

사우스뉴저지 교통계획기구 (SJTPO) 언어접근성 플랜

<뉴저지주 법률 공공법2023 제 263조 (이하 "제 263조">에 따라 수립

플랜 실행일자: 2025년 12월 12일

언어접근성 프로그램 매니저 (LAC)

일반 시민들이 언어 접근성 확보를 위한 서비스 혜택을 누리기 위해 기관에 연락하려면, 먼저 LAC를 거치는 게 좋습니다:

- 성명: 멜리사 멜로라
- 전화번호: (856) 794-1941
- E-mail 주소: languageaccess@sjtpo.org
- 웹사이트: <https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>

소개

이 언어 접근성 플랜(이하 "플랜")은 263조의 취지에 입각함으로써, 뉴저지 주의 다양한 주민들이 정부자원에 더 효과적으로 접근하도록 하고 있습니다. 해당 법은 주 정부기관이 "제한된 영어소통능력을 지닌 사람들 (이하 "LEP 그룹 (LEP는 '제한된 영어구사력'이라는 뜻의 약어))들과 어떻게 소통하고 어떤 지원서비스를 제공할 것인지에 대한 설명이 포함된 언어 접근성 플랜(이하 "플랜" 혹은 약어로 "LAP")을 세우도록 되어 있습니다.

LAP¹는 LEP 그룹 구성원들이 각종 사회프로그램, 서비스 및 활동에 의미 있는 접근을 할 수 있도록² 주 정부 기관과 그 직원이 제공해야 하는 서비스를 도시화한 기획체계를 말합니다.

영어구사능력이 제한적이라는 것은 영어를 모국어로 사용하지 않으며 영어를 읽고, 쓰고, 말하고, 이해하는 능력이 제한적일 수 있음을 의미합니다.

¹공공법2023 제263절에 따라, 공공에 직접 서비스를 제공하는 행정부의 각 주 정부 기관은 인적 서비스부, 법률 및 공공안전부, 정보 기술부와 협의하여 이 법의 규정을 준수하는 방법을 반영한 언어 접근 계획을 수립하고 발표해야 합니다.

²동일 법에 의거, "주정부기관"은 "행정부 내의 모든 주 정부 부처나 기관 및 공공에 직접 서비스를 제공하는 모든 위원회, 이사회, 국, 부서, 사무소, 또는 동일한 역할을 수행하는 기관"으로 정의됩니다.

이 문서는 다음에 대한 정보를 제공합니다:

- 당 기관의 공공소통 방식
- 우리가 서비스를 제공하거나 제공할 가능성이 있는 LEP그룹의 기준

본 문서는 또한 본 기관이 아래 임무들을 어떻게 수행하는지도 보여줍니다:

- 언어상 요구사항 식별
- 언어지원서비스 제공
- 언어지원서비스의 품질 보장
- 무료 언어 지원 서비스에 대한 공공홍보
- LAP 목적달성을 위한 주정부 시행조치를 대중에게 홍보
- LEP그룹을 돕는 직원들에 대한 교육
- 뉴저지 언어 접근성법 수호 및 이행.

목차

사우스뉴저지 교통계획기구 (SJTPQ) 언어접근성 플랜	1
언어접근성 프로그램 매니저 (LAC)	1
소개	1
목차	3
A. 본 기관이 공공과 소통하는 방식	4
B. 당사 기관에서 서비스를 제공받을 가능성이 있는 LEP 그룹.....	5
1 주 차원에서의, 주요 7개 언어를 넘어선 다국어화 사업	6
2. 통역 서비스용 언어	6
3 LEP 해당인구 관련.....	6
C. 언어 지원 서비스 및 필요대상 언어 확정 방식.....	7
표 3: 디지털 커뮤니케이션에서의 언어지원	8
D. 언어 지원 서비스 제공	8
2. 언어통역 서비스	9
표 5: 음성 또는 수화 통역 요청 지원.....	9
3 여타 접근성 장비 및 서비스.....	9
표 6: 접근성 장비 및 서비스	9
E. 품질 보증방식.....	10
표 7: 품질 보증방식	10
F. 무료 언어지원 이용가능여부 통지	11
표 8: 공지형태	11
G. 이해관계자 참여 및 외부참여/자발적 봉사	11
표 9: 이해관계자 참여 및 사회적 참여	11
표 10: 직원 연수	12
표 11: 연간 내부모니터링	13
2. 내부기록보관.....	13
표 12: 내부기록보관	13
부록 1: 번역된 필수문서 리스트.....	15

