

일반 주제: 행정 서비스	정책 번호: 2.07
제목: 언어 접근 서비스	발표일: 2016년 7월 11일 (2015년 10월 12일자 정책을 대체함)
연락처: 웹 및 통신 서비스	참조: <a href="#">참고 문헌 및 자원</a>

## I. 정책 성명

노동산업부(Department of Labor & Industries, L&I)는 영어가 미숙한(Limited English proficient, LEP) 고객분들께 본 기관의 모든 프로그램들과 활동에 대해 시기적절하고 의미있는 접근을 제공하는 것을 정책으로 삼고 있습니다. 모든 L&I 직원은 만나게 되는 LEP 고객께 또는 LEP 고객이 언어 지원 서비스를 요청할 때마다 무료 언어 지원 서비스를 제공할 것입니다. L&I는 언어 지원 서비스를 LEP 고객이 무료로 이용할 수 있고 또 본 기관이 이러한 서비스를 제공한다는 사실을 일반 대중 여러분께 알려드릴 것입니다.

## II. 목적 및 권한

본 정책은 모든 L&I 직원이 LEP 고객께 기관 프로그램 및 서비스에 대한 의미있는 접근을 제공할 것을 지시하고 있습니다. L&I 직원은 모든 고객이 기관 서비스에 효과적으로 접근하여 자신의 권리 및 책임을 이해 가능한 언어를 통해 이해할 수 있도록 보장할 것입니다. 본 정책은 L&I 그리고 L&I의 기준에 준수할 의무가 있는 계약업자들이 제공하는 프로그램 및 서비스들의 기준을 확립 및 유지시킵니다.

본 정책의 목적은 기관 직원들이 영어가 미숙한 분들에게 서비스를 제공하거나 그들과 교류할 경우, 1964년 미국민권법 제 7장(Title VI of the Civil Rights Act of 1964, (Title VI)) 및 1998년 노동인구투자법 188절(Section 188 of the Workforce Investment Act of 1998, [WIA]) 또 그 시행규칙들과 일관되는 효과적인 가이드라인을 따를 것을 확립하는 것입니다. 연방 재정 보조를 받고 있는 L&I는 LEP 고객들이 기관 프로그램 및 활동에 의미있는 접근을 하도록 보장하는 합당한 단계들을 취할 의무가 있습니다.

의미있는 접근은 항상 필요하지만, L&I가 제공해야만 하는 언어 지원 서비스의 수준은 다음과 같은 다양한 요인들을 견주는 사실특정 질문입니다:

1. 각 프로그램 및 부서로부터 업무를 제공받을 자격이 있는 혹은 마주하게 될 가능성이 있는 LEP 고객들의 수 또는 비율;
2. LEP 고객들이 각 프로그램 및 부서와 연락하는 빈도;
3. 프로그램, 활동, 또는 프로그램에서 제공하는 서비스의 성격 및 사람들의 삶에 끼치는 중요성; 및
4. 프로그램에 이용 가능한 자원 및 비용.

시각 혹은 청각 장애가 있는 고객을 포함한 장애인 고객에 대한 지원을 보려면, 행정 정책 3.11을 참고하십시오.

