

로스앤젤레스 카운티
사회복지국 (DPSS)
언어 접근 계획

2023년 9월

언어 접근 계획

목차

I.	서문	2
	배경	2
	정책 성명	2
II.	목적과 권한.....	2
III.	용어 정의	5
IV.	지정 언어 접근 연락 담당자	7
	DPSS 번역 부서.....	7
	번역, 통역 품질 보증	8
V.	언어 접근 서비스 정책 및 절차.....	8
	언어 접근 서비스 교육	10
	언어 접근 서비스 보급 및 홍보.....	11
VI.	언어 접근 불만 처리 절차.....	11
VII.	일반 대중 대면 사무소 및 계약 사무소 모니터링.....	12
VIII.	주 사용 언어 결정 절차	12
IX.	보고서.....	12

언어 접근 계획

I. 서문

로스앤젤레스 카운티 사회복지국(DPSS)은 **430 만명¹**이 넘는 매우 다양한 사람들에게 서비스를 제공합니다. 이 인구 중 **40%**는 자신이 선호하는 언어가 영어가 아닌 것으로 확인되었습니다. 이 언어 접근 계획(LAP)은 모든 프로그램, 혜택 및 서비스에 대한 공평하고 신뢰할 수 있는 접근성을 제공하려는 DPSS의 의지에 대한 간략한 개요입니다. 여기에는 비영어권(NE), 제한된 영어 능력(LEP)을 가진 사람, 청각 장애인, 난청인, 청각-시각 장애인 또는 동등하게 효과적인 의사소통이 필요한 기타 의사소통 문제가 있는 사람을 위한 언어 지원 서비스가 포함됩니다. NE/LEP가 있는 사람들에게 언어 접근을 제공하는 것은 언어 접근성을 강화하고, 형평성을 향상시키며, 소외된 지역 사회에 대한 지원을 제공하고, 출신 국가에 따른 차별을 근절하려는 DPSS의 공약에 매우 중요합니다.

배경

2003년 2월, DPSS는 연방법과 주법에 따라 서비스 제공시 차별 금지를 보장하기 위해 중앙 협조 사무소(CCO)로 민권부(CRS)를 설립했습니다. CCO는 NE/LEP가 있는 사람들에게 법에서 요구하는 대로 적절한 언어 지원 제공을 확실히 해야 합니다. DPSS는 모든 DPSS 주 사용 언어로 양식, 통지서 및 기타 문서를 번역하는데 있어서 사회복지국을 지원하고 언어적으로 민감한 그리고 시기적절한 방식으로 정확성을 보장하기 위해 번역 부서를 운영하게 되었습니다. 또한, 사회복지국은 요청한 문서 번역을 제때에 완료하는지 추적하기 위해 자동화된 내부 시스템을 관리하고 있습니다.

정책 성명

모든 프로그램, 혜택, 서비스 및 활동에 대한 공평한 접근성을 보장하기 위해 NE/LEP가 있는 사람들과 동등하게 효과적인 의사소통이 필요한 기타 의사소통 문제가 있는 사람에게 언어 지원 서비스를 무료로, 그리고 과도한 지연 없이 제공하는 것이 사회복지국의 정책입니다. DPSS는 NE/LEP가 있는 사람에게 혜택을 받거나 영어로 제공되는 서비스에 접근할 수 있는 동등한 기회를 제공해야 합니다.²

II. 목적과 권한

LAP는 DPSS 직원, 계약업체, 고객 및 일반 대중을 위한 중앙 정보 자원 역할을 합니다. LAP는 모든 DPSS 프로그램 전반에 걸쳐 NE/LEP가 있는 사람들을 위한 공평하고 시기 적절하며 양질의 언어 지원 서비스를 보장하기 위해 DPSS의 확립된 정책 및 절차를 공유합니다. LAP는 CRS를 NE/LEP가 있는 사람들에게 언어 지원 서비스 제공을 조정하고 보장하는 업무를 맡은 사회복지국의 CCO로 여깁니다.

또한, LAP는 DPSS 직원이 NE/LEP가 있는 사람들을 위해 그들이 선호하는 언어로 무료로, 그리고 어떤 교류나 어떤 접점에서든지, 지체 없이 언어 접근 서비스를 사용하고 제공하는 것에 대한 요구 사항과 방법을 알도록 확실히 하기 위한 체제를

¹ County of Los Angeles Department of Public Social Services, Department "At A Glance" Statistical Report: [DPSS Statistical Report \(lacounty.gov\)](https://www.lacounty.gov/dpss-statistical-report)

² Executive Order 13166 "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency." <https://www.justice.gov/crt/executive-order-13166>

언어 접근 계획

제공합니다. 이는 해당 언어 인구 규모, 의사소통 유형 또는 일반 대중 가운데 해당 언어 사용자수의 비율에 관계없이 제공되어야 합니다. DPSS LAP 는 [당신의 민권, 항소, 및 주 청문회 \(lacounty.gov\)](#)에서 온라인으로 일반적으로 사용 가능합니다.