A. 본 기관이 공공과 소통하는 방식

1. 사명

SJTPO는 사우스 뉴저지 내 주요도시들(애틀랜틱/케이프 메이/컴벌랜드/세일럼 카운티 등)을 위한 대도시기획조직(MPO) 중 하나입니다. 1993년에 설립되었으며, 저희는 기술적 효율성 및 지지성 극대화를 추구합니다. 그 외에 자금 조달 접근성 제고, 교통 계획 및 엔지니어링 문제를 해결하기 위한 지역적 접근 방식에 주력하고 있습니다. 저희 지역사회 비전은 모든 운송수단과 모든 시민들을 포용한 가운데, 사람과 물품을 안전하고 효율적으로 이동시키는 지역 협력기반 교통 시스템의 확립에 있습니다.

2. 대중과의 소통방식

SJTPO는 주로 공청회 또는 여론수렴기간 계획, 프로그램 및/또는 기술 연구 관련하여 대중과 소통합니다. 정보 전파를 위해 저희는 주로 본청 웹사이트(www.sjtpo.org)에 의존합니다.

SJTPO는 주로 공청회 또는 여론수렴기간 계획, 프로그램 및/또는 기술 연구 관련하여 대중과 소통합니다. 저희는 주로 본청 웹사이트(www.sjtpo.org)를 통해 정보를 전파합니다. 그 외에, 지속적인 업데이트를 받고자 하는 대중 및 각종단체 회원들에게 주기적으로 이메일을 보내기도 합니다. 더불어, 정기적으로 소셜 미디어 페이지([Facebook](#), [Twitter \(X\)](#), 및 [LinkedIn](#))에서 정보를 제공합니다. 일반 시민이라면 누구나 뉴저지주 바일랜드에 있는 사무실을 방문하여 (info@sjtpo.org)으로 이메일을 보내거나 사무실((856) 794-1941)로 전화하실 수 있습니다.

3 참여 기관들

SJTPO 센터는 직원 수가 15명 미만인 소규모 정부 기관입니다. 별도의 산하부서나 산하지부 같은 것은 없습니다.

B. 당사 기관에서 서비스를 제공받을 가능성이 있는 LEP 그룹

상기 법에 따르면 국가 기관은 LEP에 해당하는 개인에게 언어 지원 서비스를 제공해야 합니다. 여기에는, 서비스가 필요한 이들 실태에 대한 파악, 그리고 글과 말 양 측면에서의 지원을 모두 포함합니다.

상기 법에 따라, 주 정부기관들은 중요 문서³, 안내 그리고 정보를, 주 내에서 비영어권 인구들이 가장 많이 쓰는 7개 언어로 번역해야 합니다. 이 상위 7개 언어를 결정하기 위해, 저희 기관은 미국 센서스자료(미국 커뮤니티 서베이 데이터 포함)를 사용하고, 언어 접근성 이행추진처와도 상의합니다.

이 자료는 또한 본 기관이 지원 중이거나 향후 지원이 필요할 것 같은 지역사회들의 여타 언어 특성을 이해하도록 해주며, 이에 기반해 저희가 보다 효과적인 플랜을 세울 수 있습니다.

본 플랜 수립당시 뉴저지에서 LEP 그룹 구성원들이 주로 사용하는 언어들은 다음과 같았습니다:

1. 스페인어
2. 포르투갈어 (브라질)
3. 한국어
4. 구자라티어
5. 중국어(북경어 및 광둥어 모두 포함)⁴
6. 프랑스어파생 크리올 또는 아이티 크리올
7. 아랍어

³필수문서는 제263조에서 "프로그램 서비스 또는 혜택에 대한 접근, 유지, 종료 또는 제외에 관한 법적 정보를 제공하거나 법적 권리를 설명하는 문서"로 정의됩니다.

⁴중국어의 경우 북경어, 광둥어의 서체가 다르므로, 번역서비스의 경우 간체자 (북경어용) 및 번체자 (광둥어용)으로 모두 제공되어야 합니다.

1. 주 차원에서의, 주요 7개 언어를 넘어선 다국어화 사업

법은 또한 국가 기관이 대상 인구규모 기준으로 기관이 필요하다고 생각하는 기타 언어로도 번역이 이뤄지도록 요구하고 있습니다.

