

# 뉴저지 대마초 규제 위원회

## 언어 지원 계획

P.L. 2023, c.263을 기반

계획 발표 일자: 2025년 12월 15일

---

### 언어 지원 코디네이터(LAC)

대중들이 언어 지원 노력 및 서비스에 대한 기관에 연락하는 가장 좋은 방법은 LAC에 연락하는 것입니다:

- 이름: Dorian Stanley
- 전화번호: 609-376-7334
- 이메일 주소: [Dorian.Stanley@crc.nj.gov](mailto:Dorian.Stanley@crc.nj.gov), [CRCLanguageAccess@nj.crc.gov](mailto:CRCLanguageAccess@nj.crc.gov)
- 웹사이트: [www.nj.gov/cannabis](http://www.nj.gov/cannabis)
  
- 이름: Darrah Pilieri
- 전화번호: 609-376-7364
- 이메일 주소: [Darrah.Pilieri@crc.nj.gov](mailto:Darrah.Pilieri@crc.nj.gov)

---

### 소개

해당 언어 지원 계획(이하 “계획”)은 뉴저지주 언어 지원법인 [P.L. 2023, c.263](#)(이하 “법”)을 준수하며 이는 우리 주의 다양한 거주자가 정부 리소스에 더 많이 접근할 수 있도록 하는 뉴저지주의 약속 중 하나입니다. 법은 주 기관이 제한된 영어 숙련이 있는 개인과 어떻게 소통할지와 그들이 도움을 주기 위해 어떤 서비스를 제공하는지를 설명하기 위해 언어 지원 서비스를 제공하고 언어 지원 계획을 발행하도록 요구합니다.

언어 지원 계획이란 <sup>1</sup>영어 구사 능력이 제한된 사람들이 해당 기관의<sup>2</sup> 프로그램, 서비스 및 활동을 실질적으로 이용할 수 있도록, 주 정부 기관과 그 직원들이

---

<sup>1</sup> P.L. 2023, c.263는 “대중에게 직접 서비스를 제공하는 행정부 소속 각 주 정부 기관은 인적서비스부(Department of Human Services), 법무·공공안전부(Department of Law and Public Safety), 그리고 정보기술국(Office of Information Technology)과 협의하여, 해당 기관이 본 법의 규정을 어떻게 준수할 것인지 반영한 언어 지원 계획을 수립하고 공개해야 한다”고 규정하고 있습니다.

<sup>2</sup>P.L. 2023, c.263을 기반으로 “주 정부 기관(State government entity)”을 “행정부 소속의 모든 주 정부 부처 또는 기관과, 대중에게 직접 서비스를 제공하는 그 산하의 위원회, 이사회, 국, 부서, 사무국 또는 기타 기관”으로 정의하고 있습니다.

제공해야 하는 서비스 내용을 설명하는 문서입니다.

“영어 구사 능력 제한(Limited English Proficiency)”이란 어떤 사람이 영어를 주된 언어로 사용하지 않으며, 영어를 읽고, 쓰고, 말하고, 이해하는 능력이 제한적일 수 있음을 의미합니다.

이 문서는 다음에 대한 정보를 제공합니다:

- 우리 부서 및 우리가 대중과 상호작용하는 방법
- 우리가 서비스를 제공하고 있거나 앞으로 제공할 가능성이 있는 영어 구사 능력 제한(LEP) 인구 집단

또한 우리 부서가 다음을 하는 것을 설명합니다:

- 언어 요구 사항 식별
- 언어 지원 서비스 제공
- 고품질 언어 지원 서비스 제공 보장
- 이용 가능한 무료 언어 지원 서비스에 대해 대중에게 알리기
- 대중에게 뉴저지 언어 지원법을 따르는 우리의 노력을 계속 알리기
- LEP 개인을 돕도록 직원을 교육
- 뉴저지 언어 지원 법을 따르기.

