

## L&I 직원 정책 언어

### 접근 서비스

일반 주제: 행정 서비스

정책 번호: 2.60

제목:

발행일: 2016년 7월 11일 (정책 대체일  
10/12/2015)

적용 대상: 모든 직원

연락처: 웹 및 커뮤니케이션 서비스

참조: [참고문헌 및 자원](#)

### 정책 성명

노동산업부(Department of Labor & Industries, L&I)의 정책은 영어에 미숙한 LEP(limited English proficient) 고객이 기관의 모든 프로그램 및 활동에 시기적절하고 의미 있게 접근할 수 있도록 하는 것입니다. 모든 노동산업부 직원은 LEP 고객을 만나게 되었을 때 또는 LEP 고객이 요청할 경우 무료 언어 지원 서비스를 제공해야 합니다. 노동산업부는 LEP 고객이라면 언어 지원 서비스를 무료로 이용할 수 있다는 사실과 노동산업부가 LEP 고객에게 무료 언어 지원 서비스를 제공한다는 사실을 일반 대중에게 알립니다.

### 목적과 권한

이 정책의 취지에 맞게 모든 노동산업부 직원들은 LEP 고객이 기관 프로그램 및 서비스에 의미 있게 접근할 수 있도록 해야 합니다. 노동산업부 직원은 모든 고객이 기관 서비스에 효과적으로 접근할 수 있게 해주어 그들이 이해하는 언어로 자신의 권리와 책임을 이해할 수 있도록 해야 합니다. 이 정책은 노동산업부 및 노동산업부 표준을 준수해야 하는 계약자들이 제공하는 프로그램과 서비스의 표준을 확립하고 유지합니다.

이 정책의 목적은 1964년 민권법(Civil Rights Act)(Title VI)의 [제6조](#) 및 [1998년 인력투자법\(Workforce Investment Act\)의 188항 \(WIA\)](#) 및 그 실행 규정에 따라 효과적인 지침을 정하는 것입니다. 기관 직원들은 영어에 미숙한 개인들에게 서비스를 제공하거나 그들과 상호작용을 할 때 이 지침을 따라야 합니다. 연방 재정 지원을 받고 있는 노동산업부는 LEP 고객이 당 기관 프로그램 및 활동에 의미 있게 접근할 수 있도록 합당한 조치를 취해야 합니다.

의미 있는 접근이 항상 필요한데, 노동산업부가 제공해야 하는 언어 지원 수준은

다음에 포함하는 다양한 요인들을 균형 있게 고려한 사실별 조사입니다.

1. 각 프로그램 및 분과로부터 서비스를 받을 자격이 있거나 이를 통해 만나게 될 가능성이 높은 LEP 고객의 수 또는 비율
2. LEP 고객이 각 프로그램 및 분과와 접촉하는 빈도
3. 프로그램, 활동 또는 이 프로그램이 사람들의 삶에 제공하는 서비스의 성격과 중요성
4. 프로그램에 이용할 수 있는 자원과 비용

시각 또는 청각 장애가 있는 고객을 포함해 장애가 있는 고객에게 서비스를 제공하는 데 있어 도움이 필요하시면, [직원 정책\(Employee Policy\) 3.11](#)을 참고하십시오.

## 용어 정의

이 정책 및 관련 절차에서는 다음과 같은 용어의 정의가 적용됩니다.

- **인가 번역사** 직위 기술에 나와 있는 언어로 된 문서를 번역하는 직위에 지정되어 근무하는 L&I 직원입니다.
- **공인 통역사(Certified interpreter)**: 벤더에서 고용하여 통역 서비스를 제공하도록 기업서비스부의 요건을 충족하는 사람입니다. 공인 통역사는 L&I 제공자이거나 L&I에서 통역사 서비스 계약을 통해 고용해야만 합니다.
- **공인 번역사(Certified translator)**: 벤더에서 고용하여 번역 서비스를 제공하도록 기업서비스부의 요건을 충족하는 사람입니다. 번역사는 본인이 번역으로 공인된 언어에 대해 L&I에 제공한 서비스에 대해서만 청구할 수 있습니다.
- **계약 서비스 제공자 또는 판매업체**: L&I와 고객 선호 언어로 요청 받은 서비스의 총량 및 종류로 서비스를 제공하도록 계약을 맺은 개인, 기관 또는 법인입니다. 일부의 경우, 해당 서비스는 기업서비스부 또는 L&I와 주 단위 계약을 통해 계약한 벤더를 통해 제공될 수도 있습니다.
- **문화적 역량(Cultural competency)**: 다양한 문화적 상호작용과 환경 속에서 기관(또는 개인)으로 하여금 효과적이고 적절하게 기능할 수

있게 해주는 행동, 특성 및 정책의 집합. 문화적으로 역량 있는 자료를 만들 수 있으려면 개개인과 문화적 차이를 존중해야 하고, 한 특정 커뮤니티와 관련된 적절한 언어, 메시지 및 이미지를 사용할 수 있어야 합니다.

