



## 언어 접근 시행 계획

언어 접근 시행 계획(Language Access Implementation Plan)은 기관이 제한된 영어 구사자(Limited English Proficiency, LEP)에게 서비스를 제공하는 방법을 설명합니다.

**기관명:** 뉴욕시 환경보호부

**언어 접근 코디네이터 이름:** Sara Pecker, Colin Murphy

**언어 접근 코디네이터 직책:** 특별 프로젝트 및 이니셔티브 책임자, 특별 프로젝트 및 이니셔티브 부책임자

**게시일:** 2024년 6월 20일

이 계획에는 다음과 같은 정보가 포함되어 있습니다.

1	<a href="#">기관의 사명과 서비스</a>	
2	<a href="#">기관의 언어 접근 정책</a>	
3	<a href="#">언어 접근 필요성 평가</a>	기관이 사람들의 언어 접근 필요성을 평가하는 방법
4	<a href="#">언어 접근 서비스에 대한 권리 고지</a>	기관이 대중에게 언어 접근 서비스에 대한 권리를 알리는 방법
5	<a href="#">언어 서비스 제공</a>	해당 기관이 제공하는 언어 서비스
6	<a href="#">자원 계획</a>	기관이 언어 서비스를 제공하기 위한 내적, 외적 자원을 확보하고 있는지 확인하는 방법
7	<a href="#">교육</a>	기관이 언어 서비스 제공을 위해 직원을 교육하는 방법
8	<a href="#">지속적인 개선 계획</a>	기관이 언어 접근에 대한 지속적인 개선을 보장하는 방법
9	<a href="#">목표 및 실행 계획</a>	기관이 계획을 실행하는 방법

## 서명

[참조: 이 섹션에 언어 접근 코디네이터(Language Access Coordinator, LAC)와 해당 기관장/국장의 서명을 포함시키고 언어 접근 시행 계획(Language Access Implementation Plan, LAIP)을 첨부합니다. 서명은 기관들이 제한된 영어 구사자들의 형평성과 포용성을 증진하기 위해 필요한 조치를 취할 것임을 의미합니다.]

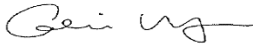


06/13/2024

---

언어 접근 코디네이터, Sara Pecker, 특별 프로젝트 및 이니셔티브 책임자

날짜



06/13/2024

---

언어 접근 코디네이터, Colin Murphy, 특별 프로젝트 및 이니셔티브 부책임자

날짜



06/13/2024

---

국장, Rohit T. Aggarwala, 뉴욕시 환경 보호부

날짜



**Environmental  
Protection**

## 섹션 1. 기관의 사명과 서비스

- 기관의 사명 및 정책을 통해 사명을 달성하는 방법:

뉴욕시 환경보호부(Department of Environmental Protection, DEP)는 깨끗한 식수를 공급하고, 빗물 및 폐수를 관리하며, 대기, 소음, 유해 물질 오염을 줄이는 등 공중 보건과 환경을 보호합니다. DEP에는 약 6,000명의 직원이 근무하고 있으며, 뉴욕시의 물 공급을 관리하고 보존합니다. 파이프, 조절기, 펌프장의 광대한 지하 네트워크를 통해 매일 10억 갤런 이상의 깨끗한 식수를 1,000만 명의 뉴욕 시민들에게 분배하고, 폐수를 수집하며, 뉴욕 시민들이 매일 배출하는 13억 갤런의 폐수를 처리하여 뉴욕항의 수질을 보호합니다.

환경보호부는 이를 위해 지역 최대 규모의 자본 건설 프로그램 중 하나를 감독합니다. 또한 뉴욕시 환경을 담당하는 기관으로서 대기질, 유해 물질, 소음을 비롯해 삶의 질에서 중요한 문제도 규제합니다.

각 국과 사무소는 각자의 임무 수행을 위해 통신문, 지역사회 기반 회의, 공청회, 간행물 및 면허, 허가, 등록(License, Permit, and Registration, LPR)을 포함한 문서 발행, 전화 연락, 웹 기반 의사소통 또는 지속적인 대면 상담을 통해 뉴욕시 주민 및 기업에게 '직접적인 공공 서비스'를 제공합니다.

- 계획에는 기관이 제공하는 서비스와 기관이 대중과 소통하고 상호작용하는 방식이 포함되어 있습니다.

### **고객서비스국(Bureau of Customer Services, BCS)**

BCS는 NYC 주민들 및 특정 북부 지역의 상하수도 요금과 관련된 모든 역할을 합니다. 그 외에도 수도 계량기의 설치 및 교체를 감독합니다. BCS는 자동 검침 시스템(Automated Meter Reading System, AMR)을 활용하여 836,000명의 고객에게 청구가 정확하게 이뤄지도록 합니다. 사설 배관공이 설치한 수도 계량기의 작업 품질을 점검하고, 시의 물 사용 규칙을 집행하며, 소비자의 물 모니터링과 보존 노력을 관리합니다. BCS 콜센터는 교육 및 품질 보증을 위해 모든 통화의 디지털 녹음 및 모니터링을 비롯한 대화형 음성 응답(Interactive Voice Response, IVR) 시스템을 사용합니다. 계정 전문가를 필요로 하는 발신자 또는 언어 지원이 필요한 LEP 고객을 위해 통화 전환이 제공됩니다. 200개 이상의 언어와 방언으로 지원이 가능합니다. BCS는 5개 자치구마다 사무소를 두고 있으며, 고객은 사무소를 방문하여 상하수도 요금을 납부하고, 허가를 신청하고, 검사 및 소유권 열람을 요청하고, DEP 서비스에 대해 자세히 알아보실 수 있습니다. 자치구 사무실의 주소는 다음과 같습니다.

