인적자원관리국

행정 명령 120: 언어 액세스 이행 계획

2015 년 8 월

I. 기관 임무 및 배경

a. 제공 프로그램 및 서비스

II. 영어 능력 부족(LEP) 인구 평가

a. 4 개 요인 분석

III. 서비스 제공 계획

a. 통역 서비스

i. 언어적 필요 사항 결정

ii. 이중 언어 사용 직원

iii. 전화 통역 서비스

iv. 현장 통역 서비스

v. 수화 통역

b. 서면 자료 번역

i. 번역된 문서

ii. 일반 언어

iii. 기관의 웹사이트

c. 예상 분량 및 언어

d. 공공 서비스 센터에서의 서명

e. 봉사

IV. 교육

V. 기록 보관 및 평가

a. 기록 보관

b. 평가서

VI. 기관 언어 액세스 목표, 시행 계획 및 일정

VII. 언어 액세스 계획 준수

VIII. 추가 질문

I. 기관 임무 및 배경

3 백만 명 이상의 뉴욕 사람들을 지원하는뉴욕 인적 자원 관리국 (Human Resources Administration)/뉴욕시 사회 복지부(Department of Social Services) 복지부(HRA/DSS)는 현금 지원, 보조 영양 지원 프로그램(Supplemental Nutritional Assistance Program, SNAP)(푸드 스탬프), Medicaid 및 자녀 지원 서비스를 비롯한 주요 혜택 프로그램을 통해 여러 가족과 개인에게 경제적 지원과 사회적 서비스를 제공합니다. HRA 는 또한 노숙자 방지, 교육, 직업 및 고용 서비스, 장애인에 대한 지원, 이민자를 위한 서비스, 민간 법률 지원 및 재난 구조를 제공합니다. 가장 취약한 사람들에게는 HIV/AIDS 서비스, 성인 보호 서비스 (Adult Protective Services, APS), 자택 요양 및 가정 폭력 피해자를 위한 프로그램을 제공합니다. HRA 는 빈곤 및 소득 불균형 퇴치, 노숙자 예방 및 고용 증진과 같은 서비스에 헌신함으로써 뉴욕 사람들을 위한 형평성을 증진합니다. HRA 는 복지 혜택, 고용 및 교육 프로그램을 원활하게 이용할 수 있도록 하여 경제적 안정을 강화합니다. HRA 가 2014 년에 지원을 제공한 뉴욕 시 거주민 중에서 거의 120 만 명은 영어 능력이 제한된(limited English proficient, LEP) 사람들이었습니다.

HRA 는 의뢰인이 동등한 혜택 및 서비스를 이용할 수 있게 하도록 노력하고 있으며, 영어 능력이 제한된(LEP) 의뢰인들의 언어 액세스를 지속적으로 개선하고자 합니다. 이러한 노력을 보여주는 단례가 2014 년에변호 및 접근국(Office of Advocacy and Access, OCAA) 을 출범시켜 모든 뉴욕 거주민, 특히 취약한 거주민이 혜택과 서비스를 동등하게 이용할 수 있도록 한 것입니다. OCAA 에는 2 개의 새로운 기관(기존 장애인국(Office of Disability Affairs) 및'성소수자국(Office of Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Questioning and Intersex Affairs, LGBTQI) 외에도난민 및 이민자국(Office of Refugee and Immigrant Affairs, ORIA)가 포함됩니다.

이 세 곳의 기관은 공통적인 임무를 맡고 있습니다.

- 취약한 거주민들의 필요 사항에 대한 인식을 높이고 그러한 사항을 적극 지원.
- 다음과 같은 조치를 통해 모든 HRA 프로그램 분야에 대한 자원의 기능을 수행:
    - 취약한 거주민에 대한 서비스 공급 지원
    - 취약한 거주민에 대한 모든 법적 의무 준수 보장
    - 취약한 거주민들에게 영향을 주고 또한 이러한 거주민을 포함하는 사안에 대한 홍보
- 의뢰인 서비스 제공 및/또는 데이터 수집 및 추적을 위한 정책 추천, 검토하고 프로그램과의 협력을 통해 정책, 교육, 표준 및 모범 사례를 추천, 검토 및 개발.
- 우려 사항 및 문의 사항을 처리 및 중재하기 위해 법률 서비스/지역사회 조직과의 연락 담당자의 기능 수행.

a. 제공 프로그램 및 서비스

임시 현금 지원

자격을 갖춘 가구는 5 개 자치구에 있는 HRA 직업 센터에서 연방 정부에서 지원하는 현금 보조금 또는 주 정부의 자금 지원 혜택을 받을 수 있습니다. 이민자 신분 또는 다른 요인으로 인해 현금 보조금 서비스를 받을 자격이 없는 부모들은 자녀들을 대신하여 신청할 수 있습니다.

보조 영양 지원 프로그램

기존에 푸드 스탬프로 알려져 있던 보조 영양 지원 프로그램(SNAP)은 식품 구매 능력을 증진하기 위해 저소득 뉴욕 주민에게 식품 보조를 제공합니다. 프로그램에서는 참여하는 식료품점,

수퍼마켓, 대부분의 농수산물 직판장 및 일부 그린 카트에서 직불카드처럼 사용할 수 있는 전자 혜택 카드를 통해 혜택을 제공합니다.

SNAP 혜택을 받을 수 있는 자격이 없는 부모들은 자녀를 대신하여 서비스를 신청해 받을 수 있습니다.

긴급 식료품 지원 프로그램

이 프로그램에서는 시 전역에서 550 곳 이상의 지역사회 키친 및 푸드 팬트리를 지원합니다. 이런 곳은 이민자 신분에 관계없이 무료로 영양가 있는 식사나 식품 공급을 받을 수 있는 장소입니다. 프로그램, 장소 및 시간 정보에 대한 문의사항은 311 로 전화하십시오.

노숙자 방지

노숙자 방지국(Homelessness Prevention Administration, HPA)은 노숙자 서비스 부서(Department of Homeless Services, DHS), 뉴욕 시 주택국(NYC Housing Authority, NYCHA), 기타 여러 기관 및 시 기관과 협력하여 노숙자를 방지하기 위해 노력하고 있으며 해당 지역사회에서의 안정적이고 적정한 가격의 주택 유지를 필요로 하는 가족 및 개인을 돕고 있습니다.

