

언어 접근성 계획

2025년 7월



**ALCOHOLIC
BEVERAGE CONTROL
APPEALS BOARD**

부서/사무소 명칭: 주류통제국 이의제기 위원회(Alcoholic Beverage Control Appeals Board)
언어 접근성 코디네이터 이름: Taryn Kinney
전화/이메일: (916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.ca.gov

목차

서문	3
부서 프로그램 및 서비스	3
언어 접근성 요구 사항 및 언어 식별	4
언어 서비스	4
언어 접근성 코디네이터	6
LEP 개인을 위한 공지 제공	7
언어 접근성 계획의 모니터링, 품질 관리 및 업데이트	7
모니터링 및 품질 관리 절차	7
언어 접근성 계획 업데이트	8
직원 교육	8
언어 서비스 및 접근성 관련 불만 제기 절차	9
문서 목록	10
정의	11

서문

캘리포니아주 비즈니스 소비자 주택국(BCSH: Business, Consumer Services and Housing Agency)는 2025년 1월 14일 언어 접근성 계획 가이드라인(Language Access Plan Guidelines)을 채택했습니다. 해당 가이드라인에 따라 BCSH 부서는 언어 접근성 계획을 개발해야 합니다. 이 작업은 프로그램 및 서비스에 대한 유의미한 접근성 보장의 일환으로 시행됩니다.

BCSH 및 소속 부서는 영어 능력이 제한된 개인(LEP)을 위한 정보, 프로그램 및 서비스 접근성을 제공할 것입니다. 해당 계획은 본 기관에서 제공하는 이의제기 절차 및 기타 서비스에 접근하는 데 언어적 장벽으로 인한 문제가 없도록 보장합니다.

이 언어 접근성 계획을 개발하는 과정에서 다음과 같은 사항이 검토되었습니다.

- 시민을 위한 프로그램 및 서비스
- 시민과 서비스 제공 대상자와의 소통 방식
- 현재 영어 외 언어로 정보 및 서비스를 제공하는 방식

부서 프로그램 및 서비스

캘리포니아주 주류통제국 이의제기 위원회(이하 '위원회')는 주류통제국의 결정에 대한 행정적 검토를 수행합니다.

준사법적 기구인 해당 위원회는 주류통제국으로부터 독립되어 있습니다. 해당 위원회는 주지사가 임명한 위원회원 3인으로 구성됩니다. 위원회는 부서의 결정을 확인 또는 취소하거나 재심을 위해 환송하는 서면 결정을 내립니다. 위원회는 다음 사항에 대한 부서의 최종 결정을 검토합니다.

- 면허 발급
- 면허에 대한 조건 부과
- 면허 반대
- 위법 사항.

언어 접근성 요구 사항 및 언어 식별

주류통제국 이의제기 위원회는 본 부서와 관련하여 시민과 가장 자주 소통하게 되는 언어를 식별하기 위해 다음 방식을 사용했습니다.

미국 인구조사국(U.S. Census Bureau)의 미국 커뮤니티 조사 데이터(American Community Survey Data)에서 식별된 상위 5개 언어(C16001). 위원회는 Dymally-Alatorre 다국어 서비스 제공법(Dymally-Alatorre Act)에 따른 조사 대상 개인이 사용하는 언어 중 기준 언어로 지정된 언어와 합치를 보장할 것입니다.

단, 이 계획은 Dymally-Alatorre 다국어 서비스 제공법에 따라 실시 또는 보고되는 2년 주기의 언어 조사와 관련한 위원회 절차에 대한 내용은 다루지 **않습니다**.

언어 서비스

이 섹션은 주류통제국 이의제기 위원회가 영어 외의 언어로 정보와 서비스를 제공하기 위한 조치를 다루고 있습니다.

영어 외 언어로 직접 소통

계약된 통역사가 LEP 개인에게 언어 서비스를 제공합니다. 언어 서비스는 무상으로 제공됩니다. 사적인 통역 서비스를 대동하여 주류통제국 이의제기 위원회 사무실 방문 시 위원회에서 통역 서비스 비용을 보상하지 않습니다.