- Bronx - 1932 Arthur Avenue 6th Floor Bronx, NY 10457
- Manhattan – 55 West 125 Street 9th Floor New York, NY 10027
- Brooklyn – 250 Livingston Street 8th Floor Brooklyn, NY 11201
- Queens – 59-17 Junction Boulevard 9th Floor Elmhurst, NY 11373
- Staten Island – 60 Bay Street 6th Floor Staten Island, NY 10301

### 환경규제준수국(Bureau of Environmental Compliance, BEC)

BEC는 공중 보건과 안전 및 환경에 영향을 미치는 환경법과 규정을 집행합니다. 특히, 도시의 석면 규정과 대기 및 소음 규정을 집행합니다. BEC는 대기 및 소음 정책, 허가 및 집행, 석면 관리 프로그램 디비전으로 구성되어 있습니다. 이들 디비전은 대기 및 소음 규정 불만사항에 대응하고, 석면 제거 프로젝트를 검사 및 추적하며, 환경 보호 목표를 촉진합니다. 담당 업무에는 석면 취급자 [인증](#)(인증 신청에 관한 지침의 번역본 있음), 고정 연소 및 산업 공정 공급원에 대한 운영 인증서 검사와 발급, 대기 청정법(Clean Air Act) 요건 시행 등이 포함됩니다. 기관이 NYC 법률을 집행하고 규정 준수 조치를 시행할 때 배포하는 서면 자료의 예로는 [드라이클리닝 업체 허가 요건 안내서](#)(Guide to Requirements for Dry Cleaners) [Español](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাঙালি](#) 및 [깨끗한 공기를 위해 엔진 끄기 공회전 금지 자료표](#)(TURN IT OFF to Clear the Air Stop Idling Fact Sheet) [Español](#), [中文](#)을 들 수 있으며, 이러한 이니셔티브를 뒷받침하는 법률 조항을 명확하게 명시하고 있습니다.

### 환경계획분석국(Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

BEPA는 DEP의 전략 계획, 자본 프로그램 및 그 외 시에서 시행하는 이니셔티브와 관련된 정책, 계획 및 환경 검토에 대한 전문 지식과 지침을 제공합니다. BEPA는 빗물 관리, 수요 관리 및 수자원 보존, 수질, 대기질 및 수자원 보호에 관한 문제를 비롯해 연방, 주 및 지방 차원의 정책 문제를 조율합니다. 또한 빗물 유출을 관리하기 위해 자연 시스템을 사용하거나 모방하는 일련의 방법인 그린 인프라(GI)를 관리합니다. 그린 인프라는 폐기물이 아닌 자원으로 빗물을 활용하고 관리합니다. 빗물은 침투를 위해 공학적 시스템으로 보내지거나 느린 속도에서 저류된 후 하수도로 흘러갑니다. GI의 종류에는 빗물정원, 침투수조, 투수성 포장, 지붕저류 등이 있습니다.

### 경찰보안국(Bureau of Police and Security, BPS)

DEP 경찰 부문은 24개의 저수지와 호수, 9개 카운티에 걸친 2,000평방 마일이 넘는 유역지, 수백 마일에 달하는 터널과 수로, 수십 개의 댐, 처리장, 검사소 및 기타 시설을 포함하여 시의 상수 공급 시스템을 보호하는 임무를 담당합니다. DEP 경찰은 걷거나, 자전거, 전지형 차량, 보트, 헬리콥터를 타고 유역을 순찰합니다. 또한 형사국, 응급서비스부, 경찰견 부대 및 항공 부대를 비롯한 특수 훈련된 부대를 관리합니다.

### **폐수처리국(Bureau of Wastewater Treatment, BWT)**

BWT는 5개 자치구에 거주하는 뉴욕 시민들의 일일 폐수 13억 갤런 처리와 관련된 모든 시설의 운영 및 유지관리를 담당합니다. 여기에는 14개의 폐수 자원 회수 시설, 슬러지 탈수 시설, 수집 시설(펌프장, 통합식 하수관 범람 저류 시설, 조절기, 수문) 및 폐수 검사소가 포함됩니다. 또한 항구와 해안선의 수질과 잠재적 오염원을 모니터링하기 위해 해양 선단을 해외에 파견하고 있습니다.

