주나 주 기관이 "실시, 운영 또는 관리하며, 주에서 직접 자금을 조달하거나 주에서 재정 지원금을 수령하는" 프로그램에서 인종, 피부색, 종교, 혈통, 국적, 민족 집단 소속, 연령, 신체적/정신적 장애, 신체적 장애, 의학적 상태, 유전 정보, 결혼 여부나 성적 지향에 근거한 차별을 금지합니다. (캘리포니아주 정부법 § 11135) 자체적인 프로그램과 활동에서 이 법의 요건을 준수하는 것 외에도, DFEH는 정부법 제11135조의 보호조치를 다른 주 기관과 주 지원 활동 및 프로그램에도 적용하여 집행합니다.

## B. 정의

1. 효과적인 의사소통 – LEP가 아닌 개인이 받는 서비스 접근성과 실질적으로 동일한 수준으로 LEP 개인에게 제공하기에 충분한 의사소통. 예를 들어, 직원들은 유사한 프로그램과 서비스를 제공할 때 제3자들과 의사소통하는 수준만큼 효과적으로 LEP 개인과 의사소통을 보장할 수 있도록 합당한 조치를 반드시 취하여야 합니다.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> 캘리포니아주 정부법 § 7299.4(1).

<sup>7</sup> 별도로 정해진 경우를 제외하고, 정의는 미 법무부 언어 접근성 계획(2012년 5월)을 반영하며, 다음 참조: [www.justice.gov/sites/default/files/open/legacy/2012/05/07/language-access-plan.pdf](http://www.justice.gov/sites/default/files/open/legacy/2012/05/07/language-access-plan.pdf).

2. 토착어 - "토착어"는 해당 지역의 고유 언어로 선주민들이 구사하나 지역 외부에서는 폭넓게 사용되지 않는 언어를 표현할 때 사용하는 용어입니다. 이러한 언어 대다수는 서면으로 제공할 수 있는 부분이 제한적이거나 존재하지 않습니다. 이러한 토착어의 의미 있는 의사소통을 위해 토착어와 영어 모두를 충분히 능숙하게 구사하는 통역사와 언어 접근성 제공자를 찾기가 어려우므로 그러한 언어만의 언어 접근성 문제가 있습니다. 따라서, 1차 통역사가 토착어를 더 일반적인 외국어로 통역하고(예: 미스텍어-스페인어), 2차 통역사가 해당 외국어에서 영어로(예: 스페인어-영어) 통역하는 중계 통역을 제공해야 할 필요가 있습니다.<sup>8</sup>
3. 통역 - 한 언어(출발어)로 의사소통을 청취하고 구두로 이를 다른 언어(도착어)로 동일한 의미를 가지도록 변환하여 전달하는 행위. 통역 방식에는 다음이 포함됩니다.
  - a. 순차: 진행자/참가자가 통역을 위해 잠시 중단하는 사이에만 통역사가 통역하는 통역 기법을 의미합니다.
  - b. 동시: 발화자가 발화하는 동시에 정지나 중단 없이 발화자의 언어를 다른 언어로 동시에 통역합니다.
  - c. 즉독즉해: 통역사가 원본에서 대상 전문으로 원문을 청중들이 쉽게 이해할 수 있는 방식으로 읽습니다.
  - d. 미국 수화(ASL): ASL은 청각장애인이거나 난청이 있는 사람들이 사용하는 주요 시각 언어입니다. 수화를 통해 뇌는 눈으로 언어 정보를 처리합니다. 손의 모양, 배치, 그리고 움직임 외에도 얼굴 표현과 신체의 움직임 모두 정보를 전달하는 중요한 역할을 담당합니다. ASL은 자체적인 문법 규칙이 있습니다.
4. 언어 지원 서비스 - 직원들과 효과적으로 의사소통하고, 부처가 관리하는 서비스, 활동 또는 기타 프로그램에 의미 있는 접근과 완전한 참여가 가능한 동등한 권리를 LEP 개인에게 제공할 수 있도록 LEP 개인들을 지원하기 위해 필요한 구두 및 서면 언어 서비스.

---

<sup>8</sup> 이 정의는 캘리포니아주 사법위원회, 캘리포니아 법원 언어 접근성 전략 계획(2015년 1월)에 근거. 다음 참조: [www.courts.ca.gov/documents/CLASP\\_report\\_060514.pdf](http://www.courts.ca.gov/documents/CLASP_report_060514.pdf)("토착어"의 정의와 캘리포니아에서 토착어를 구사하는 인구의 수가 증가하고 있음을 언급).



