언어 접근성 계획

CANNABIS CONTROL APPEALS PANEL

언어 접근성 코디네이터 이름: Anne Hawley, Executive Director
전화 / 이메일: 916-322-6870, Anne.Hawley@ccap.ca.gov

목차

서문 3
부서 프로그램 및 서비스 3
언어 접근성 요건 및 언어 식별 3
언어 서비스 4
언어 접근성 코디네이터 7
LEP 개인을 위한 공지 제공 8
언어 접근성 계획의 모니터링, 품질 관리 및 업데이트 9
모니터링 및 품질 관리 절차 10
언어 접근성 계획 업데이트 10
직원 교육 10
언어 서비스 및 접근성 관련 민원 제기 절차 12
문서 목록 13
정의 14

서문

캘리포니아주 비즈니스, 소비자 서비스 및 주택국(BCSH)은 2025년 1월 14일 언어 접근성 계획 가이드라인을 도입했습니다. 해당 가이드라인은 각 BCSH 부서가 언어 접근성 계획을 개발하도록 요구합니다. 이 작업은 프로그램과 서비스에 대한 실질적 접근성을 보장하기 위한 것입니다.

BCSH와 그 부서는 영어 능력이 제한된(LEP) 개인을 위해 정보, 프로그램 및 서비스 접근성을 제공합니다. 이 계획은 대마초 통제국 이의제기 패널(Cannabis Control Appeals Panel)에 이의를 제기하는 데 언어 장벽이 없도록 보장합니다.

이 언어 접근성 계획을 개발하는 과정에서 다음과 같은 사항이 검토되었습니다.

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

부서 프로그램 및 서비스

대마초 통제국 이의제기 패널(이하 '패널')은 대마초 통제국의 면허 발급 결정에 대한 이의제기를 공정하고, 접근성이 보장되며, 신속한 준사법적 방식으로 해결합니다.

일반 시민 또는 서비스 대상을 위해 제공되는 프로그램 및 서비스는 다음과 같습니다.

- 본 패널은 면허 또는 면허 신청 관련 결정으로 인해 불리한 영향을 받은 연간 대마 면허 소지자를 지원합니다. 이 역할은 사업 및 전문직법(Business and Professions Code) 제26043조에 따라 부여된 권한과 일치합니다.

언어 접근성 요건 및 언어 식별

대마초 통제국 이의제기 패널은 방법 1을 사용하여 본 패널이 시민과 가장 자주 소통하게 되는 언어를 파악했습니다.

☐ 방법 1: 미국 인구조사국(C16001)의 미국 커뮤니티 조사 데이터를 통해 식별된 상위 5개 언어.

또한, 패널은 시민 문의 사례를 추적하기 위한 내부 시스템을 구현했습니다.

- Sacramento: 서비스를 제공한 총 LEP 개인: 0 (문의 중 100%)

언어 서비스

이 섹션에서는 패널이 영어 외의 언어로 정보 및 서비스를 제공하기 위해 취하는 조치를 설명하고 있습니다.

영어 외 언어로 직접 소통

계약된 공인 통역사가 LEP 개인에게 언어 서비스를 제공합니다. 언어 서비스는 무상으로 제공됩니다. 사적인 통역 서비스를 대동하여 패널 사무실 방문 시 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

1. 대면 소통 시 서비스나 정보를 요청하는 개인이 영어를 하지 못한다고 밝히는 경우, 패널은 도움을 제공하기 위해 "I Speak" 카드를 사용합니다. 해당 카드는 영어 능력이 제한된 개인을 대신하는 제3자와 소통할 때도 사용됩니다.

2. 대마초 통제국 이의제기 패널(Cannabis Control Appeals Panel)에 이의제기 절차를 시작하기 위해 필요한 양식(양식 6003 (Notice of Appeal, 이의제기통지서), 양식 6005 (Certification of Email Address, 이메일 주소 확인서) 및 Proof of Service(송달증명서) 양식은 다음 12개 언어로 번역되었습니다.