### III. 언어 이용 관련 서비스에 관한 정의 및 공통 용어

1. **인가 번역가:** 본인의 직업 설명에 지시된 언어로 문서 번역을 할 책임이 있는 사람으로서 지정된 이중 언어 직에서 근무하는 L&I 의 직원.
2. **공인 통역사:** 업체에 고용된 사람으로서 Department of Enterprise Services 및/또는 보험서비스 내 건강서비스 분석이 발행하는 요금일정 및 지급정책(MARFS)에 의한 통역 서비스 제공 요건을 충족시키는 사람. 공인 통역사는 반드시 L&I 제공자이거나 또는 L&I 와 계약한 통역서비스에 의해 고용되어야 함.
3. **공인 번역가:** 업체에 고용된 사람으로서 Department of Enterprise Services 및/또는 L&I 의 보험서비스 내 건강서비스 분석이 발행하는 요금일정 및 지급정책(MARFS)에 의한 번역 서비스 제공 요건을 충족시키는 사람. 이 번역가들은 오직 본인이 번역하도록 공인 받은 언어 만에 대해 L&I 에 제공한 서비스 요금을 청구할 수 있음.
4. **계약 서비스 제공자 또는 업체:** 고객에게 그들이 선호하는 언어를 통해 요청한 서비스의 양 및 종류를 제공하기 위해 L&I 와 계약하는 사람, 기관, 또는 사업체. 일부의 경우, 이러한 서비스는 Department of Enterprise Services 또는 L&I 제공자와 주 전체에 걸친 계약을 통해 계약된 업체를 통해서 제공될 수도 있음.
5. **문화적 역량:** 한 기관 (또는 개인)이 다양한 문화적 교류 및 환경 속에서 효과적이고 적절하게 기능할 수 있도록 하는 일련의 태도와 자질 및 정책. 문화적으로 역량있는 자료들을 만드는 데에는 개인 및 문화적 차이에 대한 존중, 그리고 특정 지역사회에 적절한 알맞은 언어, 메시지, 이미지의 사용이 요구됨.
6. **고객의 선호 언어:** 고객이 L&I 와 구두 및/또는 서면으로 의사소통하기를 희망하는 언어라고 확인한 언어.
7. **지정된 이중 언어 직원:** L&I 모든 지위의 직원으로서 현재 맡은 직무 책임 중에 문어체 및/또는 구어체 영어의 능숙한 구사 및 한 가지 이상의 외국어 회화 및/또는 작문 능숙이 포함되고, 이중 언어 배정 지급을 받고, 인적자원실 (OHR)이 수립한 이중/다중 언어 능숙 자격 요건을 충족시키는 사람.
8. **통역:** 한 언어로 된 내용을 들으면서 본래 내용의 의도 및 의미를 보존하는 방법을 통해 다른 언어로 구두로 전환하는 것.
9. **언어 접근 서비스:** L&I 프로그램 및 서비스에 대한 의미있는 접근을 LEP 고객들에게 제공하기 위해 이용 가능한 구두 및 서면 서비스들의 모든 영역으로서, 여기에는 직접 통역 서비스, 전화 및 영상 통역 서비스, 문서 자료 번역, 지정된 이중 언어 직원이 제공하는 서비스 등이 포함됨.
10. **언어 접근 운영 위원회:** L&I 위원회로서 모든 부서의 대표들로 구성되며 언어 접근 서비스 정책을 조정 및 모니터하고 언어 접근 활동과 관련된 기타 관리 및 자문 기능들을 필요에 따라 제공함.
11. **영어 미숙자 (LEP):** 영어를 자신의 주 언어로써 말하지 않고 또 영어를 읽고, 말하고, 쓰고, 이해하는 능력에 한계가 있으며, L&I 서비스, 혜택, 또는 접촉의 특정 유형과 관련해서 언어 지원을 받을 자격이 있는 고객.

12. **지역:** 글로 적힌 것을 한 언어에서 다른 언어로 구두로 번역하는 것으로, 보통 즉석에서 실시됨.
13. **기점 언어:** 번역 또는 통역이 발생하는 화자나 저자의 언어. 예를 들면, 영어 문서가 러시아어로 번역되는 경우, 기점 언어는 영어임.
14. **목표 관객:**번역된 문서가 사용될 의도가 주어진 관객. 일부 용어 및 개념들은 문화적 또는 언어적 차이로 인하여 유의미하게 번역하기가 어려움. 이러한 경우, 비영어 언어를 구사하는 목표 관객이 의도 내용을 이해하도록 보장하려면 영어로 된 문서의 언어를 재설계하고 조정하는 것이 더 적절할 수도 있음.
15. **목표어:** 번역 또는 통역으로 발생하는 언어임 - 청자나 독자의 언어. 예를 들면: 영어 문서가 러시아어로 번역되는 경우, 목표어는 러시아어임.
16. **번역:** 문서로 한 언어(기점 언어)에서 다른 언어(목표어)로 서면 의사소통을 전환하는 것. 정확한 번역이란 원래 글의 의도와 본질적 의미를 전달하는 것임.
17. **핵심 문서:** 고객의 L&I 서비스 및 활동 접근에 중요하다고 여겨지거나 또는 법에 의해 필요한 문서들. 문서의 중요성 간주 여부는 프로그램, 정보, 접촉, 관계된 서비스의 중요도, 또 해당 정보가 정확하게 또는 시기적절하게 제공되지 않을 경우에 LEP 고객이 받는 결과에 따라 결정될 수 있음.

## IV. 정책

### A. 영어가 미숙한 고객에 대한 언어 접근 서비스 제공

L&I 직원은 LEP 고객에게 다음 방법 중 한 가지 이상을 통해 무료 언어 접근 서비스를 제공함으로써 L&I 프로그램 및 서비스에 대한 의미있는 접근을 제공할 것입니다:

1. 지정된 이중 또는 다중 언어 직원에 의한 직접 서비스 제공;
2. 공인 계약 통역사가 제공하는 통역 서비스 (직접 또는 전화 통역);
3. 공인 자격증이 없는 언어의 경우는 유자격 통역사가 제공하는 통역 서비스; 및
4. 공인 또는 인가 번역가가 제공하는 서면 문서의 번역.
5. 변호사가 LEP 개인을 대신함을 L&I 가 알게 되면, L&I 는 서면 의사소통을 대리 범위 내에서 오직 그 변호사를 통해 영어로 보낼 것입니다.