### **상하수도운영국(Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)**

뉴욕시에는 약 150,000개의 배수조, 114,000개의 소화전, 90,000개의 밸브, 14개의 게이트하우스, 3개의 저수지, 68개의 지하수 관정, 1억 갤런의 지하 저장 탱크, 14,000마일에 달하는 위생 하수도외 수도 본관이 있습니다. BWSO가 이러한 광대한 네트워크를 유지관리하고 있으며, 뉴욕시의 식수 분배 및 폐수 수집 시스템 운영, 인접 수로 및 습지 보호, 시의 상하수도 시스템을 업그레이드하기 위한 DEP의 자본 프로그램 개발을 감독하고 있습니다. 또한 배관 허가를 승인하고 시의 상하수도 시스템과 연계된 모든 공공 및 민간 건설 프로젝트를 검사합니다. BWSO는 또한 긴급 상황과 자연 재해에 대응하는 역할도 담당합니다.

### **상수도국(Bureau of Water Supply, BWS)**

BWS는 매일 10억 갤런의 고품질 식수를 천만 명의 소비자에게 안정적으로 공급하기 위해 뉴욕시 북부의 상수도 시스템을 관리, 운영 및 보호합니다. BWS는 시의 배수 시스템과 북부 유역 전체에 걸쳐 수질에 대한 광범위한 모니터링을 수행합니다. 또한 시스템 계획, 엔지니어링, 토지 취득 및 유역 규정을 집행하고 있습니다.

### **공보통신국(Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)**

BPAC는 DEP의 공공 정보, 지역사회 지원 활동 및 입법 업무를 관리합니다. BPAC는 모든 언론매체 문의, 환경 교육, 특별 프로젝트 및 이니셔티브를 담당하며, 인쇄와 디지털 방식의 모든 공공 정보 자료를 제작합니다. BPAC는 시에서 별도로 담당하는 빗물 하수도 시스템 허가(MS4 허가), 장기 통제 계획(Long-term Control Plans, LTCP), 그린 인프라 프로그램, 슈퍼펀드 조정, 그리스 지원 활동 및 석면 모니터링을 비롯한 여러 규제 프로그램에 대한 지원 활동을 관리합니다. 지역사회 업무과(Community Affairs Unit)는 정부 간 관계를 관리하고, 대중의 문의에 대응하며, 모든 모니터링 위원회, 시민 자문 위원회 및 지역사회 위원회에 대한 주요 연락을 담당합니다. BPAC는 지방법(Local Law, LL) 30의 주무국입니다. BPAC는 기관의 LL 30 준수 여부를 확인하기 위해 기관의 모든 간행물을 검토합니다. BPAC는 원 부서와 함께 이러한 문서들을 검토하고, 13개의 주요 LEP 언어 중 일부 또는 전부로 번역할지 결정합니다. 이 이니셔티브는 계속 진행 중입니다.

## 섹션 2. 기관의 언어 접근 정책

DEP의 언어 접근 정책 목표는 필수 서비스 및 정보에 대해 기관과 소통하는 고객에게 의미 있는 언어 접근 서비스를 제공하는 것입니다. 대중과 소통하는 모든 주 기관은 언어 접근법에 따라 기관 서비스 또는 혜택 제공과 관련하여 어떤 언어로든 통역을 제공해야 하며, 인구 조사 및 교육부(Department of Education, DOE) 데이터에 기반하여 LEP 뉴욕 시민들이 가장 자주 사용하는 비영어권 상위 10개 언어로 중요한 기관 문서들을 번역해야 합니다. DEP는 이후 LEP 주민들에게 제공되는 언어 서비스에 3개 언어를 추가했습니다. 따라서 널리 배포되는 DEP의 모든 문서는 13개 언어로 번역됩니다\*.

기관은 300개 이상의 언어로 통역을 제공하는 Voiance 전화 통역 서비스에 접근할 수 있는 전화기를 직원들에게 제공하고 있으며(조사관 및 긴급 구조원에게는 휴대폰 제공), 이에 따라 LEP 주민들은 자신이 사용하는 언어로 모든 DEP 조사관 및 대외 직원들과 대화하고 소통할 수 있습니다. 기관은 필수 정보와 가장 널리 배포되는 문서에 대해서 시 전체 지정 10개 언어로 번역하고 있으며, 문서가 게시된 DEP 웹 사이트에 각 언어별 랜딩 페이지를 만들었고, 이 방침은 앞으로도 계속될 것입니다. 널리 배포되는 문서에는 LEP 주민들을 적절한 랜딩 페이지로 안내하는 문장이 나와있습니다. 랜딩 페이지에서 접근할 수 있는 각 문서마다 영어로 간추린 설명이 있습니다.

*\*아랍어, 벙골어, 중국어(간체), 중국어(번체), 프랑스어, 아이티 프랑스어, 이탈리아어, 한국어, 폴란드어, 러시아어, 스페인어, 우르두어, 이디시어*

### 섹션 3. 언어 접근 필요성 평가

DEP의 언어 접근 필요성 평가는 DEP로부터 서비스를 제공받는 약 836,000명의 요금 납부자들을 대상으로 하며, 이는 주로 요금 납부자들과 소통이 이루어지기 때문입니다.