5. 영어 구사 능력이 제한적인(LEP) 개인 - 주 언어로 영어를 구사하지 못하며, 영어를 읽고, 쓰고, 말하고 이해하는 능력에 한계가 있는 개인. LEP 개인들은 특정 의사소통(예: 말하기와 이해)에는 영어를 구사할 수 있으나 다른 목적(예: 읽기와 쓰기)에는 LEP일 수 있습니다.
6. 의미 있는 접근성 - LEP 개인에게 정확하고 시기적절하며 효과적인 의사소통을 무료로 제공하는 언어 지원. LEP 개인에게 의미 있는 접근은 영어를 구사하는 개인에게 제공되는 프로그램이나 활동에 비해 중대하게 제한, 지체 또는 저하된 접근성이 아닙니다.
7. 다국어 직원/인력 - 영어 구사 능력과 DFEH가 인정한 최소 한 가지 다른 언어의 읽기, 쓰기, 말하기 및 이해력이 입증된 직원.
8. 주 언어 - 개인의 주 언어는 개인이 가장 효과적으로 의사소통할 수 있는 언어를 의미합니다.
9. 프로그램이나 활동 - 프로그램 또는 활동은 일반적으로 대중 또는 민간/공공 기관을 대상으로 계약, 협약 또는 합의 등으로 제3자를 통해 부처에서 직간접적으로 시행하는 프로젝트, 계획 또는 절차를 포함하는 것으로 정의합니다. "프로그램이나 활동"이라는 용어와 "프로그램"이라는 용어는 부처의 모든 운영을 의미합니다.
  - e. 이러한 프로그램이나 활동에는 고용이나 서비스의 제공, 제품이나 서비스의 조달, 교육 혹은 연수나 기타 서비스의 제공, 서비스나 기타 혜택을 제공하기 위한 시설의 제공을 포함하나 이에 국한되지 않습니다. 이러한 프로그램이나 활동에 따라 제공되는 서비스나 기타 혜택은 다음에 포함되는 것으로 간주합니다.
    - i. 수급 대상이 국가 지원을 받기 위한 요건이나 기타 조건을 충족하기 위해 프로그램에 지출되거나 제공되는 데 필요한 국가 지원이나 자금의 도움으로 제공되는 모든 서비스 또는 기타 혜택.
    - ii. 주 지원 또는 기타 자금이나 자산의 지원을 받아 제공되는 시설에서 제공하거나 시설을 통해 제공하는 재정적 지원이나 기타 혜택.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> 2 CCR § 11150.

10. 민원 담당직/공무원(PCE) – 의무 설명서에서 민원을 담당하거나, 해당 기관의 역할 수행에서 대중을 만나 접촉하고 상대하는 직급에 해당한다고 정해 놓은 계약상대자나 직원. 민원 연락에는 대면, 이메일, 팩스, 서신, 유선, 소셜 미디어 및 TTY/TTD를 포함합니다.<sup>10</sup>
11. 자격이 있는 통번역사 – 사내 또는 외주로 계약하였으며 인증을 통해 통역이나 번역할 수 있는 능력을 입증했거나 DFEH와 계약 혹은 승인을 통해 권한을 부여받은 통번역사. DFEH의 인증 표준은 LAP에 포함되어 있습니다.<sup>11</sup>
12. 즉독즉해 – 원문이나 문서를 시각적으로 검토하여 변경하지 않고 통역사가 기술된 전문을 도착어로 구두 통역.
13. 번역 – 작성된 전문을 한 언어(출발어)에서 다른 언어(도착어)로 동일한 전문으로 변경.
14. 핵심 문서 – DFEH의 프로그램이나 활동에 접근하기 위해 필수적이거나 법적으로 필요한 정보를 포함한 서면이나 전자 양식 자료.<sup>12</sup>

## IV. DFEH 언어 접근성 필요 평가

Dymally-Alatorre 법에 따른 DFEH의 위임과 의무에 따라, DFEH는 (1) 영어 외 언어를 구사하는 개인을 상대하는 빈도 및 (2) DFEH는 해당 집단을 상대하기 위해 자격을 갖춘 다국어 직원을 충분히 민원 담당직에 확보하였는지 여부를 평가할 목적으로 연 2회 조사를 실시합니다. 조사 데이터에서 각 부서/사업단위 내 지역 및 주 사무소 차원에서 DFEH가 담당해야 할 LEP 인구수(예: Elk Grove에서 담당하는 LEP 인구수(주택 관련) Elk Grove에서 담당하는 LEP 인구수(고용 관련) 및 Elk Grove에서 담당하는 LEP 인구수(법무 관련))를 파악합니다. DFEH는 각 사무소별(예: Elk Grove에 배정된 중재인은 샌디에이고에서 사건을

---

<sup>10</sup> 캘리포니아주 고용개발부, *Dymally-Alatorre 언어 조사(2018)*, 민원 담당 및 민원 담당 직원의 정의, 다음 참조: [www.naswa.org/system/files/2021-03/californiaeddenlosure42018bienniallanguagesurvey.pdf](http://www.naswa.org/system/files/2021-03/californiaeddenlosure42018bienniallanguagesurvey.pdf); 캘리포니아주 법에 따라, "민원 담당직"은 해당 기관의 역할 수행에서 대중을 만나 접촉하고 상대하는 역량에 중점을 두기로 결정한 직급임. 캘리포니아주 정부법 § 7297.