DPSS LAP 는 2023 년 3 월 7 일³에, 수퍼바이저 위원회에 의해, 로스앤젤레스 카운티 이민국(OIA)과 소비자 및 비즈니스 업무부(DCBA)에 의해 채택된 **카운티 서비스의 언어 접근성 강화에 관한 재보고서(2022 년 10 월 17 일)**⁴에, 제공된 반인종주의, 다양성 및 포용성(ARDI) 발의 및 전략적 목표와 일치합니다. 이러한 목표에는 다음이 포함됩니다:

- 1. 카운티 서비스 제공 및 포용성을 개선하기 위한 언어 요구 데이터 수집 및 사용:** 언어 요구 및 선호하는 언어 요청에 대한 데이터를 정기적으로 수집하고 데이터를 사용하여 일반 대중을 대면하는 모든 카운티 부서의 고객 서비스 및 자원 할당을 개선합니다.
- 2. 구두 및 수화 통역 서비스 유용성 및 품질 향상:** 일반 대중을 대면하는 모든 카운티 부서를 위해 대중에게 명확하게 의사를 전달하는 양질의 구두 및 수화 서비스에 대한 통신 규약을 설정합니다.
- 3. 문서 번역의 유용성 및 품질 향상:** 일반 대중을 대면하는 모든 카운티 부서에 대중에게 꼭 필요한 정보 및 문서 번역을 위한 통신 규약을 설정합니다.
- 4. 부서별 언어 접근 계획 개발:** 일반 대중을 대면하는 모든 카운티 부서의 언어 접근 전략을 정기적으로 검토합니다.
- 5. 교육 실시:** 일반 대중을 대면하는 모든 카운티 부서의 언어 유용성 및 문화적 대응에 관해 직원을 대상으로 지속적인 교육을 제공할 계획을 세웁니다.
- 6. 언어 접근 불만 사항에 효과적으로 대응:** 일반 대중을 대면하는 모든 카운티 부서의 언어 접근 불만을 수집하고 효과적으로 대응하기 위한 통신 규약을 설정합니다.
- 7. 외부 위탁 언어 접근 서비스의 품질 보장:** 해당 부서의 언어 서비스 공급업체에 대한 정기적인 평가와 일반 대중을 대면하는 모든 카운티 부서에 대한 전략적 파트너십을 위한 통신 규약을 설정합니다.

DPSS 는 NE/LEP 가 있는 사람들을 위한 언어 지원 서비스 규정에 대한 서면 정책 및 절차를 확립했습니다. 이러한 정책, 통신 규약 및 절차는 언어 접근 요구 사항을 관리하는 해당 연방, 주, 지방 지침 및 규정과 일치합니다.

³ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178489.pdf>

⁴ <https://file.lacounty.gov/SDSInter/bos/supdocs/178487.pdf>

언어 접근 계획

DPSS 의 언어 접근 서비스 요구 사항은 다음과 같은 연방 및 주 지침을 기반으로 합니다:

1. 1990년⁵에 제정된 미국 장애인법 표제 II(ADA)는 주 및 지방 정부 기관이 제공하는 서비스 프로그램 및 활동에서 장애를 근거로 한 차별을 금지합니다.
2. 1959년⁶에 제정된 언루법(Unruh Act)으로도 알려진, 캘리포니아 민권법에 따라 주정부 자금을 받는 기관의 차별이 금지되며 수혜자의 인종, 피부색, 언어를 포함한 국적 또는 다른 분류 중의 민족 그룹 정체성에 관계없이 혜택에 대한 동등한 접근성을 제공해야 합니다.
3. 캘리포니아 사회복지국(CDSS) 안내서 부문 21⁷ 연방 지원 프로그램의 차별 금지.
4. 캘리포니아의 다이말리-알라토레(Dymally-Alatorre) 이중 언어 서비스법(1973)⁸에 따라 공공 기관은 특정수의 자격을 갖춘 이중 언어 직원을 보유해야 하며 문서를 선호하는 언어로 번역하도록 요구하므로써 언어 접근에 대한 최소한의 요구 사항을 설정합니다.
5. 캘리포니아 정부법 10553 및 10554⁹ 복지 및 기관법.
6. 캘리포니아 정부법 조항 11135¹⁰에 따라 성별, 인종, 피부색, 종교, 혈통, 국적, 민족 그룹 정체성, 연령, 정신 장애, 신체 장애, 질병, 유전 정보, 결혼 상태 또는 성적 취향을 근거로 차별할 수 없습니다. 주정부 또는 주정부에서 직접 자금을 지원하거나 주정부로부터 어떠한 재정 지원을 받는 모든 주정부 기관이 수행, 운영 또는 관리하는 모든 프로그램 또는 활동하에 혜택에 대한 완전하고 평등한 접근성이 불법적으로 거부되거나 불법적으로 차별 당할 수 없습니다.