DEP의 약 6,000명에 달하는 모든 직원은 300개 이상의 언어로 통역 및 번역 서비스를 제공하는 선도적인 전화 통역 제공업체 Voiance Language Services를 통해 언제든지 LEP 고객에게 언어 접속 서비스를 제공할 수 있습니다.

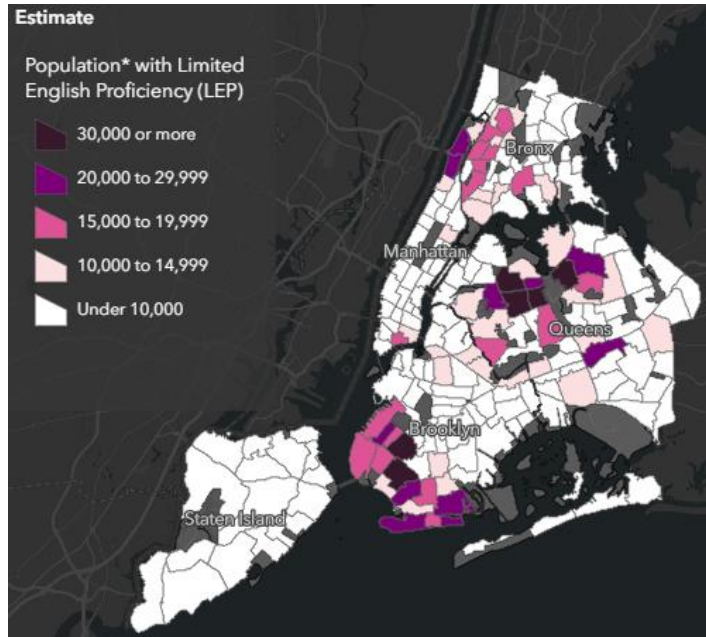
- **요인 1:** 자격이 되는 서비스 인구 중 LEP 인구 수 또는 비율.

[5세 이상 뉴욕 시민들이 영어 외에 집에서 사용하는 상위 10개 언어\(2017~2021\)\(The Top Ten Languages Other than English Spoken at Home by the Population of NYC 5 Years and Over\)\(2017 -2021\)\):](#)

Rank	LEP Population 5 Years and Over	
	Language	Estimate
	<b>Limited English Proficiency Population 5 Years and Over</b>	<b>1,816,630</b>
1	Spanish	865,331
2	Chinese (incl. Mandarin, Cantonese, and Min Nan Chinese)	337,286
3	Russian	117,404
4	Bengali	65,289
5	Yiddish	39,452
6	Haitian	36,582
7	Korean	36,380
8	Arabic	27,613
9	French	24,648
10	Polish	24,039

출처: 미국 인구조사국, 2017-2021 미국 지역사회 설문조사 공공 이용 마이크로데이터 샘플(U.S. Census Bureau, 2017-2021 American Community Survey Public Use Microdata Sample)

[5개 자치구에서 5세 이상의 제한된 영어 구사자 인구 \(LEP\):](#)



출처: 미국 인구조사국, 2018-2022 ACS 요약 파일, 이 지도는 [최소 신뢰성 기준을 통과함](#). 뉴욕시 도시계획부 인구 디비전(U.S. Census Bureau, 2018-2022 ACS Summary File. This map passes [minimum reliability standards](#). Population Division, NYC Department of City Planning).

- **요인 2:** LEP 주민이 기관과 연락하는 빈도

**BCS 자치구 고객 서비스 사무소(5곳):**

BCS는 약 22,000명의 직접 방문 고객에게 대면 서비스를 제공하고 있다고 판단했습니다. 설문 조사에 따르면 매주 약 425명의 고객이 BCS 자치구 사무실에서 서비스를 받고 있습니다. 그 중 약 2%가 언어 통역을 요청합니다.

**BCS 콜센터:**

2023년 Voiance 보고서에 따르면 콜센터는 시 전역에서 약 465,566명의 고객에게 응답했습니다. 콜센터 고객 서비스 담당자가 수집한 보고서 및 설문 조사에 따르면 통역을 요구하는 대부분의 통화는 스페인어 및/또는 중국어였습니다.

- **요인 3:** 제한된 영어 구사자에게 제공되는 혜택, 서비스, 정보 또는 만남의 중요성

콜센터와 자치구 사무소는 고객 서비스 운영에 필수적인 부분입니다. 이들은 청구 문제, 수자원 보존 프로그램, 지불 문의, 지불 계획, 유치권 판매 및 기타 물과 폐수 관련 문제에 관한 정보를 제공하여 LEP 고객들의 이해를 돕습니다. 또한 콜센터는 LEP 고객들에게 후속 전화를 걸어 청구 조정, 계정 정보 및 업데이트에 관해 설명합니다.



BCS가 수도 서비스 및 청구서와 관련하여 LEP 고객들에게 이러한 서비스를 제공하는 것은 매우 중요합니다.

