

미국 노동부

언어 접근성 계획

2023 년 회계연도

미국 노동부

200 Constitution Ave NW

Washington D.C. 20210



# 목차

목차 .....	3
목적 .....	3
주요 용어 정의 .....	5
국가 인구 통계 데이터 .....	7
언어 접근성 계획의 적용 범위 .....	11
관리 및 감독/중앙집중식 언어 지원 사무소 .....	12
기관 조치 및 언어 접근성 .....	18
기관별 언어 접근성 계획 .....	25
언어 접근성에 관한 노동부 매뉴얼 시리즈(DLMS) 챕터 .....	26
언어 접근성 활동 그룹 .....	26
언어 접근성 및 번역, 통역, 표기 서비스를 위한 DOL 전사적 수단 .....	27
전문 언어 지원 서비스를 위한 전사적 IDIQ .....	27
전사적 번역, 통역, 표기일괄 구매 계약 .....	28
번역 및 통역 서비스 품질 .....	29
언어 접근성 계획 개발 접근법 .....	32
언어 접근성 계획에 대한 DOL 의 모니터링 및 평가/수정 .....	32
언어 접근성 계획의 홍보 .....	33
민원/피드백 절차 .....	33
기관별 LEP 계획 .....	34
LEP 상호 작용이 제한된 기관 .....	34
LEP 상호 작용이 잦은 기관 .....	56

## 목적

노동부(이하 DOL 또는 본 부처)는 소외된 지역사회를 지원하고 영어가 미숙한(LEP) 근로자와 개인을 위해 DOL 이 실시하는 프로그램 및 활동에 대한 접근성을 개선함으로써 행정 명령 13985, 14091, 13166, 14031 의 목표를 달성하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 행정 명령(EO) 13985, 연방 정부를 통한 인종 평등 증진 및 소외된 지역사회 지원(2021 년 1 월 20 일) 및 그 후속 EO 14091, 연방 정부를 통한 추가적인 인종 평등 증진 및 소외 지역 사회 지원(2023 년 2 월 22 일)은 모두 이러한 의도를 촉진하기 위한 것입니다. 후속 행정 명령은 모든 지역사회가 정부 프로그램에 의미 있게 참여할 수 있도록 여러 기관에 언어적으로 적절한 홍보 및 참여 활동을 수행할 것과 언어 접근성 서비스를 개선할 것을 명시적으로 요구합니다. EO 14091 은 또한 영어가 미숙한 사람들을 위한 서비스 접근성 개선 관련 행정 명령인 EO 13166(2000 년 8 월 11 일)을 시행해야 한다는 요구를 지속적으로 강화하고 있으며 이는 연방 기관 및 연방 재정 지원 수혜자가 제공하는 서비스를 검토하고, LEP 개인에게 필요한 서비스를 파악하고, LEP 개인이 의미 있게 이용할 수 있도록 해당 서비스를 제공하기 위한 시스템을 개발하고 구현할 것을 의무화하고 있습니다.<sup>1</sup> 아시아계 미국인(AA), 아메리카 원주민(NA), 태평양 섬 주민(PI) 을 위한 형평성, 정의, 기회 증진 관련 행정 명령인

---

<sup>1</sup> 연방 재정 지원 수혜자는 1964 년 민권법 타이틀 VI 및 29 CFR 파트 31 의 시행 규정에 따라 정보 및 서비스에 대한 의미 있는 접근성을 보장해야 합니다. 또한 DOL 재정 지원을 받는 일부 수혜자는 인력 혁신 및 기회법(WIOA) 섹션 188 및 29 CFR 파트 38 의 시행 규정에 따라 이 의무를 이행해야 합니다. 이 문서는 보조금 또는 기타 재정 지원을 연장하고 연방 정부가 실시하는 프로그램에 대한 의미 있는 접근을 위한 DOL 기관의 약속을 부분적으로 명확히 제시함으로써 규정 준수를 촉진해야 하는 DOL 기관을 인정하는 경우를 제외하고는 해당 법률에 따른 수혜자의 의무를 다루지 않습니다. [일정한 보조금 프로그램 내에서 이러한 의무에 영향을 미치기 위해 CRC 에서 마련한 지침](#)을 참조하십시오. 이 문서에 포함된 많은 지침이 여전히 유용하지만, 2017 년 발표된 인력 혁신 및 기회법(WIOA) 섹션 188 의 차별 금지 및 기회 균등 조항을 이행하기 위한 규정 등의 개선된 사항은 이 문서 발행 이후에도 적용됩니다. 다른 개선 사항 중에서도 일부 지침은 섹션 188 의 요구 사항으로 상향되었습니다. WIOA 지원 프로그램을 위해 인용 내용 및 관련 의무를 업데이트해야 합니다.

EO 14031(2021년 5월 18일)은 연방 기관이 AA 및 NHPI 지역사회 등 소외된 지역사회를 위한 형평성과 인종 정의를 증진할 것을 요구합니다. 노동부의 언어 접근성 계획(계획 또는 LAP)은 행정 명령 13166의 요건에 따라, DOL의 언어 접근성 노력을 다룬 이전 계획을 업데이트하였으며<sup>2</sup> 행정 명령 13985, 14091, 13166, 14031에 따른 DOL 직원 및 하위 기관의 언어 접근성 책임을 간략하게 설명합니다.

DOL은 임무 완수를 위해서는 모든 인구 집단, 특히 충분한 서비스를 받지 못했거나 LEP 인 근로자를 포함하여 가장 취약한 계층에 속하는 근로자에게 다가가야 한다는 점을 인식하고 있습니다. 최신 데이터에 따르면 미국 노동력은 약 1억 6,830만 명이며, LEP 성인은 약 670만 명으로 노동력의 3.97%를 차지합니다.<sup>3</sup>

이 계획에서 알 수 있듯이 DOL의 노력은 형평성 작업이 목적 의식을 가지고 지속 가능한 방식으로 전개되어야 한다는 원칙을 따랐습니다. 특히, 노동부는 현재의 관행 및 정책에 형평성을 포함시키기 위한 지속 가능한 구조를 구축하기 위해 사려깊고 신중하게 참여해야 하며 이러한 구조는 현재 시점 이후에도 지속될 수 있고 어느 한 개인에게 종속되지 않아야 합니다. 아래에 설명된 바와 같이, LEP를 포함한 모든 근로자가 DOL 프로그램 및 서비스를 이용할 수 있도록 각 DOL 하위 기관은 서비스 적격 인구를 평가하였으며, 효과적인 서비스에 대한 장벽이 존재하는지 여부를 판단하기 위해 과거 관행을 관련 인구 통계와 비교하였고, LEP 근로자에게 의미 있는 접근을 보장하기 위해 현재 보유 중인 지원과 개발해야 할 자원을 검토하였으며, 언어 지원 서비스를 포함하여 DOL 프로그램 및 서비스에 대한 인식과 접근성을 증진하기 위해 LEP 근로자 및 LEP 근로자를 지원하는 지역사회 기반 조직과 다시

---

<sup>2</sup> 2011년에 마지막으로 업데이트됨.

<sup>3</sup> [미국 인구조사국 홈페이지](#)

교류하기 위해 노력하였습니다. 이 계획에 명시된 정책은 모든 DOL 직원, 특히 대중과 접촉하는 직원에게 적용됩니다.

취약하고 소외된 지역사회의 복지를 개선하고 형평성을 증진하기 위한 DOL 의 노력은 형평성 계획<sup>4</sup> 중 언어 접근성을 영향력이 큰 프로그램 영역으로 지정하고 이를 통해 향후 몇 년 동안 소외된 지역사회를 지원하려는 야심찬 활동 계획을 통해 더욱 잘 드러냅니다.

## 주요 용어 정의

- 바벨 공지: 여러 언어로 된 문서 또는 전자 매체(예: 웹사이트, '앱', 이메일)에 포함된 짧은 고지로, 독자에게 커뮤니케이션에 중요한 정보가 포함되어 있음을 알리고 커뮤니케이션의 내용을 다른 언어로 제공하기 위해 언어 서비스를 이용하는 방법을 설명합니다.
- 직접적인 “언어 내” 커뮤니케이션: 다국어룰 구사하는 직원과 LEP인 사람 간의 단일 언어 커뮤니케이션 (예: 한국어에서 한국어로).
- 효과적인 의사소통: LEP가 아닌 개인이 받는 서비스에 대해 실질적으로 동일한 수준의 접근성을 LEP인 개인에게 제공하기에 충분한 의사소통. 예를 들어, 직원은 유사한 프로그램과 서비스를 제공할 때 LEP 개인과의 커뮤니케이션이 다른 사람과의 커뮤니케이션만큼 효과적인 것이 되도록 합리적인 조치를 취해야 합니다.
- 적격 서비스 대상 인구: 특정 기관 및/또는 프로그램에서 서비스를 제공하는 노동 시장 지역 내에 거주하며 해당 기관 및/또는 프로그램으로부터 보조적 지원, 혜택, 서비스 또는 교육을 받을 자격이 되는 성인 및 적격 청소년의 총 인구.

---

<sup>4</sup> [노동부 형평성 실행 계획 | 미국 노동부\(dol.gov\)](#).

- 통역: 한 언어(출발 언어)의 구두 메시지를 동일한 의미를 갖는 다른 음성 언어(대상 언어)로 전달하는 과정.
- 언어 지원 서비스: LEP 개인에게 교육부에서 관리하는 서비스, 활동 및 기타 프로그램에 의미 있는 접근을 하고 온전히 참여할 수 있는 동등한 기회를 제공하는 데 사용되는 구두 및 서면 언어 서비스.
- 영어가 미숙한(LEP) 개인: 의사소통의 기본 언어가 영어가 아니며 영어를 읽고, 말하고, 쓰고, 이해하는 소통 능력이 제한적인 개인. LEP 개인은 일부 유형의 의사소통(예: 말하기 또는 이해하기)에서는 영어가 유창하지만 다른 목적(예: 읽기 또는 쓰기)에서는 여전히 LEP 상태일 수 있습니다.<sup>5</sup>
- 의미 있는 접근성: 도움이 필요한 LEP 개인에게 무료로 정확하고 시기적절하며 효과적인 의사소통이 가능하도록 돕는 언어 지원 의미 있는 접근성이란 영어에 능통한 개인에게 제공되는 프로그램이나 활동과 비교하여 현저하게 제한되거나 지연되거나 열등하지 않은 접근성을 의미합니다.
- 온라인 번역 소프트웨어(일명 기계 번역): 번역가나 검토자의 개입 없이 작성된 자료를 한 언어에서 다른 언어로 자동 번역하는 소프트웨어 또는 온라인 애플리케이션.<sup>6</sup> 구글 번역기, 오피스 내 마이크로소프트 번역기, Bing 툴바 등을 예로 들 수 있습니다.

---

<sup>5</sup> 장애가 있는 LEP 환자에게는 재활법 섹션 501, 504, 508 에 따라 합리적인 편의 시설, 효과적인 의사소통, 이용할 수 있는 기술을 제공해야 합니다.

<sup>6</sup> ‘영어 미숙한 개인을 위해 의미 있는 접근성을 보장하는 기계 번역’ 참조. 기계 번역 관련 문서의 지침(검토 없이 이러한 도구에 의존하지 않도록 경고함)을 참조하세요: [영어 미숙한 개인에게 의미 있는 접근성 보장](#).

- 기본 언어: 개인이 노동부와 상호 작용할 때 가장 효과적으로 의사 소통할 수 있는 언어. 개인의 기본 언어는 특정 언어의 사용 방식에 지역적, 사회적, 상황적 차이가 반영되는 방언일 수 있습니다.
- 시각 번역: 통역사가 원본 텍스트 또는 문서를 시각적으로 검토한 후 의미 변화 없이 서면 텍스트를 구어 또는 수어로 번역하는 활동.
- 번역: 한 언어(출발 언어)의 서면 텍스트를 다른 언어(대상 언어)의 동등한 서면 텍스트로 대체하는 활동.
- 중요 문서: 기관의 프로그램 또는 활동에 접근하는 데 중요하거나 법률에서 요구하는 정보가 포함된 종이 또는 전자 서면 자료.
- 중요 정보: 개인이 지원, 혜택, 서비스 및/또는 교육을 받는 방법을 이해하는 데 필요한 정보, 그리고 개인이 지원, 혜택, 서비스 및/또는 교육을 받는 데 필요한 정보, 또는 법률이 요구하는 서면, 구두 또는 전자 정보. 중요 정보가 포함된 문서의 예로는 신청서, 동의서, 민원 제기 양식, 권리 및 책임 통지서, 무료 언어 지원의 가용성을 포함하여 이 파트상의 LEP 개인의 권리를 알리는 통지서, 규정집, 영어 능력을 평가하는 것이 아니라 영어 소통 능력이 필요하지 않은 특정 면허, 직무, 기술에 필요한 직무 능력을 평가하는 필기 시험, 수혜자 또는 신청자, 참가자, 직원 또는 기타 수령인의 응답이 필요한 서신 또는 통지서 등이 포함됩니다.

## 국가 인구 통계 데이터

DOL 이 LEP 지역사회 및 이해 당사자의 요구를 더 잘 이해하고 충족할 수 있도록 DOL 의 시민권 센터(CRC)는 DOL 기관의 언어 접근성 현황뿐만 아니라 국가, 지역, 주/자치구역 수준의 언어 동향을 분석했습니다. 이 연구는 DOL 기관의 내부 설문 조사 응답 데이터,

인구조사국의 2020 인구 조사 및 2021 미국 지역사회 설문 조사(ACS) 의 오픈 소스 데이터, 미국 연방 정부 기관의 공개 소스 데이터를 통합했습니다. 국무부 난민 처리 센터 입국 및 도착. 또한 CRC 는 DOL 의 언어 조력 지원 계약업체와 협력하여 7기관들이 적격 서비스 대상 인구 및/또는 자주 접하는 언어 그룹을 구성할 수 있는 LEP 인구를 추가로 식별할 수 있도록 국가 인구 통계 보고서를 개발했습니다.<sup>8</sup>

국가 언어 동향에 대한 이 연구에는 영어를 사용하지 않는 가구,<sup>9</sup> 제한적인 영어만 사용하는 가구 비율,<sup>10</sup> 가장 많이 접하는 언어, 모국어 사용자 및 난민 인구에 대한 지역 및 주/자치구역 수준의 파악이 포함되었습니다. 연구에 따르면 영어를 사용하지 않는 가정은 남동부, 남서부, 뉴욕/뉴저지 지역에 집중되어 있는 것으로 나타났습니다. 영어를 제외하고 가정에서 가장 일반적으로 사용되는 언어는 스페인어, 북경어, 베트남어, 아랍어, 타갈로그어였습니다. 아래 차트는 지역별 결과를 요약한 것입니다.

지역	LEP %	비영어권 언어 사용자 %	난민
뉴욕/뉴저지/푸에르토리코/ 미국 버진 아일랜드	20.91%	28.76%	1,625 명
남동부 <sup>11</sup>	20.15%	21.18%	5,119 명

<sup>7</sup> 전문 언어 지원 서비스에 대한 전사적 IDIQ 인정(아래 섹션 참조)

<sup>8</sup> 요청 시 제공될 예정.

<sup>9</sup> 영어를 사용하지 않는 가정이란 영어 이외의 언어를 사용하는 가정을 의미합니다.

<sup>10</sup> 제한적인 영어를 구사하는 가정이란 14 세 이상의 구성원 중 (1) 영어만 구사하거나 (2) 영어 이외의 언어를 구사하면서 영어를 “아주 잘” 구사하는 사람이 없는 가정을 의미합니다.

<sup>11</sup> 이 지역에 포함된 주: 앨라배마, 플로리다, 조지아, 켄터키, 미시시피, 노스캐롤라이나, 사우스캐롤라이나, 테네시.



지역	LEP %	비영어권 언어 사용자 %	난민
웨스트 <sup>12</sup> /알래스카/하와이/괌	19.71%	36.50%	5,521 명
남서부 <sup>13</sup>	19.01%	30.46%	2,423 명
북동부 <sup>14</sup>	18.90%	21.43%	1,024 명
중부 대서양 <sup>15</sup>	16.72%	14.89%	2,347 명
중서부 <sup>16</sup>	15.85%	14.22%	6,208 명
산지/평원 <sup>17</sup>	15.27%	12.40%	2,045 명

DOL 의 현재 언어 접근성 상태에 대한 연구는 DOL LEP 지역사회 및 이해 당사자에 대한 추가적인 통찰력을 제공했습니다. 분석에 따르면 DOL 기관들은 80 개의 고유한 언어를 접하며 평균 11 개 언어로 소통합니다. 또한 여러 기관이 매일 LEP 이해관계자를 만납니다.

---

<sup>12</sup> 이 지역에 포함된 주: 애리조나, 캘리포니아, 아이다호, 네바다, 오리건, 워싱턴

<sup>13</sup> 이 지역에 포함된 주: 아칸소, 루이지애나, 뉴멕시코, 오클라호마, 텍사스

<sup>14</sup> 이 지역에 포함된 주: 코네티컷, 메인, 매사추세츠, 뉴햄프셔, 로드아일랜드, 버몬트

<sup>15</sup> 이 지역에 포함된 주/관할 구역: 델라웨어, 워싱턴 D.C., 메릴랜드, 펜실베이니아, 버지니아, 웨스트버지니아

<sup>16</sup> 이 지역에 포함된 주: 일리노이, 인디애나, 아이오와, 미시간, 미네소타, 네브래스카, 노스다코타, 오하이오, 사우스다코타, 위스콘신

<sup>17</sup> 이 지역에 포함된 주: 콜로라도, 캔자스, 미주리, 몬태나, 유타, 와이오밍

언어	언어를 접하는 기관 수	기관	접하는 언어 수
스페인어	23	ILAB	38
북경어	11	WHD	34
한국어	10	ETA	28
타갈로그어	9	OSHA	27
아랍어	9	EBSA	24
폴란드어	8	OFCCP	23
러시아어	8	OASAM	23
포르투갈어	8	SOL	20
프랑스어	8	OWCP	9
일본어	8	OALJ	8
35 가지 기타 언어	< 2	기타 기관	< 8

노동부는 DOL 기관이 LEP 개인이 직면하는 프로그램의 언어 접근성 격차와 솔루션을 식별하는 데 반영하고 이를 돕기 위해 국가 인구 통계 데이터를 사용하였습니다. 기관은 다른 데이터/매핑 자원을 사용하여 적격 서비스 대상 인구가 사용하는 언어를 더 자세히 이해할 수 있습니다.<sup>18</sup> DOL 기관은 인구통계학적 변화를 모니터링하고 필요에 따라 조정할 것입니다. 아래에 설명된 바와 같이 DOL 의 직원 복리후생 보장부(EBSA)와 직업 안전 보건국(OSHA)은 효과적인 관행을 활용하여 서비스를 받을 수 있는 언어 그룹을 식별합니다. 또한 파악된 언어

---

<sup>18</sup> 예: [lep.gov/maps](http://lep.gov/maps).

그룹 중에서 몇 가지 토착 언어가 중요한 것으로 확인되었다는 점도 주목할 만합니다. 일부 DOL 기관들은 토착 언어를 사용하는 LEP 개인이 특히 토착 언어 지역사회와 관련된 타깃형 프로그램이나 이니셔티브를 접할 가능성이 높아진다는 점을 근거로 이러한 결정을 내렸습니다. 또한 기관들은 지리적 서비스 영역과 산업/직업 데이터를 평가하여 문제가 발생했거나 발생할 가능성이 있는 언어를 파악했습니다.

## 언어 접근성 계획의 적용 범위

행정관리 담당 차관보실(OASAM) 소속 CRC 는 EO 13985, 14091, 13166, 14031 의 언어 접근 목표를 개선하기 위한 노동부의 노력을 주도하고 있습니다. 2023 회계연도에 CRC 는 각 DOL 기관의 현재 언어 접근 관행을 평가하고 근로자 및 기타 노동부 외부 이해 당사자의 접근성을 개선할 영역을 정확히 파악하기 위해 종합적인 설문조사를 시작했습니다. 설문조사는 고객의 필요, 특히 아직 충족되지 않은 고객의 필요와 DOL 프로그램에 대한 의미 있는 접근성과 참여를 보장하는 데 필요한 자원을 다루고 있습니다.

보다 구체적으로 말하자면, 이 설문조사는 기관들이 기관별 표준 운영 절차, 프로토콜 및 언어 접근성 향상 계획을 식별하기 위한 포괄적인 평가를 수행하도록 유도하기 위해 고안되었습니다. 설문조사를 성공적으로 완료하기 위해 각 기관은 적격 서비스 대상 인구의 언어적 필요 사항을 검토하고, 해당 기관이 LEP 개인과 상호 작용하는 방식을 간략하게 설명하고, 해당 기관이 LEP 개인에게 서비스를 제공하기 위해 고용하는 인력 자원 등 자원을 결정하고, 의미 있는 접근성 보장에 존재하는 격차를 파악하고,<sup>19</sup> 운영에 중요한 문서/정보를 결정하고, LEP 개인을 참여시킬 수 있는 지역사회 기반 조직 및 기타 조직과의 관계가

---

<sup>19</sup> 그리고 그 중 어떤 것이 영어 이외의 다른 언어로 번역되었는지 여부.

존재하는지 확인하고, 서비스 대상 지역 및 인구를 모두 평가하고, 서비스/정보 제공 방법에 대한 정보를 수집하고,<sup>20</sup> 구두 및 서면 통역 및 번역에 필요한 자원을 판단했습니다.

설문조사를 완료한 후 각 기관은 CRC 와 협력하여 본 계획의 기관별 섹션 초안을 작성하여 현재 언어 서비스와 취약한 LEP 근로자를 위한 언어 서비스 제공에서 개선해야 할 분야를 강조했습니다. CRC 는 기관들과 협력하여 노동부가 LEP 고객에게 의미 있는 접근 방법을 제공하기 위한 일관되고 지속적인 진전을 이룰 수 있도록 시간 흐름에 따른 개선을 장려하는 포괄적인 검토를 추진했습니다. LAP 는 기관별로 LEP 고객과의 상호작용 빈도(또는 잠재적 빈도)를 기준으로 구성됩니다. 노동부는 각 기관이 LEP 개인에 대한 지원, 교류, 서비스를 개선하는 조치를 통합하도록 의무화했습니다. 기관들은 이러한 의무를 이행하기 위해 집중 기간 내에 구체적인 조치를 취해야 합니다.

2024 회계연도에 기관들은 자체 기관별 LAP를 개발해야 하는데, 이는 현재 서비스를 더 집중적으로 강력하게 평가하고 각 기관이 앞으로 언어 서비스를 개선할 방법을 개괄적으로 설명할 것입니다. 기관별 LAP에는 LEP 개인에게 서비스 및 활동에 대한 의미 있는 접근 방법을 제공하는 기관 직원의 구체적인 책임과 의무가 요약되어 있습니다 (아래 기관별 언어 접근성 계획 섹션 참조).

## 관리 및 감독/중앙집중식 언어 지원 사무소

행정 명령 13985, 14091, 13166, 14031 에 따라 노동부의 목표를 더욱 발전시키고 LEP 개인을 위한 DOL 실시 프로그램/활동에 대한 접근성을 개선하기 위해 2023 회계연도에 CRC 가 관리하는 중앙집중식 언어 지원 사무소(COLA)를 설립했습니다. CRC/COLA 는 노동부의 LAP 개발 및 구현을 담당합니다. COLA 는 언어 접근성 향상을 위해 DOL 기관에

---

<sup>20</sup> 예: 직접 방문, 서면 서신 이용, 또는 기관 웹 사이트 이용

자원과 도구를 제공합니다. COLA 는 또한 기관이 변화하는 인구 통계 및 자원에 대한 인식을 높여 기관별 계획이 LEP 개인의 요구에 맞게 발전할 수 있도록 노력할 것입니다. COLA 가 설립되기 전에는 각 기관이 서비스 제공 대상인 인구의 언어 접근성 요구 사항을 파악하고 자금을 지원하는 책임을 맡는 등 DOL 의 언어 접근성 노력이 분산되어 있었습니다. 그 결과, 기관의 규정 준수에 있어 일관성이 없었고 때로는 노동부의 이익과 책임을 충족하기에 충분하지 않았습니다.

COLA 의 설립으로 CRC 는 DOL 기관이 번역/통역이 필요한 LEP 개인을 고용할 수 있도록 더욱 지원하는 동시에 노동부의 공동 조달 수단과 규모의 경제를 촉진할 수 있을 것입니다. 또한 CRC 는 앞서 언급한 노력이 지속될 수 있도록 노동부의 전체적인 언어 접근성 계획을 여러 정책 및 절차에 통합할 것입니다.

2023 회계연도에 CRC 는 COLA 의 언어 접근성 노력을 이끌 직원 3 명을 모집하여 고용했습니다.<sup>21</sup> 노동부는 또한 기관들이 언어 접근 활동을 완료할 수 있도록 지원하기 위한 자금을 확보했습니다.<sup>22</sup> 기금은 다음과 같은 번역/통역 및 언어 조력 계약 지원 서비스도 지원합니다.

- DOL 웹사이트상에서 기관이 식별한 중요 정보를 국내의 주요 언어로 번역할 수 있도록 지원합니다(정책담당 차관보 사무실(OASP) 및 언어 접근성 실무 그룹의 도움을 받아 결정할 예정). 2023 회계연도에는 각 DOL 하위 기관의 가장 중요한 세 가지 문서의 번역 지원을 위한 자금이 지원될 예정입니다.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> 번역 및 통역 서비스 및 언어 평가/기술 지원에 대한 노동부의 일괄구매 계약을 관리하는 임무 담당.

<sup>22</sup> 예: 봉사 활동 참여 전략 개발

<sup>23</sup> 번역된 문서의 수는 중요 문서를 보유한 기관의 위치에 따라 달라질 수 있음.

- DOL 기관이 LEP 개인과 교류하고 이들에게 서비스를 제공하는 데 도움이 될 수 있는<sup>24</sup> 다양한 언어로 바벨 공지를 작성하고 구현하도록 지원합니다.
- 노동부 전체에 걸쳐 지속적인 언어 접근성 관행을 장려하기 위한 표준 및 지침이 포함된 새로운 노동부 언어 접근성 정책 초안 작성을 지원합니다.<sup>25</sup>
- 기관별 LEP 계획의 개발 및 구현에 기여할 책임이 있는 DOL 기관 직원에게 기술을 지원합니다.
- 기관의 지원 활동 및 참여 전략을 개발하고 실행할 수 있도록 지원합니다.<sup>26</sup>
  - 기관의 전략은 DOL 기관이 LEP 근로자와 상호 작용하고 서비스를 제공하는 다양한 수단을 간략하게 설명합니다<sup>27</sup>.
  - 기관은 취약한 LEP 근로자에게 서비스를 제공할 추가 역량을 구축하기 위해 개인, 지역사회 기반 조직 및 기타 조직에 연락하고 교류하는 방법을 설명합니다.
  - 기관은 개인이 게시된 바벨 공지를 읽고 기관에 연락하는 경우 특히 중요한 DOL 프로그램 및 활동에 대한 의미 있는 접근 권한을 LEP 개인에게 제공할 목적으로<sup>28</sup> 직원을 교육하고 지원하는 방법을 설명합니다.

---

<sup>24</sup> 적격 서비스 대상 인구를 자주 접하거나 접할 가능성이 있습니다.

<sup>25</sup> 노동부 매뉴얼 시리즈 섹션 참조.

<sup>26</sup> 2023 회계연도 AMP 마일스톤(기관용)

<sup>27</sup> 예: 근로자가 위반 사항을 신고하거나, 접수 회의에 참여하거나, 인터뷰 또는 기타 회의에 참여하는 경우 조사, 지원 활동, 교육, 전화/핫라인 문의를 수행하는 동안 전화를 통하거나 직접적으로.

<sup>28</sup> 예: 발신자에게 전화 통역 서비스를 제공하는 기관별 프로세스를 알고 있는지 확인합니다.

현재의 노력을 바탕으로 COLA 는 노동부 웹 사이트 번역을 시작으로 기관의 번역 요구 사항을 <sup>29</sup> 추가로 지원할 수 있는 입지를 다질 것입니다.<sup>30</sup> 구체적으로 COLA 는 다음과 같은 작업을 수행합니다.

- DOL 기관 및 지역 전반에 걸쳐 언어 접근성 서비스를 제공하는 데 있어 일관된 표준<sup>31</sup> 장려합니다.
- 이중 언어를 구사하는 직원의 채용, 평가, 교육, 유지와 관련하여 이중 언어를 구사하는 직원을 적절히 활용하기 위한 노동부 차원의 표준을 개발하고 수립합니다.
- 번역/통역 서비스를 위한 노동부의 SOP를 개발합니다.
- 디지털 콘텐츠<sup>32</sup> 번역을 담당하는 기관에 기술을 지원합니다.
- 기관이 기관별 언어 접근성 계획을 개발하고 구현하는 데 도움이 되는 기본 언어 접근성 정책을<sup>33</sup> 수립합니다.
- 기관별 언어 접근성 계획 구현을 담당하는 DOL 기관 직원에게 기술 지원 제공

---

<sup>29</sup> 노동부의 작업 자본 기금에서 총당.

<sup>30</sup> 2023 년 7 월에 번역 및 통역 서비스에 대해 새롭게 부여된 BPA 에 따라 새로운 업무가 승인되면 수립될 과업 지시에 따라 진행될 예정임.

<sup>31</sup> DLMS 토론 참조.

<sup>32</sup> COLA 는 기관과 협력하여 디지털 콘텐츠 번역의 모범 사례를 홍보할 예정임. 여기에는 기계 번역 도구 사용에서 벗어나 자격을 갖춘 번역사를 통해 웹 사이트 및 기타 콘텐츠를 번역하는 활동이 포함됩니다. 기계 번역이 필요한 경우 COLA 는 기관과 협력하여 자격을 갖춘 언어 전문가가 콘텐츠를 검토하도록 합니다.

<sup>33</sup> 예: 기계 번역의 적절한 사용을 위한 노동부 차원의 언어 접근성 지침.

- 번역 및 통역 서비스의 가용성을 보장하기 위한 노동부 전반에 걸친 계약 관리.<sup>34</sup>
- 참여에 영향을 미칠 수 있는 언어 및 기타 이해관계가 있는 LEP 고객과 작업할 때 모범 사례를 포함하여 통역 윤리 및 기타 선별 언어 접근 정책과 절차에 대한 교육 내용을 개발하여 DOL 직원에게 제공합니다.<sup>35</sup>
- LEP 개인의 언어 요구 사항 파악과 같은 기타 주제에 대한 DOL 직원 교육 내용을 개발하고 제공합니다. 직접 또는 전화로 통역사와 협력합니다.

번역을 위한 문서 요청, 다국어룰 구사하는 직원, 사내 통역사 및 번역가 또는 계약된 직원을 통한 언어 지원 서비스 접근 및 제공, LEP 개인에 대한 전문적 책임의 의무, 통역사 윤리, 언어 지원 서비스 사용 추적, LEP 개인에게 효과적인 지원을 제공하기 위한 팁 등.

- 공보실(OPA)과 협력하여 번역된 디지털 콘텐츠를 정기적으로 평가 및 모니터링함으로써 LEP인 사람들이 보다 쉽게 접근할 수 있도록 하며 여기에는 DOL 웹사이트상에서 번역이 필요한 중요 문서가 무엇인지, 어떤 언어로 번역되어야 하는지 정기적으로 기관과 확인하는 것이 포함됩니다.
- 기관과 협력하여 기관별 웹페이지의 번역된 자료가 해당 기관과 상호 작용하는 취약한 커뮤니티에 맞추어 적절하게 조정되었는지 평가하고 확인합니다.

---

<sup>34</sup> COLA 는 통역 서비스에 대한 접근을 지원할 예정이지만, 기관은 인력 배치 및 기타 요구 사항을 지속적으로 평가하여 기관의 임무에 효과적인 영향을 미칠 수 있도록 직접적이고 시기적절한 지원을 제공해야 합니다. COLA 는 유능한 통역사가 일반적으로 의사 소통을 촉진하기 위해 기관 절차, 용어 등을 알고 있어야 한다는 점을 이해하여 임시 통역 요구 사항을 보완하거나 제공할 수 있습니다.

<sup>35</sup> 예: 이민 신분, 취업 허가, 문화적 규범, 사회경제적 요인.



