



---

## 언어 접근 계획

---

## 목차

|                        |    |
|------------------------|----|
| 약어 .....               | 2  |
| 배경 .....               | 2  |
| 법적 권한 .....            | 3  |
| IEPA 프로그램 평가 .....     | 4  |
| LAP 구현 .....           | 6  |
| 언어 지원 서비스 & 프로토콜 ..... | 11 |
| 연방 LEP 지침 문서 .....     | 17 |

## 약어

- ASL – 미국 수화 언어
- GIS – 지리정보시스템
- IEPA 또는 기관 – 일리노이 환경 보호 기관
- LEP – 제한적 영어 능력
- OCR – 커뮤니티 관계 사무실
- OEJ – 환경 정의 사무국
- TIS – 전화 통역 서비스
- 제6장 – 1964년 시민권법 제6장 42 USC § 2000D
- TTY – 텔레타이프 장치
- TDD – 청각 장애인을 위한 통신 장치
- US DOJ – 미국 법무부
- US EPA – 미국 환경 보호국
- VIM – 차량 검사 및 유지 관리

## 배경

1964년 시민권법 제6편과 기관의 환경 정의 정책에 따라 일리노이 환경 보호국(IEPA 또는 기관)은 영어에 능통하지 않은(LEP) 개인을 포함한 모든 사람들이 해당 프로그램과 활동에

의미 있게 접근할 수 있도록 하는 데 전념하고 있습니다. 미국 환경보호청(US EPA)은 LEP를 가진 사람을 "영어를 모국어로 사용하지 않고 영어를 읽고, 쓰고, 말하고, 이해하는 능력이 제한적인 사람"으로 정의합니다. 영어 수준이 LEP인 개인은 특정 유형의 의사소통(예: 말하기 또는 이해)에 있어서는 영어에 능숙할 수 있지만, 다른 유형의 의사소통(예: 읽기 또는 쓰기)에 있어서는 영어 능력이 제한될 수 있습니다.”<sup>1</sup>

이 문서는 IEP 직원에게 식별된 LEP 개인과 상호 작용하기 위한 리소스와 프로토콜을 제공합니다. 요청자에게 무료로 통역 및 번역 서비스를 제공하는 것을 포함합니다. 또한 이 문서는 개인이 IEPA 프로그램이나 행사에 의미 있게 참여하기 위해 언어 지원이 필요할 때, 상황이 이 계획의 지침을 충족할 경우 그러한 지원의 기회를 파악하고 추진한다는 기관 정책을 반영합니다.

## 법적 권한

IEPA는 연방 재정 지원을 받고 있으며, 연방 자금의 계약 수령자로서 차별을 금지하는 연방 시민권법 및 정책의 해당 조항을 준수할 의무가 있습니다. 여기에는 1964년 시민권법 제6편(제6편) 42 USC § 2000d가 포함됩니다. 민권법 제6장은 특히 인종, 피부색, 출신 국가에 따른 수혜 기관의 차별을 금지합니다. 미국 대법원은 '라우 대 니콜스(Lau v. Nichols, 414 U.S. 563, 1974년)' 소송에서 LEP 해당 개인이 관련 프로그램에 참여할 의미 있는 기회를 거부하는 경우와 같이 LEP 해당 개인에게 부정적인 영향을 주는 불평등한 연방 재정 지원 프로그램은 민권법 제6장에 명시된 출신 국가에 따른 차별 금지 조항에 위배된다고 판결한 바 있습니다. 따라서 연방의 재정 지원을 받는 기관은 LEP 해당 개인이 정부 서비스에 유의미하게 접근할 수 있는 권리를 막을 수 있는 언어적 장벽을 낮춰야 할 의무를 갖고 있습니다.

또한 대통령 명령 13166호(2000년 8월 11일 시행) '영어 능력 미숙자 서비스 접근권 개선(Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency)' 방안은 수혜 기관에 재정 지원을 하는 각 연방 기관이 민권법 제6장에 의거하여 LEP 해당 개인에게 유의미한 접근을 제공할 의무와 관련된 지침을 마련할 것을 요구하고 있습니다. 미국

---

<sup>1</sup>[미국 환경보호청\(EPA\) 명령 1000.32](#) 행정 명령 13166 준수: 영어 능력이 제한된 사람들을 위한 서비스 접근성 개선

법무부(US DOJ)는 동시에 행정명령(65 FR 50123, 2000년 8월 16일) 시행에 관한 일반 지침(US DOJ 지침)을 연방 기관에 발표했습니다. 이후 미국 환경보호청(EPA)은 연방 자금 수령자에게 LEP 사람들에게 영향을 미치는 국적 차별 금지 조항인 제6편에 관한 자체 지침(미국 환경보호청 지침)을 발행했습니다(69 FR 35602, 2004년 6월 25일).