- **요인 4:** 기관이 이용할 수 있는 자원 및 다양한 언어 서비스를 제공하는 데 드는 비용

콜센터는 LEP 고객들의 언어 필요성을 해결하기 위해 비용 효율적인 전략 계획을 개발해왔습니다. BCS는 현재 LEP 언어 중 가장 많이 요청되는 두 언어인 스페인어와 중국어에 능통한 담당자를 여러 명 고용하고 있습니다. BCS는 다양한 언어 능력을 갖춘 신규 직원을 지속적으로 채용하고 Voiance 언어 계약을 활용하고 있습니다. 통화 시 요청한 언어를 이용할 수 없는 경우 Voiance 서비스에 쉽게 접근할 수 있습니다. 사무직 직원 목록에는 스페인어 인증도 있습니다.

	공급업체	2023 회계연도	비용
전화 통역	Voiance	1,157건의 전화	\$10,710.23 / 2023 회계연도
서면 번역	Voiance	0	\$0
이중 언어 능력 테스트	Language Line	0	\$0

해당 연도에는 신규 채용이 없었기 때문에 이중 언어 테스트가 없었습니다.

2023 회계연도에 Voiance 통역 서비스에 \$10,710.23를 지출했습니다.

2023년 회계연도에 번역 서비스(Geneva, Eriksen, Voiance)에 \$22,468.34를 지출했습니다.

#### 섹션 4. 언어 접근 서비스에 대한 권리 고지

모든 BCS 자치구 사무소 입구에는 안내원이 배치되어 있어 고객이 요청할 경우 번역 서비스에 대해 알려드립니다. 또한 시장실 산하 운영 및 이민국(Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs)에서 개발한 언어 카드를 비치하고 있으며, 고객은 통역사가 필요하다는 것을 안내원에게 알리기 위해 사용하는 언어를 가리키는 데 이 카드를 사용할 수 있습니다.

모든 문서는 최소 10개 언어로 번역되며, 어떤 언어로 번역되었고, 웹사이트 어디에서 찾을 수 있는지 알려드립니다. 여기에는 수도 공급 중단 경고와 같은 공개 통지가 포함됩니다.

모든 면허, 허가 및 등록은 13개 언어로 번역된 지침과 함께 제공됩니다.

## 섹션 5. 언어 서비스 제공

### A. 통역

#### 기관이 통역 서비스를 제공하는 방법:

- LEP 주민들이 언어에 구애받지 않고 모든 DEP 조사관 및 대외 직원과 대화하고 소통할 수 있도록 기관은 거의 300개 언어를 지원하는 Voiance 전화 통역 서비스를 제공하고 있습니다(조사관 및 긴급 구조원의 경우에는 휴대폰으로 가능). 기관의 거의 모든 직원들은 이 서비스를 통해 약 300개 언어로 삼자 통화를 할 수 있습니다.
- BCS는 Voiance와 지속적으로 계약을 맺고 전화 통역 서비스를 제공합니다.
- BCS 콜센터와 자치구 사무소는 매일 LEP 고객들을 상대합니다. 콜센터에서는 스페인어 통화자들의 수요가 많은 점을 감안해 스페인어를 구사하는 인증된 상담원에게 통화자를 안내하는 별도의 통화 대기 라인을 시행하고 있습니다. 해당 대기 라인이 길어질 경우, 다른 담당자가 Voiance 통역 서비스를 활용해 통화를 할 것입니다. 모든 자치구 사무소와 현장 조사관은 이 서비스를 계속 활용할 것입니다.
- 또한 BCS 콜센터는 수요가 가장 많은 두 개 언어인 스페인어 및 중국어 고객을 지원하기 위해 다양한 언어 능력을 갖춘 직원을 채용하고 있습니다.
- 사무직 직원 목록에는 스페인어 인증이 있습니다. 그런 다음, 해당 직원은 Language Line을 통해 지정된 언어로 테스트 및 인증을 받습니다.
- DEP의 콜센터, 징수과 및 자치구 사무소는 LEP 고객들의 원활한 전화 통역을 위해 듀얼 헤드셋을 갖추고 있습니다.
- BPAC는 기관 내 다른 부서에서도 전화 통역을 이용할 수 있도록 Voiance와 추가 계약을 맺었으며, 해당 기관의 SharePoint 사이트에 서비스 이용 지침을 제공하여 모든 직원들이 이용할 수 있게 하였습니다. 조사관 및 그 외 긴급 구조원은 휴대폰에서도 이 서비스를 이용할 수 있습니다.
- 기관은 정책에 의거하여 전화 통역을 요청하는 모든 사람에게 서비스를 제공합니다.

### B. 번역

#### 기관이 번역 서비스를 제공하는 방법:

- 기관은 각 국에서 작성한 문서를 검토한 후 가장 널리 배포할 문서를 정합니다.
- 각 문서는재인쇄, 업데이트 및/또는 교정을 위해 검토됩니다. 기관의 언어 접근 코디네이터는 배포되는 범위와 상관없이 국에서 제작하는 모든 문서를 검토한 후 무엇을

번역해야 할지를 해당 국과 조율합니다. 번역 결정은 배포되는 양이 아니라 대상 고객의 필요에 따라 결정됩니다.