---

## 목차

뉴저지 대마초 규제 위원회 .....	1
언어 지원 계획 .....	1
언어 지원 코디네이터(LAC) .....	1
소개 .....	1
목차 .....	3
A. 우리 부서 및 우리가 대중과 상호작용하는 방법 .....	4
B. 우리 기관이 서비스하고 있거나 앞으로 서비스할 가능성이 있는 영어 구사 능력 제한 인구 집단 .....	11
C. 언어 지원 서비스 필요성 결정 및 언어 식별 .....	13
D. 언어 지원 서비스 부서 .....	14
E. 품질 보증 방법 .....	16
F. 무료 언어 지원 서비스 이용 가능성에 대한 공지 .....	17
G. 이해관계자 참여 및 아웃리치 .....	17
H. 직원 교육 .....	18
I. 기록 관리, 준수 모니터링 및 보고 절차 .....	19
부록 1: 핵심 문서 번역 목록 .....	20

---

## A. 우리 부서 및 우리가 대중과 상호작용하는 방법

### 1. 부서 미션

뉴저지 대마초 규제 위원회(CRC)는 안전하고 규제된 의료용 및 기호용 대마초 산업을 구축하고 발전시키는 것을 목표로 합니다. 안전과 형평성의 가치를 바탕으로, 위원회는 환자의 접근성을 보장하고 보호하는 것, 안전한 제품의 생산, 그리고 업계 내 다양성과 포용성을 증진하는 것을 중심으로 업무를 수행하며, 이를 통해 합리적이고 공정한 감독의 국가적 모범 모델을 구축하는 것을 목표로 합니다. 위원회는 투명성과 공공의 이익을 최우선 가치로 삼고 이를 위해 노력하고 있습니다.

### 2. 우리가 대중과 상호작용하는 방법

CRC는 다양한 도메인을 통해 대중과 상호작용합니다. CRC의 웹사이트와 소셜미디어 계정(Facebook, Instagram, X(구 Twitter), LinkedIn)은 일반 대중, 의료용 대마초 환자, 의료 서비스 제공자, 잠재적 허가 신청자, 기존 허가·면허 사업자, 지방자치단체 관계자, 성인 소비자, 학부모 및 언론을 대상으로 최신 뉴스와 정보를 제공합니다. CRC는 매월 공개 회의를 개최하며, 해당 회의 일정은 기관 웹사이트, 소셜미디어 및 뉴저지주 내 관련 매체를 통해 공지됩니다. NJ 공개 공청법에 따라, 공청회는 대면 또는 가상으로 제공됩니다. 또한 다양성·포용성 사무국(Office of Diversity and Inclusion, ODI)과 홍보국(Office of Communications)은 연중 다양한 지역사회 행사에 참여합니다. 위원회는 필요에 따라 대중의 인식 제고와 의견 수렴을 위해 타운홀 미팅을 수시로 개최합니다. 회의 및 타운홀 미팅 일정, 등록(편의 제공 요청 포함), 그리고 회의록은 위원회 웹사이트에서 확인할 수 있습니다. CRC 내 대부분 부서는 대중과 상호작용하는 고유의 역할이 있습니다.

### 사무총장

사무총장실은 대중과 소통하기 위해 온·오프라인을 병행한 다양한 채널을 활용합니다. 사무총장은 공개 회의에서 약국 개설 현황, 허가 신청 제출 상황, 승인 사항 등 최신 정보를 보고합니다. 공청회에서 언급되는 정보 및 참여

방법은 웹사이트에 나와 있습니다. 사무소는 신청 라이선스에 대한 메모 및 해결책을 기록하고 이는 우리 웹사이트에서도 이용할 수 있습니다.

## 정부 대외협력

CRC의 정부 대외협력 부서는 대중과 협력하여 뉴저지의 지방자치단체와 각급 선출직 공무원들이 대마초 규제와 관련된 사안에 대해 필요한 정보와 지원을 받을 수 있도록 지원합니다. 이러한 상호작용은 주로 물리적·디지털 채널을 병행한 하이브리드 방식으로 이루어지며, 지방자치단체를 지원하기 위해 다양한 형태로 제공됩니다. 예를 들면 다음과 같습니다:

- CRC와 지역 자치 단체 간의 연락망으로서 소통 및 서비스를 제공하고, 대마초 관련 질문, 우려 사항 및 협업에 대한 직통 소통을 제공합니다. 또한 해당 부서는 CRC, 선출직 공무원, 그리고 지방자치단체 간의 열린 대화를 장려하고 촉진하여, 투명성을 높이고 주정부, 연방정부, 지방정부 간의 신뢰를 강화합니다.
- 연방, 주 및 지방 차원의 선출직 공무원과 지도자들에게 자료와 포괄적인 정보 자료를 제공하는 자원 역할을 수행하며, 이들이 대마초 관련 법률과 규정을 이해할 수 있도록 지원합니다. 이러한 지원은 이들이 지역사회를 위해 충분한 정보를 바탕으로 의사결정을 내릴 수 있도록 돕습니다. 또한, 지방자치단체와 일반 대중은 분기별로 발행되는 지방자치단체 대마초 뉴스레터를 무료로 구독할 수 있습니다.
- 대마초 관련 사안에 대한 지침과 지원을 제공하고, 규정 및 준수 절차의 복잡성을 이해하고 대응할 수 있도록 도와 모든 지방자치단체가 뉴저지 대마초 시장의 건강하고 균형 잡히며 사회적으로 공정한 성장을 지원하는 효과적이고 효율적인 정책을 시행하는 데 필요한 지원을 받을 수 있도록 합니다.