가족이나 친구와 같은 비공식 통역사는 이용하지 않는 것이 좋습니다. 비공식 통역사에 대한 예외는 다음과 같습니다.

- 긴급한 상황
- 개인의 선호 언어 확인과 같은 핵심 정보가 아닌 정보 습득
- 공공 이벤트 또는 자격을 갖춘 통역사의 서비스를 이용할 수 없는 경우.
- 면허 시험을 주관하는 부서는 시험과 관련한 통역 지침, 기준 및 요건을 자체적으로 설정할 수 있습니다.

통역

계약된 통역사는 시민이 위원회 사무실에 직접 방문하거나 전화로 연락하는 경우 이용 가능합니다. 일반 시민이 구두 소통 방식으로 부서에 연락하는 경우, 일반 시민의 연락을 받은 담당 직원은 계약된 통역사와 유선/화상 서비스를 통해 시민과 직원 간 원활한 소통을 보장하고, 필요한 정보를 해당 언어(수화 포함)로 제공합니다. 위원회 직원은 위원회와 계약을 체결한 통역사에게 바로 연락하여 시민에게 무상 통역 서비스를 제공합니다. 대면 또는 화상 문의가 있을 경우 시민은 위원회의 "I Speak" 언어 식별 시트에서 언어를 선택할 수 있습니다. 위원회 공개 회의의 경우 최소 2주 전까지 요청이 있을 시 계약업체를 통해 통역 서비스가 제공됩니다.

번역

위원회는 이의제기 절차에 접근성을 보장하는 데 중요하거나 도움이 되는 문서를 기반으로, 번역이 필요한 핵심 문서를 선정합니다. 이러한 문서에는 이의제기 신청서, 서신, 송달 증명서, 위원회 및 관련 절차에 대한 교육 자료, 그리고 위원회의 공개 회의에 참석하는 방법에 대한 정보 등이 포함됩니다. 핵심 문서는 위에서 설명된 대로 상위 5개 이상의 언어로 번역됩니다. 해당 양식이나 자료가 수정되는 경우, 수정된 내용에 대한 최신 번역본도 작성/번역됩니다.

LEP 개인이 공개 회의 정보를 요청하려면, 최소 회의 2주 전까지 abcboard@abcappeals.ca.gov로 이메일을 보내야 하며 필요한 번역/통역 서비스를 명시해야 합니다.

위원회 주요 웹사이트 콘텐츠는 위원회 및 관련 절차에 대한 교육 자료 및 관련 양식 및 자료로 연결되는 웹사이트 링크로 구성되어 있습니다. 양식과 자료는 위에서 설명된 대로 상위 5개 언어로 번역되며, 필요에 따라 최신 번역본으로 업데이트됩니다. 또한 위원회 웹사이트 콘텐츠에는 200개 이상의 언어를 선택할 수 있는 Google 번역 기능이 지원됩니다. 위원회 정보 영상(자막 포함)은 위에서 설명된 대로 상위 5개 이상의 언어로 번역되며, 필요에 따라 해당 언어로 업데이트됩니다. 위원회 웹사이트는 World Wide Web Consortium(W3C) 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1을 준수합니다.

LEP 개인이 위원회에 서면으로 연락하는 경우, 위원회는 계약된 번역 서비스를 통해 해당 언어를 식별하고 시민 문의 및 위원회 답변을 번역합니다.

언어 접근성 코디네이터

이 섹션은 주류통제국 이의제기 위원회 언어 접근성 코디네이터 규정 방식에 대해 다룹니다. 이 섹션은 언어 접근성 계획 감독에 있어 해당 코디네이터의 역할을 간략히 설명합니다.

위원회 집행관은 계획의 수립, 초안 작성 및 실행을 담당하며 언어 접근성 코디네이터로서 역할을 수행합니다.

언어 접근성 코디네이터 이름: Taryn Kinney

전화/이메일: (916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.ca.gov

언어 접근성 코디네이터의 책임은 다음과 같습니다.