유사하게 제6장을 토대로 2003년 제정된 일리노이 민권법은 주, 카운티 및 지방 정부가 의도와는 관계없이 인종이나 출신 국가에 따라 차별적 영향을 주는 행정 기준이나 방식을 적용하는 것을 금지하고 있습니다. 740 ILCS 23/5를 참조하십시오.

## IEPA 프로그램 평가

이 언어 접근 계획(LAP)을 개발하면서 IEPA는 일반적으로 [미국 환경보호청\(EPA\) 지침](#) 권장 사항을 따랐습니다. 미국 환경보호국(EPA) 지침은 미국 법무부(DOJ) 지침의 주요 요소를 다루고 통합했습니다. LAP는 규제 대상 기업이나 지자체를 대상으로 하는 규제 커뮤니케이션이 아닌, 일반 대중이나 특정 개인을 대상으로 하는 활동에 중점을 둡니다. 영향을 받는 활동에는 허가 활동, 시정/정화 활동, 건강 권고, 교육 활동, 규칙 제정, 보조금 지급, 일리노이 주민의 문의에 대한 응답이 포함됩니다. 미국 환경보호청(EPA) 지침에서는 IEPA와 같은 수령자가 "LEP 환경에서 제6편 법적 의무를 준수하는 방법을 결정하는 데 상당한 유연성을 갖는다"고 명시하고 있습니다(69 FR 35613). 기관에서는 미국 환경보호청(EPA) 지침에 설명된 4가지 요소 분석에 따라 개별화된 평가를 수행하여 LEP 의무 범위를 결정하는 것이 좋습니다. 4가지 요소는 다음과 같습니다. (1) 서비스를 받을 수 있거나 만날 가능성이 있는 LEP 사람의 수 또는 비율, (2) LEP 개인과의 접촉 빈도, (3) 프로그램의 성격 및 중요성, (4) 이용 가능한 리소스. 이 평가의 최종 목표는 4가지 요소의 적절한 균형을 모색하는 것입니다. 아래에 명시된 대로, IEPA는 미국 EPA 지침에 제시된 4가지 요소에 대한 평가를 수행했습니다.

### 요소 1: 서비스를 받을 자격이 있거나 대면 가능성이 있는 LEP 해당 개인의 수 또는 비율

의미 있는 접근성을 제공하기 위한 합리적인 단계를 결정하는 것은 언어 장벽으로 인해 영향을 받는 사람의 수나 비율에 따라 달라집니다. 한 지역에 거주하는 LEP의 수 또는 비율이 클수록 언어 서비스의 필요성이 더 높아집니다. IEPA의 서비스 지역은 전 주에 걸쳐

## 공개 의견을 위한 초안

있습니다. 일리노이주에는 LEP 인구가 많으며, 스페인어, 러시아어, 폴란드어, 타갈로그어, 중국어, 아랍어가 가장 널리 사용됩니다. 따라서 IEPA는 일부 LEP 인구 또는 가구가 IEP 프로그램에 참여할 수 있을 것으로 예상할 수 있습니다.

지역별 LEP 관련 정보는 다음 출처를 통해 확인할 수 있습니다. 지역 사회, 지방 정부, 공공 도서관, 학교, 종교 및 지역 사회 단체, 법률 지원 기관, 인구 조사 데이터 그리고 미국 EPA와 IEPA 매핑 도구 분야에서 경험을 쌓은 IEPA 직원입니다. 이러한 자료는 추가 언어 서비스가 필요한 인구를 파악하고 어떤 번역 서비스가 가장 유익할지 파악하는 데 도움이 될 수 있습니다.

### 요소 2: LEP 해당 개인과의 대면 빈도

IEPA와 같은 연방 자금 지원 기관의 LEP 의무는 예측 불가능하거나 드물게 접촉하는 경우보다 LEP 개인과의 접촉이 잦을수록 더 커집니다. LEP 접촉 빈도와 그에 따른 기관 지원 필요성은 언어별로 평가할 수 있습니다. 다시 말해, 기관이 특정 언어 그룹과 더 자주 접촉할수록 해당 언어에 대한 향상된 언어 서비스가 필요할 가능성이 커집니다.

IEP 개인과의 접촉 빈도는 IEP 프로그램과 기관 활동의 영향을 받는 특정 위치에 따라 상당히 다릅니다. 대부분의 기관 프로그램 및 규제 요건의 경우, 특정 LEP 커뮤니티와의 접촉은 개별 사이트 및 프로그램 맥락에 따라 달라집니다. 예를 들어, 특정 시설에 대한 허가 거래와 관련된 것입니다. 이에 대한 주요 예외는 시카고와 메트로 이스트 세인트루이스 지역에서 운영되고 대중과 직접 상호 작용하는 차량 검사 및 유지 관리 프로그램입니다.