⁵ Communicating Effectively with People with Disabilities, <https://www.ada.gov/topics/effective-communication/>

⁶ UNRUH Civil Rights Act of 1959

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?lawCode=CIV§ionNum=51

⁷ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,

<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>

⁸ "The Dymally-Alatorre Bilingual Services Act," Migration Policy Institute,

www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/Dymally-Alatorre%20Act_0.pdf

⁹ California Government Code 10553 and 10554 "Welfare and Institutions Code."

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?lawCode=WIC&division=9.&title=&part=2.&chapter=2.&article=1.

¹⁰ "California Code 11135" Prohibits Discrimination on the basis of "race, national origin, ethnic group identification, religion, age, sexual orientation, color or disability.

https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?sectionNum=11135&lawCode=GOV

언어 접근 계획

7. 행정 명령 13166¹¹에 따라 연방 기관은 기관의 기본 임무에 일관되며 과도한 부담을 주지 않는 NE/LEP 신청자 및 수혜자에게 의미 있는 접근을 제공하기 위해 연방 재정 보조 수혜자들이 합리적인 조치를 취하도록 확실히 해야 합니다.
8. 1964년¹²에 제정된 민권법 표제 VI에 따라 연방 자금 또는 기타 연방 재정 지원을 받는 모든 프로그램이나 활동에서 인종, 피부색 또는 국적에 따른 차별을 금지합니다.

III. 용어 정의

미국 수화 영상 원격 통역 (ASL-VRI): 난청 또는 청각 장애가 있으며 ASL 을 그들이 선호하는 구두 언어라고 밝힌 고객과 의사소통을 하기 위해 DPSS 직원이 활용하는 서비스 제공업체 애플리케이션 서비스입니다.

미국 장애인(ADA) 법 표제 II (효과적인 의사소통): 주 및 지방 정부가 의사소통 장애가 있는 사람들과 효과적으로 의사소통을 해야 한다는 ADA Title II 요구 사항을 언급합니다.

반인종주의, 다양성 및 포용성(ARDI): 고객과 직원이 변성할 수 있는 반인종주의, 다문화 환경을 조성하고 육성하려는 DPSS 의 의지를 나타냅니다.

민권 불만: 언어를 포함한 국적과 같이 보호받는 범주에 따른 차별 대우에 대한 불만 사항입니다.

민권 핫라인: 언어를 포함한 국적과 같은 민권 보호 범주와 관련되어 DPSS 고객으로부터 민권 불만 사항을 접수하기 위한 민권 준수 부서의 전용 전화 라인입니다.

GEN 1365 언어 서비스에 대한 다중 언어 통지서: 이 양식은 번역된 양식, 문서 또는 정보 자료를 DPSS 비 주 사용 언어로 사용할 수 없는 경우 선호 언어가 영어가 아니거나 DPSS 주 사용 언어가 아닌 NE/LEP 가 있는 사람에게 제공/우송됩니다.

GEN 1365A 언어 서비스에 대한 통지서 - 청문회: 이 양식은 항소 청문회 이후 청구인의 선호 언어가 영어가 아닌 경우 청구인에게 입장 진술서와 함께 발송됩니다.

통역: 메시지의 내용, 언어 사용역 또는 어조를 추가, 삭제 또는 변경하지 않고 구두로 또는 수화를 사용하여 한 언어에서 다른 언어로 메시지를 전달하고 이를 정확하고 적절한 문화적 관련성을 가지고 표현하는 것입니다. (예: 인터뷰를 포함하여 DPSS 고객과의 모든 교류 중 통역하기).

¹¹ "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency," National Archives – Federal Register (August 16, 2020), www.federalregister.gov/documents/2000/08/16/00-20938/improving-access-to-services-for-persons-with-limited-english-proficiency

¹² "Limited English Proficient (LEP)," U.S. Department of Justice – Office of Justice Programs (January 7, 2020), [Civil Rights | Limited English Proficient \(LEP\) | Office of Justice Programs \(ojp.gov\)](http://CivilRights|LimitedEnglishProficient(LEP)|OfficeofJusticePrograms(ojp.gov))

언어 접근 계획

언어 접근: NE/LEP 가 있는 개인이 연방 및 주정부에서 자금을 지원하는 프로그램 및 서비스에 대해 의미 있고 시기적절한 접근을 받을 권리.