- 스페인어
- 중국어(번체)
- 중국어(간체)
- 타갈로그어
- 아랍어
- 동부 아르메니아어
- 서부 아르메니아어
- 페르시아어
- 일본어
- 한국어
- 러시아어
- 베트남어

3. 패널은 필요에 따라 문서 번역, 대면 번역, 전화 통역 및 미국 수화(ASL) 서비스를 제공하는 공인 서비스 업체와 계약을 체결합니다.

4. 'Appeals Process Chart(이의제기 절차 차트)' 및 'Know your appeal rights(이의제기 권리 이해하기)' 안내문 등 홍보 및 교육 자료는 앞서 언급된 12개 언어로 번역되어 있습니다.

5. 패널 웹사이트는 W3C(World Wide Web Consortium) 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1을 준수합니다.

6. 패널 웹사이트는 Google 번역 위젯을 활용하여 웹사이트 페이지를 110개 언어로 번역하여 제공합니다.

7. LEP 개인은 이메일(info@ccap.ca.gov) 또는 전화(**916-322-6870**)를 통해 번역 서비스를 요청할 수 있습니다. 이 정보는 웹사이트의 'Contact Us(문의하기)' 페이지를 참조하십시오.

번역

패널의 언어 접근성 코디네이터는 패널의 웹 콘텐츠를 정기적으로 검토하고 관련 부서와 협력하여 신규 자료 및 업데이트된 자료의 번역을 보장합니다. 이는 영어 능력이 제한된 개인의 접근성 개선을 위한 패널의 지속적 노력의 일환입니다. 신규 문서 및 업데이트된 문서는 캘리포니아주에서 가장 많이 사용되는 영어 외 12개 언어로 번역됩니다.

영어 능력이 제한된 개인은 **916-322-6870** 또는 info@ccap.ca.gov를 통해 대마초 통제국 이의제기 패널(Cannabis Control Appeals Panel)에 연락하여 선호하는 언어로 공개 회의 자료를 요청할 수 있습니다. 적시에 번역을 받아보시려면 회의일로부터 최소 5 영업일 전까지 요청서를 제출하시기 바랍니다. 요청이 있을 경우 패널은 접근 및 참여를 개선하기 위해 번역 문서를 제공하거나 필요한 경우 통역 서비스를 준비합니다. 패널은 BCSH 지침에 따라 '필수 웹사이트 콘텐츠'를 패널의 서비스에 접근하거나 이해하는 데 필수적인 정보로 정의하며, 이는 다음과 같은 내용을 포함하지만 이에 국한되지 않습니다.

- 이의제기 양식 및 지침
- 회의 안건, 자료 및 회의록
- 제안된 규제 조치 관련 공지문
- 공개 심의회 정보
- 언어 접근성 리소스 및 연락처 정보
- 면허 소지자 및 이의제기 신청인의 권리와 책임

영어 능력이 제한된 개인, 청각 장애인 또는 난청인의 접근성은 다음과 같이 지원됩니다.

- 번역: 패널의 언어 접근성 코디네이터는 직원과 협력하여 새로 게시 또는 업데이트된 필수 콘텐츠를 확인합니다. 해당 콘텐츠가 확인되면 주의 요구 사항에 부합하도록 캘리포니아주에서 영어 외 가장 많이 사용되는 12개 언어로 전문 번역을 거치도록 우선순위가 지정됩니다.

- 업데이트: 웹사이트는 필수 콘텐츠가 최신 상태를 유지하고 있는지 정기적으로 검토됩니다. 기존 자료에 실질적 변경 사항이 생기면, 재번역을 위한 검토 절차가 진행됩니다(해당되는 경우).
- ASL 영상: 적절한 경우, 특히 해당 정보가 권리, 책임 또는 중요 절차 변경과 관련된 경우, 패널은 계약된 번역 서비스 공급업체와 협력하여 필수 콘텐츠에 대한 미국 수화(ASL) 영상을 제작합니다.

이 과정은 모든 대민 소통 시 공정한 접근성과 언어 포용성에 대한 패널의 지속적 의지를 반영합니다.

패널이 영어 외의 언어로 작성된 서면 문의를 수신하는 경우, 적절하고 신속한 대응을 보장하기 위해 다음 절차가 진행됩니다.