### 요소 3: 프로그램의 성격과 중요성

해당 활동, 정보, 서비스 또는 프로그램이 중요할수록, LEP 개인과의 접촉으로 인해 발생할 수 있는 결과가 클수록 언어 서비스가 필요할 가능성이 높아집니다. 예를 들어, 미국 환경보호청(EPA)은 수원의 즉각적인 오염이나 공기 중의 독성 화학 물질의 갑작스러운 방출로 인해 부정적인 영향을 받을 수 있는 사람에게 정보를 전달해야 하는 의무는 재활용에 대한 정보를 제공해야 하는 의무와 다르다고 명시하고 있습니다. 이러한 지침을 염두에 두면 IEP 프로그램의 조치가 긴급성과 잠재적 결과 측면에서 광범위한 범위를 포괄하기 때문에 LEP 서비스에 대한 필요성은 상당히 달라질 수 있습니다. 기관은 1)

긴급하고 건강을 보호하는 서비스, 예를 들어 오염 물질 노출의 급박한 위협이 있는 상황에서 보도 자료나 권고안을 번역하는 서비스, 2) 팩트시트, 공공 공지, 웹페이지 콘텐츠와 같이 일반 대중을 대상으로 제작된 정보, 3) 차량 검사 및 유지 관리 프로그램과 같이 일반 대중이 면허를 취득하는 데 필요한 프로그램에 대한 LEP 지원을 우선시할 것입니다.

#### 요소 4: 가용 자원

미국 환경보호청(EPA) 지침에서는 기관 자원이 LEP 요구 사항을 해결하기 위해 합리적인 조치를 어떻게 결정하는지 설명합니다. 이 지침에서는 예산이 많은 기관은 예산이 적은 기관보다 더 많은 언어 서비스를 제공해야 한다고 명시하고 있습니다. 또한, 미국 환경보호청(EPA) 지침에서는 비용이 혜택을 상당히 초과하는 경우 '합리적인 조치'는 더 이상 합리적이지 않을 수 있다고 명시하고 있습니다. IEP는 LEP 사용자에게 두 가지 주요 방법으로 정보를 제공합니다. 1) 중요 문서의 번역, 2) 구두 통역. IEPA는 이 계획의 지침에 따라 LEP 서비스를 효율적으로 제공하기 위해 사내 직원, 기술(예: 번역 소프트웨어), 외부 계약자를 포함한 다양한 기술을 사용합니다.

## LAP 구현

위의 4가지 요소 평가를 바탕으로, IEP는 LEP 개인에게 의미 있는 접근성을 제공하기 위한 계획을 개발했습니다. 이 계획은 IEPA의 환경 정의(EJ) 정책과 강화된 대중 참여 계획과 일치하며, 이를 통해 기관의 의사 결정이 프로그램 및 활동 행정에서 형평성과 접근성을 고려하도록 보장합니다.

LAP는 IEPA의 규제 및 프로그램 업무의 정상적인 과정을 통해 계속해서 발전할 것입니다. 이 접근 방식은 다음과 같이 명시한 제6편 및 미국 환경보호청(EPA) 지침의 요구 사항과 일치합니다. "모든 수혜자는 LEP 개인의 접근성을 보장하는 시스템을 구축하기 위해 노력해야 하지만, US EPA는 LEP 개인에게 서비스를 제공하는 포괄적인 시스템을 구현하는 것이 프로세스이며, 구현되고 주기적으로 재평가됨에 따라 시스템이 시간이 지남에 따라 진화할 것임을 인정합니다." 69 FR 35612.

#### 언어 지원이 필요한 LEP 해당 개인 식별

위의 첫 번째와 두 번째 요소에 대한 분석은 기관 프로그램과 관련하여 언어 지원을 받을 자격이 있는 LEP 개인을 결정하는 시작점을 제공합니다. IEPA의 활동과 대중 홍보는 종종 지역 사회를 기반으로 하기 때문에 LEP 개인을 식별하는 것은 특정 지역 사회의 인구에 따라 달라집니다. IEPA는 잠재적으로 영향을 받을 수 있는 지역 사회 내 LEP 개인에 대한 인식을 강화하기 위해 지역 지도자 및 회원과 협력합니다. IEP 직원이 커뮤니티에 잠재적인 LEP 인구 또는 언어 지원이 필요한 개인이 있는지 파악하기 위해 활용하는 추가 리소스는 다음과 같습니다. IEPA의 EJ Start 매핑 도구, 인구 조사 데이터, 미국 EPA의 EJScreen 매핑 도구 그리고 지역 사회 구성원과 지역 사회 조직과의 과거 및 현재 상호 작용.