- **고객 선호 언어(Customer's preferred language):** 고객이 노동산업부와 구두로 및/또는 서면으로 소통하고 싶어하는 언어라고 밝힌 언어.
- **이중 언어 사용 지정 직원(Designated Bilingual Employee):** 직위에 상관 없이 현재 지정된 업무 책임 중에 서면으로 및/또는 구두로 영어를 능숙하게 사용할 수 있고 한 가지 이상의 외국어를 말로 및/또는 글로 능숙하게 사용할 수 있으며 이중 언어 지정 임무에 맞는 봉급을 받으며 인사국(Office of Human Resources, OHR)에서 정한 이중언어/다국어 능숙자 자격을 충족한 노동산업부 직원.
- **통역(Interpretation):** 하나의 언어로 메시지를 들은 후 원래 메시지의 의도와 의미를 그대로 살려서 다른 구두 언어로 전환시키는 것.
- **언어 접근 서비스(Language access services):** LEP 고객들이 노동산업부 프로그램 및 서비스에 의미 있게 접근할 수 있도록 하기 위해 이용할 수 있는 구두 및 서면 서비스의 전체 범위. 여기에는 대면 통역 서비스, 전화 및 화상 통역 서비스, 서면 자료 번역, 이중 언어 사용 지정 직원이 제공하는 서비스 등이 포함됩니다.
- **언어 접근 운영 위원회(Language Access Steering Committee):** 모든 분과의 대표들로 구성되어 있으며 언어 접근 서비스 정책의 실행을 조정 및 감시하고 필요할 경우 언어 접근 활동과 관련된 다른 감독 및 자문 역할도 하는 노동산업부 위원회.
- **영어 미숙자(LEP):** 영어를 모국어로 사용하지 않고 영어를 읽거나 말하거나 쓰거나 이해하는 능력이 제한적이며 특정한 유형의 노동산업부 서비스, 혜택 또는 만남과 관련해 언어 지원을 받을 자격이 있는 고객.
- **즉석 번역(Sight translation):** 서면 텍스트를 하나의 언어에서 다른 언어로 번역해서 구두로 표현하는 것. 대개 즉시 번역함.

- **기점 언어(Source language):** 번역이나 통역 서비스가 요구되는 화자 또는 필자의 언어. 예를 들어, 영어 문서를 러시아어로 번역할 경우 여기서 기점 언어는 영어입니다.
- **목표 대상자(Target audience):** 문서를 번역해 사용하려는 목표가 되는 대상자. 일부 용어와 개념은 문화적 또는 언어적 차이 때문에 의미 있게 번역하기가 어렵습니다. 이런 경우에는 의도한 메시지를 비영어권 목표 대상자가 이해할 수 있도록 영어 문서의 언어를 목표 대상자에 맞게 수정하고 조율하는 것이 더 적절할 수 있습니다.
- **목표 언어(Target language):** 이것은 번역 또는 통역 서비스를 통해 제공되는 언어입니다. 즉, 청자 또는 독자의 언어입니다. 예를 들어, 영어 문서를 러시아어로 번역할 경우 여기서 목표 언어는 러시아어입니다.
- **번역(Translation):** 서면 통신문을 한 언어(기점 언어)에서 다른 언어(목표 언어)로 전환하는 것. 정확한 번역은 원본 텍스트의 의도와 본질적 의미를 전달한 것입니다.
- **필수 문서(Vital documents):** 고객이 노동산업부 서비스 및 활동에 접근하는 데 있어 꼭 필요하다고 생각되는 문서 또는 법률상 요구되는 문서. 어떤 문서가 필수 문서인지 아닌지는 프로그램, 정보, 만남 또는 관련 서비스의 중요성에 따라 결정될 수 있으며, 문제의 정보가 정확하게 또는 시기적절하게 제공되지 않을 경우 LEP 고객에게 미칠 영향에 따라서도 결정될 수 있습니다.

## 정책(Policy)

### A. 영어에 미숙한 고객에게 언어 접근 서비스를 제공하는 것

노동산업부 직원은 LEP 고객이 노동산업부 프로그램 및 서비스에 의미 있게 접근할 수 있게 해줍니다.