- DOL 기관이 시스템을 활용하여 신청을 수락하거나 참여를 요구하는 경우, COLA는 적절하거나 가능하다면 기관의 접근 가능한 (동적) 기관 시스템 개발 및 유지 관리를 지원합니다.
- 최고 정보 책임자 사무실(OCIO)과 협력하여 기관 웹 페이지를 수정하고 이것이 적절한 사용자 경험 표준을 준수하는지 확인합니다.
- 활동의 효과를 평가합니다(예: 인구 통계, 특히 DOL 프로그램과 상호 작용하는 새로운 언어 그룹의 성장/출현, 지리적/지역적 이주 패턴, 커뮤니케이션 및 효과적인 접근에 영향을 미치는 기술/전달 시스템의 변화 모니터링).
- LEP 개인에 대한 서비스의 효과와 취약 지역사회에 대한 DOL 프로그램의 결과를 평가하기 위한 도구 또는 계획을 개발합니다.
- LEP 개인 및 지역사회 기반 조직에 대한 지원 활동을 감독/조정하며, 여기에는 노동부로부터 언어 지원 서비스를 받는 방법에 대한 통지 및 지침과 이용 가능한 프로그램 및 서비스에 대한 정보가 포함됩니다. 소통은 타운홀과 같은 대면 행사나 인쇄물이나 온라인 자료 또는 라디오와 같은 적절한 매체를 통해 제공될 수 있습니다.
- 충분한 통역 서비스를 보장하고 DOL 직원 및 일반 대중에게 이러한 서비스를 이용하는 방법에 대한 정보를 전달하기 위해 DOL 전국 연락센터와 협력합니다.<sup>36</sup>
- 기관이 LEP 개인에게 서비스를 제공하는 데 도움이 될 수 있는 용어집 및 바벨 공지와 같은 도구 작성을 지원합니다. 그리고
- 민원을 접수하고 우려 사항 해결을 촉진합니다.

---

<sup>36</sup> 전국 연락센터는 필요한 통역에 자금을 계속 지원할 것입니다.

포괄적인 번역 작업에는 계획, 실행, 구현 단계가 필요하다는 점을 이해하면서 CRC 는 향후 몇 년 동안 COLA 가 노동부의 언어 접근/지원 요구 사항을 온전히 지원할 수 있도록 추가 자금을 계속 확보해야 합니다.

## 기관 조치 및 언어 접근성

LEP 인 취약 근로자의 언어 접근성을 개선하기 위한 기관의 기존 노력을 진전시키기 위해 DOL 지도부는 2023 회계연도에 일정한 조치를 취하도록 기관에 지시했습니다(아래 목록 참조). 이러한 조치는 가장 취약한 근로자가 직면한 장벽을 해결하고, 파트너십을 구축하고, 기관 업무의 영향을 문서화하는 데 중요합니다. 가장 취약하고 소외된 근로자의 언어 요구를 이해하고 언어 접근성을 개선하는 것은 기관이 제한된 자원을 활용할 수 있는 중요한 방법입니다. CRC 는 새로 구성된 DOL 언어 접근성 관련 실무 그룹을 통해 필요한 조치를 취할 수 있도록 DOL 기관에 기술을 지원했습니다.<sup>37</sup>

언어 접근성 계획의 구현은 기관 관리 계획(AMP) 을 통해 촉진됩니다. AMP 는 기관이 노동부 지도부가 파악한 업무상 중요 기능 및 기타 책임을 충족하기 위한 조치와 일정을 정리한 성과 계획 문서입니다. 모든 기관이 공동의 목표를 달성할 수 있도록 최고 형평성 및 다양성 책임자 사무국을 비롯한 사무국(OSEC)이 일정한 조치 및 이정표를 정의합니다. 이는 형평성 관련 활동 중에서 모든 DOL 기관에 적용되는 다음과 같은 언어 접근성 활동에 적용됩니다.

기관들은 활동의 결과 및 적시 활동 완료에 대한 책임이 있으며 규정 준수를 사무국(OSEC)에 보고해야 합니다. AMP 측정 및 이정표는 예산 결정 및 개별 성과 계획과도 관련이 있습니다. 노동부의 성과 관리 센터는 기관의 활동을 추가로 모니터링합니다.

---

<sup>37</sup> 아래의 언어 접근성 업무 그룹 섹션 참조.

2023 회계연도 AMP 에서 기관들은 다음과 같은 임무를 맡았습니다.

- 소외된 지역사회 언어 그룹 식별.
  - DOL 기관들은 데이터와 증거를 사용하여 가장 취약한 근로자에 초점을 맞추는 등 기관의 범위/임무와 관련하여 관련 사무소(전국, 지역, 지구)에서 서비스를 제공받을 수 있는 주요 언어 그룹을 식별합니다.
  - 기관들이 서비스를 제공할 수 있는 대상 언어 그룹(예: LEP 근로자, 특히 가장 취약한 근로자)을 식별하려면 전국 지역 및/또는 인구통계/경제 상황의 추세 및 변화에 대한 평가가 이루어져야 합니다.
- 근로자를 위한 주요 문서와 정보를 식별합니다.
  - DOL 기관은 프로그램 내에서 웹상의 문서를 포함하여, 영어 이외의 언어로 제공해야 하며 아직 번역되지 않은 경우 관련 언어로 번역해야 하는 중요한 문서/정보를 파악합니다. 각 기관은 다국어 디지털 콘텐츠에 대한 다음 정보를 기관 LAP의 필수 요소로 포함해야 합니다.
    - 기관은 LEP 개인에게 기관의 중요한 디지털 콘텐츠에 대한 의미 있는 접근성을 제공하는 합리적인 조치를 취해야 합니다. 여기에는 다음과 같은 예가 포함될 수 있습니다.
      - 기관의 관할권 및 사명.
      - 구성 요소와의 소통 방법을 포함한 연락처 정보
      - 민원 제기 방법(양식 및 해당 양식 작성 지침 포함).
      - LEP 커뮤니티에 영향을 미치는 보도 자료 및 중요 발표.

- 또한 일반 대중 또는 광범위한 독자를 대상으로 하는 중요한 문서에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.
  - 공공 지원활동 자료 또는 교육 자료,
  - 청구서 또는 신청서(필요한 지침 포함),
  - 개인의 권리와 관련된 양식 또는 서면 자료,
  - 지원활동 또는 지역사회 회의 또는 교육 공지, 그리고
  - 해당하는 경우, 기관에서 LEP 개인에게 무료로 제공하는 언어 지원 서비스의 이용 가능 여부에 관한 통지.
- 기관은 서비스를 제공받을 가장 취약한 근로자의 관점에서 활동에 집중해야 합니다.
- 서비스를 받을 자격이 있거나 프로그램/활동의 직접적인 영향을 받을 가능성이 있는 인구의 상당수 또는 상당 비율이 효과적인 의사소통을 위해 영어 이외의 언어로 서비스나 정보를 필요로 하는 경우 중요한 문서 또는 정보를 번역해야 합니다. 이는 적극적 의무이므로 개인의 필요가 발생할 때까지 기다리지 말고 계획을 세워야 합니다.
- 중요한 문서 및 정보의 번역을 시작합니다.
  - DOL 기관은 취약한 근로자의 필요에 따라 중요한 문서와 정보를 언어로 번역하는 작업을 시작할 것입니다.
- 지원활동 및 참여 전략.

- DOL 기관은 각 기관이 LEP 근로자와 상호 작용하고 서비스를 제공하는 다양한 방법을 설명하는 지원활동 및 참여 전략을 개발할 것입니다.<sup>38</sup> 지원활동 및 참여 전략에는 최소한 다음 내용이 포함됩니다.
  - 기관이 직면하게 될 LEP 개인의 언어 요구 사항을 파악합니다.
  - 표준 운영 절차(SOP) 및 직원 절차 포함/요약합니다.
    - 예: 번역 및 통역 서비스를 요청/확보하려는 직원, 언어 서비스 제공을 담당하는 이중 언어/다국어 구사 가능 직원, LEP 개인과 의사소통해야 하는 직원.<sup>39</sup>
  - 기관이 LEP 개인과의 상호 작용 및 LEP 개인에게 제공되는 서비스를 추적하는 방법을 자세히 설명합니다.
  - 언어 접근성 SOP 및 고객 상호 작용에 대해 직원에게 제공될 교육을 간략하게 설명합니다.
  - 지원활동 및 참여 전략이 구현되고, 모니터링되고 지속되도록 할 책임이 있는 기관 POC를 식별/배정합니다.
- 각 기관은 취약한 LEP 근로자에게 서비스를 제공하는 추가적 역량을 구축할 수 있도록 개인, 지역사회 기반과 기타 조직에 연락하고 이들과 교류하는 방법을 설명합니다.

- 자원.

---

<sup>38</sup> 여기에는 기관이 근로자와 상호 작용하거나 서비스를 제공하는 다양한 접점(예: 전화, 직접 대면, 조사 수행 중, 지원활동 및 교육, 전화/핫라인 문의, 근로자가 위반 사항을 신고할 때, 접수 회의, 인터뷰 또는 기타 회의)이 포함됩니다.

<sup>39</sup> 실시간 소통 또는 서면 서신 이용.

- DOL 기관은 가장 취약한 근로자를 중심으로 주요 언어 그룹을 파악한 후 이중 언어/다국어 구사 가능 직원 자원 및 요구 사항을 파악하고 직원의 언어 능력 평가 방법을 검토합니다.
- 또한 기관은 이중 언어/다국어 구사 직원의 공평한 업무 분배를 보장하면서 기관 전체에 지원을 제공할 수 있는지 여부와 그 방법을 결정할 것입니다. 이 프로세스에는 다음이 포함됩니다.
  - 직책 설명 검토.
  - 사용할 전화 또는 웹 기반 언어 회선 또는 계약서 번역 및 통역 서비스 등의 지원 파악.
- 직책 설명 검토
  - 기관은 인적자원국(OHR)의 지침에 따라 이중 언어를 구사할 수 있는 지원자의 공석 채용 시기를 결정하기 위해 직책 설명(PD) 활동을 지속적으로 검토할 것입니다.

또한 CRC는 언어 접근성에 대한 노동부의 노력을 더욱 입증하기 위해 2023 회계연도에 다음과 같은 조치를 취했습니다.

- 언어 접근성 계획
  - CRC는 DOL의 언어 접근 계획을 개정했습니다(영어가 미숙한 근로자의 공평한 접근을 보장하기 위한 노동부 차원의 표준 강화). 개정의 일환으로 CRC는 계획의 기관별 섹션 개발에 LEP 개인에게 서비스를 제공하거나 LEP 개인과 협력할 수 있는 DOL 기관에 기술 지원 및 교육을 제공했습니다.
- 언어 접근성 설문조사(자세한 내용은 언어 접근성 범위 계획에서 확인할 수 있음)

- CRC는 언어 접근성 설문조사를 개발 및 시작했으며, 기관에 언어 접근성 설문조사 분석 결과를 제공하여 기관별 언어 접근 계획 개발을 도왔습니다. 설문조사는 노동부 언어 요구 사항을 더 잘 이해하는 데 필요한 근거를 제공했습니다.
- 번역 및 통역 서비스
  - CRC는 언어 접근 실무 그룹과 협력하여 번역 및 통역 서비스에 대한 품질 관리 기준/조치를 수립했습니다.
- 언어 접근성에 대한 DOL 정책
  - CRC는 언어 접근성 정책 및 지침 초안을 작성했습니다. 이 정책에는 기관들의 언어 접근성 의무가 충족되도록 하기 위해 노동부 전체의 언어 접근성에 대한 기본 표준 및 지침이 포함될 것입니다.

2024 회계연도에 기관은 가장 취약한 근로자가 직면한 가장 높은 장벽을 해결하기 위한 활동을 입증하기 위해 AMP 에 다음 활동을 포함시켜야 합니다.

- 현재 직책에 대한 설명을 계속 검토하고 업데이트하여 소외된 지역사회에 대한 홍보 및 참여를 위한 이중 언어 요구 사항을 확대해야 할 필요성을 판단합니다. 기관의 언어 접근성 계획 실행을 촉진하기 위해 이중 언어 직책이 추가로 확인되면 기관은 인적자원국과 협력하여 이중 언어 직원 채용에 필요한 직책 설명을 업데이트하고 직책에 채용할 지원자 풀을 파악합니다.

- 지원자와 직원은 제3자를 통해 언어 능력을 평가하여<sup>40</sup> 번역가 및/또는 통역사로 봉사할 수 있는 적절한 자격을 갖추었는지 확인합니다.
- 적격 서비스 대상 인구에 LEP 개인을 보유하고 있거나 이들을 대상으로 서비스를 제공하거나 교류할 수 있는 기관의 경우: 모니터링, 교육 및 실행 요건, 주요 활동에 대한 이정표 등 필수 표준 운영 절차(SOP)가 포함된 기관별 언어 접근 계획(및 계획을 운영하는 데 필요한 프레임워크)을 개발합니다(아래 기관별 언어 접근 계획 섹션 참조).
  - 표준 운영 절차를 만들어 적격 서비스 대상 인구의 인구 통계와 시간 경과에 따른 잠재적 인구 변동을 정기적으로 평가합니다.
  - 언어 서비스를 모색하는 개인의 수와 제공되는 서비스 유형을 추적하는 시스템을 구축합니다.
- 확인된 중요 문서의 번역을 완료합니다. 기관은 중요한 문서/정보를 주요 언어 그룹으로 번역하는 것 외에도 홍보 및 참여 전략과 적어도 부분적으로 일치할 수 있는 품질 검토 및 게시/배포를 보장해야 할 책임이 있습니다.
  - 새로운 중요 문서/정보를 식별하고 중요 문서/정보를 주요 언어 그룹이 사용하는 언어로 적시에 번역해야 할 일관되고 지속적인 필요성을 촉진하기 위한 표준 운영 절차를 수립합니다.
- 기관이 LEP 근로자와 상호 작용하고 서비스를 제공하는 다양한 수단과 영어 이외의 적절한 언어로 서비스 가용성을 전달/전파하기 위해 취한 조치를 설명하는 중간 평가 실시를 포함하여 지원활동 및 참여 전략을 구현합니다.

---

<sup>40</sup> 표준화된 평가 테스트 및 절차를 사용하여 지원자와 직원이 공식적인 번역 및/또는 통역 직무를 수행하는 데 필요한 기술을 갖추고 있는지 확인합니다.



CRC/COLA 는 또한 2024 회계연도에 다음과 같은 조치를 완료하기 위해 노력할 것입니다.

- 기본 언어 접근성 정책이 포함된 프레임워크 또는 템플릿을 제작하여 기관이 2024 회계연도 기관별 언어 접근성 계획을 개발할 수 있도록 지원합니다.
- 기관이 일괄 구매 계약에서 정한 작업 주문을 통해 번역 및 통역 서비스를 요청할 수 있는 프로세스를 개발합니다.
- 분기별 기술 지원 교육을 개발하여 언어 접근성 담당자에게 제공합니다. 교육에는 다음과 관련된 주제가 포함될 수 있습니다. 바벨 공지 실행, 언어 능력을 갖춘 직원 활용의 모범 사례, 직원이 언어 서비스를 제공할 수 있도록 SOP 를 수립할 때의 모범 사례.
- 새로운 성과 메트릭을 개발하여 언어 접근성과 관련된 프로그램 성능을 측정합니다.

## 기관별 언어 접근성 계획

2024 회계연도에 DOL 기관은 <sup>41</sup> 기관별 LAP(그리고 LAP 를 운영하는 데 필요한 프레임워크)를 개발해야 합니다. 기관별 LAP 는 노동부 LAP 의 기관별 섹션에 소개된 정보, 분석 및 목표를 기반으로 하며 모니터링, 교육 및 구현 요구 사항은 물론 주요 활동에 대한 이정표 및 관련 마감일을 포함하여 더 상세한 필수 SOP 를 제공합니다. 또한 LEP 개인에게 의미 있는 접근성이 제공될 수 있도록 LAP 는 식별된 격차를 해결하고 노동부의 LAP 에서 확인된 활동을 이행하기 위해 기관들이 취하고 있거나 취할 접근 방식/실행 가능한 단계를 명확하게 설명하고 기관별 지원 및 참여 전략을 위한 실행 계획을 개략적으로 설명합니다.

---

<sup>41</sup> 적격 서비스 대상 인구 중 LEP 개인에게 서비스를 제공하거나 함께 활동할 수 있는 사람.

기관은 또한 직원, 특히 대중과 상호 작용할 가능성이 가장 높은 직원의 책임을 설명하고 해당 기관 내에서 LAP 의 관리, 구현 및 개정을 맡을 담당자를 파악합니다.

기관이 기관별 LAP 를 개발하는 것을 돕기 위해 CRC/COLA 는 번역 및 통역 서비스를 얻기 위한 기관별 프로세스, 수집할 데이터의 식별 및 해당 데이터의 관리 방법, 언어 능력을 갖춘 기관 직원 및 연락 담당자의 연락처 정보 등 계획에 포함되어야 하는 <sup>42</sup> 최소 요구 사항을 요약한 <sup>43</sup> 프레임워크를 개발합니다.

## 언어 접근성에 관한 노동부 매뉴얼 시리즈(DLMS) 챕터

2023 회계연도에 CRC 는 언어 접근성에 관한 새로운 DLMS 챕터를 위한 언어 접근성 정책 및 지침 초안을 작성했습니다. 이 정책에는 기관의 언어 접근성 의무가 충족되도록 노동부 전체의 언어 접근성에 대한 기본 표준 및 지침이 포함되었습니다. 챕터가 확정되면 해당 챕터로 연결되는 링크가 노동부 언어 접근성 계획의 향후 업데이트에 통합될 예정입니다. 이 챕터는 노동부의 인트라넷 <sup>44</sup> 페이지에서도 이용할 수 있으며 발행된 후에는 직원들에게 널리 배포될 예정입니다.

## 언어 접근성 활동 그룹

CRC 는 또한 DOL 의 언어 액세스 실무 그룹을 조정하고 이끌고 있습니다. 이 실무 그룹에는 현재 DOL 내 26 개 기관의 41 명의 구성원이 있습니다. 이 그룹은 매월 회의를 통해 LEP

---

<sup>42</sup> 이를 통해 기관은 각 기관의 고유한 요구와 인구 통계를 가장 잘 충족하는 데 적합하다고 판단되는 구성 요소를 채택할 수 있습니다.

<sup>43</sup> 기관은 다음 도구를 활용할 수 있습니다. [연방 정부에서 실시하는 프로그램 및 연방 정부 지원 프로그램을 위한 언어 접근성 평가 및 계획 도구\(lep.gov\)](#).

<sup>44</sup> LaborNet.

지원활동 및 집행 활동을 모니터링하고 DOL 의 LEP 노력을 강화하기 위한 노동부 차원의 정책 및 절차를 개발하기 위해 노력합니다. 매월 회의에서 기관 대표는 LEP 목표에 대한 기관의 진행 상황과 본 계획에 설명된 정책 및 절차의 효과에 대해 보고합니다. 월간 회의는 언어 접근성 담당자가 언어 접근성 요구 사항에 대한 질문을 하고 이에 대한 답변을 받는 시간입니다. CRC 는 또한 월간 회의를 통해 언어 접근성 주제 및 절차에 관해 교육합니다. 언어 접근성 실무 그룹 회의 밖에서 질문이 들어오는 경우, CRC/COLA 에 직접 연락하여 도움을 요청하도록 연락 담당자에게 지시합니다.

## 언어 접근성 및 번역, 통역, 표기 서비스를 위한 DOL 전사적 수단

연방 정부의 카테고리 관리 이니셔티브에 따라 DOL 은 전사적 계약 도구를 더 많이 사용하고 있습니다. DOL 계약 담당자는 전사적 주문 계약(EOA), 일괄 구매 계약(BPA), 무기한 배송/무기한 수량(IDIQ) 계약과 같은 전사적 수단을 사용하여 주문할 수 있습니다. 노동부의 전사적 계약 수단 중 두 가지는 <sup>45</sup> i) 전문 언어 지원 서비스, ii) LEP 개인을 위해 DOL 이 실시하는 프로그램 및 활동에 대한 접근성을 개선하기 위한 노동부의 활동을 직접적으로 지원하는 번역, 통역, 표기 서비스입니다.

## 전문 언어 지원 서비스를 위한 전사적 IDIQ<sup>46</sup>

DOL 기관은 IDIQ 를 대상으로 다음 서비스를 주문할 수 있습니다.

- 다음을 담당하는 기관 직원에 대한 기술 지원:
  - 인구통계학적 조사를 포함한 기관별 LEP 평가/설문조사 완료

---

<sup>45</sup> 해당 기관은 주문을 할 수 있습니다.

<sup>46</sup> 주문 절차는 DOL 의 인트라넷 페이지에서 확인할 수 있습니다.

- 기관별 언어 접근성 계획
- 기관별 LEP 계획 구현
- 기관이 LEP 개인에게 서비스를 제공하는 데 도움이 될 수 있는 도구 제작에 대한 지원 제공
- 계획을 개발하고 지역사회 기반 조직 및 LEP 고객과의 지원활동 및 교류 촉진
- DOL 직원에게 언어 접근 정책 및 절차에 대한 교육 개발 및 제공.
- 관련 행정 명령의 이행에 따른 추가 DEIA/형평성 평가 및 지원.
- 지원 대상:
  - 웹 페이지 개발
  - 언어 접근성에 관한 정책 초안 작성
  - 언어 접근성에 대한 민원 또는 기타 피드백 검토
  - 설문조사 질문 개발(주기적 평가용)
- 언어 접근 정책 및 절차에 관한 SOP, 한 페이지짜리 문서, 안내 자료, 용어집, 안내문, “I speak card”, 포스터 등을 개발합니다.

## 전사적 번역, 통역, 표기일괄 구매 계약 <sup>47</sup>

근로자가 선호하는 언어로 지속적으로 소통할 수 있는 능력을 갖추는 것은 근로자를 보호하고 법을 집행하는 노동부의 사명을 완수하는 데 필수적입니다. 노동부는 기관과 소통하는 LEP 개인을 지원하고 영어 이외의 적절한 언어로 홍보 및 교육 자료를 제공하기

---

<sup>47</sup> 주문 절차는 DOL 의 인트라넷 페이지에서 확인할 수 있습니다.

위해 언어 번역/통역 서비스, 음성 메시지, 24 시간 언어 번역/통역 서비스를 위한 BPA 를 설립했습니다. 계획의 일환으로 DOL 은 정기적으로 접하는 DOL 프로그램, 서비스 또는 활동의 영향을 받을 가능성이 있거나 서비스를 받을 가능성이 있는 각 LEP 그룹의 중요한 문서와 정보를 영어가 아닌 언어로 번역하도록 해야 합니다. 서비스는 미국 50 개 주, 컬럼비아 특별구, 푸에르토리코 연방, 버진 아일랜드, 괌 등 미국 영토 전역에서 필요에 따라 제공됩니다. 이 전사적 BPA 는 모든 DOL 기관 구성 요소에서 사용할 수 있습니다.

## 번역 및 통역 서비스 품질

번역 및 통역 서비스를 위한 DOL 의 BPA 에는 품질 관리 조치가 포함됩니다. 계약업체는 서비스 결함을 식별, 예방 및 재발 방지를 위한 절차인 품질 관리 계획(QCP)을 개발 및 시행했습니다. 계약업체의 품질 관리 프로그램은 계약자가 수행한 작업이 BPA 의 요구 사항을 준수하는지 확인하는 도구입니다. QCP 는 최소한 다음 사항을 해결했습니다.

- 주제별 번역 단어 수 및 단계 수(예: 번역, 교정 및 품질 관리)를 기반으로 한 결과물의 예상 처리 시간.
- 업무 활동이 행해지거나 정부가 결함을 지적하기 전에 서비스 품질의 결함을 파악하고 수정하기 위한 계약업체의 계획.
- 수정 작업을 수행할 직원의 식별 및 향후 프로젝트에서 오류가 발생하지 않도록 오류를 수정하는 일반적인 프로세스의 개요 등 서비스의 결함을 해결하는 방법.
- 주문을 문서화하고 처리하기 위한 절차, 그리고
- 계약업체가 인적 성과를 처리하는 방법.

또한 DOL 은 계약업체가 제공하는 번역/통역 서비스의 품질 보장에 초점을 맞춘 BPA 내 성과 목표를 설정했습니다.

성과 목표	기준	성과 기준값 (최대 오류율)	감시 방법
번역 품질	계약업체는 번역에 오류가 없고 번역이 연방 일반 언어 지침을 사용하여 작성되었는지 확인합니다.	완료된 전체 작업의 98%	저조한 성과는 계약업체 성과 평가 보고 시스템(CPARS)에 기록됩니다.
번역가 자격	계약업체는 번역가가 자격을 갖추고 작업을 완료하는 데 필요한 인증을 받았는지 확인합니다. DOL은 언제든지 번역자 자격 증명의 확인을 요청할 수 있습니다.	전체 작업의 100%	저조한 성과는 CPARS에 기록됩니다.
번역에 대한 수정	DOL이 번역에서 오류를 파악하는 경우, 계약업체는 DOL의 통지 후 24시간 이내에	오류가 발생한 각 작업에 대해 100%	저조한 성과는 CPARS에 기록됩니다.

성과 목표	기준	성과 기준값 (최대 오류율)	감시 방법
	<p>무료로 번역을 수정합니다.</p>		
<p>통역사 자격</p>	<p>계약업체는 통역사가 자격을 갖추고 작업을 완료하는 데 필요한 인증을 받았는지 확인합니다. DOL은 언제든지 통역사 자격 증명의 확인을 요청할 수 있습니다.</p>	<p>전체 작업의 100%</p>	<p>저조한 성과는 CPARS에 기록됩니다.</p>
<p>통역 윤리 강령 및 직무상 책임</p>	<p>통역사는 요청된 모든 통역에 대해 DOL에서 요구하는 윤리 및 책임 강령을<sup>48</sup> 준수합니다.</p>	<p>전체 작업의 100%</p>	<p>저조한 성과는 CPARS에 기록됩니다.</p>

---

<sup>48</sup> 계약업체는 최소한 정확성, 공정성, 기밀성, 관행의 한계, 프로토콜 및 품행을 보장하기 위한 지침을 수립합니다.

DOL 은 언어의 정확성을 보장하기 위해 계약자가 제공한 결과물에 대해 무작위 샘플링 또는 주기적 감시를 수행할 수 있습니다. 이는 DOL 기관이 대상 언어를 구사할 수 있는 이중 언어/다국어 구사 가능 직원에게 의뢰 등 적절한 수단을 통해 필요에 따라 수행될 수 있습니다.

## 언어 접근성 계획 개발 접근법

아래 섹션에서 DOL 기관은 현재 언어 서비스의 격차를 파악하고 각 격차를 해소하기 위한 접근 방식을 개괄적으로 설명했습니다. CRC 는 언어 접근성을 개선하기 위한 각 기관의 노력을 지원하고 각 기관의 진행 상황을 모니터링하여 명시된 목표가 효과적으로 구현되도록 할 것입니다.<sup>49</sup> 또한 각 기관은 DOL 언어 접근성 실무 그룹에 언어 접근성 연락 담당자를 지명했으며 이 담당자는 언어 접근성을 개선하기 위한 기관의 노력을 조율할 책임이 있습니다.

## 언어 접근성 계획에 대한 DOL 의 모니터링 및 평가/수정

CRC 는 발행일로부터 3 년마다 현행 DOL 언어 접근성 계획을 검토합니다. 수정이 필요한 경우 CRC 는 LAP 를 수정합니다. 또한 CRC 는 계획/정책/절차가 시기 적절하고 정확한 방식으로 업데이트되고 구현되도록 각 기관이 제시한 목표와 결과물을 모니터링합니다.

---

<sup>49</sup> COLA 를 통해.



## 언어 접근성 계획의 홍보

노동부의 언어 접근성 계획은 DOL 홈페이지에 표시된 퀵 링크를 통해 일반인이 열람할 수 있습니다.<sup>50</sup> 이것은 CRC 홈페이지에서도 열람할 수<sup>51</sup>있으며 CRC 는 영어가 미숙한 사람들을 위한 서비스 접근성 향상 계획을 보관할 것입니다.<sup>52</sup>

## 민원/피드백 절차

DOL 의 언어 접근성 계획에 관한 피드백을 제공하고자 하는 LEP 고객은 다음 이메일 주소로 CRC 에 피드백을 제출할 수 있습니다. [LanguageAssistance@dol.gov](mailto:LanguageAssistance@dol.gov) 또는 전화(202-693-6500). 청각 장애, 난청 또는 언어 장애가 있는 고객은 7-1-1 로 전화를 걸어 통신 중계 서비스를 이용할 수 있습니다. 장애가 있는 LEP 환자에게는 재활법 섹션 501, 504, 508 에 따라 합리적인 편의 시설, 효과적인 의사소통 및 접근이 가능한 기술을 제공해야 합니다. (고객은 전국 연락센터로 문의하여 질문, 아이디어 또는 우려 사항을 CRC/COLA 에 전달할 수도 있습니다.) CRC 는 7 일 이내에 고객 피드백을 검토하고 인용된 기관과 연락을 취합니다. DOL 은 향후 COLA 를 위해 개발된 웹사이트에 기관별 연락처를 게시할 수 있으며 해당 정보를 배포할 수 있습니다. 그런 다음 해당 기관은 CRC 와 협력하여 LEP 고객에게 적절하고 시기적절한 언어 서비스를 제공합니다. 또한 CRC/COLA 는 이 LAP 가 정기적으로 업데이트됨에 따라 기관별 지원활동 및 참여 전략에서 개선할 사항을 검토하고 외부 이해 당사자를 참여시키는 수단을 개발합니다. 피드백을 받은 후 언어 접근성 계획의 수정을 고려해야 하는 경우 DOL 은 이에 따라 계획 및/또는 내부 프로세스를 수정합니다.

---

<sup>50</sup> [www.dol.gov](http://www.dol.gov).

<sup>51</sup> [OASAM 시민권 센터 페이지](#).

<sup>52</sup> 2011 년 7 월 시행.

## 기관별 LEP 계획

### LEP 상호 작용이 제한된 기관

#### 행정 검토 위원회(ARB) /복리후생 검토 위원회/직원 보상 이의제기 위원회

재정 위원회는 행정 검토 위원회(ARB), 복리후생 검토 위원회(BRB), 직원 보상 이의제기 위원회(ECAB)로 구성됩니다. 이 위원회는 산재 보상 및 직원 보호법에 따른 이의 제기를 검토하고 결정합니다.

ARB: 노동부 장관은 광범위한 직원 보호법에 따라 발생하는 문제에 대해 검토 또는 이의제기 후 기관 결정을 내릴 권한을 ARB 에 부여하고 책임을 배정했습니다. 위원회의 관할권에는 환경, 교통 및 증권 내부 고발자 보호, 임시 이민 프로그램, 아동 노동, 고용 차별, 직업 교육, 연방 건설, 서비스 계약과 같은 법률 분야 등이 포함됩니다. 위원회의 소송은 일반적으로 노동부 행정법 판사의 결정 또는 노동부 임금 및 시간 부서 관리자의 결정에 대한 항소를 통해 제기됩니다. 위원회의 임무는 법적으로 정확하고 합리적인 항소 결정을 적시에 효율적으로 내리고, 위원회에 출석하는 모든 사람을 공정하고 공평하게 대우함으로써 법에 따른 정의를 실현하는 것입니다.

BRB: BRB 는 외대륙붕 토지법, 43 U.S.C. §1331 이하, 국방기지법, 42 U.S.C. §1651 이하, 비전용 기금 도구법, 5 U.S.C. §8171 이하를 포함해 진폐증 보조금법, 탄광 보건 및 안전법 (30 U.S.C. §901 이하) 타이틀 IV, 연안 및 항만 산재 보상법(33 U.S.C. §901 이하) 및 그 연장선상에서 발생하는 행정법 판사의 결정에 대한 항소를 검토하기 위해 1972 년 의회에서 만들어졌습니다. BRB 는 행정법 판사 사무소(OALJ) 및 근로자 보상 프로그램 사무소(OWCP)의 결정에 대한 항소 관련 당사자들과 협력합니다. 위원회는 앞서 언급한

법령에 따라 이해관계자가 제기한 법률 또는 사실에 관한 중대한 문제를 제기하는 항소를 해결할 권한이 있으며, 행정법 판사의 결정을 검토하여 그 결과가 상당한 증거에 의해 뒷받침되고 법에 부합하는지 여부를 판단합니다.

ECAB: ECAB의 임무는 근로자 보상 프로그램 사무소(OWCP)의<sup>53</sup> 결정에 따라 공정하고 신속하게 이의 제기 사례를 심리하고 판단하는 것입니다. 위원회의 결정은 법적 권한에 따라 OWCP가 수집한 사건 기록에 대한 철저한 검토를 바탕으로 이루어집니다. 부상을 입은 연방 근로자는 위원회가 기록을 검토하기 전에 OWCP 심리 및 검토 부서와 함께 전체 증거 심리를 열 수 있습니다.

위원회는 항소 심사 범위로 인해 일반 대중과의 상호 작용이 제한적입니다. 영어를 사용하지 않는 유일한 소송 당사자는 일반적으로 본인 소송을 하는 항소인입니다. 위원회에 제출하는 모든 항소는 하급 사법 기관에 대한 것입니다. 그럼에도 불구하고 개인이 위원회 절차에 참여함에 따라 번역 또는 통역 요구 사항이 계속 발생할 수 있습니다. 이와 마찬가지로 개인은 항소를 효과적으로 진행하기 위해 지속적으로 도움이 필요할 수 있습니다.