### 중요 문서

IEPA는 잠재적으로 영향을 받는 지역 사회가 사용하는 언어로 중요 문서를 번역하여 LEP 개인이 일상생활에 직접 영향을 줄 수 있는 정보에 접근할 수 있도록 보장합니다. 문서를 "필수"로 분류하는 것은 해당 프로그램, 정보, 접촉 또는 서비스의 중요성과 해당 정보가 정확하거나 시기적절하게 제공되지 않을 경우 LEP가 있는 개인에게 미치는 결과에 따라 달라집니다. 어떤 문서가 "필수"로 간주되는지의 결정은 개별 IEPA 프로그램의 고유한 상황과 서비스에 따라 달라집니다. "필수"로 분류될 수 있는 문서는 일반적으로 두 가지 광범위한 범주로 나뉩니다. (1) 개인과 프로그램 또는 활동 간의 문제에 관한 구체적인 서면 의사소통, (2) 주로 일반 대중이나 광범위한 청중을 대상으로 하는 문서.

활동, 정보, 서비스 또는 프로그램이 중요할수록, LEP가 있는 개인에게 발생할 수 있는 접촉 결과가 클수록 언어 서비스가 필요할 가능성이 높아집니다. 영어가 부족한 개인에게 서비스나 정보에 대한 접근 거부 또는 지연이 심각하거나 심지어 생명에 위협이 될 수 있는 영향을 미칠 수 있는 경우, 해당 문서는 매우 중요한 것으로 간주될 가능성이 더 큽니다.

언어 접근을 제공하는 데 정보가 중요한지 여부를 결정할 때 고려하는 주요 요소는 다음과 같습니다.

- 접근성에 미치는 영향 - 해당 정보가 누군가가 프로그램에 참여하고, 서비스를 받고, 자신의 권리와 의무를 이해하는 능력에 직접적인 영향을 미칩니까?
- 시간적 민감성 - 정보가 시간적으로 민감하여 수신자에게 즉각적인 조치나 응답이 필요한가요?

## 공개 의견을 위한 초안

- 이해하지 못할 경우 발생할 수 있는 결과 - 이해가 부족하면 혜택 상실, 약속 놓치기, 법적 문제 등 부정적인 결과가 초래될 수 있습니까?

특히 권리나 서비스에 대한 인식을 높이기 위해 고안된 홍보 문서나 기타 문서를 고려할 때 필수 문서와 비필수 문서를 구분하는 것이 어려울 때가 있습니다. 프로그램에 의미 있게 접근하려면 프로그램의 존재에 대한 인식이 필요하지만, 실무적, 비용적 관점에서 모든 홍보 자료를 모든 언어로 번역하는 것은 거의 불가능합니다. IEPA는 특정 중요한 홍보 자료를 다른 언어로 번역해야 하는지 여부를 결정하기 위해 자격을 갖춘 서비스 인구의 요구 사항을 정기적으로 평가합니다. 어떤 경우에는 특정 프로그램의 존재에 대한 인식 부족으로 인해 LEP 개인이 해당 프로그램에 실질적으로 접근하지 못할 수 있기 때문입니다.

"필수" 문서로 간주되는 개인과의 서면 커뮤니케이션에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

- 알 권리 통지
- 환경법 및 규정을 준수하기 위해 필요한 통지, 편지 또는 양식
- LEP가 있는 개인에게 무료 언어 지원을 알리는 공지
- 차량 배출가스 검사 프로그램 정보

공공 홍보 또는 광범위한 청중을 대상으로 하는 문서와 관련하여 각 프로그램은 해당 사무실의 서비스, 프로그램 또는 활동의 서비스를 받을 자격이 있거나 직접 영향을 받을 가능성이 있는 인구의 상당수가 LEP인 경우 "필수"라고 간주하는 문서가 번역되도록 합니다. 이 프로그램에서는 일리노이주에서 LEP를 가진 사람들이 가장 일반적으로 사용하는 언어를 고려하여 중요 문서 번역에 사용할 언어의 우선순위를 정합니다. 각 프로그램에서는 지역 인구 통계나 특정 커뮤니티와 청중을 타겟으로 하는 주제에 따라 필요에 따라 다른 언어로의 번역을 고려할 수 있습니다.