<sup>11</sup> 다음 참조 V.D.조, *이하*, p. 15.

<sup>12</sup> 미 법무부 언어 접근성 계획에서 정의 외에도, 핵심 문서의 예시는 *번역 프로토콜 부속서(2016년 7월)* 캘리포니아주 사법위원회에서 제공. 다음 참조: [www.courts.ca.gov/documents/lap-Translation-Protocol.pdf](http://www.courts.ca.gov/documents/lap-Translation-Protocol.pdf).

담당할 수 있음)로 주 전역 차원에서 서비스를 제공하기 때문에, DFEH는 역시 주 전역 차원에서 내부에서 이 데이터를 분석합니다.

## A. DFEH의 언어 접근성 시행 계획과 부처의 향후 업무는 DYMALLY-ALATORRE 조사 데이터, 미 인구조사 미국 사회 조사 및 DFEH가 주 전역에서 LEP 개인에게 이미 제공한 언어 접근성 서비스 및 자산의 평가로 확인할 수 있습니다.12F13

### 1. Dymally-Alatorre 조사(2020) DFEH 데이터

주 전역/지역 사무소에서 담당하는 영어 외 언어 구사자에 대한 DFEH 데이터(2020)<sup>14</sup>는 민원 담당 대상의 최소 5%가 사용하는 언어를 모국어로 분류합니다.

- Bakersfield: 총 담당 LEP 인구: 1,638 (민원의 6%)
- 중국 표준어: 26
- 스페인어: 1,586 (민원의 5%)
- 타갈로그어: 26
  
- Elk Grove: 총 담당 LEP 인구(시행 프로그램과 의사소통센터 포함): 20,800 (민원의 12%)
- ASL: 234
- 페르시아어: 26
- 한국어: 182
- 중국 표준어: 52
- 편자브어: 442
- 스페인어: 19,864 (민원의 11%)
  
- Fresno: 총 담당 LEP 인구: 286 (민원의 3%)
- 스페인어: 286

---

<sup>13</sup> "각 기관은 나온 퍼센트 소수점을 반올림하여 각 주 전역 및 지역 사무소에서 담당하는 영어 외 언어를 구사하는 사람들 퍼센트를 계산해야 합니다." Dymally-Alatorre 법, 캘리포니아주 정부법 § 7299.4 (f).

<sup>14</sup> 이 데이터는 DFEH가 실시하는 2 주간 Dymally-Alatorre 조사(2020)에 기반한 연간 추산치입니다.

- Fremont: 총 담당 LEP 인구: 286 (민원의 1%)
- 아랍어: 26
- ASL: 52
- 중국 표준어: 26
- 스페인어: 156
- 베트남어: 26
  
- LA: 총 담당 LEP 인구: 3,172 (민원의 5%)
- 아르메니아어: 26
- 광둥어: 26
- 일본어: 26
- 스페인어: 3,016 (민원의 5%)

## 2. 미 인구조사국 미국 지역 조사(ACS) 2013-2017

미 인구조사국 데이터는 주 전역에서 DFEH가 담당하는 LEP 인구수에 대한 DFEH 데이터와 대개 일치합니다. 2013~2017년간 ACS 데이터에 따르면, 캘리포니아주에서 가장 많이 사용되는 12개 영어 외 언어는 다음과 같습니다. (1) 스페인어, (2) 중국어(광둥어와 표준어 포함) (3) 베트남어, (4) 타갈로그어, (5) 한국어, (6) 아르메니아어, (7) 페르시아어, (8) 아랍어, (9) 러시아어, (10) 일본어, (11) 편자브어, (12) 크메르어.<sup>15</sup>

카운티 차원에서 쉽게 확인할 수 있는 가장 최근 미 인구조사국 데이터는 2009~2013년을 다루고 있으며 2015년 10월에 발표되었습니다. <sup>16</sup> 총 여섯 곳의 DFEH 사무소에서 스페인어는 모든 여섯 카운티 전역 기준 5% 이상을 차지하는 유일한 언어입니다.

## B. 기존 언어 접근성 자산/통번역 제공 서비스

### 1. 사무소별 민원 담당 직원(PCE) 수

<sup>15</sup> 미 인구조사국(2019). 참조 *상기*, fn.1.

<sup>16</sup> 미 법무부 민권 부서, 2015 언어 지도 애플리케이션, 다음 주소: [www.lep.gov/maps/lma2015/Final](http://www.lep.gov/maps/lma2015/Final). 다른 언어가 5% 기준에 미치지 못하지만, DFEH가 5% 조건을 넘는 경우 통번역 계획을 개발하면서 다양한 LEP 집단에 중점을 두는 데이터가 유용할 것입니다. 예를 들어 로스앤젤레스에는 아르메니아어, 중국어, 한국어 구사자가 상당히 많은 반면 새크라멘토 카운티(Elk Grove)와 Fresno에는 상당한 규모로 Hmong 집단이 있는 상황입니다.