2022 회계연도에 ARB, BRB, ECAB는 2,111건의 사건을 종결하고 2,011건의 신규 항소를 접수했습니다. 위원회는 현황 업데이트를 위한 375개 이상의 서신 및 전화 문의와 25건 이상의 FOIA 요청을 받았습니다. ARB와 ECAB는 구두 변론을 개최하지 않았습니다. 이러한 사건이나 조치 중 번역/통역 서비스/지원이 필요하거나 번역/통역 서비스 또는 지원 요청으로 이어진 사례는 없었습니다. 위원회에는 언어 서비스가 필요한 LEP 개인의 숫자나 요청한 언어 서비스 유형을 추적하는 시스템이 없습니다. 이러한 필요성이 빈번하지는 않을

---

<sup>53</sup> 연방 직원 보상법 (FECA).

수도 있지만, 2024 회계연도에 위원회는 제공하는 LEP 서비스의 빈도와 유형을 추적하는 시스템을 개발하고 직원들에게 추적 시스템 활용 방법을 교육할 예정입니다.

드문 경우지만, 위원회가 다른 언어로 계류 중인 사건에서 문서를 접하는 경우<sup>54</sup>, 위원회는<sup>55</sup> 해당 문서를 영어로 번역하기 위해 다른 이중 언어를 구사하는 DOL 직원에게 서비스를 요청합니다. 또한 위원회는 필요에 따라 구글 번역기를 사용합니다. 위원회는 온라인 번역 소프트웨어를 활용하는 것이 모범 관행이 아님을 인정합니다. 2024 회계연도에 위원회는 LEP 개인의 접근성을 보장하기 위해 이러한 시스템의 언어 접근성을 개선해야 하는지 여부를 평가할 것입니다. 또한 2024 회계연도에 이사회는 구글 번역기로 번역된 모든 콘텐츠를 공식적으로 언어 능력에 대한 평가를 받은 언어학자의 검토를 받도록 할 것입니다. BRB 에는 스페인어를 구사하는 이중 언어 직원이 한 명 있으며 이 직원은 세 위원회 모두에 언어 지원 서비스를 제공합니다.<sup>56</sup> 그러나 이중 언어를 구사하는 직원들은 언어 능력에 대한 공식적인 평가를 받지 않았습니다. LEP 개인을 만날 일이 거의 없기 때문에 위원회는 언어 능력이 있는 직원을 모집하지 않으며, LEP 개인이 언어 지원을 필요로 하는 경우에 대비해 충분한 자원을 보유하고 있다고 생각합니다.

위원회는 웹사이트에 영어 이외의 언어로 정보를 제공하지 않습니다. 2023 회계연도에 위원회는 LEP 개인이 필요한 경우 언어 서비스를 받을 수<sup>57</sup> 있도록 바벨 공지를 포함시킬 것입니다.

---

<sup>54</sup> 가장 자주 접하는 언어는 스페인어.

<sup>55</sup> 일반적으로 사례 문서는 위원회에 제출되기 전에 임상시험 기관의 검토 및 번역을 거칩니다.

<sup>56</sup> ARB, BRB, ECAB.

<sup>57</sup> 바벨 공지는 최소한 스페인어로 표기될 것입니다.

2024 회계연도에 위원회는 LEP 개인에게 의미 있고 시기적절한 언어 접근성을 제공하여 위원회의 임무를 원활하게 수행할 수 있도록 언어 접근성 계획을 개발할 것입니다. 언어 접근성 계획을 개발하는 동안 위원회는 중요한 문서가 최소한의 임무를 수행하는 동안 가장 많이 접하게 되는 언어인 스페인어로 번역되어야 하는지 여부를 평가할 것입니다. 또한 위원회는 필요한 경우 직원이 언어 지원 서비스를 제공하는 절차를 <sup>58</sup> 설명합니다.

## 의회-정부 간 사무국

의회-정부 간 사무국(OCIA)은 워싱턴 D.C., 주 정부 및 지방 정부, 부족 국가의 정책 입안자들에게 DOL 우선 순위에 대해 교육함으로써 장관의 사명을 발전시키는 역할을 합니다. OCIA 는 장관, 차관, 기관장 및 부처 직원이 노동부의 입법 목표 및 목적을 달성하기 위한 효과적인 프로그램 및 전략을 개발할 수 있도록 지원합니다. 또한 OCIA 는 노동부 지도부와 협력하여 정책 입안자들에게 노동부의 프로그램 및 연방 노동 문제에 대해 교육합니다.

OCIA 는 의회 및 기타 정부 기관에 대한 노동부의 연락 담당 기관입니다. 그 결과, 이 기관은 대중과의 소통이 매우 제한적이며 LEP 개인과의 참여는 거의 없는 것으로 보고되었습니다. 이 기관은 청취 세션, 원탁 토론, 전화 통화를 통해 접할 수 있는 유일한 언어가 스페인어임을 확인했습니다.<sup>59</sup> OCIA 는 서비스를 제공하는 LEP 개인의 숫자, 상황 또는 제공하는 언어 서비스 유형을 추적하지 않습니다.

이 기관은 웹사이트(일반인이 이용할 수 있음) 또는 번역이 필요할 수 있는 지원활동 자료에 표시되는 중요한 정보를 식별하는 공식적인 절차가 없습니다. 2023 회계연도에 OCIA 는 중요한 정보/문서를 식별하고 최소한 일부 문서의 스페인어 번역을 고려하는 계획을 개발할

<sup>58</sup> 예: 번역 및 통역 서비스

<sup>59</sup> 지금까지 OCIA 는 영어만 사용하는 이해 당사자들과 교류해 왔습니다.

것입니다. 또한 2023 회계연도에 OCIA 는 중요한 정보/문서를 임무를 수행하는 동안 접할 수 있는 다른 언어로 번역해야 하는지 여부를 평가할 것입니다. OCIA 의 웹사이트는 영어로만 제공되지만,<sup>60</sup> OCIA 는 2023 회계연도에 웹사이트에 바벨 공지를<sup>61</sup> 포함시켜 LEP 고객이 필요한 경우 언어 서비스를 받을 수 있는 방법을 파악할 수 있도록 할 예정입니다.

이 기관은 주로 정치적으로 지명된 사람들로 구성되어 있습니다. 서비스 제공 대상인 LEP 고객 수가 적기 때문에 OCIA 는 언어 능력을 갖춘 직원을 특별히 고용하지 않습니다. 그러나 OCIA 에는 현재 일본어, 나바호어, 스페인어를 구사할 수 있는 직원이 있습니다. 이들 직원은 유창성이나 자격 평가를 받지 않았지만 OCIA 는 필요한 경우 언어 능력을 활용하여 문서를 번역하거나 통역을 제공합니다. 2024 회계연도에 OCIA 는 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하고, 직원에게 언어 서비스를 제공하는 방법(예: 계약이 체결된 전화 지원 서비스를 이용하는 방법)에 대한 교육, 언어 서비스를 받은 LEP 고객 숫자 추적, 제공되는 언어 서비스 유형에 대한 정책/절차를 수립하는 기관별 언어 접근성 계획 초안을 작성할 예정입니다.

2024 회계연도에 OCIA 는 OCIA 가 적격 서비스 대상 인구에게 언어 접근성을 제공하기 위해 의미 있는 조치를 취할 수 있도록 지원활동 및 참여 전략을 개발할 것입니다. 이 전략에는 지원활동 자료를 식별하고 이를 스페인어 또는 다른 언어로 번역해야 하는지 평가하는 활동도 포함됩니다. 필요하다고 판단되는 지원활동 자료의 경우, 기관은 번역 자료의 내부 저장소를 만들어 2024 회계연도 말 이전에 번역 작업을 진행할 것입니다.

---

<sup>60</sup> LEP 개인과의 참여가 제한적이기 때문.

<sup>61</sup> 스페인어. 2024 회계연도에 OCIA 는 바벨 공지에 다른 언어(예: 아메리카 원주민 언어)를 포함해야 하는지 여부를 평가할 예정입니다.

## 장애인 고용 정책 사무소

장애인 고용 정책 사무소(ODEP)의 사명은 장애인을 위한 고용 기회의 수와 질을 높이는 정책과 관행을 개발하고 이에 영향을 미치는 것입니다. 이러한 사명을 완수하기 위해 ODEP 는 장애인 고용에 영향을 미치는 정책, 전략 및 효과적인 관행의 채택 및 시행을 장려합니다.<sup>62</sup> ODEP 의 접근 방식은 정책, 전략, 효과적 관행을 전파하고, 정보를 공유하고, 정부 기관, 서비스 제공업체, 비정부 기관, 공공 및 민간 고용주에게 기술 지원을 제공함으로써 시스템 및 관행에서의 변화를 주도하는 것입니다. 장애가 있는 LEP 개인이 있을 수 있으며, ODEP 는 이러한 개인에게 미국 수화(ASL) 이외의 수화 사용을 포함하여 영어 이외의 언어를 모두 고려할 수 있는 효과적인 언어 지원을 제공해야 한다고 강조합니다. 접근 방법에는 섹션 508 에 따라 접근 가능한 기술을 활용하거나 재활법 섹션 504 에 따라 합리적인 편의 지원을 받을 수 있는 가능성이 포함될 수 있습니다.

ODEP 는 정부 기관, 지역사회 기반 조직, 교육 기관, 전문 협회, 기업 및 노동 조합을 포함한 이해 당사자와 협력합니다. ODEP 직원은 일반적으로 이메일, 전화 통화, 웹 사이트의 '문의하기' 기능을 통해 일 년에 약 1~3 회 LEP 개인을 접합니다. ODEP 는 문의를 하는 이해 당사자 또는 구성원이 모든 소통을 효과적으로 진행할 수 있도록 보장합니다. 정책 관련 도구 및 자원은 이용 가능한 형식으로 제공됩니다.

때때로 고용주는 ODEP 에 연락하여 직원들에게 자료로 제공할 수 있도록 번역된 전국 장애인 고용 인식의 달(NDEAM) 포스터 (또는 웹사이트에서 다운로드)를 요청하기도 합니다. 2022 회계연도에는 777 건의 스페인 포스터 다운로드와 4,998 건의 스페인 포스터가 주문이 있었습니다.

---

<sup>62</sup> ODEP 가 개발 및/또는 검증한 것들.

ODEP 는 브로셔, 팸플릿, 수혜자 기관 웹사이트 및 공공 서비스 공고를 중요한 문서로 간주합니다. 번역된 문서는 ODEP 에서 매년 검토하며 국가 차원의 저장소에 보관됩니다. ODEP 는 온라인 번역 소프트웨어를 사용하지 않습니다.

ODEP 가 가장 많은 번역 요청을 받는 언어는 스페인어입니다. ODEP 가 번역 요청을 받으면 사무실은 계약 서비스, 스페인어를 구사하는 노동부 직원 <sup>63</sup> 또는 문서 번역 및/또는 언어 보조 지원을 제공하는 수혜자를 <sup>64</sup> 활용합니다. ODEP 는 LEP 개인이 기관에 연락했을 때 직원이 해당 개인이 사용하는 언어를 이해할 수 없거나 LEP 개인이 기관에 연락했을 때 직원이 해당 개인이 선호하는 언어를 구사하는 사람을 찾을 수 없는 경우 등 LEP 개인과의 의사소통과 관련하여 몇 가지 문제에 직면해 있음을 인정합니다. 2024 회계연도에 ODEP 는 직원이 LEP 고객에게 언어 지원을 제공하는 방법을 설명하는 절차 및 직원 교육을 개발할 예정입니다. 2024 회계연도에 ODEP 는 장애를 가진 LEP 개인에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 스페인어 및 기타 언어 능력을 갖춘 직원을 모집해야 하는지 여부를 평가할 것입니다.

2023 회계연도에 ODEP 는 웹사이트에 스페인어로 바벨 공지를 제공하기 위해 노력할 것이며, 모든 수혜자에게 웹사이트에 최소한 스페인어로 바벨 공지가 포함될 것임을 알릴 것입니다. 2024 회계연도에 ODEP 는 언어 접근성 서비스 제공 과정에서 발견된 격차를 해소하기 위해 기관별 언어 접근성 계획을 개발할 예정입니다. 이 언어 접근성 계획은 인구(및 관련 언어 접근성 요구 사항)의 변동 및/또는 수혜자의 변화에 따라 적격 서비스 대상 인구의 인구 통계를 정기적으로 평가하는 ODEP 의 계획을 수립합니다. 이 평가에는 번역해야

---

<sup>63</sup> 사무소에는 이중 언어를 구사하는 직원이 없으며 필요한 경우 다른 DOL 기관의 이중 언어를 구사하는 개인을 활용하여 지원을 제공합니다.

<sup>64</sup> 2021 회계연도에는 번역 서비스에 1 만 달러가 지출되었습니다.



하는 추가 문서 및 다른 언어로 번역해야 하는 최신 문서의 파악, LEP 개인의 언어 요구 사항을 파악 및/또는 해결하기 위한 공식 절차의 개발이 포함될 수 있습니다.

2023 회계연도에 ODEP 는 LEP 개인과의 상호 작용을 위한 지원활동 및 참여 전략을 개발할 것입니다. 2024 회계연도에 ODEP 는 참여자(이해관계자/수혜자 포함) 및 LEP 개인에게 제공되는 언어 지원 서비스 유형을 추적하기 위한 계획을 개괄적으로 설명할 것입니다. ODEP 는 또한 수혜자에게 LEP 개인과의 교류 및/또는 직접 지원 횟수를 요청하기 시작할 것이며, 번역 절차를 개괄하고 현재 번역의 효과를 평가하며 제공된 언어 서비스를 추적할 수 있는 더 정확한 방법을 개발하는 프로세스를 개발할 것입니다.

## 감찰청

미국 감찰청(OIG) 노동부(DOL)는 계약업체 및 수혜자가 수행하는 경우를 포함하여 모든 DOL 프로그램 및 운영의 효과, 효율성, 경제성 및 무결성을 검토하기 위한 감사를 실시합니다. 이 작업은 프로그램 및 운영이 관련 법률 및 규정을 준수하고 있는지, DOL 자원이 효율적이고 경제적으로 활용되고 있는지, DOL 프로그램이 의도한 결과를 달성하는지 확인하기 위해 수행됩니다. OIG 는 또한 DOL 프로그램, 운영 및 인사와 관련된 연방법 위반 혐의에 대해 형사, 민사, 행정 조사를 실시합니다. 또한 OIG 는 직원 복리후생 제도, 노사 관계, 노조 내부 문제 등 세 가지 영역에서 미국 노동조합의 노동 공갈 및 조직 범죄의 영향력에 맞서기 위해 범죄 수사를 수행합니다. 또한 OIG 는 인신매매 문제에 대해 기타 법 집행 파트너와도 협력합니다.

OIG 는 업무 수행 과정에서 자주 접하는 약 4 가지 언어 집단(스페인어, 프랑스어, 러시아어, 힌디어)을 <sup>65</sup> 파악했습니다. OIG 웹사이트는 영어로만 제공됩니다. 2023 회계연도에 OIG 는

---

<sup>65</sup> 일주일에 수 회.

CRC 의 지원을 받아 웹사이트에 스페인어, 프랑스어, 러시아어, 힌디어, 중국어 간체, 아랍어로 된 바벨 공지를 게시하여 LEP 개인이 필요한 경우 언어 서비스를 받을 수 있다는 사실을 인지할 수 있도록 할 것입니다. 2024 회계연도에 OIG 는 웹사이트에서 자주 사용되는 언어로 번역해야 하는 자료(예: 핫라인 민원 양식)를 평가하고 웹사이트에 번역된 자료를 배치하기 위해 노력할 것입니다.<sup>66</sup>

OIG 는 언어 기술을 기준으로 개인을 모집하지 않지만 필요한 경우 이중 언어/다국어 구사 직원을 활용하여 언어 서비스를 제공합니다. 그러나 이들 직원은 언어 능력 평가나 교육을 받지 않았습니다. 또한 OIG 는 LEP 고객을 식별하고 고객과 소통하는 방법 또는 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하는 방법에 대한 교육을 직원에게 제공하지 않습니다. 2024 회계연도에 OIG 는 CRC 와 협력하여 직원들이 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하는 방법을 파악할 수 있도록 교육을 개발할 예정입니다.

2024 회계연도에 OIG 는 기관별 언어 접근성 계획 초안을 작성할 예정입니다. 이 계획에서는 필요한 경우 직원이 LEP 개인을 위한 언어 지원 서비스(예: 통역 및 번역)를 확보하는 방법, 중요한 문서 및 번역 일정 파악, 문서 작성 시 필수 문서 평가 프로세스 설명, 언어 서비스를 받는 개인 숫자 및 제공되는 서비스 유형을 추적하는 방법, LEP 개인의 언어 요구 사항 파악을 위한 절차를 설명할 것입니다. 2024 회계연도에 OIG 는 또한 언어 능력을 갖춘 직원을 모집할 필요가 있는지 평가하고 OIG 서비스가 필요할 수 있는 LEP 개인과 효과적으로 상호 작용하기 위해 OIG 가 지원활동 및 참여 전략을 구현하는 방법을 평가할 것입니다.

---

<sup>66</sup> LEP 고객이 번역된 내용을 열람하기 위해 영어를 탐색할 필요가 없도록 하려는 목적.

## 옴부즈맨 사무소

에너지부문 직원 직업병 보상 프로그램법을 위한 옴부즈맨 사무소(OMBUDS)는 청구인, 잠재적 청구인 및 기타 이해 당사자에게 에너지 직원 직업병 보상 프로그램법에 따라 이용 가능한 혜택과 이러한 혜택 제공에 적용되는 요건 및 절차에 대한 정보, 안내 및 지원을 제공합니다. 또한, 옴부즈맨은 민원 접수 및 개발을 위한 자원 센터의 위치에 대해 장관에게 권고 사항을 전달하고 접수된 민원, 고충 및 지원 요청의 수와 유형을 요약한 연례 보고서를 의회에 제출하며 전년도 동안 보상 청구 신청자와 잠재적 보상 청구인 겪은 가장 일반적인 어려움에 대한 평가를 제공합니다.

대중과의 잦은 접촉에도 불구하고 OMBUDS 는 LEP 개인과의 상호 작용이 제한적이고 드문 편입니다. 이러한 개인은 보통 아메리카 원주민 보호구역에서 열리는 타운홀 형식의 지원활동 회의에 참여하는 아메리카 원주민 국가 및 부족의 구성원입니다. 이러한 회의는 드물며 회의의 대부분은 노동부의 에너지부문 직원 직업병 보상(DEEOIC) 및/또는 법무부(DOJ)의 방사선 노출 보상법(RECA) 프로그램의 후원을 받습니다. DEEOIC 와 DOJ 는 이러한 회의를 위한 통역 서비스를 제공합니다. 아메리카 원주민인 LEP 개인이 참석할 수 있는 OMBUDS 의 후원을 받는 회의의 경우, OMBUDS 는 전사적 BPA 를 사용하여 통역 서비스를 주선합니다.

2023 회계연도에 OMBUDS 는 OMBUDS 가 적격 서비스 대상 인구에게 언어 접근성을 제공하기 위해 의미 있는 조치를 취할 수 있도록 지원 및 참여 전략을 개발할 것입니다. 이 전략에는 지원활동 자료를 파악하고 이를 나바호 언어 또는 다른 언어로 번역해야 하는지 평가하는 활동도 포함됩니다. 필요하다고 판단되는 지원활동 자료의 경우, 기관은 번역 자료의 내부 저장소를 만들어 2024 회계연도 말 이전에 번역 작업을 진행할 것입니다. 또한 OMBUDS 는 확인된 중요 문서를 번역하거나 업무 수행 과정에서 접할 수 있는 다른 언어(예:

기타 아메리카 원주민 언어 및 스페인어)로 제공해야 하는지 여부를 평가합니다. OMBUDS 는 웹사이트 및/또는 지원활동 자료에 있는 중요 문서의 확인/식별에 따라 웹사이트에 나바호어 및 스페인어로 바벨 공지를 제공하여 LEP 고객이 필요할 때 기관의 언어 서비스를 이용할 수 있도록 할 것입니다.

2023 회계연도에 OMBUDS 는 직원이 LEP 개인의 언어 서비스 요청을 평가하는 절차도 개발할 예정입니다. 서비스 제공 대상인 LEP 고객 수가 적기 때문에 OMBUDS 는 언어 능력을 갖춘 직원을 특별히 고용하지 않습니다. 필요에 따라 OMBUDS 는 LEP 개인에게 관련 DEEOIC 서면 자료, 온라인 비디오 클립 및/또는 DEEOIC 리소스 센터 직원에게 EEOICPA 와 관련된 적절한 정보 및 서비스를 안내합니다. 마찬가지로 OMBUDS 는 OMBUDS 가 확립한 절차의 범위를 벗어나는 언어 요구가 있는 경우 DOL 언어 접근 실무 그룹에 연락하여 LEP 자원을 활용할 것입니다. OMBUDS 는 2023 회계연도에 직원이 현장에서 또는 전화로 LEP 담당자와 소통할 때 필요한 절차를 개발하여 서비스가 적시에 제공되도록 할 예정입니다. 또한 OMBUDS 는 추가 서비스가 필요한지 여부를 결정하고 필요한 경우 서비스가 적시에 제공되는지 확인하기 위해 업무 담당 그룹 및/또는 CRC 에 연락할 것입니다.

2024 회계연도에는 2023 회계연도에 LEP 개인의 서비스 요청에 대한 OMBUDS 의 평가 결과를 바탕으로, 그리고 LEP 개인의 기관 접촉이 증가할 가능성에 대비하여, OMBUDS 는 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하기 위한 정책/절차, 적절한 언어 서비스 제공 방법에 대한 직원 교육, 언어 서비스를 받은 LEP 고객 숫자 및 제공된 언어 서비스 유형 추적, 번역 절차를 수립하는 적절한 기관별 언어 접근 계획의 초안을 작성할 예정입니다.

## 공보실/공공 참여 사무소

공보실(OPA)은 미디어 및 편집 서비스 부서(언론 사무소)와 디지털 전략 및 서비스 부서(디지털 팀)를 통해 미디어 및 대중과 소통합니다. 디지털은 DOL 의 모든 소셜 미디어 계정을 관리합니다.

또한 OPA 는 무료 전화 및 이메일 응답 서비스인 노동부 전국 연락센터(DOL-NCC)를 통해 대중과 직접 소통합니다. DOL-NCC 는 전화, 이메일, 문자 메시지, 미국 우편을 통해 모든 DOL 기관에 대한 일반 정보 및 추천 서비스를 미국 대중에게 제공합니다. OPA 는 우편, 이메일, 전화, 뉴스레터/팸플릿, 웹사이트 ('연락처' 또는 채팅 기능) 및 소셜 미디어를 통해 LEP 개인을 포함한 대중 및 외부 이해 당사자와 매일 소통합니다.

DOL-NCC 는 OPA 에서 관리하는 모든 무료 회선에 대한 언어 통역 서비스를 제공합니다. DOL-NCC 는 영어 이외의 언어로 광고되지 않으며 언어 서비스가 적시에 무료로 제공된다는 사실을 대중에게 알리지 않습니다. LEP 고객이 DOL-NCC 에 연락하면 대화형 음성 응답(IVR)을 통해 이중 언어를 구사하는 고객 서비스 담당자(CSR)와 통화하라는 메시지가 표시되며 통역이 즉시 이루어집니다. 기타 비영어권 고객의 경우 CSR 은 언어 회선 서비스에 <sup>67</sup> 전화 회의 브리지를 수행하여 대화를 번역함으로써 언어 라인에 연결합니다. 2020 년 12 월부터 2022 년 7 월까지 DOL-NCC 는 1,142 건의 LEP 전화 통화를 처리했으며, 이 중 985 건의 통화는 스페인어로 진행되었습니다. 이 기간 동안 DOL-NCC 는 다른 여러 언어의 전화 통화도 <sup>68</sup> 처리했지만 그 빈도는 훨씬 적었습니다.

---

<sup>67</sup> 언어 라인 서비스는 독립적으로 운영되며 해당 노동부의 프로세스나 프로그램에 대한 지식을 갖추지 않았습니다.

<sup>68</sup> 북경어, 러시아어, 한국어, 아이티 크리올어, 베트남어, 아랍어, 폴란드어, 소말리어, 프랑스어, 광둥어, 우즈베크어, 페르시아어, 터키어, 포르투갈어, 버마어, 벵골어, 타갈로그어, 실헤티어, 힌디어, 네팔어, 스와힐리어, 조지아어, 우르두어, 크리오어, 수단 아랍어, 일로카노어, 보스니아어

OPA 는 현재 모든 자료를 영어 이외의 언어로 번역할 수 있는 역량을 갖추고 있지 않습니다. 보도 자료를 포함한 일부 OPA 자료는 필요에 따라 스페인어나 다른 언어로 정기적으로 번역됩니다. 문서를 영어 이외의 언어로 번역해야 하는 경우 이중 언어 또는 다국어 구사 가능 직원에게 <sup>69</sup> 문서 번역을 요청합니다. OPA 직원이거나 필수 언어를 유창하게 구사하는 다른 기관의 DOL 직원일 수도 있습니다. 일반적으로 보도 자료 및 기타 자료는 특정 미디어 보도 지역에서 영어 이외의 언어가 널리 사용되는 것이 분명할 때 번역됩니다. Dol.gov 홈페이지에는 스페인어로 된 다양한 DOL 자원으로 사용자를 안내하는 “Español” 링크도 포함되어 있습니다. OPA 는 DOL Español 의 트위터 계정도 관리합니다.

또한 사무소에서는 스페인어 번역이 필요한 경우 구글 번역기와 <sup>70</sup> NCC 회선을 사용합니다. OPA 는 구글 번역기를 사용할 때 모든 번역된 자료를 이중 언어 또는 다국어를 구사하는 직원이 검토하도록 하여 번역 품질을 보장하기 위한 조치를 취합니다. 2023 회계연도에 OPA 는 중요한 문서와 정보를 식별하고 이를 다른 언어로 번역하기 위한 일정을 수립할 것입니다.<sup>71</sup> 2024 회계연도에 OPA 는 온라인 번역 소프트웨어를 <sup>72</sup> 통해 번역된 콘텐츠를 번역가가 검토할 수 있도록 내부 검토 절차를 개발할 예정입니다.<sup>73</sup> 2023 회계연도에 OPA 는 LEP 고객에게 언어 서비스에 대한 알리를 제공하기 위해 웹사이트에 최소한 스페인어 바벨 공지를 포함시킬 예정입니다. 더 빠를 수도 있지만 늦어도 2024 회계연도에 OPA 는 웹사이트에 자주 사용되는 언어로 바벨 공지를 추가로 게시할 예정입니다.

---

<sup>69</sup> 약 6 명의 직원이 스페인어 서비스를 제공하지만 이들은 해당 언어 능력 때문에 고용된 것은 아닙니다.

<sup>70</sup> OPA 는 온라인 번역 도구(예: 구글 번역기)를 활용하는 것이 모범 관행이 아님을 인정합니다.

<sup>71</sup> 이러한 언어는 러시아어, 폴란드어 또는 베트남어일 수 있습니다.

<sup>72</sup> 구글 번역기.

<sup>73</sup> 해당인은 언어 능력에 대해 공식적으로 평가를 받은 번역사여야 합니다.

DOL에는 일부 다국어 웹 콘텐츠가 있지만 DOL의 기본 웹 페이지에서 명확하게 나타나지 않거나 쉽게 확인할 수 없습니다. 웹 페이지의 스페인어 번역 내용 대한 확인은 기본 페이지 하단에 있지만 사용자가 쉽게 찾지 못할 수 있습니다. 2022년 11월 14일, 미국 웹 디자인 시스템에서 언어 선택기 표시에 대한 지침을 발표했습니다. 이는 "언어 선택 메뉴의 일관된 배치, 인터페이스, 동작을 통해 사용자가 가장 익숙한 언어로 콘텐츠를 쉽게 찾고 액세스할 수 있도록 하는 것"을 의미합니다. OPA는 이 지침을 검토하고 이 이니셔티브의 정신에 따라 수정을 고려할 것입니다.<sup>74</sup> CRC/COLA와 OPA는 또한 DOL 기관과 협력하여 LEP 개인들이 DOL의 다국어 콘텐츠에 접근할 수 있도록 관행을 검토하고 통합할 것입니다.<sup>75</sup> 여기에는 디지털 콘텐츠에 대한 분석과 이러한 자료를 보다 쉽게 이용할 수 있는 방법이 포함됩니다.

OPA는 현재 DOL-NCC가 영어 이외의 언어를 구사할 수 있는 직원을 모집하고 있으며 DOL-NCC는 약 30명의 스페인어 이중 언어를 구사하는 직원을 고용하고 있다고 밝혔습니다. OPA는 현재 DOL-NCC와는 별도로 약 5명의 이중 언어를 구사하는 직원을 고용하였습니다. 사무소는 전화 및 이메일 문의에 도움이 필요할 때 직원에게 제공하는 언어 능력을 갖춘 직원 목록을 관리합니다. 2024 회계연도에 OPA는 직원이 LEP 개인을 파악하고 LEP 고객에게 언어 지원을 제공하는 절차와 교육을 개발할 예정입니다.

2024 회계연도에 OPA는 언어 접근성 서비스 제공 과정에서 발견된 격차를 해소하기 위해 기관별 언어 접근성 계획을 개발할 예정입니다. 이를 통해 적격 서비스 대상 인구의 인구 통계 및 관련 언어 접근성 요구 사항을 정기적으로 평가하기 위한 OPA의 계획이 수립될 것입니다. 2024 회계연도에 사무소는 개인이 참여 상황을 추적하기 위한 계획과 제공되는 언어 지원

---

<sup>74</sup> <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>을 참조하십시오.

<sup>75</sup> [LEP 개인을 위한 공공 웹사이트 및 디지털 서비스에 대한 접근성 개선](#) PDF 참조

서비스 유형을 개괄적으로 설명할 것입니다. 중요한 것은 여기에는 디지털 채널을 통해 LEP 개인을 참여시키는 전략이 포함된다는 것입니다.

OPA 는 정기적으로 공공 참여 사무소(OPE)와 협력하여 행사 및 부처 차원의 이니셔티브를 진행합니다. 두 기관의 대상은 동일하지 않지만 미디어와 대중이 모두 참석하는 행사를 조직하는 경우 두 기관이 협업하는 경우가 많습니다. 또한 두 사무소는 내부 DOL 미디어 제품(예: 비디오)에 등장할 근로자, 고용주 및 기타 이해 당사자를 식별하는 데 협력합니다. 두 기관은 여러 프로젝트에 참여하고 있으며, 다양한 부처 이니셔티브를 다루는 그룹에서 작업합니다.

공공 참여 사무소(OPE)의 사명은 장관 및 DOL 을 대신하여 이해 당사자와 양방향 관계를 구축하고 유지하며 프로세스에 대한 공동 작업을 알리고 개선하는 것입니다. 또한 OPE 는 장관이 이러한 이해 당사자와 직접 교류하여 해당 부처 및 행정부에 대한 파트너십과 친선을 증진할 수 있도록 지원합니다. 이 사명을 완수하기 위해 OPE 는 LEP 이해 당사자 그룹 및 근로자와 상호 작용합니다. 때때로 비공식적인 번역이 필요하여 이중 언어를 구사하는 OPE 직원이 회의 통역과 진행을 겸하거나 원탁회의를 진행하기도 했습니다. 이 번역은 외부 직원의 직무입니다. 또한 OPE 는 때때로(연간 약 2~4 회) OPE 의 대상 이해 당사자가 자료를 이용할 수 있도록 자료 번역을 지원해야 했습니다.

2024 회계연도에 OPE 는 일용직 근로자, 육류 포장 근로자, 농민 근로자 등과 같은 LEP 근로자 그룹과 더 긴밀한 관계를 맺고자 합니다. OPE 는 원탁 회의 및 청취 세션과 지원활동 자료를 위한 번역 서비스를 적절하게 지원하기 위한 자금을 모색할 것입니다.

2024 회계연도에 OPA 는 언어 접근성 서비스 제공 과정에서 발견된 격차를 해소하기 위해 기관별 언어 접근성 계획을 개발할 예정입니다. 이 계획을 통해 적격 서비스 대상 인구의 인구 통계를 정기적으로 평가하기 위한 OPA 의 계획을 수립할 것입니다. 2024 회계연도에



사무소는 개인의 참여 상황을 추적하기 위한 계획과 제공되는 언어 지원 서비스 유형을 개괄적으로 설명할 것입니다.

## 재향 군인 고용 및 훈련 기관

재향 군인 고용 및 훈련 기관(VETS)의 사명은 미국의 재향 군인, 군인, 군인의 배우자가 의미 있는 경력을 쌓을 수 있도록 준비시키고, 고용 자원과 전문 지식을 제공하고, 고용 권리를 보호하고, 취업 기회를 촉진하는 것입니다. 우선 과제에는 군대에서 민간인 고용으로의 올바른 전환, 고용 성과를 극대화하기 위한 파트너십 활용, 소외된 지역사회를 위한 형평성, 포용성, 접근성의 증진 및 향상 등이 포함됩니다.