대중 홍보 또는 광범위한 청중을 대상으로 하는 문서의 몇 가지 예는 다음과 같습니다(이에 국한되지 않음):



## 공개 의견을 위한 초안

- 절차적 보호 조치(차별 금지 통지, 불만 처리 절차, 공공 참여 계획, EJ 통지서, 언어 접근 계획, 장애인 접근 계획)
- 제안된 허가 또는 규제 조치에 대한 공고
- 브로셔
- 팩트시트
- 보도자료
- 환경 권고
- 정착 계약(LEP가 있는 커뮤니티가 관련되거나 영향을 받을 수 있는 특정 사례)
- 불만 양식 및 기록 접근

## LEP 평가

허가 및 정화 프로그램과 관련된 공공 공지 및 기타 알림과 같은 사이트별 조치의 경우 IEPA는 다음을 수행합니다.

1. 해당 부지에서 반경 1마일 이내의 LEP 인구를 평가하기 위해 스크리닝 도구를 사용합니다. 다만, 기관에서 정량적 증거를 바탕으로 평가 구역이 더 크거나 작아야 한다고 믿을 만한 이유가 있는 경우는 예외입니다.
2. 언어 지원 요청을 평가하고 해당 사이트 또는 인근 사이트에 대한 커뮤니티의 이전 상호작용을 고려합니다.
3. 이전 요청에 대한 검토 및 평가 후, 전체 LEP 인구가 상당할 경우 IEPA는 미국 커뮤니티 조사 데이터와 기타 사용 가능한 도구를 사용하여 평가 지역의 커뮤니티에서 사용되는 것으로 추정되는 언어를 결정합니다. 해당 장소 반경 1마일 이내에 전체 인구의 15% 이상이 LEP 인구인 경우 해당 지역의 상당한 인구로 간주됩니다.

## 언어 지원 조치

미국 환경보호청(EPA) 지침에서는 LEP 개인에게 서비스를 제공하는 두 가지 주요 방법은 구두 서비스와 서면 서비스 제공이라고 명시하고 있습니다. 구두 언어 서비스는 한 언어로 청취한 내용을 구두로 다른 언어로 번역하여 말해주는 것을 의미합니다. 여기에는 많은 수의 LEP 개인이 공개 이용 세션, 회의 또는 청문회에 참석할 것으로 예상되는 경우 현장 통역사를 제공하는 것이 포함될 수 있습니다. 문서 언어 서비스는 한 가지 언어로 쓰여진

## 공개 의견을 위한 초안

내용을 다른 언어로 대체하는 번역을 의미합니다. 여기에는 문서 전체에 대한 번역에서 해당 문서의 개요나 요약에 대한 번역에 이르기까지 다양한 범위의 서비스가 포함됩니다.

구두나 서면 모두, 특히 서면 번역의 경우 언어에 내재된 모든 관용어, 은유적, 기술적 전문 용어 또는 기타 언어 기법을 직접 번역할 수 있는 것은 아니므로 번역은 결코 완벽하거나 직접적인 표현이 될 수 없으며, 뉘앙스를 활용하여 전달하려는 아이디어를 해석해야 합니다.

### IEPA 직원 교육

환경 정의 사무국(OEJ)은 IEP 직원을 교육할 예정이며, 특히 LEP 개인을 만날 가능성이 있는 직원을 중점적으로 교육할 예정입니다. 교육에는 LAP와 관련 리소스, 정책, 절차에 대한 정보가 포함됩니다. LEP 인력을 정기적으로 만나는 직원에게는 재교육이 제공되고, 기관의 LEP 구현에 대한 정기적인 피드백을 제공할 기회가 제공됩니다.

언어 서비스를 요청하는 LEP 개인을 지원하는 방법에 대한 인식과 이해는 모든 기관 프로그램, 서비스 및 활동에 중요합니다. 아래에 명시된 대로, 관련 직원은 언어 서비스에 대한 정책, 프로세스 및 리소스에 대한 연례 교육을 받게 되며, 특히 언어 접근 방법이 발전함에 따라 이에 대한 교육을 받게 됩니다. IEPA는 직원들이 온라인에서 쉽게 교육을 받을 수 있도록 OneNet 주 직원 교육 모듈에 언어 접근 교육을 통합할 것입니다.

훈련은 다음에 초점을 맞춥니다:

- 언어 지원 서비스 제공의 중요성
- LEP 개인과 효과적이고 존중심을 가지고 소통하고 상호 작용하는 방법
- 요청자에게 무료로 통역 및 번역 서비스를 제공하는 것을 포함하여 언어 지원 서비스를 제공하는 것과 관련된 IEPA의 정책, 절차 및 프로토콜
- LEP 개인이 이용할 수 있는 번역된 정보의 유형은 무엇이며, 어디에서 찾을 수 있습니까?
- 향후 LEP 서비스 개선을 위해 언어 지원 서비스 활용을 보고합니다.