- Bakersfield: 13인
  - Elk Grove: 89인
  - Fremont: 23인
  - Fresno: 10인
  - LA: 64인
  - Riverside: 8인
  - 총계: 207인
2. DFEH는 전 사무소 민원 담당직으로 자격을 갖춘 다국어 가능 직원을 42인 고용하고 있습니다. DFEH는 스페인어 LEP 고객을 지원하기 위해 41인, 그리고 한국어 LEP 고객을 지원하기 위해 1인으로 다국어 가능 직원을 고용하고 승인했습니다.
  3. DFEH는 민원 담당직에서 자격을 갖춘 다국어 가능 인력 외에도 유선 통역 서비스나 기타 서비스를 활용하고 있습니다.<sup>17</sup>
  4. DFEH는 FEH 위원회 회의에서 자막을 제공합니다. 요청이 있는 경우, DFEH는 ASL 통역 및 공청회 이전 공식 통지 문서의 번역을 포함한 통역 서비스를 제공합니다.
  5. DFEH는 스페인어 지원 프로그램을 제공합니다. 이 프로그램을 통해, DFEH는 단일 언어로 스페인어를 구사하는 사용자 및 스페인어 단일어 구사자와 직접 업무를 진행하는 이해관계자와 공동으로 지원합니다.
  6. 번역 - 서면(청구 양식, 적격성 양식, '귀하의 권리를 알아보세요' 정보, 지원 등.)
    - DFEH는 다른 언어로 번역되어야 하는 핵심 문서를 파악했으며, 모든 핵심 문서와 해당 문서의 번역어를 파악하기 위한 절차를 개발하고 있습니다.
    - 청구 양식은 현재 다음 언어로 마련되어 있습니다. 영어, 스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어, 타갈로그어, 펀자브어. 캘리포니아주 민권 시스템(CCRS)으로 알려진 온라인 포털을 통해 제출되는 청구 전자 양식은 현재 영어와 스페인어로 가능합니다.
  7. 웹사이트와 기타 디지털 정보 - 이용 가능한 핵심 문서/W3C 웹 접근가능성 표준

---

<sup>17</sup> DFEH는 나열된 DFEH 인증받은 통역사나 미인증 통역사를 통한 서비스를 받을 수 없는 경우, 다른 주 부서나 기관에 지원을 요청할 수 있습니다. DFEH는 현재 유선 통역사와 문서 번역사를 위한 Language Line, 대면/영상 원격 통역사를 위한 Focus Language International, 청각장애인을 위한 NorCal Services 및 미국 수화 서비스를 위한 Diana Brandin Realtime Captioning(실시간 자막)을 사용하고 있습니다. 우리는 최근 토착어 유선/영상 원격 통역을 위해 MICOP와 계약을 체결했습니다.

- DFEH 웹사이트는 Google Translate 위젯을 가지고 있어 110여 가지 다른 언어로 웹사이트를 번역합니다. 이 위젯은 pdf 문서 및 첨부된 다른 지원 자료는 번역하지 않습니다. 이러한 문서의 경우 별개로 번역하며, DFEH는 추후 번역 필요를 평가하기 위한 프로세스를 개발하고 있습니다.
- 동시에, Google Translate 기능은 웹페이지에만 적용됩니다. 웹 양식과 게시물은 양식이 지정되고 표시된 언어로만 이용이 가능합니다.
- DFEH는 모든 핵심 문서에 대한 접근성을 제공하기 위해 웹사이트의 페이지 번역 필요를 결정하는 프로세스를 개발 중에 있습니다.
- DFEH는 이 웹사이트가 정부법 제7405조(미 재활법 제508조 통합), 정부법 제11135조 및 월드 와이드 웹 컨소시엄(W3C) 웹 콘텐츠 접근가능성 지침 2.1, 레벨 AA.의 준수를 포함하여 정부법 제11546조 7항을 준수함을 인증합니다. 이 지침은 웹 콘텐츠가 장애인 대상으로 더욱 접근성을 높이는 방법을 설명합니다.