VETS는 청취 세션, 원탁 토론, 우편 서신, 조사, 컨퍼런스, 교육 등 다양한 방법으로 대중 및 외부 이해 당사자와 정기적으로 소통합니다. 주요 대상 인구가 영어에 능통한 재향 군인<sup>76</sup> 및 서비스 구성원으로 구성되어 있기 때문에 VETS는 LEP 개인과의 상호 작용이<sup>77</sup> 매우 제한적입니다. VETS가 LEP 개인을 만날 때 가장 많이 접하는 언어는 스페인어입니다.

VETS는 웹사이트에서 제공되는 중요한 정보를 파악했습니다. 또한 VETS 수혜자는 필요한 경우 LEP 개인에게 중요한 정보를 제공하는 프로그램을 운영합니다. 그러나 VETS 웹사이트는 영어로만 콘텐츠를 제공합니다. 스페인어 콘텐츠가 요청되는 드문 경우지만 VETS는 요청에 따라 번역을 제공합니다. VETS는 문서를 검토한 결과 중요한 정보가 포함된 추가 문서가 없음을 확인했습니다. 2023 회계연도에 VETS는 LEP 고객이 필요할 때 기관의 언어 서비스를 이용할 수 있도록 웹사이트에 바벨 공지를 스페인어로 게시할 예정입니다. VETS에서는 바벨 공지를 다른 언어로 작성할지 여부도 검토할 예정입니다. 2024 회계연도에 VETS는 언어

---

<sup>76</sup> 군인 서비스 가입 요건.

<sup>77</sup> 매년 약 1~3 명의 사람들이 매년 봉사했습니다.

접근성을 개선하기 위한 노력의 일환으로 웹사이트에서 제공되는 중요한 정보를 스페인어로 번역할 예정입니다.<sup>78</sup>

VETS 는 이중 언어 직책을 명시적으로 모집하지 않습니다. 그러나 VETS 에는 국가 및 지역 수준에서 스페인어를 사용하는 LEP 인구에게 서비스를 제공할 수 있는 언어 능력을 갖춘 직원이 있습니다. 푸에르토리코 현장 직원(보스턴 지역 출신)은 이중 언어를 구사하며 남부 국경 주(델러스 지역 출신)의 많은 직원들도 마찬가지로 이중 언어를 구사합니다. VETS 가 내부적으로 언어 요구 사항을 충족할 수 없는 경우 노동부 내 다른 기관의 이중 언어를 구사하는 직원에게 도움을 요청하거나 계약업체 인력을 고용합니다. 푸에르토리코에서 VETS 는 대략 두 직군에서 스페인어 능력을 활용하는 것으로 추정됩니다. 이러한 직책의 담당자는 단일화 서비스 고용 및 재취업 권리법(USERRA) 조사를 실시하고, 보조금을 모니터링하고, 봉사 활동을 실시합니다.

2023 회계연도에 VETS 는 서비스 대상 인구에게 언어 접근성을 제공하는 의미 있는 조치를 취하기 위해 지원활동 및 참여 전략 개발을 완료했습니다. 2024 회계연도에 VETS 는 현재 VETS 가 제공하는 언어 서비스를 추가적으로 평가하고 LEP 고객에게 의미 있는 언어 접근성 보장에 필요한 추가 단계를 설명하는 기관별 언어 접근성 계획 초안을 작성할 예정입니다. 평가 과정에서 VETS 는 군인의 배우자, 영어 유창성 요구 사항이 없는 VETS 서비스 인구, 기타 고객에게 의미 있는 접근성을 보장하는 방법에 대해 논의할 것입니다.

## 노동 통계국

노동 통계국(BLS)은 광범위한 노동 경제 및 통계 분야의 주요 사실 조사 기관이며 미국 산하 기관입니다. 연방 통계 시스템. 특히 BLS 는 대중, 고용주, 연구자 및 정부 기관에 필수적인

---

<sup>78</sup> 최소한.

데이터를 수집, 계산, 분석하고 게시합니다. BLS 는 미국 경제의 노동 시장 활동, 근로 조건, 가격 변동 및 생산성을 측정하여 공공 및 민간 의사 결정을 지원합니다. 또한 BLS 는 혁신적인 방법을 사용하여 정확하고 객관적이며 관련성이 높은 정보를 수집, 분석 및 배포하는 동시에 데이터 제공자의 기밀을 보호합니다.

과거에 BLS 는 경제 데이터를 수집하기 위해 고용주 및 가구와 일대일 상호 작용을 하고, 경제 프로그램에 관한 연방 및 주 기관 협력업체와 논의하고, 공개 질의에 응답하는 등 업무 중 LEP 개인과의 만남은 제한적인 것으로 보고되었습니다. BLS 가 LEP 개인과 상호 작용하는 경우 우편 서신, 전화 통화, 회의, 교육, 대면 또는 전화 데이터 수집을 통해 이루어집니다. BLS 가 LEP 개인과의 접촉하는 경우는 매년 약 10 건으로 추정되며, 대부분 대면으로 데이터 수집 활동이 포함합니다. 가장 많이 사용되는 언어는 스페인어이고 그 다음은 중국어(북경어 및 광둥어)입니다. BLS 는 한국어, 일본어, 폴란드어를 구사하는 개인과 데이터 수집을 위해 상호 작용을 하는 경우가 거의 없습니다(연간 1 회 미만). 아래에 간략하게 설명된 것처럼 BLS 는 지원활동 및 교류 그리고 언어 지원 서비스의 효과적인 제공을 통해 LEP 고용주 및 가정과의 상호 작용이 증가할 수 있는지 여부를 연구할 것입니다.

2023 회계연도에 BLS 는 식별된 중요 문서 목록을 작성했으며,<sup>79</sup> 기관의 임무를 수행할 때 가장 자주 접하는 언어로 식별된 중요 문서를 번역하기 위한 타임라인을 개발할 예정입니다.<sup>80</sup> BLS 웹사이트는 바벨 공지를 표시하지 않으며 영어 이외의 언어로 정보를 제공하지 않습니다. 2023 회계연도에 BLS 는 LEP 고객이 필요할 때 기관의 언어 서비스를 이용할 수 있도록 스페인어 및 기타 적절한 언어로 번역된 바벨 공지를 웹사이트에 제공할 예정입니다. BLS 는 직업 전망 핸드북의 일부를 스페인어로 번역하기 위해 노력하고 있습니다. BLS 가 번역을 위해

---

<sup>79</sup> 중요 문서로 파악된 것은 대부분 웹사이트 페이지였습니다.

<sup>80</sup> 2024 회계연도 말까지

선택한 부분은 진입 장벽이 낮고(교육이 거의 또는 전혀 필요하지 않음), 급여가 연간 최소 4 만 달러 이상이며, 직업 전망이 안정적이거나 상승 중인 직종이었습니다. 2023 회계연도에 BLS 는 구직 기술을 향상키는데 도움이 될 이력서 작성, 입사 지원서, 커버 레터에 관한 글을 <sup>81</sup> 스페인어로 번역할 예정입니다. 이력서 작성 방법에 대한 번역 작업이 진행 중이며 2023 회계연도 말까지 완료될 예정입니다. 파악된 직업 전망 핸드북 프로파일은 2024 회계연도 말까지 스페인어로 번역될 예정입니다. 이러한 정보와 기타 유용한 정보 및 도구를 스페인어 이외의 언어로 번역하는 것은 2024 회계연도까지 계속됩니다.

매우 제한적인 경우에 BLS 는 데이터 수집을 목적으로 스페인어를 구사하는 직원/계약업체를 모집합니다. BLS 는 일반적으로 보스턴 지역(뉴욕을 포함하며 푸에르토리코 내의 데이터 수집을 감독합니다)과 샌프란시스코 지역(캘리포니아)에서 이러한 직책을 모집합니다. 현재 BLS 는 언어 소통력을 갖추었기 때문에 채용된 총 8 명의 이중 언어 직원을 고용하고 있습니다. 이 외에도 BLS 에는 이중 언어를 구사하는 직원이 많이 있으며, 이들은 때때로 LEP 개인을 돕기 위한 서비스를 제공합니다. 이 기관은 언어 지원을 제공하기 위해 어떠한 언어 지원 서비스도 이용하지 않으며, LEP 개인을 위한 번역 및 통역은 전국에 걸쳐 언어 능력을 갖춘 <sup>82</sup> 직원에게 맡깁니다. BLS 가 문서를 번역해야 하는 경우 2 인 이상의 개인이 번역 품질을 검토하게 합니다. BLS 직원은 특히 데이터를 수집할 때 전화 통화 번역 애플리케이션을 <sup>83</sup> 사용하여 LEP 개인과 소통합니다. 이러한 애플리케이션은 일반적으로 한계가 있고 모범 관행으로 간주되지도 않기 때문에 BLS 는 2024 회계연도에 직원이 데이터를 수집하기 위해 LEP 개인과 협력할 때 직원을 위한 새로운 절차를 모색하여 서비스가 적시에 제공되고 서비스가 필요한 LEP 개인의 요구를 가장 잘 충족할 수 있도록 할 것입니다.

---

<sup>81</sup> [BLS 이력서, 지원서 및 커버 레터 PDF.](#)

<sup>82</sup> BLS 에는 베트남어, 광둥어, 스페인어를 구사하는 직원이 있음.

<sup>83</sup> 정부에서 발행한 모바일 장치에서 사용할 수 있는 아이폰 번역 애플리케이션.

또한, 2024 회계연도에 BLS 는 LEP 발신자가 의미 있는 언어 서비스를 이용할 수 있도록 스페인어 음성 메일 프롬프트 사용을 모색할 예정입니다. 필요한 경우 LEP 고객을 식별하는 방법과 언어 서비스를 제공하는 방법에 대한 교육이 직원에게 제공됩니다. 또한, 2024 회계연도에 BLS 는 정확한 데이터 수집과 대표적인 표본을 보장하기 위해 특별히 언어 능력을 갖춘 추가 직원을 모집해야 하는지 평가할 것입니다.

2024 회계연도에 BLS 는 기관별 언어 접근성 계획 초안을 작성할 예정입니다. BLS 는 앞서 언급한 정보 및/또는 도구 중 일부(이력서 작성에 관한 기사 등)를 지속적으로 제작하고 제공하므로 이러한 서비스는 영어 이외의 언어로 설명되고 제공되어야 합니다. 이 계획에는 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하기 위한 정책/절차, 언어 서비스 제공 방법에 대한 직원 교육 개요, 언어 서비스를 받은 LEP 고객의 숫자와 제공된 언어 서비스 유형을 추적하는 BLS 의 타당성, 번역/통역 절차가 포함됩니다.

2023 회계연도에 BLS 는 지원활동 및 참여 전략을 개발할 것입니다. 이 전략에는 중요한 홍보 자료를 파악하고 번역이 필요할 가능성이 높은 언어를 평가하여 번역 필요성을 판단하는 것이 포함됩니다. 필요하다고 판단되는 지원활동 자료의 경우, 기관은 번역 자료를 위한 내부 저장소를 만들어 2024 회계연도 말 이전에 번역 작업을 진행할 것입니다. BLS 는 향상된 홍보 및 접근성을 모니터링하여 다른 언어를 사용하는 LEP 개인의 참여를 유도할 것입니다. 특히 언어 지원 서비스가 잘 알려지지 않았거나 광고되지 않았거나 제한된 방식으로 제공되는 경우 해당 활동을 더욱 강화할 것입니다.

## 정책담당 차관보 사무실

정책담당 차관보실(OASP)은 노동부의 주요 정책, 규제, 데이터 거버넌스 및 평가 담당 사무소입니다. OASP 는 근로자, 퇴직자 및 그 가족의 삶을 개선하기 위한 조치에 대해 노동부

장관, 노동부 차관 및 노동부 지도부에 자문을 제공하여 해당 부처의 우선 순위를 개발하고 발전시키는 데 중요한 역할을 합니다.

OASP 자체는 대중 및 외부 이해 당사자의 참여가 제한적이며 LEP 개인의 직접적인 참여는 거의 없는 것으로 보고되었습니다. OASP 는 보통 일 년에 몇 번, 주로 다른 기관과 협력하여 진행되는 청취 세션, 원탁 토론, 전화 통화, 웹사이트 트래픽 등에서 주로 스페인어를 사용하는 LEP 개인과 접촉합니다. OASP 는 필요한 경우 청취 세션 및 원탁 토론이 가능하다는 사실을 대중에게 알리고 청취 세션 및 원탁 토론을 위한 언어 서비스를 제공합니다. 예를 들어, 2022 년 12 월, OASP 는 환경 정의에 관한 청취 세션을 주최했습니다. 청취 세션 공지가 연방 관보에 게시되었으며 번역 및 접근성 옵션도 나열되었습니다.<sup>84</sup> 한 참가자가 스페인어 번역을 요청했고 해당 서비스는 노동부의 BPA 를 통해 제공되었습니다. 또한 2022 년 6 월 OASP 는 300 명 이상의 참가자로 구성된 대규모 회담을 개최했으며, 필요한 경우 모든 참가자에게 번역/통역 서비스를 제공했습니다.<sup>85</sup>

서비스 제공 대상인 LEP 고객 수가 적기 때문에 OASP 는 언어 능력을 갖춘 직원을 특별히 고용하지 않습니다. 대신 OASP 는 노동부의 전사적 BPA 를 활용하여 번역 및 통역 필요를 충족합니다. OASP 는 접촉한 LEP 개인의 숫자나 제공된 언어 서비스 유형을 추적하지 않습니다. 직원이 LEP 개인과 대화하기 위해 통역사가 필요한 경우 OASP 는 때때로 LEP 개인이 직접 통역사를 준비하도록 요청합니다.<sup>86</sup> OASP 는 이것이 모범 관행이 아님을 인정하며 2024 회계연도 언어 접근성 계획에 이러한 관행을 억제하기 위한 내부 절차를 수립할 것입니다.

---

<sup>84</sup> 참가자는 요청하는 서비스 관련 5 일 전에 통지해야 함.

<sup>85</sup> 요청 없었음.

<sup>86</sup> 가족 또는 친구.

2023 회계연도에 OASP 는 중요한 문서를 파악하고 최소한 스페인어로 번역할 계획을 세울 것입니다. 2023 회계연도에 VETS 는 LEP 고객이 필요로 하는 경우 기관의 언어 서비스를 이용할 수 있도록 웹사이트에서 바벨 공지를 스페인어로 게시할 예정입니다. 현재 OASP 는 웹사이트에 영어 이외의 언어로 된 정보를 포함하고 있지 않습니다.<sup>87</sup>

OASP 는 Worker.gov 와 Employer.gov 를 관리합니다. 두 사이트 모두 스페인어로 전부 번역되어 있습니다. Worker.gov 는 근로자가 자신의 권리를 이해하고 노동부의 자료를 이용할 수 있도록 도와주는 원스톱 리소스 센터입니다. Employer.gov 는 급여 및 복리후생, 직장 안전 및 건강, 기타 연방 요구 사항 등 다양한 문제와 관련하여 고용주가 문의할 수 있는 질문에 대한 답변을 제공하는 사이트입니다. OASP 는 새롭게 디자인된 Worker.gov 를 스페인어, 중국어 간체, 중국어 번체, 아랍어, 한국어, 베트남어로 번역하는 중입니다. 최근 OASP 는 자신의 권리 알기 전단지를 총 19 개 언어로 <sup>88</sup> 번역했으며, 이제 모든 번역된 전단지를 Worker.gov 에서 이용할 수 있습니다. OASP 는 아직 재설계되지 않은 Employer.gov 를 스페인어, 중국어 간체, 중국어 번체, 한국어, 베트남어, 힌디어 등 5 개 언어로 번역할 계획을 고려하고 있습니다. 2024 회계연도에 OASP 는 웹사이트에 스페인어로 정보를 제공해야 하는지 여부를 평가하고 LEP 개인이 사용 가능한 정보를 찾기 위해 영어 웹 페이지를 탐색할 필요가 없도록 스페인어 정보를 표시할 예정입니다. OASP 는 또한 LEP 발신자가 전화 통화 언어 서비스에 연결될 수 있도록 스페인어 음성 메일 녹음을 개발할 예정입니다.

2023 회계연도에 OASP 는 청취 세션과 원탁 토론에서 언어 접근성을 제공하기 위한 의미 있는 조치를 취할 수 있도록 지원 및 참여 전략을 개발할 것입니다. OASP 는 필요한 경우 언어

---

<sup>87</sup> LEP 개인이 다른 언어로 된 콘텐츠에 도달하려면 영어 콘텐츠를 탐색해야 합니다.

<sup>88</sup> 아랍어, 중국어(간체), 중국어(번체), 필리핀어, 아이티 크리올어, 힌디어, 몽족, 일본어, 한국어, 네팔어, 폴란드어, 포르투갈어, 편자브어, 러시아어, 소말리아어, 스페인어, 태국어, 우르두어, 베트남어.

회선 사용을 포함하여 LEP 개인과 소통할 때 언어 서비스 이용이 가능하게 하는 절차를 개발할 것입니다.

2024 회계연도에 OASP 는 기관별 언어 접근 계획 초안을 작성하여 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하기 위한 정책/절차를 수립하고, LEP 개인을 파악하고 언어 서비스를 제공하는 방법에 대한 직원 교육 개요를 수립하고, LEP 개인과 소통해야 하는 직원을 위한 절차를 수립하고, 언어 서비스를 받은 LEP 고객의 숫자와 제공되는 언어 서비스 유형을 추적하는 가장 효과적인 수단 및 번역/통역 절차를 결정할 것입니다.

## LEP 상호 작용이 잦은 기관

### 직원 복리후생 보장부

직원 복리후생 보장부(EBSA)는 약 11 조 7000 억 달러의 자산을 보유한 약 74 만 7000 개의 개인 퇴직 연금, 250 만 개의 건강 보험, 67 만 3000 개의 기타 복리후생 보험의 적용을 받는 약 1 억 5200 만 명의 근로자, 퇴직자 및 그 가족, 보험 스폰서 및 직원 복리후생 지역사회 회원을 교육하고 지원하는 데 전념하고 있습니다. EBSA 는 사전 대응적 집행과 규정 준수 지원 간의 균형을 유지하고 보험 참여자 및 수혜자에게 양질의 지원을 제공하기 위해 전념하고 있습니다. EBSA 정책은 고객에게 최고 품질의 서비스를 제공하는 것이 목표입니다.

EBSA 는 지리적으로 애틀랜타, 보스턴, 시카고, 신시내티, 댈러스, 캔자스시티, 로스앤젤레스, 뉴욕, 마이애미, 필라델피아, 샌프란시스코, 시애틀, 워싱턴 D.C.에 10 개의 지역 사무소와 3 개의 지구 사무소가 있는 지역 구조로 운영됩니다. 이들 지역 사무소에서는 50 개 주 및 준주 전체에 서비스를 지원합니다.



EBSA 는 매일 LEP 개인을 접합니다. EBSA 는 LEP 개인에게 정보, 프로그램 및 서비스에 대한 접근성을 제공하기 위해 노력하며 중요하고 의미 있는 조치를 취했습니다. 특히, 각 EBSA 지역은 해당 지역 내 인구에 대한 평가를 실시하여 LEP 인력을 채용/배치할 필요성을 판단함으로써 주요 언어 그룹을 결정했습니다. 각 지역은 통계 데이터베이스를 검토하여 인구 통계 분석을 수행했으며 <sup>89</sup> 과거에 EBSA 에 참여했던 개인에 대한 검토는 기준으로 이용하지 않았습니다. 이 과정에서 EBSA 는 임무 수행 시 자주 접하는 24 개 언어를 확인했으며, 이 중 12 개 언어는 지역 및 지구 사무소에서 자주 접하는 언어이며, 스페인어, 광둥어, 북경어를 사용하는 사람들은 EBSA 가 활동하는 모든 지역에서 자주 접하게 됩니다. 아래 표에는 추가적으로 사무실별로 자주 사용되는 9 개 언어가 요약되어 있습니다.

EBSA 사무소	자주 사용하는 언어 <sup>90</sup>
애틀랜타 지역/마이애미 지구 사무소	아이티 크리올 및 한국어
보스턴 지역 사무소	프랑스어, 폴란드어, 포르투갈어
신시내티 지역 사무소	아랍어
시카고 지역 사무소	아랍어, 폴란드어, 타갈로그어
댈러스 지역 사무소	프랑스어와 베트남어
캔자스시티 지역 사무소	베트남어
로스앤젤레스 지역 사무소	한국어, 타갈로그어, 베트남어

<sup>89</sup> 예: [통계 아틀라스, 미국 페이지 개요](#)

<sup>90</sup> EBSA 가 운영되는 모든 지역에서는 스페인어, 광둥어, 북경어를 사용하는 사람들을 자주 접하게 됩니다.

EBSA 사무소	자주 사용하는 언어 <sup>90</sup>
뉴욕 지역 사무소	러시아어
필라델피아 지역/워싱턴 D.C. 지구 사무소	아랍어, 프랑스어, 한국어, 러시아어, 타갈로그어, 베트남어
샌프란시스코 지역/시애틀 지구 사무소	타갈로그어

현재 EBSA 웹사이트는 영어로 제공되며 스페인어로 정보를 제공하는 시작 페이지가 있습니다. 2023 회계연도 말까지 EBSA 는 웹사이트를 수정하여 주요 언어로 확인된 12 개 언어로 바벨 공지를 제공할 예정입니다.<sup>91</sup> 또한 EBSA 는 2023 회계연도 말까지 자주 사용하는 다른 언어로 된 웹 페이지를 추가할 계획입니다. 2022 회계연도에 EBSA 는 12 개 언어로 실시간 복리후생 자문위원회에 대한 접근을 제공하기 시작했습니다.<sup>92</sup> 또한 105 개 언어로 번역 서비스를 이용할 수 있습니다. EBSA 는 현재 LEP 지역사회를 포함하는 웹 사이트 사용성 테스트를 진행하고 있습니다. 이 테스트의 결과는 향후 웹 사이트 개발에 반영될 것입니다. 2024 회계연도에 기관은 이러한 웹사이트 번역 일정을 정하고 추가 번역이 필요한지 여부를 판단할 것입니다(새로 작성되거나 수정된 정보 및 문서가 만들어질 경우 번역 작업 가능).

EBSA 는 주로 105 개 언어로 통역을 지원하는 전화 통역 계약업체를 통해 LEP 개인과 협력합니다. 2022 회계연도에는 <sup>93</sup> 이 전화 통역 계약을 통해 스페인어로 약 1,600 건의

<sup>91</sup> 스페인어, 아랍어, 중국어 간체, 중국어 번체, 프랑스어, 아이티 크리올어, 한국어, 폴란드어, 포르투갈어, 러시아어, 타갈로그어, 베트남어.

<sup>92</sup> 스페인어, 아랍어, 광둥어, 북경어, 프랑스어, 아이티 크리올어, 한국어, 폴란드어, 포르투갈어, 러시아어, 타갈로그어, 베트남어.

<sup>93</sup> 대략 2021 년 10 월부터 2022 년 9 월까지.

연락이 이루어졌으며, 광둥어, 북경어, 아이티 크리올어, 베트남어, 포르투갈어, 한국어, 폴란드어, 프랑스어, 타갈로그어 등 다른 언어를 사용하는 이들과는 21 건 미만의 연락이 이루어졌습니다. 통화 빈도는 언어 그룹에 따라 다양합니다. EBSA 는 비영어권 사용자와의 접촉 횟수가 상대적으로 적은 것은 EBSA 서비스에 대한 인식 부족을 반영하는 것일 수 있다고 우려하고 있습니다. 따라서 2024 회계연도에 EBSA 는 충분한 접근성을 보장하기 위해 주요 언어 그룹에 대한 홍보 활동에 특별한 관심을 기울일 것입니다.

EBSA 에는 LEP 개인을 위한 무료 핫라인도 있습니다. “사용자 친화성”을 보장하기 위해 기관은 계약업체와 협력을 통해 음성 시스템 메시지를 12 개 언어로 통역했습니다.<sup>94</sup> 스페인 무료 핫라인에는 매년 약 7,500~9,000 건의 전화가 걸려옵니다. 2024 회계연도에 EBSA 는 취약한 지역사회를 대상으로 이러한 LEP 서비스를 추가로 홍보할 예정입니다.

EBSA 지원활동, 교육 및 지원 사무소는 전문 번역 서비스를 통해 수년 동안 출판물, 비디오 스크립트 및 기타 매체를 언어로 번역해 왔습니다. 짧은 문서의 경우 언어 능력이 있는 직원이 이러한 번역을 검토하여 정확성을 확인합니다. EBSA 는 또한 출판물, 프레젠테이션 및 기타 자료에 대한 번역 품질을 보증하기 위해 국방부의 전국 언어 서비스 협회와 계약을 유지하고 있습니다. EBSA 는 번역을 검토하기 위해 온라인 번역 도구 또는 소프트웨어를 사용하지 않습니다. 긴 문서의 경우 EBSA 는 계약된 번역가와 교정자를 통해 작업합니다. 많은 지역 사무소에는 다양한 언어를 구사하는 직원이 있으며, 어떤 사건이 LEP 근로자와 관련된 경우 조사관이 해당 직원에게 도움을 요청합니다. 각 지역 사무소는 이를 위해 언어 능력을 갖춘 직원 목록을 관리합니다. 또한 EBSA 는 지역 및 국가 차원에서 번역된 문서 저장소를 보유하고 있으며, 기관 간 네트워크를 활용하여 직원이 사용하거나 참조할 수 있도록 모든 번역된 문서를 저장합니다. EBSA 는 또한 스페인어 용어집을 활용하여 직원들의 번역 및 통역

---

<sup>94</sup> 스페인어, 광둥어, 북경어, 베트남어, 한국어, 아이티 크리올어, 폴란드어, 타갈로그어, 프랑스어, 아랍어, 러시아어, 포르투갈어.

기능을 지원합니다. 2022 회계연도 이전에 EBSA 는 가장 많은 요청을 받고 활용된 참가자 지원 간행물 10 개를 스페인어로 번역했습니다.<sup>95</sup> 2022 회계연도에 EBSA 는 이러한 주요 간행물을 11 개 추가 언어로 번역하기 시작했습니다.<sup>96</sup> EBSA 는 이러한 간행물이 미국 근로자에게 직접적인 영향을 미칠 수 있기에 이 작업을 시작했습니다. 이 출판물의 번역은 2023 회계연도 말에 완료될 것으로 예상됩니다. EBSA 는 2024 회계연도 LEP 이니셔티브의 일환으로 출판물 및 지원활동 프레젠테이션 자료를 포함하여 어떤 자료를 번역할지 계속 결정할 것입니다.

EBSA 복리후생 자문위원회는 전화 및 서면으로 질문에 답변하고 지원활동을 실시합니다. 또한 비공식적으로 해결할 수 없는 잠재적 위반 사항을 탐지하고 의뢰합니다. 복리후생 자문위원회는 현재 계약업체 자원을 사용하여 언어 지원 서비스를 제공합니다. 이러한 자원의 활용은 다음과 같은 경우에 효과적입니다. 1) 언어 요구 사항을 쉽게 파악할 수 있는 경우, 2) 직원이 번역 서비스를 이용하는 방법과 도움을 기다리는 동안 번역가 및 LEP 개인과 상호 작용하는 방법을 알고 있는 경우, 3) 효과적인 의사 소통/참여가 적시에 이루어질 수 있는 경우. 또한, 이 기관은 2024 회계연도에 지원활동을 제공하는 복리후생 자문위원회가 행사 전에 언어 요구 사항을 평가하여 LEP 개인과 적절한 언어로 의사소통할 수 있는 인력을 배치하도록 할 예정입니다. 다양한 언어로 작성된 자료(지원을 받을 수 있는 연락처 정보 포함)도 제공됩니다.

조사관은 청구인 및 증인과 상호 작용하여 진술을 받고 영어 이외의 언어로 작성된 문서를 검토합니다.<sup>97</sup> 그러나 EBSA 에는 LEP 근로자와 관련될 수 있는 조사 또는 기타 사례에 이중

---

<sup>95</sup> 건강 보험 혜택을 활용하는 10 가지 방법, 은퇴를 준비하는 10 가지 방법, 유방 절제술 후 귀하의 권리, 은퇴 플랜에 대해 알아야 할 사항, COBRA 에 따른 건강 보험 혜택에 대한 직원 가이드, 저축 피트니스, 은퇴 계획의 미스터리 풀기, 삶의 변화에 필요한 건강 선택, 업무 변화에 필요한 건강 선택, 건강 보험금 청구서 제출.

<sup>96</sup> 아랍어, 중국어 간체, 중국어 번체, 프랑스어, 아이티 크리올어, 한국어, 폴란드어, 포르투갈어, 러시아어, 타갈로그어, 베트남어.

<sup>97</sup> 일반적으로 이러한 문서는 스페인어로 작성되며, 특히 푸에르토리코에서 이루어지는 계획 관련 조사에서 더욱 그렇습니다.

언어를 구사하는 직원을 파악 및/또는 배정할 수 있는 공식적인 시스템이 없습니다. 그 대신, LEP 개인을 만날 경우 EBSA 는 가능하다면 언어 능력을 갖춘 직원의 도움을 모색합니다. 언어 서비스가 일관되게 제공되도록 EBSA 는 2024 회계연도 기관별 언어 접근성 계획에서 조사관이 필요한 경우, 전화 번역 및/또는 통역 서비스에 참여하하는 방법에 대한 프로토콜을 개괄적으로 설명할 것입니다. 또한 LEP 개인과의 관계를 구축하기 위해 개발해야 할 정책에 대한 직원 대상 교육도 마련하여 실시할 예정입니다.

EBSA 는 현장 조사를 포함하여 EBSA 가 조사를 수행하는 동안 통역 지원을 받는 방법 등 조사 활동에서 LEP 개인을 위한 의미 있는 접근성을 보장할 계획입니다. EBSA 는 자체 프로그램/서비스에 대한 공평한 접근성을 개선할 뿐만 아니라 LEP 경험을 모색/고려할 때 LEP 개인과의 효과적인 소통을 지원하도록 업계에 영향을 미칠 수 있습니다.

2022 회계연도에 EBSA 채용 공고에서는 복리후생 자문위원 및 조사관 직책에 이중 언어 구사 능력을 갖춘 지원자를 모집했습니다. 현재까지 이중 언어 기술을 갖춘 10 명의 직원을 고용했습니다. 2023 회계연도 동안 EBSA 는 임무 요구 사항을 충족하기 위해 이중 언어를 구사하는 복리후생 자문위원 및 조사관을 고용하겠다는 약속을 지속해 왔습니다. 각 지역은 완료된 언어 평가를 통해 확인된 언어 영역을 갖춘 지원자를 채용하는 노력을 계속하도록 요청받았습니다. 이를 위해 직책 설명 및 채용 공고가 작성되었습니다.

EBSA 는 마케팅 계약자와의 협력을 통해 영어 이외의 12 개 언어로 메시징 및 매체를 개발했습니다.<sup>98</sup> 이 마케팅 계획을 통해 EBSA 웹사이트에서 해당 언어로 제공되는 정보에 대한 인지도를 높일 수 있습니다. 또한 EBSA 는 지역사회 조직과 연락하여 LEP 개인의 참여를 지원하는 관계를 구축합니다. EBSA 지역 사무소는 관할 구역의 LEP 지역사회를 파악하고

---

<sup>98</sup> 스페인어, 아랍어, 중국어 간체, 중국어 번체, 프랑스어, 아이티 크리올어, 한국어, 폴란드어, 포르투갈어, 러시아어, 타갈로그어, 베트남어.

지원활동 및 네트워킹을 통해 해당 지역사회에 적합한 프레젠테이션을 마련하여 참가자 및 수혜자에게 직원 복리후생법에 따른 권리를 교육합니다. 이 프레젠테이션은 이중 언어를 구사하며 자신이 발표하게 될 LEP 지역의 언어를 구사하는 EBSA 복리후생 자문위원이 진행합니다. 과거에는 지역사회(예: 멕시코 영사관)에서 진행되었지만 COVID-19 기간 동안 이러한 프레젠테이션의 대부분은 온라인상으로 진행되었습니다. EBSA 는 2024 회계연도에도 현장 프레젠테이션 프로세스를 계속할 계획입니다. 행사 빈도는 지역에 따라 다르지만 여러 지역에서 매월 이러한 프레젠테이션을 진행합니다. 2022 회계연도에 EBSA 는 복리후생 자문위원 소외 지역사회 지원활동 위원회(이하 소외지역 위원회)를 설립했으며, 이 위원회는 전국의 복리후생 자문위원들로 구성되어 있으며, 상당수의 LEP 지역사회가 위치한 지역을 포함하여 소외된 지역사회에서 EBSA 의 입지를 넓히는 것을 목표로 합니다. 2023 회계연도 동안 소외지역 위원회는 매월 회의를 개최하여 LEP 지역사회와 효과적으로 관계를 형성하는 방법에 대한 모범 관행을 지역 사무소에 제공합니다. 소외지역 위원회는 2024 회계연도에도 중요한 업무를 계속 수행할 것입니다. 2022 회계연도에 EBSA 는 영어 이외의 언어로 183 개(170 개는 스페인어로, 나머지 13 개는 아랍어, 중국어, 프랑스어, 아이티 크리올어, 폴란드어, 타갈로그어로)의 지원활동 행사를 실시했다고 보고했습니다. EBSA 는 이러한 진전을 유지하고 정기적인 모니터링과 후속 노력이 계속되도록 하기 위해 2023 회계연도에도 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능 여부, 서비스 이용 방법, 질문 또는 우려 사항 제기 방법 등을 지속적으로 홍보할 예정입니다.