LAP를 지속적으로 준수하도록 하기 위해 모든 기관 관리자는 LAP 내용과 LEP 개인과 상호 작용하기 위한 의사 결정 프로세스에 대한 교육을 받게 됩니다. 프로그램과 활동을 통해

지역 사회에 더 직접적으로 참여하는 직원은 잠재적인 LEP 인구를 식별하고 LEP 서비스를 구현하는 방법에 대한 교육을 받게 됩니다.

### LEP 해당 개인에 대한 통보

IEPA는 적극적으로 나서서 LEP 개인에게 언어 서비스가 제공된다는 사실을 알리려고 노력합니다. IEPA는 적절한 경우 다음 방법을 활용합니다.

- 번역된 문서
- 지역 사회 기반 조직 및 기타 이해관계자와 협력하여 IEP에서 제공할 수 있는 서비스(언어 지원 서비스의 가용성 포함)에 대해 LEP 개인에게 정보를 제공합니다.
- 공청회 및 회의 공지 번역
- 건물 내 회의 장소로 가는 길 안내 등 여러 언어로 된 표지판

### LAP 모니터링 및 업데이트

IEPA는 언어 지원 조치와 직원 교육이 효과적인지 확인하기 위해 이 LAP를 검토할 것입니다. IEPA는 계획의 효과성과 추가 조치의 필요성을 평가하기 위해 기관 직원과 LEP 개인을 포함한 대중의 피드백을 평가할 것입니다. IEPA는 설문 조사 및/또는 공고 및 의견 수렴 기간 등을 통해 이 LAP 구현의 성공 여부에 대해 지역 사회 구성원의 의견을 구하는 방법을 고려할 것입니다.

## 언어 지원 서비스 & 프로토콜

### 1. IEPA 직원 언어 능력

본 기관에는 스페인어에 능통한 직원이 있으며, LEP 개인에게 번역 업무를 수행하고 언어 지원 서비스를 제공합니다.

IEPA는 문서 통역 및 번역에 참여하는 직원의 역량을 보장합니다. 기관 직원 통역사를 고용하고 교육할 때 기관은 다음 사항을 보장합니다.

- 영어와 다른 식별된 언어로 정보를 정확하게 전달하는 능력과 능숙함을 입증하고, 적절한 통역 모드(예: 연속 통역, 동시 통역, 요약 통역 또는 시각 통역)를 식별하여 활용합니다.

## 공개 의견을 위한 초안

- 해당 기관의 프로그램이나 활동에 특화된 전문 용어나 개념 그리고 LEP 사람이 사용하는 특정 어휘와 어법에 대한 지식을 두 언어 모두에서 갖추고 있어야 합니다.
- 통역을 담당하는 수신 직원과 동일한 정도로 그리고/또는 자신의 직위가 요구하는 정도로 기밀 유지 및 공정성 규칙을 이해하고 준수합니다.
- 엔지니어, 법률 고문 또는 기타 역할(특히 행정 또는 공청회)로의 역할에서 벗어나지 않고 통역사로서의 역할을 이해하고 준수합니다.

### 2. 다국어 미디어 연락처 목록

일리노이주는 현재 주 전체 미디어 연락처 데이터베이스를 유지 관리하고 있습니다. 이 목록은 일리노이주 행사에 대한 보도를 제공하는 400개 이상의 미디어 매체로 구성되어 있으며, 여기에는 일리노이주에 본사를 둔 161개 미디어 매체가 포함됩니다. 이 데이터베이스는 인쇄 매체와 전자 매체별로 정렬할 수 있습니다. 또한 일리노이주는 일리노이주에 있는 50개 이상의 방송국을 소개하는 다국어 미디어 연락처 목록을 유지 관리하고 있습니다. 모든 언론 매체는 보도자료, 언론 권고, 비상 상황 등을 시청/청취 구역에 전파하는 데 도움을 줄 수 있는 역량을 갖추고 있습니다.

### 3. 자문 공지

차별 금지 공지문은 일리노이 환경보호청(EPA) 웹사이트에 여러 언어로 게시되어 있습니다. 이 공지문에서는 LEP 개인을 위한 통역 정보와 이용 가능한 서비스에 대해 간략하게 설명합니다.

개인이 차별을 받았다고 생각하는 경우 불만을 제기하기 위해 전화할 전화번호 또한 게시되어 있습니다. IEPA 제6편 조정자 Chris Pressnall에게 연락할 수 있는 전화번호는 217-524-1284입니다.

### 4. 언어 지원 서비스 및 프로토콜

IEPA의 언어 지원 서비스와 프로토콜은 다음과 같습니다.