- 문서 번역은 특별 프로젝트 및 이니셔티브 부책임자의 소관입니다.
- 기관은 전문 번역 서비스 업체인 Geneva에게 모든 문서 번역을 의뢰하고, 번역 품질을 보장하는 차원에서 언어 번역 서비스 업체인 Eriksen에게 2차 검토를 맡깁니다.
- 번역된 자료는 주로 디지털 방식으로 제공됩니다.
- 직원들은 분기마다 해당 국의 언어 접근 코디네이터와 만나 기관 번역 서비스에 대해 협의합니다.

### C. 디지털 의사소통

**기관의 디지털 통신 제공 방법(웹사이트, 디지털 매체, 온라인 거래 등):**

- 모든 문서는 이해하기 쉽게 작성되어 검토된 후 번역됩니다.
- 기관은 발급하는 면허/허가/등록 신청 방법에 관한 지침서를 13개 언어로 제공하고 이를 온라인에 게시합니다.
- 신청자는 전화통역을 이용할 수 있는 전화 라인으로 연락하여 필요한 정보를 신청하거나 제출할 수 있습니다. 해당 정보는 기관 웹사이트에 10개 언어로 홍보되고 있습니다.
- 신청자는 사무소를 직접 방문하여 신청서를 작성하는 동안 언어 지원 서비스를 받을 수 있습니다. 해당 정보는 기관 웹사이트에 10개 언어로 홍보되고 있습니다.
- 특별 프로젝트 및 이니셔티브과에서는 웹사이트에 번역되어 발행된 번역본을 게시하며, 웹사이트 <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>의 "간행물(publications)" 섹션에 언어 접근 탐색 항목이 생성되었습니다.
- 웹 콘텐츠 접근성 지침(Web Content Accessibility Guidelines, WCAG)은 디자이너와 개발자에게 장애인의 접근성을 개선하기 위해 필요한 요건을 규정하고 있습니다. 여기에는 레벨 A, 레벨 AA 및 레벨 AAA의 세 가지 적합성 레벨이 규정되어 있습니다. DEP의 디지털 콘텐츠는 WCAG 2.1 레벨 AA에 부분적으로 적합합니다. 부분적으로 적합하다는 것은 콘텐츠의 일부가 이 접근성 표준을 완전히 준수하지는 않는다는 것을 의미합니다.

### D. 긴급 통신

**기관이 공평하게 언어 필요성을 충족시키면서도 긴급 통신을 신속하고 효율적으로 전달하기 위해 조건을 예측하고 설정하는 방법:**

- 긴급 상황은 뉴욕시 비상관리국(New York City Emergency Management, NYCEM)에서 처리합니다.
- 긴급 상황 시 기관이 지원 활동을 해야 하는 경우, NYCEM의 주도적 역할을 돕습니다. 필요한 경우, Voiance와 함께 언어 통역을 지원하고, 신속한 번역 제공을 위해 번역 업체(Geneva, Eriksen)와 협력할 것입니다.
- BWS를 위한 DEP의 현재 번역 서비스팀은 연방에서 규정한 지침 내에서 ‘물 끊이기’ 경고와 관련된 번역을 제공할 수 있으며, ‘물 끊이기’ 통지 템플릿은 지정된 10개 언어로 번역되어 있습니다.
- 모든 번역은 긴급 상황 기간 동안 및 그 이후에도 특히 온라인으로 제공되며, 다음을 포함합니다.
  - o [단수 공지\(Emergency Water Shut Off Notice\)](#)  
[Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [עִבְרִית](#), [Français](#)
  - o [불이행 또는 긴급 상황으로 인한 수도 공급 중단 통지\(Water Shut Off Notice for Non-Compliance or Emergency\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [Polski](#), [العربية](#), [Français](#), [עִבְרִית](#), [Italiano](#), [اردو](#).
  - o [하수도 보수 명령\(30일 공지\)\(Sewer Repair Order \(30-Day Notice\)\)](#)  
[Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [עִבְרִית](#), [Français](#)
- 소셜 미디어는 긴급 사항에 관한 번역 내용에 대해 링크를 걸어 공유할 수 있습니다.
- 긴급 대응 시:
  - o 기관은 LL30을 준수하기 위해 필요한 LEP 필요성을 지속적으로 지원합니다.
  - o 핵심 언어 접근 담당자(언어 접근 코디네이터 Sara Pecker 및 Colin Murphy)가 번역 공급업체를 활용하여 긴급 문서에 관한 번역을 신속하게 제공할 것입니다.
  - o 집집마다 긴급 지원이 진행되는 경우, Voiance가 직접 통역에 활용될 것입니다.
  - o 기관 비상 관리 연락 담당자인 Natan Mandelbaum이 NYCEM의 요청에 따라 주도적으로 대응할 것입니다.

## 섹션 6. 자원 계획

기관은 계획을 이행하기 위해 다음과 같은 다양한 자원을 이용합니다.