건강 보험 범위

HRA 의 의료 지원 프로그램(Medical Assistance Program, MAP)은 저소득 뉴욕 주민을 위한 무료 및 저비용 건강 보험을 제공합니다. MAP 는 관리하고 있는 각 건강 보험 프로그램에 대한 소득 및 자원 수준을 근거로 자격을 결정합니다.

개인과 가족은 소득이 있고, 주택과 자동차를 소유하고 있으며, 은행 계좌가 있거나 민간 건강 보험이 있는 경우에도 공공 건강 보험 신청 자격이 있습니다. 임신 여성과 자녀는 이민자 신분에 관계없이 건강 보험에 대한 신청 자격이 있습니다. 이민자 신분이 없는 사람들을 포함한 모든 개인은 응급 생명 연장 치료를 위한 응급 Medicaid 를 신청할 수 있습니다.

성인 보호 서비스

성인 보호 서비스(APS)는 신체 및/또는 정신적인 장애가 있으며 피해를 입을 위험이 있는 성인에게 서비스 및 지원을 제공합니다. 프로그램은 이런 사람들이 자신들의 집과 지역 사회 내에서 독립적으로 안전하게 생활할 수 있도록 하는 기능을 합니다. 누구나 예비 의뢰인을 추천할 수 있습니다. APS 는 각 자치구에 위치합니다.

APS 는 주 정부 의무 프로그램으로 수입에 관계없이 18 세 이상 성인이면서 다음과 같은 사람들을 대상으로 합니다.

- 정신적 및/또는 신체적 장애가 있는 자 **<u>및</u>**
- 이러한 장애로 인해 자기 물건을 관리할 수 없고, 일상생활을 할 수 없으며 또는 다른 사람의 도움 없이 학대, 방치, 착취, 또는 기타 유해 환경으로부터 자신을 보호할 수 없는 자 **<u>및</u>**
- 자신을 책임지고 도와줄 보호자가 없는 자.

자택 요양/장기 의료 서비스 프로그램

자택 요양 서비스 프로그램에서는 자격이 있는 노인이나 장애인이 요양소나 다른 의료 기관의 도움 없이 집에서 안전하게 있도록 지원하도록 만들어진 다양한 Medicaid 자금 지원 장기 의료 서비스(long-term care services, LTC)에 대한 서비스를 제공 하거나 승인합니다.

장기 의료 서비스(LTC)는 노인과 모든 연령의 장애인들을 지원하도록 만들어진 다양한 자택, 지역사회 기반 및 기관 서비스와 프로그램을 말합니다. 이러한 서비스는 의료 및 비의료 서비스 모두에 해당되며 옷을 입는 일, 목욕 및 욕실 이용과 같은일상 생활(activities of daily living, ADL)과쇼핑, 청소, 세탁 및 식사 준비와 같은 기능적 일상생활(instrumental activities of daily living, IADL)을 수행할 수 있도록 지원합니다.

Medicaid 자금 지원 자택 요양 프로그램에 대한 신청 자격은 프로그램에 따라 다르지만, 모든 프로그램에는 신청자가 Medicaid 을 받을 자격이 있어야 합니다.

HIV/AIDS 서비스

HIV/AIDS 서비스국(HIV/AIDS Services Administration, HASA)의 임무는 AIDS 또는 HIV 를 보유한 채로 가족과 함께 거주하며 자격을 충족하는 사람이 케이스 관리를 포함하여 기본적으로 필요한 혜택 및 사회보장 서비스를 이용할 수 있도록 신속하게 처리하는 것입니다. 직원은 자격이 있는 의뢰인이 적절한 주택, 치료 및 기타 최고 수준의 자립 및 품위가 있는 생활을 하도록 하는 데 필요한 서비스를 받을 수 있도록 지원합니다. 몇몇 HASA 서비스의 경우 이민자 신분과 관계없이 이용할 수 있습니다.

가정 폭력 지원 서비스

가정 폭력 대책실(Office of Domestic Violence, ODV)은 국내 최대의 가정 폭력 대책 서비스 네트워크를 감독합니다. 이 주 정부 운영 보호소 및 지역사회 기반 프로그램에서는 예방 및 중재 서비스, 위기 카운슬링, 변호 및 법률 서비스를 제공하여 가정 폭력의 피해를 입은 가족 및 개인을 지원합니다. 모든 프로그램은 이민자 신분과 관계없이 이용할 수 있습니다.

자녀 양육 이행

자녀 양육 이행국(Office of Child Support Enforcement, OCSE)은 부모가 자녀의 경제적 및 사회적 복지, 건강 및 안정성을 제공하도록 어린이들을 최우선시합니다. OCSE 는 소득 및 이민자 신분에 관계없이 양육 부모와 보호자에게 서비스를 제공합니다. 관련 서비스에는 비양육권 부모 소재 파악, 친자관계 수립, 자녀 양육비 및 의료 지원 명령 및 해당 명령의 징수 및 집행이 포함됩니다. OCSE 는 또한 자녀 양육비 명령을 수정하고 자녀 양육비 연체금을 청산할 때 보조금을 제공하고 취업 지원을 제공하면서 중재 등의 서비스에 의뢰하는 방법으로 비양육 부모를 지원합니다.

가정용 에너지 보조 프로그램

가정 에너지 보조 프로그램(Home Energy Assistance Program, HEAP)은 저소득 주택 소유주 및 세입자가 난방용 연료비, 장비 및 수리비용을 포함해 정기 및 긴급 난방비를 납부할 수 있도록 지원합니다. HEAP 은 난방 및 유틸리티 요금이 임대료에 포함되어 있거나 신청자가 보조금 지원 주택에서 생활하고 있는 경우에도 도움이 될 수 있습니다.

맞춤 지원 서비스

맞춤 지원 서비스(Customized Assistance Services, CAS)는 종합적이고 통합된 개인별 임상 및 지원 서비스를 제공하여 HRA 의뢰인에게 건강 및/또는 정신 건강 문제가 도달 가능한 최고 수준의 기능 및 자급자족에 이를 수 있도록 지원합니다.

CAS 는 건강, 정신 건강, 약물 남용 및 직업 재활 등의 분야에서 HRA 에 임상 전문 지식, 권장 사항 및 지시 사항들을 제공합니다. CAS 직원은 정신 감정 및 위기 중재 서비스, 주택 신청 자격 서비스 및 연방 장애인 혜택 신청을 지원합니다. CAS 는 의료, 정신 건강 및/또는 약물 남용 이상이 있는 개인 및 가구를 지원하는 계약을 관리합니다. CAS 프로그램은 임상에 집중한 케이스 관리를 제공하며 정교한 임상 추적 및 보고 시스템을 활용합니다.