- 이중 언어 직원
- 구두 통역 서비스
  - 통역사/이중언어 직원

## 공개 의견을 위한 초안

- 미국 수화 통역
- 텔레타이프 장치(TTY)/청각 장애인을 위한 통신 장치(TDD)
- 중요 문서의 서면 언어 번역

### 이중 언어 직원 및 교육

IEPA의 이중 언어 직원은 스페인어를 구사하는 LEP 개인을 만날 때 도움이 될 수 있는 일반적인 기관 문구의 예가 포함된 리소스 문서를 이용할 수 있습니다. 영어와 스페인어를 구사하는 직원은 일관성과 정확성을 보장하기 위해 이 리소스를 참조할 뿐만 아니라 스페인어를 사용하는 LEP 개인과 소통할 때 재량권을 행사합니다. 팩트시트와 공공 공지를 포함한 문서는 IEPA 웹사이트에 영어로 게시되며, 스페인어를 사용하는 LEP 인구가 많거나 필요가 있는 경우 해당 문서를 스페인어로도 제공합니다.

### 해석

기관의 프로그램과 사무실은 자격을 갖춘 통역사가 실시간 회의(예: 지역 사회 참여 회의, 공청회 또는 청문회), 행사, 기타 프로그램, 활동 또는 서비스에 대해 모든 적절하고 요청된 언어로 직접, 온라인으로 또는 혼합 방식으로 동시 구두 통역을 제공하도록 해야 하며, 이를 통해 LEP가 있는 개인이 해당 행사, 회의, 프로그램, 활동 등에 의미 있게 참여할 수 있도록 해야 합니다(예: IEP 프로그램이나 사무실이 주최 또는 제공하는 공청회, 회의, 프로그램, 활동 중에 의견을 제공).

통역 서비스에는 전화 통역, 대면 통역은 물론 미국 수화 통역도 포함됩니다. IEPA를 포함한 모든 주 기관은 통역 서비스를 조달하기 위한 주정부 계약을 맺고 있습니다.

필요한 언어 지원 서비스 유형에 따라, 자격을 갖춘 다국어 직원을 활용할 수 있습니다. 다국어를 구사하는 직원의 서비스가 적합하지 않을 경우, 프로그램이나 지역 사무소는 LEP 계약을 통해 통역 지원을 요청하게 됩니다.

주정부 계약에 따라, *Propio Language Services* 는 3자 전화 통역을 제공하고 Multilingual Connections는 공개회의/청문회, 법적 회의/청문회 및 기타 법적 절차, 컨퍼런스, 워크숍, 교육 세션 및 기타 직접적인 대면 상호 작용에서 통역 서비스를 제공합니다. Multilingual

## 공개 의견을 위한 초안

Connections의 통역 서비스에 대한 요청은 IEPA 커뮤니티 관계 사무실이나 OEJ를 통해 할 수 있습니다.

### 전화 통역

전화 통역 서비스(TIS)는 대중과의 모든 대면 및 전화 접촉에 제공됩니다. 일반인이 영어나 스페인어를 구사하지 못하고 IEPA에 전화할 경우, IEPA는 통역 서비스를 위해 *Propio Language Services*에 연락합니다.

### 미국 수화 통역

Multilingual Connections LLC는 미국 수화 언어(ASL) 통역 서비스를 제공합니다. Multilingual Connections의 ASL 통역 서비스에 대한 요청은 IEPA OCR 또는 OEJ와 협의하여 할 수 있습니다.

### ASL 통역사 피드백 메커니즘

전화 통역 세션과 관련된 질문, 우려 사항 또는 피드백, 전화 통역의 품질을 포함한 모든 사항은 IEPA 언어 접근 코디네이터인 Chris Pressnall(chris.pressnall@illinois.gov)에게 직접 문의해야 합니다.

불만 사항은 다음 주소로 제기할 수도 있습니다.

일리노이 청각장애인위원회(IDHHC)

귀하: 통역사 불만 처리 부서

528 South 5th Street, Suite 209

Springfield, IL 62701

음성 서비스: 877-455-3323 또는 217-557-4495\*

화상 통화: 217-303-8010

텔레타이브: 888-261-2698

팩스: 217-557-4492

<https://idhhc.illinois.gov/community/interpretercomplaint.html>

## 공개 의견을 위한 초안

\* "음성 서비스" 번호로 전화하는 개인의 경우 IDHHC 전화는 청각 장애인을 수용하기 위해 연방 통신 위원회의 비디오 릴레이 시스템을 통해 연결됩니다.