또한 2024 회계연도 기관별 언어 접근성 계획에서는 인구 변화와 프로그램 변화에 따라 지속적으로 의미 있는 접근성을 보장하는 데 필요한 적격 서비스 대상 인구(EBSA 의 프로그램, 서비스/정보에 참여할 수 있는 개인)의 인구 통계와 이에 대응하는 자원을 평가하는 계획을 간략하게 설명할 예정입니다.

## 고용훈련 관리청

고용훈련 관리청(ETA)은 주로 주 및 지역 인력 개발 시스템을 통해 양질의 직업 교육, 고용, 노동 시장 정보 및 소득 유지 서비스를 제공함으로써 미국 노동 시장의 기능에 기여합니다.

특히 ETA 는 연방 정부의 직업 훈련 및 근로자 이직 프로그램, 공공 고용 서비스 프로그램에 대한 주정부 보조금, 외국인 노동 증명 신청 처리 및 실업 보험 프로그램을 관리합니다.

이러한 서비스는 주로 주 및 현지 인력 개발 시스템을 통해 제공됩니다.

ETA 내 프로그램 사무소는 LEP 개인에게 서비스를 제공하거나 LEP 개인에게 직접 서비스를 제공하는 인력 개발 프로그램을 관리하기 위해 인력 투자 협력업체에게 자금을 지원합니다. ETA 에는 아래에 강조 표시된 프로그램 사무소 외에 다른 프로그램 사무소가 있지만, 이 사무소가 반드시 LEP 고객과 직접적으로 소통하는 것은 아닙니다. 그러나 2024 회계연도에는 모든 프로그램 사무소의 LEP 개인에 대한 참여도를 평가하여 의미 있는 언어 접근성을 제공하기 위해 LEP 개인의 요구를 적절히 해결할 수 있도록 할 것입니다.

### ETA(일반)

ETA 의 수혜자는 매일 LEP 개인과 상호 작용하고 서비스를 제공하지만 기관은 고객과의 직접적인 상호 작용이 제한적이다. ETA 는 최대 253 개 언어로 제공되는 ETA 지원 서비스에 대한 정보를 제공하는 무료 상담전화를 대중에게 제공하며, ETA 와 그 수혜자가 서비스를 제공하는 LEP 개인은 여러 아메리카 원주민 언어 등 다양한 언어를 구사하는 개인들입니다.<sup>99</sup>

---

<sup>99</sup> 스페인어, 프랑스어, 포르투갈어, 이탈리아어, 중국어(만다린어), 중국어(광둥어), 한국어, 베트남어, 타갈로그어(필리핀어), 태국어, 아랍어, 힌디어/우르두어, 구자라트어, 러시아어, 폴란드어, 페르시아어, 프랑스어 크리올어, 스와힐리어, 암하라어/소말리어, 하와이 원주민, 사모아어, 피지어, 통가어, 마셜어, 체로키/살라기, 초토어 및 무스코기어 등 다양한 언어 사용.

이 기관의 무료 상담 전화는 전국 미국 취업 센터 위치, 전국 수요 채용 기회, 해고 정보, 실업 보험 지원 등 정보가 풍부한 부처별 서비스 및 리소스 데이터베이스의 “정문” 역할을 합니다.

무료 상담 전화는 필요에 따라 전화 통역 서비스를 제공합니다. 또한 상담전화는 자주 묻는 질문에 답변하고 추가 정보가 필요한 경우 조사를 요청합니다. 그러한 경우 ETA 는 발신자에게 앞으로도 적절한 언어로 안내를 제공할 것입니다. ETA 는 [CareerOneStop](#) 사이트 및 기관 연락처 페이지와 같은 여러 공개 웹 사이트에 무료 상담전화 목록을 게시하였으며, 일반인에게 배포되는 인쇄본에는 보통 연락처 정보가 포함됩니다.

LEP 개인이 적시에 무료로 언어 서비스를 이용할 수 있다는 사실을 인지할 수 있도록 ETA 는 2023 회계연도 메인 웹사이트에 바벨 공지를 <sup>100</sup> 게시할 예정입니다. ETA 는 2024 회계연도에 ETA 에서 가장 자주 접하는 영어 이외의 최소 두 가지 언어 <sup>101</sup>의 정보와 링크/양식을 제공하는 별도의 언어 지원 웹페이지를 <sup>102</sup> 만들고 웹사이트에서 온라인 번역 소프트웨어를 제거할 예정입니다.

ETA 는 번역에 필요한 필수 문서 목록을 확인했습니다. 2023 회계연도에 이 기관은 파악된 중요 문서를 전국적으로 중요한 언어 그룹으로 번역하기 위한 계획을 개발하고 프로그램 사무소에 번역이 필요한 추가 중요 문서가 있는지 평가할 것입니다. 또한 이 기관은 대상 언어를 자세히 설명하고, 번역 완료 기간을 정하고, 이용 가능한 계약 서비스를 사용하여 중요한 문서와 정보를 번역하는 작업 등 중요한 문서를 다른 언어로 번역하기 위한 목표를 명확히 설명할 것입니다. 중요한 자료를 번역하기 위한 일정을 수립할 때는 사무소의 구체적인 요구 사항을 고려할 것입니다. 2024 회계연도 말까지 ETA 는 중요하다고 판단된

---

<sup>100</sup> 스페인어, 중국어 간체/번체, 베트남어, 한국어, 타갈로그어, 체로키/살라기, 아랍어, 힌디어/우르두어, 하와이 원어민어.

<sup>101</sup> 스페인어 콘텐츠 필요.

<sup>102</sup> 영어 웹페이지에서 제공하는 중요 정보 반영.



모든 문서를 임무 수행 시 가장 자주 접하는 언어로 번역할 예정입니다. ETA 는 또한 향후 중요 문서를 식별하는 방법을 설명하는 SOP 를 만들 것입니다.

여러 ETA 사무소는 지역사회 기반 조직 또는 옹호 단체와 협력합니다. 사무소를 통해 관리되는 프로그램의 범위와 초점을 고려할 때, 인력투자 사무소(OWI)의 프로그램은 지역사회 기반 조직과의 교류 수준이 가장 높지만, OWI 의 경우에도 대부분의 소통은 수혜자와 이루어집니다. ETA 는 더 많은 조직에 다가갈 수 있도록 지역사회 기반 조직과의 직접적 교류를 늘리고자 노력하고 있습니다. 현재 영어로만 진행되고 있는 홍보 활동의 일환으로 ETA 는 지역사회 기반 조직에 다른 언어로 정보를 제공할 수 있는 방법을 검토하고 있습니다. ETA 는 각 DOL 기관이 2023 회계연도에 완료할 필수 홍보 및 참여 전략을 통해 영어 이외의 언어로 홍보 활동을 전개할 것입니다. 예를 들어, OWI 는 지역사회 기반 조직을 대상으로 웨비나를 개최하여 자금 조달 기회 공지를 알리고, 청소년 서비스 제공업체와 자주 접하여 기술 지원을 제공하고, 지역사회 기반 조직 수혜자를 정기적으로 참여시킵니다. ETA 는 2023 회계연도에 LEP 개인에게 서비스를 제공하는 조직을 참여시키고 ETA 의 프로그램 및 서비스에 대한 정보를 제공하고 영어 이외의 언어로 적시에 지원을 제공하는 방법을 전달하는 홍보 및 참여 전략을 개발할 것입니다.

2024 회계연도에 ETA 는 다음과 같은 정책/절차를 수립하는 기관별 언어 접근 계획 초안을 기능별로 정리하여 작성할 예정입니다.

- LEP 고객에게 언어 서비스를 제공합니다.
- 언어 서비스를 제공하는 방법에 대한 직원 교육(예: 개인이 LEP 인지 확인하는 방법, LEP 개인의 요구 사항을 식별하는 방법, 고객에게 언어 서비스를 제공하는 방법)
- 언어 서비스를 받은 LEP 고객 숫자, 제공된 언어 서비스 유형, 번역 절차를 추적합니다.

아래에 설명된 각 프로그램 사무소는 LEP 고객과 함께 잠재적 참여 수준을 평가(이 수준을 과거 참여와 비교하여 이전 노력에 개선이 필요한지 여부를 일부 결정)하여 사무소가 언어 서비스를 제공하는 책임을 다하고 있는지 확인합니다. 또한 ETA 는 언어 능력이 있고 언어 서비스를 제공할 의사가 있는 직원의 내부 목록을 <sup>103</sup> 작성하고 국가 및 지역 수준의 채용 프로세스에 언어 능력/평가를 통합해야 하는지 여부를 평가할 것입니다. ETA 는 현재 직원의 언어 능력을 평가하여 그들이 영어 이외의 언어로 통역하는 작업 및/또는 번역하는 작업을 효과적으로 완료할 수 있는지 확인합니다.

### 견습 사무소

견습 사무소(OA)는 등록 견습 프로그램(RAP)을 통해 전 세계적으로 경쟁력 있는 미국의 인력 교육을 장려합니다. OA 는 견습을 시작, 확대, 촉진하기 위해 기업, 산업 협회, 노동 기관, 주 기관, 교육 기관, 공공 인력 시스템, 기타 관련 협력업체 및 이해 당사자에게 자금 및 기타 자원, 감독, 지침 및 기술 지원을 제공합니다.

등록 견습 시스템 내에서 OA 가 고객과 직접 접촉하는 두 가지 주요 접점은 일반적으로 견습 등록 절차와 민원 처리 과정입니다. OA 는 견습 프로그램 내에서 언어 접근성을 높이기 위해 2023 회계연도 번역 목표의 일환으로 스페인어로 번역될 두 가지 주요 양식을 1) 견습 접수 양식 및 2) 견습 민원 양식으로 식별했습니다. OA 는 2024 회계연도에도 중요 문서의 식별을 계속 검토하고 자료를 번역할 수 있는 다른 언어를 고려할 것입니다.

### 직업 공단 사무소

직업 공단 사무소(OJC)는 50 년 이상 운영되어 온 미국 최대의 전국 기숙사 직업 교육 프로그램입니다. OJC 는 자격을 갖춘 16~24 세 청소년이 의미 있는 경력을 쌓기 위해

---

<sup>103</sup> 직원들과 공유할 것임.

훈련하고, 고등학교 교육을 이수하고, 취업을 할 수 있도록 지원합니다. 이 프로그램은 수요가 많은 81 개의 진로를 제공하며 학생들은 18~24 개월 간의 교육을 받습니다. OJC 는 미국과 푸에르토리코에 123 개의 센터를 두고 있습니다.

전국 센터 운영에 관한 정책 지시사항 및 지침을 제공하는 직업 공단의 정책 및 요구 사항 핸드북(PRH)에 따르면, 지원활동 및 가입 계약업체는 LEP 신청자의 요구 사항을 충족하기 위해 취해야 할 단계를 요약한 LEP 준비 계획을 가지고 있어야 합니다. 따라서 OJC 는 직업 공단 가입 제공업체에게 가입 단계에서 LEP 개인을 지원하기 위해 다양한 언어로 된 번역 및 통역 서비스를 계속 이용할 것을 요구합니다. 또한 가입 제공업체는 지원 절차를 시작할 때 지원자에게 언어 지원이 필요한지 여부를 확인해야 합니다. 신청자는 보통 대면 또는 전화 통역 형태로 언어 지원을 받습니다. 현재 직업 공단은 스페인어로 지원활동 자료(정보 자료, 익스프레스 인터레스트 도구)를 제공합니다. 일부 정보 자료(예: 프로그램 브로슈어)는 추가 언어로도 제공됩니다. 2024 회계연도에 직업 공단은 다른 정보를 다른 언어로 제공해야 하는지 여부를 평가할 것입니다.

OJC 는 입학 외에도 센터가 직업 개발 서비스 시스템의 모든 단계에서 LEP 학생들의 고유한 요구를 충족하기 위한 전략을 개발할 것을 요구합니다. 센터에서는 영어 학습자(ELL)/LEP 코디네이터를 배정하여 LEP 학생을 위한 프로그램 및 서비스를 감독하고 모니터링하며 여기에는 영어 강사와 직업 기술 교육 강사 간의 정기적인 협력 관리를 통해 LEP 학생들과 함께 작업하기 위한 전략을 개발하는 것도 포함됩니다. OJC 는 지역 사무소 종합 평가 및 지역 사무소 대상 평가 절차의 일환으로 이 요구 사항의 준수 여부를 모니터링합니다. 해당 지역에서 규정 미준수가 발견되어 필요한 경우 이 영역에 대한 센터의 시정 조치를 모니터링합니다.

또한 OJC 는 PRH 를 활용하여 취업 센터를 운영하고 등록 및 배치 서비스를 제공하는 계약업체에게 필수 프로그램 운영 및 보고 요구 사항을 제공합니다. PRH 는 노동력 혁신 및 기회법(WIOA)의 섹션 188 과 차별 금지 및 기회 균등 조항을 포함한 연방 법률 및 규정을 준수합니다. OJC 는 2023 년 5 월부터 연간 센터 학술 프로그램 검토 및 계획 보고 절차의 일환으로 학생들의 문해력 및 수리력 향상에 대한 장벽 등 센터 학업 프로그램 데이터를 매년 수집할 예정입니다.

### 실업 보험 사무소

실업 보험 사무소(OUI)는 주 정부 실업 보험(UI) 프로그램, 연방 실업 수당 프로그램, 기타 임금 손실, 근로자 탈퇴 및 조정 지원 보상 프로그램의 시행 및 관리와 관련하여 주 노동 기관에 리더십, 지침, 지원을 제공합니다. OUI 는 연방-주 실업 수당 제도에 대한 감독, 지침 및 기술 지원을 제공하고 주 인력 기관이 UI 프로그램을 관리할 수 있도록 예산 및 입법 관련 지원을 제공합니다.

OUI 와 고객과의 상호 작용은 일반적으로 주 UI 기관에 제공하는 감독, 자금 지원 및 기술 지원을 통해 이루어집니다. 주 UI 기관은 한 가지 예외를 제외하고 고객과 직접 소통합니다. 고객이 재난 실업 지원(DUA) 프로그램에 따른 주(state)의 자격 판단에 동의하지 않는 경우, ETA 지역 사무소는 공정한 심리를 실시할 책임이 있습니다. 그러나 이러한 심리에는 청구인과의 인터뷰가 포함되지 않습니다. 정보 및/또는 결정이 발행되면 ETA 는 적절한 언어로 의사소통이 이루어지도록 할 것입니다.

UI 프로그램을 관리할 때 주 인력 기관(state workforce agencies)은 WIOA 섹션 188 에 명시된 차별 금지 요건을 준수하고 LEP 서비스 요구 사항에 대한 의미 있는 접근성을 제공해야 합니다. 주정부 기관은 일반적으로 자격을 갖춘 주 정부 우수 직원과 공급업체가 지원하는 번역 및 통역 전문가를 조합하여 지속적인 주문형 LEP 서비스를 제공합니다. 주

정부 인력 기관은 변화하는 LEP 요구 사항을 파악하기 위해 지역사회 기반 조직과 관계를 맺는 경우가 많습니다. OUI 는 보조금 및 실무 기술 지원을 통해 주 인력 기관이 LEP 개인 등 취약하고 역사적으로 소외된 집단에 대한 서비스를 개선할 수 있도록 적극적으로 지원하고 있습니다.

OUI 는 주정부 인력 실업 보험 프로그램 내에서 고객 대상 자료 및 시스템의 “일반 언어”를 확대/홍보하기 위해 노동부의 실업 보험 현대화 사무소와 협력하고 있으며, 이러한 프로그램을 이용하는 고객을 대상으로 번역 서비스를 위한 더 나은 메커니즘을 주정부와의 협력하에 시범 운영하고 있습니다.

### 인력투자 사무소

인력투자 사무소(OWI)는 인력 혁신 및 기회법에 따라 자금을 지원하는 원스톱 시스템과 청소년/성인의 고용/훈련 프로그램에 대해 국가적 리더십, 감독, 정책 지침 및 기술 지원을 제공할 책임이 있습니다. OWI 는 대부분의 프로그램을 보조금을 통해 관리하지만 OWI 직원이 대중과 직접 상호 작용하는 제품이나 프로그램을 관리하는 영역도 몇 군데 있습니다.

OWI 는 직업 탐색, 훈련 및 교육 옵션, 구직과 관련된 전자 도구 및 자원을 제공하는 일회성 입력 사이트인 CareerOne Stop 웹 사이트([www.CareerOneStop.org](http://www.CareerOneStop.org))를 관리합니다.

이 웹사이트는 현재 이용 가능하며 스페인어로 번역되어 있으며 구직자가 직업 조사, 급여 및 복리후생 정보 조사, 교육 및 훈련 기회 조사, 구직 계획 수립, 이력서 및 커버 레터 작성 및 교정, 취업 면접 준비 등을 할 수 있는 다양한 자료를 포함하고 있습니다. 2024 회계연도에 ETA 는 본 사이트 번역의 신뢰성을 보장하기 위한 검토 절차를 진행할 것입니다. 또한 번역이 영어 또는 스페인어 이외의 언어로 이루어져야 하는지 여부 및/또는 정보의 가용성을 보완하기 위한 다른 노력이 합리적이며 효과적인지 고려할 것입니다. 적절하다고 판단되는 경우 ETA 는 이와 관련하여 추가 개발을 위한 계획 절차를 시작할 것입니다.

또한 OWI 는 O\*NET 을 관리하며, O\*NET 은 국가의 주요 직업 정보의 출처 역할을 하며 개인이 필요한 교육 및 직업을 찾을 수 있도록 지원하고 시장에서 경쟁력을 갖추기 위해 필요한 숙련된 근로자를 고용하는 고용주를 지원하는 데이터를 제공합니다. O\*NET 은 스페인어 직업 검색 웹 사이트인 MiProximopaso([www.miproximopaso.org](http://www.miproximopaso.org))를 통해 스페인어를 사용하는 구직자들이 대화형 웹 기반 도구를 사용하여 900 개 이상의 직업을 조사할 수 있도록 합니다. 2024 회계연도에 ETA 는 본 사이트 번역의 신뢰성을 보장하기 위한 검토 절차를 진행할 것입니다. 또한 번역이 영어 또는 스페인어 이외의 언어로 이루어져야 하는지 여부 및/또는 정보의 가용성을 보완하기 위한 다른 노력이 합리적이며 효과적인지 고려할 것입니다. 적절하다고 판단되는 경우 ETA 는 이와 관련하여 추가 개발을 위한 계획 절차를 시작할 것입니다.

OWI 는 이주 및 계절 농장 근로자(MSFW)가 직업 서비스, 기술 개발 및 인력 보호를 공평하게 이용할 수 있도록 보장하여 생활 및 근로 조건을 개선하는 연방 정부 모니터링 시스템인 모니터 옹호 시스템을 감독합니다. 주 정부 차원에서 각 주 인력 기관에는 주 정부 차원의 MSFW 서비스를 지속적으로 검토하는 주 모니터 옹호관(SMA)이 있습니다. 모니터 옹호관 제도를 운영함에 있어 ETA 는 농장 근로자를 대상으로 지원활동을 할 수 있는 주 모니터 옹호관과 직원을 고용할 것을 각 주 인력 기관에 요구하는 연방 규정의 준수를 감독하며 이들은 모두 이주 및 계절 농장 근로자들이 공통적으로 사용하는 언어(다른 언어가 증가하고 있지만 가장 일반적으로 스페인어)를 사용할 수 있어야 하며 MSFW 출신이거나 농장 근로에 상당한 경력을 가지고 있어야 합니다.

연방 차원에서 ETA 지역 사무소에는 주 모니터 옹호관(SMA)을 지원하는 지역 모니터 옹호관과 전체 시스템을 감독하는 전국 모니터 옹호관 한 명이 있습니다. ETA 는 국가 모니터 및 지역 모니터 옹호관을 선정할 때 유사한 자격 요건을 준수합니다. 한 가지 예외를 제외하고 사무소에서는 농장 근로자를 위한 자료는 제작하지 않으며, 위에서 설명한 주정부 지원

담당자가 농장 근로자와 소통합니다. 사무소는 OMB 승인 번호 1205-0039 에 따라 고용 서비스에 대한 민원을 제기할 수 있는 양식을 관리합니다. OWI 는 이 양식을 2023 회계연도에 스페인어와 농장 근로자들이 흔히 사용하는 기타 언어로 번역하고 있습니다. 일반인이 DOL MSFW 직원에게 연락하여 정보나 지원을 요청하는 경우는 드물지만 DOL 직원은 임시 언어 지원 서비스를 제공하기 위한 프로토콜을 갖출 것입니다.

OWI 의 인디언 및 아메리카 원주민 프로그램 부서(DINAP)는 연방에서 인정하는 부족, 주에서 인정하는 부족, 부족 조직에 지급되는 인력 혁신 및 기회법 섹션 166 에 따른 고용 및 교육 보조금을 관리합니다. OWI 의 다른 프로그램 팀과 마찬가지로 DINAP 는 구직자에게 서비스를 제공하지 않고 대신 수혜자를 통해 업무를 처리합니다. 모든 수혜자는 ETA 및 기타 연방 기관과 함께 영어를 사용하여 보조금을 관리합니다. 미국에서 가장 많이 사용되는 토착어는 나바호어입니다. 나바호 자치국은 DINAP 의 최대 수혜자이며 ETA 및 DINAP 와 영어로 소통합니다. 과거에는 영어로 비즈니스를 수행하는 것이 DINAP 의 모든 수혜자의 관행이었지만, 향후에는 수혜자에게 다른 필요가 있을 수 있으며, 이 경우 ETA 는 번역 및 통역 서비스를 제공할 것입니다. 수혜자는 구직자에게 서비스를 제공하는 방식을 유연하게 결정할 수 있으며, 보조금에 따른 서비스 수혜 자격과 관련하여 구직자는 아메리카 원주민이어야 합니다. 이러한 유연성에는 전반적인 접근 방식으로 지역사회 언어로 서비스를 제공하고 모국어 교육을 서비스에 통합하는 것이 포함됩니다. 드문 경우지만 일반 회원이 DINAP 에 연락하여 정보나 지원을 요청하는 경우, DINAP 는 임시 언어 지원 서비스를 제공하는 프로토콜을 마련할 것입니다.

## 외국인 노동 인증 사무소

외국인 노동 인증 사무소(OFLC)는 미국 및 외국인 근로자의 임금과 근로 조건을 보호하는 동시에 합법적으로 일할 수 있는 미국 근로자가 없는 경우 적격 미국 고용주에게 외국인 근로자를 고용할 수 있는 노동 증명서를 부여합니다.

OFLC 는 미국 근로자가 지원할 수 있는 임시 및 계절 일자리를 제공하는 온라인 포털인 [SeasonalJobs.dol.gov](https://SeasonalJobs.dol.gov) 를 감독합니다. OFLC 는 온라인 포털인 [SeasonalJobs.dol.gov](https://SeasonalJobs.dol.gov) 를 감독하며, 웹사이트 콘텐츠([seasonaljobs.dol.gov/es](https://seasonaljobs.dol.gov/es))와 각각의 일자리별 약관의 스페인어 번역본을 제공하여 영어가 미숙한 미국 근로자들이 H-2A 및 H-2B 일자리에 대한 정보를 더 쉽게 이용할 수 있도록 합니다. 2024 회계연도에 ETA 는 본 사이트 번역의 신뢰성을 보장하기 위한 검토 절차를 진행할 것입니다. 또한 번역이 영어 또는 스페인어 이외의 언어로 이루어져야 하는지 여부 및/또는 정보의 가용성을 보완하기 위한 다른 노력이 합리적이며 효과적인지 고려할 것입니다. 적절하다고 판단되는 경우 ETA 는 이와 관련하여 추가 개발을 위한 계획 절차를 시작할 것입니다.

## 무역 조정 지원 사무소

무역 조정 지원 사무소(OTAA)는 대외 무역 기회의 영향을 받는 근로자에게 미래 일자리를 위한 직능을 (재)구축하는 데 필요한 기술, 자격, 자원 및 지원을 받을 수 있는 기회를 제공합니다. LEP 개인을 포함하여 TAA 프로그램의 지원을 받는 근로자는 주로 필수 인력 협력업체로서 주 정부 기관 및 해당 지역 사무소를 통해 서비스를 받습니다.

주 인력 기관은 근로자가 TAA 프로그램에 참여할 수 있는 주요 창구이지만, OTAA 는 웹사이트를 통해 스페인어로 된 TAA 청원서 및 재심 신청서와 같은 주요 양식을 제공하며, 다른 언어의 문의에 더 잘 대응하기 위해 직원이 사용하는 언어 목록을 유지 관리합니다.



TAA 는 주 정부 기관에 사례 관리 자금을 제공하며 인력 시스템에 대한 접근성을 높이기 위해 실시간 번역 서비스 및 유사 서비스를 제공합니다. 주정부는 근로자 지원의 일환으로 바벨 공지를 제공하고 다른 언어 지원 서비스를 이용할 수 있도록 보장해야 합니다.

## 국제 노동사무국

국제 노동사무국(ILAB)의 사명은 전 세계적인 노동 기준을 강화하고, 거래 상대국 간의 노동 약속을 시행하고, 인종 및 성 평등을 증진하고, 국제 아동 노동, 강제 노동 및 인신매매를 근절하는 것입니다. ILAB 기술 지원 프로그램은 해외에서만 시행됩니다. ILAB 의 아동 노동, 강제 노동 및 인신매매 사무소(OCFT), 국제 관계 및 경제 연구 사무소(OIRER) 및 무역 및 노동 사무소(OTLA)는 청취 세션, 원탁 토론, 포커스 그룹, 파트너십, 우편 서신, 이메일, 조사, 검토, 감사, 전화 통화, 웨비나, 웹사이트/문의처 기능, 소셜 미디어, 컨퍼런스, 교육, 미국-멕시코-캐나다협정(USMCA) 핫라인 등을 통해 매일 LEP 개인과 소통하고 있습니다.<sup>104</sup> 업무 특성상 ILAB 는 사명을 완수하기 위해 정기적으로 여러 언어를 접합니다.<sup>105</sup>

ILAB 에서 근무하는 특정 언어 능력을 갖춘 직원의 업무는 일반적으로 국제 관계 전문가/공무원으로, 의회가 위임한 보고서 및 행정명령에 기여할 목적으로 배정된 국가의 아동 노동, 강제 노동 및 인신매매 문제에 대한 연구 및 분석을 제공하고, 외국 정부 또는 기타 미국 정부 관리와 협력하고 미국 정부 관계자들과 교류, 자유무역협정의 노동 조항 협상, 모니터링 및 집행, 국제 노동 기준과 관련하여 노동법 집행을 위한 국가의 정책 및 관행

<sup>104</sup> ILAB 의 다른 사무소는 연방 관보 공고를 통해 대중의 의견을 구하거나 거래 협력업체의 노동 의무 준수에 관한 정보 제출을 요청할 때를 제외하고는 정기적으로 대중과 소통하지 않음.

<sup>105</sup> 스페인어, 프랑스어, 그리고 가끔 아랍어. 또한 포르투갈어, 독일어, 중국어(간체 및 번체), 베트남어, 태국어, 크메르어, 미얀마어, 힌디어/우르두어, 벵골어, 러시아어, 스와힐리어, 암하라어/소말리아어, 알바니아어, 아제르바이잔어, 보스니아어, 바하사어, 루마니아어, 말레이어, 몬테네그로어, 다리어, 파슈토어, 크리올어, 페르시아어, 한국어, 타갈로그어, 피지어, 네덜란드어, 아르메니아어, 벵골어, 티그리냐어, 세르비아어, 네팔어, 그루지야어 및 우크라이나어는 덜 자주 접합니다.

모니터링 및 분석, 기술 지원 프로그램과 관련된 모니터링, 평가, 연구, 학습 및 데이터 활동의 설계, 감독 및 지원입니다. 또한, 언어 능력이 있는 직원을 노무관인 ILAB 직원으로 채용하고 있습니다. 노무관은 파견 국가의 노동 고용 문제 및 발전에 대한 주요 전문가로서 역할을 수행하며, 노동부 국제 임무의 전체 범위와 관련된 정책 및 프로그램의 모든 측면에 대한 현장 대표로서 전문적이고 권위있는 조언을 제공하고 대사관에 대해 노동부 장관을 대표합니다.

현재 ILAB 웹 사이트의 정보는 영어로 표시됩니다. ILAB 은 개인이 스페인어, 아랍어 및 프랑스어로 자유 무역 협정에 따라 민원을 제기할 수 있는 기회를 제공하지만 LEP 개인은 영어 웹 콘텐츠를 탐색하여 다국어 민원 양식을 검색해야 합니다. 2023 회계연도에 ILAB 은 LEP 고객이 언어 서비스를 이용할 수 있도록 중요 정보로 연결되는 웹 페이지에 바벨 공지를 <sup>106</sup> 포함할 예정입니다. 2023 회계연도에 ILAB 은 웹 사이트에서 제공되는 모든 번역된 콘텐츠를 <sup>107</sup> LEP 고객이 탐색할 수 있도록 노력할 것입니다. 2023 회계연도에 ILAB 은 중요한 문서를 식별하여 자주 사용하는 언어로 번역하기 시작했습니다. 이러한 노력에 대한 작업은 2024 회계연도 말에 완료될 것으로 예상됩니다.

ILAB 는 이중 언어 또는 다국어를 구사하는 직원 또는 국무부 언어 서비스 부서와의 기관 간 계약에 따라 번역 및 통역 서비스를 제공합니다. 또한 '기금 인용 메모'를 통해 자금을 지원하고 해외 미국 대사관에서 주선하는 임시 파견을 위한 통역 및 번역 서비스도 제공됩니다. ILAB 은 영어, 스페인어 또는 프랑스어 사용자가 미국-멕시코-캐나다 협정의 노동 조항 준수에 관한 정보를 전달할 수 있는 온라인 자원 역할을 하는 USMCA 핫라인을 제공합니다. 이 시스템은 전체 모두 프랑스어, 스페인어 및 영어 버전으로 제공됩니다. ILAB 에는 영어, 스페인어, 프랑스어로 작성된 모든 의견에 응답할 수 있는 언어 능력을 갖춘

---

<sup>106</sup> 스페인어, 프랑스어, 아랍어.

<sup>107</sup> 민원 제기 양식 포함.

직원이 있습니다. 또한 ILAB 는 미국이 다른 국가와 체결한 20 개의 자유무역협정에 따라 원주민 언어 사용자가 공개 의견이나 정보 요청을 제출할 수 있음을 이해하고 있습니다. 이 경우 ILAB 은 이러한 제출물을 번역하고 적시에 응답하기 위해 노력할 것입니다.

2019 년 이후 언어 소통력을 갖춘 약 25 명의 직원을 고용했으며, 추가로 언어 능력을 갖춘 15 명이 있지만 이들은 별도로 특별히 채용한 것은 아닙니다. ILAB 은 특히 라틴 아메리카 및 카리브해 지역의 경우 스페인어, 중동 및 북아프리카 지역의 경우 아랍어, 사하라 이남 아프리카 지역의 경우 프랑스어, 브라질의 경우 포르투갈어, 중국의 경우 만다린어에 능숙한 개인을 채용합니다. 또한 ILAB 에는 베트남어, 벵골어, 아이티 크리올어를 구사할 수 있는 직원이 있습니다. 지원자의 언어 자격에 대해 작문 샘플을 통해 평가하고 정확성을 검토하며, 면접의 일부는 채용 목적에 따라 다른 언어로 진행됩니다. 현재 ILAB 은 언어 능력을 갖춘 직원 목록을 관리하지 않지만, 더 나은 언어 지원을 위해 2024 회계연도에 언어 소통력을 갖춘 직원 목록을 작성 (및 직원에게 배포) 할 예정입니다. 또한 ILAB 은 LEP 고객을 식별하는 방법, LEP 담당자와 교류하는 방법, 필요한 경우 언어 서비스를 받는 방법에 대한 교육을 개발할 것입니다. 또한 2024 회계연도에 ILAB 은 LEP 발신자에게 언어 서비스를 제공할 수 있도록 여러 언어의 음성 메일 프롬프트를 개발할 <sup>108</sup> 예정입니다.

ILAB 은 지역사회 기반 조직, 옹호 단체, 비정부기구, 다자간 조직, 중소기업, 대기업, 비영리 단체, 국제 공공 기관 및 대학과 협력하여 위에 나열된 매체를 통해 LEP 개인에게 다가가거나 이들과 교류합니다. ILAB 은 미국에서 어떤 프로그램도 시행하지 않지만 다른 국가의 ILAB 수혜자 및 하위 수혜자는 LEP 개인과 정기적으로 교류합니다. 2024 회계연도에 ILAB 은 언어

---

<sup>108</sup> 스페인어, 프랑스어, 아랍어(또는 ILAB 이 필요하다고 판단하는 기타 언어).