조사 세입 집행 관리국

조사 세입 집행 관리국(Investigation, Revenue and Enforcement Administration, IREA)에서는 HRA 프로그램의 진실성을 유지 관리합니다. IREA 는 처음으로 신청하는 자 및 활성화된 공공 보조 의뢰인의 신청 자격을 확인하고 개인과 조직된 집단에 대한 조사를 실행하며 현금 보조금 사기를 차단합니다.

IDNYC

HRA 는 뉴욕 시장 직속 이민청(Mayor's Office of Immigrant Affairs, MOIA) 및 시장 운영실(Mayor's Office of Operations)과 협력하여 IDNYC 프로그램을 관리합니다. IDNYC 가 제공하는 언어 이용 서비스에 대한 자세한 내용은 IDNYC 의 언어 및 장애 액세스 계획(Language and Disability Access Plan)을 참조하십시오.

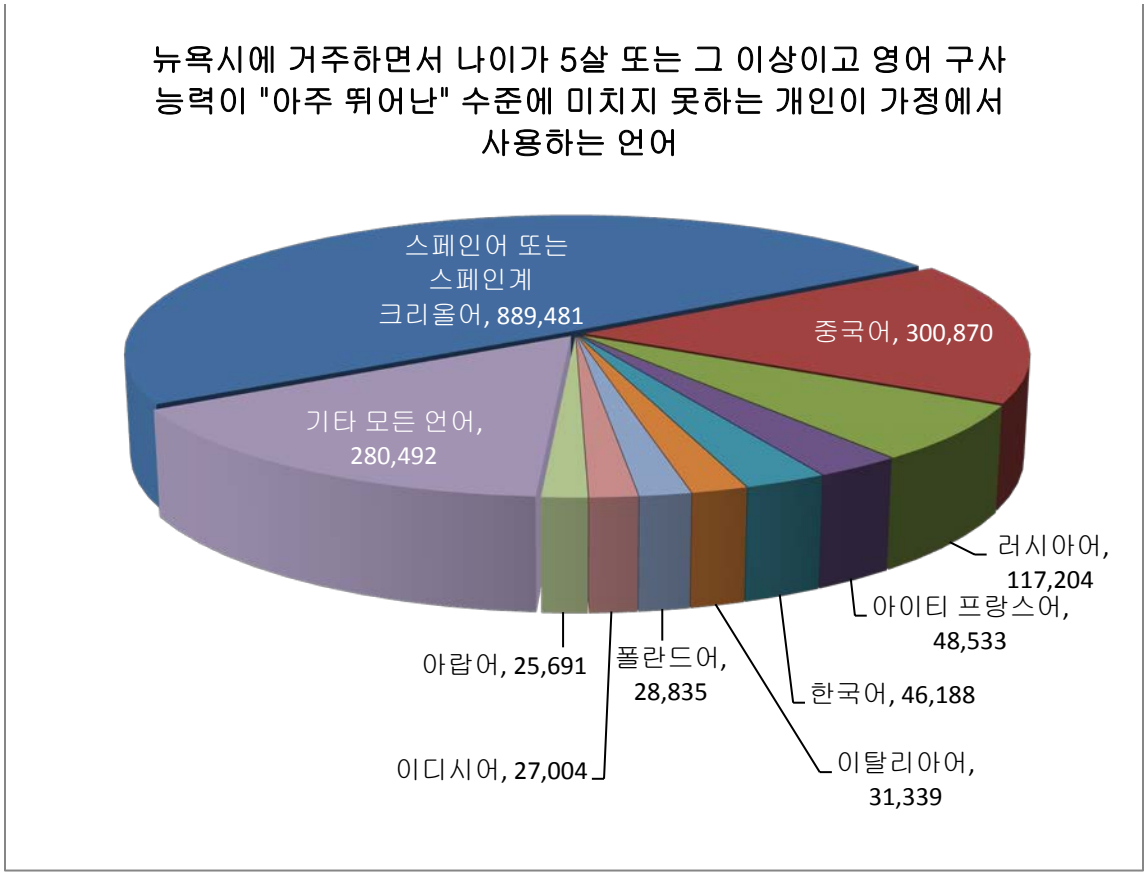
II. 영어 능력 부족(LEP) 인구 평가

미국 사법부 "4 개 요인 분석"

요인 1 은 프로그램을 통해 지원을 받을 수 있는 자격이 되거나 프로그램을 통해 접할 가능성이 있는 영어 능력이 부족한(LEP) 사람들의 숫자 또는 비율을 파악합니다. HRA 의 서비스 분야에는 뉴욕 시의 모든 분야가 포함됩니다.

미국 인구 조사국(U.S. Census Bureau)에 따르면 [1], 영어 구사 능력이 "아주 뛰어난" 수준에 미치지 못하는 뉴욕 거주민들이 가장 많이 사용할 가능성이 언어는 다음과 같습니다. 스페인어, 중국어, 러시아어, 아이티 프랑스어, 한국어 또는 이탈리아어(그림 1 참조).