언어 변형: 특정 지역이나 사회 집단이나 그 조상이 사용하는 독특한 형태의 언어. 스페인어 용어 *dialecto* 는 라틴 아메리카 원주민 언어를 사용하는 사람들을 대상으로 하는 인종 차별적인 비방어로 사용되기 때문에 언어 변형 또는 변이는 종종 동의어, 방언보다 선호되어 사용되는 용어입니다. 예를 들면, 고객이 선호하는 언어를 사포텍어(Zapotec) 또는 키체어(K'iche')와 같은 원주민 언어로 지정했지만 스페인어도 구사한다면, 고객에게 스페인어가 아닌 사포텍어(Zapotec) 또는 키체어(K'iche')인 선호 언어로 통역 서비스를 제공해야 합니다.

비영어권(NE), 제한된 영어 능력(LEP): 선호하는 언어가 영어가 아니고, 영어를 말하지 못하며/못하거나 영어를 읽고, 쓰고, 말하고, 이해하는 능력이 제한된 사람을 말하며, 프로그램 정보 및 요구 사항을 효과적으로 전달하기 위해 통역 또는 번역 서비스를 사용해야 합니다. 수화에도 이 정의가 적용됩니다.

선호 언어: 프로그램이나 활동에 의미 있는 접근을 갖기 위해 개인이 사용하기 선호한다고 표시한 구어, 수화 및/또는 서면 언어입니다. 개인이 선호하는 언어는 DPSS 직원이 아닌 개인이 결정해야 합니다.

자격을 갖춘 이중 언어 고용인 또는 직원: 해당 직업 분류에 필요한 자격을 보유하는 것 이외에 DPSS 의 인사관리국(BHR)에서 확립하고 승인한 시험 과정을 통해 서비스를 받은 사람의 비영어권 언어로 구두 및/또는 서면 의사소통에 능숙하다는 인증을 받은 DPSS 직원.

자격을 갖춘 통역관: 통역관의 윤리 강령 및 기밀 유지를 준수하고 필요한 모든 전문 어휘를 사용하여 효과적이고 정확하며 공평하게 통역을 수용적이며 표현적으로 할 수 있는 사람으로 업무 언어에 대한 고급 수준의 유창한 구두 또는 수화 능력을 갖춘 사람입니다. 이 사람은 공식 인증 기관에 의해 자격을 갖추었다고 결정된 중립적인 제 3 자입니다.

자격을 갖춘 번역가: 업무 언어에 대한 능숙한 고급 작문 능력, 전문 실무에 대한 지식 및 번역가의 윤리 강령 준수를 갖춘 사람으로서 공식 인증 기관에 의해 자격을 갖추었다고 결정된 사람입니다.

직독 직해: 원본 텍스트 문서의 시각적 검토를 기반으로 의미를 변경하지 않고 다른 언어(예: 문서의 구두 해석)로 텍스트를 소리내어 읽는 것을 말합니다.

수화: 청각 장애가 있거나 난청이 있는 사람과 의사소통하기 위해 손가락과 손을 사용하는 것을 말합니다.

주 사용 언어: DPSS 의 BHR 에서 모든 프로그램이나 장소에서 업무량의 5% 이상을 차지하는 것으로 확인된 언어를 의미합니다. BHR 은 DPSS 의 주 사용 언어를 결정하고 식별하기 위해 CDSS 부문 21 표준을 활용합니다. 주 사용 언어 식별은 중요한 문서 번역, 자격을 갖춘 이중 언어 직원 채용 및 배치와 같은 주도적인 언어

언어 접근 계획

서비스 방침에 주로 사용됩니다. 모든 개인은 의미 있는 언어에 접근할 권리가 있습니다. 구두, 수화 통역, 직독 직해 서비스 제공과 같은 의미 있는 접근에 대한 다른 측면은 주 사용 언어에만 국한되어서는 안된다는 것입니다. 현재 DPSS 는 아르메니아어, 캄보디아어, 중국어, 영어, 페르시아어, 한국어, 러시아어, 스페인어, 필리핀어 및 베트남어를 DPSS 주 사용 언어로 인정합니다.

번역: 메시지의 의미, 언어 사용역 및 어조를 유지하면서 문자 언어를 사용하여 한 언어에서 다른 언어로 텍스트를 전달합니다. (예: 문서 번역).