## V. 주 전역/지역별 사무소의 언어 수요를 파악하고 해당 사무소에 자격을 갖춘 다국어 직원을 배정하기 위한 DFEH의 절차

### A. 통역 프로토콜

1. DFEH는 서비스나 정보를 찾는 개인이나 누군가를 대신해 연락하여 영어를 할 수 없다고 설명하는 제3자에 대해 "나는 구사할 수 있습니다(I Speak)" 카드를 사용합니다.
2. DFEH 서면 접수 양식은 영어, 스페인어, 한국어, 중국어, 베트남어, 타갈로그어 및 편자브어로 제공됩니다. DFEH가 영어 외 언어로 접수 양식을 수령한 경우, DFEH는 제출자가 앞으로 통번역을 필요로 하는 제출자로 파악합니다.
3. 서면 접수 양식에는 제출자나 그 대리인이 영어 외 특정 언어로 통번역이 필요한지를 기재하는 란이 있습니다. 제출을 위해 온라인 CCRS 포털을 사용하는 제출자 역시 유사하게 통번역 필요를 표시할 수 있습니다. 이러한 제출자는 향후 통번역이 필요한 경우로 파악합니다.
4. 언어 접근성 담당자는 다국어 인증 개인 명단을 보유하고 있습니다.

## B. 번역 프로토콜: DFEH가 핵심 문서를 파악하는 방법 및 문서 번역 절차

1. DFEH는 서면 의사소통을 LEP 개인별로 시기적절하고 정확한 번역을 제공합니다.
2. 모든 핵심 서면 자료는 번역하기 위해 파악하고 바로 번역됩니다. 예상하지 못하거나 개별화된 핵심 문서 전부도 개별적으로 번역되거나 최소한의 즉독즉해로 번역됩니다. 이러한 자료에는 접수 서신의 승인, 사건 종결 서신, 사건 결정 서신, 접수 종결 통지 및 민원 상대 불가 통지를 포함하나 이에 국한되지 않습니다.
3. 최소한 DFEH는 사무실과 주 전역에서 5% 기준을 만족하는 언어를 결정한 다음, 어떤 문서가 중요하고 번역이 필요한지를 결정합니다. 다만 DFEH는 동일한 접근성을 보장하기 위해 이러한 최소한의 요건을 넘어 더 많은 것을 보장합니다. DFEH는 또한 각 문서의 주요 대상을 결정하고, 추가적인 언어를 구사하는 LEP 개인이 주요 목표 대상임을 의미하는 이용 가능한 경험이 있는 경우, 이를 해당 언어로 번역합니다.<sup>18</sup> 문서가 영어 외 언어로 번역되어야 하는 경우, 직원은 해당 언어와 번역해야 할 문서를 파악하는 양식을 작성합니다. 문서가 웹사이트에 게재되는 경우, 직원은 언어 접근성 담당자 혹은 시행 프로그램 부서의 지원/교육단 담당 직원에게 해당 양식을 송부합니다. 언어 접근성 담당자나 시행 프로그램 부서 지원/교육단 담당 직원은 번역을 담당할 계약상대자에게 문서를 전달합니다.
4. DFEH는 언어 접근성 요건을 만족할 수 있도록 핵심 문서를 파악하는 정책 및 절차를 업데이트하고 있으며, 다양한 문서의 주요 대상과 사용 방식을 고려할 것입니다.
5. DFEH 언어 접근성 담당자는 정기적으로 부처의 서면 및 웹 콘텐츠를 평가하고 DFEH 시행 프로그램 부서 및 정보 기술 부서와 협력하여 LEP 인구 대상 접근성을 개선하기 위한 지속적인 노력에 따라 신규 혹은 새롭게 편집된 기존 웹 콘텐츠 번역을 확보합니다.

---

<sup>18</sup> 예를 들어, DFEH 혐오 폭력과 인권 브로슈어는 12 가지 다른 언어로 번역되었고, 지원/교육단에서는 접수된 요청과 자산 및 정보를 구하는 집단과의 경험에 기반하여 서면 지원 자료의 추가적인 번역을 정기적으로 요청합니다.

## C. 언어 접근성 서비스가 필요한 개인의 파악

1. DFEH는 "나는 구사할 수 있습니다(I Speak)" 카드와 같은 기존 도구를 기반으로 부처에 유선으로 혹은 직접 방문하는 LEP 개인을 파악하는 방식을 개선하고 있으며, 온라인 및 서면 청구 양식에서 통역사의 수요 및 유선상 언어 알림 메시지의 사용 필요성을 추적합니다.
2. 유관 민원 담당 직원은 부처 사건관리체제에 LEP 및 청구인 관련 주 언어 정보를 입력하고, 지원/교육단에서는 발표 전에 언어 요청을 파악하고 추적합니다.
3. LEP 파악 시, DFEH는 자격을 갖춘 다국어 직원, 적격의 직원을 배치하거나 외부 통역사를 고용 혹은 유선이나 영상 통역을 통해 모든 의사소통을 하기 위해 합당한 조치를 취합니다. 대개, DFEH는 비상사태나 해당 개인이 구사하는 언어를 파악하는 등 필수적이지 않은 정보를 얻기 위한 경우를 제외하고는 LEP 가족이나 친구를 포함하여 비공식 통역사를 쓰지 않습니다.<sup>19</sup>