- A. 이중/다국어 구사 직원 배치
- B. 언어 서비스 공급업체 계약
- C. 지역사회 기반 단체들(Community Based Organizations, CBO)과의 파트너십

기관은 다음을 통해 언어 지원 서비스의 질을 향상시킬 것입니다.

### A. 이중/다국어 구사 직원 배치

이중/다국어 구사 직원을 통한 소통 유형:

- 고객의 요청이 있을 경우, 지역사회 회의에서 프레젠테이션의 실시간 통역.

기관은 다음을 통해 자격이 되는 이중/다중 언어 직원의 언어 능력을 식별, 평가 및 개발합니다.

- 또한 BCS 콜센터는 수요가 가장 많은 두 개 언어인 스페인어 및 중국어 고객을 지원하기 위해 다양한 언어 능력을 갖춘 직원을 채용하고 있습니다.
- 사무직 직원 목록에는 스페인어 인증이 있습니다. 국에서는 통역을 할 수 있는 인력을 채용하기 위해 해당 기관에 스페인어 인증 목록의 직원에게 연락하도록 요청했습니다. 그런 다음, 해당 직원은 Language Line을 통해 지정된 언어로 테스트 및 인증을 받습니다.
- DEP는 LL14(2023년 지방법 14)의 목적에 맞춰 매년 시장실 산하 운영국(Mayor's Office of Operations)에 영어 이외의 언어를 유창하게 구사하는 조사관의 수를 제출합니다. 이 데이터는 설문조사를 통해 수집되며 응답은 익명으로 기록됩니다. 그러나 직원이 설문조사에 응답할 의무는 없습니다.

### B. 언어 서비스 공급업체 계약

BPAC 소속 특별 프로젝트 및 이니셔티브 부책임자는 언어 서비스 공급업체와 계약된 서비스를 조율 및 추적하고, 기록을 보관하며, 2023년 LL6에 따라 언어 접근 연례 보고서에 이 정보를 보고합니다.

- 특별 프로젝트 및 이니셔티브 부책임자는 각각의 번역 요청에 대해 최초 번역, 2차 검토, 편집 조정 단계를 거쳐 최종 번역을 완성하고, 그 과정을 추적합니다.
- 기관 전체의 지출 내역도 추적 및 수집되어 매년 보고됩니다.

공급업체 이름	조달 방법	계약 목적	공급업체가 제공하는 언어	계약 기간	총 계약 금액
Geneva Worldwide, Inc.	MBWE	서면 문서 번역.	알바니아어, 아랍어, 벵골어, 중국어(간체), 중국어(번체), 크로아티아어, 프랑스어(유럽), 그리스어, 아이티 프랑스어, 힌디어, 이탈리아어, 일본어, 한국어, 네팔어, 폴란드어, 편자브어, 러시아어, 신할라어, 스페인어, 타갈로그어, 타밀어, 티베트어, 우르두어, 베트남어, 월로프어, 이디시어	2022년 7월 1일 – 2023년 6월 30일	\$2,000.00 (\$12542.80의 구매 주문 거래 1건)
Eriksen Translations, Inc.	MBWE	번역된 문서에 대한 2차 검토 제공	아랍어, 벵골어, 중국어(간체), 프랑스어, 아이티 프랑스어, 이탈리아어,	2022년 7월 1일 – 2023년 6월 30일	\$6,000.00 (\$9792.94의 구매 주문 거래 1건)

			한국어, 폴란드어, 러시아어, 스페인어, 우르두어, 이디시어(NYC)		
Voiance Language Services	MBWE	전화 통역	북경어, 스페인어, 광둥어, 벵골어, 푸저우어, 러시아어, 프랑스어	2022년 7월 1일 - 2023년 6월 30일	\$1,000.00(\$10,710.23의 구매 주문 거래 1건)

c. 지역사회 기반 단체들(CBO)과의 파트너십

대외 상담이 증가함에 따라, 기관에서는 이 서비스를 확대하고자 노력하고 있습니다.

- 내부 자원이 확보되어 있기에 아직 지역사회 기반 단체들(CBO)과 파트너십을 체결할 필요성은 없습니다.



## 섹션 7. 교육

기관에서는 내부 직원과 계약 파트너/직원에게 언어 접근 정책 및 절차에 대해 교육시킬 것입니다.

- DEP는 기관의 SharePoint 사이트에 통역 서비스 및 이해하기 쉽게 작성된 문서에 접근하는 방법에 관한 지침을 모든 직원(일선 직원, 관리자, 조사관 및 집행 직원)이 볼 수 있도록 게시했습니다. 그 외에도 직원들은 해당 국 LAC와 대화할 수 있습니다.
- 이해하기 쉽게 작성하는 교육도 가능합니다.
- 환경 지원 담당자에게는 문화적 감수성 및 역량 교육이 제공됩니다.