- 언어 접근성 및 관련 서비스에 대한 문의 사항이 있을 경우 소통 창구 역할을 수행합니다.
- 접근성 준수를 보장하기 위한 운영 절차를 수립하고 시행합니다.
- 부서의 언어 접근성 계획을 감독합니다.
- 인사부와 협력을 통해 필요에 따라 인증된 다국어 사용 직원 데이터베이스를 관리합니다.
- 직원을 대상으로 담당 개인을 위해 언어 지원 서비스를 사용하는 방법을 알려주는 교육을 확인합니다.
- 부서별 언어 지원 서비스 지원을 위해 예산 요구사항을 모니터링하고 평가합니다.
- 정기적으로 언어 지원 프로그램을 평가 및 개선합니다.
- 언어 접근성 불만 제기 절차를 수립하고 관리합니다.
- 자격을 갖춘 수화 통역사, 실시간 자막 제공, 점자, 큰 글자로 인쇄된 자료, 오디오 형식 등 대체 형식의 서면 정보 제공 등의 통역 및 번역 서비스를 조율합니다.

LEP 개인을 위한 공지 제공

이 섹션은 주류통제국 이의제기 위원회가 시민에게 이용 가능한 언어 지원 서비스를 공지하는 방식을 다루고 있습니다. 주류통제국 이의제기 위원회가 이러한 서비스를 시민에게 알리기 위해 사용하는 도구의 목록은 아래와 같습니다.

- 공공 사무 공간에 비치된 "I Speak" 카드 및 언어 서비스 제공 포스터.
- 번역된 공지문.
- 우편으로 발송된 서신의 마지막 부분에 언어 서비스 및 접근성 관련 공지문.
- 영어 양식상 번역된 슬로건.
- 부서 프로그램 웹사이트의 번역된 슬로건.
- 공개 회의 공지.
- 현재 CalHR 언어 접근성 포스터가 명확히 게시되어 있으며, 잘 보이고, 읽을 수 있는 상태로 유지되도록 합니다.

일반 시민이 접수 카드나 구두/서면의 소통 방식을 통해 선호하는 언어를 알리는 경우, 위원회는 해당 정보를 전자적 케이스 관리 시스템에 입력하여 향후 모든 소통 및 서신이 해당 언어로 제공될 수 있도록 합니다.

언어 접근성 계획의 모니터링, 품질 관리 및 업데이트

이 섹션은 주류통제국 이의제기 위원회가 언어 접근성 서비스를 모니터링하는 방식을 설명합니다. 주류통제국 이의제기 위원회는 언어 접근성 계획을 2년의 한 번 이상의 주기로 업데이트합니다. 주류통제국 이의제기 위원회는 BCSH의 언어 접근성 계획 가이드라인을 준수합니다. 주류통제국 이의제기 위원회는 유의미한 언어 접근성을 제공하기 위한 절차 및 과정을 검토합니다.

모니터링 및 품질 관리 절차

주류통제국 이의제기 위원회는 세부 사항 이행 여부를 확인하기 위한 모니터링 프로그램을 수립합니다. 해당 절차에는 다음 사항이 포함됩니다.

- 다국어 계약업체와 계약 체결.
 - 계약업체의 성과에 대한 지속적 평가, 발견된 결함이나 문제를 즉시 시정.

언어 접근성 계획 업데이트

주류통제국 이의제기 위원회는 2년마다 최소 기준 언어의 목록을 생성 및 업데이트합니다. 핵심 문서 및 필수 웹 콘텐츠도 이에 따라 업데이트됩니다. 주류통제국 이의제기 위원회는 2년마다 언어 접근성 계획을 검토하고 BCSH에 다시 제출합니다.

개정 사항은 다음과 같은 내용을 다룹니다.

- 미국 인구조사국(U.S. Census Bureau)의 미국 커뮤니티 조사 데이터(American Community Survey Data) 및/또는 Dymally-Alatorre 다국어 서비스 제공법(Dymally-Alatorre Bilingual Service Act) 언어 조사에 기반한 변경 사항.
- 기존 정책 및 절차의 LEP 개인의 요구사항 충족 여부.
- 직원이 충분한 교육을 받았는지 여부.
- 확인된 지원 리소스가 최신 상태이며, 이용 및 접근 가능한지 여부.
- 미래의 언어 계약에 대한 개선 또는 추가 기준/요건이 필요한지 여부.