## D. "자격을 갖춘" 다국어 직원 대상 다국어 소통 능숙도 시험 및 인증 요건<sup>20</sup>

1. 주 정부에서 주기적으로 사용하는 용어 및 개념을 포함하여 일반적으로 사용하는 용어 및 개념을 영어와 영어 외 언어로 이해가 전달할 수 있는 능력이 숙달된 주 기관이나 기타 승인된 시험 기관에서 시험을 치고 인증을 받은 다국어 관련 계약상대자나 직원, 혹은

---

<sup>19</sup> 캘리포니아주 인적자원부, 2 개 국어 서비스, 영어 외 언어 서비스 요청, 다음 참조: [2 개 국어 서비스 - CalHR](#) "부처에서는 해당 개인을 위해 가족이나 미성년자에게 비상사태 혹은 해당 개인이 구사하는 언어를 파악하는 등 필수적이지 않은 정보를 얻기 위한 경우에 한해서 통역을 요청할 수 있습니다."

<sup>20</sup> 캘리포니아주 정부법 § 7296; DFEH 는 우리 직원을 대상으로 한 2 개 국어 소통 능숙도 시험을 실시하기 위해 Language Line Solutions 를 선택했습니다. 직원들은 2 개 국어 급여를 받기 위해 레벨 3(중상급) 점수를 받아야 합니다. 캘리포니아주 인적자원부의 시험과 인증 온라인 시스템(ECOS)은 영어와 동일한 서비스를 제공할 수 있도록 이를 통해 2 개 국어 민원 상담직으로 지명합니다.



2. 영어 및 영어 외 언어 간 일반적으로 사용하는 용어 및 개념을 전달하는 능력이 숙달되었으며, 기밀유지의무, 중립성, 정확도, 완전성 및 투명성을 포함하나 이에 국한되지 않는 기본적인 통역사 관행을 인지하고 있는 외부 또는 계약상대방인 통역사에 대한 시험이나 인증 표준을 충족한 통역사.<sup>21</sup>

## VI. DFEH 언어 접근성 교육과정

### A. 유선 및 대면 의사소통

DFEH는 신입 교육/연수 동안 모든 신입사원에게 언어 접근성 관련 교육과정을 제공할 것을 보장합니다. DFEH는 전 직원이 DFEH 최초 상담부터 시작하여 특수 언어나 의사소통 필요 관련 가능한 정보 일체의 문서화 및 사용 관련으로 일관적인 연수, 강의 및 예외를 확인할 수 있도록 교육과정을 개발 중입니다. 민원 담당 직원들을 위한 교육과정에는 도착어 확인을 위한 언어 파악 카드의 사용, 자격을 갖춘 민원 담당 직원이 상담할 수 있도록 하는 연락망의 사용, 혹은 외주 통역사를 구하기 위한 유선 언어 전화의 사용을 포함합니다. 직원들은 비상사태나 LEP 개인이 구사하는 언어 등 필수적이지 않은 정보를 습득하는 경우를 제외하고 LEP 개인이 구한 비공식 통번역사(가족이나 친구 등)에 의존해서는 안 됩니다.

### B. DFEH가 언어 접근성이 필요한 개인과 이러한 수요를 만족할 수 있는 우리의 역량에 대해 관련 데이터를 수집할 수 있도록 기존 교육과정이 업데이트됩니다.

- 모든 교육과정에는 장애인을 위한 편의 서비스가 반드시 강조되어야 합니다.

---

<sup>21</sup> DFEH는 현재 통역사가 거의 없는 언어(예: 토착어)를 포함하여 통역사를 구하기 위한 절차를 검토하고 있습니다. 통역사를 구하는 과정으로 DFEH 서비스를 원하는 개인이 불만을 가질 수 있으며, 과정이 지연되면 청구인이 실행 가능한 청구를 구하지 않기로 결정하거나 당사자 또는 증인이 DFEH 조사, 좌절감을 줄 수 있으며, 과정이 지연되면 불만 제기자가 실행 가능한 청구를 추구하지 않기로 결정하거나 당사자 또는 증인이 DFEH 조사, 조정 또는 기소에 참여할 수 없게 될 위험이 있습니다.

## C. 핵심 문서 평가 관련 부처 관리직 교육

- 이 교육과정은 핵심 문서를 파악하고 지정하기 위한 정책 및 절차상 업데이트의 일환으로 됩니다.

# VII. 가능한 언어 서비스/통지 관련 마케팅과 지원 활동

## A. DFEH가 제공하는 언어 접근성 서비스 관련 사무소/온라인 통지

1. DFEH는 자신이 담당하는 민원인들의 언어 수요를 충족하기 위해 제공할 수 있는 서비스를 사람들에게 알릴 목적으로 공공장소에 다국어 표지나 벽보를 게시합니다.
2. DFEH는 "나는 구사할 수 있습니다(I speak)" 카드를 사용하여 DFEH 사무소에 찾아오는 사람들이 언어 접근성 서비스를 알 수 있도록 보장합니다.