저희 기관은 7개 주요 언어 외에, 다음과 같은 기타언어 추가 관련 다음과 같이 결정을 내렸습니다:

저희 측은, 주요 도시 중에서도 특히 애틀랜틱 시티의 인구구성 다양성이 매우 높으며, 그만큼 언어적 배려가 더 많이 필요하다는 것도 파악했습니다. SJTPO는 애틀랜틱 시티에서 상위 7개 언어 외에도 문서와 자료를 베트남어 및 기타 인도어 번역의 필요성도 발견했습니다. 저희 측은, 주요 도시 중에서도 특히 이 도시의 인구구성 다양성이 매우 높으며, 그만큼 언어적 배려가 더 많이 필요하다는 것도 파악했습니다.

2. 통역 서비스용 언어

법에 따라 국가 기관은 서비스나 혜택을 제공할 때 해당 기관과 개인 간의 통역 서비스를 해당 개인의 모국어로 제공해야 합니다.

3. LEP 해당인구 관련

본 청과 소통, 지원, 혹은 서비스 수혜 필요가능성이 있는 LEP 해당인구범위를 상세히 명시합니다. 이러한 기술정보에는 언어 서비스 제공업체, 학군, 커뮤니티 기반 조직 및 비즈니스 협회의 정보와 같은 내부 데이터 또는 기타 관련 데이터 세트를 사용한 언어특성 혹은 필요기반 기준 설정이 포함될 수 있습니다.

SJTPO와 상호작용할 수 있는 LEP 인구에는 4개 카운티 지역에 거주하는 이민자 그룹 및 관광객이 포함됩니다. SJTPO LEP 플랜은 추가 세부 사항을 제공하는 훌륭한 리소스입니다.

c. 언어 지원 서비스 및 필요대상 언어 확정 방식

LEP를 가진 개인이 우리 기관에 연락할 때, 직원들은 다음과 같은 방법으로 언어 지원이 필요한지 평가해야 합니다 (표 1-3).

표 1: 대면

기술설명	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
본인 또는 친지에 의한 언어구사관련 특성 확인	X
다국어 신분증, 포스터 또는 시각 자료(예: 주인공이 "나는 이제 말할 수 있어"라고 외치는 포스터) 사용	X
훈련된 직원이 개인의 모국어를 정확히 확인해 줍니다. <i>필요성이 생기면 저희는 LAC에게 연락, 직원들이 대면 및 전화로 언어 접근 지원을 하기 위한 최적 방법을 결정하도록 합니다.</i>	
필요성이 생기면 저희는 LAC에게 연락, 직원들이 대면 및 전화로 언어 접근 지원을 하기 위한 최적 방법을 결정하도록 합니다.	X

표 2: 전화 통화

기술설명	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
본인 또는 친지에 의한 언어구사관련 특성 확인	X
훈련된 직원에 의한 개인의 모국어 식별 <i>필요성이 생기면 저희는 LAC에게 연락, 직원들이 대면 및 전화로 언어 접근 지원을 하기 위한 최적 방법을 결정하도록 합니다.</i>	
자격을 갖춘 통역사(직접 대면, 전화 및/또는 원격 포함)가 개인의 모국어를 식별/확인할 수 있도록 지원합니다	X

표 3: 디지털 커뮤니케이션에서의 언어지원

전달방식 기술	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
웹사이트에서 이용 가능한 언어 지원 서비스 공지	X
해당 양식, 편지 및/또는 이메일 커뮤니케이션에 포함된 다국어 태그라인	X
웹사이트의 다국어 챗봇 사용	
자동 번역 도구를 기본 언어 식별에만 사용	
기타 (직접 기술): SJTPO 웹사이트는 4개 카운티 지역에서 많이 쓰이는 언어로 된 드롭다운 메뉴를 제공하고 있습니다.	X

D. 언어 지원 서비스 제공

1 필수문서 번역

필수문서/중요 문서의 번역서비스는 법률상 의무로 명시되어 있습니다. 필수 문서는 제 293조에서 "프로그램 서비스 또는 혜택에 대한 접근, 유지, 종료 또는 제외에 관한 법적 정보를 제공하거나 법적 권리를 설명하는 문서"로 정의됩니다

저희 기관은 필수 문서 (혹은 중요 문서) 의 번역을 위해 다음과 같은 자료를 보유하고 있습니다 (표 4).

표 4: 필수문서 번역 가용주체

가용주체	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
자격 및 교육경험을 갖춘 지정 다국어 직원	
하청계약업체	X

이 번역사업은 현재 진행 중인 과정입니다. 부록 1에서는 본 문건 발간일을 기준으로 번역된 중요한 문건 리스트를 제공합니다. 이 목록은 연례 보고의 일환으로 최소한 매년 유지되고 업데이트될 것입니다.