중요 문서: 개인이 모든 보조, 혜택, 서비스, 교육, 활동을 획득 및/또는 유지하는 데 중요하고 필요하거나 법률에서 요구하는 정보가 포함된 종이 또는 전자 서면 자료. 중요한 문서에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다: 신청서; 연례 중간 보고서(SAR)7 자격 상황 보고서; 수혜자격 재심사; 수혜자격 재인가; 갱신 양식; 동의 및 불만사항 양식; 권리와 책임에 대한 통지서; NE/LEP 가 있는 사람에게 무료 언어 지원이 가능함을 알리는 통지서; DPSS 고객의 응답이 필요한 통지서; 고객의 서명이 필요한 양식; 및 NE/LEP 가 있는 사람의 법적 권리와 관련된 모든 문서. 중요한 문서와 양식의 번역은 자격을 갖춘 사람인 번역가에 의해 수행되며, 요청 시 그리고 DPSS 웹사이트에서 전자 형식, 인쇄본으로 쉽게 이용 가능하고 접근 할 수 있습니다. 중요하지 않은 문서에는 혜택이나 서비스 이용에 중요하지 않은 문서가 포함됩니다. (예: 지역 푸드뱅크 목록, 지역 노숙자 보호소 목록, 자원봉사 세금보고 지원 (VITA) 서비스 진단지 등과 같은 홍보 정보)

IV. 지정 언어 접근 연락 담당관

2023 년 1 월 민권부에서는 DPSS LAP 개발을 위한 언어 접근 연락 담당자 지정했습니다. 언어 접근 연락 담당자의 책임에는 사회복지국의 언어 접근 전략을 정기적으로 검토하며, 사회복지국의 언어 접근 서비스를 조정하고, 모니터링하고 감독하는 것이 포함됩니다. 언어 접근 연락 담당자는 번역 부서를 포함하여 사회복지국의 언어 서비스를 감독하는 임무도 맡고 있습니다.

DPSS 번역 부서

DPSS 번역 부서는 18 명의 번역가로 구성되어 있습니다. 각 번역가는 본인의 지정된 주 사용 언어로 서면 번역과 구두 통역 모두에 대해 인증을 받았습니다. 번역가는 각 DPSS 주 사용 언어에 할당됩니다. 이 부서는 신청서, 결정 통지서, 및 정보 자료를 포함한 모든 일반 구호(GR) 프로그램 양식을 사회복지국의 모든 주 사용 언어로 번역해야 할 의무가 있습니다.

CDSS 는 CalWORKs, 난민 현금 보조(RCA), CalFresh 및 CAPI 프로그램 필수 문서와 양식을 DPSS 주 사용 언어를 포함한 CDSS 의 모든 주 사용 언어로 제공합니다. 캘리포니아 의료서비스국(DHCS)은 Medi-Cal 프로그램 필수 문서 및 양식을 DPSS 주 사용 언어를 포함한 DHCS 의 모든 주 사용 언어로 번역하여 제공합니다. CDSS, DHCS,

언어 접근 계획

번역된 필수 문서 및 양식은 사람인 번역인이 번역합니다. DPSS 번역 부서는 사회복지국의 양식, 통지서 및 정보 자료를 서면으로 번역해야 할 책임이 있습니다. DPSS 번역 부서는 CDSS 또는 DHCS 통지서 또는 정보 자료를 번역하지 않습니다.

또한, 번역 부서의 번역가는 언어 능력 시험관으로 인증을 받았으며 BHR 과 협력하여 DPSS 주 사용 언어에 대한 DPSS 이중 언어 직원의 언어 인증을 위한 언어 능력 시험을 지원합니다. 또한, 번역 부서는 필요에 따라 DPSS 주 사용 언어로 대화형 음성 응답(IVR) 시스템용으로 발신 음성 녹음을 합니다.

번역, 통역 품질 보증

번역 부서에서 번역한 문서에 대한 품질 보증은 문서의 정확성을 보장하기 위한 검증 프로세스로 두 사람의 검토를 통해 수행됩니다. 두 명의 번역인이 번역한 각 문서를 검토하고 조정해야 합니다. 내부 문서 번역 요청 처리 기간은 효율성을 보장하기 위해 자동화된 추적 시스템을 통해 추적 및 모니터링됩니다.