## B. 지원 활동 자료

1. DFEH는 서면 지원 활동 자료를 다국어로 번역하여 대면 행사, 웨비나 중 혹은 온라인으로 다운로드가 가능하게 배포합니다.
2. 사전 요청 시 혹은 DFEH가 보기에 필요가 명확한 경우, 부처에서는 DFEH 프로그램 및 서비스와 관련된 공청회 발표에서 여러 언어를 제공하고, LEP를 대상으로 하는 매체에 배포되도록 합당한 조치를 취합니다.
3. 사전 요청 시 또는 DFEH가 보기에 필요가 명확한 경우, 부처는 목표 대중으로 인해 필요하다면 모든 지원 활동 행사(예: 웨비나 및 기타 발표회)에서 통역 서비스 및 자료 번역본을 이용할 수 있도록 합당한 조치를 취하여야 합니다.
4. DFEH는 스페인어 교육 지원 활동 자료가 문화적으로 유효하다는 것을 보장하기 위해 합당한 조치를 취하고, 자산이 허락하는 한 다른 언어로 된 교육 지원 활동 자료 역시 문화적으로 유효함을 보장하기 위한 다른 기회를 파악하기 위해 합당한 조치를 취합니다.

## VIII. 시행/책임 계획

### A. 언어 접근성 담당자(LAC)

LAC는 정책 지침을 시행하고, 언어 접근성 계획을 개발 및 수정하고, 운영 절차를 구축하고 이행할 책임이 있는 기관의 직원들을 이끕니다.

### B. 편의 서비스 요청 절차

개인들은 일반적으로 PCE를 통해 편의 서비스를 요청할 수 있습니다. 이 요청은 언어 접근성 담당자로 이어집니다.

### C. 데이터 수집/관리 체제

1. DFEH는 현재 한 개인이 청구를 제기할 때 통번역 요청을 포착하고, 제공되는 문서화 서비스를 포함하여 대중과의 모든 상호소통에서 언어 접근성 수요와 DFEH가 언어 접근성 수요를 만족할 수 있는 다양한 방법 관련으로 데이터를 수집하는 가장 효과적이고 효율적인 체제를 파악하기 위한 과정을 거치고 있습니다. DFEH는 또한 언어 접근성 관련 주 전역 테스트포스에 참여하고 있습니다.
2. 인적자원부에서는 2년마다 Dymally-Alatorre 언어 설문 조사의 진행을 감독할 책임이 있으며, 이하 DFEH의 보고 의무의 일환으로 언어 설문 조사 기록 용지를 제출합니다.<sup>22</sup>DFEH의 PCE는 격년으로 언어 설문 조사에 참여해야 합니다. 격년 언어 설문조사는 네 단계로 구성됩니다.

*1단계 민원 담당직 인구 조사 - DFEH는 다음을 결정합니다.*

- 지사 및 업무 장소 위치별 PCE 수.
- 각 PCE별로 시간 기준과 언어 능숙도.
- PCE가 영어 외 언어에 유창한지 여부 및 인증 여부 혹은 다국어 급여를 받고 있는지 여부.

---

<sup>22</sup> 캘리포니아주 인적자원부, 민원 담당직 정보/언어 설문 조사 기록 용지(CalHR-783), 다음 참조: [www.calhr.ca.gov/Documents/calhr-783.pdf](http://www.calhr.ca.gov/Documents/calhr-783.pdf).

2단계 민원 담당직 총계 조사 - 모든 PCE는 조사 기간 동안 민원 담당직을 집계하여야 하며 DFEH는 다음을 결정합니다.

- 각 PCE에 대해 격년 언어 설문 조사 2주 기간 동안 의사소통 방식(대면, 이메일, 팩스, 서신, 유선, 소셜 미디어 또는 TTY/TTD)에 관계없이 민원 담당 건수.
- 지사 및 보고 집단별 민원 총 건수.
- 고객이 의사소통하고자 하는 언어로 각 민원 담당 건(고객)의 파악.

3단계 데이터 분석 및 보고 - DFEH HR은 조사 기간 동안 PCE의 인구학적 데이터 및 민원을 캘리포니아 인적자원부(CalHR) 다국어 서비스 프로그램 언어 웹사이트에 보고하여 인력 부족을 계산하고 파악합니다.

4단계 Dymally-Alatorre 다국어 제공법 행정적 준수 - DFEH 언어 접근성 담당자는 인력 부족 분석 및 부족 시정 계획을 감독하고, 다음 CalHR 대상 보충 정보를 이행하고 보고하는 책임이 있습니다.