2. 언어통역 서비스

저희 기관은 음성 또는 수화 통역 요청에 대해 다음과 같은 무료 지원 서비스들을 제공합니다(표 5).

표 5: 음성 또는 수화 통역 요청 지원

지원방식	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
자격을 갖춘, 교육을 받은, 또는 지정된 다국어구사 직원에 의한 지원	
전화통역 서비스	X
대면 통역서비스	X
화상 통역서비스	X

3 여타 접근성 장비 및 서비스

표 6: 접근성 장비 및 서비스

장비 또는 서비스	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
에이전시 프로그램에 대한 도움을 받을 수 있는 전화 음성 메뉴를 다음과 같이 다양한 언어로 제공 (해당언어 직접 열거):	
훈련된 다국어 직원들이 아래 적시한 언어로 LEP 그룹과 소통할 수 있음 (가능 언어 직접기입):	
청각 유도 루프, 포켓 토커, 캡션, 비디오 원격 통역 및/또는 동시 통역 장비와 같은 보조 기기 접근성 확보.	
보조 보조 도구가 필요한 사람들에게 서비스를 제공하는 파트너 기관을 통한 서비스, 다음을 포함함 (직접 기입):	
훈련된 다국어 직원들이 아래 적시한 언어로 LEP 그룹과 소통할 수 있음 (가능 언어 직접기입):	
기타 (직접기술): 보조지원이 필요한 이들을 위해 SJTPO는 지원앱 사용을 일찍이 검토했지만 아직 어떤 앱을 사용할지는 결정되지 않았음. 수요가 발생하면 SJTPO는 이러한 커뮤니티를 위한 서비스를	X

장비 또는 서비스	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
구현하기 위해 청각장애인복지부에 연락할 예정임.	

E. 품질 보증방식

표 7에서는, 언어지원 서비스의 정확성, 고품질, 문화적 역량을 보장하기 위해 진행 중이거나 예정된 활동들을 보여주고 있습니다.

표 7: 품질 보증방식

방식	해당항목에 모두 x 표시
쉬운 일상어 우선사용	X
품질 보증 표준을 구현하는 검증된 계약업체를 통해 해당 언어서비스 제공자가 경험, 훈련 및 인증을 받고 언어적, 문화적으로 유능한지 확인.	X
통역 및 번역 서비스 품질의 지속적 모니터링 및 추적/품질의 정확한 모니터링을 위한 본 청 직원교육 병행	
조달업체 계약에 품질 보증 요구사항 명시. 가령, 용어집, 번역 검토, 번역 메모리 사용, 현지화 소프트웨어, 데스크톱 출판 등이 포함됨.	
지역사회 단체와의 공조 하에 통번역서비스 품질 주기적 점검	
번역된 문서와 언어 전반에 걸친 통역 서비스의 주기적인 검수 수행	
청력 유도 루프, 포켓 토커, 캡셔닝, 태블릿 및/또는 동시 번역 장비와 같은 보조 보조 장비 및 장비의 품질 및 유지보수 보장	
기타 (직접 기입): 일관성 있는 번역 및 해석 양식 사용. 적극적 심사절차에 입각한 계약업체 선정.	X

F. 무료 언어지원 이용가능여부 통지

저희 기관은 보조 도구를 포함한 필수 언어로 LEP에 해당하는 분들께 다음과 같이 무상 언어지원서비스 수혜권리를 알려드립니다(표 8):

표 8: 공지형태

방식	해당항목에 모두 x 표시
높은 공공 가시성을 지닌 지역사회 내 표지판과 포스터	X
법에서 요구하는 가용 언어 지원 서비스, 프로세스 및 문서를 설명하는 기관 웹사이트 정보	X
인쇄물, 출판물 및 광고	X
전화 음성 메뉴 영어 외 2언어 안내 포함	
공익 광고	

G. 이해관계자 참여 및 외부참여/자발적 봉사

LAP 및 구현과 관련하여 LEP 인구를 대표하는 지역사회 단체 또는 이해관계 단체와는 다음과 같이 협력합니다 (표 9):