카운티 계약 공급업체가 DPSS 고객에게 제공하는 전화 통역 서비스는 품질 보증을 위해 DPSS 직원이 제출한 언어 통역 서비스 기본 계약 (LISMA) 사고 보고서를 검토하므로써 모니터링됩니다. 계약업체가 각 사고 보고서를 평가 및 조사하며 해결책을 DPSS 에 제공합니다. 내부 서비스 부서에는 LISMA 에 따라 계약 제공자의 인증 및 자격 증명을 검토하는 통신 규약이 준비되어 있습니다.

직원은 고객이 선호하는 언어로 무료 언어 서비스를 제안했고 제공되었음을 문서화해야 합니다. 언어 통역 서비스에 대한 문서화는 민권부 안내 서신 17-01 및 17-02 에 서술된 절차 지침에 따라 완료되어야 합니다.

V. 언어 접근 서비스 정책 및 절차

사회복지국에는 NE/LEP 가 있는 사람을 돕기 위해 직원(계약 직원 포함)에게 필요한 지침을 제공하는 언어 접근 정책 및 절차가 있습니다. 이러한 정책은 주 및 연방 규정에 부합되며 모든 신청자에게 선호하는 구두, 수화 및 서면 언어를 묻고 그 답변을 전자 시스템(CalSAWS)에 문서화해야 하는 요구 사항을 포함합니다. 또한, 신청인/고객과 접촉하는 다음과 같은 접근점을 포함하되 이에 국한되지 않고 어떤 시점에서든 NE/LEP 가 있는 사람에게 언어 지원 서비스를 제공해야 합니다.:

- 고객서비스센터(CSC) – 일반 질문
- CSC – 신청 접수
- 지구 및 지역 사무소
- DPSS 계약처

언어 접근 계획

- 청문회 및 장소
- IHSS 가정 방문
- 품질 관리(QC) 인터뷰
- 갱신 라인
- 연계(Linkages) 와 같이 DPSS 직원이 같이 배치되어 있는 장소
- 복지 사기 인터뷰

사회복지국은 현재 아르메니아어, 캄보디아어, 중국어, 영어, 페르시아어, 한국어, 러시아어, 스페인어, 필리핀어 및 베트남어로 식별된 DPSS 주 사용 언어로 고객에게 언어 지원 서비스를 제공할 수 있는 인증된 이중 언어 직원을 보유해야 합니다. 또한, 사회복지국은 과도한 지연 없이 서비스를 보장하기 위해 대면 및 전화 통화를 통해 선호하는 구어/서면 언어가 주 사용 언어/비 주 사용 언어라고 밝힌 NE/LEP 고객에게 전화 통역 서비스 공급 업체를 활용하여 언어 지원 서비스를 제공합니다.

또한, 고객을 지원하기 위해 다음과 같은 언어 접근 서비스가 준비되어 있습니다:

- 캘리포니아 릴레이 서비스에 대한 접근 .
- 미국인 수화 (ASL) – 요청 시 카운티 승인 공급업체가 제공하는 비디오 원격 통역 서비스(ASL-VRI).
- 새롭게 나타나는 그리고 취급되지 않은 언어 필요 사항을 파악하기 위해 지역 사회 구성원 및 이해 관계자와 협력, 의미 있는 언어 접근을 제공하기 위한 향상된 다국어 전략, 적절한 봉사 활동과 콘텐츠를 개발합니다.
- 카운티 승인 공급업체가 제공하는 대면 미국인 수화 통역 서비스
- 카운티 승인 공급업체가 제공하는 240 개국 이상의 언어로 사용 가능한 전화 통역 서비스.
- DPSS 번역 부서 직원이 DPSS 웹사이트 및 소셜 미디어 게시물/웹 슬라이더를 스페인어로 번역. 기타 모든 DPSS 주 사용 언어 번역은 구글(Google) 번역을 통해 이용 가능합니다.
- 양식, 통지서 및 정보 자료의 번역은 요청시 DPSS 주 사용 언어 및 주 사용 언어가 아닌 언어로 DPSS 고객에게 제공됩니다.
- 주 사용 언어가 아닌 언어로 된 문서의 번역은 요청시 카운티 승인 공급업체가 합니다.
- TTY (전신 타자기/텍스트 전화) 서비스.

언어 접근 계획

언어 접근 서비스 교육

사회복지국 및 계약 직원은 언어 접근 서비스 정책, 절차 및 자원에 대해 정통하며 잘 인지할 수 있도록 확실히 하기 위해 언어 접근 교육을 받습니다. 이러한 교육은 DPSS 아카데미에서 입사시 매년 그리고 2년에 한번씩 다음과 같이 제공됩니다:

- 웹 기반 민권 교육에는 언어 접근 서비스 제공에 관한 모듈이 포함됩니다..