- 언어별 DFEH 번역 양식 및 문서 수.
- 민원 담당직 공식의 예상 감소율.
- DFEH 조직도.
- LEP 정책.
- DFEH 사명과 비전 서명
- 인력 부족 분석(해당하는 경우)
- 실제 인력 부족 시정 계획(해당하는 경우)
- "보고 집단별 단위/모든 보고 집단" 보고서
- 언어 설문 조사 답변 인쇄본
- 번역이 필요한 자료의 파악
- 부족 시정 계획 서면 자료

## D. 불만 평가와 모니터링

1. DFEH는 불만을 온라인, 서면 또는 유선으로 접수합니다. 불만을 제출하거나 추가적인 지원에 대해서 알아보려면 DFEH 웹사이트 참조:

[www.dfeh.ca.gov/languageservices-2/#troubleBody](http://www.dfeh.ca.gov/languageservices-2/#troubleBody).

2. 문서 번역본을 제공하거나, 통역 서비스를 제공해야 하는 요건을 불이행한 혐의에 대한 불만은 시행 프로그램 부서로 회부되어 이러한 불만을 기록하고 대응할 적절한 부서/직원에게 이를 배정하게 됩니다.
3. 배정된 직원은 불만을 검토하고 추가 정보를 조사하며 해당 부서가 정책을 준수했는지 여부를 평가합니다. 그렇지 않은 경우, 우리는 적절한 시정 조치를 취합니다. 책임 관계자는 또한 불만 제기인에게 답변을 송부하여 조사 결과를 통지하고 불만 기록에서 해당 사건을 종결합니다.
4. 언어 접근성 관련 불만을 처리하는 경우, DFEH는 언어 접근성 불만 또는 LEP 개인의 제안을 대상으로 한 대응 관행을 검토하고, 모든 불만을 효과적으로 대응할 수 있도록 최선을 다합니다.
5. 언어 접근성 담당자와 DFEH Hr에서는 DFEH 직원들이 의미 있는 접근성을 LEP 개인에게 제공하기 위해 다음 적절한 정책 및 절차를 준수함을 보장합니다.
6. LEP 개인이 요청한 정보나 서비스를 제공받지 못했다고 판단한 경우, 해당 개인은 DFEH에 캘리포니아주 인적자원부(CalHR) 866-889-3278에 전화하여 불만을 제기할 수 있는 권리가 있습니다. CalHR 민권 사무소에 불만 처리 관련해서 더 알아보려면, 다음 참조: [www.calhr.ca.gov/state-hr-professionals/pages/bilingual-services.aspx](http://www.calhr.ca.gov/state-hr-professionals/pages/bilingual-services.aspx).

## IX. 계획 업데이트와 시행 조치

### A. 가장 최근 언어 수요 조사에 근거하면, DFEH는 DYMALLY-ALATORRE 법을 준수하고 있습니다.

DFEH는 2년마다(짝수 연도) 언어 수요 설문 조사를 실시하며, 설문 조사가 실시된 연도 직후 홀수 연도의 언어 접근성 계획을 업데이트하고 있습니다.

### B. 시행 조치

DFEH는 서비스 현재 수준의 벤치마킹 및 필요를 충족하는지 여부를 파악하기 위한 데이터의 수집을 포함하여 언어 접근성 관련 시행 조치 명단을 개발하고 있습니다.

## X. 언어 접근성 향후 이니셔티브

목표	종료일	대상
지원 활동 확인 양식의 데이터를 요약하고 기타 민원 추적 체제를 감안하여 언어 접근성 요청을 수집하고, 불만 접수 과정 외부에서 편의 서비스를 포착합니다. (사건 관리 체제는 불만이 제기된 경우 언어 접근성 서비스 요청을 수집합니다.)	2023-04-01	ENF/교육/IT
언어 접근성 관련 교육 일체(신입사원 교육 및 계속되는 교육)를 업데이트 및 표준화하여 업데이트된 언어 접근성 계획을 반영합니다.	2023-04-01	ENF/교육단
언어 접근성 계획 성과 지표 업데이트	2023-04-01	언어 접근성 담당자
언어 접근성 서비스를 이용할 수 있는지를 표시할 때 언어별 일관적인 사항을 유지할 수 있도록 온라인 및 서면 자료의 검토.	2023-04-01	IT/언어 접근성 담당자/시행 프로그램
2023~2024년 간 번역되어야 할 기존 문서의 우선순위 설정.	2022-10-01	언어 접근성 담당자와 시행 프로그램

<p>증가하는 토착어 접근성 필요를 계속 충족할 수 있도록 계획과 계약의 업데이트.</p>	<p>2022-06-01</p>	<p>언어 접근성 담당자</p>
<p>다양한 언어에서 온라인 이용 가능한 모든 문서의 사용을 검토하고 제공할 수 있는 추가적인 언어 접근성 서비스를 알리기 위한 데이터의 활용.</p>	<p>2023-04-01</p>	<p>언어 서비스 담당자/시행 프로그램</p>