그림 1

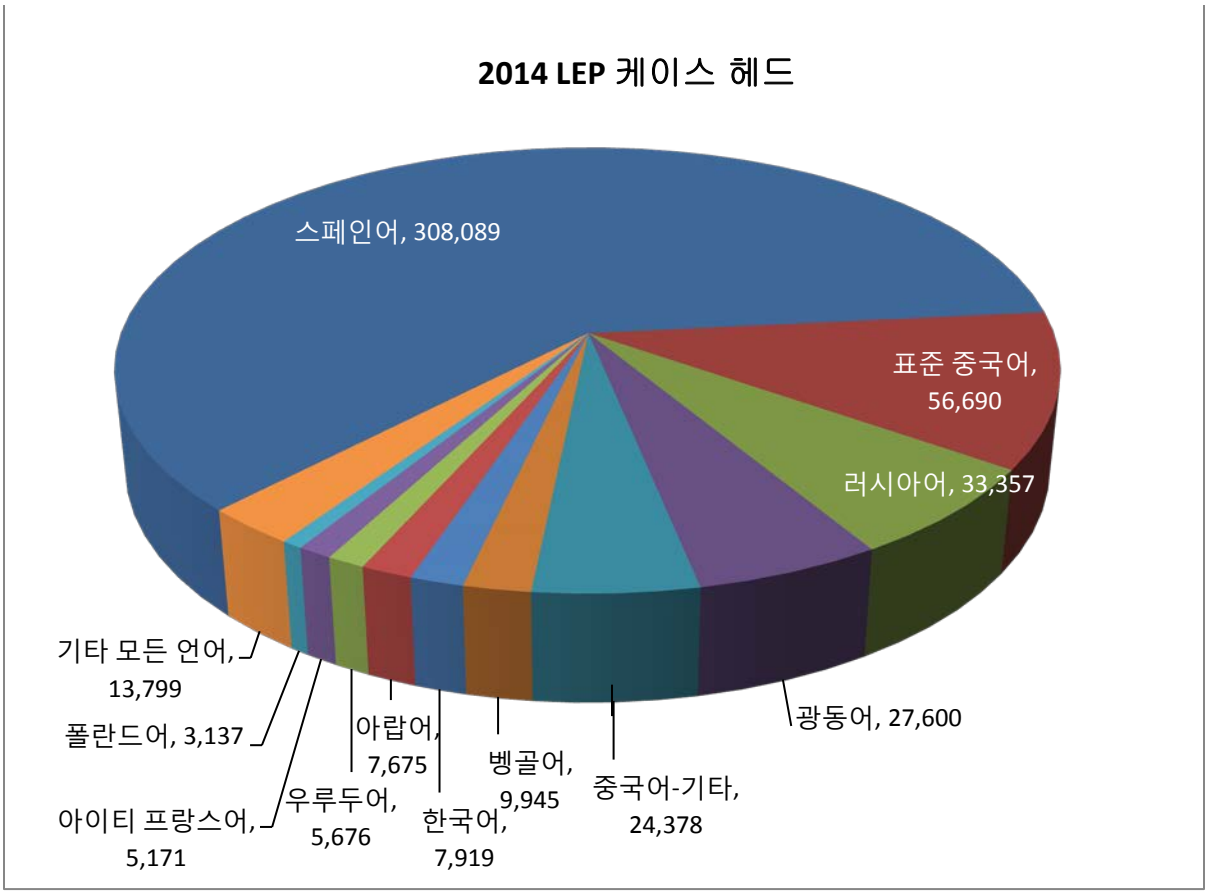


[1] 2009~2013 5 개년 미국 지역 사회 조사

요인 2 는 영어 능력이 부족한(LEP) 개인들이 프로그램에 접촉하게 되는 빈도에 대한 분석입니다.

2014 년, HRA 는 150 만 건의 고유한 케이스를 지원했습니다. HRA 의 활성 의뢰인 집단 중에서 1/3(34%) 이상은 영어 능력이 부족한(LEP) 사람들입니다. 영어를 제외하고 HRA 의뢰인이 구사하는 상위 9 개 언어는 다음과 같습니다. 스페인어, 중국어 방언(만다린 포함), 광동어 및 기타, 러시아어, 벵골어, 한국어, 아랍어, 우르드어, 아이티 프랑스어 및 폴란드어(그림 2 참조).

그림 2



HRA 는 이중 언어 사용 직원 및 전화 통역을 제공하여 LEP 의뢰인의 요구를 충족합니다. 기관에서는 지방법 73 으로 규정된 7 개 언어(아랍어, 중국어, 아이티 프랑스어, 한국어, 러시아어 및 스페인어)로 작성된 문서를 제공합니다. 전체적으로 이러한 언어들은 LEP 의뢰인 집단의 94%를 차지합니다.

요인 3 은 프로그램을 통해 사람들의 생활에 제공되는 프로그램, 활동 또는 서비스의 성격 및 중요성에 대한 설명입니다.

HRA 는 자격을 갖춘 개인과 가족에게 다양한 사회적 서비스 및 경제적 지원을 제공합니다. 이러한 서비스의 목적은 자격을 갖춘 뉴욕 사람들에게 독립적인 생활을 할 수 있도록 하는 것입니다. 신청자/의뢰인이 HRA 사무실에 전화를 하거나 방문하는 경우 적절한 서비스를 받는 데 언어가 장애가 되어서는 안 됩니다. 이 계획은 HRA 가 언어 이용 서비스를 제공하고 다음과 같은 중요한 목표를 충족하는 데 헌신하고 있음을 반영합니다.

- 언어가 기관 서비스를 받는 데 장애가 되지 않도록 함
- 모든 신청자와 의뢰인이 영어 구사 능력의 수준에 관계없이 자격을 갖춘 서비스를 동등하게 이용할 수 있도록 함
- 모든 HRA 신청자와 의뢰인에게 언제라도 무료 통역 서비스를 이용할 수 있음을 알림
- 현장 직원들에게 모든 LEP 의뢰인이 무료 통역 서비스를 이용할 수 있도록 하는 것이 중요하다는 점을 교육

요인 4 는 기관 내 사용 가능한 자원과 비용에 대한 설명입니다.

HRA 는 이중 언어 사용 직원, 전화 통역을 이용하며 경우에 따라 현장 통역을 이용해 의뢰인이 선호하는 언어로 대화를 합니다.

지방법 73 에 따라 아랍어, 중국어, 아이티 프랑스어, 한국어, 러시아어 또는 스페인어를 읽는 의뢰인에게 선호하는 언어로 작성된 통지서와 문서를 제공합니다.

HRA 는 외부 벤더를 활용하여 서면 번역, 현장 통역, 전화 통역 및 이중 언어 능력 테스트를 제공합니다. 저희 기관은 시 행정 서비스국(Department of Citywide Administrative Services, DCAS) 제공 시 전역 언어 서비스 계약 하에 이러한 서비스를 의뢰인에게 제공합니다.