- **초기 검토:** 수신된 즉시 사용된 언어를 식별하기 위해 직원이 해당 내용을 검토합니다.
- **번역 지원:** 언어를 즉시 식별할 수 없는 경우, 직원은 패널의 언어 접근성 코디네이터와 협의하여 적절한 언어를 결정합니다.
- **전문 번역:** 해당 메시지는 전문 영어 번역을 위해 공인 번역 서비스 업체로 전달됩니다.
- **답변 준비:** 번역이 완료되면 직원이 답변을 준비합니다. 정확성과 명확성을 위해 답변에 대한 동료 검토가 시행됩니다.
- **번역된 답변:** 최종 영어 답변은 개인이 최초 사용한 언어로 번역될 수 있도록 동일한 번역 서비스로 다시 전달됩니다.
- **전달:** 번역된 답변은 별도의 요청이 없는 한 개인이 처음 사용한 문의 방식(예: 우편 또는 이메일)을 통해 전달됩니다.

이 절차는 영어 능력이 제한된 개인이 서면 문의에 대해 정확하고 실질적인 답변을 적시에, 존중받는 방식으로 수신하는 데 도움이 됩니다.

언어 접근성 코디네이터

이 섹션은 패널의 언어 접근성 코디네이터 지정 방식을 다룹니다. 이 섹션은 언어 접근성 계획 감독에 있어 해당 코디네이터의 역할을 간략히 설명합니다.

패널은 소규모 조직이므로, 전무이사(Executive Director) 가 언어 접근성 코디네이터(Language Access Coordinator) 역할을 겸임합니다. 전무이사 부재 시에는 행정 및 사업 서비스 코디네이터(Administrative and Business Services Coordinator)가 해당 역할을 대행합니다.

언어 접근성 코디네이터 이름: Anne Hawley, Executive Director
전화 / 이메일: 916-322-6870, Anne.Hawley@ccap.ca.gov

언어 접근성 코디네이터의 책임은 다음과 같습니다.

- 언어 접근성 및 관련 서비스에 대한 문의 사항이 있을 경우 소통 창구 역할을 수행합니다.
- 규정 준수를 보장하기 위한 운영 절차를 수립하고 시행합니다.
- 부서의 언어 접근 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 파악합니다.
- 부서별 언어 지원 서비스 지원을 위해 예산 요구사항을 모니터링하고 평가합니다.
- 정기적으로 언어 지원 프로그램을 평가 및 개선합니다.
- 언어 접근성 민원 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 대마초 통제국 이의제기 패널이 시민에게 이용 가능한 언어 지원 서비스를 공지하는 방식을 다루고 있습니다. 패널이 이러한 서비스를 시민에게 알리기 위해 사용하는 도구의 목록은 아래와 같습니다.

- 공공 사무 공간에 비치된 "I Speak" 카드 및 언어 서비스 제공 포스터.
- 번역된 공지문(요청 시).

- 우편으로 발송된 서신의 마지막 부분에 언어 서비스 및 접근성 관련 공지문.
- 영어 양식상 번역된 슬로건.
- 부서 프로그램 웹사이트의 번역된 슬로건.
- 부서 후원 아웃리치 이벤트.
- 번역된 공개 회의 공지(요청 시).
- 현재 CalHR 언어 접근성 포스터가 명확히 게시되어 있으며, 잘 보이고, 읽을 수 있는 상태로 유지되도록 합니다.

대마초 통제국 이의제기 패널(CCAP)은 영어 능력이 제한된 개인에게 실질적 접근성을 보장하기 위해 다음과 같은 주요 방식으로 언어 선호도를 식별하고 문서화합니다.