## 환자 서비스/의료용 대마초 프로그램

뉴저지주의 의료용 대마초 프로그램은 면허를 소지한 의료인의 진료를 받는 등록 환자들이 허가 및 관리 감독을 받는 시설을 통해 대마초 기반 의약품을 안전하게 이용할 수 있도록 지원합니다. 의료 치료의 일환으로, 환자들은 의사 또는 기타 의료인으로부터 대마초 처방을 받습니다. 대마초 처방은 뉴저지

전역에 있는 주 허가 대체 치료 센터(ATC) 또는 판매점 중 한 곳에서 조제됩니다. 약국을 직접 방문할 수 없는 환자는 자신을 대신하여 구매할 수 있도록 보호자를 지정하고 등록할 수 있습니다. 환자 서비스 부서는 주로 온·오프라인을 병행한 하이브리드 방식으로 운영되며, 전화로 환자·보호자·의료 제공자와 직접 소통하고, 등록 시스템 원격 접속, 이메일, 온라인 양식, 소셜미디어 등 디지털 수단을 활용합니다.

의료용 대마초 프로그램(MCP)은 환자, 보호자 및 의료 제공자들이 의료용 등록 포털을 이용할 수 있도록 지원하고 프로그램 관련 문의에 답변하기 위해 콜센터를 운영합니다. 콜센터는 또한 일반 대중으로부터 정보 문의 전화를 받습니다. 총 8명의 고객 서비스 담당자가 전화 문의에 응대하며, 이 중 2명은 스페인어 대응이 가능합니다. 기술 이용에 어려움이 있거나 접근이 어려운 환자 또는 보호자를 위해, MCP는 우편 신청을 제공하며, 이는 환자 및/또는 보호자에게 직접 우편으로 발송되는 종이 양식입니다.

MCP는 위원회와 소통할 수 있는 또 다른 창구 역할을 하는 [MedCannabis.nj.gov](mailto:MedCannabis.nj.gov) 이메일 계정을 모니터링하고 이에 응답합니다. 또한 이 계정은 MCP 프로그램의 공식 이메일 계정으로도 사용됩니다. MCP 이메일 계정은 정보 문의, 요청된 서류 제출 또는 민원 접수를 위해 환자, 의료 제공자, 보호자 및 일반 대중이 보내는 이메일을 접수합니다. 이 이메일 계정은 CRC 사업 영업시간에 모니터 됩니다.

## 인허가

인허가 사무국은 대마초 사업 면허 신청의 접수, 처리 및 심사를 담당합니다. 이 과정에는 신청서의 완비 여부를 검토하고 합격/불합격 기준에 따라 평가하는 절차가 포함됩니다. 여기에는 법률·규정 및 기술 정보 조사, 미비 사항(“보완 사항(cures)”)이라 함)에 대한 설명 또는 수정 요청, 그리고 표준 운영 절차 참조 등이 포함될 수 있습니다. 주요 목적은 신청서가 규정에 따라 올바르게 제출되고 적시에 절차가 진행되도록 하는 것입니다. 신청 절차는 위원회 웹사이트에 게시된 신청 안내서(Application Guide)에 설명되어 있으며, 신청에 필요한 자료, 제출 서류 및 양식도 함께 제공됩니다.

신청 과정 중, 라이선스 직원은 의약품 또는 기호용 대마초 사업 또는 테스트 실험실에 대한 모든 수준의 라이선스를 취득하는 데 관심이 있는 경작자, 제조업체, 도매업체, 유통업체, 소매업체 및 배달 서비스 제공업체와 협력합니다. 상호작용의 예로는 신청서의 누락 정보 또는 불일치 사항에 대해 신청자에게 안내하는 것, 신청 진행 상태를 알리는 것, 그리고 승인, 청구서, 연장, 갱신, 변경 사항 및 면허 발급 등을 포함한 인허가 포털을 관리하는 것 등이 있습니다. 이 업무는 주로 디지털 채널을 통해 이루어지며, 온라인 양식과 접수 시스템을 활용합니다.