서비스 유형:	**벤더:**	**2014 년 사례**	**2014 년 지출**
전화 통역	Voiance Language, LLC.	152,958	$1,000,558
현장 통역 (수화 통역 제외)	Geneva Worldwide, Inc.	1,777	$91,969
수화 통역	Accurate Communication, Inc.	304	$40,128
서면 번역	Language Line Services, Inc.	938	$598,844
이중 언어 능력 테스트.	LM Language Services	141	$16,027
총 비용			**$1,747,526**

아래에 보다 상세히 기술된 바와 같이, 기관은 또한 정기적 으로 직원 교육을 시행하고, LEP 의뢰인에게 제공하는 서비스를 향상하기 위한 절차를 업데이트하며, 모든 현장에 표시를 게시하여

의뢰인에게 무료 통역 서비스를 받을 권리를 통지하고, 다양한 언어 이용 도구를 활용하여 근로자와 의뢰인이 언어 요구를 확인하도록 지원합니다.

III. 서비스 제공 계획

a. 통역 서비스

언어적 필요 사항 결정

LEP 의뢰인이 HRA 사무실을 방문하는 경우에는 대개 자신의 언어를 표명합니다. 그렇게 할 수 없는 경우에는 직원이 다양한 도구를 이용하여 의뢰인이 사용하는 언어가 어떤 것인지 판단합니다.

언어 확인에 사용하는 도구 중 하나는 신청자/의뢰인에게 22 개 언어(청각 장애인용 포함)로 "*[여기에 언어 이름 기재]*를 사용하십니까"라고 물어보는 언어 카드입니다.

다음은 HRA 언어 카드의 예입니다.

IF YOU DO NOT KNOW THE LANGUAGE OF THE PERSON WHO WANTS YOUR HELP, USE THIS CARD.
THE PERSON CAN POINT TO THE LANGUAGE NEEDED AND YOU CAN ARRANGE FOR AN INTERPRETER.

English	"Do you speak..."	"Please be seated. I will call an interpreter for you."	Hindi	क्या आप हिन्दी बोलते हैं?	कृपया बैठ जाइए। मैं आपके लिए दुभाषिये की व्यवस्था करूंगा / करूंगी।
Albanian	Flisni shqip?	Uluni ju lutem. Po shkoj të thërras një përkthyes për ju.	Italian	Parla italiano?	Prego, si accomodi e attenda mentre Le chiamo un interprete.

"내가 사용하는 언어…" ("I speak…") 카드(아래 표시)는 센터에서 이용할 수 있으며 수백 곳의 CBO 로 배포되었습니다. 이 카드는 또한 2016 년까지 모든 HRA 신청 패킷에 포함됩니다. 이 카드는 의뢰인이 자신의 언어를 확인하는 데 도움이 되며 특정 의뢰인이 통역을 요구하는 직원에게 레드 플래그의 기능을 합니다.

NYC Human Resources Administration Department of Social Services
HRA-101 (MLF) 10/08/2010

I speak ...

Attention Agency employee: Please call an interpreter. This customer requires language assistance. See reverse side for language.

- ☐ **Arabic** / إنني بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية المجانية باللغة العربية.
- ☐ **Haitian Creole** / Mwen bezwen you entèprèt Kreyòl gratis.
- ☐ **Korean** / 무료 한국어 통역이 필요합니다.
- ☐ **Chinese** / 我需要免費的國語翻譯.
- ☐ **Russian** / Мне нужен бесплатный устный перевод на русский язык.
- ☐ **Spanish** / Necesito servicios gratuitos de interpretación en español.
- ☐ **Other** / _____

의뢰인이 전화로 연결되어 있거나 언어 카드 또는 "내가 사용하는 언어" 카드를 사용하여 자신의 언어를 표명할 수 없는 경우에는 특별히 HRA 전화 통역 벤더의 고객 서비스 담당자를 교육하여 사용된 언어를 확인합니다.

이중 언어 사용 직원

3,600 명이 넘는 HRA 의 이중 언어 사용 직원이 구사할 수 있는 언어는 모두 합해서 150 개에 달합니다. 가능한 대부분의 HRA 프로그램을 통해 LEP 의뢰인은 이중 언어 사용 직원과 연결되기

때문에 의뢰인의 선호 언어로 직접 서비스를 제공할 수 있습니다. HRA 은 이중 언어 사용 직원이 자원해서 2 개 언어로 서비스를 제공하도록 허용하지만, 영어 이외의 언어로 서비스를 제공하기 위해서는 선택 인증 절차를 통해 고용된 직원만이 이를 수행할 수 있습니다. (선택적 인증은 선호 능력을 가진 사람들을 우선적으로 고용할 수 있는 민간 서비스 과정입니다.) 자원 봉사자인 이중 언어 사용 직원은 단순히 자신의 언어 능력을 증명하는 것으로 그칠 수 있지만, 외부 벤더인 LM Language Services 는 선택 인증 후보자에 대한 일관성 있고 객관적인 언어 능력을 제공합니다.

전화 통역 서비스

모든 즉석 센터 또는 콜센터에서 HRA 가 1 차적으로 언어 서비스를 제공하는 수단은 전화 통역을 통하는 것입니다. HRA 의 모든 최전방 및 의뢰인 지원 담당 직원은 대략 200 개 언어, 하루 24 시간, 주 7 일 전화 통역 서비스를 이용할 수 있습니다. 기관은 현재 Voiance 와 전화 통역에 대한 계약을 맺고 있습니다.

HRA 는 2014 년에 152,000 회 이상의 전화 통역 서비스를 사용했으며, 이러한 횟수는 하루에 평균 580 회의 통화입니다.

현장 통역 서비스

HRA 는 많은 분야 또는 가정 방문을 위해 또는 의뢰인이 특히 취약 계층이고/이거나 직접 통역자가 유리할 경우에는 현장 통역자를 이용합니다. HRA 의 현장 통역 서비스는 Geneva Worldwide 가 제공합니다.

HRA 는 2014 년에 거의 1,800 회에 달하는 현장 통역을 사용했으며 이는 하루 평균 8 회에 해당합니다.

HRA 는 2014 년 후반부터 모든 기관 공청회 및 행사에서 동시통역을 제공하기 시작했습니다. 필요 시, HRA 는 헤드셋, 음향 조정실 및 통시 통역 장비 일체를 사용합니다.

수화 통역

HRA 는 수화 통역 서비스를 위해 Accurate Communication, Inc.와 별도의 계약을 유지하고 있습니다. 2014 년에는 수화 통역 서비스를 460 회 사용하였습니다. 대부분의 HRA 센터는 2016 년부터 주문형 화상 회의를 이용해 농아인이나 청각 장애 의뢰인에게 직접 서비스를 제공하게 됩니다.

