

언어 이용 계획



캘리포니아 사회서비스국(CDSS)

캘리포니아 사회서비스국(CDSS)

언어 이용 코디네이터(LAC) 이름: Marina Pérez

LAC 연락처: LAP@dss.ca.gov

(Korean)

목차

서론.....	3
당부서의 프로그램 및 서비스.....	4
언어 이용 요건.....	5
LEP 개인 대상 알림 제공 및 언어 선호도 식별.....	5
언어 서비스.....	7
직접 언어 소통.....	7
통역.....	7
번역.....	8
교육 계획.....	9
대민 접촉 직원.....	9
비대민 접촉 직원.....	10
언어 이용 계획 모니터링 및 업데이트하기.....	10
불만 제기 절차.....	11

이 문서는 캘리포니아 사회서비스국(CDSS)의 언어 이용 계획입니다. **이 계획은 CDSS가 대중 및 당부서가 직접 서비스를 제공하는 사람들과의 직접적인 커뮤니케이션뿐만 아니라 CDSS가 감독하는 프로그램을 운영하는 카운티 복지 부서 및 기타 기관에서 사용하기 위해 CDSS가 게시하는 문서를 다룹니다.** 이 계획을 수립하는 과정에서, CDSS는 일반 대중을 위한 당부서의 프로그램과 서비스, 일반 대중 및 서비스 대상자들과 소통하는 방식, 현재 당부서가 영어 이외의 언어로 정보와 서비스를 제공하는 방식을 검토했습니다. 당부서는 언어 이용 계획 수립을 위해 옹호 커뮤니티 및 기타 파트너들과 협력해 왔습니다. CDSS는 이 언어 이용 계획 시행 과정에서 지속적인 피드백을 받는 데 전념하고 있습니다.

서론

캘리포니아는 미국에서 가장 크고 언어적으로 가장 다양한 주입니다. 미국 인구조사 데이터에 따르면, 캘리포니아 주에서는 200개 이상의 언어가 사용되고 있으며, 캘리포니아 주민의 45%가 집에서 영어 이외의 언어를 사용하고, 거의 20%가 영어를 "매우 잘하지 못하는 수준"으로 말하고, 읽고, 쓰거나 이해하는 제한적 영어 능력(LEP)을 가지고 있습니다. 이 수치는 청각 장애인, 시청각 장애인, 청각 및 기타 장애를 가진 사람들, 난청인 및 후천적 청각 장애인 등 주요 의사소통 수단으로 수화를 사용하는 캘리포니아 주민을 포함하지 않습니다.

캘리포니아 사회서비스국(CDSS)은 식량, 주거, 안전 및 보안, 고용 및 직업 지원과 훈련 등 다양한 서비스를 제공할 책임이 있습니다. CDSS는 프로그램과 관행을 통해 불평등을 줄일 수 있는 독보적인 위치에 있습니다. 당부서가 보다 공평한 결과를 달성하기 위해 이러한 약속을 실천하는 방법 중 하나는 당부서의 언어 이용 서비스를 강화하고 언어 이용 계획을 시행하는 것입니다.

뉴섬(Newsom) 주지사의 지침에 따라, 캘리포니아 보건복지부(CalHHS)는 2023년 5월 22일 언어 이용 정책을 채택했으며, 이는 CalHHS 부서 및 사무소들이 언어 이용 계획을 수립할 것을 요구합니다. 이 작업의 목표는 CalHHS와 그 부서 및 사무소가 영어 능력이 제한적인(LEP) 사람들에게 정보, 프로그램, 혜택 및 서비스에 대한 실질적인 이용을

제공하고, 언어가 중요한 보건 및 사회 서비스를 이용하는 데 장애물이 되지 않도록 하는 것입니다. CalHHS 언어 이용 정책은 또한 CDSS에 다음을 요구합니다:

- 모든 대중과의 접촉에 있어서 요청이 있을 경우 무료 수화 통역 및 구술 언어 통역 서비스를 제공해야 합니다.
- 캘리포니아에서 영어 능력이 제한적인 주민들이 사용하는 상위 5개 언어(스페인어, 중국어, 베트남어, 타갈로그어, 한국어)로 주 전체에서 모든 주요 CDSS 문서와 필수 CDSS 공공 웹사이트 콘텐츠를 번역해야 합니다.
- 요청 시 모든 구술 언어로 중요한 문서의 시각 번역서비스를 무료로 제공해야 합니다.