재평가에는 다음과 같은 내용이 적절히 반영됩니다.

- 신규 프로그램
- 새로운 법적 요건
- 추가 핵심 문서
- 언어 접근성 계획에 대한 커뮤니티의 의견

직원 교육

이 섹션은 주류통제국 이의제기 위원회가 직원을 교육하여 일반 시민에게 언어 접근 서비스를 제공하는 방식에 대한 정보를 다루고 있습니다.

대외 업무 담당 직원

2025년 8월 31일까지 **현재 대외 업무를 담당하는 모든 직원에게 언어 접근성 교육이 제공될 것입니다.** 해당 교육은 이후 매년 1회 이상 시행됩니다. 대외 업무를 위해 신규 채용된 직원은 고용 후 첫 6개월 이내에 언어 접근성 교육 프로그램을 이수합니다.

직원은 번역 및 통역 부서의 자원 이용 가능 여부, 접근성 및 적절한 이용에 대한 교육을 받습니다. 교육 내용은 다음과 같습니다.

- 교육 내용으로는 BCSH 언어 접근성 지침, 개인이 선호하는 언어 확인 방법, 언어 지원 서비스 제공을 위한 절차 및 과정, 통역사와 효과적으로 협력하는 방법(대면, 전화, 화상 등)이 포함됩니다.

대외 업무를 담당하지 않는 직원

이 섹션은 대외 업무를 담당하지 않는 직원에 교육에 대한 주류통제국 이의제기 위원회의 계획을 설명합니다.

부서의 대외 업무를 담당하지 않는 직원 대상 교육 프로그램에는 다음과 같은 내용이 포함됩니다.

- 주류통제국 이의제기 위원회 언어 접근성 계획 숙지.
- 핵심 문서 확인 및 핵심 문서 번역 요청.

언어 서비스 및 접근성 관련 불만 제기 절차

일반 시민과 서비스 수혜자는 언어 서비스 관련 불만을 제기할 수 있습니다. 언어 접근성 서비스 관련 불만은 다음 방식을 통해 접수됩니다.

전자적 방식:

이메일: abcboard@abcappeals.ca.gov

직접 문의 방식:

우편: 400 R St #320 Sacramento, CA 95811

전화: 916-445-4005

주류통제국 이의제기 위원회는 다음 사항에 대해 일반 시민과 서비스 수혜자에게 즉시 통보합니다.

- 불만 사항이 접수된 경우.
- 결정이 내려진 경우.

위원회는 내부 정책에 따라 30일 이내에 언어 서비스 접근성 관련 불만 사항에 응답해야 합니다.

문서 목록

다음 목록은 주류통제국 이의제기 위원회의 핵심 문서 목록입니다. 기준 언어로 지정된 5개 언어가 포함되어 있습니다. 해당 언어는 미국 인구조사국의 미국 커뮤니티 조사 데이터에서 식별된 상위 5개 언어 및 프로그램별로 적용되는 언어 접근성 관련 법률에 따라 선정되었습니다.

프로그램 또는 서비스명	양식 번호	양식 이름	스페인어	중국어	타갈로그어	베트남어	한국어	기타 언어
ABC 이의제기 위원회	N/A	Appellant's Guide to the Appeals Process(이의제기 신청인을 위한 이의제기 절차)	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
ABC 이의제기 위원회	N/A	Flowchart of the Appeals Process(이의제기 절차 흐름도)	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
ABC 이의제기 위원회	1001	Electronic Service(전자 서비스) 양식	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
ABC 이의제기 위원회	1000	Notice of Appeal(이의제기 통지서) 양식	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
ABC 이의제기 위원회	N/A	Proof of Service(송달 증명서)	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
ABC 이의제기 위원회	N/A	Appeal acknowledgement letter(이의제기 확인서)	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
ABC 이의제기 위원회	N/A	Hearing notice(심의회 통지서)	✓	✓	✓	✓	✓	N/A