서비스 책임을 전달하고 LEP 개인과의 지원활동 및 소통의 효율성을 평가하는 방법을 설명하는 지원활동 및 참여 전략을 개발할 것입니다.

## 광산 안전보건국

광산 안전보건국(MSHA)은 다양한 활동과 프로그램을 통해 미국 광산에서 발생하는 사망, 부상 및 질병을 줄이는 데 도움을 줍니다. MSHA 는 2006 년 광산 개발 및 신규 비상 대응(MINER)법에 의해 개정된 1977 년 연방 광산 안전 및 보건법(광산법)의 조항을 준수합니다. 이 기관은 모든 미국 광산 관련 안전 및 보건 규칙을 개발 및 시행하고 광산 운영자에게 기술, 교육 및 기타 유형의 지원을 제공합니다. MSHA 는 또한 미국 내 모든 광부의 안전 및 건강 상태를 개선하기 위해 업계, 노동 기관, 기타 연방 및 주 기관과 협력합니다. 이 기관이 사명을 완수하기 위해서는 효과적인 소통이 필수적입니다.

MSHA 는 LEP 개인과 정기적으로 연락을 취하며 일주일에 몇 번 정도 상호 작용을 보고합니다. 회의, 검사 및 전화/이메일 서신을 통해 MSHA 는 스페인어를 사용하는 사람들을 가장 자주 접합니다. 그러나 이 기관은 서비스를 제공하는 LEP 개인의 숫자나 개인에게 제공하는 언어 지원 서비스 유형을 추적할 수 있는 시스템을 갖추고 있지 않습니다.

2024 회계연도에 이 기관은 다양한 공용 언어를 사용하는 LEP 사용자를 대상으로 언어 지원을 확대할 것을 검토할 예정입니다. 광산 근로자에 관한 2021 년 미국 지역사회 설문조사(ACS) 데이터에 따르면 영어와 스페인어가 가장 많이 사용되는 언어이지만 독일어, 베트남어, 힌디어, 마라타어, 아랍어, 페르시아어, 중국어(번체 및 간체), 폴란드어, 요루바어, 태국어, 라오스어, 프랑스어, 타갈로그어 사용자도 상당수 존재하는 것으로 나타났습니다.

2023 회계연도에 MSHA 는 번역이 필요한 중요 문서 목록을 <sup>109</sup> 개발했으며 현재 이러한 문서를 스페인어로 번역하고 있습니다. 또한, MSHA 는 식별된 문서를 임무 수행 중에 접할 가능성이 있거나 <sup>110</sup> ACS 를 통해 식별된 <sup>111</sup> 다른 언어로 번역해야 하는지 여부를 평가하고 있습니다. MSHA 는 스페인어로 '위험 조건 민원' 온라인 양식을 제공합니다. 그러나 개인은 영어 지침을 탐색하여 스페인어 양식을 찾아야 합니다. 2023 회계연도에 MSHA 는 LEP 고객이 언어 서비스를 받을 수 있는 방법을 알 수 있도록 웹사이트에 스페인어 바벨 공지를 포함시킬 예정입니다.<sup>112</sup> MSHA 는 또한 식별된 중요 문서를 번역하기 위한 계획을 개발할 것이며, 번역된 문서를 정기적으로 검토하여 정확성을 보장할 것입니다. 또한 2023 회계연도에 MSHA 는 LEP 고객이 이용할 수 있도록 스페인어 민원 양식을 홈페이지에 게시할 예정입니다.

2022 년에 MSHA 는 광업 분야의 인구 분석을 통해 스페인어를 구사하는 검사관의 필요성을 평가하고, 이 분석 결과를 <sup>113</sup> 다른 지역에 배정된 검사관과 비교했습니다.. 평가 결과 MSHA 는 언어 능력을 갖춘 직원을 고용해야 할 필요성이 입증되었습니다.<sup>114</sup> 현재 MSHA 에는 스페인어 능력을 갖춘 <sup>115</sup> 직원 4 명과 스페인어 소통력을 특별히 고려하여 채용(또는 평가)하지는 않았지만 스페인어 소통력을 활용하는 직원 3 명이 추가로 근무하고 있습니다. 채용 과정에서 지원자의 스페인어 유창성은 스페인어 인터뷰 과정을 통해 평가됩니다. 그러나 MSHA 에는 현재 언어 능력을 사용할 것으로 예상되는 직원을 위한 전문

---

<sup>109</sup> MSHA 의 웹사이트의 목록 포함.

<sup>110</sup> 예: 나바호어.

<sup>111</sup> 광산 근로자 관련.

<sup>112</sup> 2024 회계연도에 MSHA 는 웹 사이트의 바벨 공지에 다른 언어를 포함해야 하는지 여부를 평가할 예정.

<sup>113</sup> 여러 데이터베이스 사용.

<sup>114</sup> 주로 미국 남서부, 남부 및 북동부 지역을 지원하는 스페인어를 구사하는 조사관.

<sup>115</sup> 미국 남서부 지역에 위치.

교육이 없으며 기관 직원이 언어 지원 서비스를 제공하는 데 사용할 수 있는 특별한 도구도 없습니다. 2023 회계연도에는 직원이 전화 언어 라인 또는 번역/통역 서비스를 위한 노동부의 전사적 계약 수단을 통해 통역사를 찾을 수 있는 방법 등 LEP 개인과 소통할 때 직원이 적시에 서비스를 제공할 수 있는 절차를 개발하기 위해 노력할 것입니다. 또한 MSHA 는 언어 능력을 갖춘 직원의 내부 목록을 작성하고 LEP 개인에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 직원에게 목록을 제공할 것입니다. 직원이 도움을 줄 수 없는 경우 MSHA 는 외부 계약업체의 서비스를 활용하여 언어 서비스를 제공합니다. 계약업체는 <sup>116</sup> 중요한 문서, 교육 문서 및 IT 애플리케이션에 대한 번역 서비스를 제공합니다.<sup>117</sup> 또한 계약업체는 예정된 회의 중에 또는 긴급 통역사가 필요한 경우 “현장에서” 통역 서비스를 제공합니다.

2024 회계연도에 MSHA 는 기관별 언어 접근성 계획 초안을 작성하여 LEP 고객에게 언어 서비스 제공, 외부 계약업체의 서비스 활용을 포함한 언어 서비스 제공 방법에 대한 직원 교육, 언어 서비스를 받은 LEP 고객 숫자 및 제공된 언어 서비스 유형 추적, 번역 절차에 대한 정책/절차를 수립할 예정입니다.

2023 회계연도에 MSHA 는 서비스 대상 인구에게 언어 접근성을 제공하는 의미 있는 조치를 취하기 위해 지원활동 및 참여 전략을 개발할 예정입니다. 이 전략에는 지원활동 자료를 식별하고 이를 스페인어 또는 다른 언어로 번역해야 하는지 평가하는 활동도 포함됩니다. MSHA 는 또한 광부의 안전을 보장하기 위해 광산의 LEP 표지판을 개선하는 계획을 포함시키고 전화 서비스가 필요한 LEP 발신자를 <sup>118</sup> 지원하는 스페인어 전화 안내를 개발할

---

<sup>116</sup> 노동부의 전사적 BPA 에 따라.

<sup>117</sup> 예: 광부 업.

<sup>118</sup> 그리고 자주 접하는 추가적 언어가 한 가지.

예정입니다. 중요하다고 판단되는 지원활동 자료의 경우, 기관은 번역 자료의 내부 저장소를 만들어 2024 회계연도 말 이전에 번역 작업을 진행할 것입니다.

## 행정법 판사 사무소

행정법 판사 사무소(OALJ)는 미국의 행정 재판 법원입니다. 노동부는 워싱턴 D.C.에 본부를 두고 있으며, 판사와 직원은 미국 전역의 8 개 지구 사무소에서 근무하고 있습니다. OALJ의 사명은 노동부에서 제기되는 노동 관련 행정 분쟁을 공정하고 투명하며 접근 가능한 방식으로 해결하고 법과 사실에 따라 올바른 결정을 신속하게 내릴 수 있는 중립적인 장을 제공하는 것입니다. ALJ 는 미국 헌법 Const. art. II, § 2, cl. 2 및 행정절차법, 5 U.S.C. § 3105 에 따라 노동부 장관이 임명합니다.

ALJ 는 다양한 주제에 대한 민원 및 청구를 판결합니다. 2022 회계연도에 OALJ 는 7,500 건 이상의 서면 처분을 내렸습니다. 개인이 진폐증 보조금법, 연안 및 항만 산재 보상법, 국방기지법에 따라 혜택을 받기 위한 경우가 사무소의 업무량 중 가장 큰 부분을 차지합니다. 또한 ALJ 는 기업 사기 및 교통, 환경 및 식품 안전법 위반과 관련된 내부 고발자 민원, 외국인 노동 인증, 이주 농장 노동자의 근로 조건과 관련된 소송, 근로자와 구직자가 필요한 기술 및 교육을 받을 수 있도록 준비하는 것과 관련된 보조금 관리, 정부 계약업체의 직장 내 차별 금지, 최저임금 분쟁, 아동 노동 위반, 광산 안전 변동, OSHA 공식 규칙 제정 절차, 연방 계약 분쟁, 연방 프로그램의 민사 사기, 직원 퇴직 소득보장법(ERISA)에서 요구하는 특정 기록 보관, 노조 선거에서의 행동 기준 등 다양한 주제를 포함하여 80 개 이상의 기타 노동 관련 법령, 행정 명령 및 규정에서 발생하는 사건을 심리하고 판단합니다.

OALJ 에서 판결하는 사안은 임금 및 시간 부서, 직업 안전 보건국, 연방계약준수 프로그램 사무소, 고용 훈련 관리청, 근로자 보상 프로그램국, 직원 복리후생 보장부, 노사 표준 사무소, 광산 안전보건국 등 다른 노동부 기관에서 발생합니다. 대중은 청구, 조사 또는 민원이

제기되는 이러한 기관과 직접 상호 작용합니다. 다시 말해, OALJ 는 일반 관할 법원이 아니므로 개인은 다른 DOL 기관에 최초 청구 또는 민원을 제기해야 합니다. 이러한 청구 또는 민원 중 상당수는 공식 심리 없이 해결되긴 하지만 일부는 공식 판결을 위해 OALJ 에 회부됩니다. 가장 좋은 것은 DOL 의 원청 기관 중 한 곳에서 이러한 문제가 시작될 때 행정 절차의 시작 단계에서 LEP 개인을 식별하는 것입니다.

OALJ 는 행정법 판사가 주재하는 행정 심리에서 대중과 소통합니다. OALJ 는 연간 약 10,000 건의 사례를 처리합니다. 이러한 사건 중 상당수가 해결되므로 공식 심리는 필요하지 않습니다. OALJ 는 매년 약 1,500 건의 심리를 실시합니다. OALJ 는 매년 이러한 심리의 당사자나 증인으로서 스페인어, 북경어, 아랍어, 알바니아어, 보스니아어, 마케도니아어, 다리어, 나바호어를 구사한다고 보고한 약 100 명의 LEP 개인과 교류합니다. 당사자가 재판장에게 번역 또는 통역 서비스를 요청하면 OALJ 는 언어 서비스 제공업체와 계약을 맺고 법원 문서 번역부터 심리 중 통역사 제공에 이르기까지 개인의 필요에 맞게 번역 및 통역을 제공합니다. ALJ 와 사무원은 언어 서비스 요청을 위한 내부 프로세스에 대한 교육을 받았으며 언어 접근성이 필요한 참가자를 식별할 수 있는 가장 적합한 직책입니다. 언어 접근성 서비스의 필요성을 확인한 후 ALJ 와 직원은 OALJ 프로그램 운영 사무소와 협력하여 적절한 번역가 또는 통역사를 모집합니다. 기관은 GSA 언어 서비스 계약을 통해 서비스를 제공하는 LEP 개인의 숫자를 추적합니다. 또한 OALJ 는 직원이 일하는 동안 통역 서비스가 필요할 때 전화 언어 회선을 활용합니다. 직원은 공식 청문회, 전화 회의 또는 사례 접수 이외의 목적으로 의사 소통이 이루어지는 상황에서 이 언어 회선을 활용할 수 있습니다. OALJ 판결의 공식적 성질을 고려할 때 이러한 유형의 의사소통은 드뭅니다.

OALJ 는 때때로 회의 중에 외부 이해 당사자와 교류합니다. 이러한 회의에는 일반적으로 OALJ 및 언어 접근성 서비스가 필요하지 않았던 시절에 활동했던 전문 변호사 협회 그룹의 회원들이 참석합니다. OALJ 는 이러한 서비스가 필요한지 여부를 계속 모니터링할 것입니다.



OALJ 웹사이트는 영어로만 이용할 수 있습니다. OALJ 는 법원 정보 및 자주 묻는 질문에 대한 답변 콘텐츠를 스페인어로 제공하지만 LEP 개인은 스페인어 콘텐츠를 찾으려면 영어 웹 페이지에서 탐색해야 합니다. 2023 회계연도에 OALJ 는 자주 사용되는 언어 <sup>119</sup>에 대한 바벨 공지를 홈페이지에 제공할 예정이며, 2024 회계연도에는 추가 바벨 공지 개발 여부를 결정할 예정입니다. 2023 회계연도에 OALJ 는 OALJ 홈페이지에서 스페인어 법원 정보 및 자주 묻는 질문에 대한 답변도 제공할 예정입니다.

이 기관에는 중요한 문서를 식별하는 공식적인 절차가 없으며, OALJ 의 임무 특성상 중요한 정보가 포함된 웹페이지는 단 한 개만 존재합니다. 2023 회계연도에 OALJ 는 추가 문서에 중요한 정보가 포함되어 있는지 평가하고, 있다면 최소한 스페인어로 번역할 것입니다.

서비스를 제공하는 대상인 LEP 고객 숫자가 적기 때문에 OCIA 는 언어 능력을 갖춘 직원을 특별히 고용하지 않습니다. OALJ 에 제기되는 소송의 복잡한 특성으로 인해 대부분의 당사자는 변호사가 대리하며, 일반적으로 당사자가 *직접 소송을 진행하는* 경우에만 통역이 필요합니다. 또한, OALJ 는 영어 이외의 언어를 구사할 수 있는 직원을 보유하고 있지 않으며,<sup>120</sup> OALJ 직원이 언어 서비스가 필요한 경우 외부 자원을 이용해야 합니다. 2024 회계연도에 OALJ 는 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하기 위한 정책 및 절차를 수립하고, 언어 서비스 제공 방법에 대한 직원 교육을 개괄하고, 중요한 문서의 향후 식별 및 번역을 지원하는 절차를 설명하는 기관별 언어 접근성 계획 초안을 작성할 예정입니다.

OALJ 는 현재 광범위한 지역사회 지원활동을 수행하지 않고 있으며, LEP 참여 노력은 창문회 참여자에게 직접적으로 초점을 맞추고 있습니다. 2023 회계연도에 OALJ 는 참여 전략을 검토하여 자격을 갖춘 서비스 인구에게 무료 언어 지원 서비스 이용 가능 여부를 알리기 위한

<sup>119</sup> OALJ 는 자주 사용되는 언어를 정확하게 파악하기 위해 여러 회계연도에 걸친 번역 및 통역 요청 데이터를 검토하는 중입니다.

<sup>120</sup> 이러한 서비스에는 문서 번역 및 통역 서비스 제공이 포함됨.

의미 있는 조치를 취하고 있는지 확인할 것입니다. 과거에 제한적인 언어 접근성 서비스 및/또는 언어 접근성 서비스 요청 능력의 제한적 인식으로 인해 개인의 OALJ 참여가 축소되었을 가능성을 검토할 것입니다. 이 전략에는 지원활동 자료를 식별하고 이를 다른 언어로 번역해야 하는지 평가하는 활동도 포함됩니다. 필요하다고 판단되는 지원활동 자료의 경우, 기관은 번역 자료의 내부 저장소를 만들어 2024 회계연도 말 이전에 번역 작업을 진행할 것입니다.

## 행정관리 담당 차관보실

행정관리 담당 차관보실(OASAM)은 미국 노동부가 그 임무를 수행하도록 지원하는 인프라와 지원을 제공합니다. OASAM 은 정보 기술, 인적 자원 관리, 조달, 비즈니스 운영, 안전 및 보건, 공간 관리, 시민권, 비상 관리, 보안, 예산 및 성과 분야에 리더십을 제공합니다. OASAM 은 대중과의 교류가 제한적인 내부 조직입니다. 그러나 OASAM 은 DOL 본부뿐만 아니라 DOL 지역 사무소에서도 운영됩니다. 특히 지역 사무소는 제한적인 경우에 다른 DOL 기관과의 협력을 돕기 위해 대중의 문의를 접수하거나 지원할 수 있습니다. 대부분의 OASAM 사무소는 LEP 개인과 <sup>121</sup> 직접 대면, 전화 또는 전자 방식으로 정기적으로만 연락을 취합니다. 시민권 센터(CRC)는 LEP 개인에게 지속적으로 서비스를 제공하는 유일한 OASAM 기관입니다. 이 섹션에는 이 기관에 대한 보다 일반적인 분석, 그리고 그 임무의 외부적 특성으로 인해 CRC 에 대한 더 상세한 분석이 포함되어 있습니다.

### OASAM(일반)

앞서 언급한 바와 같이, 대부분의 OASAM 사무소는 LEP 개인과의 소통이 제한적입니다. 일반인, 지원자, 고객, 수혜자, 파트너 이해관계자에게 학교, 영사관, 난민 서비스 기관, 노조,

---

<sup>121</sup> 예: OASAM 지역 사무소 - 월별 또는 연별 서너 번, 보안 센터 - 월별 1~3 회

근로자 센터, 교회 등 LEP 개인과 협력하는 지역사회 기반 조직 또는 기타 기관에서 언어 지원을 받을 수 있다는 사실을 알리기 위한 목적으로 개인과의 상호작용이 있을 수 있습니다.

LEP 개인과의 최소한의 상호 작용에도 불구하고 OASAM 은 언어 서비스가 개선될 수 있음을 인식하고 있으며, 2024 회계연도에는 다음을 포함한 중요한 조치를 취할 것입니다.

1. DOL 본사 건물의 표지판 상황을 평가하고 LEP 직원이 가야 할 곳을 안내하고 중요한 건물 정책을 전달하는 데 도움이 되는 추가적인 자원을 파악할 것입니다. 공유 시설의 경우 LEP 개인을 만날 수 있는 DOL 직원에게 건물 관련 자료를 제공할 것입니다.
2. 지침, 모범 사례 또는 자료를 배포하여 기관 내 인식을 높이거나 언어 서비스에 대한 접근성을 높일 것입니다.
3. 일반적이고 포괄적인 표현을 사용하기 위한 공개 정보 검토를 시작하고 콘텐츠의 우선 순위 지정 및 업데이트 계획을 수립할 것입니다. OASAM 에는 일반적으로 번역이 필요한 중요한 문서가 없지만 OASAM 은 관심 범위가 넓은 문서와 페이지를 가장 자주 요청되는 언어로 번역하는 것을 고려할 것입니다.
4. OASAM 은 최고 정보 책임자 사무실을 통해 미국 정부의 공식 복리후생 웹사이트(Benefits.gov)를 관리합니다. 이 사이트는 스페인어로 제공되며 사용자는 두 가지 언어, 스페인어와 영어로 혜택, 카테고리, 기관별 검색을 수행할 수 있습니다. 16 개 연방 기관의 파트너십을 통해 Benefits.gov 는 사용자가 혜택 명칭, 카테고리 및 기관별 검색을 통해 혜택 프로그램 정보와 정부 자원을 찾을 수 있도록 지원하며 스페인어와 영어로 이용할 수 있습니다. OASAM 은 최고 정보 책임자 사무실(OCIO)을 통해 plainlanguage.gov 의 표준 및 일반 언어 지침에 따라 기관 프로그램 세부 정보를 입수, 업데이트, 번역 및 검토하는 등 콘텐츠 관리 프로세스를

통해 파트너 기관을 이끌고 있습니다. 2024 회계연도에 Benefits.gov 는 언어 확장에 대한 분석을 완료하여 추가 언어로 이용할 필요가 있는 콘텐츠를 결정할 예정입니다.

5. 필요한 경우 공개 OASAM 센터 차원의 웹 사이트(Dol.gov) 시작 페이지의 중요한 정보를 자주 접하는 언어로 적절하게 번역하고 바벨 공지를 포함시킵니다.
6. OASAM 의 프로그램 또는 활동에 참여하거나 함께 하는 LEP 개인의 숫자와 LEP 개인에게 제공하는 언어 지원 서비스의 유형을 추적합니다. OASAM 과 그 센터는 현재 직원에게 LEP 개인과 소통하는 방법에 대한 지침이나 공식적인 설명을 제공하는 언어 접근성 계획이 없으며, 기관의 프로그램 또는 활동에 참여하거나 함께하는 LEP 개인의 숫자를 공식적으로 추적하지 않았습니다. 이러한 상황을 고려하여 OASAM 은 서비스 대상자에게 번역을 제공하는 절차, 직원이 제공된 서비스를 추적할 수 있는 정책/절차, 작성할 정책/절차의 보급 및 교육 계획, 현재 번역의 효과에 대한 평가를 개발하는 활동 등을 고려할 수 있습니다.
7. OASAM 이 직원의 언어 능력을 추적하는 데 도움이 되는 지침 또는 절차를 만들고 추적 시스템 및 기타 자원을 활용하여 언어 서비스가 제공되었는지 문서화하는 방법에 대해 직원을 교육합니다. OASAM 은 언어 목적으로 특별히 고용하지는 않았지만 언어 기술을 업무에 활용한 직원이 약 12 명인 것으로 추정합니다. OASAM 은 현재 이러한 직원의 언어 능력을 추적할 수 있는 공식적인 메커니즘이 없으며 LEP 개인이 자체 통역사를 제공할 수 없음을 인정합니다. OASAM 과 그 사무실에서는 영어 이외의 언어를 구사할 수 있는 직원을 채용하는 경우가 있습니다. 인적자원국(OHR)은 DOL 기관이 다른 DOL 기관에 대한 집행 활동, 규정 준수 지원 및 교육을 보다 효과적으로 수행할 수 있도록 이중 언어를 구사하는 직책의 공석을 공고할 수 있도록 지원합니다. 예를 들어, OHR 은 임금 및 시간 부서(WHD)의 19 개 언어와 관련된 언어 요구 사항을 충족할 직원을 모집했습니다.

## 시민권 센터

시민권 센터(CRC)는 다양한 민권법들을 시행하고 집행할 때 공정하고 정직하게 행동함으로써 정의와 평등한 기회를 장려합니다. 이러한 법률은 노동부(DOL) 직원 및 노동부 고용 지원자, 그리고 노동부 또는 일부 상황에서 다른 연방 기관이 수행하거나 재정 지원을 받는 프로그램 및 활동에 지원, 참여, 근무, 접촉하는 개인을 보호합니다. CRC 는 차별 관련 민원을 조사 및 판결하고, 규정 준수 검토를 수행하고, 기술 지원 및 교육을 제공하고, 시민권 규정, 정책 및 지침을 개발 및 게시합니다.

CRC 는 매일 LEP 개인과 상호 작용합니다. CRC 는 자주 접하는 언어 그룹과 접할 '가능성'이 있는 언어 그룹 모두에 대한 언어 서비스를 개선하고자 최선을 다하고 있습니다. 비록 현재 해당 웹 사이트는 영어로만 제공되지만 CRC 는 민원 정보 양식을 여러가지 언어로 번역하여 <sup>122</sup> 제공하고 웹 사이트에서 사용할 수 있도록 합니다. 또한 '기회 균등은 법이다' 포스터를 CRC 웹사이트에서 스페인어, 아랍어, 중국어 번체, 프랑스어, 프랑스어, 크리올어, 한국어, 포르투갈어, 러시아어, 타갈로그어, 베트남어로 제공합니다.

CRC 는 DOJ 가 승인한 영어 미숙자(LEP)를 위한 공공 웹 사이트 및 디지털 서비스 접근성 개선 가이드의 전략을 활용하지만 웹 사이트 및 링크 전반에 걸쳐 드러나는 제한적인 통합을 인식하고 있습니다. CRC 웹사이트에는 15 개 언어(아랍어, 벵골어, 보스니아어, 프랑스어, 아이티 크리올, 힌디어, 한국어, 포르투갈어, 러시아어, 타갈로그어, 중국어 간체/번체, 태국어, 나바호어, 베트남어)로 제공된 바벨 공지가 포함되어 있습니다. 이러한 언어는 현재 국가 인구 통계 데이터와 해당 언어에 대한 지원이 필요한 LEP 고객의 가능성을 기반으로 선택되었습니다.

---

<sup>122</sup> 아랍어, 벵골어, 보스니아어, 프랑스어, 한국어, 포르투갈어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어, 중국어 번체, 태국어, 베트남어.

2024 회계연도 내내 CRC 는 이 작업을 진행하기 위해 다음과 같은 중요한 조치를 취할 것입니다.

1. 번역 및 중요 문서: CRC 는 개인이 선호하는 언어를 사용하여 개인과 소통하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 2024 회계연도에 CRC 는 다음을 수행할 것입니다.
  - a. 웹사이트의 관련 섹션(일반 대중을 위한 정보 전달 섹션)<sup>123</sup>을 OASAM 에서 가장 자주 접하는 언어인 스페인어로 번역합니다.
  - b. 파악된 중요 문서를 스페인어로 번역하고 중요 문서를 자주 접하거나 자주 접할 가능성이 있는 다른 언어로 번역해야 하는지 여부를 평가합니다. 2023 회계연도에 CRC 는 정보에 입각한 동의서, 통지 및 민원 처리 절차를 포함한 중요 문서의 포괄적인 목록을 작성했습니다.
  - c. 이전에 번역된 중요 정보를 정기적으로 검토하여 정확성을 확인하고 중요 문서 작성 시 이를 식별하기 위한 표준 운영 절차(SOP) 초안을 작성합니다. CRC 는 또한 번역/통역 절차를 설명하는 정책을 수립할 것입니다.
2. 이중 언어 및 다국어 구사 가능 직원: CRC 는 현재 DOL 기관에서 만든 도구와 LEP.gov 에서 제공하는 도구를 <sup>124</sup> 사용하여 작업을 수행합니다. CRC 의 기회 균등 전문가(EOS)는 접수 단계에서 민원을 평가하고, 조사 및 규정 준수 검토를 수행하고, 민원 제기자와 소통하는 일을 담당합니다. 신고자가 LEP 인 경우 EOS 는 신고자와 효과적으로 소통하는 데 필요한 언어 지원 서비스를 조정할 책임이 있습니다. CRC 직원/EOS 가 신고자의 언어를 구사하는 경우 해당 직원은 사건의 수석 조사관으로

---

<sup>123</sup> CRC 는 연방 고용 조건으로 영어를 구사할 수 있어야 하는 고용 기회 균등(EEO) 민원 처리 프로그램 및 기타 관련 프로그램에 대해 노동부 직원 및/또는 노동부 고용 신청자에게만 한정된 관련 정보는 번역하지 않습니다.

<sup>124</sup>예: DOL 영어-스페인어 용어집 및 위에서 언급한 DOJ 승인 가이드.

배정됩니다. 그러한 직원이 없는 경우 CRC 는 상황에 따라 번역/통역 공급업체를 통하여 서비스를 제공합니다. 때때로 구글 번역기는 언어를 즉시 파악하거나 개인이 무엇을 원하는 지 파악하는 데 사용되지만, 일단 LEP 사용자임이 파악된 후에 검증이 이루어집니다. 예를 들어 직원이 발신자가 선호하는 언어를 파악할 수 없거나 언어 서비스를 제공할 직원이 없는 경우 CRC 직원은 언어 회선을 활용하여 LEP 고객에게 전화 통역을 제공합니다. 2024 회계연도에 CRC 는 다음을 수행할 것입니다.

- a. 이중 언어 직책에 직원을 모집하고 채용 절차의 일환으로 언어 능력을 갖춘 직원의 유창성 및 기타 자격을 효과적으로 평가합니다. 또한 CRC 는 스페인어 또는 기타 언어 능력을 갖춘 직원을 추가로 확보하는 것이 임무를 효과적/효율적으로 수행하는 데 도움이 될지 평가할 것입니다.
  - b. CRC 전반에 걸쳐 언어 역량을 추적하는 시스템을 개발하고, 추적 시스템 및 기타 리소스를 활용하여 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공하는 방법에 대해 직원을 교육합니다. 현재 CRC 에는 언어 능력을 고려하여 특별히 채용된 직원이 아닌 직원들의 언어 소통력을 추적할 수 있는 공식적인 시스템이 없습니다.
3. 언어 접근성 플랜: 또한 CRC 는 법무부에서 소집하는 회의에 참여하여 옹호 단체와 함께 프로그램 및 언어 지원 서비스를 강조하고, 지역사회 기반 단체 및 기타 LEP 개인과 협력하는 단체와 기존 관계를 맺고 있습니다. 2023 회계연도에 이 센터는 기관이 LEP 근로자와 상호 작용하고 서비스를 제공할 수 있는 다양한 방법을 설명하는 홍보 및 참여 전략을 개발할 것입니다. 2024 회계연도에 CRC 는 다음을 수행할 것입니다.
- a. 언어 서비스의 격차를 해소하고 LEP 고객에게 의미 있는 언어 접근성을 제공하기 위해 기관별 언어 접근성 계획을 개발하는 노동부의 노력을 주도합니다.

## 연방계약준수 프로그램 사무소

연방계약준수 프로그램 사무소(OFCCP)는 근로자를 보호하고 다양성을 장려하며 다양한 민권법을 시행합니다. OFCCP 는 연방 정부와 거래하는 업체들(계약업체 및 하청업체, 이하 "계약업체"라 함)에게 인종, 피부색, 성별, 성적 지향, 성 정체성, 종교, 출신 국가, 장애 또는 보호 대상 재향군인 지위를 이유로 차별하지 않고 적극적 조치를 취해야 하는 법적 요건을 준수할 책임을 부여합니다. 또한 계약업체는 일정한 제한을 전제로 자신이나 타인의 보상에 대해 문의, 논의 또는 공개하는 신청자 또는 직원을 해고하거나 차별하는 것이 금지됩니다.

OFCCP 는 책임을 수행함에 있어 다음 절차를 따릅니다.

- 계약업체가 규제 요구 사항 및 검토 절차를 이해할 수 있도록 규정 준수에 대한 지원을 제공합니다.
- 계약업체의 인사 정책 및 절차에 대한 규정 준수 평가 및 민원 사항 조사를 수행합니다.
- 규제 요건을 위반한 계약업체로부터 조정 동의서를 받습니다.
- 주기적인 규정 준수 보고서를 통해 계약업체의 계약 조건 이행 진행 상황을 모니터링합니다.
- 고용주가 자격을 갖춘 근로자를 파악하고 채용할 수 있도록 계약업체와 직업 훈련 프로그램 및 채용 자원 간의 연계 계약을 체결합니다.
- 노동 법무관에게 집행 조치를 권고합니다.

위반에 대한 궁극적인 제재는 해당 기업이 연방 계약을 상실하게 되는 '제외'입니다. 임금 상실에 대한 체불 임금 지급 등 차별을 당한 피해자에 대해 다른 형태의 구제수단도 제공될 수 있습니다.



OFCCP 는 청취 세션, 원탁 토론, 이메일, 조사/검토/감사, 직접 방문, 전화 통화, 웨비나, 웹사이트 ('연락처' 섹션 또는 채팅 기능 이용), 컨퍼런스 등 다양한 매체를 통해 대중 및 외부 이해 당사자와 소통합니다. OFCCP 는 독립적인 선정 시스템을 통해 접수된 민원에 대한 조사와 규정 준수 평가를 실시합니다. 기관은 평가 대상 계약업체의 차별 철폐 조치 프로그램과 평등 고용 관행을 검토합니다. 규정 준수 평가 중에 OFCCP 는 연방 계약업체 현장의 직원과 면담을 할 수 있습니다. OFCCP 는 또한 직원 또는 신청자의 차별 혐의에 근거하여 민원에 대한 조사를 실시합니다. OFCCP 가 임무를 수행하는 동안 접하는 개인은 영어가 미숙할 수 있습니다. OFCCP 는 현재 규정 준수 작업을 통해 만나는 LEP 개인의 숫자를 추적하지 않지만, 사무실별로 한 달에 몇 번 정도 LEP 개인과 상호 작용하거나 서비스를 제공하는 것으로 추정합니다. OFCCP 는 또한 웹사이트, 홍보 자료, 조사 및 규정 준수 평가를 통해 LEP 개인을 접하게 됩니다. LEP 개인은 일반적으로 직장에 게시해야 하는 포스터의 정보를 확인한 후 고객 서비스 헬프데스크를 통해 OFCCP 에 연락합니다.

2023 회계연도에 OFCCP 는 지역 및 현장 사무소를 대상으로 광범위한 조사를 실시하여 규정 준수 작업 중에 접하게 되는 기존 언어 그룹과 새롭게 등장한 언어 그룹을 파악했습니다.