L&I 직원은 LEP 고객을 위한 번역 처리 또는 제공을 위해 웹 기반 응용 프로그램이나 소프트웨어를 사용하지 않을 것입니다.

## B. 언어 접근 서비스 안내문

L&I 직원은 LEP 고객들에게 LEP 고객이 이해할 수 있는 비영어 언어로 된 서면 안내문을 제공함으로써 무료 언어 지원이 이용 가능함을 알려 드릴 것입니다. 최소한, 언어 접근 서비스 안내문과 표지판들은 눈에 잘 띄는 장소에 게시될 것이며 모든 L&I 현장 사무소에서 LEP 고객들에게 제공될 것입니다. 언어 접근 서비스 안내문은 또한 다음 방법 중 한 가지 이상을 통해 제공될 것입니다: 아웃리치 문서, 전화 메뉴, 지역 신문, 라디오 및 텔레비전 방송국 및/또는 지역사회 기반 조직에 대한 아웃리치.

## C. L&I 직원 책무

1. LEP 고객을 초기 접촉 시 가능한 한 조기에 파악하기.
2. LEP 고객의 선호 언어를 프로그램 기록 관리 요건에 따라 기록하기. 외국어 표시 혹은 그 언어 선호 정보를 캡처하기 위해 파악된 기타 과정이나 절차를 유지하는 모든 관련 데이터베이스 시스템을 사용하기.
3. LEP 고객에게 언어 접근 서비스를 무료로 제공받을 권리가 있다는 것을 알려주기.
4. 효과적인 언어 접근 서비스를 모든 LEP 고객에게 마련 및 제공하기.

## D. L&I 부서 책무

1. 언어 접근 운영 위원회에 대표자 임명하기;
2. 필요에 따라 행정 지원 또 직위 및 추가 자원에 대한 자금 보장을 통해 부서의 통역 및 번역 서비스 제공에 대한 절차의 개발 및 실행에 협조하기;
3. 직원들이 언어 접근 서비스 정책에 대해 교육을 받고, 이용 가능한 언어 접근 자원들을 찾을 수 있으며, LEP 관련 직무 책임 수행에 필요한 모든 기타 교육을 받도록 보장하기.
4. 대중들과 직접 대면 교류가 있는 부서에서는, 다중 언어 표지판들이 반드시 모든 L&I 고객 대기실에 게시되어 언어 접근 서비스가 고객에게 무료로 제공됨을 설명할 것을 보장하기.
5. 번역될 핵심 문서 파악하기. 번역하는데 우선 순위가 매겨져야 하는 핵심 문서와 이중 언어 직원이나 통역 서비스를 통한 구두 서비스를 통해 손쉽게 제공될 수 없는 핵심 문서들을 결정하는 데에는 연방 가이드라인이 도움이 됨. 핵심 문서에는 다음 등이 포함됨:
  - a. 법에 의해 반드시 제공되어야 하는 문서들;
  - b. 이의 제기, 동의, 양도 또는 포기 각서;
  - c. 청구서 또는 신청서;
  - d. 합의 조건 또는 결의 동의서;
  - e. 서비스나 프로그램의 삭감, 거부, 종료와 관련되거나 혹은 LEP 고객으로부터 답변이 요구되는 서신이나 안내문;
  - f. 청문회 통지, 다가오는 증언 녹취록 출두, 기타 조사 또는 소송 관련 마감일 등을 포함한 긴급 안내문들;
  - g. 개인 권리와 관련된 양식이나 서면 자료;
  - h. 권리, 요건, 또는 책임에 관한 안내문;
  - i. LEP 개인을 위한 무료 언어 지원 서비스 이용 가능성에 관한 안내문; 및

- j. 특정 프로그램 존재에 대한 인식 부재로 인해 LEP 개인의 유의미한 접근이 효과적으로 거부되었을 때의 아웃리치 혹은 정보 제공 자료.
- 6. 연방법에 따라 제공자에게는 언어 서비스 제공 또는 배정 책임이 있음을 조언하는 말을 서비스 계약서에 포함시키기.
  - a. L&I와 계약 중인 서비스 제공자는 반드시 모든 연방 (예를 들어, [Title VI of the U.S. Civil Rights Act of 1964](#), 영문) 및 주 법령 뿐만 아니라 언어 서비스 제공 관련 계약 요건에 준수해야 함에 유의;
- 7. LEP 고객에게 섹션 II에 논의된 네 가지 요인 분석과 일관되게 제공하기 위해 언어 접근 서비스의 적절한 배합을 결정하기 위해 데이터가 매년 수집 및 검토될 것을 보장하기.
- 8. L&I 직원에 의한 언어 접근 서비스 제공 실패에 관한 모든 고객 보고 및 불만들이 즉각 처리되고 또 이후 모든 LEP 고객들을 위한 부서의 언어 서비스 전달에 있을 수 있는 개선 사항 파악을 위해 추적 및 검토를 보장하기.