텔레타이프 장치(TTY)/청각 장애인을 위한 통신 장치(TDD)

TTY와 TDD는 청각 장애인을 위한 보조 도구이자 서비스입니다. 릴레이 시스템은 청각 장애인이 TTY를 사용해 TTY가 없는 다른 사람에게 전화를 걸 수 있게 해줍니다.

일리노이에는 "듀얼 파티 릴레이"로 알려진 일리노이 릴레이 센터가 있습니다. IRC는 TTY를 사용하는 사람과 표준 음성 전화를 사용하는 사람 간의 통신 링크를 제공하는 서비스로, 하루 24시간, 주 7일 운영됩니다. TTY를 사용하는 분은 888-273-5488로 전화하여 IEPA에 연락할 수 있습니다.

### 번역

번역은 한 언어를 제2 언어로 서면 또는 텍스트 기반으로 표현하는 것을 말합니다. 일부 IEPA 문서는 주와 계약을 맺은 공급업체에 의해 외국어로 번역됩니다. IEPA의 번역은 OCR과 OEJ를 통해 조정됩니다.

## 사내 번역 검토 및 피드백 메커니즘

IEPA는 품질을 보장하기 위해 필요에 따라 이러한 지침을 따릅니다.

### 1. 자료 준비

- 영어 텍스트의 가독성, 명확성, 문화적 적합성을 평가합니다.
- 자료가 다음 사항을 충족하는지 확인하십시오.
  - 언어는 간단하고 명확합니다.
  - 메시지와 그림은 문화적으로 적절합니다.
  - 영어 문서의 번역 가능성 및
  - 문서는 접근성을 위해 적절하게 형식화되어 있습니다.
    - 자료를 인쇄본(Word, PDF 등)으로 배포하는 경우, 미국 장애인법 및 재활법 제504조에 따라 보조 기술을 사용하는 개인이 접근 가능한 형식으로 요청 시 제공할 수 있도록 형식을 지정해야 합니다.
  - 문서를 인터넷에 게시하여 대중이 다운로드할 경우 흑백으로 선명하게 인쇄됩니다.
  - 연락처 정보가 나열된 경우, 해당 프로그램은 LEP인 사람들과 소통할 수 있는 역량을 갖춰야 합니다. 대부분의 경우, 프로그램 직원을 위해 전화 통역 서비스를 제공하면 이 문제가 해결됩니다.

### 2. 번역

- 다음 내용을 통역자들과 토론해 보십시오.
  - 자료의 목적
  - 대상 인구의 적절한 독해 수준
  - 주요 건강 메시지 및
  - 메시지에 특정한 용어
- 번역가에게 질문을 하도록 권장하십시오. 번역의 질은 번역가가 영어 문서를 얼마나 잘 이해하는지에 따라 달라지기 때문입니다.
- 단어 하나하나 또는 문장 하나하나를 짚어내는 번역보다는 개념적인 번역을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 번역가는 다양한 방법을 선택하여 타겟 청중에게 메시지를 표현할 수 있습니다. 비문자적 방법을 사용하면 문자



## 공개 의견을 위한 초안

그대로나 단어 그대로의 번역보다 의도한 메시지를 문화적으로 더 관련성 있는 방식으로 전달할 수 있습니다.

- Multilingual Connections에서 번역 서비스 계약을 체결하는 경우, 두 번째 번역가의 편집이 제공되어야 하며 이 비용이 가격 견적에 포함되어 있는지 확인하세요.

### 3. 수정/편집

- 초기 번역이 수행됩니다. 이 과정에는 두 명의 번역가가 투입됩니다. 한 명은 초기 번역을 담당하고, 다른 한 명은 번역의 이해도 수준을 검토하여 편집하고 정확성, 톤, 스타일, 문법, 메시지 이해도 및 적절성을 확인합니다.
- "백 투 잉글리시" 번역은 효과성을 보장하는 효과적인 방법으로 권장되지 않습니다.

## 연방 LEP 지침 문서

- [민권법 제6장 수혜 기관 지침](#)
- [미국 환경 보호청\(US EPA\)의 공지 - 영어에 능통하지 않은 사람에게 영향을 미치는 국적 차별 금지 조항 제6조에 관한 미국 환경 보호청 재정 지원 수령자에 대한 지침](#)
- [미국 법무부\(US DOJ\)의 통지 - 영어 능력이 제한적인 사람들에게 영향을 미치는 국적 차별 금지 조항 제6편에 관한 연방 재정 지원 수령자에 대한 지침](#)
- [미국 에너지부\(US DOE\)의 통지 - 연방 지원 프로그램에서의 차별 금지 1964년 시민권법 제6편 시행 - 영어 능력이 제한적인\(LEP\) 사람들에게 영향을 미치는 국적 차별 금지; 정책 지침](#)