1. 노동산업부 직원은 다음 방법들 중 한 가지 이상을 사용해 언어 접근 서비스를 무료로 제공함으로써 LEP 고객이 노동산업부 프로그램 및 서비스에 의미 있게 접근할 수 있게 해줍니다.
  - a. 이중 언어 또는 다국어 사용 지정 직원이 서비스를 직접 제공한다

- b. 공인 계약 통역사가 (직접 대면 또는 전화 통화) 통역 서비스를 제공한다
  - c. 공인 자격이 존재하지 않는 언어에 대해 적절한 통역사가 통역 서비스를 제공한다
  - d. 공인 또는 인가 통역사가 서면 문서 번역 서비스를 제공한다.
2. 노동산업부는 LEP 개인을 대변하는 변호사가 있다는 통지를 받았을 때 그 변호사를 통해서만 변호의 범위 내에서 영어로 서면 통신문을 보냅니다.
  3. 노동산업부 직원은 LEP 고객을 위한 번역 서비스를 처리하거나 제공하기 위하여 웹 기반 애플리케이션 또는 소프트웨어를 사용해서는 안 됩니다.

## **B. 언어 접근 서비스 공지문(Notice of Language Access Services)**

노동산업부 직원은 LEP 고객이 이해하는 영어가 아닌 다른 언어로 서면 공지문을 제공함으로써 언어 지원을 무료로 이용할 수 있다는 사실을 LEP 고객에게 알립니다.

1. 언어 접근 서비스 공지문과 표지판을 눈에 잘 띄는 위치에 게시하고 모든 노동산업부 현장 사무소의 LEP 고객에게 제공하는 최소한의 조치를 취합니다.
2. 또한 홍보 문서, 전화 메뉴, 지역 신문, 라디오 및 텔레비전 방송국 및/또는 지역사회 기반 단체에 대한 지원 중 한 가지 이상을 사용해 언어 접근 서비스에 대해 공지합니다.

## **C. 노동산업부 직원 책임(L&I Staff Responsibilities)**

1. 처음 접촉했을 때 가능한 빨리 LEP 고객인지 확인해야 합니다.
2. 프로그램 기록관리 요건에 따라 LEP 고객이 선호하는 언어를 기록해야 합니다. 이 언어 선호도 정보를 포착하기 위해 확인된 외국어 플래그 또는 다른 과정이나 절차를 유지하는 모든 관련 데이터베이스 시스템을 사용해야 합니다.
3. 이 언어 선호도 정보를 포착하기 위해 확인된 외국어 플래그 또는 다른 과정/절차를 유지하는 모든 관련 데이터베이스 시스템을 사용해야 합니다.
4. 언어 접근 서비스를 무료로 이용할 권리가 있음을 LEP 고객에게 알려야 합니다.
5. 모든 LEP 고객에게 효과적인 언어 접근 서비스를 계획하여 제공해야 합니다.

## **D. 노동산업부 분과 책임(L&I Division Responsibilities)**

1. 언어 접근 운영 위원회 대표를 임명해야 합니다
2. 직위에 맞는 재정 지원과 행정 지원 그리고 직절하다면 추가 자원을 확보함으로써 분과를 위해 통역 및 번역 서비스를 제공하기 위한 절차를 개발하고 실행하는 일에 협력해야 합니다

3. 직원들이 언어 접근 서비스 정책에 대한 교육을 받게 하고, 이용할 수 있는 언어 접근 자원의 위치를 파악할 수 있게 하며, LEP 관련 업무를 수행하는 데 필요한 다른 모든 교육을 받게 해야 합니다.
4. 일반 대중과의 대면 상호작용이 있는 분과에서는 언어 접근 서비스를 무료로 이용할 수 있다고 설명한 다국어 표지판을 모든 노동산업부 고객 대기실에 게시하도록 해야 합니다.
5. 번역할 필수 문서를 확인합니다. 우선적으로 번역해야 하지만 이중 언어 사용 지정 직원 또는 통역사로부터 구두 서비스를 즉시 제공받을 수 없는 필수 문서를 결정해야 할 때 연방 지침이 참고가 됩니다. 필수 문서에는 다음과 같은 문서 등이 포함됩니다.
  - a. 법률상 반드시 제공해야 하는 문서
  - b. 불만 제기, 동의, 철회 또는 권리포기 양식
  - c. 클레임 또는 신청 양식
  - d. 해결 또는 해결 합의 조건
  - e. 서비스 또는 프로그램의 축소, 거부 또는 종료에 관한 서한이나 공지문 또는 LEP 고객으로부터 응답을 받아야 하는 서한 또는 공지문
  - f. 심의회 통지문, 곧 있을 증언 녹취를 위한 법원 출석 또는 기타 조사 또는 소송 관련 마감시한을 포함해 매우 시급하게 다루어야 하는 공지문
  - g. 개인의 권리에 관한 양식 또는 서면 자료
  - h. 권리, 요구사항 또는 책임에 관한 공지문
  - i. LEP 개인이라면 언어 지원 서비스를 무료로 이용할 수 있다는 정보에 관한 공지문
  - j. 특정 프로그램이 존재한다는 것에 대한 인식이 부족해서 LEP 개인이 사실상 의미 있는 접근을 할 수 없을 경우 홍보 또는 정보 제공성 자료.
6. 연방법에 따르면 언어 서비스를 제공하거나 계획할 책임이 있음을 제공자에게 알리기 위해 서비스 계약서에 언어를 포함시킵니다. 노동산업부와 계약을 맺은 서비스 제공자는 모든 연방 규정(예: 1964년 미국 민권법 제6조)와 주 규정을 준수해야 하며 언어 서비스 제공에 관한 계약 요구사항도 준수해야 합니다
7. Section II에서 다룬 4-요인 분석에 따라 LEP 고객에게 제공할 언어 접근 서비스들이 적절히 잘 혼합되었는지 확인하기 위해 매년 데이터를 수집하고 검토하도록 합니다.
8. 노동산업부 직원으로부터 언어 접근 서비스를 제공받지 못했다는 고객 보고서와 불만제기를 즉시 처리한 후 그에 대한 추적과 검토를 통해 해당 분과에서 모든 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하는 데 있어서 어떤 부분을 개선할 수 있을지 확인합니다.