표 9: 이해관계자 참여 및 사회적 참여

방식	해당항목에 모두 x 표시
이해관계자 참여가 동반된 공청회 세션 및/또는 일대일 미팅 등 다양한 경로를 통한 "플랜"의 홍보	X
플랜의 실행 및 발전과정에서 이해관계자 참여 보장 및 유지를 위해, 공청회 또는 1대1 면담/회의를 포함시킬 것.	X
프로그램/서비스별 봉사활동 및 소통을 위한 목표의 명확화를 통해, 다양한 언어 커뮤니티의 LEP 그룹에 성공적으로 도달하기.	
기관의 언어 접근 서비스에 관한 정보를 전파하기 위하여, 문화언어적 다양성을 지닌	

방식	해당항목에 모두 x 표시
지역사회 조직 및 미디어 DB를 적극 유지 및 활용	
피드백 수용이 가능한 웹사이트, 그리고 언어 접근성 관련 질문, 피드백 및/또는 우려 사항 관련 물어볼 수 있는 공용 이메일주소 검비	X

H. 직원 연수

263조 구현을 위한 연례 직원 연수프로그램에는 다음과 같은 주제가 포함됩니다(표 10).

표 10: 직원 연수

주제	해당항목에 모두 x 표시
언어지원 서비스 관련 기관의 법적 의무	X
기관의 언어 접근성 정책 및 프로토콜	X
서비스 제공을 위하여 기관이 활용할 수 있는 수단 및 자원, 그리고 모범 사례	X
통번역가들과 함께, 그들에게 다가가서 지원하는 방법	X
문화적 역량 및 감수성	X
번역 및 통역 서비스 혜택을 받는 방법	X
LEP 그룹용 언어접근성 서비스에 대한, 기록의 유지관리	X

1. 기록 보관, 규정 준수 모니터링 및 보고 프로세스연간 내부모니터링

우리 기관은 이 계획의 이행을 모니터링하여 263조 준수를 보장합니다 (표 11):

표 11: 연간 내부모니터링

방식	해당항목에 모두 X 표시
연례 보고의 일환으로 해당 목록의 매년 온전한 유지 및 적절한 업데이트	X
263조 준수에 관한 기관의 연례 보고서에 필요한 데이터 수집 및 수집.	X
상기법에 따른 연례 보고서 적시제출	X

2. 내부기록보관

저희 기관은 지속적으로 언어 접근성 기록데이터를 분석하고 있으며, 현재 진행 중인 추적 분석에는 [표 12]가 포함됩니다:

표 12: 내부기록보관

측정방식	해당되는 모든 사항에 (X) 표시
언어 지원 서비스 요청 빈도 <i>제안된 바와 같이, 원활한 소통을 위해 SJTPO는 일반인들이 언어 지원 서비스 요청을 제출할 수 있도록 전용 이메일 주소를 만들었습니다. 또한, SJTPO는 웹사이트에서 일반인이 언어 지원 서비스(즉, 번역 요청)를 제출할 수 있도록 구글 양식을 제공합니다.</i>	X
요청 해결과정 <i>현재까지 일반인 중 언어 지원 서비스를 요청한 사람은 없습니다. 필요한 경우 SJTPO는 요청이 어떻게 충족되었는지 자세히 살펴볼 것입니다.</i>	X

측정방식	해당되는 모든 사항에 (x) 표시
<p>주요 7개 언어 외 다른 언어로 서비스가 요청되었는지 여부 <i>앞서 언급했듯이, SJTPO는 웹사이트에서 일반인이 언어 지원 서비스(즉, 번역 요청)를 제출할 수 있도록 구글 양식을 제공하고 있습니다. 그리고 해당 양식에서는 작성자로 하여금 자료번역 희망언어를 기입하도록 명시적으로 요청합니다.</i></p>	<p>X</p>
<p>LEP 그룹에게 이용가능한 언어지원 서비스 홍보방법 <i>SJTPO에는 LEP 프로그램을 상세기술한 웹페이지가 있습니다. SJTPO에서 발간하는, 언어지원 요청법이 상세 기술된 공개자료에서는, 그 모든 결과에 대해 본 기관이 항상 책임을 질 수는 없다는, 면책조항이 항상 들어가 있습니다.</i></p>	<p>X</p>
<p>필수 문서 (혹은 중요 문서) 의 번역을 위한 충분한 자료 보유 여부 (표 4). <i>SJTPO에는 LEP 프로그램을 상세기술한 웹페이지가 있습니다.</i></p>	<p>X</p>

부록 1: 번역된 필수문서 리스트

필수/중요 문건들의 번역사업은 현재 진행 중인 과정입니다. 본 문서가 발표된 날 기준으로, 다음 중요한 문서들은 다음 언어로 공개되어 있습니다. 상세내역은 다음 페이지를 참고하세요: <https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>.