당부서의 프로그램 및 서비스

CDSS는 가족을 강화 및 보존하며, 개인의 책임을 장려하고 독립성을 증진하는 방식으로 궁핍하고 취약한 아동과 성인을 지원하고보호합니다.

당부서의 프로그램에는 다음이 포함됩니다:

- 식품 혜택(CalFresh, 캘리포니아 식품 지원 프로그램, SUN Bucks 포함)
- 현금 혜택(CalWORKs, 이민자를 위한 현금 지원 프로그램, 난민 현금 지원, 인신매매 및 범죄 피해자 지원 프로그램 포함)
- 어린이 및 성인 대상 시설의 허가
- 주거 및 노숙자 프로그램
- 육아 및 영양
- 재택 지원 서비스
- 위탁 부모, 위탁 청소년 및 가족을 위한 서비스
- 입양 촉진
- 아동 학대 예방

당부서는캘리포니아 주민 거의 800만 명에게 영향을 미치는 프로그램을 감독 및 운영하고 있으며, 주 전역에 위치한 사무실의 5,000명 이상의 직원이 58개 카운티 복지 부서 및 여러 지역 사회 기반 조직과 협력하고 있습니다.

CDSS가 관할하에 있는 많은 복지 프로그램은 지역 카운티 차원에서 운영됩니다. 카운티 복지 부서는 개별 신청자 혜택 자격 결정, 아동 보호 서비스 신고 조사, 지속적인 수혜자 자격에 대한 규칙 시행, 현금 지원금 지급 및 복지 수당 발급 등의 업무를 담당합니다. 카운티 복지 부서는 CDSS 규정 및 정책에 따라 사례별 문제에 대해 개인과의 주요 연락 및 소통 창구 역할을 합니다. 카운티는 자신이 직접 서비스를 제공하는 인구의 언어 필요를 지역 차원에서 평가합니다.

언어 이용 요건

의미있는 언어 이용을 계획하는 데 있어, CDSS는 1964년 민권법 제6장에 대한 연방 지침에 명시된 4가지 요인 균형 테스트를 프로그램별로 적용했습니다. 이 네 가지 요인은 다음과 같습니다:

1. 프로그램 또는 서비스를 받을 자격이 있거나, 프로그램이나 서비스를 접할 가능성이 있는 LEP 사람의 수 또는 비율;
2. LEP 개인이 프로그램에 접하는 빈도;
3. 프로그램, 활동 또는 서비스의 성격 및 중요도, 그리고
4. 당부서에서 사용할 수 있는 자원 및 언어 서비스 비용.

CDSS는 또한 CalHHS 언어 이용 정책 및 해당 프로그램 관련 법률의 특정 요건을 고려합니다.

이 계획은 [Dymally-Alatorre 이중언어 서비스법](#)에 따라 요구되는 2년마다 실시하는 언어 조사를 실시하거나 보고하는 CDSS의 절차에 대해서는 다루지 않습니다.

LEP 개인 대상 알림 제공 및 언어 선호도 식별

이 섹션에서는 CDSS가 대중에게 사용 가능한 언어 이용 서비스에 대해 알리는 방법에 대해 설명합니다. 아래는 CDSS가 대중에게 이러한 서비스를 알리기 위해 사용하는 도구의 체크리스트입니다. 이러한 도구에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다:

- 공공 안내 데스크에 비치된 “I Speak” 카드 또는 포스터.
- 다음 언어로 번역된 공공 대기실 안내문: CDSS 는스페인어, 아랍어, 아르메니아어, 크메르어, 중국어, 페르시아어/다리어, 몽족어, 한국어, 라오스어, 러시아어, 타갈로그어, 베트남어로 된 [PUB 413, 통역 서비스 안내](#)를 공공 대기실에 게시하고 있습니다. CDSS는 또한 카운티 복지 부서에 게시하도록 요구한, [PUB 86, 법 아래 모든 사람은 다르지만 평등합니다](#)는 포스터를 게시합니다. 이 포스터는 현재 스페인어, 중국어, 베트남어, 타갈로그어, 한국어, 아랍어, 페르시아어/다리어, 아르메니아어, 러시아어, 크메르어, 라오스어, 몽족어로 번역되어 있으며 일본어, 미엔어, 포르투갈어, 편자브어, 우크라이나어로도 번역될 예정입니다.
- 영어 양식에 번역된 태그라인 추가: CDSS는 대중과 직접 소통할 수 있는 태그라인 문서를 제공합니다. 예를 들어, CDSS 주 청문회 부서는 각 청문회 청구인에게 스페인어, 러시아어, 중국어, 베트남어, 페르시아어/다리어 및 베트남어로 된 [PUB 412, State 주 청문회 정보](#)를 제공하여, 통역사의 도움을 받아 사건 기록을 검토하고 청문회 시 통역사를 대동할 권리를 알리고 있습니다. CDSS 주 청문회 부서는 또한 청문회 청구인과의 모든 표준화된 커뮤니케이션에 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어, 크메르어, 몽족어, 아랍어, 아르메니아어, 페르시아어/다리어, 편잡어, 러시아어, 힌디어, 일본어, 라오어 및 태국어로 된 언어 서비스 태그라인 알리를 포함시킵니다. CDSS는 또한 CDSS가 감독하는 카운티 관리 프로그램에서 일반적으로 사용할 수 있도록 [GEN1365, 언어 서비스 통지](#), 태그 라인 문서를 게시합니다. CDSS는 카운티 복지 부서에서 신청자 및 수혜자에게 보내는 커뮤니케이션에 이 통지를 포함하도록 요구합니다. CDSS는 카운티에서 특정 커뮤니케이션에 사용할 수 있도록 [GEN 1365A, 언어 서비스 통지 - 공정 청문회](#)와 같은 태그라인 문서를 게시합니다.
- 당부서 프로그램 웹페이지에 번역된 태그라인 추가
- 기타: CDSS는 [PUB 13, 캘리포니아 공공 복지 프로그램에서의 귀하의 권리](#) 팜플렛을 17개의 비영어권 언어로 발간합니다. 이 팜플렛은 언어 지원을 요청하는 방법을 설명합니다. CDSS는 카운티 복지 부서가 CDSS가 번역한 모든 언어로 된 팜플렛을 대기실에 비치하도록 요구합니다. CDSS는 또한 카운티 복지

부서가 신청자/수혜자에게 자격 심사 및 재조사 시 팜플렛을 배포하고 설명하도록 요구합니다.

CDSS가 직접 제공하는 서비스의 경우, CDSS는 서비스 신청 또는 요청 시 개인의 언어 선호도를 확인합니다. CDSS 직원은 이 정보를 신청자, 참가자 및 면허 소지자의 파일에 기록합니다. CDSS는또한 카운티 차원에서 시작된 사례와 관련된 서비스를 제공할 때 카운티 복지 부서로부터 언어 선호도 정보를 얻을 수 있습니다.

CDSS의 감독 하에 서비스를 운영하는 카운티 복지 부서는 신청자와 수혜자가 선호하는 언어를 파악합니다. 카운티 복지 부서는 신청자 및 수혜자의 전자 사례 파일에 언어 정보를 문서화합니다. 선호하는 언어 정보는 다양한 접촉 지점에서 확인할 수 있습니다. 예를 들어, 복지 신청서는 일반적으로 신청자에게구술 및 서면 언어 선호도에 대해 질문합니다. 신청자 또는 수혜자는 예를 들어, 면접 중이나 카운티 복지 부서에서 질문할 때 구두로 선호 언어를 제공할 수도 있습니다.

언어 서비스

이 섹션에서는 CDSS가 영어 이외의 언어로 정보 및 서비스를 제공하기 위해 취하는 조치에 대해 설명합니다.

직접 언어 소통

인증된 이중 언어 구사 직원만이 영어가 아닌 다른 언어로 대중과 소통할 수 있습니다.

직원의 구술 유창성은 당부서 직원이 다음 언어에 대해 평가합니다: 아르메니아어, 광둥어, 스페인어, 베트남어. 직원들의 이중 언어 유창성은 미국 수화를 포함한 다른 언어에 대해 계약자 또는 다른 부서에서 평가합니다. CDSS는 [캘리포니아 인적자원부\(CalHR\)](#)의 이중 언어 구술 유창성 시험 및 인증 절차를 따릅니다. 인증을 받으려면, 직원들은 해당 기준에 따라 실시되는 언어 유창성 시험에 합격해야 하며, 그 결과는 기관 간 언어 원탁회의의 기준에 해당해야 합니다.