- **접수 및 이의제기 양식:** 패널은 소통 시 개인의 선호 언어를 명시할 수 있는 항목을 추가하여 이의제기 양식을 업데이트하고 있습니다.
- **사례 관리 시스템(CMS):** 접수 양식에 기재된 언어 선호도가 패널의 CMS에 입력됩니다. 직원은 이의제기 절차 전반에 걸쳐 언어 요구 사항을 일관성 있게 추적하고 대응할 수 있습니다.
- **시민 및 이해관계자 문의:** 개인이 전화, 이메일 또는 직접 방문하여 패널에 문의하는 경우, 직원은 "I Speak" 카드를 사용하거나 전화 통역 서비스를 활용해 개인의 언어 선호도를 파악합니다. 해당 정보는 향후 커뮤니케이션을 위해 기록됩니다.
- **진행 중인 커뮤니케이션:** 패널은 이의제기 신청인 및 시민이 절차상 언어 접근성 지원이 필요한 경우 언제든 소통하기를 권장합니다. 필요한 경우 직원은 언어 선호도를 문의하고 그에 따라 업데이트된 내용을 기록하도록 교육을 받습니다.

해당 절차는 LEP 개인이 패널과 소통하는 과정에서 본인이 선호하는 언어로 적시에, 정확한 정보를 받아보는 데 도움이 됩니다.

언어 접근성 계획의 모니터링, 품질 관리 및 업데이트

이 섹션은 대마초 통제국 이의제기 패널이 언어 접근성 서비스를 모니터링하는 방식을 설명합니다. 패널은 2년마다 언어 접근성 계획을 업데이트합니다. 패널은 BCSH의 언어 접근성 계획 가이드라인을 준수합니다. 패널은 실질적인 언어 접근성을 제공하기 위한 절차 및 과정을 검토합니다.

모니터링 및 품질 관리 절차

패널은 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.

☒ 캘리포니아 인적자원부의 인증을 받은 직원과 함께 근무.

언어 접근성 계획 업데이트

패널은 2년마다 최소 기준 언어의 목록을 생성 및 업데이트합니다. 핵심 문서 및 필수 웹 콘텐츠도 이에 따라 업데이트됩니다. 패널은 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.

- 새로운 법령 권한
- 추가 핵심 문서
- 언어 접근성 계획에 대한 이해관계자 의견

직원 교육

이 섹션은 대마초 통제국 이의제기 패널이 직원을 교육하여 일반 시민에게 언어 접근 서비스를 제공하는 방식에 대한 정보를 다루고 있습니다.

대민 업무 담당 직원

2026년 1월 1일까지 현재 대민 업무를 담당하는 모든 직원에게 언어 접근성 교육이 제공될 것입니다. 해당 교육은 이후 매년 1회 이상 시행됩니다. 대민 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.

패널은 영어 능력이 제한된 개인을 효과적으로 지원하
BCSH 언어 접근성 지침을 준수할 수 있도록 모든 대민 업무 담당 직원을 대상으로 언어 접근성 교육을 제공합니다. 교육 내용은 다음과 같습니다.

- **BCSH 언어 접근성 지침 개요:** 직원은 시민에게 언어 접근성 서비스를 제공하기 위한 법적 요건 및 패널의 책임에 대한 교육을 받습니다.
- **개인의 언어 선호도 파악:** 직원은 접수 양식, 구두 문의, "I Speak" 카드 또는 관찰을 통해 개인의 선호 언어를 파악하고 해당 정보를 적절하게 기록하는 방법을 교육 받습니다.
- **언어 지원 서비스 제공:** 이 교육은 통역 서비스(대면, 전화, 또는 화상) 연결 절차, 문서 번역 요청 방법,
  언어 관련 요구 사항을 언어 접근성 코디네이터에게 전달하는 절차 등을 단계별로 안내합니다.
- **통역사와 효과적으로 협력:** 직원은 통역 서비스 시작 방법, 기밀 유지 요건, 정확한 소통을 보장하는 방법 등 통역사와 전문적이고 효율적으로 협력하는 방법을 배웁니다.

이 교육은 정기적으로 대민 업무를 수행하는 모든 직원이 필수로 참여해야 하며, LEP 개인이 패널의 서비스를 적시에, 존중받으며, 의미 있게 이용할 수 있도록 보장하는 것을 목적으로 합니다.

대민 업무를 담당하지 않는 직원

이 섹션은 대민 업무를 담당하지 않는 직원에 교육에 대한 패널의 계획을 설명합니다.

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

- 패널의 언어 접근성 계획 숙지.
- 핵심 문서 확인 및 핵심 문서 번역 요청.