## 준법 및 조사 업무

조사관들은 준법 및 조사 사무국에서 대마초 사업 면허 및 허가 신청자와 그 직원들의 자격 요건 및 법적 적격성 여부를 검증하는 데 중요한 역할을 수행합니다. 준법 담당관들은 기존 사업체들과 긴밀히 협력하여 뉴저지주 법률과 CRC의 규정을 철저히 준수하도록 관리합니다. 이 업무는 하이브리드 방식으로 수행되며, 조사 부서는 주로 디지털 채널을 통해 사업체와 협력하고, 준법 부서는 주로 현장 방문을 통해 물리적 방식으로 사업체를 점검합니다.

- **조사 부서**

- 모든 사업 허가/허가 신청서에 대해 신원 조회를 수행하고 관심 있는 사람과 단체를 조사
- 합법적으로 요구되는 대마초 사업체 직원 신분증 신청서 처리

- **준법 부서**

- 허가된 대마초 시설에서 규정을 준수하지 않았다는 보고 조사
- 대마초 사업체의 운영 요구 사항 준수 여부를 검사하고, 개선을 위한 권고 사항을 제시하며, 적절한 집행 조치를 수행
- 법률 및/또는 규정을 준수하지 않는 운영자에 대한 집행 조치에 대해 CRC 위원회에 권고
- 테스트용으로 제품 샘플 수집
- 대마초 테스트를 수행할 수 있는 허가를 받은 실험실 감독

- 제안된 시설 변경, 위치 변경, 소유권 또는 소유 구조 변경, 이름 변경 및 기타 시설 및 운영 변경에 대한 신청서 검토

## 노동 준수 및 교육

뉴저지의 대마초 산업이 공정한 노동 기준을 준수하고 정보에 입각한 인력을 양성하도록 보장 이 사무소는 노동 평화 협정(LPA)의 유지, 직장 보호, 단체 교섭권, 공정 고용 관행 등 노동 요건 준수를 감독합니다. 이 부서의 업무는 주로 디지털 채널을 통해 수행되며, 다음과 같은 방식으로 이루어집니다:

- 이 사무국의 중요한 기능 중 하나로, 전국노동관계위원회(NLRB)와 협력하여 주 요건이 연방법 및 관련 법령과 일치하도록 조정하고 있습니다.
- 대마초 산업 전반에 걸쳐 안전하고 공정하며 규정을 준수하는 근무 환경을 조성하기 위해, 고용주·근로자·노동조합을 대상으로 교육과 홍보 활동을 제공하고, 지침·자료·교육 프로그램을 지원합니다.

## 다양성 및 포용성(소수민족, 장애 재향 군인 사무소 및 여성 대마초 개발 사업 사무소)

다양성 및 포용성 사무국(ODI)의 주요 역할은 소외 계층이 CRC 및 해당 기관의 프로그램에 대한 정보를 접할 수 있도록 연결해 주는 것입니다. 해당 인구 집단에는 의료용 대마초 프로그램(Medicinal Cannabis Program)의 혜택을 받을 수 있는 질환을 가진 개인, 사회·경제적으로 취약한 지역 및 임팩트 존(Impact Zones) 출신의 창업자 및 예비 창업자, 그리고 대마초 사업 면허 신청을 원하는, 마약과의 전쟁(War on Drugs)으로 인해 불균형적으로 피해를 입은 지역 사회 구성원들이 포함됩니다. ODI는 의료용 및 기호용 대마초 산업 전반에서 다양한 계층이 포용될 수 있도록 하기 위한 제도와 절차를 마련하는데 힘쓰고 있습니다. 참여를 촉진하는 것에 더해, 이 사무국은 공정한 포용을 증진하기 위한 프로그램과 다양한 이니셔티브를 시행하는 것을 목표로 합니다. 이 작업은 다음과 같은 하이브리드 채널을 통해 수행됩니다:

- 광고, 홍보 캠페인, 세미나, 정보 프로그램을 진행하고 대면 및 디지털 방식으로 대중에게 정보를 배포하여 사회적, 경제적으로 취약한 지역사회의 사람들이 의료 및 개인용 대마초 산업에 참여할

수 있도록 인식을 높입니다.