미국인 수화 통역자는 또한 동시통역을 위해 모든 HRA 공청회에 출석합니다.

b. 서면 자료의 번역

HRA 는 지방법 73 의 규정에 따라 기관 작성 자료, 문서 및 통지서를 아랍어, 중국어, 아이티 프랑스어, 한국어, 러시아어 및 스페인어로 번역합니다. HRA 의 문서는 Language Line Services 의 공인 번역사에 의해 전문적인 수준으로 번역됩니다.

지방법 73 및 행정 명령 120 의 규정에 따라, HRA 는 다음의 기관 작성 문서를 번역합니다.

- 신청서 양식 및 지침
- 참여자의 응답이 필요한 통지서
- 혜택 또는 서비스의 거부, 해지, 축소, 확대 또는 발행에 관한 통지서
- 회의 및 공청회에 참여하는 사람의 권리에 관한 통지서
- 혜택에 영향을 주는 규정 변경 사항을 설명하는 통지서.

HRA 의 번역 벤더는 자체 품질 보증 검사를 시행합니다. HRA 는 또한 서면 번역의 품질에 대한 일반인 및 이해 관계자의 피드백을 요청합니다. 필요한 경우, HRA 는 시의 언어 은행(Language Bank) 자원 봉사자의 도움을 받아 번역된 문서를 검토합니다.

일반 언어 원칙

HRA 는 현재 일반인을 대상으로 하는 모든 새로운 자료의 작성에 일반 언어 원칙을 적용합니다. HRA 는 기관이 이전에 생성한 양식 및 문서가 일반 언어 기준에 충족되도록 검토하고 개정하는 중입니다.

기관 웹사이트

HRA 는 2015 년에 공개식웹사이트(www.nyc.gov/hra)를 새단장했습니다. 현재의 사이트에는 번역된 "이민자 자료" 페이지에 대한 다국어 링크가 포함되어 있습니다. 새 사이트는 더 쉬운 검색이 가능하며 다국어 프로그램 설명과 양식이 제공됩니다.

ACCESS NYC 는 개인들이 직접 SNAP, 현금 보조금 및 HEAP 를 포함해 30 개 이상의 시, 주 및 연방 정부의 인적 서비스 혜택 프로그램을 확인 및 선별할 수 있는 온라인 서비스로 HRA 의 의뢰인은 이 서비스를 통해 여러 가지 혜택과 서비스를 이용할 수 있습니다. 사이트에는 SNAP 에 대한 수정된 신청서가 포함되어 있습니다. 사이트에는 또한 새 SNAP 재인증 과정이 포함되어 있으며, 자료에 대한 정보를 제공할 필요가 없는 의뢰인은 자신의 Medicaid 갱신 양식을 재인쇄할 수 있습니다. 신청서 및 재인증서를 포함한 사이트 전체는 7 개의 지역 언어(영어, 아랍어, 중국어, 아이티 프랑스어, 한국어, 러시아어 및 스페인어)로 제공되며, 시각 장애인을 위한 스크린 리더 역시 이용 가능합니다.

HRA 는 또한 2015 년에 새로운 웹사이트(www.foodhelp.nyc)를 개시하여 여러 개인과 가구가 SNAP 혜택을 신청할 수 있도록 했습니다. 사이트는 자막 영상을 포함해 모든 내용을 아랍어, 중국어, 아이티 프랑스어, 한국어, 러시아어 및 스페인어로 제공하고 있습니다.

c. 예상 분량 및 언어

HRA 는 2014 년에 (수화 언어를 포함한) 35 개 언어의 현장 통역과 128 개 언어의 전화 통역을 제공했습니다.

HRA 는 모든 언어 서비스의 사용이 증가하는 점을 고려하여 앞으로 언어의 범위와 요청량이 지속적으로 늘어날 것으로 예상하고 있습니다. 기관에서는 계속해서 언어 서비스 계약을 조정하여 수요 증가를 충족하고 있습니다.

d. 공공 서비스 센터에서의 서명

모든 HRA 청사 사무실에는 신청자/의뢰인에게 무료 통역 서비스를 이용할 수 있음을 알리는 3 개의 표시가 있습니다.

첫째, “HRA 에 오신 것을 환영합니다” 표시는 의뢰인/신청자에게 아랍어, 중국어, 아이티 프랑스어, 한국어, 러시아어 및 스페인어로 무료 통역 서비스를 이용할 수 있다는 것을 알려줍니다. (이 안내판은 현재 재 디자인되고 있습니다. 새로운 안내판은 2016년 초까지 모두 번역되어 센터 내에 걸릴 예정입니다.)

둘째, 각 의뢰인-접촉 사이트에는 "귀하에게는 무료 통역 서비스를 받을 권리가 있습니다"라는 표시가 게시되어 신청자/의뢰인에게 20 개 언어로 무료 통역 서비스를 이용할 수 있음을 알립니다. 표시에 기록된 내용은 "*귀하에게는 이 장소에서 무료 통역 서비스를 받을 권리가 있습니다. 통역이 필요한 경우, 안내 데스크로 가시면 통역사를 불러 드리겠습니다. 이 센터에서 제공되는 번역 또는 통역과 관련한 문의사항, 의견 또는 불만사항이 있으면 HRA 복지사에게 얘기하거나 311 번으로 전화하십시오. 불만사항을 접수하셔도 귀하의 케이스에는 영향이 가지 않습니다.*” 20 개 언어는 영어, 알바니아어, 아랍어, 벵골어, 중국어(간체), 중국어(번체), 프랑스어, 그리스어, 아이티 프랑스어, 히브리어, 힌두어, 이탈리아어, 한국어, 폴란드어, 펀자브어, 러시아어, 스페인어, 우루드어, 베트남어 및 이디시어입니다.

HRA 의 “귀하에게는 무료 통역 서비스를 받을 권리가 있습니다” 포스터 일부

셋째, Infoline 포스터는 의뢰인 및 신청자에게 일반 HRA 프로그램 또는 특정 케이스에 대한 정보를 얻을 수 있는 기관의 콜센터인 Infoline 의 전화번호를 제공합니다. 포스터에는 영어, 스페인어, 아랍어, 중국어, 아이티 프랑스어, 한국어 및 러시아어로 동일한 메시지가 쓰여 있습니다.

무료 통역 서비스 관련 서명 외에도 HRA 는 모든 SNAP 에서 무료 통역 서비스를 받을 수 있다는 사실 및 현금 보조금 프로그램 신청서 및 재인증 패킷에서 이용할 수 있는 통지서를 제공합니다.