언어 서비스 및 접근성 관련 민원 제기 절차

일반 시민과 서비스 수혜자는 언어 서비스 관련 민원을 제기할 수 있습니다. 언어 접근성 서비스 관련 민원은 다음 방식을 통해 접수됩니다.

전자적 방식

☒ 이메일

- 민원 사항을 이메일(info@ccap.ca.gov)로 보내실 수 있습니다.

직접 문의 방식:

☒ 우편

- 민원 사항을 새크라멘토에 위치한 패널 본사(400 R Street, Suite 320, Sacramento, CA 95811)로 우편 송달할 수 있습니다.

☒ 전화

- 916-322-6870로 전화하여 민원을 접수할 수 있습니다.

패널은 다음 사항에 대해 일반 시민, 이의제기 신청인 및 기타 이해관계자에게 즉시 통보합니다.

- 민원 사항이 접수된 경우.
- 결정이 내려진 경우.

언어 접근성 민원 처리 기간 정책

대마초 통제국 이의제기 패널(CCAP)은 영어 능력이 제한된 개인에게 신속하고 실질적인 접근성을 제공하기 위해 노력합니다. 언어 접근성 문제를 신속하게 해결하기 위해, 패널은 다음과 같은 처리 기간 정책을 수립했습니다.

- **접수 확인:** 모든 언어 접근성 민원은 **영업일 기준 (5)일** 이내에 서면으로 접수 확인서를 제공합니다. 민원 사항 제출 방식에 따라 확인서는 이메일이나 우편으로 발송될 수 있습니다.

- **초기 검토 및 담당자 지정:** 민원 사항은 접수 후 **영업일 기준 (7)일** 이내에 검토되며, 적절한 직원이 담당자로 지정됩니다.
- **조사 및 해결:** 공식적인 답변 또는 해결책은 민원 접수일로부터 **역일 기준 (30)일** 이내에 제공됩니다. 사안의 복잡성으로 인해 추가 시간이 필요한 경우, 민원인에게 서면으로 설명과 예상 처리 일정을 안내합니다.
- **기록 보관:** 모든 언어 접근성 민원 및 관련 대응은 주 정부 문서 보존 정책에 따라 언어 접근성 코디네이터가 기록하여 보관합니다.

언어 접근성 관련 민원

대마초 통제국 이의제기 패널(CCAP) 및 언어 접근성 코디네이터가 귀하의 선호 언어로 서비스를 제공하지 못하는 경우, 귀하는 이에 대해 민원을 제기할 권리가 있습니다. 캘리포니아주 인적자원부(California Department of Human Resources) 민권 사무국(Office of Civil Rights에 **866-889-3278**번으로 연락하여 언어 접근성 문제를 신고할 수 있습니다.

귀하의 권리 및 언어 접근성 민원 제기 방법에 대한 자세한 정보는 CalHR 웹사이트(**https://www.calhr.ca.gov**)를 참조하십시오**.**

문서 목록

다음은 패널의 핵심 문서 목록입니다. 해당 언어들은 미국 인구조사국(U.S. Census Bureau)에서 실시한 미국 커뮤니티 조사(표 C16001) 데이터를 기반으로, 캘리포니아에서 가장 많이 사용되는 상위 5개 언어를 기준으로 한 방법 1(Method One)을 통해 선정되었습니다.

서비스 이름	양식 번호	양식 이름	스페인어	중국어(번체 및 간체)	타갈로그어	베트남어	한국어	기타 언어
이의제기	6003	Notice of Appeal(이의제기 통지서)	✓	✓	✓	✓	✓	서부 아르메니아어, 페르시아어, 일본어, 한국어, 러시아어,

서비스 이름	양식 번호	양식 이름	스페인어	중국어(번체 및 간체)	타갈로그어	베트남어	한국어	기타 언어
								베트남어, 아랍어, 동부 아르메니아어
이의제기	6005	Certification of Email Address(이메일 주소 확인서)	✓	✓	✓	✓	✓	*위와 동일*
이의제기	해당 사항 없음	Proof of Service(송달 증명서) 양식	✓	✓	✓	✓	✓	*위와 동일*

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 무엇엇입니까? (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.