- 의료용 대마초 사업체 및 개인 사용 대마초 시설, 유통업체, 배달 서비스의 설립을 촉진하고 사회적, 경제적으로 취약한 지역사회의 사람들의 참여를 촉진하기 위해 설계된 정책, 관행, 프로토콜, 표준 및 기준을 개발, 권고 및 구현합니다.
- 사회적 및 경제적으로 취약한 계층이 의료용 및 개인용 대마초 산업에 참여하는 것과 관련된 기관의 활동에 대한 정보를 정리하고 준비합니다.

## 커뮤니케이션 (홍보)

커뮤니케이션 (홍보)국은 위원회, 사무총장실, 인허가, 준법 및 조사, 정부 대외협력, 다양성 및 포용성, 의료용 대마초 프로그램 및 기관 전체의 업무를 지원하여 주요 이해관계자들과의 내부 및 외부 소통이 효과적으로 이루어지도록 하며, 다음과 같은 분야에서 온·오프라인 병행 채널을 통해 이를 수행합니다:

- 전략적 커뮤니케이션 계획, 조사, 실행 및 평가
- 미디어 홍보 및 언론 행사
- 인쇄 및 디지털 미디어
- 웹사이트, 블로그, 뉴스레터 및 팟캐스트 콘텐츠 생성
- 소셜 미디어 전략, 계획 및 협업
- 공개 회의 및 공고 관련 소통 업무, 그리고 미국 수화 통역 및 언어 번역 서비스(과거 요청 사례로 러시아어 포함)에 대한 합리적 편의 제공 요청을 관리하고 지원하는 업무를 포함합니다.
- 대중 참여 및 이해관계자 관여
- 지역사회 홍보 및 대중 교육 업무를 수행하며, 정보 자료 제공 요청을 관리하고 지원하는 업무를 포함합니다(과거 요청 사례로 정보 자료를 크리올어로 번역한 경우가 있음)
- 내부 커뮤니케이션 및 직원 참여

- 다양한 채널 안전 사용 캠페인 요소(소셜, 라디오, 게시판, 디지털 광고)

### 3. 참여 기관

사무총장실, 인허가 사무국, 준법 및 조사 사무국, 정부 대외협력 부서, 홍보국, 환자 서비스 부서, 그리고 다양성 및 포용성 사무국입니다.

---

## B. 우리 기관이 서비스하고 있거나 앞으로 서비스할 가능성이 있는 영어 구사 능력 제한 인구 집단

해당 법률은 주 정부 기관이 영어 구사 능력이 제한된 개인에게 언어 지원 서비스를 제공하도록 요구합니다. 이는 해당 기관이 서비스를 제공하고 있거나 앞으로 제공할 가능성이 있는 인구 집단의 요구를 파악하는 것으로, 서면 및 구두 언어 지원을 모두 포함합니다.

법에 따라 기관은 중요한 문서<sup>3</sup>와 정보를 뉴저지에서 LEP를 가진 사람들이 가장 일반적으로 사용하는 7가지 언어로 번역해야 합니다. 이 상위 7개 언어를 결정하기 위해, 우리 기관은 미국 주민 조사 데이터(미국 커뮤니티 서베이 데이터 포함)를 사용하고, 언어 지원 선도 기관과 협의합니다.

이러한 데이터는 또한 현재 봉사 중이거나 봉사할 가능성이 있는 커뮤니티의 다른 언어 특성을 이해하는 데 도움이 되며, 효과적인 언어 지원 계획을 보장합니다.

본 계획 수립 시점을 기준으로, 뉴저지주에서 영어 구사 능력 제한(LEP) 인구가 가장 많이 사용하는 언어는 다음과 같습니다:

1. 스페인어
2. 포르투갈어(브라질 방언 선호)
3. 한국어
4. 구자라티어
5. 중국어(북경 표준어 및 광둥어 포함)<sup>4</sup>
6. 프랑스 크리올어 또는 아이티 크리올어
7. 아랍어

---

<sup>3</sup> 핵심 문서는 P.L. 2023, c.263에서 “프로그램 서비스 또는 혜택에 대한 접근, 유지, 종료 또는 제외와 관련된 법적 정보를 제공하거나 이에 영향을 미치는 문서, 법률상 요구되는 문서, 또는 법적 권리를 설명하는 문서”로 정의됩니다.

<sup>4</sup> 구어 중국어에는 주로 표준 중국어(만다린)와 광둥어가 포함되지만, 서면 의사소통의 경우에는 간체 중국어와 번체 중국어에 맞추어 번역이 이루어져야 합니다.