통역

대민 접촉은 대중과의 모든 대면, 비디오 또는 전화 기반 상호 작용을 의미합니다.

CDSS의 통역 자원에는 가상 및 대면 구술 언어 통역, 수화 통역, 필요에 따른 전화 통역, 그리고 이중 언어 직원이 포함됩니다. [CalHR 인사 매뉴얼, 섹션 1003 - 능력 테스트 제한 사항](#)에 따르면 "언어 능력(유창성, 읽기 및 쓰기 테스트)만으로는 직원이 서면 자료를 번역하거나 공식 통역사로 활동할 수 있는 자격을 부여하지 않는다"고 명시하고 있습니다. CDSS는 통역사가 인증을 받고 전문 교육을 받았으며, 프로그램 또는 서비스에 특화된 관련 용어와 개념, 그리고 LEP 개인이 사용하는 문화와 언어에 대한 지식을 갖추는 것을 요구하는 능력 기준을 시행합니다. CDSS는 통역사의 능력을 다음과 같은 여러 방법으로 검증하지만, 이에 국한되지 않습니다:

- 이중 언어 인증 직원에 의한 현장 점검;
- 참석자 피드백; 그리고
- 미국 수화 통역사 인증 확인.

번역

CDSS는 연방 타이틀 VI LEP 지침의 4가지 요인 균형 테스트를 사용하여 CDSS 프로그램의 언어 요건, 우선 순위 및 자원을 평가합니다. 개별 문서가 타이틀 VI LEP 지침에 따라 "중요한지" 여부를 평가할 때, CDSS는 문서의 정보가 적시에 정확하게 이해되지 않을 경우 프로그램 참여자에게 미칠 영향을 고려합니다. 현재 CDSS는 타이틀 VI LEP 지침의 "세이프 하버(safe harbor)" 조항을 충족하는 모든 언어로 모든 중요한 문서를 번역하고 있습니다. 이는 각 프로그램에 대해, 중요 문서가 해당 언어를 사용하는 인구의 1,000명 또는 5%가 영어 능력이 제한적(LEP)이라고 추정되는 각 언어로 번역된다는 것을 의미합니다. CDSS가 현재 이 세이프 하버 조항을 충족할 수 있는 능력은 자원의 변경에 따라 달라질 수 있습니다.

CalHHS 언어 이용 정책에 따라, CDSS는 최신 인구 조사 데이터에 따라 캘리포니아에서 영어 능력이 제한된 사람들이 사용하는 상위 5개 기준 언어로 주 전체에서 사용될 모든 중요 문서를 번역해야 합니다.

CDSS는 또한 CDSS 프로그램에 대한 소개 또는 기본 정보를 포함하는 필수 웹페이지를 모든 세이프 하버 언어로 번역하고 있습니다. 필수 웹페이지는 또한 비영어권 언어

태그라인과 무료 언어 서비스 이용 가능성을 알리는 ASL 비디오 클립을 포함하도록 업데이트되고 있습니다.

CDSS는 [CalHR 요건](#)에 따라 모든 중요한 문서와 필수 웹사이트 콘텐츠를 번역합니다. CDSS는 프로그램 분야의 요청이 있을 경우 추가적인 부서 자료를 번역합니다. CDSS의 내부 인증 이중 언어 구사 직원은 가용성에 따라 스페인어, 번체 중국어, 페르시아어/다리어, 아르메니아어 및 베트남어로 번역합니다. CDSS는 CalHR 요구 사항을 준수하여 다른 모든 언어의 번역 요청을 완료하기 위해 번역 업체를 사용합니다. 정확성을 검토한 후, 최종 번역은 이용성 기준 준수를 검토하고 요청 프로그램에 전달되며, 해당되는 경우 CDSS 웹사이트에 게시됩니다. 필수 CDSS 웹페이지의 태그라인 외에도, CDSS는 여러 언어로 무료 언어 서비스에 대해 수혜자에게 알리는 태그라인 문서를 보유하고 있습니다.