## E. 구두 및 서면 의사소통을 위한 언어 서비스

LEP 고객의 의사소통 필요와 상황에 따라, L&I 직원은 특정 상황에서 사용할 구두 및/또는 서면 의사소통 형태를 파악할 경우 다음의 선택 사항 중에서 고를 것입니다. 직원은 국장실, 언어 접근 서비스 인트라넷 사이트 상의 통역 및 번역 서비스 접근을 위한 구체적 절차의 개요를 서술하는 문서들을 참조할 수도 있습니다.

### 1. 구두 의사소통

- a. 만일 LEP 고객이 지정된 이중 언어 직원에 의해 직접 도움을 받지 못하는 경우, L&I 직원은 공인 통역사를 통해 고객과 구두로 의사소통할 것입니다.
- b. 영문 서면 의사소통의 구두 통역이 허용될 수도 있으나, LEP 고객에게 번역 서비스 또한 본인에게 무료로 제공된다는 점을 반드시 알려주어야 합니다.
- c. L&I 직원은 LEP 고객의 자녀들, 가족 구성원, 또는 친구들을 통역사로 사용해서는 안 됩니다.

### 2. 서면 의사소통

- a. 직원은 LEP 고객에게 다음 중 한 가지 이상의 번역된 서면 의사소통 양식을 제공할 것입니다:
  - 1. 고객의 선호 언어로 작성된 L&I로부터 받은 완전히 번역된 서면 의사소통 또는 서신,
  - 2. 고객의 선호 언어로 작성된 영문 서면 의사소통의 서면 요약서 또는 주제 및 그 중요성과 모든 마감일을 보여주는 짧은 서술; 또는
  - 3. 고객의 선호 언어로 작성된 메모 또는 서신으로서, L&I로부터 영어로 받은 서면 의사소통을 이해하는데 도움을 받기 위해 L&I에 연락하는 방법을 알려주는 것.
- b. 핵심 문서들은 번역 우선 순위입니다.
- c. 직원은 LEP 고객과의 가장 적절한 의사소통 방법을 결정하는데 도움이 필요하면 본인 부서의 언어 접근 담당자와 상의할 수 있습니다.

## F. 교육

직원들은 신입직원 온보딩 과정의 일부로 교육을 받을 것입니다. 언어 접근 운영 위원회의 결정에 따라 재교육 과정이 실시될 것입니다.

## G. 모니터링

언어 접근 운영 위원회는 매년 본 정책 및 상응하는 LEP 활동들의 실행의 유효성을 모니터 및 평가하고 또 관련 LEP 인구, 그들의 언어 지원 요구, 본 정책 하의 그들의 경험에 관한 정보를 반영하고자 필요에 따라 언어 서비스를 업데이트할 것입니다.

## H. 이의제기 절차

L&I 직원의 언어 접근 서비스 제공 실패를 고객이 보고할 경우, 첫 번째 책임은 요청한 서비스를 제공하고 문제를 가능한 한 가장 낮은 단계에서 해결하는 것입니다.

자신의 영어가 능숙하지 못하다는 이유로 L&I 서비스에 대한 유의미한 접근이 거부당했다고 생각하는 고객들은 L&I 또는 미국 노동부, 민권센터(U.S. Department of Labor, Civil Rights Center)에 이의제기를 접수할 권리가 있음을 알려드립니다. L&I 에 접수한 이의제기는 독립적 검토를 위해 내부감사및민권국(Office of Internal Audit & Civil Rights)으로 보내질 것이며, 만일 필요하다면 내부감사및민권국의 부국장의 권한 하에 조사를 받게 됩니다.

## V. 참고 문헌 (영문)

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](http://www.lep.gov/resources/2011%20Language%20Access%20Assessment%20and%20Planning%20Tool.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](http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf)

## VI. 참고 문헌 (영문, 달리 언급이 없는 한)

### 번역 및 언어 참고 문헌 자원

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](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](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](http://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), [http://www.courts.wa.gov/programs\\_orgs/pos\\_interpret/index.cfm?fa=pos\\_interpret.display&fileName=glossary/index](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/>

### 인구 및 인구통계 자료 자원

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/>