## 1. 주 차원에서 상위 7개 언어를 넘어 추가 언어를 포함하는 것

법은 또한 국가 기관이 서비스를 제공하는 주민을 기준으로 기관이 필요하다고 판단하는 모든 다른 언어로 중요한 문서를 번역하도록 요구합니다.

우리 기관은 상위 7개 이상의 언어 추가에 대해 다음과 같은 결정을 내렸습니다:

현재로서는 해당 기관이 추가 언어의 필요성을 확인하지 못했습니다. CRC는 번역 및 통역 서비스에 대한 추가 언어의 필요성을 매년 그리고 필요성이 발생할 때마다 계속 평가할 것입니다. CRC는 신청 포털을 통해 모든 의료 등록 및 라이선스 신청에 대한 선호 언어 데이터를 수집합니다. 이 정보는 추가 언어 도입 필요성에 대한 CRC의 판단에 활용되며, 거주 카운티별로도 분석하여 지역별 언어 지원 수요가 있는지 여부를 함께 검토하는 데 사용됩니다. 또한, 내부 자료와 통역 계약업체로부터 수집된 데이터를 최초 1년 동안은 분기별로 검토하고, 이후에는 매년 검토하여 번역이 필요한 추가 언어가 있는지, 그리고 해당 언어가 주 전체, 지역, 또는 특정 커뮤니티 단위로 필요한지 여부를 판단합니다.

## 2. 통역 서비스에 사용 가능한 언어

해당 법률에 따라 주 정부 기관은 서비스 또는 혜택을 제공할 때, 기관과 개인 간의 의사소통이 해당 개인의 주 사용 언어로 이루어질 수 있도록 통역 서비스를 제공해야 합니다.

## 3. 영어 구사 능력 제한 인구 집단

우리 기관과 상호작용할 수 있는 영어 구사 능력 제한(LEP) 인구에는 의료용 대마초 환자 및 보호자, 면허 신청자, 사업자, 그리고 정보를 문의하는 일반 시민 등이 포함됩니다. CRC는 매년 분석을 실시하고 언어 서비스 계약업체의 보고서와 내부에서 수집된 정보를 활용하여 해당 집단에서 가장 많이 사용되는 언어를 파악하고, 추가 조치가 필요한지 여부를 판단합니다. 향후 필요한 언어 지원을 파악하는 데 활용하기 위해, 인허가 신청자, 의료용 등록자, 그리고 공개 회의 및 타운홀 미팅과 관련한 편의 제공 요청으로부터 정보를 수집할 예정입니다. 통역 서비스의 경우, 해당 법률은 서비스 또는 혜택에 대한 적절한 접근을 보장하기 위해 개인의 주 사용 언어로 서비스를 제공하도록 요구합니다.

## C. 언어 지원 서비스 필요성 결정 및 언어 식별

영어 구사 능력 제한(LEP) 개인이 기관에 연락하는 경우, 담당 직원은 다음과 같은 방법(표 1~3)을 통해 언어 지원이 필요한지 여부를 판단해야 합니다.

표 1: 대면 (방문)

설명	해당하는 것에 모두 (X) 체크
본인 또는 동행인이 자발적으로 언어 지원 필요 여부를 직접 표시하는 경우	
다국어 언어 식별 카드, 포스터 또는 시각 자료(예: “I Speak” 포스터) 사용	X
교육을 받은 직원이 개인의 모국어를 식별하는 데 도움을 제공	
자격을 갖춘 통역사(직접 대면, 전화 및/또는 원격)가 개인의 모국어를 식별/확인할 수 있도록 지원	X
기타(구체적으로 기재):	

표 2: 전화 커뮤니케이션

설명	해당하는 것에 모두 (X) 체크
본인 또는 동행인이 자발적으로 언어 지원 필요 여부를 직접 표시하는 경우	X
교육을 받은 직원이 개인의 모국어를 식별하는 데 도움을 제공	X
자격을 갖춘 통역사(직접 대면, 전화 및/또는 원격)가 개인의 모국어를 식별/확인할 수 있도록 지원	X
기타(구체적으로 기재):	

표 3: 전자식 커뮤니케이션

설명	해당하는 것에 모두 (X) 체크
기관 웹사이트에 제공되는 언어 지원 서비스 안내 공지	X
해당되는 양식, 서신 및 이메일 커뮤니케이션에 포함되는 다국어 안내 문구	
웹사이트의 다국어 챗봇	
주 사용 언어를 식별하기 위한 목적에 한해 자동 번역 도구 사용	X
기타(구체적으로 기재):	