## **E. 구두 및 서면 의사소통을 위한 언어 서비스(Language Services for Oral and Written Communications)**

LEP 고객의 의사소통 요구와 상황에 따라서, 노동산업부 직원은 주어진 상황에서 어떤 구두 및/또는 서면 의사소통 양식을 사용할지 확인할 때 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

직원은 책임자 사무실(Director's Office), 이중언어 자원(Bilingual Resources) 인트라넷 사이트에서 통역 및 번역 서비스에 대한 특정 접근 절차를 설명한 문서를 참고할 수 있습니다.

- a. 구두 의사소통(Oral Communications)
  - b. LEP 고객이 이중 언어 사용 지정 직원으로부터 직접 언어 지원을 받고 있지 않다면, 노동산업부 직원이 공인 통역사를 통해 고객과 구두로 소통할 것입니다.
  - c. 영어로 된 서면 통신문을 구두로 통역해주는 서비스도 괜찮지만, 번역 서비스도 무료로 이용할 수 있다는 사실을 LEP 고객에게 알려야 합니다.
  - d. 노동산업부 직원은 어린이, 가족 구성원 또는 LEP 고객의 친구를 통역사로 이용해서는 안 됩니다.
2. 서면 의사소통(Written Communications)
- a. 직원은 다음과 같은 번역된 서면 통신 양식들 중 한 가지 이상을 LEP 고객에게 제공합니다.
    - i. 노동산업부에서 보낸 서면 통신 또는 통신문을 고객이 선호하는 언어로 전체 번역한 것.
    - ii. 영어로 된 서면 통신문 또는 짧은 설명글의 주제와 그 의미 그리고 마감시한을 고객이 선호하는 언어로 설명해 놓은 서면 요약본.
    - iii. 노동산업부로부터 받은 영어로 된 서면 통신문을 이해하기 위한 지원을 받으려면 노동산업부에 어떻게 연락해야 하는지 그 방법을 고객이 선호하는 언어로 설명해준 메모 또는 서한.
  - b. 필수 문서는 번역 우선 처리 대상입니다.
  - c. 직원은 LEP 고객과의 소통 방법으로 가장 적절한 방법을 결정하는 데 있어 도움을 받기 위해 소속 분과의 언어 접근 담당자와 상의할 수 있습니다.

## **F. 연수생은 신입 직원 온보딩 과정의 일환으로 교육을 받게 됩니다.**

언어 접근 운영 위원회가 결정하면 재직자 교육이 실시됩니다.

## **G. 감시(Monitoring)**

언어 접근 운영 위원회는 이 정책과 해당 LEP 활동의 실행 현황을 효과성 측면에서 매년 감시하고 평가하며, 관련 LEP 인구, 그들의 언어 지원 요구 및 이 정책에 따른 그들의 경험에 대한 정보를 반영하기 위해 필요하다면 언어 서비스를 업데이트합니다.

## **H. 불만제기 절차(Complaint Procedure)**

노동산업부 직원으로부터 언어 접근 서비스를 제공받지 못했다는 고객 신고가 들어오면, 제일 먼저 책임져야 할 일은 요청받은 서비스를 제공하고 최대한 가장 낮은 수위에서 문제를 해결하는 것입니다.

1. 영어 실력이 부족해서 노동산업부 서비스에 대한 의미 있는 접근을 거부당했다고 생각한 고객이 있다면 해당 고객에게 노동산업부 또는 미국 노동부 민권 센터에 불만을 제기할 권리가 있음을 알려야 합니다.  
노동산업부에게 제기된 불만은 내부감사 및 민권국(Office of Internal Audit & Civil Rights)에 회부되어 독립적인 검토를 받게 되며, 필요하다면 내부감사 및 민권국 부책임자의 권한 하에 조사가 진행될 것입니다.