

개요서

2004년 컬럼비아 특별구 언어지원법(DC Language Access Act, ‘법’)에 따르면, 모든 DC 정부 기관, 일반 대중을 상대하는 계약업체 및 지원금 수혜업자는 영어 구사 능력이 제한적이고 유창하지 않은(LEP/NEP) 사람들이 전반적인 정부 서비스를 이용하면서 필요 시 번역 및 통역을 받을 수 있도록 지원해야 합니다. 이 법은 모든 적용 대상에 대한 요구 사항을 명시하고, 일반 대중과 주로 접촉하는 기관(39)과 일반 대중과의 접촉이 제한적이기는 하지만 언어 지원 지점을 지정해야 하는 기관(25)을 구분하고 있습니다. 인권사무국 산하 언어 접근 프로그램(Language Access Program, LAP)은 매년 모든 적용 대상을 모니터링하고 평가해야 할 책임이 있습니다.

2020년 회계연도(FY20)의 연례 규정 준수 심사는 DC 기관들이 제공하는 주요 정부 서비스에 대한 접근성 개선을 목표로 2004년 DC 언어지원법 상 의무를 이행하고자 하는 DC의 노력을 평가합니다. 해당 보고서는 법에 따른 규정 준수 요구 사항에 대해 자세히 요약하고, LAP의 성과와 언어 접근성 격차를 해소하기 위한 해당 기관들의 주요 조치들을 강조하며, 2019년 10월 1일부터 2020년 9월 30일까지 일반 대중과 접촉하는 38곳의 주요 기관들¹에 대한 개별 규정 준수 스코어카드도 제공합니다.

성과:

팬데믹으로 인해, FY20에 일반 대중과 주로 접촉하는 해당 기관들은 언어 지원 원탁 포럼을 구성하여 참석하기로 약속했습니다. 이 포럼을 통해 기관들이 서로를 통해 배우면서 모범 사례를 공유하며 LEP/NEP 커뮤니티를 위해 봉사하기 위한 새로운 전략을 수립할 수 있는 기회를 마련할 수 있었습니다.

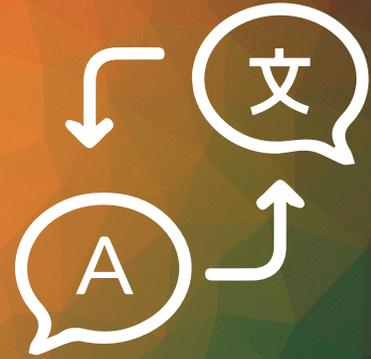
주요 결과:

전 세계적으로 COVID-19/코로나바이러스 팬데믹 및 공중 보건 비상 사태가 확산되고 있는 가운데, LAP는 기관 규정 준수 교육, 커뮤니티 “Know Your Rights” 워크숍, DC 주민의 주요 정보에 대한 언어 지원 모니터링을 통해 DC 정부 기관 및 기타 해당 기관에 언어 접근성을 위해 필요한 기술을 계속해서 지원해 왔습니다. 수집된 데이터는 다음과 같습니다.

- 일반 대중과 주로 접촉하는 기관의 거의 80%(38곳 중 30곳)가 보고 요구 사항을 준수했고 LEP/NEP 고객과의 접촉과 관련된 포괄적인 데이터를 제출했습니다.
- 해당 기관들은 총 1,959건의 주요 문서 번역본을 제공했습니다. 주요 문서는 스페인어(1,235건), 암하리어(469건), 중국어 - 간체 및 번체(381건), 베트남어(343건), 프랑스어(341건), 한국어(118건), 아랍어(9건) 티그리냐어(2건), 러시아어(2건), 일본어(1건), 벵골어(1건), 태국어(1건), 우르두어(1건) 및 소말리어(1건)로 번역되었습니다.
- 38곳의 기관 중 23곳이 LEP/NEP 커뮤니티의 참여를 위해 특별히 설계된 지원 활동을 했다고 보고했습니다.

38곳의 기관 중 12곳

이 주요 문서 번역본에 대한 하이퍼링크를 통해 다국어 콘텐츠에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 웹사이트를 업데이트했습니다.



- FY20에 일선 직원들이 80개 언어를 구사하는 고객들과 소통하기 위해 전화 통역사를 요청한 전화 건수는 총 144,249건이었습니다.
- 언어지원법 위반에 따른 13건의 언어 지원 관련 문의가 접수되었으나, 그 중 3건은 관할권 부족 또는 혐의 제기에 대한 증거 미비로 기각되었고, 4건은 기록 처리되었으며, 6건은 사전 조사 해결 과정에서 해결되었습니다.
- 1,410명의 LEP/NEP 주민이 “Know Your Rights” 워크숍 및 커뮤니티 행사에 참여했습니다.
- 다국어 “I Speak” 카드 940장이 각 LEP/NEP 개인에게 배포되었습니다.
- 38곳의 기관 중 12곳이 주요 문서 번역본에 대한 하이퍼링크를 통해 다국어 콘텐츠에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 웹사이트를 업데이트했습니다.
- 에티오피아 커뮤니티 센터 (Ethiopian Community Center, ECC)와의 파트너십을 통해 총 188명의 직접 방문 회원과 총 5,239명의 온라인 커뮤니티 회원에게 언어 지원을 제공했으며, LEP/NEP 아프리카 커뮤니티 회원들과 언어 지원 옹호자들이 COVID-19/코로나바이러스 팬데믹 동안 정신 건강, 실업 보험, 세입자 권리, 건강 보험 및 기타 주제를 비롯한 광범위한 주제에 대해 언어 지원을 받을 수 있는 그들의 권리와 관련된 정보를 제공했습니다.