각 프로그램 분야는 LEP 개인에게 신속하고 언어적으로 적절한 응답을 제공할 책임이 있습니다. [CalHR 요건](#)에 따라, 인증된 이중 언어 프로그램 직원만 LEP 개인의 언어로 서면으로 응답하거나 다른 직원의 응답을 영어에서 해당 언어로 번역하여 LEP 개인에게 응답하는 데 사용할 수 있습니다. CDSS 번역 서비스 직원은 프로그램 분야에서 전문성이 부족할 경우 서면 커뮤니케이션 번역을 지원합니다. 프로그램 직원은 통역 서비스를 사용하여 LEP 개인에게 구두로 응답할 수도 있습니다.

교육 계획

이 섹션에서는 CDSS 직원이 대중에게 언어 이용 서비스를 제공하기 위해 어떻게 교육을 받는지에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

대민 접촉 직원

언어 이용 교육은 현재 대민 접촉 직원을 대상으로 2024년 12월 1일 이전에 제공되며, 이후에는 매년 최소한 1회 이상 실시됩니다. 대민 접촉 직위에 새로 채용된 직원은 입사 후 첫 12개월 이내에 언어 이용 교육을 받게 됩니다. 대민 접촉은 대중과의 모든 대면, 비디오 또는 전화 기반 상호 작용을 의미합니다.

대민 접촉 직원을 위한 몇 가지 교육 주제가 다루어질 것입니다. 최소한, 교육에는 CalHHS에서 정한 요건, 연방 타이틀 VI 요건, 선호하는 언어 식별 절차, 프로그램별 서비스 절차, 통역사(대면, 전화, 비디오)와 효과적으로 협력하기 위한 팁, 선호하는 언어 및 제공되는 언어 지원을 문서화하는 방법에 대한 지침이 포함됩니다.

비대민 접촉 직원

2025년부터 CDSS 신입 직원 오리엔테이션에는 관련 정책, 자원 및 절차를 포함한 언어 이용 서비스에 대한 개요가 포함될 것입니다. 대민 접촉 직원이 아닌 모든 직원도 이 개요를 받을 것입니다.

언어 이용 계획 모니터링 및 업데이트하기

이 섹션에서는 CDSS가 언어 어용 서비스를 모니터링하고 이 언어 이용 계획을 최소 2년마다 업데이트하는 방법에 대해 설명합니다. 이 정보는 CDSS가 CalHHS 언어 이용 정책을 준수하고 대중 및 서비스 수혜자에게 의미 있는 언어 이용을 제공하는 데 사용되는 프로세스 및 절차의 변화를 반영하도록 보장합니다.

CDSS는 언어 이용 계획에 포함된 세부 사항의 이행을 보장하기 위한 모니터링 프로세스를 만들 것입니다. 이 프로세스에는 다음이 수반됩니다:

- ❖ 교육 효과 평가
- ❖ 교육 필요성 파악
- ❖ 언어 이용 정책 및 절차에 대한 직원 인식 평가
- ❖ 통역 및 번역 서비스의 효과성 평가
- ❖ 커뮤니티 파트너 및 이해관계자와의 소통
- ❖ 언어 이용 서비스 제공 비용 추적
- ❖ 데이터 수집
 - 프로그램별로 소비자에게 제공되는 언어 서비스(통역 서비스, 시각 번역)의 양과 유형 파악
 - LEP 인구에 대한 새로운 데이터 출처 파악

CalHHS는 2년마다 주요 문서와 필수 웹 콘텐츠 번역을 위한 최소 기준 언어 목록을 작성하고 업데이트할 것입니다. CalHHS 정책에 따라, CDSS는 이 계획을 최소 2년마다 수정하여 CalHHS에 다시 제출할 것입니다. 수정 사항에는 새로운 법적 요건, 추가적인 주요 문서, 그리고 언어 이용 계획에 대한 지역사회 의견이 적절히 반영될 것입니다.

그 동안 CDSS는 완료된 항목의 정확성을 적극적으로 유지하고 진행 중인 항목을 업데이트하여 최소 2년마다 재제출 시 지역사회 및 내부 프로그램 팀과의 협력의 연속성을 반영할 것입니다.

불만 제기 절차

캘리포니아 사회서비스국에서 언어 서비스 이용과 관련하여 겪은 문제에 대해 불만을 제기하려면 다음으로 연락하세요:

CDSS 언어 이용 코디네이터

이메일: LAP@dss.ca.gov

카운티 복지 부서에서 언어 서비스 이용과 관련된 문제에 대해 불만을 제기하려면, [해당 카운티 복지 부서 민권 코디네이터](#)를 확인하고 연락하세요.