HRA 는 2015 년과 2016 년에 의뢰인들이 센터를 더 쉽게 이용할 수 있도록 하기 위해 방향 안내판을 검토할 것입니다.

e. 봉사

HRA 는 많은 경로를 통해 지역 사회 봉사활동에 참여하고 있습니다. 난민 및 이민국(ORIA)자는 정기적으로 이민자 및 LEP 지역 사회를 지원하는 지역 사회 기반 조직과 만나고 있습니다. 민원실(Office of Community Affairs, OCA)는 일반 대중에 봉사하고 지구 봉사 기구(District Service Cabinet) 회의 및 공개 행사에 참여하는 선출직 공무원과 비영리 단체를 만나고 있습니다. 긴급 중재 서비스(Emergency Intervention Services), 전국 건강보험 관리소(Office of Citywide Health Insurance Access) 및 성인 보호 서비스는 모두 다양한 지역 사회 기반 조직 및 공개 행사에서 상담을 담당하는 전문 봉사활동 직원이 있습니다. HRA 의 이민자 혜택 안내서(Guide to Public Benefits for Immigrants)은 HRA 장소에서 무료 통역 서비스를 이용할 수 있고 통역 서비스가 7 개 언어로 번역된다는 것을 알려줍니다.

HRA 의 공개 웹사이트에는 지방법 73 언어의 특정 페이지에 연결된 링크가 포함되어 있습니다. 이 페이지에서는 일반인들에게 무료 언어 서비스의 이용 가능성에 대해 알려 주고 HRA 서비스 및 이민자에 대한 공공 혜택의 이용 가능성에 대한 일반적인 정보를 제공합니다.

HRA 는 2014 년에 다양한 소셜 미디어 활용을 늘리기 시작했습니다. 기관의 많은 트윗은 Ciudad de Nueva York(@nycgob)가 스페인어로 번역하여 리트윗합니다.

IV. 교육

HRA 의 각 프로그램은 모든 현장 및 새로 채용된 직원에게 연례 언어 액세스 교육을 제공합니다. 기관에서는 2014 년에 대략 10,000 명의 직원 또는 전체 직원의 70%를 교육했습니다. (의뢰인을 대하는 모든 직원이 교육을 받았습니다.) 교육에서는 다음의 주제를 전체적으로 2 시간에 걸쳐 다뤘습니다: 언어 액세스 법적 요구 사항, 의뢰인의 언어를 확인하는 방법, 언어 서비스의 이용 가능성, 서비스 활용의 물류 지원 및 통역자와 협력하는 방법. 교육은 매년 반복해서 시행되며 모든 현장 직원은 해마다 참석해야 합니다.

V. 기록 보관 및 평가

기록 보관

HRA 는 지원을 받은 LEP 의뢰인의 수와 말을 하고 읽을 때 선호하는 언어를 추적합니다. 기관의 개별 프로그램에서는 다양한 기록 보관 메커니즘과 데이터베이스를 활용하여 고객 언어 및 언어 서비스 데이터를 추적합니다.

HRA 는 프로그램과 장소별 전화 통역, 현장 통역 및 서면 번역의 사용을 포함해 모든 언어 이용 계약의 사용을 추적합니다. HRA 는 또한 이중 언어 사용을 직접 보고하거나 선택적 인증 과정을 통해 이중 언어 사용 능력을 인증하는 방법으로 이중 언어 사용에 대한 데이터를 수집합니다.

평가서

HRA 는 전화 통역, 현장 통역, 이중 언어 사용 직원 지원 및 서면 번역 서비스에 대한 다양한 월간 및 연례 보고서를 작성합니다. 기관 및 프로그램 리더들은 이 보고서를 검토한 후 일반 서비스 제공 수준과 비교합니다.

HRA 는 다양한 경로로 서비스의 품질을 모니터합니다.

- 모든 의뢰인 접촉 현장에서 ORIA 직원이 제공하는 언어 지원 서비스 현장 불시 점검
- 프로그램 직원의 현장 불시 점검
- 시장 운영 사무실 모니터링
- 311, Infoline 및 지역 사회 조직을 통해 접수된 피드백
- 품질 보증 사무소(Office of Quality Assurance)가 시행하는 고객 서비스 설문조사
- 연방, 주 및 지방정부 감사

VI. 기관 언어 이용 목표, 시행 계획 및 일정

HRA 의 언어 이용 계획의 목표는 다음과 같습니다.

- 언어가 기관 서비스를 받는 데 장애가 되지 않도록 합니다.
- 모든 신청자와 의뢰인이 영어 구사 능력의 수준에 관계없이 자격을 갖춘 서비스를 동등하게 이용할 수 있도록 합니다.
- 모든 HRA 신청자와 의뢰인에게 무료 통역 서비스를 이용할 수 있음을 알려 줍니다.
- 영어 구사 능력이 제한된 발언자와 협력하는 것에 대해 현장 직원을 교육하고 LEP 의뢰인과 만날 때마다 무료 통역 서비스를 제공합니다.

방문 신청			
언어 이용 목표	이행 계획	담당 HRA 직원	기한
이중 언어 사용 직원 서비스의 이용 가능성 증가	• 어떠한 현장 직위가 선택적 인증에 대한 자격이 있는지 결정 • 언어별 선택적 인증의 사용을 늘리기 위한 계획 개발 • 언어별 선택적 인증을 통해 더 많은 인력 고용 시작 • 이중 언어 사용 직원의 업무 파악	• 직원 리소스 사무국(Office of Staff Resources) 및 ORIA 의 지원을 받는 프로그램 분야	• 2016 년 1 월 • 2016 년 1 월 • 2016 년 7 월 • 2016 년 3 월
LEP 의뢰인을 위한 서명 개선	• 불만 사항을 제기하는 방법에 대한 정보를 포함하도록 현재의 무료 통역 포스터를 재디자인. 현재의 20 개 언어 모두 포함 고객 지원 장소에 게시 • 새로운 방향 표시 고려	• 통신 및 마케팅 사무국, 일반 지원 서비스 사무국 • 통신 및 마케팅 사무국(Office of Communications and Marketing), 일반 지원 서비스, HRA 프로그램 및 절차 담당 직원	• 2015 년 9 월 • 2016 년 1 월~2016 년 7 월
현장 통역 서비스의 벤더 제공 개선	• 현재의 현장 통역 벤더와 협력하여 서비스 제공을 개선	• ORIA 및 Geneva Worldwide	• 2015 년 9 월
프로세스를 개선하여 수화 언어 서비스 제공	• 현장 화상 회의 기술을 시험하여 수화 언어 통역을 제공하고 의뢰인이 센터로 돌아갈 필요가 없이 직접 서비스를 이용할 수 있도록 함	• 장애인국 및 ORIA	• 2015 년 10 월