## D. 언어 지원 서비스 부서

### 1. 핵심 문서 번역

해당 법률에 따라 핵심 문서는 번역되어야 합니다. 핵심 문서는 P.L. 2023, c.263에서 “프로그램 서비스 또는 혜택에 대한 접근, 유지, 종료 또는 제외에 영향을 미치거나 관련 법적 정보를 제공하는 문서, 법률에 의해 요구되는 문서, 또는 법적 권리를 설명하는 문서”로 정의됩니다.

우리 기관은 중요한 문서의 번역을 위해 다음과 같은 자료를 보유하고 있습니다(표 4).

표 4: 핵심 문서 번역 지원 자원

자원	해당하는 것에 모두 (X) 체크
자격을 갖추고 교육을 받았거나 지정된 다국어 직원	
계약업체	X
기타(구체적으로 기재):	

핵심 문서의 번역 작업은 지속적으로 이루어지고 있습니다. 부록 1에는 본 발행일 기준으로 번역이 완료된 핵심 문서 목록이 수록되어 있습니다. 이 목록은 연간 보고의 일환으로 최소 연 1회 이상 유지·관리 및 갱신됩니다.

## 2. 언어 통역 서비스

우리 기관은 구어 및 수어 통역 요청을 위해 다음과 같은 무료 자원을 제공하고 있습니다(표 5).

표 5: 구어 및 수어 통역 요청 지원 자원

자원	해당하는 것에 모두 (X) 체크
자격이 있고 교육을 받은/또는 지정된 다국어 직원의 지원	X
전화 통역 서비스	X
대면 통역 서비스	
화상 통역 서비스	
기타(구체적으로 기재):	

## 3. 추가 지원 장비 및 서비스

표 6: 지원 장비 및 서비스

장비 또는 서비스	해당하는 것에 모두 (X) 체크
기관 프로그램 관련 지원을 위한 전화 음성 안내 메뉴는 다음 언어로 제공됩니다(구체적으로 기재):	
교육을 받은 다국어 직원은 영어 구사 능력 제한(LEP) 개인과 다음과 같은 특정 언어로 의사소통할 수 있습니다(구체적으로 기재):	
보청 유도 루프, 휴대용 음성 증폭기, 자막 제공 서비스, 영상 원격 통역 및/또는 동시 통역 장비 등과 같은 보조 지원 기기에 대한 접근 제공	
보조 지원이 필요한 사람들을 지원하는 협력 기관을 통한 서비스 제공, 다음을 포함합니다:	
청각장애인복지부 청각장애인 부서	
기타(구체적으로 기재):	

## E. 품질 보증 방법

언어 지원 서비스가 정확하고 품질이 높으며 문화적으로 적절하게 제공되도록 보장하기 위해, 현재 진행 중이거나 계획 중인 활동은 다음과 같습니다(표 7):

표 7: 품질 보증 방법

방법	해당하는 것에 모두 (X) 체크
일반 언어 사용 우선순위 지정	X
검증된 계약업체를 활용하여 품질 보증 기준을 적용함으로써, 해당 언어 인력이 충분한 경험과 교육을 갖추고 필요에 따라 인증을 받았으며 언어적·문화적으로 적절한 역량을 갖추도록 하고 있습니다	X
공급업체가 제공하는 통역 및 번역 서비스의 품질을 모니터링하고 추적하며, 해당 서비스의 품질을 모니터링하기 위한 직원 교육	X
품질 보증 요건을 공급업체 계약에 포함. (예: 용어집 사용, 번역 검토, 번역 메모리 활용, 현지화 소프트웨어, 데스크톱 퍼블리싱 등)	X
지역사회 기반 조직과 협력하여 통역 및 번역 서비스의 품질을 주기적으로 점검	
번역된 문서와 언어 전반에 걸친 통역 서비스의 주기적인 테스트 수행	X
청력 유도 루프, 포켓 토커, 캡셔닝, 태블릿 및/또는 동시 번역 장비와 같은 보조 장비 및 장비의 품질과 적절한 유지 관리 보장	
기타(구체적으로 기재):	

## F. 무료 언어 지원 서비스 이용 가능성에 대한 공지

우리 기관은 영어 구사 능력 제한(LEP) 개인에게 보조 지원 및 장비를 포함하여 필요한 언어로 무료 언어 지원 서비스를 받을 권리가 있음을 다음과 같은 방식으로 안내합니다(표 8):