프로그램 또는 서비스명	양식 번호	양식 이름	스페인어	중국어	타갈로그어	베트남어	한국어	기타 언어
ABC 이의제기 위원회	N/A	Appeal briefing letter(이의제기 적요서)	✓	✓	✓	✓	✓	N/A

정의

영어 능력이 제한된 개인(LEP): 영어를 주 언어로 사용하지 않는 개인 및/또는 영어를 읽기, 쓰기, 말하기, 이해하는 데 제한이 있는 개인. LEP 개인은 특정 영역의 의사소통 시 영어를 사용할 수 있지만, 다른 영역에서 영어 능력이 제한될 수 있는 사람입니다. 청각 장애, 난청, 비언어적 장애 및/또는 다른 장애 및/또는 심각한 건강 문제가 있는 개인은 구두 또는 서면 방식으로 소통되는 영어 능력이 제한될 수 있습니다.

구두 통역(또는 통역): 한 언어(출발어)로 된 구두식 언어를 듣고, 이해하고, 분석 및 처리한 후 다른 언어(도착어)로 동일한 의미를 구두 전달하는 행위.

간명한 언어: 기술적 용어를 최대한 지양하고 일관성 있고 읽기 쉬운 스타일을 사용하는 간결한 언어(정부법 §6219)

적절한 자격 인증: 주 정부 직원이 영어 외의 언어로 서비스를 제공하는 자격 인증을 위해 CalHR에서 언어 능력 평가를 요구합니다. 연방 기관 간 언어 협의체(ILR: Federal Interagency Language Roundtable) 평가 척도에 따른 듣기와 말하기 영역에서 "2" 수준에 해당하는 언어 능력 평가 결과를 받아야 유창한 언어 능력의 자격이 인증됩니다.

시역: 통역사가 한 언어로 작성된 문서를 소리내어 읽거나 다른 언어로 수화 통역하는 행위.

타이틀 VI 4요소 분석:: 부서 프로그램이 지원하는 일반 시민의 5% 이상이 사용하는 언어를 식별하고, LEP 개인을 위한 유의미한 접근성을 보장하기 위해 부서가 필요한

언어 지원 서비스를 가장 효과적으로 제공할 수 있는 방법을 결정하는 평가 방식.

타이틀 VI 4요소 분석을 위한 탐색형 질문:

1. LEP 개인 중 이 프로그램이나 서비스 수혜 대상이거나, 프로그램이나 서비스에서 만나게 될 가능성이 높은 사람의 수나 비율은 얼마나 됩니까? 또한 해당 개인이 사용하는 언어는 무엇입니까?
 - 현재 프로그램 참가자가 사용하는 언어와 관련하여 어떤 데이터를 보유하고 있습니까? (예: 프로그램 참가자는 어떤 언어를 사용합니까? 각 언어별 참가자는 몇 명입니까? 프로그램 참가자 중 각 언어별 참가자의 비율은 어떻게 됩니까?)
 - 기타 데이터 소스(예: 미국 인구조사국, 캘리포니아주 교육부 데이터, 학술 연구, 커뮤니티 의견 등)는 이 프로그램의 서비스 수혜 자격이 있지만 현재 해당 프로그램을 통해 서비스를 받지 못하는 개인의 언어 사용 현황에 대해 어떤 정보를 제공합니까?
2. LEP 개인이 이 프로그램 또는 서비스와 관련하여 문의하는 빈도는 얼마나 됩니까? (예: 매일, 매주, 매월, 거의 안 함 등)
3. 이 프로그램 또는 서비스의 성격이나 미션은 무엇입니까? 이 프로그램 또는 서비스의 대상 고객은 누구입니까? (예: 임신 중 또는 모유수유 중인 여성 또는 저소득 가정). 이 프로그램 또는 서비스가 사람들의 삶에 얼마나 중요합니까?
4. 현재 언어 접근성 서비스 제공을 위해 이용 가능한 리소스는 무엇입니까? (예: 다국어 구사 직원, 계약직 또는 자원봉사 통역사, 번역 계약업체, 또는 특정 예산 금액 등)

번역: 한 언어(출발어)로 작성된 텍스트를 다른 언어(도착어)로 번역하는 행위.