서면			
언어 이용 목표	이행 계획	담당 HRA 직원	기한
모든 기관 개발 의뢰인 문서와 필수 공문서를 지방법 73 언어로 번역하도록 함	• 모든 의뢰인 지원 프로그램 분야가 모든 기관 개발 의뢰인 문서와 필수 공문서를 지방법 73 언어로 번역하도록 함 • ORIA 가 정기적인 품질 검토를 시행하여 의뢰인 문서가 지방법 73 에 따라 번역되도록 함	• HRA 프로그램 및 절차 담당 직원, MIS 및 ORIA • ORIA	• 2016 년 1 월 • 진행 중
모든 프로그램에 신청서 및 재인증 패킷의 무료 언어 서비스의 통지서가 포함되도록 함	• ORIA 가 모든 프로그램 분야와 만나 신청서에 무료 통역 통지서 포함 여부 판단 통지서를 작성하여 필요할 경우 신청 키트에 추가	• HRA 프로그램 및 절차 담당 직원, 통신 및 마케팅 사무국 및 ORIA	• 2015 년 12 월
공동 통지서/양식을 개정하여 풀어 쓴 언어로 작성되도록 함	• 기관 전체의 일반 언어 표준 개발	• OCAA, 커미셔너에 대한 특별 상담(Special Counsel to the Commissioner) 및 프로그램 분야	• 2015 년 11 월
서면 번역에 대한 절차 개선	• 의뢰인 문서 번역 관련 절차 업데이트	• ORIA 의 지원을 받은 HRA 프로그램 및 절차 담당 직원	• 2015 년 9 월

전화 통화 시			
언어 액세스 목표	이행 계획	담당 **HRA** 직원	기한
LEP 의뢰인을 위한 전화 액세스 개선	• 기관의 발신 로보콜(robo-call)의 언어 능력 강화 • 기관의 현재 IVR 시스템 언어 능력 강화 여부 고려 • 새로운 주문형 SNAP 전화 통역 프로세스를 다국어로 이용할 수 있도록 함	• 관리 정보 시스템(MIS) 및 프로그램 분야는 ORIA 의 지원을 받음	• 2015 년 9 월 • 2016 년 1 월 • 2016 년 7 월

온라인 신청			
언어 이용 목표	이행 계획	담당 HRA 직원	기한
새로운 의뢰인 이용 기술의 번역	• 스캐닝 옵션 내 문서 제출 및 자체 서비스 체크인용 새로운 모바일 앱 번역 • 새로운 온라인 신청서 양식을 포함, ACCESS NYC 웹사이트의 새로운 웹페이지 번역	• 비즈니스 프로세스 혁신 사무국 및 ORIA	• 2016 년 7 월 • 2016 년 7 월
기관의 온라인 존재감 강화	• 뉴욕의 다양한 이민자 및 LEP 지역 사회에 있는 프로그램에 대한 인식 강화용 SNAP 캠페인 구성 • LEP 지역 사회 구성원을 위한 사용 가능성 강화 포함, 기관 웹사이트의 설계 및 기능 개선	• 통신 및 마케팅 사무국	• 2015 년 9 월 • 2015 년 10 월
소셜 미디어의 사용 확대	• LEP 뉴욕 사람들에게 무료 언어 서비스를 받을 권리에 대해 알리기 위해 여러 소셜 미디어 사용합니다.	• 통신 및 마케팅 사무국	• 진행 중

프로그램 책임성			
언어 액세스 목표	**이행 계획**	**담당 HRA 직원**	**기한**
서비스 제공 개선을 위한 추적 메커니즘 향상	• 의뢰인 언어 추적 기능 개선 • 수화 언어 통역 요청 가능 시스템 실행 및 다양한 프로그램 및 장소별 사용 추적 기능 향상	• 프로그램 분야, 관리 정보 시스템(MIS) 및 ORIA • 장애인국 및 ORIA	• 2016 년 7 월 • 2015 년 10 월~2016 년 7 월
현재의 모니터링 사례 향상	• 현장 모니터링 프로세스를 검토 및 효율성 개선을 위한 수정 사안 고려	• ORIA	• 2016 년 7 월
현재 LEP 교육 검토 및 필요한 사항 개선	• 다양한 프로그램 분야에서 사용되는 LEP 교육 업데이트	• 프로그램 분야, 프로그램 교육 팀, ORIA	• 2015 년 12 월
지역 사회 기반 조직에 대한 봉사활동 시행	• 지역 사회 조직과 시 전역에 있는 다양한 지역 사회의 이해 관계자와 만남	• ORIA, 민원실(OCA), 전국 건강보험 관리 및 긴급 중재 서비스 사무국, 자녀 양육비 집행 사무국, 성인 보호 서비스	• 진행 중

VII. 언어 액세스 계획 준수

HRA 의 언어 액세스 코디네이터는고용 및 접근국(Office of Community Engagement and Access, OCEA)의 부국장보인 Marah Rhoades 입니다. 난민 및 이민자국(ORIA)는 프로그램 분야 및 언어 액세스 코디네이터의 감독과 협력하여 기관 언어 액세스 계획에 대한 시행 및 모니터링을 책임집니다. ORIA 는 분기마다 내부 언어 액세스 실무 그룹과 회의를 하여 계획이 시행되도록 합니다. 언어 액세스 실무 그룹은 홍보대사의 기능을 하면서 각 프로그램 분야의 언어 액세스를 촉진합니다.

기관 언어 액세스 코디네이터 및 ORIA 는 이 계획을 2 년마다 업데이트합니다. 언어 액세스 계획은 기관의 공개 웹사이트에 게시됩니다.

VIII. 추가 질문

HRA 또는 프로그램을 통해 제공되는 언어 이용 서비스에 대한 추가 질문은난민 및 이민자국(ORIA) (전화 212-331-4550)로 문의하십시오.