표 8: 공지 안내

방법	해당하는 것에 모두 (X) 체크
대중이 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시된 표지 및 포스터	X
기관 웹사이트에 법률에 따라 제공되는 언어 지원 서비스, 절차 및 필요한 서류에 대한 안내 정보 제공	X
인쇄물, 출판물 및 광고	
비영어권 언어로 정보를 제공하는 전화 음성 메뉴	
공익 광고	
기타(구체적으로 기재):	

## G. 이해관계자 참여 및 아웃리치

우리 기관은 언어 지원 계획 및 이행과 관련하여 영어 구사 능력 제한(LEP) 인구를 대표하는 지역사회 또는 이해관계자 단체와의 협력을 다음과 같이 수행합니다(표 9):

표 9: 이해관계자 참여 및 홍보

방법	해당하는 것에 모두 (X) 체크
이해관계자 참여를 통해 그룹과의 공개 청취 세션 및/또는 일대일 미팅을 포함한 언어 지원 계획을 알릴 수 있습니다	
본 계획이 시행 및 업데이트되는 과정에서 공청회 및/또는 개별 면담 등을 포함한 이해관계자 참여 활동을 실시하고 지속적으로 유지하려는 계획	X
프로그램/서비스별 아웃리치 및 커뮤니케이션을 위한 명확하고 측정 가능한 목표를 설정하여 다양한 언어 커뮤니티의 LEP를 가진 사람들에게 다가가기	
기관의 언어 지원 서비스에 관한 정보를 전파하기 위해	

방법	해당하는 것에 모두 (X) 체크
지역적, 문화적, 언어적으로 다양한 커뮤니티 기반 조직과 미디어를 포함하는 배포 목록을 유지하고 활용	
언어 지원 질문, 피드백 및/또는 우려 사항에 대한 피드백 및/또는 공개 이메일 주소를 받을 수 있는 웹사이트	X

## H. 직원 교육

P.L. 2023, c.263 실행에 참여하는 직원용, 다음 주제를 포함한 연간 교육(표 10):

표 10: 직원 교육

주제	해당하는 것에 모두 (X) 체크
기관의 언어 지원 서비스 제공에 대한 법적 의무	X
기관의 언어 접근 정책 및 절차	X
기관의 언어 지원 서비스 제공을 위한 자원 및 모범 사례	
통역사 및 번역사 이용 방법과 협업 절차	
문화적 역량과 문화적 감수성	X
번역 및 통역 서비스를 받는 방법	X
영어 구사 능력 제한(LEP) 개인에게 제공된 언어 지원 서비스 기록을 유지 및 관리	X

## I. 기록 관리, 준수 모니터링 및 보고 절차

### 1. 연례 내부 모니터링

우리 기관은 P.L. 2023, c.263 준수를 보장하기 위해 이 계획의 이행을 모니터링합니다(표 11):

표 11: 연례 내부 모니터링

방법	해당하는 것에 모두 (X) 체크
기관의 본 계획 이행 상황을 점검하기 위한 체계 마련을 지원	X
P.L. 2023, c.263 준수에 관한 기관의 연례 보고서 작성에 필요한 데이터를 수집하고 취합	X
P.L. 2023, c.263에 따라 연례 보고서를 기한 수집하고 취합	X

### 2. 내부 기록 유지

우리 기관 추적 언어 지원 관련 데이터는 계속 진행 중입니다. 진행 중인 추적에는 다음이 포함됩니다[표 12]:

표 12: 내부 기록 유지

지표	해당하는 것에 모두 (X) 체크
언어 지원 서비스 요청 빈도	X
요청이 처리된 방법	X
요청된 7개 언어 외 다른 언어 지원 서비스가 요청이 가능한지 여부	X
기관이 영어 구사 능력 제한(LEP) 인구에게 제공 가능한 언어 지원 서비스를 안내하는 방법	X
기관이 LEP 개인에게 실제 어떤 언어 지원 서비스를 제공했는지 문서화하는 방법	X
기타(구체적으로 기재):	

---

## 부록 1: 핵심 문서 번역 목록

핵심 문서의 번역 작업은 지속적으로 이루어지고 있습니다. 이 발행일 기준으로, 다음 핵심 문서는 아래 언어로 제공되고 있습니다: [귀하의 언어로 이용하기](#)