교육에는 다음과 같은 DPSS 및 계약 직원의 책임이 포함됩니다:

- 과도한 지연 없이 서비스를 보장하기 위해 대면 및/또는 전화 통화 중 모든 접촉 시점에서 선호하는 구어/서면 언어가 주 사용 언어/주 사용 언어가 아닌 언어라고 밝힌 NE/LEP 가 있는 사람을 돕습니다. 개인이 선호하는 언어는 DPSS 직원이 아닌 개인이 결정해야 합니다. 예를 들어, 개인은 영어, 스페인어 또는 선호하는 언어로 밝힌 다른 언어로 짧고 간단한 의사소통을 할 수 있지만, 보다 복잡한 소통의 경우 통역관을 요청해야 할 수도 있습니다.
- 고객으로부터 선호하는 구어 및 서면 언어 데이터를 수집 및 확인하고 케이스 기록을 문서화합니다.
- 청각 장애, 난청, 청각-시각 장애가 있으며 선호하는 언어가 ASL 인 고객과 ASL 로 의사소통합니다. (청력 결함이 있는 모든 사람이 ASL 을 알거나 사용하는 것은 아닙니다.)
- NE/LEP 가 있는 고객을 도울 때 적절한 언어 접근 서비스가 접근/제공될 수 있도록 확실히 하기 위해 언어 변형을 식별합니다. (예: 고객이 멕시코 출신이고 스페인어에 능숙하지 않다고 밝히고 선호하는 언어가 사포텍어(Zapotec)이라고 보고함).
- 고객이 자신의 통역관을 사용할 때 발생할 수 있는 의사소통 오류에 대해 고객에게 알리고 카운티는 그 통역관이 통역 과정을 통해 얻은 모든 정보에 대해 기밀을 유지할 것이라고 보장할 수 없음을 알립니다.
- 고객이 선호하는 서면 언어로 된 양식을 사용하여 서비스를 제공합니다.
- 부서 로비와 로비 서비스 창구에 언어 접근 포스터를 눈에 띄게 게시하여 대중에게 언어 접근 서비스에 대해 알립니다.
- 번역된 양식, 문서, 정보 자료를 DPSS 주 사용 언어가 아닌 언어로 사용 할 수 없는 경우, 선호 언어가 영어가 아니거나 DPSS 주 사용 언어가 아닌 NE/LEP 가 있는 사람에게 직접 또는 우편으로 GEN 1365 언어 서비스에 대한 다국어 통지서 양식을 제공합니다.
- 언어 서비스에 대한 통지서 - 공정 청문회, GEN 1365A 를 제공합니다. 이 양식은 향소 청문회 이후 청구인의 선호 언어가 영어가 아닌 경우 입장 진술서와 함께 청구인에게 발송됩니다.
- DPSS 사무소 로비의 접수 직원은 언어 식별 안내 카드를 사용하여 고객이 선호하는 구어 및 서면 언어를 밝힐 수 있도록 도와야 합니다.

언어 접근 계획

언어 접근 서비스 보급 및 홍보

사회복지국은 고객이 이용 할 수 있는 민권과 다양한 사회 복지 프로그램에 대해 잘 인지할 수 있도록 해야 하며 이를 확실히 하기 위해 헌신하고있습니다. DPSS 는 NE/LEP 가 있는 고객과 장애가 있는 고객이 일반 대중에게 보급되는 정보를 접근 할 수 있도록 확실히 해야 할 뿐만 아니라 언어 접근 서비스를 무료로 접근 할 수 있도록 확실히 해야 합니다. 사회복지국은 다음과 같은 방법을 통해 언어 접근 서비스의 유용성을 전파하고 홍보합니다:

- DPSS 웹사이트 비디오는 DPSS 주 사용 언어로 폐쇄 자막을 제공합니다.
- 대중을 대면하는 모든 사무소의 전자 게시판에 언어 접근 서비스의 유용성을 홍보합니다.
- DPSS 로비에 있는 포스터를 통해 고객에게 주 사용 언어 및 주 사용 언어가 아닌 언어로 언어 접근 유용성을 알립니다.
- 사회복지국 커뮤니티 참여팀의 프레젠테이션.
- 소셜 미디어 게시물은 영어와 스페인어로 공유합니다.