OFCCP 는 54 개 언어를 <sup>125</sup> 식별하고 2023 회계연도의 번역 중점 언어로 상위 13 개 언어를 <sup>126</sup> 우선적으로 선정했습니다. OFCCP 의 지원활동 자료는 현재 7 개 언어로 <sup>127</sup>

---

<sup>125</sup> 스페인어, 북경어, 한국어, 우르두어, 아랍어, 벵골어, 일본어, 아이티 크리올어, 페르시아어, 힌디어, 타갈로그어, 우크라이나어, 독일어, 니제르콩고/요루바어/이그보어, 폴란드어, 소말리어, 포르투갈어, 아르메니아어, 베트남어, 이탈리아어, 텔루구어, 히브리어, 그리스어, 파키스탄어, 알바니아어, 프랑스어, 한국어 메르어, 카보베르데 크리올, 편자브어, 마라티어, 구즈라티어, 터키어, 쿠르드어, 아제르바이잔어, 세르비아어, 스와힐리어, 암하라어, 몽족, 로힝야어, 다리어, 파슈토어, 우즈베크어, 카렌, 오로모, 티그리냐어, 타이, 미얀마어.

<sup>126</sup> 스페인어, 북경어, 한국어, 우르두어, 아랍어, 벵골어, 일본어, 아이티 크리올어, 페르시아어, 힌디어, 타갈로그어, 우크라이나어, 독일어

<sup>127</sup> 스페인어, 중국어 간체, 중국어 번체, 아이티 크리올어, 몽족, 소말리아어, 베트남어.

제공되며 이 자료는 9 개 언어로 추가 번역되고 있습니다.<sup>128</sup> OFCCP 는 해당 기관에 종사하는 근로자와 가장 관련이 있는 정보가 포함된 중요 문서를 파악했습니다. 많은 중요 문서가 여러 언어로 <sup>129</sup> 번역되었으며 웹 사이트에서 확인할 수 있습니다. LEP 개인이 이를 찾으려면 영어 웹 페이지를 탐색해야 합니다. 따라서 2023 회계연도에는 OFCCP 가 웹사이트 홈페이지의 바벨 공지를 우선순위 상위 13 개 언어로 번역하여 포함시킬 예정입니다. 2023 회계연도에 OFCCP 는 LEP 개인이 그 홈페이지를 통해 적절하게 번역된 문서를 찾을 수 있게 해주는 언어를 개발하기 위해 노력할 것이며, <sup>130</sup> OFCCP 의 적격 서비스 대상 인구를 기반으로 추가 언어를 위한 바벨 공지를 홈페이지에 추가해야 하는지 여부를 평가할 것입니다.

OCCP 직원은 통역사가 필요한 경우 이중 언어를 구사하는 직원에게 통역을 요청하거나 전화 언어 회선을 사용합니다.<sup>131</sup> OFCCP 는 규정 준수 평가를 수행할 때 번역 및 통역 서비스에 대한 노동부의 일괄 구매 계약(BPA)을 통해 제공되는 번역 및 통역 서비스를 이용합니다. 가능한 경우 OFCCP 는 LEP 고객과 소통할 때 비영어권 언어 능력을 갖춘 직원을 사례에 배정하기 위해 노력합니다. OFCCP 의 기회 균등 전문가(규정 준수 책임자)는 계약업체 및 이해 당사자와 소통하여 현장 검토 및 면담을 진행하며, 이 경우 주로 스페인어를 유창하게 구사할 수 있어야 합니다. 적격 서비스 대상 인구의 대다수가 히스패닉계인 지역의 경우 OFCCP 지역 관리자는 스페인어를 구사하는 규정 준수 책임자가 배정되어 지원을 제공하게 할 책임이 있습니다. 자격을 갖춘 서비스 대상 인구가 다른 언어를 구사하기 때문에 추가 이중 언어 지원이 필요한 경우가 있었습니다. 이러한 경우 OFCCP 직원은 해당 개인의 연락처 정보를 기록하고 언어 서비스 BPA 를 통해 제 3 자를 활용하여 해당 개인에게 연락을

---

<sup>128</sup> 한국어, 우르두어, 아랍어, 벵골어, 일본어, 페르시아어, 힌디어, 타갈롱어, 우크라이나어, 독일어.

<sup>129</sup> OFCCP 는 정기적으로 사용할 수 있도록 번역된 문서 또는 정보 저장소를 유지합니다.

<sup>130</sup> LEP 개인이 번역된 자료를 이용하기 위해 영어 웹페이지를 탐색할 필요가 없도록 하려는 목적.

<sup>131</sup> 계약됨.

취했습니다. OFCCP 는 현재 스페인어 (전국 지역 사무소) 및 아이티 크리올어 (남동부 지역) 등 언어 능력을 갖춘 규정 준수 책임자를 모집하고 있습니다. 또한 OFCCP 내에는 언어 능력 때문에 채용된 것은 아니지만 스페인어 서비스를 제공하도록 요청받은 다른 직원들도 있습니다. 2024 회계연도에 OFCCP 는 언어 능력을 사용할 것으로 예상되는 직원을 위한 전문 교육을 개발하고, 기관/고객의 요구에 따른 언어 지원을 용이하게 하기 위해 언어 능력을 갖춘 직원 목록을 작성/배포하며, 언어 능력을 갖춘 직원의 유창성 및 자격을 평가하는 계획을 개발할 것입니다..<sup>132</sup> 추가적으로 2024 회계연도에 OFCCP 는 13 개 우선순위 언어로 음성 메일 안내 메시지를 개발하여 LEP 발신자에게 언어 지원이 제공되도록 할 예정입니다.

이 기관은 LEP 개인에게 다가가기 위해 지역사회 기반 조직과 공식적인 협력 관계를 맺고 있지 않습니다. 그러나 기관은 지역사회 기반 조직과 협력하여 지역사회가 근로자 보호 권리를 인식할 수 있게 합니다. 2023 회계연도에 OFCCP 는 고객에게 기관의 프로그램과 이용 가능한 무료 언어 접근성 서비스의 가용성을 알리기 위해 홍보 및 참여 전략을 개발할 예정입니다. OFCCP 는 2024 회계연도 말 이전에 중요한 문서를 번역하기 위해 노력하여 번역 자료를 위한 내부 저장소를 만들 것입니다. OFCCP 는 또한 번역의 정확성을 평가하는 계획을 개발할 것입니다.

2024 회계연도에 OFCCP 는 기관별 언어 접근성 계획 초안을 작성하여 LEP 고객에게 언어 서비스 제공, 외부 계약업체의 서비스 활용을 포함한 언어 서비스 제공 방법에 대한 직원 교육, 언어 서비스를 받은 LEP 고객 숫자 및 제공된 언어 서비스 유형 추적, 번역 절차에 대한 정책/절차를 수립할 예정입니다.

---

<sup>132</sup> COLA 와 OHR 의 도움으로.

## 노사 표준 사무소

노사 표준 사무소(OLMS)는 주로 1959년 개정된 노사 보고 및 공개법(LMRDA)에 따라 민간 산업 종사자를 대표하는 노동 단체의 민주주의 및 재무 무결성에 대한 기본 표준을 보장하는 표준을 관리하고 시행할 권한이 있습니다. 또한 LMRDA의 승인을 받은 OLMS는 노동 조합 및 그 공무원, 고용주, 노사 관계 컨설턴트 및 보증 회사에 대한 보고 및 공개 요건을 통해 노동 조합 및 노사 투명성을 증진합니다. 1970년 우편 재편성법이 통과되면서 OLMS의 적용 범위는 미국을 대표하는 노동 조합으로 확대되었습니다. 우편 서비스 직원. OLMS는 또한 LMRDA 요구 사항과 유사한 연방 직원 조직의 행동 표준과 관련된 1978년 공무원 개혁법 및 1980년 외무법 조항을 관리합니다. OLMS는 주, 카운티 또는 지방 자치 단체 직원만을 대표하는 노조에 대해 관할권을 갖지 않습니다.

OLMS는 전국 사무소, 12개 지구 사무소 및 27개의 현장 사무소로 구성되어 있습니다.<sup>133</sup> OLMS는 전화 통화, 직접 방문, 우편 서신, 이메일, 인터뷰, 규정 준수 지원 교육 및 웨비나, 자발적 파트너십, 감사/조사를 통해 외부 이해 당사자와 소통합니다. OLMS는 임무를 수행하는 과정에서 영어 다음으로 가장 자주 접하는 언어가 스페인어임을 파악했습니다. 스페인어를 구사하는 LEP 개인은 일반적으로 직접 방문 및 전화 통화를 통해 참여합니다. 2020 회계연도부터 2022 회계연도까지 OLMS에 접수된 비영어권 공개 문의를 검토한 결과 100%가 스페인어 통역을 요구했던 것으로 나타났습니다. 또한 OLMS는 감사, 조사를 수행하고 규정 준수 지원을 제공할 때 스페인어를 구사하는 LEP 담당자와 협력합니다. 2020 회계연도부터 2022 회계연도까지 통역/번역이 필요한 OLMS 프로그램 사례 중 86%는 스페인어 사용자를 위한 것이었습니다. 나머지 사회사업에는 아이티 크리올어와 아랍어

---

<sup>133</sup> 현장 사무소는 대중과 직접 거래하여 사무실의 지리적 영역 내에서 지원을 제공하고 프로그램 작업을 수행합니다.

서비스가 <sup>134</sup> 필요했습니다. OLMS 는 직원들이 현장에서 일할 때 LEP 개인들과 의사소통하는 데 어려움을 겪는다는 점을 인정합니다. 모범 사례로 OLMS 는 스페인어 구사 능력이 필요한 지역에서 문서를 번역하고 민사 및 형사 사건 조사를 지원하는 스페인어 사용 번역 팀을 가지고 있습니다. 스페인어 사용 번역팀은 감독 코디네이터를 포함한 12 명의 조사관으로 구성되어 있습니다. 팀원들은 스페인어를 사용하는 대중의 문의를 처리하는 데 도움을 줄 수도 있습니다. 스페인어 사용 번역 팀 구성원은 전국의 지구 사무소에 상주하며 기관 전체의 스페인어 번역 요구 사항을 모두 처리하는 전임 조사관입니다. 이들은 지구 사무소에서 영어가 아닌 다른 언어로 인터뷰를 해야 하는 사건을 배정받거나 다른 사무소에서 문서 번역이나 인터뷰 진행을 도와달라는 요청을 받을 수 있습니다. 팀 구성원의 숙련도는 공식적으로 평가되지 않습니다. OLMS 는 운영 매뉴얼에서 직원이 서비스 제공을 위해 스페인어 번역팀을 사용하는 방법을 설명합니다. 2024 회계연도에 OLMS 는 이러한 정책 및 절차를 추가로 개발하고, 언어 능력을 사용할 것으로 예상되는 직원에 대한 보다 공식적인 평가 절차를 설명하고, LEP 개인과의 상호 작용을 위한 보다 강력한 추적 시스템을 구축하기 위해 노력할 것입니다. 이중 언어 또는 다국어 구사하는 직원이 없는 경우 OLMS 와 LEP 개인 간의 대화를 용이하게 하기 위해 24 시간 전화 계약업체 또는 “언어 회선”도 사용됩니다. 이 계약된 회선은 150 개 언어에 대한 통역 서비스를 제공합니다. OLMS 직원은 내부적으로 마이크로소프트 문서 번역기 소프트웨어를 사용하는 경우가 있지만 정확성을 보장하기 위해 스페인어를 사용하는 번역 팀을 통해 번역을 검증하고 필요한 경우 번역을 수정합니다.

현재 OLMS 에는 스페인어 번역팀 12 명을 포함하여 이중 언어 또는 다국어를 구사하는 15 명의 직원이 있습니다. 역사적으로 OLMS 는 푸에르토리코, 뉴욕, 샌프란시스코, 로스앤젤레스, 휴스턴에서 스페인어 능력을 갖춘 직원을 채용해 왔는데, 이는 이들 지역이

---

<sup>134</sup> 언어 관련 사례 하나.

OLMS 직원과 스페인어 사용자 간의 상호 작용 및 문의 빈도가 가장 높은 지역으로 파악되었기 때문입니다. 다른 언어를 구사하는 직원도 있지만, 특별히 해당 언어 능력으로 인해 채용된 것은 아닙니다.<sup>135</sup> 2024 회계연도에 OLMS 는 이중 언어 또는 다국어 구사하는 모든 직원, 지리적 위치, 그들이 말하고 읽고 쓰는 언어에 대한 목록/데이터베이스를 <sup>136</sup> 만들 것입니다. OLMS 는 2024 회계연도에 직원들이 LEP 고객을 파악하고 의미 있고 시기적절한 언어 서비스를 제공하기 위한 절차도 개발할 예정입니다. 또한 OLMS 는 스페인어 사용 번역팀 직원의 업무 특성상 공식적으로 유창성 평가를 받아야 하는지도 평가합니다.

또한 OLMS 에는 기관에 대한 주요 정보와 일반적으로 사용되는 양식을 다운로드할 수 있는 하이퍼링크가 포함된 스페인어 시작 페이지가 있음. LEP 개인에 대한 접근성을 더욱 개선하기 위해 OLMS 는 2023 회계연도에 웹 페이지에 바벨 공지를 스페인어로 제공하여 페이지를 방문하는 LEP 개인이 무료로 언어 지원 서비스를 이용할 수 있도록 할 예정입니다. 2023 회계연도에 OLMS 는 OLMS 가 적격 서비스 대상 인구 중 LEP 고객에게 적시에 의미 있는 언어 서비스를 제공한다는 사실을 LEP 그룹이 인지할 수 있도록 하기 위해, 무료 및 사용 가능한 언어 접근성 서비스를 공지하게 하는 참여 및 홍보 전략을 개발할 것입니다.

2023 회계연도에 OLMS 는 고객을 위한 중요 정보가 포함된 7 개의 문서를 파악했으며, 사무소는 이를 스페인어로 번역하기 위해 노력할 것입니다. OLMS 는 LEP 노동 조직, 노조원 및 조직화를 원하는 사람들의 접근성을 위해 규정 준수 지원 문서를 계속 검토할 것입니다. 2024 회계연도에 OLMS 는 식별된 기타 중요 문서를 번역하고 번역된 문서를 위한 저장소를 개발할 예정입니다. 2024 회계연도 기관별 언어 접근 계획에서 OLMS 는 향후 새로 생성되거나 업데이트된 중요 문서 및 정보를 식별하고, 인구 변화와 프로그램 변화에 따라

---

<sup>135</sup> 그리고 이 정보는 공식적으로 추적되지 않음.

<sup>136</sup> OLMS 직원에게 제공할 예정.

적격 서비스 대상 인구의 인구 통계를 정기적으로 평가하며, 언어 서비스를 원하는 개인의 숫자와 제공되는 서비스 유형을 추적하기 위한 계획도 간략하게 설명할 예정입니다.

## 직업 안전 보건국

산업안전보건국(OSHA)은 표준을 설정 및 시행하고 훈련, 홍보, 교육 및 지원을 제공함으로써 근로자의 안전하고 건강한 근로 조건에 대한 권리를 보호합니다. 1970 년

산업안전보건법(OSH 법)의 집행 기관인 OSHA 의 직원은 매일 LEP 개인과 접촉하며, 가장 자주 접하는 언어는 스페인어입니다. 일상적인 상호작용은 사업장 및 점검 방문, 청취 세션, 원탁 토론, 파트너십, 연합, 이메일 및 표준 우편 서신, 조사, 검토 및 감사, 직접 방문, 전화 통화, 웨비나, 뉴스레터/팸플릿, 소셜 미디어, 컨퍼런스 및 교육 등 다양한 수단을 통해 이루어집니다.

OSHA 는 이 기관이 임무를 완수하기 위해 사용하는 여러 언어(아래 목록)를 파악했습니다. 언어는 사례별로 우선순위가 정해집니다. OSHA 의 각 지역마다 특정 산업의 주제와 근로자에 따라 필요한 언어가 다릅니다.

OSHA 지역	접하는 언어
지역 1: 보스턴	스페인어, 포르투갈어, 베트남어
지역 2: 뉴욕	스페인어, 중국어(광둥어), 중국어(북경어), 한국어, 베트남어, 폴란드어, 포르투갈어, 러시아어, 아랍어, 우크라이나어, 우즈베크어, 세르비아어, 힌디어, 편자브어
지역 3: 필라델피아	스페인어, 중국어(북경어), 포르투갈어

OSHA 지역	접하는 언어
지역 4: 애틀랜타	스페인어, 베트남어
지역 5: 시카고	스페인어, 중국어 (광둥어), 중국어 (북경어), 한국어, 베트남어, 폴란드어, 포르투갈어, 타갈로그어, 러시아어, 아랍어, 암하라어 (소말리어), 프랑스어, 수단어, 우크라이나어, 우르두어, 몽어, 중앙아메리카 마야어, 다리어, 파슈토어, 몽족, 카렌, 네팔어, 오로모어, 스와힐리어
지역 6: 델러스	스페인어, 중국어(광둥어), 중국어(북경어), 베트남어, 타갈로그어, 암하라어(소말리어), 티그리냐어, 마샬어
지역 7: 캔자스시티	스페인어, 아랍어, 프랑스어, 수단어, 소말리아어
지역 8: 덴버	스페인어, 포르투갈어, 나바호어, 라코타어, 수어, 크로우어, 샤이엔어, 우테어, 아라파호어, 포니어
지역 9: 샌프란시스코	스페인어, 중국어(광둥어), 중국어(북경어), 한국어, 타갈로그어, 티그리냐어, 사모아어, 태국어, 일본어, 차모로어, 캐롤라이나어, 나바호어, 하와이 팔라우어, 추크어 등 미크로네시아어
지역 10: 시애틀	스페인어



OSHA 는 전국 단위와 10 개 지역 사무소 모두에서 이중 언어 능력을 갖춘 직원을 <sup>137</sup> 모집합니다.<sup>138</sup> 이러한 직책은 특정 지역 내의 근로자 요구와 지원자의 자격에 따라 결정됩니다. OSHA 는 또한 필요에 따라 DOL 의 계약업체를 통해 언어 서비스를 제공합니다. 이중 언어 능력을 갖춘 직원은 언어 지원 서비스(예: 자료 번역, 통역 서비스)를 제공하고, 미디어 인터뷰를 실시하고, 조사에 참여하고, 규정 준수 지원을 포함한 교육 및 홍보 활동을 제공합니다. 이러한 직원의 유창성과 자격은 채용 담당자와 엄선된 주제별 전문가가 서면 및 구두 번역/통역에 대한 철저한 분석과 채용 전에 원하는 언어로 실시하는 인터뷰를 통해 평가합니다. OSHA 는 또한 이중 언어를 구사하는 직원을 배정하여 직장 조사/규정 준수 검토를 수행하는 절차를 갖추고 있습니다. 이중 언어를 구사하는 직원이 없는 경우, 지역 사무소는 계약업체를 통해 현장 직원이 연중무휴 통역을 요청할 수 있는 전화 회선을 제공합니다. 또한 OSHA 는 언어 능력을 갖춘 다른 DOL 기관 직원을 활용합니다. 그러나 OSHA 는 통역사를 찾지 못하거나, 의사소통에 적합한 언어를 파악하지 못하거나, 현장의 LEP 개인과 의사소통할 수 없는 경우가 있다고 보고하며, OSHA 는 기관별 언어 접근 계획에서 이러한 경우를 다룰 것입니다. 기관은 언어 지원을 용이하게 하기 위해 언어 능력을 갖춘 직원 목록을 관리합니다. OSHA 는 이중 언어를 구사하는 직원을 채용하고 있지만, 다양한 언어 수요를 충족할 만큼 충분한 인력을 보유하고 있지 않다고 지적합니다. 2024 회계연도에 OSHA 는 전화 응대를 하는 직원을 위한 지침 및/또는 스크립트를 <sup>139</sup> 개발하여 직원들이 LEP 고객과 적절하게 소통할 수 있도록 할 것입니다. 또한 OSHA 는 LEP 인 고객을 지원할 수 없는 직원을 위해 스페인어로 된 음성 안내와 음성 메일을 만들 것입니다.

---

<sup>137</sup> 직책 중 약 10%.

<sup>138</sup> OSHA 에는 현재 스페인어, 포르투갈어, 베트남어, 한국어, 중국어 번체 및 간체 언어 능력을 갖춘 이중 언어를 구사하는 직원이 고용되어 있습니다.

<sup>139</sup> 스페인어 발신자의 경우.

OSHA 는 웹 사이트에 구글 번역기를 내장하여 웹 콘텐츠를 여러 언어로 번역합니다.<sup>140</sup> LEP 사용자는 웹페이지 상단의 범용 언어 기호를 클릭하여 구글 번역기 옵션을 탐색하고 사용할 수 있습니다.<sup>141</sup> 웹 콘텐츠는 일반적으로 영어와 스페인어로 제공됩니다. 2024 회계연도에는 OSHA 에서 가장 자주 접하는 최소 두 가지 비영어권 언어에 대한 정보와 링크/양식을 제공하는 별도의 언어별 웹페이지를<sup>142</sup> 만들고 웹사이트에서 구글 번역기를 제거할 예정입니다.<sup>143</sup>

이 기관은 많은 수의 중요 문서를 확인했으며 이러한 문서의 번역을 시작했습니다. 또한 2023 회계연도에 OSHA 는 LEP 개인이 무료 언어 지원 서비스의 이용 가능 여부 및 이용 방법에 대해 알 수 있도록 웹 사이트 및 중요 문서에 바벨 공지를<sup>144</sup> 제공할 예정입니다. 2024 회계연도 말까지 확인된 모든 중요 문서(그리고 소셜 미디어 게시물을 포함한 엄선된 홍보 자료)가 스페인어로 번역됩니다. 2024 회계연도에 OSHA 는 소셜 미디어 게시물을 자주 접하는 추가 언어로 번역해야 하는지 여부를 평가할 예정입니다.

번역된 중요 문서는 국가 차원에서 관리되는 저장소에 보관되며 기관 직원이 분기별로 정확성, 품질 및 민감도를 검토합니다. 정보가 정확한지 또는 수정이 필요한지 여부를 판단할 때에는 해당 자료에 대한 일반 대중의 피드백도 고려됩니다. 또한 OSHA 는 스페인어로 된

---

<sup>140</sup> 프랑스어, 프랑스어, 크리올어, 한국어, 아랍어, 세부아노어, 우크라이나어, 베트남어, 네팔어, 폴란드어, 브라질어, 러시아어, 소말리아어, 스페인어, 중국어 번체 및 중국어 간체.

<sup>141</sup> 모범 사례로 기관들이 구글 번역기 또는 기타 무료 온라인 번역 서비스를 사용하는 경우 번역된 콘텐츠는 반드시 언어 전문가가 검토해야 함.

<sup>142</sup> 이는 영어로 제공된 콘텐츠를 반영함.

<sup>143</sup> 스페인어 웹 콘텐츠는 가장 자주 사용되는 언어이므로 반드시 필요함.

<sup>144</sup> 바벨 공지는 (최소한) 다음 언어로 제공됨: 프랑스어, 아이티 크리올어, 한국어, 아랍어, 세부아노어, 우크라이나어, 베트남어, 네팔어, 폴란드어, 포르투갈어(브라질), 러시아어, 소말리아어, 스페인어, 중국어(번체), 중국어(간체). 2024 회계연도에 OSHA 는 바벨 공지에 추가 언어를 포함해야 하는지 여부를 평가할 예정입니다.

일반적인 OSHA 용어 및 선호 문구 사전을 관리하고 언어 지원을 제공하는 직원에게 용어집을 제공합니다.

OSHA 는 커뮤니티 기반 조직/옹호 단체와 협력하여 이벤트, 컨퍼런스 및 정기적으로 예정된 회의를 통해 LEP 개인에게 다가가고 교류합니다. 이러한 방식으로 참여할 때 기관은 일반적으로 보조금 수령자, 제휴 파트너 및 언어 지원 서비스 조직의 서비스를 활용합니다. 2023 회계연도에 OSHA 는 지원활동 및 참여 계획에서 커뮤니티 기반 조직/옹호 단체와의 관계를 공식적으로 추적하기 위한 계획을 개괄적으로 설명할 예정입니다. 이 계획에서 OSHA 는 LEP 개인 및 취약 지역사회를 대상으로 홍보 활동을 실시하고 이들이 시기적절한 무료 언어 접근 서비스를 제공하는 OSHA 의 프로그램을 인지하게 만드는 방법을 설명합니다. 또한 OSHA 는 소셜 미디어 플랫폼을 위한 번역된 콘텐츠를 지속적으로 개선하고 확장하기 위한 계획을 개괄적으로 설명할 예정입니다.

2024 회계연도 기관별 언어 접근 계획에서 OSHA 는 LEP 참여 빈도 및 유형 추적, 서비스 인구를 위해 추가 번역이 필요한 경우 번역 절차에 대한 SOP 수립, 이중 언어 조사관을 배정하여 직장 조사를 수행하거나 LEP 근로자와 관련된 사건을 처리하는 절차에 대한 계획을 설명할 예정입니다. OSHA 는 또한 업무의 일환으로 번역 및 통역 서비스를 제공할 것으로 예상되는 직원을 위한 공식 교육을 개발하고 LEP 개인과 협력할 때 직원을 위한 지침을 개략적으로 설명할 것입니다.

## 근로자 보수 프로그램 사무소

근로자 보수 프로그램 사무소(OWCP)의 사명은 청구에 대해 적시에 적절하고 정확한 결정을 내리고, 혜택을 신속하게 지급하며, 부상당한 근로자가 최대한 빨리 수익성 있는 일자리로 돌아갈 수 있도록 지원함으로써 업무 중 부상을 입거나 질병에 걸린 근로자와 그 가족, 고용주의 이익을 보호하는 것입니다.

OWCP 는 업무 관련 부상이나 직업병을 겪는 일부 근로자 또는 그 부양가족에게 임금 대체 혜택, 의료 치료, 직업 재활 및 기타 혜택을 제공하는 네 가지 주요 장애 보상 프로그램(아래 설명 참조)을 관리합니다.

## 에너지부 직원 직업병 보상

에너지부문 직원 직업병 보상 프로그램법(EEOICPA)에 따른 에너지부문 직원 직업병 보상 부서(DEEOIC)의 사명은 보상 청구에 대해 적시에 적절하고 정확한 결정을 내리고 적격 청구인에게 혜택을 신속하게 지급함으로써 업무 중 부상을 입거나 질병에 걸린 근로자 또는 그 가족의 이익을 보호하는 것입니다. 2000 년 10 월에 제정된 EEOICPA 는 에너지부(DOE)의 현직 또는 전직 직원, 보장 대상 시설에서 근무하는 동안 방사선, 베릴륨 또는 실리카에 노출된 결과 방사선성 암, 만성 베릴륨 질환, 베릴륨 민감성 또는 만성 규폐증 진단을 받은 이전 기관 및 특정 공급업체, 계약업체 및 하청업체 직원, 방사선 노출 보상법(RECA) 섹션 5 에 따라 법무부로부터 혜택을 받은 개인(또는 적격 생존자), DOE 또는 광업 작업 환경의 독성 노출과 인과적으로 관련된 모든 직업병을 가진 DOE 계약자 및 하청업체 직원, 해당 직원의 적격 유족, RECA 섹션 5 에 정의된 우라늄 채굴자, 제련업자 및 광석 운송업자에 대해 보상합니다.

## 탄광 근로자 보상국

탄광 근로자 보상국(DCMWC) 또는 연방 진폐증 프로그램의 사명은 진폐증 보조금법에 따라 제기된 청구를 관리하는 것입니다. 이 법에 따라 탄광 근로로 인해 발생한 진폐증으로 인해 온전히 장애를 입은 탄광 근로자와 이 질병으로 인해 사망한 탄광 근로자의 유족에게 보상금을 지급합니다. DCMWC 는 법 파트 C 에 따라 진폐증 장애 신탁 기금과 담당 탄광 운영업체가 제공하는 혜택과 법 파트 B 에 따라 지급되는 혜택을 정확하고 시기적절하게 지급하도록 보장합니다. DCMWC 는 월별 보상 외에도 자격을 갖춘 광부에게 진폐증과

관련된 폐 질환 치료를 위한 의료 보험을 제공합니다. DCMWC 는 탄광 운영업체 및 보험 회사를 파악하고 협력하여 혜택 지급 책임이 적절하게 할당되도록 합니다.

## 연방 근로자, 연안 및 항만 근로자 보상국

연방 근로자, 연안 및 항만 근로자 보상국(DFELHWC)은 롱쇼어(Longshore) 프로그램과 연방 직원 프로그램 간에 청구 관리를 분담합니다.

- **연방 근로자 보상 관리 프로그램:** 연방 근로자 보상법 프로그램은 새로운 혜택 청구를 심사하고 진행 중인 사건을 관리하며, 부상당한 근로자와 유족에게 의료비와 보상금을 지급하고, 부상당한 직원이 의학적으로 복귀가 가능할 수 있을 때 업무에 복귀할 수 있도록 지원합니다.
- **롱쇼어(Longshore) 프로그램:** 롱쇼어 프로그램의 사명은 연안 및 항만 근로자 보상법(LHWCA), 국방기지법(DBA), 비전용 기금 도구법(NAFI) 및 외대륙붕 토지법(OCSLA)에 따라 근로자 보상 혜택이 신속하고 적절하게 제공되도록 함으로써 육상 및 해상에서의 고용 부상 및 사망과 같은 사고가 부상당한 직원과 그 가족에게 미치는 영향을 최소화하는 것입니다.

OWCP 에는 기관의 전체 사명을 성공적으로 완수하고 달성하는 데 중요한 역할을 담당하는 두 개의 추가 부서로 행정 운영국 및 재무 관리국이 있습니다.

## 행정 운영국

행정 운영국은 인사, 시설 관리, 여행, 계약 감독, 의료 및 약국 청구서 처리, 프로그램 무결성 및 IT 관리 등의 관리 서비스를 제공합니다. 이 부서는 또한 OWCP 경영진에게 기관의 행정 및 의료 혜택 운영과 관련하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 정보와 지침을 제공합니다.

## 재무 관리국

재무 관리국은 OWCP 전반에 걸쳐 건전한 계획, 예산 책정 및 재무 관리를 보장하기 위한 리더십과 방향성을 제시합니다. 특히 이 부서는 OWCP 의 전략 및 운영, 성과 보고 및 예산 책정 기능을 이끌고 있습니다. 이 부서는 재무제표 및 감사 활동을 위한 조정 기능을 담당하며 통계 및 보험 계리 분석과 입법 제안 개발에도 관여합니다.

OWCP 는 대면, 가상, 서면 방식으로 일주일에 여러 번 LEP 개인과 교류합니다. OWCP 는 모든 주와 지역에서 활동하고 있으며, 임무를 수행할 때 가장 자주 접하는 <sup>145</sup>9 개의 언어를 파악했으며 스페인어는 가장 자주 접하는 언어임을 확인했습니다. OWCP 는 비즈니스 요구에 따라 중요한 정보를 나바호어로 번역해야 한다는 점을 인식하고 2023 년 회계연도에 이를 우선 순위로 둘 예정입니다. OWCP 는 현재 언어 서비스를 제공하기 위해 여러 계약 공급업체를 고용하고 있습니다. 또한 DEEOIC 은 DEEOIC 의 자원 센터 계약업체를 통해 에너지 청구인에게 번역 서비스를 제공합니다. DEEOIC 는 필요하거나 요청이 있는 경우 모든 청구인 서신을 스페인어로 제공할 수 있습니다.

OWCP 웹 사이트의 대부분 내용은 현재 영어로만 제공되며 추가 언어로 된 바벨 공지는 포함되어 있지 않습니다. 2022 년 회계연도에 DEEOIC 은 OWCP 웹사이트에 스페인어 허브를 구축했습니다. 검색 엔진을 사용하는 사용자도 DEEOIC 스페인어 자료를 사용할 수 있으며, “DEEOIC Español”이라는 문구를 입력하면 스페인어 시작 페이지로 빠르게 이동할 수 있는 번역된 페이지들이 표시됩니다. 그러나 LEP 고객이 DEEOIC 스페인어 언어 허브를 이용하려면 영어 웹 페이지에서 검색해야 합니다. 2023 회계연도에 OWCP 는 기관의 임무 수행 과정에서 발생하는 9 개 언어에 대한 온라인 바벨 공지를 번역하여 포함할 계획을

---

<sup>145</sup> 스페인어, 북경어, 한국어, 베트남어, 타갈로그어, 일본어, 아랍어, 페르시아어, 나바호어.

수립하고, 스페인어로 제공되는 웹페이지를 LEP 고객이 모두 이용할 수 있도록 노력할 것입니다.