## 섹션 8. 지속적인 개선 계획

### A. 데이터 수집 및 모니터링

- 기관은 다음을 통해 적절한 인구통계 데이터 및 언어 서비스에 대한 정확하고 신뢰할 수 있는 데이터를 지속적으로 수집하고 유지합니다.
  - 매년 번역 및 통역 공급업체로부터 기관 전체의 지출 데이터 수집.
  - 번역 요청, 사용된 언어, 통역 요청 및 요청 빈도 추적.
  - 언어 접근과 관련된 불만 사항 및 해결책 추적.
- 수집된 데이터는 다음을 통해 LEP 고객의 접근성을 개선하기 위한 의사 결정 과정 및 전략을 알리는데 사용됩니다.
  - 언어 접근 노력과 서비스의 유효성을 기관에 알리고, 이러한 서비스가 확충될 필요가 있는 부분을 파악.
- 다음과 같은 수집된 데이터를 통해 섹션 3에 나와있는 필요성과 평가를 파악합니다.
  - 자격이 되는 서비스 인구 중 제한된 영어 구사자의 수 또는 비율 업데이트.
  - 기관과 접촉하는 LEP 주민의 보고된 수치 업데이트.
  - 기관의 언어 접근 범위에서 부족한 부분 파악.
  - 향후 언어 접근 서비스와 관련된 예산 요청에 대비한 지출 확인.

### B. 언어 접근 관련 불만사항

- 기관의 특별 프로젝트 및 이니셔티브 책임자는 다음을 포함하여 불만사항을 접수, 추적 및 처리합니다.
  - 311을 통한 언어 접근 불만사항
  - 내부 불만사항
- 기관은 다음과 같은 방법을 통해 언어 접근 불만사항을 제기할 권리에 대해 알립니다.
  - 불만사항 접수를 위한 다국어 간판
  - 불만사항 접수를 위한 다국어 전단지
  - 언어 접근 불만사항에 대한 프레젠테이션
- 언어 접근 연례 보고서에 불만 사항에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

## 섹션 9. 목표 및 실행 계획

특별 프로젝트 및 이니셔티브의 책임자와 부책임자는 기관 계획의 효율성과 LL30 준수 여부를 모니터링하고, 프로토콜을 이행하며, 그와 관련된 문제를 처리할 것입니다.

- 이 계획은 다음과 같은 새로운 목표, 일정 및 실행 단계를 수립합니다.

목표 / 필요	근본 원인	언어 접근 목표
널리 배포되는 문서의 번역을 10개에서 13개의 표준 언어로 확대.	이탈리아어, (NYC) 이디시어를 비롯한 추가 언어에 대한 요청이 증가함. 중국어 간체 외에도 중국어 번역이 필요함.	이제부터 널리 배포되는 모든 문서는 표준 10개 언어와 이탈리아어, (NYC) 이디시어, 중국어 번체로 번역될 것임.
LL14의 규정에 의거하여, 각 조사 기관은 영어 이외의 언어를 유창하게 구사하는 조사관의 수를 매년 시장실 산하 운영국(Mayor's Office of Operations)에 제출해야 함.	지방법을 준수.	늦어도 2025년 1월까지 기관은 조사관을 대상으로 영어 이외의 언어를 유창하게 구사하는지 알아보는 무기명 선택적 설문조사를 준비함.
우편으로 발송되는 문서가 번역된 언어와 해당 번역본의 온라인 위치를 알려주는 언어 접근 우편 삽입물.	더 많은 문서가 추가 언어로 번역되고 있기 때문에, 실제 문서에서 어떤 언어로 번역되었는지 표시하는 부분을 계속 수정하기 보다는 별도의 삽입물을 사용해서 알리는 것이 더 용이함.	이미 납 수도관 교체 프로그램(Lead Service Replacement Program) 통지서에 이러한 삽입물을 넣기 시작했으며, 고객에게 발송되는 서신에 13개 언어로 번역되고 있음을 명시하고 있음.
공개 파워포인트 프레젠테이션 번역.	기관 전체에서 사용할 수 있는 새로운 프레젠테이션이 제작되고 있으며, 이러한 자료들을 번역하여 모든 지역사회에서 효과적으로 사용할 수 있게 하는 것은 아주 중요함.	2025년에는 기존 및 새로운 공개 프레젠테이션을 번역할 예정.

<p>공개 파워포인트 프레젠테이션의 비디오 번역 및 폐쇄 자막 넣기.</p>	<p>기관 전체에서 사용할 수 있는 새로운 프레젠테이션이 제작되고 있으며, 이러한 자료들을 번역하여 모든 지역사회에서 효과적으로 사용할 수 있게 하는 것은 아주 중요함.</p>	<p>향후 2년 내에 온라인으로 프레젠테이션을 실시간으로 진행하고 직접 참석할 수 없는 사람들도 온라인으로 시청할 수 있게 함.</p>
<p>문화적 감수성 및 역량 교육</p>	<p>이러한 유형의 교육이 단일 국의 지원 활동 담당자(환경 준수)에게만 국한되어 있다는 점이 인지됨에 따라, 기관 전반에 걸쳐 이러한 교육이 진행되어야 한다는 필요성이 제기됨.</p>	<p>고용평등기회국(Office of Equal Employment Opportunity, EEO)은 이러한 교육을 더욱 개발하고 모든 해당 국과 협력할 것임. 2025년에 EEO와 조율을 시작할 예정.</p>