VI. 언어 접근 불만 처리 절차

사회복지국에는 주 및 연방 규정에 부합하는 민권 불만 처리 절차가 있으며 주 변경 사항 및/또는 정책 수정 사항을 준수하기 위해 필요에 따라 수정됩니다. 이 절차에는 대중의 언어 접근 불만에 대한 대응이 포함됩니다. 이 절차는 사회복지국에 의해 불만 사항이 해결되지 않은 경우 법적 권리에 대한 사용 가능한 옵션도 제공합니다. 불만 사항 처리 절차는 DPSS 웹사이트 [당신의 민권, 항소, 주 청문회 \(lacounty.gov\)](http://www.lacounty.gov)에서 쉽게 알아볼 수 있습니다. 고객은 언어를 포함하여 국적이 포함된 보호 범주를 근거로 사회복지국 및/또는 계약 직원에 의해 차별을 받았다고 느낄 때 민권 불만을 제기할 권리가 있습니다.

DPSS 는 보호 범주에 대한 정보와 양식 작성 및 제출 방법에 대한 지침 뿐만 아니라 불만에 대한 조사 절차가 포함된 PA 607 차별 대우 불만 양식을 DPSS 주 사용 언어로 제공합니다.

또한, DPSS 는 GEN 1179 차별에 대한 불만(2018 년 05 월 18 일 개정) 양식을 다음과 같은 캘리포니아 사회서비스부(CDSS) 주 사용 언어 (아랍어, 힌디어, 몽어, 일본어, 라오스어, 미엔어, 포르투갈어, 편자브어 및 태국어)로 제공합니다.

고객은 다음 방법 중 하나를 사용하여 불만을 제기할 수도 있습니다:

- ADA PUB - 1 미국 장애인 불만 양식.
- DPSS 민권 핫라인에 전화.
- DPSS 직원에게 직접 또는 전화로 불만 접수 필요에 대해 알림.

언어 접근 계획

- GEN 1179 차별에 대한 불만 양식은 [민권 부서\(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov)에서 전자로 사용할 수 있으며 위에 기재된 나머지 CDSS 주 사용 언어로 모든 DPSS 사무소 및 계약을 맺은 대중을 대면하는 사무소 로비에 배치된 하드 카피를 사용해 할 수 있습니다.
- PA 607 차별 대우 불만 양식을 사용해 할 수 있으며 이메일, 우편, 전화 또는 직접 방문을 통해 DPSS 주 사용 언어로 제출할 수 있습니다. PA 607 차별 대우 불만 양식(2023년 5월 개정)은 DPSS 주 사용 언어로 [민권 부서\(lacounty.gov\)](http://lacounty.gov)에서 온라인으로 그리고 대중을 대면하는 모든 DPSS 사무소 로비에 배치된 하드 카피를 사용해 할 수 있으며 PA 607은 어떠한 언어로 작성되었든 받아들입니다.

VII. 일반 대중 대면 사무소 및 계약 사무소 모니터링

민권 부서는 NE/LEP가 있는 사람을 위한 언어 접근 서비스 제공을 포함하여 민권 요구 조건을 준수하는지 여부를 확실히 하기 위해 DPSS 사무소 및 계약 사무소에서 2년마다 민권 준수에 대한 검토를 실시합니다. 또한, CDSS는 사회복지국에 대한 민권 검토를 실시합니다.

사회복지국과의 모든 계약에는 CDSS의 부문 21에서 정의한대로 연방 또는 주 재정 지원을 받는 프로그램 및 활동에 있어 차별 금지에 대한 서면 보장을 포함하도록 계약자에게 요구하는 조항이 포함되어 있습니다.

VIII. 주 사용 언어 결정 절차

DPSS는 CDSS 부문 21 기준에 따라 사회복지국의 주 사용 언어를 결정합니다. 특히, 사회복지국 주 사용 언어에는 모든 프로그램이나 사무소에서 취급하는 케이스가 5%¹³ 이상을 차지하는 언어가 포함됩니다. 이 절차는 매년 검토되고 업데이트됩니다. 현재 주 사용 언어는 아르메니아어, 캄보디아어, 중국어, 영어, 페르시아어, 한국어, 러시아어, 스페인어, 필리핀어 및 베트남어입니다.

사회복지국은 주정부 기준 준수를 확실히 하기 위해 이중 언어 직원을 위한 이중 언어 보너스가 적절하게 할당되도록 프로그램별로 언어 검토를 실시합니다. 또한, BHR은 지속적으로 이중 언어 직원을 위한 언어 능력 인증 시험을 실시하고 사무소 위치별로 이중 언어 보너스 할당에 대한 승인을 감독합니다.

IX. 보고서

- DPSS 한 눈에 보는 보고서
- ASL-VRI 사용 보고서

연락처 정보: 언어 접근 서비스에 대한 의견이나 우려 사항이 있다면 DPSSLanguageServices@dpss.lacounty.gov 로 이메일을 보내주십시오.

¹³ Nondiscrimination in Federally Assisted Programs,
<https://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl00/pdf/00-30.PDF>