OWCP 는 중요한 정보가 포함된 문서, 웹 사이트 시작 페이지, 브로셔 및 애플리케이션 목록을 파악했으며 이미 여러 중요한 문서를 번역했습니다. DEEOIC 는 근로자의 권리, 청구 제기 방법 및 청구인을 위한 FAQ 와 관련된 10 개의 브로셔와 정보를 스페인어로 번역했습니다. 번역은 계약업체에 의해 수행되었으며 번역된 자료의 품질은 대상 언어에 능통한 내부 직원 및/또는 계약직 직원이 검증하였습니다. 번역된 문서는 저장소에 보관되며, 이는 매년 업데이트되거나 영어 버전이 변경될 때 업데이트됩니다. 2023 년 회계연도에 OWCP 는 중요한 문서와 정보를 추가 언어로 번역하여 임무의 온전한 수행을 위해 필요한 추가 언어로 번역하는 계획을 개발할 예정입니다. 또한 OWCP 는 향후 중요한 문서가 생성될 때 이를 식별하고 번역하는 프로세스를 간략하게 요약할 예정입니다. 2024 회계연도에 OWCP 의 DEEOIC 는 웹사이트에 포함시킬 나바호어 오디오 클립을 제작할 계획도 세우고 있습니다.

LEP 개인과 소통할 때 OWCP 직원은 이중 언어를 구사하는 기관 내 직원 또는 계약직 직원의 지원, 계약업체를 통한 통역 서비스를 이용하거나 LEP 개인에게 통역해 줄 친구나 가족을 요청하여 통역 서비스를 받을 수 있습니다. 2024 회계연도에 개발될 OWCP 의 기관별 언어 접근 계획에서 OWCP 는 LEP 고객의 가족/친구를 통역자로 의지하지 않도록 보장하는 정책을 개발할 것입니다.

일반적으로 OWCP 는 영어 이외의 언어를 구사할 수 있다는 이유로 직원을 채용하는 것은 아닙니다. 하지만 DEEOIC 자원 센터에서는 언어 능력이 있는 직원을 모집합니다. 자원 센터에는 스페인어를 구사하는 계약직 직원 5 명과 나바호어를 구사하는 직원 1 명이 있습니다. 자원 센터 계약업체는 채용 과정에서 언어 능력을 평가할 책임이 있습니다. 2022 회계연도에 DEEOIC 자원 센터 계약업체는 120 명의 청구인이 언어 서비스를

요청했다고 보고했습니다. 또한 6 명의 FECA 청구인은 심리를 위해 번역가를 요구했습니다.<sup>146</sup> 청구인이 통역 지원을 요청하면 청문회 대리인이 유능한 통역사를 고용합니다. 내부적으로 OWCP 는 롱쇼어 자발적 인구 통계 조사에 따르면 설문 응답자의 5.8%가 스페인어를, 1.3%가 타갈로그어를 주 언어로 사용한다고 답했다고 밝혔습니다. 또한 OWCP 는 FECA 자발적 인구 통계 설문조사에서 설문조사 응답자의 3.7%가 자신의 모국어가 스페인어이고 0.4%는 타갈로그어라고 답했다고 밝혔습니다. 그러나 설문 조사는 자발적이므로 데이터가 언어 서비스의 필요성을 정확하게 반영하지 못할 수 있습니다.

2023 회계연도에 OWCP 는 적격 서비스 대상 인구 내의 LEP 고객에게 시기적절하고 의미 있는 언어 서비스를 제공하기 위해 참여 및 홍보 전략을 개발할 예정입니다. 이 전략에는 지역사회 구성원 및 단체와 함께 지원활동 행사를 진행할 때 통역사를 조정하는 DEEOIC 자원 센터의 현재 관행을 공식화하는 것이 포함됩니다.

2024 회계연도 기관별 언어 접근 계획에서 OWCP 는 언어 서비스를 제공할 수 있는 각 프로그램 내 직원 목록을 유지하고, LEP 고객이 식별되면 선호하는 비영어권 언어로 소통하고, 직원이 LEP 고객과 소통할 때 언어 서비스를 제공할 수 있도록 교육을 받고, 직원이 언어 요구 사항을 파악하고 자격을 갖춘 통역사를 이용하는 절차를 숙지하고, LEP 개인이 선호하는 언어로 자료가 번역되도록 보장하는 정책을 개발할 것입니다. 또한 OWCP 는 인구 변화와 프로그램 변동에 따라 적격 서비스 대상 인구의 인구 통계를 확인하고 정기적으로 평가하는 계획, 언어 서비스를 원하는 개인의 숫자와 제공되는 서비스 유형을 추적하는 계획, DEEOIC 이외의 부서에서 LEP 고객을 위한 언어 서비스를 제공할 계획도 기관별 언어 접근 계획에 포함할 것입니다.

---

<sup>146</sup> 아랍어, 한국어, 북경어 및 스페인어에 대한 서비스가 필요했음.



## 법무관실

법무관실(SOL)의 사명은 노동부 전반의 법률 서비스 요구를 충족시키는 것입니다. 노동부 장관과 기타 노동부 공무원들이 노동부의 전반적인 사명을 달성하고 특수한 우선순위를 더욱 강화하기 위해 노력할 때, 법무관실(SOL)은 이러한 목표를 달성하는 방법에 관한 법률 자문을 제공합니다. 이를 통해 SOL은 국가의 노동법이 국가 노동자를 보호하기 위해 강력하고 공정하게 적용되도록 보장합니다.

SOL은 집행 소송과 방어 소송 등 필요한 모든 소송과 대체 분쟁 해결 활동에서 장관과 고객 기관을 대리하고, 규정, 표준 및 입법 제안의 개발을 지원하며, 노동부의 모든 활동에 관한 법적 의견과 조언을 제공함으로써 그 임무를 수행합니다.

SOL은 임무를 수행함에 있어 매일 접하는 LEP 인구는 스페인어, 프랑스어, 포르투갈어, 중국어 (북경어), 중국어 (광둥어), 중국어 (간체 또는 번체 문자), 한국어, 타갈로그어, 일본어, 버마어, 히브리어, 힌디어/우르두어, 벵골어, 구자라트어, 러시아어, 폴란드어를 사용합니다. 비교적 흔하지 않은 LEP 인구는 아이티 크리올어, 칸조발어/Q'anjob'al 과 <sup>147</sup> 키체어를 사용했습니다. <sup>148</sup> 이해관계자 및 옹호 단체에 대한 지원활동, 회의, 서신, 이메일, 직접 방문, 전화 통화, 소셜 미디어를 통한 참여, 교육 행사, 증언, 재판 진행 중, 증인 회의, 합의 협상, 판사와의 상황 통화, 증인이 참석하는 심리 요청 및 심리 진행 등을 통해 LEP 개인과의 접촉이 이루어집니다. 2024 회계연도에 SOL은 제공하는 LEP 서비스의 빈도와 유형을 추적하는 절차를 요약할 예정입니다.

---

<sup>147</sup> 과테말라의 원주민 언어.

<sup>148</sup> 과테말라의 원주민 언어.

2024 회계연도에 SOL 은 고객 기관과 협력하여 통역사 및 번역사의 관행과 사용, 그리고 중요한 협업 문서를 번역하는 SOL 의 책임을 평가할 것입니다. 고객 기관은 조사 또는 점검이 시작된 후 해당 고용주가 기관의 결정에 이의를 제기하거나 합의를 거부하는 경우 소송을 위해 SOL 에 사건을 제출합니다. 조사 및 점검 과정에서 고객 기관은 일반적으로 조사 결과를 뒷받침하는 증인 진술 및 기타 증거를 수집합니다. SOL 은 규정 준수 및 효과적인 언어 서비스 제공을 촉진하기 위해 고객 기관 및 노동부 전체에 자문을 제공하고자 노력할 것입니다.

SOL 웹사이트는 영어로 정보를 제공합니다. 일부 콘텐츠는 스페인어로 제공될 수 있지만 LEP 고객이 스페인어 자원을 이용하려면 영어 콘텐츠를 검색해야 합니다. 2023 년 회계연도에 SOL 은 LEP 개인이 주요 정보에 접근할 수 있게 하고 자신들이 이용할 수 있는 서비스를 제공받거나 알게 하도록 하기 위해 최소한 웹사이트 시작 페이지에 임무를 수행할 때 가장 자주 <sup>149</sup> 접하는 언어로 바벨 공지를 포함시킬 예정입니다.<sup>150</sup> 또한 SOL 은 LEP 개인이 영어 웹 페이지를 탐색하지 않고도 콘텐츠에 접근할 수 있도록 웹 사이트를 수정하고 정보/자료를 온라인에서 스페인어로 제공하기 위한 작업 계획을 개발할 것입니다.

현재 두 개의 SOL 사무소가 전화 통역 회선과 계약을 맺고 있습니다. *변호사와 담당자는 이러한 회선을 사용하여 증인, 고소인 및 본인 소송을 진행하는 고용주와 대화합니다.* 2024 회계연도에는 SOL 이 교육부와 협력하여 모든 사무실에서 전화 통역사를 이용할 수 있도록 할 것입니다. SOL 은 현재 소송 지원 부서에서 확보한 계약업체를 통해 번역 활동을 확보하고 있습니다. SOL 은 현재 전국에 약 50~75 명의 이중 언어를 구사하는 변호사를 두고 있습니다.<sup>151</sup> 이중 언어를 구사하는 변호사는 직무의 일환으로 배정된 사건에서 LEP 담당자와

---

<sup>149</sup> 위에서 인용.

<sup>150</sup> 2024 회계연도에 SOL 은 바벨 공지를 자주 접하지 않는 언어(SOL 의 적격 서비스 대상 인구가 사용하는 언어)로 제공해야 하는지 평가할 것입니다.

<sup>151</sup> 이 변호사들은 언어 능력을 활용하여 조사/사건에서 LEP 개인에게 서비스를 제공합니다.

직접 소통합니다. 이중 언어를 구사하는 변호사는 긴급한 필요가 있거나 해결해야 할 일정 문제가 있는 경우 배정되지 않은 사건에 대해 LEP 개인과 소통할 수 있습니다. 그러나 SOL 변호사는 통역사 역할을 하지 않습니다. 이중 언어를 구사하는 변호사를 구할 수 없는 사무실의 경우, SOL 은 관련 사안의 고객 기관 조사관에게, 필요한 언어를 구사할 수 있다면 증인과 의사소통할 때 통역 역할을 해달라고 요청합니다..<sup>152</sup> SOL 은 언어 능력을 갖춘 직원을 채용하지는 않지만, 일부 사무실에서는 채용 공고에 언어 요구 사항(스페인어일 가능성이 높지만 중국어일 수도 있음)을 가점 또는 우대 요소로 포함시킬 수 있습니다.<sup>153</sup> 또한 SOL 은 직원의 언어 능력을 평가하지 않습니다. 지난 2 년 동안 지역 IV 사무소는 언어 접근성의 중요성, 중요한 문서를 식별하는 방법, 언어 접근성 계획을 개발/구현하는 방법에 대한 교육을 실시했습니다. 그러나 SOL 은 전국적으로 포괄적인 언어 접근 교육을 실시하지 않았습니다. 2024 회계연도에 SOL 은 지원자 및 현직 직원의 언어 능력을 공식적으로 평가해야 하는지, 평가해야 한다면 특히 공식적인 업무에서 언어 능력을 활용하는 직원의 경우 어떻게 평가할 것인지 <sup>154</sup> 결정할 것입니다.

또한 SOL 에는 조사관과 변호사가 필요한 경우 교육 및 LEP 지원을 받는 방법을 설명하는 정책이 없습니다. SOL 은 증인, 고소인, 그리고 *본인 소송 증인*/LEP 인 고용주와 효과적인 소통을 제공하는 데 있어 상당한 격차를 경험하고 있다고 언급했습니다. 2023 회계연도에 SOL 은 다양한 유형의 LEP 개인을 파악하고, 접근하고, 효과적인 서비스를 제공하는 방법과 모든 지역 사무소가 의미 있는 언어 접근성을 제공할 수 있도록 <sup>155</sup> 직원이 LEP 개인을 식별하고 서비스를 제공하는 방법에 대한 정책과 절차를 수립할 것입니다. SOL 은 또한 LEP

---

<sup>152</sup> 조사관이 필요한 언어를 구사하지 못하는 경우 SOL 은 전화 통역 라인을 활용합니다.

<sup>153</sup> 델러스 및 샌프란시스코 지역.

<sup>154</sup> 예: 번역/해석/쓰기/읽기 평가.

<sup>155</sup> 증인, 고소인, 직접 소송을 진행하는 고용주 등.

발신자가 언어 지원 서비스를 받을 수 있도록 여러 언어로 음성 메일 프롬프트를 만들 것입니다.<sup>156</sup> 2024 회계연도에 SOL 은 새로 개발된 정책에 대한 교육을 실시하고 언어 능력을 사용하여 LEP 개인에게 서비스를 제공할 것으로 예상되는 직원을 위한 전문 교육 과정을 개발할 예정입니다. 또한 SOL 은 2024 회계연도에 언어 능력을 갖춘 직원 명단을 개발 및 배포하여 <sup>157</sup> 시기적절한 언어 서비스를 홍보할 예정입니다.

2023 회계연도에 SOL 은 취약한 LEP 서비스 인구에 의미 있는 언어 접근성을 제공하고 LEP 고객에게 시기적절한 무료 언어 서비스를 알리기 위한 홍보 및 참여 전략을 개발할 것입니다. 또한 지원활동 및 참여 전략에서 SOL 은 현재 LEP 지역사회와의 참여를 평가하고 향후 취약한 지역사회와의 참여를 개선할 계획에 대해 설명할 예정입니다.

SOL 은 기관 차원의 언어 접근성 계획을 수립하지 않았지만 지역 IV 는 2020 년 4 월에 언어 접근성 계획을 개발했습니다.<sup>158</sup> 2024 회계연도에 사무소는 지역 IV 에서 개발한 계획을 통합하여 기관 차원의 언어 접근성 계획을 개발할 것입니다. 기관 전체 계획에는 중요한 문서 식별, 중요한 문서 번역의 정확성 평가, 번역 절차 개요, 직원이 제공된 서비스를 추적할 수 있는 정책/절차 개요, 현재 번역의 효과 평가 등의 절차가 포함됩니다.

## 임금 및 시간 부서

임금 및 시간 부서(WHD)는 공정 노동 기준법의 연방 최저 임금, 초과 근무 수당, 기록 보관 및 아동 노동 요건을 시행합니다. WHD 는 또한 이민자 및 계절 농업 근로자 보호법, 직원 거짓말 탐지기 보호법, 가족 및 의료 휴가법, 소비자 신용 보호법의 임금 압류 조항, 여러 이민 관련

---

<sup>156</sup> SOL 은 2023 년 회계연도에 최소 5 개 언어로 음성 메일 프롬프트를 만들 예정. 2024 회계연도에 SOL 은 음성 메일 프롬프트에 추가 언어를 추가해야 하는지 여부를 평가할 예정입니다.

<sup>157</sup> 직원에게.

<sup>158</sup> 이 계획은 고객 기관 및 기타 지역 SOL 사무소의 의견을 수렴한 후 지역 IV 의 언어 접근성 이니셔티브 팀원들이 개발했습니다.

법령에 규정된 여러 고용 기준 및 근로자 보호 조항을 시행합니다. 또한 WHD 는 데이비스-베이컨 및 관련 법, 서비스 계약법, 건설 및 재화/서비스 공급을 위한 연방 계약에 적용되는 기타 법령의 통상 임금 요건을 관리 및 집행합니다.

WHD 는 LEP 개인을 포함하여 취약 근로자를 고용하는 산업에 초점을 맞춘 국가, 지역 및 지역 전략 이니셔티브를 실행합니다. 이러한 이니셔티브에는 집행, 교육 및 지원, 규정 준수 지원이 포함됩니다. WHD 는 광범위한 LEP 개인에게 서비스를 제공하며 매일 대면, 전화, 가상 방식 등 다양한 방법으로 LEP 개인을 접합니다. WHD 는 근로자 보호 기준 위반에 대한 민원을 접수하고 LEP 개인과의 효과적인 소통에 필요한 중요한 조사 활동에 참여합니다. WHD 의 활동은 노동부의 사명인 근로자의 권리를 확고하게 보호하는 데 있어 가장 중요한 역할을 담당하고 있습니다.

WHD 는 신흥 원주민 언어에 초점을 맞추고 약 34 개의 언어를 식별했으며, 여기에는 [스페인어, 아랍어, 중국어, 아이티어, 힌디어, 몽족어, 한국어, 네팔어, 폴란드어, 포르투갈어, 편자브어, 러시아어, 사모아어, 소말리아어, 타갈로그어, 태국어, 우르두어, 베트남어](#), 그리고 지역 및 지구 단위 사무소에서 자주 접하는 언어들이 포함되어 있습니다. 원주민 서비스 인구에 적절한 서비스를 제공하기 위해 WHD 는 2024 회계연도 기관별 언어 접근 계획에서 알류트어, 아파치어, 체로키어, 다코타어, 케레스어, 무스코기어, 나바호어, 오지브와어를 사용하는 인구에 대한 언어 자원 제공 계획을 설명할 예정입니다. 또한 WHD 는 스페인어 이외의 다른 언어로 웹사이트를 번역하기 위해 노동부 차원의 기계 판독 솔루션을 모색하고 있습니다. WHD 는 기계 번역 소프트웨어를 사용하여 웹 사이트를 번역하는 경우 정확성을 보장하기 위해 자격을 갖춘 언어 전문가가 내용을 검토해야 한다는 점을 인정합니다.<sup>159</sup>

---

<sup>159</sup> 언어 능력 평가를 받은 번역사.

스페인어 사용자가 이용할 수 없는 일부 텍스트 섹션(예: 시작 페이지 헤더, 하위 링크)이 있지만 WHD 의 웹사이트는 스페인어로 제공됩니다. WHD 웹사이트는 자주 사용되는 다른 언어로 바벨 공지를 제공하지 않습니다. 따라서 WHD 는 2023 회계연도 말까지 자주 접하는 언어를 이해하는 고객을 위해 웹사이트 시작 페이지에 바벨 공지를 포함하는 것을 목표로 하고 있으며, 2024 회계연도에는 스페인어 웹사이트의 번역을 충분히 완료하기 위해 노력할 예정입니다. 또한 WHD 는 필요한 기존 언어 능력을 갖춘 직원이 없는 경우 전화 통역 서비스를 활용하여 대중과 소통합니다. 고객은 WHD 직원이 번역 서비스를 활성화하기 전에 번역의 필요성을 표시하기만 하면 됩니다. 팀즈를 통한 가상 지원활동을 통해 고객과 소통할 때 이제 고객은 실시간 통역 서비스를 이용할 수 없는 경우에도 여러 언어로 선택 자막을 이용할 수 있습니다. WHD 는 이 도구의 신뢰성을 검토/보장할 것입니다.

WHD 에는 적절한 언어로 서비스를 제공하기 위해 조사를 시작할 때 언어 요구 사항을 식별하는 절차가 있습니다. 이러한 절차는 2024 회계연도에 개발될 WHD 절차 및 기관별 언어 접근성 계획에 요약되어 있으며, WHD 가 정한 일정에 따라 평가될 것입니다.

WHD 는 기관의 임무 수행을 위해 번역된 문서의 저장소를 운영하고 있습니다. 이 저장소는 국가 차원에서 유지되며, 언어 능력을 갖춘 기관 직원이 문서의 정확성을 검증하고 규정이나 영어 버전에 변경 사항이 있을 때 '필요에 따라' 업데이트합니다. 2023 년 회계연도에 WHD 는 고객을 위한 중요한 정보가 포함된 25 개의 문서를 확인했습니다. 지금까지 WHD 는 기관 웹사이트, 서신, 신청서, 일반 정보, 브로슈어/팜플렛, 동의서, 민원 양식, 접수 양식, 권리 고지, 보고서, 지침 자료, 공식 계약(MOU/AEU), 공동 이해 관계자 교육, 팩트 시트, 전통 미디어 및 라이브 소셜 미디어 이벤트 등 다양한 중요 자료를 여러 언어로 번역했습니다. 2023 회계연도와 2024 회계연도에도 WHD 는 중요 문서를 자주 접하는 34 개 언어로 계속

번역하며 <sup>160</sup> 아직 번역되지 않은 경우에도 고객이 WHD 의 프로그램 및 서비스에 대한 중요한 정보를 확인할 수 있게 할 것입니다. 모범 사례로 WHD 는 번역 자료의 일관성을 보장하기 위해 OPA 이니셔티브를 통해 만든 스페인어 용어집을 활용하고 있습니다. WHD 는 모든 중요한 문서를 사전에 번역하여 사용할 수 있도록 하는 것 외에도 전문적이고 맞춤형 정보가 필요에 따라 번역되도록 해야 합니다. LEP 개인과의 적절한 소통은 기관 상호 작용 과정 전반에 걸쳐 적절한 언어로 이루어져야 합니다.

WHD 는 현재 구글 번역 소프트웨어를 사용하고 있습니다. WHD 는 이러한 관행이 바람직하지 않다는 점을 인식하며 번역의 정확성을 보장하기 위해 번역을 검증하고 적절히 수정합니다. 그러나 WHD 는 이 도구를 대중에게 공개하지 않습니다.

WHD 는 일반적으로 영어 이외의 언어를 구사할 수 있는 직원을 모집합니다. 현재 WHD 에는 영어 이외의 언어를 읽고, 쓰고, 말할 수 있는 518 명의 직원이 있습니다. 설문조사 응답에 따르면, 2022 회계연도에 채용된 244 명의 집행직 중 82 명이 이중 언어 직무(PD)에 배정되었고 언어 능력을 평가받았습니다. 채용 시 해당 지역에서 서비스를 받는 고객의 인구 통계학적 구성도 고려합니다. 이 직원들은 주로 임금 및 시간 관련 조사관으로 근무하지만, 기관은 이중 언어를 구사하는 체불임금 전문가를 모집하여 근로자가 미지급 임금을 받기 위한 서류를 작성하는 것과 근로자를 찾기 위한 노력을 지원할 수도 있으며, 이는 의사소통 장벽으로 인해 어려움을 겪을 수 있는 작업입니다. 또한 WHD 는 영어 이외의 언어 능력 때문에 특별히 채용한 것은 아니지만 언어 능력을 갖춘 약 200 명의 직원을 추가로 고용하고 있습니다. 이러한 직원들은 일반적으로 자신의 언어 능력을 활용할 수 있는 프로젝트에 자신의 언어 능력을 활용하고 집행, 교육 및 홍보, 대면, 가상 또는 전화를 통해 고객과 일반 대중에게 지원을 제공하도록 요청받습니다. 기관에서는 이러한 직원에 대한 내부

---

<sup>160</sup> 위에서 언급.

데이터베이스를 유지하며, 필요한 경우 다른 WHD 직원이 겹 랭귀지 서비스를 제공하기 위해 계약된 공급업체를 이용하기 전에 참조할 수 있습니다. 또한 이 기관은 직원이 LEP 고객에게 언어 서비스를 제공할 수 없는 경우 사용할 수 있도록 번역 및 전화 통역 서비스 계약을 유지하고 있습니다.

현재 WHD 는 언어 능력을 사용해야 하는 직원에게 전문 교육을 제공하지 않으며, 개인이 LEP 인지 식별하는 방법, LEP 개인의 요구 사항을 식별하는 방법, 고객에게 언어 서비스를 제공하는 방법에 대한 공식 정책/절차를 가지고 있지 않습니다. 2024 회계연도에 WHD 는 이러한 정책 및 절차를 개발하고 자신의 언어 능력을 사용할 것으로 예상되는 직원에 대한 일반 교육 요구 사항을 개략적으로 설명하기 위해 노력할 것입니다. 또한 WHD 는 모든 직원이 언어 자원, 그리고 적절한 경우 이를 활용하는 방법을 알게 하도록 하기 위해 노력할 것입니다.

H-2B, H-2A 비자 프로그램 및 외국인 노동 인증 프로그램과 같이 WHD 가 참여하는 프로그램의 특성상 조사관은 제공되는 중요한 정보에 대한 완전한 접근이 필요한 다양한 근무 조건에서 많은 LEP 근로자와 상호 작용합니다. WHD 는 조사 및 후속 회의 중에 근로자와 고용주에게 언어 서비스가 확대되도록 보장합니다. 언어 서비스를 제공하는 지역사회 기반 조직 및 옹호 단체와 이해 당사자 관계를 수립하고 유지하는 지역사회 지원활동 및 자원 계획 전문가가 LEP 개인에 대한 WHD 의 지원 활동을 조직합니다. WHD 는 필요한 경우 이해 당사자의 도움을 받아 번역된 자료를 배포합니다. 또한 WHD 는 외국 영사관과 양해 협정(AEU) 을 체결하여 기관의 사명을 지원하기 위한 노력을 펼쳤습니다. 프로그램 활동의 일환으로 WHD 는 WHD 이해 당사자에게 중대한 영향을 미치는 공개 통지를 작성합니다. WHD 의 LEP 지역사회가 해당 정보에 접근할 수 있도록 WHD 는 공개적으로 게시된 포스터, WHD 웹사이트, 소셜 미디어 계정, 리스트서버 및 개인에게 보내는 직접 이메일, LEP 지역사회에 서비스를 제공하는 지역사회 기반 조직과의 기존 관계를



통해 LEP 이해 당사자에게 언어 지원 서비스에 대해 알립니다. WHD 는 행사 후 설문조사를 통해 모든 청중과의 소통 능력을 평가하고 그 결과를 바탕으로 개선 사항을 도출하는 등 LEP 개인에 대한 지원 및 소통의 효과를 평가하는 절차를 확립하고 있습니다. WHD 는 또한 이해 당사자로부터 LEP 지역사회와 관련된 개선 사항을 위한 제안을 받습니다.

2024 회계연도에 WHD 는 서비스를 제공하는 LEP 개인의 숫자와 LEP 개인에게 제공하는 언어 지원 서비스의 유형을 추적하는 시스템을 개발할 예정입니다.<sup>161</sup> 또한 WHD 는 서비스 대상에 대한 추가 번역이 필요한 경우 번역 절차 개요, 직원이 제공된 서비스를 추적할 수 있는 정책/절차 개요, 현재 번역의 효과를 평가하는 절차를 개발할 것입니다.

## 여성국

여성국(WB)은 1920 년 임금 근로 여성의 요구를 대변하기 위해 법에 의해 설립되었습니다. 사무국은 산업계 여성의 복지와 관련된 모든 문제를 조사하고 DOL 에 보고할 권한이 있습니다. WB 는 여성의 이익을 보호하는 정책과 기준을 옹호하고, 여성과 그 가족의 평등과 경제적 안정을 옹호하며, 양질의 근무 환경을 장려합니다. WB 는 데이터 및 정책 분석, 보조금 조성, 국가 및 주 기반 이해 당사자 참여를 활용하여 다음과 같은 방법으로 여성의 임금 및 부의 형평성을 높이는 정책 및 관행의 변화를 주도합니다.

- 여성이 주로 근무하는 주요 부문의 임금 및 근무 조건을 개선합니다.
- 더 많은 여성들이 고임금 일자리를 찾도록 지원합니다.
- 유급 휴가 및 저렴한 아동/노인 간호 시설에 대한 접근성을 확대합니다.
- 근로자가 직장에서 자신의 권리를 알고 행사할 수 있도록 보장합니다.

---

<sup>161</sup> 추적 시스템은 2025 회계연도에 구현될 예정.

- 임금 불평등, 직장 내 성 차별, 괴롭힘을 근절합니다.

기관은 또한 견습/비전통 직종의 여성(WANTO)<sup>162</sup>을 관리하고 접근성, 권리, 형평성 증진(FARE)<sup>163</sup> 보조금 프로그램도 관리합니다.

WB 직원들은 한 달에 몇 번씩 전화, 대면, 가상 등 다양한 방법으로 스페인어를 구사하는 LEP 를 접합니다. 사무국이 스페인어 요청을 받으면 스페인어를 구사하는 WB 직원이 응대합니다. 2024 회계연도에 WB 는 영어 또는 스페인어 이외의 언어를 사용하는 LEP 개인과 소통할 때 국가 사무소 및 현장 직원을 위한 정책을 수립할 예정입니다 <sup>164</sup>. 보조금 지원 기관으로서 WB 는 수혜자에게 필요에 따라 언어 접근을 제공하도록 요구합니다. 2024 회계연도에는 WB 가 자금 지원 기회 공지에 언어를 추가하여 필요에 따라 적격 참가자에게 다가가 서비스를 제공하기 위해 언어 지원 서비스를 제공하기 위한 예산 요건을 포함할 예정입니다.

WB 의 웹 사이트에는 기관의 설명, 팩트 시트 및 근로자 보호 팩트 시트를 포함하여 스페인어로 된 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 최근 WB 는 새로운 자료인 국가 보육료 데이터베이스(NDCP)를 발표하면서 스페인어 팩트 시트와 보도 자료를 온라인에 게시하고 스페인어 사용자와 스페인 소셜 미디어에 공유했습니다. WB 의 행사 캘린더에는 스페인어로 제공되는 행사도 표시됩니다. 웹사이트에 스페인어로 광고되지는 않았지만 직원들은 스페인어 사용 고객과 협력하는 이해 당사자 및 조직과 정보를 공유했습니다. 그러나 WB 는 웹사이트에 바벨 공지를 제공하지 않습니다. 2023 년 회계연도에 WB 는 웹사이트에

---

<sup>162</sup> WANTO 보조금은 양질의 사전 견습, 수습 프로그램 및 비전통적 직업 프로그램에서 더 많은 여성을 모집하고, 멘토링하고, 교육하고 유지함으로써 여성이 모든 산업에 진출하고 주도할 수 있는 경로를 확대하도록 돕습니다.

<sup>163</sup> FARE 보조금은 저임금을 받는 여성 근로자가 혜택을 받고 직장에서의 권리를 알 수 있도록 지원합니다.

<sup>164</sup> 영어 다음으로 가장 많이 접하는 언어.

스페인어 및 기타 언어로 바벨 공지를 게시하는 것이 유용할지 여부와 필요한 위치를 파악하기 위해 노력할 것입니다.

WB 는 많은 팩트 시트, 보고서 및 블로그 게시물을 중요 문서로 간주합니다. 과거에는 스페인어를 구사하는 직원이나 DOL 사무국 또는 이해 당사자 파트너십을 통해 번역을 완료했습니다. WB 는 번역된 문서의 저장소를 관리합니다. 2023 회계연도와 2024 회계연도에 WB 는 노동부의 일괄 구매 계약에 따른 번역 서비스 계약을 통해 식별된 중요 문서, 웹사이트 페이지 및 데이터 페이지를 단계적 접근 방식으로 번역할 예정입니다. 또한 2024 회계연도에는 문서 작성 시 중요 문서로 식별하는 방법을 결정하는 절차를 개발하고 이미 전체 업무를 처리하고 있는 스페인어 능력을 갖춘 직원이 계약업체가 번역한 문서를 검토하는 방법을 모색할 것입니다.

WB 는 현재 스페인어를 구사할 수 있는 약 5~8 명의 직원을 통해 언어 서비스를 제공하고 있습니다. 그러나 WB 는 언어 능력을 사용해야 하는 직원을 위한 전문 교육을 제공하지 않습니다. 2024 회계연도에는 WB 에 연락하는 LEP 개인이 언어 서비스를 이용하는 방법과 개인에게 언어 지원이 필요한지 식별하는 방법을 직원들에게 숙지시키기 위한 계획을 개발할 것입니다. 또한 WB 는 영어가 아닌 언어를 구사하는 직원을 특별히 채용하지 않기 때문에 다가오는 채용 주기에 직원에게 스페인어 능력을 요구하는 직책이 포함되어야 하는지 여부 및/또는 현재 이중 언어를 구사하는 직원을 대상으로 언어 능력에 대한 설문 조사를 실시할지 여부를 평가할 것입니다.

WB 는 정부 기관, 지역 사회 기반 조직 및 교육 기관을 포함한 이해 당사자와 협력하여 근로자의 목소리를 강조하고 기존 우선 순위에 대한 교육 및 홍보를 촉진합니다. WB 는 또한 청취 세션, 원탁 회의, 웨비나, 컨퍼런스 및 지역 사회 봉사 행사를 주최하여 대중과 소통하며, 주로 주요 이해 당사자(예: 이주여성을 위한 정의(Justice for Migrant Women) 및 국제 노동

기구)와 함께 참여합니다. 이러한 행사에서 WB 는 주최 기관 역할을 하며 지원활동 행사를 지원하기 위해 스페인어/영어 동시 통역 및 자료의 스페인어 번역을 제공합니다. WB 가 주최하지 않는 행사의 경우, WB 는 수혜자 단체에 의존하여 행사를 위한 언어 서비스를 제공합니다. 2023 년 회계연도에 WB 는 적격 서비스 대상 인구에게 시기 적절하고 의미 있는 언어 접근성을 제공하기 위한 지원 및 참여 전략을 개발할 것입니다.

2024 회계연도에 WB 는 기관별 언어 접근성 계획을 개발할 예정입니다. 언어 접근성 계획에는 지원 대상 LEP 개인 숫자, WB 가 LEP 개인에게 제공하는 언어 지원 서비스 유형, 직원이 LEP 개인을 참여시키는 절차를 설명하는 절차, 문서 번역/통역 서비스 제공 등에 대한 계획이 요약되어 있습니다. 또한 WB 는 인구 변동과 프로그램 변화에 따라 지속적으로 의미 있는 접근성을 보장하기 위해 적격 서비스 대상 집단의 인구 통계 및 해당 자원에 대한 정기적인 평가를 실시할 예정입니다.